



*El Regulador de las Telecomunicaciones*



Memoria Anual **2010**

# Índice

## 1. Carta del Presidente 6

## 2. Evolución del mercado 8

2.1 Desarrollo de Mercado	9
Telefonía Móvil	10
Telefonía Fija	16
Telefonía de uso Público	21
Larga Distancia	23
Internet	29
Televisión de Paga	33
Paquetes de Servicios	39
2.2 Regulación y tarifas del mercado	41
El Factor de Productividad 2010 - 2013	41
Eliminación del cargo por establecimiento de una llamada	42
Sistema de Tarifas de comunicaciones fijo-móvil	42
Regulación de la tarifa desde teléfonos públicos a teléfonos móviles	43
Menos costos para las llamadas móviles	43
Fijación del Cargo de interconexión por Acceso a la Plataforma de Pago	44
Revisión del Cargo de Interconexión Tope por Facturación y Recaudación	44
Diferenciación de cargos de interconexión en áreas urbanas y rurales	44

## 3. Promoción de la Competencia 46

3.1 Área Virtual Móvil	47
3.2 Portabilidad Numérica Móvil	48
3.3 Llamada por llamada desde las redes móviles	50

## 4. Mejora de la calidad del servicio Móvil 52

4.1 Señal OSIPTEL	53
4.2 Reglamento de Calidad de la Telefonía Móvil	55

## 5. Acercamiento al Usuario 58

5.1 Principales Modificaciones a las condiciones de Uso	59
Registro pre pago	59
No más Suspensiones Injustificadas por Uso Indebido	59
Usuarios pueden presentar sus reclamos aunque la empresa no tenga oficina en la ciudad	60
5.2 Atención y orientación a los usuarios	61
5.3 Campañas de orientación	69

Campana "OSIPTEL se acerca al usuario"	69
Campana de posicionamiento institucional del OSIPTEL mediante programas de radio	70
Convenio Institucional con la Asociación ATENEA	70
5.4 Descentralización: nuevas oficinas en las regiones	71
5.5 La Tecnología al servicio de la inclusión social	74
Mejoras del Sistema de Información y Registro de Tarifas - SIRT	74
Sistema de Atención a Usuarios - ATUS	74
Sistema de Red de Egresados del Curso de Extensión - SIEGRE	74
Sistema de Confidencialidad	75
Sistema de Recopilación de Información en Zonas Rurales de Telecomunicaciones - SIRUTEL	75
<b>6. Solución de Controversias y Reclamos</b>	<b>76</b>
6.1 Solución de Controversias y de competencia	77
Casos resueltos en primera instancia por competencia	78
6.2 Tribunal de Solución de Controversias	80
Principales Pronunciamientos en segunda instancia emitidos por el TSC	80
6.3 Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU).	82
<b>7. Relaciones Internacionales</b>	<b>86</b>
7.1 La presidencias del OSIPTEL en RegulateL	87
7.2 Cumbre AHCJET - RegulateL	87
7.3 El OSIPTEL consolida su participación en la CITELE	88
7.4 Convenios Internacionales	89
<b>8. Generación del Conocimiento</b>	<b>90</b>
8.1 Alianzas estratégicas	91
8.2 Curso descentralizado de extensión universitaria	91
8.3 Sistema de Red de Graduados del Curso de Extensión	92
8.4 Convergencia	93
<b>9. Fortalecimiento Institucional</b>	<b>94</b>
Ejecución presupuestal	95
Avances en los objetivos estratégicos.	96
<b>10. Anexos</b>	<b>98</b>





Cada vez más celulares cuentan con acceso a Internet, por lo que la cantidad de personas con servicios de banda ancha en el Perú es aun mayor.

# Carta del Presidente



Las medidas regulatorias que adoptó el OSIPTEL el año 2010 han determinado cambios significativos en lo que se refiere a fomentar la competencia en el mercado de telecomunicaciones y a trasladar los beneficios de las mejoras tecnológicas y de economías de escala, como consecuencia de profundos cambios tecnológicos y de una muy dinámica evolución del mercado a nivel nacional e internacional.

Dichas medidas regulatorias, por sólo citar las de mayor trascendencia, incluyen la creación de un área virtual, iniciada en setiembre de este año, que hace posible que las llamadas de teléfonos móviles a otros móviles, tengan el costo de una llamada local. Aún más, estas llamadas no requieren digitar códigos regionales, privilegio que aún no está al alcance del usuario en muchos países desarrollados. La portabilidad numérica móvil es otra medida cuyo impacto en la competencia y el beneficio al usuario es de particular relevancia. El solo hecho de poder conservar el mismo número, independiente-

mente del operador seleccionado, promueve una mayor competencia que beneficia al usuario, liberándolo de una atadura que no se condice con un mercado competitivo.

El registro de las líneas móviles pre-pago desarrollado por el OSIPTEL fue un tema prioritario, en coordinación con otros sectores, para salvaguardar la seguridad ciudadana. En este aspecto, el organismo regulador cumplió un papel fundamental verificando que las empresas operadoras, responsables de este registro, cumplieran con su obligación de registrar debidamente a los usuarios de este servicio. Cabe señalar que esta medida debe ser complementada con los esfuerzos de autoridades policiales y penales para alcanzar el objetivo trazado como política de Estado.

El desarrollo de las telecomunicaciones y tecnologías de la información es una tarea conjunta de los operadores, el Poder Ejecutivo, el Congreso de la República y, por sobre todo de los usuarios, los principales fiscalizadores y beneficiarios de estos servicios.

Acompañando la descentralización nacional de las instituciones

públicas y de la inversión del estado y de las empresas privadas, el OSIPTEL estableció como meta la desconcentración de la atención al usuario en todas las regiones del país. Esperamos culminar esta tarea a principios del año 2012.

En la agenda quedan muchos temas por desarrollar y muchas metas por alcanzar. Sin embargo, el equipo humano del OSIPTEL, con recursos limitados pero con mucha dedicación y fe en el futuro avanzará como lo ha venido haciendo por más de una década y media. Serán los peruanos los que tendrán prueba tangible de ese beneficio, el cual es un derecho.

Guillermo Thornberry Villarán  
PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO

# Capítulo 2

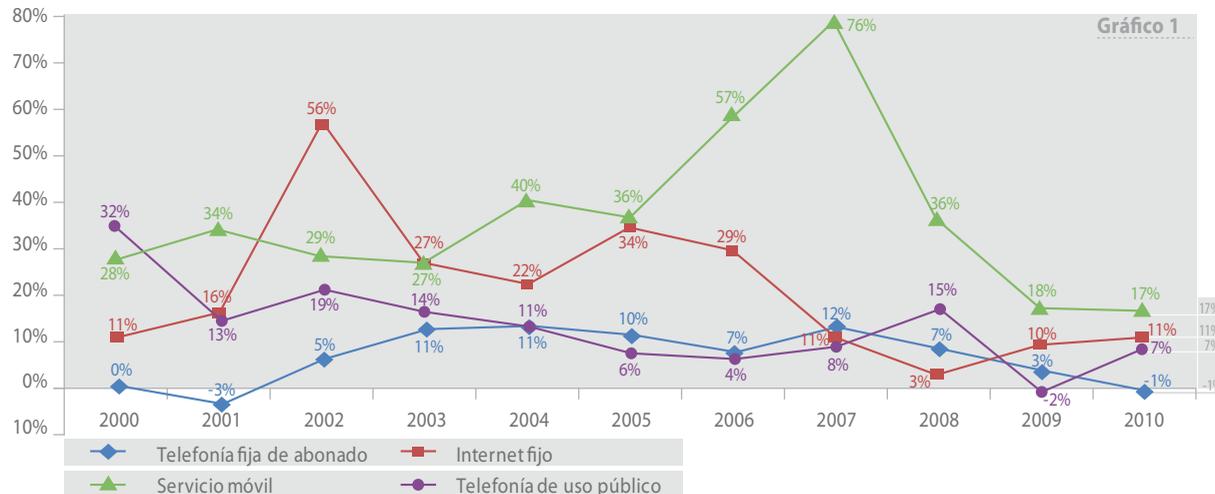
## Evolución del Mercado

## 2.1. DESARROLLO DEL MERCADO

Desde el año 2010, la industria de telecomunicaciones ha continuado aumentando su número de líneas y suscripciones en servicios. El sector ha alcanzado un crecimiento de ingresos de alrededor del 12%, sobre todo en el mercado de telefonía móvil, en el que ha obtenido un grado de penetración de 102%, traducido en 29 022 642 de líneas en servicio. Por otro lado, en el mercado de telefonía fija, el crecimiento de los últimos años ha sido liderado por el incremento de líneas fijas inalám-

bricas, que ha alcanzado el 0,72% de penetración a diciembre de 2010. El número de suscriptores a Internet también se elevó: 923 085 usuarios a diciembre de 2010. De hecho, el crecimiento de este servicio fue de más del 11%, superando incluso al incremento experimentado en 2009, que había triplicado el del año anterior. Asimismo, cada vez más celulares cuentan con acceso a Internet, por lo que la cantidad de personas con servicios de banda ancha en el Perú es aun mayor.

Crecimiento del sector telecomunicaciones\* (2000 – 2010)



Cada vez más celulares cuentan con acceso a Internet, por lo que la cantidad de personas con servicios de banda ancha en el Perú es aun mayor.

Nota: Información a fin de período.

(\*) Información del año 2010 en proceso de validación estadística.

Fuente: Empresas Operadoras

Elaboración: GPR – OSIPI TEL

## 2.1.1. TELEFONÍA MÓVIL

Actualmente, el mercado de servicios móviles en el Perú está conformado, principalmente, por tres operadores: América Móvil Perú S.A.C. (Claro), Telefónica Móviles S.A. (Movistar) y Nextel del Perú S.A. (Nextel), con una participación de mercado de 32,9% y 3,6% y 63,6%, respectivamente.

Líneas en servicio por empresa 2010 (\*)



Desde el punto de vista de líneas en servicio, el total del mercado es de 29 millones de celulares, con una penetración de 102 líneas por cada 100 habitantes. En el año 2010, se incrementó la cantidad de líneas en servicio en 4,3 millones de líneas móviles, que significó un crecimiento del 17,5%. También se ha observado un importante aumento en la cobertura del servicio a lo largo del país, tanto en ciudades principales como en ciudades menores y áreas rurales.

A diciembre de 2010, existían 1 622 distritos con cobertura. Si consideramos que existen 1 831 distritos en todo el Perú, se puede afirmar que la cobertura móvil alcanza el 89% del total de distritos. De manera desagregada por operador, se aprecia que América Móvil y Telefónica Móviles cuentan con más distritos con cobertura.

10

El total del mercado es de 29 millones de celulares, con una penetración de 102 líneas por cada 100 habitantes.

Si consideramos que existen 1 831 distritos en todo el Perú, se puede afirmar que la cobertura móvil alcanza el 89% del total de distritos

Nota: Información a fin de período.

(\*) Información del año 2010 en proceso de validación estadística.

Fuente: Empresas Operadoras

Distritos con cobertura (\*)



Nota: Información a fin de período.

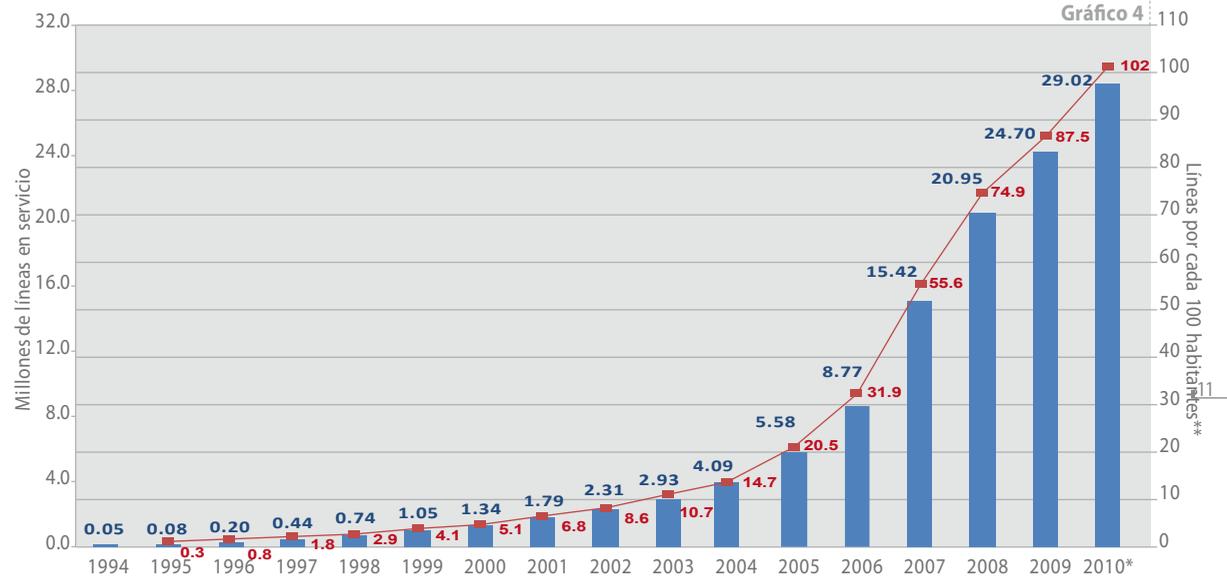
(\*) La indicación de cobertura por distrito, no significa la cobertura total de los centros poblados incluidos en el mismo.

(\*\*) Información del año 2010 en proceso de validación estadística.

Con el crecimiento obtenido, tanto en líneas móviles como en índices de penetración, durante el último año se superó la meta establecida por los Lineamientos del Sector<sup>1</sup> para el año 2011: 80 líneas móviles por cada 100 habitantes. La penetración en el resto de departamentos se incrementó de 10,9 a 81,8 líneas por cada 100 habitantes en solo cinco años.

<sup>1</sup>Lineamientos de acuerdo al D.S. N°003-2007/MTC y D.S. N°004-2008/MTC.

Evolución de líneas móviles en servicio y penetración – Diciembre 2010



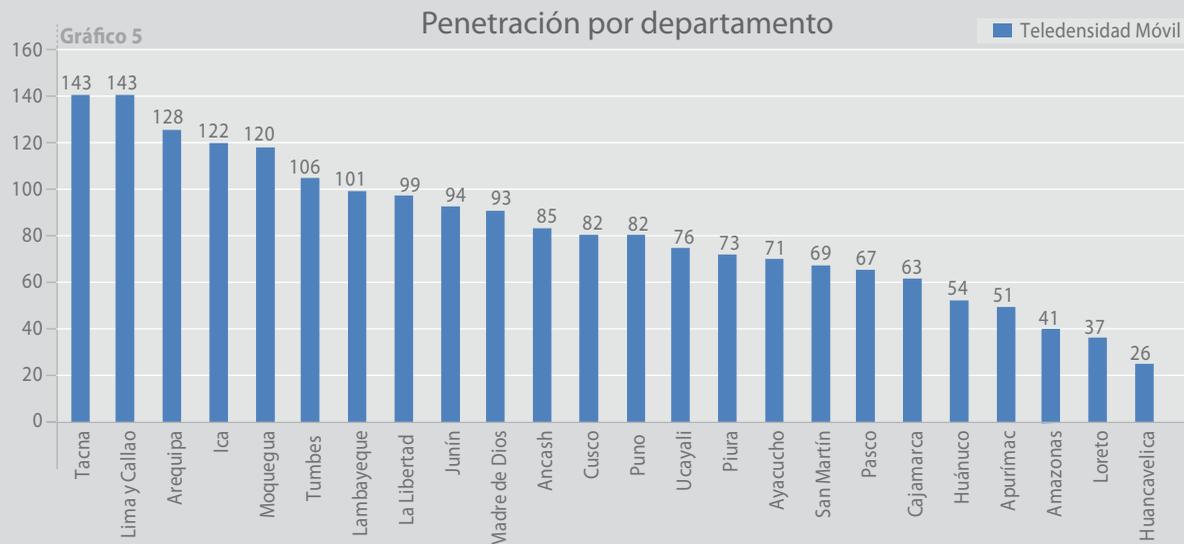
Nota: Información a fin de período.

(\*) Información del año 2010 en proceso de validación estadística.

(\*\*) Información poblacional en base a los resultados del censo del 2005.

Fuente: Empresas operadoras.

La penetración móvil nacional se incrementó de 20,5% (diciembre 2005) a 102% (diciembre 2010), pero hay que destacar que todos los departamentos del Perú, tienen ahora un nivel de penetración móvil mayor al promedio nacional de hace cinco años.



En los cinco departamentos más pobres (según el Informe Técnico de Pobreza del INEI de 2010), se han reconocido mejoras con respecto a cobertura, líneas en servicio y penetración móvil entre los años 2006 y 2010

*Nota: Información a fin de periodo.*

*(\*) Información del año 2010 en proceso de validación estadística.*

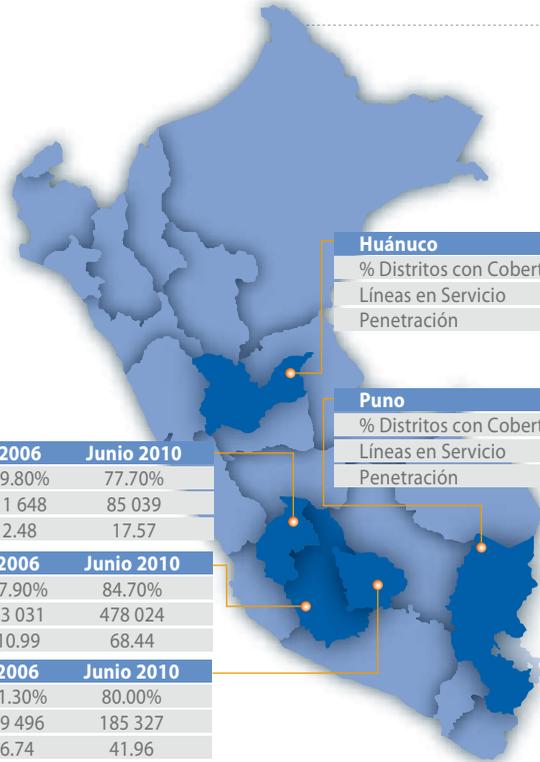
*(\*\*) Información poblacional en base a los resultados del censo del 2005 (INEI).*

*Fuente: Empresas operadoras.*

En los cinco departamentos más pobres (Ayacucho, Apurímac, Huánuco, Huancavelica y Puno según el Informe Técnico de Pobreza del INEI de 2010), se han reconocido mejoras con respecto a cobertura, líneas en servicio y penetración móvil entre los años 2006 y 2010, tal como se muestra en el siguiente gráfico:

### Indicadores de servicio móvil en departamentos más pobres\*

Gráfico 6



Huancavelica	2006	Junio 2010
% Distritos con Cobertura	29.80%	77.70%
Líneas en Servicio	11 648	85 039
Penetración	2.48	17.57

Ayacucho	2006	Junio 2010
% Distritos con Cobertura	27.90%	84.70%
Líneas en Servicio	73 031	478 024
Penetración	10.99	68.44

Apurimac	2006	Junio 2010
% Distritos con Cobertura	21.30%	80.00%
Líneas en Servicio	29 496	185 327
Penetración	6.74	41.96

Huánuco	2006	Junio 2010
% Distritos con Cobertura	46.10%	84.20%
Líneas en Servicio	68 762	377 037
Penetración	8.95	48.04

Puno	2006	Junio 2010
% Distritos con Cobertura	48.60%	88.10%
Líneas en Servicio	203 210	1 063 991
Penetración	15.57	78.64

Nota: Información a fin de período.

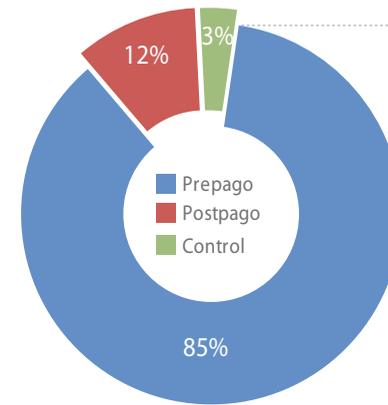
\* Informe Técnico de pobreza del INEI - 2010

(\*\*) Información poblacional en base a los resultados del censo del 2005 (INEI).

Fuente: Empresas operadoras.

### Participación de líneas móviles por modalidad de plan

Gráfico 7



Nota: Información a fin de período.

(\*) Información del año 2010 en proceso de validación estadística.

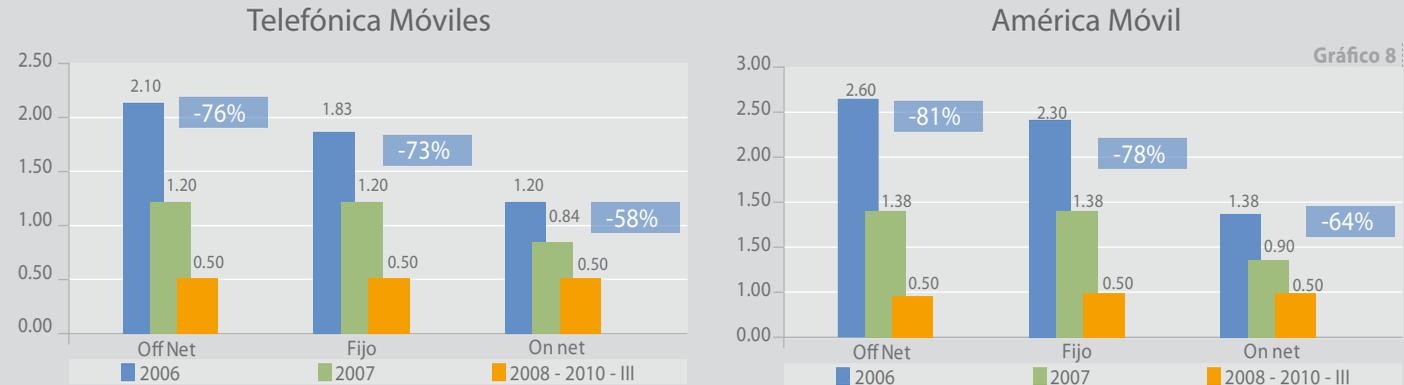
Fuente: Empresas operadoras.

El mayor crecimiento de las líneas móviles se ha dado en el segmento residencial prepago, que representa alrededor del 85% del total de líneas móviles.

Este segmento ha mostrado un fuerte dinamismo gracias a las promociones lanzadas por las principales empresas (Movistar y Claro) que multiplican el saldo de recarga, otorgan más minutos de llamada o de mensajes de texto, ofrecen reducciones tarifarias o regalan bonos de minutos para realizar llamadas a la misma red por recargas mensuales.

Las tarifas prepago registradas por las principales empresas (Claro y Movistar) se han reducido a lo largo del tiempo independientemente del destino de la llamada.

### Evolución de tarifas prepago por empresa en soles por minuto (incluye IGV)



Fuente: Empresas operadoras. Elaboración: OSIPTEL

El precio, además de mostrar una tendencia decreciente en ambas empresas, en la modalidad prepago muestra niveles inferiores al de la tarifa única. Estas reducciones en precios fueron favorecidas por una mayor competencia entre las empresas, así como por las medidas regulatorias. Por ejemplo, el Área Virtual Móvil (puesta en práctica desde el 4 de setiembre de 2010) posibilita que todas las tarifas de llamadas desde móviles y hacia móviles se cobren como llamadas locales.

La aplicación del Sistema de Llamada por Llamada desde móviles iniciada en octubre de 2010 por el OSIPTEL<sup>1</sup> tenía como objetivo promover una mayor competencia: los usuarios de las redes móviles podían realizar llamadas de Larga Distancia Internacional (LDI) no solo a través de su proveedor móvil sino también a través de operadores alternativos (Americatel e IDT). Dicha medida trajo consigo una reducción tarifaria de 58% en promedio.

<sup>1</sup> Según la Resolución N°002-2010-CD/OSIPTEL del 30 de enero de 2010.

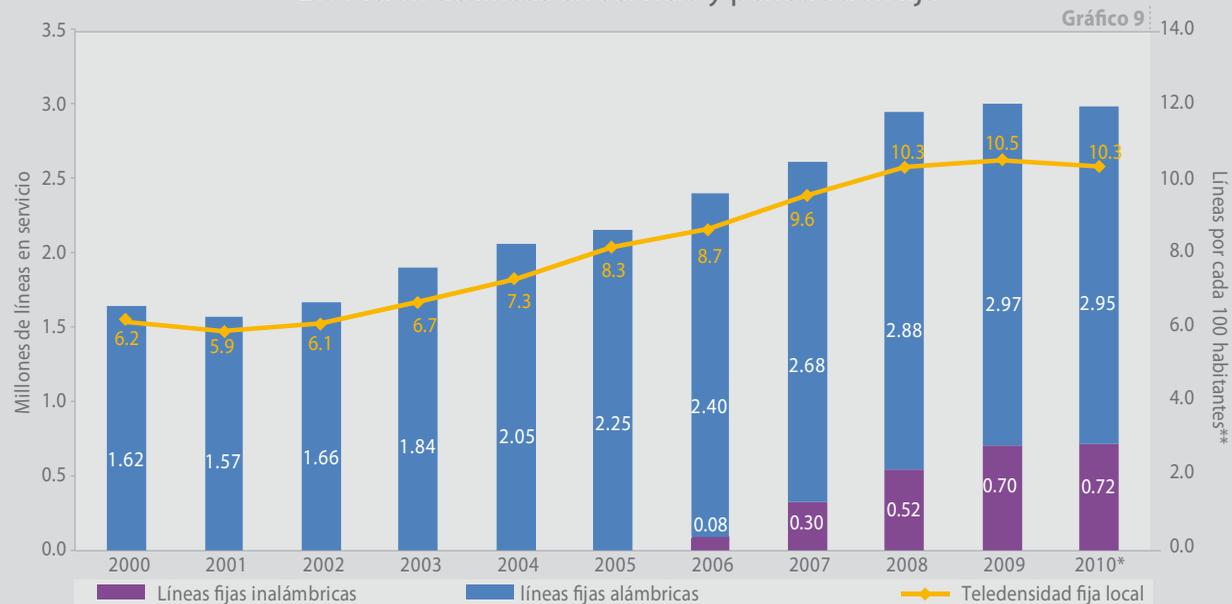


El Sistema de Llamada por Llamada desde móviles iniciado en octubre de 2010 por el OSIPTEL tenía como objetivo promover una mayor competencia: los usuarios de las redes móviles podían realizar llamadas de Larga Distancia Internacional (LDI) no solo a través de su proveedor móvil.

