



*Calle de la Prosa 136 San Borja, Lima 41, Perú  
T (511) 225-1313 F (511) 475-1816*

[www.osiptel.gob.pe](http://www.osiptel.gob.pe)





Fomentando la competencia por un  
**PERÚ** más y mejor **comunicado.**

MEMORIA **2009**







 **OSIPTEL**  
*El Regulador de las Telecomunicaciones*

M E M O R I A      2 0 0 9



# Contenido

<b>1</b>	<b>IMPACTO ECONÓMICO DE LA REGULACIÓN EN LA EVOLUCIÓN DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES</b>	<b>14</b>
	1. La Regulación a favor del mercado y los usuarios	15
	1.1. El factor de productividad y la reducción de tarifas de telefonía fija	
	1.2. Reducción de tarifas en las llamadas de teléfonos públicos a móviles	
	2. La Regulación de los cargos de interconexión	17
	2.1. Reducción de tarifas en las llamadas de teléfonos públicos en zonas rurales	
	2.2. Revisión del cargo de interconexión tope para llamadas móviles	
	3. Área Virtual Móvil	19
	4. Evolución del sector	20
	4.1. Telefonía fija y Telefonía pública	
	4.2. Telefonía móvil	
	4.3. Larga distancia	
	4.4. Acceso a Internet	
	4.5. Televisión por suscripción	
<b>2</b>	<b>MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES</b>	<b>60</b>
	1. Acciones de supervisión, de fiscalización y sanción	61
	1.1. Supervisión de calidad del servicio	
	1.2. Adquisición de los equipos de medición de la calidad móvil	
	1.3. Supervisión de la tasación y facturación	
	1.4. Supervisión del cumplimiento del marco normativo en materia de usuarios	
	1.5. Supervisión de los servicios en zonas rurales	
	1.6. Supervisión de la información de sustento del Factor de productividad e indicadores de consumo	
	1.7. Supervisión de aportes del OSIPTEL	
	1.8. Supervisiones diversas	
	1.9. Ejercicio de la función fiscalizadora y sancionadora, a raíz de la función supervisora	
	2. Aporte del OSIPTEL al análisis de las radiaciones no ionizantes y la mejora de la infraestructura	68



<b>3</b>	<b>PORTABILIDAD NUMÉRICA MÓVIL</b>	<b>72</b>
	1. Regulación y normatividad	73
	2. Bases del sistema	73
	3. Implementación	74
	4. Campaña publicitaria y difusión de la portabilidad numérica	75
	4.1. Mensajes y acciones	
	4.2. Campaña publicitaria	
	4.3. Acciones colaterales de difusión	
<b>4</b>	<b>ACERCAMIENTO A LOS USUARIOS</b>	<b>84</b>
	1. Nuevas oficinas desconcentradas en Huancayo y Huancavelica	85
	2. Campaña “OSIPTEL se acerca al usuario”	87
	3. Resultado de orientaciones en oficinas desconcentradas y en Lima	87
	4. Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU)	92
	4.1. Información estadística general del TRASU	
	4.2. Apelaciones y quejas resueltas por servicio	
	4.3. Apelaciones y quejas resueltas por sentido	
	4.4. Apelaciones y quejas resueltas por departamento	
	4.5. Procedimientos administrativos y sancionadores	



# Contenido

<b>5</b>	<b>SUPERVISIÓN DE LA COMPETENCIA Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS</b>	<b>107</b>
	1. Solución de controversias	107
	1.1. Casos destacados en primera instancia	112
	2. Supervisión de la competencia	117
	3. Segunda Instancia: Tribunal de Solución de Controversias (TSC)	
	3.1. Principales pronunciamientos en segunda instancia emitidos por el TSC en 2009	
	3.2. Informes sobre la vigencia de los precedentes de observancia obligatoria del TSC	
	3.3. Informes emitidos para el perfeccionamiento del marco legal	
	3.4. Sistematización y clasificación de las resoluciones emitidas por el TSC	
<b>6</b>	<b>RELACIONES INTERNACIONALES</b>	<b>124</b>
	1. Foro Latinoamericano y VIII Cumbre IRG de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (REGULATEL)	125
	2. XIV Reunión del Comité Consultivo Permanente I de la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL)	127
	3. Reunión Anual del Grupo de Tarifas de América Latina de la UIT	129
	4. III Reunión Ministerial de la Sociedad de la Información de América Latina y el Caribe	131



<b>7</b>	<b>GENERACIÓN DEL CONOCIMIENTO</b>	<b>134</b>
	1. Convenios interinstitucionales	135
	2. Curso descentralizado de extensión universitaria	136
	3. Consultorías internacionales: Convergencia	138
<b>8</b>	<b>FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL</b>	<b>142</b>
	1. Reforzamiento de las Oficinas Desconcentradas	143
	1.1. Recursos humanos	
	1.2. Recursos logísticos	
	1.3. Materiales de orientación y difusión	
	1.4. Equipos	
	1.5. Infraestructura	
	2. Nuevo portal WEB	146
	2.1. Principales ventajas del nuevo portal web	
	2.2. Grupos de información	
	2.3. Sistema de Cobertura Móvil: Señal Osiptel	
	2.4. Sistema de Consulta de Deudas de las Empresas Operadoras a los Usuarios	
<b>9</b>	<b>GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTARIA</b>	<b>154</b>
	<b>ANEXOS</b>	
	1. Estados financieros e informe de auditoría externa	156
	2. Multas	160

**OSIPI TEL**

*El Regulador de las Telecomunicaciones*

136



*El Regulador*





**OSIPTEL**  
*Organismo de las Telecomunicaciones*

## VISIÓN

Ser el referente mundial de excelencia en el desarrollo de las telecomunicaciones, en beneficio de la población.

## MISIÓN

Somos el ente regulador y supervisor que promueve el desarrollo de las telecomunicaciones, integrando al país en un marco de competencia e inclusión y protegiendo los derechos de los usuarios.



## Carta del Presidente

**E**l organismo regulador ha desempeñado un papel fundamental en el proceso de expansión y desarrollo del sector de las telecomunicaciones y ha ejercido las atribuciones legales que le corresponden, a fin de alcanzar el objetivo institucional en materia de inclusión social, con una política de promoción de la competencia que, como consecuencia de la progresiva reducción de tarifas y la mejora en la calidad de los servicios de telecomunicaciones, beneficiando así a la sociedad en su conjunto.

Al mismo tiempo, el OSIPTEL ha promovido las inversiones y, por ende, logrado que el Perú mantenga una posición de liderazgo en lo que respecta a las innovaciones tecnológicas y la incorporación de productos y servicios, indispensables para la conectividad y la eficiente participación de la economía peruana en el escenario global.

Las tareas llevadas a cabo por el OSIPTEL demuestran que, a lo largo del año 2009, se ha mantenido la actitud abierta, objetiva, dialogante y propugnadora de consensos que ha caracterizado al regulador en los años recientes.

El organismo regulador, con criterio técnico y con sentido de anticipación histórica, ha hecho frente a los nuevos retos que presenta la dinámica evolución del sector de las telecomunicaciones. De tal manera, durante el año 2009 fue posible contar con el aporte de las mejores consultoras internacionales, que han contribuido, con su experiencia y conocimiento, a desarrollar las bases y criterios orientadores para que en el Perú la convergencia en el sector de las telecomunicaciones constituya un factor esencial para la modernización y ampliación del sector.



La acción del OSIPTEL durante el año 2009 se ha orientado en el plano interno a lograr una mayor presencia nacional, que se refleja en la apertura de 19 oficinas en el territorio nacional, como parte de un plan que permitirá tener, al término del año 2011, oficinas del regulador en todas las regiones del país.

En el ámbito internacional el OSIPTEL ha consolidado su presencia, y observado el interés en los importantes desarrollos que registra la economía peruana en general y el sector de las telecomunicaciones en particular. De tal manera el año 2009 fui electo por unanimidad como Presidente de REGULATEL, el foro que agrupa a los organismos reguladores de América Latina y participé activamente, en representación de la institución y, en algunos casos, del país, en reuniones internacionales, en las cuales se han logrado fortalecer los vínculos con la región latinoamericana, Estados Unidos, Canadá, Japón, los países de la Unión Europea y de la APEC.

La experiencia peruana en materia de telecomunicaciones se considera como un modelo para los países emergentes. La dinámica participación del regulador en diferentes foros técnicos ha permitido difundir los alcances de la política nacional, de los objetivos y logros cumplidos y del positivo impacto económico y social de las medidas regulatorias. Tanto en la Unión Internacional de Telecomunicaciones como en los foros especializados de la APEC y de la Organización de Estados Americanos, el OSIPTEL ha tenido un papel de liderazgo para impulsar iniciativas destinadas a lograr un mayor grado de integración de las telecomunicaciones. Cabe destacar, entre los principales asuntos encomendados al OSIPTEL, la Presidencia de la Relatoría de Roaming Internacional, en el marco de la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones de la OEA.

En tal sentido puede afirmarse que las experiencias acumuladas en el ámbito internacional, le han permitido al OSIPTEL trabajar en el diseño de una agenda común con las empresas operadoras y las asociaciones de usuarios, para consolidar y acelerar el proceso de desarrollo del sector, en armonía con la política de Estado en materia de telecomunicaciones.

Los resultados alcanzados han sido posibles gracias al invaluable aporte de los miembros del Consejo Directivo y de la contribución de un sólido equipo de profesionales, dedicados, con vocación de servicio público, al desarrollo de las telecomunicaciones. A todos ellos mi agradecimiento.

**Guillermo Thornberry Villarán**  
Presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL





Guillermo Thornberry Villarán  
Presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL

## Objetivos Estratégicos del OSIPTEL

- Fortalecimiento Institucional.
- Acercamiento al Usuario.
- Lograr posicionamiento de la institución como generadora de conocimiento.
- Desarrollo de una red de alianzas estratégicas.
- Impulsar y Promover la expansión del servicio y la calidad de las Telecomunicaciones.
- Incrementar la competencia en los mercados de telecomunicaciones.
- Posicionar al OSIPTEL como agencia de competencia a nivel nacional e internacional.



**Alejandro Jiménez Morales**  
Gerente General



### Plana Gerencial

- Santiago Rojas  
*Gerencia Fiscalización,*
- Alberto Arequipeno  
*Gerencia de Legal,*
- Ana Rosa Martinelli  
*Gerencia de Relaciones Empresariales,*
- Alejandro Jimenez  
*Gerencia General,*
- Guillermo Thornberry  
*Presidencia Ejecutiva,*
- Mario Gallo  
*Gerencia de Políticas Regulatorias,*
- Dante Dueñas  
*Gerencia de Administración y Finanzas,*
- Humberto Sheput  
*Gerencia de Usuarios,*
- Francisco Medina  
*Gerencia de Comunicación Corporativa.*



# IMPACTO ECONÓMICO DE LA REGULACIÓN EN LA EVOLUCIÓN DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES

1



## **1. La Regulación a favor del mercado y los usuarios**

- 1.1. El factor de productividad y la reducción de tarifas de telefonía fija
- 1.2. Reducción de tarifas en las llamadas de teléfonos públicos a móviles

## **2. La Regulación de los cargos de interconexión**

- 2.1. Reducción de tarifas en las llamadas de teléfonos públicos en zonas rurales
- 2.2. Revisión del cargo de interconexión tope para llamadas móviles

## **3. Área Virtual Móvil**

## **4. Evolución del sector**

- 4.1. Telefonía fija y Telefonía pública
- 4.2. Telefonía móvil
- 4.3. Larga distancia
- 4.4. Acceso a Internet
- 4.5. Televisión por suscripción



# IMPACTO ECONÓMICO DE LA REGULACIÓN EN LA EVOLUCIÓN DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES



# 1. La regulación a favor del mercado y los usuarios

## 1.1. El factor de productividad y la reducción de tarifas de telefonía fija

El esquema de regulación de tarifas de telefonía fija basado en el factor de productividad registró, durante 2009, un impacto positivo en los usuarios que se tradujo en la reducción de tarifas de los servicios de larga distancia nacional e internacional (canasta E), cargo de instalación (canasta C) y llamadas locales (canasta D).

Es importante precisar que en marzo de 2007 se implementó un programa de reducciones adelantadas de rentas. Dicho programa generó un escenario de crédito, el cual se agotó en el ajuste del mes de setiembre del año 2009. En razón de ello, las reducciones tarifarias correspondientes al año 2009 provienen del ajuste de tarifas aprobado en el mes de diciembre.

El sistema regulatorio del factor de productividad, es administrado por el OSIPTEL, originó reducciones de 33% en las tarifas tope de las llamadas de larga distancia con destino a Estados Unidos y Canadá, en horario normal, así como también provocó la baja de 15% en las tarifas de las llamadas a China en horario normal y de 44% en horario reducido. Igualmente, generó la disminución de 3% en las tarifas de llamadas de larga distancia a España.

Su aplicación conllevó también a la disminución de 1.04% del cargo único por instalación y de 1.38% en las rentas de todos los planes, a excepción de los servicios que se encontraban empaquetados o en promoción.

Los ajustes que beneficiaron directamente a los usuarios fueron el resultado de la aplicación del sistema regulatorio basado en el factor de productividad, el cual determina las principales tarifas del segmento de telefonía fija, cuyo funcionamiento fue establecido en los contratos de concesión suscritos entre el Estado Peruano y la empresa Telefónica del Perú.



El cálculo de este factor de productividad se produce cada tres años en el marco de un proceso que está a cargo del OSIPTEL. Se determina mediante una fórmula que mide la productividad lograda por la empresa a lo largo del tiempo, las ganancias obtenidas por ella a partir de dicha productividad, así como los resultados de la economía peruana. Su aplicación, que se realiza a través de ajustes trimestrales de tarifas, ha permitido hasta el momento lograr precios más bajos para los principales servicios de telefonía fija.

Cabe anotar que, en cumplimiento de los mandatos respecto a este sistema de regulación de tarifas, el OSIPTEL inició –mediante Resolución N° 062-2009-CD/OSIPTEL, del 30 de octubre de 2009– el procedimiento para

la fijación del factor de productividad que registró para el periodo setiembre 2010 – agosto 2013. En la norma se detalló el cronograma de actividades a desarrollarse entre el 2009 y 2010 para cumplir con ese objetivo.

## 1.2. Reducción de tarifas en las llamadas de teléfonos públicos a móviles

La importante labor regulatoria cumplida por el OSIPTEL durante el año 2009 tuvo también un impacto positivo para los usuarios de los servicios de telefonía pública.

Mediante Resolución N° 077-2009-CD/OSIPTEL, emitida en diciembre de el 2009 se ajustaron las tarifas de llamadas de teléfonos públicos a teléfonos móviles de Telefónica del Perú, logrando que los usuarios realicen llamadas locales y de larga distancia a un menor precio y accediendo a una mayor cantidad de minutos .

A través de esta norma, el OSIPTEL estableció tarifas tope de S/ 0.50 para hablar cincuenta (50) segundos en llamadas locales, y de S/. 0.50 para comunicarse cuarenta y cinco (45) segundos en llamadas de larga distancia nacional. Antes de que el OSIPTEL regulara estas tarifas, las llamadas de teléfonos públicos a celulares tenían en el 2007 un costo de S/.1 para hacer llamadas de 55 segundos, es decir, se pagaba el doble por una cantidad similar de minutos.

El ajuste determinado por el OSIPTEL en los costos de este servicio, implicó en el 2009 una reducción de 14% en las tarifas de las llamadas locales de teléfonos públicos a teléfonos móviles y de 7% en la de las llamadas de larga distancia nacional de teléfonos públicos a móviles.



## 2. La Regulación de los cargos de interconexión

### 2.1. Reducción de tarifas en las llamadas de teléfonos públicos en zonas rurales

La tarea de regulación de los cargos de interconexión cumplida por el OSIPTEL durante el 2009, contribuyó a que el Regulador cumpla con uno de sus objetivos estratégicos más importantes, que consiste en impulsar y promover el acceso universal a los servicios de telecomunicaciones.



En este ámbito, el OSIPTEL estableció diferencias en los cargos de interconexión tope para el acceso a los teléfonos públicos operados por Telefónica del Perú en las zonas rurales.

A través de esta norma, el OSIPTEL estableció un cargo de interconexión tope para el acceso a redes rurales de Telefónica del Perú de S/. 0.0718 por minuto, cuando antes estaba en S/. 0.1808. También estableció un cargo de S/. 0.2262 para el acceso a otras redes. En ambos casos, el tiempo se midió por minutos tasados al segundo.

La norma del OSIPTEL originó una reducción en las tarifas de las llamadas de teléfonos públicos de Telefónica del Perú a operadores rurales, las que pasaron de S/ 0.70 por minuto a S/. 0.50 por minuto. Para los operadores rurales, la decisión de OSIPTEL generó asimismo una disminución de 68% en el pago de los cargos tope de interconexión.

## 2.2. Revisión del cargo de interconexión tope para llamadas móviles

La labor de regulación de los cargos de interconexión por parte del OSIPTEL apuntó también, durante 2009, a cumplir con el objetivo estratégico institucional de incrementar la competencia en los mercados de telecomunicaciones con el fin de generar nuevos y mayores beneficios para los usuarios.

Por ello, el OSIPTEL continuó con la revisión del cargo de interconexión tope por terminación de llamadas en las redes de los servicios móviles, que fue un proceso que se inició en diciembre de 2008.

El objetivo del OSIPTEL fue establecer cargos que impulsen la competencia que, mediante su consecuente traslado a los costos de las empresas, generen un mayor dinamismo en la oferta de los mercados de telefonía fijo y móvil, lo que impulsará la reducción de los precios de los servicios y productos de telefonía móvil.

Con ese propósito, durante 2009 el OSIPTEL sostuvo una serie de reuniones con las empresas móviles para precisar la naturaleza y alcances de este proyecto. Se tiene previsto que la determinación del cargo de interconexión tope por terminación de llamadas en las redes de los servicios móviles culmine en el 2010.



### 3. Área Virtual Móvil

Otra de las tareas cumplidas por el OSIPTEL en el ámbito regulatorio, tendrá un impacto positivo directo en el mercado de telefonía móvil. Se trata de la implementación del Área Virtual Móvil.

El Área Virtual Móvil –cuya entrada en vigencia está prevista para el 4 de setiembre de 2010– permitirá que todas las llamadas de larga distancia nacional entre teléfonos móviles sean consideradas como locales, eliminando así la obligación de marcar códigos previos y que los usuarios paguen una sola tarifa por sus llamadas.

La aplicación de este sistema abaratará las tarifas de llamadas entre teléfonos móviles de todo el país, fomentará el surgimiento y lanzamiento de nuevos productos y servicios, incentivará la competencia e impulsará la generación de nuevos beneficios para los usuarios.

Con miras a su establecimiento en el país, durante 2009 el OSIPTEL cumplió con la tarea encargada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, de asegurar su correcta implementación en el 2010.

*El área virtual móvil permitirá que todas las llamadas de larga distancia nacional entre teléfonos móviles sean consideradas como locales.*

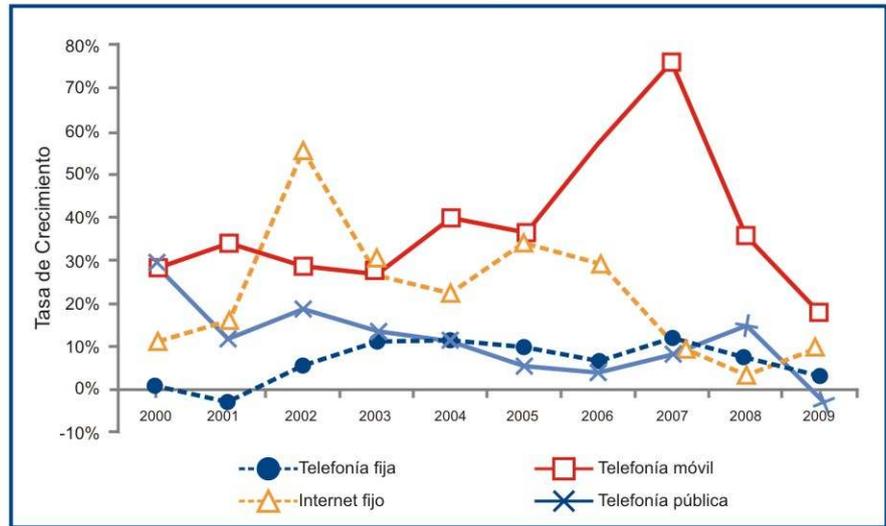
En cumplimiento de este encargo, el OSIPTEL estableció la necesidad de realizar cambios en aspectos relacionados a la interconexión e hizo precisiones en materia económica. Fijó, además, un cronograma para la implementación de los ajustes técnicos, económicos y normativos que deben producirse en diversos ámbitos del mercado de servicios móviles para la adecuación, implementación y establecimiento del Área Virtual Móvil en el Perú.



## 4. Evolución del sector

La industria de las telecomunicaciones en el Perú mantuvo en 2009 una evolución importante. De esta manera, continuó el incremento del número de líneas y/o suscripciones en los diversos servicios.

Crecimiento del Sector Telecomunicaciones\*  
2000 – 2009



(\*) Medido en términos de número de líneas y/o suscripciones en servicios  
Fuente: Empresas Operadoras  
Elaboración: GPR - OSIPTEL

Como sucede desde hace más de una década, tal dinamismo fue liderado por los mercados de telefonía móvil e internet. En cambio, el crecimiento de la telefonía fija (de abonados y pública) fue más conservador.

El rubro de telefonía móvil mostró un crecimiento del 18% en las líneas en servicio, una penetración a nivel nacional de 87.5 líneas por cada 100 habitantes.

Estos resultados son destacables si se considera que se lograron pese a dos factores adversos: un mercado considerado “maduro” en cierta medida y un contexto nacional que en 2009 tuvo un crecimiento moderado por efecto de la crisis financiera internacional.

Similar tendencia tuvo el mercado de internet en 2009. En este rubro, el número de suscriptores –impulsado por nuevos contratos de acceso a internet vía ADSL– creció un 9.7%, cuando en el 2008 este mismo índice creció 3.4%.

*La industria de las telecomunicaciones en el Perú mantuvo en el 2009 una evolución importante.*



La cantidad de líneas en servicio de telefonía fija de abonados, creció 3.1% en el año y la de telefonía pública se redujo 2%.

Con el fin de detallar el progreso mostrado por el sector de telecomunicaciones en el 2009, en las páginas siguientes se explica la evolución de los principales mercados. El balance comprenderá el análisis de la evolución de los mercados de telefonía fija de abonado y teléfonos públicos, el de telefonía móvil, así como los mercados de internet y televisión de paga, respectivamente.

#### 4.1. Telefonía fija y telefonía pública

La telefonía fija es uno de los principales mercados existentes en la industria de las telecomunicaciones en el país. Comprende dos grandes servicios: el de telefonía fija (terminales de abonados), y el de telefonía pública (teléfonos públicos).

Durante 2009, la telefonía fija de abonados registró un crecimiento de 3.1% en sus líneas en servicio, Mientras que la telefonía pública registró una variación negativa anual de 2%.

En ambos rubros de servicio, una característica común a destacar fue la persistencia del alto grado de concentración. A diciembre de 2009, Telefónica del Perú registró una participación del 74% y 82% en las líneas en servicio y las líneas existentes en el mercado, respectivamente.



*La telefonía fija es uno de los principales mercados existentes en la industria de telecomunicaciones.*

Sin embargo, es preciso destacar que tales participaciones han ido decreciendo en los últimos años. La explicación de esta tendencia se atribuye a la entrada de nuevos operadores, como es el caso de Telmex Perú S.A. (Telmex).

**Telefonía fija de abonado.-** En el mercado de telefonía fija, los operadores se encuentran divididos en dos grupos. Uno principal, representado por Telefónica del Perú, y otro compuesto por doce empresas operadoras.

Telefónica posee el 73.5% del mercado de líneas en servicio, tiene cobertura nacional y atiende a distintos tipos de consumidores. El segundo grupo, en cambio, se concentra principalmente en la oferta de servicios para el sector corporativo y provee el servicio básicamente en Lima.

**Número de líneas fijas.-** Medido en términos de líneas instaladas, el mercado experimentó un crecimiento de 0.9% a diciembre de 2009. En cifras netas, se instalaron 30 mil nuevas líneas fijas en el año, con lo que el número de líneas instaladas se elevó a 3.45 millones. En cuanto a líneas en

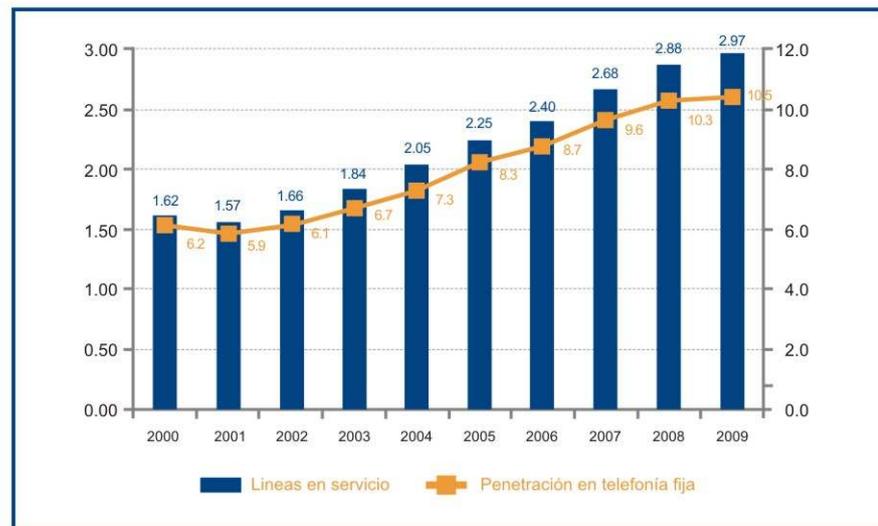


servicio, a diciembre del 2009 el incremento fue de 3.1%, totalizando 2.97 millones de líneas en servicio.

Este crecimiento se sustentó en el incremento observado en el segmento de líneas inalámbricas, tanto instaladas como líneas en servicio. Durante el año se instalaron 184 mil líneas inalámbricas respecto a 2008, lo que compensó la caída de las líneas alámbricas.

El incremento en el número de líneas fijas en servicio se produjo en la

### Número de Líneas en Servicio y Penetración de Telefonía Fija 2000 – 2009



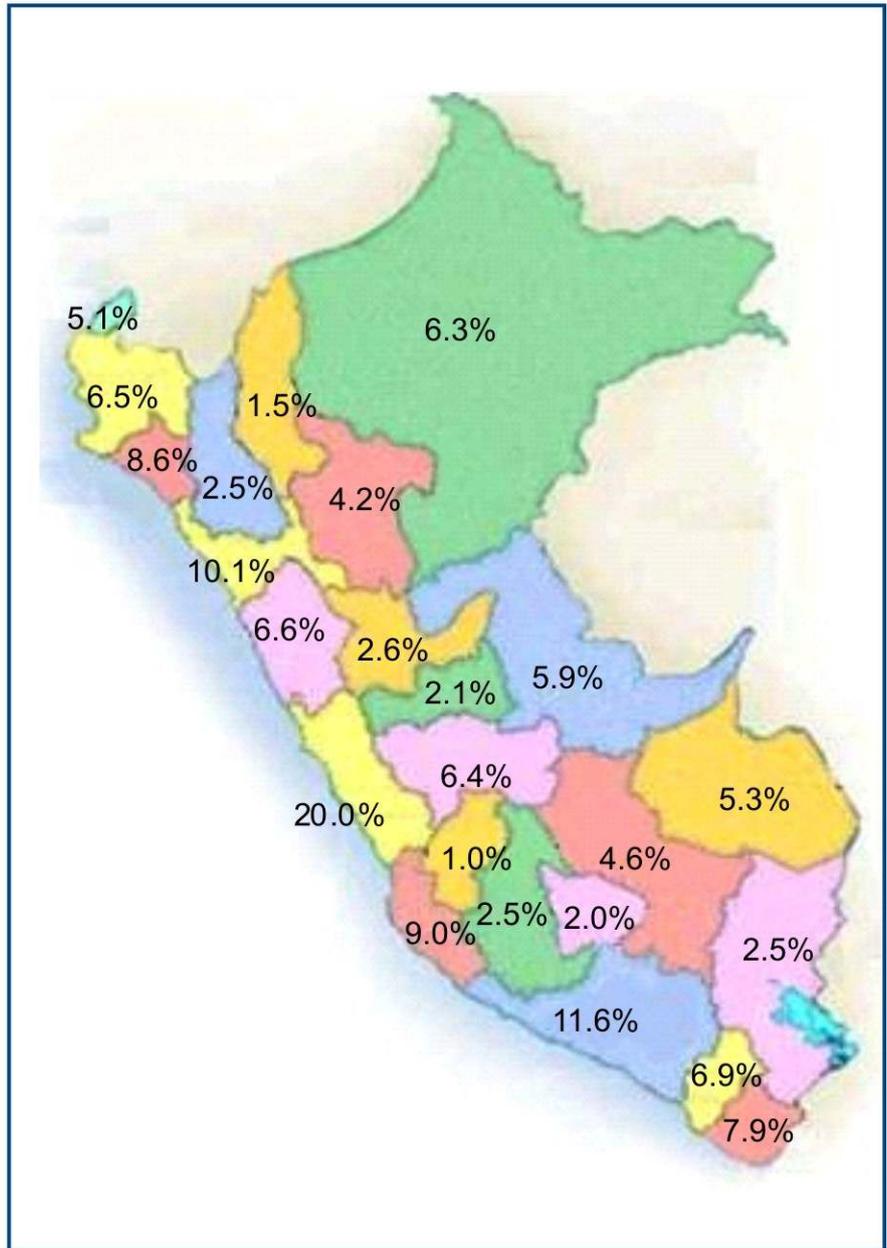
Fuente: Empresas Operadoras  
Elaboración: GPR - OSIPTEL

mayoría de departamentos. La penetración de líneas en servicio –número de habitantes, de cada cien, que cuentan con el servicio de telefonía fija de abonado– fue de 10.5 a diciembre de 2009.

Como ha ocurrido históricamente, Lima y Callao ostentan el más alto índice de penetración de telefonía fija (20%) mientras en el resto del país se registró un promedio de 5.8 líneas por cada 100 habitantes. Le siguen en importancia Arequipa, La Libertad, Ica y Lambayeque. En tanto, los departamentos con la más baja penetración de este servicio fueron Huancavelica (1%), Amazonas (1.5%) y Apurímac (2%).

*En Lima y Callao, se concentra el 62.9% del total de líneas en servicio al mes de diciembre del 2009, las mismas que son explicadas en un 73.5% por Telefónica del Perú SAA.*

## Penetración de Telefonía Fija por Departamento 2009



Fuente: Empresas Operadoras  
Elaboración: GPR - OSIPTEL

En el balance, es importante resaltar el notable crecimiento observado en el número de líneas fijas inalámbricas en los últimos años: a diciembre de 2009, más de 9 veces las líneas existentes al cierre de 2006.

Del total de líneas fijas en servicio, las líneas fijas inalámbricas representaron el 23.7% (701,570 líneas) a diciembre de 2009. La participación de Movistar fue del 85%. Ese dinamismo se evidenció en el lanzamiento y masiva acogida que tuvieron productos como el Fono Ya (Movistar) y Fono Claro (Claro), con sus diversos planes tarifarios.

**Organización del mercado.**- En cuanto a la estructura del mercado, el balance –medido sobre la base del número de líneas en servicio – arroja como resultado que de las quince empresas que participan en el segmento de telefonía fija, Telefónica del Perú concentra el 73.5% del mercado

No obstante, se observa también que entre 2005 y 2009 la participación de Telefónica del Perú ha decrecido de 96% a 73.5%, respectivamente.

