

SECTOR DE TELECOMUNICACIONES: TAREA REALIZADA POR OSIPTEL

OSIPTEL

Enero 2007



Situación del mercado

En el 2002

- Mercado estrecho y estancado
- Cobertura rural precaria
- Falta de confianza en todos los grupos de interés: usuarios, empresas, autoridades.

Tarea pendiente

- Continuar con el proceso de reducción de costos para empresas competidoras.
- Ampliar cobertura en sectores de menores recursos a fin de disminuir la brecha de infraestructura.

En el 2007

- Sector en crecimiento incluso por encima del promedio de la región
- Crecimiento en sectores urbanos y rurales
- Credibilidad de los inversionistas y de las autoridades.



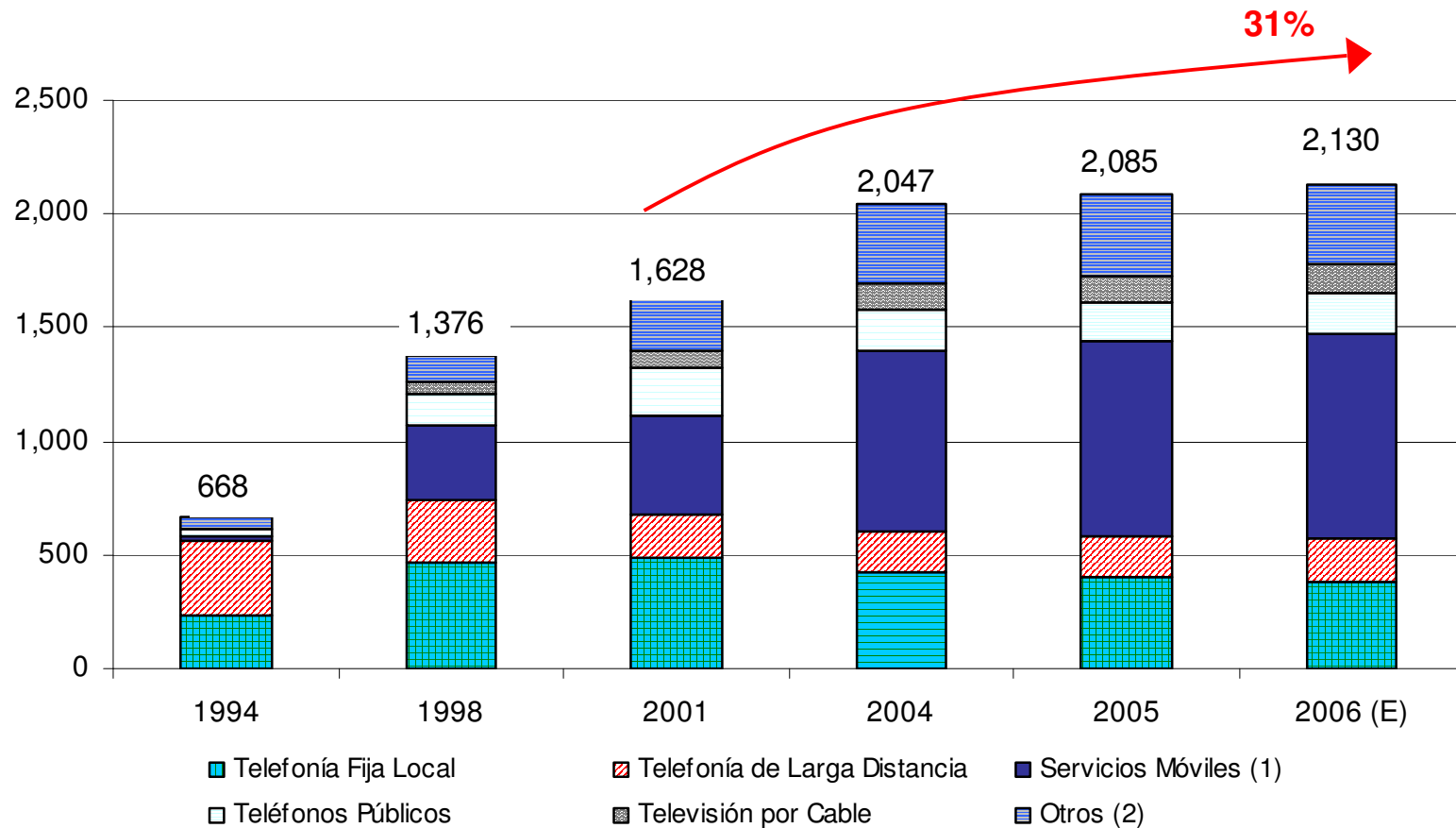
Contenido

- ✓ **Evolución de la Industria.**
- ✓ Evolución tarifaria.
- ✓ Factor de Productividad 2007.
- ✓ Atención de usuarios
- ✓ Acciones de supervisión
- ✓ Gestión administrativa



Evolución de Ingresos Operativos

(en millones de US\$)



(E) = Estimado

(1) Incluye: Tráfico, venta de equipos y otros servicios relacionados.

