

MEMORIA DEL OSIPTEL 2007

CARTA DEL PRESIDENTE

1. PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO 2007-2011
2. EL NUEVO ENTORNO INTERNACIONAL
 - 2.1 Presencia en las reuniones y negociaciones internacionales
3. LA EVOLUCIÓN DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES
4. IMPULSANDO LA COMPETENCIA
5. MERCADO DE LIBRE COMPETENCIA
 - 5.1 Supervisión permanente
 - 5.2 El impacto de las transferencias de concesiones
 - 5.3 Comunicación franca
 - 5.4 Solución de controversias para proteger el mercado
 - 5.5 Principales casos de controversias resueltos en primera instancia.
 - a. Competencia desleal
 - b. Costos de adecuación de red
 - c. Demora en la prestación de facilidades
 - 5.6 Principales casos de controversias resueltos en segunda instancia
 - a. Claridad en la interpretación de las normas
 - b. Emisión de la directiva de queja
6. ACCIONES DE SUPERVISIÓN
 - 6.1 Supervisión del cumplimiento de los compromisos de expansión de las empresas concesionarias (Plan Mínimo de Expansión)
 - 6.2 Supervisión de la calidad del servicio telefónico fijo
 - 6.3 Supervisión de la calidad de los servicios de comunicaciones móviles
 - 6.4 Supervisión de la calidad de acceso a Internet
 - 6.5 Supervisión de la calidad de los servicios públicos de difusión (CATV)
 - 6.6 Supervisión del servicio portador en la modalidad de arrendamiento de circuitos
 - 6.7 Supervisión de los servicios portadores de larga distancia
 - 6.8 Supervisión de la interconexión
 - 6.9 Supervisión de la tasación y facturación de telefonía fija
 - 6.10 Supervisión de la tasación y facturación de los servicios de comunicaciones móviles.
 - 6.11 Supervisión de la aplicación de las tarifas de los demás servicios públicos de telecomunicaciones.
 - 6.12 Supervisión de la continuidad en la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones en zonas rurales
 - 6.13 Supervisión de la prestación de la telefonía pública en zonas urbanas
 - 6.14 Supervisión del cumplimiento del marco formativo en materia de usuarios
 - 6.15 Supervisión de los aportes al FITEL y/o al OSIPTEL
 - 6.16 Ejercicio de la función fiscalizadora y sancionadora

7. EL SISMO Y LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO
 - 7.1 Informe de la Comisión de Alto Nivel
 - a. La continuidad como condición esencial
 - b. Garantizar continuidad del servicio
 - c. Recomendaciones
 - d. Inicio del procedimiento sancionador

8. POLÍTICA DE ACERCAMIENTO AL USUARIO
 - 8.1 Política descentralizadora
 - 8.2 Participación activa de los usuarios
 - 8.3 Resolviendo reclamos

9. CONVENIOS INSTITUCIONALES
 - 9.1 Renovación del curso de extensión universitaria
 - 9.2 Seminarios de difusión institucional

10. MODERNIZACIÓN EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
 - 10.1 El sistema de administración digital de documentos
 - 10.2 Adquisición del software
 - 10.3 Recertificación del ISO 9001:2000

CARTA DEL PRESIDENTE

El crecimiento económico de 8.3% experimentado por nuestro país en el año 2007 es, sin duda, señal de que avanzamos. Un importante crecimiento que, es evidente, ha contribuido a que el sector de las telecomunicaciones en el Perú se desarrolle, permitiendo que millones de peruanos se incorporen como clientes y usuarios de los servicios de telecomunicaciones, ampliando así sus oportunidades de comunicación, trabajo y estudio, como consecuencia de una tecnología dinámica, que no acaba nunca de sorprendernos.

En esta publicación queremos ofrecer un balance de las acciones realizadas por nuestra institución en el año 2007; y compartir con ustedes nuestros proyectos y metas para el año 2011, como entidad supervisora de la inversión privada en telecomunicaciones.

El primer paso, en este importante desafío, fue la estructuración del Plan Estratégico 2007 – 2011, donde se desarrolló la nueva misión institucional que consiste en *“ser 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”*.

Pretendemos, y a ese objetivo nos dirigimos, ser el referente mundial de la excelencia en el desarrollo de las telecomunicaciones en beneficio de la población. Para alcanzar esta ambiciosa meta hemos elaborado siete objetivos estratégicos.

Como base y punto de partida tenemos un gran objetivo, el fortalecimiento institucional, que comprende la propuesta de iniciativas legislativas, la ejecución de un adecuado marco legal presupuestal y campañas publicitarias, entre otros temas; y el acercamiento del OSIPTEL al usuario, para lo cual se incrementará la presencia y las capacidades de la institución a lo largo y ancho del territorio nacional.

Otra meta importante es lograr el posicionamiento de la institución como generador de conocimiento, propiciando la participación activa de nuestros especialistas en el Perú y en el extranjero; el desarrollo de una red de alianzas estratégicas, mediante convenios y acciones conjuntas con instituciones académicas, asociaciones de usuarios y gobiernos regionales, etc., y el intercambio de información sobre el sector con los poderes del Estado, prensa, líderes de opinión, académicos y empresas operadoras.

Asimismo, dentro de nuestros objetivos, están el impulso y promoción del servicio universal y la calidad de las telecomunicaciones, mediante la desconcentración de la función supervisora; el incremento de la competencia en los mercados de telecomunicaciones con medidas que la promuevan, y, finalmente, posicionar al OSIPTEL como agencia de competencia a nivel nacional e internacional.

Sin embargo, hemos priorizado dos de los objetivos propuestos: fortalecimiento de la presencia institucional en el país y el acercamiento a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

En cuanto al primero, esto ya se está dando a través de la implementación de oficinas desconcentradas en todas las regiones del país, con el fin de garantizar una adecuada orientación a los usuarios, la difusión de las principales medidas regulatorias adoptadas por nuestro organismo y la fiscalización in situ de los principales servicios que prestan

las empresas operadoras. En el 2007 ya fueron inauguradas con este nuevo formato de orientación y fiscalización las oficinas descentralizadas de Chiclayo, Puno y Piura; y en los siguientes años continuaremos con nuestra meta de lograr que exista una oficina del OSIPTEL en cada una de las 25 regiones del país.

El segundo punto, sin duda el más trascendente, consiste en reforzar el acercamiento del OSIPTEL a los usuarios, de manera que nuestra institución sea reconocida como el organismo regulador, supervisor y orientador que protege los derechos de los ciudadanos en los diferentes servicios existentes en el mercado de las telecomunicaciones.

Nuestras metas a corto y mediano plazo no son aisladas en su concepción y aplicación. Son concordantes con el Plan Estratégico Sectorial Multianual 2007-2011 de la Presidencia del Consejo de Ministros, que propicia la modernización del Estado para lograr uno más moderno, eficaz y eficiente en la provisión de servicios que respondan a las necesidades de la ciudadanía y cuyo indicador de impacto es lograr que los organismos reguladores tengan presencia en todo el país.

Como final de esta carta, prólogo de la Memoria 2007 del OSIPTEL que entregamos a consideración de la opinión pública y de las autoridades de la nación, puedo decirles que la ejecución de este plan estratégico la hemos asumido con profesionalismo todos los que trabajamos en el OSIPTEL. Los primeros resultados ya están a la vista y las metas del 2011 están cada vez más cercanas.

Guillermo Thornberry Villarán
Presidente del Consejo Directivo

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTTEL) tiene la misión de desarrollar y consolidar la competencia y la expansión de los servicios públicos de telecomunicaciones en el Perú, bajo un marco de libre y leal competencia, con el fin de asegurar el bienestar de todos los peruanos.

En el 2007, el OSIPTTEL buscó promover y defender la competencia en el sector, solucionar las controversias, supervisar el cumplimiento de las normas y dictar importantes medidas para asegurar la expansión y continuidad en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

En esta memoria, el OSIPTTEL presenta información sobre el desenvolvimiento del mercado y las acciones que realizó como ente supervisor y regulador, con el fin de compartirla con la población en general.

El organismo regulador, en esta nueva etapa en la vida institucional, pretende crear más y mejores servicios para que el servicio de telecomunicaciones en el Perú tenga efectos más positivos en la sociedad y ofrezca a los ciudadanos una mejor calidad, mayor cobertura y tarifas competitivas.

El proceso que realiza el OSIPTTEL responde a la política general del Estado, que otorga al sector de telecomunicaciones una alta prioridad para la integración nacional, el desarrollo económico y social y la articulación de diferentes regiones del país.

En tal contexto, a partir del inicio del año 2007 se realiza un proceso de adecuación de la entidad reguladora a las nuevas realidades del sector, que ha crecido de manera notable para beneficio de la sociedad peruana en su conjunto.

En la visión estratégica del OSIPTTEL tal proceso requiere de la participación del Estado, de las empresas y de los usuarios, conformando un marco positivo destinado a lograr que los avances de la tecnología en el ámbito de las telecomunicaciones beneficien en proporción cada vez mayor a los sectores que hasta ahora se han encontrado excluidos de una adecuada atención.

Las metas y objetivos señalados en la política del gobierno para aumentar la importancia de las telecomunicaciones en la economía nacional podrán ser cumplidas en la medida en que se articulen debidamente las políticas adecuadas.

Corresponde al OSIPTTEL, en su condición de organismo autónomo regulador, crear las condiciones propicias para que se logren objetivos de innovación y de inversiones, en un marco de equilibrio en el cual se respeten y tutelen de manera equilibrada los intereses de las empresas y los derechos de los usuarios.

Las disposiciones adoptadas con criterio técnico sirven para crear una mayor competencia y, al mismo tiempo, para proporcionar el apoyo necesario a los sectores que de manera creciente requieren de un eficiente servicio de telecomunicaciones para participar de manera más activa en la economía y la sociedad peruana.

La calidad del servicio al usuario constituye un objetivo central de la gestión del OSIPTTEL, el propósito es lograr que el servicio que se brinda con el Perú tenga las características y las condiciones que son aplicables en naciones más avanzadas que el Perú en términos de desarrollo económico.

Es necesario mantener una sostenida tasa de inversión por parte de las empresas aplicada al desarrollo de proyectos que incorporen tecnología avanzada que le garanticen al país eficiente servicio de telecomunicación, cobertura para la totalidad del territorio nacional y por cierto una calidad adecuada que responda a los mejores estándares internacionales.

Tal desarrollo del sector debe realizarse en armonía con el interés social y con las necesidades de comunicación de los sectores mayoritarios del país. En tal sentido, el OSIPTEL ha adoptado las medidas necesarias para fortalecer los servicios de telefonía pública.

Uno de los aspectos más significativos de la promoción de la competencia ha sido la norma regulatoria aprobada por el OSIPTEL en lo que respecta a la autonomía de los usuarios para la selección libre para cada llamada del proveedor que ofrece las mejores condiciones para los servicios de telefonía de larga distancia, tanto nacional como internacional.

Medidas de tal naturaleza, destinadas a mejorar la satisfacción de los usuarios, tienen un inmediato y efectivo efecto en la economía de los ciudadanos y en la capacidad del servicio público de telecomunicaciones para atender de manera más adecuada a las expectativas de la población.

El esfuerzo que lleva a cabo el OSIPTEL para ampliar el alcance territorial de sus actividades acompaña al proceso de descentralización que se lleva a cabo en el país para crear mejores condiciones a efectos de promover un desarrollo económico y social más armónico y equilibrado. Además, responde al vigoroso crecimiento de los servicios de telecomunicaciones en todo el territorio nacional.

El OSIPTEL ha fortalecido el papel del consejo de usuarios que actualmente se encuentra integrado por profesionales de primer nivel representativos de entidades muy calificadas del país.

Constituye una prioridad del sector el desarrollo tecnológico. En tal sentido, la orientación estratégica del OSIPTEL está orientada a conformar, dentro de su estructura técnica, una plataforma de telecomunicaciones que permite la interconexión nacional en tiempo real, para ampliar las tareas y mejorar la eficiencia en la prestación de servicios a cargo de la institución.

Se han reforzado las acciones de fiscalización, para lo cual se ha incrementado el número de fiscalizadores debidamente calificados a fin de que estos puedan cumplir tareas que contribuyan a lograr los objetivos de la política nacional de telecomunicaciones, cuya supervisión corresponde al OSIPTEL.

1. PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO 2007-2011

El OSIPTEL aprobó los objetivos estratégicos institucionales para el período 2007-2011, mediante la Resolución de Presidencia 122-2007-PD/OSIPTEL de 20 de agosto del 2007.

Los objetivos de gestión del OSIPTEL están orientados a lograr el fortalecimiento

institucional acorde con el crecimiento del sector de telecomunicaciones. Este último aspecto es uno de los acontecimientos más relevantes ocurridos en el Perú en los últimos años.



Los objetivos estratégicos constituyen el factor fundamental de referencia para la planificación de las actividades y la asignación de recursos dentro de Osiptel. Son, por ende, un elemento fundamental para definir la acción institucional. Por los alcances de los objetivos estratégicos la norma representa una definición acerca del papel futuro que le corresponde al organismo regulador del sector de las telecomunicaciones.

Tales objetivos son siete y contribuyen a lograr los objetivos contenidos en los lineamientos establecidos por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones para desarrollar y consolidar la competencia y la expansión de los servicios públicos de telecomunicaciones en el Perú. Los objetivos del OSIPTEL se cumplirán, de manera progresiva, hasta el año 2011. Estos son:

1. Fortalecimiento institucional.
2. Acercamiento al usuario.
3. Lograr el posicionamiento del OSIPTEL como institución generadora de conocimiento.
4. Desarrollo de una red de alianzas estratégicas.
5. Impulsar y promover el servicio universal y la calidad de las telecomunicaciones.
6. Incrementar la competencia en los mercados de telecomunicaciones.
7. Posicionar al OSIPTEL como agencia de competencia.

Luego de que se publicaran los objetivos para el próximo quinquenio, la Presidencia del Consejo de Ministros, con Resolución Ministerial 281-2007-PCM del 20 de septiembre del 2007, aprobó el Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) 2007-2011, que consideró los lineamientos de gestión para los organismos adscritos al sector, entre los que se incluye al OSIPTEL.

El 2007, el OSIPTEL redefinió su misión y visión, alineó sus acciones con el PESEM y aprobó con Resolución 005-2008-PD/OSIPTEL el Plan Estratégico Institucional para el período 2007-2011.

De tal manera se definió la 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”.

Además, se estableció la Visión:

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

El primer objetivo estratégico se refiere al **fortalecimiento institucional**. Para tal efecto es indispensable mantener la independencia y autonomía del organismo. Tal es un aspecto fundamental en el diseño moderno de los organismos reguladores.