### Número de líneas y participación de mercado por empresas 2005 –2009

Empresas	2005		2006		2007		2008		2009	
	Líneas Instaladas	Líneas en Servicio								
Telefónica del Perú S.A.A.	2.509.789	2.156.638	2.645.895	2.2645.900	2.780.629	2.334.912	2.758.804	2.295.037	2.573.852	2.180.835
Telefónica Móviles S.A.	71.828	71.828	71.981	71.981	285.681	285.681	475.971	475.971	594.508	594.508
Telemex Perú S.A.	55.052	17.436	80.416	21.919	92.399	39.981	144.478	72.237	187.428	103.817
Americatel Perú S.A.	5.200	3.776	6.160	4.796	12.495	9.192	21.990	17.883	28.280	25.306
América Móvil									44.320	44.320
Perusat S.A.							5.263	5.263	6.923	6.923
Impsat Perú S.A.	8.55	8.50	3.622	3.622	5.184	5.184	5.537	5.537	5.527	5.527
Gilat To Home Perú S.A.	4.34	3.93	690	646	909	828	1.180	1.114	1.570	1.537
Otros	1.336	70	4.172	2.739	3.138	2.069	4.334	2.343	5.072	2.508
<b>Total Perú</b>	<b>2.644.494</b>	<b>2.250.991</b>	<b>2.812.936</b>	<b>2.400.603</b>	<b>3.180.435</b>	<b>2.677.847</b>	<b>3.417.557</b>	<b>2.875.385</b>	<b>3.447.480</b>	<b>2.965.281</b>
Telefónica del Perú S.A.A.	94,91%	95,81%	94,06%	95,00%	87,43%	87,19%	80,72%	79,82%	74,66%	73,55%
Telefónica Móviles S.A.	2,72%	3,19%	2,56%	3,00%	8,98%	10,67%	13,93%	16,55%	17,24%	20,05%
Telemex Perú S.A.	2,08%	0,77%	2,86%	0,91%	2,91%	1,49%	4,23%	2,51%	5,44%	3,50%
Americatel Perú S.A.	0,20%	0,17%	0,22%	0,20%	0,39%	0,34%	0,64%	0,62%	0,82%	0,85%
América Móvil	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,29%	1,49%
Perusat S.A.	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,15%	0,18%	0,20%	0,23%
Impsat Perú S.A.	0,03%	0,04%	0,13%	0,15%	0,16%	0,19%	0,16	0,19%	0,16%	0,19%
Gilat To Home Perú S.A.	0,02%	0,02%	0,02%	0,03%	0,03%	0,03	0,03	0,04%	0,05%	0,05%
Otros	0,05%	0,00%	0,15%	0,11%	0,10%	0,08%	0,13%	0,08%	0,15%	0,08%
<b>Total Perú</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>								

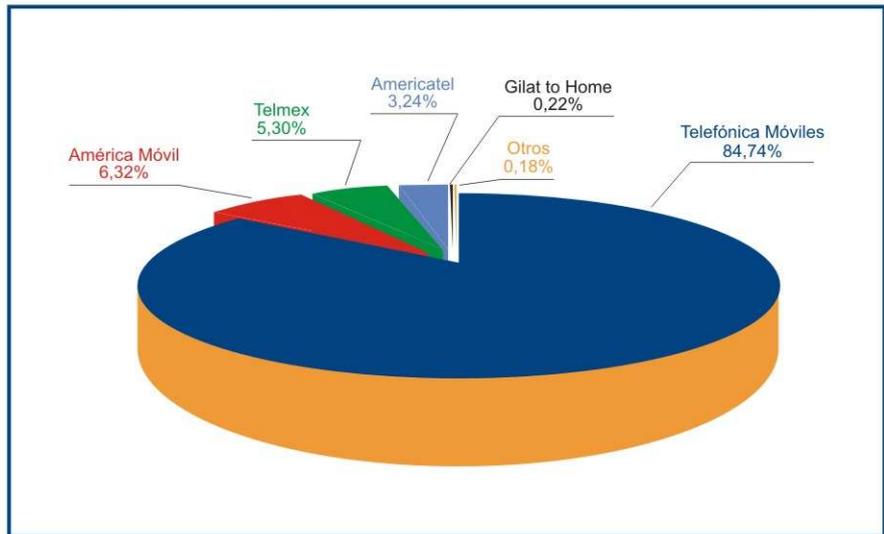
Nota: "Otros" incluye Infoductos, Convergía, Gamacom, Valtron, Rural Telecom, Nextel y Cable Mágico.  
Fuente: Empresas Operadoras  
Elaboración: GPR - OSIPTEL

Hecho destacable en este balance del año fue el ingreso de un nuevo participante en el mercado de telefonía fija: América Móvil Perú S.A.C. (Claro).

Utilizando tecnología inalámbrica, Claro incursionó en el mercado de telefonía fija en abril de 2009 con su producto Fono Claro. Con él, al cierre del año logró 6.3% de participación en el segmento de telefonía fija de abonado inalámbrico, sobrepasando a Americatel Perú S.A. (Americatel) y Telmex.

*Del total de líneas fijas en servicio, las líneas fijas inalámbricas representaron el 23.7% (701,570 líneas) a diciembre de 2009.*

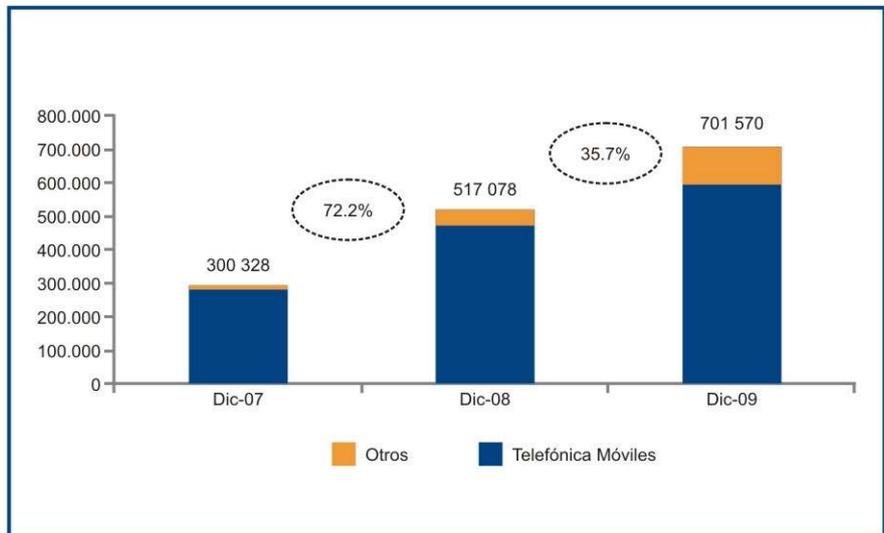
## Líneas Inalámbricas en Servicio 2009



Nota: "Otros" incluye a Rural Telecom, Valtron, Telefónica del Perú, Gamacom y Nextel  
Fuente: Empresas Operadoras  
Elaboración: GPR – OSIPIEL

En el gráfico N° 5 se puede observar la evolución de las líneas inalámbricas y su crecimiento durante los últimos tres años.

## Evolución de las líneas inalámbricas en servicio 2007 – 2009



Nota: "Otros" incluye Claro, Telmex, Americatel, Gilat to Home, Rural Telecom, Valtron, Telefónica del Perú, Gamacom y Nextel.  
Fuente: Empresas Operadoras  
Elaboración: GPR – OSIPIEL

### Tarifas.

En el segmento de telefonía fija, los servicios que están sujetos a regulación por parte del OSIPIEL son los que brinda Telefónica del Perú en la denominada Categoría.

*El OSIPIEL fija tarifas tope en base a la aplicación del Factor de Productividad. El factor vigente –fijado en julio de 2007 para el período 2007-2010– es de 6,42%.*

Esta categoría comprende tres tipos de servicios, agrupados bajo la denominación de Canastas: La canasta C (instalación), la Canasta D (renta mensual y llamadas locales) y la Canasta E (llamadas de larga distancia nacional e internacional).

Para estos servicios, el OSIPEL fija tarifas tope en base a la aplicación del Factor de Productividad. El factor vigente –fijado en julio de 2007 para el período 2007-2010– es de 6.42%. Eso implica una reducción trimestral de 1.645% en las tarifas de las canastas C, D y E.

### Factores de Productividad (Tasas Anuales) 2001-2010

Canasta de Servicios		2001 - 2004	2004- 2007	2007 - 2010
C	Cargo de Instalación	- 6.00%	- 10.07%	- 6.42%
D	Renta Mensual	- 6.00%	- 10.07%	- 6.42%
	Llamadas Locales			
E	Llamadas LDN	- 6.00%	- 7.80%	- 6.42%
	Llamadas LDI			

Fuente: Osipitel  
Elaboración: GPR - OSIPEL

La aplicación del factor de productividad ha tenido como resultado el descenso –claramente marcado desde junio de 2005– de los precios.

Tal como se observa en el gráfico N° 6, la aplicación del factor de productividad ha tenido como resultado el descenso –claramente marcado desde junio de 2005– de los precios de los servicios de telefonía fija de Telefónica del Perú.





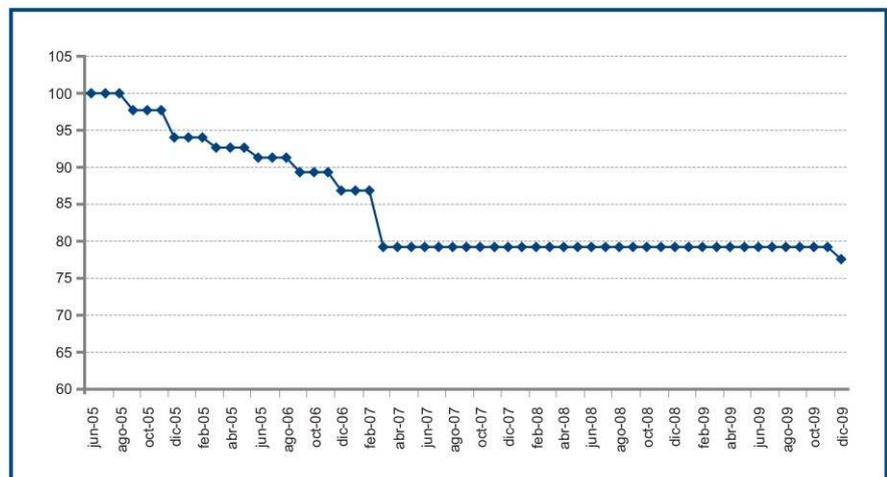
Por lo demás, como resultado de las negociaciones realizadas entre el Estado Peruano y Telefónica del Perú, entre setiembre y diciembre del año 2006, se efectuaron reducciones adelantadas de tarifas.

Tales reducciones se enfocaron en la disminución de precios de un conjunto de planes tarifarios, caracterizados por comprender a un importante número de usuarios y por ser de interés social. En estos planes se incluyeron las líneas Clásica, Control Súper-Económica, Fono Fácil Plus y Control Económica.

Como consecuencia de este proceso (que comprendió reducciones en rentas mensuales de algunos planes tarifarios), Telefónica del Perú generó un crédito a favor.

Este crédito le permitió a la empresa no hacer efectivas reducciones tarifarias agregadas a nivel de canastas de los servicios de la Categoría I hasta que fuera consumido el saldo total del crédito antes mencionado. El efecto de este proceso, fue la invariabilidad de las tarifas entre marzo de 2007 y noviembre de 2009.

**Precios de la Telefonía Fija  
Junio 2005 - Diciembre 2009**



Nota: Incluye Renta Fija, Tarifa SLM, Tarjeta 147.  
Fuente: Empresas Operadoras  
Elaboración: GPR - OSIPTEL

Tras agotarse el crédito referido en diciembre de 2009, el ciclo de reducción de tarifas se reanudó con el ajuste trimestral de tarifas que se dio para el período diciembre 2009 y febrero 2010.

El ajuste implicó la reducción de las tarifas de varios planes. La línea Clásica Residencial (perteneciente al grupo de los Planes Abiertos) experimentó una reducción en su renta fija mensual de 2.22% (pasó de S/. 39.7 a S/. 38.82). Las líneas Control Súper Económica (Plan Cerrado) y Fono fácil Plus (Plan Prepago) redujeron sus rentas fijas mensuales en 2.1% y 2.0%, respectivamente.

En promedio, la reducción de las rentas fijas mensuales de los planes antes mencionados fue de 2.11%

### Reducciones de Rentas Planes más importantes a Diciembre 2009

Planes tarifarios	Renta Mensual (S/.)	
	Antes	Después
Clásica Residencial	39.70	38.82
Fono Fácil Plus	30.00	29.39
Control Super Económico	38.00	37.21
Control Económica Residencial	45.01	44.07
Plan Control 1 Residencial	53.00	51.88

Fuente: OSIPTEL  
Elaboración: GPR - OSIPTEL

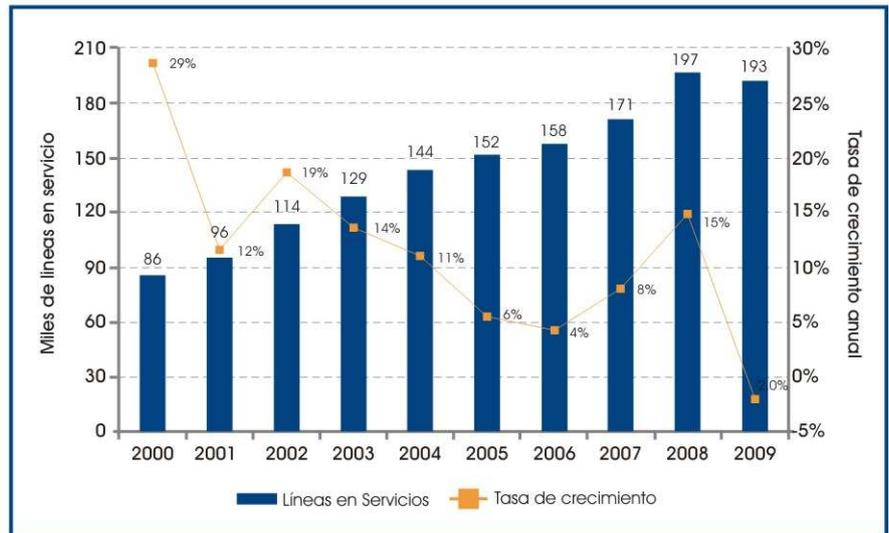
*Tales reducciones se enfocaron en la disminución de precios de un conjunto de planes tarifarios, caracterizados por comprender a un importante número de usuarios y por ser de interés social.*

### Telefonía de Uso Público

El mercado de telefonía de uso público (TUP) presentó una variación negativa al cierre del 2009, la caída observada el año pasado, que pasó de 196,659 líneas en servicio en 2008 a 192,765 líneas en 2009, significó un quiebre en la tendencia creciente observada en el mercado de telefonía pública en los últimos años.

En términos porcentuales, las líneas de TUP a nivel nacional se redujeron en 2% respecto al año anterior.

## Número de Teléfonos Públicos y Tasa de Crecimiento 2000 - 2009

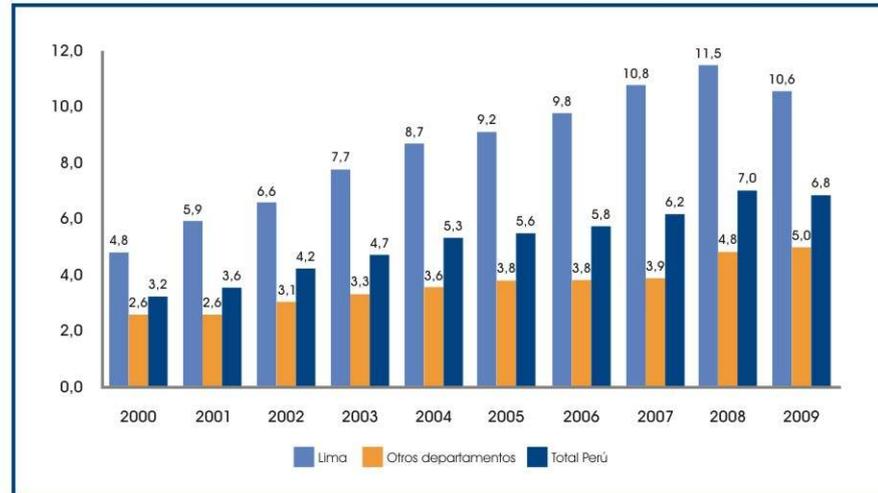


Fuente: Empresas Operadoras  
Elaboración: GPR - OSIPTEL



En concordancia con el comportamiento mostrado por el número de líneas en servicio, el índice de densidad en el mercado a nivel nacional de telefonía pública se redujo en 0.2 (de 7 a 6.8). Esta caída se explicada la reducción de ese índice en Lima, que pasó de 11.5 en el año 2008 a 10.6 a diciembre del 2009. En el resto del país, en cambio, la densidad pasó de 4.8 a 5 en el mismo período.

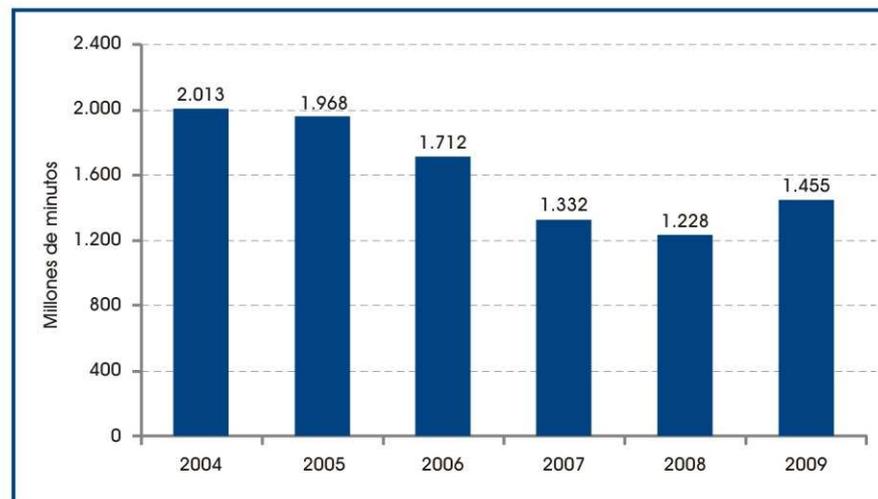
### Densidad de Teléfonos Públicos Líneas por cada 1000 habitantes 2000 – 2009



Nota: Incluye teléfonos públicos urbanos y rurales de Telefónica del Perú, Movistar, Americatel, Gamacom, Telmex, Rural Telecom, Gilat to Home, Global Crossing y Nextel.  
Fuente: Empresas Operadoras  
Elaboración: GPR - OSIPTEL.

En cuanto al tráfico local originado en los teléfonos públicos, luego de mostrar un desempeño negativo en los últimos años, en 2009 creció 18.5% respecto al año anterior.

### Tráfico local originado en TUP 2004 – 2009



Fuente: Empresas operadoras  
Elaboración: GPR-OSIPTEL

*Las líneas de teléfonos públicos se redujeron en 2% respecto al año anterior.*

Las empresas participantes en el mercado TUP son 9: Telefónica del Perú, Movistar, Gilat to Home Perú, Telmex, Americatel, Rural Telecom, Gamacom, Nextel del Perú y Global Crossing Perú. Algunas de ellas brindan el servicio sólo en áreas rurales.

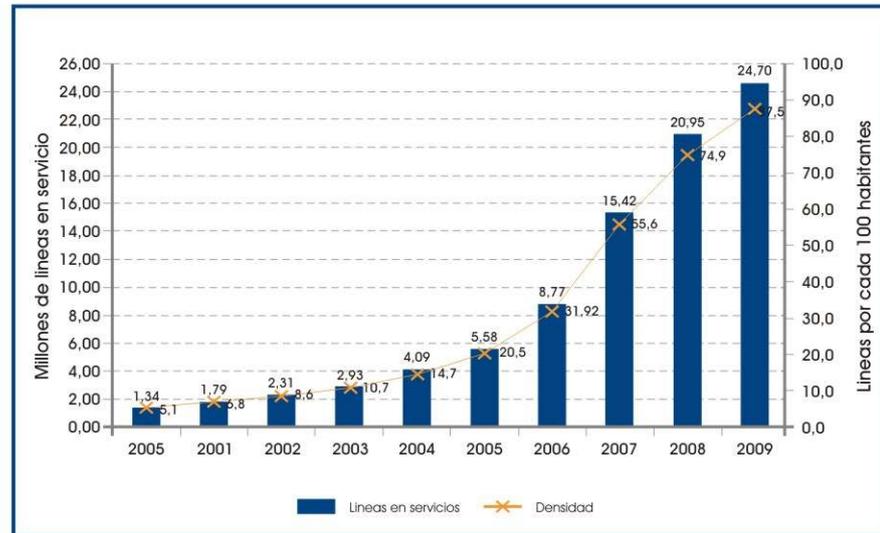
#### 4.2. Telefonía móvil

El mercado de servicios móviles ha mantenido su liderazgo en el mercado en el 2009. De hecho, fue el que experimentó el mayor crecimiento en términos de líneas en servicio, aunque a un ritmo menor que en años anteriores.



A diciembre de 2009, este mercado acumuló 24.7 millones de líneas de líneas en servicio. Esta cifra representó un incremento de 17.9% respecto a 2008, y confirmó el crecimiento exponencial que se ha observado en el número de líneas móviles en servicio en los últimos años.

### Crecimiento del Número de Líneas y Densidad 2000 – 2009



Fuente: Empresas operadoras  
Elaboración: GPR-OSIPTEL

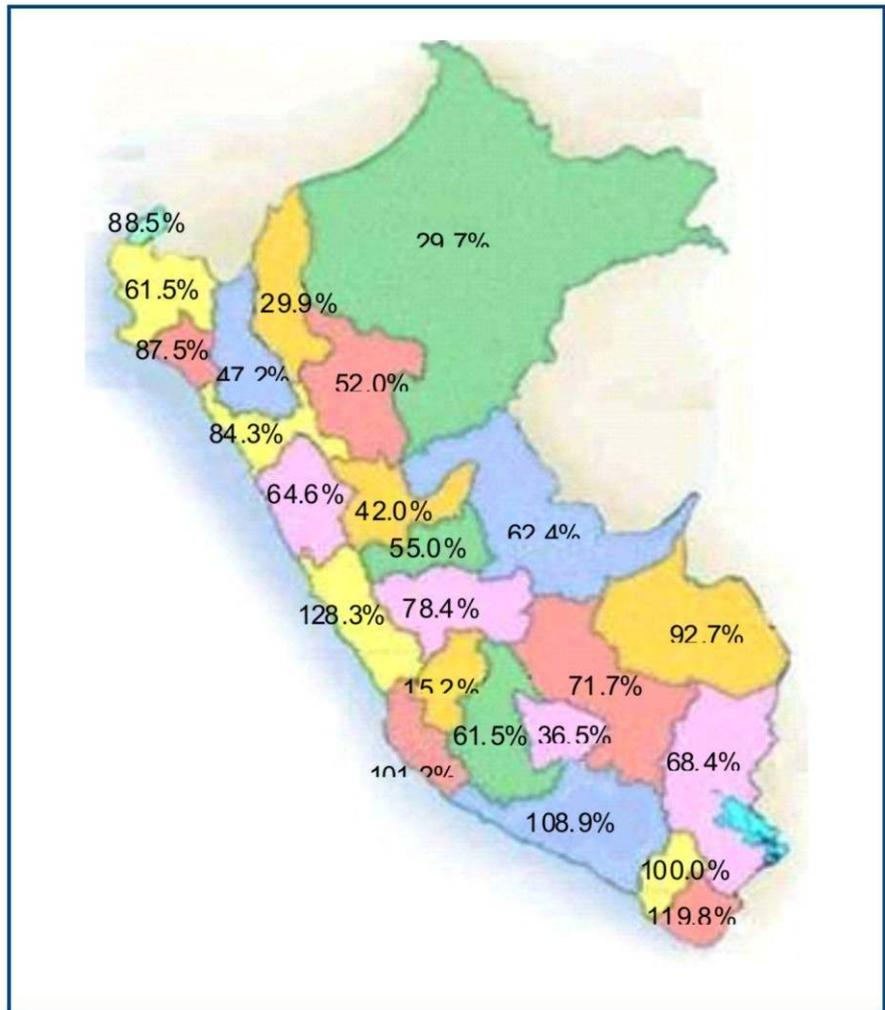


El efecto de ese desempeño se ha visto reflejado en una mayor penetración del servicio. Así, al cierre de 2009 el índice de penetración –número de líneas en servicio por cada 100 habitantes– fue de 87.5, que 12.6 puntos más que el registrado en 2008.

La cifra alcanzada superó ampliamente las metas trazadas por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, en los lineamientos del sector (Decreto Supremo N° 004-2008-PCM, del 06 de febrero de 2008), el cual fijó como meta lograr una penetración de 80 líneas por cada 100 habitantes para el año 2011.

Es necesario apuntar, que la penetración de telefonía móvil varía sensiblemente entre los diferentes departamentos del país. Lima y Callao, por ejemplo, ostenta una densidad de 128.3 líneas por cada 100 habitantes. La de Huancavelica, en cambio, es de tan sólo 15.2.

## Densidad Móvil por Departamento 2009



Fuente: Empresas operadoras  
Elaboración: GPR-OSIPTEL

Según el tipo de plan al que están suscritas las líneas móviles en servicio, durante 2009 se observó que del total 24.7 millones de líneas existentes, el 89.1% correspondieron a planes prepago. Las líneas postpago y control, en tanto, representaron el 7.8% y 3.1%, respectivamente.

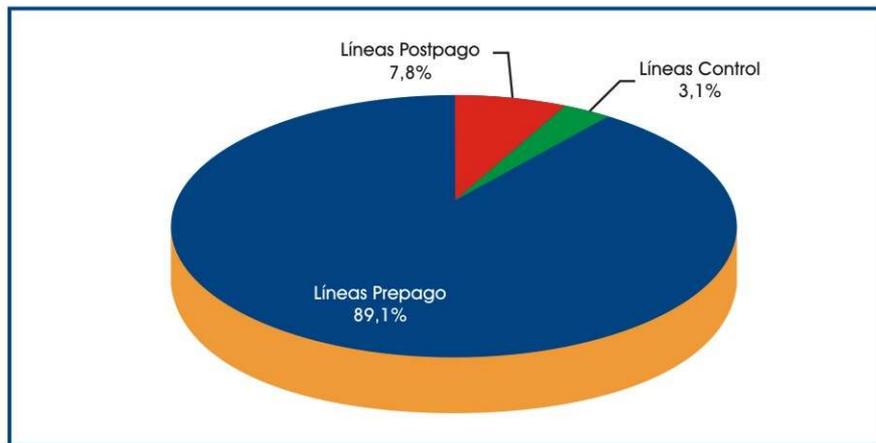
Las líneas prepago fueron los que experimentaron la mayor expansión (18.1%) durante 2009. En el ranking de crecimiento, le siguieron las líneas postpago (17.0%) y control (15.7%).

Respecto al año anterior, el tráfico móvil local creció 38.9% durante 2009. La mayor influencia sobre estos resultados fue por el tráfico móvil en red (on-net), cuya participación en el total fue de 86.5%. En términos absolutos, esta proporción representa más de 15,000 millones de minutos durante el 2009.

Como consecuencia de la mayor expansión de las líneas prepago, el tráfico local cursado desde móviles tuvo la mayor participación en el volumen de tráfico total del año: 56.9%, aunque esta cifra fue levemente inferior a la del año anterior (60.8%).

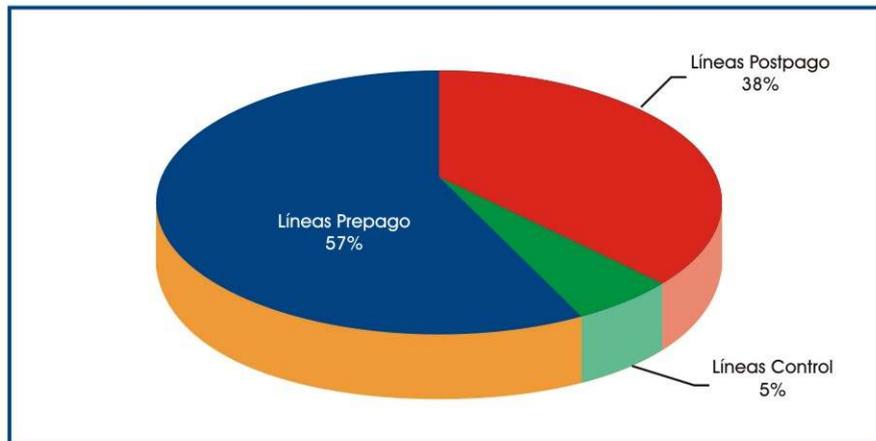
En paralelo, el tráfico cursado desde líneas postpago también mostró una sensible mejoría en 2009: 37.9% versus 32.6% de 2008.

### Líneas móviles en servicio 2009



Fuente: Empresas operadoras  
Elaboración: GPR-OSIPTEL

### Tráfico local cursado



Fuente: Empresas operadoras  
Elaboración: GPR-OSIPTEL

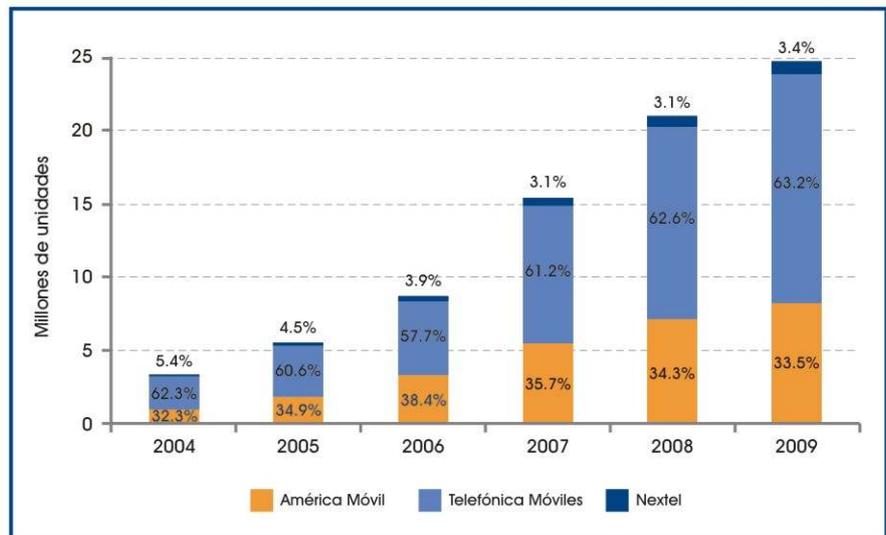
En cuanto a la organización del mercado, son tres las empresas que participaron en el mercado de telefonía móvil en el año 2009: Claro, Movistar y Nextel. A diciembre de 2009, Movistar alcanzó una porción de 63.2%, seguida por Claro con un 33.5% y Nextel con 3.4%.



Según los resultados totales de evolución de la participación, Claro perdió en 2009 casi 1% de su porción de mercado, la que ha sido ganada por Movistar y Nextel.

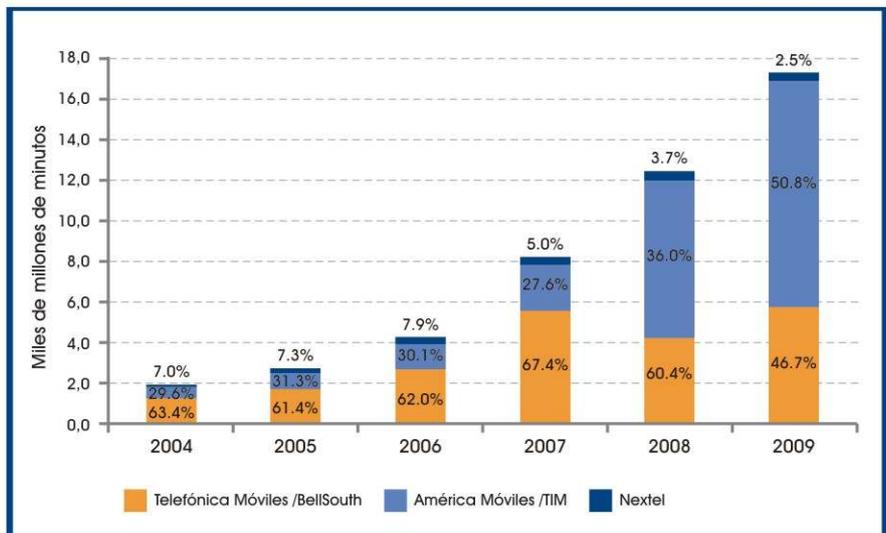
No obstante, el mayor porcentaje del tráfico local fue cursado, por primera vez, por los usuarios de Claro. Estos generaron el 50.8% del total del tráfico móvil local, mientras que Movistar descendió al segundo lugar con el 46.7%. Nextel, por su parte, mantuvo su participación en 2.5%.