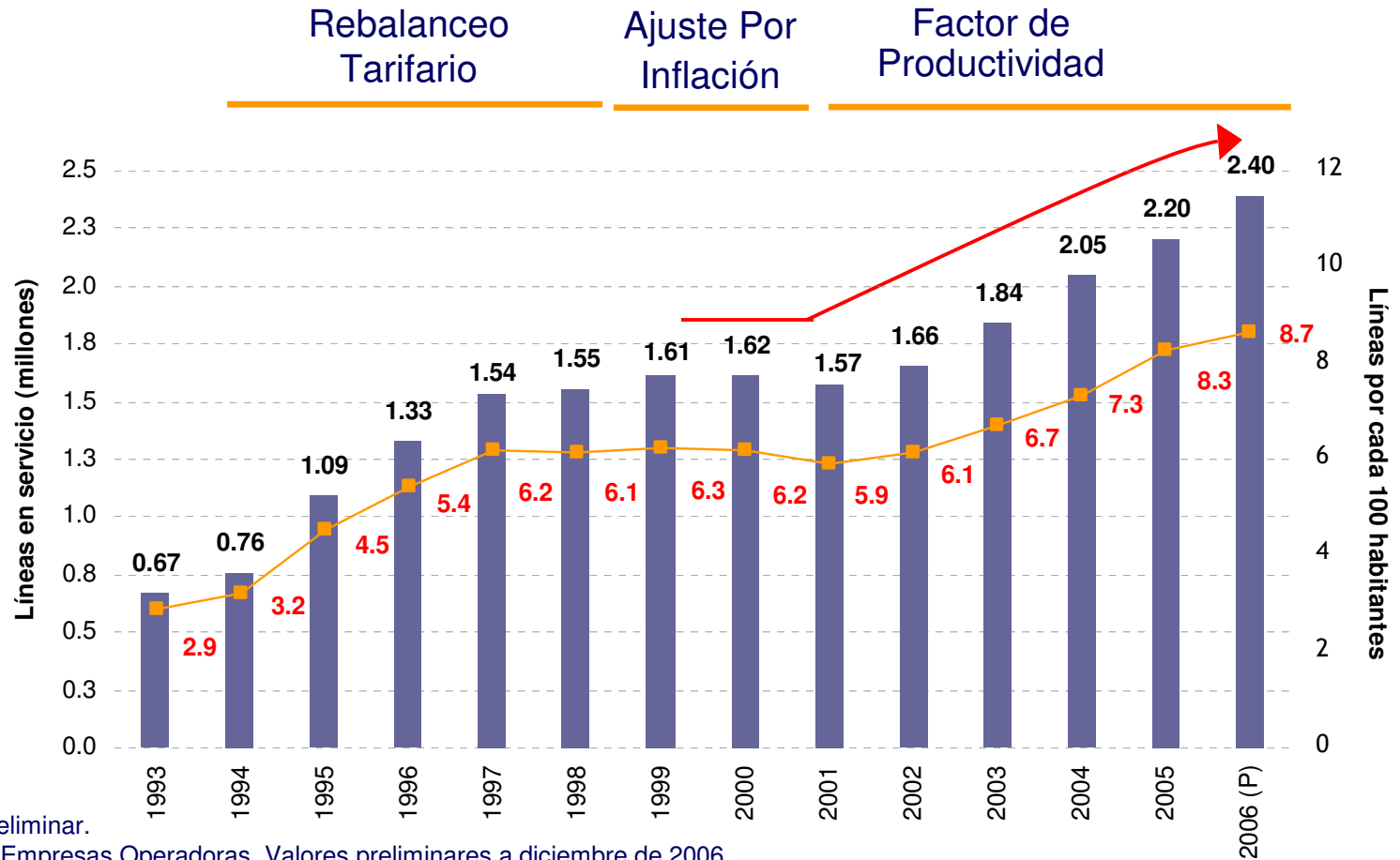
(2) Incluye: Internet, transmisión de datos, banda ancha, arrendamiento de circuitos, entre otros

Fuente: Información reportada por empresas operadoras en sus Estados Financieros, Resolución N° 121-2003-CD/OSIPI TEL y estimaciones propias.

Elaboración: OSIPI TEL



Evolución de Telefonía Fija



(P) = Preliminar.