En la medida en que todos los actores respeten su carácter técnico y contribuyan, observando los procedimientos, a lograr que las normas y decisiones del regulador tengan el necesario equilibrio, existirá el marco que la industria y los usuarios esperan para el desarrollo del sector.

El fortalecimiento institucional requiere, además de la independencia en la gestión, de la autonomía para el manejo de los recursos disponibles.

En lo que respecta al fortalecimiento institucional se ha diseñado una nueva política cuyas acciones están dirigidas a lograr que para el año 2011 exista, por lo menos, una oficina del OSIPTEL en cada una de las 24 regiones del Perú; y brindar, en consecuencia, una oferta de servicios que responda a las necesidades reales de orientación y supervisión de cada zona del país.

En el 2007, el regulador abrió tres oficinas en Chiclayo, Puno y Piura, las cuales están funcionando con un nuevo esquema de trabajo, que consiste en que cada oficina cuente con un equipo de funcionarios que ejerza las labores de orientación al usuario y de supervisión de los servicios de telecomunicaciones en sus regiones.

En torno al marco legal presupuestal, el OSIPTEL considera que las oficinas requieren de normas que les permitan una adecuada gestión y la consolidación de una presencia institucional sólida y desconcentrada.



El segundo objetivo considerado para el período 2007-2011 es el **acercamiento al usuario**. La tarea es compleja en la medida en que en los últimos tiempos se ha registrado un explosivo crecimiento de usuarios de telefonía celular. Tal expansión obliga al organismo regulador a redefinir su presencia nacional, a mejorar los sistemas de gestión de los reclamos y, además, a impulsar campañas de educación y de difusión para optimizar, en especial en los sectores de menores recursos, la utilización de los servicios de telecomunicaciones.

Como parte del proceso de acercamiento a los usuarios se ha fortalecido el papel que corresponde a los Consejos de Usuarios. Tales Consejos tendrán un papel mayor como consejeros de los organismos técnicos y directivos del OSIPTEL.

El OSIPTEL estima que para cumplir con el objetivo de atención al usuario resulta necesario reforzar las campañas de difusión de información en programas de radio y televisión, así como las campañas de orientación que se realizan periódicamente en diferentes lugares públicos, con la finalidad de proteger y hacer valer los derechos y las obligaciones de los usuarios y de las empresas operadoras.

Para mejorar el sistema de atención a los usuarios, el organismo regulador de las telecomunicaciones implementó y el Centro de Atención de Usuarios en Lima, que contará con representantes del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU).

Otra herramienta que resultará muy importante en la estrategia de acercamiento al usuario será la implementación de un servicio telefónico de información que será administrado por el OSIPTEL.

Para conocer los niveles de satisfacción del usuario en relación con los servicios que brindan las empresas operadoras y el OSIPTEL, se estableció el uso de herramientas de medición que permiten recoger opiniones y reclamos, que ayudan a establecer oportunidades para realizar las mejoras institucionales necesarias. Una de ellas son las encuestas.

El tercer objetivo **es lograr que el OSIPTEL se constituya en un organismo generador de conocimiento**. En tal sentido, se toman en consideración los notables avances en la tecnología de las telecomunicaciones y los retos que supone alcanzar

niveles más importantes en la conformación de la sociedad de la información en el Perú.

En el marco de lo indicado anteriormente, el regulador debe estar en capacidad de conocer y de evaluar los avances en el plano de la tecnología que se genere en el sector de las telecomunicaciones, para estar en capacidad de establecer regulaciones que impulsen el desarrollo del sector mediante inversiones orientadas a potenciar la tecnología, aumentar la cobertura y mejorar la calidad del servicio.

El organismo regulador debe acompañar y en lo posible anticipar los cambios en la industria para permitirle al país contar con un eficiente y avanzado sistema de telecomunicaciones.

Para cumplir tal propósito, el OSIPTEL está abierto a promover la participación de especialistas académicos, de las empresas, de otros organismos reguladores y de los usuarios, para conocer las tendencias de la industria de telecomunicaciones y para adoptar las decisiones que sean las más adecuadas para que el Perú asuma y mantenga una posición de liderazgo en el sector.

Respecto de este objetivo, se dará mayor impulso a la organización de cursos, charlas de capacitación a usuarios, jornadas itinerantes de orientación, seminarios universitarios, servicio de orientación a los usuarios y la realización de foros y talleres.

También se propiciará la participación activa de los especialistas del OSIPTEL en las actividades públicas nacionales y extranjeras más relevantes que estén referidas al sector telecomunicaciones.

En el segundo semestre del 2007, el OSIPTEL inició un Plan de Difusión en Universidades al interior del país, en el que participaron grupos multidisciplinarios de especialistas del OSIPTEL, que logró capacitar a 2,157 estudiantes de 15 universidades del Perú.

Los seminarios que se efectuaron ese año fueron denominados El Rol del OSIPTEL en el Desarrollo de las Telecomunicaciones y estuvieron dirigidos a estudiantes de ingeniería, economía y derecho de varias ciudades del país, los que conocieron la labor del OSIPTEL y profundizaron sus conocimientos sobre la evolución y las tendencias del sector de las telecomunicaciones, así como los aspectos tecnológicos y regulatorios más relevantes.

Con la finalidad de especializar a nuevos profesionales para el sector y contar con una red de expertos a nivel nacional, el ente regulador se ha propuesto mejorar el Curso de Extensión Universitaria en Regulación. En el año 2007, el OSIPTEL había efectuado los preparativos para el relanzamiento del XII Curso de Extensión Universitaria en Regulación con Especialización en Telecomunicaciones, para lograr que los universitarios peruanos con mejor nivel académico puedan capacitarse en forma gratuita.

El cuarto objetivo establecido como estratégico se refiere al **desarrollo de una red de alianzas estratégicas**. Para efectos de haber establecido tal objetivo se ha tenido en cuenta el carácter social y económico que corresponde a la actividad de telecomunicaciones y a la manera en la cual tal sector se relaciona con diversas entidades y con la sociedad civil.

El OSIPTEL considera que, para cumplir con sus tareas, requiere actuar en coordinación con todos los sectores interesados en el desarrollo del sector. Para potenciar el papel del OSIPTEL resulta indispensable, por tanto, que existan programas conjuntos de trabajo con entidades que, por su responsabilidad y carácter técnico, puedan contribuir a enriquecer las tareas que le corresponden al organismo regulador.

Con relación a este objetivo, se dará prioridad a la suscripción de convenios y a la ejecución de acciones conjuntas con universidades, asociaciones de usuarios, gobiernos regionales y otros grupos organizados en cada zona del país. El proyecto pretende que todas las regiones mantengan un vínculo institucional con el OSIPTEL.

Es de suma importancia para una institución como el OSIPTEL mantener contacto permanente con representantes de los medios de prensa, de los poderes Legislativo y Ejecutivo, con líderes de opinión, asociaciones de usuarios, académicos, empresas operadoras, entre otros, puesto que le permitirá intercambiar información, de manera clara y oportuna, sobre este sector tan íntimamente ligado al quehacer cotidiano de la ciudadanía.

El OSIPTEL está desarrollando actividades de discusión y difusión con otros organismos reguladores e instituciones internacionales, con la finalidad de impulsar el desarrollo de las telecomunicaciones y conseguir que una mayor cantidad de peruanos acceda a por lo menos, una herramienta de comunicación. Al mismo tiempo, se están organizando campañas de difusión que también ayudarán a que los usuarios conozcan al OSIPTEL y acudan a este organismo para mayor información y orientación sobre los servicios públicos de telecomunicaciones.

En el 2007, el OSIPTEL firmó convenios con la Universidad ESAN, la Universidad Nacional de Ingeniería (UNI) y el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec). Con todos ellos trabajará en la promoción del análisis, investigación, capacitación y difusión de los servicios públicos de telecomunicaciones.

El quinto objetivo comprende **la promoción del servicio universal y la calidad de las telecomunicaciones**. Tal como lo señala un reciente estudio del Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (REGULATEL) “el impacto de la mejora en la cobertura y el acceso a las telecomunicaciones sobre el desarrollo económico ha sido significativo en todos los países de la región”¹.

No cabe duda, y así lo acredita la evidencia empírica, que la combinación de la privatización y de la competitividad han hecho posible lograr saltos importantes en lo que respecta a la penetración, cobertura y acceso del servicio de telefonía, en particular la telefonía móvil

Pero la tarea realizada hasta la fecha es insuficiente. Todavía existe una brecha de eficiencia en el sector de la telefonía móvil y en el acceso a Internet, tanto comunitario como en banda ancha. Tales son desafíos que deben ser abordados y, por ende, han inspirado al quinto objetivo estratégico.

¹ REGULATEL, Nuevos modelos para el acceso universal de los servicios de telecomunicaciones en América Latina, Bogotá, mayo 2007, 335 páginas, pág. 3

Debe señalarse, como una necesidad antes que como una opción, que el servicio universal constituye un objetivo esencial en la gestión de OSIPTEL. El concepto de servicio universal es cualitativamente superior al de acceso universal y supone, por tanto, un grado mayor de compromiso por parte de todos los actores en el sistema de telecomunicaciones.

El OSIPTEL, con la finalidad de llevar a cabo este objetivo, preparará informes que reporten periódicamente la situación del acceso a los servicios de telecomunicaciones, para conocer los avances que tiene el país en la tarea de lograr que todos los peruanos accedan a los servicios de telefonía fija, móvil e Internet.

Además, evaluará constantemente las nuevas políticas de regulación que se implementen o modificará las existentes a fin de adecuarse a las necesidades del mercado.

El ente regulador ha velado por el adecuado desenvolvimiento del mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones, al supervisar aspectos tales como expansión, calidad, continuidad, tasación y facturación, entre otros.

El OSIPTEL tiene asignada, por mandato legal, la función de garantizar y promover una competencia efectiva y justa entre los operadores de los servicios públicos de telecomunicaciones. En función de lo anterior, el sexto objetivo está orientado a **desarrollar medidas que promuevan la competencia en el mercado de telecomunicaciones** y que, además, generen mecanismos de predictibilidad y confianza en el mercado.

Tal es, sin duda, un propósito fundamental de la acción de OSIPTEL, especialmente en el actual contexto de expansión notable de los servicios, con la presencia en el mercado peruano de empresas eficientes y competitivas.

Por otro lado, en compromisos internacionales asumidos por el Perú, como el Acuerdo de Promoción Comercial con los Estados Unidos, se enfatizan y precisan las obligaciones que el país ha asumido para impulsar la competencia en el sector de las telecomunicaciones.

La acción del organismo regulador procura desarrollar normas adecuadas para la implementación de la convergencia en el mercado peruano y la adopción de nuevas tecnologías en un marco de libre y leal competencia. Adicionalmente, se persigue proponer mecanismos de coordinación con las oficinas regionales que permitan el seguimiento más efectivo de las condiciones de competencia.

En lo que se refiere a las normas de regulación que impulsaron la competencia, en el año 2007 se revisaron o fijaron diversos cargos de interconexión y tarifas mayoristas tope que buscaron incrementar la competencia en los distintos mercados de telecomunicaciones al orientar dichos cargos y tarifas a costos. Entre ellos se puede mencionar la fijación del cargo de interconexión tope para los enlaces de interconexión, la revisión del cargo de interconexión tope por transporte conmutado local y por transporte conmutado de larga distancia nacional.

También, la revisión del cargo de interconexión tope por terminación de llamadas en la red del servicio de telefonía fija local, así como la revisión de las tarifas tope por alquiler de circuitos de larga distancia nacional, y la continuación del procedimiento de

revisión de tarifas tope para prestaciones de transmisión de datos mediante circuitos virtuales ATM (Asynchronous Transfer Mode) con acceso ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line). Con este último se espera mayor competencia en el mercado de banda ancha de Internet.

En el campo normativo, se emitió la resolución que suprime la regulación de tarifas tope aplicable a las llamadas de larga distancia a través de tarjetas de pago de Telefónica del Perú, al comprobarse la caída sostenida en el tiempo de estas tarifas a consecuencia de las presiones competitivas.

Asimismo, se eliminó la preselección por defecto, a fin de incentivar la competencia en el mercado de larga distancia, y se modificó la normativa relacionada, con el establecimiento de un marco claro de aplicación de la preselección.

El séptimo objetivo es posicionar al OSIPTEL como **agencia de competencia a nivel nacional e internacional**. Se considera que, como consecuencia del avance de la industria, el mercado tendrá un creciente papel. El regulador, por su parte, enfatizará su condición de árbitro y de garante de una competencia transparente que beneficia al Perú, a los usuarios y a las propias empresas operadoras.

Además, se busca fomentar la realización de estudios y evaluaciones sobre las condiciones de competencia, el impacto de las medidas regulatorias y los mecanismos de solución de controversias, así como el diseño de medidas que promuevan y protejan la competencia en el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones.

En tal contexto se considera fundamental la difusión de los mencionados estudios y evaluaciones, así como la realización de seminarios y foros de discusión con la participación de expertos nacionales e internacionales.

El proceso de implementación de los objetivos estratégicos y las indispensables adecuaciones del mecanismo institucional y de la normativa legal, se realizará de manera progresiva, utilizando el diálogo y el consenso con todos los actores involucrados, como el medio que resulta el más adecuado para conseguir los objetivos, tanto institucionales como de cumplimiento de la política del país en materia de telecomunicaciones.

2. EL NUEVO ENTORNO INTERNACIONAL

El OSIPTEL orienta su acción para contribuir a que el Perú pueda alcanzar, mediante saltos cualitativos, niveles superiores en el sector de telecomunicaciones, en plazos relativamente cortos.

En efecto, los análisis elaborados por el organismo regulador permiten afirmar que países como el Perú pueden convertirse en naciones eficientemente integradas en todos los aspectos que configuran la Sociedad de la Información, a condición de contar con políticas adecuadas, capaces de atraer más aportes de capital de riesgo, promover nuevas tecnologías y utilizar, para transformar a la sociedad, las herramientas de las telecomunicaciones, de las tecnologías de la información, de la electrónica y de los servicios audiovisuales.

El nuevo entorno internacional para el Perú obliga al país a introducir cambios para adecuarse a las realidades cada vez más dinámicas y exigentes.

En primer lugar, se ha suscrito un Acuerdo de Promoción Comercial con los Estados Unidos. En verdad, el entendimiento alcanzado con tal país constituye un avanzado tratado de libre comercio, en el cual se incorporan todos los nuevos temas que, en la actualidad, se negocian en el marco de la Organización Mundial de Comercio y de otros foros multilaterales.

En ese acuerdo se ha considerado un capítulo específico relativo a las telecomunicaciones. Además, en este proceso de consolidar su presencia en el plano internacional, el Perú negocia, en el marco de la Comunidad Andina de Naciones, con la Unión Europea y con otras naciones importantes, como China y Canadá.