## 2.1.2. TELEFONÍA FIJA

Las líneas fijas (alámbricas e inalámbricas) alcanzaron los 2 949 971 usuarios a diciembre de 2010, con una penetración de 10,3 líneas por cada 100 habitantes.

Evolución de líneas en servicio y penetración fija



Nota: Información a fin de período.

(\*) Información del año 2010 en proceso de validación estadística.

(\*\*) Información poblacional en base a los resultados del censo del 2005.

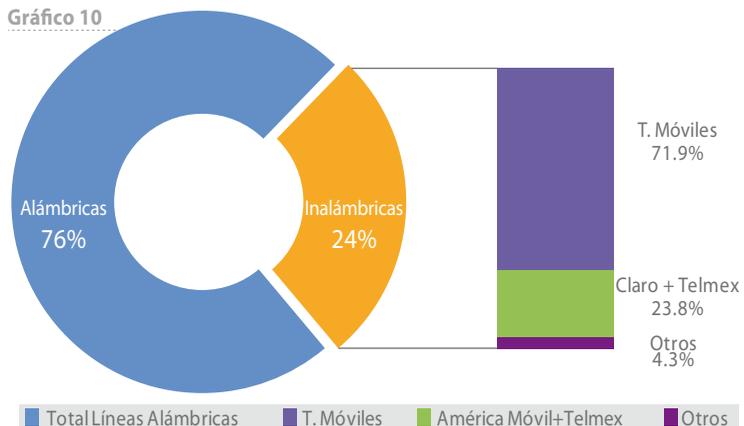
Fuente: Empresas operadoras.

El rubro de telefonía fija es un mercado bastante concentrado a pesar del ingreso de nuevos competidores a lo largo del tiempo. Las em-

presas del grupo Telefónica (Telefónica del Perú y Telefónica Móviles) aportaron una cuota de mercado de 92,6%; las empresas del grupo Carso (Telmex y América Móvil) contribuyeron con una participación conjunta de 5,6%, mientras que resto del mercado es atendido por otras empresas, entre ellas Americatel, Gilat to Home y Convergía.

## Participación por empresa en telefonía fija

Gráfico 10



Nota: Información a fin de período.

(\*) Información del año 2010 en proceso de validación estadística.

Fuente: Empresas operadoras.

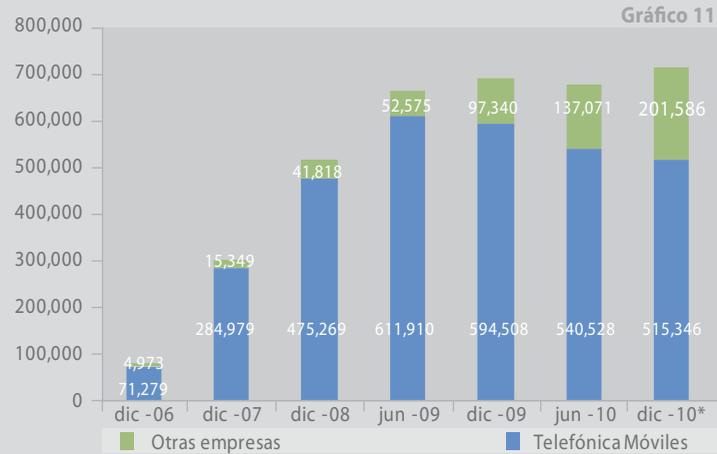
Desde 2005, Telefónica Móviles y América Móvil empezaron a ofrecer servicios de telefonía fija inalámbrica en contraposición a la reducción experimentada en el total de líneas fijas alámbricas en el 2010 y frente a la mayor importancia de los servicios móviles.

Antes de la entrada de las empresas Telefónica Móviles y América Móvil al mercado de la telefonía fija inalámbrica, telefónica del Perú era la única empresa de telefonía fija con cobertura en todo el territorio nacional que atendía distintos segmentos del mercado: altos y bajos ingresos, comerciales, industriales y residenciales. Los competidores, en cambio, se concentraban principalmente en el sector corporativo de Lima o en las principales ciudades de la costa.

El crecimiento experimentado en el número de líneas fijas inalámbricas en solo cinco años permitió que se multiplicara por once las 203 mil líneas existentes en el 2007. Del total de líneas fijas en servicio a diciembre de 2010, el 24% correspondía a líneas fijas inalámbricas y, de este total, el 71,9% se concentraba en Telefónica Móviles, seguido por América Móvil.

**El crecimiento experimentado en el número de líneas fijas inalámbricas en solo cinco años permitió que se multiplicara por once dicha cifra las 203 mil líneas existentes en el 2007.**

## Evolución de líneas inalámbricas en servicio 2006-2010



Nota: Información a fin de período.

Nota: Otros incluye a Claro, Telmex, Americatel, TdP y Nextel.

Nota: Información a fin de período.

(\*) Información del año 2010 en proceso de validación estadística.

(\*\*) Información poblacional en base a los resultados del censo del 2005.

Fuente: Empresas operadoras.

En Lima y Callao, se registró el mayor nivel de penetración: 19.76 de cada 100 habitantes contrataron el servicio de telefonía fija. Le siguen Arequipa, La Libertad, Ica y Lambayeque. Por otro lado, los departamentos que registraron la menor penetración fueron Huancavelica, Amazonas y Pasco, con un valor de 0,9%, 1,5% y 2% respectivamente. En promedio, se alcanzó 5,2% de penetración en el interior del país.

## Penetración por departamento



Nota: Información a fin de período.

(\*) Información del año 2010 en proceso de validación estadística.

(\*\*) Información poblacional en base a los resultados del censo del 2005.

Fuente: Empresas operadoras.

Las rentas y tarifas por minuto adicional de Telefónica del Perú (propias de la canasta D de servicios) se encuentran reguladas por precios tope ajustados por un factor de productividad. Gracias a dicha regulación, se redujeron las tarifas de diversos planes. A partir de 2006, se instauraron planes con tasación al segundo y con tarifas para llamadas ilimitadas dentro de la red de Telefónica del Perú.

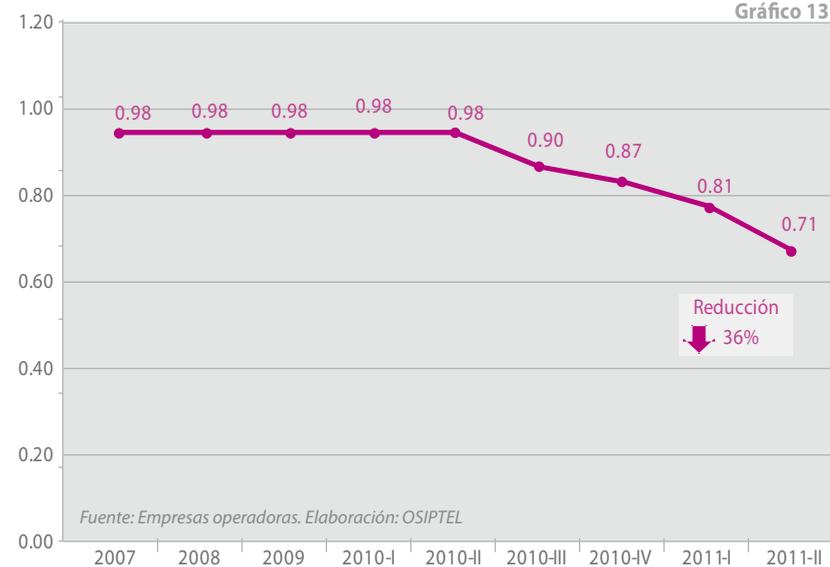
Como se puede observar en el Gráfico 13, a partir de 2005, los precios de los servicios de telefonía fija local brindados por Telefónica del Perú se han reducido en 28% gracias a la aplicación del factor de productividad.

La disminución de tarifas que tuvo lugar en el primer trimestre de 2007 fue producto de la negociación del Estado con Telefónica del Perú. De esta manera, la empresa operadora realizó una reducción anticipada de sus tarifas, por lo que acumuló un crédito que duró hasta diciembre de 2009, año a partir del cual las tarifas disminuyeron nuevamente. El ahorro acumulado para los usuarios, producto de estas reducciones tarifarias en 2009 y 2010, se estima en 83 millones de soles.

Es importante destacar que las reducciones tarifarias se han aplicado en planes con gran cantidad de usuarios. Por ejemplo, las líneas clásicas redujeron su renta en cerca de 40% mientras que las de Fonofácil Plus, Control Súper Económica y Control Economía Residencial han alcanzado reducciones superiores al 20%.

La línea clásica también redujo su costo por minuto adicional en 40%, mientras que las líneas Plus, que agrupan once planes tarifarios, presentaron disminuciones de casi la mitad en la tarifa por minutos adicionales. También se han producido reducciones en las tarifas de llamadas de teléfonos fijos a móviles. Dicho proceso se inició con la propuesta del OSIPTEL de regular esas tarifas. En respuesta, los operadores móviles anunciaron rebajas que supusieron reducciones graduales a lo largo de tres años. Se

Evolución de índice de precios de tarifas establecidas  
Tarifa Fijo-Móvil Promedio  
(Expresado en nuevos soles por minuto e Incluye IGV)



espera, para enero de 2013, alcanzar una tarifa promedio de 0,50 a 0,67 soles por minuto. Sin embargo, el OSIPTEL ha decidido recientemente regular esta tarifa, pues sigue siendo muy elevada.

Si bien la inversión en telefonía fija se ha reducido debido al incremento de la telefonía móvil, sigue significando una fuente importante de ingresos para el grupo Telefónica.

De las líneas que posee Telefónica del Perú, en diciembre del 2010, el 95,22% se ubicaba en zonas urbanas y el porcentaje restante (4,78%) en zonas rurales.



## 2.1.3. TELEFONÍA DE USO PÚBLICO

En diciembre de 2010, el Perú tenía 205 451 teléfonos de uso público en servicio en áreas urbanas y rurales. Esta cifra, que ha crecido sostenidamente, se reparte entre los operadores de la siguiente manera: 84% le corresponde a Telefónica del Perú, 6% a Telefónica Móviles, 4% a Gilat To Home, 3% a Telmex Perú y el 3% restante a otros operadores.

### Evolución de líneas de teléfonos públicos en servicio

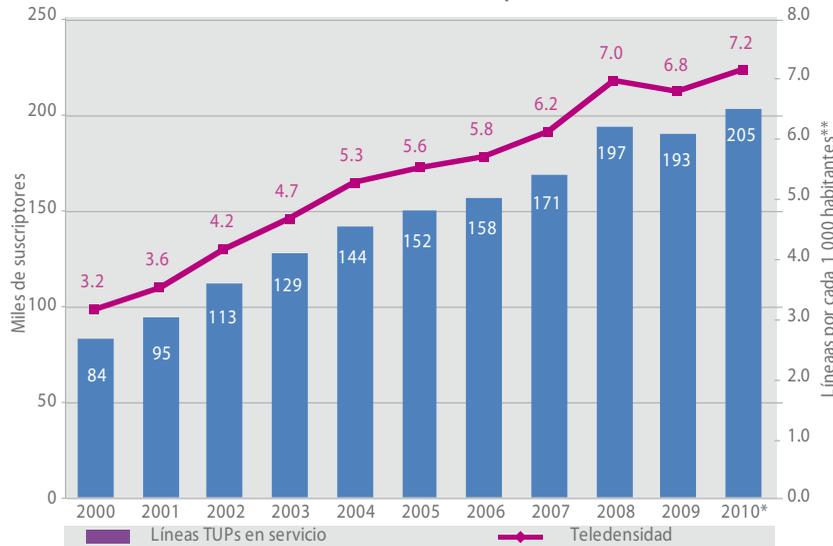


Gráfico 14

Nota: Información a fin de período.

(\*) Información del año 2010 en proceso de validación estadística.

(\*\*) Información poblacional en base a los resultados del censo del 2005.

Fuente: Empresas operadoras.

De las líneas que posee Telefónica del Perú, en diciembre del 2010, el 95,22% se ubicaba en zonas urbanas y el porcentaje restante (4,78%) en zonas rurales.

### Evolución de teléfonos públicos en zonas rurales

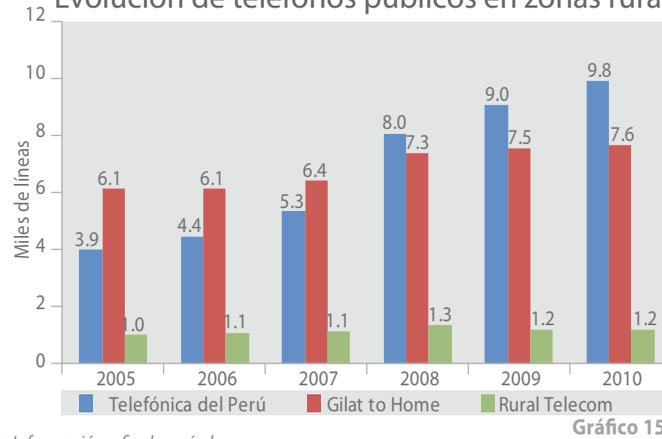


Gráfico 15

Nota: Información a fin de período.

(\*) Información del año 2010 en proceso de validación estadística.

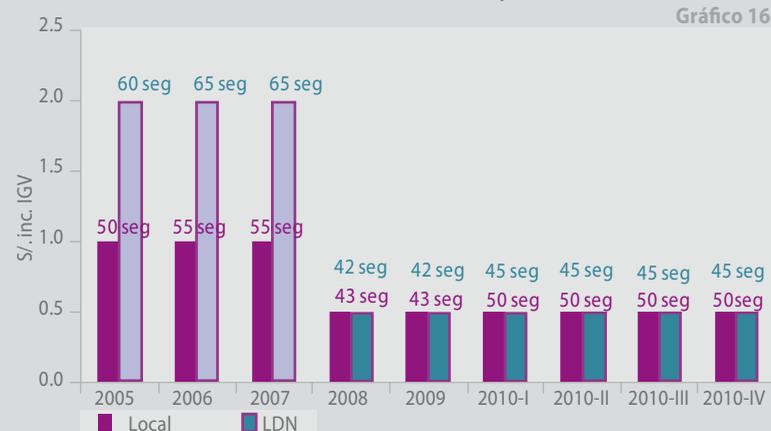
Fuente: Empresas operadoras.

Para el cálculo de las líneas de los teléfonos públicos rurales, se ha considerado a las empresas Telefónica del Perú, Gilat To Home y Rural Telecom. Adicionalmente, se considera que todas las líneas reportadas por Gilat To Home y Rural Telecom corresponden a líneas rurales.

Quando entró en vigencia el Área Virtual Móvil, las tarifas para realizar llamadas de Larga Distancia Nacional (LDN) desde teléfonos públicos

urbanos a móviles permanecieron constantes. Sin embargo, en diciembre de 2010, se incrementó el tiempo de comunicación en cinco segundos. Lo mismo sucedió para las llamadas realizadas con tarjetas de pago Hola Perú. Por otro lado, los usuarios que utilizaban las tarjetas 147 al segundo y 147 al minuto redujeron a la mitad sus tarifas gracias al Área Virtual Móvil: lo que costaba 0,20 soles por 20 segundos de comunicación ahora cuesta 0,10 soles. A fines de 2010, las tres tarjetas de pago tuvieron una tarifa idéntica para las llamadas desde teléfonos fijos a móviles. Por otro lado, en el ámbito rural, las tarifas para comunicaciones de LDN desde teléfonos públicos a móviles se redujeron en 0,20 soles por treinta segundos de comunicación, es decir, una reducción del 40% con respecto a los 2.00 soles de la tarifa anterior.

Evolución de las tarifas TUP-Móvil  
(Nuevos soles – Incluye IGv)



Fuente: Empresas operadoras, SIRT. Elaboración: OSIPTEL

Cuando entró en vigencia el Área Virtual Móvil, las tarifas para realizar llamadas de Larga Distancia Nacional (LDN) desde teléfonos públicos urbanos a móviles permanecieron constantes.

## 2.1.4. LARGA DISTANCIA

Las llamadas de Larga Distancia Nacional (LDN) e Internacional (LDI) se pueden realizar desde teléfonos fijos, teléfonos públicos, móviles o vía Internet.

Desde teléfonos fijos se pueden realizar por preselección, llamada por llamada o multidiscado y con tarjetas prepago. En teléfonos públicos, las modalidades varían: las llamadas se pueden efectuar por marcación directa o con tarjetas prepago. También se puede llamar al extranjero desde un celular, sin importar su plan tarifario. Sin embargo, cada día es más frecuente el servicio de Voz sobre IP (VoIP) para llamar desde una computadora con acceso a Internet.

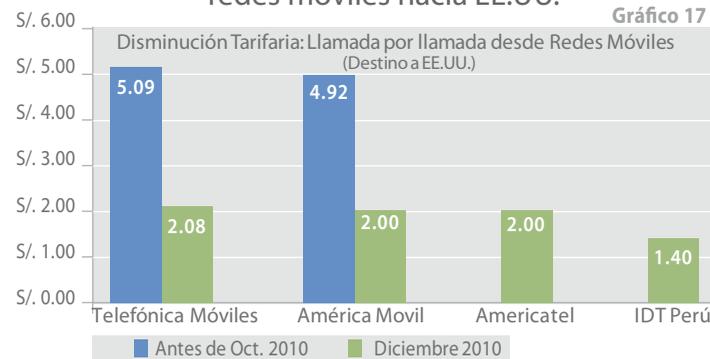
En 2010, este sector ha sido beneficiado debido a dos medidas: el Sistema de Llamada por Llamada desde las redes móviles para las llamadas de LDI (octubre de 2010) y el Área Virtual Móvil (setiembre de 2010). El primero permite al usuario contratar el proveedor del servicio de Larga Distancia Internacional que desee; no necesariamente tiene que elegir el designado por su contrato.

Esta política a favor de la competencia favorece al usuario con una mayor gama de posibilidades para efectuar llamadas de Larga Distancia desde un celular, así como mayor capacidad de negociación y acceso a planes y tarifas más cómodas.

Luego del ingreso de este sistema, las empresas IDT y Americatel entraron al mercado de llamadas de LDI desde móviles en octubre. Ofrecie-

ron tarifas menores que las mismas operadoras móviles en el segmento prepago. Por ejemplo, la reducción tarifaria para llamadas con destino a Estados Unidos, en la modalidad prepago, ha sido de 58% en promedio

Tarifas de llamada por llamada desde redes móviles hacia EE.UU.



Nota: La tarifa promedio mencionada es calculada en base a la tarifa cobrada por los tres operadores móviles antes de la aplicación Llamada por Llamada.

Fuente: Sistema de Información de Registro de Tarifas - SIRT. Elaboración: OSIPTEL

El Área Virtual Móvil, por su parte, permitió contar con un área única a nivel nacional para las llamadas a teléfonos móviles. De esa manera, se simplificó la marcación: todas las llamadas requieren de nueve

dígitos. Con esta medida, las tarifas con destinos móviles de LDN se equipararon a las tarifas locales. Aunque los principales operadores móviles ya tenían planes de tarifa única nacional desde hace tres años, en setiembre de 2010 aún existían usuarios con planes sin ese beneficio. Fueron ellos los que experimentaron un ahorro significativo gracias al Área Virtual Móvil. Otro beneficio producto de la medida fue la reducción en 40% por minuto en la tarifa de LDN off net (a la red de otro operador móvil). Es decir, se rebajó la tarifa de 3,98 soles a 2,40 soles el minuto de comunicación.

### Tarifas por minuto locales y de LDN del plan prepago de Telefónica Móviles (Nuevos soles con IGV)

**Cuadro 1**

PLAN PREPAGO TODO EL DÍA 4						
	Tarifas locales por minuto (S./)			Tarifas LDN por minuto (S./)		
	On Net	Off net	A fijos	On Net	Off net	A fijos
Antes del AVM	1,80	2,40	2,09	1,80	3,98	3,67
Con AVM	1,80	2,40	2,09	1,80	2,40	2,09
Reducción	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	-39,7%	-43,1%

Las llamadas on net (en la misma red del operador) de larga distancia disminuyeron su costo de 2,87 soles a 1,38 soles (una rebaja de más del 50%). En el caso de las llamadas off net (en la red de otro operador), la reducción alcanzó el 36% y pasó de 4,09 soles a 2,30 soles por minuto.

### Tarifas por minuto locales y de LDN del plan prepago de América Móvil (Nuevos soles con IGV)

**Cuadro 2**

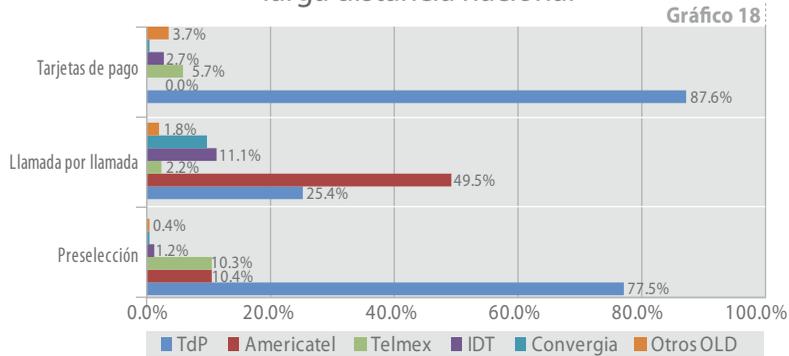
	Tarifas locales por minuto (S./)			Tarifas LDN por minuto (S./)		
	On Net	Off net	A fijos	On Net	Off net	A fijos
Antes del AVM	1,38	2,60	2,30	2,87	4,09	3,79
Con AVM	1,38	2,30	2,00	1,38	2,30	2,00
Reducción	0,00%	0,00%	0,00%	-51,90%	-36,40%	-47,23%

En suma, el Área Virtual Móvil ha permitido que los usuarios puedan obtener reducciones de más de 35% en sus tarifas para llamadas a móviles de otras regiones del país.

En diciembre de 2010, el mercado de LDN desde teléfonos fijos estaba repartido entre las cinco principales empresas operadoras. De ellas, destacaba la presencia de Telefónica del Perú en el segmento de preselección con 77%, seguida de Telmex y Americatel.

**El Área Virtual Móvil ha permitido que los usuarios puedan obtener reducciones de más de 35% en sus tarifas para llamadas a móviles de otras regiones del país.**

Participación de los Operadores del mercado de larga distancia nacional



Nota: Información que comprende el acumulado desde el inicio al fin del período.

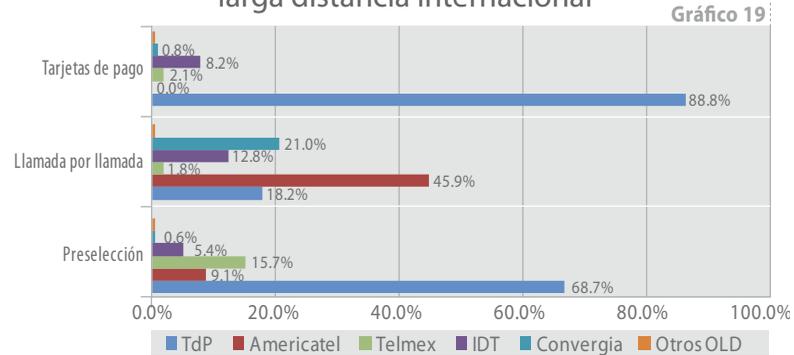
(\*) Información del año 2010 en proceso de validación estadística. En algunos casos, se han realizado estimaciones para el segundo semestre.

Fuente: Empresas operadoras.

Otras empresas operadoras: Amitel, Impsat, Infoductos, LD Telecom, Nextel, Perusat, Rural Telecom y Telefónica Móviles.

En el mercado de LDI, Telefónica del Perú también domina los segmentos de preselección y de tarjetas prepago: es el segmento de llamada por llamada más competitivo. En realidad, la empresa tiene una cuota mucho mayor e importante en el segmento prepago que en el de LDN.

Participación de los Operadores del mercado de larga distancia internacional



Nota: Información que comprende el acumulado desde el inicio al fin del período.

(\*) Información del año 2010 en proceso de validación estadística. En algunos casos, se han realizado estimaciones para el segundo semestre.

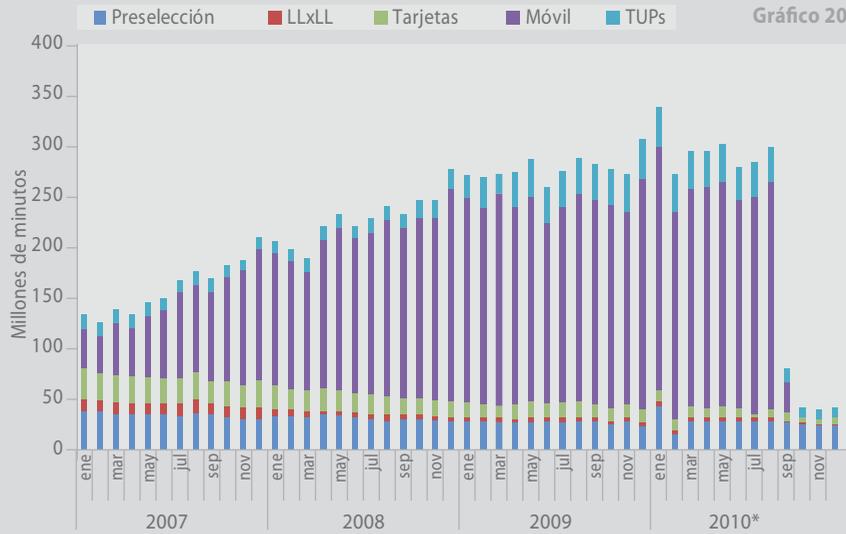
Fuente: Empresas operadoras.

Otras empresas operadoras: Amitel, Impsat, Infoductos, LD Telecom, Nextel, Perusat, Rural Telecom y Telefónica Móviles.

Hoy la población realiza llamadas de Larga Distancia Nacional desde sus propios celulares. Es el único rubro que ha crecido de manera sostenida gracias a las tarifas únicas nacionales que los principales operadores móviles ofrecieron. No obstante, el tráfico total de las llamadas de teléfonos públicos ha caído sostenidamente en todas las modalidades, presentando una mayor reducción en acceso automático que en tarjetas de pago. Estos descensos podrían explicarse en el uso de otras alternativas de acceso: el desplazamiento del consumo

hacia la telefonía móvil y la aparición de tecnologías convergentes. En cifras, a diciembre de 2010, el porcentaje de tráfico de LDN desde teléfonos móviles lidera con 69% del mercado, seguido de lejos por los teléfonos fijos de abonado (18%) y teléfonos públicos (13%).