### Participación de líneas en servicio 2004-2009



Participación de líneas en servicio  
2004-2009

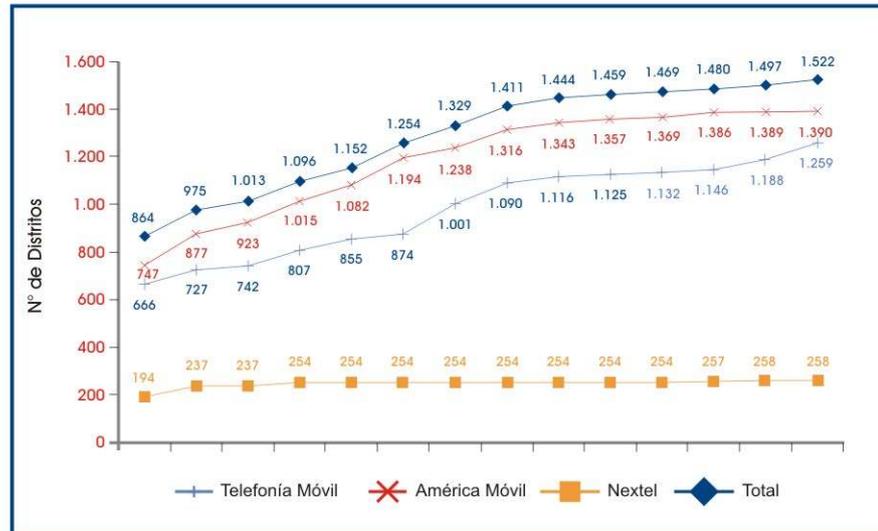
### Tráfico Móvil Local Cursado y Participación de Mercado 2004 - 2009



Fuente: Empresas operadoras  
Elaboración: GPR-OSIPTEL

A tono con las tendencias observadas y la creciente competencia existente en este mercado, los operadores móviles han expandido su cobertura en todo el país: 1,522 distritos del Perú en 2009. Movistar incrementó su cobertura en 11.9%, Claro en 2.4% y Nextel en 1.6%. Por separado, ellas atendieron a un total de 1,259, 1,390 y 258 distritos, respectivamente.

### Evolución de la cobertura móvil 2006 - 2009



Nota: La cobertura móvil del distrito no implica necesariamente la cobertura de la totalidad de los Centros Poblados del mismo  
Fuente: Empresas operadoras  
Elaboración: GPR-OSIPIEL.

Por efecto de la mayor penetración y cobertura de servicios móviles, en 2009 se observó un incremento en los niveles de acceso de los hogares a este tipo de telefonía. De acuerdo con las Encuesta Nacional de Hogares del INEI, se observó que el acceso de los hogares a los servicios móviles pasó de 18% en 2004 a 65% en el cuarto trimestre de 2009.

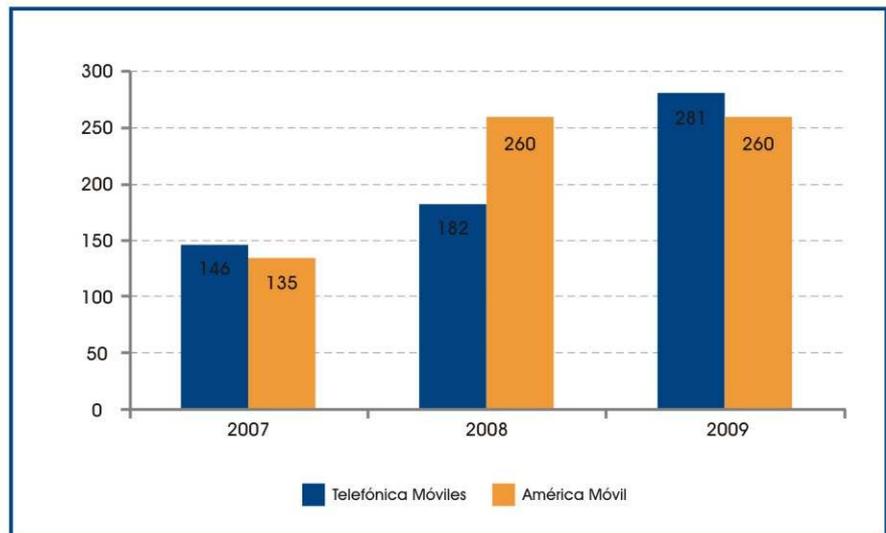
El dinamismo de este mercado, por otra parte, se ha traducido en la introducción de cada vez mejores alternativas de planes tarifarios y promociones para los usuarios. Una muestra elocuente de este proceso es lo que viene ocurriendo en las tarifas del segmento prepago.

Al respecto, se constató que entre 2007 y 2009 las tarifas para usuarios prepago han bajado a S/. 0.50 por minuto. Tal rebaja fue impulsada por las promociones Tarifa Única y Tarifa Única Nacional lanzadas por Movistar y Claro, respectivamente. Estimuladas por esas promociones, las tarifas prepago on net decrecieron entre 40% y 45%, mientras que las de prepago off net disminuyeron en 65%.

*Por efecto de la mayor penetración y cobertura de servicios móviles, en 2009 se observó un incremento en los niveles de acceso de los hogares a este tipo de telefonía.*

La intensa competencia en este mercado se ha trasladado también al rubro de promociones de recarga. Este mecanismo de promoción de venta de minutos de consumo, por el cual se premia a los usuarios con minutos adicionales por cada recarga, se venía ofreciendo desde años anteriores. Desde el año 2007, sin embargo, se intensificó su uso y frecuencia, pasando de 281 promociones lanzadas en 2007 a 541 en 2009.

### Número de Promociones de Recarga por Empresa 2007 - 2009



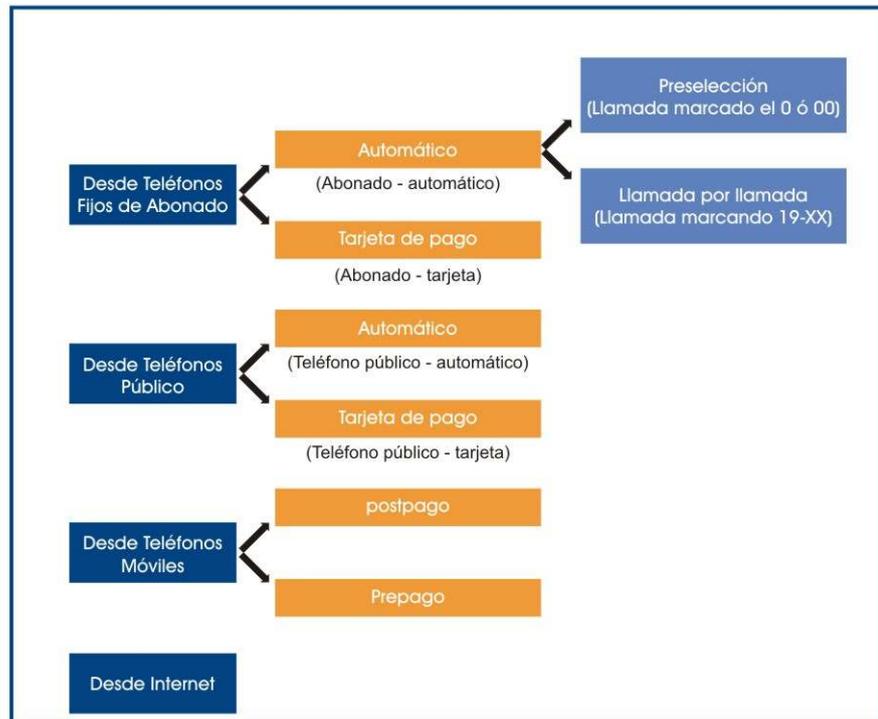
Nota: Número de Promociones a diciembre de cada año. Promociones de recarga vigentes para cada empresa.  
Fuente: SIRT  
Elaboración: GPR - OSIPTEL



### 4.3. Larga Distancia.

El tráfico de llamadas de larga distancia nacional (LDN) e internacional (LDI) puede originarse desde teléfonos fijos, teléfonos públicos, teléfonos móviles o computadoras personales vía Internet, tal como puede observarse en el gráfico N° 18.

#### Modalidades de acceso al servicio de larga distancia



Fuente: Empresas operadoras  
Elaboración: GPR-OSIPTEL



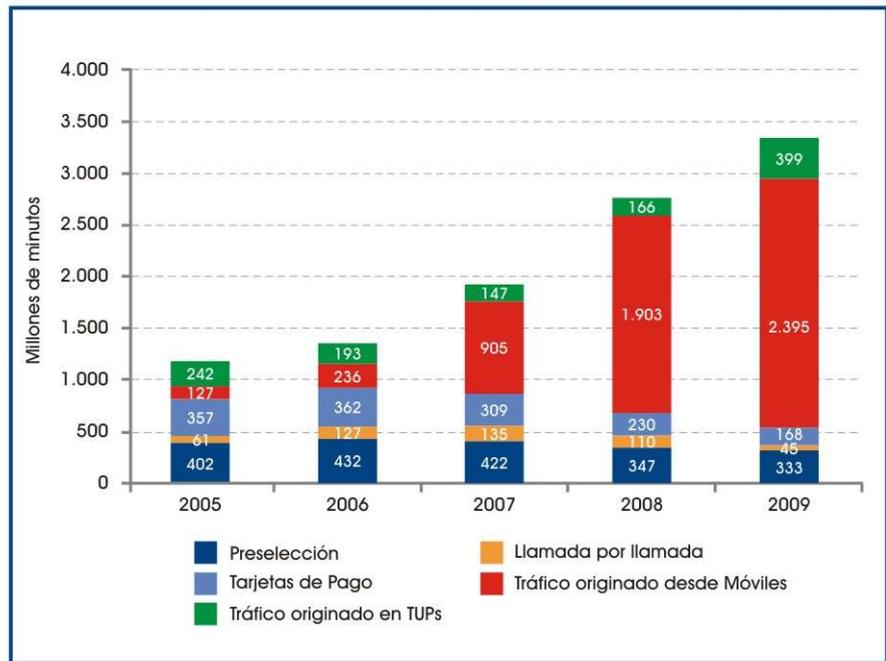
Con todas esas alternativas, el segmento de larga distancia se desarrolló en 2009 en un entorno más competitivo que en años precedentes. El tráfico total de larga distancia nacional (LDN) alcanzó los 3,340 millones de minutos.

El tráfico de larga distancia internacional (LDI) saliente, en tanto, acumuló 566 millones de minutos, mientras que el entrante –llamadas provenientes de otros países hacia el Perú– totalizó 2,660 millones de minutos en el 2009. En esta cifra se encuentran comprendidos los tráficos cursados tanto por redes de telefonía fija (abonados y teléfonos públicos) como móvil.

Es posible concluir que el tráfico global de LDN mantuvo en 2009 una evolución positiva por cuanto se incrementó en 21.2%, debido principalmente al tráfico que se originó desde móviles y desde teléfonos públicos.



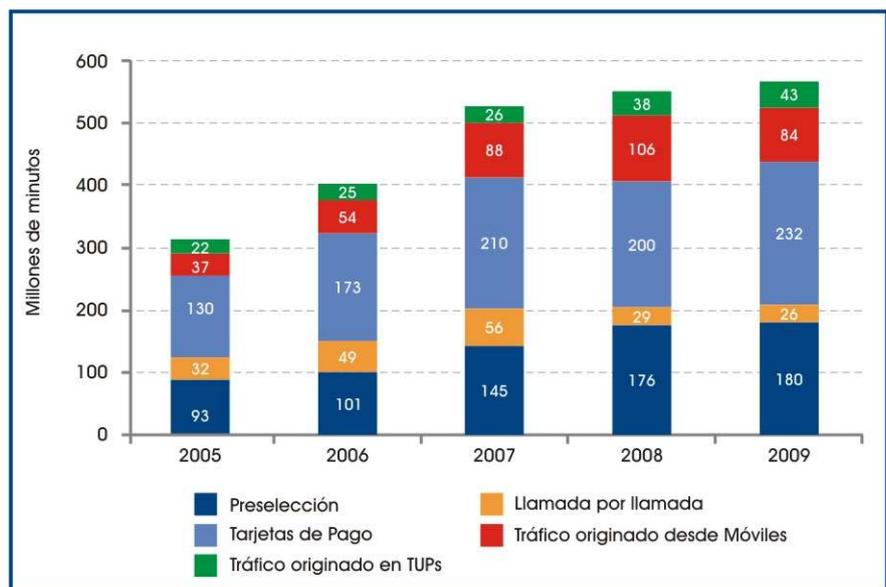
### Tráfico de Larga Distancia Nacional 2005 - 2009



Fuente: Empresas operadoras  
Elaboración: GPR-OSIPTEL

El tráfico total saliente de LDI, en cambio, también registró un crecimiento de 2.9% (en 2008 fue de 4.4%), sustentado en el desempeño del tráfico originado en las modalidades de Tarjetas de pago y Preselección. En conjunto, estas dos modalidades representaron más del 70% del tráfico de LDI saliente.

### Tráfico de Larga Distancia Internacional Saliente 2005 - 2009



Fuente: Empresas operadoras  
Elaboración: GPR-OSIPTEL

De esas dos modalidades de generación de tráfico de larga distancia, la que tuvo la mayor participación en el negocio de LDI fue la de tarjetas de pago (41.0%). En contrario, para el segmento de LDN, el mayor tráfico fue originado desde teléfonos móviles (71.7%).

Este último resultado podría ser explicado por la introducción en el mercado de sistemas de Tarifa Única para llamadas de LDN desde teléfonos móviles –igualó el costo de las llamadas nacionales con las locales– por parte de las dos principales operadoras del mercado. De la misma forma, el crecimiento en el rubro de LDI se explicaría por las modificaciones de tarifas.

Por lo demás, existen fundamentos sólidos para pensar que, el entorno favorable del sector observado en 2009, mejore aún más con el Área Virtual Móvil. Otro mecanismo que incentivará la competencia en el mercado de larga distancia será el establecimiento del sistema de *Llamada por llamada* desde móviles.

En cuanto a la participación de mercado de las dos principales operadoras en el segmento de larga distancia, en 2009 se observaron variaciones destacables.

A diciembre del 2009, el conjunto de empresas competidoras del Grupo Telefónica– agrupadas en el cuadro N° 4 como “Resto de Operadores”- registraron una participación de 16.5 % del total del tráfico de Larga Distancia Nacional (LDN) y de 25.2 % del tráfico total saliente de Larga Distancia Internacional (LDI).

Tales proporciones significan que, respecto al año anterior, ese conjunto perdió 3.6 puntos porcentuales del mercado de LDN y 3.7 puntos porcentuales del mercado de LDI frente al Grupo Telefónica.

En contrario, dentro del Grupo Telefónica, Movistar mantuvo su tendencia al crecimiento en el rubro de LDN (58.3% en 2008 vs. 60.5% en 2009), en tanto que en el de LDI fue Telefónica del Perú la que más participación ganó (59.6% en 2008 vs. 67.5% en 2009).

---

*La tarifa de discado directo para las llamadas internacionales con destino a EE.UU. pasó de S/. 2.299 a S/. 2.002 el minuto tras el ajuste trimestrales de tarifas correspondiente al período setiembre-noviembre de 2009, y luego de S/. 2.002 a S/. 1.742 tras el de diciembre 2009-febrero 2010.*

---

## Evolución de la Participación de Operadores en Larga Distancia 2004 - 2009

Mercado/Año	2004	2005	2006	2007	2008	2009
<b>Larga Distancia Nacional</b>						
Grupo Telefónica	76,3%	69,3%	63,4%	70,8%	79,9%	83,5%
- Telefónica del Perú	76,3%	65,1%	56,2%	35,5%	21,6%	23,0%
- Telefónica Móviles	0,0%	4,3%	7,2%	35,3%	58,3%	60,5%
Resto de Operadores	23,7%	30,7%	36,6%	29,2%	20,1%	16,5%
<b>Larga Distancia Internacional</b>						
Grupo Telefónica	54,5%	57,0%	61,9%	67,8%	71,1%	74,8%
- Telefónica del Perú	53,6%	53,0%	56,1%	58,6%	59,6%	67,5%
- Telefónica Móviles	1,0%	3,9%	5,8%	9,2%	11,6%	7,4%
Resto de Operadores	45,5%	43,0%	38,1%	32,2%	28,9%	25,2%

Fuente: Empresas operadoras  
Elaboración: GPR-OSIPTEL

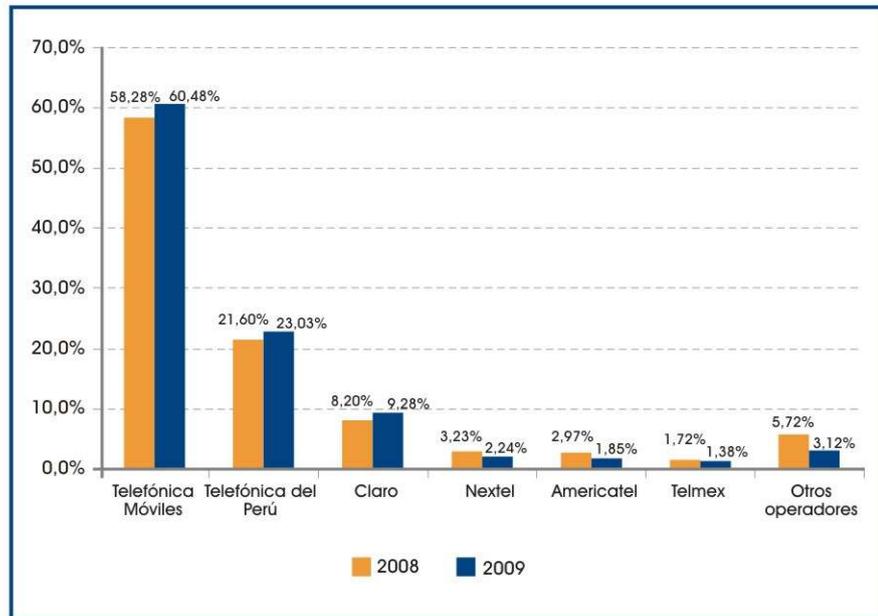
*En el mercado de llamadas de larga distancia participaron 16 empresas.*

En el mercado de servicios de llamadas de larga distancia, en 2009 participaron 16 empresas. De ellas, las principales son Telefónica del Perú, Movistar, Claro, Americatel, Telmex, IDT y Nextel.

En el rubro de LDN, las empresas más importantes de acuerdo a su participación en el volumen de tráfico fueron Movistar (60.5%), Telefónica del Perú (23.0%), Claro (9.3%), Nextel (2.2%), Americatel (1.8%) y Telmex (1.4%).



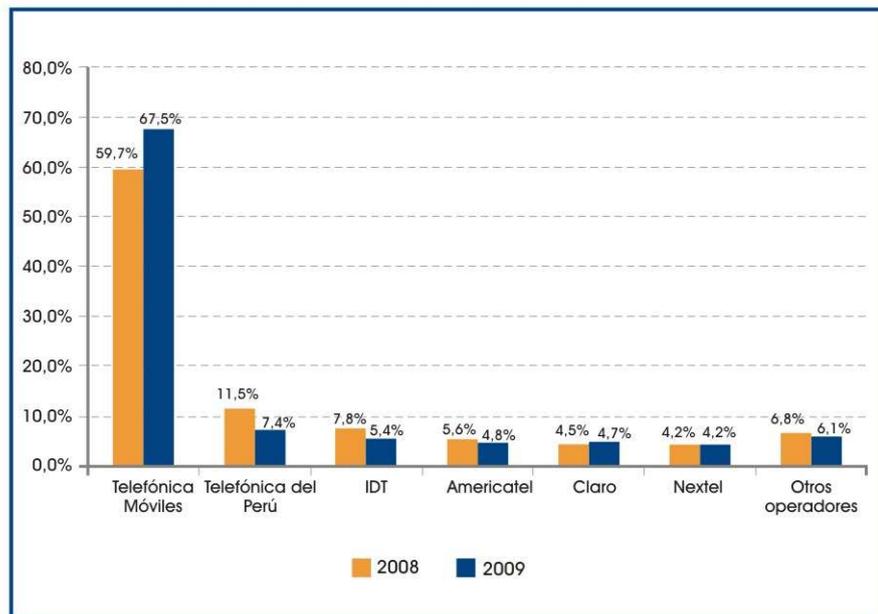
### Participación de LDN 2008 - 2009



Fuente: Empresas operadoras  
Elaboración: GPR-OSIPTEL

En el rubro de LDI, las empresas más importantes del mercado en 2009 fueron Telefónica del Perú, Movistar, IDT, Americatel, Claro y Nextel. De acuerdo con el volumen de tráfico que generaron en este segmento, ellas tuvieron participaciones de 5.4%, 4.8%, 4.7% y 4.2% de participación en este mercado, respectivamente. (Ver gráfico N° 22).

### Participación de LDI Saliente 2008 - 2009



Fuente: Empresas operadoras  
Elaboración: GPR - OSIPTEL



#### 4.4. Acceso a Internet

El acceso a Internet de hogares, empresas y otras instituciones se puede dar a través de dos modalidades: Los sistemas conmutados telefónicos (Dial Up) o los sistemas no conmutados.

Los sistemas conmutados se caracterizan por el hecho de que cada vez que un usuario requiere conectarse a Internet, debe solicitarlo a su proveedor de servicios de Internet (ISP). Los no conmutados, en cambio, permiten el acceso continuo mediante líneas dedicadas (enlaces alámbricos e inalámbricos), tecnología ADSL (Asimetric Digital Subscriber Line), Cable módem u otras tecnologías (Wimax, entre otros).

Otra forma de clasificar la provisión de servicios de Internet es la de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), que los divide en dos categorías: los de *Banda Ancha* y los de *Banda Estrecha*.

Para fines estadísticos y para este documento, se considera que la banda ancha fija comprende a conexiones a partir de velocidades de bajada mayores a 128 Kbps, así como modalidades de acceso vía ADSL y Cable módem.

En 2009, el mercado de acceso a Internet en el Perú mostró un incremento en todos sus índices de actividad. Como en los últimos años, el acceso a Internet vía ADSL ha sido el que más ha contribuido a la expansión de este mercado.

A diciembre de 2009, el total de accesos a Internet se incrementó en 9.7%, tasa mayor a la registrada en 2008 (3.4%). En términos absolutos, el número de suscripciones a nivel nacional fue de 831 mil, lo que representó un incremento de 73 mil suscriptores durante el año.

## Suscriptores de Acceso a Internet por modalidades 2000 – 2009\*

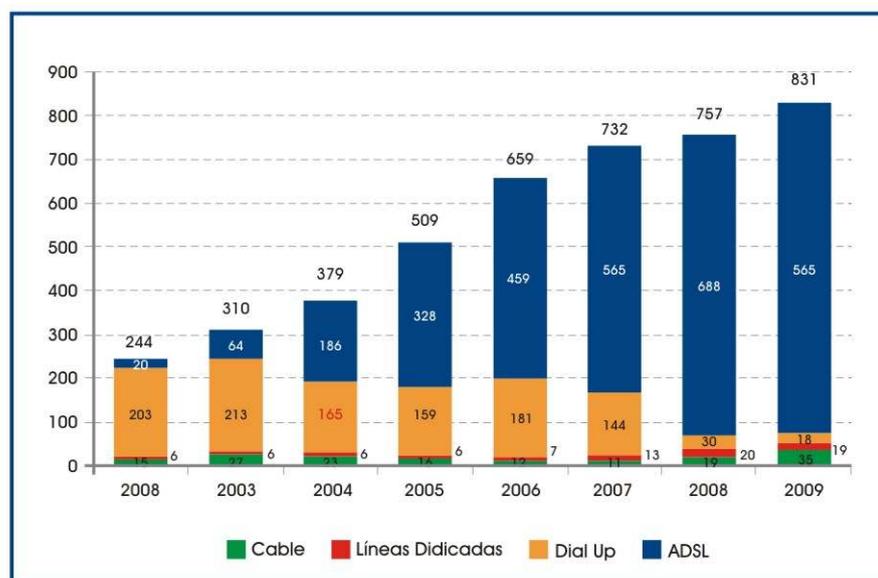
AÑO	TOTAL	Modalidad de acceso a Internet			
		Cable	Líneas Dedicadas	Dial Up	ADSL
2000	134,7	0,8	3,3	130,6	0,0
2001	156,7	6,0	6,3	142,6	1,7
2002	244,3	15,1	6,2	202,6	20,4
2003	309,8	27,0	6,1	213,0	63,6
2004	379,3	23,1	5,9	164,8	185,5
2005	508,9	15,8	5,8	159,3	328,0
2006	658,8	12,3	7,0	180,7	458,7
2007	732,4	11,1	12,6	143,7	565,0
2008	757,2	18,8	20,4	29,8	688,3
2009	830,6	34,7	19,4	18,0	758,4

(\*) Información a fin de período.  
Fuente: Empresas operadoras  
Elaboración: GPR - OSIPTEL.

En cuanto a la evolución de la demanda por modalidad de acceso, se observó que las preferencias de los usuarios se inclinan por las nuevas tecnologías. En concordancia con esa tendencia, los accesos vía ADSL ganaron o mantuvieron participación en el volumen de accesos totales. Por el contrario, se redujeron los accesos vía Dial-up.

La explicación de tales resultados se encuentra en las necesidades de mayor ancho de banda que demanda el público.

## Suscriptores de Acceso a Internet por modalidades 2002 – 2009



Fuente: Empresas operadoras  
Elaboración: GPR-OSIPTEL

*En 2009, el mercado de acceso a Internet en el Perú mostró un incremento en todos sus índices de actividad. Como en los últimos años, el acceso a Internet vía ADSL ha sido el que más ha contribuido a la expansión de este mercado.*

Analizando el mercado por tipo de banda de acceso, se aprecia que el acceso a internet fijo de Banda Ancha es el que más ha ganado terreno frente en los últimos años. Y en contraposición, ha caído sostenidamente el de Banda Estrecha.

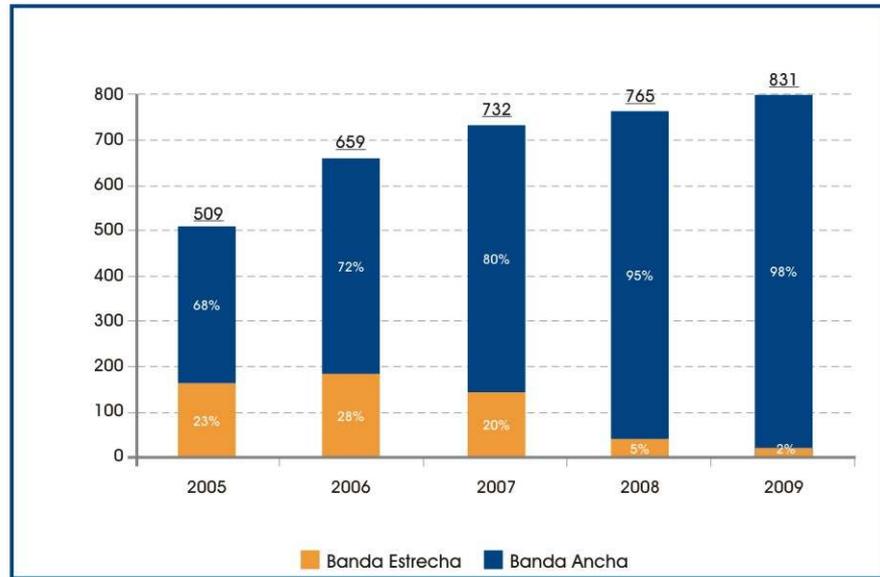
Así lo demuestra el hecho que, entre 2007 y 2008, el número de conexiones a Internet de Banda Ancha incrementó su participación de 80.1% a 95.8%. Y en 2009, esa cuota relativa fue de 97.6% del total de los accesos a Internet.

Por otra parte, el número de conexiones de Banda Ancha creció 11.8% en el año, con lo cual el total suscripciones al término del año fue de 811 mil. Se debe subrayar que, aunque son cada vez menos, existen en el Perú alrededor de 20 mil suscripciones a Internet de Banda Estrecha.

Basados en estos resultados, para el futuro desarrollo del mercado se prevé la conservación y potenciación de las tendencias de comportamiento, que han registrado las dos modalidades de acceso durante 2009.



### Suscriptores de Acceso a Internet por modalidades (según UIT) 2005 – 2009



Fuente: Empresas operadoras  
Elaboración: GPR - OSIPTEL





Las empresas que operan en este mercado se dividen en dos grupos de acuerdo a la modalidad de acceso que proveen.

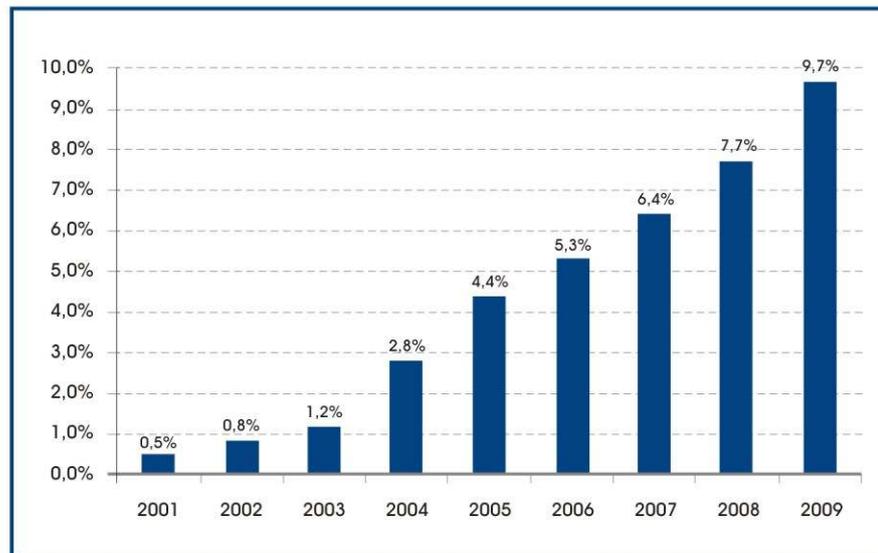
Así, las que brindaron el servicio de acceso vía Dial-up por telefonía fija durante 2009 fueron Telefónica del Perú e Infoductos y Telecomunicaciones del Perú S.A. (Infoductos), que en conjunto poseen la mayor cuota del mercado (78.8%, 14 mil suscriptores). Completan la lista Terra, Americatel, Red Privada Virtual S.A. (Qnet) y Telmex.

En el segmento de acceso vía ADSL, sin embargo, la única empresa operadora fue Telefónica del Perú, a la que le corresponde prácticamente el total de suscripciones de este segmento (758 mil, en los cuales están comprendidos los usuarios de Speedy Hogares y Speedy Business)

*En los últimos cinco años el acceso a internet ha crecido de 2.8% a 9.7% .*

En los últimos cinco años –entre diciembre del 2004 y de 2009–, el porcentaje de hogares que contaban con el servicio pasó de 2.8% a 9.7%. La mayoría de tales conexiones domiciliarias, sin embargo, se concentran en zonas urbanas y en las principales ciudades de la costa peruana.

## Acceso a Internet en la vivienda a nivel nacional 2001 – 2009 \*



(\*) Información a diciembre de cada año.  
Fuente: Encuesta Nacional de Hogares (ENAHO)  
Elaboración: GPR - OSIPTEL

En este plano, al cierre de 2009 Lima Metropolitana concentró la mayor porción (48%) de usuarios que acceden a Internet, ya sea desde la vivienda o a través de cabinas públicas. Por separado, los que acceden sólo desde cabinas públicas es de 27%, mientras que los que lo hacen sólo desde los hogares es de 20%.

Para el denominado Resto Urbano, los usuarios que acceden a Internet desde su casa fueron el 9.8%. Este índice muestra un crecimiento importante respecto a fines del 2004, en que fue sólo de 1.1%.

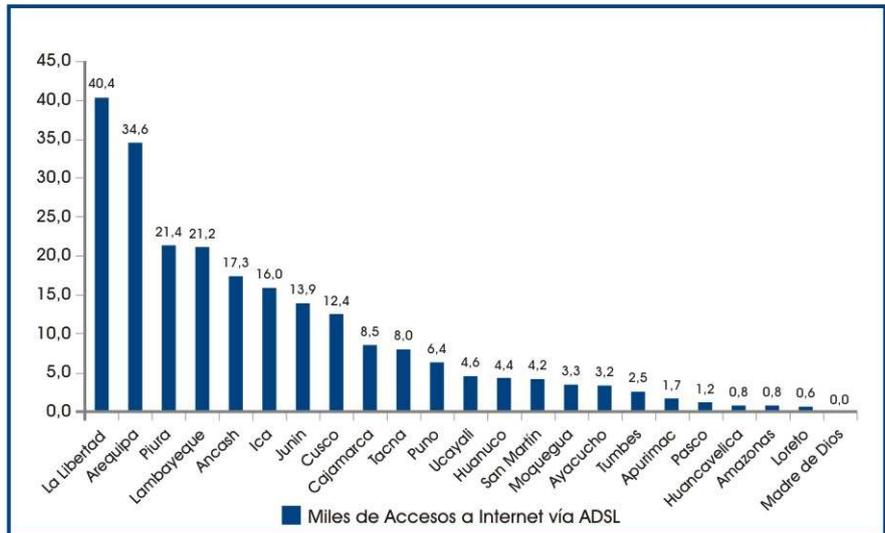
En el área rural, el número de conexiones domiciliarias a Internet sigue siendo casi nula (0.15%). En este ámbito, la modalidad de acceso predominante es la que se da mediante cabinas públicas (7.2% de los hogares).