Existe consenso en el Perú acerca de que, como resultado de la aplicación del referido Acuerdo, se han establecido nuevas exigencias para la economía y la sociedad peruana en su conjunto, en prácticamente todas las áreas de la actividad productora de bienes y de servicios.

En el área de las telecomunicaciones los compromisos obligan, tanto al regulador como a las empresas, a realizar un esfuerzo destinado a mejorar los términos de la competencia en los mercados. El Perú y los Estados Unidos, por ejemplo, han acordado que deberán facilitarse el acceso a las redes de telecomunicaciones y de los servicios públicos de telecomunicaciones con nuevas obligaciones, tales como la interconexión de las redes, la portabilidad numérica sujeta naturalmente a la viabilidad técnica y económica y la reventa no discriminatoria de servicios de telecomunicaciones.

Es razonable considerar que criterios similares podrían incorporarse en los acuerdos bilaterales que el Perú negocia en la actualidad con la Unión Europea, China y Canadá.

De tal manera, el marco dentro del cual deberán establecerse las políticas externas en materia de telecomunicaciones, será aquel que el Perú ha negociado, en función de sus intereses nacionales, con sus principales socios comerciales y económicos.

2.1 Presencia en las reuniones y negociaciones internacionales

La nueva gestión del OSIPTEL ha otorgado, desde el año 2007, énfasis en las relaciones internacionales, pues las considera un instrumento de promoción de la inversión y de fortalecimiento institucional, que favorece el aprendizaje y el intercambio de experiencias con organismos reguladores de otros países.

Durante el 2007, el OSIPTEL participó en las negociaciones del Tratado de Libre Comercio entre el Perú y Estados Unidos (fase de implementación), así como en las efectuadas con la Asociación Europea de Libre Comercio (EFTA, por sus siglas en inglés), con Canadá y también en el Acuerdo de Cooperación entre la Comunidad Andina de Naciones y la Unión Europea.

También lo hizo en las reuniones del Foro de Cooperación Económica Asia-Pacífico (APEC), y en otros foros internacionales de importancia sectorial como la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y el Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (Regulatel), y en la iniciativa e-LAC de la Agenda Digital para América Latina.

La participación del OSIPTEL en las reuniones de APEC en Australia y Chile permitió que el Perú asuma el liderazgo en importantes temas relacionados con la privacidad de datos y el comercio electrónico, que permitirán facilitar el comercio y la inversión en la región. Precisamente, éste será el tema con el que se inaugurará la Primera Reunión de Altos Oficiales del APEC en febrero del 2008, y que será nuevamente motivo de encuentro entre empresas, especialistas y autoridades en agosto de ese mismo año.

En lo que respecta al Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (Regulatel), la participación del OSIPTEL en las reuniones de Cartagena (Colombia) y Ciudad de Guatemala (Guatemala) consolidó el liderazgo del Perú en materia de regulación de telecomunicaciones, por lo que fue designado sede de la VII Cumbre de Presidentes de Reguladores Europeos y Latinoamericanos que se realizará el 10 y 11 de octubre del 2008.

La misión cumplida recientemente en San Salvador (El Salvador), dentro del marco de e-LAC, logró, asimismo, obtener para el Perú la sede de la III Conferencia Ministerial sobre la Sociedad de la Información.

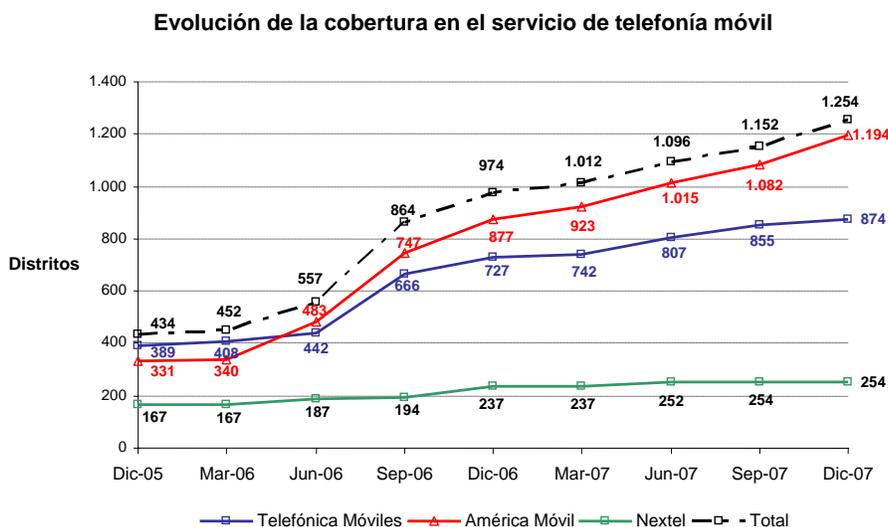
Adicionalmente, el OSIPTEL buscó fortalecer su posición de liderazgo en las reuniones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, en las sesiones de tarificación y de los reguladores, en las que incluso recibió el reconocimiento de la comunidad de reguladores mediante el GREX Award 2008.

3. LA EVOLUCIÓN DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES

Durante el 2007, el sector de las telecomunicaciones fue uno de los más dinámicos de la economía peruana, principalmente por el crecimiento de los servicios móviles, lo que llegó incluso a representar más del 40% de los ingresos operativos de todo el sector.

Con respecto al 2006, la cantidad de líneas móviles en servicio se incrementó en 75,7%, al sumar 15,4 millones de líneas a diciembre del 2007. La cobertura del servicio alcanzó, en ese período, un total de 1.254 distritos, como consecuencia de la inversión en la expansión de la cobertura a nivel nacional.

Gráfico 1



Fuente: Empresas operadoras.
Elaboración: GPR – OSIPTEL.

El tráfico móvil local tuvo un aumento de 91,8%, en comparación con el año anterior. En este sector se observó una importante reducción en las tarifas y un incremento de la oferta de servicios. También se puso a disposición de los consumidores una gama más amplia de equipos terminales con una disminución significativa en sus precios, lo que ha permitido minimizar los costos de acceso al servicio.

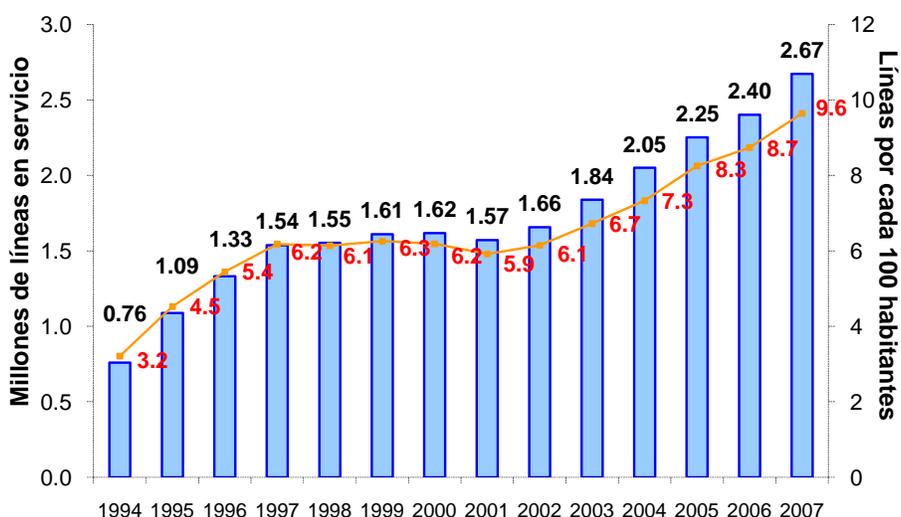
Con el relanzamiento del sistema de preselección, que se efectuó el 2007, el mercado de llamadas de larga distancia se dinamizó, en especial las realizadas a través de tarjetas prepago. En el mercado de las telecomunicaciones en general y en especial en lo que a teléfonos públicos se refiere se ha presentado una considerable reducción de las tarifas.

En el caso de la telefonía fija residencial, a consecuencia del adelanto en la aplicación del factor de productividad -que fue el resultado de la negociación de fines del 2006 entre el Estado Peruano y Telefónica del Perú S.A.A-, se efectuó una serie de reducciones tarifarias en planes caracterizados por ser de interés social y por tener una importante cantidad de usuarios. Esto se vio reflejado en el crecimiento de 11,34% en el número de líneas en servicio con relación al año 2006, al sumar 2,67 millones de líneas fijas a diciembre del 2007.



Adicionalmente, en el mercado de telefonía fija se determinó, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 042-2007-CD/OSIPTEL de julio del 2007, el factor de productividad anual aplicable dentro del sistema de fórmulas de tarifas tope para el periodo 2007-2010 en 6,42%, lo que implica una reducción trimestral de 1,645% de los precios de las canastas C, D y E a que se refieren los contratos de concesión aprobados mediante Decreto Supremo N° 114-94-TCC. La canasta C incluye el cargo de instalación, la canasta D la renta mensual y las llamadas locales, mientras que la canasta E incluye las llamadas de larga distancia nacional e internacional. El nuevo valor de dicho factor se aplica desde el 1° de septiembre del 2007.

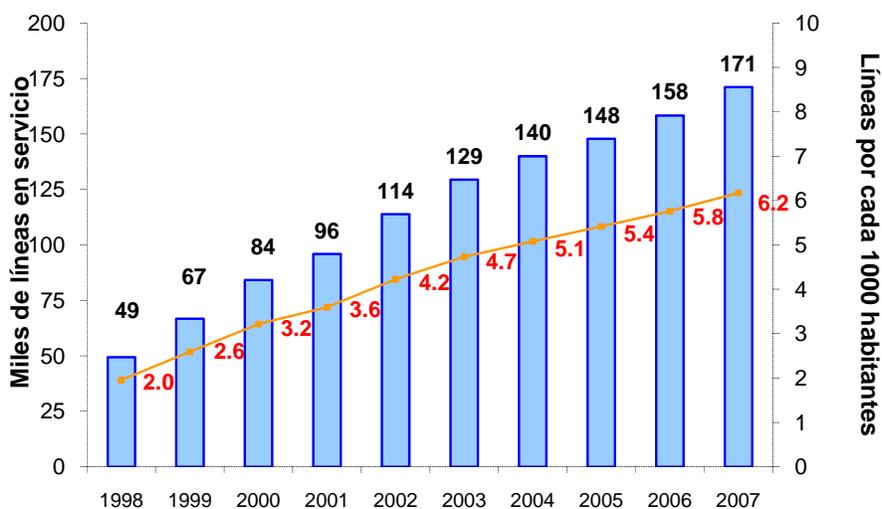
Gráfico 2
Número de líneas en servicio y penetración de telefonía fija (1994 - 2007)



Fuente: Empresas operadoras / Elaboración: GPR – OSIPTEL.

Del mismo modo, el número de teléfonos de uso público (TUP) continuó creciendo. A diciembre del 2007 se reportaron 171.083 líneas en servicio, que consideran a Telefónica del Perú (TdP), Telefónica Móviles, Gilat to Home, Telmex, Americatel, Rural Telecom, Millicom y Gamacom, tanto en áreas rurales como urbanas².

Gráfico 3
Número y penetración de teléfonos públicos (1994 - 2007)



Fuente: Empresas operadoras / Elaboración: GPR – OSIPTEL.

² Esta cifra incluye teléfonos rurales que se encuentran dentro de los proyectos que son financiados a través del fondo FITEL.

En octubre del 2007, mediante Resolución de Presidencia N° 127-2007-PD/OSIPTTEL, se fijó la regulación de las tarifas de las comunicaciones originadas en teléfonos públicos urbanos de Telefónica con destino a redes de servicios móviles. Este proceso, iniciado a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 032-2006-CD/OSIPTTEL, publicada en el diario oficial El Peruano el 24 de mayo del 2006, dispuso el inicio de un procedimiento regulatorio para la fijación de tarifas tope en las comunicaciones de teléfonos públicos a móviles (TUP-Móvil) originadas en la red de Telefónica.



La finalidad de este procedimiento fue trasladar a los usuarios las ganancias en eficiencia y reducción de los costos más importantes de la tarifa TUP-Móvil, los cuales corresponden al pago de diversos cargos de interconexión, cuya magnitud es revisada por el OSIPTTEL.

La tarifa tope fijada es S/.0,50 por 43 y 42 segundos de comunicación para llamadas locales y de larga distancia nacional, respectivamente. Antes de la regulación, la tarifa TUP-Móvil local era de S/.1,00 por 55 segundos y existían promociones focalizadas de S/.0,50 por 30 segundos; y las llamadas TUP-Móvil de larga distancia nacional costaban S/.2,00 por 65 segundos. Las reducciones de las tarifas han sido de 36% y 61%, respectivamente, y entrarán en vigencia el 23 de febrero del 2008.

El acceso a Internet y a la televisión de paga también se incrementó en el último año.



En el acceso a Internet hubo un crecimiento de 11,2% en el número total de suscripciones (con una reducción en los suscriptores dial-up, pero con un aumento de 23,7% en las conexiones de banda ancha), que representó un total de 732 mil conexiones a diciembre del 2007, con aumentos importantes en las conexiones vía ADSL y vía líneas dedicadas inalámbricas. En el acceso a televisión de paga, la cantidad de suscriptores creció 20% con 738 mil conexiones a diciembre del 2007.

Cuadro 4
Distribución de los suscriptores de acceso a Internet a nivel nacional según modalidades (2005-2007)*

Modalidad de Acceso a Internet	2005	2006	2007 1/	2006/2005	2007/2006
TOTAL	508.905	658.910	732.802	29,5%	11,2%
Dial-up	159.323	180.802	143.667	13,5%	-20,5%
Líneas Dedicadas Alámbricas	2.833	3.172	3.540	12,0%	11,6%
Líneas Dedicadas Inalámbricas	2.918	3.843	9.474	31,7%	146,5%
ADSL	327.982	458.816	565.007	39,9%	23,1%
Cablemódem	15.849	12.277	11.114	-22,5%	-9,5%
TOTAL	508.905	658.910	732.802	29,5%	11,2%
Banda Estrecha 2/	162.505	184.027	145.492	13,2%	-20,9%
Banda Ancha 2/	346.400	474.883	587.310	37,1%	23,7%

(*) Información a fin de período.

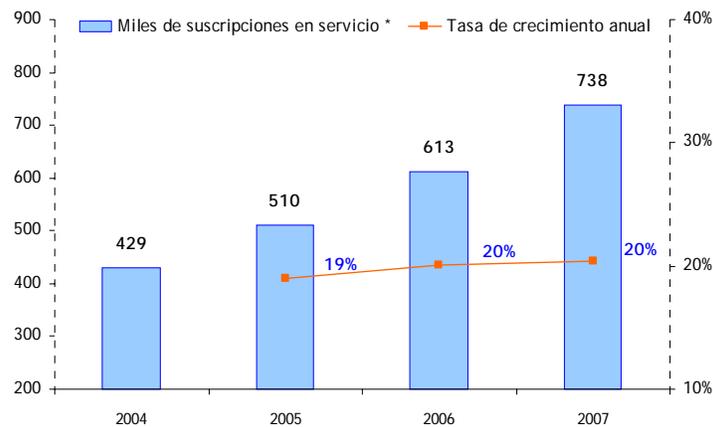
1/ La información correspondiente al número de suscriptores de acceso a Internet es preliminar.