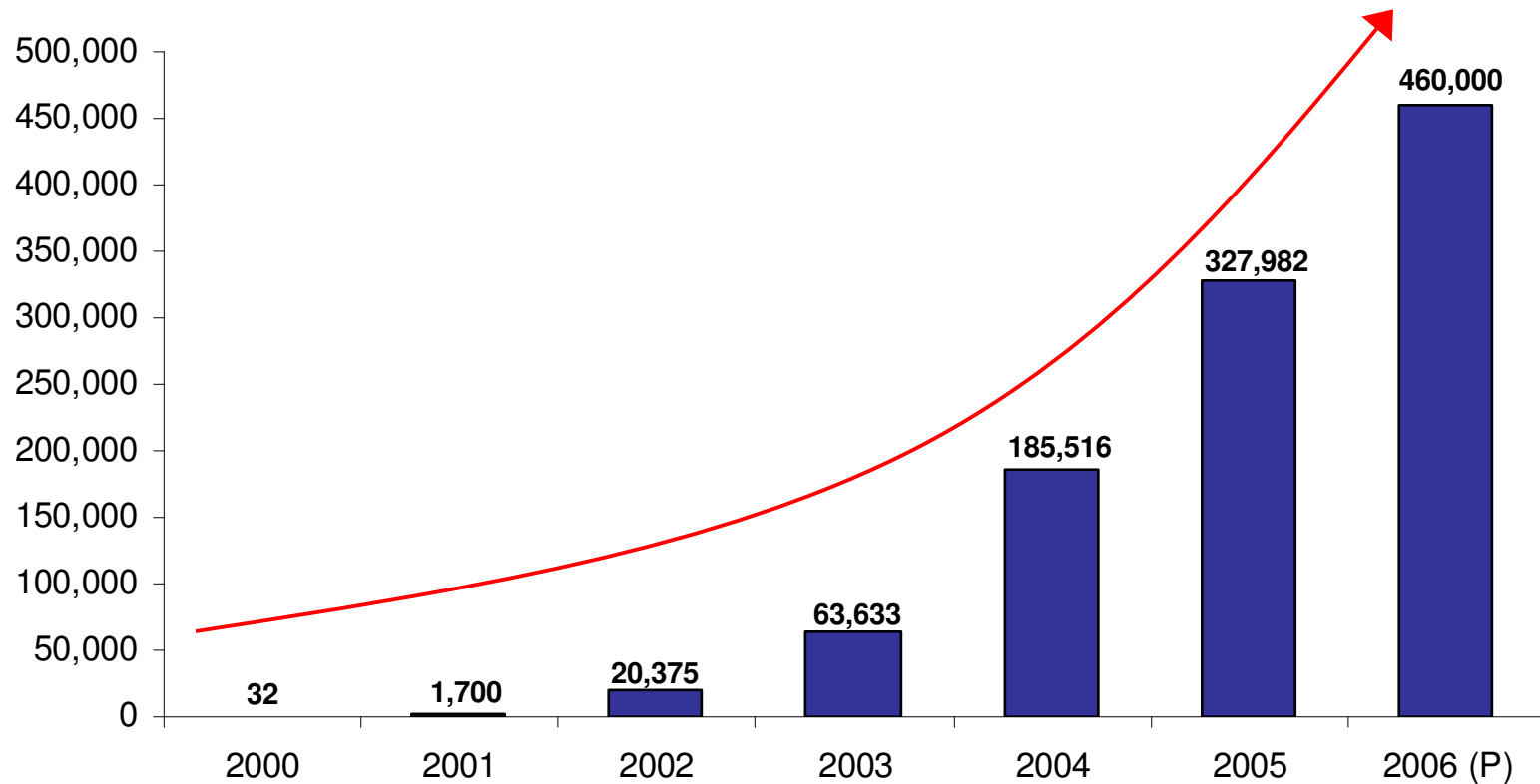
Fuente: Empresas Operadoras. Valores preliminares a diciembre de 2006.

Elaboración: OSIPTEL.

- ✓ La penetración de líneas fijas por cada 100 habitantes creció de 5.9 en el año 2001 a 8.7 en el año 2006 (aprox. de 20% a 27% de acceso)
- ✓ Entre el año 2001 y el año 2006, el número de líneas de telefonía fija se ha incrementado en **51%**.

Banda Ancha

Evolución de Suscriptores de ADSL



(P) = Preliminar.

Fuente: Empresas operadoras y estimaciones propias.

Elaboración: OSIPTEL.

- ✓ Desde el año 2002 hasta el año 2006, se ha incrementado en 20 veces el acceso a Internet a través de ADSL.