*En este plano, al cierre de 2009 Lima Metropolitana concentró la mayor porción (48%) de usuarios que acceden a Internet, ya sea desde la vivienda o a través de cabinas públicas*

Respecto a la distribución geográfica del servicio de Internet vía ADSL en el Perú, la información muestra que la mayor concentración del servicio se encuentra en el departamento de Lima.

Así, al cierre de 2009, el departamento de Lima contaba con 530,506 suscriptores, cifra que representó el 70% del total de accesos vía ADSL. Le seguían en la lista, los departamentos de La Libertad (5.3%), Arequipa (4.6%) y Piura (2.8.).

## Distribución Geográfica de los Suscriptores de Acceso a Internet a Nivel Nacional vía la Modalidad de Acceso ADSL Diciembre 2009



Fuente: Telefónica del Perú S.A.A.  
Elaboración: GPR - OSIPTEL

En el balance, es necesario resaltar la evolución que experimentó otra modalidad de acceso a internet vía banda ancha móvil o servicio 3.5G. El servicio fue lanzado comercialmente el 27 de marzo de 2008 por América Móvil, convirtiéndose así en el primer operador peruano en proveer este tipo de tecnología.

La red fue implementada con tecnología HSDPA (correspondiente al Release 5 de la familia 3GPP), en la banda de 850 MHz y permite ofrecer tasas de bajada de hasta 1.5 Mbps por usuario. El servicio tiene una cobertura que comprende 47 distritos, entre los cuales están comprendidos los distritos de Lima y los departamentos de Arequipa, Cusco, Trujillo, Piura y Lambayeque.

Movistar replicó la experiencia en mayo de 2009, cuando lanzó comercialmente el servicio de Banda Ancha Móvil (implementado con el Release 5 de la evolución del grupo 3GPP), ofreciendo tasas de descarga de hasta 1.5 Mbps.

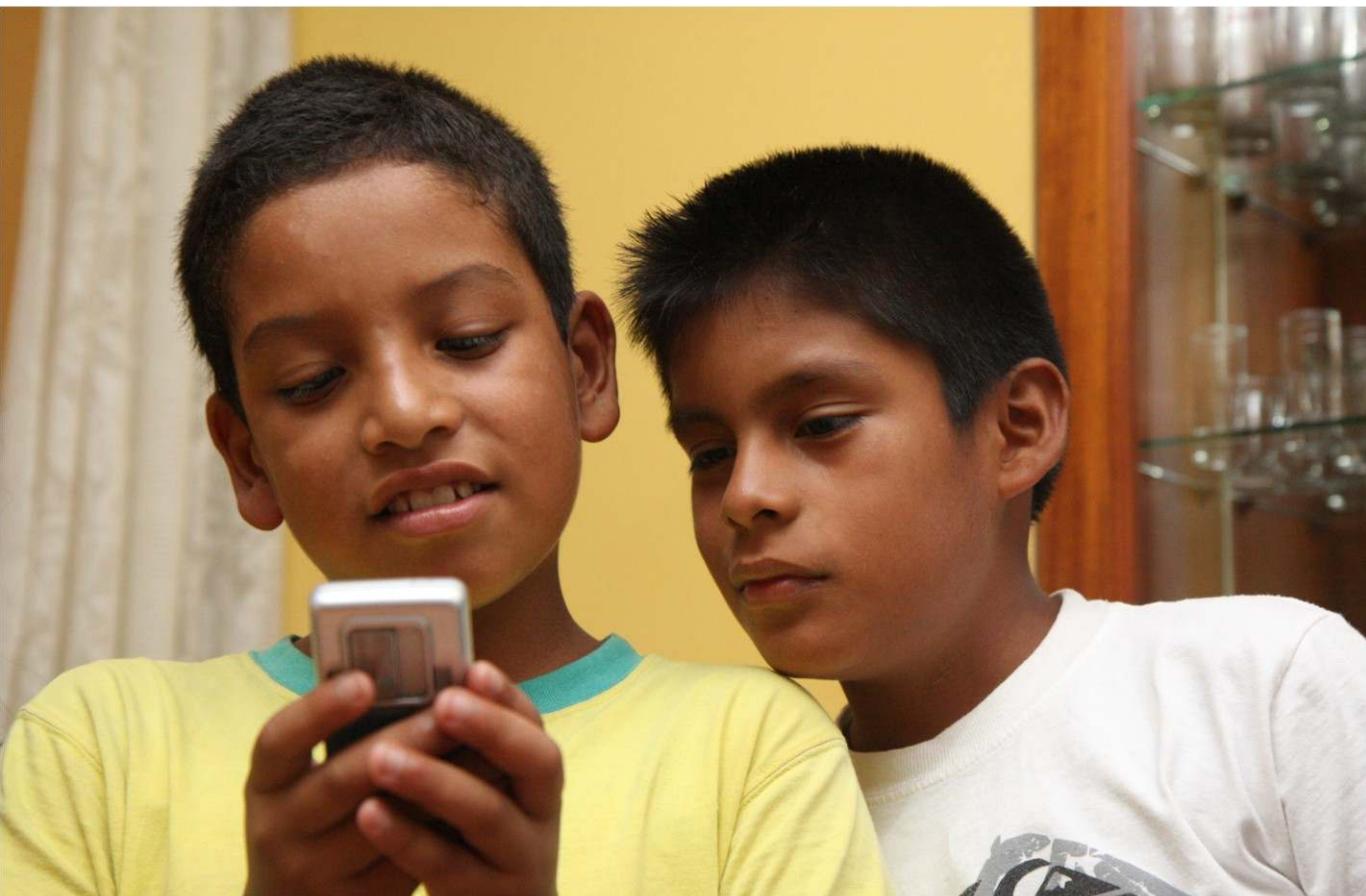
Y finalmente, en diciembre de 2009, Nextel lanzó el servicio 3G (implementado con tecnología HSDPA), ofreciendo tasas de descarga de hasta 1.536 Mbps por usuario. Para hacerlo, desplegó alrededor de 500 BTS provistas por Huawei y utilizando infraestructura civil que ya tenía desplegada en sus redes iDEN y GSM.

*En el balance, es necesario resaltar la evolución que experimentó otra modalidad de acceso a internet vía banda ancha móvil o servicio 3.5G.*

De acuerdo con la oferta comercial de los operadores móviles, al cierre de 2009 se podía tener acceso al servicio de banda ancha móvil post pago con cuotas mensuales de S/. 59.00. Con esta tarifa, esta modalidad se constituyó en una alternativa ventajosa frente a los precios de acceso vigentes entonces para la modalidad de banda ancha fija.

En comparación con su evolución en la región, se debe señalar que pese a que el número de conexiones de banda ancha fija aumentó en el Perú en 71% en el periodo 2006-2009, en el comparativo con otros países de América Latina la densidad alcanzada es aún baja. No obstante se espera que, impulsado por la mayor cobertura de las redes móviles, la penetración de este servicio mejore en el tiempo.

Se considera que el mayor obstáculo para la expansión del acceso vía redes móviles es el relativo alto costo de los equipos USB por medio de los cuales se accede al servicio. Ante este obstáculo, una alternativa por la que han optado los operadores móviles es el otorgamiento de subsidios al acceso –que se ofrecen según la duración del contrato en el caso post-pago– o, incluso, ofreciendo gratuidad en el caso de campañas especiales pre-pago.





#### 4.5. Televisión por suscripción.

El mercado de televisión por suscripción o televisión de paga mostró en 2009 una evolución importante en el país. Se sostuvo así la tendencia al crecimiento de este servicio en los últimos cuatro años, periodo en que el número de suscripciones creció un promedio anual de 13.3%.

Para el caso de provincias –agrupadas en la categoría “Resto del País”–, el número de suscripciones en servicio pasó de 148 mil en 2005 a 283 mil a diciembre de 2009, lo que representó un crecimiento promedio anual de 17.6%.

---

*A diciembre de 2009, las cifras son estimadas. Para aquellas empresas que cumplieron con reportar en junio de 2009 pero que a la fecha no lo han hecho para diciembre de 2009, se está asumiendo que el número de suscripciones no ha variado entre junio y diciembre de 2009*

---

En general, el servicio de televisión de paga se brinda a través de tres modalidades: televisión por cable físico, televisión por tecnología satelital y televisión por cable inalámbrico. En el caso particular del Perú, el acceso a este servicio es proporcionado a través de las dos primeras modalidades.

Pese a que el Grupo Telefónica lidera los porcentajes de participación, se observa que éstos se han ido reduciendo en el tiempo. Y es que, como grupo, mientras en 2008 poseía el 75.1% del mercado nacional, para 2009 ese porcentaje se redujo a 70.7%. De esta porción, la correspondiente sólo a Telefónica del Perú –que vende este servicio únicamente empaquetado– le correspondió el 23.6%.



En tanto, Telmex elevó su participación de mercado hasta un 9.8%. Y Directv, pese a haber incrementado el número de suscripciones respecto al año anterior, ha mantenido su cuota del mercado en 5.8% del total.

Es el caso de CATV Systems, que opera en algunos distritos de Lima, ha tenido un desempeño favorable en los últimos dos años, periodo en que creció a una tasa promedio anual de 39%. A diciembre de 2009, contaba con casi 31 mil suscripciones en servicio y tenía una participación de 3.2% del negocio.

### Suscriptores a nivel nacional por empresas de Televisión de Paga 2005 – 2009 \*

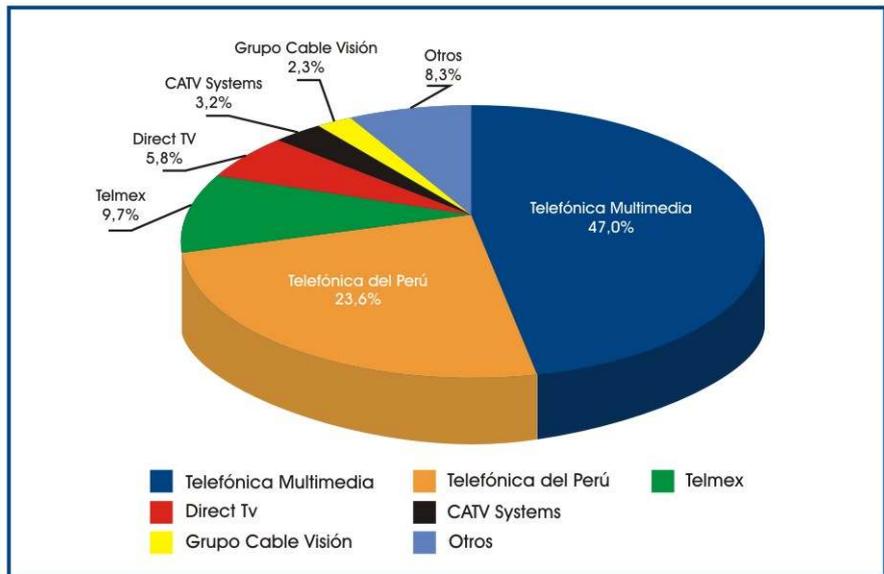
Empresas de TV de Paga	Suscriptores a nivel Nacional					Participación de Mercado (%)				
	2005	2006	2007	2008	2009	2005	2006	2007	2008	2009
<b>1. Principales Empresas</b>										
Telefónica Multimedia	461.208	536.166	630.227	492.696	453.639	79,1	77,6	77,4	57,3	47,0
Telefónica del Perú	-	-	3.816	139.045	212.541	-	-	0,5	16,2	22,0
Cable Express / Telmex	19.219	25.747	41.279	53.311	94.009	3,3	3,7	5,1	6,2	9,7
Directv	-	17.416	40.065	51.964	55.077	-	2,5	4,9	6,0	5,8
CATV Systems	2.165	10.625	15.788	19.703	30.669	0,4	1,5	1,9	2,3	3,2
Grupo Cable Visión	20.031	22.317	19.919	20.189	21.863	3,4	3,2	2,4	2,3	2,3
Star Global Com	10.018	11.121	11.685	13.471	15.108	1,7	1,6	1,4	1,6	1,6
Sub - Total*	512.641	623.392	762.779	790.379	883.806	87,9	90,2	93,7	92,0	91,7
<b>2. Otras Empresas</b>										
Sub - Total	70.686	67.415	51.082	69.050	80.492	12,1	9,8	6,3	8,0	8,3
<b>3. Total</b>	<b>583.327</b>	<b>690.807</b>	<b>813.861</b>	<b>859.429</b>	<b>964.298</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

(\*) Información preliminar  
Fuente: Empresas operadoras  
Elaboración: GPR – OSIPTEL

El Grupo Cable Visión, que tiene presencia en los departamentos de Ayacucho, Huánuco, Junín, La Libertad, Lambayeque, Loreto y Tumbes, registró un crecimiento anual de 4.8% promedio en los últimos dos años.

Por último están las empresas de este mercado agrupadas en la categoría de "Otras empresas", numerosas en cantidad y que se caracterizan por brindar servicios en espacios geográficamente limitados, alcanzaron el 8.3% del mercado en el 2009.

### Participación de mercado 2009

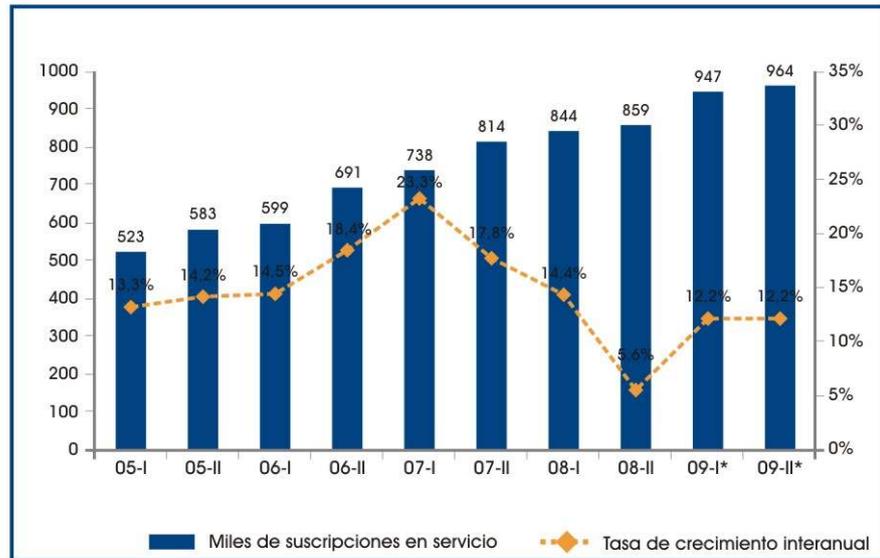


(\*) Incluye la participación de Star Global Com  
Fuente: Empresas operadoras  
Elaboración: GPR - OSIPTEL

Respecto al número de suscripciones existentes en este mercado, a diciembre de 2009 se alcanzó un total de 964 mil en servicio a nivel nacional. Esta cifra significó un incremento anual de 12.2% con respecto a diciembre de 2008 (105 mil suscripciones más).



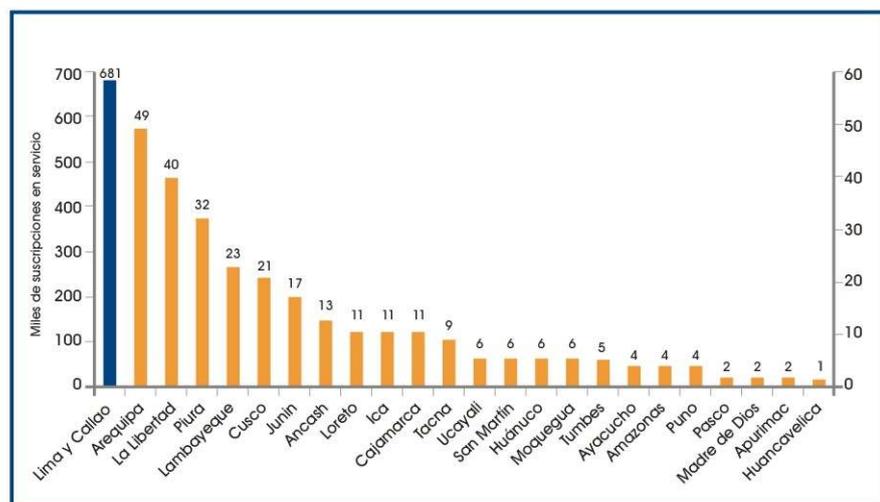
## Crecimiento de los Suscriptores a Nivel Nacional de Televisión de Paga 2005 – 2009



Fuente: Empresas operadoras  
Elaboración: GPR – OSIPTEL

Analizando el índice de participación por departamentos, las estadísticas de 2009 muestran que el mayor porcentaje en este mercado –sin considerar Lima y Callao– sigue siendo Arequipa, que obtuvo el 5.1% de las suscripciones nacionales totales. Le siguen en importancia La Libertad, Piura y Lambayeque, con participaciones de 4%, 3.4% y 2.4%, respectivamente. Cusco ocupa el quinto lugar con el 2.2% de las suscripciones.

## Distribución Geográfica de los Suscriptores a Nivel Nacional de Televisión de Paga 2009\*



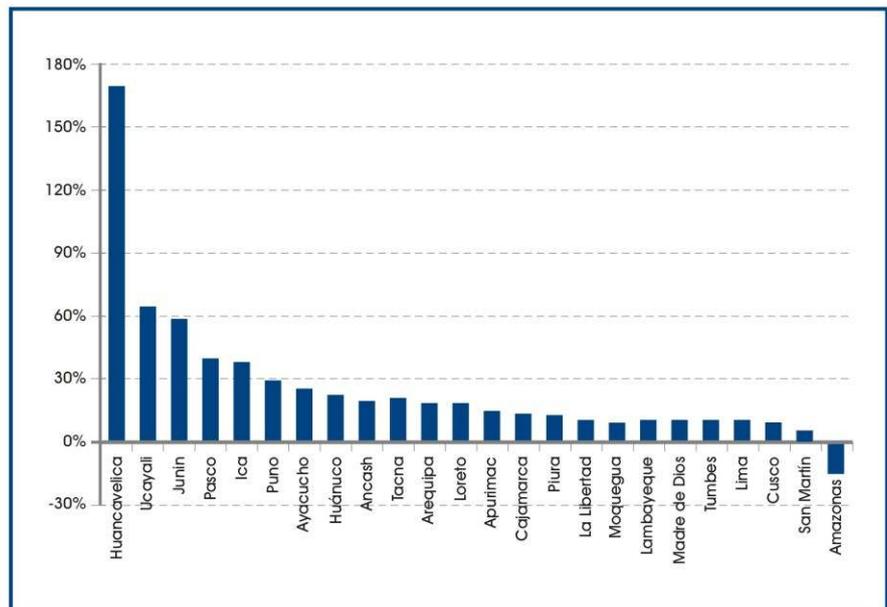
(\*) Información preliminar  
Fuente: Empresas operadoras. Elaboración: GPR - OSIPTEL



En cuanto a los departamentos que individualmente registraron crecimientos en sus mercados de servicio de televisión de paga, todos mostraron variaciones positivas con respecto a diciembre de 2008 con excepción de Amazonas.

Entre ellos, el de mayor crecimiento fue Huancavelica, con 169.4% más suscripciones que en 2008. Otros con incrementos significativos fueron Ucayali (64.9%) y Junín (59.1%).

### Crecimiento de suscripciones a televisión de paga (Por departamento - Principales empresas operadoras) 2009\*



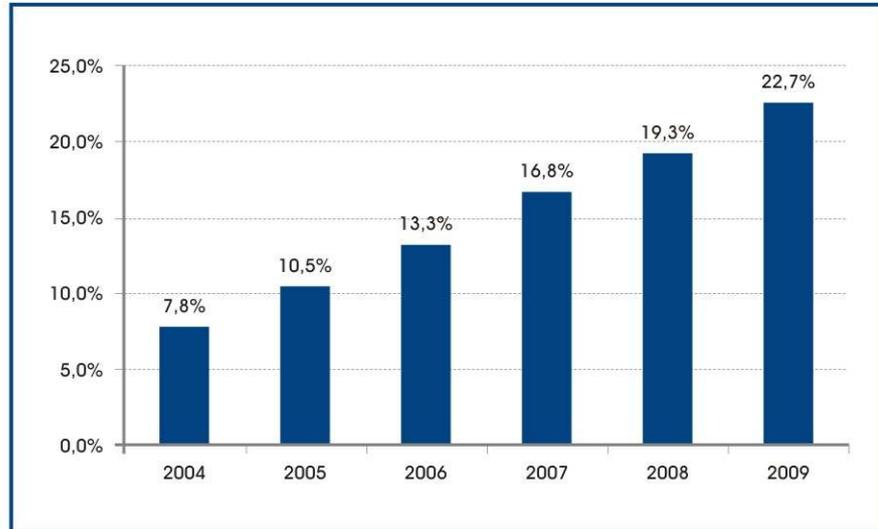
*En cuanto a los departamentos que individualmente registraron crecimientos en sus mercados de servicio de televisión de paga. Todos mostraron variaciones positivas con respecto a diciembre de 2008 con excepción de Amazonas.*

(\* ) Sólo principales empresas (Grupo Telefónica, Telmex, Directv, CATV Systems y el Grupo Cable Visión).

Fuente: Empresas operadoras  
Elaboración: GPR – OSIPTEL

En cuanto al acceso de los hogares al servicio de televisión de paga, a fines de 2004 el porcentaje fue de 7.8% a nivel nacional, sin embargo, a diciembre de 2009, ese porcentaje se elevó hasta 23%.

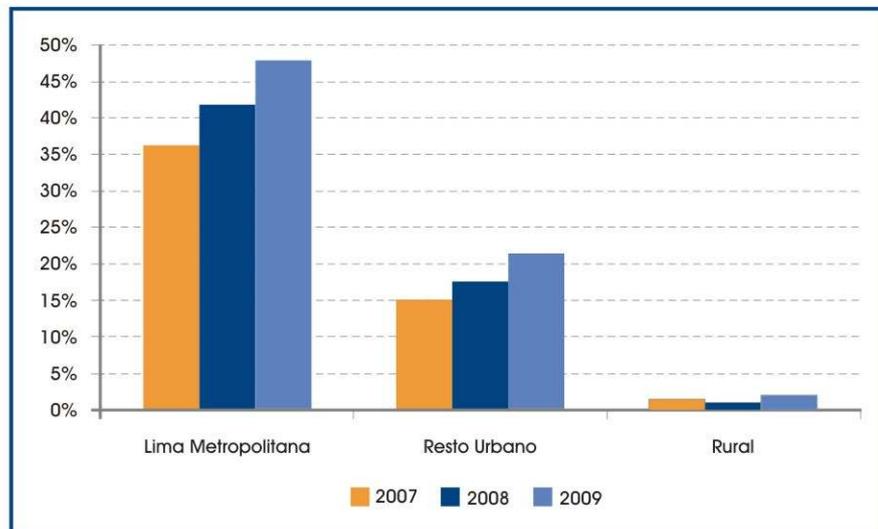
### Acceso de los hogares al Servicio de Televisión de Paga a nivel nacional\* 2004 - 2009



(\*) Información a diciembre de cada año.  
Fuente: Encuesta Nacional de Hogares (ENAHO)  
Elaboración: GPR - OSIPTEL.

A diciembre de 2009, los porcentajes de hogares con acceso a este servicio en Lima Metropolitana como en el Resto Urbano crecieron 47.8% y 21.5%, respectivamente. En contrario, el crecimiento de tal indicador en el ámbito rural ha sido de 1.9%.

### Acceso de los hogares al Servicio de Televisión de Paga por regiones 2007-2009\*



(\*) Información a diciembre de cada año.  
Fuente: Encuesta Nacional de Hogares (ENAHO). Elaboración: GPR



## MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

2



## 1. Acciones de supervisión, de fiscalización y sanción

- 1.1. Supervisión de calidad del servicio
- 1.2. Adquisición de los equipos de medición de la calidad móvil
- 1.3. Supervisión de la tasación y facturación
- 1.4. Supervisión del cumplimiento del marco normativo en materia de usuarios
- 1.5. Supervisión de los servicios en zonas rurales
- 1.6. Supervisión de la información de sustento del Factor de productividad e indicadores de consumo
- 1.7. Supervisión de aportes del OSIPTEL
- 1.8. Supervisiones diversas
- 1.9. Ejercicio de la función fiscalizadora y sancionadora, a raíz de la función supervisora

## 2. Aporte del OSIPTEL al análisis de las radiaciones no ionizantes y la mejora de la infraestructura



# MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES



# 1. Acciones de supervisión, de fiscalización y sanción

## 1.1. Supervisión de la calidad del servicio

Otro de los principales objetivos estratégicos del OSIPTEL, es garantizar la calidad del servicio de telecomunicaciones en el país, en cada una de sus diferentes fases y de acuerdo los estándares establecidos en el Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Para el caso del servicio de telefonía fija, los indicadores de calidad que están sujetos a supervisión son la Tasa de Incidencia de Fallas (TIF), la Tasa de Llamadas Completadas (TLLC) y la Respuesta de Operadora (RO).

Para el servicio móvil, los indicadores a reportar son la Tasa de Intentos No Establecidos (TINE), la Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI) y la Respuesta de Operadora (RO).

En el rubro de telefonía pública, los indicadores que se utilizan son la Tasa de Reparación (TR) y Respuesta de Operadora (RO). Y finalmente, para el de Internet, son la Tasa de Ocupación de Enlaces (TOE) y la Tasa de Transferencia de Datos (TTD).

En 2009, el OSIPTEL ha desarrollado, en este ámbito, una labor de supervisión y seguimiento permanente.

En el segmento de telefonía fija, su trabajo se centró en: Garantizar la difusión de los indicadores de calidad por parte de las empresas operadoras y Evaluar los sustentos para el cálculo de tales indicadores, analizando la información base proveniente de los sistemas correspondientes.

## 1.2. Adquisición de los equipos de medición de la calidad móvil

Con la finalidad de verificar la calidad del servicio de telefonía móvil, se realizó la adquisición de equipos que permitan realizar este trabajo.

A través del proceso de Adjudicación de Menor Cuantía N° 038-2009/OSIPTEL, se otorgó la buena pro a la empresa Measuring Engineer Group Perú Sociedad Anónima Cerrada – MEG Perú S.A.C. Este servicio

*Con la finalidad de verificar la calidad del servicio de telefonía móvil, se realizó la adquisición de equipos que permitan realizar este trabajo.*



incluyó un programa de capacitación sobre las funcionalidades y manejo del equipo. Este programa fue dirigido al personal de las Gerencias de Fiscalización (GFS) y de Políticas Regulatorias (GPR), respectivamente.

Con esta adquisición, el OSIPTEL será uno de los primeros reguladores latinoamericanos en utilizar equipos de la más alta tecnología para obtener mediciones de calidad de uno de los servicios más dinámicos de la industria.

### 1.3. Supervisión de la tasación y facturación

Otro de los objetivos del OSIPTEL, es lograr la correcta tasación y facturación de los servicios por parte de las empresas operadoras.

Supervisa a las empresas de telefonía fija, servicios móviles, telefonía pública, tarjeta de pago e Internet, entre otras. La labor de supervisión se enfoca en la apropiada tasación, facturación y/o cobro de los servicios que brindan las empresas, al igual que el cumplimiento de las tarifas que publican las operadoras.

Así, en el año 2009 el OSIPTEL supervisó el Sistema de Tasación y Facturación de los servicios de telefonía fija que brindan Telefónica del Perú S.A.A, además, de los sistemas de tasación y facturación de las operadoras móviles Telefónica Móviles S.A., América Móvil S.A.C. y Nextel del Perú S.A.

En el segmento móvil, dos tareas a resaltar fueron la supervisión de las recargas promocionales de las dos primeras empresas operadoras, al igual que las supervisiones realizadas a partir de los reclamos de los usuarios.

De otra parte, el OSIPTEL realizó acciones de prevención de infracciones y daños, que se iniciaron tras los reclamos de los usuarios respecto a las promociones “Quintuplica” y “SMS ilimitado para líneas Post pago Residenciales Abiertas y Control”, ambas de Telefónica Móviles S.A.

De la misma forma, fueron evaluadas la promoción “Dúos y Tríos”, de la empresa Telefónica del Perú S.A.A, y la facturación por “Renta mensual” por periodos menores a un mes. Por último, se hicieron verificaciones de las devoluciones por cobro indebido por las llamadas originadas en la casilla de voz de Telefónica Móviles.



Estas acciones de prevención condujeron a que las empresas dispusieran medidas para solucionar los problemas detectados, sin perjuicio de aplicar las sanciones correspondientes.

Por cobros indebidos, las acciones del OSIPTEL generaron la devolución de S/. 1'207,630 y S/. 1'224,160 para usuarios afectados por las promociones "Quintuplica" y "Plan Joven 15", respectivamente, por parte de Telefónica Móviles S.A.

En cuanto a la telefonía pública en zonas urbanas, la labor de supervisión comprendió la realización de pruebas de campo en una muestra de teléfonos de Telefónica del Perú S.A.A. y Telefónica Móviles S.A.

Las pruebas se realizaron en diferentes distritos de la ciudad de Lima, lo cual generó que las empresas renueven las cartillas de información que tienen en sus teléfonos públicos.

De otro lado, el OSIPTEL supervisó el funcionamiento, la aplicación tarifaria y las devoluciones por tasación errónea de diversas tarjetas prepago. Estuvieron comprendidas en esta supervisión las tarjetas usadas para llamadas locales y de larga distancia, tales como "147", "Hola Perú" y la "Tarjeta N° 1".

#### 1.4. Supervisión del cumplimiento del marco normativo en materia de usuarios

En el marco de la protección de los derechos de los usuarios, el OSIPTEL efectuó 91 supervisiones durante el año 2009, tanto en la ciudad de Lima como en el interior del país.

El objetivo de tales acciones fue verificar el cumplimiento de las principales obligaciones relacionadas a las Condiciones de Uso, la Directiva de Reclamos y el Reglamento de la Portabilidad Numérica.

Igualmente, se supervisó el cumplimiento de la obligación de informar adecuadamente a los usuarios respecto a tarifas y promociones que las empresas ofrecen.

Para el cumplimiento cabal de las tareas de supervisión, el OSIPTEL puso en marcha un programa de capacitación para preparar a los supervisores de las oficinas desconcentradas y a los asesores comerciales de las empresas operadoras sobre el marco normativo de usuarios.



El programa se realizó en forma virtual y en éste participaron los supervisores de las oficinas desconcentradas del OSIPTEL en Huancavelica, Chiclayo, Piura y Arequipa.

Participaron también los asesores comerciales de Telefónica del Perú S.A.A. Telefónica Móviles S.A., América Móvil Perú S.A.C., Telefónica Multimedia S.A.C., Nextel del Perú S.A. y Star Global Com S.A, quienes se encontraban en las ciudades de Cusco, Arequipa, Tacna, Piura, Trujillo, Iquitos e Ica.

Adicionalmente, el OSIPTEL implementó en 2009 el proyecto de "Voluntariado Universitario". El proyecto estableció vínculos de cooperación estratégica entre el OSIPTEL y las diferentes universidades, con el fin de desarrollar actividades de capacitación, recopilación de información del mercado de telecomunicaciones y la difusión de los principales derechos y obligaciones de los usuarios. La universidad que fue escogida para iniciar el proyecto fue la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo (Chiclayo).

### 1.5. Supervisión de los servicios en zonas rurales

En cuanto al servicio público de telefonía en las zonas rurales, la supervisión abarcó la verificación de los sistemas de operación y el mantenimiento de las redes.

La tarea de supervisión se efectuó en aplicación del Reglamento de la Continuidad del Servicio Público de Telecomunicaciones en localidades rurales, así como de los contratos de financiamiento de los proyectos del FITEL, los contratos de concesión otorgados a los operadores y las bases de las licitaciones públicas para la adquisición de los sistemas de telecomunicaciones rurales.

De otro lado, el OSIPTEL desarrolló acciones de supervisión en coordinación con el Fondo de Inversión en Telecomunicaciones (FITEL), en el marco de un convenio suscrito entre ambas instituciones (Acuerdo N° 19-2009/FITEL).

El convenio comprende la recopilación, procesamiento, análisis y evaluación de información relativa a la operación y mantenimiento de las instalaciones de telefonía rural, además de los contratos de financiamiento en los que el FITEL es parte.



En 2009 se supervisó alrededor de 1,200 localidades con teléfonos públicos a nivel nacional. De éstas, 900 correspondieron al ámbito del Reglamento de la Continuidad del Servicio Público de Telecomunicación en localidades rurales y 300 al Convenio FITEL–OSIPTTEL.

### 1.6. Supervisión de la información de sustento del factor de productividad e indicadores de consumo

En lo relacionado al factor de productividad, el trabajo desarrollado por el OSIPTTEL en 2009 consistió en la supervisión de la información presentada por Telefónica del Perú S.A.A. para el cálculo de ese valor.

El objetivo de esta acción fue garantizar que los cálculos efectuados por la empresa estén adecuadamente sustentados.

### 1.7. Supervisión de aportes al OSIPTTEL

El OSIPTTEL cumplió con supervisar el cumplimiento de los aportes que las empresas de servicios públicos de telecomunicaciones deben efectuar al Regulador. Esta labor responde a los mandatos contenidos en los contratos de concesión de Telefónica del Perú S.A.A. y las normas de telecomunicaciones.

La supervisión implicó la verificación de la información que, sustenta la determinación de las bases imponibles del aporte. Esta verificación abarcó a 38 empresas operadoras.

Como resultado, se constató que 21 de las 38 empresas (55%) habían declarado bases imponibles mayores o menores de las que debían declarar. En consecuencia, se impusieron las respectivas multas por más de 250 UIT.

*En 2009 se supervisó alrededor de 1,200 localidades con teléfonos públicos a nivel nacional. De éstas, 900 correspondieron al ámbito del Reglamento de la Continuidad del Servicio Público de Tele-comunicación en localidades rurales y 300 al Convenio FITEL–OSIPTTEL.*

Tales acciones generaron, como balance final, una recaudación adicional del orden del 4%, equivalente a casi S/. 2 millones, incluyendo los intereses moratorios correspondientes.

### Resultados de la supervisión de aportes 2009

Resultados	N° empresas supervisadas	%	Sanciones de Multa (S/.)	Recaudación adicional (S/.)
Igual a lo declarado	17	45%	N/A	N/A
Exceso en lo declarado	4	10%	N/A	N/A
Exceso en lo declarado	17	45%	880.541	1.761.083
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>		

\* Numeral 1 Art. 178 del código tributario  
Fuente: Información de Supervisión  
Elaboración: GPR – OSIPTEL

Como metodología de trabajo, para llevar a cabo la supervisión de aportes se tomó una muestra de empresas, que constituyen más del 91% de la recaudación del OSIPTEL.

### 1.8. Supervisiones diversas

Se enumeran aquí los casos de supervisión no considerados en las categorías anteriores o que se presentan muy esporádicamente. Entre estos destacaron los siguientes:

- Verificación de la correcta implementación de los cambios en la señalización de los servicios móviles. La supervisión se realizó en forma simultánea a Telefónica Móviles S.A., América Móvil Perú S.A., Nextel Perú S.A. y Telefónica del Perú S.A.A. y mediante monitoreo telefónico a las demás concesionarias.
- Verificación de lo establecido en el artículo 9° del Anexo 3 del Reglamento de Portabilidad Numérica en los Servicios Públicos Móviles, (aprobado mediante Resolución N° 044-2008-CD/OSIPTEL y sus modificatorias), el cual comprende verificar la información que se brindan a los usuarios en los centros de atención y puntos de venta de las empresas operadoras.



- Verificación del cumplimiento de lo dispuesto sobre terminales móviles reportados como extraviados, sustraídos o recuperados por parte de las empresas operadoras móviles, (artículo 8º de las Condiciones de Uso, Reglamento de Portabilidad Numérica en los Servicios Públicos Móviles y Marco Normativo).

En este caso, la tarea se realizó mediante la adquisición de chips y equipos de las tres empresas operadoras móviles del país y se contó con el apoyo de los funcionarios de las oficinas desconcentradas de Lima y provincias.

### 1.9. Ejercicio de la función fiscalizadora y sancionadora, a raíz de la función supervisora

Como resultado de la labor de supervisión a las empresas operadoras, durante 2009, el OSIPTEL inició 22 procedimientos administrativos sancionadores y 7 medidas correctivas.

Estas acciones, desplegadas en cumplimiento de lo establecido en el Reglamento General de Infracciones y Sanciones –aprobado mediante Resolución N° 002-99-CD/OSIPTEL–, tuvieron como objetivo lograr que la operación, provisión de servicios y gestión de las empresas operadoras se realicen en el marco técnico y legal vigente en el sector.

El OSIPTEL cumplió así con su objetivo estratégico de impulsar y promover el servicio universal y la calidad de las telecomunicaciones.



## 2. Aporte del OSIPTEL al análisis de las radiaciones no ionizantes y la mejora de la infraestructura

El OSIPTEL, en su rol promotor de la expansión de los servicios, busca contribuir a la calidad de los servicios de telecomunicaciones, reduciendo las barreras que pudieran obstaculizar el despliegue de infraestructura de telefonía móvil, principalmente cuando éstas impidan el óptimo desarrollo de servicios a la población.

En setiembre de 2009, el OSIPTEL inició una consultoría relativa al conocimiento técnico sobre las radiaciones no ionizantes y los servicios inalámbricos de telecomunicaciones, sumándose al esfuerzo que



realizan instituciones internacionales como la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL) de la Organización de Estados Americanos (OEA), la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), entre otras instituciones de alcance regional y mundial,

En el marco de esta iniciativa, se realizó la exposición “Despliegue de Infraestructura de Comunicaciones Móviles y Aspectos Técnicos, Regulatorios y Político sociales relativos a las Radiaciones No Ionizantes”, la cual estuvo orientada al logro de una visión articulada del rol que cumplen los diferentes agentes frente a esta realidad.

En las exposiciones se abordaron los principales aspectos técnicos y regulatorios relativos a los efectos de las emisiones electromagnéticas no ionizantes desde la perspectiva de la UIT, la CITEL y de otros organismos internacionales que estudian esta materia. Se analizaron también otros aspectos y actores involucrados en tal problemática.

Entre los principales alcances, se concluyó que en la actualidad existe desinformación de la población frente al tema, lo que genera rechazo y miedo injustificado al despliegue de infraestructura de red (estaciones base de telefonía móvil) y limita el despliegue de los servicios.

La iniciativa fue liderada por Héctor Carril, consultor internacional para la CITEL-OEA y especialista en temas técnicos y regulatorios relativos a los efectos de las radiaciones no ionizantes. En la cita participaron especialistas y profesionales ligados al sector, quienes formaron parte de la mesa de trabajo convocada por el OSIPTEL.



## PORTABILIDAD NUMÉRICA MÓVIL

3



1. Regulación y normatividad

2. Bases del sistema

3. Implementación

4. Campaña publicitaria y difusión de la portabilidad numérica

4.1. Mensajes y acciones

4.2. Campaña publicitaria

4.3. Acciones colaterales de difusión



# PORTABILIDAD NUMÉRICA MÓVIL



## 1. Regulación y normatividad

A partir del primer día de enero de 2010 el sistema de Portabilidad Numérica es una realidad. Este otorga a los usuarios el derecho a mantener su número de celular aún cuando el abonado decida cambiar de operador del servicio móvil.

La implementación del sistema ha generado en diversos países mayor competencia entre las empresas operadoras de telefonía móvil. En nuestro país, la finalidad es impulsar la competencia en el mercado, lo cual responde precisamente a uno de los objetivos estratégicos del Regulador de las Telecomunicaciones

El sistema de Portabilidad Numérica le permita al abonado elegir al operador que satisfaga mejor sus necesidades, ya sea por precios, atención al cliente y/o calidad del servicio.

En paralelo, su implementación generará para los usuarios mejores ofertas, una reducción sostenida de tarifas, mejoras en la calidad e incremento de la gama de servicios, entre otros.



## 2. Bases del sistema

El establecimiento de las bases para la implementación de la Portabilidad Numérica en el Perú, se inició con la decisión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), de aprobar el sistema "All Call Query" (Resolución Ministerial N° 378-2008-MTC-03) como soporte técnico.

Esa solución implica que la Base de Datos Centralizada Principal sea administrada por una entidad independiente, bajo la conformidad y supervisión del OSIPTEL. Por lo demás, al OSIPTEL le corresponde aprobar los procedimientos, directrices y otros aspectos relacionados con la implementación y operación de esta base de datos.

En cumplimiento de lo dispuesto, el OSIPTEL aprobó por Resolución N° 023-2008-CD-OSIPTEL, del 24 de setiembre de 2008, la conformación de una Comisión de Selección del Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal.

Dicha comisión es presidida por el gerente general del OSIPTEL, Alejandro

Jiménez, y cuenta con la participación de las empresas operadoras de servicios móviles. Esta comisión debe encargarse de la implementación y, luego, del desarrollo del sistema de Portabilidad Numérica.

Tras la evaluación de las tres propuestas que se presentaron al concurso, la buena pro fue otorgada al Consorcio CEI (7 de abril de 2009).



### 3. Implementación

La elaboración del marco normativo del sistema tuvo como principio guía el derecho del usuario a mantener su número móvil, aun cuando cambie de empresa operadora.

Se estableció que el objetivo de la implementación del sistema de Portabilidad Numérica en el Perú, fue promover la competencia en beneficio de los usuarios móviles y se decidió, además, que el sistema entraría en vigencia en 2010.

El segundo paso consistió en aprobar la norma que estableció las Condiciones para la Implementación de la Portabilidad Numérica de los Servicios Públicos Móviles en el país, que fue emitida por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) mediante Decreto Supremo N° 040-2007-MTC, de noviembre de 2007.

De acuerdo con esa norma, la implementación de la Portabilidad Numérica comprendería tres etapas:

- **Primera:** Elección de la solución técnica en forma consensuada por los operadores de servicios públicos móviles. Esta fase concluyó a fines de junio de 2008.
- **Segunda:** Desarrollo de las especificaciones técnicas y operativas necesarias para la implementación del sistema, por parte de los operadores de servicios móviles, y la aprobación del MTC. Esta etapa culminó el 31 de diciembre de 2008.
- **Tercera:** Implementación y pruebas del sistema, que culminó el 30 de setiembre de 2009.

*El objetivo de la implementación del sistema de Portabilidad Numérica en el Perú, fue promover la competencia en beneficio de los usuarios móviles.*

En coordinación con el MTC, el OSIPTEL participó activamente en las tres etapas. En cumplimiento de su labor, elaboró las diversas normas:



legales, operativas y técnicas que fueron necesarias para la implementación exitosa del sistema de Portabilidad Numérica en el Perú.

Así, el 1º de enero 2009, mediante la Resolución N° 044-2008-CD/OSIPTEL, se estableció el procedimiento y condiciones de uso de la Portabilidad, al igual que las condiciones económicas y los aspectos relacionados a la interconexión requeridos para la aplicación del sistema. Mediante la misma norma se aprobó el Reglamento de Portabilidad Numérica.

Asimismo, mediante otras resoluciones –N° 014-2009-CD/OSIPTEL y N° 028-2009-CD/OSIPTEL– se incorporó los nuevos títulos que comprendían el Régimen Sancionador, el Proceso de Difusión y el Reglamento de Portabilidad Numérica.

Finalmente, mediante la Resolución N° 071-2009-CD/OSIPTEL se hicieron precisiones para que la Portabilidad pudiera iniciarse sin mayores problemas.



## 4. Campaña publicitaria y difusión de la Portabilidad Numérica

Teniendo todo listo para que se inicie la implementación de la Portabilidad, el 1º de enero de 2010, se dio inicio a la campaña de difusión.

El objetivo de esta campaña fue dar a conocer a los usuarios los alcances de este nuevo derecho, así como sus beneficios.



#### 4.1. Mensajes y acciones

La campaña comprendió un conjunto articulado de acciones que se dividieron en dos grupos. Uno fue la campaña de publicidad en medios de comunicación masiva y la campaña de difusión segmentada.

Para ambos casos, se definió tanto el mensaje principal como los mensajes secundarios de la campaña. A partir de estos, se diseñaron tanto el concepto creativo de la campaña como las acciones de comunicación.

El mensaje principal de la campaña apeló a un concepto simple: comunicar a los usuarios del servicio móvil que, a partir del 1° de enero del 2010, tenían derecho a mantener su número de celular aunque cambiaran de empresa operadora.

Los mensajes secundarios, en tanto, se centraron en remarcar, aclarar y precisar otros puntos relacionados con la Portabilidad. Así, a través de estos se remarcó la gratuidad del trámite, se explicaron los pasos para acceder a la Portabilidad y se precisaron las excepciones para aplicar al sistema.

#### 4.2. Campaña publicitaria

La campaña publicitaria comprendió la difusión de avisos a través de los canales de televisión, emisoras de radio y medios de comunicación impresos, como los diarios.

Se buscó informar masivamente acerca de los alcances del sistema. El público objetivo fueron hombres y mujeres de los niveles socioeconómicos (NSE) A, B y C, los usuarios y no de los servicios móviles a nivel nacional.

El eslogan de la campaña: “Cuando cambias tu número celular pierdes algo más que un número...pierdes oportunidades”, buscó resaltar la ventaja que representa para los usuarios mantener un mismo número de su teléfono móvil.

Por ser altamente memorable para las audiencias objetivo, el “personaje” que se decidió utilizar como ícono y elemento unificador de la campaña, fue el búho.

La campaña publicitaria anunciando la Portabilidad Numérica fue lanzada el 29 de noviembre del 2009 y comprendió la difusión de avisos hasta el 6 de febrero del 2010.

En síntesis, esta pauta abarcó lo siguiente:

- 546 avisos en televisión: canales 2, 4, 5, 9 y 13.
- 1,940 avisos en emisoras radiales: RPP, Radio Panamericana, Radio Moda, Radio Nueva Q, Radio Felicidad, Radio La Mega y Studio 92.
- 26 avisos en diarios: El Comercio, Trome, Popular y Ojo.

### 4.3. Acciones colaterales de difusión

En forma paralela a la campaña publicitaria masiva, se desplegaron acciones de difusión por parte de las empresas operadoras móviles y el OSIPTEL. Entre éstas se pueden enumerar las siguientes:

- Entrega de volantes informativos a los abonados post pago adjunto a los recibos emitidos.
- Emisión de locuciones informativas a los abonados prepago a través de sus terminales móviles.
- Envío de mensajes cortos de texto informativos a todos los abonados post pago y pre pago.
- Colocación de banderolas informativas en todas las oficinas del OSIPTEL.
- Información a través de cada web institucional (banners informativos que llevan a sitios con información detallada sobre la Portabilidad Numérica).



Portabilidad Numérica



- Información sobre el sistema mediante los servicios de información y asistencia.
- Información acerca de la portabilidad proporcionada en las oficinas o centros de atención y puntos de venta de las empresas operadoras móviles.

Por lo demás, el OSIPTEL planificó y ejecutó acciones de difusión complementarias que sirvieron para reforzar y extender los alcances de la campaña masiva. Estas fueron:

- Desarrollar un plan de capacitación a nivel nacional, que estuvo dirigido a los representantes de las oficinas desconcentradas del OSIPTEL, así como al personal dedicado a la atención del FonoAyuda.
- Informar sobre el sistema a través de todas las oficinas del OSIPTEL a nivel nacional y el FonoAyuda.
- Imprimir y distribuir volantes informativos en las oficinas del OSIPTEL, así como en las campañas de orientación itinerantes.
- Imprimir Guías del Usuario con respuestas a preguntas más comunes sobre la Portabilidad Numérica. Fueron distribuidos en las oficinas del OSIPTEL y en las campañas de orientación itinerantes.
- Colocar banderolas en todas las oficinas del OSIPTEL a nivel nacional.
- Elaborar un vídeo con el spot publicitario de la Portabilidad Numérica. Fue difundido a través del circuito cerrado de todas las oficinas a nivel nacional del OSIPTEL y en el circuito cerrado de la red de agencias del Banco de la Nación.

Por otro lado, y con la finalidad de evitar casos de abuso o engaño a los usuarios, el OSIPTEL culminó el 2009 con la conformación de un equipo que se dedicó a supervisar la implementación de la Portabilidad Numérica. Además, se publicaron también avisos publicitarios para prevenir a los usuarios en caso se presentara cualquier tipo de abuso o desinformación en el proceso.

# Cuando el Estado es el que anuncia

Si quieres que te ubiquen de la chamba que esperas, mantén tu número celular.

El Impuesto General de Industria y Comercio (IGIC) es un impuesto que se aplica a las ventas de bienes muebles y servicios. Este impuesto es el equivalente al IVA que se aplica en otros países. El IGIC es un impuesto que se aplica a las ventas de bienes muebles y servicios. Este impuesto es el equivalente al IVA que se aplica en otros países. El IGIC es un impuesto que se aplica a las ventas de bienes muebles y servicios. Este impuesto es el equivalente al IVA que se aplica en otros países.

## Portabilidad numérica

¿Qué es la portabilidad numérica?

¿Por qué es importante la portabilidad numérica?

¿Qué ventajas ofrece la portabilidad numérica?

¿Cómo funciona la portabilidad numérica?

¿Qué requisitos se necesitan para acceder a la portabilidad numérica?

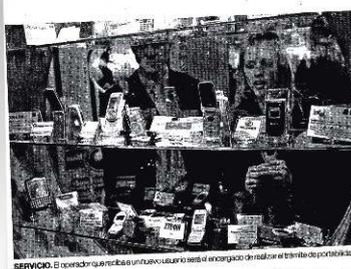
¿Qué costos implica la portabilidad numérica?

¿Qué beneficios ofrece la portabilidad numérica?

¿Qué pasos se deben seguir para acceder a la portabilidad numérica?

¿Qué información adicional es importante?

# Migrar a otra empresa celular tomará 9 días



Partir del 1 de enero, el operador que recibe a un nuevo usuario tendrá el encargo de derivar el trámite de portabilidad. El proceso implicará la pérdida del servicio solo por tres horas. Dicho corte se producirá entre la medianoche y las 6 a.m. del día en que se realizará el corte.

Cabe predecir que el organismo regulador emitió un mandato a las operadoras para que, a partir del 1 de enero de 2010, se realice la portabilidad numérica de forma gratuita y automática para los usuarios de telefonía celular, ya sea prepagado, postpago o línea fija.

Según el ministro de Transportes, Enrique Cornejo, el conceso OTI encargó a la empresa la principal base de datos de la portabilidad, con lo que el proceso de migración de los usuarios de telefonía celular se realizará de forma automática y gratuita.

Sobre el proceso, Theobaldy informó que los usuarios podrán migrar de compañía todas las veces que lo deseen, siempre y cuando cumplan con las condiciones: no tener deudas con su operador; no tener el servicio suspendido por más de 30 días sin renovar el número del móvil. A partir del segundo cambio de compañía, los usuarios deben de pagar al menos 60 días antes de solicitar otra migración.

El titular del MTC resaltó que entre los beneficios de la portabilidad numérica, los usuarios de servicio prepagado y líneas fijas también podrán migrar a otro operador. Para dar mayor información al MTC y las operadoras, se lanzó una campaña publicitaria a partir del 15 de octubre.

**Portabilidad numérica será gratis y podrá pedirse al cabo de un mes**

Si bien en agosto pasado Pro Inversión anunció la búsqueda del cuarto operador móvil, el ministro Enrique Cornejo manifestó su confianza en que durante el primer trimestre del 2010 se podrá dar a conocer la portabilidad numérica, informó ayer Guillermo Theobaldy, presidente de Osiptel. El proceso implicará la pérdida del servicio solo por tres horas.

El titular del MTC manifestó que a partir de noviembre del próximo año entrará en vigencia el segundo paso de la portabilidad numérica, el cual será el móvil, que permitirá a los usuarios comunicarse sin necesidad de marcar códigos regionales.

Pensando en el usuario, la Portabilidad Numérica ya es una realidad.

- Todos los abonados del servicio móvil, independientemente de su modalidad de contratación, (prepagado, postpago o control) tienen derecho a la Portabilidad Numérica.
- Para acceder a la portabilidad numérica, tiene que llenar y presentar un formato de portabilidad que será proporcionado por la nueva empresa operadora móvil que desea contratar.
- La portabilidad numérica no aplica para teléfonos móviles suspendidos o con deuda referida a recibos telefónicos.
- La portabilidad numérica es independiente del equipo. Si el equipo es compatible con la red de su nuevo concesionario podrá utilizarlo, caso contrario deberá adquirir un equipo que sea compatible.
- El trámite para acceder a la portabilidad numérica es gratuito.

Mayor información al 0-801-121-21  
[www.mtc.gob.pe](http://www.mtc.gob.pe)  
[www.osiptel.gob.pe](http://www.osiptel.gob.pe)  
 El trámite es gratuito.

**OSIPTEL**  
 El Regulador de las Telecomunicaciones

PERÚ Ministerio de Transportes y Comunicaciones

EL PERU AVANZA

Hazle caso al Búho.

Con la Portabilidad Numérica, desde el 1 de enero de 2010, tienes derecho a mantener tu número celular, aun si deseas cambiar de operador.

Portabilidad Numérica

Movistar Claro NEXTEL

FOMENTANDO LA COMPETENCIA POR UN PERÚ MÁS Y MEJOR COMUNICADO.



**El Comercio**  
Sección Economía  
Página: 10-3  
Valor aprox. US \$ 0,00

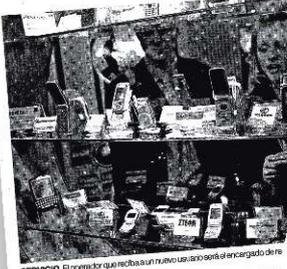
**Expreso**  
Sección Economía  
Página: Página-3  
Valor aprox. US \$ 0,00

**LA REPUBLICA**  
Sección Sociedad  
Página: Página-2  
Valor aprox. US \$ 0,00

martes, 06 de octubre de 2009  
Medios: N/D

# A PARTIR DEL 1 DE ENERO

## Migrar a otra empresa celular tomará 9 días



**SERVICIO.** El operador que recibirá un nuevo usuario será el encargado de re...

**Portabilidad numérica será gratis y podrá pedirse al cabo de un mes**

**Hay condiciones p...**

Si bien en agosto pasado Pri...

Nueve días hábiles tomará a...

**GRACIAS A LA PORTABILIDAD NUMÉRICA**

### Tarifas de telefonía móvil disminuirán en 5%

Claro anuncia nueva guerra de precios a partir de enero de 2010.

**CONSERVE SU MISMO NÚMERO**

Mediante la portabilidad numérica una persona que tiene un número de un operador tele...

En un principio o cambiarse a un servicio...

De esta manera, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) busca que la calidad del servicio móvil se mejore en beneficio de los usuarios, lo cual se verá reflejado en las promociones que emitan las empresas.

Ante esto, el presidente del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), Guillermo Thornberry, precisó que la reducción en las tarifas se verá una vez que se implemente la portabilidad numérica, es decir a inicios del próximo año para un servicio que está en proceso de implementación en las ciudades antes...

Esto también beneficiará a los usuarios de telefonía fija y otros servicios públicos, ya que al migrar a un proveedor de servicios se podrá acceder a mejores precios y condiciones económicas", agregó.

**LA CIFRA**  
23

El número de operadores móviles en el Perú

Archivo Periodístico: Inmedia Comunicaciones

**LA REPUBLICA**  
Sección Sociedad  
Página: Página-2  
Valor aprox. US \$ 0,00

martes, 06 de octubre de 2009  
Medios: N/D

## DESDE EL 2010, PODRÁ CAMBIAR DE OPERADOR SIN PROBLEMAS

### Su número será para toda la vida

Usuarios podrán conservar su número telefónico actual y cambiarse de operador móvil gratuitamente.



**Clara Guerra.** Una buena noticia para todos los que cuentan con un celular. A partir del 1º de enero del 2010, todos los ciudadanos podrán ejercer su derecho de portabilidad numérica móvil. Es decir, que incluso aquellos que no tienen un número de celular podrán conservarlo al cambiar de operador. Esto se hará de manera gratuita.

En una conferencia de prensa, el presidente del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), Guillermo Thornberry, explicó que el proceso de cambio de un operador a otro será totalmente gratuito y sin costo, la operación durará como máximo un mes y los usuarios podrán conservar su número de celular. El proceso se iniciará a partir de julio de 2010, dicho proceso se reducirá a siete días.

Y si usted cree que esto se convertirá en un dolor de cabeza burocrático cargado de papeletes y trámites, se equivoca. El usuario interesado en cambiarse de operador sólo tendrá que presentar una simple solicitud a la compañía a la que se quiere pasar y esta es la que se encargará de cumplir los trámites necesarios.

**RESTRICCIONES.** Los usuarios de telefonía móvil que no tienen un número pendiente con un operador no tienen más de 60 días con el mismo y tienen una deuda pendiente con la compañía proveedora del servicio, entre otros, no podrán cambiarse de operador.

**DIFUSIÓN.** Desde este 15 de octubre los operadores móviles que trabajan en el país iniciarán campañas de difusión respectivas.

**Bajarán tarifas**

A su turno, el ministro de Transportes y Comunicaciones, señaló que la denominada portabilidad numérica es aplicable para los usuarios de los planes prepago, postpago y control, y que la implementación de la ciudadanía en sus organizaciones como que generará más permeabilidad y presencia entre los operadores, por lo que se espera que los precios bajen y se mejore el servicio. "Todos los operadores de telefonía móvil sin excepción podrán cambiar de operador cuando deseen hacerlo", agregó.

Debe precisarse que el organismo supervisor peruano de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) tiene a su cargo administrar la base de datos de la portabilidad numérica.

Archivo Periodístico: Inmedia Comunicaciones

FOMENTANDO LA COMPETENCIA POR UN PERÚ MÁS Y MEJOR COMUNICADO.



El Regulador de las Telecomunicaciones

Mayor información al:  
0-801-121-21  
www.mtc.gob.pe  
www.osiptel.gob.pe

**EL PERÚ AVANZA**

**OSIPTEL**  
El Regulador de las Telecomunicaciones

# Portabilidad Numérica

Preguntas y Respuestas sobre la Portabilidad Numérica en los Servicios Públicos Móviles



# OSIPTEL PROTEGE TU DERECHO A LA PORTABILIDAD NUMÉRICA



Si al hacer tu trámite para cambiar de empresa operadora móvil, manteniendo tu número de celular, tienes problemas, **DENÚNCIALO** en nuestras oficinas a nivel nacional, a través del **0801-121-21** o a través de la web: **www.osiptel.gob.pe**.

**OSIPTEL fiscalizará a las empresas operadoras e iniciará procesos sancionadores cuando se compruebe que el derecho del usuario se ha visto afectado.**



Portabilidad Numérica



El trámite de la portabilidad del número es gratuito. El costo o gratuidad del chip dependerá de la oferta comercial de la empresa a la cual el abonado desea cambiarse, al igual que el equipo, en caso sea necesario.





## ACERCAMIENTO A LOS USUARIOS

4



1. Nuevas oficinas desconcentradas en Huancayo y Huancavelica
2. Campaña "OSIPTEL se acerca al usuario"
3. Resultado de orientaciones en oficinas desconcentradas y en Lima
4. Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU)
  - 4.1. Información estadística general del TRASU
  - 4.2. Apelaciones y quejas resueltas por servicio
  - 4.3. Apelaciones y quejas resueltas por sentido
  - 4.4. Apelaciones y quejas resueltas por departamento
  - 4.5. Procedimientos administrativos y sancionadores



## ACERCAMIENTO A LOS USUARIOS

El OSIPTEL cumple con la función de supervisar a las empresas operadoras, garantizando que los servicios que brinden se ajusten a las normas establecidas; así como también tiene la función de orientar a los usuarios para que reciban información correcta y puedan hacer valer sus derechos y conocer sus deberes en el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Con este fin, el OSIPTEL ha realizado diversas actividades que han contribuido a acercarnos más a los usuarios, entre ellas:



## 1. Nuevas oficinas desconcentradas en Huancayo y Huancavelica

El OSIPTEL continuó con la tarea de seguir abriendo Oficinas Desconcentradas en un esfuerzo de estar presente en todo el Perú para orientar al público y, al mismo tiempo, supervisar los servicios que proveen las empresas en cada departamento del Perú.

Con la mira puesta en ambos objetivos, durante 2009 se inauguraron e implementaron nuevas oficinas desconcentradas en las ciudades de Huancavelica y Huancayo, que fueron inauguradas en agosto y diciembre, respectivamente.

A partir de 2007, que es cuando se inició la nueva gestión del OSIPTEL, las Oficinas Desconcentradas tienen un nuevo formato, por el que cumplen simultáneamente dos importantes funciones:

- Orientar a los usuarios y potenciales usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, proveyéndolos de información acerca del funcionamiento del mercado regional de telecomunicaciones.
- Supervisar y fiscalizar a las empresas operadoras para asegurar el cumplimiento de la normativa vigente y cautelar el respeto a los derechos de los usuarios.

La presencia conseguida con las Oficinas Desconcentradas del OSIPTEL en las diferentes regiones del Perú, se muestra en el mapa siguiente:

## Presencia de las Oficinas Desconcentradas del OSIPEL en el Perú 2009



### OFICINAS DEL OSIPEL

**LIMA:** Av. Javier Prado Este 1712, San Isidro. Tlf: 2251313. **CUSCO:** Av. Micaela Bastidas 101, Wanchaq. Tlf: 084-261841. **LAMBAYEQUE:** Calle Colón 432- Chiclayo. Tlf: 074-226119. **LA LIBERTAD:** Jr. Diego de Almagro 460-Trujillo. Tlf: 044-296797. **AREQUIPA:** Av. Ejercito 702, Yanahuara. Tlf: 054-272479. **QUITOS:** Jr. Sargento Loes 155. Tlf: 065-232759. **PIURA:** Calle Arequipa 1074. Tlf: 073-307291. **JUNIN:** Jr. Cusco 288-Huancayo. Tlf: 064-202148. **ICA:** Calle Los Laureles D-26. Urb. San José. Tlf: 056-237704. **PUNO:** Jr. Arequipa 951. Tlf: 051-369174. **ANCASH:** Jr. Carlos de los Heros 508-Chimbote. Tlf: 043-344007. **MOQUEGUA:** Calle Tacna 625. Tlf: 053-462657. **TACNA:** Calle Bolívar 679. Tlf: 052-424170. **CAJAMARCA:** Jr. Eten 160. Tlf: 076-366837. **AYACUCHO:** Av. Mariscal Cáceres 1377. Tlf: 066-319804. **HUANCAYELICA:** Jr. Manco Capac 371-A. Tlf: 067-454129



## 2. Campaña “El OSIPTEL se acerca al usuario”

Adicionalmente, el OSIPTEL realizó campañas para conocer la percepción de los usuarios respecto a la atención que brindan las principales empresas operadoras en sus oficinas comerciales.

Las campañas se iniciaron en junio de 2009 y desde esa fecha se han realizado seis visitas, en dos de las cuales participaron en forma conjunta los funcionarios de la Gerencia de Usuarios y la Gerencia de Fiscalización. Los resultados le permitieron a la institución conocer las opiniones de los usuarios respecto a los servicios y la calidad de la atención recibida en tales oficinas.

Estas acciones comprendieron visitas a los centros de atención de las empresas operadoras, las cuales se han ido incrementando. Prueba de ello es que mientras en la primera campaña se visitaron 17 centros de atención, en el 2009 este número se elevó a 22.

Los centros visitados fueron los centros de atención de América Móvil Perú S.A.C. (Claro), Nextel del Perú S.A. Telefónica del Perú S.A.A., (Telefónica), Telefónica Móviles S.A. (Movistar) y Telefónica Multimedia S.A.C. (Cable Mágico).



## 3. Resultados de las orientaciones en oficinas desconcentradas y en Lima

Las acciones de orientación han considerado no sólo a usuarios de los servicios de telecomunicaciones sino también a los potenciales usuarios.

El OSIPTEL ha realizado un total de 479,347 orientaciones al público durante 2009. Esa cifra significó un crecimiento del 121.06% respecto a la registrada durante 2008.



### Número de orientaciones totales 2008-2009 2008 vs. 2009

Total de orientaciones en el 2008	216,845
Total de orientaciones en el 2009	479,347
Incremento en número	262,502
Incremento respecto al 2008	121.06%

Fuente: Gerencia de Usuarios - OSIPTEL

Complementariamente, el personal de las Oficinas Desconcentradas y Centros de Atención del OSIPTEL realizó en el año "Jornadas de Orientación y Difusión". Como se observa en el cuadro N° 9, estas jornadas concentraron el 71.1% del total de orientaciones en el 2009.

### Orientaciones realizadas el 2009 por las Oficinas y Centros de Atención del OSIPTEL (Según tipo de atención)

Forma de Orientación	Consultas atendidas	Porcentajes
Personal	37,761	7.90%
Jornadas (Personal)	340,833	71.10%
Charlas (Asistentes)	76,076	15.90%
Vía teléfono	20,296	4.20%
Escrita (Carta)	1,365	0.30%
Web (Formulario)	1,913	0.40%
Correo electrónico (email)	1,103	0.20%
<b>TOTAL</b>	<b>479,347</b>	<b>100%</b>

Fuente: Gerencia de Usuarios - OSIPTEL

Las jornadas itinerantes se realizaron en diversas ciudades del país. Su objetivo fue aconsejar y absolver dudas de los usuarios, así como promover la difusión de la labor que cumple el OSIPTEL en el mercado de telecomunicaciones.