2/ Esta clasificación se ciñe a los criterios de la UIT, la cual define a banda ancha como "una capacidad de transmisión más rápida que la velocidad primaria de la red digital de servicios integrados (RDSI) a 1.5 ó 2.0 megabits por segundo (Mbps)". Dicho de otro modo, banda ancha comprende las conexiones a partir de 128 Kbps en adelante como también las modalidades de acceso vía ADSL y Cablemódem.

Fuente: Empresas operadoras. / Elaboración: GPR - OSIPTEL.

La participación en los servicios de cable satelital y, por tanto, del número de suscriptores de empresas como Directv, creció en 130% con respecto al 2006. En este período Telmex Perú adquirió Cable Express, uno de los operadores de cable más importantes en el sector, el cual tuvo en el 2007 un crecimiento de 24% con respecto al año anterior.

Gráfico 5
Suscriptores a nivel nacional de televisión de paga (2004-2007)

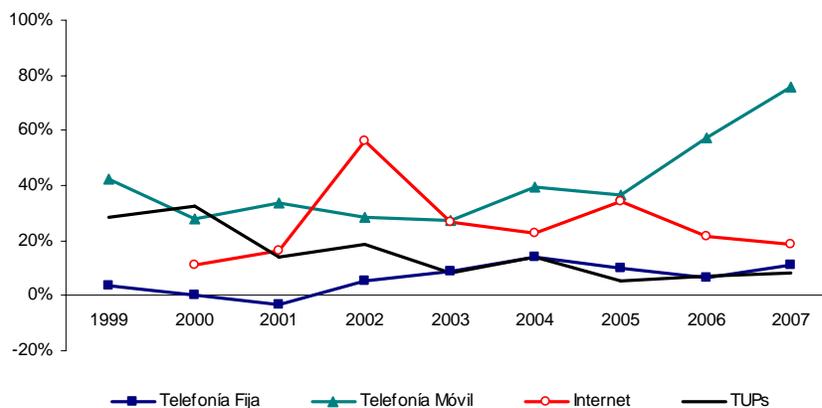


(*). Incluye los suscriptores de Telefónica Multimedia, Directv, Boga Comunicaciones, Star Global Com y las seis empresas del Grupo Cable Visión.

Fuente: Empresas operadoras / Elaboración: GPR-OSIPTEL.

Este desarrollo fue acompañado e impulsado por la evolución de la economía peruana durante el año³, además del flujo de innovaciones tecnológicas y comerciales de la industria y de la labor del OSIPTEL⁴. La industria se caracterizó por la introducción de nuevos y mejores servicios, menores tarifas, crecimiento del tráfico, mayores inversiones y expansión de la cobertura y del acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones. En resumen, un mayor bienestar para los usuarios.

Gráfico 6
Crecimiento del sector telecomunicaciones (1999-2007)



Fuente: Empresas operadoras.
 Elaboración: GPR-OSIPTEL.

³ Durante el año 2007 la tasa de crecimiento anual del PBI fue de 8,3%, según cifras del Banco Central de Reserva del Perú.

⁴ Funciones normativa, regulatoria, fiscalizadora y supervisora, de resolución de controversias y de atención de reclamos de usuarios.

4. IMPULSANDO LA COMPETENCIA

El 2007 se dio un importante paso para fomentar la libre y leal competencia en el mercado de larga distancia, al eliminarse la preselección por defecto, es decir, por omisión. Esta medida motivó a los usuarios, que hasta ese entonces no habían preseleccionado a un portador de larga distancia, a que lo hagan.

La preselección por defecto había sido, hasta ese entonces, una ventaja competitiva para el operador principal, pues este reducía sus costos de comercialización del servicio al preseleccionar a su favor y en forma automática a los usuarios que no optaban por elegir expresamente a un operador. Esta práctica generó ciertas barreras a las empresas competidoras que sí incurrían en dichos costos de comercialización. A ello se añadía el alto costo que implicaba cambiarse de operador, el cual era asumido por los usuarios o los operadores de larga distancia.

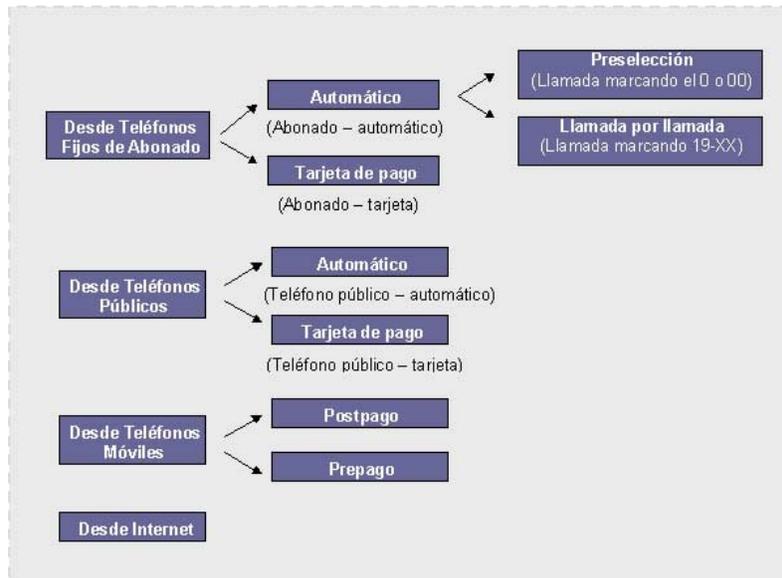
Ante esta situación, en febrero del 2007 el Ministerio de Transportes y Comunicaciones determinó, con el fin de garantizar la promoción de la competencia, que se elimine la preselección por defecto. Para consolidar esta disposición, el OSIPTEL emitió el 17 de abril del 2007 la Resolución de Consejo Directivo N° 016-2007-CD/OSIPTEL.

Una de las primeras y principales medidas que se tomó fue la suspensión de los procesos de selección hasta el 1 de julio del 2007, asegurando, con ello, que todos los operadores de larga distancia estuvieran en igualdad de condiciones para la fecha de inicio de la preselección establecida por el OSIPTEL.

El 2 de octubre del 2007 quedó eliminada la preselección por defecto. Con la finalidad de asegurar más facilidades a los usuarios que nunca antes ejercieron su derecho de elección, se amplió el período de gratuidad para que pudieran preseleccionar hasta el 31 de diciembre del 2007, mediante la Resolución de Presidencia N° 168-2007-PD/OSIPTEL, publicada en el diario oficial El Peruano el 31 de octubre del 2007.

Paralelamente, mediante Resolución de Presidencia N° 158-2007-CD/OSIPTEL, publicada en el diario El Peruano el 25 de octubre del 2007, luego del respectivo procedimiento de revisión de la tarifa de cambio de operador, se redujo esta tarifa de S/.17,00 a S/.3,96, sin incluir IGV.

Gráfico 7
Modalidades de acceso a la larga distancia



Fuente: Empresas operadoras / Elaboración: GPR-OSIPTEL.

En este proceso de promoción de la competencia, el OSIPTEL inició el procedimiento para suprimir la regulación de las tarifas tope en las llamadas de larga distancia a través de tarjetas de pago de Telefónica del Perú, y emitió normas que establecieron la revisión de las tarifas mayoristas y la fijación y revisión de los cargos de interconexión tope para lograr el adecuado funcionamiento del mercado de telecomunicaciones en el Perú.

El objetivo de la regulación de cargos de interconexión y de las tarifas mayoristas consiste en fijarlos de manera que estén orientados a costos, para lograr así la eficiencia económica y la recuperación de la inversión realizada por la empresa operadora que los provee. La reducción de estos precios promueve la competencia, ya que los costos del acceso a las facilidades esenciales del operador dominante disminuyen.

Los procedimientos destinados a la fijación de cargos de interconexión tope, culminados y en proceso, llevados a cabo durante el año 2007, son:

- Revisión del cargo de interconexión tope por transporte conmutado de larga distancia nacional.

Esta facilidad permite que un operador de LDN transporte las comunicaciones de otra empresa de LDN, desde un área local a otra, donde esta última no tiene presencia.

Los beneficios que se esperan obtener con esta medida regulatoria son los siguientes:

- Promover mejores condiciones de acceso a esta facilidad esencial.
- Proveer facilidades a aquellos operadores de bajo tráfico.
- Promover mejores condiciones de servicio hacia los usuarios finales.

- Revisión del cargo de interconexión tope por transporte conmutado local.

Esta facilidad, muy importante para operadores con pequeños volúmenes de tráfico hacia terceras redes, permite a dos operadores interconectar sus redes sin necesidad de una interconexión directa entre ellas. Esta facilidad es provista por un tercer operador cuya red se encuentra interconectada directamente con las redes de cada uno de los otros dos operadores, pudiendo recibir las comunicaciones de uno de ellos para transportarlas hacia el otro operador.

Los beneficios de la regulación son:

- Efecto directo sobre el nivel de gasto de los operadores que hacen uso de la interconexión indirecta.
- Fomento de la competencia directa e indirecta.

- Fijación del cargo de interconexión tope para los enlaces de interconexión.

El 11 de agosto del 2007 se publicó la Resolución de Presidencia N° 111-2007-PD/OSIPTEL, que fija los cargos de interconexión tope por enlaces de interconexión.

Beneficios de la regulación:

- Reducción del nivel de gasto de los operadores que hacen uso de esta prestación. Del total del ahorro generado (efecto directo) en la industria, el 78% del ahorro beneficia a los operadores móviles, seguido de los operadores de telefonía fija y de larga distancia y de los operadores rurales. Existe un efecto indirecto, dado que el ahorro de costos puede ser trasladado a la tarifa final.
- En promedio esta regulación implica una reducción del 72% de los cargos de interconexión pagados por los operadores, lo que genera ahorro de costos.
- Los referidos cargos tope incluyen todos los costos asociados a la habilitación, activación, operación y mantenimiento de los enlaces de interconexión.

- Revisión del cargo de interconexión tope por terminación de llamadas en la red del servicio de telefonía fija local.

El cargo vigente es de US\$0,01208 por minuto. Actualmente se encuentra en curso un procedimiento de revisión del cargo, mediante el cual se fijarán los valores para las dos modalidades de cargo: por tiempo (por minuto) y fijo periódico (por capacidad).

Los procedimientos destinados a la fijación de tarifas mayoristas, culminados y en proceso, llevados a cabo durante el año 2007, son:

- Revisión de tarifas tope por el alquiler de circuitos de larga distancia nacional.

Esta regulación es importante porque los circuitos de LDN constituyen un insumo para la provisión de servicios finales, y al orientar sus tarifas a costos se incentiva a las empresas a ampliar su oferta de servicios. Asimismo, en la

medida en que el servicio de alquiler de circuitos se constituye en un mercado final para algunos usuarios (grandes empresas) y en un mercado intermedio para otros (empresas operadoras de telecomunicaciones), las variaciones en las tarifas por dicho servicio repercutirán en otros mercados (por ejemplo, comunicaciones de larga distancia, entre otros). En consecuencia, el ámbito de afectación de esta regulación va más allá del mercado de circuitos, ya que abarca mercados conexos, lo que incrementa sus efectos positivos.

El servicio de alquiler de circuitos de LDN puede proveerse a nivel de un mercado minorista (usuarios finales) y de un mercado mayorista (operadores intermedios).

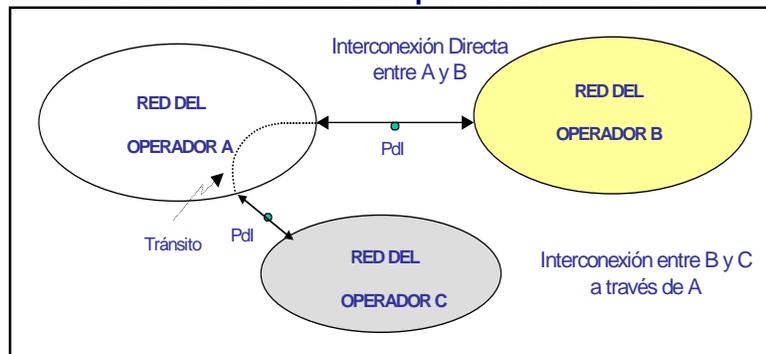
- Revisión de tarifas tope para prestaciones de transmisión de datos mediante circuitos virtuales ATM con acceso ADSL.

El objetivo de esta regulación es promover la competencia en la provisión del acceso a Internet, con el establecimiento de mejores condiciones en el mercado mayorista para las empresas que deseen prestar este servicio.

Los beneficios que se esperan obtener con la esta regulación tarifaria se resumen en los siguientes aspectos:

- Reducción del costo de los competidores, al orientar las tarifas a costos.
- Incentivos al operador establecido para mejorar su oferta en el mercado minorista.
- Promoción de una mayor competencia en la prestación de los diversos servicios, ya que se permite a otros operadores acceder de manera indirecta a los usuarios conectados a la red telefónica fija.
- La propuesta de tarifas considera un tratamiento de la calidad, al garantizar la existencia de estándares promedio y evitar la implementación de políticas de excesiva discriminación.
- Todos estos aspectos deben llevar a una ganancia de bienestar derivada de menores precios y mayor calidad.

Gráfico 8
Funcionamiento del transporte conmutado local



Elaboración: Gerencia de Políticas Regulatorias-OSIPTEL.

5. MERCADO DE LIBRE COMPETENCIA

Una de las funciones del OSIPTEL es asegurar que las empresas desarrollen sus actividades en un entorno de libre competencia. El OSIPTEL se encarga por ello de vigilar el cumplimiento de las obligaciones por parte de las empresas que operan en los mercados de los servicios públicos de telecomunicaciones, a fin de identificar potenciales prácticas anticompetitivas e iniciar controversias de oficio cuando detecte indicios suficientes de la comisión de las referidas prácticas. Su función incluye también proponer la dación de normas en materias vinculadas al desarrollo de la competencia.

5.1 Supervisión permanente

Durante el 2007, el OSIPTEL reguló las condiciones de competencia en los mercados de servicios móviles, larga distancia y distribución de radiodifusión por cable. Para cumplir esta misión requirió de informes periódicos de las mismas empresas operadoras, contando, a la fecha, con información respecto de las estrategias comerciales aplicadas en dichos mercados. Asimismo, recopiló información de la oferta comercial reportada por las compañías operadoras a través del Sistema de Información y Registro de Tarifas (SIRT).

Esto es necesario no solo para analizar las denuncias presentadas en el marco de los procedimientos de solución de controversias entre empresas, sino también para la adopción de medidas normativas o ex post que permitan garantizar y dinamizar la competencia en dichos mercados.



En cuanto al seguimiento que se llevó a cabo en el mercado de servicios móviles, en septiembre del 2007 se elaboró un informe que contiene un análisis inicial de la evolución del nivel de promociones y de los planes nuevos. A partir de dicha información se estudiaron las principales características de los planes y promociones lanzados al mercado y, particularmente, se analizó si éstos involucraron un incentivo para incrementar el número de llamadas hechas por los usuarios.

Respecto del seguimiento del mercado de larga distancia, en el 2007 se hizo la recopilación de información de las promociones destinadas a cursar tráfico bajo la modalidad de preselección, a fin de evaluar el nivel de competencia luego de que se aplicara la medida de la eliminación de la preselección por defecto.

Asimismo, durante el 2007 se completó la recopilación de información en el mercado de distribución de radiodifusión por cable iniciada en el año anterior. También se elaboró una base de datos con información correspondiente a ofertas empaquetadas en el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones. Ambas bases de datos sirven de insumo para los informes respectivos.

Finalmente, con el propósito de efectuar un adecuado seguimiento de los mercados, se hizo preciso contar con algunas herramientas para evaluar los niveles de competencia. Entre estas se encuentra la evaluación periódica del nivel de concentración que se presenta en cada uno de los segmentos de la industria.

En tal sentido, se elaboró el primer boletín de competencia, que presentó una evaluación de algunos indicadores estructurales del desarrollo de los mercados, que permitió analizar la evolución de los diferentes servicios públicos de telecomunicaciones en el país.

En cuanto a la detección de potenciales prácticas anticompetitivas, se evaluaron determinadas ofertas comerciales que ofrecían servicios fijos y móviles en el contexto de la interoperabilidad y se dieron recomendaciones para el seguimiento y prevención de posibles prácticas de subsidios cruzados en el marco de acuerdos de interconexión entre empresas vinculadas.

5.2 El impacto de la transferencia de concesiones

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) solicitó al OSIPTEL su opinión respecto de la legalidad de las transferencias de concesiones, teniendo en cuenta que la normativa vigente establece que para la evaluación de una solicitud debe analizarse, entre otros factores, si la transferencia de concesiones podría generar efectos perjudiciales sobre la competencia. En ese contexto, en marzo del 2007 se elaboró un informe sobre el potencial impacto en el mercado peruano de la fusión entre Telefónica S.A. y Telefónica Móviles S.A. ocurrido en España.

Como resultado del análisis, se preparó una metodología para la evaluación del impacto de la transferencia de concesiones y asignaciones de espectro sobre las condiciones de competencia en los servicios públicos de telecomunicaciones. Hay que considerar las especiales características de estos procedimientos y las facultades otorgadas al MTC para su tramitación y decisión.

5.3 Comunicación con las empresas

Otro objetivo fue mantener un canal de comunicación abierto y permanente con las empresas operadoras, para conocer sus inquietudes y la problemática que enfrentan en sus respectivos mercados. Asimismo, difundir información de importancia para las empresas y poner en su conocimiento la labor desarrollada por las instancias de solución de controversias.

Durante el 2007 se realizaron reuniones con las principales compañías operadoras del servicio de distribución de radiodifusión por cable de Lima Metropolitana, Chiclayo, Trujillo y Huancayo, con el fin de generar mayores espacios de diálogo y conocer, desde su perspectiva, la problemática que enfrenta el sector. Ello resulta útil para evaluar el establecimiento de las medidas destinadas a salvaguardar el desarrollo de la competencia en el mercado. Como resultado de estas reuniones, entre octubre y

diciembre del 2007 se elaboraron cuatro informes que recopilaban la problemática expuesta por estas empresas.

5.4 Solución de controversias para proteger el mercado

El rol fundamental del OSIPTEL es generar las condiciones necesarias para que los mercados de los servicios públicos de telecomunicaciones se desarrollen en un marco de libre y leal competencia. Dentro de esta tarea, tiene como función resolver, en la vía administrativa, las controversias que se presenten entre las empresas operadoras del sector, así como también aquellas que no las involucren exclusivamente, pero que pueden afectar el mercado de las telecomunicaciones.

Esta función de resolver controversias es ejercida por los Cuerpos Colegiados, en primera instancia, y por el Tribunal de Solución de Controversias (TSC), en segunda y última instancia administrativa. Ambos cuentan con una secretaría técnica que opera como órgano de enlace entre ellos y la estructura orgánica del OSIPTEL, y desempeña la labor de órgano de apoyo técnico.

Las controversias que son tramitadas ante las instancias de solución de controversias tratan principalmente sobre:

- a) Incumplimiento de obligaciones sobre libre y leal competencia.
- b) Interconexión en sus aspectos técnicos, económicos y jurídicos, que incluye lo relativo a cargos y demás compensaciones o retribuciones que paguen las empresas derivadas de una relación de interconexión, así como lo relativo a las liquidaciones de dichos cargos, compensaciones o retribuciones.
- c) El derecho de acceso a la red, que incluye sus aspectos técnicos, jurídicos y económicos.
- d) Tarifas y cargos diferentes a los que se refiere el inciso b precedente.
- e) Aspectos técnicos de los servicios públicos de telecomunicaciones.
- f) La aplicación de la Ley 28295 que regula el acceso y uso compartido de infraestructura de uso público para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones.

Dentro de estas controversias, el OSIPTEL tiene la facultad de sancionar a aquellas empresas que actúan de manera ilícita en el mercado.

Los Cuerpos Colegiados y el Tribunal de Solución de Controversias no forman parte de la estructura orgánica del OSIPTEL y funcionan de manera autónoma e independiente. Este diseño institucional para la resolución de controversias administrativas responde al objetivo fundamental de generar órganos resolutorios independientes, técnicos y autónomos que garanticen resoluciones debidamente fundamentadas, objetivas y justas.

Los Cuerpos Colegiados son integrados –dependiendo de la complejidad de las materias– por tres (3) o cinco (5) miembros designados por el Consejo Directivo⁵. El Reglamento del OSIPTEL y el Reglamento de Controversias establecen el procedimiento para la designación de los miembros de los Cuerpos Colegiados⁶.

⁵ En caso el Consejo Directivo no pueda reunirse para designar a los CCO en los plazos establecidos, la Presidencia del OSIPTEL se encuentra facultada para ello.

⁶ Al respecto, los miembros de los Cuerpos Colegiados son elegidos de una lista de candidatos aprobada por el

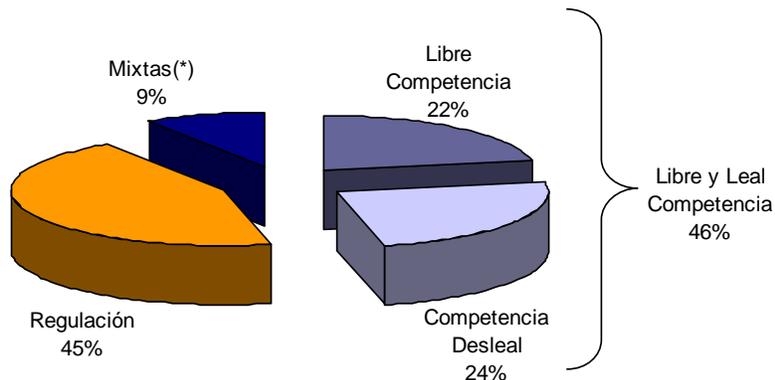
Una de las funciones principales que desarrolla la Gerencia de Relaciones Empresariales del OSIPTEL es desempeñarse como secretaria técnica de los Cuerpos Colegiados y como órgano de enlace entre dicha instancia y la estructura orgánica del OSIPTEL. En ese sentido, da el apoyo necesario en la tramitación de las controversias, al brindar los elementos y criterios necesarios para la emisión de los pronunciamientos finales por parte de los Cuerpos Colegiados.

La Gerencia de Relaciones Empresariales es el órgano instructor en los procedimientos que involucren la comisión de una infracción iniciados de oficio o a pedido de parte, por lo cual se encuentra facultada para realizar todas las indagaciones e investigaciones necesarias. Además, efectúa investigaciones preliminares con el propósito de detectar prácticas anticompetitivas en los mercados de servicios públicos de telecomunicaciones.

En el período 2007 la primera instancia ha tramitado, a través de esta gerencia, un total de once (11) procedimientos de solución de controversias, referidos a presuntos actos de competencia desleal e infracciones a las normas de libre competencia, así como a posibles infracciones a las normas regulatorias.

Gráfico 9

Controversias en primera instancia según materias (1994-2007)



Nota: En el período 1994-2007 el número de controversias fue de 99.
Fuente: Gerencia de Relaciones Empresariales.
Elaboración: Gerencia de Relaciones Empresariales.

Consejo Directivo. Dicha lista incluye a profesionales especializados en temas técnicos, económicos y legales, y cuyo ejercicio profesional se encuentre vinculado con las materias analizadas en las controversias.

5.5 Principales casos de controversias resueltos en primera instancia

Del total de controversias tramitadas el 2007, la Gerencia de Relaciones Empresariales, en su calidad de secretaria técnica, brindó apoyo a los Cuerpos Colegiados en la emisión de seis (6) resoluciones finales. Destacan los siguientes temas abordados en las resoluciones:

a. Competencia desleal⁷

En el período se tramitaron controversias entre empresas operadoras del servicio de distribución de radiodifusión por cable por actos de competencia desleal en la modalidad de violación de normas, por recibir y transmitir señales de los canales internacionales de televisión por cable sin pagar los derechos correspondientes a los titulares de las señales. Con esta acción infringieron las normas sobre derechos de autor y habrían obtenido una ventaja competitiva significativa.

Los Cuerpos Colegiados señalaron en las resoluciones finales emitidas en dichos procedimientos que las demandas interpuestas resultaban improcedentes, al no existir un pronunciamiento firme y previo de la autoridad competente en la supervisión del cumplimiento de las normas sobre derechos de autor.

Dichas resoluciones son especialmente importantes porque establecen un nuevo criterio para pronunciarse con mayor grado de certidumbre sobre la existencia de infracciones en los casos en que las normas infringidas no son supervisadas por el OSIPTEL. Conforme a dicho criterio, debe existir un pronunciamiento firme y previo de la autoridad competente y especializada en la verificación del cumplimiento de las normas. El OSIPTEL deberá, luego, analizar si la ventaja "ilícita" que obtuvo el infractor de las normas resultó significativa y, por tanto, si se ha configurado un acto de competencia desleal en la modalidad de violación de normas.

b. Costos de adecuación de red⁸

Uno de los casos de controversias resuelto en el 2007 fue el de Telmex Perú S.A. (Telmex), que demandó a la Compañía Telefónica Andina S.A. (Teleandina). Formuló, como pretensión principal, que se declare que Telmex no se encontraba en la obligación de pagar a Teleandina importe alguno por concepto de costos de adecuación, debido a que a la fecha de inicio de la controversia no había emitido una orden de servicio que solicitara la habilitación de enlaces de interconexión.

El Cuerpo Colegiado, en la resolución final de primera instancia, declaró fundada la demanda. Señaló que la obligación de pago por los costos de adecuación de red se genera a partir de la orden de servicio, por lo cual, al no haber formulado Telmex una orden de servicio, no correspondía pago alguno a Teleandina por costos de adecuación.

Esta controversia fue especialmente importante porque se evaluó la forma de provisión de los enlaces de interconexión y los costos de adecuación de red que derivan de su provisión. En este caso, la interconexión entre las redes de telefonía fija de Teleandina

⁷ Resoluciones finales emitidas en los expedientes N° 0005-2006-CCO-ST/CD, N° 001-2007-CCO-ST/CD y N° 002-2007-CCO-ST/CD.

⁸ Resolución final emitida en el expediente N° 012-2005-CCO-ST/IX.

y de Telmex se implementó mediante un enlace de interconexión en la modalidad bidireccional, el cual fue solicitado por la primera y provisto por la segunda empresa. Telmex tiene, conforme al contrato de interconexión, derecho al uso compartido del enlace, y asume los costos de la renta mensual en proporción a su uso.

En la resolución del caso se determinó que la provisión de los enlaces de interconexión debía ser solicitada mediante órdenes de servicio y que la obligación de pago por los costos de adecuación de red se generaría a partir de la orden de servicio en la que se indica la cantidad de E1 que se solicita sea habilitada. Así, en la medida en que, conforme al contrato de interconexión, Telmex no había formulado una orden de servicio, no le correspondía pagar a Teleandina por costos de adecuación y tampoco se encontraba en la obligación de modificar la garantía otorgada.

c. Demora en la prestación de facilidades⁹

Teleandina demandó a Telmex por la supuesta dilación en la prestación de facilidades para la ubicación de equipos de interconexión.

En la resolución final de primera instancia se declaró infundada la demanda presentada por Teleandina al considerar que la conducta de Telmex, en la atención del pedido de facilidades para la ubicación de equipos, fue razonable.

En esta resolución, el Cuerpo Colegiado señaló que, durante la etapa de coordinación y comunicación para la provisión efectiva de las facilidades para la instalación del enlace de interconexión, ambas partes deben actuar con diligencia, idoneidad y oportunidad para concretar dicha provisión. Es así que la parte proveedora debe brindar las facilidades necesarias, y se encuentra facultada para requerir la información pertinente y razonable para la provisión, de acuerdo con los términos pactados en el contrato de interconexión. De igual manera, la parte solicitante de las facilidades debe satisfacer con diligencia e idoneidad los requerimientos de información y los requisitos establecidos en el contrato de interconexión y en la legislación para concretar la provisión de las facilidades.

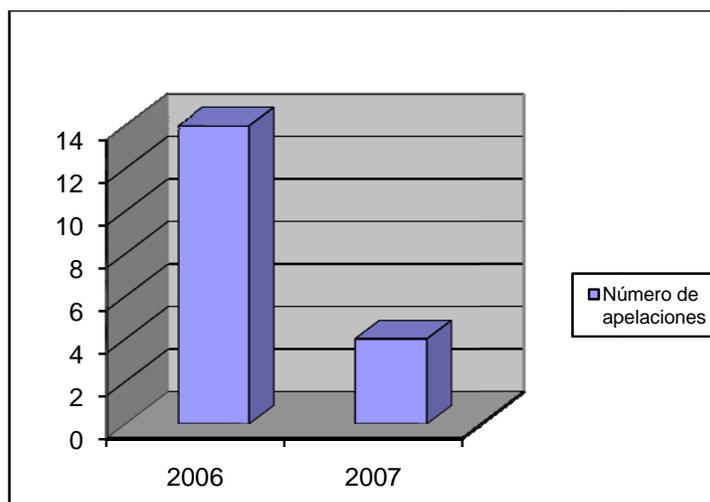
5.6 Principales casos de controversias resueltos en segunda instancia

El Tribunal de Solución de Controversias es el organismo que emite, en segunda y última instancia administrativa, el pronunciamiento definitivo en los procedimientos de solución de controversias.

En el año 2007 se emitieron cuatro resoluciones que ponen fin a la instancia administrativa. Este número responde a la cantidad de apelaciones enviadas al Tribunal, cuya cifra ha disminuido considerablemente si comparamos el número de apelaciones elevadas en el año 2006 y el del año siguiente.

⁹ Resolución final emitida en el expediente N° 003-2006-CCO-ST/IX.

Gráfico 10
Apelaciones del 2006 y 2007



*Durante el año 2006 se elevaron 12 expedientes ante el Tribunal de Solución de Controversias, pero este emitió 14 pronunciamientos de los cuales uno correspondió a una queja administrativa y el otro a un desistimiento de la demandante.

a. Claridad en la interpretación de las normas

De conformidad con lo previsto en el artículo 95 del Reglamento de Solución de Controversias, el Tribunal puede emitir precedentes de observancia obligatoria con la finalidad de dar claridad en la interpretación y aplicación de las normas legales de su competencia.

En el año 2007, la resolución que conviene resaltar es la N° 006-2007-TSC/OSIPTEL, que tramitó la controversia entre la Compañía Telefónica Andina S.A. y Telmex Perú S.A. por incumplimiento de obligaciones derivadas de la relación de interconexión. La resolución señaló, en su artículo tercero, como precedente de observancia obligatoria, lo siguiente:

"A efectos de lo previsto en el numeral 48 del Anexo 5 del TULO de las Normas de Interconexión, se entenderá que constituye un tipo de interrupción, suspensión o corte del enlace de interconexión cuando se presente una falla en este que impida su funcionamiento y no se le preste el mantenimiento o reparación necesario, para que vuelva a ser operativo, en un tiempo razonable".

b. Emisión de la directiva de queja

En el año 2007, en atención al número de quejas de tramitación presentadas por las partes, el Tribunal de Solución de Controversias decidió elaborar una directiva de queja con el objeto de establecer el marco y los criterios procesales relativos al procedimiento de quejas administrativas por defectos de tramitación, y, de ese modo, garantizar a los administrados el respeto al principio del debido procedimiento administrativo, que puede verse afectado por eventuales conductas u omisiones atribuibles a los órganos funcionales del OSIPTEL que participan en la tramitación de

los procedimientos de solución de controversias entre empresas. Para ello, consideró necesario contar con los aportes de la Gerencia de Relaciones Empresariales que, en su condición de secretaria técnica de los Cuerpos Colegiados, podría enriquecer dicho documento con sus apreciaciones.

Por ello se incorporaron entre las características que debe tener la queja –definición de la queja administrativa– los requisitos formales del escrito de queja, los plazos de interposición, el órgano competente para resolver la queja, los supuestos de procedencia de la queja, entre otros.

6. ACCIONES DE SUPERVISIÓN

6.1 Supervisión del cumplimiento de los compromisos de expansión de las empresas concesionarias (Plan Mínimo de Expansión)

El OSIPTEL debe supervisar el cumplimiento de las obligaciones de expansión a las que están sujetas todas las empresas concesionarias de los servicios públicos de telecomunicaciones que firman contrato con el Estado. Estas deben cumplir el Plan Mínimo de Expansión (PME) durante un período de cinco (5) años contados desde la fecha de inicio de sus operaciones.

Esta obligación de supervisión del OSIPTEL está contenida en la Ley 27332 (Ley Marco de los Organismos Reguladores), la Ley 26285 y el Decreto Supremo 008-2001-PCM (Reglamento General del OSIPTEL).

En el período 2007 se supervisaron los servicios de distribución de radiodifusión por cable, portador local, PCS, telefonía fija, portador de larga distancia, etc., a las diversas empresas que operan en el país.

También se supervisó la información de cobertura de servicios de telecomunicaciones proporcionada por las empresas en el marco de la Resolución N° 121-2003-CD/OSIPTEL (Requerimiento de Información Periódica sobre los Servicios Públicos de Telecomunicaciones), y se mantuvo actualizada la información de los contratos de concesión, las resoluciones del MTC que otorgan la concesión o la modifican, las obligaciones contraídas, la fecha de inicio de operaciones, así como diversa información propia de la empresa.

Finalmente, se continuó utilizando la herramienta ArcView, que permite introducir información de la infraestructura que es desplegada por los operadores, así como de las localidades que tienen cobertura de servicio, manteniendo así una base de datos que considera las coordenadas geográficas como referente de información.

6.2 Supervisión de la calidad del servicio telefónico fijo

Está en vigencia el Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución 040-2005-GG/OSIPTEL, en el que se establecen indicadores de la calidad del servicio de telefonía fija, así como nuevos valores



referenciales a los parámetros de medición de la calidad, cuyos resultados deben ser publicados en la página web de cada empresa.

Para el caso específico del servicio de telefonía fija, este reglamento estipula los siguientes indicadores: tasa de incidencia de fallas (TIF), respuesta de operadora (RO), tasa de llamadas completadas (TLLC) y tasa de reparaciones (TR).

6.3 Supervisión de la calidad de los servicios de comunicaciones móviles

El Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado el 25 de julio del 2005 mediante Resolución 040-2005-CD/OSIPTEL, establece los indicadores de la calidad del servicio de la telefonía móvil y los nuevos valores referenciales de los parámetros de medición de la calidad, cuyos resultados deben ser publicados por las empresas operadoras en sus respectivas páginas web, entre otros temas.



Para el caso específico del servicio de telefonía móvil, el reglamento estipula los siguientes indicadores: tasa de intentos no establecidos (TINE), tasa de llamadas interrumpidas (TLLI) y respuesta de operadora (RO).

6.4 Supervisión de la calidad de acceso a Internet

El OSIPTEL estudió la legalidad de los cobros efectuados por Telefónica del Perú S.A.A. cuando suspendía el servicio al detectar que sus usuarios realizaban *Phishing*.

Finalmente, se recomendó imponer una medida correctiva a dicha empresa, a fin de que deje de cobrar por el período en el cual el servicio se encuentre suspendido y efectúe las devoluciones correspondientes.

Se verificaron las devoluciones correspondientes a los reportes de avería de los usuarios del servicio de acceso a Internet Cablenet del período 2001-2003, que brinda Telefónica Multimedia S.A.C., y se analizaron los conceptos facturados de Telefónica Empresas Perú S.A.A. (hoy Telefónica del Perú S.A.A.), servicios Cabinet Plus, Unired e

Infointernet, en los que la facturación no se encontraba debidamente desagregada (prestación del servicio y alquiler de router).

6.5 Supervisión de la calidad de los servicios públicos de difusión (CATV)

El mercado de las empresas que brindan el servicio de distribución de radiodifusión por cable, mayormente en ciudades pequeñas a lo largo del país, se ha dinamizado debido al ingreso de Directv y, a su vez, por la respuesta de Telefónica Multimedia, que ofreció la misma modalidad de servicio por medio satelital. A ello se sumó la compra de Boga Comunicaciones por la empresa Telmex.

En este sector se atendieron los requerimientos en el marco de una controversia administrativa entre empresas de cable por la supuesta comisión de actos de competencia desleal, específicamente relacionados a los derechos de transmisión de los partidos clasificatorios al mundial de fútbol.

6.6 Supervisión del servicio portador en la modalidad de arrendamiento de circuitos

El servicio de telecomunicación se ve afectado por fallas en los equipos y medios de transporte, lo que se traduce en interrupciones y degradación del servicio, que deben ser registradas y controladas.

En tal sentido, en el 2007 se continuó con la mejora de las consultas al Sistema Informático de Reportes de Interrupciones del Servicio (SISREP) y se siguió con la evaluación de las interrupciones reportadas. En este último caso se detectaron incumplimientos a la norma que ameritaron las devoluciones pertinentes o la aplicación de medidas correctivas para que estas fueran hechas.

6.7 Supervisión de los servicios portadores de larga distancia

Los Lineamientos de Política de Apertura del Mercado de las Telecomunicaciones del Perú, aprobados por Decreto Supremo 020-98-MTC, establecen en sus numerales 55 y 56 los dos sistemas de acceso del usuario al operador de larga distancia (LD): preselección y llamada por llamada. El OSIPTEL aprobó los respectivos reglamentos de estos sistemas, así como el de facturación y recaudación para el segundo de ellos. En tal virtud, adicionalmente al sistema de preselección existente desde 1999, se instauró efectivamente el sistema de llamada por llamada en el segundo trimestre del 2002.

Se verificó el cumplimiento de las empresas operadoras que brindan el servicio de larga distancia a través del sistema de llamada por llamada respecto de su obligación de tener habilitado el servicio gratuito de guía telefónica (19XX-103). Asimismo, se cotejó la observancia de dicha obligación por parte de las compañías y se adoptaron las medidas pertinentes respecto de los incumplimientos detectados.

6.8 Supervisión de la interconexión

Las relaciones de interconexión entre empresas operadoras continuaron desarrollándose el 2007. Este año se caracterizó por las denuncias por uso indebido del servicio telefónico por parte de los usuarios, la atención de las denuncias de los operadores por la utilización de las líneas de abonado para cursar el tráfico de larga

distancia nacional (LDN) y larga distancia internacional (LDI) y la verificación de la aplicación correcta del Plan Técnico Fundamental de Señalización. Para tal efecto, fueron ejecutadas 16 acciones de supervisión sobre problemas de interconexión.

6.9 Supervisión de la tasación y facturación de telefonía fija

Mediante las pruebas e inspecciones realizadas a Telefónica Móviles S.A., como empresa operadora de telefonía fija, se determinó la correcta medición del tiempo consumido por los usuarios en sus comunicaciones y la correcta aplicación de las tarifas para dicho servicio.

Para el 2008 se ha planificado ejecutar el proceso de supervisión de la tasación y facturación de las otras principales compañías que brindan el servicio de telefonía fija.

6.10 Supervisión de la tasación y facturación de los servicios de comunicaciones móviles

Esta supervisión tiene como finalidad que las compañías que brindan el servicio de telefonía móvil efectúen la correcta tasación y facturación de las tarifas correspondientes.

En el año 2007 se concluyó con la supervisión de la tasación y facturación de Telefónica Móviles S.A. Se determinó que el proceso de tasación y facturación por el período correspondiente al mes de septiembre del 2006 era correcto, respecto de la medición del tiempo consumido por los usuarios en sus comunicaciones y de la aplicación de las tarifas establecidas para el servicio.

También se supervisó a América Móvil Perú S.A.C., por el período de julio a agosto de 2006, en sus modalidades postpago, control y prepago. Se determinó que en la muestra analizada de julio y agosto de 2006, la medición del tiempo consumido por los usuarios y la aplicación de las tarifas se efectuaron correctamente.

En el caso de Nextel del Perú S.A., se verificó los sistemas postpago y control, por el período de junio a julio de 2006, y el sistema prepago, por el mes de octubre del mismo año. Se determinó que el proceso de tasación y facturación por el período junio y julio de 2006, respecto al tiempo consumido por los usuarios y la aplicación de las tarifas se efectuaron correctamente.

6.11 Supervisión de la aplicación de las tarifas de los demás servicios públicos de telecomunicaciones

El Reglamento del OSIPTEL establece la competencia de fijar los sistemas de tarifas y supervisar su cumplimiento. En tal sentido, el 2007 se monitoreó la aplicación correcta de tarifas de diversos servicios públicos de telecomunicaciones.

Las tarifas del servicio Speedy, específicamente las del tipo de instalación gratuita o de un mes gratis, se encuentran en proceso de supervisión.

6.12 Supervisión de la continuidad en la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones en zonas rurales

A nivel nacional se realiza la supervisión de la continuidad del servicio público de telefonía en las zonas rurales, así como la operación y el mantenimiento de las redes. Esta supervisión se efectúa en aplicación del Reglamento de la Continuidad del Servicio Público de Telecomunicación en localidades rurales, los contratos de financiamiento de los proyectos del FITEI, los contratos de concesión otorgados a los operadores y las bases de las licitaciones públicas para la adquisición de los sistemas de telecomunicaciones rurales.

Las empresas operadoras supervisadas que prestan servicio de telefonía pública en localidades rurales son Telefónica del Perú S.A.A., Gilat to Home Perú S.A. (teléfonos públicos de los proyectos del FITEI 1, 2, 3 y 4 e Internet con el proyecto del FITEI 5) y Rural Telecom S.A.C. (teléfonos públicos de los proyectos del FITEI 3 y 4).

6.13 Supervisión de la prestación de la telefonía pública en zonas urbanas

En cuanto a la verificación de las tarifas aplicadas y el cumplimiento de la normativa de condiciones de uso de la telefonía pública en zonas urbanas, se realizaron pruebas de campo en una muestra de teléfonos públicos urbanos de Telefónica del Perú S.A.A., Telmex Perú S.A., Telefónica Móviles S.A. y Americatel Perú S.A., en diferentes distritos de la ciudad de Lima. En general, los teléfonos públicos no tuvieron problemas en la capital del país, por lo que se propondrá que estas pruebas se efectúen también en el interior.

Asimismo, se analizó la programación de los teléfonos públicos, por cada modelo, respecto de sus posibilidades de contemplar operadores de larga distancia y las tarifas por cada uno de ellos, a fin de que se pueda implementar el sistema de llamada por llamada.

6.14 Supervisión del cumplimiento del marco normativo en materia de usuarios

Se programaron diversas acciones de supervisión, tanto en la ciudad de Lima como en provincias, y se priorizaron las acciones tendientes a cautelar los principales derechos de los usuarios.

Durante el año 2007, se efectuaron 49 supervisiones en el marco de la protección de los derechos de los usuarios. Estas han permitido evidenciar las mejoras o identificar los problemas en los sistemas de atención a los usuarios, específicamente en lo referente a la información que les brindan las empresas operadoras sobre sus derechos, así como el cumplimiento de las nuevas condiciones de uso de los servicios de telecomunicaciones.

Dentro de ese contexto, aproximadamente un 45% de las supervisiones efectuadas han involucrado la recomendación de medidas tendientes a corregir las conductas de

las empresas operadoras -entre estas medidas tenemos Procedimientos Sancionadores, Medidas Correctivas, Medidas Preventivas, entre otras- hacia el cumplimiento estricto del marco normativo en materia de usuarios.