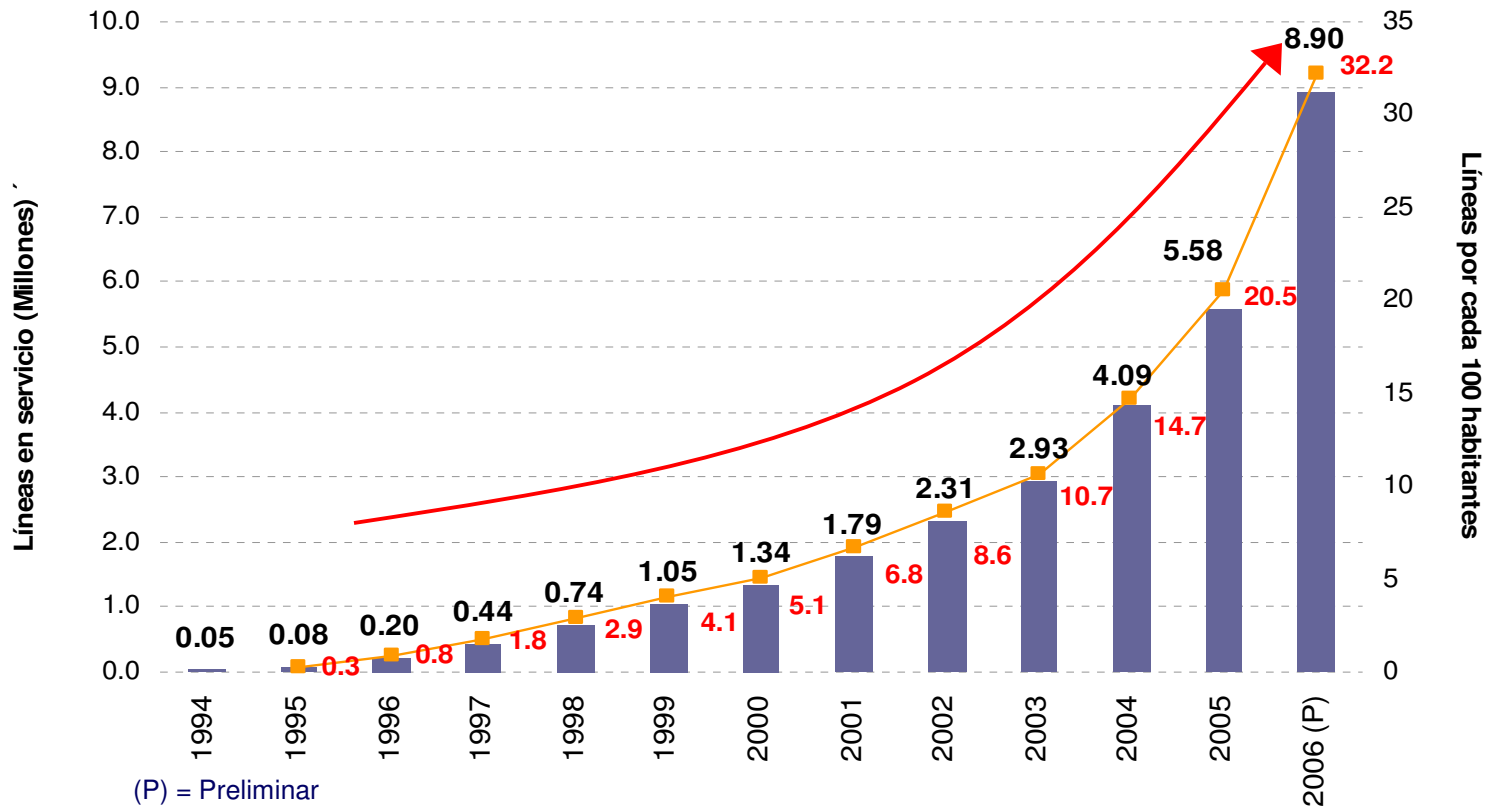
Evolución de Telefonía Móvil



Ingresa
Nextel

Ingresa
TIM

TM compra BellSouth
y Claro compra TIM



(P) = Preliminar

Fuente: Empresas Operadoras. Valores preliminares a diciembre de 2006.

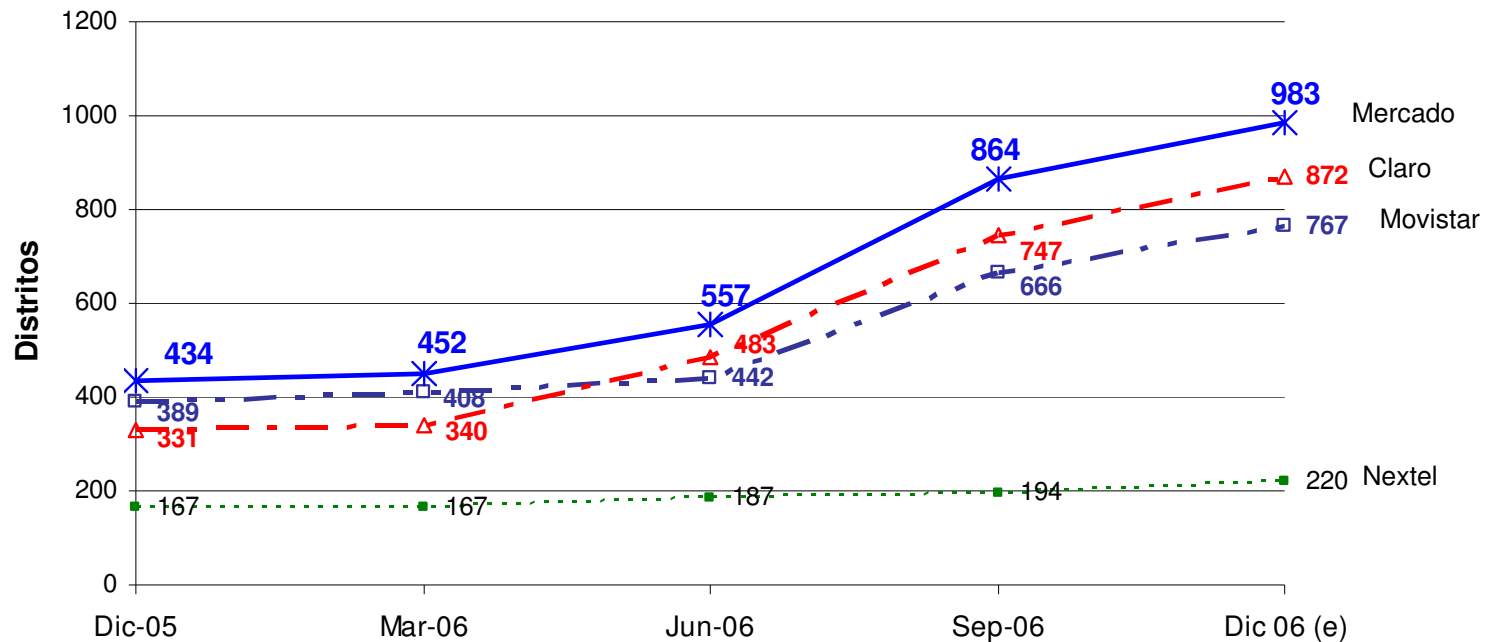
Elaboración: OSIPTEL.