### Tráfico de Larga Distancia Nacional



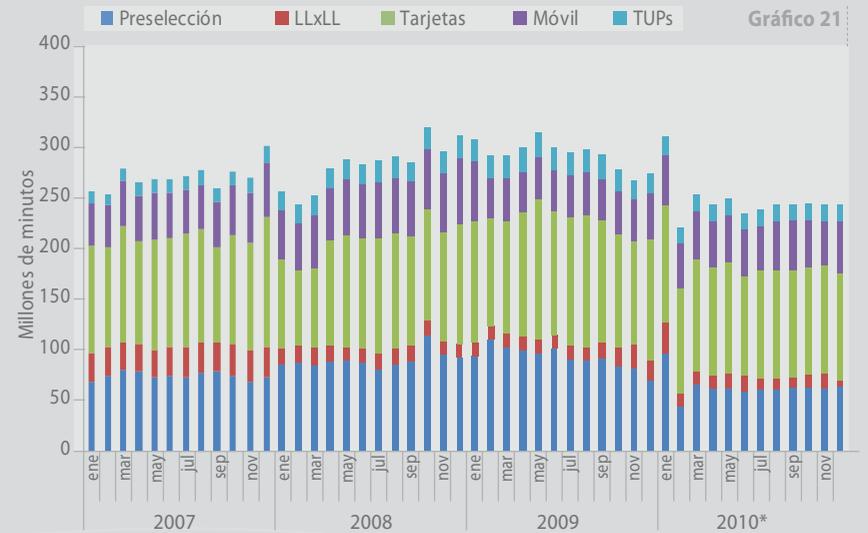
Nota: Información que comprende el acumulado desde el inicio al fin del periodo.  
 (\*) Información del año 2010 en proceso de validación estadística. En algunos casos, se han realizado estimaciones para el segundo semestre. - Fuente: Empresas operadoras.

El mercado de LDI muestra una situación opuesta. Estas llamadas realizadas desde líneas fijas representan el 74%, mientras que las originadas desde móviles abarcan solo el 19% del total de tráfico saliente en este servicio. El crecimiento de este flujo tuvo un aumento que encontró su tope hacia fines de 2008.

Ello revela un peculiar cambio en el patrón de consumo: las modalidades de comunicación que ofrecen las nuevas tecnologías de la información que son gratuitas, se realizan por Internet (por ejemplo, Skype) y pueden tener una duración ilimitada a números en el extranjero por rentas fijas mensuales que no superan los 24 dólares.

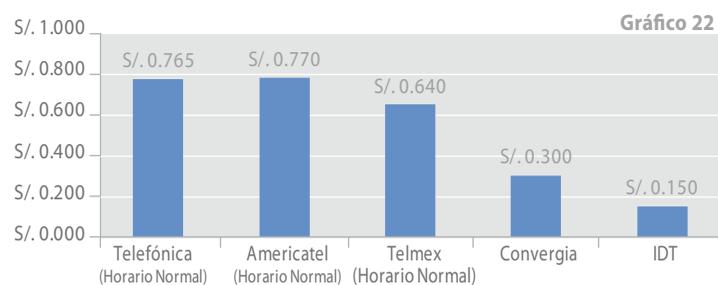
El crecimiento en el número de computadoras personales en los hogares (de 5,27% en 2001 a 19,02% en 2009) también favorece esta tendencia. Se espera que el tráfico originado en redes móviles pueda recuperarse gracias a la entrada en vigencia del Sistema de Llamada por Llamada desde redes móviles.

### Tráfico Larga Distancia Internacional



En relación a las tarifas para el segmento de preselección en LDN, existe gran dispersión en el precio de lista en el horario normal de las principales empresas.

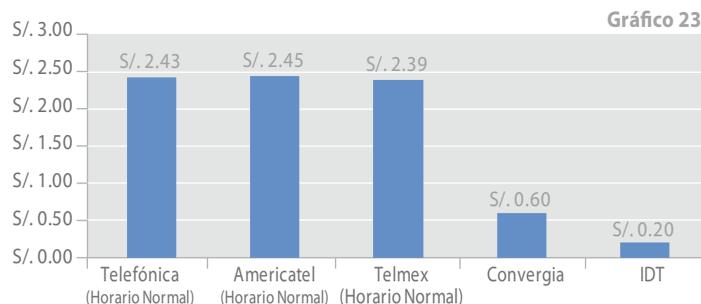
### Tarifas Larga Distancia Nacional - Preselección



Fuente: Sistema de Información de Registro de Tarifas - SIRT. Elaboración: OSIPTEL

En el caso de la modalidad de tarjetas de pago, la dificultad para compararlas radica en que no solo existe un costo por minuto de comunicación sino que muchas veces aplican diversos cargos. Para el rubro de LDI, debemos mencionar que los principales destinos de llamadas son Estados Unidos y España.

### Tarifas Larga Distancia Internacional - Preselección



Fuente: Sistema de Información de Registro de Tarifas - SIRT. Elaboración: OSIPTEL

En el caso de las tarjetas de pago (segmento desregulado en 2008), las tarifas no sufrieron incrementos luego de esta medida gracias a la competencia observada.



Hoy la población realiza llamadas de Larga Distancia Nacional desde sus propios celulares. Es el único rubro que ha crecido de manera sostenida gracias a las tarifas únicas nacionales que los principales operadores móviles ofrecieron.

El acceso a Internet en hogares, empresas y otras instituciones es posible gracias a sistemas conmutados telefónicos (Dial Up), en los que el usuario contrata a un proveedor de servicios de Internet. Otras formas de acceso son las líneas dedicadas (enlaces alámbricos e inalámbricos), la ADSL (Asimetric Digital Subscriber Line), cable módem u otras nuevas tecnologías (Wimax, entre otros).

Se considera que la banda ancha fija se refiere a las conexiones a partir de velocidades mayores a 128 Kbps y a las modalidades de acceso vía ADSL y cable módem.

En diciembre de 2010, se recibieron 923 085 suscripciones para conexiones de Internet fijo, cifra cercana a la meta establecida en los Lineamientos del Sector, según la cual se debía llegar al millón de conexiones de banda ancha a finales de 2011. No obstante, las empresas operadoras reportaron al regulador alrededor de 230 000 conexiones de banda ancha móvil activas (USB módem).

### Número de suscriptores a Internet fijo

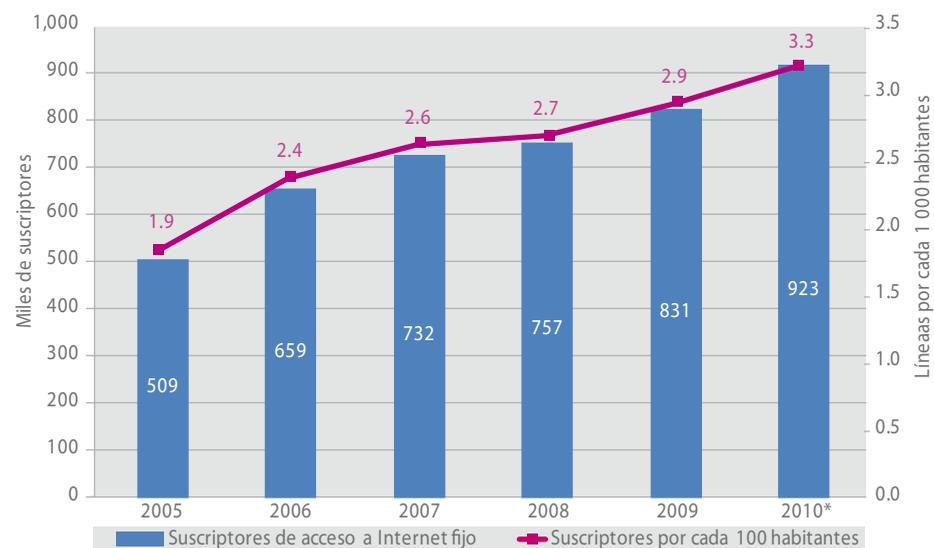


Gráfico 24

Nota: Información al fin del período.

(\*) Información del año 2010 en proceso de validación estadística.

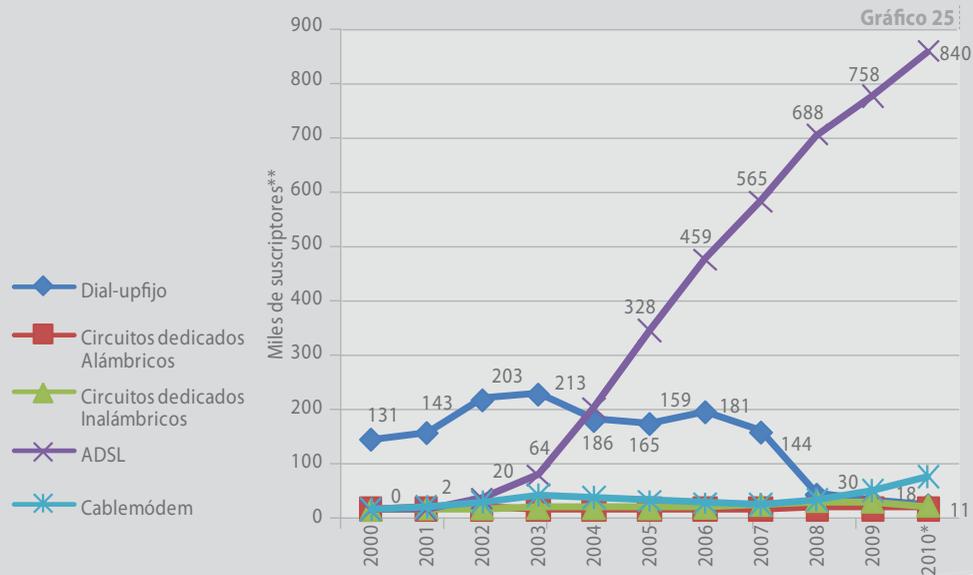
(\*\*) No se incluyen los servicios de acceso a Internet vía los servicios móviles. Sí se incluyen los servicios bajo las tecnologías de dial-up de telefonía fija, líneas dedicadas alámbricas e inalámbricas, ADSL y cable módem.

Fuente: Empresas operadoras.

La participación de conexiones de Internet mediante ADSL ha tenido un crecimiento notorio y ha desplazado al acceso mediante tecnología Dial-Up, que usualmente presentaba bajas velocidades.

En diciembre de 2004, solo considerando estas dos últimas tecnologías, existía 47% de conexiones Dial-up frente a un 53% de conexiones ADSL. Seis años después, la participación de ADSL alcanzó 839 959 conexiones frente a las 10 505 de Dial-up. Como los usuarios necesitan cada vez mayor velocidad de navegación, el incremento de planes y promociones de ADSL por parte de las empresas inclinó la balanza a favor de este tipo de conexión.

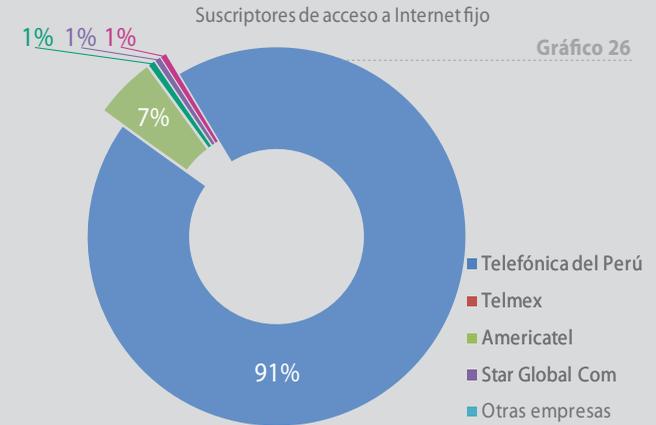
### Evolución de suscriptores de Internet fijo: ADSL vs. Dial Up



Nota: Información al fin del período.  
 (\*) Información del año 2010 en proceso de validación estadística.  
 (\*\*) No se incluyen los servicios de acceso a Internet vía los servicios móviles.  
 Fuente: Empresas operadoras.

El grupo Telefónica (Telefónica del Perú y Star Global Com) posee una cuota en el mercado de suscripciones de Internet fijo de 91,88%, mientras que en el rubro de banda ancha móvil (USB-Módem), América Móvil es la primera con el 66% del total de suscripciones.

### Participación de mercado en Internet fijo



Nota: Información al fin del período.  
 (\*) Información del año 2010 en proceso de validación estadística.  
 (\*\*) No se incluyen los servicios de acceso a Internet vía los servicios móviles.  
 Fuente: Empresas operadoras.

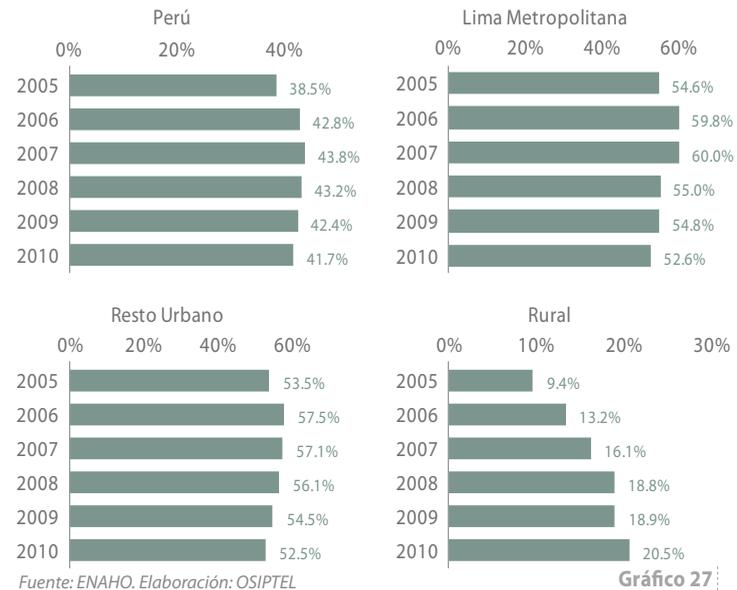
De acuerdo a la oferta comercial de los operadores móviles, se puede tener acceso al servicio de banda ancha móvil postpago desde aproximadamente 59 soles al mes. Sin duda, se trata de una alternativa interesante frente al costo de la banda ancha fija.

Pese a que el número de conexiones de banda ancha fija se ha incrementado en los últimos años, si lo comparamos con otros países de América Latina, la densidad alcanzada es aún baja. Se espera que la mayor cobertura de las redes móviles y el nuevo servicio provisto por los operadores permitan mejorar la penetración de este tipo de conexión.

El alto costo de los equipos USB (se puede llegar a pagar 249 soles en el caso del prepago diario) puede haberse convertido en una fuerte barrera para el acceso. Por ello, los operadores móviles están otorgando subsidios al acceso de acuerdo a la duración del contrato en el caso postpago o incluso regalándolo en el caso de campañas especiales prepago.

Según información del Instituto Nacional de Estadística e Información (INEI), la población que accedió a la denominada red de redes desde cabinas públicas a nivel nacional se incrementó exponencialmente en solo cinco años. Pero en esos índices se observó un fenómeno paralelo. Mientras que en Lima Metropolitana y en el resto urbano el acceso a cabinas públicas se detuvo e incluso sufrió una baja considerable, en el área rural creció de 9,4% a 20,5% entre el 2005 y el 2010.

### Porcentaje de acceso de hogares a cabinas públicas – diciembre 2010



Fuente: ENAHO. Elaboración: OSIPTEL

Gráfico 27

Mientras que en Lima Metropolitana y en el resto urbano el acceso a cabinas públicas se detuvo e incluso sufrió una baja considerable, en el área rural creció de 9,4% a 20,5% entre el 2005 y el 2010.

Por otro lado, las tarifas de Internet (rentas mensuales) se mantuvieron estables en el período 2006-2008. A partir del segundo trimestre de 2009, se observó una dinámica reducción de precios por parte de Telmex y el lanzamiento de un servicio de menor costo por Telefónica del Perú, Internet 50. Este último, si bien reducía la velocidad de navegación al llegar a una capacidad máxima de transmisión de datos, significaba una alternativa más económica para acceder al servicio.

- **Banda ancha: labores de la comisión y proyectos**

En marzo de 2010, la Comisión Multisectorial Temporal elaboró el Plan Nacional para el Desarrollo de la Banda Ancha en el Perú. La comisión estuvo integrada, en sus inicios, por el viceministro de Comunicaciones (quien la presidía), la directora general de Regulación y Asuntos Internacionales de Comunicaciones, dos miembros (titular y alterno) representantes del OSIPTEL y otros funcionarios del INICTEL.

La Comisión de Banda Ancha, como se le llamó, estableció como política nacional contar con una red dorsal de fibra óptica que facilite el acceso a Internet de banda ancha y que promueva la competencia en la prestación de este servicio, principalmente en los nuevos proyectos de infraestructura eléctrica, de hidrocarburos y transporte. También se desarrollaron mecanismos para reconocer las inversiones requeridas y emitir el marco normativo con los términos y condiciones para concesionar la fibra y ductos para su instalación.

A su vez, se ha creado una comisión multisectorial permanente encargada de monitorear los avances en este proyecto nacional. El OSIPTEL también participó del objetivo de lograr que más peruanos puedan acceder a Internet y formó parte integral de esa comisión.

La Comisión de Banda Ancha, como se le llamó, estableció como política nacional contar con una red dorsal de fibra óptica que facilite el acceso a Internet de banda ancha y que promueva la competencia en la prestación de este servicio.

## 2.1.6. TELEVISIÓN DE PAGA

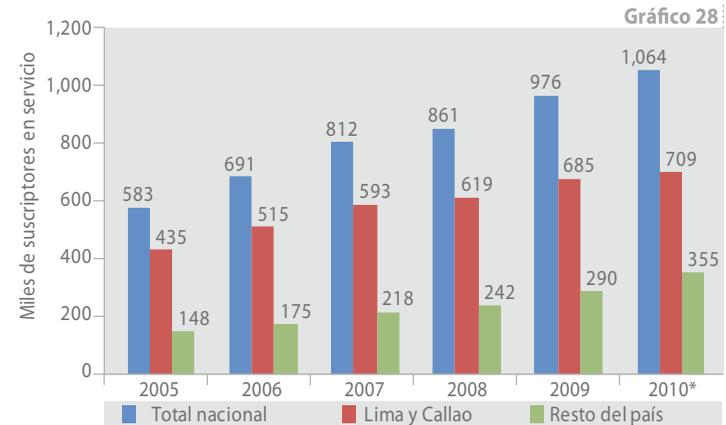
El mercado de televisión por suscripción o televisión de paga presenta una evolución importante a nivel nacional. Ha tenido un crecimiento anual, tanto en la capital como en provincias, de 9% en el número de suscriptores durante los últimos cuatro años. En 2005, existían 583 000 suscripciones en servicio y, hacia diciembre de 2010, esa cifra se multiplicó y superó el millón de clientes.

Este servicio se brinda en el mercado peruano a través de tres modalidades: cable físico, tecnología satelital y cable inalámbrico. La tecnología, entonces, ha aumentado la oferta comercial de productos. A inicios de 2006, Cable Mágico atendía solo a ciudades de ocho departamentos del país. Para fines de ese mismo año, brindaba cobertura a nivel nacional gracias al satélite.

Hacia esa misma fecha, Cable Mágico dominaba el 77,6% del negocio en términos de suscripciones en servicio. DirecTV, que recientemente había incursionado en el mercado, alcanzó el 2,5% del mercado nacional y Boga Comunicaciones (ahora Telmex) solo el 3,7%. Poco después, Telefónica del Perú empezó a ofrecer el servicio vía satelital, y en 2007, Telmex Internacional adquirió la totalidad de las acciones de Boga Comunicaciones y los activos de la empresa Virtecom.

Las suscripciones a TV por cable alcanzaron los 1 064 en diciembre de 2010 a nivel nacional. De esta cifra, 709 mil corresponden a Lima y 355 mil al resto del país.

Evolución de suscriptores de TV cable por región geográfica



Nota: Información al fin del período.

(\*) Información del año 2010 en proceso de validación estadística. En algunos casos, se han realizado estimaciones para el segundo semestre.

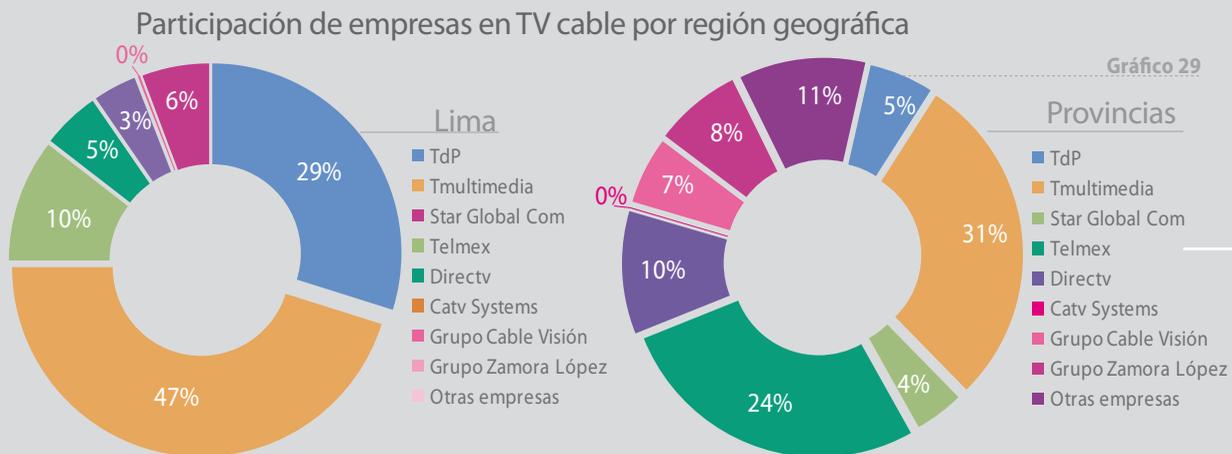
Fuente: Empresas operadoras.

**En 2005, existían 583 000 suscripciones en servicio y, hacia diciembre de 2010, esa cifra se multiplicó y superó el millón de clientes.**

A nivel nacional, las empresas del grupo Telefónica (Telefónica del Perú, Cable Mágico y Star Global Com) poseen el 64% del mercado, seguida de Telmex con el 14% y Directv con el 6%. El porcentaje restante (15%) está dividido entre un gran número de empresas pequeñas de provincias que atienden zonas específicas con ofertas particulares.

Si bien el grupo Telefónica domina Lima y Callao, en el resto del Perú concentra una menor parte del mercado (40%), seguido por Telmex (24%) y DirecTV (10%). El resto del mercado de provincias (11%) es atendido por las pequeñas empresas antes referidas. Estas últimas se concentran en espacios geográficamente limitados, operando muchas veces en solo un distrito. Por sí solas, cada una de ellas tiene una participación ínfima, pero que en conjunto resulta significativa.

El departamento con mayor participación es Lima (67%). Le sigue Arequipa que tiene el 5% de las suscripciones a nivel nacional. Otros departamentos en la lista, curiosamente, también son costeños: La Libertad (4%), Piura (4%) y Lambayeque (3%). En el gráfico 30, se aprecia el crecimiento del servicio de televisión de paga por departamento.



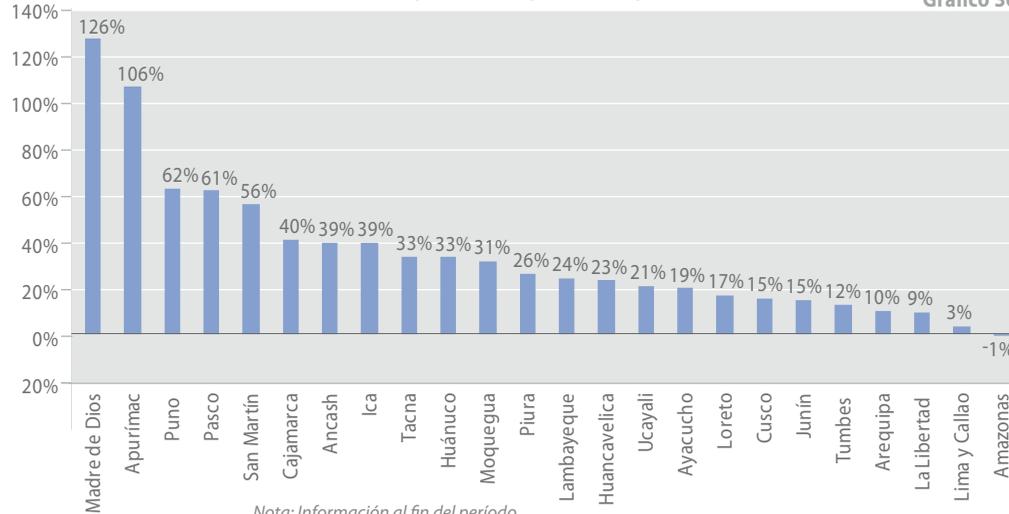
Nota: Información al fin del período.

(\*) Información del año 2010 en proceso de validación estadística. En algunos casos, se han realizado estimaciones para el segundo semestre.

Fuente: Empresas operadoras.

Las suscripciones a TV por cable alcanzaron los 1 064 727 en diciembre de 2010 a nivel nacional. De esta cifra, 709 mil corresponden a Lima y 355 mil a el resto del país.

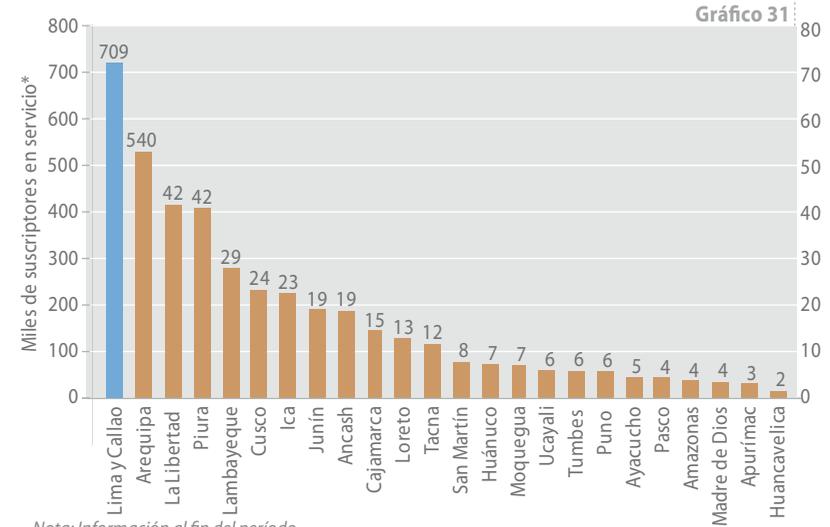
Crecimiento de suscripciones de televisión de paga por departamento  
Principales empresas operadoras



Nota: Información al fin del período.  
(\* Información del año 2010 en proceso de validación estadística. En algunos casos, se han realizado estimaciones para el segundo semestre.  
Fuente: Empresas operadoras.