6.15 Supervisión de los aportes al FITEL y/o al OSIPTEL

Los contratos de concesión de Telefónica del Perú S.A.A. y las normas de telecomunicaciones –como el Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, el Reglamento de la Ley de Telecomunicaciones, la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos y el Reglamento del OSIPTEL– establecen una serie de obligaciones con relación a los aportes que las empresas prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones deben hacer. Así, las compañías portadoras y de servicios finales deben aportar al Fondo de Inversión en Telecomunicaciones (FITEL) y todas las empresas de servicios públicos de telecomunicaciones deben hacerlo al OSIPTEL.

Se verificó la información que sustenta la determinación de las bases imponibles de los aportes al FITEL y/o al OSIPTEL, correspondientes a diversos operadores de servicios públicos de telecomunicaciones; y, las reclamaciones recibidas fueron atendidas dentro del plazo correspondiente.

6.16 Ejercicio de la función fiscalizadora y sancionadora

De acuerdo con lo establecido en el Reglamento General de Infracciones y Sanciones en la Prestación de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Resolución 002-99-CD/OSIPTEL), y como resultado de la labor supervisora, se iniciaron 44 procedimientos administrativos sancionadores y se recomendó la imposición de 56 medidas correctivas, con la finalidad de corregir el comportamiento de las empresas operadoras de telecomunicaciones.

7. EL SISMO Y LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO

El 15 de agosto del 2007 se produjo un sismo de 7,9 grados de intensidad en la escala de Richter, que causó la pérdida de vidas humanas y considerables daños materiales, especialmente en las zonas de Cañete, Chincha, Pisco, Ica y en poblaciones del departamento de Huancavelica. A estos graves daños se sumaron problemas de comunicación en la red de



telefonía fija y en los servicios móviles, que impidieron que las autoridades se informaran en tiempo real de la magnitud de los daños y que pudieran tomar las

medidas correspondientes. Miles de usuarios sufrieron también las consecuencias de esta incomunicación, que originó en ellos preocupación e incomodidad al no poderse contactar telefónicamente con sus familiares y amigos.

El OSIPTEL inició una tarea de investigación sobre los efectos que el sismo tuvo con relación a la continuidad y calidad del servicio. El enfoque otorgado al trabajo realizado por el organismo regulador permitió despolitizar el tratamiento del tema y concentrarlo en los problemas de naturaleza técnica.

Ante esta situación derivada del terremoto el OSIPTEL, como ente encargado de velar por la continuidad en la prestación de los diferentes servicios públicos de telecomunicaciones, designó, mediante Resolución de Presidencia 123-2007-PD/OSIPTEL, una Comisión de Alto Nivel para que realizara las investigaciones correspondientes y en 15 días hábiles diera sus conclusiones y recomendaciones con relación a lo ocurrido con estos servicios.

7.1 Informe de la Comisión de Alto Nivel

De la revisión del marco legal que rige en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, la Comisión de Alto Nivel encontró elementos de juicio que permitieron identificar la posible existencia de infracciones administrativas a la obligación que tienen las empresas operadoras de asegurar la continuidad del servicio. A continuación, presentamos la opinión de la Comisión de Alto Nivel.

a.La continuidad como condición esencial

La continuidad constituye una característica intrínseca y esencial en la prestación de los servicios públicos y, por tanto, también de los servicios públicos de telecomunicaciones. Por ello, la obligación de continuidad es recogida en la legislación nacional sobre telecomunicaciones como una condición esencial de los contratos de concesión correspondientes.

Estos servicios deben estar disponibles al público no solo cuando se les pretenda contratar (derecho de acceso al servicio), sino también cuando se necesite utilizarlos una vez que han sido contratados (derecho de uso del servicio, que implica que el servicio debe ser prestado de manera continua).

La normativa vigente señala que es responsabilidad del OSIPTEL velar por la continuidad de la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, obligación que corresponde a todos los concesionarios y que se encuentra contenida en el Reglamento de la Ley de Telecomunicaciones y en los contratos de concesión.

La continuidad en el régimen de concesiones administrativas de servicios públicos de telecomunicaciones es vital. Por ello, los contratos de concesión para la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones contemplan la continuidad como condición esencial, conforme al régimen jurídico de concesión administrativa del Perú.

En conclusión, este carácter intrínseco de la continuidad dentro de la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones constituye una condición esencial de la concesión. Es decir, un requisito de importancia tal que su incumplimiento conllevaría serias consecuencias para el concesionario, dada la clara afectación de intereses públicos.

b. Garantizar la continuidad del servicio

Los contratos de concesión llevan a los operadores a adoptar las medidas necesarias y adecuadas para garantizar la continuidad en la prestación del servicio y evitar dificultades para la atención de las llamadas de los usuarios.

Los operadores deben contar con la capacidad e infraestructura adecuadas para prestar dicho servicio de manera continua y eficiente (con niveles aceptables de ocupación de enlaces y adecuado dimensionamiento de las estaciones controladoras, enlaces hacia las centrales y estaciones de radiobase). Asimismo, deben tener mecanismos de respaldo para el control de situaciones de incremento o congestión del tráfico demandado, a fin de asegurar el funcionamiento de las redes y la adecuada atención de las llamadas de los usuarios.

Siendo el Perú una zona sísmica, las empresas operadoras debían implementar mecanismos de contingencia ante un evento sísmico, tales como protocolos o procedimientos de emergencia para permitir las comunicaciones y reponer el servicio en el más breve plazo si se han producido interrupciones. En este sentido, una vez producido un sismo de magnitud importante, las empresas debían contar con todas las medidas razonables y proporcionales para que:

- (i) Se activen las medidas de emergencia previamente diseñadas para hacer posible las comunicaciones, como es el caso de las redes de emergencia, la habilitación de un sistema de numeración de emergencia, entre otras.
- (ii) Las comunicaciones sean restablecidas en el plazo más breve posible, teniendo en cuenta que estas permitirán conocer las necesidades de las zonas más afectadas por el desastre y atenderlas.
- (iii) Se informe inmediatamente a los usuarios sobre la situación y las medidas a implementar.

El análisis presentado en el informe tuvo por finalidad efectuar una evaluación general del cumplimiento de la obligación de continuidad en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, bajo el marco de la relación entre concedente y concesionario. El estudio preliminar involucró una evaluación de los elementos técnicos y operativos de las redes públicas de telecomunicaciones de las empresas operadoras como base para determinar si estas compañías actuaron de manera razonable y diligente en el cumplimiento del compromiso de continuidad que adquirieron al momento de obtener la concesión administrativa.

Este análisis consideró a las siguientes empresas operadoras:

- Telefónica del Perú S.A.A. y Telmex Perú S.A. en calidad de concesionarias del servicio de telefonía fija local.
- Telefónica Móviles S.A., América Móvil Perú S.A.C. y Nextel del Perú S.A. en calidad de concesionarias del servicio público móvil.

d. Recomendaciones

Luego del respectivo análisis, la Comisión de Alto Nivel emitió las siguientes recomendaciones:

1. Iniciar los procedimientos sancionadores correspondientes a América Móvil Perú S.A.C., Nextel del Perú S.A. y Telefónica Móviles S.A., por existir elementos de juicio suficientes que permiten apreciar que existirían incumplimientos a la obligación de continuidad.
2. Iniciar un procedimiento sancionador a Telefónica del Perú S.A.A. por incumplimiento a la obligación de comunicar al OSIPTEL la interrupción del servicio, producto del terremoto ocurrido el 15 de agosto del 2007.
3. Llevar a cabo una auditoría de la información estadística sobre el funcionamiento de las redes, así como la referida a la información de averías proporcionada por las empresas operadoras.
4. Implementar un esquema de simulaciones diseñado para la evaluación del desempeño de las redes ante distintos eventos fortuitos.
5. Que el OSIPTEL impulse propuestas de iniciativas legislativas dirigidas a lograr el establecimiento de un régimen sancionador adecuado y disuasivo de conductas contrarias a la normativa del sector. En particular, se propuso la modificación del esquema y de la escala de sanciones vigente. Asimismo, se recomendó impulsar las modificaciones necesarias destinadas a otorgar al OSIPTEL la facultad de tercerizar las labores de supervisión a su cargo.
6. Fortalecer la Gerencia de Fiscalización mediante la asignación de mayores recursos, así como la capacitación de sus cuadros técnicos. Para ello, se propuso la adopción de medidas normativas que permitan al OSIPTEL ampliar sus recursos financieros y de personal.
7. Que el OSIPTEL continúe con las mejoras en su política de calidad.
8. Adoptar mecanismos que permitan corroborar y contrastar la información proporcionada por las empresas supervisadas en el marco de los distintos procedimientos de fiscalización, mediante la adquisición de equipos de última generación.
9. Que se continúe con la implementación de políticas que faciliten un mayor acercamiento a los usuarios mediante:
 - La expansión geográfica de la presencia del regulador que facilite el proceso de atención de reclamos y consultas, así como la fiscalización en primera instancia.
 - La adopción de mecanismos que permitan identificar la magnitud real de los reclamos de los usuarios sobre la calidad de los servicios, tales como encuestas sobre percepción de calidad del servicio y la atención de reclamos por parte de las empresas operadoras.
10. Que el OSIPTEL colabore con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones en la implementación de sus políticas para enfrentar situaciones de desastres o

emergencias. En particular, el desarrollo de programas educativos destinados a generar una cultura de uso eficiente y solidario de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como el desarrollo de una estrategia de información basada en medios masivos como radio y televisión.

e. Inicio del procedimiento sancionador

1. En septiembre del 2007, la Gerencia de Fiscalización comunicó el inicio de tres (3) procedimientos administrativos sancionadores a las empresas Telefónica Móviles S.A. (expediente N° 00029-2007-GG-GFS/PAS), América Móvil Perú S.A.C. (expediente N° 00030-2007-GG-GFS/PAS) y Nextel del Perú S.A. (expediente N° 00031-2007-GG-GFS/PAS), por presuntamente haber incumplido con una de las condiciones esenciales de sus contratos de concesión al no observar el deber de continuidad.
2. A fines de diciembre del 2007, la Gerencia de Fiscalización culminó con la etapa de instrucción de los procedimientos administrativos sancionadores iniciados a las empresas operadoras móviles, y recomendó a la Gerencia General que se sancione a Telefónica Móviles S.A., América Móvil S.A.C. y Nextel Perú S.A. por haber concluido que habrían incurrido en infracción muy grave, tipificada por el artículo 4° del Reglamento de Infracciones y Sanciones.
3. La Gerencia General del OSIPTEL acogió la recomendación de la Gerencia de Fiscalización y sancionó en diciembre del 2007 a Telefónica Móviles S.A. con una multa de 350 Unidades Impositivas Tributarias; con 315 Unidades Impositivas Tributarias a América Móvil Perú S.A.C.; y con 160 Unidades Impositivas Tributarias a Nextel del Perú S.A. Cabe precisar que estas empresas no fueron sancionadas por la congestión general del día 15 de agosto (fecha en la que se produjo el sismo), sino por el incumplimiento al deber de continuidad.
4. Dicha decisión fue comunicada a las tres (3) compañías involucradas. Se dejó a salvo el derecho de interponer los recursos legales que las asisten.

8. POLÍTICA DE ACERCAMIENTO AL USUARIO

8.1 Política descentralizadora

El 2007 se estableció una nueva estrategia de descentralización, como parte de los objetivos correspondientes al fortalecimiento institucional y al acercamiento al usuario. La meta es lograr que las actuales oficinas desconcentradas del OSIPTEL y las que se implementen en los próximos años brinden servicios no solo de orientación a los usuarios, sino que, además, realicen acciones de supervisión a los servicios públicos de telecomunicaciones.

Esta nueva política permitirá fortalecer la presencia del regulador y acercarlo a los problemas que pueden presentarse en la prestación de los servicios en las regiones. El conocimiento más cercano de la problemática coadyuvará en el análisis, evaluación y ejecución de los temas relevantes y que requieran mayor atención en menores plazos, con el fin de proteger los intereses de los usuarios y lograr un adecuado nivel de desarrollo del mercado.

Adicionalmente, se desarrollaron actividades destinadas a mejorar el bienestar de los usuarios, como las jornadas de orientación sobre temas que necesitaban ser difundidos. Un ejemplo son las jornadas sobre el derecho de los abonados a preseleccionar una empresa operadora de servicios de larga distancia, las que se llevaron a cabo a nivel nacional. Estas actividades permitieron al organismo regulador proporcionar a los abonados información oportuna, así como las herramientas necesarias para tomar mejores decisiones de consumo respecto de sus servicios. De esta manera, los usuarios, al estar más informados, pueden, de ser el caso, exigir a las empresas operadoras el respeto de sus derechos.

Durante el año 2007, de acuerdo con el nuevo formato acorde con la política de descentralización, se inauguraron oficinas del OSIPTEL en las ciudades de Chiclayo, Puno y Piura. En el mapa adjunto se puede observar el avance logrado.



- Región que cuenta con una oficina con nuevo formato (Piura, Chiclayo, Lima y Puno).
- Región donde el OSIPTEL tiene presencia a través de una oficina descentralizada que requiere ser potenciada de acuerdo con el nuevo formato

(La Libertad, Áncash, Callao, Ica, Arequipa, Tacna, Cajamarca, Junín, Ayacucho, Cusco y Loreto).

- Región donde el OSIPTEL tiene programada la implementación de una oficina con nuevo formato (Tumbes, Moquegua, Amazonas, San Martín, Huánuco, Pasco, Huancavelica, Ucayali y Madre de Dios).

De acuerdo con los objetivos y metas del plan estratégico institucional, se tiene previsto que la implementación de esta nueva política culmine a más tardar en el año 2011, fecha prevista para que el OSIPTEL cuente con una oficina en cada región del país.

En el año 2007, las oficinas del OSIPTEL atendieron 105,984 solicitudes de orientación en todo el país. Un indicador de la efectividad de la nueva política de acercamiento a los usuarios es el incremento en 39,60% de las orientaciones, con respecto a las ofrecidas en el 2006.



8.2 Participación activa de los usuarios

La política de orientación a los usuarios del OSIPTEL tiene como uno de sus objetivos propiciar el uso responsable de los servicios públicos de telecomunicaciones, entendiéndose que dicho uso se realiza cuando los usuarios conocen las características, opciones y posibilidades del servicio contratado, el costo que deben asumir y los compromisos que adquieren en la contratación.

Con la finalidad de alcanzar esta meta, la función del OSIPTEL en materia de protección de los usuarios incluye la educación del consumidor para que sea consciente de sus deberes y derechos, con el objetivo de que haga uso responsable de los servicios públicos de telecomunicaciones.

En el año 2007 se efectuaron estudios de investigación mediante los cuales se pudo establecer una nueva metodología dinámica de capacitación dirigida a grupos de ciudadanos organizados, funcionarios de gobiernos locales, colegios profesionales y usuarios en general.



Esta nueva metodología cambia los esquemas de charlas de información tradicionales, mediante el uso de herramientas didácticas y dinámicas enfocadas a lograr una participación más activa de los asistentes, que permite que ellos reciban y asimilen mejor la información que se les proporciona (principalmente sobre el rol que cumple el OSIPTEL, sus deberes, derechos como usuarios y aspectos fundamentales del procedimiento de reclamos).

Estos talleres se inician con dinámicas grupales, que facilitan la presentación de los temas y la intervención de los participantes, y establecen la pauta para difundir adecuadamente los aspectos que requieran mayor explicación y profundización.

Posteriormente, el procedimiento plantea el uso de materiales de apoyo como tarjetas y afiches, que permitan generar cambios de opinión acerca de la importancia de las telecomunicaciones y sobre la labor del OSIPTEL, de modo tal que la información brindada sea fácilmente captada por los asistentes.

Asimismo, con el uso de guías para los asistentes y otros materiales de apoyo, se desarrollan los diversos temas del taller, como, por ejemplo, las funciones del OSIPTEL, los contratos, los derechos y obligaciones de los usuarios, suspensión, bloqueo, solicitud de facturación detallada de los servicios y el procedimiento de reclamos. Se culmina con una explicación de la labor desarrollada por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), así como la información de cómo y cuándo recurrir a este órgano resolutorio.

El 24 de julio del 2007 se realizó un taller piloto que empleó esta nueva metodología y que contó con la participación de integrantes de la Organización Peruana de Consumidores y Usuarios (OPECU) con resultados satisfactorios.

Posteriormente, se desarrollaron los talleres denominados Conoce tus Derechos en las ciudades de Cusco (28 de septiembre), Trujillo (6 de octubre), Chiclayo (13 de octubre) y Puno (23 de noviembre), con muy buenos resultados.

8.3 Solución de reclamos

El procedimiento para la solución de reclamos de los servicios públicos de telecomunicaciones consta actualmente de dos instancias administrativas¹⁰. La primera se encuentra en la empresa operadora y la segunda y última instancia administrativa en el OSIPTEL, a través del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), órgano que resuelve los recursos de apelación y quejas elevados por las empresas operadoras.

En consecuencia, cuando el reclamo ha sido resuelto como infundado o parcialmente fundado en primera instancia, el usuario tiene la posibilidad de presentar un recurso de apelación respecto de la resolución de la empresa operadora, el mismo que debe ser remitido al TRASU, junto con los descargos respectivos.

Adicionalmente, el TRASU resuelve las quejas administrativas que los usuarios presentan ante las empresas operadoras respecto de alguna trasgresión normativa relacionada al procedimiento de reclamos.

Con la resolución del TRASU se pone fin al procedimiento de reclamos en la vía administrativa. Sin embargo, si el usuario o la empresa operadora no se encuentra conforme con el fallo del tribunal, puede solicitar la revisión de su caso ante el Poder Judicial.

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

Desde el inicio de sus funciones en el año 1995 hasta el 2007, el TRASU ha resuelto un total de 160.676 expedientes. La información estadística que resume esta labor resolutoria se presenta en el cuadro adjunto:

Cuadro 1
Cantidad de expedientes tramitados en
segunda instancia administrativa
(1995-2007)

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
2002	15.069	16.595
2003	24.233	29.068
2004	28.988	23.817
2005	17.456	17.218
2006	17.943	17.078
2007	12.821	12.304

¹⁰ Hasta el año 1999, el procedimiento de solución de reclamos de usuarios constaba de tres instancias administrativas. Las dos primeras se encontraban en la empresa operadora y la tercera y última en el OSIPTEL, a través del TRASU.

TOTAL	160.676	161.108
--------------	----------------	----------------

Fuente: Reportes del TRASU (1995 - 1999) y Base de Datos del TRASU (2000 - 2007).

Durante el año 2007, el TRASU resolvió los expedientes correspondientes a recursos de apelación y quejas en plazos menores a los establecidos en la directiva de reclamos. La información mensual se presenta en el cuadro adjunto:

CUADRO 2
Cantidad de expedientes resueltos por el TRASU durante el año 2007

Mes	Recursos de apelación	Quejas	Total
Enero	1.449	172	1.621
Febrero	1.311	134	1.445
Marzo	1.274	120	1.394
Abril	912	111	1.023
Mayo	1.250	99	1.349
Junio	1.039	95	1.134
Julio	1.085	137	1.222
Agosto	778	75	853
Septiembre	789	92	879
Octubre	692	135	829
Noviembre	539	93	631
Diciembre	368	72	445
Total	11.486	1.335	12.825
%	89,59%	10,41%	100%

Fuente: Base de Datos del TRASU.

Con respecto al origen de los recursos de apelación que fueron resueltos por la segunda instancia, se puede precisar que el 67,29% proviene de reclamos de Lima y Callao y el 32,71% restante del interior del país. Por otro lado, el 64,27% de las quejas proviene de Lima y Callao y el 35,73% del interior del país.

Los servicios que presentaron la mayor cantidad de apelaciones y quejas fueron los de telefonía fija¹¹, telefonía móvil y distribución de radiodifusión por cable. La clasificación de las apelaciones y quejas resueltas por servicio se presenta en el siguiente cuadro:

¹¹ Debe tomarse en consideración que por las características de la base de datos consultada, los reclamos relacionados con el servicio Speedy se encuentran incluidos en los reclamos de telefonía fija.

Cuadro 3

Cantidad de expedientes resueltos por el TRASU correspondientes a recursos de apelación y quejas durante el año 2007, por servicios

Servicio	Apelaciones		Quejas	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Telefonía fija	8.126	70,75%	570	42,70%
Telefonía móvil	2.658	23,14%	726	54,38%
Servicio de distribución de radiodifusión por cable	309	2,69%	33	2,47%
Teléfonos públicos	301	2,62%	2	0,15%
Acceso a Internet	80	0,70%	4	0,30%
Arrendamiento de circuitos	12	0,10%	0	0%
Total	11.486	100%	1.335	100%

Fuente: Base de Datos del TRASU.

Al analizar el resultado de las apelaciones resueltas por el sentido de la resolución del TRASU, se observó que en el año 2007 el 32,65% de las apelaciones y el 25,47% de las quejas resueltas fueron en favor de los intereses de los usuarios, según se presenta en el siguiente cuadro:

Cuadro 4

Cantidad de expedientes resueltos por el TRASU correspondientes a recursos de apelación y quejas durante el año 2007, por sentido de resolución

Sentido de Resolución	Apelaciones		Quejas	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Acumulado	308	2,68%	17	1,27%
Anular	5	0,04%	0	0%
Dar por concluido	208	1,81%	17	1,27%
Fundado	2.490	21,68%	235	17,60%
Fundado con SAP	1	0,01%	0	0%
Improcedente	1.075	9,36%	174	13,03%
Infundado	3.755	32,69%	766	57,38%
Parcialmente fundado	1.051	9,15%	83	6,22%
Rechazar	2.593	22,58%	21	1,57%
Total	11.486	100%	1.335	100%

A favor de los usuarios ^{1/}	3.750	340
%	32,65%	25,47%

Fuente: Base de Datos del TRASU.

1/ Corresponde a expedientes cuyos sentidos de la resolución final fueron: fundado, parcialmente fundado, dar por concluido y fundado con SAP.

Cabe indicar que la actuación del TRASU se enmarca dentro de la política de protección a los usuarios, toda vez que les permite contar con una instancia neutral que resuelva los conflictos que surgen en la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

9. CONVENIOS INSTITUCIONALES

La industria de las telecomunicaciones es una de las más dinámicas del mundo y es la que lidera los cambios tecnológicos que luego se implementan en sus productos y servicios. En este contexto, y consciente de la importancia de la investigación tecnológica en el sector de las telecomunicaciones, el OSIPTEL firmó convenios con dos importantes universidades del país: la Universidad ESAN y la Universidad Nacional de Ingeniería (UNI), el 16 de julio y el 7 de septiembre del 2007, respectivamente.

A través de dichos acuerdos, que fueron suscritos por el presidente del OSIPTEL, Guillermo Thornberry, y los rectores de esas universidades, Jorge Talavera y Roberto Morales, estas instituciones se comprometieron a colaborar entre sí para promover la investigación en telecomunicaciones.



De este modo, trabajarán en conjunto para dictar cursos, seminarios y conferencias, entre otras actividades académicas, que promuevan el análisis, investigación, capacitación y difusión de los servicios públicos de telecomunicaciones. Se realizarán programas de intercambio, pasantías y especialización en los servicios públicos de telecomunicaciones en los que participarán alumnos y profesores de ambas universidades y funcionarios del OSIPTEL.

El 11 de octubre del 2007 el OSIPTEL suscribió un convenio con el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec) con el objetivo de mejorar los sistemas de información en el sector telecomunicaciones.

Y, en diciembre del 2007, el OSIPTEL firmó un convenio con el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) con la finalidad de intercambiar información que les permita a ambos el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

9.1 Renovación del curso de extensión universitaria

Uno de los objetivos del plan estratégico es posicionar al OSIPTEL como institución generadora de conocimiento. En este sentido, el ente regulador realiza un conjunto de actividades para la capacitación de diversos agentes, tales como: seminarios de investigación, conferencias de difusión, audiencias públicas, entre otros. En particular, una de las actividades más importantes de la capacitación es el curso de extensión universitaria.

El OSIPTEL, a fin de relacionarse más con la academia y la sociedad en general, viene realizando desde 1997 el Curso de Extensión Universitaria en Regulación con Especialización en Telecomunicaciones, dirigido a alumnos y ex alumnos de las carreras de economía, ingeniería de las telecomunicaciones, sistemas, informática y/o electrónica y derecho. Para el XII Curso de Extensión Universitaria en Regulación con Especialización en Telecomunicaciones que se desarrollará en el verano del 2008, el OSIPTEL incorporó mejoras en todos los ámbitos.

A fin de capacitar cada vez mejor a los potenciales profesionales del sector telecomunicaciones a nivel nacional, se estableció que el curso de extensión implicara seleccionar a los mejores alumnos del país para que asistieran en la ciudad de Lima a un programa de alto nivel de capacitación y un estándar de especialización superior a los años anteriores. Por ello, en esta oportunidad, se programó un curso de ocho (8) semanas, de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 5:00 p.m., entre los meses de enero y marzo del 2008.

Las sesiones del curso de extensión implican el desarrollo de temas teóricos, herramientas de análisis y de seguimiento, así como soluciones de casos prácticos, talleres de discusión y charlas magistrales. La plana docente está compuesta por profesores nacionales, con amplios conocimientos y experiencia educativa en temas de regulación, telecomunicaciones, derecho, competencia, entre otros. Igualmente, se espera contar con expertos internacionales, como docentes y conferencistas en temas específicos de telecomunicaciones.

El OSIPTEL definió un riguroso proceso de selección de los participantes en el curso de extensión a nivel nacional. Se estableció un total de sesenta (60) participantes, de los cuales veinte (20) correspondían a cada una de las tres especialidades: derecho, economía e ingeniería. De forma similar, se definió que de los 20 participantes de cada especialidad ocho (8) deberían proceder de universidades de Lima y doce (12) de universidades de otras regiones del Perú.

El proceso de selección final consideró tanto el puntaje obtenido en el examen como el resultante de la entrevista personal, calculándose un promedio ponderado de ambos valores. Así, se seleccionó a los 60 participantes del curso: 24 de Lima (8 de derecho, 8 de economía y 8 de ingeniería) y 36 de las regiones (12 de derecho, 12 de economía y 12 de ingeniería).



9.2 Seminarios de difusión institucional

El OSIPTEL llevó a cabo, en el segundo semestre del 2007, un plan de difusión en universidades del interior del país. Dicho programa de seminarios de difusión académica, dirigido principalmente a universidades nacionales, fue desarrollado entre agosto y noviembre; y participaron como expositores especialistas del OSIPTEL, que capacitaron a 2,157 estudiantes de 15 universidades de interior del país.

Este programa contribuyó a lograr el objetivo del OSIPTEL de conseguir un mayor acercamiento a la ciudadanía y posicionarse como entidad generadora de conocimiento.

El seminario, denominado El Rol del OSIPTEL en el Desarrollo de las Telecomunicaciones, fue presentado en cada universidad por un equipo de profesionales de las ramas de ingeniería, economía y derecho; y tuvo como tópicos la labor del OSIPTEL, así como la evolución y las tendencias en el sector, y los aspectos tecnológicos y regulatorios más relevantes relativos a los servicios públicos de telecomunicaciones.

Estas charlas sirvieron también como medio de difusión e información del XII Curso de Extensión Universitaria del OSIPTEL en el interior del país, y fueron la base para la campaña de preselección del operador de larga distancia.

10.MODERNIZACIÓN EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

10.1 El sistema de administración digital de documentos

El OSIPTEL inició en el 2005 la modernización de su infraestructura de hardware y software para implementar soluciones tecnológicas que permitan la administración digital de documentos para mejorar la eficacia, eficiencia y accesibilidad de los procesos institucionales.

La primera fase de la estrategia de tránsito hacia la gestión digital ya se alcanzó. A la fecha, el sistema de administración digital de documentos se encuentra en uso por funcionarios del OSIPTEL, desde la recepción y digitalización de documentos en mesa de partes, derivación o asignación para el trámite interno de los mismos, hasta su archivo digital como base de conocimiento.

La segunda etapa consiste en el uso de documentos digitales con valor legal. El reemplazo del papel en los trámites administrativos asegura la confidencialidad mediante el uso de certificados digitales. Ello es trascendente por cuanto implica un cambio cultural en la forma de trabajo y en la toma de decisiones, para lo cual se cuenta con el decidido apoyo de la Alta Dirección.

La última etapa de este proceso de virtualización de servicios públicos consiste en la intermediación digital de documentos electrónicos seguros con los administrados, usuarios y entidades de Gobierno, con lo cual los procesos administrativos podrán iniciarse y comunicarse a través de Internet.

10.2 Adquisición del software

El OSIPTEL, durante el 2007, continuó con su política de ordenamiento informático, adecuación a las normas de adquisición de software y a la administración eficiente de software. Es así como, mediante Resolución 045-2007-GG/OSIPTEL, se logró estandarizar el software institucional conforme a la guía técnica de evaluación de software de las instituciones públicas.

Este trabajo permitió hacer importantes inversiones en adquisición de software especializado para la gestión de bases de datos, análisis estadístico y econométrico de regresiones complejas, virtualización de aplicaciones para las oficinas descentralizadas, procesador científico de texto y gestor de almacenamiento de documentos digitales en discos no regrabables.

El proceso continuará durante el 2008 hasta completar la demanda existente por el uso del software.

10.3 Recertificación del ISO 9001:2000

El 14 y 15 de marzo de 2007 se realizó la auditoría de recertificación ISO 9001:2000, que demostró que los procesos del OSIPTEL cumplen el estándar internacional enfocado a la satisfacción del cliente y a la mejora continua de los procesos.