✓ Entre 1994 y 2006, el mercado de telefonía móvil ha mostrado crecimientos anuales superiores al 50% anual (en promedio).

✓ La penetración de líneas móviles por cada 100 habitantes creció de 6.8 en el año 2001 a 32.2 en el año 2006. **Más de 400%**

Cobertura Móvil (Número de distritos)

Evolución de la Cobertura en el Servicio de Telefonía Móvil



—□— Telefónica Móviles
 -△- América Móvil
 -□- Nextel
 -* Mercado

✓ Durante el año 2006, se ha duplicado el número de distritos atendidos con el servicio de telefonía móvil.

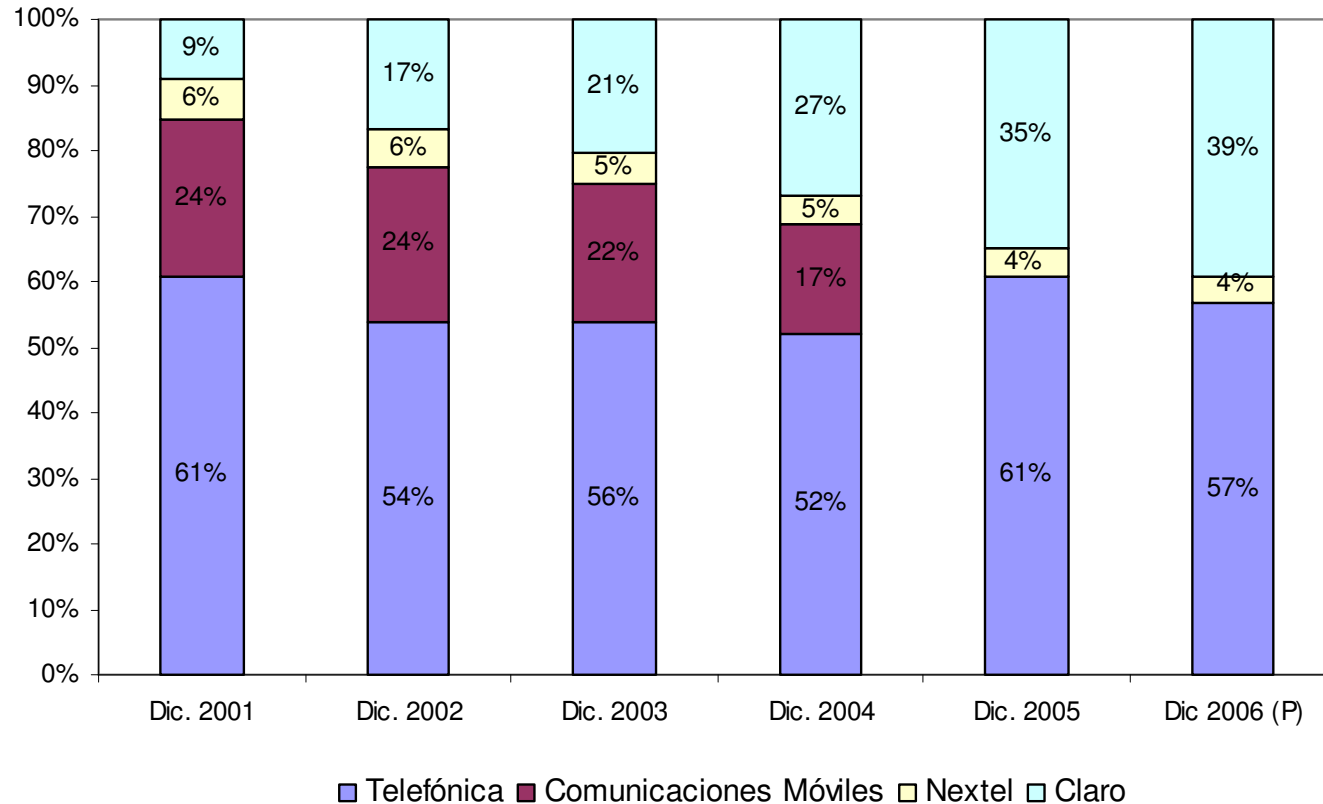
(e) = Estimado

Nota: Información proyectada a diciembre de 2006.

Fuente: Empresas operadoras y estimaciones propias.

Elaboración: OSIPI TEL.

Participación de Competidores



- ✓ La participación de mercado de las empresas de servicios móviles ha evolucionado en función a las fusiones y a la competencia.

(P) = Preliminar
 Fuente: Empresas Operadoras
 Elaboración: OSIPTEL.