De esta manera, se instalaron módulos de orientación y se distribuyó material informativo impreso (volantes, afiches y otros). Para esta tarea se contó con el apoyo de jóvenes promotores.

Durante esas jornadas, la mayor cantidad de casos reportados fueron los relacionados a telefonía móvil, entre los que destacaron reclamos por calidad y facturación. En segundo lugar, se hicieron consultas sobre

telefonía fija por problemas de facturación, calidad, larga distancia, activación/instalación, migración y baja del servicio.

El medio principal que se utilizó para difundir los lugares de realización de esas actividades, fue la web institucional del OSIPTEL. En ella, a inicios de cada mes se publica el calendario de actividades que realizan las Oficinas Desconcentradas y Centros de Atención, con el fin de que el público pueda conocer la fecha, lugar y la hora de realización de cada jornada de orientación y difusión.

En paralelo a esas jornadas, el OSIPTEL ejecutó durante 2009 otras acciones de acercamiento al usuario, como la atención de solicitudes de orientación en las oficinas del OSIPTEL y el desarrollo de charlas sobre los derechos de usuarios y procedimiento de reclamos.

A esto se sumaron los contactos con usuarios generados a través del uso del Call Center, Fonoayuda (0801-121-21), así como los que se efectuaron mediante las líneas telefónicas de las Oficinas Desconcentradas, el formulario de orientación que se encuentra en nuestra página web, enviando comunicaciones escritas y mensajes enviados por correo electrónico.

A continuación se detalla el balance estadístico de las labores de orientación y ayuda que se prestó a los usuarios:

- **Labores de acercamiento realizadas por las Oficinas Desconcentradas del OSIPTEL**

Se atendieron a 183,614 usuarios, que significó el 84.67% del total de atenciones. La cifra comprende las atenciones realizadas en las 15 Oficinas Desconcentradas del OSIPTEL (Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Chiclayo, Chimbote, Cusco, Huancayo, Huancavelica, Ica, Iquitos, Moquegua, Piura, Puno, Tacna y Trujillo).

- **Labores de acercamiento realizadas por las Centros de Atención de Lima y Callao**

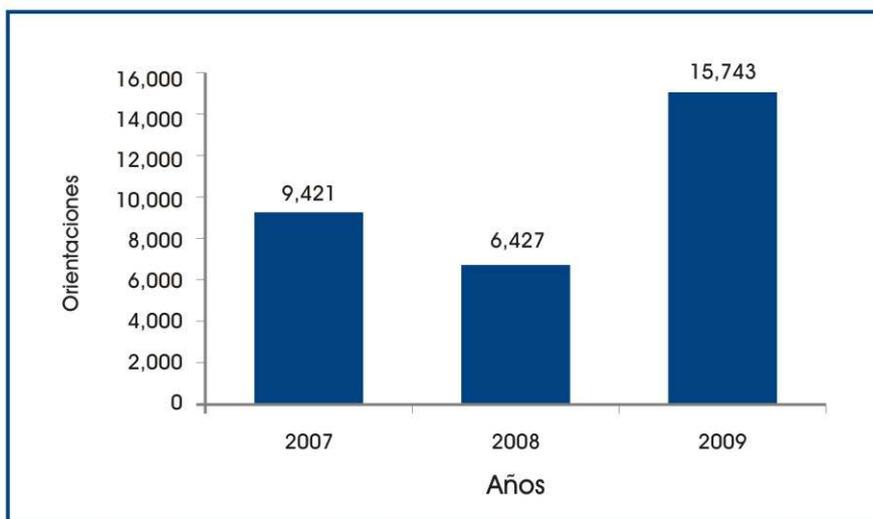
Se atendieron a 44,482 usuarios. Comprende las atenciones generadas en Oficina Principal de Atención al Usuario (San Isidro) y en los centros de orientación ubicados en la ciudad de Lima (Callao, Los Olivos y San Juan de Miraflores).



### Fonoayuda:

Se hicieron 15,743 consultas que fueron atendidas. La central de atención Fonoayuda no sólo absuelve consultas telefónicas sino también solicitudes de información realizadas por los usuarios mediante el formulario web o por correo electrónico.

### Orientaciones realizadas a través de Fonoayuda 2007 - 2009



Fuente: Estadísticas de Orientación del Área del Servicio al Usuario - GUS

En el cuadro adjunto, se detallan las orientaciones realizadas por cada una de las oficinas y centros del OSIPTEL, a nivel nacional, durante 2009.

### Orientaciones realizadas por las Oficinas y Centros de atención del OSIPTEL (1) 2009

Oficinas / Centros de Atención	2009	%
Lima y Callao	44,482	9.59%
San Isidro - Lima <sup>2/</sup>	24,746	55.63%
Callao	7,219	16.23%
Los Olivos	5,943	13.36%
San Juan de Miraflores	6,574	14.78%
Oficinas Desconcentradas del OSIPTEL	419,122	90.41%
Arequipa	30,862	7.36%

Oficinas / Centros de Atención	2009	%
Ayacucho	8,530	2.04%
Cajamarca	36,145	8.62%
Chiclayo - Lambayeque	36,028	8.60%
Chimbote - Ancash	37,543	8.96%
Cusco	31,265	7.46%
Huancayo - Junín	36,221	8.64%
Huancavelica <sup>3/</sup>	23,477	5.60%
Ica	24,390	5.82%
Iquitos - Loreto	16,599	3.96%
Moquegua	13,262	3.16%
Piura	27,521	6.57%
Puno	31,049	7.41%
Tacna	24,389	5.82%
Trujillo - La Libertad	41,841	9.98%
Fonoayuda	15,743	3.40%
<b>TOTAL</b>	<b>463,604</b>	<b>100%</b>

1/ El Área del Servicio al Usuario, actúa como un facilitador de la información relevante para el usuario.

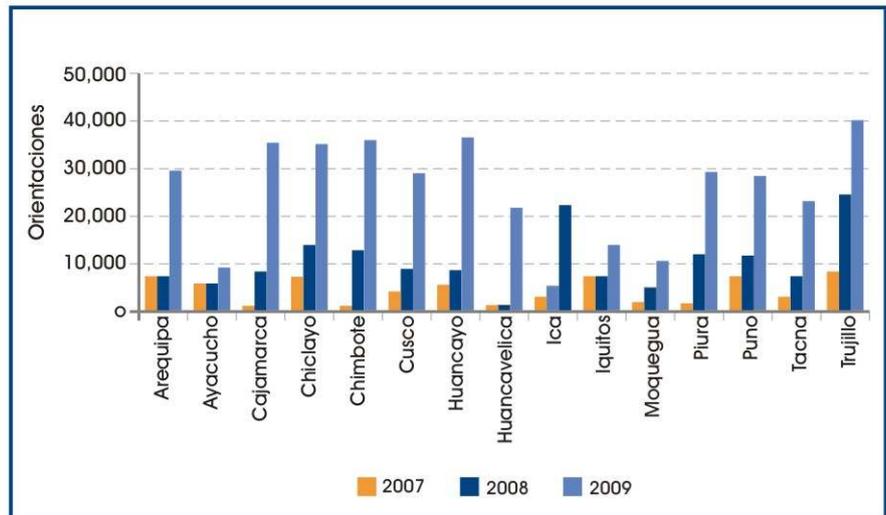
2/ Incluye las atenciones realizadas con apoyo de la Unidad Móvil

Fuente: Estadísticas de Orientación del Área del Servicio al Usuario - GUS

Un hecho a destacar en este balance es que durante 2009 –y confirmando la tendencia observada en los dos años anteriores– se ha registrado un crecimiento en las solicitudes de orientación por parte de los usuarios en cada una de las Oficinas Desconcentradas.

Esta tendencia, así como la variación del número de orientaciones realizadas en las oficinas de provincias en los dos años anteriores, se puede observar en el gráfico adjunto:

## Variación del número de orientaciones 2007 - 2009



Fuente: Estadísticas de Orientación del Área del Servicio al Usuario - GUS



## 4. Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU)

El OSIPTEL cumple diferentes funciones en el sector telecomunicaciones, siendo una de las más importantes la solución de reclamos de usuarios. Para tal efecto, el OSIPTEL cuenta con el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), órgano que resuelve, en segunda instancia, los recursos de apelación interpuestos por los usuarios cuando la resolución de la empresa operadora no les ha sido favorable.

De igual modo, resuelve las quejas presentadas por los ciudadanos, cuando éstos denuncian algún defecto en la tramitación de sus reclamos. No obstante, ante la eventualidad que un reclamante no se encuentre satisfecho con la resolución emitida por el TRASU, está plenamente facultado para impugnar tal resolución ante el Poder Judicial a través de un proceso contencioso administrativo.

*El TRASU es funcionalmente autónomo y resuelve los casos de conformidad con las reglas de derecho*

El TRASU es funcionalmente autónomo y resuelve los casos de conformidad con las reglas de derecho, ajustándose a los medios probatorios actuados durante el procedimiento, a fin que cuando se suscite un reclamo, los usuarios puedan recurrir a una instancia idónea que revise de manera objetiva el cumplimiento de los derechos y obligaciones, tanto de la empresa operadora como del usuario.

*Durante el año 2009 se han resuelto 8,734 expedientes.*

El TRASU se encuentra conformado por seis vocales, profesionales en derecho, ingeniería y economía, y cuenta con una secretaría técnica que le presta el apoyo necesario para el cabal cumplimiento de sus funciones.

#### 4.1. Información estadística general del TRASU

Desde el inicio de sus funciones, en el año de 1995, el TRASU ha resuelto 175,125 expedientes, debiendo señalar que durante el año 2009 se ha producido un incremento de 60% en la cantidad de expedientes expedidos por el TRASU con respecto al año 2008.

A pesar de la carga laboral, el TRASU ha resuelto los expedientes correspondientes a recursos de apelación y quejas en los plazos establecidos en la "Directiva que establece las Normas Aplicables a los





Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”, aprobada por Resolución N° 015-99-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

En el cuadro que se muestra a continuación se puede apreciar el incremento porcentual evidenciado en el año 2009, respecto a los expedientes de apelación y queja resueltos durante el año 2008.

#### Incremento Porcentual TRASU 2008 - 2009

Tema Resuelto	2008	2009	Incremento Porcentual
Apelaciones	4435	6025	35.85%
Quejas	1255	2725	117.13%

Fuente: Base de Datos TRASU<sup>42</sup>

La información anual para el período 1995 – 2009, relativa a la cantidad de expedientes resueltos, se presenta en el cuadro adjunto:

#### Expedientes Tramitados en Segunda Instancia Administrativa 1995 – 2009

Años	Cantidad de Expedientes Resueltos por el TRASU	Cantidad de Expedientes Presentados ante el TRASU
1995	26	135
1996	1,477	1,627
1997	2,248	4,273
1998	6,411	4,604
1999	5,333	5,236
2000	13,719	14,640
2001	14,952	14,513

Fuente: Reportes del TRASU (1995 - 1999) y Base de Datos del TRASU (2000 - 2008).

Asimismo, se detalla la información mensual de los expedientes resueltos en el año 2009 en el cuadro adjunto:

## Expedientes Resueltos por el TRASU 2009\*

Años	Años	Quejas	Total
Enero	422	163	585
Febrero	442	117	559
Marzo	491	165	656
Abril	465	194	659
Mayo	493	199	692
Junio	514	204	718
Julio	460	204	664
Agosto	580	209	789
Septiembre	607	254	861
Octubre	525	372	897
Noviembre	548	295	843
Diciembre	478	349	827
<b>Total</b>	<b>6025</b>	<b>2726</b>	<b>8750</b>
<b>%</b>	<b>68,86%</b>	<b>31,14%</b>	<b>100,00%</b>

\*Todos los cuales fueron Resueltos dentro de sus respectivos plazos.  
Fuente: Base de Datos del TRASU.





## 4.2. Apelaciones y quejas resueltas por servicio

En el año 2009, se ha producido un incremento significativo de las apelaciones presentadas contras las resoluciones emitidas por las empresas que brindan servicios móviles, las cuales representan más del 64% respecto del total de apelaciones.

De otro lado, cuando se produce una transgresión normativa al procedimiento de reclamos, los usuarios reclamantes se encuentran facultados de interponer una queja destinada a garantizar el cumplimiento de la normativa.

En el año 2009 las quejas más representativas han sido por los servicios fijos y móviles con 53.5% y 43%, respectivamente.

La información estadística se puede apreciar en el siguiente cuadro:

**Recursos de Apelación y Quejas resueltas por el TRASU  
(Tipo de Servicio)  
2009**

Servicio	Apelaciones		Quejas	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Telefonía Fija	1915	31.78%	1432	52.55%
Telefonía móvil	3855	63.98%	1188	43.60%
Servicio de Distribución de Radiodifusión por Cable	212	3.52%	80	2.94%
Teléfonos Públicos	2	0.03%	2	0.07%
Acceso a internet	32	0.53%	16	0.59%
Arrendamiento de Circuitos	9	0.15%	7	0.26%
<b>Total</b>	<b>6025</b>	<b>100%</b>	<b>2725</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de Datos del TRASU.

## 4.3. Apelaciones y quejas resueltas por tema

Analizando las estadísticas correspondientes a las apelaciones resueltas por el sentido de la resolución del TRASU, se observa que en el año 2009, el 47.49% de las apelaciones han acogido y solucionado los reclamos de manera favorable para el usuario, considerando entre ellas a las

apelaciones declaradas fundadas, parcialmente fundadas y aquellas en las que se da por concluido el procedimiento ante la solución del problema reclamado.

Realizando un análisis de las estadísticas obtenidas durante el año 2009, el TRASU se ha pronunciado con un sentido favorable para los usuarios, un 42.09% de las quejas resueltas, considerando entre ellas a las declaradas fundadas, parcialmente fundadas y aquellas en las que se da por concluido el procedimiento.



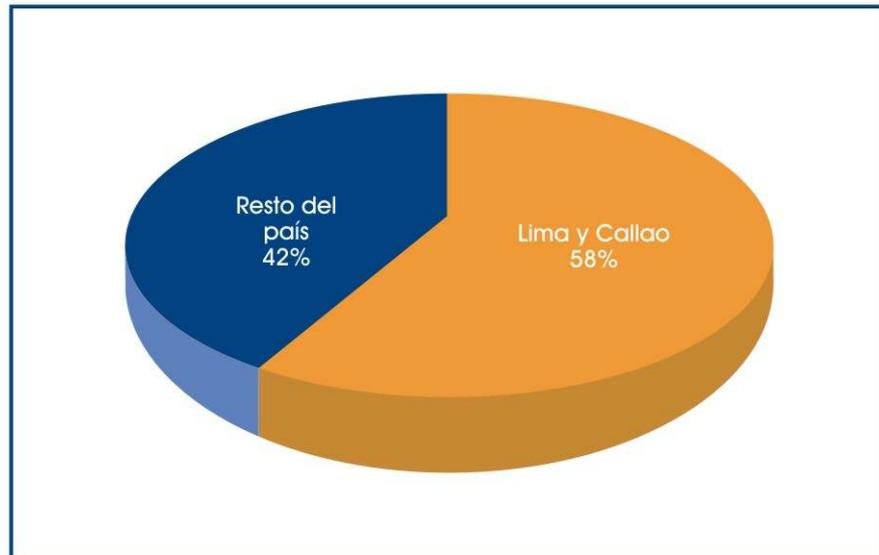


**Recursos de Apelación y Quejas resueltos por el TRASU  
(Por sentido de resolución)  
2009**

Servicio	Apelaciones		Quejas	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Acumulado	51	0.85%	21	0.77%
Anula y Archiva	0	0.00%	0	0.00%
Anular	7	0.12%	22	0.81%
Conciliación	1	0.02%	0	0.00%
Dar por concluido	1100	18.26%	6	0.22%
Fundado	1493	24.78%	938	34.42%
Fundado con SAP	0	0.00%	0	0.00%
Improcedente	895	14.85%	481	17.65%
Infundado	1519	25.21%	1055	38.72%
Parcialmente Fundado	268	4.45%	182	6.68%
Rechazar	691	11.47%	20	0.73%
Sustracción	0	0.00%	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>6025</b>	<b>100.00%</b>	<b>2725</b>	<b>100.00%</b>
<b>A favor de los usuarios <sup>1/</sup></b>	<b>2861</b>		<b>1126</b>	
<b>%</b>	<b>47,49%</b>		<b>41.32%</b>	

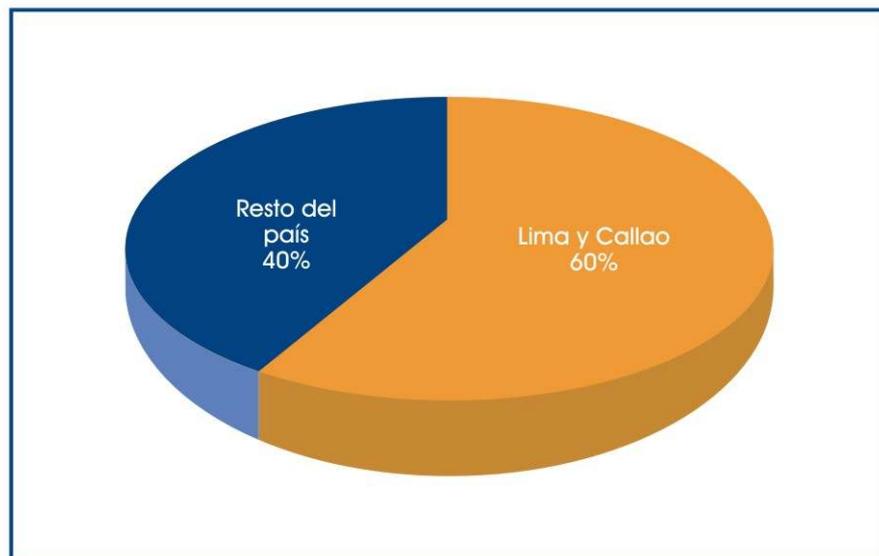
1/ Corresponde a Expedientes cuyos sentidos de la resolución final fueron: Fundado, Parcialmente Fundado, Dar por Concluido y Fundado con SAP.  
Fuente: Base de Datos del TRASU

### Expediente de recursos de apelación resueltos durante el 2009



Fuente: Base de Datos del TRASU

### Expediente de quejas resueltas durante el 2009



Fuente: Base de Datos del TRASU

#### 4.4. Apelaciones y quejas resueltas por departamento

Al respecto, es preciso tener en consideración que el 61.78% de las apelaciones presentadas corresponden al departamento de Lima, incluida la Provincia Constitucional del Callao, seguido por los departamentos de Arequipa con 5.74%, La Libertad con 5.26%, Piura con 4.07% y Lambayeque con 3.73%, entre otros.

## Recursos de Apelación y Quejas resueltos por el TRASU (Por departamento) 2009

Departamentos	Apelaciones		Quejas	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Lima	3521	58.44%	1632	59.89%
Arequipa	346	5.74%	182	6.68%
La Libertad	318	5.28%	199	7.30%
Piura	245	4.07%	60	2.20%
Lambayeque	225	3.73%	86	3.16%
callao	201	3.34%	102	3.74%
Cusco	163	2.71%	85	3.12%
Ancash	134	2.22%	54	1.98%
Junin	127	2.11%	52	1.91%
Tacna	109	1.81%	42	1.54%
Cajamarca	96	1.59%	38	1.39%
Ica	93	1.54%	51	1.87%
Otros	447	7.42%	142	5.21%
<b>Total</b>	<b>6,025</b>	<b>100%</b>	<b>2,725</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de Datos del TRASU.



**Recursos de Apelación y Quejas resueltas por el TRASU  
(Por empresas)  
2009**

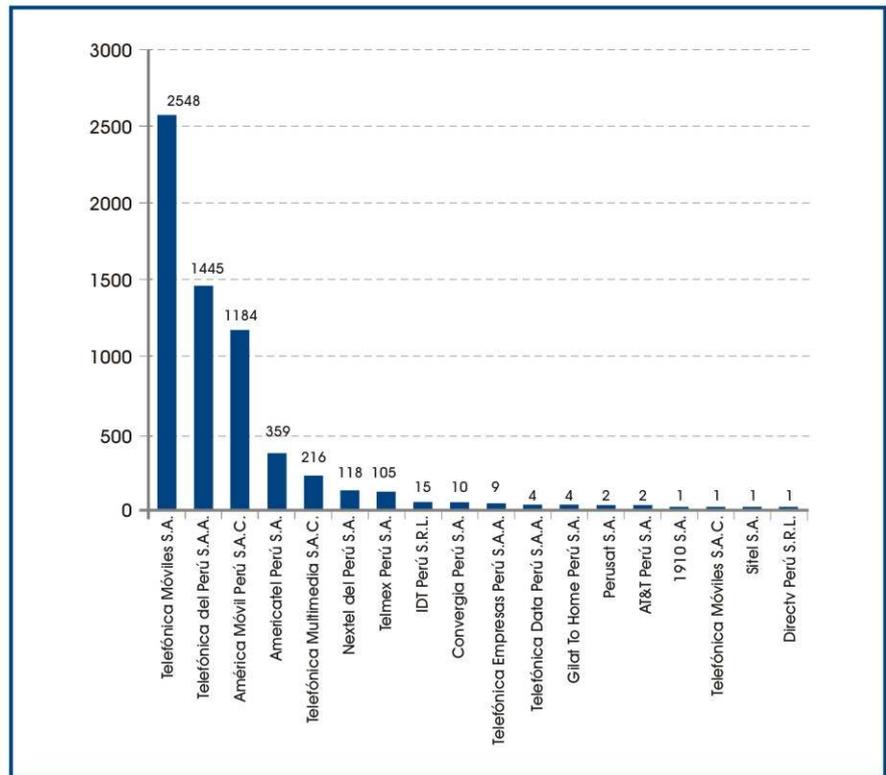
Departamentos	Apelaciones		Quejas	
	Cantidad	%	Cantidad	%
América Móvil Perú S.A.C.	1184	19.65%	261	9.58%
Americatel Perú S.A.	359	5.96%	49	1.80%
AT&T Perú S.A.	2	0.03%	6	0.22%
Convergía Perú S.A.	10	0.17%	10	0.37%
Directv Perú S.R.L.	1	0.02%	6	0.22%
Gilat To Home Perú S.A.	4	0.07%	0	0.00%
IDT Perú S.R.L.	15	0.25%	43	1.58%
Nextel del Perú S.A.	118	1.96%	75	2.75%
Perusat S.A.	2	0.03%	0	0.00%
Sitel S.A.	1	0.02%	0	0.00%
Telefónica Data Perú S.A.A.	4	0.07%	0	0.00%
Telefónica del Perú S.A.A.	1445	23.98%	1199	44.00%
Telefónica Empresas Perú S.A.A.	9	0.15%	1	0.04%
Telefónica Móviles S.A.	2548	42.29%	858	31.49%
Telefónica Móviles S.A.C.	1	0.02%	0	0.00%
Telefónica Multimedia S.A.C.	216	3.59%	65	2.39%
Telmex Perú S.A.	105	1.74%	152	5.58%
1910 S.A.	1	0.02%	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>6025</b>	<b>100%</b>	<b>2725</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de Datos del TRASU.



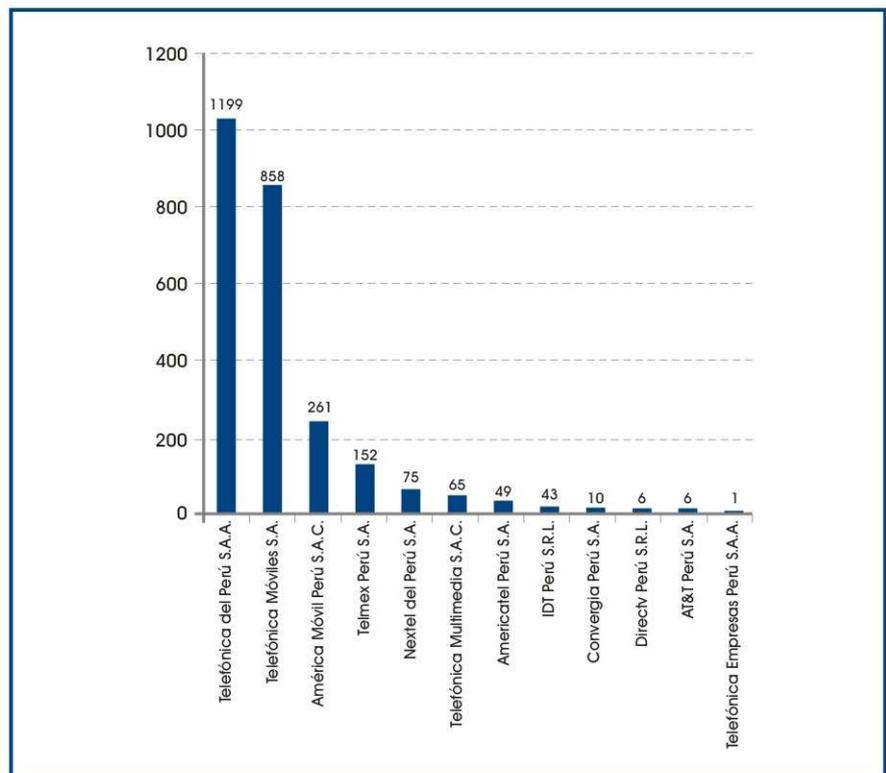


## Recursos de apelación resueltos por el TRASU (Por empresa operadora) 2009



Fuente: Base de Datos del TRASU.

## Quejas resueltas por el TRASU (Por empresas operadora) 2009



Fuente: Base de Datos del TRASU.

#### 4.5. Procedimientos administrativos sancionadores

Durante el año 2009, la secretaría técnica del TRASU inició quince procedimientos administrativos sancionadores, de los cuales ocho fueron archivados por no haberse acreditado la infracción correspondiente, quedando actualmente en trámite los siguientes procedimientos:

##### Procedimientos sancionadores en trámites 2009

Expediente	Empresa Operadora
00001 - 2009	América Móvil Perú S.A.C.
00002 - 2009	Telefónica del Perú S.A.A.
00004 - 2009	América Móvil Perú S.A.C.
00005 - 2009	América Móvil Perú S.A.C.
00008 - 2009	Nextel del Perú S.A.
00011 - 2009	Telefónica del Perú S.A.A.
00013 - 2009	Telefónica del Perú S.A.A.

Fuente: Base de Datos del TRASU.

El Concejo Directivo del OSIPTEL confirmó la imposición de cuatro multas impuestas por el TRASU, según detalle:

##### Procedimientos sancionadores en trámites 2009

Expediente	Empresa Operadora	Materia
00004 - 2007	América Móvil Perú S.A.C.	Suspensión del servicio durante un procedimiento de reclamo
00002 - 2008	Telefónica del Perú S.A.A.	Suspensión del servicio durante un procedimiento de reclamo
00006 - 2008	Telefónica del Perú S.A.A.	Exigencia de pago durante un procedimiento de reclamo en trámite
00010 - 2008	América Móvil Perú S.A.C.	Exigencia de pago durante un procedimiento de reclamo en trámite

Fuente: Base de Datos del TRASU.



## SUPERVISIÓN DE LA COMPETENCIA Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

5

# OSIPTEL

Regulador de las Telecomunicaciones

Trabajando  
por un Perú  
más y mejor  
comunicado



## 1. Solución de controversias

### 1.1 Casos destacados en primera instancia

## 2. Supervisión de la competencia

## 3. Segunda Instancia: Tribunal de Solución de Controversias (TSC)

- 3.1. Principales pronunciamientos en segunda instancia emitidos por el TSC en 2009
- 3.2. Informes sobre la vigencia de los precedentes de observancia obligatoria del TSC
- 3.3. Informes emitidos para el perfeccionamiento del marco legal
- 3.4. Sistematización y clasificación de las resoluciones emitidas por el TSC



# SUPERVISIÓN DE LA COMPETENCIA Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS



# 1. Solución de controversias



El OSIPTEL desempeña un rol fundamental, en la generación de las condiciones necesarias para que los mercados de los servicios públicos de telecomunicaciones, se desarrollen en un marco de libre y leal competencia.

Como parte de este rol, cumple la función de resolver –por la vía administrativa– las controversias que se generen entre empresas del sector, al igual que entre otras ajenas a ellas, pero que pueden afectar el mercado de telecomunicaciones.

En ese marco, las controversias que el OSIPTEL está facultado a tramitar, abarcan los temas siguientes:

- Incumplimiento de obligaciones sobre libre y leal competencia.
- Aspectos técnicos, económicos y jurídicos de la interconexión de redes (incluidos cargos y demás compensaciones o retribuciones derivadas de una relación de interconexión, y liquidaciones de dichos cargos, compensaciones o retribuciones).
- Derecho de acceso a la red y sus aspectos técnicos, jurídicos y económicos.
- Tarifas y cargos diferentes a los vinculados a temas de interconexión.
- Aspectos técnicos de los servicios públicos de telecomunicaciones.
- Aplicación de la Ley N° 28295, que regula el acceso y uso compartido de infraestructura de uso público para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones.

Como consecuencia de la solución de controversias relacionadas con esos temas, el OSIPTEL tiene la facultad de sancionar a aquellas empresas que infringen las normas del mercado.

La tarea de resolución de desacuerdos sobre los tópicos referidos es ejercida por los Cuerpos Colegiados, en primera instancia, y por el Tribunal de Solución de Controversias (TSC), en segunda y última instancia administrativa.



Es necesario precisar que los Cuerpos Colegiados –en primera instancia– y el Tribunal de Solución de Controversias –en segunda instancia– no forman parte de la estructura orgánica del OSIPTEL. De hecho, funcionan a su interior, pero de manera autónoma e independiente.

Este diseño de estructura institucional fue implementado con el propósito de contar con órganos resolutorios independientes, técnicos y autónomos que, consecuentemente, garanticen resoluciones debidamente fundamentadas, objetivas y justas.

De acuerdo con la complejidad de la materia a resolver, los Cuerpos Colegiados son integrados por tres o cinco miembros, los que son designados por el Consejo Directivo. El procedimiento para la designación de tales miembros es regido por el Reglamento del OSIPTEL y el Reglamento de Controversias.

Los Cuerpos Colegiados y el Tribunal cuentan con una secretaría técnica que opera como órgano de apoyo técnico. Adicionalmente, ésta actúa como enlace entre ellos y la estructura orgánica del OSIPTEL.

Al interior del organismo regulador, la gerencia que desempeña la labor de secretaría técnica es la Gerencia de Relaciones Empresariales. Ésta, como parte principal de sus funciones, brinda el apoyo necesario para la tramitación de las controversias. Lo hace proporcionando los elementos y criterios necesarios para la emisión de los pronunciamientos finales de los Cuerpos Colegiados.

En tanto la secretaría técnica, la Gerencia de Relaciones Empresariales se encuentra facultada para realizar las indagaciones e investigaciones necesarias relacionadas a una infracción. Puede iniciar esas acciones de oficio o a pedido de parte.

Durante 2009, se tramitaron en primera instancia cinco procedimientos de solución de controversias. Ellas estuvieron referidas a presuntos actos de competencia desleal e infracciones a las normas de libre competencia, así como posibles infracciones a las normas regulatorias.

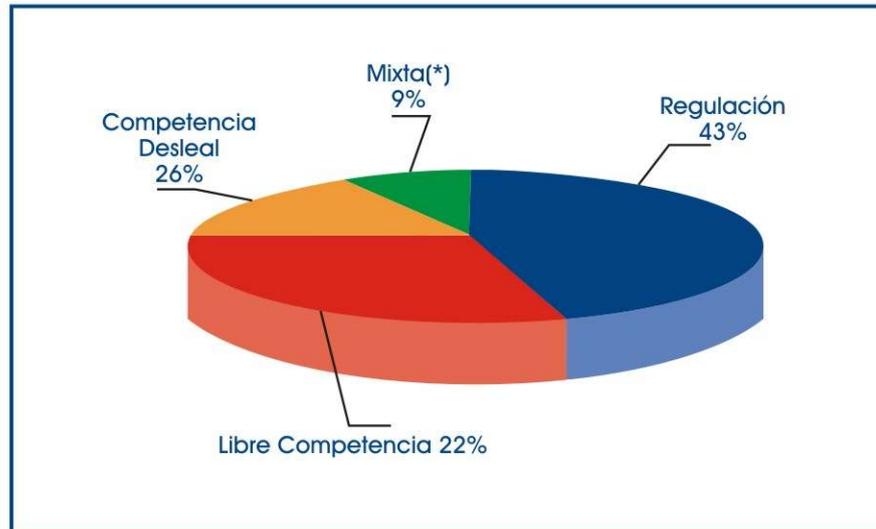
Tales temas de controversia se encuentran entre los de mayor recurrencia entre los tramitados en el tiempo en primera instancia, tal como se observa en el gráfico

---

*Los Cuerpos Colegiados y el Tribunal cuentan con una secretaría técnica que opera como órgano de apoyo técnico. Adicionalmente, ésta actúa como enlace entre ellos y la estructura orgánica del OSIPTEL.*

---

## Controversias en primera instancia (Según materias) 1994 - 2009



Número total de controversias = 106

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

### 1.1 Casos destacados en primera instancia

La Gerencia de Relaciones Empresariales, en su calidad de secretaría técnica, brindó apoyo a los cuerpos colegiados en la emisión de cuatro resoluciones finales durante 2009. A continuación se reseñan las más relevantes.