En todos los departamentos, la televisión de paga presentó variaciones positivas con respecto a diciembre de 2009, a excepción de Amazonas donde ese número se redujo. El departamento que tuvo el crecimiento más importante fue Madre de Dios: 126% más suscripciones que el año anterior. El segundo es Apurímac con una tasa de 106% de crecimiento.

Distribución geográfica de los suscriptores a nivel nacional de televisión de paga

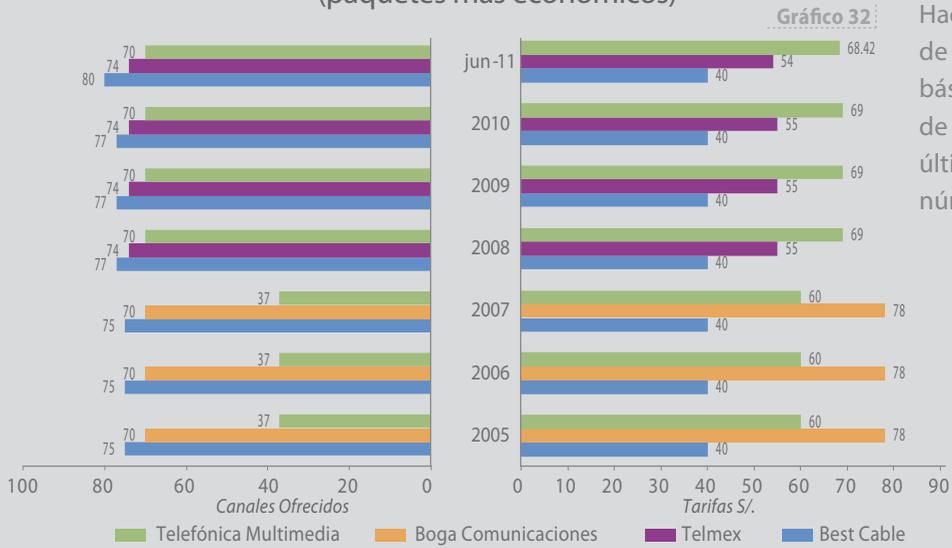


Nota: Información al fin del período.  
(\* Información del año 2010 en proceso de validación estadística. En algunos casos, se han realizado estimaciones para el segundo semestre.  
Fuente: Empresas operadoras.

Por otro lado, Huancavelica presenta el número de suscriptores más bajo del país. En diciembre de 2008, contaba con 543 suscriptores y, a finales de 2010, esa cifra apenas se triplicó y alcanzó los 1795 suscriptores. A pesar del ingreso de Telmex al mercado en 2007, las tarifas mensuales

del servicio de televisión por cable se han mantenido constantes en los últimos tres años. Esto puede observarse en el siguiente gráfico, donde se consideran los paquetes más económicos de las empresas. Las tarifas son estables excepto en el caso de Telefónica Multimedia (Cable Mágico), que en 2008 incrementó en 15% la renta mensual. Sin embargo, su oferta de canales aumentó de 37 a 70.

### Evolución de tarifas y canales del servicio análogo (paquetes más económicos)



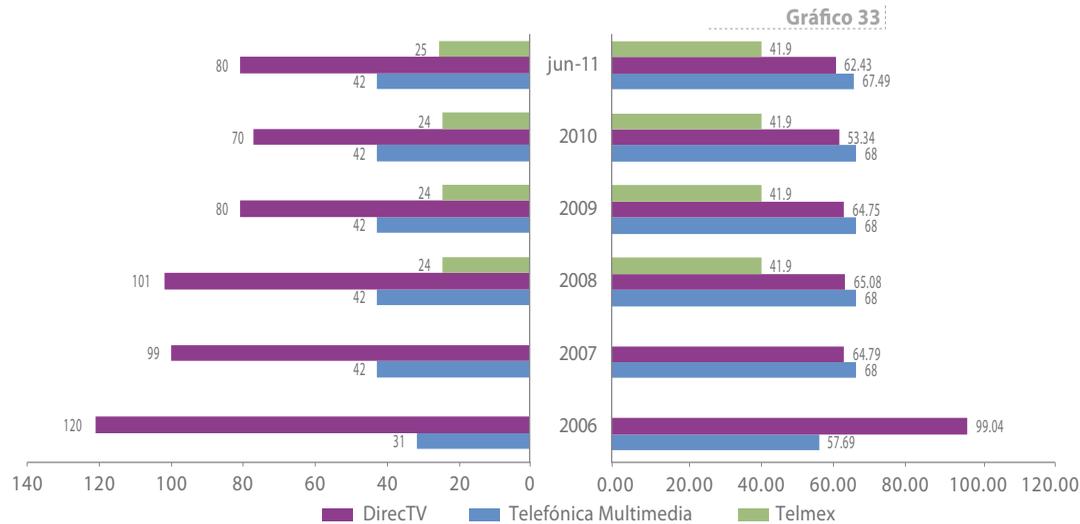
Fuente: Sistema de Información de Registro de Tarifas – SIRT. Elaboración: GPRC – OSIPTEL

Actualmente, las tres principales empresas (Cable Mágico, Telmex y DirecTV) ofrecen la modalidad de TV cable satelital.

En 2006, el primer paquete lanzado por DirecTV apuntó a competir con los paquetes estelares de Telefónica Multimedia (económico, intermedio y Premium). Sin embargo, DirecTV modificó su estrategia comercial y concibió paquetes comerciales económicos y Premium, y disminuyó significativamente sus precios, así también la cantidad de canales incluidos en ellos.

Hacia el año 2008, con la entrada de Telmex al mercado y el desarrollo de su servicio satelital, el precio para acceder al paquete de cable más básico se redujo drásticamente. Sin embargo, incluía menor cantidad de canales en comparación con Telefónica y DirecTV, quienes en los últimos tres años mantuvieron sus precios a pesar que aumentaron el número de canales por paquete.

### Evolución de tarifas y canales del servicio satelital



Fuente: Sistema de Información de Registro de Tarifas – SIRT. Elaboración: GPRC – OSIPTEL

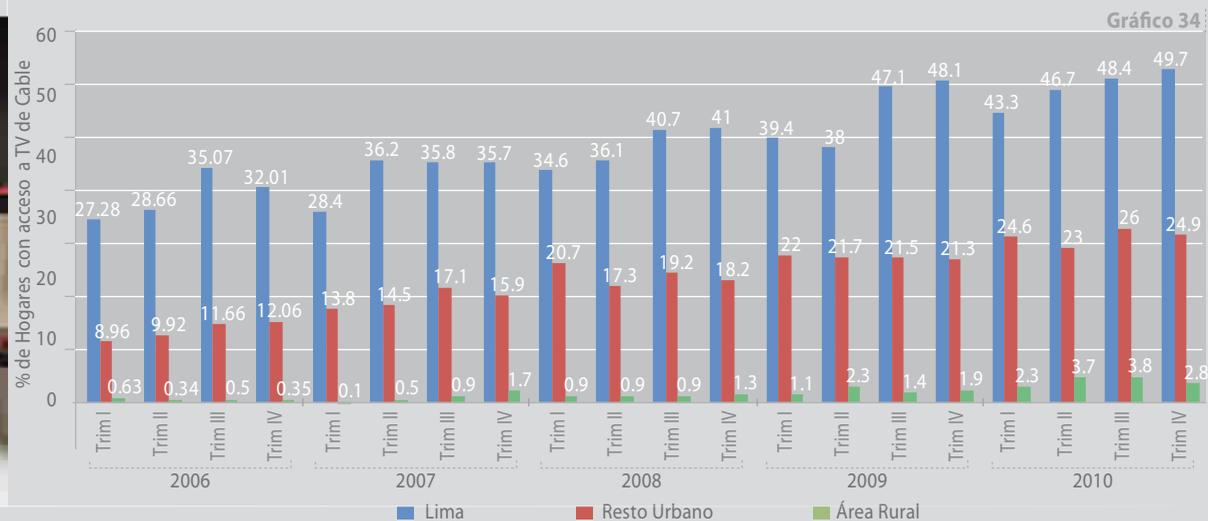
El crecimiento económico experimentado en los últimos años, sumado al ingreso de nuevos operadores (DirecTV inició sus operaciones hace seis años y Telmex hace cuatro), ha permitido ampliar la cobertura del servicio (a través de la tecnología satelital) y el acceso

(paquetes más económicos). En Lima, el porcentaje de hogares con televisión con cable creció de 27% a 50% solo durante el período 2006-2010. Y en las localidades urbanas, fuera de Lima, los hogares con dicho servicio casi se triplicaron en ese mismo período (del 9% al 25%). Sin embargo, en los hogares de áreas rurales el acceso todavía es bajo.

Hacia el año 2008, con la entrada de Telmex al mercado y el desarrollo de su servicio satelital, el precio para acceder al paquete de cable más básico se redujo drásticamente. Sin embargo, incluía menor cantidad de canales en comparación con Telefónica y DirecTV.



## Evolución de acceso de hogares al servicio de televisión de Cable



Fuente: INEI. Elaboración: OSIPTEL

Nota:

Los datos del 2010 son preliminares

Resto urbano no incluye Lima Metropolitana

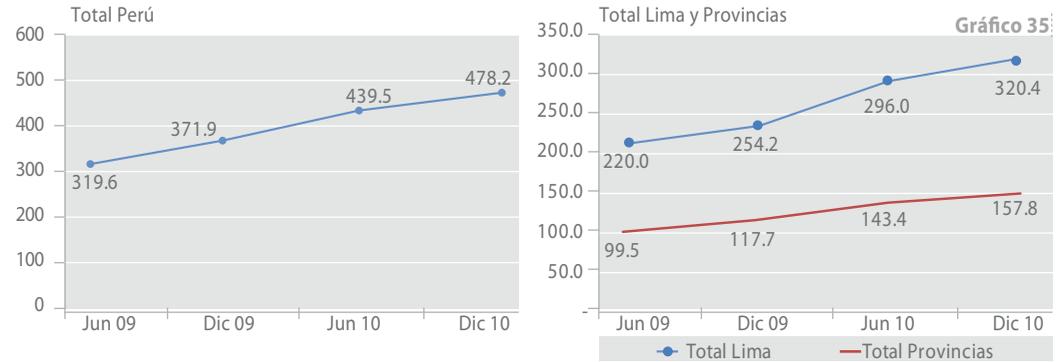
## 2.1.7. PAQUETE DE SERVICIOS

Los paquetes de servicios se comercializaron en el Perú desde julio de 2007. En esa fecha, Telefónica ofertó dúos (telefonía + TV cable y telefonía + Internet) y tríos (telefonía + TV cable + Internet). Telmex ingresó al mercado de servicios empaquetados en el 2008 con una cobertura del servicio limitada (solo algunos distritos de Lima, Arequipa, Chiclayo, Ica, Piura, Tacna y Trujillo).

El paquete de telefonía + Internet es el que más suscripciones tiene. En diciembre de 2010, fueron 478 000 los afiliados a nivel nacional (considerando a Telefónica del Perú y Telmex), de los cuales 67% corresponde al departamento de Lima y 33% al resto del país.

Sin embargo, es destacable el crecimiento de afiliados en otros departamentos además de Lima. En solo dos años y medio, los afiliados se han incrementado de 99 500 a 157 800; es decir, ese sector experimentó un crecimiento del 60%. En cuanto a los paquetes tríos, los afiliados son 224 000 a nivel nacional, de los cuales el 90% se concentra en Lima.

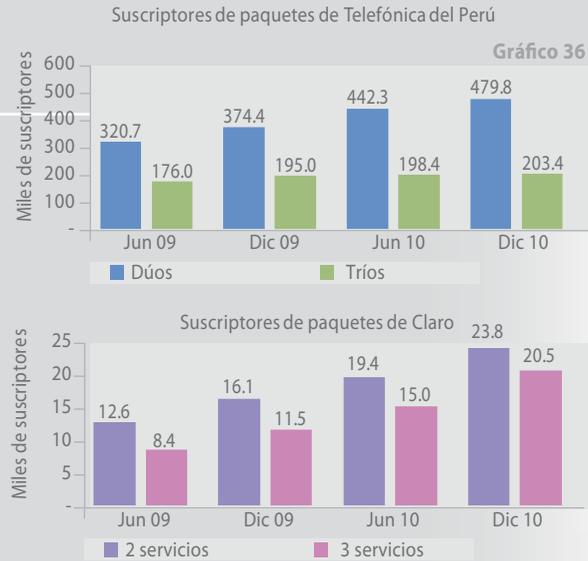
### Evolución de número de afiliados a paquetes de telefonía con Internet



El gráfico a continuación muestra el incremento de suscriptores de servicios empaquetados para ambas empresas a nivel nacional. En el caso de los dúos (telefonía + TV cable y telefonía + Internet), el número de suscriptores de Claro ha crecido en 88% entre junio de 2009 y diciembre de 2010. Telefónica del Perú, por su parte, amplió sus suscriptores en 50%. En el caso de los tríos, Claro duplicó su número de suscriptores, mientras que Telefónica del Perú solo aumentó su cifra en 15%.

Fuente: Empresas operadoras.  
Elaboración: OSIPTEL

## Evolución de número de afiliados a paquetes de dos o tres (Telefonía / Internet / TV de pago)



Fuente: Empresas operadoras. Elaboración: OSIPTEL



## 2.2. REGULACIÓN Y TARIFAS DEL MERCADO

### 2.2.1. EL FACTOR DE PRODUCTIVIDAD 2010-2013

En octubre de 2009, se publicó la resolución<sup>3</sup> que establece el inicio del procedimiento del factor de productividad, que deberá ser aplicado entre setiembre de 2010 y agosto de 2013. Se entiende por factor de productividad al beneficio que experimentan los usuarios en sus tarifas de acuerdo al ahorro que logran las propias empresas en sus costos. El establecimiento de esta reducción paulatina ha sido previamente acordado entre el Estado y el propio operador. Es decir, menor costo se traduce en menores tarifas. De acuerdo a lo estipulado en los contratos de concesión, se han realizado los ajustes tarifarios trimestralmente. Desde diciembre de 2009, las tarifas han disminuido pues el crédito en la renta mensual y la tarifa de tráfico local (Canasta D) se agotaron en diciembre de 2009. El ahorro acumulado para los usuarios, producto de estas reducciones tarifarias en los años 2009 y 2010, es de 83 millones de soles aproximadamente.

Debemos resaltar que las reducciones tarifarias se han aplicado a planes con gran cantidad de usuarios. Por ejemplo, la Línea Clásica ha sufrido una reducción en su renta de alrededor de 40%, mientras que las de Fonofácil Plus, Control Súper Económica y Control Económica Residencial han experimentado reducciones superiores al 20%.

En términos de tarifa por minutos adicionales, la Línea Clásica redujo su costo en 40%, mientras que las líneas Plus, que agrupan once planes tarifarios, presentaron reducciones de casi la mitad en sus tarifas durante el período 2006-2010.

**El ahorro acumulado para los usuarios, producto de estas reducciones tarifarias en los años 2009 y 2010, es de 83 millones de soles aproximadamente.**

<sup>3</sup> Resolución N° 062-2009-CD/OSIPTEL.

## 2.2.2. ELIMINACIÓN DEL CARGO POR ESTABLECIMIENTO DE LLAMADA

En julio de 2010, se publicó el proyecto de resolución para modificar el Instructivo de Tarifas e incluir en la metodología una forma de eliminar el cargo por establecimiento de llamada. Esta se aplica en las comunicaciones realizadas en los minutos libres que se incluyen en los planes tarifarios con renta mensual y tráfico de llamadas locales. Luego de analizar los comentarios, en agosto de 2010 se estableció<sup>4</sup> la metodología que permite eliminar este cargo en el contexto del ajuste trimestral de tarifas.

## 2.2.3. SISTEMA DE TARIFAS DE LLAMADAS DE TELÉFONOS FIJOS A MÓVILES

Hubo otro proyecto de resolución que propuso disponer un nuevo sistema de tarifas para las llamadas desde teléfonos fijos a móviles<sup>5</sup>. Actualmente, es el operador fijo el que establece dichas tarifas. En el transcurso de este procedimiento, las empresas América Móvil, Nextel del Perú y Telefónica Móviles anunciaron rebajas en sus tarifas para estas llamadas. Dicho perfil prevé reducciones graduales a lo largo de tres años, llegando a un rango, en enero de 2013, de 0,50 soles a 0,67 soles por minuto dependiendo del operador.

Ante este nuevo escenario, se suspendió temporalmente el procedimiento<sup>6</sup>. Precisamente, el OSIPTEL está evaluando una propuesta para iniciar la regulación de esta tarifa.

---

<sup>4</sup> Mediante Resolución N° 079-2010-CD/OSIPTEL.

<sup>5</sup> Mediante Resolución N° 001-2010-CD/OSIPTEL.

<sup>6</sup> Mediante Resolución N° 113-2010-CD/OSIPTEL.

## 2.2.4. REGULACIÓN PARA LLAMADAS DESDE TELÉFONOS PÚBLICOS A MÓVILES

A través de una nueva resolución<sup>7</sup>, en enero de 2008, se establecieron las tarifas para las llamadas de teléfonos públicos a móviles y para las llamadas de larga distancia. El primer ajuste de esta tarifa tuvo lugar en 2010<sup>8</sup> y respondió al cambio producido por la introducción del Área Virtual Móvil, que eliminó las llamadas de LDN.

En el año 2010, se estableció una nueva tarifa: 0,50 soles por 55 segundos de comunicación, incluido el Impuesto General a las Ventas. Gracias a esta regulación, el ahorro acumulado desde enero de 2008 hasta el año 2010 es de aproximadamente 1 015 millones de soles. El tráfico de llamadas desde teléfonos públicos a teléfonos móviles también se incrementó en más de 50% en el transcurso de un solo año.

## 2.2.5. MENOS COSTOS PARA LAS LLAMADAS MÓVILES

Se logró reducir gradualmente los cargos de interconexión tope, que deben cobrarse entre sí las empresas operadoras cada vez que los usuarios realizan llamadas desde sus móviles a otra red distinta de la de su ope-

En el año 2010, se estableció una nueva tarifa: 0,50 soles por 55 segundos de comunicación, incluido el IGV. Gracias a esta regulación, el ahorro acumulado desde enero de 2008 hasta el año 2010 es de aproximadamente 1015 millones de soles.

rador. La disminución de los cargos gracias a esta regulación ha sido de más de 50%. Luego del proceso de revisión de cargos, culminado en octubre de 2010, se estableció una nueva reducción gradual de los cargos de interconexión tope, como se muestra en el cuadro siguiente:

Cuadro 3

	01.Octubre.2010 - 30.Setiembre.2011	01.Octubre.2011 - 30.Setiembre.2012	01.Octubre.2012 - 30.Setiembre.2013	01.Octubre.2013 - 30.Setiembre.2014
América Móvil Perú S.A.C.	0,0911	0,0766	0,0621	0,0476
Nextel del Perú S.A.	0,0815	0,0701	0,0587	0,0473
Telefónica Móviles S.A.	0,0773	0,0624	0,0474	0,0325

Expresado en Dólares

Mediante esta regulación, se ha logrado una reducción en el costo de llamadas desde teléfonos públicos hacia usuarios móviles, así como en el costo de las llamadas entre redes móviles (llamadas off-net).

<sup>7</sup> Mediante Resolución N° 008-2008-PD/OSIPTEL.

<sup>8</sup> Mediante Resolución N° 154-2010-CD/OSIPTEL.

## 2.2.6. CARGO DE INTERCONEXIÓN POR ACCESO A LA PLATAFORMA DE PAGO

Gracias a otra resolución<sup>9</sup> publicada en enero de 2010, se iniciaron los pasos para fijar el cargo de interconexión tope para acceder a la plataforma de pago. Es el pago que cada operador móvil debe adjudicarle a otro cada vez que utiliza su plataforma de pago. El sistema calcula y reajusta de manera permanente los minutos de las llamadas, las recargas y los saldos de las tarjetas prepago y de los planes control.

Como parte del procedimiento, las empresas Americatel, América Móvil, Telefónica del Perú, Telefónica Móviles y Nextel presentaron al OSIPTEL sus propuestas de cargo de interconexión tope.

Se espera que los resultados que se obtengan de esta regulación tengan un impacto directo en los usuarios, pues la reducción de costos para las empresas operadoras favorecería una disminución en sus tarifas.

## 2.2.7. REVISIÓN DEL CARGO DE INTERCONEXIÓN TOPE POR FACTURACIÓN Y RECAUDACIÓN

La facturación y recaudación son una facilidad esencial brindada por el concesionario local a los operadores de larga distancia que los soliciten<sup>10</sup>. Generalmente, son estos últimos los que piden a un operador de telefonía fija que incluya el monto de sus facturaciones en los recibos de sus clientes.

Dispuesta la implementación del Sistema de Llamada por Llamada para las llamadas de LDI desde los teléfonos móviles, se hizo necesaria la revisión del cargo de interconexión tope por facturación y recaudación,

pues la normativa establece que debe ser aplicado por los operadores de las redes móviles.

Se espera obtener un nuevo valor para el cargo orientado por los costos eficientes de su provisión. Es fundamental tanto para los operadores de redes del servicio de telefonía fija local como para los de los servicios móviles. Este cargo se aplica cuando se realizan llamadas de larga distancia bajo las modalidades de preselección y llamada por llamada, así como en los escenarios de interoperabilidad de redes.

## 2.2.8. DIFERENCIACIÓN DE CARGOS DE INTERCONEXIÓN EN ÁREAS URBANAS Y RURALES

A más de diez años de la apertura total del mercado y la adjudicación de los primeros proyectos rurales del FITEL, persiste el bajo nivel de accesibilidad de servicios de telecomunicaciones en áreas rurales. Resulta necesario promover la expansión de servicios públicos de telecomunicaciones en estas áreas a través de instrumentos regulatorios complementarios al FITEL.

Por otro lado, la operación de los servicios de telefonía fija en dichas áreas enfrenta un problema particular debido a la existencia de variables estructurales de oferta y de demanda que retardan su expansión, además del costo altísimo que significa desplegar redes fuera de zonas urbanas en el Perú. También existen, en los últimos años, patrones decrecientes de tráfico rural de telefonía fija. Gran propor-

<sup>9</sup> Mediante Resolución N° 076-2009-CD/OSIPTEL.

<sup>10</sup> Mediante Resolución N° 071-2010-CD/OSIPTEL el 25 de julio de 2010

ción de la tarifa rural para escenarios de comunicación off-net están destinadas a cubrir cargos de interconexión.

Entonces, gracias a una resolución de febrero de 2009<sup>11</sup>, se definió la metodología y los criterios que serán utilizados para la diferenciación de cargos de interconexión. Complementariamente, en mayo de 2010, se dispuso<sup>12</sup> aprobar las Reglas para la Determinación de Cargos de Interconexión Diferenciados para dotar de mayor flexibilidad la actualización de los cargos diferenciados. Por ejemplo, si en el curso de un período anual se establecen los cargos tope promedio para una prestación de interconexión, se puedan determinar los nuevos cargos de interconexión urbano y rural.

De acuerdo a dicha regulación, en el segundo semestre de 2010, se publicaron para comentarios los Proyectos de Determinación de Cargos de Interconexión Diferenciados para doce empresas de servicios públicos de telecomunicaciones. Finalmente, esa diferenciación fue aprobada<sup>13</sup>.

En el caso de las redes rurales, son los operadores quienes establecen las tarifas para las comunicaciones desde y hacia sus redes. La diferenciación de cargos permite la reducción de los costos involucrados en sus estructuras tarifarias con el consiguiente ahorro en el gasto que deben realizar. Ese mismo capital puede ser utilizado para me-

jorar la prestación de sus servicios mediante el mejoramiento en el despliegue de sus redes o la reducción de sus tarifas. De esa manera, se potencia e incentiva el uso del servicio, se incrementa el tráfico y aumenta el beneficio social de dichas redes.

Esta medida ha generado un ahorro anual de alrededor de 3 300 000 dólares. Se espera que produzca mayor competitividad, favorezca el acceso de los usuarios de las zonas rurales y contribuya a mejorar las condiciones de vida de esas poblaciones.

**Resulta necesario promover la expansión de servicios públicos de telecomunicaciones en estas áreas a través de instrumentos regulatorios complementarios al FITEL.**

<sup>11</sup> Resolución N° 005-2010-CD/OSIPTEL.

<sup>12</sup> Resolución N° 038-2010-CD/OSIPTEL.

<sup>13</sup> Resoluciones del N° 119-2010-CD/OSIPTEL al N° 130-2010-CD/OSIPTEL.

# Capítulo 3

## Promoción de la Competencia



### 3.1. ÁREA VIRTUAL MÓVIL



El Área Virtual Móvil es un gran logro. Desde que el sistema entrara en vigencia en diciembre del año pasado gracias a una resolución ministerial<sup>1</sup> (iniciativa del Ministerio de Transportes y Comunicaciones), no fue necesario marcar el código departamental para realizar llamadas al interior del país desde un teléfono celular. Desapareció la diferencia tarifaria entre llamadas locales y de larga distancia, y se aplicó una tarifa única a nivel nacional por operador que funcionaría de acuerdo al plan contratado y según el escenario de llamada (móvil a móvil, fijo a móvil y móvil a fijo). De esa manera, las tarifas con destinos móviles de Larga Distancia Nacional se equipararon a las tarifas locales. Tres meses antes de la resolución, aún existían usuarios con planes que no contaban con este beneficio. Luego experimentaron un ahorro significativo en su consumo. Ocho millones de usuarios se beneficiaron con esta medida.

Gracias a dicho decreto, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), el OSIPTEL y las empresas operadoras coordinaron conjuntamente una tarea de difusión. Durante quince días, a través de la radio, la televisión y avisos de prensa, se realizó una campaña masiva a nivel nacional en las que se informó y orientó a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y a la población en general acerca del inicio del Área

**No es necesario marcar el código departamental para realizar llamadas al interior del país desde un teléfono celular.**

47

<sup>1</sup> Resolución Ministerial N° 477-2009-MTC/03

Virtual Móvil y sus nuevas modalidades desde el 4 de septiembre del 2010. Dicha información también se plasmó en notas de prensa, banners en la página web, dípticos, volantes y un video didáctico para circuito cerrado. Adicionalmente, se coordinaron encuentros con líderes de opinión, a quienes se les brindó contenido de primera mano sobre el Área Virtual Móvil.

### 3.2. PORTABILIDAD NUMÉRICA MÓVIL

Significa que todo usuario tiene derecho a mantener su número móvil, pese a que decida cambiar de empresa operadora. Antes, si un abonado se cambiaba de empresa, tenía que evaluar la inconveniencia de perder su número telefónico. En cambio, mediante la Portabilidad Numérica Móvil, los abonados de los servicios móviles ahora pueden mantener su mismo número. Eso sí: las condiciones técnicas, económicas y administrativas le corresponden al MTC y el OSIPTEL. Sin embargo, también participaron las empresas operadoras en el proceso.

El OSIPTEL estableció el procedimiento y las condiciones de uso de la portabilidad, así como los aspectos relacionados a la interconexión, implementación y aplicación de la portabilidad numérica en los servicios públicos móviles desde enero de 2009<sup>2</sup>. Tres meses después, se aprobó otro régimen que podía sancionar el Reglamento de Portabilidad Numérica, y los mecanismos y reglas para su difusión. Finalmente, se autorizó mediante otra resolución<sup>3</sup> una modificación a dicho reglamento de acuerdo a las mejoras identificadas para su correcta implementación.

<sup>2</sup> Resolución N°044-2008-CD/OSIPTEL

<sup>3</sup> Resolución N° 071-2009-CD/OSIPTEL

Funcionarios del OSIPTEL formaron la comisión encargada de la selección de un administrador de base de datos, elemento indispensable para la ejecución de la portabilidad. Luego de la evaluación, en abril de 2009, el Consorcio Informática El Corte Inglés-Everis-Com S.A. obtuvo la Buena Pro y se encargó de los procesos a seguir.

Luego de la norma, tanto Movistar como Claro implementaron un timbre diferenciador para que el usuario pueda identificar la red cuando termina la llamada, previamente a la entrada en vigencia de la portabilidad. También surgieron, de la mano de la portabilidad, una serie de estrategias comerciales y ofertas de ambos operadores para atraer a los clientes de la competencia. En suma, los abonados se vieron beneficiados con esa medida y, hacia fines del año pasado, se había portado un total de 75 412 líneas móviles, es decir, el 0,27% del total del mercado celular en el país.

Cuadro 4

Líneas Móviles Portadas			
Zona/Empresa	Líneas cedidas	Líneas recibidas	Saldo neto
TOTAL			
Claro	18 585	54 519	35 934
Nextel	6498	1381	-5117
Movistar	50 329	19 512	-30 817

Fuente: OSIPTEL. Elaboración: GPRC (al 31/12/2010)

**Mediante la Portabilidad Numérica Móvil,  
los abonados de los servicios móviles ahora  
pueden mantener su mismo número**

Como se observa en el cuadro 4, del total de portaciones realizadas a nivel nacional, Claro recibió en total el 72,3% de nuevos clientes, Movistar obtuvo el 25,9% y Nextel el 1,8%. También se muestra que, del total de clientes cedidos, Movistar perdió poco más de las dos terceras partes 66,73%; Claro, el 24,7%; Nextel, por su parte, cedió el 8,6%.

Empezar con la Portabilidad Numérica significaba contar con un plan de información para el público usuario. Para ello, se contempló una campaña publicitaria en medios masivos de comunicación (televisión, radio y prensa escrita) en coordinación con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y las empresas operadoras de telecomunicaciones. El mensaje, transmitido desde octubre de 2009 hasta febrero de 2010, buscaba despertar el interés de los usuarios y notificar acerca de la fecha de inicio para la portabilidad: 1 de enero de 2010.

Paralelamente a dicha campaña, se desarrolló otro tipo de actividades colaterales de difusión: acciones de prensa a través de entrevistas y enlaces para explicar didácticamente los beneficios de la Portabilidad Numérica; material impreso y audiovisual de carácter informativo que se distribuyeron y exhibieron en las oficinas del OSIPTEL y en la red de agencias del Banco de la Nación a nivel nacional; avisos radiales en quince emisoras locales de quince ciudades al interior del país; y actividades itinerantes de orientación al usuario en diversos puntos de alta concentración de público en las ciudades.

**Empezar con la Portabilidad Numérica significaba contar con un plan de información para el público usuario. Para ello, se contempló una campaña publicitaria en medios masivos de comunicación (televisión, radio y prensa escrita) en coordinación con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y las empresas operadoras de telecomunicaciones.**



### 3.3. LLAMADAS DESDE LAS REDES MÓVILES

Desde el 4 de setiembre de 2010, se estableció una plataforma para que los abonados con planes control o prepago puedan utilizar su saldo para realizar llamadas de larga distancia. Esto quiere decir que un usuario de telefonía móvil es libre de elegir al operador de Larga Distancia Internacional (LDI) que desee, incluso en cada llamada que efectúe. No está obligado a llamar de su celular exclusivamente mediante el proveedor con el cual tiene su contrato de telefonía móvil.

De esa manera, la competencia entre los operadores locales los llevó a incentivar la participación de otros concesionarios en el mercado de larga distancia. Una vez que los propios operadores establecieron las tarifas y mecanismos, el 17 de octubre de 2010, empezó a funcionar el Sistema de Llamada desde las Redes de los Servicios Móviles. Ello se tradujo en el bloqueo de la salida de las llamadas internacionales a través de la marcación directa del 00. Cada empresa era libre de elegir otra posibilidad y tener su propio código 19XX. El resultado fue provechoso, pues las tarifas en dicho rubro experimentaron una disminución considerable.

Ese fue el caso de las disminuciones tarifarias realizadas por los operadores en las llamadas de LDI con destino a Estados Unidos

(una reducción del 58% en promedio), un beneficio importante para los usuarios que cuentan con un servicio prepago.

Esta política procompetitiva brinda al usuario una mayor gama de posibilidades para efectuar llamadas de larga distancia desde un teléfono móvil, otorgándole mayor poder de negociación y que las

**Esta política procompetitiva brinda al usuario una mayor gama de posibilidades para efectuar llamadas de larga distancia desde un teléfono móvil, otorgándole mayor poder de negociación y que las empresas ofrezcan mejores planes o tarifas.**



empresas ofrezcan mejores planes o tarifas. El OSIPTEL realizó, entonces, acciones de difusión masiva para informar los beneficios de esta nueva medida. Lideró una campaña a nivel nacional, coordinando los contenidos y el financiamiento con el MTC a través de televisión, radio y prensa, durante un periodo de treinta días. Para ello se coordinó con el MTC los contenidos y el financiamiento de la campaña. El mensaje principal de la campaña giró en torno a la libre elección de operador que cada usuario podía hacer al momento de realizar llamadas de LDI. Este beneficio se aplica a la totalidad de consumidores, sin importar su modalidad de pago. Para acceder a esta posibilidad, primero se debe marcar el código del operador de preferencia (19XX), seguido de "00" y del número del abonado de destino.

Adicionalmente, se realizaron acciones de prensa, banners en la página web, un plan de capacitación para el call center y centros de atención al usuario a nivel nacional.

# Capítulo 4

## Mejora de la calidad del servicio móvil



Desde su creación, la responsabilidad principal del OSIPTEL ha sido fomentar el acceso de un mayor número de personas a servicios públicos de telecomunicaciones modernos, eficientes y de calidad<sup>1</sup>; siempre bajo un esquema de libre y leal competencia entre las empresas operadoras<sup>2</sup>. Para lograr dicho objetivo, hoy garantiza que las concesionarias, y especialmente los usuarios, estén informados de los niveles de calidad ofrecidos por las empresas que brindan el servicio.

Sin embargo, no siempre fue así. Hasta hace tres años, no existía una herramienta que permitiera a los usuarios identificar o verificar la existencia de cobertura móvil en cualquier punto del país. Tampoco contaban con un canal de comunicación a través del cual pudieran reportar falta de cobertura o mala calidad del servicio.

Por ello, en junio del 2008, el OSIPTEL comenzó a trabajar en una solución. Se trata de SEÑAL OSIPTEL, un sistema de verificación de Cobertura Móvil único en su tipo que, a través del uso de buscadores y mapas on line de Google Map, permite identificar la presencia de cobertura celular, Internet móvil<sup>3</sup> y teléfonos públicos rurales en todo el territorio nacional. El sistema es eficaz. SEÑAL OSIPTEL conjuga las herramientas didácticas e interactivas de la Web 2.0 con toda la información estadística sobre cobertura distrital y local que el OSIPTEL solicita a las empresas operadoras móviles cada tres meses. El resultado es un sistema de veri-

**SEÑAL OSIPTEL, un sistema de verificación de Cobertura Móvil único en su tipo que, a través del uso de buscadores y mapas on line de Google Map, permite identificar la presencia de cobertura celular, Internet móvil y teléfonos públicos rurales en todo el territorio nacional.**

ficación rápida de la cobertura móvil. Esto facilita el desarrollo de actividades comerciales, turísticas y de servicio a la comunidad.

Además de ello, gracias a este sistema<sup>4</sup>, los usuarios también pueden reportar problemas de cobertura y de calidad de los servicios de telecomunica-

<sup>1</sup> Según el TUO de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 013-93-TCC, el OSIPTEL se encarga de garantizar la calidad y eficiencia del servicio brindado al usuario.

<sup>2</sup> Este objetivo aparece en el artículo 19 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM.

<sup>3</sup> Desde diciembre de 2009, las tres empresas operadoras móviles (Claro, Nextel y Movistar) ofrecen a la población servicios de Internet móvil (banda ancha móvil) de tercera generación (3G).

<sup>4</sup> En mayo de 2009, SEÑAL OSIPTEL fue presentada de manera preliminar en la XIV Reunión del Comité Consultivo Permanente I de la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL) realizada en el Cusco. Se presentó como una contribución peruana para ser compartida por las administraciones miembros de la CITEL y, sobre todo, por ministerios y organismos reguladores de telecomunicaciones de los países que conforman la OEA.

ciones. Por ejemplo, un operador puede haber declarado que su cobertura móvil abarca determinados puntos del territorio nacional; sin embargo, el ciudadano puede verificar in situ si tal cobertura no existe.

De este modo, SEÑAL OSIPTEL se ha constituido en un canal de comunicación interactiva a través del cual se puede reportar diversos hechos. Los usuarios se convierten en una poderosa fuerza de fiscalización en sus propias zonas, movilizandode manera inmediata acciones de supervisión por parte del OSIPTEL. Las empresas operadoras móviles, por otro lado, al tener también acceso a los reportes, pueden conocer los problemas o los comentarios de los usuarios respecto de sus servicios para mejorarlos con urgencia. De hecho, gracias a la información difundida en SEÑAL OSIPTEL, la competencia entre operadores se hace más transparente. Como el sistema muestra de manera gráfica la cobertura de las tres empresas operadoras móviles (cantidad de localidades por empresas en cada provincia o distrito, porcentaje de penetración, entre otros indicadores), los usuarios pueden evaluar y elegir el operador que se ajuste mejor a sus necesidades.

**Los usuarios se convierten en una poderosa fuerza de fiscalización en sus propias zonas, movilizandode manera inmediata acciones de supervisión por parte del OSIPTEL.**



#### EL OSIPTEL Y EL ISO 9001

*Siempre orientada al usuario: esa es la característica principal en la gestión del OSIPTEL. Su fortaleza se basa en el compromiso de la alta dirección para desarrollar un sistema de gestión eficaz que se extiende a toda la organización. Gracias a esa labor, el OSIPTEL hoy está certificado con el ISO 9001, uno de los estándares más altos en cuanto a sistemas de gestión de la calidad.*

## 4.2. REGLAMENTO DE CALIDAD DE LA TELEFONÍA MÓVIL

El OSIPTEL también ha trabajado para que la normatividad de sus procesos se perfeccione. Una muestra de ello es que, debido a la modificación del Reglamento de Calidad para los servicios móviles, ahora estos se reportan a nivel de contadores de estaciones base, recolectados a su vez en estaciones controladoras. Con este nuevo sistema, se puede realizar un mejor seguimiento de la calidad de la red en su conjunto, así como también de las estaciones base por separado.

Cuando se trata de la red en su totalidad, el OSIPTEL cumple con el seguimiento de la calidad en forma mensual y trimestral, cuidando que los valores se mantengan dentro del límite recomendado por la normativa de calidad. Por ejemplo, en el caso de la Tasa de Intentos No Establecidos (TINE) y la Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI), los valores mensuales reportados por las empresas operadoras se encuentran debajo del valor recomendado. (Gráficos 37 y 38)

En cuanto a estaciones base, el OSIPTEL también monitorea la calidad de 3 500 de ellas a nivel nacional. Estas reciben un seguimiento técnico cuando se detecta una baja calidad de servicio de acuerdo a sus indicadores individuales TINE y TLLI.

Indicador Tasa de Intentos No Establecidos (TINE) – 2010

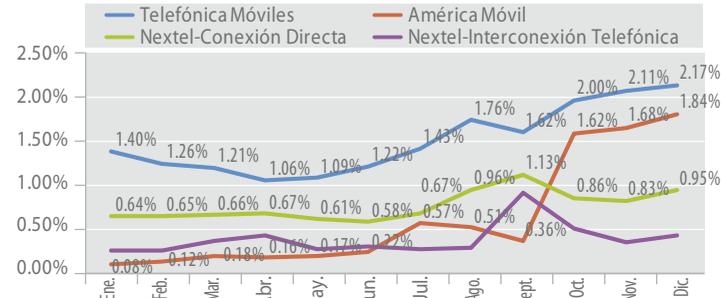


Gráfico 37

Indicador Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI) – 2010

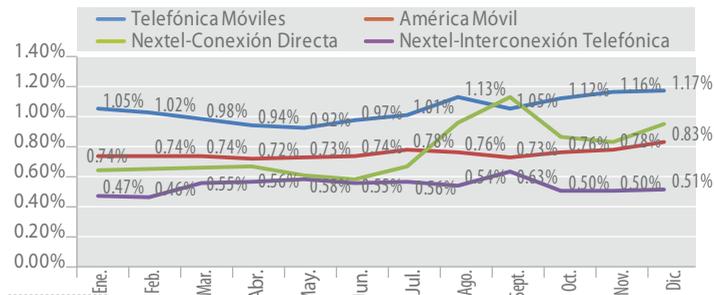


Gráfico 38

Con este nuevo sistema, se puede realizar un mejor seguimiento de la calidad de la red en su conjunto, así como también de las estaciones base por separado.

Para que ese trabajo de monitoreo sea cada vez más minucioso, equiparse con la más alta tecnología es vital. Un ejemplo de ello es que, para realizar la medición de los indicadores de calidad de Cobertura Radioeléctrica (CR), Calidad de Voz (CV) y Tiempo de Envío de Mensaje de Texto (TEMT), el OSIPTEL ha adquirido un sistema de medición INVEX 3G del fabricante de equipos y dispositivos de telecomunicaciones ANDREW, el cual tiene amplia experiencia en la provisión de equipos a nivel mundial a operadores, instaladores y otros reguladores. Ello coloca al OSIPTEL en un nivel técnico similar al de las mejores empresas operadoras de Latinoamérica.

El sistema (cuyo costo ascendió a tres millones de soles) fue adquirido por el OSIPTEL en diciembre de 2009. Consta de cinco módulos compuestos por un chasis que permite la conexión de ocho terminales de telefonía móvil (4 GSM, 2 CDMA, 2 iDEN), un sistema de GPS, una laptop que controla y almacena los procesos de medición, una desktop para procesamiento de información y un módulo para referencias con la red de telefonía fija.

Dicho equipamiento permite medir la calidad de los servicios móviles desde la perspectiva de los usuarios del servicio. Las mediciones, por supuesto, se encuentran acorde al Reglamento de Calidad y su Procedimiento de Medición. También se pueden realizar mediciones simultáneas para las tecnologías CDMA, GSM e iDEN de las tres empresas operadoras.

Durante el primer semestre de 2010, el OSIPTEL llevó a cabo pruebas preliminares y mediciones piloto. En paralelo, se han desarrollado

---

**Para realizar la medición de los indicadores de calidad de Cobertura Radioeléctrica (CR), Calidad de Voz (CV) y Tiempo de Envío de Mensaje de Texto (TEMT), el OSIPTEL ha adquirido un sistema de medición INVEX 3G del fabricante de equipos y dispositivos de telecomunicaciones ANDREW**

---

capacitaciones presenciales en Lima, Trujillo y Arequipa, así como videoconferencias para que el personal de las Oficinas Desconcentradas se encuentre en la capacidad de realizar las pruebas de campo y recopilen la información que permita calcular los indicadores de calidad. Luego de estas labores, se realizaron las mediciones de calidad correspondientes al segundo semestre de 2010 en 75 centros poblados a nivel nacional. Los resultados se han publicado en la página web institucional.

Por otro lado, se desarrollaron acciones de supervisión y verificación de velocidades de acceso a Internet en las localidades de Iquitos, Cusco, Huancavelica, Huancayo, Barranca, Huacho, Juanjui y Pichanaki; así como de cobertura en las localidades de Macarí y Choropampa.

Se realizaron las mediciones de calidad correspondientes al segundo semestre de 2010 en 75 centros poblados a nivel nacional. Los resultados se han publicado en la página web institucional.



# Capítulo 5

## Acercamiento al Usuario



## 5.1. PRINCIPALES MODIFICACIONES A LAS CONDICIONES DE USO

Otra de las funciones importantes del OSIPTEL es regular los derechos y obligaciones tanto de las empresas prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones como de los usuarios. Para ello, ha propuesto normas y reglamentos necesarios para proteger los derechos de estos últimos. Fueron tres los cambios normativos importantes que se realizaron en 2010:

### 1) El registro prepago

Es la obligación de las empresas operadoras de tener un registro actualizado con la identificación de los usuarios de teléfonos móviles prepago<sup>1</sup>. Ello permite disminuir los riesgos de la población cuando las líneas móviles son utilizadas para realizar hechos delictivos.

Se trata de una facultad importante si consideramos que hasta marzo de 2010 existían 6 millones de líneas móviles prepago sin identificación. Luego de esta norma, la cifra descendió a cinco millones de líneas. Esto se logró gracias a que 900 mil líneas sin identificar (la mayoría, líneas que sus usuarios ya no utilizan) fueron canceladas.

El proceso de subsanación del registro de abonados prepago y la suspensión progresiva del servicio de las líneas prepago que no se registraban se llevó a cabo en varias etapas:

- Durante julio y agosto de 2010, las empresas operadoras informaron a sus clientes prepago, a través de una locución, sobre la obligación de registrar la titularidad de dichas líneas.
- Durante setiembre y noviembre de 2010, las empresas operadoras suspendieron parcialmente el servicio a los usuarios no registrados, quienes solo podían recibir llamadas y mensajes de texto, pero no podían realizar llamadas.
- Durante diciembre de 2010, y enero y febrero de 2011, las empresas operadoras suspendieron de forma total el servicio a los usuarios no registrados.
- En marzo de 2011, se dio de baja a 911 286 líneas. De ellas, 827 769 líneas correspondían a Movistar, 83 332 a Claro y 185 a Nextel. Estas no podrán ser utilizadas nuevamente y el OSIPTEL se encargará de supervisar el cumplimiento de esta disposición.

### 2) No más suspensiones injustificadas por uso indebido

Algunas empresas operadoras incluían en sus contratos de abonado causales de suspensión y resolución referidas a situaciones calificadas por las propias empresas como "uso indebido". Ello generó, en muchos

<sup>1</sup> La norma es la aplicación del DS 024-2010-MTC, publicado el 27 de mayo de 2010 por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

casos, suspensiones y conclusiones de contrato injustificados que perjudicaron a mucho abonados.

Ahora, gracias a la modificación de esta norma, las suspensiones del servicio o resoluciones de contrato por “uso indebido” siguen el procedimiento establecido por el OSIPTEL con el fin de proteger los derechos del abonado. La norma limita la posibilidad de incluir supuestos de “uso indebido” en el contrato de abonado que generen suspensión y resolución de contrato sin que se haya seguido el procedimiento establecido por el OSIPTEL.

Por otro lado, luego de advertir que algunas empresas restringían la presentación de solicitudes de baja del servicio en perjuicio de los abonados, el OSIPTEL reguló el plazo máximo (un mes) a partir del cual el abonado puede solicitar la terminación de su contrato. De hecho, este puede finalizar el contrato a través de cualquiera de los mecanismos de contratación que hayan sido implementados y utilizados por la empresa operadora.

La norma establece que, en caso de que el abonado decida terminar el contrato de manera forzosa (debido a que la empresa operadora incumplió sus obligaciones), estará eximido no solo del pago de las penalidades por la prestación del servicio, sino también de los cobros que se deriven de los contratos adicionales celebrados por la adquisición o financiamiento de equipos terminales. En estos casos, el abonado solo deberá devolver o restituir a la empresa operadora los equipos terminales que correspondan.

### 3) Los usuarios pueden presentar sus reclamos aunque la empresa no tenga oficina en la ciudad

Hasta hace poco, las empresas operadoras cerraban algunas de sus oficinas o centros de atención a usuarios en provincias, optando por implementar solo “puntos de venta” donde no se recibía ningún tipo de solicitud, reclamos, apelaciones ni quejas de los usuarios.

Por ello, el OSIPTEL dispuso que, en aquellas provincias donde la empresa operadora no cuente con oficinas o centros de atención pero sí con “puntos de venta”, la compañía deberá designar por lo menos un punto de venta por provincia para que brinde a los usuarios una atención similar a una oficina o centro de atención. En esos casos, el “punto de venta” debe ser un lugar donde el usuario pueda recibir información y dejar sus solicitudes de reclamo sobre cualquier trámite, evitando así viajar hacia localidades distantes.

La norma también dispuso que las empresas incluyan en su página web: 1) información actualizada sobre la ubicación y horarios de atención de los centros de atención y los “puntos de venta” designados para actuar como tales; y 2) un mecanismo que permita a los usuarios presentar en línea sus reportes de avería, apelaciones y quejas, otorgándoles de esta manera mayores facilidades en la tramitación de sus reclamos.

## 5.2. ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A LOS USUARIOS

Uno de los principales objetivos estratégicos del OSIPTEL ha sido acercarse a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones en todo el Perú. Ello se ha logrado mediante la apertura y el funcionamiento de nuevas Oficinas Desconcentradas en regiones estratégicas que ayudan, sobre todo, a poblaciones de zonas alejadas o cuyo estado de vulnerabilidad requiere mayor protección de sus derechos.

El OSIPTEL atiende las consultas de los usuarios por diversos canales. El Call Center institucional, por ejemplo, permite responder a las inquietudes telefónicas declaradas al FonoAyuda 0801-12121 o al 225-1313, además de atender a las formuladas vía la web ([www.osiptel.gob.pe](http://www.osiptel.gob.pe)) y el correo electrónico ([usuarios@osiptel.gob.pe](mailto:usuarios@osiptel.gob.pe)), en donde se responden las consultas escritas ingresadas por formularios y mensajes electrónicos. Estas mejoras han permitido atender a un mayor número de usuarios, logrando incrementar la cantidad de orientaciones a nivel nacional y acortando la brecha de información propia del mercado de las telecomunicaciones.

Durante el año 2010, a través de las Oficinas Desconcentradas y los Centros de Orientación del OSIPTEL en Lima (San Juan de Miraflores, Callao, Los Olivos y San Isidro), se orientó a la población con respecto a sus derechos y obligaciones como usuarios, al procedimiento para la realización de reclamos, apelaciones y quejas, entre otros temas vincu-

lados a la prestación de los servicios. Fueron 576 088 orientaciones en total<sup>2</sup>. Esta meta supuso un crecimiento del 20,18% de las orientaciones con respecto a las realizadas durante el año 2009.



61

Evolución de las Orientaciones 2007 – 2010

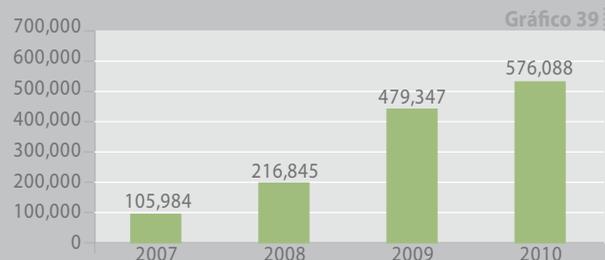
**Cuadro 5**

Años	Orientaciones
2007	105 984
2008	216 845
2009	479 347
2010	576 088

Fuente: Gerencia de Protección y Servicio al Usuario – OSIPTEL

<sup>2</sup> La cifra total de orientaciones es la suma de las atenciones personales en las oficinas institucionales, en las jornadas itinerantes, las consultas telefónicas atendidas, las charlas o talleres de capacitación y la atención de consultas escritas mediante cartas, formularios web y correo electrónico.

## Orientaciones 2007 – 2010



Fuente: Gerencia de Protección y Servicio al Usuario - OSIPTEL

## Orientaciones realizadas el 2010 por las Oficinas y Centros de Orientación del OSIPTEL según tipo de atención

Cuadro 6

Forma de Orientación	Consultas atendidas	Porcentaje
Atención personal	43 370	7,53%
Jornadas (personal)	380 129	65,98%
Charlas (asistentes)	121 632	21,11%
Vía teléfono	26 347	4,57%
Escrita (carta)	1172	0,20%
Web (formulario)	2057	0,36%
Correo electrónico (e-mail)	1381	0,24%
<b>TOTAL</b>	<b>576 088</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Gerencia de Protección y Servicio al Usuario - OSIPTEL

## Atenciones personales

Durante el año 2010, recibimos en nuestras Oficinas Descentralizadas y Centros de Orientación a 43 370 usuarios a nivel nacional, lo que equivale al 7,53% del total de atenciones realizadas en todo el año.

## Atenciones Personales realizadas en las Oficinas / Centros del OSIPTEL 2010

Cuadro 7

Oficinas / Centros de Orientación	2010	%
Lima y Callao	13 746	31,69%
San Isidro	5354	12,34%
Callao	1232	2,84%
Los Olivos	5880	13,56%
San Juan de Miraflores	1280	2,95%
Oficinas Desconcentradas del OSIPTEL	29 624	68,31%
Arequipa	3718	8,57%
Ayacucho	456	1,05%
Cajamarca	1356	3,13%
Chiclayo - Lambayeque	2172	5,01%
Chimbote - Ancash	1498	3,45%
Cusco	2996	6,91%
Huancayo - Junín	2144	4,94%
Huancavelica	1455	3,35%
Ica	831	1,92%
Iquitos - Loreto	3562	8,21%
Moquegua	861	1,99%
Piura	1415	3,26%
Pucallpa - Ucayali	43	0,10%
Puerto Maldonado - Madre de Dios	5	0,01%
Puno	3175	7,32%
Tacna	1005	2,32%
Trujillo - La Libertad	2932	6,76%
FonoAyuda	---	---
<b>TOTAL</b>	<b>43 370</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Gerencia de Protección y Servicio al Usuario - OSIPTEL

Nota: Durante el año 2010, se implementaron las Oficinas Desconcentradas de Ayacucho, Ucayali y Madre de Dios.

## Jornadas de orientación

Son actividades que requieren del desplazamiento de personal para absolver las consultas de los usuarios. Se visitan las principales plazas y zonas de mayor afluencia de público, tanto al interior de la localidad donde se ubica la Oficina Desconcentrada o Centro de Orientación del OSIPTEL como en lugares aledaños de acuerdo a las jurisdicciones respectivas. Este mecanismo permite difundir las principales acciones del regulador e informar a la ciudadanía sobre la presencia institucional en la zona.

Durante el año 2010, se llevaron a cabo 3 806 jornadas de orientación, que permitieron orientar a 380 129 usuarios a nivel nacional. Ello equivale al 65,98% del total de atenciones realizadas en todo el año.

**Durante el año 2010, se llevaron a cabo 3 806 jornadas de orientación, que permitieron orientar a 380 129 usuarios a nivel nacional.**

## Jornadas de Orientación realizadas por las Oficinas / Centros del OSIPTEL 2010

**Cuadro 8**

Oficinas / Centros de Orientación	2010	%
Lima y Callao	30 393	8,00%
San Isidro	14 813	3,90%
Callao	5 447	1,43%
Los Olivos	3 414	0,90%
San Juan de Miraflores	6 719	1,77%
<b>Oficinas Desconcentradas del OSIPTEL</b>	<b>349 736</b>	<b>92,00%</b>
Arequipa	26 609	7,00%
Ayacucho	11 776	3,10%
Cajamarca	17 308	4,55%
Chiclayo – Lambayeque	29 176	7,68%
Chimbote – Ancash	36 495	9,60%
Cusco	23 766	6,25%
Huancayo – Junín	27 979	7,36%
Huancavelica	20 644	5,43%
Ica	23 174	6,10%
Iquitos – Loreto	15 703	4,13%
Moquegua	14 139	3,72%
Piura	20 806	5,47%
Pucallpa – Ucayali	0	0,00%
Puerto Maldonado - Madre de Dios	0	0,00%
Puno	27 860	7,33%
Tacna	24 034	6,32%
Trujillo - La Libertad	30 267	7,96%
FonoAyuda	---	---
<b>TOTAL</b>	<b>380 129</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Gerencia de Protección y Servicio al Usuario - OSIPTEL

Nota: Durante el año 2010, se implementaron las Oficinas Desconcentradas de Ayacucho, Ucayali y Madre de Dios.

## Charlas

Tienen por finalidad dar a conocer las funciones del OSIPTEL y la normativa de usuarios. Durante las charlas, los asistentes pueden formular sus consultas respecto a las Condiciones de Uso, Directiva de Reclamos, el Sistema de Información, el Sistema de Consultas de Tarifas (SIRT), entre otros temas, que son absueltos por el personal encargado de las exposiciones.

Durante el año 2010, se llevaron a cabo 1 687 charlas en las que se absolvieron las consultas de 121 632 usuarios a nivel nacional. Ello equivale al 21,11% del total de atenciones realizadas en todo el año.

**Durante el año 2010, se llevaron a cabo 1 687 charlas en las que se absolvieron las consultas de 121 632 usuarios a nivel nacional.**

## Charlas realizadas por las Oficinas / Centros del OSIPTEL 2010

Cuadro 9

Oficinas / Centros de Orientación	2010	%
Lima y Callao	1 217	1,00%
San Isidro	0	0,00%
Callao	381	0,31%
Los Olivos	231	0,19%
San Juan de Miraflores	605	0,50%
<b>Oficinas Desconcentradas del OSIPTEL</b>	<b>120 415</b>	<b>99,00%</b>
Arequipa	10 343	8,50%
Ayacucho	11 429	9,40%
Cajamarca	26 293	21,62%
Chiclayo – Lambayeque	1 416	1,16%
Chimbote – Ancash	2 405	1,98%
Cusco	6 264	5,15%
Huancayo – Junín	21 300	17,51%
Huancavelica	2 512	2,07%
Ica	7 613	6,26%
Iquitos – Loreto	3 145	2,59%
Moquegua	490	0,40%
Piura	4 532	3,73%
Pucallpa – Ucayali	0	0,00%
Puerto Maldonado - Madre de Dios	0	0,00%
Puno	7 809	6,42%
Tacna	0	0,00%
Trujillo - La Libertad	14 864	12,22%
FonoAyuda	---	---
<b>TOTAL</b>	<b>121 632</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Gerencia de Protección y Servicio al Usuario - OSIPTEL

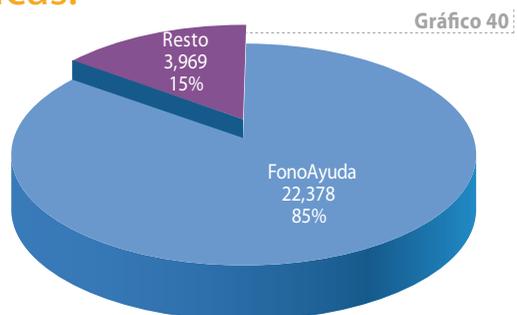
Nota: Durante el año 2010, se implementaron las Oficinas Desconcentradas de Ayacucho, Ucayali y Madre de Dios.

## Atenciones telefónicas

Se refiere a la atención de las consultas que realizan los usuarios a las Oficinas Desconcentradas o Centros de Orientación del OSIPTEL a través de las líneas telefónicas disponibles. También se incluye la atención a las llamadas que los usuarios realizan al servicio de FonoAyuda: 0-801-121-21 y 225-1313

Durante el año 2010, se atendieron en nuestras instalaciones 26 347 consultas telefónicas. Ello equivale al 4,54% del total de atenciones realizadas en todo el año.

**Durante el año 2010, se atendieron en nuestras instalaciones 26 347 consultas telefónicas.**



Fuente: Gerencia de Protección y Servicio al Usuario – OSIPTEL

## Atenciones Telefónicas realizadas en las Oficinas / Centros del OSIPTEL 2010

**Cuadro 10:**

Oficinas / Centros de Orientación	2010	%
Lima y Callao	946	3,59%
San Isidro	420	1,59%
Callao	258	0,98%
Los Olivos	85	0,32%
San Juan de Miraflores	183	0,69%
<b>Oficinas Desconcentradas del OSIPTEL</b>	<b>3023</b>	<b>11,47%</b>
Arequipa	409	1,55%
Ayacucho	150	0,57%
Cajamarca	132	0,50%
Chiclayo - Lambayeque	275	1,04%
Chimbote - Ancash	141	0,54%
Cusco	320	1,21%
Huancayo - Junín	122	0,46%
Huancavelica	19	0,07%
Ica	263	1,00%
Iquitos - Loreto	240	0,91%
Moquegua	35	0,13%
Piura	266	1,01%
Pucallpa - Ucayali	2	0,01%
Puerto Maldonado - Madre de Dios	0	0,00%
Puno	143	0,54%
Tacna	15	0,06%
Trujillo - La Libertad	491	1,86%
FonoAyuda	22 378	84,94%
<b>TOTAL</b>	<b>26 347</b>	<b>100,00%</b>

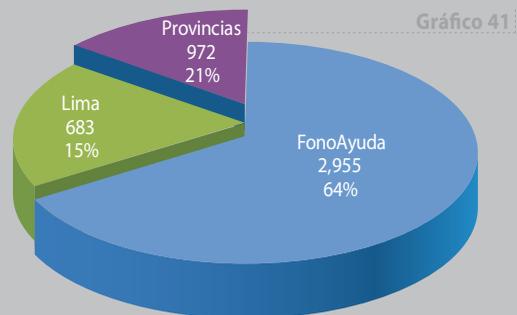
Fuente: Gerencia de Protección y Servicio al Usuario - OSIPTEL

Nota: Durante el año 2010, se implementaron las Oficinas Desconcentradas de Ayacucho, Ucayali y Madre de Dios.

## Atención de consultas escritas

Se trata de la absolución de consultas hechas mediante cartas, formularios electrónicos disponibles en la página web institucional y correos electrónicos.

Durante el año 2010, se atendieron 4 610 consultas escritas a nivel nacional. Ello equivale al 0,8% del total de atenciones realizadas en todo el año.



Fuente: Gerencia de Protección y Servicio al Usuario - OSIPTEL

## Atenciones Escritas realizadas en las Oficinas / Centros del OSIPTEL 2010

Cuadro 11

Oficinas / Centros de Orientación	2010	%
Lima y Callao	9683	14,82%
San Isidro	683	14,82%
Callao	0	0,00%
Los Olivos	0	0,00%
San Juan de Miraflores	0	0,00%
<b>Oficinas Desconcentradas del OSIPTEL</b>	<b>972</b>	<b>21,08%</b>
Arequipa	34	0,74%
Ayacucho	8	0,17%
Cajamarca	30	0,65%
Chiclayo - Lambayeque	33	0,72%
Chimbote - Ancash	12	0,26%
Cusco	92	2,00%
Huancayo - Junín	71	1,54%
Huancavelica	1	0,02%
Ica	37	0,80%
Iquitos - Loreto	56	1,21%
Moquegua	10	0,22%
Piura	179	3,88%
Pucallpa - Ucayali	0	0,00%
Puerto Maldonado - Madre de Dios	0	0,00%
Puno	49	1,06%
Tacna	9	0,20%
Trujillo - La Libertad	351	7,61%
FonoAyuda	2955	64,10%
<b>TOTAL</b>	<b>4610</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Gerencia de Protección y Servicio al Usuario - OSIPTEL

Nota: Durante el año 2010, se implementaron las Oficinas Desconcentradas de Ayacucho, Ucayali y Madre de Dios.

## Orientaciones por empresas

Por lo general, los temas consultados por los usuarios están relacionados a un determinado servicio prestado por una de las empresas operadoras del sector. El siguiente cuadro muestra las consultas realizadas con respecto al servicio de la empresa operadora que motivó la consulta.

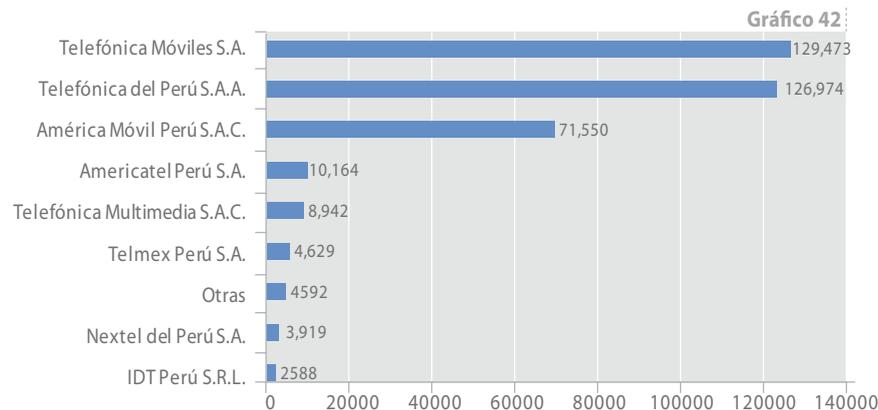
### Orientaciones realizadas en las Oficinas / Centros del OSIPTEL según Empresas 2010

**Cuadro 12**

Empresas	Cantidad de Temas Orientados	%
Telefónica Móviles S.A.	129 473	35,68%
Telefónica del Perú S.A.A.	126 974	35,00%
América Móvil Perú S.A.C.	71 550	19,72%
Americatel Perú S.A.	10 164	2,80%
Telefónica Multimedia S.A.C.	8 942	2,46%
Telmex Perú S.A.	4 629	1,28%
Nextel del Perú S.A.	3 919	1,08%
IDT Perú S.R.L.	2 588	0,71%
Otras	4 592	1,27%
<b>TOTAL</b>	<b>362 831</b>	<b>100,00%</b>

En una atención, se puede absolver más de una consulta al usuario.  
 Fuente: Gerencia de Protección y Servicio al Usuario - OSIPTEL  
 Nota: No incluye orientaciones en charlas ni consultas sobre OSIPTEL.

## Orientaciones realizadas en las Oficinas Desconcentradas y Centros de Orientación, según empresas



Fuente: Gerencia de Protección y Servicio al Usuario - OSIPTEL

## Orientaciones por servicios y temas

Durante el año 2010, el servicio que requirió el mayor número de orientaciones fue el de telefonía móvil, seguido por el de telefonía fija, Internet y televisión por cable. Los temas más demandados por servicio fueron los siguientes:

- **Servicio de Telefonía Móvil:** portabilidad, calidad, área virtual móvil, facturación, información general y procedimiento de reclamos.

- **Servicio de Telefonía Fija:** facturación, calidad, procedimiento de reclamos, baja del servicio, cobro, recibos y larga distancia.
- **Internet:** facturación, calidad, baja del servicio, procedimiento de reclamos y contratos.
- **Servicio de Televisión por Cable:** calidad, facturación, cobro, baja del servicio, procedimiento de reclamos y recibos.

Los siguientes cuadros adjuntos muestran los temas correspondientes a los servicios de telefonía móvil y fija que han demandado el mayor número de orientaciones durante el año 2010.

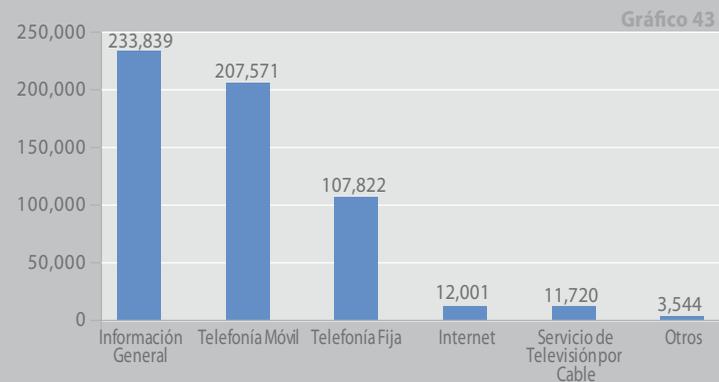
### Orientaciones realizadas en las Oficinas / Centros del OSIPTEL según Servicio 2010

**Cuadro 13**

Servicios	Cantidad de Casos Orientados	%
Información General	233 839	40,56%
Telefonía Fija	107 822	18,70%
Telefonía Móvil	207 571	36,01%
Arrendamiento de Circuitos	20	0,00%
Servicio de Televisión por Cable	11 720	2,03%
Internet	12 001	2,08%
Teléfonos Públicos	2420	0,42%
Comercialización de Tráfico de Servicios	139	0,02%
Rurales	59	0,01%
Otros	906	0,16%
<b>TOTAL</b>	<b>576 497</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Gerencia de Protección y Servicio al Usuario – OSIPTEL

### Orientaciones en las Oficinas Desconcentradas y Centros de Orientación, según servicio 2010



Fuente: Gerencia de Protección y Servicio al Usuario – OSIPTEL

**Durante el año 2010, el servicio que requirió el mayor número de orientaciones fue el de telefonía móvil**

En 2010, el OSIPTEL realizó campañas de orientación en todo el Perú para informar a los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones sobre el respeto de sus derechos y obligaciones.

Las campañas realizadas por la celebración del Día Mundial del Consumidor y el Día Internacional de las Telecomunicaciones generaron gran interés entre los usuarios (y potenciales usuarios). A través de charlas, talleres y jornadas itinerantes, se les informó sobre cómo presentar sus reclamos de acuerdo al tipo de problemas que tuvieran con las empresas operadoras.

Más adelante, en agosto y setiembre, se realizaron campañas sobre el Área Virtual Móvil y la obligación de registro de la titularidad de los servicios móviles prepago. Los usuarios mostraron especial interés en conocer los plazos establecidos, tanto para el inicio en el cambio de marcación de los móviles como para la suspensión de los celulares prepago no registrados adecuadamente.

En cuanto a la implementación del sistema de Llamada por Llamada en las redes móviles, la campaña de orientación realizada en octubre centró su atención en informar sobre el derecho de los usuarios a escoger el operador de Larga Distancia Internacional para hacer llamadas desde su teléfono móvil.

### 5.3.1. Campaña “OSIPTEL se acerca al usuario”

El objetivo fue conocer la opinión de los usuarios sobre la calidad de atención que brindan las principales empresas operadoras en sus oficinas comerciales. Para lograrlo, el OSIPTEL realizó campañas de acercamiento al usuario durante el año 2010 mediante la ejecución de entrevistas a los usuarios.

La campaña recorrió quince centros de atención, lográndolo en la ciudad de Lima e Ica cubrir las siguientes empresas operadoras: América Móvil Perú (Claro), Nextel del Perú, Telefónica del Perú (Telefónica), Telefónica Móviles (Movistar), Telefónica Multimedia (Cable Mágico) y Cable Visión.

**El OSIPTEL realizó campañas de acercamiento al usuario durante el año 2010 mediante la ejecución de entrevistas a los usuarios.**

### 5.3.2. Campaña de posicionamiento del OSIPTEL mediante programas de radio

Consistió en la participación de los jefes de oficina o responsables de los Centros de Orientación del OSIPTEL en espacios alquilados en radios locales de cada departamento en donde la institución tiene una oficina. La campaña se inició en mayo de 2010 y tuvo una duración de cuatro semanas a razón de un programa por semana, con una duración entre 15 a 30 minutos. Se abordó diversos temas como contratos de servicios públicos de telecomunicaciones, tarjetas de pago, portabilidad numérica y suspensión y corte del servicio.

Los programas radiales se realizaron en quince ciudades: Moquegua, Ayacucho, Puno, Huancayo, Arequipa, Piura, Chimbote, Trujillo, Cusco, Huanavelica, Tacna, Iquitos, Chiclayo, Cajamarca y Lima. Cabe precisar que, en Lima, se llevaron a cabo en los distritos de San Juan de Miraflores, Los Olivos y el Callao.

### 5.3.3. Convenio Institucional con la Asociación ATENEA

De acuerdo al Reglamento para la Celebración de Convenios de Cooperación Interinstitucional y la disposición de multas administrativas a favor de las Asociaciones de Consumidores, el OSIPTEL firmó el tercer Convenio con Asociaciones de Usuarios con la Asociación Atenea, que tiene su centro de actividades en Iquitos.

En dicho convenio, firmado en diciembre de 2010, ambas instituciones se comprometieron a trabajar coordinadamente en diversas actividades especialmente diseñadas para los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones. Algunas de ellas fueron las siguientes:

- Implementación de mecanismos que reduzcan los costos de acceso a la información y orientación.
- Organización de talleres, charlas y seminarios sobre temas relacionados a la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones.
- Difusión y prevención de los intereses de los usuarios en radio, prensa y televisión.
- Elaboración de material educativo e informativo sobre los derechos de los usuarios.
- Realización de estudios para conocer las mejores prácticas a nivel internacional sobre prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, así como aquellas que permitan conocer las principales necesidades de información de los diferentes tipos de usuarios.

## 5.4. DESCENTRALIZACIÓN: NUEVAS OFICINAS EN LAS REGIONES

Uno de los principales objetivos del OSIPTEL durante el año pasado fue darle continuidad y sostenibilidad a las acciones de desconcentración de sus funciones a nivel nacional. Esta labor se inició en 2007 a través de la apertura y funcionamiento de nuevas Oficinas Desconcentradas en regiones estratégicas que ayudaran a la población de zonas alejadas o cuyo estado de vulnerabilidad requiriera mayor protección de sus derechos como usuarios.

Todo ello respondió a los objetivos estratégicos institucionales de “Acercamiento al Usuario” y “Fortalecimiento Institucional”. Esto permitió que, a diciembre de 2010, el Osiptel implementara cuatro agencias desconcentradas en las ciudades de Ayacucho, Ucayali, Madre de Dios y San Martín. Las nuevas Oficinas Desconcentradas supusieron varias contribuciones:

- Acercar al OSIPTEL a los usuarios a través de jornadas de orientación y difusión en las distintas provincias y distritos de su región.
- Capacitar a los usuarios y potenciales usuarios para que conozcan sus derechos y deberes, y el procedimiento de reclamo ante cualquier inconveniente con sus servicios.
- Solucionar problemas de los usuarios mediante la gestión directa con las empresas operadoras.
- Supervisar a las empresas operadoras con énfasis en la calidad y cobertura en zonas rurales.
- Brindar información inmediata ante cualquier interrupción o falla de los servicios públicos de telecomunicaciones en la región.



Las dieciocho oficinas desconcentradas, sin incluir las de las regiones de Lima y Callao, cubren el 78% de las regiones del Perú. Si se incluye la región de Lima con sus tres centros de atención en los distritos de Los Olivos (Lima Norte), San Isidro y San Juan de Miraflores (Lima Sur) y la región del Callao con su centro de atención en Callao-Cercado, la presencia del OSIPTEL en las regiones del país se incrementa a un 80%. La estrategia de desconcentración implicó también el fortalecimiento interno de las oficinas desconcentradas mediante herramientas de gestión y unidades móviles para un óptimo desempeño en sus labores en beneficio de los usuarios y ciudadanos de la región.

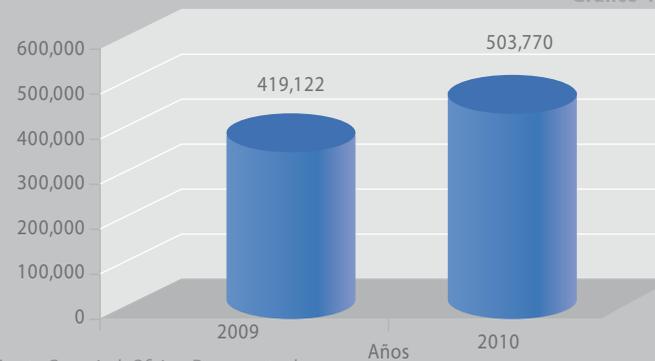
Esto ha significado el diseño y aplicación del nuevo Sistema de Atención a Usuario (ATUS) que registra no solo las orientaciones sino que las analiza para conocer los principales problemas presentados por los usuarios en cada zona, además registra las supervisiones que se realizan a las empresas operadoras en las diferentes localidades del Perú.

El uso de nueve unidades móviles asignadas a las oficinas de Arequipa, Cajamarca, Cusco, Ica, Junín, La Libertad, Lambayeque, Piura y Tacna. Las unidades móviles son compartidas con las demás oficinas desconcentradas que aún no cuentan con movilidad propia y apoyan en las labores de supervisión y orientación.

Gracias a esta labor, las Oficinas Desconcentradas del OSIPTEL realizaron 503 770 orientaciones al público durante el 2010. Esta meta significó un crecimiento del 20,20% respecto a las orientaciones realizadas durante el 2009.

## Las orientaciones al público usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones realizado por nuestras oficinas desconcentradas representan el 87,32% del total de orientaciones.

Orientaciones realizadas por las Oficinas Desconcentradas (2009 -2010) Gráfico 45



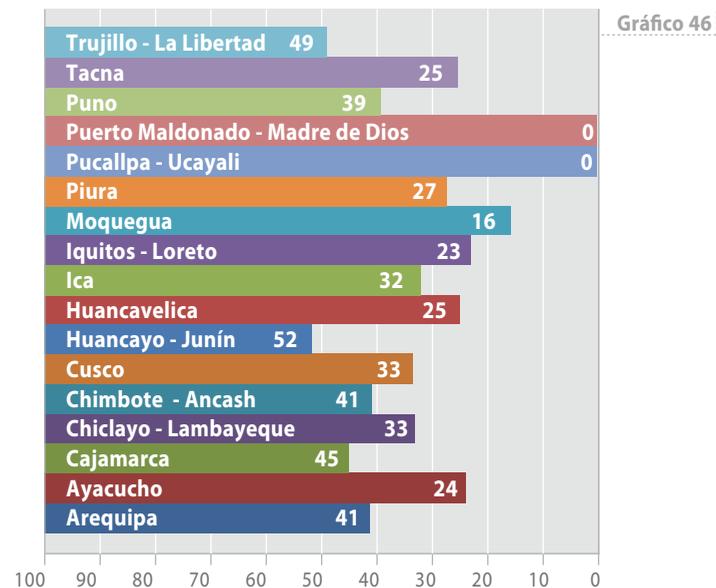
Fuente: Gerencia de Oficinas Desconcentradas

Las orientaciones al público usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones realizado por nuestras oficinas desconcentradas representan el 87,32% del total de orientaciones. Ello significa que usuarios de todo el país se están beneficiando de los servicios del OSIPTEL y están recibiendo información preventiva y soluciones a casos concretos.



Las dieciocho oficinas desconcentradas, sin incluir las de las regiones de Lima y Callao, cubren el 78% de las regiones del Perú.

Orientaciones realizadas por las Oficinas Desconcentradas (2009 -2010)\*



\* No se han incluido los datos de las orientaciones realizadas por la Oficina Desconcentrada de San Martín dado que el Sistema de Atención a Usuarios (ATUS) que consigna todas las atenciones y orientaciones desarrolladas, se implementó en enero de 2011.

## 5.5. LA TECNOLOGÍA AL SERVICIO DE LA INCLUSIÓN SOCIAL

### 5.5.1. Mejoras del Sistema de Información y Registro de Tarifas (SIRT)

Hoy el Reglamento General de Tarifas establece que las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones tienen la obligación de comunicar y poner a disposición del OSIPTEL y del público en general toda la información sobre las tarifas<sup>3</sup>.