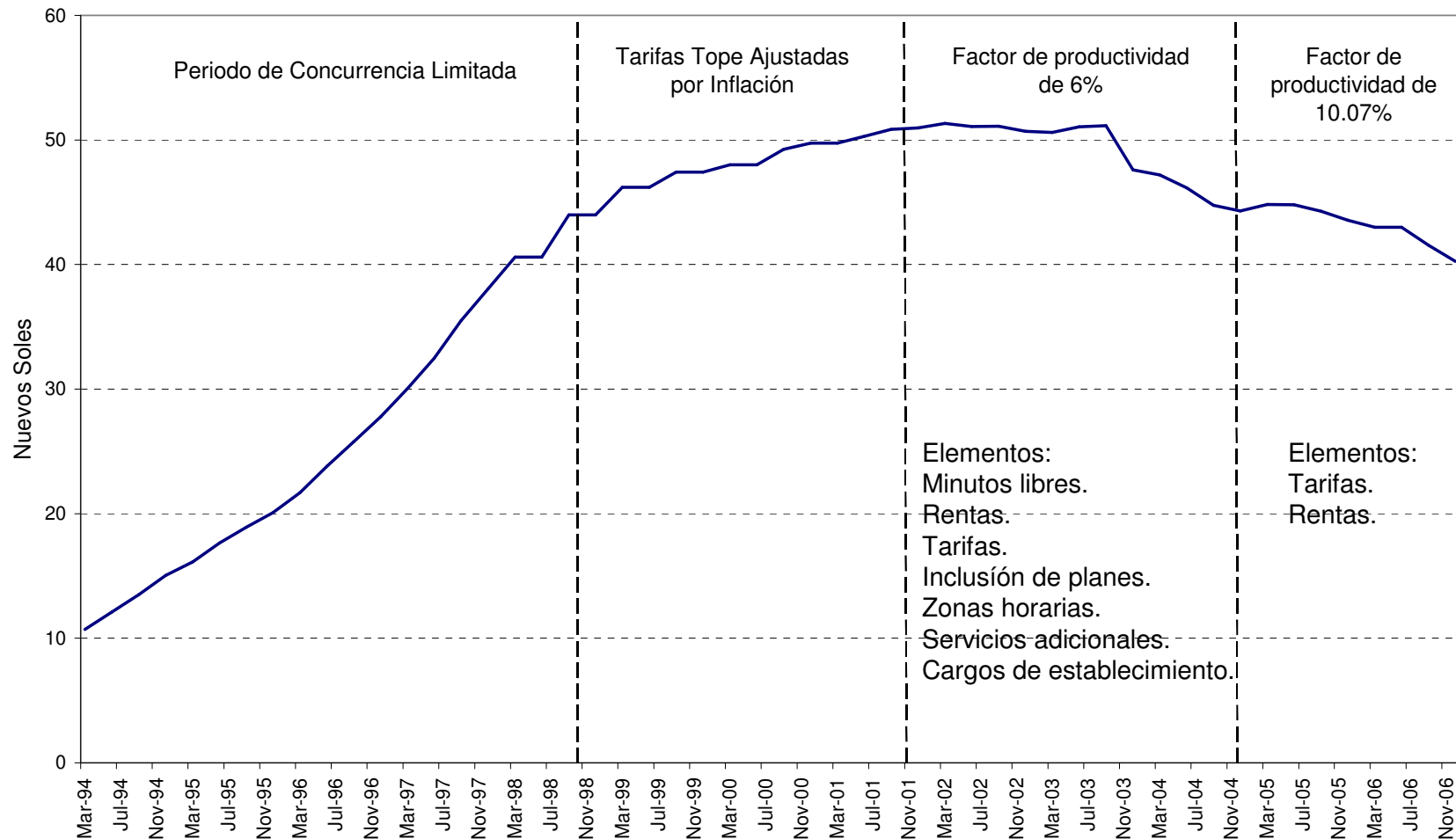
Contenido

- ✓ Evolución de la Industria.
- ✓ **Evolución tarifaria.**
- ✓ Reducción de rentas por negociación.
- ✓ Factor de Productividad 2007.
- ✓ Atención de usuarios
- ✓ Acciones de supervisión
- ✓ Gestión administrativa