- **Acceso y Uso Compartido de Infraestructura (Resolución final emitida en el expediente N° 001-2009-CCO-ST/CI).**
  - Empresa demandante: Cable Futuro S.R.L. (Cable Futuro)
  - Empresa demandada: Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad Electronorte Medio S.A. – Hydroandina S.A. (Hydroandina).
  - Objeto de la demanda: Presuntas prácticas que limitaban la prestación del servicio de distribución de radiodifusión por cable y por restricción al acceso y uso compartido de infraestructura.
  - Resolución: En la resolución final de primera instancia, el cuerpo colegiado declaró la demanda improcedente. Los argumentos en que sustentó su decisión fueron dos:
    - a. Cable Futuro no era la empresa operadora que suscribió el contrato de acceso y uso compartido, presentado como anexo en la demanda, y



- b. Conforme a la Ley N° 28295, correspondía que Cable Futuro agote las vías regulatorias –contrato o mandato de compartición– de manera previa.

En la resolución del caso se determinó, además, que el cuerpo colegiado no puede avocarse al conocimiento de los hechos materia de la denuncia, en cuanto no existe una relación previa de compartición de infraestructura en los términos descritos.

- **Presunta comisión de actos de competencia desleal (Resolución final emitida en el expediente N° 003-2008-CCO-ST/CD)**
- Empresa demandante: Telefónica Multimedia S.A.C. (Telefónica Multimedia)
- Empresa demandada: Directv Perú S.R.L – (DIRECTV),
- Objeto de la demanda: Presunta comisión de actos de competencia desleal en la modalidad de denigración, tipificados en el artículo 11° de la Ley de Represión de la Competencia Desleal. La demandante presentó como prueba un texto y fotografías de la página 2 de la revista DIRECTV ZONE del mes de octubre de 2008.
- Resolución: En la resolución final de primera instancia, el cuerpo colegiado declaró la demanda fundada. En consecuencia, se sancionó a DIRECTV con una amonestación por la comisión de una infracción leve, se dispuso el cese de la conducta infractora y se le condenó al pago de costos.

No obstante, declaró infundada la demanda en lo referido a la escenificación de los personajes de ángel y diablo.

Esta controversia fue importante en la medida que la demanda comprendió un acto de competencia desleal en el que se utilizó la modalidad de denigración, lo que se hizo mediante una representación burlesca, inexacta y denigratoria de un servicio con el objeto de dañar la reputación de la empresa que lo brinda.

- **Supuestas infracciones a las normas sobre libre competencia (Resolución final emitida en el expediente N° 014-2005-CCO-ST/LC)**

- Empresa demandante: Cable Visión Ica S.A.C. (Cable Visión Ica).
- Empresa demandada: Electro Sur Medio S.A. (Electro Sur Medio).
- Objeto de la demanda: Supuesta infracción de abuso de posición de dominio en la modalidad de negativa injustificada de trato por parte de Electro Sur Medio S.A.
- Resolución: En la resolución final de la primera instancia, se declaró concluido el procedimiento por haberse producido la sustracción de la materia (de conformidad con el inciso 1 del artículo 321° del Código Procesal Civil).

Asimismo, se declaró infundada la reconvenición presentada por Electro Sur Medio contra Cable Visión Ica respecto a la presunta presentación de una denuncia maliciosa. Tal decisión se sustentó en que no existían elementos de juicio que permitieran concluir que Cable Visión Ica había interpuesto la demanda conociendo previamente la falta de sustento de sus afirmaciones.

Se desestimó, igualmente, la acusación de la demandada acerca de que Cable Visión Ica había incumplido los deberes de veracidad, probidad, lealtad y buena fe, ya que se consideró que no existió de su parte la intención de ocultar información en el procedimiento administrativo.



## 2. Supervisión de la competencia

Otra de las funciones trascendentales que desempeña el OSIPTEL es la de promover y vigilar la competencia en el sector de las telecomunicaciones. A través de esta tarea, lo que busca es asegurar que las empresas desarrollen sus actividades en un entorno competitivo sano.

El órgano de línea encargado de esa tarea es la Gerencia de Relaciones Empresariales del OSIPTEL.

Por ello, además de sus labores de análisis para la solución de controversias, desarrolla dos tareas fundamentales: vigilar el cumplimiento de las obligaciones relacionadas a la libre y leal competencia y, en paralelo, proponer las normas que considere necesarias sobre tales materias.

Para hacerlo, realiza un seguimiento permanente de los mercados de servicios del sector con tres objetivos definidos:

- Identificar potenciales prácticas anticompetitivas;
- Iniciar controversias de oficio tras detectar indicios suficientes respecto a la comisión de las referidas prácticas; y,
- Proponer la emisión de normas y elaborar modificaciones o propuestas normativas para cautelar la libre y leal competencia.

Es el cumplimiento de esas labores lo que le permite a esta gerencia identificar la existencia de prácticas anticompetitivas, la ausencia de competencia o la existencia de barreras de acceso y/o vacíos regulatorios.

Y, como consecuencia de esos diagnósticos, puede sancionar y ordenar el cese de las prácticas empresariales de efectos anticompetitivos, al igual que promover propuestas –técnicas, económicas y/o legales– para revertirlas.

El objetivo de estas propuestas es crear nuevas normas o impulsar modificaciones en las existentes con el fin de promover y/o proteger el normal desarrollo de la competencia en un determinado mercado del sector telecomunicaciones.

Cumpliendo ese encargo, durante 2009 se realizó un trabajo permanente y exhaustivo de supervisión de las condiciones de competencia en los diversos mercados de la industria.

Con ese propósito, se requirió información periódica a las empresas operadoras, exigencia que le permitió contar, al cierre del año, con información relevante acerca de las estrategias comerciales aplicadas en diversos mercados.

Por lo demás, a través del Sistema de Información y Registro de Tarifas (SIRT), se recopiló información de la oferta comercial reportada por las empresas operadoras.

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

Precisamente, a partir del seguimiento a los mercados del sector y a los datos acumulados, durante el año 2009, se realizó diversos estudios y evaluaciones. Entre los más importante pueden mencionarse los siguientes:



- **Mercado de larga distancia.**  
Se analizó el nivel de promociones lanzadas y la evolución del mercado en el contexto de la eliminación de la preselección por defecto. Se utilizó para ello las promociones destinadas a cursar tráfico bajo la modalidad de preselección.
- **Mercado de distribución de radiodifusión por cable en Lima Metropolitana y Callao.**  
Se analizó las condiciones de competencia, a fin de prever situaciones que afecten la libre y leal competencia. Se elaboró el documento de trabajo "Integración Vertical en el Mercado de Distribución de Radiodifusión por cable: Teoría y Experiencia Internacional".
- **Mercado de servicios móviles.**  
Se evaluó el proceso de difusión de la tecnología de segunda generación y cómo evolucionaría la industria en un futuro próximo. Se elaboró el documento de trabajo "Modelo de Difusión Tecnológica: un análisis de la industria peruana de servicios móviles".



- **Mercado de servicios públicos de telecomunicaciones.**

A partir de la base de datos con información de las ofertas empaquetadas que fueron lanzadas en el mercado, se realizó un análisis de los potenciales efectos anticompetitivos que podrían generar prestar dos o más servicios en forma conjunta. Para ello, se estudió tanto las experiencias internacionales como las ofertas comerciales realizadas por las empresas operadoras peruanas.

- **Mercado de servicios públicos de telecomunicaciones.**

Se elaboró un boletín sobre el Índice de Brecha Competitiva, el cual permite analizar la evolución de los niveles de rivalidad existentes en una industria determinada.

Para medir tal evolución, se consideraron los esfuerzos que hacen las firmas, nuevas o con bajos niveles de participación, por ganar mayores cuotas acercándose a niveles de rivalidad en los cuales la sociedad ganaría un mayor bienestar. El boletín incluyó el análisis de los mercados de telefonía fija, telefonía móvil, larga distancia, televisión de paga, internet y telefonía pública.

Pero además de los análisis y seguimientos señalados, se dedicó recursos al seguimiento de los niveles de concentración en los servicios de telecomunicaciones, lo cual es considerado como una herramienta clave para evaluar los niveles de competencia existentes.

En este marco, otra importante tarea desarrollada en 2009 por el OSIPTEL, fue el ordenamiento y sistematización de la información recopilada mediante el análisis de expedientes relacionados a controversias y sus estudios para detectar prácticas anticompetitivas en el marco de sus seguimientos de mercados.

Esa información permitió conocer los principales problemas, derivados de deficiencias y vacíos normativos en materia de libre y leal competencia y regulación del sector, lo que sirvió como insumo para la elaboración de propuestas normativas destinadas a mejorar el marco legal vigente.

De hecho, a partir de ello, el OSIPTEL pudo elaborar propuestas normativas y emitir opinión –orientadas a promover la competencia y garantizar la transparencia y predictibilidad en las decisiones de la autoridad– en dos casos concretos:



- La fusión entre Telefónica del Perú S.A.A. y Telefónica Móviles Holding Perú S.A.A., titular de las acciones representativas del capital social de Telefónica Móviles S.A.; y,
- El proyecto de modificación del Reglamento de Solución de Controversias.

A partir de esos conocimientos, se elaboró el CD multimedia "Solución de Controversias entre Empresas", en el que resumió la labor realizada respecto a este tema en los últimos 15 años.

El CD comprendió, además de los informes técnicos, las resoluciones de los cuerpos colegiados y del Tribunal de Solución de Controversias y los pronunciamientos emitidos por el Poder Judicial. Fue distribuido entre delegaciones técnicas que visitaron el país, empresas, organismos de gobierno y entidades académicas.

Por otro lado, durante 2009 se reafirmaron los principios de mantener canales de comunicación abiertos y permanentes con las empresas, conducir sus inquietudes y conocer a cabalidad la problemática que enfrentan en sus respectivos mercados.

Con ese objetivo, se difundió entre las empresas información de importancia respecto a la labor desarrollada por las instancias de solución de controversias. Todo ello enmarcado en la misión del OSIPTEL de integrar al país en un marco de competencia e inclusión, protegiendo los derechos de los usuarios.

En esa dirección, en 2009 se continuó con la ejecución de un programa permanente de reuniones de trabajo con empresas operadoras de Lima norte, centro y sur.

Esa actividad tuvo como objetivos concretos generar mayores espacios de diálogo y conocer, desde la perspectiva de las empresas, la problemática que enfrenta el sector. Ese esfuerzo tuvo éxito probado, en cuanto permitió que la Gerencia de Relaciones Empresariales, cuente con los elementos de juicio adicionales, para cumplir con su tarea de proponer medidas, para la salvaguarda del desarrollo de la competencia en el mercado.

En esta misma esfera de la consolidación de las relaciones interinstitucionales en el sector, a los logros mencionados se sumó la

elección de la Gerencia de Relaciones Empresariales a la presidencia de la Comisión organizadora de la XIV Reunión del Comité Permanente I de la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL).



### 3. Segunda Instancia: Tribunal de Solución de Controversias (TSC)

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 temas relacionados a controversias referidas a infracciones a las normas de libre y leal competencia, interconexión y; acceso y uso compartido de la infraestructura.

El TSC ha sido constituido como un órgano autónomo de la estructura del OSIPTEL, y sus decisiones no se encuentran sujetas a aprobación previa por parte de entidad o autoridad administrativa alguna.

Asimismo, el TSC es un órgano de carácter permanente, lo cual garantiza la especialización de sus miembros, así como la coherencia y uniformidad de sus decisiones.





Para el adecuado desarrollo de sus funciones, el TSC cuenta con el apoyo de la secretaría técnica, la cual tiene a su cargo la tramitación de los asuntos que se someten a conocimiento del TSC, prestando además el apoyo logístico y técnico para tal efecto.

Actualmente, el TSC se encuentra integrado por tres miembros, los que fueron designados el 11 de setiembre de 2008, mediante las Resoluciones Supremas N° 202-2008-PCM, N° 201-2008-PCM y N° 203-2008-PCM, respectivamente. Ellos son:

- **Hebert Eduardo Tassano Velaochaga**, designado como presidente, a propuesta de la Presidencia del Consejo de Ministros.
- **Humberto Bernardo Ramírez Trucios**, designado a propuesta de la Presidencia del Consejo de Ministros, en representación de la Sociedad Civil.
- **Juan Carlos Valderrama Cueva**, designado a propuesta del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Este TSC se instaló oficialmente el 16 de setiembre de 2008.

### 3.1. Principales pronunciamientos en segunda instancia emitidos por el TSC en 2009

El TSC ha resuelto diversas controversias vinculadas con las relaciones de interconexión entre empresas operadoras de telecomunicaciones. De los pronunciamientos emitidos, los principales se reseñan a continuación:

- **Resolución N° 003-2009-TSC/OSIPTEL emitida en el expediente N° 012, 013 y 014-2002-CCO-ST/IX**

Declaró fundado el recurso de apelación de Telefónica Andina S.A (TELEANDINA), contra la Resolución N° 038-2009-CCO/OSIPTEL, que denegó la solicitud formulada por dicha empresa para notificar al Procurador Público, con el fin de que se presente en un proceso judicial en el que se discutieron aspectos referidos a la validez de la interconexión entre las empresas referidas.

En TSC basó su decisión en el artículo 64.2° de la Ley del Procedimiento Administrativo General, en el que se dispone que en los casos de suspensión del procedimiento por la existencia de una

cuestión judicial previa, corresponde comunicar la suspensión del procedimiento al Procurador Público para que, de ser el caso y por convenir a los intereses del Estado, se presente en el proceso judicial.

- **Resolución N° 004-2009-TSC/OSIPTEL, resolución final emitida en el expediente N° 001-2008-CCO-ST/IX**

A través de esta resolución, emitida el 15 de abril de 2009, el TSC confirmó en parte la Resolución N° 021-2008-CCO/OSIPTEL, por la cual se impuso a Telmex Perú S.A. (TELMEX) una multa equivalente a 51 UIT, por la comisión de una infracción grave tipificada en el artículo 83° del Texto Único Ordenado de las Normas de Interconexión (suspensión y corte del servicio).

En la resolución, además, declaró que TELMEX no tenía el derecho de cobrar a TELEANDINA, por el servicio de enlace de interconexión en el periodo comprendido entre el 27 de noviembre y el 29 de diciembre de 2005.

El TSC sustentó su pronunciamiento en el hecho que el Precedente de Observancia Obligatoria, contenido en la Resolución N° 006-2007-CCO/OSIPTEL, se encontraba plenamente vigente y resultaba de aplicación al presente caso.

Conforme a tal precedente, la demora en la reparación de un único enlace de interconexión, constituye una forma de suspensión, interrupción o corte de un enlace y, por tanto, debe ser sancionada.

De acuerdo con ello, se considera que el no funcionamiento de un enlace como resultado de un daño, constituye una forma de interrupción, corte o suspensión del enlace mismo, pues al no operar el medio de transmisión indispensable para que las redes de dos operadoras se enlacen, la interconexión no puede concretarse.

Para el caso, el TSC consideró que, conforme señaló el cuerpo colegiado, subsistía la obligación de TELMEX de reparar el enlace de interconexión de TELEANDINA al ser el proveedor y la parte más idónea para hacerlo. En tal sentido, dicha obligación debía ser ejecutada por TELMEX, a partir de que tomó conocimiento de la solicitud de TELEANDINA y del nuevo emplazamiento de los equipos.



Esta resolución tiene particular relevancia, en cuanto reiteró que el mantenimiento del estado de interrupción, constituye una forma en la que se puede presentar un corte, suspensión e interrupción de la interconexión. Confirmó, asimismo, que el hecho constituye una infracción grave en cuanto tal, situación que afecta la continuidad en la prestación a cargo de la empresa que provee el enlace de interconexión, lo que, en consecuencia, representa una afectación del interés de los usuarios y de su derecho a la continuidad del servicio.

### 3.2. Informes sobre la vigencia de los precedentes de observancia obligatoria del TSC

La elaboración de informes y documentos de trabajo, tiene como objetivo reforzar la actividad del OSIPTEL como agencia de competencia, y posicionarla como institución generadora de conocimiento, ambos objetivos están comprendidos dentro de los lineamientos estratégicos institucionales. Estos documentos de trabajo pretenden servir de guía para la solución eficaz de las controversias presentadas en segunda instancia.

En cumplimiento de ése mandato, durante 2009 el TSC elaboró el documento denominado *"Análisis de la vigencia e impacto de los Precedentes de Observancia Obligatoria del TSC"*.

En dicho documento, el TSC evaluó los tres precedentes de observancia obligatoria emitidos a la fecha, los que comprenden las siguientes materias:

- Uso indebido de los procedimientos de solución de controversias para impedir el corte del servicio.
- Definición de servicio a efectos de suspender la interconexión por falta de pago.
- Alcance de las infracciones por interrupción, corte o suspensión indebida de un enlace de interconexión.

El documento contiene información útil para los operadores del mercado en cuanto, por un lado, analiza el impacto en los operadores de las decisiones tomadas por la segunda instancia de solución de controversias y, por otro, anticipa las consecuencias que tales precedentes de observancia obligatoria tendrán sobre las modificaciones a las normas de interconexión.

### 3.3. Informes emitidos para el perfeccionamiento del marco legal

Al mismo tiempo, durante el año 2009 la secretaría técnica participó en el perfeccionamiento legal en temas regulatorios y de libre y leal competencia en el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones.

La tarea se cumplió mediante la formulación de comentarios y sugerencias a diversos proyectos normativos presentados por las gerencias del OSIPTEL, tal como hizo para los casos de la propuesta de modificación del Texto Único Ordenado y las Normas de Interconexión, del proyecto de resolución para modificar el Reglamento de Portabilidad Numérica de los Servicios Públicos Móviles y del proyecto de modificación del Reglamento de Solución de Controversias.

### 3.4. Sistematización y clasificación de las resoluciones emitidas por el TSC

Otra de las tareas emprendidas por la secretaría técnica del TSC, durante 2009, fue la sistematización y clasificación de las resoluciones emitidas por dicha instancia desde 2003, con el fin de facilitar la búsqueda de información por parte de las empresas así como del público en general.

Adicionalmente, elaboró un resumen de cada caso tramitado ante la segunda instancia de solución de controversias, con el objetivo de facilitarles a los operadores del mercado el acceso a dicha información.





## RELACIONES INTERNACIONALES

6



1. Foro Latinoamericano y VIII Cumbre IRG de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (REGULATEL)
2. XIV Reunión del Comité Consultivo Permanente I de la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL)
3. Reunión Anual del Grupo de Tarifas de América Latina de la UIT
4. III Reunión Ministerial de la Sociedad de la Información de América Latina y el Caribe



## RELACIONES INTERNACIONALES

FOMENTANDO LA COMPETENCIA POR UN PERÚ MÁS Y MEJOR COMUNICADO.

En los últimos años, como resultado de su buena gestión e iniciativas en los temas de su competencia, el OSIPTEL ha logrado posicionarse en un lugar privilegiado entre los actores involucrados con el desarrollo de las telecomunicaciones a nivel mundial. Dicho posicionamiento viene siendo reconocido no sólo por sus pares sino también por otros organismos internacionales, consolidándose como un referente de gestión.

En este contexto, en la actualidad se vienen integrando diversos espacios de debate mundial en los que el OSIPTEL contribuye de forma activa, bajo la premisa de intercambiar experiencias y directrices orientadas a la mejora continua y a la obtención de los beneficios que proporciona la globalización y el impresionante dejar de las tecnologías de la información y la comunicación (TICS).

A continuación se reseñan los logros más destacados obtenidos por el OSIPTEL en el ámbito internacional durante 2009.



## 1. Foro Latinoamericano y VIII Cumbre IRG de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (REGULATEL)

En octubre de 2009, el OSIPTEL participó en el XII Plenario de Presidentes del Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (REGULATEL) y la VIII Cumbre de IRG-REGULATEL.

Realizados ambos foros en la ciudad de Capri (Italia), la intervención del OSIPTEL en el primero constituyó un logro institucional trascendente en cuanto, por unanimidad, fue elegido como Presidente de REGULATEL para el periodo 2010.

La importancia de esa elección es mayor aún si se considera que el plenario representó un avance en la consolidación de la institucionalidad de la organización ya que, entre otros resultados, el foro decidió fortalecer los vínculos de cooperación entre bloques regionales e institucionalizar la presencia de REGULATEL a nivel global. Por lo demás, definió una agenda de trabajo concreta para conformar grupos de trabajo dedicados a identificar estrategias óptimas de acción.

En el marco de la cita, el OSIPTEL participó también en la VIII Cumbre de Reguladores de Europa y América Latina IRG-REGULATEL.

La presencia activa en la cumbre permitió consolidar el liderazgo peruano en el marco de REGULATEL. Además, la asistencia al citado evento propició las condiciones para estrechar el intercambio con los reguladores europeos, con quienes se mantiene una relación de cooperación mutua.

Los foros concluyeron con la suscripción de la denominada "Declaración Conjunta de Capri", en la que se reafirmó el objetivo de consolidar y expandir los lazos de cooperación entre los IGR y los miembros de REGULATEL.

Tal objetivo se sustentó en el hecho, reconocido por sus miembros, de que ambas organizaciones enfrentan desafíos comunes, como los relacionados al roaming, convergencia y la portabilidad numérica de servicios móviles. Se añaden a ellos otros como el servicio universal, el desarrollo competitivo de las redes de nueva generación y las inversiones en la infraestructura de banda ancha.

La obtención del liderazgo de la organización latinoamericana más importante en materia de regulación de las Telecomunicaciones, representó uno de los más destacados logros en el esfuerzo del OSIPTEL por posicionarse como referente entre los organismos regionales e internacionales del sector.





## 2. XIV Reunión del Comité Consultivo Permanente I de la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL)

En mayo de 2009, el Perú fue sede de la XIV Reunión del Comité Consultivo Permanente I de la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL). La cita tuvo como participantes protagónicos a autoridades de la CITEL, entre los que se contaron a Héctor Carril (Argentina), Presidente Alternativo del CCP. I, y Clovis Baptista, Secretario Ejecutivo de la CITEL.

La reunión desarrolló una agenda de trabajo orientada a la revisión de temas cruciales para el desarrollo de las telecomunicaciones a nivel mundial. En tal sentido, se constituyó en espacio de presentación, intercambio y debate de avances de investigaciones técnicas relacionadas a ellos.

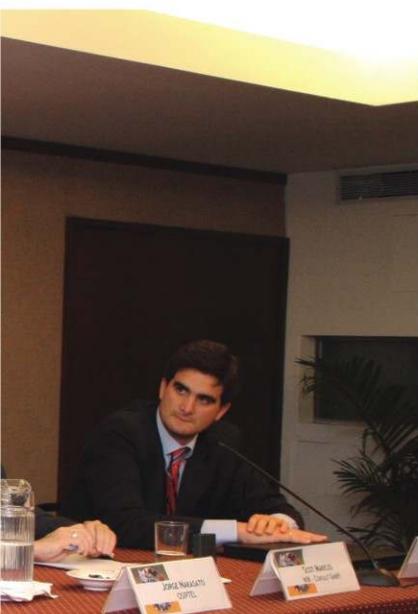
Para el efecto, en se conformaron grupos de trabajo sobre Tecnología (GT), Política y Regulación (GTPR), Operación de Redes y Prestación de Servicios (GTORPS) y Desarrollo (GTD).

La meta concreta de cada de esos grupos fue evaluar la viabilidad de la implementación conjunta del servicio universal en la región, definir las políticas necesarias para impulsar el comercio electrónico e identificar las mejores prácticas en la utilización de las TIC.

En cuanto a los resultados de la reunión, se definieron agendas compartidas para concretar tales objetivos con la participación activa de la CITEL, el OSIPTEL y los países miembros.

Uno de aportes más importante del OSIPTEL en la cita fue la presentación de una propuesta para la creación de una Relatoría que ejecute un plan para establecer un servicio de Roaming Internacional en la Región Américas, lo que mejoraría la calidad de los servicios de telecomunicaciones a nivel regional.

El proyecto fue aprobado por los asistentes de acuerdo a nuestras iniciativas en la temática abordada, se eligió al OSIPTEL para la presidencia de la Relatoría propuesta.





Por otro lado, se presentó como contribución a los miembros el “Sistema de Cobertura Móvil”, un sistema interactivo –que funciona sobre una plataforma web– cuya finalidad es informar a los usuarios las zonas geográficas de cobertura móvil de las empresas operadoras de este servicio.

La cita concluyó con la definición de la agenda de trabajo para la edición siguiente de la reunión –XV Reunión de la CCPI–, la que se realizó en el mes de setiembre en la ciudad de Bariloche (Argentina).

La organización de esta actividad permitió al OSIPTEL fortalecer su posición como institución referente en temas de telecomunicaciones en la región, lo cual fue reconocido por sus participantes, todos representantes de organismos internacionales del sector.



### 3. Reunión Anual del Grupo de Tarifas de América Latina de la UIT

En 2009, el OSIPTEL fue además anfitrión de la Reunión Anual del Grupo Regional de la Comisión de Estudio 3 para América Latina y el Caribe de la UIT-T.



Este grupo se encarga, entre otras cosas, de realizar estudios sobre fijación de tarifas y contabilidad (incluidos los métodos de determinación de costos) para los servicios de telecomunicación internacionales. Elabora también estudios de temas relativos a la economía, la contabilidad y la política de las telecomunicaciones.

Como parte del programa de esta reunión se realizaron el Seminario sobre los aspectos económicos y financieros de las telecomunicaciones y la Reunión del Grupo Regional en sí misma.

El seminario, actividad previa a la reunión referida (23 y 24 de junio de 2009), fue organizado conjuntamente por el OSIPTEL y la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT).

Su agenda comprendió exposiciones de temas económicos y financieros de la agenda regulatoria de las administraciones de los países de América Latina y el Caribe. En la cita, el OSIPTEL realizó presentaciones sobre su experiencia en la regulación tarifaria, la regulación de cargos de facilidades esenciales, metodologías de cálculo del costo de oportunidad de capital y Portabilidad Numérica.



De otro lado, la reunión del Grupo Regional (25 y 26 de junio) estuvo dedicada al análisis de temas económicos, contables y de costos de los servicios. Entre ellos destacaron los modelos de costos en la Región, la contabilidad en la telefonía internacional, la conexión internacional por Internet, telefonía IP, servicio universal, la revisión del Reglamento de Telecomunicaciones Internacionales, entre otros.

El Perú, a través del OSIPTEL, tuvo una participación relevante en la reunión, lo que se tradujo en la incorporación del país entre los participantes del grupo dedicado al tratamiento de temas relacionados al Roaming Internacional. Un logro importante adicional fue la inserción del Perú en la agenda del Grupo Regional para las siguientes reuniones.



## 4. III Reunión Ministerial de la Sociedad de la Información de América Latina y el Caribe

En 2009 el Perú fue escogido como sede de la III Reunión Ministerial de la Sociedad de la Información de América Latina y el Caribe, programada para 2010.

Esta reunión responde a una estrategia regional para el desarrollo de las Tecnologías de Información y de Comunicaciones (TIC) como





## GENERACIÓN DEL CONOCIMIENTO

7



1. Convenios institucionales
2. Curso descentralizado de extensión universitaria
3. Consultorías internacionales: Convergencia



# GENERACIÓN DEL CONOCIMIENTO

Con el propósito de promover el análisis, la investigación, la capacitación y la difusión de los servicios públicos de telecomunicaciones, el OSIPTEL ha suscrito diversos convenios-marco interinstitucionales.



## 1. Convenios interinstitucionales

Los convenios interinstitucionales tienen como objetivo establecer el marco de relaciones que permitirán la cooperación interinstitucional entre el OSIPTEL y otras instituciones, nacionales o internacionales, para contribuir a la ejecución de acciones que promuevan el análisis, investigación, capacitación y difusión de los servicios públicos de telecomunicaciones.

A continuación, se enumeran los convenios suscritos durante 2009:

- **Convenio interinstitucional con el Banco de la Nación**

Suscrito el 20 de octubre de 2008, el acuerdo estableció los lineamientos del marco de cooperación de ambas instituciones, con el objetivo de intercambiar servicios e implementar acciones conjuntas que aporten a la consecución de sus fines. El convenio contempla la suscripción de convenios específicos para el desarrollo de acciones.

Complementariamente, durante 2009 se preparó una propuesta de trabajo conjunto con el Banco de la Nación, para la implementación de módulos de orientación piloto del OSIPTEL en oficinas del banco ubicadas en cuatro zonas del país, (dos en Lima y dos en provincias), incluyendo el equipo de monitoreo del piloto y la logística necesaria. Se espera que el convenio específico para la concreción de este proyecto sea suscrito en el año 2010.

- **Convenios con universidades nacionales**

Igualmente, el OSIPTEL firmó tres convenios interinstitucionales con universidades de las regiones de Huancavelica, La Libertad (Trujillo) y Junín (Ancash). Estos comprendieron los siguientes acuerdos:

- Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional con la Universidad Nacional de Huancavelica (UNH), firmado el 20 de agosto de 2009, entre el presidente del OSIPTEL, Guillermo Thornberry y la rectora de la UNH, Yda Flor Camposano.



- Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional con la Universidad Particular Antenor Orrego, firmado el 19 de setiembre de 2009, suscrito por el presidente del OSIPTEL, Guillermo Thornberry y el rector de la UPAO, Guillermo Guerra Cruz.
- Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional con la Universidad Nacional del Centro del Perú, firmado el 16 de diciembre de 2009, suscrito por el presidente del OSIPTEL, Guillermo Thornberry y el rector de la UNCP, Jesús David Sánchez Marín.



## 2. Cursos Descentralizados de Extensión Universitaria

Como parte de su labor de capacitación, el OSIPTEL realizó dos cursos de extensión descentralizados, uno en la región Arequipa y otro en la región de La Libertad.

El objetivo principal de estas actividades fue proveer de conocimiento



especializado a los estudiantes universitarios de ambas regiones, las mismas que fueron elegidas como sede de los cursos pero tener un nivel alto de penetración de telefonía móvil y registrar un crecimiento importante de las telecomunicaciones.

Ambos cursos se realizaron con éxito y tuvieron un alto número de participantes. En Arequipa, el número de alumnos postulantes inscritos para participar en el curso fue de 300, de los cuales 180 rindieron examen como postulantes y 46 lograron su ingreso.

Las clases, que se impartieron de jueves a domingo durante un período de cuatro semanas, fueron dictadas por una destacada plana de profesionales vinculados a las telecomunicaciones.

En este curso se contó con la presencia del presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL, Guillermo Thornberry Villarán, quien se reunió con los estudiantes de derecho que formaron parte del II Curso Descentralizado de Extensión Universitaria de Arequipa.

En tanto, el curso dictado en la región la Libertad logró la participación de

37 alumnos de las especialidades de derecho, ingeniería y economía.

Cabe anotar que el OSIPTEL tiene proyectado poner en marcha un proyecto para crear una red de ex alumnos que fueron capacitados en los cursos de especialización, con el fin de integrarlos y proporcionarles información permanente sobre las oportunidades laborales que existen en el sector y en nuestra institución.



### 3. Consultorías internacionales: Convergencia

La convergencia, que se define como la integración de la voz, video y datos sobre infraestructuras basadas en IP, es un fenómeno que se viene consolidando en los mercados de telecomunicaciones a nivel global y que está teniendo una serie de implicancias en los ámbitos de la tecnología, políticas regulatorias, normatividad y competencia, entre otras.

Debido a su importancia, y sabiendo que la adopción óptima de la misma se constituye en un impulsor de la competencia, en diciembre de 2008 el OSIPTEL suscribió contratos de trabajo con las empresas ANALYSYS Mason Ltd, WIK – Consult GmbH y DETECON International GmbH, una tarea que se encuentra enmarcada dentro los objetivos estratégicos de la institución.

La consultora Analysys estuvo a cargo del proyecto: “Diseño de políticas regulatorias y de competencia óptimas en un escenario de convergencia en telecomunicaciones”, que contó con la participación de los consultores Michael Kende, Frank Chevalier, Jeffrey H. Rohlf, Dale Hatfield.

El objetivo del proyecto fue analizar los retos planteados y las implicancias de las tecnologías y servicios convergentes, desde el punto de vista tecnológico, de la regulación de los servicios y de la promoción de la competencia.

El estudio fue emprendido con el fin de consolidar los objetivos de incremento del acceso y la cobertura, así como el mejoramiento del desempeño de los servicios de telecomunicaciones en el país, lo que servirá para formular un conjunto de recomendaciones en la adopción

eficiente de la convergencia.

Así también, la consultora WIK estuvo a cargo de la consultoría “Interconexión en redes de siguiente generación (NGN)”, y contó con la participación de los consultores Ingo Vogelsang, J. Scott Marcus y Werner Neu.

En este caso, el objetivo fue analizar los esquemas de interconexión, en el entorno de redes convergentes y establecer la oportunidad de incorporar este concepto en el marco normativo de la interconexión, proponiendo las adecuaciones necesarias.

Asimismo, sirvió para recomendar los procedimientos óptimos de intercambio de tráfico entre redes convergentes con énfasis en la interconexión de servicios de telefonía en la modalidad de voz por IP, así como otros servicios multimedia interactivos (videoconferencias, video llamadas, entre otros).

Finalmente, DETECON International GmbH desarrolló la consultoría “Modelos de costos para el despliegue de redes de acceso”, que estuvo a cargo de la consultora Detecon y que contó con la participación de Markus Steingrover, Wolfgang Knospe, Werner Knoben y Markus Fredebeul.

El objetivo fue establecer la base para el desarrollo y análisis de modelos de costos que permitan la elaboración de políticas de expansión, competencia, regulación tarifaria y establecimiento de cargos.

Para ello se deberá conocer la funcionalidad de los componentes de costos de las más importantes tecnologías de acceso a las redes, a fin de conocer cuáles son las soluciones óptimas que sean aplicables a las distintas zonas geográficas en el territorio nacional.

Además de los informes finales entregados por cada una de las empresas consultoras, se realizaron sesiones de capacitación para el personal del OSIPTEL, así como también se realizaron seminarios dirigidos al público en general. En éstos, participó personal de las empresas operadoras, representantes de diferentes entes de gobierno y las asociaciones de usuarios, entre otros.

Las sesiones dirigidas a personal del OSIPTEL comprendieron más de 50 horas de dictado con los consultores principales de cada una de las firmas.



## FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

8



## 1. Reforzamiento de las Oficinas Desconcentradas

- 1.1. Recursos humanos
- 1.2. Recursos logísticos
- 1.3. Materiales de orientación y difusión
- 1.4. Equipos
- 1.5. Infraestructura

## 2. Nuevo portal WEB

- 2.1. Principales ventajas del nuevo portal web
- 2.2. Grupos de información
- 2.3. Sistema de Cobertura Móvil: Señal Osiptel
- 2.4. Sistema de Consulta de Deudas de las Empresas Operadoras a los Usuarios



# FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

FOMENTANDO LA COMPETENCIA POR UN PERÚ MÁS Y MEJOR COMUNICADO.

El fortalecimiento institucional y la expansión de sus actividades y servicios son parte de los objetivos estratégicos del OSIPTEL. Enfocada en ellos, la institución ha destinado recursos y ejecutado planes graduales para su cumplimiento. En este sentido, las actividades ejecutadas por el Regulador de las Telecomunicaciones se han centrado en:



## 1. Reforzamiento de Las Oficinas Desconcentradas

Los esfuerzos del OSIPTEL durante 2009 estuvieron orientados a reforzar los recursos humanos, logísticos, de difusión e infraestructura de sus Oficinas Desconcentradas.

### 1.1. Recursos humanos

En el plano de los recursos humanos, el logro de esa meta comprendió la aplicación de un esquema de distribución de personal, que apuntó a conseguir óptimos niveles de desempeño de sus funciones.

La prioridad otorgada se sustentó en que una de las principales funciones de las oficinas es la supervisión de las empresas operadoras, que deben constatar el cumplimiento de los derechos de los usuarios y el cumplimiento del marco normativo regulatorio de las telecomunicaciones en las diversas regiones del país.

Por ello, se determinó que las Oficinas Desconcentradas cuenten con, por lo menos, tres profesionales calificados: un jefe de oficina, un supervisor y un orientador-promotor, siendo sus funciones:

- **Jefe de oficina.** Cumple labores administrativas y de gestión, lleva a cabo relaciones institucionales con entidades de su región y elabora la estrategia regional con base a la política institucional de acercamiento al usuario.
- **Supervisor.** Cumple funciones fiscalizadoras y supervisoras en coordinación con el jefe de la oficina.
- **Orientador-promotor.** Se encarga de la atención de consultas y reclamos de los usuarios.

En 2009 se buscó garantizar que las Oficinas Desconcentradas se



adecuaran al referido esquema de orientación y supervisión en cada región del país.

Para conseguirlo, el OSIPTEL contrató ingenieros especializados para que sean los supervisores de las oficinas desconcentradas, quienes fueron capacitados mediante la implementación y el uso de sistemas virtuales en línea. Este trabajo fue desarrollado conjuntamente entre la Gerencia de Usuarios y la Gerencia de Fiscalización.

Asimismo, debido al incremento del número de consultas y orientaciones solicitadas por usuarios, así como a la mayor cantidad de actividades de contacto directo con el público, el OSIPTEL incorporó como practicantes a estudiantes o egresados de las carreras de derecho, economía o administración.

El resultado de esa decisión fue que en 2009, 12 Oficinas Desconcentradas (80%) tuvieron entre su personal a un practicante, con lo cual se les dio la oportunidad de adquirir experiencia en el mercado de telecomunicaciones y de que se amplíe la labor de orientación.

## 1.2. Recursos logísticos

El OSIPTEL también implementó un plan de fortalecimiento para mejorar sus recursos logísticos. Con ese fin, adquirió unidades móviles para las Oficinas Desconcentradas de: Arequipa, Cajamarca, Cusco, Chiclayo, Huancayo, Ica, Piura, Tacna y Trujillo. Para su operación, además contrató los servicios de choferes especializados para las nueve unidades adquiridas.

De acuerdo a lo previsto, las unidades sirven para facilitar y hacer más eficiente la labor de los supervisores en zonas rurales, así como amplía el alcance de las jornadas de orientación en las zonas más alejadas del país.

## 1.3. Materiales de orientación y difusión

Otra acción clave en la tarea de fortalecimiento institucional fue contar con medios eficientes para la difusión de información. De esta manera, se ejecutó un trabajo coordinado –entre la Gerencia de Usuarios y la Jefatura de Comunicación Corporativa– para elaborar y distribuir materiales de orientación, difusión y promoción a través de las Oficinas Desconcentradas.

Tales materiales comprendieron volantes sobre los principales reclamos de los usuarios (facturación y calidad), volantes informativos y afiches sobre procedimientos de reclamos, banners y guías de preguntas y respuestas sobre el sistema de Portabilidad Numérica Móvil.

Igualmente se elaboraron bolsas, lapiceros, lápices, carpetas, gorros y polos que fueron distribuidos en las oficinas para ser usados en las jornadas de orientación y difusión.

En el caso de las Oficinas Desconcentradas de Huancayo y Huancavelica –inauguradas en 2009–, se dispusieron de volantes y afiches para informar a la población sobre la ubicación y los servicios que proveen las respectivas oficinas.

Igualmente, se entregaron nuevos módulos de orientación a las Oficinas Desconcentradas que reemplazaron a otros antiguos que se encontraban deteriorados.

#### 1.4. Equipos

Del mismo modo, durante 2009 el OSIPTEL adquirió equipos electrónicos para las Oficinas Desconcentradas, tales como grabadoras de voz, cámaras digitales, videograbadoras, televisores y reproductores de DVD.

En el caso particular de las Oficinas Desconcentradas de Huancayo y Huancavelica, se les dotó con una conexión de telefonía IP para integrarlas a la red telefónica del OSIPTEL. El servicio de conexión a Internet fue unificado para que todas las oficinas cuenten con los mismos beneficios a costos adecuados.

#### 1.5. Infraestructura

En cuanto a la mejora de la infraestructura, el OSIPTEL concretó el alquiler de un inmueble para el funcionamiento de la oficina ubicada en Ica. En la Oficina Desconcentrada de Huancavelica, por otra parte, se hicieron cambios para atenuar los efectos de las bajas temperaturas de la zona.

Por lo demás, las Oficinas Desconcentradas obtuvieron certificaciones de Defensa Civil y de salubridad, que son exigidos por las autoridades.



## 2. Nuevo portal web del OSIPTEL

Internet es hoy una herramienta que ofrece una amplia gama de opciones para informar a sus usuarios e interactuar con ellos. Por ello, una de las tareas que el OSIPTEL definió como tarea prioritaria fue la renovación de su web institucional.

La tarea se concretó la primera mitad del año y el resultado, presentado el 20 de julio, fue un nuevo portal web de diseño dinámico, amigable y de fácil navegabilidad para los usuarios.

Siguiendo las pautas de la denominada Internet 2.0 –espacios web con opciones para el contacto e interrelación con sus usuarios–, se integraron al nuevo portal herramientas que, a diferencia del anterior, permiten una interactividad fluida entre la institución y sus diversos públicos.

### 2.1. Principales ventajas del nuevo portal web

El nuevo portal está dotado con nuevas herramientas destinadas a facilitar la navegación y la obtención de información por parte de los usuarios, entre ellos:



- Buscadores. Se ha habilitado un buscador de normas que facilita la ubicación de las resoluciones publicadas por el OSIPTEL, y otro buscador general, que ubica cualquier tema vinculado a nuestra institución.
- Ubicación visual de las oficinas desconcentradas. En la sección Nuestras Oficinas en Lima y Provincias, se incluyó un mapa del Perú que permite ubicar visualmente las oficinas del OSIPTEL, ofreciendo información de cada una de ellas (dirección, teléfono y nombre del jefe de la oficina). Igualmente, esta herramienta permite acceder a los principales indicadores de los servicios públicos de telecomunicaciones (teléfono fijo, móvil, acceso a internet, televisión de paga) en cada región donde existe una oficina del OSIPTEL.

Por lo demás, se han integrado al portal contenidos para la orientación de personas con deficiencias visuales. El portal del OSIPTEL se ha convertido así en uno de los pocos sitios web que poseen este atributo.

Estos contenidos, en formato de audio, sirven para explicar a los usuarios que tienen alguna dificultad visual y que desean seguir los pasos para



iniciar un procedimiento de reclamo por algún servicio público de telecomunicaciones.

Otra de las nuevas herramientas implementadas en el portal es la de los foros en línea, medio de utilidad para recoger opiniones de los usuarios en relación a temas específicos.

Adicionalmente, se habilitaron en el nuevo portal “botones” especiales –aparecen a la derecha del Portal– para facilitar la ubicación de diversos temas de orientación, información estadística y ubicación de las oficinas del OSIPTEL en todo el país.

## 2.2. Sistema de Cobertura Móvil: Señal OSIPTEL

Entre las nuevas herramientas que posee el portal, una que merece mención aparte es el Sistema de Información de Cobertura Móvil: Señal OSIPTEL.

El sistema tuvo su origen en 2007 y es una prueba concreta de la importancia que el aporte de los usuarios tiene para crear y/o mejorar los sistemas de información y transparencia en el mercado de telecomunicaciones. Su diseño fue motivado, precisamente, por las quejas recurrentes de usuarios de diferentes localidades del país que, contrariamente, a lo que las empresas afirmaban en su publicidad televisiva, no contaban con los servicios móviles que se ofrecían.

Fue esta situación la que impulsó a la Gerencia de Fiscalización a buscar alternativas innovadoras con dos objetivos:

- Brindar información a los usuarios acerca las zonas que realmente cuentan con la cobertura de servicios móviles.
- Confirmar, a partir de información solicitada a los usuarios, la existencia o no de cobertura en cualquier zona geográfica del país.

Basados en el estudio de varias alternativas, se concluyó que la mejor opción era utilizar el internet como herramienta para cumplir ambos objetivos.

Se creó así Señal OSIPTEL, un sistema que les permite a los usuarios verificar, a través de un sistema de búsqueda desarrollado sobre una plataforma virtual, si una localidad determinada cuenta o no con cobertura de telefonía móvil. Más aún, le permite saber qué empresa operadora –de las tres que existen– brindan servicio.

Para tener esa información, basta con ingresar a Señal OSIPTEL –uno de los botones del panel de Servicios en línea del portal web del OSIPTEL– y digitar el nombre de la localidad. Como resultado de esa búsqueda, el sistema mostrará círculos de colores que representan a las operadoras que están dando servicio de telefonía móvil en dicha localidad (verde para Movistar, rojo para Claro y azul para Nextel).

Por lo demás, Señal OSIPTEL invita de manera automática al usuario a responder una encuesta diseñada para verificar si efectivamente existe servicio de telefónico móvil en una localidad.

El uso de tal herramienta le ha permitido al OSIPTEL proporcionar información transparente, real y actualizada acerca de la cobertura del servicio móvil en el país. Pero, tan importante como lo anterior, ha logrado mejorar la eficiencia de su labor de supervisión y con la participación activa y directa de los usuarios en esa tarea.

Otras funcionalidades que destacan en Señal OSIPTEL son:

- Además de la cobertura de voz, se informa también si existe cobertura de celulares 2.5G y 3G.
- Indica si en la localidad existen teléfonos públicos rurales y el número que están instalados.
- Señala explícitamente los lugares donde los usuarios han brindado información a través de las encuestas del sistema.

Cabe anotar que la Señal OSIPTEL fue presentada por el OSIPTEL el 18 de mayo de 2009. El marco para el acto fue la XIV reunión del Comité Consultivo Permanente de la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL), realizada en el Cusco.

### 2.3. Sistema de Consulta de Deudas de las Empresas Operadoras a los Usuarios

Finalmente, es necesario destacar otra de las nuevas herramientas interactivas del portal: el Sistema de Consulta de Deudas de las Empresas Operadoras que se ha diseñado para que sea utilizado por los usuarios en general.



El objetivo de este sistema permite a los usuarios –que han dejado de ser clientes de una empresa operadora y que se encuentran en condición de ex abonados– conocer los montos que la empresa les tiene pendientes de devolución.

En la lista de empresas con devoluciones pendientes se encuentran América Móviles, Nextel del Perú, Telefónica del Perú, Telefónica Móviles, Telefónica Multimedia, Telmex Perú y Terra Networks Perú.

Al respecto, es necesario explicar que los montos pendientes de devolución se originan generalmente cuando un cliente que pagó su servicio por adelantado o por ajustes en las tarifas que le correspondían, decide trasladarse de la empresa a que estaba abonado a otra. Ese hecho, genera para el usuario un beneficio que no alcanzó a usufructuar pero que equivale a un monto en dinero. Es este monto el que el usuario puede solicitar a la empresa operadora, de la cual era cliente, que le devuelva.

La consulta de los usuarios para saber si se encuentran comprendidos en la lista de beneficiarios de las devoluciones pendientes es simple. Para hacerlo, solo tiene que ingresar al ícono del sistema –es uno de los contenidos en el panel de Servicios en Línea del portal– y digitar sus apellidos y su DNI. El sistema le informará al instante si tiene o no alguna devolución.

Si la tuviera, el siguiente paso es comunicarse con la empresa operadora y solicitar el monto pendiente de cobro. Es necesario anotar que cada empresa operadora tiene un proceso de devolución establecido.

Y en caso que el sistema le informara que no tiene ningún monto por cobrar, pero considera que tiene derecho a ese beneficio, el paso siguiente es iniciar un proceso de reclamo correspondiente con la empresa operadora, lo que también se encuentra normado.

### Selección de Opciones de la Ventana de Acceso

<b>Nombre o Razon Social:</b>	<input type="text" value="LOAYZA"/>
<b>DNI / RUC:</b>	<input type="text"/>
<b>Empresa Operadora:</b>	<input type="text" value="TELEFONICA DEL PERU"/> <input type="button" value="Buscar"/>



### Pasos para el acceso al Sistema de Consulta de Deudas

PASO	ACCION
1	Digitar el nombre o razón Social del ex abonado
2	Digitar el DNI o el RUC del ex abonado
3	Seleccionar la empresa operadora
4	Presionar el botón BUSCADOR

A través de estas actividades, el OSIPTEL cumplió con su objetivo estratégico de trabajar sostenida y permanentemente por su fortalecimiento institucional.

# Llontop Palomino y Asociados S.Civil

Audidores y Consultores de Empresas

## DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

señor Presidente del Consejo Directivo del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

### 1. Párrafo introductorio

Hemos auditado los estados financieros del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL, que comprende el balance general al 31 de diciembre de 2009, y los estados de gestión, y de cambios en el patrimonio neto y de flujos de efectivo por 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 - OSIPTEL por el año terminado el 31 de diciembre de 2008, que se incluyen para fines comparativos, fueron auditados por otros auditores independientes, quienes en su informe de fecha 06 de julio de 2009, emitieron su dictamen con opinión sin salvedades.

### 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, implantar 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 estimaciones contables razonables de acuerdo con las circunstancias.

### 3. Responsabilidad del Auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros basada 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 gubernamental dictadas por la Contraloría General de la República del Perú. También requerimos y cumplamos con requerimientos éticos y que planifiquemos y realicemos procedimientos para obtener evidencia suficiente y apropiada que los estados financieros presentados reflejen una imagen razonable de importancia relativa de acuerdo con las circunstancias.



## ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

### BALANCE GENERAL (Notas 1 y 2)

Expresado en Nuevos Soles

ACTIVO		A: 31 de diciembre de 2009	
ACTIVO CORRIENTE		Nota	
Efectivo y equivalente de efectivo			28,641,740
Otras cuentas por cobrar, neto		3	4,888,448
Existencias, neto		4	172,440
Gastos pagados por anticipado		5	216,811
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>		8	<b>33,919,439</b>
ACTIVO NO CORRIENTE			
Edificios, estructuras y activo no depreciado, neto		7	2,655,201
Vehículos, maquinarias y otros, neto		8	6,670,532
Otras cuentas del activo, neto		9	826,249
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>			<b>10,151,982</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>			<b>43,671,418</b>
Cuentas de orden		13	33,630,170
			26,477,000

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

# GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTARIA

## ANEXOS



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

Inscripción N° 11910  
Teléfono: 4218479  
Lima - Perú

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

4. Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL al 31 de diciembre de 2009, los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados en el Perú.

Lima - Perú

23 de abril de 2010

Refrendado por

*Llantop Palomino y Asociados S. Civil*

*Jose Francisco Llantop Vite* (Socio)  
CPC JOSÉ FRANCISCO LLANTOP VITE  
Matricula N° 2733

TELECOMUNICACIONES - OSIPTEL

2009	
<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>	
<b>PASIVO CORRIENTE</b>	
Cuentas por pagar	20,099,341
Otras cuentas del pasivo	4,743,523
<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	109,348
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	
<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	183,849
<b>TOTAL PASIVO</b>	32,045,090
<b>PATRIMONIO</b>	
Hacienda nacional	2,788,358
Resultados acumulados	4,385,116
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	1,095,850
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	247,326
Cuentas de orden	191,385
	0.457

1. Estados financieros e informe de auditoría externa

2. Multas



## GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTARIA

Con el propósito de ordenar la gestión institucional enlazando los objetivos y la asignación de recursos presupuestales requeridos para su consecución, el 20 de agosto de 2007 el OSIPEL –mediante la Resolución de Presidencia N° 122-2007-PD/OSIPEL– publicó en el diario oficial El Peruano los Objetivos Estratégicos de la institución para el período 2007-2011, que son los siguientes:

1. Fortalecimiento institucional.
2. Acercamiento al usuario.
3. Impulsar y promover el servicio universal y la calidad de las telecomunicaciones.
4. Incrementar la competencia en los mercados de telecomunicaciones.
5. Posicionar a OSIPEL como Agencia de Competencia.

6. Lograr posicionamiento de la institución como generador de conocimiento.
7. Desarrollo de una red de alianzas estratégicas.

Para cada uno de esos objetivos, la administración estructuró un sistema de indicadores de resultados a partir de los cuales, monitorea la ejecución presupuestal, prioriza las actividades y proyectos y asigna los recursos para alcanzar las metas presupuestarias y los objetivos institucionales de cada periodo.

Con este sistema, en cada uno de los ejercicios, el OSIPTEL ha ido consiguiendo la optimización del uso de los recursos presupuestales y una mayor eficiencia en la ejecución del presupuesto del pliego.

En ese marco, el presupuesto correspondiente al ejercicio fiscal 2009 del OSIPTEL alcanzó la suma de S/. 47'700,000, monto que incluyó un crédito suplementario por S/. 7'700,000.00 aprobado en el mes de abril de 2009.

Ese crédito estuvo destinado a financiar, por única vez, importantes inversiones de gestión requeridas por el OSIPTEL, como contar con estudios sobre el desarrollo de nuevas tecnologías, costo de redes y políticas regulatorias en un ambiente de convergencia, así como para la adquisición de equipos de medición de la calidad de las telecomunicaciones necesarios para las labores de supervisión a nivel nacional.

Al cierre del ejercicio 2009, el OSIPTEL logró una ejecución de 96.4 % con respecto a lo presupuestado. Este porcentaje de ejecución corresponde a la mayor cifra histórica alcanzada por el pliego presupuestal desde su creación, como se puede apreciar en el siguiente cuadro:

**Ejecución presupuestal del OSIPTEL  
2005 - 2009**

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%



## 1. Estados financieros e informe de auditoría externa.



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

Av. Arequipa N° 330 Of. 403  
Teléfono: 3320170  
Lima - 15178

- 2 -

### DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

Al señor Presidente del Consejo Directivo del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL

#### 1. Párrafo introductorio

Hemos auditado los estados financieros del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, que comprende el balance general al 31 de diciembre de 2009, y los estados de gestión, y de cambios en el patrimonio neto y de flujos de efectivo por 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 – OSIPTEL por el año terminado el 31 de diciembre de 2008, que se incluyen para fines comparativos, fueron auditados por otros auditores independientes, quienes en su informe de fecha 06 de julio de 2009, emitieron su dictamen con opinión sin salvedades.

#### 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, implantar 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 basada 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 Gubernamental dictadas por la Contraloría General de la República del Perú. Tales normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos y que planifiquemos y realicemos la auditoría para obtener una seguridad razonable que los estados financieros no contienen representaciones erróneas de importancia relativa.

Una auditoría comprende la ejecución de procedimientos para obtener evidencias de auditoría sobre los saldos 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 los principios de contabilidad aplicados son apropiados 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.





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

Av. Arequipa N° 330 Of. 403  
Teléfono 4338479  
Lima - Perú

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

4. Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL al 31 de diciembre de 2009, los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados en el Perú.

Lima – Perú

23 de abril de 2010

Refrendado por: *Llontop Palomino y Asociados S.Civil*

*Llontop* (Socio)  
CPC JOSÉ FRANCISCO LLONTOP VITE  
Matrícula N° 2733



ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES - OSIPTEL

BALANCE GENERAL (Notas 1 y 2)  
Expresado en Nuevos Soles

	Al 31 de diciembre de:		Nota	Al 31 de diciembre de:	
	2009	2008		2009	2008
<b>ACTIVO</b>					
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>					
Efectivo y equivalente de efectivo	3	28,641,740	25,999,541	10	6,518,172
Otras cuentas por cobrar, neto	4	4,898,446	4,743,523	11	35,527
Existencias, neto	5	172,440	109,348		6,553,699
Gastos pagados por anticipado	6	216,811	193,648		
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>		<b>33,919,437</b>	<b>32,046,060</b>		
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>					
Edificios, estructuras y activos no producidos, neto	7	2,655,201	2,766,358		
Vehículos, maquinarias y otros, neto	8	6,670,532	4,385,118		
Otras cuentas del activo, neto	9	626,249	1,095,850		
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>		<b>9,951,982</b>	<b>8,247,326</b>		
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>43,871,419</b>	<b>40,293,386</b>		
Cuentas de orden	13	33,850,170	26,470,457		
<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>					
<b>PASIVO CORRIENTE</b>					
Cuentas por pagar					
Otras cuentas del pasivo					
<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>					
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>					
<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>					
<b>TOTAL PASIVO</b>					
<b>PATRIMONIO</b>					
Hacienda nacional					
Resultados acumulados					
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>					
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>					
Cuentas de orden	13	33,850,170	26,470,457		

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:	
		2009	2008
<b>INGRESOS</b>			
Ingresos no tributarios	15	145,097	182,528
Total ingresos		<u>145,097</u>	<u>182,528</u>
<b>COSTOS Y GASTOS</b>			
Gastos en bienes y servicios	16	(19,469,851)	(14,803,620)
Gastos de personal	17	(21,776,023)	(17,020,075)
Gastos por pensiones, prestaciones y asistencia social	18	(1,033,280)	(873,919)
Donaciones y transferencias otorgadas	19	(98,207)	-
Estimaciones y provisiones del ejercicio	20	(1,992,323)	(2,005,579)
Total costos y gastos		<u>(44,369,684)</u>	<u>(34,703,193)</u>
<b>RESULTADO DE OPERACIÓN</b>		<u>-44,224,587</u>	<u>(34,520,665)</u>
<b>OTROS INGRESOS Y GASTOS</b>			
Ingresos financieros	21	1,747,850	1,645,430
Otros ingresos	22	45,844,153	40,048,208
Otros gastos	23	(82,102)	(123,254)
Total otros ingresos y gastos		<u>47,509,901</u>	<u>41,570,384</u>
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO SUPERÁVIT</b>		<u>3,285,314</u>	<u>7,049,719</u>

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





## 2. Multas.

### RELACION DE MULTAS IMPUESTAS POR LA GERENCIA GENERAL

N°	EXP.	EMPRESA	INFRACCIÓN	NORMA	GRAVEDAD	N° RESOLUCIÓN	MULTA
1	00001-2008-GG-GFS/PAS	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Por incumplir con el tercer párrafo del artículo 78° de las Condiciones de Uso, al no haber incluido como mínimo a la totalidad de abonados en la guía telefónica impresa	3° del Anexo 5 de Res 116-2003-CD/OSIPTTEL	Grave	329-2008-GG 412-2008-GG 001-2009-CD	51 UIT
2	00038-2007-GG-GFS/PAS	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Por incumplimiento del artículo 34° de las CU, referido a su obligación de cumplir con la prestación del servicio de manera continua e ininterrumpida.	2° del Anexo 5 de Res 116-2003-CD/OSIPTTEL	Leve	396-2007-GG 532-2008-GG 010-2009-CD	30 UIT
3	00005-2008-GG-GFS/PAS	TELEFÓNICA MÓVILES S.A.	Por no cumplir con lo dispuesto en el artículo 6° de las CU, al no brindar información veraz y precisa a los abonados que solicitaron información necesaria para tramitar baja o cancelación del servicio.	3° del Anexo 5 de Res 116-2003-CD/OSIPTTEL	Grave	459-2008-GG 016-2009-GG 015-2009-CD	130 UIT
4	00036-2007-GG-GFS/PAS	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.	Por no cumplir con lo dispuesto en el artículo 6° de las CU, al no brindar información veraz y precisa a los abonados que solicitaron información necesaria para tramitar baja o cancelación del servicio.	3° del Anexo 5 de Res 116-2003-CD/OSIPTTEL	Grave	458-2008-GG 023-2009-GG 016-2009-CD	130 UIT
5	00061-2003-GG-GFS/PAS	NORTEK COMMUNICATIONS S.A.C.	Por interrumpir o suspender un enlace de interconexión que une su red con la de otra empresa operadora	83° de Res 043-2003-CD/OSIPTTEL	Grave	034-2009-GG	51 UIT
6	00014-2008-GG-GFS/PAS	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Por bloquear el sistema de llamada por llamada	Tercera Disposición Complementaria de Res 016-2007-CD/OSIPTTEL	Muy Grave	065-2009-GG 169-2009-GG 041-2009-CD	151 UIT
7	00002-2008-GG-GFS/PAS	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Por no brindar información clara, veraz, detallada y precisa a las personas para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación de los servicios públicos.	3° del anexo 5 de Res 116-2003-CD/OSIPTTEL	Grave	039-2009-GG 138-2009-GG 027-2009-CD	85 UIT
8	00017-2008-GG-GFS/PAS	TELMEX PERÚ S.A.	Incumplimiento de MC, por no reactivar el servicio como máximo hasta el segundo día hábil siguiente de efectuado el pago correspondiente o de presentado el reclamo respectivo; de conformidad con lo dispuesto por el artículo 54° de las Condiciones de Uso.	2° del anexo 5 de Res 116-2003-CD/OSIPTTEL y 62° de Res 002-99-CD/OSIPTTEL	Leve	098-2009-GG 202-2009-GG 050-2009-CD	20 UIT
9	00012-2008-GG-GFS/PAS	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Por no remitir al OSIPTTEL la información referida a la relación de centrales, incluido el número de serie y el número de líneas en servicio por central que no tendrán facilidades de preselección, adjuntando el sustento correspondiente.	Artículo Sexto de la Res 031-2007-CD/OSIPTTEL	Grave	125-2009-GG 237-2009-GG 054-2009-CD	51 UIT
10	00021-2008-GG-GFS/PAS	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Por remitir información inexacta.	17° de Res 002-99-CD/OSIPTTEL	Grave	105-2009-GG 216-2009-GG 056-2009-CD	51 UIT
11	00020-2008-GG-GFS/PAS	GILAT TO HOME PERU S.A. EX - GLOBAL VILLAGE TELECOM DEL PERÚ S.A.	Por remitir información inexacta.	17° de Res 002-99-CD/OSIPTTEL	Grave	250-2009-GG 057-2009-GG	51 UIT
12	00006-2008-GG-GFS/PAS	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.C.	Entrega parcial o incompleta de información	19° de Res 002-99-CD/OSIPTTEL	Grave	253-2009-GG 346-2009-GG 073-2009-CD	75 UIT
13	00007-2008-GG-GFS/PAS	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.C.	Por obstruir acciones de supervisión	21° de Res 002-99-CD/OSIPTTEL	Grave	264-2009-GG 350-2009-GG 096-2009-PD	151 UIT
14	00023-2007-GG-GFS/PAS	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.	Incumplimiento de MC al (i) no haber implementado un procedimiento para bloquear el IMEI que sólo exija los requisitos destinados a determinar la procedencia legal de su adquisición o la condición de usuario o abonado del servicio, de quien reporta el hecho; (ii) no haber cumplido con ejecutar el bloqueo de terminales de manera inmediata; y (iii) no haber brindado información uniforme, veraz, completa y detallada sobre el procedimiento de bloqueo de equipos terminales o de líneas. Por no haber acreditado el cumplimiento de la MC.	62° y 42° de Res 002-99-CD/OSIPTTEL	Muy Grave	265-2009-GG 349-2009-GG 094-2009-PD	151 UIT
15	00022-2007-GG-GFS/PAS	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.C.	Por haber suspendido indebidamente servicios telefónicos y no haber acreditado que dichos servicios fueron utilizados indebidamente	2° del anexo 5 de Res 116-2003-CD/OSIPTTEL y Tercero del Procedimiento aprobado por Res 060-2006-CD/OSIPTTEL	Leve	251-2009-GG 348-2009-GG 095-2009-PD	15 UIT

## RELACION DE MULTAS IMPUESTAS POR EL CCO Y EL TSC

N°	EXP.	EMPRESA	INFRACCIÓN	NORMA	GRAVEDAD	N° RESOLUCIÓN	MULTA
1	001-2008	TELMEX PERU S.A.	Infracción tipificada en el artículo 83° del TUO de las normas de interconexión	83° de Res 043-2003-CD/OSIPTEL	Grave	021-2008-CCO 004-2009-TSC	51 UIT

## RELACION DE MULTAS IMPUESTAS POR EL TRASU

N°	EXP.	EMPRESA	INFRACCIÓN	NORMA	GRAVEDAD	N° RESOLUCIÓN	MULTA
1	004-2007/TRASU/GUSPAS	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.	Suspensión del servicio durante un procedimiento de reclamo	47° de Res 002-99-CD/OSIPTEL	Grave	1-TRASU 2-TRASU 013-2009-CD	102 UIT
2	0002-2008/TRASU/GUSPAS	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Suspensión del servicio durante un procedimiento de reclamo	47° de Res 002-99-CD/OSIPTEL	Grave	1-TRASU 2-TRASU 058-2009-CD	51 UIT
3	0006-2008/TRASU/GUSPAS	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Exigencia de pago durante un procedimiento de reclamo en trámite	47° de Res 002-99-CD/OSIPTEL	Grave	1-TRASU 2-TRASU 3-TRANSU 051-2009-CD	51 UIT
4	0010-2008/TRASU/GUSPAS	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.	Exigencia de pago durante un procedimiento de reclamo en trámite	47° de Res 002-99-CD/OSIPTEL	Grave	1-TRASU 034-2009-CD	51 UIT







TOYOTA

HILUX

TURBO

OSIPTEL

El Regulador de las Telecomunicaciones

0801-121-21

0801-121-21