Para este fin, el OSIPTEL aprobó el procedimiento para el registro de tarifas (Sistema de Información y Registro de Tarifas – SIRT) a través de la página web institucional<sup>4</sup>. El sistema comenzó a operar el 30 de abril de 2006.

Debido a que las tarifas son importantes indicadores que orientan las preferencias, decisiones de contratación y de consumo de los usuarios de telecomunicaciones, en 2010 el OSIPTEL realizó mejoras sustantivas para facilitar la búsqueda de información en el SIRT. Esto ayudó a que los usuarios pudiesen contar con la información de las tarifas de manera oportuna y a través de mecanismos más eficientes.

Esta nueva consulta del SIRT facilita la búsqueda de información sobre tarifas de modo simple y amigable orientada a diversos usuarios (ciudadanos, entidades de gobierno, empresas operadoras). Asimismo, sirve como base de datos para usuarios internos del OSIPTEL con el fin de realizar estudios, investigación sobre las tendencias y comportamiento del mercado.

### 5.5.2. Sistema de Atención a Usuarios (ATUS)

Se implementó un sistema que permite al personal de oficinas y centros de orientación del OSIPTEL registrar y gestionar las atenciones y orientaciones sobre necesidades de información que tengan los usuarios. Asimismo, el sistema ATUS permite a la GPSU y la GOD tener un control sobre las actividades de acercamiento a los usuarios, difusión en temas de derechos, obligaciones, procedimiento de reclamos, acceso a información en línea sobre las atenciones en todas las oficinas del OSIPTEL a nivel nacional, entre otros beneficios.

### 5.5.3. Sistema de Red de Egresados del Curso de Extensión (SIEGRE)

El OSIPTEL diseñó un sitio web que permite a los egresados de los cursos de extensión universitaria formar grupos o foros; fomentar la comunicación y promover la participación activa de los ex alumnos; compartir información, acceder a oportunidades laborales, becas y convenios; conocer las novedades del sector; y proveer un canal que permita incorporarlos al mercado laboral.

<sup>3</sup> Resolución del Consejo Directivo N° 058-2005-CD/OSIPTEL

<sup>4</sup> Resolución de la Gerencia General N° 137-2006-GG/OSIPTEL

#### 5.5.4. Sistema de Confidencialidad

Se desarrolló un sistema que permite el registro y seguimiento de los expedientes de carácter confidencial. Este sistema supone un apoyo a las labores realizadas por la Secretaría Técnica de Cuerpos Colegiados, así como a la presentación de información relevante para la alta dirección.

#### 5.5.5. Sistema de Recopilación de Información en Zonas Rurales de Telecomunicaciones (SIRUTEL)

Este sistema permite a la Gerencia de Fiscalización y Supervisión recopilar información sobre los servicios<sup>5</sup>. Esta nueva herramienta comenzó a funcionar bajo el reglamento sobre la continuidad en la prestación del servicio telefónico<sup>6</sup> (modalidad de teléfonos públicos en centros poblados rurales). Permite monitorear las labores realizadas por los supervisores en el levantamiento de información y actas de supervisión en áreas rurales.

<sup>5</sup> Aprobado mediante Resolución N° 069-2002-CD-OSIPTEL.

<sup>6</sup> Aprobados mediante Resolución N° 116-2003-CD-OSIPTEL.



# Capítulo 6

## Solución de controversias y reclamos de usuarios



## 6.1. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y DE COMPETENCIA

El OSIPTEL desempeña un papel fundamental: genera condiciones necesarias para la libre competencia en el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones. Resuelve controversias entre empresas del sector por la vía administrativa, así como otras ajenas a ellas pero que pueden afectar el mercado de telecomunicaciones.

Las controversias que el OSIPTEL resuelve son temas relacionados con:

- El incumplimiento de las obligaciones sobre libre y leal competencia.
- La interconexión de redes en sus aspectos técnicos, económicos y jurídicos, incluidos los cargos y demás compensaciones, que paguen las empresas derivadas de una relación de interconexión, así como las liquidaciones de dichos cargos, compensaciones o retribuciones.
- El derecho de acceso a la red, incluyendo sus aspectos técnicos, jurídicos y económicos.
- Tarifas y cargos diferentes a la interconexión.
- Aspectos técnicos de los servicios públicos de telecomunicaciones.
- El acceso y uso compartido de la infraestructura pública para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones.

Como consecuencia de la solución de controversias relacionadas con estos temas, el OSIPTEL puede sancionar a las empresas que infringen las normas del mercado. Asimismo, intenta resolver toda controversia que se plantee debido a acciones u omisiones que afecten el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones, aunque sólo una de

las partes sea empresa operadora de tales servicios.

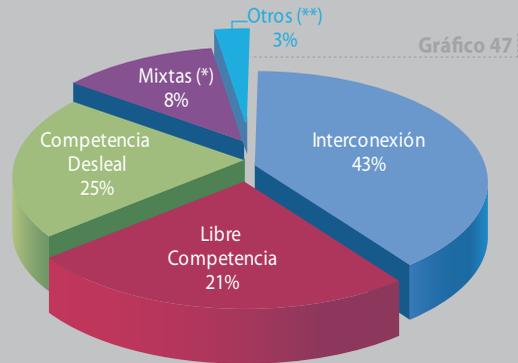
La resolución de estos conflictos está a cargo, en primera instancia, de los Cuerpos Colegiados; y en segunda, por el Tribunal de Solución de Controversias (TSC). Ambas cuentan con una Secretaría Técnica que opera como órgano de apoyo técnico y administrativo. Además, actúa como enlace entre ellos y la estructura orgánica del OSIPTEL aunque no forman parte de la estructura de la institución.

Al interior del organismo regulador, la gerencia que desempeña la labor de Secretaria Técnica, en primera instancia administrativa, es la de Relaciones Empresariales. Esta apoya en la tramitación de las controversias y proporciona los elementos y criterios necesarios para la emisión de los pronunciamientos finales por parte de los Cuerpos Colegiados. También actúa como órgano instructor en los procedimientos infractores a las normas del sector o a las normas de libre competencia, realizando las indagaciones e investigaciones necesarias para el Informe Instructivo correspondiente.

Durante el 2010, se tramitaron en primera instancia dos procedimientos de solución de controversias. Estuvieron referidas a discrepancias derivadas de la relación de arrendamiento de circuitos y a la aplicación de las disposiciones contenidas en las normas sobre compartición de infraestructura.

**Durante el 2010,  
se tramitaron en  
primera instancia  
dos procedimientos  
de solución de  
controversias.**

### Controversias en primera instancia (Según materias) 1994-2010



Número total de controversias = 106

(\*) Controversias sobre Interconexión, Libre Competencia y Competencia Desleal.

(\*\*) Controversias sobre Compartición de Infraestructura y Arrendamiento de Circuitos

#### 6.1.1. Casos resueltos en primera instancia por competencia

Con los pronunciamientos de las instancias de solución de controversias, el OSIPTEL da señales claras de su labor al mercado y ante la comisión de prácticas contrarias a la libre y leal competencia y a la regulación del sector. La Gerencia de Relaciones Empresariales, en su calidad de Secretaría Técnica, apoyó a los cuerpos colegiados en la tramitación de las controversias y en la emisión de dos resoluciones finales durante 2010<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Resolución N° 002-2010-CCO/OSIPTEL (emitida en el expediente N° 001-2010-CCO-ST/CI) y Resolución N° 002-2010-CCO/OSIPTEL (emitida en el expediente N° 002-2010-CCO-ST/O).

Otra de las funciones importantes que realiza el OSIPTEL es promover y vigilar la competencia en el sector de telecomunicaciones, asegurando que las empresas desarrollen sus actividades en un entorno de sana competencia. Para hacerlo, realiza un seguimiento permanente de los mercados de telecomunicaciones para:

- Identificar potenciales prácticas anticompetitivas.
- Iniciar controversias de oficio cuando se detecte indicios suficientes sobre dichas prácticas.
- Proponer la emisión de normas y elaborar modificaciones o propuestas normativas.

En 2010 se supervisaron las condiciones de competencia en los mercados de las telecomunicaciones. Para ello se solicitó información periódica a las empresas operadoras, información relevante aplicada a diversos mercados. Así también, a través del Sistema de Información y Registro de Tarifas (SIRT) se recopiló información de la oferta comercial reportada por las empresas operadoras.

Adicionalmente, para el análisis de denuncias relacionadas a procedimientos de solución de controversias, esa información sirvió para evaluar la adopción de medidas normativas, o ex post, que permitan garantizar y dinamizar la competencia en los mercados de telecomunicaciones.

Así, a partir del seguimiento a los mercados del sector y a los datos acumulados, durante el año 2010, se realizaron diversos estudios y evaluaciones. En el mercado de larga distancia, por ejemplo, se ha verificado la implementación de importantes regulaciones, como el relanzamiento del sistema de preselección del operador de larga distancia.

En el mercado de servicios móviles, se analizó el comportamiento de las empresas operadoras durante la implementación de la Portabilidad Numérica, para determinar si existen indicios de prácticas anticompetitivas. Por otro lado, debido a la aprobación del Reglamento del Sistema de Llamada por Llamada de Larga Distancia Internacional para servicios públicos de móviles, se analizó el comportamiento de las empresas operadoras en este mercado. Finalmente, se realizó una evaluación de las tarifas móviles del mercado peruano en comparación con las tarifas de otros operadores en distintos países de la región.

También se elaboró un boletín sobre Indicadores de Participación y Concentración de mercados. Este presenta una evaluación de algunos aspectos del desarrollo de los mercados del sector que permiten analizar la evolución de los servicios.

Otra importante tarea desarrollada en 2010 fue el ordenamiento de la información recopilada gracias al análisis de expedientes de controversias y sus estudios para detectar prácticas anticompetitivas. Esta información dio a conocer los principales problemas de deficiencias y vacíos normativos en materia de libre y leal competencia y regulación del sector.

Ello sirvió para la elaboración e implementación de propuestas normativas que buscan mejorar el marco legal vigente. Estas nuevas normas han mejorado la competencia y garantizan la transparencia. Tres son los casos concretos:

- 1) Propuesta de Norma que regulan el Acceso y/o Soporte para la prestación del Servicio de Valor Añadido.
- 2) Proyecto de modificación de la resolución<sup>2</sup> que determina la Lista Enunciativa de Información Pública y Reservada.
- 3) Proyecto de Modificación del Reglamento para la Determinación, Ingreso, Registro y Resguardo de la Información Confidencial presentada ante OSIPTEL.

Además de todo ello, se destinaron recursos para mantener canales de comunicación con las empresas operadoras del sector. De esta manera se pueden conducir sus inquietudes y conocer la problemática que enfrentan en sus respectivos mercados.

Con ese objetivo, en 2010 se difundió entre las empresas información sobre la labor de las instancias de solución de controversias, a través de la ejecución de programas de capacitación a las empresas operadoras de Trujillo, Chiclayo, Piura, Arequipa y Tarapoto. Así, el OSIPTEL busca integrar al país en un marco de competencia e inclusión protegiendo los derechos de los usuarios.

En esta misma línea, se elaboró y distribuyó el CD PRINCIPALES NORMAS DE TELECOMUNICACIONES 2010. Este contenía información sobre la regulación la solución de controversias, la libre y leal competencia, entre otras principales materias del sector.

<sup>2</sup> Resolución de Consejo Directivo N° 053-2004-CD/OSIPTEL.

## 6.2. TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

El Tribunal de Solución de Controversias del OSIPTEL (TSC) se encarga de resolver en segunda y última instancia administrativa las apelaciones de las resoluciones emitidas por los Cuerpos Colegiados sobre controversias de infracciones a las normas de libre y leal competencia, interconexión y acceso y uso compartido de la infraestructura. Su labor complementa las disposiciones normativas del Organismo Regulador en la medida que sus decisiones interpretan y aplican tanto las leyes del sector, sus reglamentos y las diversas disposiciones normativas.

### 6.2.1. Principales pronunciamientos en segunda instancia emitidos por el TSC

Durante el año 2010, las labores del TSC se enfocaron en delegar facultades a la Secretaría Técnica para que se encargue de las apelaciones contra las resoluciones de primera instancia. También elaboró documentos de trabajo sobre las funciones de las instancias de solución de controversias y para la solución de las presentadas en segunda instancia. Con ese objetivo, el TSC emitió los siguientes documentos:

- ***“Criterios para la cuantificación de las sanciones a ser impuestas por las instancias de solución de controversias del OSIPTEL”***

El TSC analizó el marco legal para la graduación y cuantificación de multas sobre libre competencia, competencia desleal, interconexión y acceso y uso compartido de la infraestructura en el mercado del servicio público de telecomunicaciones. Asimismo, se hizo un análisis de la imposición de multas dentro de procedimien-

tos de solución de controversias, identificándose los criterios utilizados para la graduación de sanciones por infracciones. De otro lado, este documento contiene los criterios para la graduación de multas utilizados por otras agencias de competencia y agencias reguladoras a nivel internacional.

- ***“Análisis de los pronunciamientos judiciales emitidos en procesos contenciosos administrativos sobre impugnación de resoluciones de las instancias de solución de controversias”***

En este documento, el TSC analizó los pronunciamientos judiciales e identificó las causas del cuestionamiento en sede judicial de las decisiones de las instancias de solución de controversias. Ello contribuye con el perfeccionamiento del marco normativo y con la estabilidad a las decisiones del regulador, contribuyendo directamente al fortalecimiento institucional del OSIPTEL.

#### **Difusión de las labores realizadas por el TSC y su Secretaría Técnica**

En concordancia con los objetivos institucionales, el TSC y su Secretaría Técnica se han preocupado por la consolidación del OSIPTEL como una institución que genera conocimiento, y que promueve el acercamiento al usuario. Por ello, el TSC y su Secretaría Técnica han considerado que la actualización de la sección dedicada a solución de controversias en la página web institucional es importante para difundir su trabajo. Esta sección permite comunicar directamente estos documentos de trabajo, así como aquellos que sintetizan información relevante para los administrados sobre el procedimiento de solución de controversias.

#### **Informes emitidos para el perfeccionamiento del marco legal**

Durante el año 2010, la Secretaría Técnica ha participado en el perfeccionamiento legal en temas regulatorios y de libre y leal competencia en el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones.

#### **Ámbito de competencia de las instancias de solución de controversias e información**

La Secretaría Técnica del TSC ha elaborado un cuadro resumen sobre aspectos de competencia de las instancias de solución de controversias del OSIPTEL. Allí se especifican las infracciones sobre conductas anticompetitivas y de competencia desleal, así como las del mercado de servicios públicos de telecomunicaciones como la interconexión, el derecho de acceso y el uso compartido de infraestructuras.

Ello se da con la finalidad de permitir a las empresas y usuarios distinguir la competencia de los Cuerpos Colegiados, el TSC y el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU). Además, se ha elaborado una guía de información del TSC que facilita el acceso y búsqueda de los términos de la normativa que regula el proceso de solución de controversias del OSIPTEL.

La incorporación de esta información en la página web se encuentra relacionada con lo que vienen realizando otras instituciones públicas nacionales e internacionales con funciones similares, como el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN) y la Comisión Nacional de Competencia de España (CNC).

**Se elaboró y distribuyó el CD PRINCIPALES NORMAS DE TELECOMUNICACIONES 2010. Este contenía información sobre la regulación la solución de controversias, la libre y leal competencia, entre otras principales materias del sector.**

### 6.3. TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS (TRASU)

El procedimiento para la solución de reclamos de los servicios públicos de telecomunicaciones está conformado por dos instancias administrativas: la empresa operadora y la última instancia en el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos (TRASU), del OSIPTEL, órgano que resuelve los recursos elevados por las empresas operadoras.

De esta forma, cuando el dictamen de la empresa operadora no es favorable al usuario, éste puede presentar una apelación ante la empresa que deberá elevar dicho recurso al TRASU, con los descargos respectivos.

Además de los recursos de apelación, el TRASU resuelve las quejas administrativas que los usuarios presentan sobre el incumplimiento del procedimiento establecido en la Directiva de Reclamos.

La vía administrativa queda agotada con la resolución del TRASU. Sin embargo, si la empresa operadora o el usuario no se encuentran conformes con el fallo del Tribunal, pueden solicitar la revisión de su caso ante el Poder Judicial.

El TRASU se conforma por seis vocales, profesionales en derecho, ingeniería y economía y cuenta con una secretaría técnica que le presta el apoyo técnico para el cumplimiento de sus labores.

Durante el año 2010, se han presentado ante el TRASU un total de 12 037 expedientes, de los cuales el 67,58% (8 135) correspondieron a recursos de apelación y el 32,42% (3 902) a quejas.

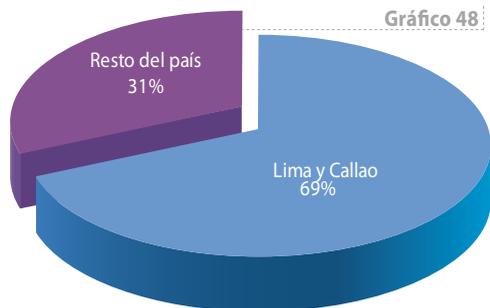
Con relación al origen de los recursos de apelación que han sido resueltos por la segunda instancia, se puede precisar que el 64,47% provienen de reclamos de Lima y Callao y el 35,53% restante de reclamos realizados al interior del país. Asimismo, el 58,17% de las quejas provienen de Lima y Callao y el 41,83% restante del interior del país.

**Durante el año 2010, se han presentado ante el TRASU un total de 12 037 expedientes, de los cuales el 67,58% (8 135) correspondieron a recursos de apelación y el 32,42% (3 902) a quejas.**

Cantidad de Expedientes Resueltos por el TRASU correspondientes a Recursos de Apelación y Quejas durante el año 2010, por Departamento.

Expedientes de recursos de apelación resueltos durante el año 2010

Gráfico 48



Fuente: Base de Datos del TRASU

#### Apelaciones y quejas resueltas por empresa operadora

El siguiente cuadro está referido a la cantidad de expedientes resueltos por Empresa, siendo Telefónica del Perú la que registra el mayor número de casos en apelaciones (3708) y quejas (2166) resueltas en el año.

Expedientes de quejas resueltos durante el año 2010

Gráfico 49



Cantidad de Expedientes Resueltos por el TRASU correspondientes a Recursos de Apelación y Quejas durante el año 2010, por empresas

Cuadro 14

Empresa	Apelación		Quejas	
	Cantidad	%	Cantidad	%
AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	932	11,93%	254	6,53%
AMERICATEL PERU S.A.	356	4,56%	166	4,27%
CONVERGIA PERU S.A.	11	0,14%	24	0,62%
DIRECTV PERU S.R.L.	2	0,03%	3	0,08%
GILAT TO HOME PERU S.A.	3	0,04%	0	0,00%
IDT PERU S.R.L.	5	0,06%	29	0,75%
INFODUCTOS Y TELECOMUNICACIONES DEL PERU S.A.	0	0,00%	1	0,03%
NETLINE PERU S.A.	0	0,00%	2	0,05%
NEXTEL DEL PERU S.A.	222	2,84%	86	2,21%
PERUSAT S.A.	2	0,03%	1	0,03%
SERVICIOS GLOBALES DE TELECOMUNICACIONES S.A.C.	1	0,01%	0	0,00%
SITEL S.A.	1	0,01%	0	0,00%
STAR GLOBAL COM S.A.	1	0,01%	0	0,00%
TELEFONICA DEL PERU S.A.A.	3708	47,47%	2166	55,65%
TELEFÓNICA EMPRESAS PERU S.A.A.	1	0,01%	0	0,00%
TELEFONICA MOVILES S.A.C.	2132	27,29%	1022	26,26%
TELEFONICA MULTIMEDIA S.A.C.	253	3,24%	92	2,36%
TELMEX PERU S.A.	181	2,32%	46	1,18%
<b>TOTAL</b>	<b>7811</b>	<b>100,00</b>	<b>3892</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Base de Datos del TRASU

### Apelaciones y quejas resueltas por servicio

De otro lado, los servicios que han presentado la mayor cantidad de apelaciones resueltas durante el 2010 han sido Telefonía Fija, Telefonía Móvil y Distribución de Radiodifusión por Cable. Para el caso de Quejas han sido Telefonía Móvil, Telefonía Fija y Distribución de Radiodifusión por Cable. Cabe resaltar que durante los últimos meses del año los casos de telefonía móvil han sufrido un incremento considerable.

Cantidad de Expedientes Resueltos por el TRASU correspondientes a Recursos de Apelación y Quejas durante el año 2010, por servicios.

Cuadro 15

Servicio	Apelación		Quejas	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Telefonía Fija	4186	53,59%	2424	62,28%
Telefonía Móvil	3260	41,74%	1346	34,58%
Servicio de Distribución de Radiodifusión por Cable	273	3,50%	93	2,39%
Teléfonos Públicos	11	0,14%	0	0,00%
Acceso a Internet	76	0,97%	24	0,62%
Arrendamiento de Circuitos	5	0,06%	5	0,13%
<b>TOTAL</b>	<b>7811</b>	<b>100,00%</b>	<b>3892</b>	<b>10,000%</b>

Fuente: Base de Datos del TRASU.

### Apelaciones y quejas resueltas por sentido

Analizando el resultado de las apelaciones resueltas por el sentido de la resolución del TRASU, se observa que, en el año 2010, el

57,15% de las apelaciones y el 51,41% de las quejas resueltas, han sido a favor de los intereses de los usuarios.

El plazo promedio para expedición de las apelaciones ha sido de 19,17 días útiles para el año 2010. El promedio para las Quejas ha sido de 10,59 días útiles. Cabe mencionar que las resoluciones han sido expedidas de acuerdo a los plazos establecidos en la normativa.

### Promedio de tiempo de Expedición de Resoluciones del TRASU

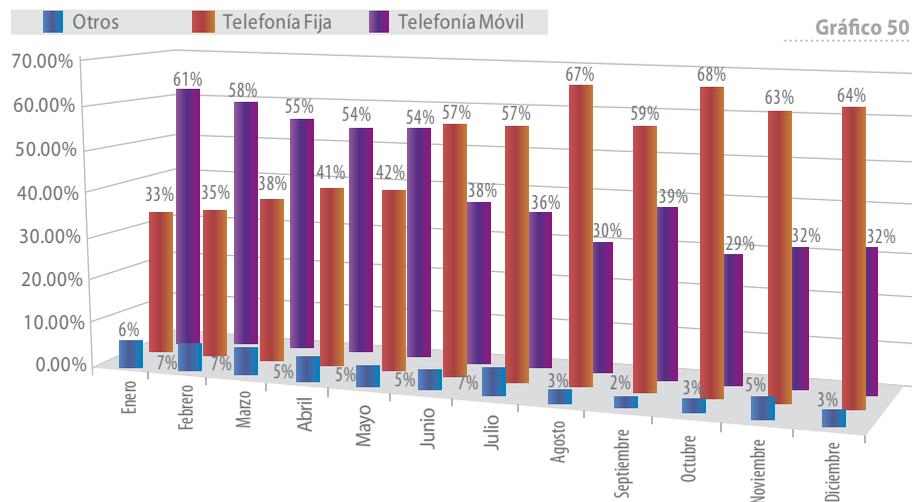
Cuadro 16

Año 2010	Apelaciones	Quejas	Ambos Recursos
Promedio (días útiles)	19,17	10,59	16,52

### Evolución de los Recursos de Apelación por servicio

Los recursos de apelación han sufrido una evolución que se inclina hacia el servicio de Telefonía Fija. En el rubro de expedientes ingresados, el servicio de Telefonía Fija en los últimos siete meses ha superado al de Telefonía Móvil.

## Evolución de los Recursos de Apelacion Resueltos en el año 2010



TIPO DE SERVICIO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Telefonía Fija	160	180	244	242	300	366	369	666	326	399	524	410
Telefonía Móvil	291	303	354	310	382	239	230	298	218	168	262	205
Otros	27	35	45	27	32	34	40	29	13	20	42	21

# Capítulo 7

## Relaciones Internacionales



## 7.1. PRESIDENCIA DEL OSIPTEL EN REGULATEL

Durante el 2010, el OSIPTEL ejerció la Presidencia del Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (REGULATEL) como reconocimiento a la contribución y participación de sus actividades.

En este foro, se impulsaron actividades y proyectos con los otros reguladores para consolidar el desarrollo regional del sector de las telecomunicaciones. A través de esta participación, el OSIPTEL articuló nuevos espacios de intercambio internacional con organismos de Europa, Latinoamérica y del sector privado, consolidando nuevas estrategias y perspectivas al regulador latinoamericano.

Este posicionamiento permitió coordinar la integración fronteriza con países como Brasil y desarrollar su población a través del diálogo y concertación con los diferentes agentes involucrados. Además, estableció consensos a partir de la interacción generada en los grupos de trabajo. Consciente del compromiso asumido, el OSIPTEL fijó las pautas a seguir por el REGULATEL, contribuyendo a la integración armoniosa de los reguladores de toda la región.

En el mes de diciembre, el OSIPTEL concluyó el período asignado como Presidente del REGULATEL, e hizo entrega de la gestión al INDOTEL durante XIII Plenario de REGULATEL y IX Cumbre BEREC-REGULATEL, ambos celebrados en República Dominicana.

El OSIPTEL ejerció la Presidencia del Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (REGULATEL) como reconocimiento a la contribución y participación de sus actividades.

## 7.2. CUMBRE AHCIE-REGULATEL

En 2010, en el marco de la Presidencia de REGULATEL, el OSIPTEL fue anfitrión de la XIII Cumbre de Reguladores y Operadores REGULATEL-AHCIE. En este evento, se consolidaron los compromisos internacionales para el año 2010 por la Alta Dirección del OSIPTEL.

La cumbre, denominada "Regulación para la Banda Ancha: Desafío para la Sociedad de la Información en Convergencia", contó con la presencia de autoridades en regulación, representantes de empresas y expertos de diferentes países de Latinoamérica y Europa. Como parte de la agenda establecida para el 2010, durante las sesiones realizadas se intercambiaron las últimas tendencias del sector de Telecomunicaciones y las mejores prácticas realizadas por los países asistentes.

### **CUMBRE AHCIET-REGULATEL**

En 2010, en el marco de la Presidencia de REGULATEL, el OSIPTEL fue anfitrión de la XIII Cumbre de Reguladores y Operadores REGULATEL-AHCIET. En este evento, se consolidaron los compromisos internacionales establecidos para el año por nuestra Alta Dirección.

La cumbre, denominada “Regulación para la Banda Ancha: Desafío para la Sociedad de la Información en Convergencia”, contó con la presencia de autoridades en regulación, representantes de empresas y expertos de diferentes países de Latinoamérica y Europa. Como parte de la agenda establecida, durante las sesiones realizadas se intercambiaron las últimas tendencias del sector de telecomunicaciones y las mejores prácticas realizadas por los países asistentes.

Durante el evento, se priorizaron las iniciativas para la mejora de los servicios de telecomunicaciones en la región. Entre ellos, se planteó el “Programa de Roaming Fronterizo entre Perú y Brasil”, iniciativa que será trabajada por el OSIPTEL y la Agencia de Telecomunicaciones – ANATEL (Brasil).

### **7.3. EL OSIPTEL CONSOLIDA SU PARTICIPACIÓN EN LA CITEL**

En el marco de la reunión, se presentó oficialmente el Programa de Cooperación Técnica “Plan de Acción e Instrumentos de Política para la Armonización Regional de los Servicios de Roaming de Telecomunicaciones”. Se trata de un fondo no reembolsable otorgado a REGULATEL AD por el

Banco Interamericano de Desarrollo – BID. El programa cuenta con la participación activa de los organismos reguladores de Latinoamérica y, recientemente, de Centroamérica.

Este compromiso internacional se tradujo en la coordinación de las políticas orientadas al desarrollo de las telecomunicaciones y las tecnologías de la información, así como en el esfuerzo por mejorar la infraestructura en la Región de las Américas, orientado a la universalización del servicio de Internet.

La participación en el debate de los Grupos de Trabajo y Grupos Relatores del período 2006-2010 permite revisar el avance y los nuevos temas para el período de reuniones 2010-2014 en el marco del Plan Estratégico del CCP.I de la CITEL.

Por su parte, al conducir la Relatoría de Roaming, el OSIPTEL reafirma su liderazgo en el desarrollo del Roaming Internacional en las Américas y se afianza la presencia del Perú como referente mundial de regulación.

En reconocimiento a esta gestión, el Perú fue elegido para ser sede de la XVIII Reunión del Comité Consultivo Permanente I: TIC (CCP. I) en marzo de 2011. Esto demuestra la experiencia peruana para lide-

**Al conducir la Relatoría de Roaming, el OSIPTEL reafirma su liderazgo en el desarrollo del Roaming Internacional en las Américas y se afianza la presencia del Perú como referente mundial de regulación.**

## 7.4. CONVENIOS INTERNACIONALES

Como parte de las acciones de cooperación internacional, en 2010 se formaron alianzas con otros organismos y entidades del sector. De esta manera, se incrementan los esfuerzos en beneficio de la gestión y de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones a nivel internacional.

### **Participación en el Programa de Pasantías de la CMT para REGULATEL**

Entre ellos, destaca la participación en la Comisión del Mercado de Telecomunicaciones – CMT, a través del “Tercer Programa de Prácticas CMT para miembros de REGULATEL”. En esta edición, los funcionarios fueron seleccionados para participar y viajar a España por seis meses. El haber formado parte de esta convocatoria internacional constituye un logro institucional.

### **Memorándum de Entendimiento ASETA- OSIPTEL**

La Alta Dirección estableció las acciones para la firma del Convenio de Cooperación Institucional con la Asociación de Empresas de Telecomunicaciones de la Comunidad Andina (ASETA), organismo internacional sin fines de lucro especializado en temas de telecomunicaciones a nivel internacional, para lograr un trabajo articulado en beneficio de los servicios de telecomunicaciones de los países miembros y asociados de la Comunidad Andina.

### **Convenio Marco de Cooperación con FORDES**

Como resultado de las coordinaciones establecidas en calidad de Nodos del Centro de Excelencia para la Región Américas de la Unión

Internacional de Telecomunicaciones (UIT), el OSIPTEL suscribió un Convenio Marco de Cooperación Técnica Internacional con el Centro Coordinador para la Formación y Desarrollo del Capital Humano (FORDES). Esta entidad del Ministerio de Informática y las Comunicaciones de Cuba está involucrada en las actividades de formación y desarrollo permanente de los actores ligados a las tecnologías de información y comunicaciones en la región.

Se estableció una agenda conjunta entre ambas instituciones para lograr un trabajo articulado en beneficio de los servicios de telecomunicaciones de ambos países y de la región. Para ello, se toma en cuenta la importancia de la gestión del talento humano para la atención de las demandas que el contexto genera para el sector.

### **Incorporación a LACNIC**

Por otro lado, el OSIPTEL se incorporó al Registro de Direcciones de Internet para América Latina y Caribe (LACNIC), ya que sus objetivos principales coinciden con las acciones del regulador relacionadas con la promoción del desarrollo de Internet y las tecnologías de la información en la región. Además, tienen en común el apoyo a la formación de recursos capaces de traducir los avances tecnológicos en beneficios concretos para la comunidad de América Latina.

# Capítulo 8

## Generación del Conocimiento



## 8.1. ALIANZAS ESTRATÉGICAS

La industria de las telecomunicaciones es una de las más dinámicas del mundo. Es la que lidera los cambios tecnológicos que luego implementa en sus productos y servicios. En este contexto, y consciente de la importancia de la investigación tecnológica en el sector de las telecomunicaciones, el OSIPTEL ha suscrito, durante el año 2010, convenios de Cooperación Interinstitucional con tres universidades de diversos departamentos al interior del país<sup>1</sup>, con la Asociación de Usuarios ATENEA y con la Asociación de Empresas de Telecomunicaciones de la Comunidad Andina (ASETA).

A través de dichos acuerdos –suscritos por el presidente del OSIPTEL, Guillermo Thornberry, y los rectores de las tres universidades–, estas instituciones se comprometieron a desarrollar un trabajo conjunto para organizar cursos, seminarios y conferencias, entre otras actividades académicas, que promuevan el análisis, la investigación, la capacitación y la difusión de los servicios públicos de telecomunicaciones. A toda esa labor se suma la colaboración mutua para incentivar la investigación, el intercambio académico, pasantías y especialización en los servicios en que participarán alumnos, docentes y funcionarios del OSIPTEL.

<sup>1</sup> Estas universidades son la Universidad Científica del Perú de Iquitos, la Universidad José Carlos Mariátegui de Moquegua y la Universidad Privada de Tacna.

## 8.2. CURSO DESCENTRALIZADO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

Durante setiembre y octubre de 2010, se realizó la inauguración del IV Curso Descentralizado de Extensión Universitaria en Regulación con Especialización en Telecomunicaciones - Región Tacna y Moquegua. El evento se llevó a cabo en la Facultad de Ciencias Empresariales (FACEM) de la Universidad Privada de Tacna durante cinco semanas en un total de noventa horas lectivas. El objetivo fue promover el interés profesional y académico de los estudiantes universitarios en el desarrollo

del sector y formarlos en temas de regulación y supervisión de los servicios públicos de telecomunicaciones. Para lograrlo, el OSIPTEL brindó a los alumnos diversas herramientas de análisis económico, técnico y legal.

El resultado del curso fue sumamente positivo, permitió al OSIPTEL difundir el proceso de apertura, nuevas tecnologías y servicios de

**El OSIPTEL ha suscrito, durante el año 2010, convenios de Cooperación Interinstitucional con tres universidades de diversos departamentos al interior del país.**

telecomunicaciones y las perspectivas de su aplicación en el país; sino también le permitió contar con una red de profesionales en la región Tacna-Moquegua que tienen amplio conocimiento del sector. Fueron ocho alumnos de derecho, siete de economía y dieciséis de ingeniería los que aprobaron el curso y entraron a formar parte de la red de egresados del OSIPTEL.

El resultado fue más que alentador: un total de 31 egresados en las regiones de Tacna y Moquegua con capacidades y conocimientos suficientes para destacar en el sector telecomunicaciones.

## Se realizó la inauguración del IV Curso Descentralizado de Extensión Universitaria en Regulación con Especialización en Telecomunicaciones - Región Tacna y Moquegua.

### 8.3. SISTEMA DE RED DE GRADUADOS DEL CURSO DE EXTENSIÓN

Con el fin de mejorar la comunicación con los egresados de los cursos de extensión universitaria e incrementar el número de postulantes en las convocatorias de los futuros cursos, a inicios del 2010 se creó la Red de Egresados destinada a aquellos alumnos que aprobaron los cursos de extensión desde el inicio. Para ello, se ingresó a una base de datos y se creó un perfil de cada uno de los diferentes usuarios (alumnos egresados) que pueda compartirse con las empresas que quieran visualizarlos.

Esta red ha logrado posicionar a los egresados del curso de extensión como talento humano: un potencial valioso para gran parte del mercado laboral del sector. A su vez, ha contribuido al desarrollo del OSIPTEL gracias a los aportes y sugerencias de los mismos egresados.

La aplicación web “red virtual para los ex-alumnos del curso extensión” fomenta la comunicación con los egresados del curso de extensión universitaria a través de servicios como la difusión de diversos temas de interés relacionados al sector de telecomunicaciones, la conformación de grupos o foros de discusión, y el uso de un canal que permita incorporarlos al mercado laboral.

Esta red ha logrado posicionar a los egresados del curso de extensión como talento humano: un potencial valioso para gran parte del mercado laboral del sector.



#### 8.4. CONVERGENCIA

Durante la última semana de enero y las dos primeras semanas de febrero de 2010, se organizó el curso interno denominado “El fenómeno de la Convergencia en telecomunicaciones: retos y oportunidades” dentro del marco del trabajo de la Comisión de Convergencia. El objetivo: brindar al personal del OSIPTEL la información necesaria sobre los retos e implicancias que representa el fenómeno de la convergencia desde una visión tecnológica, regulatoria y competitiva.

# Capítulo 9

## Fortalecimiento Institucional



## 9.1. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

El presupuesto inicial aprobado del OSIPTEL para toda su labor durante el 2010 fue de 44,5 millones de soles. Todo fue financiado con recursos directamente recaudados. Al cierre del ejercicio presupuestal del 2010, el Presupuesto Institucional Modificado del OSIPTEL se elevó a 45,5 millones de soles. El incremento se debió a la incorporación de un millón de soles (de Saldos de Balance) para ser transferidos al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, específicamente para el proyecto “Complejo Habitacional Héroe de Bagua”.<sup>1</sup>

En materia de egresos, al cierre del ejercicio presupuestal se observa una ejecución del 92,62%, el porcentaje más alto entre las entidades reguladoras. Es 2,5% más alta que el promedio de las entidades del sector Presidencia del Consejo de Ministros y 8% más alta que el promedio de las entidades del Gobierno Nacional.

En el rubro de “Personal y obligaciones sociales”, se refleja una ejecución del 94,49% del presupuesto. Los egresos en esta partida muestran el pago de planillas del personal permanente de la institución y las aportaciones que le corresponden al OSIPTEL como empleador, así como las Dietas del Consejo Directivo y Cuerpos Colegiados.

En el rubro de “Pensiones y otras prestaciones sociales”, se refleja el pago del seguro médico de los trabajadores del OSIPTEL, lo que muestra una ejecución del 91,10%.

En el rubro de “Bienes y servicios”, se refleja una ejecución del 90,33%

que corresponde a los gastos fijos institucionales donde se incluye la operatividad y mantenimiento de las oficinas desconcentradas, las mismas que han incrementado su gestión al contar con unidades móviles para sus labores de supervisión y orientación a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. Asimismo, reflejan el gasto de las campañas de publicidad informativas a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, como las campañas de Portabilidad Numérica, Llamada por Llamada y Área Virtual Móvil.

En el rubro de “Adquisición de activos no financieros”, se refleja una ejecución del 89,33% que corresponde a los gastos por la implementación de nuevas oficinas desconcentradas, adquisición de equipos de cómputo y de licencias de software.

**En el rubro de “Bienes y servicios”, se refleja una ejecución del 90,33% que corresponde a los gastos fijos institucionales donde se incluye la operatividad y mantenimiento de las oficinas desconcentradas.**

<sup>1</sup> Esto se realizó en cumplimiento del Decreto de Urgencia 047-2010.

## 9.2. AVANCES EN LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

El objetivo de las acciones institucionales ha sido uno solo: fortalecer la presencia del OSIPTEL, a través de la implementación de oficinas descentralizadas en todas las regiones del Perú. De esa manera, se ha garantizado una adecuada orientación a los usuarios, la difusión de las principales medidas regulatorias adoptadas por el organismo regulador y la fiscalización de los servicios prestados por los operadores. Además de todo ello, el OSIPTEL también ha conseguido acercarse al ciudadano y hoy es reconocido como un organismo regulador, supervisor y orientador, basado en los principios de protección de los derechos de los usuarios en los diferentes servicios existentes en el mercado de telecomunicaciones.

Los objetivos estratégicos institucionales aprobados para el período 2007-2010 fueron los siguientes:

- Fortalecimiento institucional.
- Acercamiento al usuario.
- Posicionamiento de la institución como generador de conocimiento.
- Desarrollo de una red de alianzas estratégicas.
- Impulsar y promover el servicio universal y la calidad de las telecomunicaciones.
- Incrementar la competencia en los mercados de telecomunicaciones.
- Posicionar al OSIPTEL como agencia de competencia.

Para cumplir estos objetivos se plantearon diez indicadores de desempeño para medir el avance de la gestión institucional, cuyo cumplimiento se puede apreciar en el siguiente cuadro:

Cuadro 17

Concepto	2010		
	Presupuesto Institucional Modificado	Ejecución	%
2.1 Personal y Obligaciones Sociales	23,302,678	22,018,434	94.5%
2.2 Pensiones y Otras Prestaciones Sociales	875,812	797,888	91.1%
2.3 Bienes y Servicios	18,024,379	16,281,688	90.3%
2.4 Donaciones y Transferencias	1,443,200	1,391,203	96.4%
2.5 Otros Gastos	27,131	19,641	72.4%
2.6 Adquisición de Activos no Financieros	1,826,800	1,631,913	89.3%
	45,500,000	42,140,766	92.6%

Fuente: OSIPTEL

Cuadro 18

Años	Presupuesto Aprobado	Ejecución al Cierre	Avance (%)
2005	33,948,814	22,953,013	67.6%
2006	34,842,622	29,183,583	83.8%
2007	36,000,000	31,521,725	87.6%
2008	37,500,000	35,138,816	93.7%
2009	47,700,000	45,988,367	96.4%
2010	45,500,000	42,140,766	92.6%

Fuente: OSIPTEL

El mercado peruano de los servicios públicos de telecomunicaciones demuestra un alto dinamismo. Ante ello, el OSIPTEL ha dado a los usuarios la información relevante que precisan con el fin de que estos puedan tomar las decisiones de consumo adecuadas a sus necesidades y posibilidades. Por ello, a partir del 2007, se impulsó una política de desconcentración del servicio de orientación a nivel nacional con el objetivo de lograr que un mayor número de usuarios efectivos y potenciales reciban orientaciones. De esa manera, se ha reducido la brecha de información existente entre los usuarios y las empresas operadoras.

Esta política de desconcentración ha permitido que, al 2010, el OSIPTEL tenga presencia en el 75% de las regiones del Perú. Con la implementación de 18 oficinas desconcentradas y con miras a continuar con el proceso de implementación de oficinas en el resto del país, el OSIPTEL busca tener presencia institucional en todo el territorio nacional. Estas oficinas se encargan de supervisar a las empresas operadoras, garantizando así la cobertura y calidad del servicio para los usuarios de todo el país.

**Esta política de desconcentración ha permitido que, al 2010, el OSIPTEL tenga presencia en el 75% de las regiones del Perú. Con la implementación de 18 oficinas desconcentradas.**

Cuadro 19:

Objetivos Estratégicos	Indicadores	Meta 2010	Avance 2010	Porcentaje de Cumplimiento
FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	Ampliar el número de regiones con presencia del OSIPTEL.	20	18	90%
ACERCAMIENTO AL USUARIO	Cantidad de atenciones realizadas por el Organismo Regulador, en temas referidos a la protección de los derechos y las obligaciones de los usuarios y de las empresas operadoras.	16%	28%	175%
LOGRAR POSICIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN COMO GENERADOR DE CONOCIMIENTO	Capital intelectual (Nuevos soles)	9772	890	21%
	Unidades de conocimiento registrado producidas.	35	33	95%
	Citar a documentos e información del OSIPTEL	550	607	110%
DESARROLLO DE UNA RED DE ALIANZAS ESTRATÉGICAS	Capital relacional	32	34	105%
IMPULSAR Y PROMOVER LA EXPANSIÓN DEL SERVICIO Y LA CALIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES	Informe de situación del acceso a los servicios de telecomunicaciones y evaluación de necesidad de nuevas políticas o modificación de las existentes.	2	4	200%
INCREMENTAR LA COMPETENCIA EN LOS MERCADOS DE TELECOMUNICACIONES	Seguimiento de los principales mercados de telecomunicaciones, a fin de identificar medidas para mejorar el desempeño del sector.	4	7	175%
	Detección de prácticas anticompetitivas en los mercados de servicios públicos de telecomunicaciones.	2	6	300%
POSICIONAR AL OSIPTEL COMO AGENCIA DE COMPETENCIA A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL	Participación en reuniones nacionales e internacionales especializadas en materia de competencia.	12	7	58%

# Anexos





**Llopis Palomino y Asociados S.Civil**  
Audidores y Consultores de Empresas

IN FORME Nº 117 DE 2011  
Dpto. 414417  
Lima - Perú

**DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES**

Al señor Presidente del Consejo Directivo del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSITEL.

**1. Plazo ejecución.**

Hemos auditado los estados financieros del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSITEL, que comprende el Balance general al 31 de diciembre de 2010, y los estados de gestión, y de cambios en el patrimonio neto y de flujos de efectivo en el año terminado en esa fecha, así como el resumen de políticas contables significativas y otras notas explicativas. Los estados financieros del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSITEL por el año terminado el 31 de diciembre de 2009, que se incluyen para fines comparativos, fueron auditados por nosotros, habiendo emitido nuestro informe con fecha 23 de abril de 2010, un dictamen que contiene una opinión sin reservas.

**2. Responsabilidad del Gerente General sobre los Estados Financieros**

El Gerente General de la Entidad es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados en el Perú. Esta responsabilidad incluye diseñar, implementar y mantener el control interno pertinente en la preparación y presentación razonable de los estados financieros para que estén libres de representaciones erróneas de importancia relativa, ya sea como resultado de fraude o error; seleccionar y aplicar las políticas contables apropiadas; y realizar las estimaciones contables razonables de acuerdo con las circunstancias.

**3. Responsabilidad del Auditor**

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros basados en nuestra auditoría. Nuestra auditoría fue realizada de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en el Perú y de conformidad con las Normas de Auditoría Gubernamentales dictadas por la Contraloría General de la República del Perú. Tales normas requieren que cumplamos con objetividad ética y que planifiquemos y realicemos la auditoría para obtener una seguridad razonable, que los estados financieros no contengan representaciones erróneas de importancia relativa.

Una auditoría conforma la ejecución de procedimientos para obtener evidencias de auditoría sobre los hechos y las divulgaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, que incluye la evaluación del riesgo de que los estados financieros contengan representaciones erróneas de importancia relativa, 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 financieros a fin de diseñar procedimientos de auditoría 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 si las políticas de contabilidad aplicadas son apropiadas y si las estimaciones contables realizadas por el Gerente General de la Entidad son razonables, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros.



ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES - OSIPTEL

BALANCE GENERAL (Notas 1 y 2)

Expresado en Nuevos Soles

ACTIVO	Nota	Al 31 de diciembre de:	
		2010	2009
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>			
Efectivo y equivalente de efectivo	3	33,657,486	26,641,740
Cuentas por cobrar, neto	4	188,426	-
Otras cuentas por cobrar, neto	5	4,976,611	4,888,446
Existencias, neto	6	248,228	172,440
Gastos pagados por anticipado	7	480,904	216,811
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>		<b>39,551,655</b>	<b>33,919,437</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>			
Edificios, estructuras y activos no producidos, neto	8	2,544,043	2,655,201
Vehículos, maquinarias y otros, neto	9	6,579,255	6,670,532
Otras cuentas del activo, neto	10	371,528	626,249
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>		<b>9,494,826</b>	<b>9,951,982</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>49,046,481</b>	<b>43,871,419</b>
Cuentas de orden	14	61,956,698	33,850,170

PASIVO Y PATRIMONIO	Nota	Al 31 de diciembre de:	
		2010	2009
<b>PASIVO CORRIENTE</b>			
Cuentas por pagar	11	3,333,729	6,518,172
Otras cuentas del pasivo	12	488,116	35,527
<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>		<b>3,821,845</b>	<b>6,553,699</b>
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>			
<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>			
<b>TOTAL PASIVO</b>		<b>3,821,845</b>	<b>6,553,699</b>
<b>PATRIMONIO</b>	13		
Hacienda nacional		18,892,295	18,392,295
Resultados acumulados		28,332,341	18,425,425
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		<b>45,224,636</b>	<b>37,317,720</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>		<b>49,046,481</b>	<b>43,871,419</b>
Cuentas de orden	14	61,956,698	33,850,170

Las notas que se acompañan forman parte de los estados financieros.

ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES - OSIPTEL

ESTADO DE GESTIÓN (Notas 1 y 2)

Expresado en Nuevos Soles

	Nota	Por el año terminado el 31 de diciembre de:	
		2010	2009
<b>INGRESOS</b>			
Ingresos no tributarios	15	3,678	145,097
<b>Total ingresos</b>		<b>3,678</b>	<b>145,097</b>
<b>COSTOS Y GASTOS</b>			
Gastos en bienes y servicios	16	(16,679,796)	(19,469,851)
Gastos de personal	17	(21,017,415)	(21,776,023)
Gastos por pensiones, prestaciones y asistencia social	18	(1,126,963)	(1,033,280)
Donaciones y transferencias otorgadas	19	(1,140,239)	(96,207)
Estimaciones y provisiones del ejercicio	20	(2,058,192)	(1,992,323)
<b>Total costos y gastos</b>		<b>(42,022,605)</b>	<b>(44,369,684)</b>
<b>RESULTADO DE OPERACIÓN</b>		<b>(42,018,927)</b>	<b>(44,224,587)</b>
<b>OTROS INGRESOS Y GASTOS</b>			
Ingresos financieros	21	995,944	1,747,850
Otros ingresos	22	48,977,502	45,844,153
Otros gastos	23	(47,603)	(82,102)
<b>Total otros ingresos y gastos</b>		<b>49,925,843</b>	<b>47,509,901</b>

# Anexo II

Nº	Exp.	Empresa	Infracción	Gravedad	Nº Resolución	Multa
1	00013-2009-GG-GFS/PAS	OPERADORA SATELITAL S.A.C.	"Por incumplimiento de MC y por no acreditar su cumplimiento: al no haber cumplido con diversas disposiciones relacionadas a los artículos 19º de la Directiva, 7º, 10º y 40º de las Condiciones de Uso."	Grave Leve Grave	107-2010-GG	102 UIT
2	00022-2009-GG-GFS/PAS	LAT PERÚ S.A.C.	Por incumplir con comunicar con una anticipación de 15 días calendario la interrupción del servicio.	Grave	213-2010-GG	51 UIT
3	00001-2009-GG-GPR/PAS	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A	Por incumplimiento del art. 37º-B del TUO de las Normas de Interconexión, al no haber habilitado el código de acceso 0-800-800-02 asignado a NETLINE, dentro del plazo establecido en el Contrato de Interconexión.	Grave	222-2010-GG 333-2010-GG 148-2010-CD	75 UIT
4	00014-2007-GG-GFS/PAS	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Por incumplimiento de MC (numeral 1 del artículo 1º de la Resolución N° 059-2005-GG/OSIPTEL), que ordenaba la no aplicación de cobro alguno por conceptos relacionados con el servicio, durante la suspensión del mismo.	Grave	214-2010-GG 314-2010-GG 149-2010-CD	90 UIT
5	00010-2009-GG-GFS/PAS	TELEFÓNICA MÓVILES S.A.	Por incumplimiento de la obligación de permitir como mínimo la presentación de cualquier solicitud de los abonados que se derive de la aplicación de la presente norma (en el presente caso respecto de la presentación de solicitudes de resolución o terminación del contrato de abonado y a la presentación de reclamos); así como el incumplimiento de la obligación de brindar información veraz y de no condicionar la resolución del contrato a la cancelación de deuda y/o pago alguno.	Leve Grave	384-2010-GG 163-2010-CD	130 UIT
6	00023-2008-GG-GFS/PAS	TELECABLE SIGLO S.A.A.	Por no acreditar cumplimiento de MC.	Grave	385-2010-GG 157-2010-CD	51 UIT
7	00008-2009-GG-GFS/PAS	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Por aplicar tarifas mayores a las establecidas por la Resolución N° 008-2008-PD/OSIPTEL.	Grave	386-2010-GG 515-2010-GG 020-2011-CD	75 UIT
8	00007-2010-GG-GFS/PAS	AMERICATEL PERU S.A.	Por haber cursado tráfico telefónico de interconexión a través de otro operador, no habiendo cumplido con acreditar que cuenta con el respectivo contrato de interconexión aprobado por OSIPTEL o un mandato de interconexión, conforme lo exige dicho artículo.	Muy Grave	513-2010-GG 023-2011-CD	151 UIT

N°	Exp.	Empresa	Infracción	Gravedad	N° Resolución	Multa
1	0005-2009-TRASU/GUS-PAS	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C	Artículo 47° de la Resolución N° 002-99-CD/OSIPTEL, que aprueba el Reglamento General de Infracciones y Sanciones.	Grave	Resolución N° 1 Resolución N° 2 Resolución N° 033-2010-CD/OSIPTEL	51 UIT
2	0011-2009-TRASU/GUS-PAS	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A	Artículo 47° de la Resolución N° 002-99-CD/OSIPTEL, que aprueba el Reglamento General de Infracciones y Sanciones.	Grave	Resolución N° 1 Resolución N° 021-2010-CD/OSIPTEL	51 UIT
3	0001-2010-TRASU/GUS-PAS	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Artículo 17°, 19° y 48° de la Resolución N° 002-99-CD/OSIPTEL, que aprueba el Reglamento General de Infracciones y Sanciones.	Grave	Resolución N° 1 Resolución N° 2 Resolución N° 030-2011-CD/OSIPTEL	200 UIT