Evolucionando la Renta Mensual

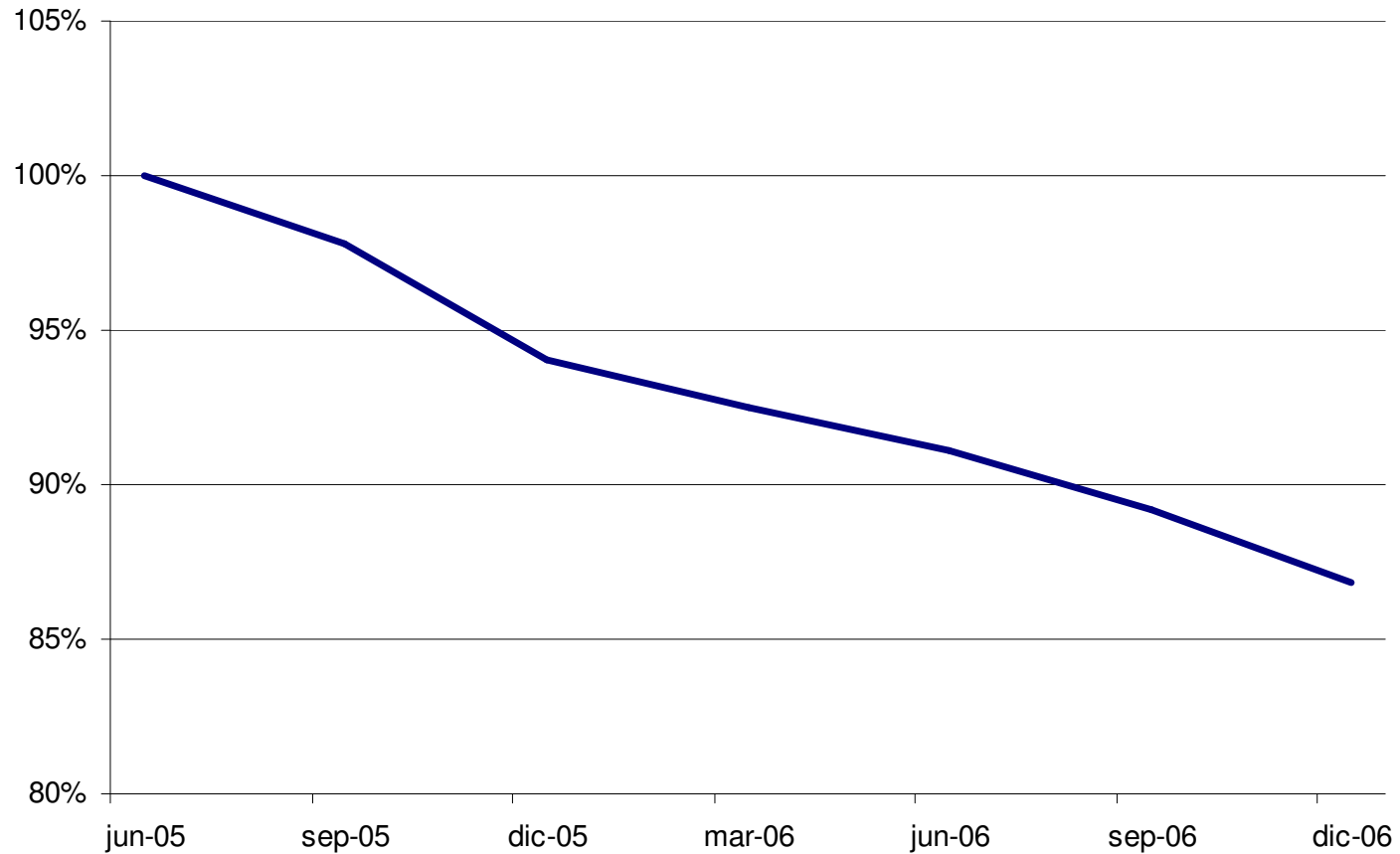
Renta Fija Mensual Promedio (sin IGV)



Fuente: Empresa Operadora.
Elaboración: OSIPTEL.



Evolución de Precios



Renta
Servicio local medido
Tarjeta

Ponderaciones	Variación %	% del total
75.27%	-7.88%	-5.93%
20.99%	-33.52%	-7.04%
3.73%	-5.07%	-0.19%

Total

-13.15%

Índice de precios de rentas y tarifas por minuto (Metodología Laspeyres). Base Junio 2005.

Contenido

- ✓ Evolución de la Industria.
- ✓ Evolución tarifaria.
- ✓ **Factor de Productividad 2007.**
- ✓ Atención de usuarios
- ✓ Acciones de supervisión
- ✓ Gestión administrativa



Factor de Productividad 2007 – 2010

Acciones Realizadas

- ✓ OSIPTTEL inició el procedimiento de revisión del factor de productividad para el período 2007 – 2010, mediante Resolución N° 065-2006-CD/OSIPTTEL en octubre de 2006.
- ✓ En noviembre de 2006, OSIPTTEL publicó para comentarios el documento “Principios Generales Metodológicos para la Estimación del Factor de Productividad”.
- ✓ Después de evaluar los comentarios recibidos, OSIPTTEL publicó la versión final del documento “Principios Generales Metodológicos para la Estimación del Factor de Productividad” en diciembre de 2006.



Factor de Productividad 2007 – 2010

Pasos Siguietes



Actividad

Mes

Telefónica remite su propuesta

Abril 2007

Publicación de Propuesta OSIPTEL

Mayo 2007

Recepción de comentarios

Mayo – Junio 2007

Audiencia Pública

Junio 2007

Publicación del Factor de Productividad

Julio 2007

A vertical strip of five images on the left side of the slide. From top to bottom: a person sitting at a desk, a satellite dish, a close-up of fiber optic cables, a person in a white coat looking at a screen, and a blue grid with various symbols and numbers.

Contenido

- ✓ Evolución de la Industria.
- ✓ Evolución tarifaria.
- ✓ Factor de Productividad 2007.
- ✓ **Protección de usuarios.**
- ✓ Acciones de supervisión.
- ✓ Gestión administrativa.

Condiciones de Uso

- ✓ Norma aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL.
- ✓ Tiene por finalidad determinar y garantizar los principales derechos y obligaciones que deben asumir los abonados, usuarios y empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones.
- ✓ Promueven el acceso a la información y aseguran un mejor desarrollo de los mercados de servicios públicos de telecomunicaciones.
- ✓ Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 084-2006-CD/OSIPTEL (publicada el 07.01.2007) se aprobó la última modificación de la norma.



Solución de Reclamos de Usuarios – 2da Instancia

OSIPTEL, a través del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), es la segunda y última instancia administrativa para la solución de los reclamos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones. El TRASU resuelve las apelaciones y quejas elevadas por las empresas operadoras. En 2006 logró que el plazo de resolución pase de un promedio de 20 a 5 días útiles debido a los estándares de eficiencia que aplicó.

Expedientes Resueltos por el TRASU (2001-2006)

Tipo de Expediente	2001	2002	2003	2004	2005	2006	Acumulado (2001-2006)
Recurso de Apelación	12,691	10,509	18,095	22,345	16,343	16,761	96,744
Quejas	2,253	4,560	6,138	6,643	1,113	1,182	21,889
Recurso de Nulidad	7	0	0	0	0	1	8
TOTAL	14,951	15,069	24,233	28,988	17,456	17,944	118,641

Fuente: Base de Datos del TRASU

Contenido

- ✓ Evolución de la Industria.
- ✓ Evolución tarifaria.
- ✓ Factor de Productividad 2007.
- ✓ Atención de usuarios
- ✓ **Acciones de supervisión**
- ✓ Gestión administrativa

Evolución del grado de eficacia de las Acciones de Supervisión (2002-2006)

	2002	2003	2004	2005	2006
Supervisiones Gerencia de Fiscalización	4,393	767	652	387	277
Acciones con Resultado Correctivo*					
PAS Emitidos	31	62	23	31	21
Medidas Correctivas emitidas **	47	56	35	54	49
Medidas Preventivas				4	3
Subsana y Archiva (PME/MNU)				27	19
Resultado Informes Telef. Rural				16	14
Resultado Supervisiones de Aportes			37	53	33
Acciones con Resultado Correctivo / Supervisiones	1.78%	15.38%	14.57%	47.80%	50.18%

* Resultados 2005 y 2006 (Preliminar) corresponden al Indicador de Producto denominado "Resultado de las Supervisiones" correspondiente al Proceso de Supervisión, del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000.

** 2002 unicamente por Marco Normativo.

Devoluciones por empresa (Periodo 1995-2006)

EMPRESA OPERADORA	US\$	S/.
America Movil S.A.C. + Tim Perú S.A.C.		S/. 1,295,677.18
AT & T + Telmex Perú S.A.	\$555.36	
Bellsouth Perú S.A. + Tele 2000	\$1,838,646.22	
Millicom Perú S.A.	\$17,251.98	
Nextel del Perú S.A.	\$10,796.00	
Telefonica del Perú S.A.A.	\$5,895,491.78	S/. 8,391,199.38
Telefónica Móviles S.A.	\$1,317,325.48	S/. 2,944,693.00
Telefónica Multimedia S.A.C.	\$57,932.82	
TOTAL	\$9,137,999.64	S/. 12,631,569.56

Contenido

- ✓ Evolución de la Industria.
- ✓ Evolución tarifaria.
- ✓ Factor de Productividad 2007.
- ✓ Atención de usuarios
- ✓ Acciones de supervisión
- ✓ **Gestión administrativa**

Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000

- ✓ Alcance: OSIPTEL certificó en el año 2003 y mantiene desde entonces su Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001:2000) para todos sus procesos.
- ✓ Objetivo: La ISO 9001 busca que la institución se enfoque en sus grupos de interés (Usuarios, Empresas y Gobierno) para asegurar y mejorar continuamente la calidad de sus procesos en términos de cumplimiento de sus requisitos legales y expectativas.
- ✓ Situación actual: Este año le corresponde iniciar el proceso de recertificación de sus procesos.



Sistema Administrativo Integrado

- ✓ Alcance: Osiptel implementó en el 2004 un Sistema Administrativo Integrado para la gestión de sus procesos administrativos; requerimientos de compras, asignación y control presupuestal, pago de proveedores, estados financieros, control de activos entre otros.
- ✓ Objetivo: Mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos, a través de la integración, reutilización y automatización de la información para la toma de decisiones.
- ✓ Situación actual: En uso desde el 2004 hasta la fecha.



Sistema de Administración Digital de Documentos

- ✓ Alcance: Osiptel implementó en el 2006 un sistema de administración digital de documentos para los trámites de expedientes administrativos tales como; Reclamos de usuario, Supervisión, Regulación Controversias entre otros.
- ✓ Objetivo: Mejorar la eficacia de los tramites documentales dentro y fuera de la Institución con el uso de firmas y certificados digitales.
- ✓ Situación actual: Piloto de puesta en uso para los procesos de Reclamos de usuarios y Adquisiciones y Contrataciones, se espera la puesta en uso en primer trimestre de 2007.



Lo que debes saber

¿Qué son las Condiciones de Uso?

¿A quién se le llama usuario?

Servicio de Acceso a Internet

¿Qué hay de cierto acerca de...?



la Calidad.

Comunicate con el Presidente de OSIPEL

RECLAMOS EN TELEFONIA:

Oportunidades de Empleo y Prácticas

OSIPEL Te orienta



OSIPEL Te informa

Tribunal de Osiptel redujo de 20 a cinco días útiles plazo para resolver apelaciones

El Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos (Trasu) del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) redujo el período de resolución de las apelaciones, que hace un año se resolvían en 20 días, a sólo cinco días útiles en promedio.

[...ver más](#)

WWW.OSIPEL.GOB.PE

Totalidad de Procesos de OSIPEL Certificados Por ISO 9001:2000



Novedades

- **Candidatos Declarados Aptos:**
Proceso de Selección de

Proceso de convocatoria, evaluación y selección de

Sistema de Información y Registro de Tarifas

INVESTIGACIONES

Propuestas Normativas

Fijación y/o Revisión de Cargos de Interconexión Topes

Contacto empresas operadoras

Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas