



**MEMORIA
2020**



Memoria institucional 2020

Memoria 2020

Edición N.º 1 – Junio del 2021

Presidente del Consejo Directivo:

Rafael Muenta Schwarz

Jefa de la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales:

Carmen Cárdenas Díaz

Redacción, edición, diseño y diagramación:

Preciso Agencia de Contenidos

Coordinación:

Reynaldo Fernández Campos, Marcela Saavedra Palomino

Imágenes:

Freepik, Gettyimages y Osiptel.

Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2005-5958

Esta publicación no puede ser reproducida total ni parcialmente sin autorización previa y por escrito del OSIPTEL

© 2020 OSIPTEL.

Derechos reservados OSIPTEL Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones Av. Parque Norte N.º 1180 – San Borja

<http://www.osiptel.gob.pe>



ÍNDICE DE **CONTENIDOS**

6

CARTA DEL
PRESIDENTE

32

EL AÑO EN
NÚMEROS

76

UN AÑO DE
AVANCES Y
LOGROS

8

UNA ESTRATEGIA,
CUATRO PILARES

36

ENFRENTANDO
LA PANDEMIA

Hacia afuera 39
Desde dentro 44

80

GESTIÓN Y
RESULTADOS

De cara al usuario 82
Gestión corporativa 147

24

ESTRUCTURA
ORGANIZACIONAL

48

RADIOGRAFÍA
DEL MERCADO

188

ESTADOS
FINANCIEROS



CARTA DEL PRESIDENTE



El 2020 marcó un punto de quiebre. El Perú no volverá a ser el mismo, porque la reconversión digital llegó para quedarse. El proceso de transformación al que estaban encaminadas las organizaciones se aceleró con la pandemia de la COVID-19. En el Organismo Supervisor de Inversión Privada de las Telecomunicaciones (OSIPTEL) vivimos este proceso desde dentro y tuvimos que encararlo hacia afuera. A nivel institucional, continuamos avanzando en el proyecto orientado a hacer realidad la transformación digital de la gestión. Y de cara al consumidor, se convirtió en ese aliado que busca protegerlo en el uso de ese bien cada vez más vital: el internet.

La pandemia originada por la COVID-19 generó una crisis sanitaria y económica. El aislamiento social para prevenir el

contagio conllevó a la suspensión de muchas actividades comerciales presenciales a lo largo de casi cuatro meses, seguido de una reapertura paulatina durante el segundo semestre. Las telecomunicaciones se convirtieron en esenciales para realizar todo aquello que no se podía llevar a cabo de forma presencial. La digitalización pasó a ser una prioridad para el Estado, las empresas y los ciudadanos. El teletrabajo, la educación a distancia y la telesalud requerían de un buen funcionamiento de las redes. Por lo tanto, la necesidad de contar con un adecuado funcionamiento de ese sustancial servicio fue más evidente.

El OSIPTEL asumió los desafíos de esta "nueva realidad" con resiliencia. Actuó diligente, sin alterar su misión y estrategias orientadas a buscar el bienestar del usuario. Su compromiso de actuar de acuerdo a los valores de excelencia, integridad e innovación marcó cada uno de sus procesos antes y durante la declaración del estado de emergencia. Se reguló, fiscalizó, supervisó y promovió la competencia, todo ello para conseguir el equilibrio entre usuarios y empresas operadoras, mirando el bien común para ambos.

Desde que se anunció el inicio de la pandemia, en la quincena de marzo, la prioridad fue garantizar la continuidad de los servicios de telecomunicaciones. Ante las dificultades económicas experimentadas por los consumidores, como consecuencia de la emergencia sanitaria, se dispuso la no suspensión del servicio por deudas en los primeros tres meses. Y se pasó luego a ofrecer la alternativa de fraccionamiento a un año, unida a un plan tarifario solidario, con prestaciones básicas a un módico precio (menos de S/ 20 mensuales).

La labor regulatoria y supervisora siguió desarrollándose teniendo como eje el bienestar y satisfacción del ciudadano, pero se enfrentó a la exigencia de brindar respuestas rápidas sin perder la excelencia en el proceso. Forzados como el resto de instituciones a trabajar de forma remota, se diseñaron procesos y modelaron métodos de gestión que permitieron el trabajo colaborativo pese al distanciamiento físico, consiguiendo atender con prontitud las exigencias de la emergencia y llegar al 91% de cumplimiento de las metas institucionales trazadas para el 2020 desde antes de desatarse la emergencia sanitaria.

El buen trabajo desplegado durante estas nuevas y desafiantes circunstancias fue destacado como ejemplar en el exterior.

Cullen International, organismo global de regulación, reconoció las acciones tomadas por el OSIPTEL durante la pandemia. Señalaron que el Perú fue el único país de América que ejecutó todas las medidas posibles para asegurar la continuidad y el buen funcionamiento de los servicios.

Este reconocimiento se suma al otorgado previamente por el ICT Regulatory Tracker 2019 de la UIT (Unión Internacional de Telecomunicaciones): el tercer lugar en gestión regulatoria de América del Sur. El OSIPTEL alcanzó 85 puntos sobre 100 en el índice, después de Brasil (90) y Argentina (89,50). Ambos reconocimientos confirman que la búsqueda por la excelencia es una constante inalterable pese a las circunstancias adversas.

La resiliencia se observó en el ágil proceso seguido para diseñar nuevas normas que permitieron adaptar el marco regulatorio del sector a cada nueva disposición que emitía el Ejecutivo cada dos semanas, el rediseño de las metodologías empleadas para realizar la supervisión y la redefinición de la atención al consumidor. Se creó un sistema de monitoreo remoto de las redes de los operadores, se implementó el uso de videoconferencias para las consultas de orientación de los ciudadanos, se llevaron a cabo "viajes virtuales" para atender los procesos judiciales en provincias y se diseñó un sistema para automatizar las denuncias por fallas en el servicio.

En cuanto a la protección y empoderamiento del usuario, se dieron importantes avances. A principios de año se dejó sin efecto un alza tarifaria en internet fijo que no había sido notificada por Telefónica del Perú con la debida antelación y claridad a los usuarios. Ante ello, no solo se inició un proceso sancionador, sino que se hizo un estudio de evaluación de las condiciones del mercado y se diseñó un conjunto de medidas especiales que incluían ampliar el plazo de notificación de alzas y el diseño de un aplicativo de autogestión de consultas para el usuario.

En dicha línea de la autogestión, a fin de año se elaboró y dispuso para comentarios una propuesta normativa que amplió esta iniciativa del aplicativo para atender a los clientes de todos los operadores con más de 500 mil abonados y además se creó un nuevo modelo de contrato de servicios simplificados. Un usuario que conoce sus derechos con claridad tiene el poder de tomar una mejor decisión de consumo, por eso se crearon estos contratos cortos que permiten entender los compromisos asumidos. Ambas herramientas, que empezarán a usarse el 2021, serán de gran beneficio para el consumidor.

Durante el 2020, las circunstancias adversas no afectaron de forma negativa el nivel de competitividad del sector, ni la tendencia a la baja de los precios, ni la mejora en velocidad ofrecida por los proveedores de internet. En el segundo trimestre del año, hubo una baja en ingresos producto de la crisis, pero la recuperación comercial fue posible en el segundo semestre con la reapertura de la economía. Por ejemplo, se logró terminar el 2020 con 26 millones de usuarios de internet móvil, casi un millón más de lo que se tenía al cierre del 2019, pese a que en el segundo trimestre se desconectaron casi tres millones de líneas. No obstante dichas circunstancias, según el INEI, el sector fue uno de los pocos que mantuvo un crecimiento trimestral de dos dígitos, mientras el PBI del país tuvo la peor caída de los últimos 30 años.

Las circunstancias retadoras generadas de la pandemia no fueron la única contrariedad del 2020. El OSIPTEL se enfrentó, junto al resto de organismos reguladores, a una investigación del Congreso. Los legisladores evaluarán la labor desplegada durante la pandemia y plantearán modificaciones al funcionamiento de los mismos, si concluyen que existe necesidad de ello. La investigación seguirá en curso durante el 2021.

El OSIPTEL cumplió en el 2020 con adaptarse a la transformación que exigió la pandemia respaldado por el firme compromiso de trabajo de sus colaboradores, que continuaron laborando, de forma remota, para materializar la ejecución estricta de la estrategia orientada al beneficio del consumidor, respetando el equilibrio entre todos los actores del mercado. El Perú cambió. El año quedará en la historia marcado como un hito en el viaje a la digitalización y el OSIPTEL pudo adaptarse a esa evolución sin perder su esencia, cumpliendo las funciones para las que fue creado como un aliado de todos los actores de esta nueva sociedad digital.

Rafael Munte Schwarz
Presidente del OSIPTEL



UNA ESTRATEGIA, CUATRO PILARES



Desde su creación, el 8 de noviembre de 1991, el OSIPTEL tiene como objetivo regular y supervisar el mercado de las telecomunicaciones y velar por los derechos de los consumidores. Su misión se ha mantenido intacta a lo largo del tiempo y la estrategia que rige su accionar en la actualidad sigue basándose en el espíritu con el que fue ideado.

Su concepción se dio en el marco de una Constitución basada en el modelo de economía social de mercado que define al Regulador como un promotor de la inversión privada que deberá mantener el justo equilibrio entre las empresas y los usuarios.

Figura 1. El rol y las funciones del Regulador



La regulación se ha formulado, desde entonces, respetando el ejercicio de la libertad económica empresarial, pero manteniendo siempre como pilar la búsqueda del bien común. A lo largo del tiempo han pasado por tres etapas, con cambios acordes a las necesidades propias de la época, pero sin perder su esencia.

Hasta el 2001, el foco era supervisar al monopolio privado que regía en el servicio de telefonía fija. Entre el 2002 y 2017 el centro de la labor fue el desarrollo y promoción de la competencia. Dicha meta se logró con creces en el mercado de la telefonía móvil y por eso en el 2018 se pasó a una nueva etapa enfocada en la búsqueda de un usuario cada vez más satisfecho.

En el atípico 2020 se ha mantenido íntegro el enfoque y los valores institucionales que rigen su labor (innovación con

excelencia e integridad). El estado de emergencia por la crisis sanitaria de la COVID-19 generó desafíos y cambios regulatorios que se ejecutaron respetando la estrategia de protección del consumidor definida antes de la pandemia. Con o sin COVID-19, la meta trazada para el 2020 era una: lograr un mayor bienestar para el usuario, quien es el centro del proceso de transformación digital iniciado en el 2019.

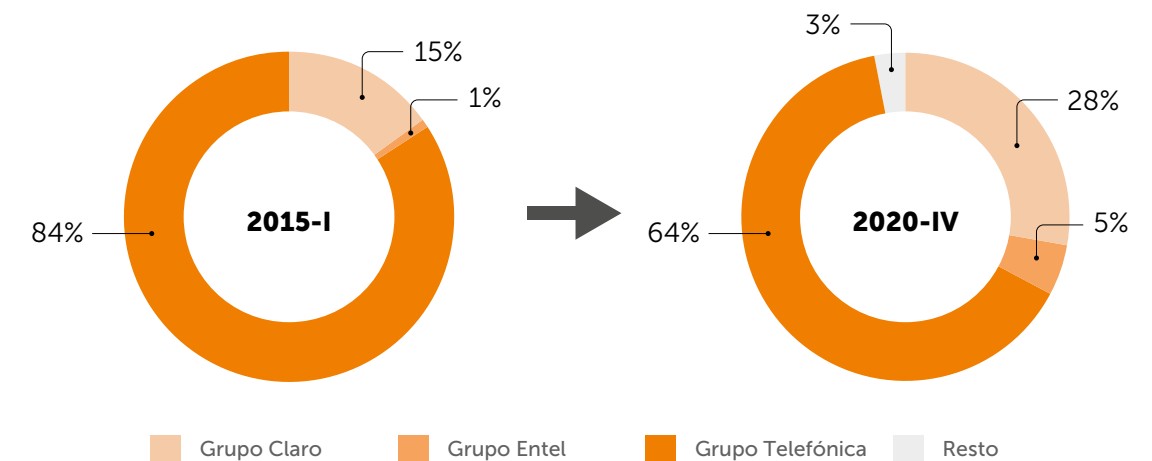
La estrategia para lograr ese gran objetivo se basó en cuatro pilares: promoción de la competencia, calidad de los servicios, calidad de la atención y empoderamiento de los usuarios. La emergencia sanitaria exigió celeridad en la acción, pero no implicó cambiar la estrategia. Lo que se agregó fue la responsabilidad de brindar las medidas necesarias para proteger la salud de todos.

PRIMER PILAR: PROMOCIÓN DE LA COMPETENCIA

El mercado peruano continuó en el 2020 mejorando su nivel de competencia y ofreció un escenario atractivo para el ingreso de nuevos jugadores en el segmento del internet fijo de alta velocidad. En el último año arrancaron cuatro operadores a ofrecer servicios a una velocidad superior a 100 Mbps gracias al uso de nuevas tecnologías de fibra en el hogar FTTH. Eso ha permitido que, a diciembre del 2020, se tenga ya ocho empresas que brindan planes con velocidades de bajada de 300 Mbps a más.

En los otros segmentos del mercado de telecomunicaciones también se intensificó la competencia. En los últimos años se ha ido reduciendo la brecha entre el o los operadores de mayor participación del mercado y los retadores. Esto se ha logrado no solo en el segmento de telefonía e internet móvil, sino también en la oferta fija.

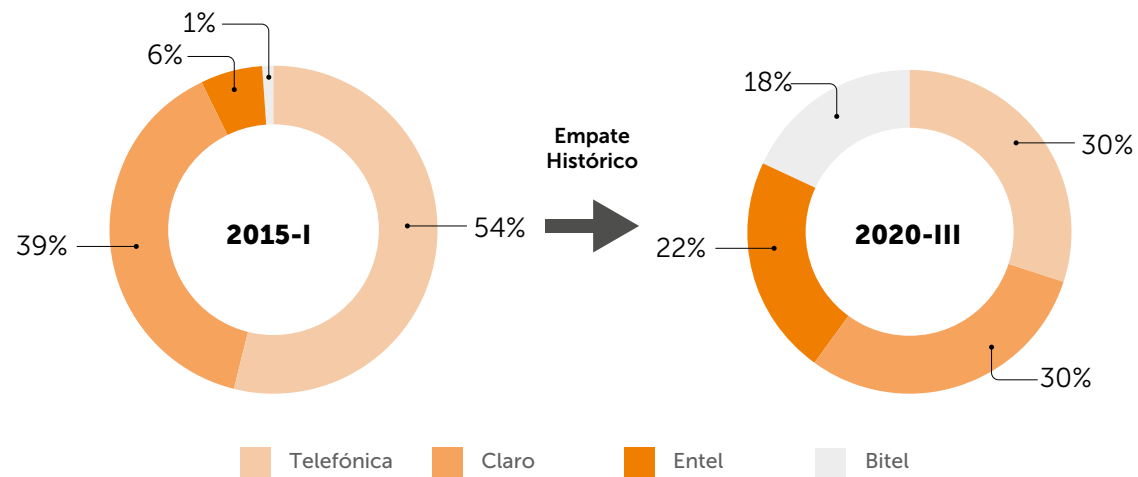
Gráfico 1. Participación de mercado en Internet Fijo



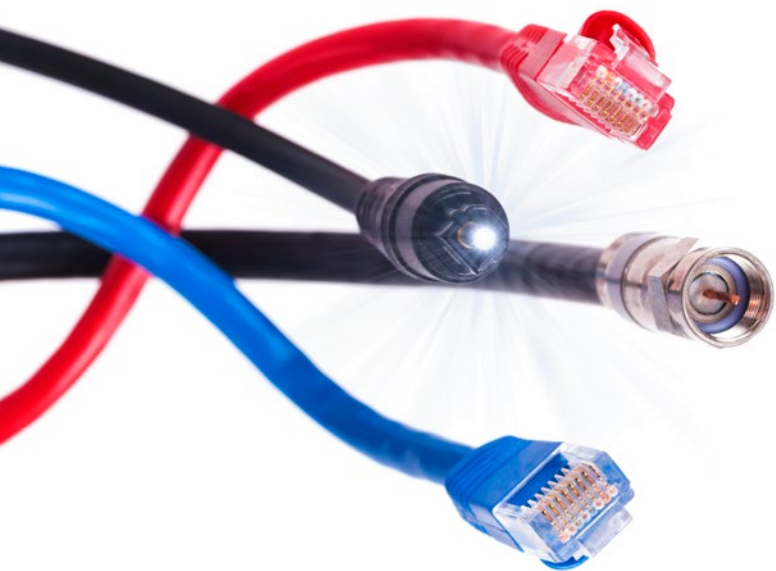
Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC-OSIPTEL



Gráfico 2. Participación del mercado móvil



Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC-OSIPTEL



Asimismo, se continuó con una aguda supervisión del respeto de la libre y leal competencia que fue acompañado de medidas normativas adecuadas para garantizar la intensidad competitiva. Además de evaluar las denuncias presentadas por los competidores del mercado, se procedió a realizar una veintena de investigaciones de oficio, algunas de las cuales han conllevado evaluar el inicio del respectivo proceso administrativo.

SEGUNDO PILAR: CALIDAD EN LOS SERVICIOS

La congestión de tráfico presentada en el 2020 a raíz del alza en el trabajo remoto y educación a distancia hizo imperativo supervisar el cuidado de la calidad en el servicio prestado por los operadores.

La supervisión y fiscalización de faltas no cesó pese a las disposiciones de aislamiento social, sino que impulsó el perfeccionamiento de los sistemas y su adaptación a la nueva normalidad, permitiendo que el 90% se realizará en forma remota. Incluso se aceleró el diseño de herramientas tecnológicas que permitan el monitoreo remoto de los datos en los servidores de los operadores.

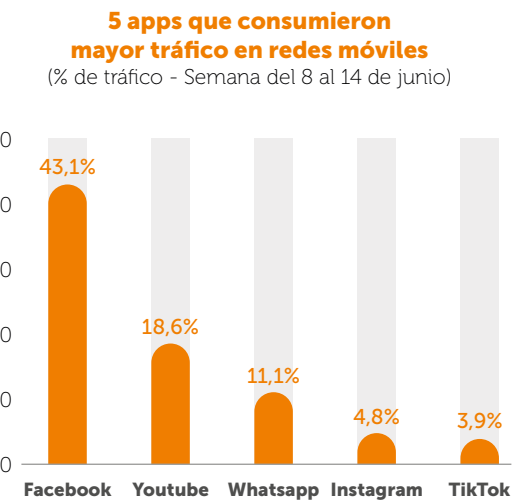
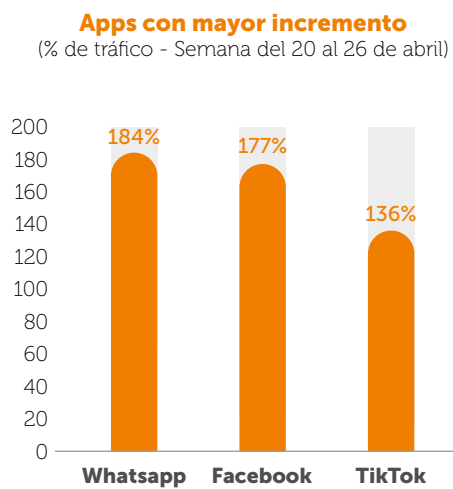
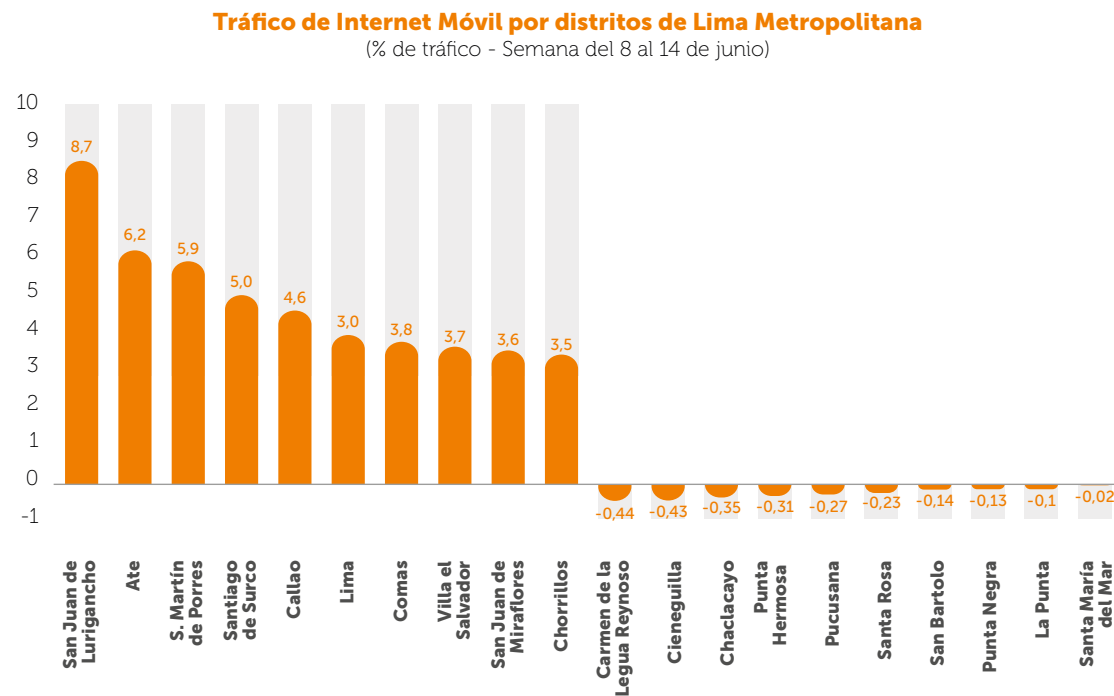
Pese a los desafíos citados, en el 2020 se realizaron 11 706 supervisiones o monitoreos en 8703 localidades a nivel nacional con el objetivo de advertir elementos que afecten la calidad de la prestación de servicios. De ese total, 1569 fueron en centros poblados de zonas rurales.

A nivel de procedimientos administrativos sancionadores, se iniciaron 125 en el 2020, a los cuales se sumaron 15 imposiciones de medidas correctivas y 11 medidas cautelares. Y en cuanto a multas impuestas, se alcanzó un total de S/ 117,10 millones, más del doble de lo reportado en el 2019 (S/ 53,48 millones).





Gráfico 3. Monitoreo de crecimiento de tráfico en redes fijas y móviles durante el aislamiento social



Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DFI-OSIPTEL

TERCER PILAR: CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS

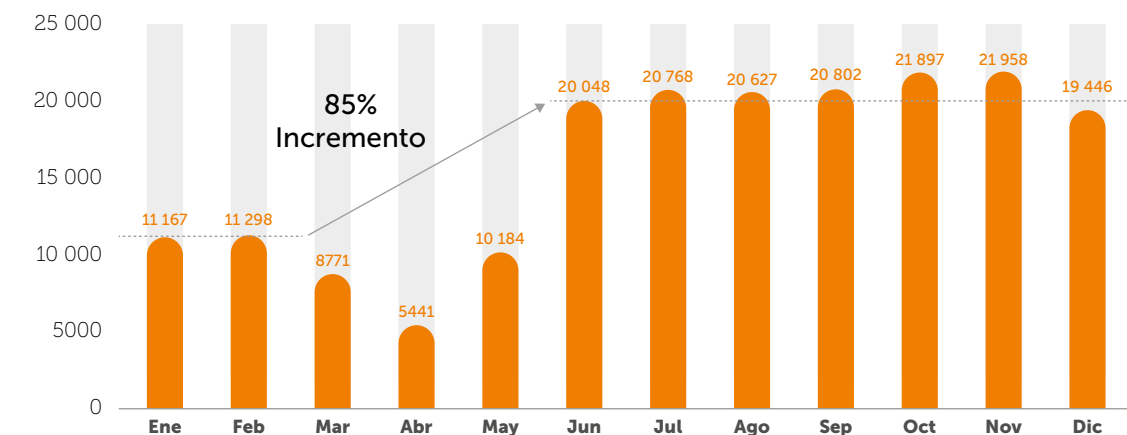
Cuidar al usuario fue una prioridad durante la pandemia. Pensando en protegerlos se prohibió el corte del servicio a los usuarios con deudas pendientes entre marzo y junio, para luego ordenar un fraccionamiento de deuda unido a la alternativa de contratar planes solidarios (por menos de S/ 20). Esta medida benefició a 1 674 828 abonados del servicio público móvil entre el 12 de abril y el 30 de junio del 2020.

Velar por la calidad de la atención implicó además que el OSIPTEL se adaptara a las nuevas circunstancias de

aislamiento social y potenciara la atención por teléfono, correo electrónico, redes sociales y videoconferencias. Se realizaron 317 202 atenciones y orientaciones al consumidor en el año, lo cual permitió superar en 23% la meta prevista antes de la pandemia.

En el caso de las atenciones telefónicas, estas crecieron un 85% mensual si lo comparamos con un mes promedio prepandemia. Se pasó de atender un promedio mensual de 11 233 consultas telefónicas antes de la pandemia a 20 792 desde junio del 2020.

Gráfico 4. Evolución de las atenciones telefónicas en el 2020

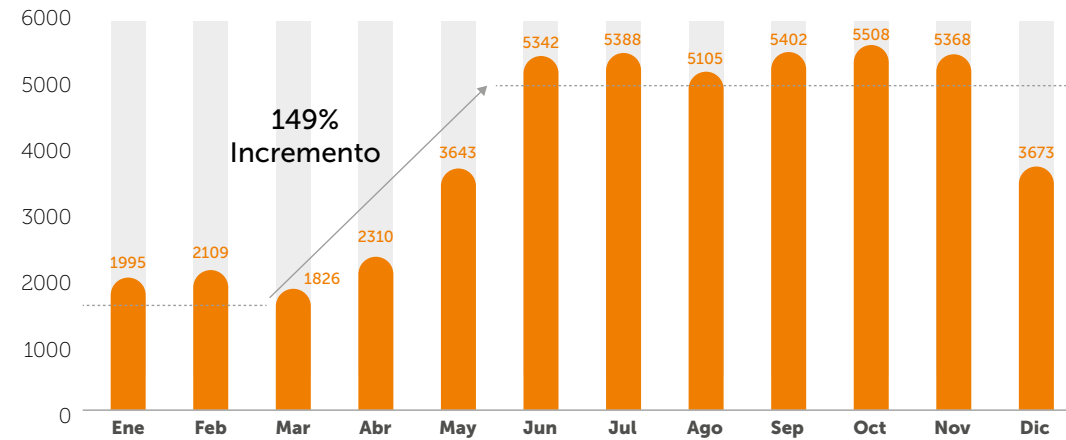


Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DAPU-OSIPTEL

Con relación a las consultas electrónicas ingresadas por correo electrónico y el formulario web se incrementaron un 149% en los meses de enero y febrero, pasando de atender un promedio mensual de 2052 consultas antes de la pandemia a 5112 desde junio del 2020.



Gráfico 5. Evolución de las atenciones electrónicas en el 2020

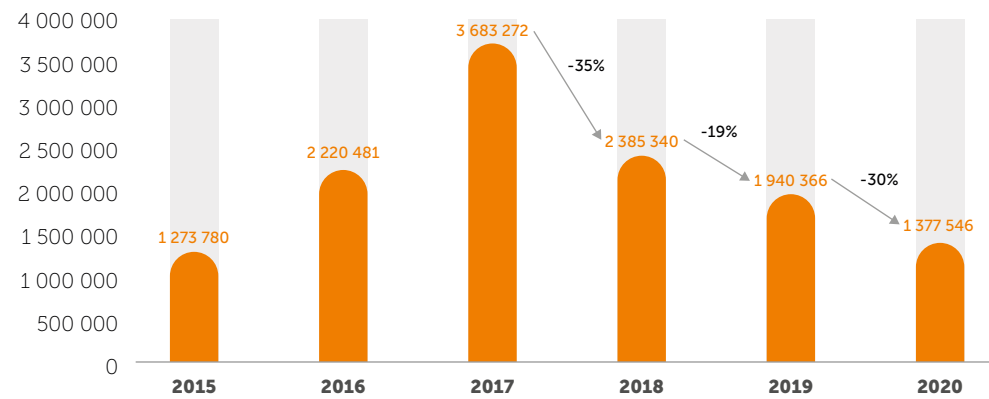


Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DAPU-OSIPTEL

Las atenciones provenientes de redes sociales pasaron 276 consultas atendidas el 2019 a 1387 en el 2020. Ello motivó asignar personal para la atención exclusiva de este tipo de consultas desde octubre del 2020. Asimismo, se incorporó la atención mediante video llamadas desde septiembre del mismo año.

Con relación a los reclamos de los clientes en primera instancia se mantuvo la tendencia a una reducción gradual gracias a las diferentes estrategias y medidas adoptadas en los últimos años. La reducción es sostenida desde el 2017 y alcanzó un -30% interanual en el 2020.

Gráfico 6. Evolución de la cantidad de reclamos presentados en primera instancia



Fuente: Empresas operadoras.
Fecha de corte: 16/05/2021
Elaboración: DAPU-OSIPTEL

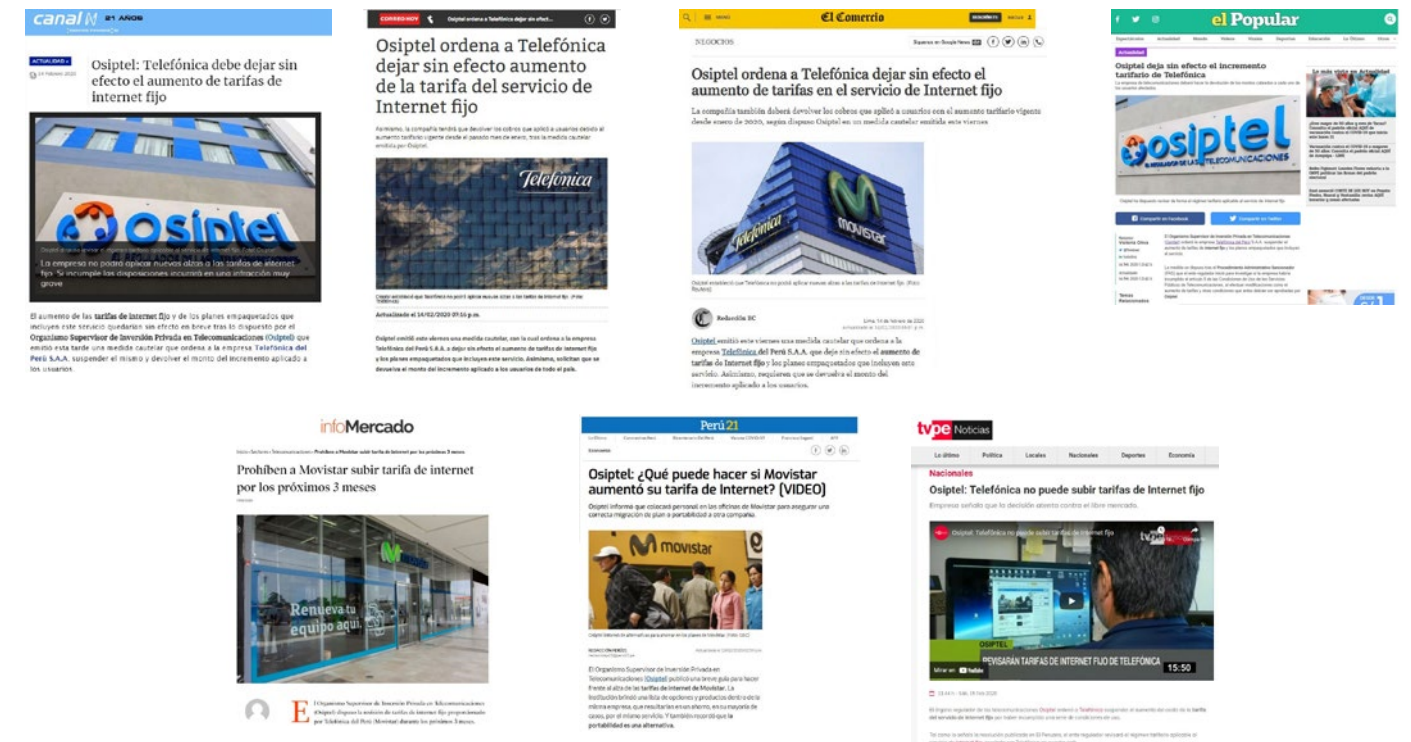
CUARTO PILAR: EMPODERAMIENTO DE LOS USUARIOS

El objetivo del OSIPTEL durante el 2020 no fue solo proteger al usuario, sino empoderarlo. Pensando en ello se reforzó el acceso a las aplicaciones que permiten promover la competencia brindando la mayor cantidad de información posible y se permitió un acceso unificado a todos esos servicios desde un aplicativo institucional.

con el fin de que el usuario pueda comparar y elegir la mejor opción en función de lo que realmente necesita. Fue desarrollado íntegramente por OSIPTEL y ha sido visitado por más de 830 000 personas.

Desde febrero del 2020 estuvo disponible Comparatel, un aplicativo informático que permite la comparación de beneficios ofrecidos por los diferentes planes tarifarios de los servicios de telecomunicaciones. El aplicativo sistematiza y ordena los planes tarifarios vigentes de manera amigable

Otra herramienta digital que pasó de estar disponible solo en la web para incluirla en el aplicativo institucional fue Señal OSIPTEL, el cual permite, de manera rápida y simple, verificar la señal y el tipo de tecnología de servicio móvil disponible en cualquier parte del Perú, así como reportar interrupciones y problemas de cobertura en los servicios de telecomunicaciones.





Además, se crearon otras nuevas herramientas que facilitan el acceso a información y permiten tomar mejores decisiones. Se diseñó, por ejemplo, un formato de contrato corto, simplificado, con explicaciones sencillas. De esta manera se solucionó un problema recurrente: el usuario que firmaba sin entender las obligaciones y derechos adquiridos con los contratos.

Otro ejemplo del cumplimiento de este objetivo es un caso ligado a Telefónica del Perú. A inicios de año el operador realizó un alza en el servicio de internet fijo que no fue adecuadamente notificada a los consumidores. El Regulador inició un procedimiento administrativo sancionador y dispuso, a través de una medida cautelar, que se dejara sin efecto el alza tarifaria y se devolviera el cobro adicional a los consumidores.

Al mes siguiente se inició una revisión del régimen tarifario aplicado en dicho mercado que concluyó con la creación de nuevas disposiciones especiales para Telefónica reunidas en la Resolución del Consejo Directivo N.º 138-2020-CD/OSIPTTEL. Dicha norma, aprobada en septiembre, contempla la obligación de informar con mayor anticipación los aumentos tarifarios de internet fijo. Además, dispuso que el operador desarrolle un aplicativo que permita a los abonados gestionar directamente y de forma sencilla trámites como migración, baja y suspensión del servicio.

Posteriormente, en diciembre, se publicó para comentarios una norma que dispone que todos los operadores móviles con más de 500 mil abonados, y no solo Telefónica, cuenten con un aplicativo similar. El objetivo es que puedan autogestionar sus consultas de forma sencilla y directa.

Esa protección por los ciudadanos también alcanza a las poblaciones con discapacidad. Desde el 2016 se impulsó la creación de tarifas especiales con descuentos para este segmento de la población. Posteriormente, en el 2019, como parte de la labor de monitoreo, se descubrió que los planes no habían sido actualizados y se instó a los operadores a hacerlo, logrando la actualización de dichos planes. En el 2020 se han realizado campañas de orientación y capacitación sobre sus derechos como consumidores a este segmento.

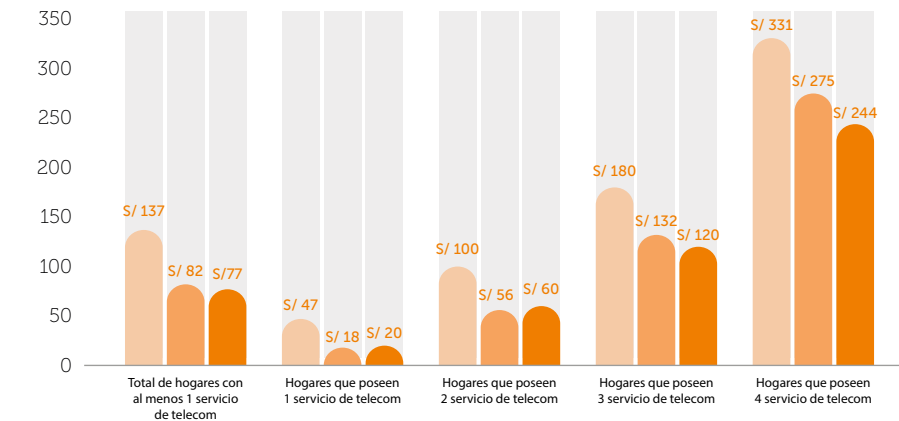
EL OBJETIVO DEL OSIPTTEL NO SOLO ES PROTEGER AL USUARIO, SINO EMPODERARLO.

EFECTOS POSITIVOS: LOS PRECIOS BAJAN

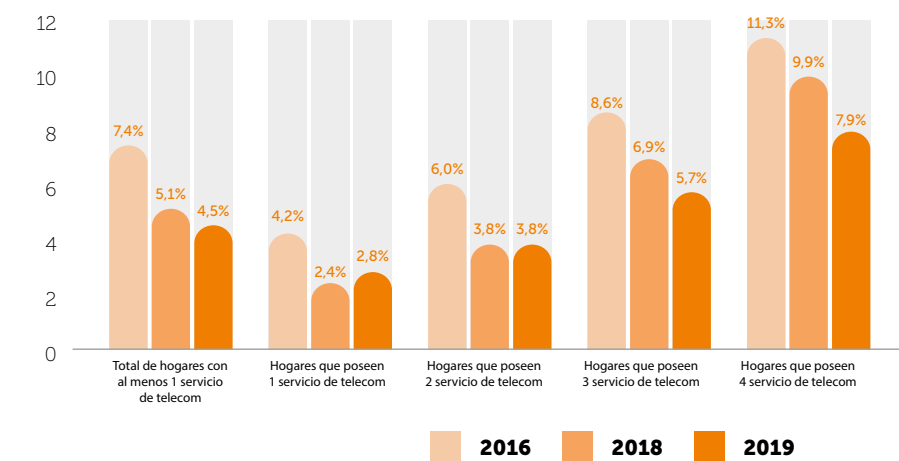
Las caídas en los precios de los servicios de telecomunicaciones en los últimos años son una prueba fehaciente de que el Regulador, basándose en sus cuatro pilares, ha generado un entorno en el que el usuario se beneficie con mejores tarifas.

Gráfico 7. Evolución del gasto mensual en servicios públicos de telecomunicaciones (S/)

Mediana: Gasto Mensual en Telecomunicaciones del Hogar



Mediana: Participación del Gasto en Telecomunicaciones en los gastos totales del hogar



Al 2019, el gasto por servicios de telecomunicaciones continúa disminuyendo, además de representar una proporción pequeña en el presupuesto total del hogar.

Fuente: Erestel 2019
Elaboración: DPRC-OSIPTTEL

A pesar del contexto de crisis económica generado por la pandemia, no se observó un alza en los planes comerciales habituales. Al contrario, el OSIPTEL estableció las reglas para la facturación de aquellos servicios en que, por falta de pago, la empresa operadora redujo prestaciones, a fin que se cobre según el plan más económico ofrecido o un monto menor de dicha tarifa, de tal manera que la reducción del pago sea consistente y razonable en función de la reducción de atributos. A partir de ello, las empresas operadoras dispusieron la creación de nuevos planes "solidarios" que por menos de S/ 20 al mes ofrecían prestaciones básicas para aquellos consumidores que no podían pagar sus servicios y habían pedido fraccionamiento luego de desatarse la pandemia.

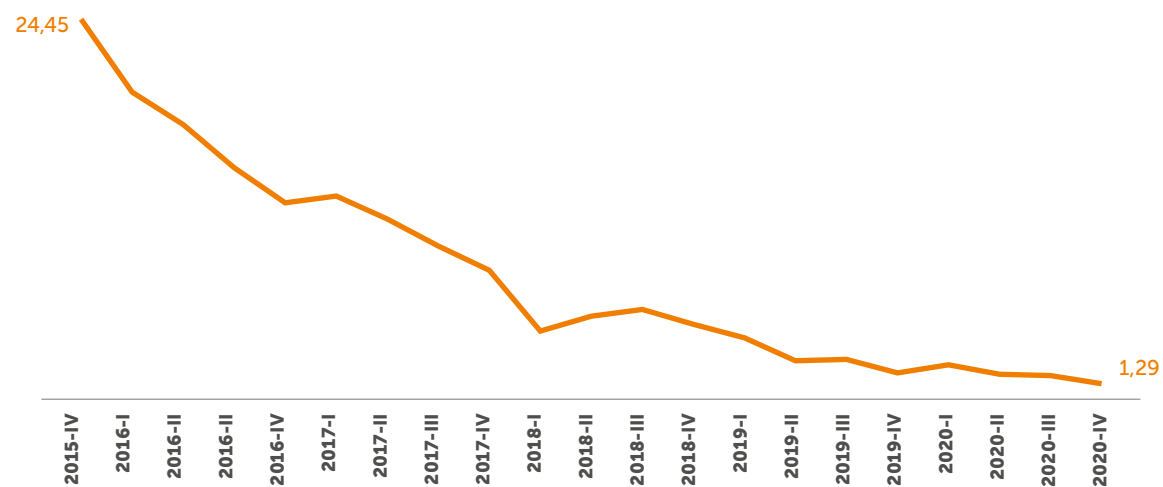
La tendencia a la baja se mantuvo en telefonía móvil. El costo de las llamadas realizadas desde el celular bajó 76,2% en los últimos cinco años (2015-2020) y se espera que continúe dicha tendencia. Uno de los factores que influyen en la definición de tarifas móviles es el tope al cargo por terminación de llamadas en la red de un operador competidor que determina el OSIPTEL. En el 2020 se definió un descenso de 16,4% para aplicarse en el 2021.

En internet fijo y móvil también se registró esta tendencia decreciente. El costo de las tarifas de datos de internet móvil bajó 94% en los últimos cinco años y vino acompañado de una mejora en la velocidad y cantidad de datos de navegación

ofrecida por los operadores. En internet fijo también se ha observado mejoras en la velocidad del servicio que fue acompañada con una reducción tarifaria de 95% en el mismo periodo.



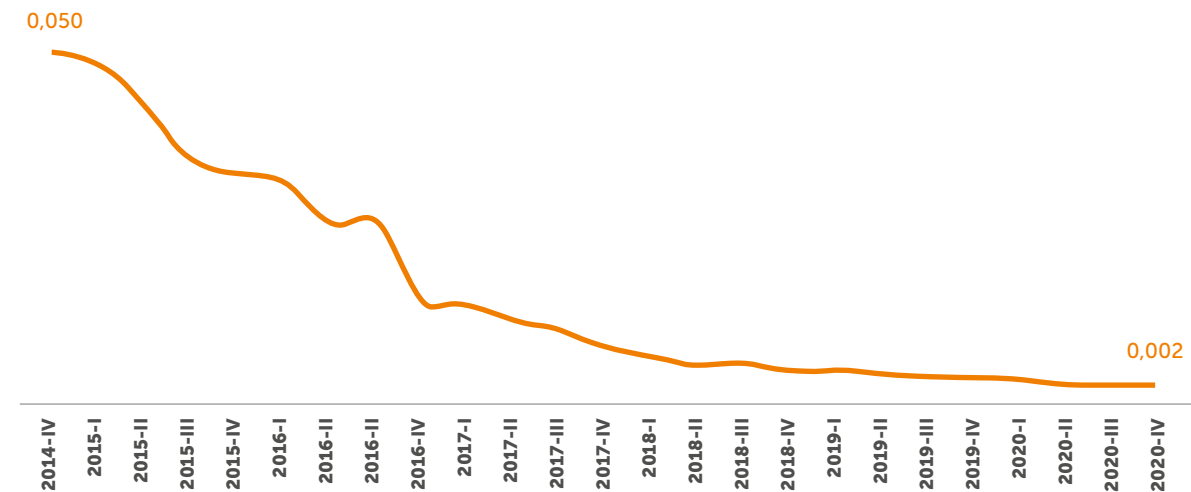
Gráfico 8. Evolución de la tarifa promedio por Mbps de Internet Fijo (S/)



Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC-OSIPTEL



Gráfico 9. Evolución de la tarifa promedio por MB desde teléfonos móviles (S/)



Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC-OSIPTEL

Gracias a estas reducciones tarifarias, entre el 2015 y el 2020 los usuarios han obtenido hasta 61 veces más datos de navegación en internet, pagando similares tarifas. Por ejemplo, si en el 2015 un usuario pagaba S/ 29 por 100 MB, en el 2020 recibía 6 GB por la misma tarifa. Considerando tanto

los servicios en redes fijas como móviles, solo durante el 2020, se generaron S/ 2,85 mil millones de ahorro para el cliente del servicio, mientras que entre el 2015 y 2020 se estimó un ahorro de más de 16,35 mil millones.

Cuadro 1. Evolución de tarifas de Telefónica del Perú en internet fijo en el 2020 (S/)

ANTES		AHORA	
Velocidad (Mbps)	Renta	Velocidad (Mbps)	Renta
15	65,90	--	--
--	--	20	59,90
30	S/ 79,90	--	--
--	--	40	S/ 70,90
50	S/ 100,90	--	--
--	--	80	S/ 90,90
100	S/ 135,90	--	--
--	--	150	S/ 135,90

Por ejemplo:

- Antes, contratar el servicio de velocidad 15Mbps costaba S/ 65,90.
- Ahora, contratar el servicio de velocidad 20Mbps, cuesta S/ 59,90.

Por el mismo precio de S/ 135,90 se puede ahora contratar 50Mbps más de velocidad.

Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC-OSIPTEL



POSICIÓN DE EQUILIBRIO ANTE EL MERCADO

El estado de emergencia decretado por el Ejecutivo desde marzo del 2020 implicó la creación de normativa específica para garantizar la continuidad del servicio y la posterior paulatina reapertura comercial. El país paró casi la mitad de su producción nacional por dos meses y la reactivación en etapas abarcó el resto del año. Esta contrariedad generó el quiebre de negocios, despidos masivos y la consecuente reducción de capacidad de consumo en los hogares.

La no suspensión de servicios dispuesta por el Regulador fue una medida de apoyo brindada a los usuarios al inicio de la pandemia de COVID-19. Pero no era sostenible en términos económicos más allá de un trimestre porque se amenazaba la cadena de pago y la sostenibilidad necesaria para la adecuada prestación del servicio.

En el segundo semestre se abrió la economía, lo que permitió a los clientes retomar el pago de sus servicios. Atendiendo a ello se dispuso retomar el corte por deuda, pero con las facilidades apropiadas ya mencionadas: un fraccionamiento de lo adeudado y el acceso a planes solidarios con tarifas menores al coste comercial (menos de S/ 20).

En el Congreso de la República, a lo largo de la emergencia sanitaria, se debatieron varias medidas orientadas a extender los beneficios aplicados a los servicios básicos en marzo. Surgió también el pedido de revisar la supervisión de la prestación privada de salud ante denuncias de conductas impropias. La conjunción de ambas preocupaciones se tradujo en un pedido de investigación a todos los organismos reguladores.

La Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos terminó recibiendo facultades de comisión investigadora para indagar —por un máximo de 180 días— la actuación de los reguladores durante los últimos cinco años. La comisión podrá determinar responsabilidades administrativas, civiles o penales de los funcionarios y proponer reformas normativas e institucionales.

En el caso particular del OSIPTEL, los congresistas han expresado que el Regulador no ha cumplido con dar la adecuada protección al consumidor, sino que se han antepuesto los intereses de las empresas e incumplido con equilibrar el mercado.

El OSIPTEL, en su presentación ante la citada comisión, aclaró que no se ha actuado de forma condescendiente con las empresas operadoras. La prolongada cuarentena, el impedimento de realizar ventas y la prohibición de suspensión de líneas originaron una caída en los ingresos de los operadores que generaba un problema de sostenibilidad en la prestación del servicio, tal como evidenciaron sus reportes financieros. Se corría el riesgo de afectar la cadena de pago, originar despidos y ver reducidas las inversiones en mantenimiento de las redes.

La función del Regulador, aclaró el presidente del OSIPTEL Rafael Munte en dicha ocasión, es lograr un equilibrio entre el mercado y la regulación, normando en forma complementaria en donde existe una falla en el mercado. Las normas defienden la competencia y la reconstruyen si es necesario, pero no se dictan para suplir al privado ni para asfixiar a las empresas. El equilibrio en este caso era dar facilidades al ciudadano, pero sin ocasionar el quiebre de los negocios, tal como ocurrió en otros sectores más afectados por la caída en el consumo.



La estrategia del OSIPTEL fue durante el 2020, en medio de la crisis originada por la COVID-19, acorde con la misión que tiene como foco el bienestar del ciudadano. Y para el 2021 se mantendrá el objetivo de garantizar el cuidado de la calidad en la atención y los servicios, los precios competitivos, el entorno favorable a la libre competencia y el empoderamiento del usuario respetando el equilibrio de todos los actores del mercado sin ceder a las presiones políticas de turno.

Las exigencias del proceso de digitalización generadas en el 2020 fueron motor para el diseño de acciones, normas y herramientas cuyos beneficios se cosecharán en el 2021 y agilizarán la transformación digital en curso. La supervisión remota, la atención de orientaciones por videoconferencia, los sistemas integrados y las aplicaciones de autogestión llegaron para quedarse.





ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



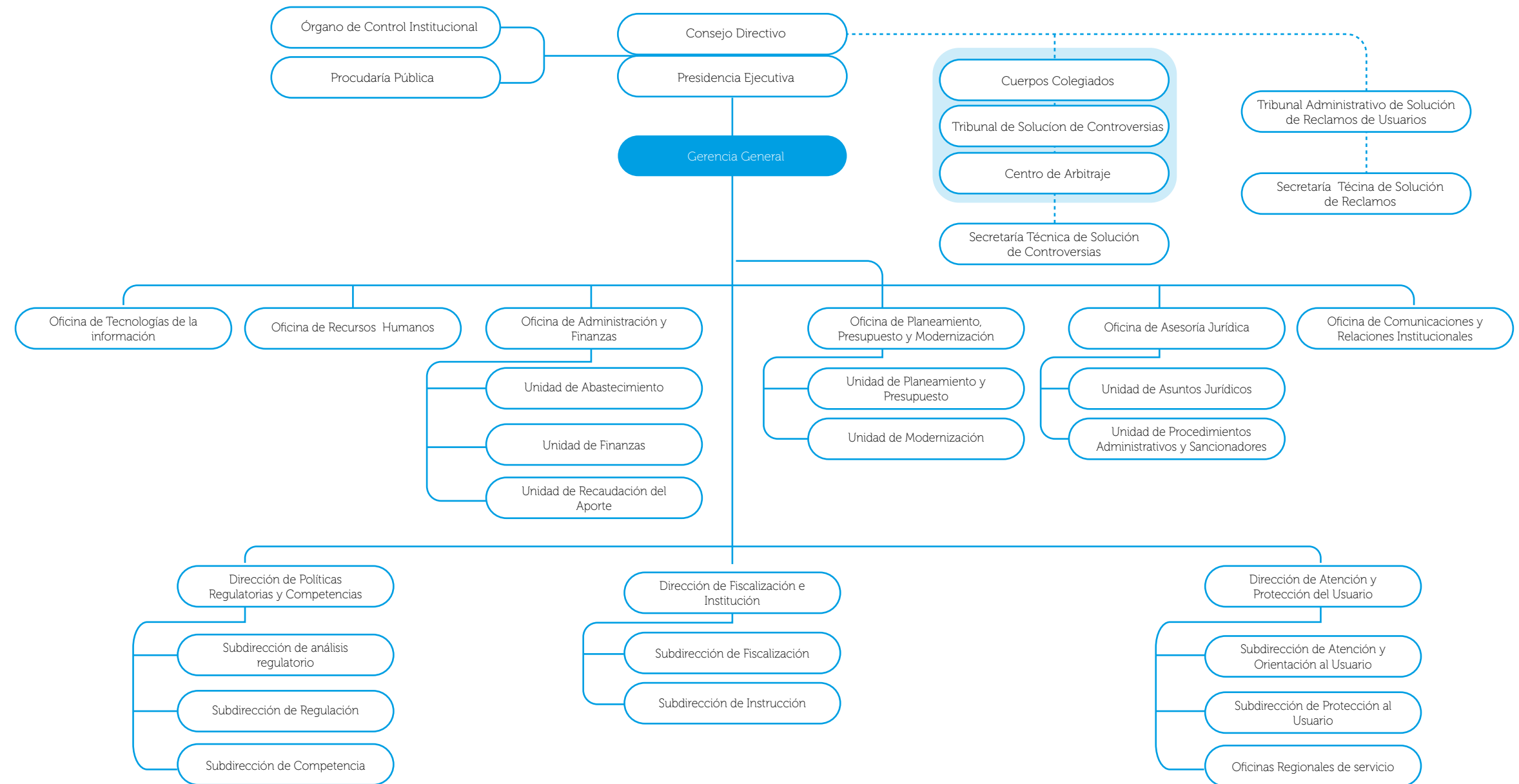
El camino hacia la transformación digital emprendido por el OSIPTEL exige más que solo implementar determinadas herramientas tecnológicas y cambiar procesos. Se trata de una reestructuración de la organización hacia una renovación cultural que tiene como eje central la satisfacción del usuario. Para lograr ese objetivo estratégico fue necesario diseñar una nueva estructura organizacional en donde se fortalezca la función de atención al usuario para lograr su empoderamiento, además de robustecer la labor de supervisión y fiscalización del Regulador.

El nuevo organigrama está compuesto por tres direcciones y seis oficinas. Con la finalidad de tener una estructura simplificada y ágil, se redujo a la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia (DPRC) a tres unidades orgánicas y a la Dirección de Fiscalización e Instrucción (DFI) en dos.

Un cambio relevante fue incluir las oficinas descentralizadas dentro de la Dirección de Atención y Protección del Usuario (DAPU). Dichas oficinas tenían antes su propia gerencia, pero se consideró que se consolidaba el cumplimiento de las políticas orientadas a satisfacer al usuario al pasar a depender de DAPU.

Otra novedad fue la creación de la Oficina de Recursos Humanos, que antes formaba parte de la Oficina de Administración y ahora tiene el mismo rango. Su empoderamiento responde al objetivo de optimizar los niveles de eficiencia del personal, que es el principal generador de la reputación del Regulador. Su misión va más allá de seleccionar personal o manejar la planilla, porque implica conservar el talento y conducirlo hacia la excelencia en el desarrollo de sus funciones.

Figura 2. Organigrama del OSIPTEL





CONSEJO DIRECTIVO



Presidente del Consejo Directivo
Rafael Eduardo Munte Schwarz



Director Miembro del Consejo Directivo
Jesús Eduardo Guillén Mallorquín



Director Miembro del Consejo Directivo
Arturo Leonardo Vásquez Cordano




Director Miembro del Consejo Directivo
Jesús Otto Villanueva Napurí




Director Miembro del Consejo Directivo
Carlos Federico Barreda Tamayo


EQUIPO LÍDER*



Gerente General
Sergio Enrique Cifuentes Castañeda



Procurador Público
Kelly Silvana Minchán Antón



Jefe de Órgano de Control Institucional**
Neil Pezo Arévalo




Gerente de Protección y Servicio del Usuario
Tatiana Piccini Antón




Gerente de Políticas Regulatorias y Competencia
Lennin Quiso Córdova




Gerente de Supervisión y Fiscalización
Luis Alejandro Pacheco Zevallos



Gerente de Asesoría Legal
Luis Alberto Arequipeno Támara



Gerente de Comunicación Corporativa
Carmen Cárdenas Díaz



Gerente de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística
Andrés Aguayo Bustamante



Gerente de Planeamiento y Presupuesto
David Villavicencio Fernández



Gerente de Administración y Finanzas, responsable de la Oficina de Recursos Humanos.
Esther Rosario Dongo Cahuas

* Los cargos de los funcionarios están en proceso de actualización.

**Hasta el 29 de mayo del 2021.



UNA VIDA AL **SERVICIO INSTITUCIONAL**

OSIPTEL valora el desempeño de los colaboradores evidenciados en los 26 años de trayectoria del ente regulador.



Tatiana Piccini –
Gerente de Protección y
Servicio al Usuario

Tatiana ingresó a lo que era la Gerencia Técnica, actual Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia, en el año 1995, donde se desempeñó en distintos cargos. Fue analista, coordinadora y alcanzó el puesto de Subgerente de Gestión y Normatividad. Dentro de las principales labores realizadas por Tatiana, podemos mencionar el desarrollo de diversas iniciativas y normativas que lograron la interconexión entre las empresas operadoras. Estuvo a cargo de la implementación de la portabilidad numérica en el servicio público móvil y luego en el servicio de telefonía fija en el Perú. En marzo del 2019, gracias a su destacada labor institucional, se le encargó la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario, así como la Gerencia de Oficinas Desconcentradas. En el 2020, fue nombrada oficialmente gerente de ambas gerencias. Actualmente viene promoviendo el desarrollo de diversas actividades a nivel nacional a fin de fortalecer el servicio de atención y orientación a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

“Me siento comprometida en la búsqueda continua de la mejora de nuestros servicios de atención y orientación a los usuarios”



David Villavicencio –
Gerente de
Planeamiento y
Presupuesto

David es uno de los miembros fundadores del OSIPTEL. Él fue parte del equipo encargado de la creación del regulador. Ingresó en 1993 como consultor en el diseño y formulación de las herramientas de gestión institucional e implementación de las áreas administrativas. Posteriormente, se desempeñó como administrador de los proyectos de fortalecimiento institucional OSIPTEL y apoyo a la creación y administración del FITEL ejecutados por el PNUD, Presidio los Comités de procesos de los concursos públicos de los proyectos del FITEL. A partir del año 2000, ocupó el puesto de Jefe de Presupuesto y desde el año 2011 hasta la actualidad se desempeña como Gerente de Planeamiento y Presupuesto.

“OSIPTEL fue y sigue siendo un reto profesional y personal; estoy orgulloso de pertenecer a esta institución”



Silvia Solano –
Coordinadora de
Administración
Documentaria

Silvia ingresó al OSIPTEL en el año 1995. Su trayectoria laboral en la institución inició en la Gerencia de Estudios Económicos como Secretaria de Gerencia, luego pasó a otras gerencias como la Gerencia de Supervisión y Fiscalización y Gerencia General. Gracias a su compromiso y desempeño, desde enero del año 2012, fue designada como Coordinadora de Administración Documentaria de la Gerencia de Administración y Finanzas.

“Efectué mi trabajo con integridad, haciendo lo correcto aunque nadie esté mirando, por un propósito no por un aplauso”



Jorge Alakawa –
Jefe de
Finanzas

La historia de Jorge inicia casi en paralelo con la historia del OSIPTEL. Él forma parte de la institución desde junio de 1994, cuando ingresó ocupando el puesto de Contador General. Actualmente se desempeña como Jefe de Finanzas, supervisando los procesos de las operaciones de ingreso y egreso, además de controlar el cumplimiento de las obligaciones del Aporte por Regulación al Osiptel, en base a las normas internas de Tesorería, a fin de brindar soporte a la Gerencia de Administración y Finanzas.

“En OSIPTEL, vamos por más”



Luis Yabar –
Supervisor Principal

Luis empezó su trayectoria en el OSIPTEL casi desde su creación. En el año 1994 ingresó como Consultor PNUD de la Gerencia Técnica, a partir de ahí desempeño diversos cargos y actualmente ocupa el puesto de Supervisor Principal de la Dirección de Fiscalización e Instrucción. Él tuvo la oportunidad de participar en la gran transformación de las telecomunicaciones en el Perú, su principal contribución fue a través de la supervisión de la expansión y modernización de la red, así como de la calidad y continuidad en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones tanto en zonas urbanas como rurales.

“Me siento muy agradecido con el OSIPTEL, por la maravillosa experiencia que significa trabajar por un país mejor comunicado y con más conectividad”



EL AÑO EN NÚMEROS

INDICADORES

RELEVANTES DE LA LABOR DEL REGULADOR EN EL SECTOR



671
personas

trabajaron en el OSIPTEL. El 40% era menor de 30 años y el 26% estaba en provincias.

1 674 828
abonados

del servicio móvil accedieron al fraccionamiento de sus deudas entre el 12 de abril y el 30 de junio del 2020. Ello, en atención a las medidas emitidas por el Gobierno para facultar a las operadoras de fraccionar las deudas de sus abonados en el marco de la pandemia por la COVID-19.

S/ 2848
millones

ahorraron los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones en el 2020 gracias a la reducción en las tarifas, según la DPRC*. Cabe mencionar que, en los últimos cinco años, la disminución de la tarifa promedio por MB de Internet Móvil fue de 94%, mientras que la reducción de la tarifa promedio por Mbps de Internet Fijo fue de 95%.

387,88%
se elevó

el uso de *Tik Tok* en internet fijo durante la última semana de junio, comparado con el consumo de la primera semana de marzo (prepandemia). Fue la app que experimentó el mayor incremento de tráfico. Lo siguió *Facebook* con 349,28% y *WhatsApp* con 308,75%.



76,2%
de los hogares

peruanos estaba conectado a internet fijo o móvil antes de la pandemia, según Erestel 2019 (Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones).

317 202
atenciones

y orientaciones al consumidor se realizaron en el año, superando en un 23% la meta prevista. Debido a la pandemia, la mayor cantidad se realizó por teléfono.



24
procedimientos

sancionadores se iniciaron a los operadores por activar líneas o vender chips de forma ambulatoria [en la vía pública]. Se emitieron 12 medidas cautelares.

S/ 5,1
millones

en sanciones impuestas por el OSIPTEL fueron confirmadas por el Poder Judicial. Los operadores, al agotar la vía administrativa de apelación, los habían judicializado.

2962
denuncias

denuncias de usuarios fueron atendidas por el OSIPTEL en el 2020. El mes con más casos, sobre todo ligados a problemas en el internet, fue octubre.



149%
se incrementó

el promedio mensual de consultas atendidas por el correo electrónico y formulario web durante la pandemia en comparación con el movimiento de los meses de enero y febrero.

S/ 117,10
millones

en multas se han impuesto en el 2020, más del doble de los S/ 53,48 millones del 2019.



95
sentencias

a favor del OSIPTEL fueron emitidas en primera y segunda instancia del Poder Judicial a nivel nacional. Solo ocho sentencias fueron en contra.

1,7
millones

de IMEI** fueron bloqueados por robo o pérdida del dispositivo.

* DPRC (Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia)

** IMEI (International Mobile Station Equipment Identity, por sus siglas en inglés).



ENFRENTANDO LA PANDEMIA



La emergencia sanitaria generada por la COVID-19 convirtió al 2020 en un año atípico. A mediados de marzo, el Gobierno decretó medidas de aislamiento social para frenar los contagios que incluyeron una paralización parcial de la economía durante todo el segundo trimestre. La posterior reapertura comercial fue paulatina y marcó una "nueva normalidad" que reinó hasta el cierre de año.

Ante esta realidad, la resiliencia organizacional fue imperativa. El OSIPTEL adaptó en tiempo récord su normativa a las disposiciones de emergencia dictadas por el Ejecutivo, reforzó la atención al usuario a través de canales digitales e incorporó tecnologías adecuadas para supervisar de forma remota a las operadoras del sector. Se reconvirtió por dentro para asegurar la adecuada prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones en medio de la pandemia.

HACIA AFUERA

De cara al usuario, el Regulador realizó acciones para garantizar la protección de sus derechos. Las medidas se fueron adaptando a las distintas etapas que vivió el país en la lucha contra la COVID-19.

Un servicio sin cortes

El primer gran desafío fue garantizar la continuidad del servicio durante la cuarentena. Al decretarse el estado de emergencia (D.S. 044-2020-PCM) el 15 de marzo, el Ejecutivo dispuso que no se suspendieran los servicios de telecomunicaciones mientras rigiera el aislamiento social. Para lograr su ejecución era necesaria una norma sectorial especial. Por eso, al día siguiente, se emitió la Resolución N.º 035-2020-PD/OSIPTEL.

En esta primera norma emitida se estableció principalmente que las empresas operadoras no suspendieran o dieran de baja los servicios por falta de pago, a efectos de garantizar la continuidad de los servicios; la atención presencial en oficinas o centros de atención a usuarios y puntos de venta a nivel nacional de las empresas operadoras quedaron suspendidas a fin de cumplir con el aislamiento social obligatorio; los problemas de calidad e interrupción que registraran los servicios debían ser atendidos únicamente vía telefónica o por los canales virtuales disponibles y excepcionalmente se podía desplazar el personal técnico de la empresa cuando la naturaleza del problema lo requiriera.

Reactivación paulatina

Las medidas iniciales del Ejecutivo se aplicaron hasta el 31 de marzo. Luego, durante todo el segundo trimestre, se fue renovando el estado de emergencia cada 15 días con algunas variaciones, incluyendo una mayor apertura comercial. Cada uno de esos nuevos escenarios implicó un cambio en el marco regulatorio del OSIPTEL.



El 31 de marzo se emitió la Resolución N.º 045-2020-CD/OSIPTEL en la que se estableció, entre otras disposiciones, que las empresas operadoras solo podían atender vía telefónica las solicitudes de migración de plan tarifario, suspensión temporal del servicio y baja del servicio; así como ejecutarlos de manera remota; las empresas operadoras debían emplear un protocolo de seguridad antes de enviar a sus trabajadores al domicilio de los abonados, las empresas operadoras podían atender los pedidos de nuevos servicios de acceso a internet de entidades públicas y privadas; así como atender pedidos de nuevos servicios de telefonía fija para *call centers*.

En abril se emitió la Resolución N.º 040-2020-PD/OSIPTEL mediante la cual se permitió que las empresas operadoras publiquen en sus páginas web, los criterios de fraccionamiento de deuda; no podían aplicar reducción de prestaciones del servicio, si el abonado accedió al fraccionamiento del pago del recibo vencido; se requirió la implementación de la funcionalidad del Tethering y su extensión a todo el plan tarifario o bolsa de datos; y se permitió realizar nuevas contrataciones por audio para el servicio de acceso a internet fijo inalámbrico, internet móvil y televisión por cable sin ingreso del personal de la empresa operadora al domicilio del abonado.





A inicios de mayo, mediante la Resolución N.º 050-2020-CD/OSIPTTEL se reactivó la portabilidad numérica en telefonía móvil y fija, las empresas operadoras podían efectuar nuevas contrataciones por audio para el servicio de telefonía fija, acceso a internet fijo alámbrico y televisión por cable alámbrico; y en el caso del servicio público móvil las nuevas contrataciones se realizaban

mediante aplicaciones con autoactivación y entrega del SIM Card en el domicilio del abonado.

Asimismo, en la quincena de mayo, se emitió la Resolución N.º 042-2020-PD/OSIPTTEL que estableció las actividades a ser realizadas de forma presencial por aquellas empresas operadoras.

Figura 3. Principales medidas adoptadas en el estado de emergencia



Prohibición temporal de suspender los servicios entre el 16 de marzo y el 1 de julio.



Facilidades para el fraccionamiento de la deuda. No suspender el servicio por falta de pago.



No aplicación de intereses, moras o cobros por reconexión en los servicios durante el periodo de emergencia.



No aplicación de reducción de prestaciones del servicio si el usuario fraccionó la deuda



Tethering. Con el fin de facilitar una mayor conectividad para los usuarios, se implementó la funcionalidad de Tethering (uso de un equipo móvil para compartir internet a múltiples equipos) para todos los planes tarifarios o paquetes prepagados de datos móviles durante el estado de emergencia.



Contrataciones por audio o a través de aplicativos de autoactivación.



Autoinstalación y autoactivación de equipos.



Medidas especiales. Se aprobó la prestación de servicios de telecomunicaciones orientados a la teleeducación, telesalud y trabajo remoto en entidades públicas y privadas durante el periodo de aislamiento social.

Fuente: DAPU-DPRC - OSIPTTEL

Cuadro 2. Normas dictadas por OSIPTTEL para adaptar el sector a lo dispuesto por el Ejecutivo

Gobierno	OSIPTTEL	
Decreto Supremo N.º 044-2018-PCM Declara el Estado de Emergencia Nacional y dispone el aislamiento social obligatorio.	Resolución N.º 035-2020-PD/OSIPTTEL	Norma que establece las disposiciones para garantizar la continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones en el marco del Decreto Supremo N.º 044-2020-PCM
	Resolución N.º 045-2020-CD/OSIPTTEL	Medidas adicionales y temporales para la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones durante el aislamiento social.
Decreto de Urgencia N.º 035-2020 Medidas para facilidades de pago de los recibos, la reducción de prestaciones a los servicios de los abonados que mantengan recibos impagos; la priorización del tráfico de las entidades de la Administración Pública; la suspensión de la atención en centros de atención al cliente, y; los medios alternativos para la entrega de recibos de los servicios.	Resolución N.º 040-2020-PD/OSIPTTEL	Normas complementarias a las disposiciones para la prestación de los servicios de telecomunicaciones que establece el Decreto de Urgencia N.º 035-2020
	Resolución N.º 050-2020-CD/OSIPTTEL	Disposiciones para garantizar la continuidad, la promoción de la competencia y el desarrollo sostenido de los servicios públicos de telecomunicaciones en el marco del Estado de Emergencia Nacional.
Decreto Supremo N.º 080-2020-PCM Reanudación de actividades económicas en forma gradual y progresiva dentro del marco de la declaratoria de Emergencia Sanitaria Nacional. R.M. N.º 258-2020-MTC/01 Protocolo Sanitario Sectorial para la Prevención de la COVID-19 para los Servicios de Telecomunicaciones.	Resolución N.º 041-2020-PD/OSIPTTEL	Reglas para el uso de la mesa de partes virtual del OSIPTTEL.
	Resolución N.º 042-2020-PD/OSIPTTEL	Establecen disposiciones para el reinicio de actividades de las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones.
	Resolución N.º 043-2020-PD/OSIPTTEL	Disposiciones para garantizar la continuidad y la sostenibilidad de la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones en el marco del Estado de Emergencia Nacional.
	Resolución N.º 067-2020-CD/OSIPTTEL	Modifican disposiciones para garantizar la continuidad y la sostenibilidad de la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones en el marco del Estado de Emergencia Nacional.
	Resolución N.º 145-2020-CD/OSIPTTEL	Medidas temporales aplicables al procedimiento de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones en el marco de la emergencia sanitaria por el existencia de la COVID- 19.

Fuente: OAJ - OSIPTTEL



Variaciones en el consumo

Desde que se inició el aislamiento social se dispuso que las clases en todos los niveles académicos se dicten de manera virtual. Las empresas adoptaron la modalidad de teletrabajo para continuar operando. Esto generó un mayor tráfico de datos en las zonas residenciales urbanas que produjeron episodios de congestión en zonas específicas, en las redes fijas y móviles, lo cual fue monitoreado por el Regulador, que solicitó a las empresas operadoras las acciones de mejora correspondientes.

A ello se sumó el alza en el consumo de material audiovisual de entretenimiento para cubrir el vacío que generó el cierre de centros de entretenimiento (cines, teatros, etc.) y el impedimento de circulación en la vía pública. Las mediciones realizadas por OSIPTEL detectaron que hubo aplicaciones como *Tik Tok* que llegaron a elevar su consumo hasta un 387,8% más que la semana previa a la cuarentena.

El crecimiento de tráfico, y los episodios de congestión de tráfico en las redes fijas y móviles y su efecto en la velocidad del servicio de internet en los hogares, habría

generado que se eleven los niveles de consultas de orientación al respecto.

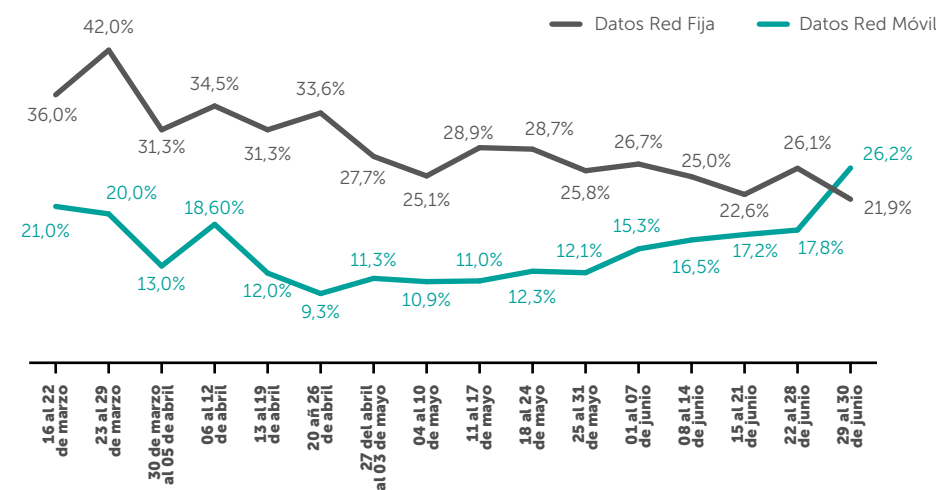
En las primeras semanas de aislamiento social no existía la posibilidad de adquirir más líneas o contratar un proveedor diferente. Mientras duró la prohibición, la recomendación fue priorizar el uso del servicio de acceso a internet para el uso del teletrabajo, educación a distancia y tele salud durante los horarios de 8:00am a 6:00pm en el hogar y limitar el consumo de videos por entretenimiento en las horas más congestionadas (entre las 6:00pm a 9:00pm).

El OSIPTEL realizó una activa campaña de comunicación para orientar al usuario en el uso del internet por horarios. Se informó sobre las aplicaciones y horarios que generaban mayor congestión y se emitieron recomendaciones para contrarrestar esta problemática.

Evolución de tráfico en redes fijas y móviles durante el aislamiento social

En promedio, la tasa de crecimiento en consumo de datos fue mayor en las redes fijas, llegando a un 42% de alza a finales de marzo. Los aplicativos con mayores tasas de crecimiento fueron *Netflix*, *WhatsApp*, *Facebook* y *Tik Tok*.

Gráfico 10. Evolución del tráfico en redes fijas y móviles durante el aislamiento social



Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DFI/ OSIPTEL

Cuadro 3. Tasas máximas de crecimiento del tráfico de datos semanal de los principales aplicativos

	Redes Fijas	Semana	Redes Móviles	Semana
NETFLIX	Hasta 102%	23 al 29 de marzo	Hasta 107%	16 al 22 de marzo
WHATSAPP	Hasta 308,75%	15 al 21 de junio	Hasta 123,31%	25 de mayo al 31 de mayo
FACEBOOK	Hasta 349,28%	29 de junio al 5 de julio	Hasta 55,08%	29 de junio al 5 de julio
TIKTOK	Hasta 387,88%	29 de junio al 5 de julio	Hasta 130,98%	29 de junio al 5 de julio

Fuente: Reporte de empresas operadoras.
Elaboración: DFI/OSIPTEL

Colaboración interinstitucional

Durante el estado de emergencia, OSIPTEL brindó a diversas instituciones del Estado acceso a la base de clientes móviles incluida en el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad (Renteseq) –sistema creado para prevenir y combatir el comercio ilegal de teléfonos– de manera que se puedan llevar a cabo diversos programas de apoyo durante la pandemia.



DESDE DENTRO

Las cambiantes circunstancias pandémicas exigían realizar adaptaciones normativas con agilidad. OSIPTEL optimizó sus procesos internos de trabajo y consiguió adaptarse a las disposiciones del Ejecutivo con la rapidez esperada por consumidores y operadores.

Al igual que con el resto de dependencias públicas, se operó en forma remota, lo que implicó migrar por completo al teletrabajo de la mayoría de sus trabajadores (88%). Ello generó desafíos tecnológicos y organizativos.

El diseño de toda la normativa de emergencia implicó el trabajo colaborativo —y remoto— de la Dirección de Políticas Regulatorias y Compensatorias, la Dirección de Atención y Protección del Usuario y la Oficina de Asesoría Jurídica. Ellos se apoyaron en el uso de renovadas herramientas digitales y metodologías de trabajo optimizadas para lograr sus objetivos.

El otro gran desafío fue continuar con las labores de supervisión y fiscalización. Realizarlas sin llevar a cabo desplazamientos físicos implicó diseñar y adquirir un conjunto de herramientas tecnológicas apropiadas para la supervisión remota.

Asistencia tecnológica

La necesidad de acceso a las redes y sistemas de los operadores sin desplazamientos físicos motivó la búsqueda de soluciones tecnológicas idóneas. Por esa razón, en el 2020 se inició el diseño de un centro de monitoreo remoto que se conecte con las centrales de las empresas operadoras, permitiendo evaluar si la señal tiene interrupciones sin necesidad de trasladarse hasta la sede de cada una de ellas. La solución pasó las pruebas respectivas y quedó lista para su lanzamiento en el 2021.



Servicio de atención y orientación al usuario

Al declararse el estado de emergencia, si bien se suspendió el trabajo presencial de la mayor parte de colaboradores del OSIPTEL, incluyendo nuestro servicio de atención y orientación en oficinas regionales y centros de orientación a nivel nacional, el equipo del Contact Center-FonoAyuda, que brinda el servicio de atención y orientación telefónico, no se detuvo, a pesar de las limitaciones para movilizarse y las restricciones en el horario por el toque de queda. Ante ello, se organizaron por turnos, y se habilitaron espacios para cumplir con las medidas de bioseguridad.

A la par, se realizaron acciones que permitieron el fortalecimiento del servicio de atención y orientación a nivel nacional tales como: la implementación de posiciones remotas para el Contact Center – FonoAyuda, la habilitación de más de 60 líneas móviles a nivel nacional para la atención de usuarios, el desarrollo del canal



de atención virtual mediante videollamadas, así como la implementación de la atención para personas con discapacidad auditiva con intérprete de lengua de señas mediante videollamadas, la creación y difusión de correos electrónicos regionales para la atención de las consultas de los usuarios.

Durante este periodo se incrementó en 149% el promedio mensual de consultas atendidas por correo electrónico y formulario web en comparación con los meses previos a la pandemia (enero y febrero). La cantidad de consultas mensuales recibidas por teléfono, bajo el mismo parámetro de comparación, se elevó en 85%.

También se implementó un canal de orientación soportado en programas radiales a nivel regional bajo el formato denominado "Línea Directa con OSIPTEL", a cargo de nuestros colaboradores, quienes dan a conocer temas

de interés de los usuarios así como atienden en vivo las consultas presentadas por los radioescuchas.

Posteriormente, luego del periodo de aislamiento social, previa aprobación del Protocolo de Atención a los Usuarios en las Oficinas de Orientación del OSIPTEL y adecuación de nuestras sedes de acuerdo a las disposiciones sanitarias para proteger la salud de los ciudadanos y de nuestros colaboradores, en agosto del 2020 se reanudó la atención presencial en forma gradual. Se inició en el centro de orientación de San Borja; posteriormente, en octubre, en el MAC de Lima Sur; luego, en noviembre, en las oficinas regionales de Arequipa, Cusco, La Libertad y Lambayeque y, finalmente, en los últimos días de diciembre, el centro de orientación de Pueblo Libre.

La siguiente tabla presenta la cantidad de orientaciones presenciales realizadas en cada mes conforme a la apertura progresiva de oficinas.

Cuadro 4. Orientaciones presenciales entre agosto y diciembre

Oficina	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Total general
Sede Central	205	260	329	371	334	1499
Cusco				462	454	916
Trujillo				279	251	530
Arequipa				237	201	438
Chiclayo				175	179	354
MAC Lima Sur				51	48	99
Pueblo Libre					24	24
Total general	205	260	329	1575	1491	3860

Fuente: DAPU-OSIPTEL

Para optimizar el flujo de atenciones presenciales, se implementó un Sistema de Citas que permitió el registro de solicitud para citas presenciales a medida que se reactivaron las sedes institucionales a nivel nacional por el estado de

emergencia. Se definieron horarios para cada atención y se consideró un menor aforo para evitar los contagios. El resto de las orientaciones continuó siendo vía telefónica, por video llamadas, a través de correos electrónicos y formularios web.



Oficina de Pueblo Libre adecuada para recibir al público en el segundo semestre.

Prevención es salud

Desde el inicio de la pandemia por el nuevo coronavirus, en el OSIPTEL se priorizó el cuidado de la salud del trabajador para lo cual se implementó el Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo y el Protocolo para la prevención, atención y seguimiento ante la infección por COVID-19 a fin de proteger a todos los colaboradores que realizan trabajo presencial o mixto, a nivel nacional.

Asimismo, a través de la gestión del Equipo de Salud Ocupacional se han implementado medidas de control y seguimiento, entre los cuales destacan el tamizaje para despistaje o detección de la COVID-19, así como la vigilancia epidemiológica a todos los colaboradores que fueron afectados por la COVID-19.

Para el personal que realizó trabajo remoto, se les dotó de mobiliario y equipos necesarios que les permitieran cumplir con la carga laboral asignada desde la seguridad de su

domicilio. Además, las capacitaciones se tornaron remotas y la selección de nuevo personal fue 100% virtual.

Para el personal que necesitaba ir a las sedes (12%) a realizar labores que era imprescindible ejecutar de forma presencial, se facilitó el servicio de traslado de su domicilio y retorno, se adecuaron los ambientes para cumplir los protocolos sanitarios y se instaló la señalización de apoyo correspondiente.

Asimismo, se implementaron planes de limpieza y desinfección para brindar a los colaboradores una infraestructura que reduzca al mínimo posible los riesgos de potenciales contagios. Ello permitió que se diera una apertura gradual de seis oficinas a nivel nacional en condiciones seguras durante el segundo semestre. Todos estos esfuerzos, tanto para la implementación de las adecuaciones físicas y estructurales, así como equipamiento y servicios necesarios para las condiciones óptimas, tanto de la atención presencial como del trabajo progresivo en las oficinas en regiones y Lima, significó la ejecución de más de un millón de soles.

En ese orden de ideas, se implementaron procedimientos internos para reducir el trabajo con medios físicos, específicamente en el proceso de ejecución de gasto público, para las contrataciones y pagos.

El área de Recursos Humanos continuó con los programas de bienestar y logró mejorar su vínculo emocional con el trabajador. Eso le permitió elevar los resultados de satisfacción del personal en la medición anual y obtener la certificación de Gran Lugar para Trabajar del Great Place To Work Institute.

Figura 4. Acciones de prevención y control ante la COVID-19

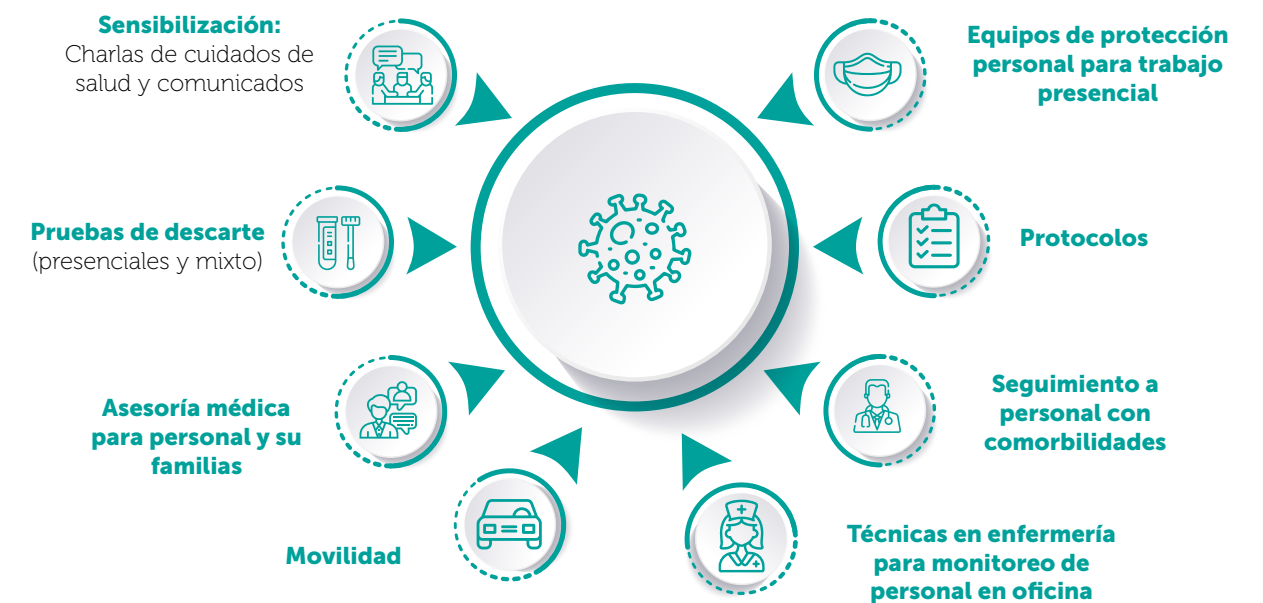
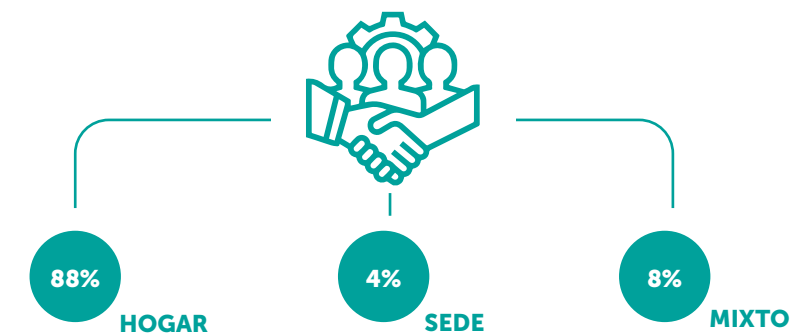


Figura 5. Distribución del personal durante el estado de emergencia



Fuente: ORRH - OSIPTEL



RADIOGRAFÍA DEL MERCADO



Pese a la contracción en el consumo masivo que primó durante el 2020, el sector telecomunicaciones sobrellevó los efectos adversos de la pandemia mejor que la mayoría de las actividades económicas. La necesidad de contar con internet para el teletrabajo y la educación a distancia marcó una tendencia al alza en la demanda que sostuvo el dinamismo en la competencia.

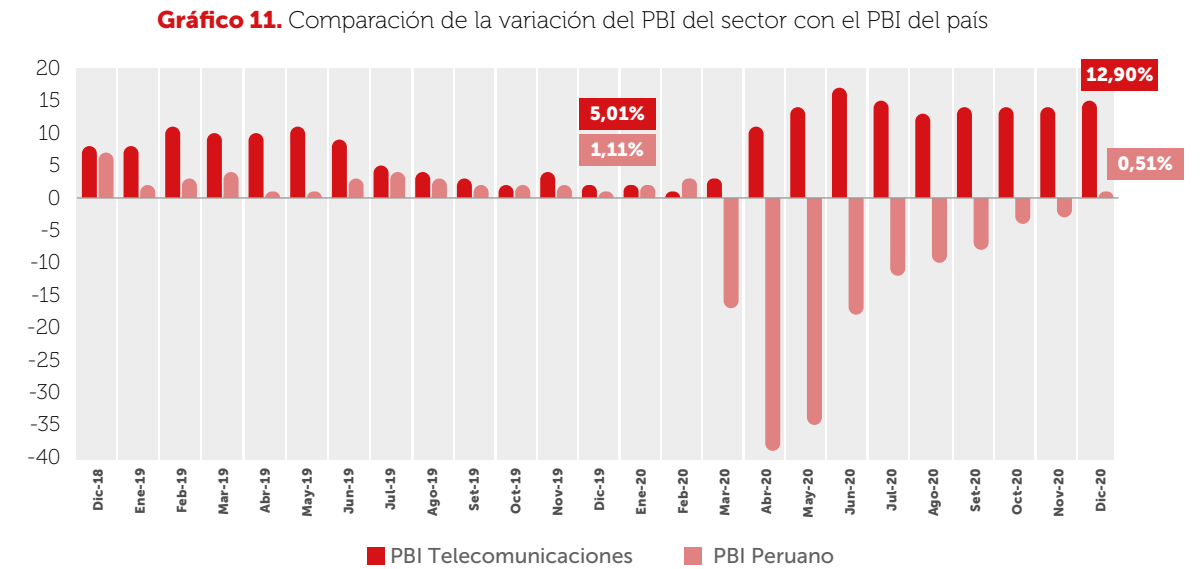
TELECOM: FORTALEZA EN MEDIO DE LA TORMENTA

El cierre parcial de la economía aplicado por el Ejecutivo a partir del 15 de marzo impactó con severidad el crecimiento del PBI (Producto Bruto Interno) del 2020. Según el reporte del INEI, desde el primer trimestre se sintió el golpe con una caída del PBI (-3,7%) debido a una contracción de la demanda interna (-3,4%) y un descenso en las exportaciones (-5,4%). La situación se agravó en el segundo trimestre, cuando se registró una contracción récord de -30%, que incluyó una disminución de la demanda interna de -28,8%.

Las medidas para contener el avance de la COVID-19 se fueron suavizando en el segundo semestre. Esa paulatina mayor apertura comercial permitió que la contracción del PBI pasara a -9% en el tercer trimestre e incluso llegó a -1,7% para el cuarto periodo. En el balance de enero a diciembre, el PBI se contrajo -11,1%, con una disminución del consumo en las familias en -8,8%.

A diferencia de otros sectores, el sector telecomunicaciones logró reportar crecimientos superiores al 10%, después de marzo del 2020. En ese contexto, la demanda de internet fijo y móvil se elevó porque se convirtieron en herramientas cruciales para el desarrollo del trabajo remoto, telesalud, teleeducación y entretenimiento en el hogar. Sin embargo, algunos servicios, como el procesamiento de servicio de transmisión de datos y telefonía fija, decrecieron.

EL SECTOR TELECOMUNICACIONES LOGRÓ REPORTAR CRECIMIENTOS SUPERIORES AL 10%, DESPUÉS DE MARZO.



Fuente: INEI
Elaboración: DPRC-OSIPTEL

En el primer trimestre, el INEI reportó que la actividad específica de telecomunicaciones creció 2,8%. Para el segundo trimestre estaba en 15,9%, debido a la mayor demanda de servicios de telefonía móvil (17,7%) e internet (16,7%). En el tercer trimestre, el sector telecomunicaciones creció 14,2% gracias al alza de telefonía móvil (20,5%) e internet (9,8%), en contraste con el comportamiento negativo de otros servicios de información, que caía 32%. Entre octubre y diciembre el crecimiento del sector fue de 13,3% con telefonía móvil en 18,3% e internet en 13,1%. En el balance de enero a diciembre, durante el 2020, el PBI del sector Telecomunicaciones se expandió en 11,4%, debido a la mayor demanda del servicio de telefonía móvil (+14,7%) y servicio internet (+8,1%) en comparación al año anterior.

Confrontado con los otros sectores productivos, el sector de las telecomunicaciones destaca como uno de los pocos que pudo mantener una tendencia positiva de crecimiento aun en el peor periodo del año. De acuerdo al INEI, en el segundo trimestre del año 2020, solo cuatro sectores (agricultura, servicios financieros, telecomunicaciones y administración pública) registraron variaciones positivas, mientras que sectores como alojamiento y restaurantes (-89,3%), construcción (-64,1%) y comercio (-46,2%) se contrajeron dramáticamente.





Cuadro 5. Reporte trimestral del PBI por sectores (Variación porcentual respecto al mismo período del año anterior)

Actividad	2019/2018					2020/2019				
	I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.	Año	I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.	Año
Agricultura, ganadería, caza y silvicultura	4,7	1,7	1,0	5,1	2,9	3,7	2,3	-1,5	0,4	1,3
Pesca y acuicultura	-18,1	-30,1	15,9	-26,8	-23,1	-18,7	-16,0	11,3	34,8	2,3
Extracción de petróleo, gas y minerales	-0,7	-2,5	0,2	1,9	-0,3	-5,5	-34,0	-9,8	-3,8	-13,2
Manufactura	-0,7	-6,2	4,1	-1,9	-1,4	-10,4	-36,2	-7,9	1,0	-13,4
Construcción	1,9	6,7	3,2	-4,1	1,6	-11,7	-64,1	-4,1	19,0	-14,2
Electricidad, gas y agua	6,4	4,3	4,0	2,8	4,4	-1,9	-19,3	-3,1	-0,2	-6,1
Comercio	1,9	2,2	2,8	3,1	2,5	-7,1	-46,2	-7,8	-2,6	-15,8
Transporte, almacenamiento, correo y mensajería	2,6	2,3	2,3	2,9	2,5	-4,9	-52,8	-28,1	-21,5	-26,8
Alojamiento y restaurantes	3,8	4,6	5,2	5,4	4,8	-10,8	-89,3	-61,4	-37,8	-50,2
Telecomunicaciones y otros servicios de la información	8,7	9,0	5,3	4,8	6,9	2,0	5,1	6,1	6,8	4,9
Servicios financieros, seguros y pensiones	5,5	4,4	5,9	6,1	5,4	3,6	10,0	19,2	20,6	13,2
Servicios prestados a empresas	4,1	4,2	4,5	4,1	4,2	-1,5	-43,8	-20,1	-11,6	-19,5
Administración pública y defensa	3,4	3,3	3,2	3,3	3,3	4,7	3,9	3,9	4,3	4,2
Otros servicios	2,9	4,2	3,8	3,6	3,6	2,1	-20,4	-9,4	-6,0	-8,4

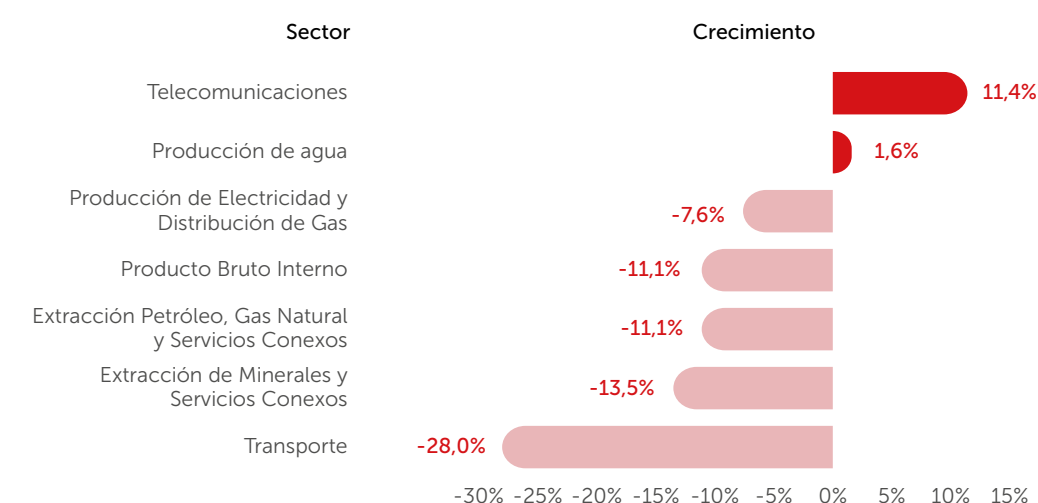
Actividad	2019/2018					2020/2019				
	I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.	Año	I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.	Año
Telecomunicaciones y otros servicios de la información	8,7	9,0	5,3	4,8	6,9	2,0	5,1	6,1	6,8	4,9
Telecomunicaciones	10,1	10,8	6,0	5,4	8,1	2,8	15,9	14,2	13,3	11,4
Otros servicios de comunicación	2,6	0,8	2,4	2,1	2,0	-1,9	-47,1	-32,0	-24,7	-25,6

Fuente: INEI
Elaboración: DPRC-OSIPTEL

El desempeño se mantuvo sobre la media cuando se reactivaron el resto de actividades económicas. Al cierre del año 2020, el sector telecomunicaciones presentó el mayor crecimiento (11,4%) frente

a otros sectores regulados; y fue uno de los que contribuyeron positivamente al crecimiento económico del país, mitigando la contracción generada por otros sectores de la economía.

Gráfico 12. PBI del Sector Telecomunicaciones y otros sectores regulados de la economía peruana al cierre del 2020



Fuente: INEI
Elaboración: DPRC-OSIPTEL

En cuanto a los ingresos operativos de las empresas del sector telecomunicaciones, estos se han reducido 10,8% en comparación a los ingresos operativos del año 2019; explicada principalmente por los menores ingresos en venta de equipos (-26,9%) y otros ingresos operativos (-55,7%). En el caso de venta de equipos, la variación es explicada por las limitaciones en la comercialización

durante el aislamiento social; mientras que en el caso de "otros ingresos operativos", fue explicado principalmente debido a los menores ingresos por arrendamiento de infraestructura que realiza Claro a sus vinculadas. Cabe precisar que excluyendo los ingresos por "venta de equipos" y "otros ingresos operativos", los ingresos del sector se contrajeron 2%.



Cuadro 6. Ingresos operativos del sector desagregado por línea de negocio

Líneas de negocio	Enero - Diciembre 2019		Enero - Diciembre 2020		Δ %2020
	Ingresos	Participación	Ingresos	Participación	
SERVICIOS MÓVILES	7631	39,2%	7817	45,0%	2,4%
VENTA DE EQUIPOS	3728	19,1%	2727	15,7%	-26,9%
INTERNET FIJO	2163	11,1%	2244	12,9%	3,8%
TELEVISIÓN DE PAGA	1845	9,5%	1789	10,3%	-3,1%
TRANSMISIÓN DE DATOS Y ALQUILERES DE CIRCUITOS	1240	6,4%	1061	6,1%	-14,4%
TELEFONÍA FIJA DE ABONADOS	626	3,2%	430	2,5%	-31,3%
INTERCONEXIÓN	593	3,0%	485	2,8%	-18,2%
TELEFONÍA DE LARGA DISTANCIA	93	0,5%	108	0,6%	16,2%
TELEFONÍA DE USO PÚBLICO	76	0,4%	47	0,3%	-38,2%
OTROS INGRESOS OPERATIVOS	1476	7,6%	654	3,8%	-55,7%
TOTAL DE INGRESOS	19 470		17 362		-10,8%
INGRESOS SIN VENTA DE EQUIPOS Y OTROS INGRESOS OPERATIVOS	14 267		13 981		-2,0%

Elaboración: DPRC-OSIPTEL

En cuanto a la variación de los ingresos operativos a nivel de las principales empresas del sector, se observa que para el 2020, Telefónica y Claro registraron reducciones en sus

ingresos operativos respecto al año 2019; en tanto que Entel y Viettel experimentaron incrementos en sus ingresos, tal como se puede apreciar en el siguiente cuadro.

Cuadro 7. Ingresos operativos por empresa operadora (variaciones entre 2019 y 2020)

Empresa operadora	2019		2020		Δ %2020
	Ingresos	Participación	Ingresos	Participación	
Telefónica	7877	40,5%	6580	37,9%	-16,5%
Claro	6091	31,3%	5223	30,1%	-14,3%
Entel	2754	14,1%	2815	16,2%	2,2%
Viettel	1203	6,2%	1242	7,2%	3,3%
Resto de Empresas	1546	7,9%	1502	8,7%	-2,8%
Total de ingresos	19 470		17 362		-10,8%

Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC-OSIPTEL

En cuanto a las variaciones de la cantidad de líneas/conexiones del último año, se observa un resultado heterogéneo a nivel de cada servicio.

Por un lado, el servicio móvil ha experimentado una caída anual de 1,2%, debido principalmente a reducciones realizadas por Telefónica y Claro en su planta prepago. Por su parte, las líneas móviles que accedieron a internet mostraron un incremento de 4,8% entre diciembre del 2019 y diciembre del 2020, impulsado principalmente por la mayor cantidad de líneas obtenidas por parte de Claro y Entel.

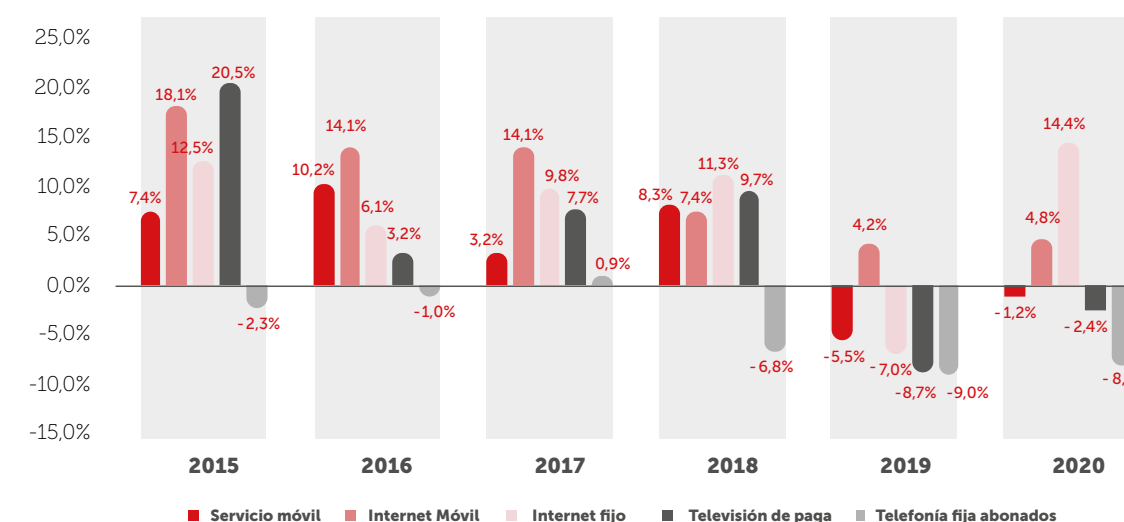
En cuanto a las conexiones del servicio de internet fijo, las mismas se han incrementado en 14,4% en el mismo periodo, explicada por la mayor cantidad de conexiones sumadas

por Claro al incrementar su planta en 208 mil conexiones (+37,7%).

Con relación al servicio de TV de Paga, y siguiendo con la tendencia iniciada en 2019, las conexiones de este servicio continuaron decreciendo durante el 2020, observándose en diciembre de ese año una reducción del 2,4% anual, lo cual podría deberse a una menor disposición a contratar el referido servicio por parte de los usuarios¹, aunado a la existencia de plataformas alternativas vía *streaming*, como Netflix, Amazon Prime.

Finalmente, las líneas fijas de abonado cayeron en 8%, lo cual es consistente con la tendencia decreciente que este mercado tradicional viene mostrando en años previos.

Gráfico 13. Crecimiento anual de líneas de los servicios públicos de telecomunicaciones



Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC-OSIPTEL

¹ Los resultados de la Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL) – 2019 muestran que el 60,7% de los encuestados tiene una percepción de este servicio como innecesario.



Telefonía móvil

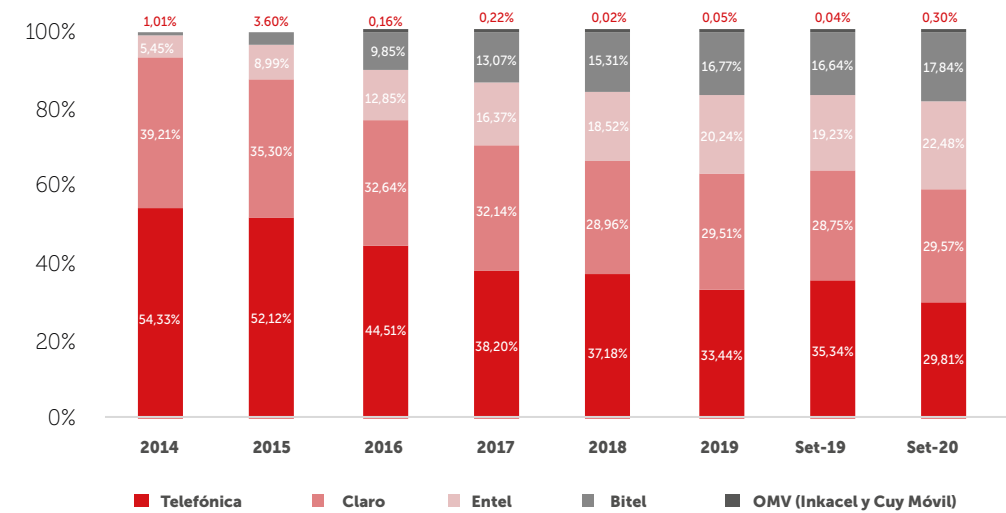
El dinamismo competitivo que caracterizó al servicio móvil en años anteriores se mantuvo pese al contexto pandémico. El índice de concentración de mercado de Hirschman-Herfindahl² alcanzó el valor de 2587 en septiembre del 2020, nivel significativamente inferior al valor de 4520 del 2014.

En el 2014, Telefónica y Claro dominaban con una participación de mercado conjunta de 93,5%, pero han reducido 34,12 puntos porcentuales y para septiembre del 2020 solo poseían el 59,38%.

Prueba de que la intensidad competitiva se mantuvo en este segmento es que se acortó la brecha entre rivales y en septiembre del 2020 se presentó un empate técnico entre las marcas Claro y Movistar, compartiendo en dicho periodo, casi la misma cuota de mercado por primera vez en la historia.

Entel fue el que más mercado ganó entre septiembre del 2019 y septiembre del 2020, al sumar 3,25 puntos porcentuales de participación durante dicho periodo, seguido por Bitel con un incremento de 1,2 puntos porcentuales. Telefónica, en cambio, perdió 5,53 puntos.

Gráfico 14. Participación de mercado de telefonía móvil



Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC-OSIPTEL

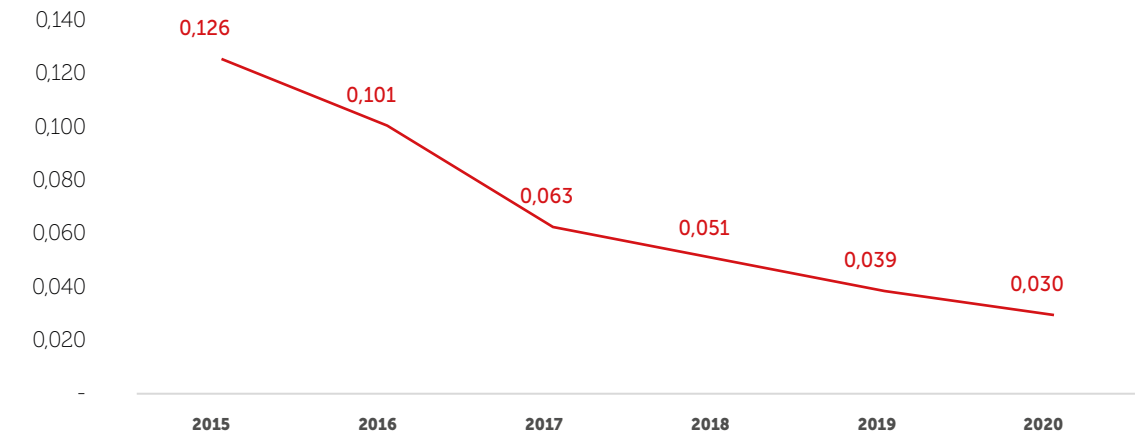
Es preciso señalar que, para diciembre de 2020, se mantiene el liderazgo de Telefónica 30,74%, seguida por Claro 28,38%, Entel 22,53%, Viettel 17,98% y las OMs 0,38%.

A nivel tarifario, se continuó con la tendencia decreciente y se observó entre las marcas que compiten en el mercado un esfuerzo por registrar nuevos planes, diseñados para atraer a

quien maneja un presupuesto reajustado. Los cuatro operadores cumplieron con crear un plan básico para quienes pidieron una reestructuración de su deuda, como dispuso el regulador.

En cuanto a la tarifa promedio por minuto de voz móvil, esta se ha ido reduciendo en el tiempo; así, ha presentado una reducción acumulada de 76,2% en los últimos cinco años (2015-2020).

Gráfico 15. Tarifa promedio (S/) por minuto de voz móvil - sin considerar el IGV



(*) Nota: La información del año 2020 corresponde al periodo de enero a septiembre de ese año. Para el resto de años, la información corresponde al periodo de enero a diciembre.

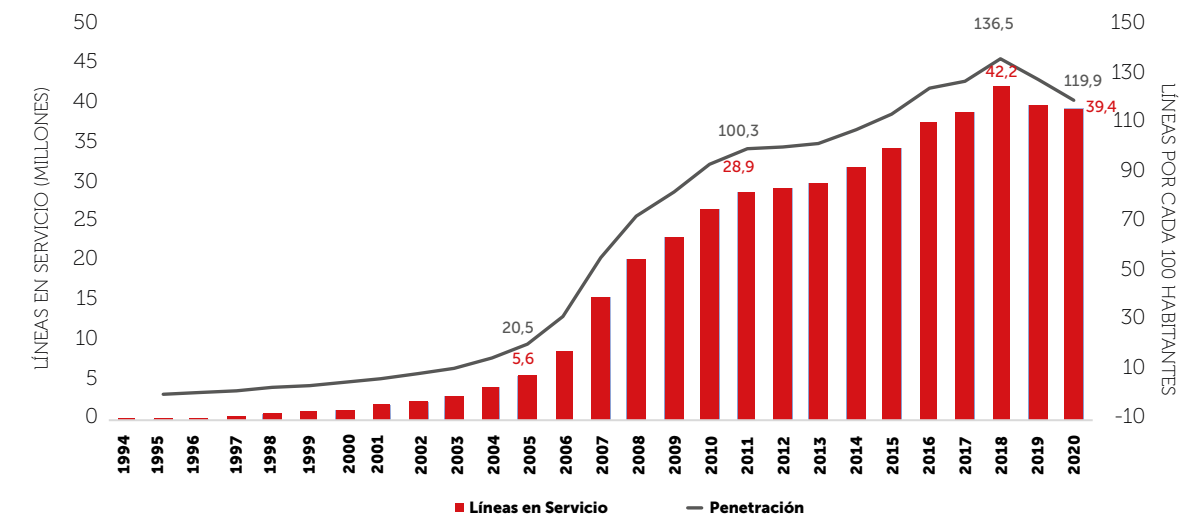
Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC-OSIPTEL

En cuanto a los ingresos del sector, la tendencia registrada en los reportes del INEI coincide con lo informado por los operadores al Regulador. Existió una caída entre abril y junio en el número de líneas activas, portabilidad y montos facturados que fue compensada en la segunda mitad del 2020. Vale recordar que durante el segundo trimestre se aplicaron limitaciones comerciales y se registró una menor capacidad de gasto de los consumidores que se fue

recuperando con la reapertura económica del segundo semestre.

No obstante el dinamismo en la demanda, se continuó con la tendencia decreciente en número de líneas activas, siendo que en el último año se redujo en 1,2% (casi 500 mil líneas menos en un año). Consecuentemente, la teledensidad también bajó a 119,9 líneas por cada 100 habitantes.

Gráfico 16. Líneas móviles en servicio y penetración



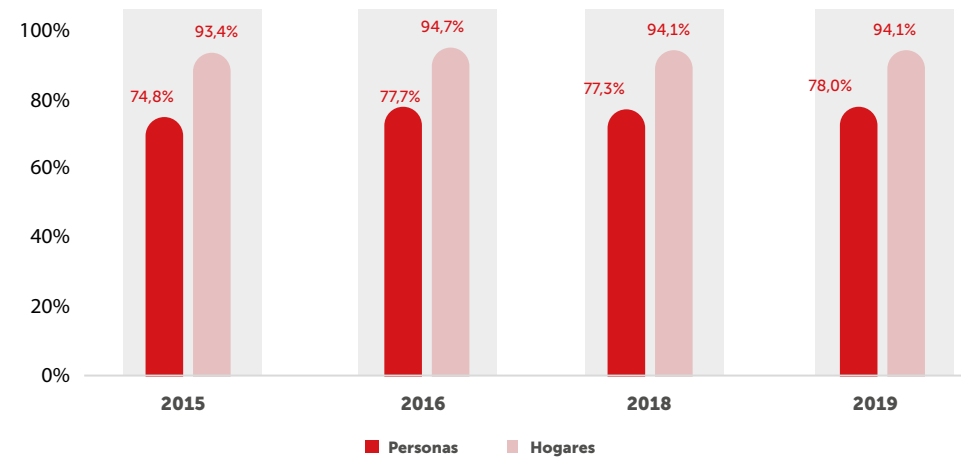
Fuente: Punku
Elaboración: DPRC-OSIPTEL

² Este índice mide la concentración económica de un mercado; para su cálculo se realiza la sumatoria de los cuadrados de las participaciones de todas las empresas de un mercado. Un valor elevado de este índice significa que el mercado está muy concentrado, por lo que es poco competitivo.

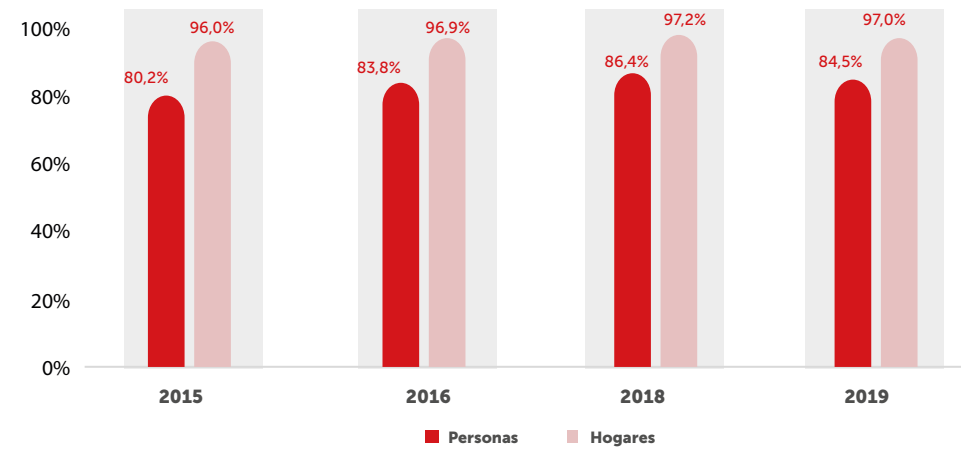


Gráfico 17. Acceso a telefonía móvil según ámbito geográfico 2015-2019

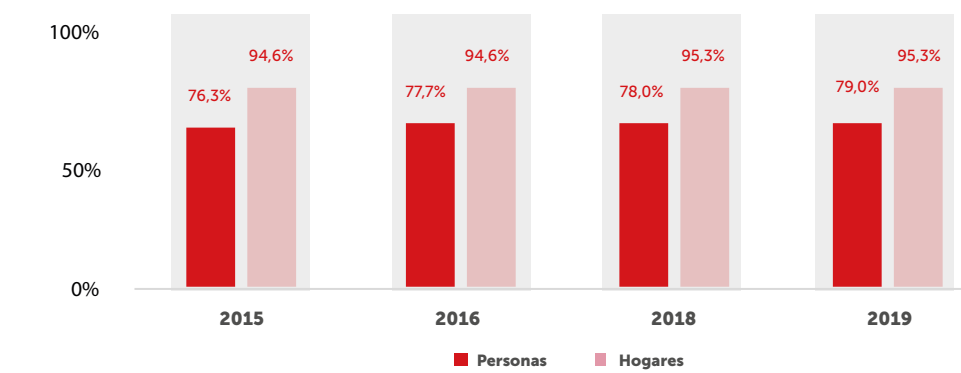
Perú



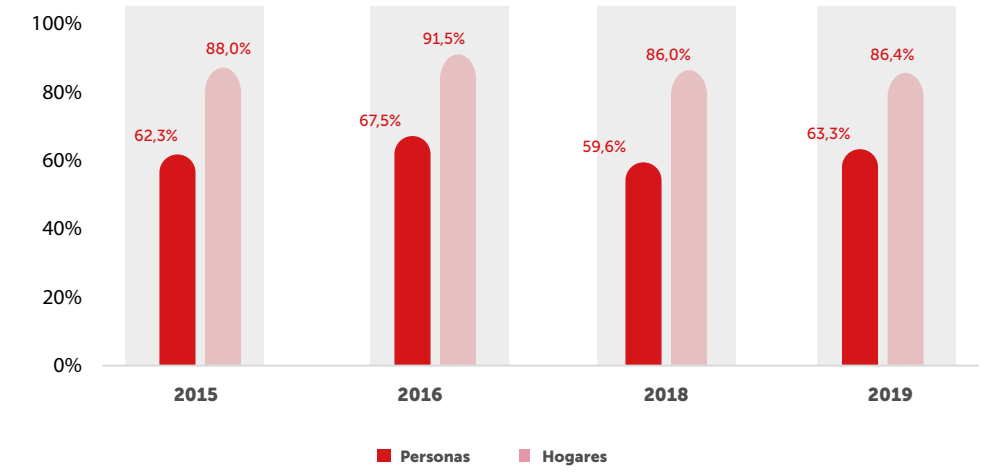
Lima Metropolitana



Resto Urbano

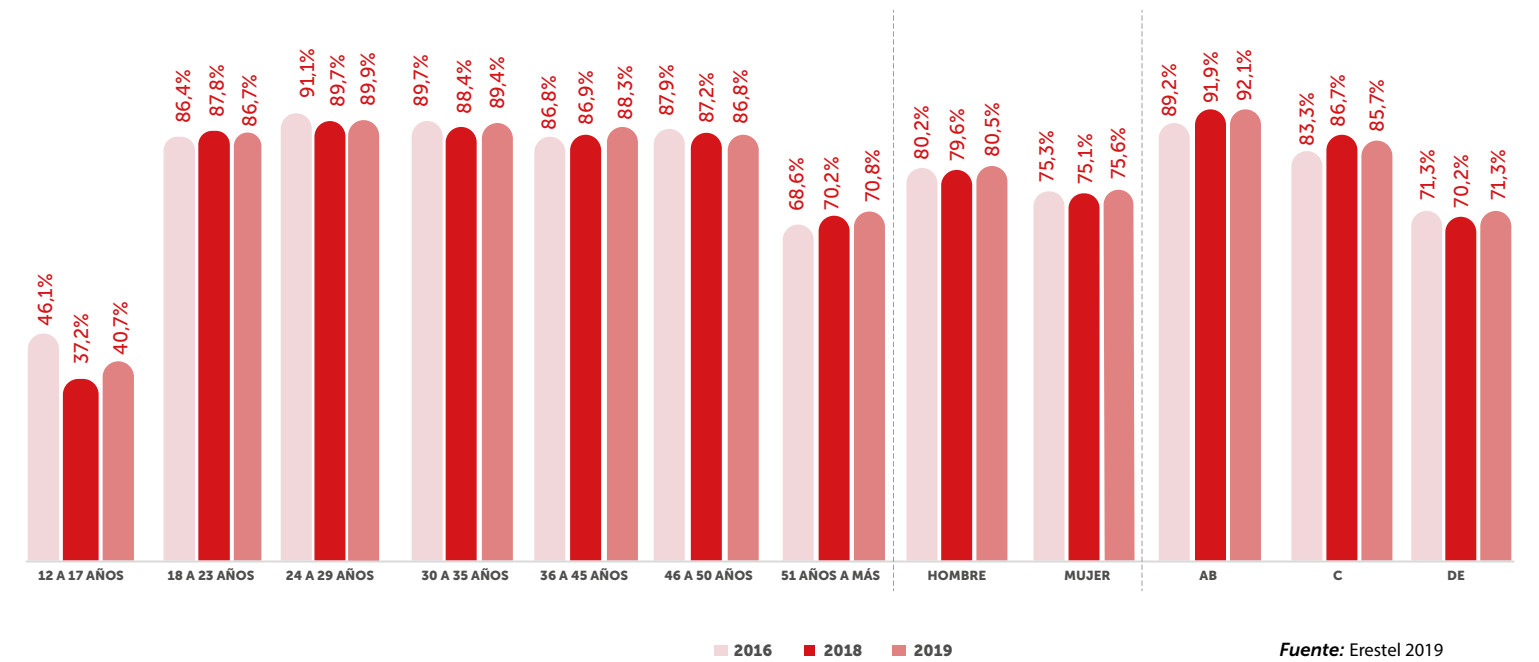


Ámbito rural



Fuente: Erestel 2019
Elaboración: DPRC-OSIPTEL

Gráfico 18. Perú: Acceso a telefonía móvil según variables socioeconómicas, 2016-2019

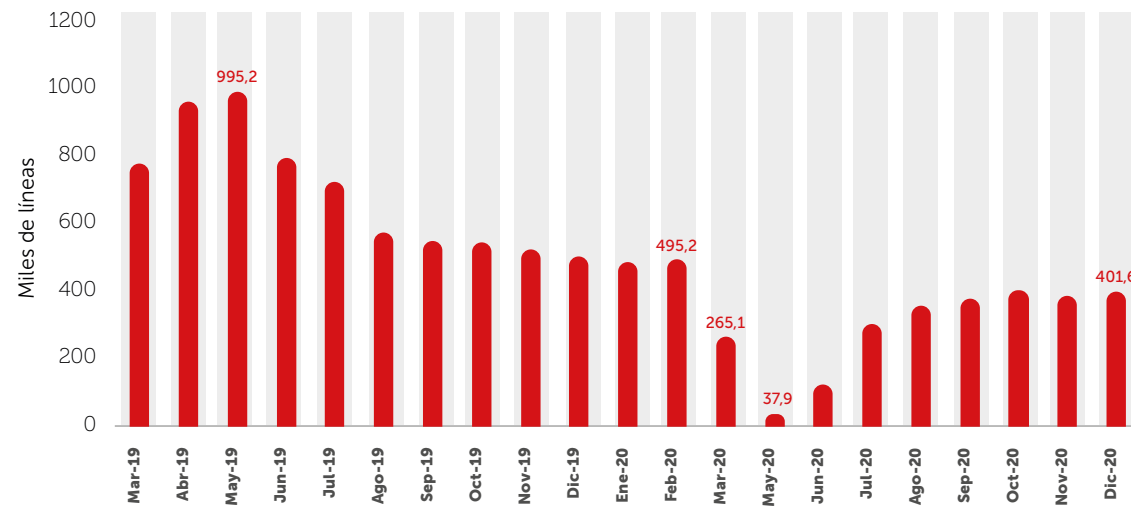


Fuente: Erestel 2019
Elaboración: DPRC-OSIPTEL



Por su parte, el procedimiento de portabilidad también se vio afectado por la pandemia al quedar suspendido por un tiempo, siendo que en el mes de abril no se registró ninguna línea portada. Si bien a partir de mayo se ha ido recuperando lentamente, al cierre del 2020 no alcanzó las cifras de los meses anteriores al inicio de la cuarentena.

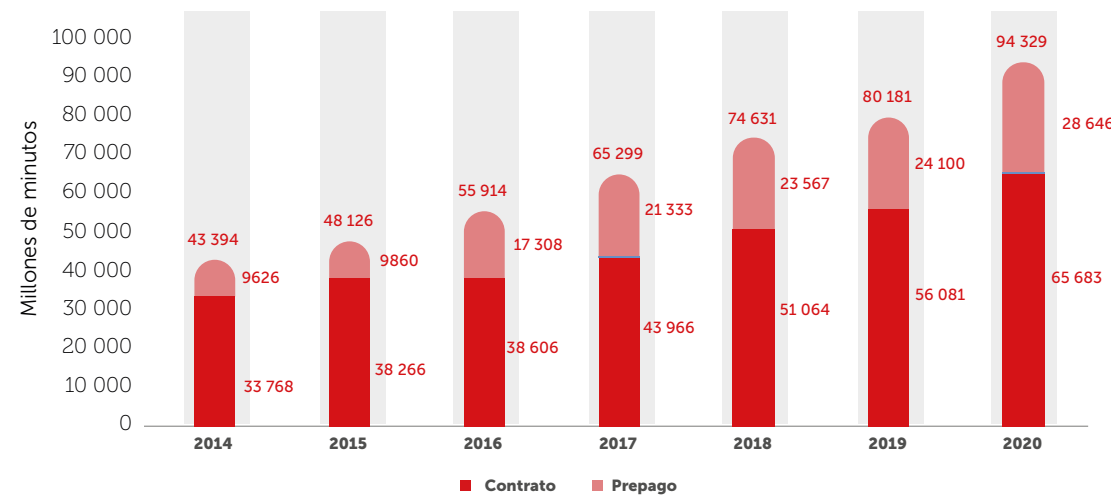
Gráfico 19. Portabilidad se reactivó a partir de mayo del 2020



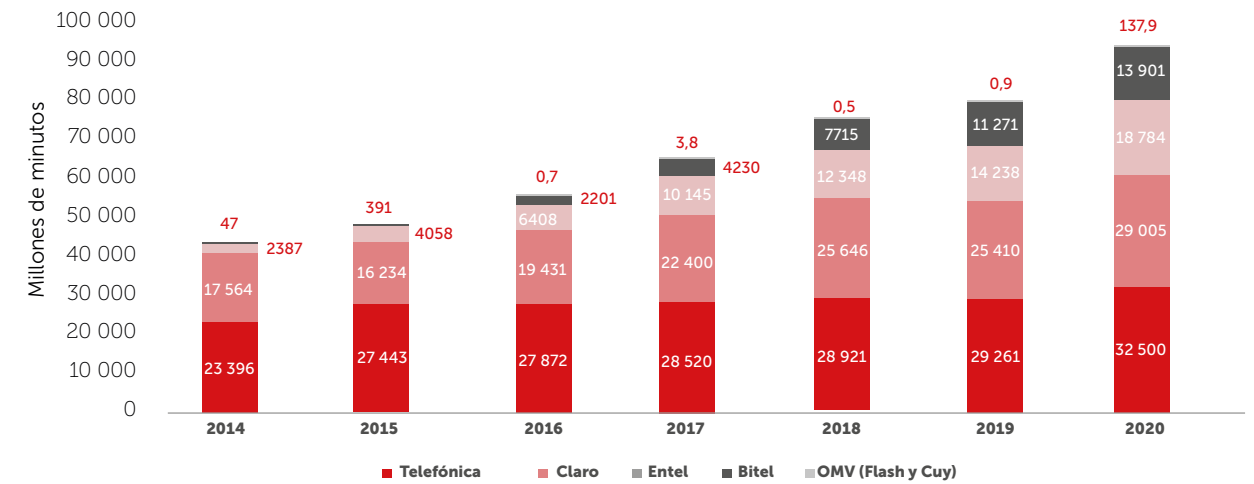
Fuente: Punku
Elaboración: DPRC-OSIPTEL

El tráfico de llamadas desde teléfonos móviles se incrementó en 17,6 % durante el 2020, la cifra porcentual más alta registrada en los últimos seis años, con lo que los peruanos emplearon un total de 94 329 millones de minutos para comunicarse a teléfonos fijos y celulares de todo el país, así como a otros países.

Gráfico 20. El tráfico de minutos crece en forma sostenida



■ Contrato ■ Prepago



Fuente: Punku
Elaboración: DPRC-OSIPTEL

Durante el periodo evaluado, el volumen de llamadas desde un equipo móvil contrato (control y postpago) se elevó 17,1 % al pasar de 56 081 millones de minutos en 2019 a 65 683 millones de minutos en 2020, con lo que la participación de esta modalidad se consolidó en 69,6 %. Mientras, las llamadas desde un celular prepago aumentaron 18,9% al pasar de 24 100 millones de minutos a 28 646 millones de minutos, con lo que su participación fue de 30,4%.

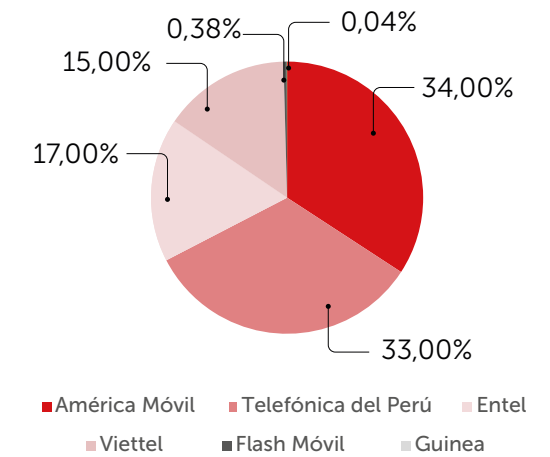
cada una (33% y 34%, respectivamente) y suman 67,2% del mercado. Entel y Bitel han ganado 21 puntos en cinco años y ahora juntas representan el 32,4%. Además, se tiene dos nuevos competidores —Guinea Mobile y Flash Mobile— que representan el 0,4% de este mercado.

En cuanto al aporte por parte de cada empresa al referido incremento del 17,6% en el tráfico de voz móvil en el último año, las empresas predominantes (Claro y Telefónica) aportaron con el 8,5%, en tanto que el resto de empresas (Entel, Bitel, Flash y Cuy) lo hicieron con el 9,1%.

Internet móvil

El nivel de competencia de este segmento también se intensificó, lográndose una reducción en la participación de mercado de los operadores dominantes. En el 2015, el 88% de la cuota correspondía a Telefónica y Claro y entre ambos había una diferencia de 22 puntos. El 12% restante le correspondía a Entel y Bitel. Esta situación cambió: a diciembre del 2020 Telefónica y Claro ostentan prácticamente la misma cuota

Gráfico 21. Participación de Internet móvil desde teléfonos móviles por operador a diciembre 2020



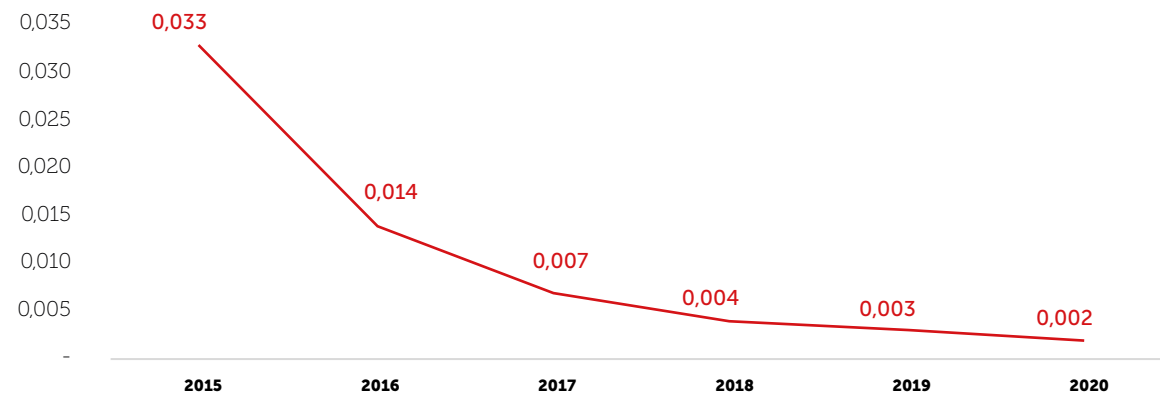
Fuente: DPRC-OSIPTEL



Las conexiones a internet móvil estuvieron muy dinámicas en el 2020. En diciembre lograron superar los valores de penetración y uso reportados al cierre del 2019. Se elevó el tráfico de datos, las velocidades contratadas y la cantidad de suscriptores al servicio.

La tendencia de precios a la baja reportada en los últimos años se mantuvo. El incremento de las líneas que acceden a internet móvil, así como el incremento del tráfico de internet móvil, ocurre en un contexto de reducción continua de la tarifa promedio por MB: descendió 94% desde el primer trimestre del 2015 al cuarto trimestre del 2020.

Gráfico 22. Tarifa promedio por MB de Internet desde Teléfonos Móviles

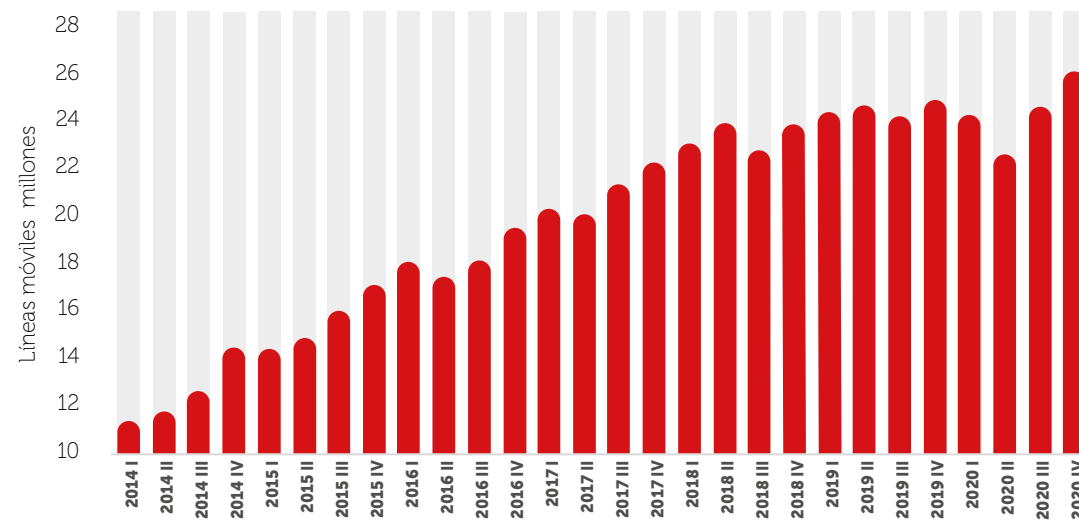


Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC-OSIPI TEL

Los reportes muestran que, al igual que el resto de sectores, experimentaron una caída pronunciada en líneas activas en el segundo trimestre como consecuencia de las medidas adoptadas para controlar la pandemia. Sin embargo, en el tercer

trimestre se recuperaron y para diciembre del 2020 llegaron a los 26,2 millones, logrando superar en un millón el volumen de conexiones alcanzado el 2019 (25 millones) y en más de tres millones lo reportado entre abril y junio del 2020 (22,7 millones).

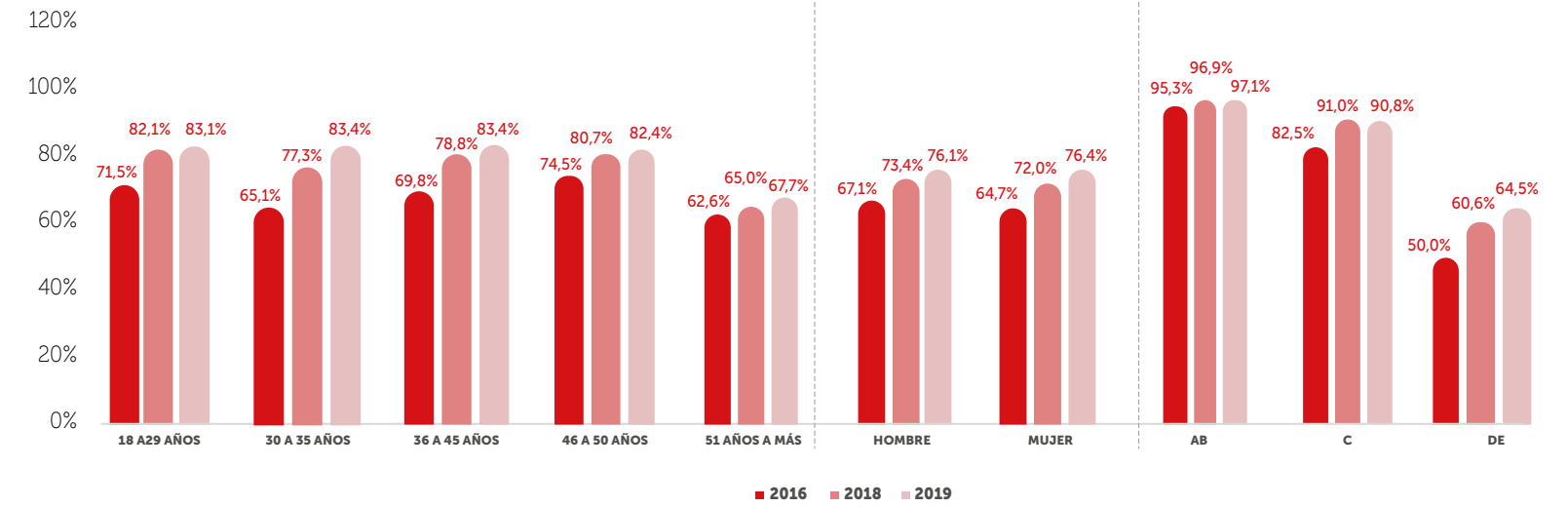
Gráfico 23. Líneas móviles con acceso a internet se recuperan a fines del 2020



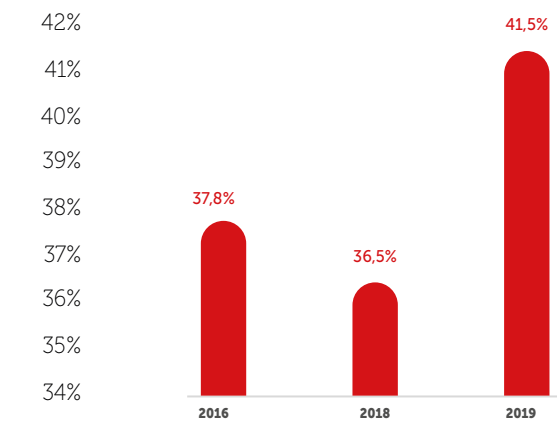
Fuente: Punku
Elaboración: DPRC-OSIPI TEL

El crecimiento de las conexiones a internet de los hogares se viene intensificando en las zonas rurales desde años anteriores, como reflejan los resultados de la Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (Erestel).

Gráfico 24. Perú: acceso a internet según variables socioeconómicas, 2016-2019



Perú: hogares con acceso a internet según ámbito rural, 2016-2019



Fuente: Erestel 2019
Elaboración: DPRC-OSIPI TEL



La mayor demanda generada por las clases remotas y el teletrabajo, junto al mayor consumo de videos para esparcimiento en el hogar, empujaron a un mayor consumo de megas. El tráfico de datos ya traía una curva ascendente en años anteriores, pero el ritmo se aceleró sustancialmente a lo

largo del 2020. Durante el tercer trimestre del 2020, el tráfico fue de 635 894 millones de MB, casi el doble de lo registrado en el tercer trimestre del 2019 (+82%). En diciembre del 2020 se llegó a superar los 681 mil millones de MB.

Gráfico 25. Evolución de tráfico total (en millones de MB) en telefonía móvil

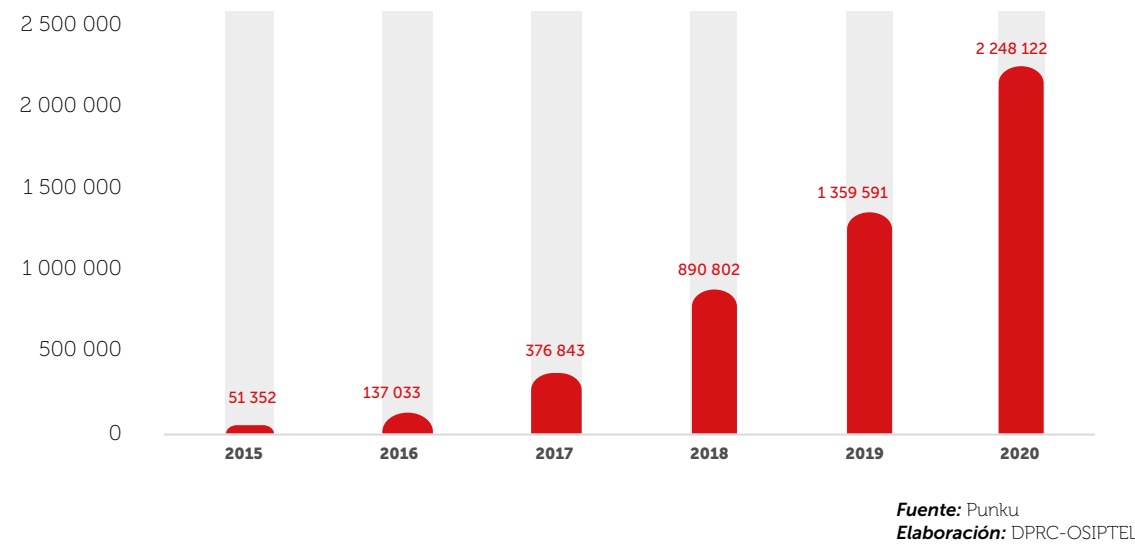
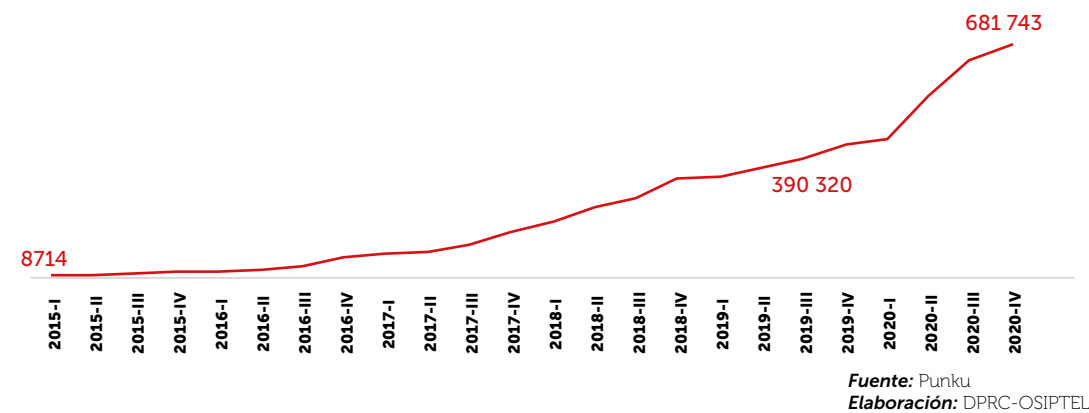


Gráfico 26. Evolución de tráfico promedio por teléfono móvil (en MB)



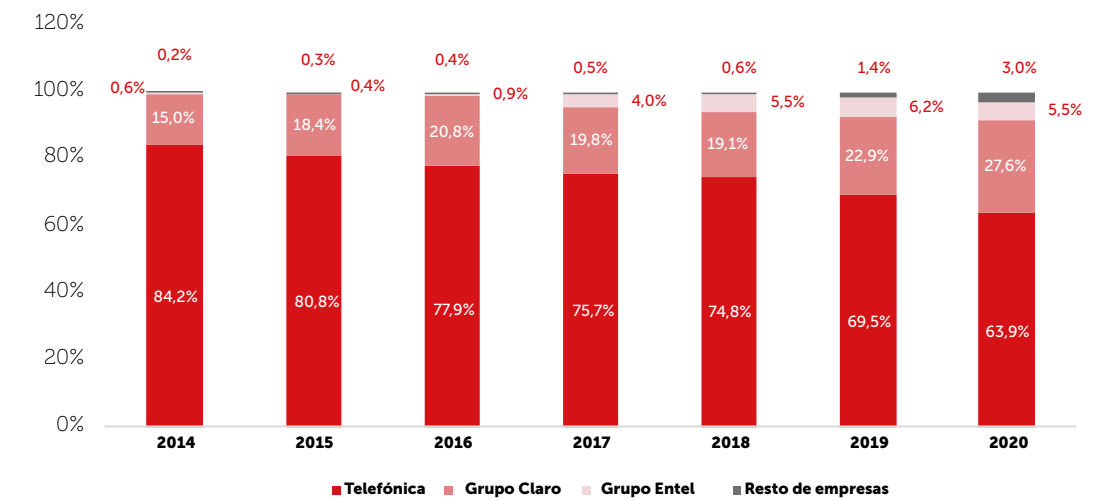
Servicios fijos

Internet fijo

La intensidad de la competencia mejoró y se fue acortando la brecha entre el líder del mercado (Movistar) y las otras ofertas disponibles (Claro, Entel, etc.). Al cierre de diciembre

del 2020, Telefónica se mantuvo en el primer lugar, con 63,9% del mercado. Esto representó una reducción de 5,6 puntos porcentuales en comparación con lo registrado en diciembre del 2019. El grupo Claro experimentó un crecimiento en sus conexiones, alcanzando el 27,6%, lo cual es 4,7 puntos porcentuales más que al cierre del 2019. El grupo Entel alcanzó el 5,5%, una reducción anual de 0,7 puntos.

Gráfico 27. Participación de mercado de internet fijo

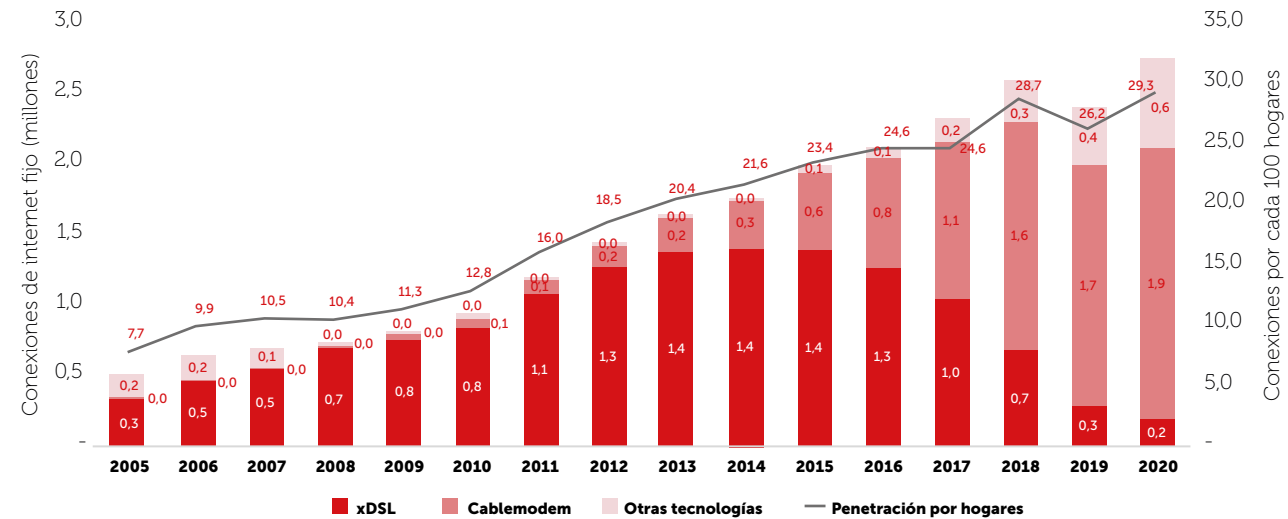


La demanda de conexiones fijas de internet ganó dinamismo durante el 2020, sobre todo en el ámbito urbano, revirtiendo la tendencia a la baja presentada en el 2019. Los usuarios necesitaron más velocidad para soportar un uso simultáneo de videoconferencias para el trabajo en casa y las clases a distancia. Eso impulsó la contratación del servicio fijo o la migración a un plan que ofreciera mayor velocidad de navegación.





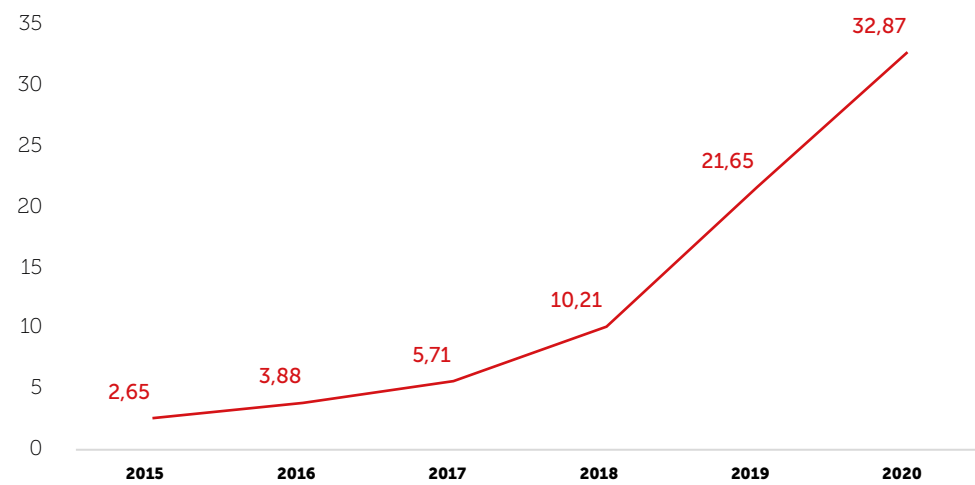
Gráfico 28. Conexiones de Internet fijo por tipo de tecnología



Fuente: Punku
Elaboración: DPRC-OSIPI TEL

En la gráfica podemos apreciar cómo se elevó la contratación de líneas con tecnologías que ofrecen una mayor velocidad y se redujo al mínimo el uso de xDSL (menos de 2Mbps). Las conexiones vía cable módem y las "otras tecnologías" muestran importantes crecimientos.

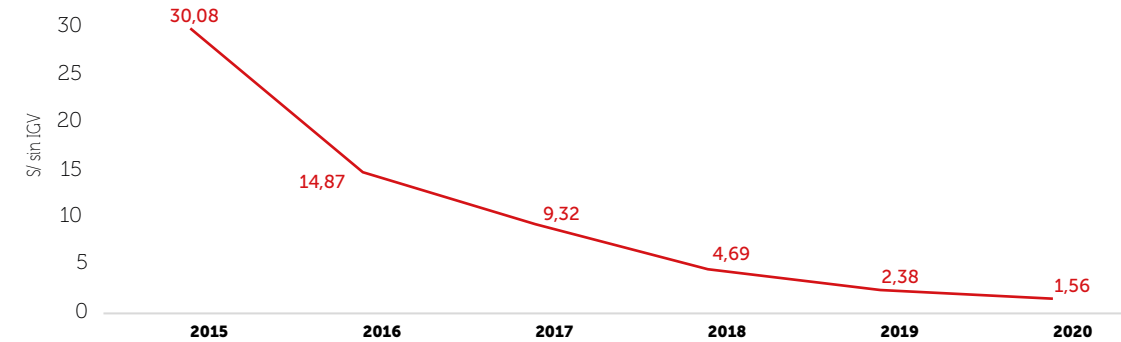
Gráfico 29. Velocidad promedio de descarga - Internet fijo



En promedio, se observó un alza en la velocidad promedio de descarga, llegando a los 32,87 Mbps.

Fuente: DPRC-OSIPI TEL

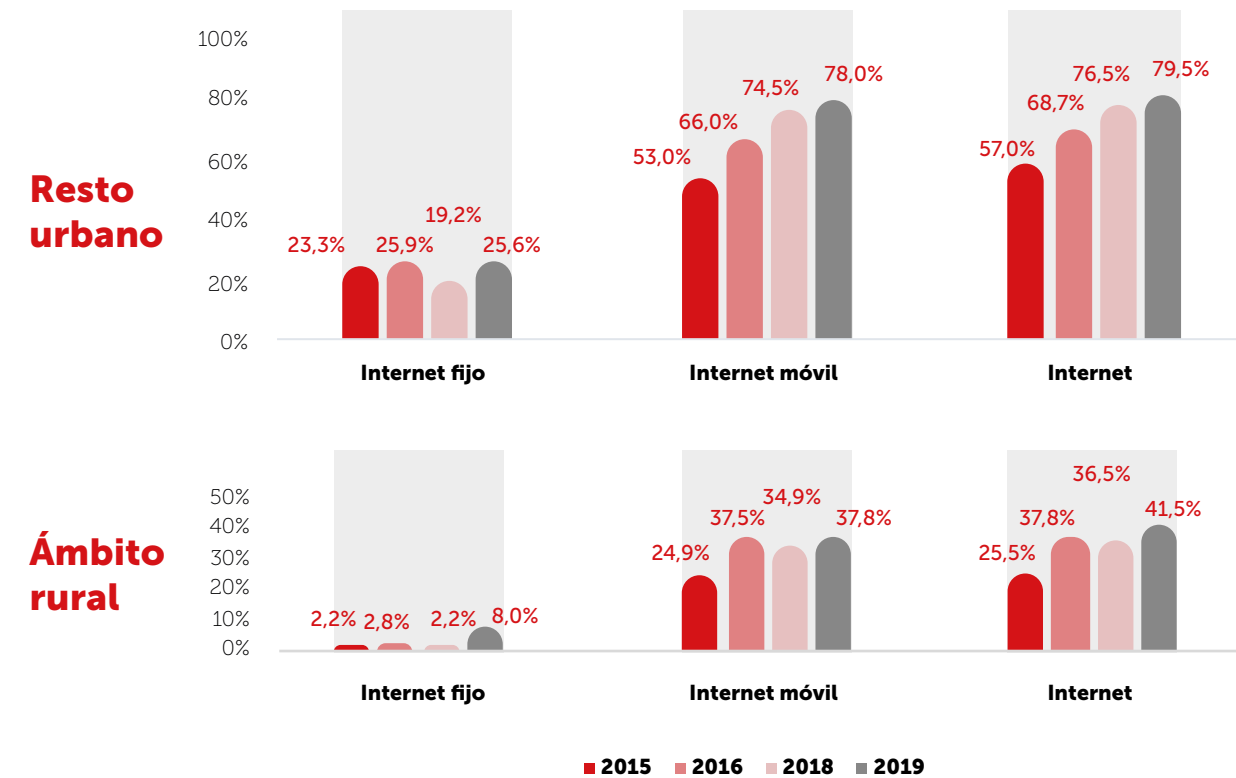
Gráfico 30. Tarifa promedio por Mbps de Internet Fijo



La tarifa promedio por Mbps también mantuvo su tendencia a la baja a lo largo de los últimos años. Se redujo un 95% desde el 2015 al 2020.

Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC-OSIPI TEL

Gráfico 31. Perú: Hogares con acceso a Internet según tipo de conexión por ámbito geográfico, 2015-2019 para resto urbano y ámbito rural



En promedio, la penetración del servicio de internet en el país se elevó tanto en la opción móvil como en la fija. En el ámbito rural se vienen registrando importantes saltos en la penetración. (Erestel 2019).

Fuente: Erestel 2019
Elaboración: DPRC-OSIPI TEL



Internet de alta velocidad (FTTH)

El número de empresas que a nivel nacional provee el servicio de internet fijo alámbrico, monoproducción y/o empaquetado, para hogares ha ido en aumento en los

últimos años. Un segmento que resaltó por su dinamismo en el 2020 fue el internet de fibra óptica hacia el hogar (FTTH). A diciembre del 2020 eran ocho las empresas que brindaban el servicio con planes tarifarios con velocidades de bajada superiores a los 300 Mbps.

Cuadro 8. Operadores que ofrecen planes con velocidades superiores a los 300 Mbps

N.º	Empresa operadora	Fecha de inicio de comercialización	Velocidad de bajada
1	iWAY	jun-18	300
2	CONEX TELECOM	ago-18	400
3	CLARO	nov-18	400
4	ULTRA	nov-19	1000
5	WOW	jul-20	500
6	WIN	ago-20	400
7	MOVISTAR	ago-20	500
8	NUBYX	oct-20	500

Fuente: SIRT. Elaboración: DPRC-OSIPI TEL

Estas empresas lanzaron planes que han dinamizado la competencia, facilitado la reducción de precios a mayores velocidades de bajada, mayor simetría de velocidades y una mayor velocidad mínima garantizada (VMG). Es decir, planes con atributos más atractivos para los usuarios.

Cuadro 9. Planes monoproducción de Internet de fibra óptica para el hogar al cierre del 2020

Empresa	Velocidad de bajada (Mbps)	Velocidad de subida (Mbps)	Simetría de velocidades	Velocidad mínima garantizada	Tope	Tecnología	Renta mensual (S/)
MOVISTAR	500	250	50%	40%	Ilimitado	FTTH	370,9
	1000	500	50%	40%	Ilimitado	FTTH	500,9
CLARO	600	50	8%	40%	2000 GB	FTTH HFC	390,0
	1000	50	5%	40%	2000 GB	FTTH HFC	490,0
ULTRA	1000	1000	100%	80%	Ilimitado	FTTH	612,5
WIN	300	300	100%	40%	Ilimitado	FTTH	289,0
	500	500	100%	40%	Ilimitado	FTTH	449,0
NUBYX	300	300	100%	50%	Ilimitado	FTTH	199,0
	500	500	100%	50%	Ilimitado	FTTH	299,0
WOW	500	500	100%	40%	Ilimitado	FTTH	500,0
CONEX TELECOM*	400	nd	nd	40%	Ilimitado	FTTH	579,9
iWAY	300	nd	nd	40%	Ilimitado	FTTH	300,0

(*) Plan de Internet fijo empaquetado con otros 2 servicios fijos.

Fuente: SIRT y página web de empresas. Elaboración: DPRC-OSIPI TEL

En términos de registros tarifarios, estas empresas registraron cerca de 500 tarifas de internet de fibra óptica para clientes de hogares en el 2020, lo que significa un incremento de 64% con respecto al 2018.

Cuadro 10. Planes tarifarios registrados para la oferta de fibra óptica para el hogar

N.º	Empresa	2018	2019	2020
1	MOVISTAR	167	237	127
2	WIN	74	165	77
3	IWAY	40	6	
4	CONEX TELECOM	10		
5	CLARO	5	15	235
6	NUBYX		8	11
7	ULTRA		1	
8	WOW			36
Total		296	432	486

Nota: Incluyen tarifas establecidas y promocionales de Internet monoproducción y empaquetado de fibra óptica registradas por año para el segmento hogar.

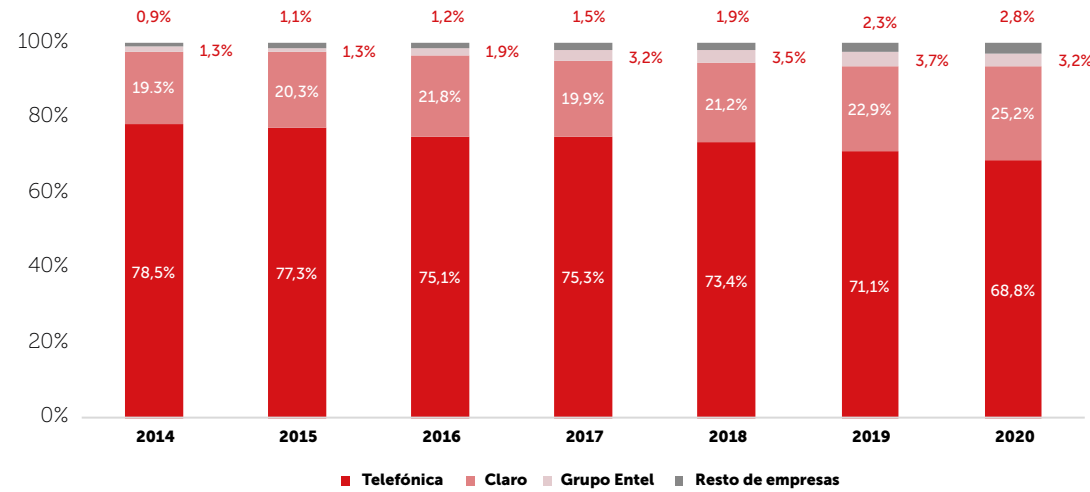
Fuente: SIRT. Elaboración: DPRC-OSIPI TEL



Telefonía fija

A nivel de intensidad competitiva se logró en el último año reducir en 4,6 puntos la brecha existente entre la marca dominante (Movistar) y el principal competidor (Claro). El resto de empresas pequeñas logró casi duplicar su participación, pasando de representar el 1,5% en el 2017 al 2,8% en el 2020.

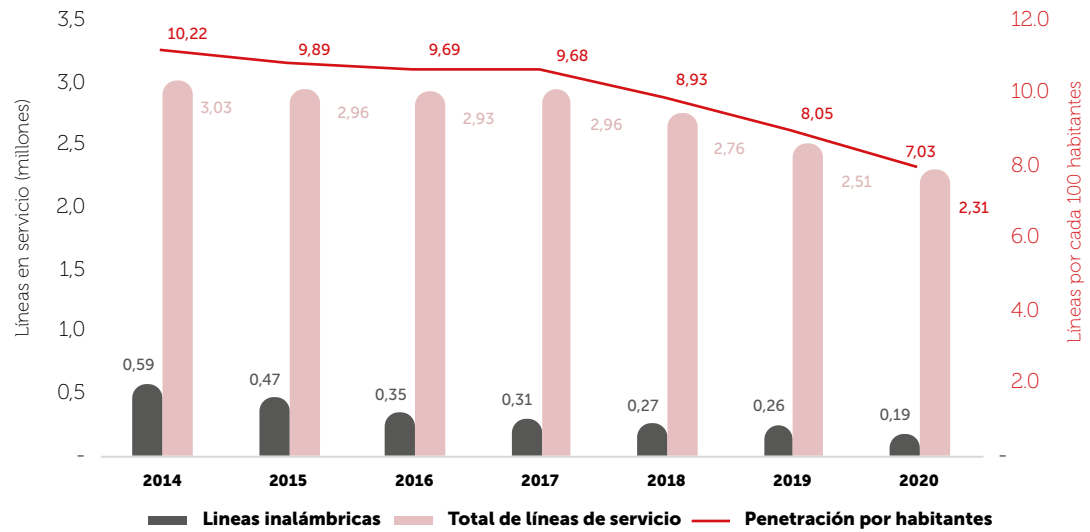
Gráfico 32. Participación de mercado de telefonía fija



Fuente: Empresas Operadoras
Elaboración: OSIPTEL

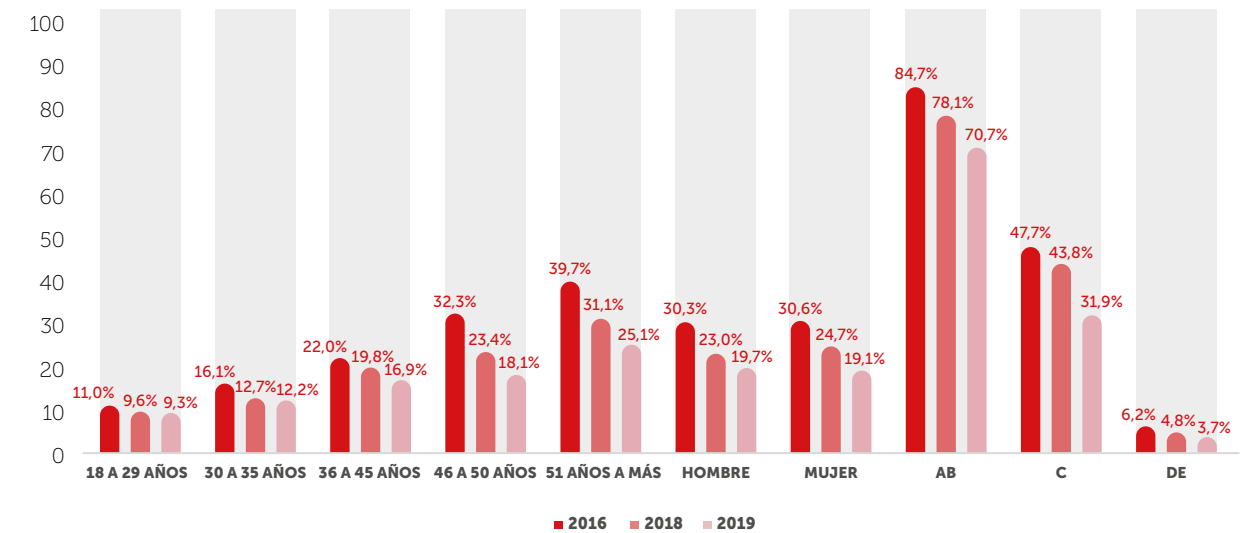
La tendencia decreciente en líneas activas de los últimos años se mantuvo durante el 2020. El nivel de penetración del servicio llegó a 7%, aproximadamente un punto porcentual menos de lo alcanzado en el 2019. Entre 2014 y el 2020, la caída en la cantidad de líneas en servicio de telefonía fija fue de 24%.

Gráfico 33. Penetración de telefonía fija 2014-2020



Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC-OSIPTEL

Gráfico 34. Perú: acceso a telefonía fija según variables socioeconómicas, 2016-2019

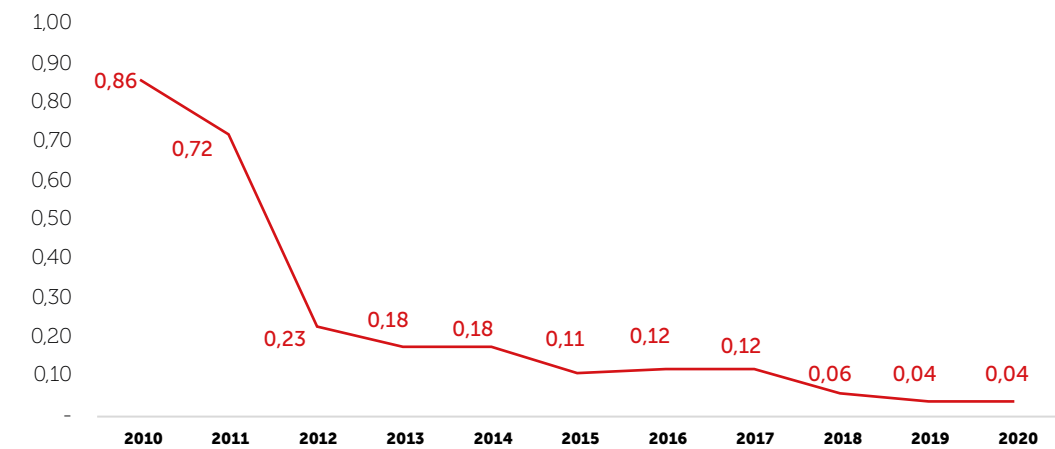


La penetración del servicio de telefonía fija se mantiene con orientación a la baja en todos los segmentos de edad y condición económica del Perú.

Fuente: Erestel 2019
Elaboración: DPRC-OSIPTEL

Los precios no sufrieron alzas. Las tarifas tope del servicio de telefonía fija de Telefónica se mantuvieron constantes en el 2020 debido a la aplicación del esquema regulatorio. Tampoco se varió la tarifa fijo-móvil en el año.

Gráfico 35. Evolución de tarifa tope fijo-móvil de Telefónica del Perú



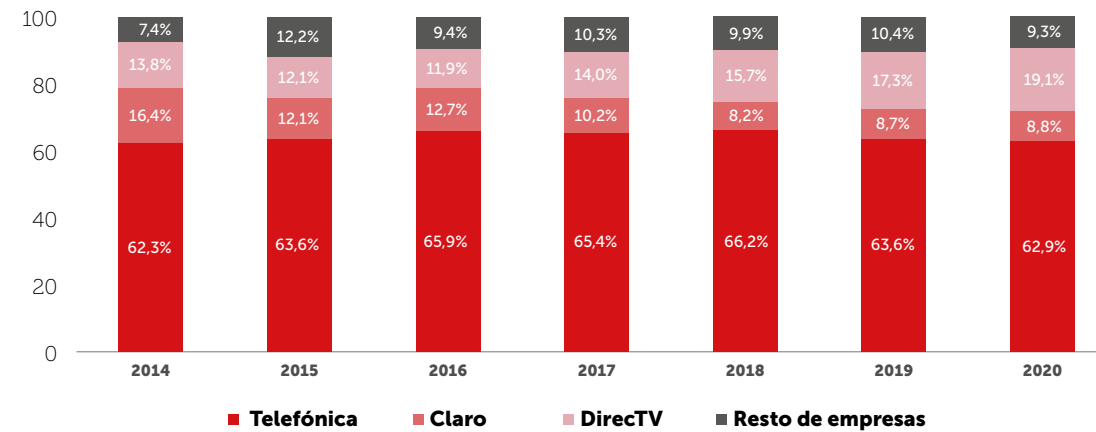
Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC-OSIPTEL



Televisión de paga

A diciembre del 2020, Telefónica del Perú mantuvo el liderazgo en este mercado, con una participación de 62,9%. El segundo lugar fue para DirecTV, con 19,1%. Claro alcanzó el 8,8% y el resto de empresas representó el 9,3% restante.

Gráfico 36. Participación de mercado del servicio de Televisión de Paga

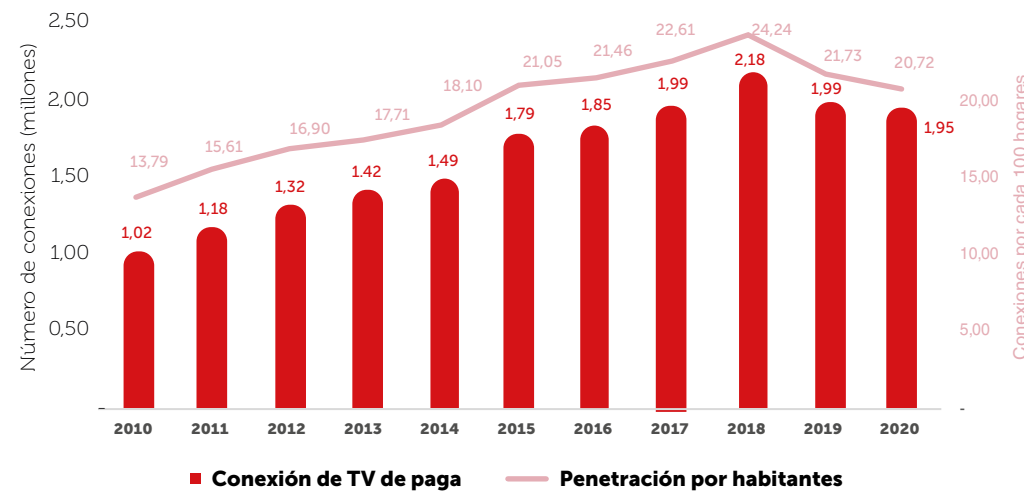


Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC-OSIPTEL

Las suscripciones al servicio TV de paga por cable o satélite venían experimentando una tendencia a la baja desde el 2019 que se mantuvo en el 2020 sin acentuarse por la crisis financiera, como ocurrió en otros sectores de consumo masivo.

A diciembre del 2020, se llegó 1,95 millones de conexiones en servicio de TV de paga, menos de lo reportado el 2019 (1,99 millones). La tecnología más utilizada para acceder al servicio es el cable con el 74% de las conexiones totales, mientras que el 26% corresponde a la tecnología satelital.

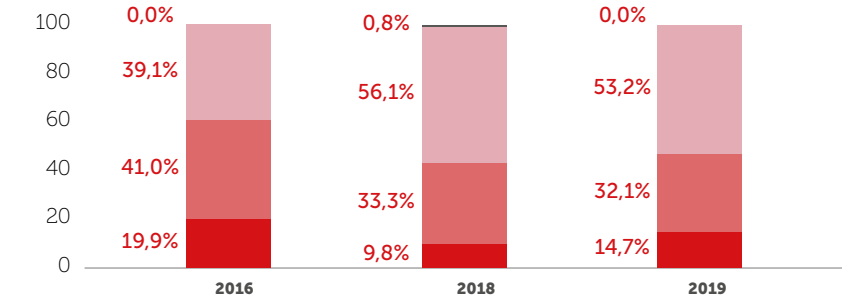
Gráfico 37. Penetración de televisión de paga



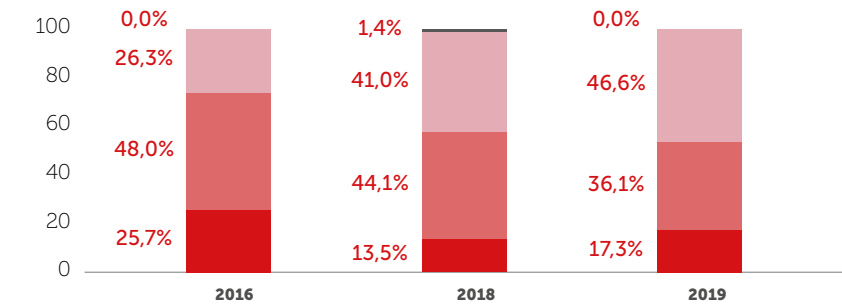
Fuente: Punku
Elaboración: DPRC-OSIPTEL

Gráfico 38. Perú: número de televisores conectados a la televisión de paga, según ámbito geográfico, 2016-2019

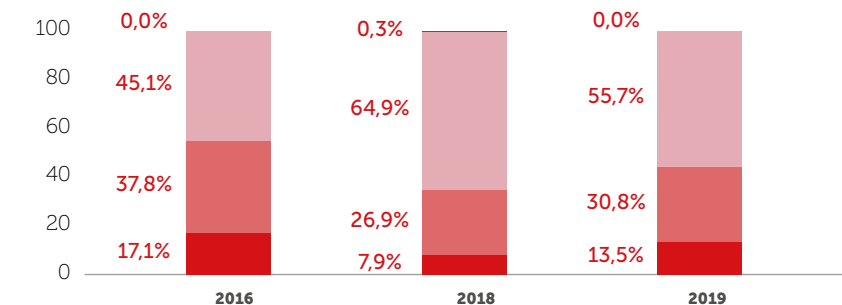
Perú



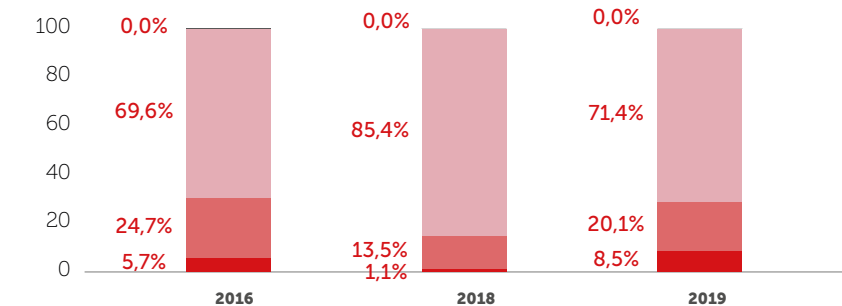
Lima Metropolitana



Resto urbano



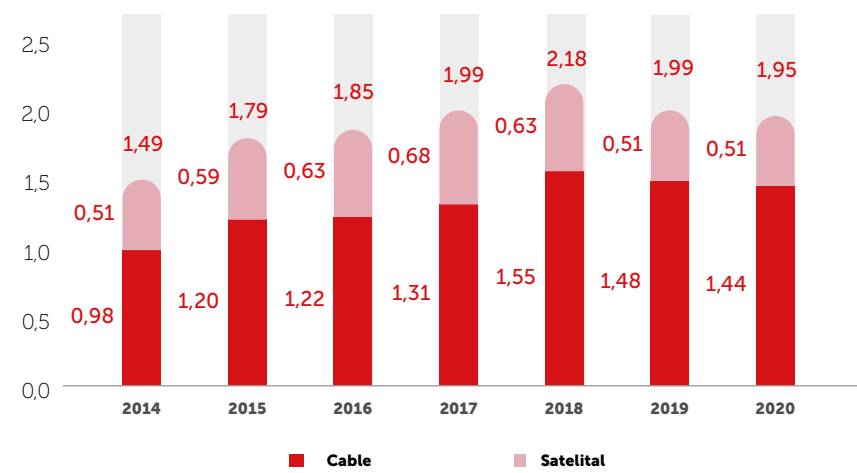
Ámbito rural



Fuente: Erestel 2019
Elaboración: OSIPTEL



Gráfico 39. Tipo de tecnología empleada para recibir la señal



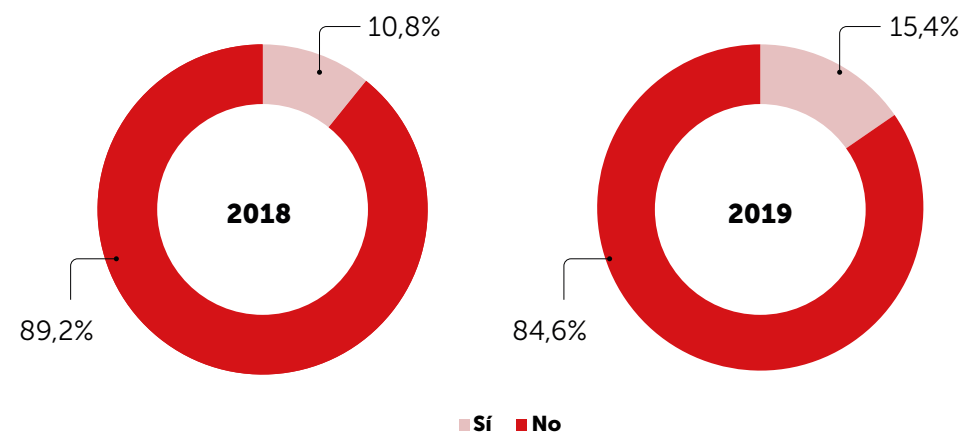
Fuente: Punku
Elaboración: DPRC-OSIPTEL

A ritmo contrario venía la adopción de servicios de videos por *streaming* pagado, como Netflix o HBO Go. Tal como se pudo apreciar en la Encuesta Erestel, del 2018 al 2019 su penetración había pasado del 10% al 15% de los hogares y se había duplicado la cantidad de usuarios que solo tenían contratado un servicio de *streaming* y ya no optan por la TV de paga.

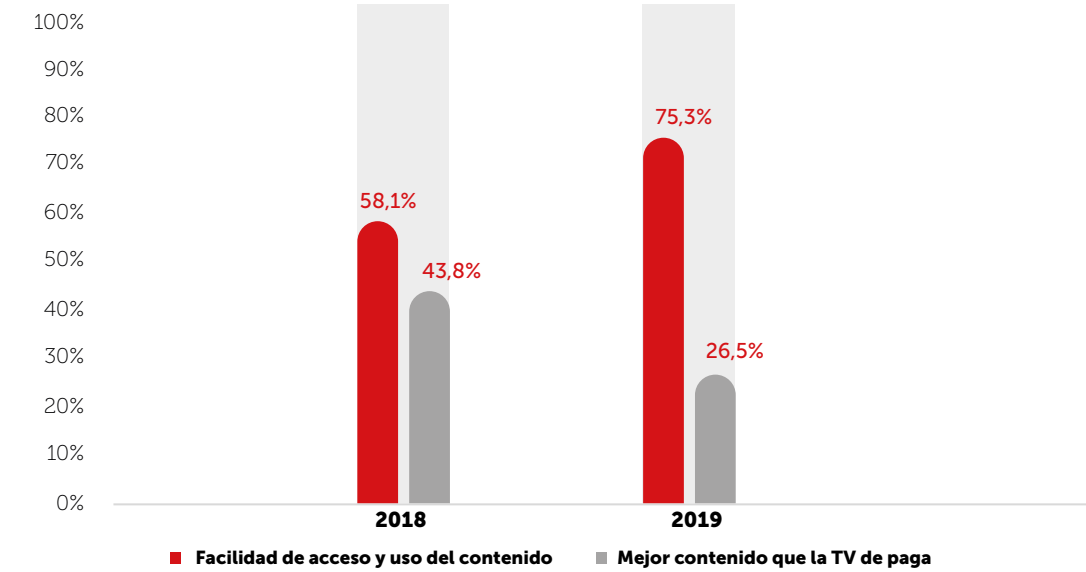
Durante la pandemia, uno de los servicios que generó el mayor tráfico en internet, tanto fijo como móvil, fue justamente el de *streaming*, llegando a triplicarse en semanas u horarios claves. No obstante, las suscripciones a TV de paga no cayeron más allá de lo previsto para un escenario sin pandemia.

Gráfico 40. Perú: Suscripción a videos *streaming* por conexión fija en el hogar, 2018 y 2019

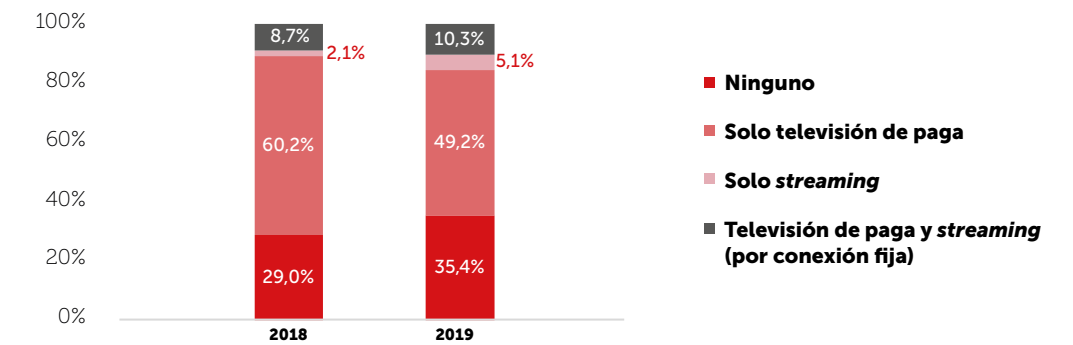
¿En su hogar se cuenta con algún servicio para ver películas, series, dibujos, etc, vía internet por el que pague alguna tarifa o suscripción?



Razones para contratar el servicio de video *streaming* (vía conexión fija)



Convivencia del servicio de TV de paga y suscripción de video *streaming*



Fuente: Erestel 2019
Elaboración: DPRC-OSIPTEL



UN AÑO DE AVANCES Y LOGROS



Cullen International, organismo global de regulación, **reconoció las acciones tomadas por el OSIPTEL durante la pandemia**. Señalaron que el Perú fue el único país de América que tomó todas las medidas posibles para asegurar la continuidad y el buen funcionamiento de los servicios.

Se aprobaron los contratos cortos, los cuales entrarán en vigencia en el 2021. Con su implementación se busca empoderar al consumidor al brindarle, de manera sencilla, información pertinente para tomar una adecuada decisión.

Más del 95% de hogares ya cuenta con algún servicio de telecomunicaciones y más del 76% ya accede a internet, según Erestel 2019 (Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones). En internet móvil se llegó a superar los 26 millones de conexiones en el 2020.

Los equipos técnicos de Competencia, de Calidad del Servicio y de Calidad de Atención desarrollaron durante el año **22 productos de investigación que contribuyeron a mejorar la provisión de servicios de telecomunicaciones**.

Durante el 2020 el OSIPTEL estuvo a cargo de la **vicepresidencia de Regulate** y fue miembro del **Comité Ejecutivo**, incluyendo el liderazgo en el grupo de trabajo sobre Fortalecimiento Institucional y en el de Protección al usuario y calidad de servicio.

Se puso a disposición de los ciudadanos el aplicativo móvil del OSIPTEL para facilitar el acceso a los siguientes servicios en línea: Comparatel, Comparamóvil, Señal OSIPTEL, Consulta IMEI, Verifica tu línea y Consulta de expedientes.

En agosto se reiniciaron, bajo la campaña "El Celular Más caro del Mundo", los bloqueos de equipos móviles robados o de dudosa procedencia. Estos bloqueos se realizaron cada quince días.

Se ganaron en el Poder Judicial el 100% de los casos asociados a las multas que habían sido judicializadas. Fueron 18 resoluciones sancionadoras que equivalen a S/ 5 063 250 (1 177,5 UIT), un millón de soles por encima de lo reportado en el 2019 (S/ 4 162 200).

Se concretó la aplicación de un mayor número de multas a las empresas operadoras gracias a un adecuado cumplimiento del rol fiscalizador, aun con las dificultades impuestas por los controles de la pandemia. Los montos impuestos en el 2020 duplicaron la cifra alcanzada el 2019.

Se optimizó el teletrabajo de todo el personal con la implementación del acceso remoto vía VPN. Se implementó una plataforma de servidores virtuales en una nube local que reemplazó 14 servidores físicos.

El OSIPTEL recibió el premio **Buenas Prácticas en Gestión Pública del 2020** en la categoría Transparencia y Acceso a la Información por su plataforma informativa Comparatel.

Se logró solucionar cerca de 14 000 problemas reportados por los usuarios a través de nuestros canales de orientación en coordinación con las empresas operadoras.

Se gestionó la viabilidad técnica y legal para la implementación del acceso remoto a los **Sistemas de Gestión de Red de los operadores y del Centro de Monitoreo de Redes del OSIPTEL**.

La intensidad competitiva consiguió **reducir la brecha entre las marcas que lideran el mercado de telefonía móvil**, quienes presentaron un empate técnico en el tercer trimestre.

Se implementaron nuevos canales de atención y orientación, como por ejemplo, las video llamadas por WhatsApp.

Se implementó el **Sistema de Consulta Automatizado y el Sistema de Información de Bloqueos y Desbloques de Equipos Móviles - SIBDEM**.

Se alcanzó a atender **todos los casos de apelaciones y quejas que tenía sin resolver desde el 2017**.

Se creó la **Mesa de Partes Virtual del OSIPTEL** y se transformaron digitalmente los procesos de solución de reclamos.

Se ganó un caso referido al aporte por regulación que realizan los operadores. Esto permite reforzar la facultad recaudatoria del Regulator.

El servicio de internet mejoró su velocidad sin exigir un mayor gasto. Del 2015 al 2020 los usuarios han obtenido de 9 a 61 veces más datos de navegación en internet, pagando similares tarifas. Si hace cinco años un usuario pagaba S/ 29 por 100 MB, este año tiene 61 veces más datos; es decir 6GB por el mismo costo.

Se incrementó el número de fans en las redes sociales y se logró que cada vez más usuarios estén interesados en los contenidos publicados en los medios de comunicación masiva. En Twitter, por ejemplo, se incrementó la cantidad de seguidores en 40 470, triplicando el volumen alcanzado en el 2019.

Se amplió el alcance del **servicio de orientación llegando a cubrir zonas rurales y alejadas a través de programas radiales**.

Se obtuvo la certificación Great Place to Work.



GESTIÓN Y RESULTADOS



DE CARA AL USUARIO

GESTIÓN DE LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS

El empoderamiento del usuario para el pleno uso de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes fue fortalecido durante el 2020 con el potenciamiento de los canales de atención y orientación, la simplificación de los contratos para lograr un mayor entendimiento de las condiciones de los servicios y la creación de herramientas digitales, que significó un trabajo mancomunado liderado por la Dirección de Atención y Protección del Usuario (DAPU).

A la par, el equipo de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos (STSR) cumplió con la meta de reducir la cantidad de expedientes acumulados de años anteriores, alcanzando así la óptima gestión de apelaciones, quejas y otros documentos complementarios al procedimiento de reclamos, además de un eficiente soporte técnico administrativo al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU).

Mejorando la calidad de atención de las empresas operadoras

a. Seguimiento al Comité Especial de Gestión de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones

Creado en el 2017, el Comité Especial de Gestión de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Comité de Reclamos) es el espacio propicio para el diálogo con las empresas operadoras sobre la problemática en la atención, información y procedimientos vinculados a reclamos y quejas que manifiestan los usuarios. Este objetivo común impulsa el establecimiento de estrategias conjuntas, así como acuerdos y compromisos de mejora en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones en beneficio de los usuarios.

Sesiones durante el 2020

Considerando la coyuntura nacional por la pandemia debido a la COVID-19, el Comité de Reclamos sesionó de forma virtual en cuatro oportunidades. Las sesiones posibilitaron la continuidad en la interacción entre el regulador y las empresas operadoras, en la búsqueda de construir estrategias de mejora y contribuir, de forma efectiva, con la atención de los problemas y reclamos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, para incrementar su satisfacción.

Cuadro 11. Sesiones de trabajo realizadas durante el 2020

Sesión 2020	Temas abordados en las reuniones de trabajo	Osiptel/empresa
Décima novena	Hallazgos en la revisión de una muestra de los Expedientes de Reclamos de Primera Instancia.	OSIPTEL
	Propuesta que contribuya a mejorar la atención de los reclamos por avería y calidad del servicio u otro reclamo.	Empresas operadoras

Vigésima	Ranking piloto del desempeño en la atención de los reclamos.	OSIPTEL
	Comparabilidad y usabilidad de los canales de atención, que permita observar la tasa de efectividad de los canales de atención digitales versus los canales de atención telefónicos.	Empresas operadoras
Vigésima primera	Monitoreo a las reacciones o comentarios de los usuarios en las redes sociales de las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones.	OSIPTEL
	Denuncias presentadas por los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.	OSIPTEL
	Implementación del Sistema de Monitoreo de los principales trámites: bajas, migraciones, etc.	OSIPTEL
	Protocolo Sanitario para la prevención de la COVID-19 aplicado en los Centros de Atención de las empresas operadoras.	Empresas operadoras
Vigésima segunda	Temas y gestiones más solicitadas a través de los distintos canales de atención del OSIPTEL.	OSIPTEL
	Resultado del monitoreo de los canales de atención.	OSIPTEL
	Informar las acciones adoptadas a efectos de levantar las observaciones obtenidas de la revisión a los expedientes de reclamos.	Empresas operadoras

Fuente: OSIPTEL

Temas abordados a favor del usuario

Durante el 2020, el Comité de Reclamos trabajó en una serie de medidas y actividades articuladas, siendo las principales:

- **Inclusión de Bitel al Comité de Reclamos**

Se aprobó la inclusión de Viettel Perú (Bitel) como miembro integrante del Comité de Reclamos, ante el crecimiento en su participación de mercado en los servicios de telefonía móvil, fija e Internet y las oportunidades de mejora en el procedimiento de reclamos que aplica. Con ello, el Comité de Reclamos agrupa a OSIPTEL y las empresas operadoras América Móvil Perú (Claro), Telefónica del Perú (Movistar), Entel Perú (Entel) y Bitel.

- **Identificación de mejoras en el procedimiento de reclamos de los usuarios**

La revisión de más de 6455 expedientes de reclamos permitió la detección de oportunidades de mejora en el procedimiento de reclamos. A consecuencia de ello, las empresas operadoras avanzaron en la implementación de los siguientes procesos:

- ✓ Mejora en el encauzamiento de los reclamos.
- ✓ Incorporación de medios probatorios en la motivación de las resoluciones.
- ✓ Capacitación de los asesores de las empresas operadoras que brindan atención de reclamos a los usuarios.
- ✓ Mejora de los formatos de respuesta a los usuarios.
- ✓ Implementación de controles en los procesos de carga de los documentos en los expedientes de reclamos.



● **Identificación de problemas de los usuarios**

Se implementó el seguimiento a los canales de atención *WhatsApp*, página web, telefónico y aplicativo móvil. También a las redes sociales de las empresas operadoras. Con este monitoreo se detectaron inconvenientes en su utilización y los resultados fueron expuestos en el Comité de Reclamos. Así, se requirió a las empresas operadoras informen las acciones desplegadas y adopten planes de acción con el objetivo de evitar que los hechos advertidos por el regulador se repitan.

Las empresas operadoras informaron que ejecutaron las siguientes acciones:

- ✓ Elaboraron materiales de capacitación reforzando los plazos de atención ante los problemas de averías.
- ✓ Capacitaron a los asesores de los diversos canales de atención. También se capacitó al personal técnico de las empresas colaboradoras (tercerizadas).
- ✓ Implementaron herramientas digitales (tutoriales) de soporte técnico para el usuario.
- ✓ Implementaron auditorías internas de calidad en la atención y plazos.
- ✓ Priorizaron la ejecución de soluciones que involucran problemas o incidencias de planta externa.

Asimismo, presentaron sus planes de acción para el 2021

a efectos de dar solución a los problemas pendientes de los usuarios que son reportados al OSIPTEL.

● **Presentación del ranking piloto del desempeño de la atención de reclamos**

Las empresas operadoras emitieron sus comentarios y sugerencias al proyecto piloto del ranking de desempeño de la atención a reclamos, presentado por el OSIPTEL, para generar los incentivos adecuados para mejorar la atención a los usuarios. Las recomendaciones fueron evaluadas para la versión final de la iniciativa, que despertó el propósito de mejora de las operadoras, en los indicadores de reclamos.

● **Mejorar la atención de solicitudes de trámites de los usuarios**

A efectos de que las empresas operadoras conozcan las iniciativas que viene desarrollando el OSIPTEL, se expuso ante ellas la propuesta de implementación de un sistema de monitoreo de las bajas y migraciones, principales trámites que solicitan los usuarios. La iniciativa busca asegurar la ejecución de estos procedimientos por parte de las empresas operadoras y, de ser el caso, la adopción de las acciones de supervisión que correspondan.

b. **Seguimiento a los canales de atención al cliente de las empresas operadoras a nivel nacional**

Uno de los principales temas en la agenda institucional es mejorar la calidad de la atención a los usuarios por parte de las empresas operadoras, a través de sus distintos canales de atención, pues se tiene conocimiento que los usuarios presentan diversos problemas en la atención.

Durante el primer trimestre del año 2020, la Dirección de Atención y Protección del Usuario (DAPU) continuó con las visitas a los centros de atención al cliente de las principales empresas operadoras a fin de conocer directamente de los usuarios los problemas que se le estaban presentando en sus servicios o la información o trámite que requerían ejecutar.

Posteriormente, se inició el seguimiento a las redes sociales de las empresas operadoras —principalmente *Facebook*— a fin de tomar conocimiento de la casuística de temas reportados por los usuarios a través de este tipo de canales de atención.

De otro lado, se inició el seguimiento al canal de atención telefónico de las principales empresas operadoras a fin de conocer el tipo de información que les brindaban a los usuarios, validar el cumplimiento del marco normativo e identificar la problemática y orientar a los usuarios, según corresponda.

Con la información recabada y la identificación de la problemática en la atención de los usuarios, se llevaron a cabo mesas de trabajo con las empresas operadoras a fin de trasladar los hallazgos y plantear estrategias de mejora.

Visitas a los centros de atención al cliente de las empresas operadoras

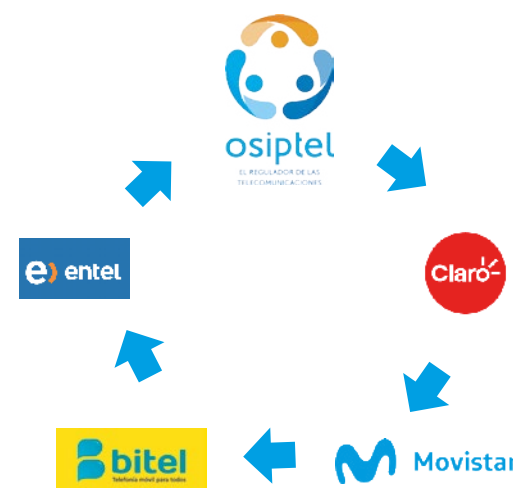
En el primer trimestre se logró ejecutar 365 visitas, permitiendo orientar y apoyar a 6008 personas dentro de las instalaciones de los centros de atención al cliente de las empresas operadoras. La mayor cantidad de visitas se ejecutó en regiones donde se alcanzó las 348 visitas que orientaron a 5511 personas; mientras que, en Lima y Callao se llegó a las 497 personas orientadas mediante 17 visitas.

Cuadro 12. Distribución de las visitas a las empresas operadoras

UBICACIÓN	Variable	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL I TRIM
NACIONAL	N.º de visitas	113	135	117	365
	N.º de orientados	2024	2216	1768	6008

Fuente: Registro interno
Elaboración: DAPU-OSIPTEL

Figura 6: Comité Especial de Gestión de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones



Monitoreo de redes sociales de las empresas operadoras

Se implementó un "Proyecto Piloto" para el monitoreo de las reacciones o comentarios que los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones postean en las redes sociales de Facebook y Twitter de las cuatro principales empresas operadoras (Movistar, Claro, Entel y Bitel), alusivas a la calidad de atención que reciben por el canal de redes sociales y a los inconvenientes o problemas con el servicio de telefonía, cable o Internet.

La finalidad del monitoreo fue la formulación de propuestas de mejora en la estrategia de orientación

y acercamiento al usuario por parte de las empresas operadoras, así como evidenciar e identificar la casuística o problemas recurrentes que aquejan a los usuarios respecto a la atención de sus problemas, trámites y/o requerimientos que permitan al OSIPTEL, gestionar soluciones o tomar acciones de fiscalización.

Se generó un equipo por cada empresa operadora, para indagar en nueve páginas que contenían en total 856 publicaciones, alcanzando un total de 32 561 comentarios, de los cuales el 14,2% (4627) fueron comentarios relevantes para el OSIPTEL.



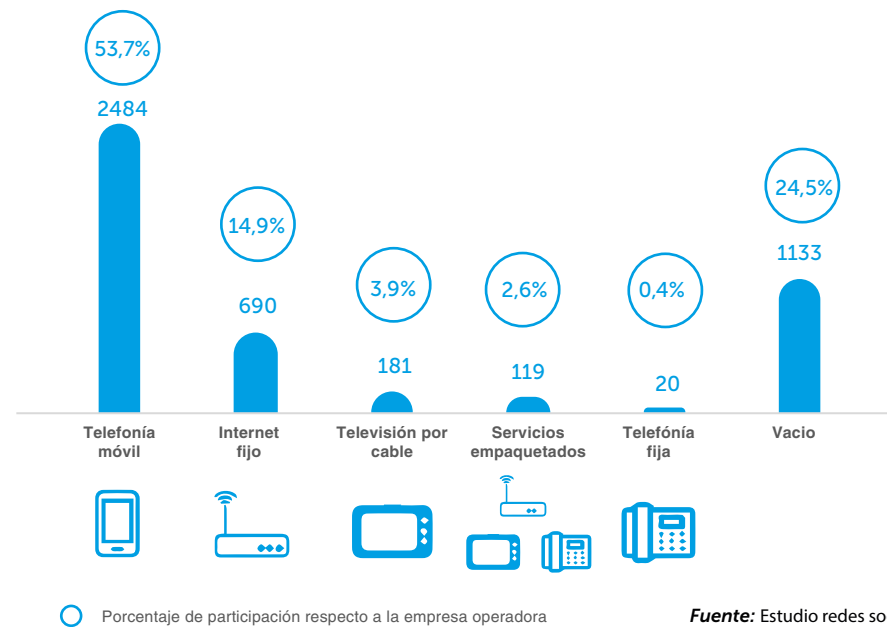
Cuadro 13. Fuentes de información de los comentarios entre enero y junio 2020

EO	Nombre pág	Publicaciones	Comentarios totales - descargados	Comentarios relevantes
Bitel	Bitel Perú	130	12 632	1541
	Claro online	14	241	667
Claro	Claro Perú	65	3532	
	Entel	Entel Empresas	43	1702
Entel Perú		94	6325	
Movistar	Movistar Hogar	8	43	1019
	Movistar Perú	31	2585	
	Movistar Plus Perú	471	5501	
Total general		856	32 561	4627

Fuente: Estudio redes sociales
Elaboración: DAPU-OSIPTEL

Los servicios más mencionados fueron los de telefonía móvil e internet fijo que, en conjunto, alcanzaron el 68,6% del total de comentarios. En la siguiente tabla se muestra la distribución de comentarios que registran insatisfacción por servicio, destacándose el servicio de telefonía móvil e internet fijo.

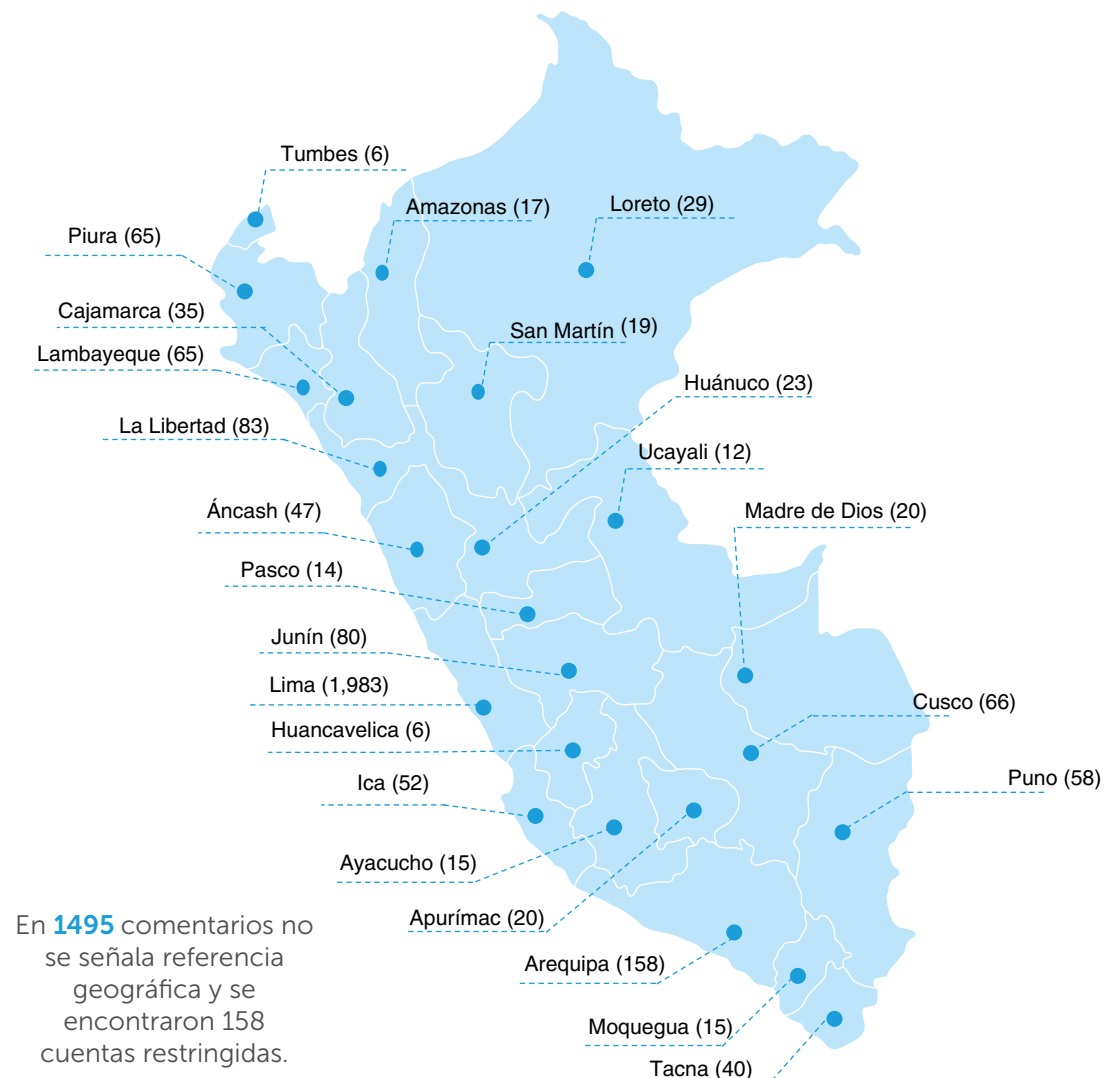
Gráfico 41. Distribución de los comentarios de insatisfacción según servicio entre enero y junio 2020



Fuente: Estudio redes sociales
Elaboración: DAPU-OSIPTEL

Se logró detectar la ubicación regional de 4627 comentarios de insatisfacción a nivel nacional, la mayoría se concentra en Lima con 1983 comentarios (42,9%), seguido de Arequipa con 84 (3,4%) y La Libertad con 83 (1,8%).

Figura 7. Distribución regional de los comentarios de insatisfacción de usuarios³. Periodo enero – junio 2020



Fuente: Estudio redes sociales
Elaboración: DAPU-OSIPTEL

³ Sólo se consideran los comentarios a los que se pudo extraer la información georreferencial.



Monitoreo al canal de atención telefónico de las empresas operadoras

Este monitoreo se inició en el mes de agosto del 2020, llegándose a revisar un total de 1221 audios de las atenciones telefónicas de las empresas Telefónica del Perú S.A.A., Entel Perú S.A. y América Móvil Perú S.A.C. Como resultado de este monitoreo se evidenció falta de conocimiento de algunos asesores telefónicos para la atención de las solicitudes de baja, migración y suspensión, así como en la contratación de servicios, identificándose posibles incumplimientos de algunos aspectos del marco normativo vinculado a los usuarios.

c. Medición de los niveles de satisfacción de los usuarios

Se realizó la Encuesta de Satisfacción al Usuario 2020

para los servicios de telefonía móvil, fija, Internet fijo y televisión de paga a nivel nacional, considerándose una muestra de 23 395 usuarios encuestados telefónicamente.

Se obtuvieron resultados por servicio, por empresa y por departamento de los servicios de telefonía móvil e internet fijo, a fin de plantear estrategias regionales. El nivel de satisfacción general promedio obtuvo una puntuación superior en el servicio de telefonía móvil (71,8). La más baja correspondió al servicio de internet fijo (61,1), dado que un 79% de los usuarios reportaron inconvenientes.

A nivel de empresas operadoras, los puntajes más altos los obtuvo Entel en telefonía fija (81,3) y móvil (75,8). En internet fijo la mayor puntuación fue para Claro (65,9) y en TV de paga lideró DirectTV (80).

Cuadro 14. Encuesta de Satisfacción al Usuario 2020

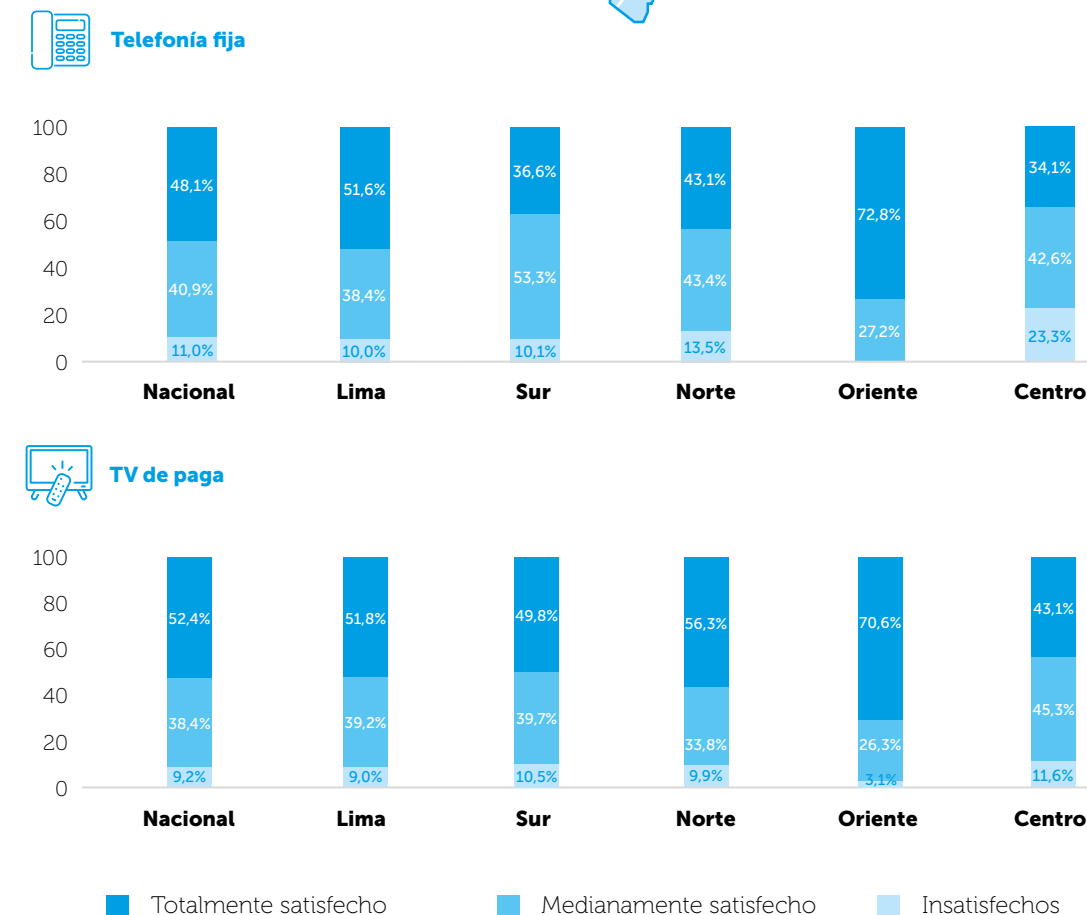
SERVICIO	INTERNET FIJO	TELEFONÍA MÓVIL	TELEFONÍA FIJA	TELEVISIÓN DE PAGA
Número de encuestas	10 264	10 600	1264	1267
Satisfacción general promedio (mercado)	61,1	71,8	68,7	70,5
Satisfacción general con el servicio	MOVISTAR	59,2	65,0	65,0
	CLARO	65,9	72,4	71,8
	ENTEL	63,7	75,8	81,3
	BITEL	-	74,0	-
	DIRECTV	-	-	-
Porcentaje de usuarios que presentaron inconvenientes con el servicio	79%	56%	42%	44%
Porcentaje de usuarios con mala atención en los inconvenientes	25%	27%	29%	28%

Elaboración: DAPU-OSIPTEL

En el siguiente gráfico se puede apreciar que la satisfacción general de los servicios de telecomunicaciones en la zona oriente del país y la capital es superior a lo registrado en el norte y el sur. El oriente tiene 72,8% de sus clientes totalmente satisfechos con el servicio de telefonía fija y un 70,6% con el de TV de paga, cifra bastante superior a la media nacional (48,1% y 52,4%, respectivamente).

En internet fijo la media de satisfacción total nacional es de 32,7% y el mayor nivel de insatisfacción se encuentra en el sur con 15,3%, zona donde existen más dificultades geográficas para llevar los servicios de alta velocidad. En telefonía móvil los niveles de satisfacción total del sur mejoran y llegan a 47% superando al centro (43%).

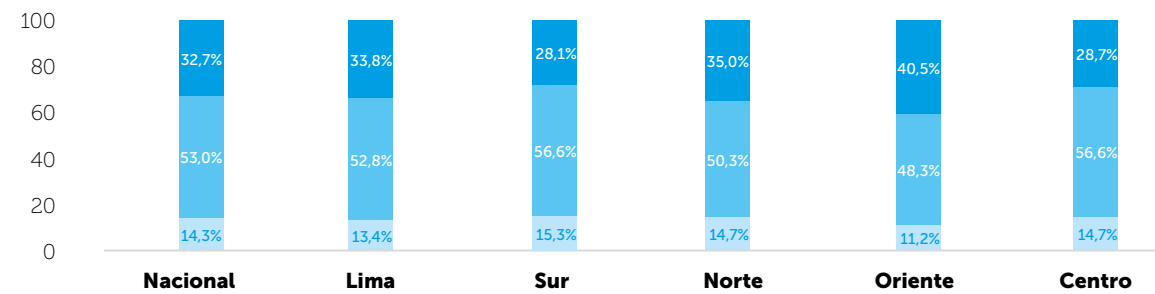
Figura 8. Nivel de satisfacción del 2020 por servicio y zona geográfica



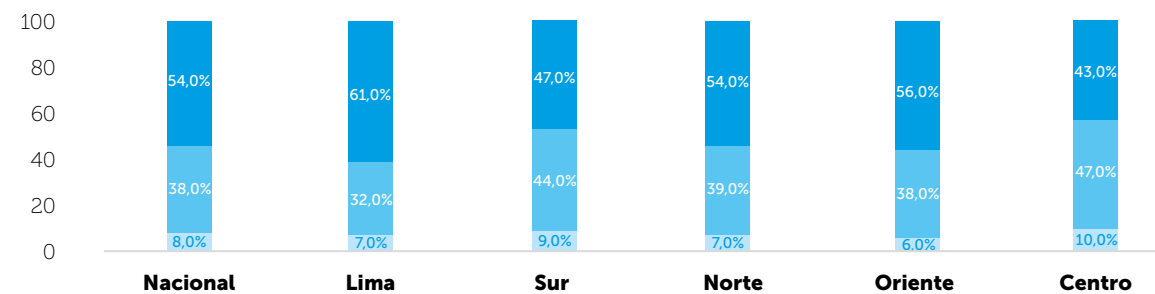
Elaboración: DAPU-OSIPTEL



Internet fijo



Telefonía móvil



■ Totalmente satisfecho ■ Medianamente satisfecho ■ Insatisfechos

Elaboración: DAPU-OSIPTEL

d. Capacitación a los asesores de atención al cliente de las empresas operadoras

Como resultado de las acciones de seguimiento a los diversos canales de atención al cliente de las empresas operadoras, DAPU identificó la necesidad de capacitar al personal que brinda atención a los usuarios de las empresas operadoras, con el objetivo de mejorar la calidad de atención de dichos asesores para que puedan resolver los problemas e informar correctamente a los abonados.

Así, en el año 2020, el OSIPTEL ha logrado capacitar a 4936 asesores de atención al cliente de las empresas operadoras, siendo que durante el primer trimestre se realizaron 92 capacitaciones presenciales y se contó con la participación de un total de 994 asesores. Posteriormente, se llevaron a cabo 122 capacitaciones mediante canales virtuales dirigidas a un total de 3942 asesores.

Cuadro 15. Capacitaciones a los asesores de las empresas operadoras en el 2020

	Número de capacitaciones					Número de asesores				
	Trim I	Trim II	Trim III	Trim IV	2020	Trim I	Trim II	Trim III	Trim IV	2020
Funcionarios EO	92	0	79	43	214	994	0	3658	284	4936
Movistar	0	0	17	0	17	0	0	952	0	952
Claro	0	0	26	0	26	0	0	1111	0	1111
Entel	31	0	26	0	57	399	0	1295	0	1694
Bitel	61	0	10	0	71	595	0	300	0	895
DirecTV	0	0	0	2	2	0	0	0	95	95
Empresas de TV cable*	0	0	0	41	41	0	0	0	189	189

*Empresas operadoras de las regiones fuera de Lima y Callao

Fuente: DAPU-OSIPTEL

Como parte de la metodología de capacitación, al inicio de las mismas se realizó una evaluación del nivel de conocimientos de los asesores que participaron, la cual permitió detectar que, en promedio, el 22% de los funcionarios de las empresas operadoras no tiene conocimiento de la normativa vinculada a usuarios, lo cual permitió identificar los aspectos que deben ser reforzados en las capacitaciones.

e. Ranking del Desempeño en la Atención de Reclamos de las empresas operadoras

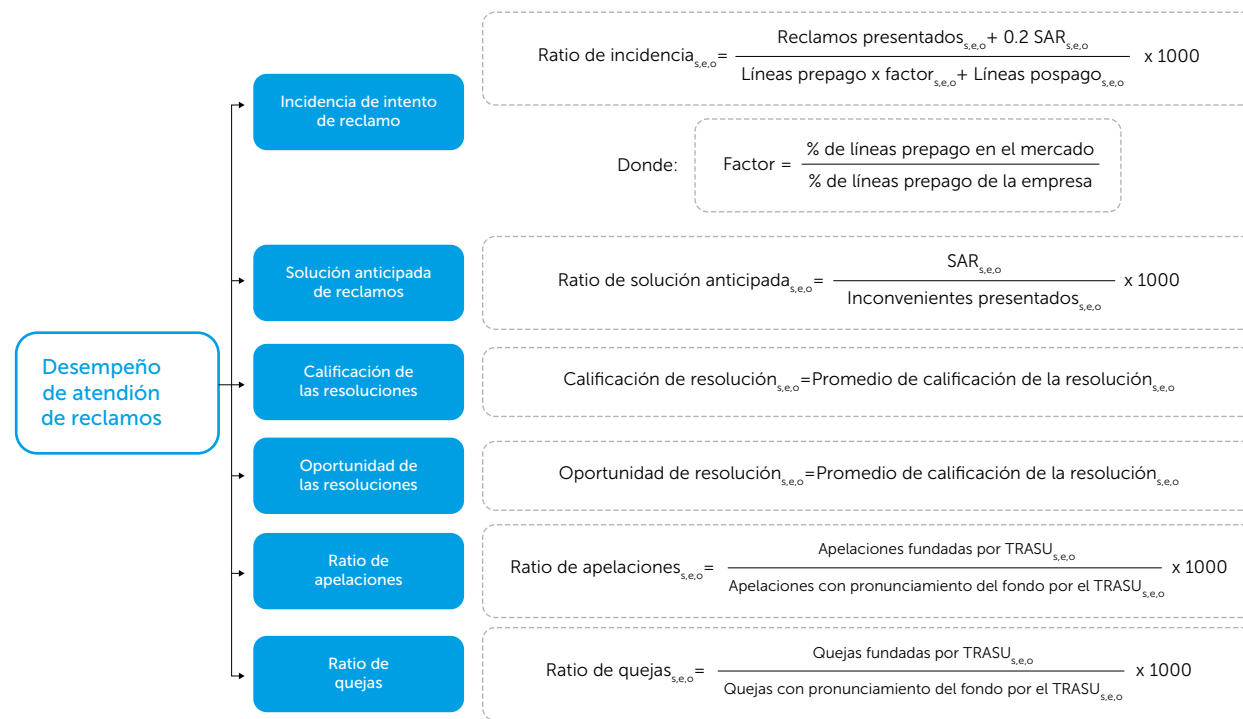
Con el objetivo de generar incentivos para que las empresas operadoras mejoren sus procesos de atención de reclamos y con ello el usuario pueda verse beneficiado, se elaboró el **"Ranking del Desempeño de la Atención de Reclamos de los Usuarios"**, el cual plantea una metodología que mide a nivel nacional:

- ✓ Ratio de incidencia de reclamos con relación a las líneas en servicio.
- ✓ Ratio de utilización de la Solución Anticipada de Reclamos (SAR).
- ✓ Calificación de la motivación de la resolución (enfocado a la pretensión del usuario y utilizando medios probatorios).
- ✓ Oportunidad de la resolución de los reclamos.
- ✓ Ratio de incidencia de apelaciones de los usuarios que fueron declaradas fundadas por el TRASU.
- ✓ Ratio de incidencia de quejas de los usuarios que fueron declaradas fundadas por el TRASU.

Cabe indicar que, si bien la metodología es aplicable para cualquier servicio público de telecomunicaciones, se consideró conveniente iniciar con una etapa de monitoreo piloto aplicable al servicio público móvil, dado que es el servicio que concentra más del 50% de la cantidad de reclamos en primera instancia. Asimismo, se debe indicar que la metodología contempla los siguientes indicadores:



Figura 9. Metodología aplicada al Ranking del Desempeño de la Atención de Reclamos de los Usuarios



Elaboración: DAPU-OSIPI TEL

Durante el año 2020, se realizaron dos mediciones piloto del citado Ranking de Reclamos, cuyos resultados fueron presentados al Comité de Gestión de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, a efectos de que las empresas operadoras tomen conocimiento y de forma proactiva puedan aplicar mejoras en sus procesos de atención de reclamos.

Con la finalidad de que los usuarios cuenten con mayor información sobre el desempeño de la atención brindada por las empresas operadoras en los reclamos y así tomar decisiones de consumo más adecuadas, próximamente este Ranking será difundido y puesto a disposición de los usuarios a través de la página web del OSIPI TEL.

f. Revisión de expedientes virtuales de reclamos de primera instancia

Con la finalidad de detectar oportunidades de mejora en la atención de los reclamos por parte de las empresas operadoras, así como identificar falencias y la causa-raíz de los inconvenientes reportados por los usuarios; DAPU realizó revisiones periódicas a muestras representativas de los expedientes virtuales de reclamos de los usuarios presentados en primera instancia, alcanzado la cantidad de 6455 expedientes.

A continuación, se listan las revisiones realizadas a los expedientes de reclamos según los temas analizados:

Cuadro 16. Informes de análisis de la revisión de los expedientes virtuales de reclamos

N.º	TEMAS	CANTIDAD EXPEDIENTES
1	Identificación de motivos que dan origen a los reclamos por facturación.	2128
	Análisis de reclamos declarados infundados en Primera Instancia.	
2	Tiempo máximo que emplean los usuarios para interponer reclamos por facturación.	1449
3	Casística de los reclamos en la materia de calidad del servicio público móvil.	1374
4	Motivación de las resoluciones declaradas infundadas del servicio público móvil.	1504

Fuente: DAPU-OSIPI TEL

Cabe indicar que, los hallazgos detectados fueron tratados en reuniones de retroalimentación y remitidos mediante cartas a las empresas operadoras, a efectos de que comuniquen las acciones adoptadas para mejorar la atención de los reclamos de los usuarios. Asimismo, resulta importante resaltar que los resultados de las revisiones a los Expedientes virtuales de reclamos sirven de insumo para los indicadores del Ranking del Desempeño de la Atención de Reclamos de los Usuarios.

g. Ranking de la Calidad de Atención de las empresas operadoras

Con el objetivo de empoderar al usuario con información comparativa, así como generar incentivos para que las empresas operadoras mejoren sus procesos de atención al usuario, se ha elaborado el **"Ranking de Calidad de Atención del Usuario"** el cual plantea una metodología para medir y comparar los siguientes aspectos:

Figura 10. Dimensiones de la Calidad de Atención del Usuario

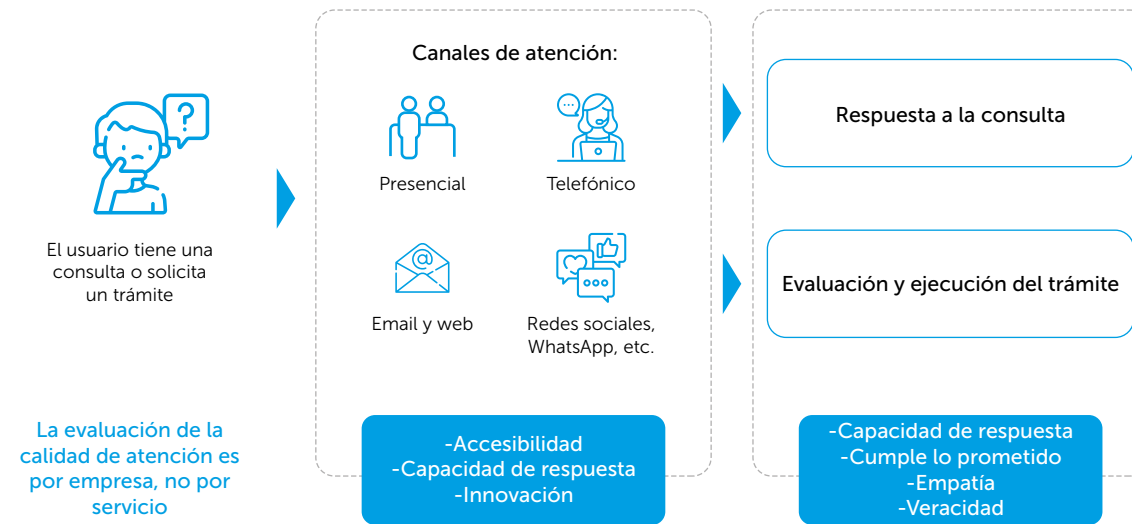


- **Accesibilidad.** Mide la disponibilidad de los canales de atención de las empresas operadoras.
- **Accesibilidad a canales no tradicionales.** Mide el uso de los canales digitales tales como App, página web, correo electrónico, etc.
- **Capacidad de respuesta.** Mide el tiempo de respuesta o el tiempo de atención en los canales de atención.
- **Empatía.** Mide el compromiso de las empresas operadoras con los problemas del usuario.
- **Cumple lo prometido.** Mide la confiabilidad que tienen los usuarios frente a las empresas operadoras.
- **Veracidad.** Mide el nivel de información correcta brindada por los asesores de las empresas operadoras.

Elaboración: DAPU-OSIPI TEL



Figura 11. Calidad de atención al usuario



Elaboración: DAPU-OSIPTEL

Cabe señalar que se ha considerado pertinente iniciar con una etapa piloto que comprende a las siguientes empresas: Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A. y Viettel Perú S.A.C.

h. Mecanismos de contratación de servicios y de principales trámites

A efectos de que los usuarios cuenten con mayores formas

para contratar el servicio de telecomunicaciones y que estos permitan garantizar un proceso de contratación seguro y confiable para los usuarios, se evaluó 32 mecanismos de contratación y de principales trámites presentados por las empresas operadoras, habilitándose el uso de más mecanismos de contratación digitales a través de los aplicativos móviles, los mecanismos de autoactivación, el correo electrónico, la página web, entre otros.

Figura 12. Proceso de contratación de servicios de telecomunicaciones



Elaboración: DAPU-OSIPTEL

Así, tenemos que durante el año 2020, se dio conformidad y/o se aprobaron mecanismos para: (i) la contratación de servicios, (ii) la migración de planes tarifarios, (iii) la obtención de la contraseña única, (iv) la portabilidad numérica y (v) el reporte de sustracción o pérdida del equipo terminal móvil, entre otros. Todo esto contribuye a diversificar la oferta a través de los distintos canales de atención en beneficio de los usuarios.

i. Contratos tipo por servicio y cartilla informativa de los derechos del usuario

A fin de que los usuarios accedan a un documento de fácil lectura que les permita entender las condiciones establecidas respecto del servicio contratado y comparar con mayor facilidad las ofertas de cada empresa operadora, se elaboraron los Contratos Tipo (contratos cortos) para los servicios de telefonía fija, servicio público móvil, acceso a internet, TV de paga y servicios empaquetados para tomar mejores decisiones de consumo.

Para tal efecto se realizó, a través de una empresa especializada, un estudio cualitativo de focus group ejecutado de forma virtual con usuarios de las ciudades de Lima, Piura, Huancayo, Puno e Iquitos.

Posteriormente, se aprobó la versión final de los 11 Contratos Tipo y Cartilla informativa de los derechos de los usuarios adjunta a cada contrato, mediante la Resolución de Gerencia General N.º 311-2020-GG/OSIPTEL publicada en el diario oficial *El Peruano* el 4 de diciembre del 2020.

Este nuevo mecanismo fue resaltado por la Pontificia Universidad Católica del Perú, como una de las 10 medidas que marcaron la agenda del debate público durante el 2020. "Esta medida constituye un esfuerzo importante por mejorar la relación usuario-proveedor y reducir asimetrías de información que podría ser replicada en otros sectores", destacó la casa de estudios.

A continuación, se listan los 11 Contratos Tipo aprobados:

- ✓ Contrato Tipo N.º 1: Contrato de prestación del Servicio Público Móvil Control o Pospago.
- ✓ Contrato Tipo N.º 2: Contrato de prestación del Servicio Público Móvil Prepago.
- ✓ Contrato Tipo N.º 3: Contrato de prestación del Servicio de Acceso a Internet Móvil Control o Pospago.
- ✓ Contrato Tipo N.º 4: Contrato de prestación del Servicio de Acceso a Internet Móvil Prepago.
- ✓ Contrato Tipo N.º 5: Contrato de prestación de Servicios Empaquetados.
- ✓ Contrato Tipo N.º 6: Contrato de prestación del Servicio de Telefonía Fija Pospago.
- ✓ Contrato Tipo N.º 7: Contrato de prestación del Servicio de Telefonía Fija Prepago.
- ✓ Contrato Tipo N.º 8: Contrato de prestación del Servicio de Acceso a Internet Fijo Pospago.
- ✓ Contrato Tipo N.º 9: Contrato de prestación del Servicio de Acceso a Internet Fijo Prepago.
- ✓ Contrato Tipo N.º 10: Contrato de prestación del Servicio de Televisión de Paga Pospago.
- ✓ Contrato Tipo N.º 11: Contrato de prestación del Servicio de Televisión de Paga Prepago.



Figura 13. Contrato tipo del Servicio Público Móvil Control o Pospago

CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL CONTROL O POSTPAGO

También incluye: **MI DATOS MÓVILES** y **SMS**

• Condiciones y Restricciones del Plan

1) ¿QUÉ ESTÁS CONTRATANDO?
La empresa con domicilio en _____ y RUC _____ se compromete a prestarte el servicio público móvil tel servicio en la modalidad:
 Control Postpago

2) DATOS DEL ABOGADO
Nombre / Razón social: _____
Tipo y número de documento de identificación: _____
Nacionalidad: _____
Representante legal o apoderado: _____
Tipo y número de documento de identificación del representante legal o apoderado: _____
Correo para recibir comunicaciones y recibos: _____
Dirección del domicilio: _____

3) SERVICIO CONTRATADO
Nº telefónico: _____
Nombre del plan tarifario: _____
Nombre de la Promoción: Nueva línea Migración Portabilidad

4) ¿QUÉ DEBES SABER DE TU PLAN?
Renta fija mensual: S/ _____ Mes vencido: _____
El pago se realiza por: Adelantado
Costo de reconexión por falta de pago: S/ _____
Fecha de entrega de los beneficios de tu plan: _____ de cada mes
Último día de pago: _____ de cada mes
Todos los precios incluyen IGV.

5) ¿QUÉ INCLUYE TU PLAN?
Voz

• Para más información de tus promociones ver: (Colocar enlace específico)

Control tipo versión: 1.0

6) RECIBO Y PAGO DEL SERVICIO
• Tu recibo incluye la facturación de: a) cargo fijo según tu plan tarifario contratado, b) consumos adicionales y/o c) servicios adicionales o suplementarios y equipos adquiridos, de ser el caso.
• Tus recibos serán enviados mensualmente al correo indicado en el numeral 2. En caso no lo hayas registrado, se remitirá mediante SMS al servicio contratado, salvo que solicites se remita de manera física a tu domicilio.
• Debes efectuar los pagos o cargos que corresponden por la prestación mensual del servicio, hasta la fecha de vencimiento indicada en el recibo. Lugares de pago: (colocar enlace específico)

7) DERECHOS Y OBLIGACIONES
• En la sección "Información Abonados y Usuarios" de la página web (enlace específico), encontrarás información sobre tus derechos, el procedimiento de reclamo, casos de uso indebido, indicadores de calidad de la empresa y otros.
• El servicio se presta dentro del área de cobertura de la empresa (ver enlace específico) no se garantiza la calidad de la señal en ascensores, sótanos, bóvedas y similares.
• Eres responsable por el uso de tu servicio móvil. No puedes comercializar, revender a otro tu servicio, ni usarlo indebidamente.
• Si se detecta que empleas el servicio para fines ilícitos o presentaste información falsa, la empresa podrá suspender el servicio y/o terminar este contrato.

8) MODIFICACIÓN DEL CONTRATO
• La empresa sólo podrá modificar este contrato por: a) Aumento o reducción de las tarifas y b) Aumento de beneficios como incremento de minutos, mensajes de texto, datos, velocidad y/u otros.
• Previo al aumento de tarifas, la empresa te remitirá una comunicación (carta, SMS, audio u otros).

9) BAJA DE TU SERVICIO
Si deseas dar por terminado este contrato, puedes solicitarlo a la empresa y la baja se ejecutará en un plazo máximo de 5 días hábiles. También podrás indicar la fecha en la cual requieres la ejecución de la baja con 1 mes de anticipación.

10) BLOQUEO DE PÁGINAS WEB
¿Quieres contar con un filtro para bloquear páginas web con contenido pornográfico u otras de contenido violento? Sí No
Gratis o Tarifa adicional: S/ _____
Ver la Política de Uso de Internet en: (colocar enlace específico)

11) COMUNICACIÓN CON LA EMPRESA
Canal telefónico: desde cualquier teléfono de la empresa y desde otro Operador
Página web: (colocar enlace específico)
Centros de atención: (colocar enlace específico)
WhatsApp: (colocar enlace específico)

12) USO DE TUS DATOS PERSONALES
La empresa realiza el tratamiento de tus datos personales para la ejecución y prestación del servicio. Para ello, debe informarte sobre las condiciones para el tratamiento de tus datos personales y debe solicitar tu consentimiento para enviarte información comercial, publicidad u otra finalidad.

13) ACEPTACIÓN DEL CONTRATO
La aceptación de este contrato se realizará con la firma manuscrita del presente documento, al obtener la información biométrica de tu huella dactilar o mediante otro tipo de firma digital en la versión digital del presente contrato.
La cartilla adjunta forma parte del contrato.

LA EMPRESA: Fecha: / / (dd/mm/aaaa) HORA: / / (hh/mm/ss)

ABONADO: Hora: / / (hh/mm/ss)

Control tipo versión: 1.0

Fuente: OSIPTEL

Figura 14. Cartilla informativa de los principales derechos de los usuarios

Conoce tus derechos INFÓRMATE!

- 1. CONTRATO DE SERVICIO**
Tienes derecho a recibir tu contrato de servicio celebrado con la empresa operadora. Solicita su entrega a tu correo electrónico o domicilio.
- 2. PRESENTACIÓN DE RECLAMOS**
Si tienes problemas con tus servicios, puedes presentar un reclamo en tu empresa operadora. Es obligatorio que te brinden un código de reclamo. Si no estás de acuerdo con la respuesta a tu reclamo, en el plazo máximo de 15 días hábiles, puedes presentar un reclamo de aplicación en tu empresa operadora, para que sea evaluado por el OSIPTEL.
- 3. FACTURACIÓN**
Debes recibir mensualmente en tu correo electrónico tu recibo de pago. Si deseas, puedes solicitar a la empresa operadora que haga la entrega física del recibo a tu domicilio.
- 4. PORTABILIDAD NUMÉRICA**
Puedes cambiar de empresa operadora y mantener tu número de teléfono fijo o móvil. El trámite es gratuito. En el servicio móvil se ejecuta en 24 horas y si eres una persona natural la empresa operadora te enviará un SMS con un código para asegurar que debes la portabilidad.
- 5. BAJA DE SERVICIO**
Puedes dar por terminado tu contrato de servicio cuando lo desees, sin ningún condicionamiento, ni explicación. Recuerda que debes pagar tus deudas pendientes y cumplir de ser el caso para los servicios fijos con el plazo forzoso (máximo de 6 meses).
- 6. MIGRACIÓN DE PLAN TARIFARIO**
La migración del plan tarifario es gratuita, si deseas puedes solicitarlo y se hace efectiva en el siguiente ciclo de facturación luego de realizada tu solicitud. Si el nuevo plan no cumple tus expectativas, tienes 40 días hábiles para regresar a tu plan anterior.
- 7. BLOQUEO DEL EQUIPO MÓVIL POR ROBO O PERDIDA**
Si pierdes o te roban tu equipo, reportalo a tu empresa operadora para que sea bloqueado y se suspenda la línea. Pide tu código de bloqueo.
- 8. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO**
Puedes solicitar a tu empresa operadora la suspensión temporal de tu servicio por 15 días hasta por 2 meses en un año. En ese periodo no debes cobrarte por el servicio.

Comunícate con el OSIPTEL
Nuestras oficinas a nivel nacional
Visita nuestra página www.osiptel.gob.pe donde encontrarás los números telefónicos y correos de nuestras sedes.
FonoAyuda 1844
usuarios@osiptel.gob.pe

¡Un usuario informado es el MEJOR DEFENSOR DE SUS DERECHOS!

Fuente: OSIPTEL

Servicio de atención y orientación del OSIPTEL

El OSIPTEL pone a disposición de los ciudadanos el servicio de atención y orientación a nivel nacional a través de 23 oficinas regionales, 8 centros de orientación al interior del país y 6 centros de orientación en Lima.

Mediante este servicio, atendemos las consultas y problemática que enfrentan los ciudadanos con sus servicios públicos de telecomunicaciones. Además, les proporcionamos información referida a sus derechos y obligaciones, procedimiento de reclamos, atención de solicitudes de baja, migración, entre otras solicitudes que requieran atención de las empresas. Asimismo, de ser necesario, intervenimos o gestionamos de manera directa con las empresas operadoras los problemas presentados por los usuarios para darles una solución rápida.

De otro lado, mediante este servicio se recaba información sobre el comportamiento de las empresas operadoras frente a los usuarios, la situación de los servicios, las necesidades o requerimientos de los usuarios y la problemática que se pueda estar presentando. Esta información sirve de insumo para la toma de decisiones o acciones que correspondan y, de ser el caso, tomar las medidas normativas, acciones de supervisión, entre otros.

a. Orientaciones realizadas a nivel nacional

En el 2020 se realizaron 317 202 orientaciones a nivel nacional, superando en un 23% la meta propuesta por la Dirección de Atención y Protección del Usuario⁴. El principal canal de atención fue el telefónico, con 192 407 orientaciones (60.7%).

Se realizaron acciones que permitieron el fortalecimiento del servicio de atención y orientación a nivel nacional, como la implementación de posiciones remotas para el Contact Center-FonoAyuda, la habilitación de más de 60 líneas móviles a nivel nacional para la atención de usuarios, el desarrollo del canal de atención virtual mediante videollamadas, así como la implementación de la atención para personas con discapacidad auditiva con interprete de lengua de señas mediante videollamadas, la creación y difusión de correos electrónicos regionales para la atención de las consultas de los usuarios.

De otro lado, se implementó un canal de orientación soportado en programas radiales a nivel regional bajo el formato denominado "Línea Directa con OSIPTEL", a cargo de nuestros colaboradores, quienes dan a conocer temas de interés de los usuarios, así como atienden en vivo las consultas presentadas por los radioescuchas.

Cuadro 17. Distribución por canal de atención de usuarios orientados en el 2020

	Trim I	Trim II	Trim III	Trim IV	2020
Orientaciones	88 338	51 404	88 278	89 182	317 202
Atenciones en oficina	70 440	47 529	79 150	81 774	278 893
Presencial	33 061	0	465	3395	36 921
Telefónico	31 236	35 673	62 197	63 301	192 407
Correo y formulario	5930	11 295	15,895	14 549	47 669
Carta	117	8	24	6	155
Redes Sociale	96	553	358	380	1387
Videollamada	0	0	211	143	354
Actividades de acercamiento*	11 890	3875	9128	7408	32 301
Jornadas	8652	0	0	0	8652
Charlas	3238	3875	9128	7408	23 649
Monitoreo a las EO	6008	0	0	0	6008
Visitas a las EO	6008	0	0	0	6008

*Se considera a las personas orientadas a dichas actividades

Fuente: ATUS
Elaboración: DAPU-OSIPTEL

⁴ Según el POI 2020.



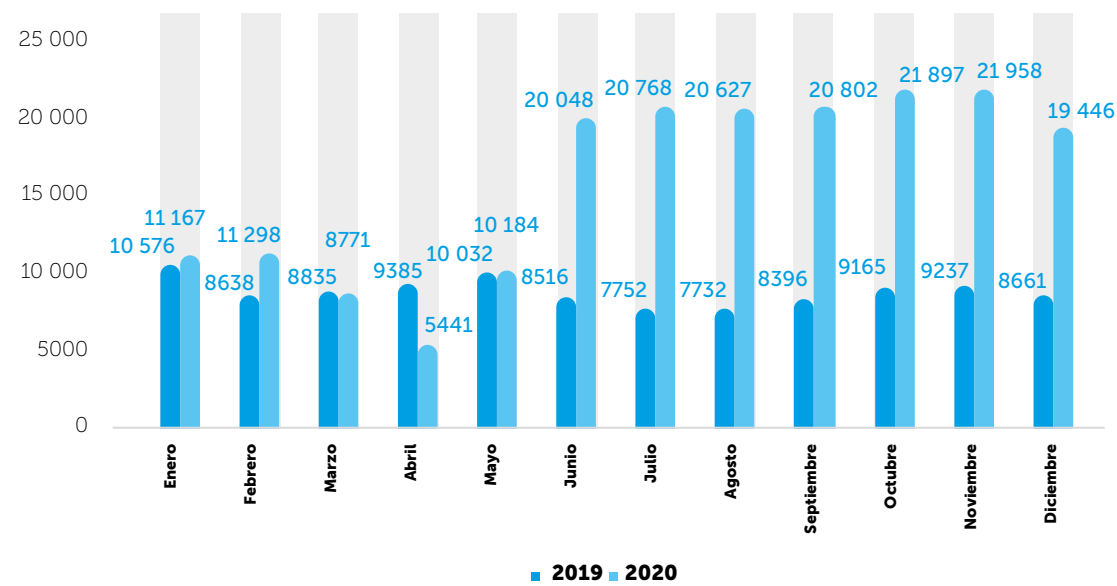
Las orientaciones realizadas a solicitud del usuario representan el 88% del total con 278 893. Durante el año 2020, se modificó la estrategia de atención presencial implementando un sistema de citas a fin de promover una atención ordenada que permita guardar los protocolos de seguridad correspondientes. Cabe señalar que, luego del periodo de aislamiento social en agosto del 2020, se reanudó la atención presencial en forma gradual iniciándose en el centro de orientación de San Borja; posteriormente, en octubre, en el MAC de Lima Sur; luego, en noviembre, en las oficinas regionales de Arequipa, Cusco, La Libertad y Lambayeque y, finalmente, en diciembre, con el centro de orientación de Pueblo Libre.

Cabe mencionar que, las orientaciones realizadas mediante las actividades de acercamiento representan el 10% del total (32 301), destacándose que la mayor parte fueron realizadas a través de charlas soportadas en plataformas virtuales.

Durante el 2020, se fortaleció la atención telefónica, así como la atención por correo electrónico y formulario de contacto web, que fueron los mecanismos más solicitados por los usuarios. Se realizaron 192 407 orientaciones por canal telefónico y 47 669 orientaciones por correo electrónico y formulario de contacto web. En cuanto a la atención telefónica, se observó un incremento del 80% en comparación con la registrada en el 2019. Por su parte, respecto de la atención por correo electrónico y formulario de contacto web, se incrementó en un 40% en relación con la registrada en el 2019.

Tal como se puede apreciar en el siguiente gráfico, desde junio del 2020 se tuvo un incremento mensual de más del 100% en la cantidad de orientaciones realizadas por nuestro canal telefónico a nivel nacional respecto de la cantidad de orientaciones brindadas en el mismo periodo durante el 2019:

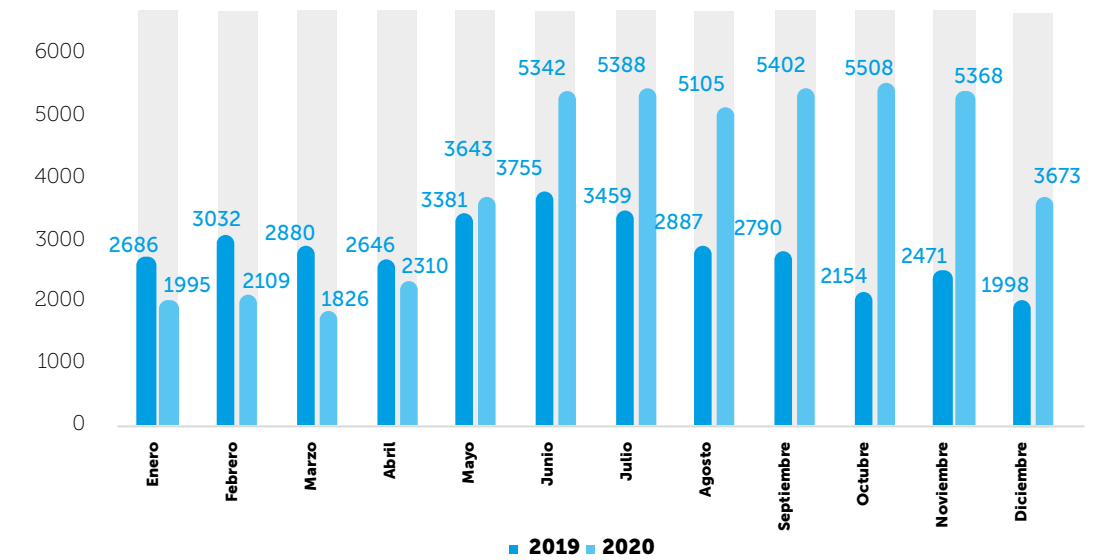
Gráfico 42. Orientaciones por canal telefónico: 2019 - 2020



Fuente: DAPU-OSIPTEL

En el siguiente gráfico se puede observar que la cantidad de orientaciones a través de correos electrónicos y formulario de contacto web tuvo un incremento entre 40% a más del 100% a partir de junio del 2020, en comparación a la cantidad de orientaciones brindadas en el mismo periodo del 2019:

Gráfico 43. Orientaciones por correos electrónicos y formularios web: 2019 - 2020

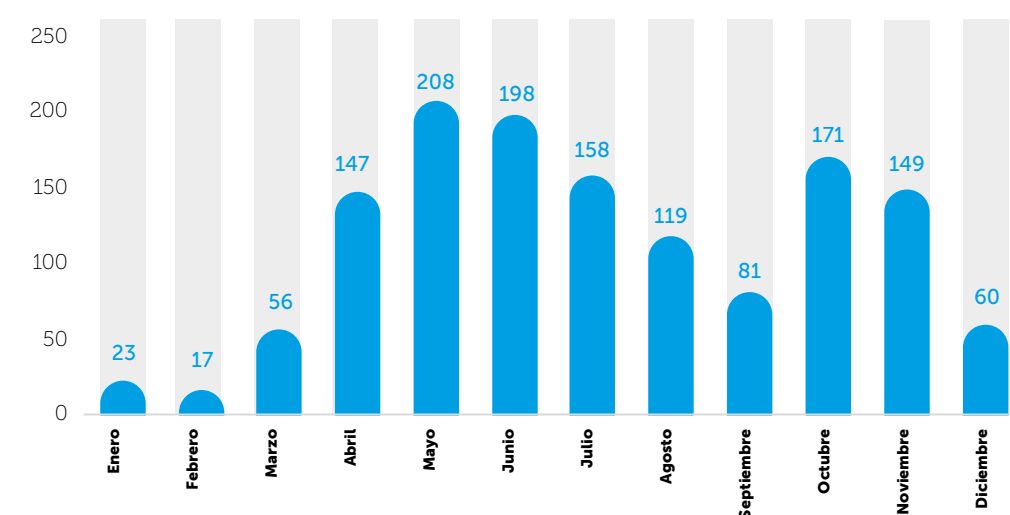


Fuente: DAPU-OSIPTEL

Por otro lado, mediante el canal de atención por videollamada implementado por DAPU durante el 2020, se buscó generar una mayor interacción con el usuario que no podía acercarse a nuestras oficinas para ser atendido presencialmente. Asimismo, este mecanismo también se habilitó para la atención de personas con discapacidad auditiva con el apoyo de un intérprete de lengua de señas. Mediante el mecanismo de atención por videollamada se orientó a un total de 354 usuarios a nivel nacional.

Se viene brindando, además, el servicio de atención y orientación a los usuarios que realizan consultas a través de las redes sociales del OSIPTEL. Al respecto, tal como se muestra en el siguiente gráfico, desde marzo del 2020, se ha incrementado la cantidad de orientaciones de los temas reportados por este canal, habiéndose brindado un total de 1387 orientaciones principalmente referidas a temas de calidad del servicio, migración y baja del servicio:

Gráfico 44. Orientaciones derivadas de las redes sociales del OSIPTEL



Fuente: DAPU-OSIPTEL



En cuanto a los temas más consultados por los usuarios a través del servicio de orientación a nivel nacional, se tiene que el tema más recurrente fue el referido al procedimiento de reclamos que incluye aspectos sobre el tratamiento que brindan las empresas operadoras a los usuarios sobre sus reclamos, quejas y recursos de apelación. Se atendieron consultas sobre el procedimiento mismo y el tratamiento de los incumplimientos de las resoluciones de primera instancia, de segunda instancia, solución anticipada de reclamos, solución anticipada de recursos de apelación y silencio administrativo positivo por parte de las empresas operadoras.

Otro de los temas más recurrentes fue sobre los equipos, alcanzando 31 786 orientaciones. Aquí se abordaron aspectos como los bloqueos de equipo terminal por IMEI inválido, por robo, pérdida o hurto, entre otros. Las consultas sobre la Calidad del servicio sumaron 24 249, seguidas por las referidas a Facturación (23 174) y Suspensión/Corte (12 921). A continuación, se muestra un cuadro sobre la distribución trimestral de los diez temas más consultados por los usuarios a través de nuestro servicio de atención y orientación:

Cuadro 18. Distribución de orientaciones según tema por trimestres en el 2020

Tema	Cantidades					Participación %				
	I	II	III	IV	2020	I	II	III	IV	2020
Procedimiento de reclamo	18 955	2767	15 834	22 011	59 567	26,9%	5,8%	20,0%	26,9%	21,4%
Equipos	9811	3016	8845	10 114	31 786	13,9%	6,3%	11,2%	12,4%	11,4%
Información general	5405	3909	8761	9758	27 833	7,7%	8,2%	11,1%	11,9%	10,0%
Calidad	4477	4989	7661	7122	24 249	6,4%	10,5%	9,7%	8,7%	8,7%
Facturación	5775	5643	6673	5083	23 174	8,2%	11,9%	8,4%	6,2%	8,3%
Suspensión / Corte	3280	3878	3141	2622	12 921	4,7%	8,2%	4,0%	3,2%	4,6%
Baja del servicio	2587	3187	3896	3108	12 778	3,7%	6,7%	4,9%	3,8%	4,6%
Migración	1795	4435	3624	2264	12 118	2,5%	9,3%	4,6%	2,8%	4,3%
Cobro	3217	1577	3118	3538	11 450	4,6%	3,3%	3,9%	4,3%	4,1%
Contratación del servicio	2229	1112	2171	2155	7667	3,2%	2,3%	2,7%	2,6%	2,7%
Resto	12 909	13 016	15 426	13 999	55 350	18,3%	27,4%	19,5%	17,1%	19,8%
Total	70 440	47 529	79 150	81 774	278 893					

Fuente: ATUS
Elaboración: DAPU-OSIPTEL

b. Implementación de canal de orientación soportado en programas radiales

Con el fin de empoderar y acercarnos más a los usuarios, desde agosto del 2020 se implementó el espacio radial **Línea Directa con OSIPTEL**, utilizado como canal de orientación para el desarrollo de programas de corte local y regional, que han complementado las actividades informativas que se realizan en regiones.

Es así que se logró realizar 176 programas, en 22 regiones, beneficiando a 384 240 ciudadanos a nivel nacional, llegando incluso a comunidades quechuahablantes, a las que se les brindó orientación y respuesta a sus consultas respecto del servicio de telecomunicaciones. Cabe precisar que 56 programas radiales fueron emitidos en AM, alcanzado su difusión a las localidades rurales y más alejadas del país.

Los temas que se desarrollaron fueron:

1. Lo que debes saber antes de contratar un servicio.
2. Facturación del servicio.
3. Problemas con la calidad del servicio.
4. Diferencia entre suspensión y baja del servicio.
5. Diferencia entre migración y portabilidad numérica.
6. Lo que se debe hacer si pierdes o te roban el celular.
7. Procedimiento de reclamos.
8. Recomendaciones a considerar antes de contratar.

c. Participación del OSIPTEL en la plataforma MAC (Mejor Atención al Ciudadano)

Con la finalidad de tener presencia dentro de la plataforma de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), desde octubre del 2020 el OSIPTEL cuenta con dos módulos para brindar el servicio de atención y orientación en el MAC de Lima Sur, ubicado en el centro comercial Open Atocongo. A través de este servicio se busca beneficiar a los usuarios que residen en los distritos de San Juan de Miraflores, Villa María del Triunfo, Villa El Salvador, Chorrillos, Lurín y conexos.

La atención es mediante el sistema de citas de la plataforma del MAC. Se ha brindado atención a 1565 usuarios en el 2020.

d. Actividades de acercamiento al usuario

El personal del OSIPTEL realiza actividades de acercamiento al usuario a fin de informarles sobre sus principales derechos, obligaciones, procedimientos vinculados a sus servicios ante las empresas operadoras, entre otros, a través de la ejecución de jornadas y charlas.

Durante el 2020, se realizaron 1047 actividades de acercamiento a nivel nacional, beneficiándose a 32 301 usuarios.

Cuadro 19. Actividades de acercamiento

	Trim I	Trim II	Trim III	Trim IV	2020
Total actividades de acercamiento (Charlas y Jornadas)	438	114	258	237	1047
Total Beneficiados	11 890	3875	9128	7408	32 301

Fuente: DAPU-OSIPTEL

Tal como se puede apreciar en el siguiente cuadro, en el 2020, entre las diferentes actividades de acercamiento al usuario, se realizaron algunas dirigidas a grupos vulnerables lográndose beneficiar a 265 usuarios de zonas rurales, 4302 usuarios de zonas de interés social y 3494 personas con discapacidad.

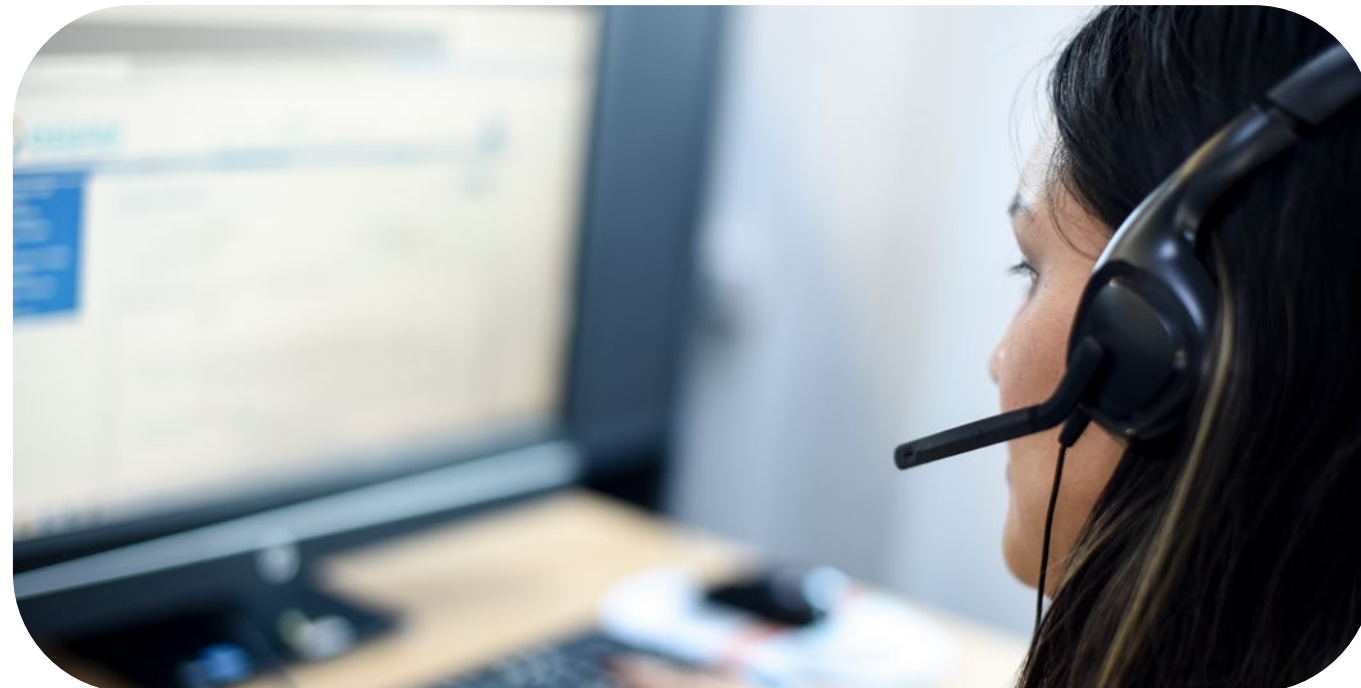


Cuadro 20. Distribución de las actividades de acercamiento al usuario en grupos

		Trim I	Trim II	Trim III	Trim IV	2020
Actividades en zonas rurales	Actividades	6	0	5	0	11
	Beneficiados	204	0	61	0	265
	Localidades*	4	0	5	0	9
Actividades en zonas de interés social	Actividades	64	12	35	37	148
	Beneficiados	1860	381	986	1075	4302
	Distritos*	13	0	0	0	13
Charlas a personas con discapacidad	Actividades	7	10	46	74	137
	Beneficiados	144	264	869	2217	3494

*Cantidad de unidades geográficas visitadas distintas a los anteriores trimestres

Fuente: ATUS
Elaboración: DAPU-OSIPI TEL



e. Atención de casos reportados por los usuarios

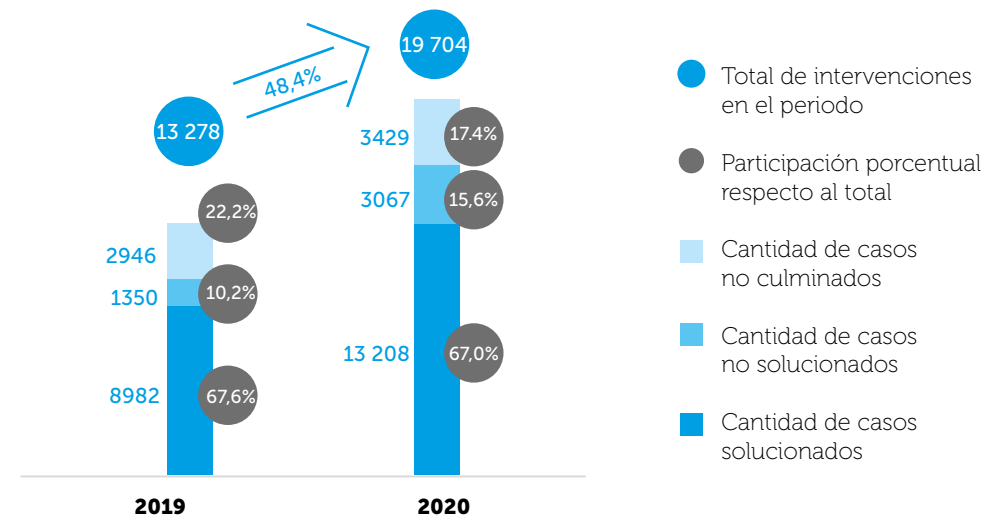
Intervenciones y gestiones

Como parte del servicio de atención y orientación y de detectar situaciones que puedan ser corregidas directamente con las empresas operadoras, DAPU realiza gestiones e intervenciones a nivel nacional

a fin de facilitar una solución rápida de los problemas que sean reportados por los usuarios.

En el 2020 se atendió 19 704 intervenciones, incrementándose en un 78% respecto de aquellas realizadas en el año 2019. Se logró solucionar cerca del 70% de los problemas reportados por los usuarios.

Gráfico 45. Distribución de las intervenciones según resultado (2019 vs 2020)



Fuente: ATUS
Elaboración: DAPU-OSIPI TEL

De otro lado, dependiendo de la complejidad del problema reportado, se opta por realizar gestiones directamente con las empresas operadoras utilizando comunicaciones escritas y estableciendo plazos perentorios para ser atendidas.

Al respecto, se ha gestionado la solución a inconvenientes reportados por los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones a través de los canales de atención del OSIPI TEL, así como por las entidades públicas tales como la Defensoría del Pueblo, INDECOPI, la Presidencia del Consejo de Ministros y el Congreso de la República. Se han atendido un

total de 156 casos de usuarios a través de gestiones directamente con las empresas operadoras.

Asimismo, es oportuno señalar que, también se atienden las solicitudes de los usuarios relacionados a postes y cableados de servicios de telecomunicaciones que se encuentran en mal estado. Cabe precisar que este aspecto no es competencia del OSIPI TEL; sin embargo, en aras de salvaguardar la integridad del ciudadano y en el marco de proactividad en el servicio, los citados casos se gestionan ante las empresas operadoras. Sobre el particular, es importante mencionar que, en el año 2020, se han gestionado 45 casos de problemas referidos a postes y cableado.



Sobre equipos terminales

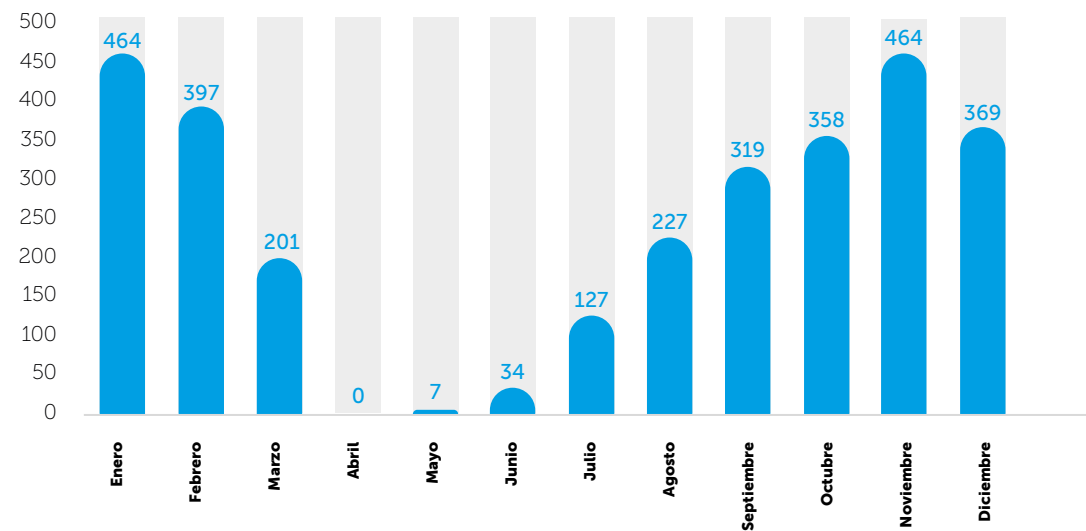
En el 2020 se gestionaron, con las empresas operadoras, un total de 376 casos relacionados a bloqueos no ejecutados y recuperaciones no solicitadas. Los bloqueos no ejecutados se refieren a la falta de atención, por parte de la empresa operadora, de la ejecución del bloqueo del equipo terminal solicitado por el usuario, abonado o propietario del equipo como consecuencia del robo, pérdida y hurto del mismo. Ello mientras que la recuperación no solicitada se refiere al desbloqueo del equipo terminal realizado por la empresa operadora sin tener el consentimiento del usuario, abonado o propietario del equipo.

f. Atención de denuncias de los usuarios por incumplimientos de las empresas operadoras

A través del servicio de atención y orientación tramita las denuncias por incumplimiento que presentan los usuarios al OSIPTEL cuando la empresa operadora no cumple con lo dispuesto en la respuesta al reclamo, a la queja o recurso de apelación, entre otros procedimientos. En el 2020, se gestionaron un total de 2967 denuncias.

La gestión directa del OSIPTEL con las empresas operadoras ha logrado que, en la mayoría de los casos, estas cumplan con sus obligaciones.

Gráfico 46. Distribución mensual de las denuncias gestionadas en el 2020



Elaboración: DAPU-OSIPTEL

Alianzas estratégicas para empoderar a los usuarios

a. Acercamiento a Grupos de Interés: Sector Educación en Cajamarca

El OSIPTEL, a través de su Oficina Regional de Cajamarca, en conjunto con la Dirección Regional de Cajamarca

(DRE) y las Unidades de Gestión Educativas Locales (UGEL) establecieron una alianza estratégica para utilizar su red educativa. Los objetivos son los siguientes:

- ✓ Empoderar a los usuarios de las 13 provincias del departamento de Cajamarca, a través de la programación de charlas virtuales.
- ✓ Brindar charlas a los actores educativos (docentes,

directivos y estudiantes) en relación con los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

- ✓ Identificar oportunidades de mejora en los servicios de zonas urbanas y principalmente rurales de la región Cajamarca, para contribuir de manera efectiva con el propósito educativo de aprender desde casa, en el escenario de la emergencia sanitaria por la COVID-19.

Este proyecto se inició en el mes de agosto del 2020 lográndose hasta el mes de diciembre capacitar y brindar orientación a 4105 usuarios, entre directores, docentes y estudiantes en diez provincias de esta región.

b. Acercamiento a Grupos en Zonas Rurales: OSIPTAM - Puno

El OSIPTEL y el Programa Nacional País, por intermedio de su unidad territorial de Puno, han elaborado un plan interinstitucional, denominado OSIPTAM, con la finalidad de:

- ✓ Empoderar a los usuarios respecto de sus derechos y obligaciones en el uso de sus servicios de telecomunicaciones.
- ✓ Monitorear la calidad y la continuidad de los servicios de telecomunicaciones en los centros poblados de la región de Puno a través de los gestores de los Tambos.
- ✓ Crear una plataforma de colaboración eficaz entre ambas instituciones para el cumplimiento de nuestros objetivos institucionales.

Este proyecto se inició en el mes de julio del 2020 en el Tambo de Soccota, lográndose hasta el mes de diciembre capacitar y brindar orientación a 567 personas de localidades rurales utilizando la infraestructura de 60 Tambos. Asimismo, se atendieron 34 reportes de problemas de averías, interrupciones y calidad que fueron reportados por los usuarios durante estas actividades.



Actividad realizada en el Tambo de la localidad de Picchu - Puno.



c. Convenios con Universidades para brindar el servicio de orientación

En octubre del 2020, se suscribió el Acuerdo Específico N.º 001 al Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP) y el OSIPTEL, para brindar orientación sobre la normativa del sector telecomunicaciones, mediante el consultorio jurídico de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas. Este acuerdo forma parte de la estrategia para brindar nuestro servicio de atención y orientación a través de las universidades del interior del país.



Actividad realizada en el Tambo de la localidad de La Quiña Cangalli, Pichacani - Puno.



Durante el año 2020, el Consejo de Usuarios del OSIPTEL ha desarrollado diversos talleres, utilizando los canales virtuales, a fin de poder llegar a la mayor cantidad de usuarios y empoderarlos para que tengan pleno conocimiento de sus derechos, obligaciones, entre otros temas referidos a los servicios de telecomunicaciones. En ese sentido, se realizó un taller presencial y nueve virtuales a nivel nacional, logrando capacitar y orientar a 675 usuarios de más de 11 regiones del país como Lambayeque, Cusco, Arequipa, Piura, Lima, San Martín, Loreto, Madre de Dios, Apurímac, Cusco y Huánuco.

Consejo de usuarios y acercamiento a las asociaciones de usuarios

a. Consejo de Usuarios

El OSIPTEL cuenta con un Consejo de Usuarios para el periodo 2019-2021, conformado por tres miembros, con representatividad a nivel nacional, los cuales fueron elegidos democráticamente, mediante un proceso electoral, el 13 de septiembre del 2019, y cuyo mandato tiene una duración de dos años, que rige desde el 25 de octubre del 2019.

Miembros del Consejo de Usuarios del OSIPTEL, periodo 2019-2021:



- ✓ **Julio César Vásquez Aguayo**
Asociación de Pequeños y Medianos Industriales del Perú – Sullana Piura.
- ✓ **Alejandro Reátegui Pezo**
Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
- ✓ **Miguel Ajalcriña Flores**
Asociación de Usuarios y Consumidores del Nor Oriente Peruano.

b. Trabajo en conjunto con las Asociaciones de Usuarios

Durante el 2020, se retomó el trabajo en conjunto con las asociaciones de usuarios a fin de mantener un trabajo coordinado y permanente con los grupos de usuarios organizados, así como fortalecer los conocimientos y la información del sector, propiciando con ello un efecto multiplicador entre su red de asociados.

Es así que se realizaron más de siete reuniones, en las que participaron 14 asociaciones de usuarios, en promedio. Cabe indicar que, en dichas reuniones virtuales se compartieron propuestas normativas vinculadas a los usuarios, a fin de que participen del proceso de comentarios.



Taller del Consejo de Usuarios.



Empoderando al usuario con información y herramientas digitales

a. Contenidos elaborados que permitieron al usuario conocer sus principales derechos y obligaciones

Con el objetivo de empoderar a los usuarios, la DAPU desarrolló una estrategia informativa para difundir los principales derechos que los asisten respecto de los servicios públicos de telecomunicaciones, considerando que un usuario informado es el mejor defensor de sus derechos.

Durante el 2020, la DAPU desarrolló los 10 principales derechos de los usuarios, con un lenguaje sencillo, amigable, de fácil entendimiento y en versión digital, con el objetivo de reducir la asimetría de información, al cual se denominó el **"Decálogo de los Usuarios con Poder"**. Esta información fue compartida con distintos grupos de interés como el CONADIS, OMAPED, APEMIPES, entre otros, y se difundió, junto con otros



materiales de comunicación, a través de nuestros canales institucionales, así como en las jornadas y charlas realizadas a nivel nacional.

b. Puesta en operación del Aplicativo Móvil del OSIPTEL

En agosto del 2020, se puso a disposición de los ciudadanos el aplicativo móvil del OSIPTEL, con la finalidad de que puedan acceder a los diferentes servicios en línea que se encuentran en la página web institucional, habiéndose realizado más de 3050 descargas hasta fines del 2020.

De una manera amigable, se puede acceder a las siguientes herramientas: Consulta IMEI, Guía Informativa, Expedientes TRASU, Señal OSIPTEL, Verifica tu línea, Nuestras Oficinas, Comparamóvil, Comparatel y Punku.

c. Mensajes de texto informativos a los usuarios

Para proporcionar información relevante a los usuarios, el OSIPTEL requiere, de forma mensual, a las empresas operadoras del servicio público móvil, el envío de un mensaje de texto – SMS- que contenga información vinculada a sus derechos, obligaciones, entre otros aspectos vinculados a su servicio.

A continuación, se muestran algunos de los mensajes informativos emitidos:



Nuevo aplicativo móvil de la institución.

Figura 15. Mensajes de texto informativos emitidos en el 2020



Elaboración: DAPU-OSIPTEL



d. Sistema de Gestión de Usuarios

En el marco de la transformación digital del OSIPTEL, se ha previsto la implementación del Sistema de Gestión de Usuarios, el cual permitirá a los ciudadanos registrar directamente, o con apoyo del personal del Regulador, sus problemas de servicio, los cuales serán comunicados a la empresa operadora, a efectos de lograr que brinde una solución y respuesta efectiva.

Mediante la Resolución de Consejo Directivo N.º 170-2020-CD/OSIPTEL del 16 de noviembre del 2020, se aprobó la implementación del Sistema de Gestión de Usuarios, que establece, entre otros aspectos, la

obligatoriedad por parte de las empresas operadoras de realizar las modificaciones que resulten necesarias.

Asimismo, el 30 de diciembre del 2020, con Resolución de Gerencia General N.º 00337-2020-GG/OSIPTEL, se aprobó el Instructivo Técnico del Sistema de Gestión de Usuarios, que establece, principalmente, la información, las especificaciones técnicas, así como los tipos de problemas de los usuarios que se gestionarán mediante dicho Sistema. Su implementación está programada para fines del 2021.

A continuación, se muestra el diagrama general de funcionamiento del Sistema de Gestión de Usuarios.

Figura 16. Diagrama general del Sistema de Gestión de Usuarios



Elaboración: DAPU-OSIPTEL

Normativa y estudios en beneficio del usuario

a. Normativas emitidas sobre el Reglamento de Reclamos

En el marco del Comité Intergerencial de Reclamos se aprobaron modificaciones al **“Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones”**

Resolución de Consejo Directivo N.º 00170-2020-CD/OSIPTEL de fecha 16 de noviembre del 2020, mediante la cual se aprobaron entre otros las siguientes disposiciones:

- ✓ Mejoras del acceso del OSIPTEL a los Expedientes virtuales de Reclamos de las empresas operadoras,

la cual deberá ser de forma permanente y directa, las 24 horas del día durante los siete días de la semana, conforme a las indicaciones señaladas en el Instructivo Técnico que apruebe la Gerencia General del OSIPTEL. El acceso virtual debe permitir la visualización completa y legible, así como la búsqueda y extracción de los registros de los expedientes de reclamos y los documentos que forman parte de cada expediente de reclamo.

- ✓ Establecimiento de los requisitos para la presentación de apelaciones y quejas por teléfono.

Resolución de Consejo Directivo N.º 00209-2020-CD/OSIPTEL de fecha 30 de diciembre del 2020, se aprobó la disposición que establece la posibilidad para que los usuarios del servicio público móvil puedan presentar reclamos, apelaciones y quejas, a través del canal

presencial; así como en el caso del canal telefónico y la página web, se dispuso que los abonados del servicio público móvil, puedan presentar dichos trámites.

Además de ello, se estableció que las empresas operadoras deban validar la condición de abonado o usuario para la presentación de reclamos, apelaciones y quejas, según los criterios que apruebe la Gerencia General del OSIPTEL.

En atención a las Resoluciones antes mencionadas, se cumplió conforme a lo siguiente:

- ✓ Se aprobó el Instructivo Técnico para el acceso del OSIPTEL a los expedientes virtuales de reclamos de las empresas operadoras, el cual detalla los campos de información, así como las especificaciones para facilitar el acceso del OSIPTEL, a los expedientes virtuales de reclamos. El referido Instructivo fue aprobado mediante Resolución de Gerencia General N.º 00327-2020-GG/OSIPTEL de fecha 23 de diciembre del 2020.
- ✓ Se publicó para comentarios la propuesta de Criterios para la validación de la condición de abonado o usuario en la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas, conforme a la Resolución de Gerencia General N.º 00315-2020-GG/OSIPTEL de fecha 4 de diciembre del 2020.

Solución de reclamos de los usuarios.

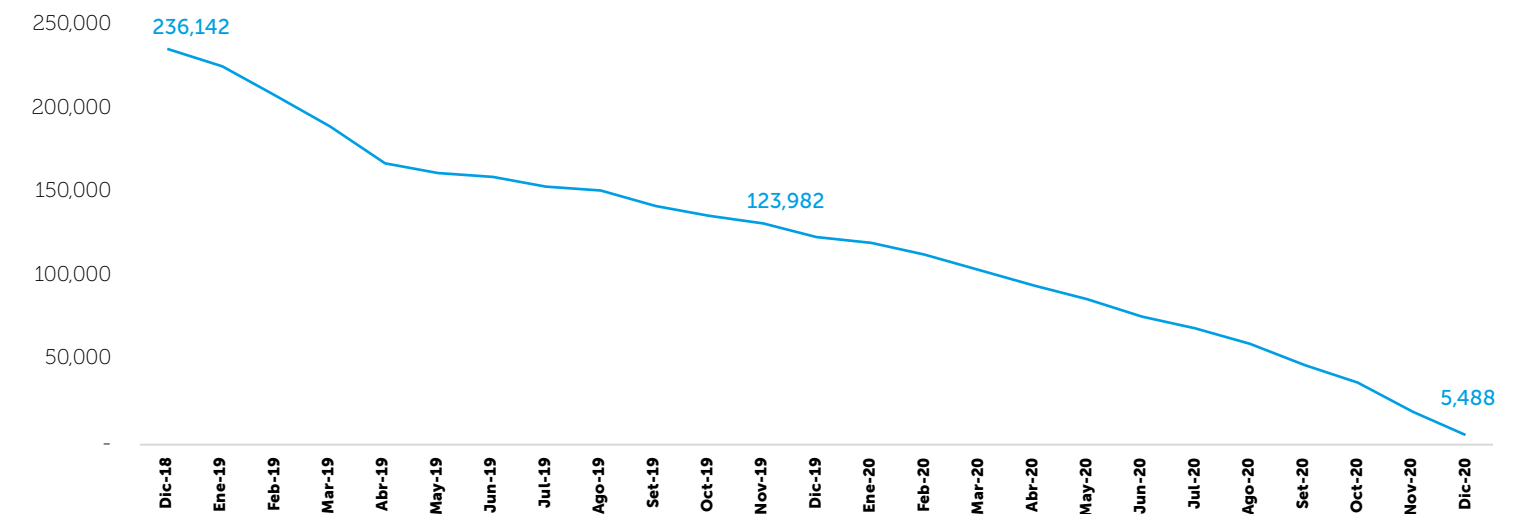
Durante el 2020, la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos (STSR), responsable de dar apoyo técnico y administrativo al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), concentró sus esfuerzos en resolver expedientes acumulados de años anteriores e implementó una serie de medidas para acabar con el pasivo correspondiente.

Es así que, aunado al equipo profesional de la STSR soportado en tecnología y a la reorganización interna con mayor foco en la atención de expedientes de apelación en donde se analiza el fondo de la problemática del usuario (que concentraba la mayor cantidad del pasivo existente), se tuvo, en los últimos meses del año, el apoyo adicional de personal de la carrera de derecho y la colaboración de profesionales de otras unidades orgánicas de la institución.

Como resultado de ello, se logró que el número de expedientes acumulados a diciembre del 2020 fuera inmensamente inferior al de otros años, logrando llegar, luego de mucho tiempo y esfuerzo, a niveles totalmente operativos para el accionar del Tribunal.

Tal es así que, como se muestra en el siguiente gráfico, a finales del 2018 se tenía acumulados unos 236 mil expedientes y, a finales del 2019, unos 124 mil. Sin embargo, a finales del 2020 quedaron solo unos expedientes acumulados, pendientes de atención, en el orden de los 5500, de los cuales cabe resaltar que correspondían únicamente a dicho ejercicio anual 2020.

Gráfico 47. Expedientes Pendientes de Resolver: diciembre del 2018 a diciembre del 2020



Fuente: STSR-OSIPTEL
Fecha de corte: 21/01/2021

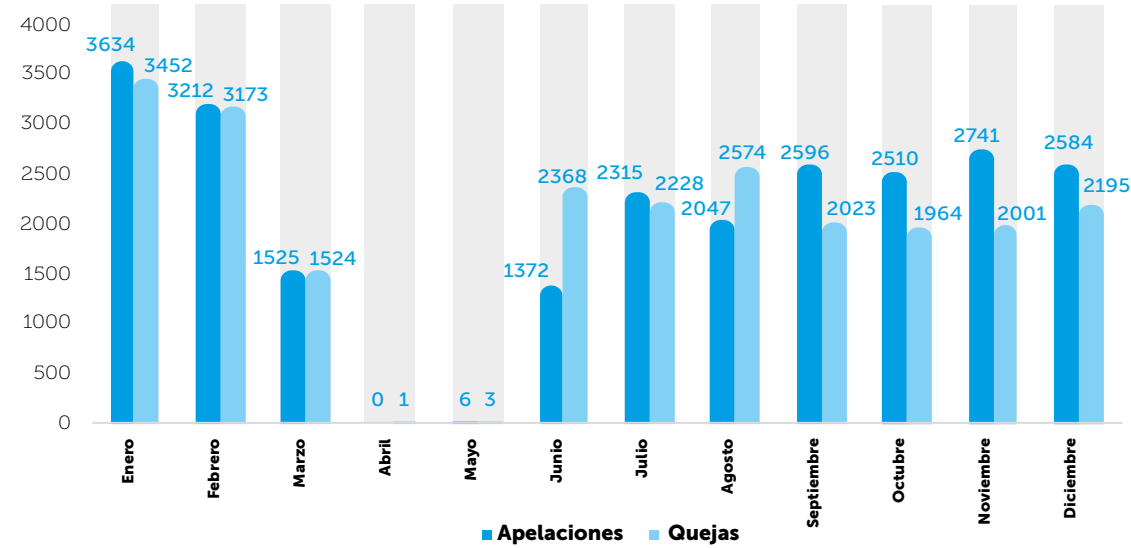


a. Atención efectiva de expedientes

En total, ingresaron al TRASU 48 060 expedientes, de los cuales 24 544 corresponden a apelaciones y 23 516 a quejas de los usuarios. Si bien en promedio ingresaron 4504 expedientes mensuales, la mayor parte fluyó de forma

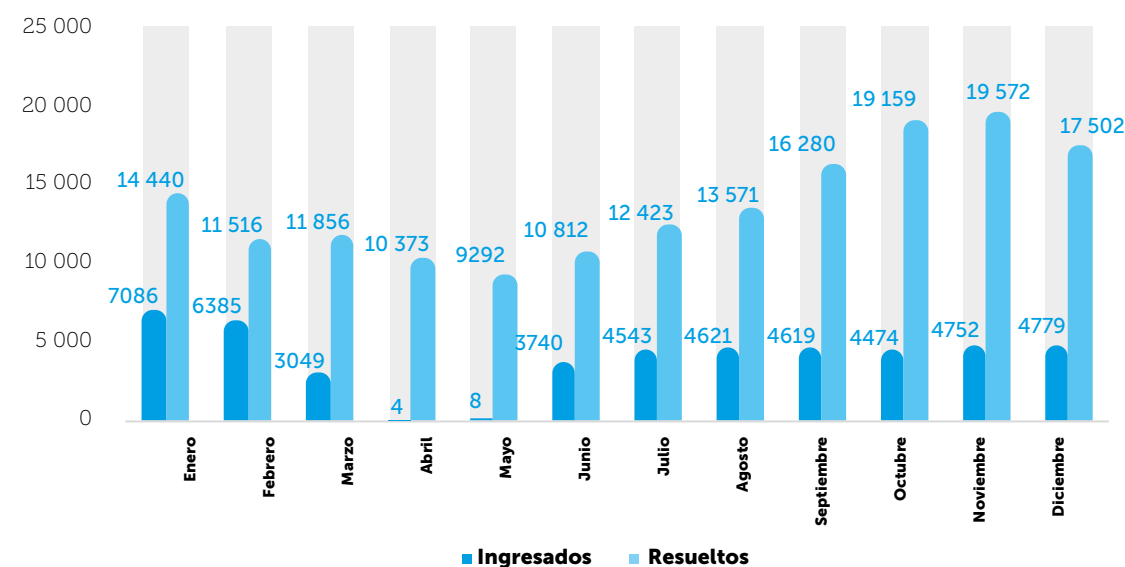
constante a partir de junio, cuando se levantó la mayoría de restricciones comerciales en el país y se reanudó el cómputo de los plazos administrativos. En abril y mayo, cuando se tuvo la cuarentena más drástica, prácticamente no se recibieron quejas ni apelaciones, situación que capitalizó el TRASU para resolver el pasivo en mayor medida aún.

Gráfico 48. Apelaciones y quejas ingresadas a segunda instancia en el 2020



Fuente: STSR-OSIPI TEL
Fecha de corte: 21/01/2021

Gráfico 49. Número de expedientes ingresados versus resueltos, por meses, 2020



Fuente: STSR-OSIPI TEL
Fecha de corte: 26/01/21

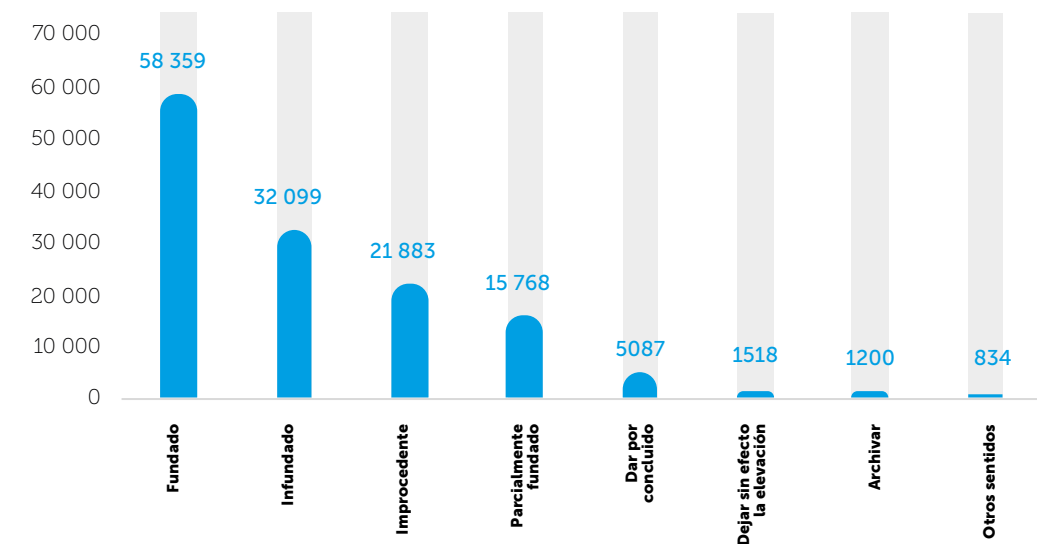
b. Solución de recursos de apelación

Durante el 2020 se resolvieron 166 796 expedientes, entre recursos de apelación y quejas; cifra muy superior a la de los expedientes ingresados. El 82% (136 748) correspondió a recursos de apelación de usuarios que no estaban conformes con la solución dada por la

operadora (primera instancia administrativa). La mayoría de ellos (43%) fueron declarados fundados.

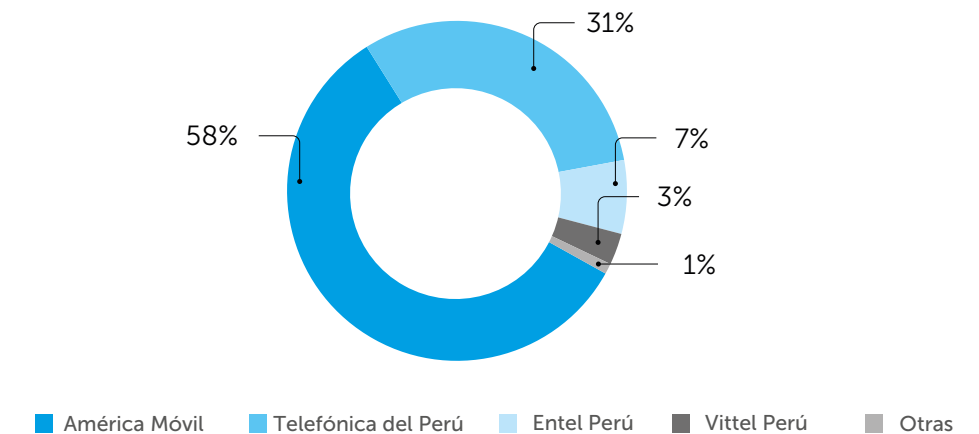
A nivel de empresas operadoras, se resolvió en mayor magnitud las apelaciones contra América Móvil Perú (58%), seguida por aquellas contra Telefónica del Perú (31%).

Gráfico 50. Apelaciones resueltas según sentido en el 2020



Fuente: STSR-OSIPI TEL
Fecha de corte: 26/01/21

Gráfico 51. Apelaciones resueltas según empresa operadora en el 2020



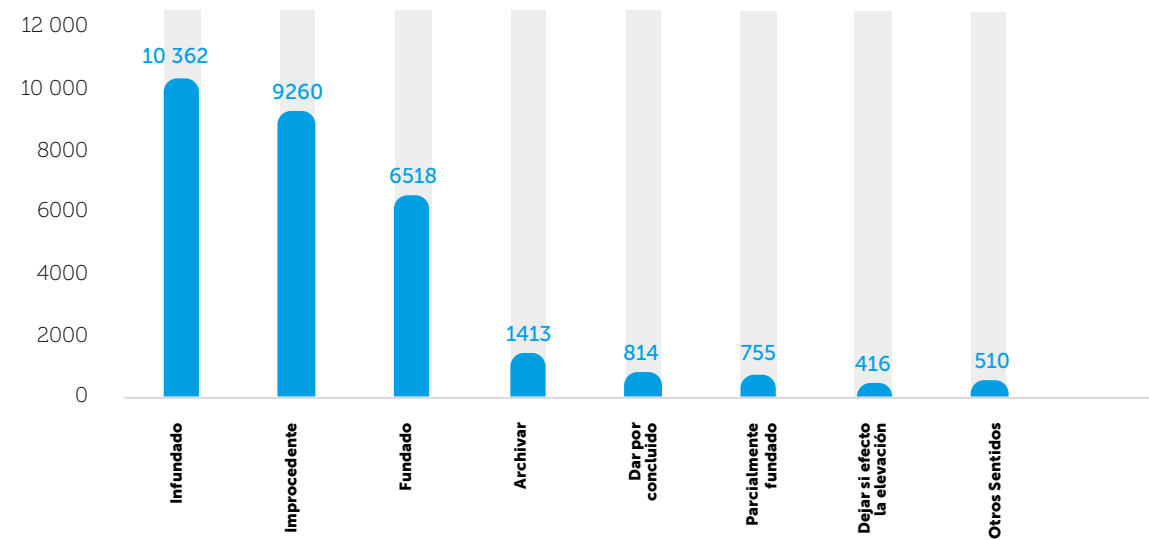
Fuente: STSR-OSIPI TEL
Fecha de corte: 26/01/21



c. Solución de quejas

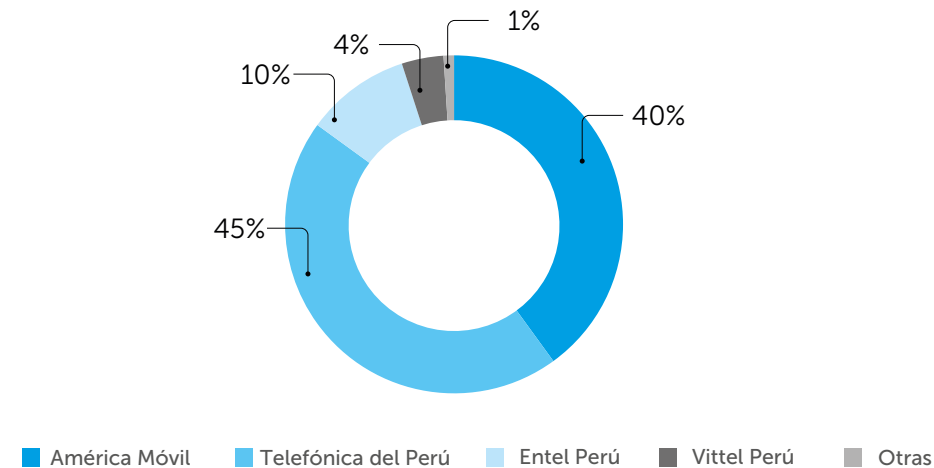
Cuando un usuario considera que ha habido alguna transgresión al procedimiento, puede presentar una queja a ser elevada al TRASU. En el 2020, se resolvieron 30 048 de estas quejas, de las cuales solo el 22% fue declarada fundada. La mayor proporción de quejas resueltas estuvo referida a Telefónica del Perú S.A.A. (45%), seguida por América Móvil Perú S.A.C. (40%).

Gráfico 52. Quejas resueltas según sentido en el 2020



Fuente: STSR-OSIPTEL
Fecha de corte: 26/01/21

Gráfico 53. Quejas resueltas por empresa operadora en el 2020



Fuente: STSR-OSIPTEL
Fecha de corte: 26/01/21

d. Avances normativos

A nivel normativo se emitieron resoluciones para adecuar el Procedimiento de Reclamos a las exigencias del Estado de Emergencia originada por la COVID-19. Al respecto, con la Resolución N.º 145-2020-CD/OSIPTEL, publicada el 14 de octubre del 2020, se estableció la elevación en formato digital de los expedientes del TRASU. Con la Resolución N.º 205-2020-CD/OSIPTEL se amplió su vigencia hasta el 31 de julio del 2021.

También se llevó a cabo, en noviembre, una modificación al Reglamento de Reclamos que permitió mejorar el acceso de OSIPTEL a los expedientes virtuales de reclamos de las empresas operadoras, el cual estará siempre disponible (24x7). Los cambios se concretaron a través de

las resoluciones del Consejo Directivo N.º 170-2020-CD/OSIPTEL y N.º 209-2020-CD/OSIPTEL.

e. Procedimientos sancionadores

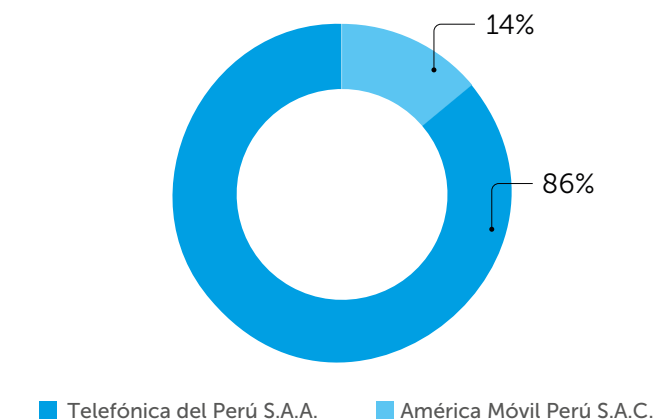
Durante el año, la STSR elaboró siete informes sobre el cumplimiento de resoluciones de acuerdo al reglamento de reclamos y por infracciones a los procedimientos. Además, inició siete procedimientos administrativos sancionadores por el posible incumplimiento de resoluciones de empresas operadoras y del TRASU, así como por posibles infracciones durante el procedimiento de solución de reclamos. También resolvió otros cinco procedimientos administrativos sancionadores, los cuales han representado la imposición de multas por un total de 51 UIT (S/ 224 400 a valores del 2021).

Cuadro 21. Procedimientos sancionadores resueltos en el 2020

Expediente	Empresa Operadora	Estado
018-2019/TRASU/ST-PAS	Telefónica del Perú S.A.A.	Confirmado
001-2020/TRASU/ST-PAS	Telefónica del Perú S.A.A.	En apelación
003-2020/TRASU/ST-PAS	Telefónica del Perú S.A.A.	En apelación
004-2020/TRASU/ST-PAS	Telefónica del Perú S.A.A.	En apelación
005-2020/TRASU/ST-PAS	Telefónica del Perú S.A.A.	En plazo para impugnar

Fuente: STSR-OSIPTEL

Gráfico 54. Expedientes administrativos sancionadores iniciados el 2020



Fuente: STSR-OSIPTEL



GESTIÓN DE LA COMPETENCIA

Durante el 2020, la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia (DPRC) realizó ajustes a las tarifas reguladas, actualizó los cargos de interconexión, promulgó normas que perfeccionan las condiciones en las que se brindan los servicios, simplificó los contratos y mejoró los mecanismos de portabilidad. Además, dictó una serie de medidas para garantizar la continuidad del servicio durante el aislamiento social e inició acciones para concretar la simplificación normativa.

Su gestión se vio complementada con la constante verificación e investigación de prácticas empresariales para garantizar la competencia en el marco de la libre competencia y el bienestar de los usuarios, a cargo de la Secretaría Técnica de Solución de Controversias (STSC).

Ajustes tarifarios

- Se realizaron ajustes tarifarios trimestrales, aplicando el factor de productividad, al servicio de telefonía fija de Telefónica del Perú. Tal como lo ordena su contrato de concesión, se ajustaron las tarifas tope de las canastas C, D y E (renta mensual, tarifas locales y de larga distancia), generando con ello un ahorro anual en términos reales de S/ 3,16 millones para los usuarios (nominalmente las tarifas tope permanecieron constantes). Resoluciones del Consejo Directivo N.º 025-2020- CD/OSIPTEL, N.º 066-2020-CD/OSIPTEL, N.º 115-2020-CD/OSIPTEL y N.º 176-2020-CD/OSIPTEL.
- Se mantuvo el tope de la tarifa para llamadas fijo-móvil de Telefónica del Perú en S/ 0,0006 el segundo sin incluir el IGV. El OSIPTEL revisa anualmente esta tarifa para evaluar la necesidad de ajustes. Resolución de Consejo Directivo N.º 005 -2020-CD/OSIPTEL.
- Se mantuvo el valor de la Tarifa Social para el servicio de telefonía móvil en la modalidad prepago de Telefónica del Perú. La revisión se hace de forma anual. Resolución de Consejo Directivo N.º 053 -2020-CD/OSIPTEL.
- Se redujo en 16,4% el valor del cargo por interconexión de llamadas en los servicios de telefonía móvil. El OSIPTEL

ha venido actualizando anualmente el tope que pueden cobrar todos los operadores por terminar las llamadas en la red de otro operador. En el 2020, se definió el valor que entrará en vigencia para el 2021: USD 0,00162 por minuto, tasado al segundo, sin incluir el IGV. Resolución de Consejo Directivo N.º 196 -2020-CD/OSIPTEL.

- Se actualizaron los cargos diferenciados que cobra Telefónica del Perú por el acceso a los teléfonos públicos urbanos. Los nuevos cargos por minuto tasado al segundo sin IGV son: S/ 0,013814 para el caso rural y S/ 0,240490 para el caso urbano. Estos cargos entraron en vigencia desde el 1 de agosto del 2020. Resolución de Consejo Directivo N.º 082-2020-CD/OSIPTEL.
- Se inició la revisión de las Tarifas Tope de acceso a internet y transporte de datos de los Proyectos Regionales de Banda Ancha y Conectividad Integral.

Nuevas normas

- ✓ **Portabilidad.** Ante el incremento de contrataciones no solicitadas de líneas móviles debido a un problema de suplantación de identidad, se mejoró el proceso de validación del abonado. Los cambios incluyeron implementar un código de validación de 4 dígitos (NIP) para consentir la portabilidad e incorporar la validación biométrica en adición a la exhibición del DNI. Además, cuando un usuario denuncie que no ha adquirido un equipo que está siendo atribuido a su nombre junto a una portación no solicitada, el equipo se registrará en la lista negra del Renteseq y será bloqueado por fraude. Las nuevas reglas fueron incluidas en una modificación del Texto Único Ordenado del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija y del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Resolución de Consejo Directivo N.º 006-2020-CD/OSIPTEL.
- ✓ **Internet fijo de Telefónica del Perú.** A inicios del 2020, el OSIPTEL realizó un estudio de las condiciones de competencia del mercado de internet fijo. Se concluyó que Telefónica del Perú contaba con posición de dominio. Una muestra del ejercicio de dicho poder fue el constante incremento tarifario entre el 2018 y 2020. Para compensar esta posición, se decidió dotar al usuario de mayor información para una mejor toma de decisión

sobre los planes tarifarios vigentes. Se precisó el detalle de la información que se deberá brindar al cliente cuando se anuncien incrementos tarifarios y se amplió el plazo para notificarlos. Además, se facilitó la migración, baja o suspensión de su servicio. Las nuevas reglas se recogieron como Normas Especiales. Resolución de Consejo Directivo N.º 138-2020-CD/OSIPTEL.

- ✓ **Guía de Clemencia.** Se elaboró y aprobó una guía para aplicar el Programa de Clemencia. Este tipo de programas son instrumentos empleados para incentivar la revelación de prácticas anticompetitivas. A cambio del aporte de información que permita detectar los actos dañinos para el mercado, las empresas acceden a beneficios de exoneración o reducción de multas. Resolución de Consejo Directivo N.º 143-2020-CD/OSIPTEL.
- ✓ **Retiro de elementos en la infraestructura de uso público.** Se estableció el procedimiento específico para el retiro de elementos no autorizados que se encuentren instalados en la infraestructura utilizada para la prestación de los servicios. Resolución de Consejo Directivo N.º 182-2020-CD/OSIPTEL.

✓ **Simplificación normativa.** Se revisaron cuatro normas, derogándose las disposiciones que han cumplido su objetivo en el mercado, y reordenándose otras en los principales cuerpos normativos. Las normas revisadas fueron:

- Lineamientos de Acceso Universal. Resolución de Consejo Directivo N.º 017-98-CD/OSIPTEL.
 - Procedimiento de supervisión del Plan Mínimo de Expansión. Resolución de Consejo Directivo N.º 050-2000-CD/OSIPTEL.
 - Sistema de medición de llamadas del servicio de telefonía móvil para efectos de facturación. Resolución de Consejo Directivo N.º 019-96- CD/OSIPTEL.
 - Régimen de Tarifas para las comunicaciones que sean cursadas entre usuarios de cualquier servicio de telecomunicaciones y de servicios móviles por satélite. Resolución de Consejo Directivo N.º 003-99- CD/OSIPTEL.
- ✓ Se efectuó el reordenamiento del Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones para mejorar la comprensión normativa de las disposiciones establecidas y la eficacia de la regulación. Resolución N.º 129-2020- CD/OSIPTEL.





Interconexión y compartición de infraestructura

En el marco de las leyes Ley N.º 29904⁵ y N.º 28295⁶, para el año 2020, el OSIPTEL emitió diez mandatos de compartición de infraestructura. Y, atendiendo al Decreto Legislativo N.º 1019⁷, se pronunció respecto de nueve⁸ solicitudes de acceso a la infraestructura de Telefónica del Perú S.A.A. en su calidad de proveedor importante en el Mercado Mayorista para Internet y Transmisión de Datos.

De manera general, los mandatos y contratos aprobados en el 2020, respecto de la compartición necesaria para la provisión de servicios de telecomunicaciones, superan en número a los 17 pronunciamientos emitidos en el año 2019.

En cuanto a los Operadores de Infraestructura Móvil Rural (OIMR)⁹ en el 2020, el OSIPTEL ha aprobado cuatro¹⁰ contratos de provisión de facilidades de acceso. Asimismo, ha aprobado ocho contratos¹¹ y un mandato¹² de provisión de facilidades entre los Operadores Móviles Virtuales (OMV) Guinea Mobile, Flash Servicios y Dolphin Mobile, y los OMR, Telefónica, Claro y Bitel.

De manera conjunta, los mandatos y contratos aprobados en el año 2020 bajo el régimen de OMV y OIMR generaron ganancias de bienestar superiores a S/ 44 millones, superior a las ganancias de bienestar generadas en el año 2019 (S/ 41 millones).

Con relación a la Interconexión de redes de los servicios públicos de telecomunicaciones, en el 2020, el OSIPTEL

ha aprobado seis contratos¹³ y un mandato¹⁴, número similar al presentado en el 2019, donde se aprobaron seis contratos y emitieron dos mandatos.

Indicadores claves

✓ Tarifas. Durante el 2020, se concretó un ahorro total de S/ 2848 millones en los servicios de internet fijo, voz móvil e internet móvil.

- La tarifa promedio de internet fijo por Mbps, sin incluir IGV, se redujo de S/ 2,38 a S/ 1,56, lo cual implicó una reducción de 34% y generó un ahorro anual de S/ 499 millones para los usuarios. Esto fue posible gracias a la mayor dinámica competitiva facilitada por la regulación vigente, que se tradujo en mayor velocidad a menor precio.
- La tarifa por minuto de voz móvil se redujo de S/ 0,039 a S/ 0,030 (sin IGV), lo que representó una reducción del 24% y generó un ahorro anual de S/ 743 millones. Las medidas implementadas por el OSIPTEL han contribuido a la reducción de los costos de portabilidad, lo que favorece la libre elección del usuario y promueve el interés de cada empresa por atraer usuarios de sus competidores. También ha influido en esa línea la reducción del cargo de interconexión.
- La tarifa de internet móvil (costo por MB) se redujo de S/ 0,0035 a S/ 0,0023 (sin IGV), lo que significó una reducción de 34% con un ahorro anual de S/ 1606 millones para los usuarios. Esto fue posible porque los planes móviles pospago y control que incluyen acceso a internet ilimitado son cada vez más accesibles y contienen navegación gratuita en varias aplicaciones.

Cuadro 22. Ahorros generados a los usuarios según el tipo de servicio brindado

Servicio	Ahorro 2020 (millones S/, sin IGV)
Internet fijo	499
Voz móvil	743
Internet móvil	1606
Total	2848

Fuente: DPRC-OSIPTEL

Índice de intensidad competitiva.

Los índices de intensidad competitiva desarrollados por el OSIPTEL miden el incremento o ganancias en los niveles de competencia en un determinado periodo frente al periodo anterior en los mercados de telefonía móvil, internet fijo, internet móvil y TV de Paga. Para su construcción, entre las variables analizadas se encuentran precio, calidad y concentración.

En términos generales, el contar con un índice de intensidad competitiva superior a 1 indica que el nivel de competencia aumentó en el mercado. Los índices de intensidad competitiva efectivos en el año 2020 para los mercados mencionados y para el sector en su conjunto fueron los siguientes:

Cuadro 23. Niveles de Intensidad competitiva (Trimestre 2020-III)

Servicio analizado	Índice de intensidad competitiva (*)
Internet fijo	1,31
Voz móvil	1,25
Internet móvil	1,12
TV de paga	0,99
Índice Mercado	1,17

(*) Se consideró el Índice estimado para el tercer trimestre del 2020.

Fuente: DPRC-OSIPTEL

⁵ Ley N.º 29904 "Ley de la Promoción de la Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica".

⁶ Ley N.º 28295 "Ley que Regula el Acceso y Uso Compartido de Infraestructura de Uso Público para la Prestación de Servicios Públicos de Telecomunicaciones".

⁷ Decreto Legislativo N.º 1019 que aprueba la Ley de Acceso a la Infraestructura de los Proveedores Importantes de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

⁸ Viettel Perú S.A.C., GTD Perú S.A., Infratel Perú S.A.C., Telefónica Servicios Tiws S.A.C. (Espacios técnicos y rack y energía), Telxius Cable Perú S.A.C., ADN Telecom S.A.C., Fibratel Perú E.I.R.L., Inversiones en Telecomunicaciones Digitales S.A.C.

⁹ Los OIMR proporcionan facilidades mayoristas para que los OMR brinden servicios minoristas a usuarios finales en áreas rurales o lugares de preferente interés social

¹⁰ Mayu Telecomunicaciones – Telefónica del Perú S.A.A., Internet para Todos S.A.C. – Entel Perú S.A., Internet para Todos S.A.C. – Telefónica del Perú S.A.A., Andesat Perú S.A.C. – Telefónica del Perú S.A.A.

¹¹ Telefónica del Perú S.A.A. – Incacel Móvil S.A. (Adenda 13), América Móvil Perú S.A.C. – Guinea Mobile S.A.C. (Adenda 3 y 4), América Móvil Perú S.A.C. – Dolphin Mobile S.A.C. (Adenda 2 y 3), Telefónica del Perú S.A.A. – Flash Servicios Perú S.R.L. (Adenda 14 y 15), Telefónica del Perú S.A.A. – Dolphin Mobile S.A.C. (Adenda 1).

¹² Viettel Perú S.A.C. – Dolphin Mobile S.A.C. (Mandato Complementario).

¹³ América Móvil Perú S.A.C. – Convergía Perú S.A., Viettel Perú S.A.C. – Intermax S.A.C., Entel Perú S.A. – Intermax S.A.C., Telefónica del Perú S.A.A. – Fravatel E.I.R.L., América Móvil Perú S.A.C. – Entel Perú S.A., América Móvil Perú S.A.C. – Optical Technologies S.A.C.

¹⁴ América Móvil Perú S.A.C. – Intermax S.A.C.



Controversias entre las empresas

Dentro de la función de solución de controversias que las leyes le atribuyen al OSIPTEL, el rol de este organismo como “Agencia de Competencia” del mercado de servicios públicos de telecomunicaciones, tiene una especial relevancia porque incide directamente en el proceso competitivo entre todos los operadores, de manera que no existan distorsiones en ese proceso. Así, se cautela que las empresas puedan ingresar, permanecer o salir libremente del mercado, por decisión propia, sin ser afectadas por actuaciones ilícitas de otros competidores. Asimismo, se cautela que, dentro de las interacciones que existen en dicho mercado, la competencia entre empresas sea leal, de tal forma que los actos que realicen sean conformes con la buena fe empresarial.

En este contexto, en el 2020 los mayores logros en materia de solución de controversias fue resolver el 90% de los litigios en un plazo menor al establecido en la normativa aplicable y que se realizaran veinte (20) procedimientos de inicio, que representa un incremento significativo a diferencia de los años anteriores. Además, se tramitaron 34 procedimientos en primera instancia (ante los Cuerpos Colegiados) y 23 en segunda instancia (apelaciones ante el Tribunal de Solución de Controversias).

De los mencionados procedimientos, la primera y segunda instancia de solución de controversias del OSIPTEL han resuelto, en procedimientos administrativos trilaterales, 11 y 10 controversias, respectivamente, surgidas entre una empresa operadora de telecomunicaciones, Azteca Comunicaciones Perú S.A.C., y diferentes empresas concesionarias de electricidad en materia de acceso y uso compartido de infraestructura eléctrica, bajo el régimen establecido en la Ley N.º 29904, Ley de Promoción de la Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica.

Por otro lado, de los diversos procedimientos evaluados por la primera instancia en el año 2020, destaca la controversia entre Entel Perú S.A. y Telefónica del Perú S.A.A., por una práctica de presunto abuso de posición de dominio,

asociado al lanzamiento de la oferta convergente “Movistar Total” debido a que dicha oferta representó la primera oferta convergente en el Perú. De acuerdo con Entel, esta práctica configuraba un descuento por empaquetamiento que otras empresas no podrían haber replicado, por lo que no podrían competir en circunstancias similares.

Frente a ese caso, la primera instancia concluyó que no se observaban efectos anticompetitivos en el mercado de servicios públicos móviles donde se desarrollaban los efectos de la práctica denunciada, en todo el período de análisis; si no que, por el contrario, se observó un incremento de la intensidad competitiva entre los competidores. Así, se determinó que no concurrieron todos los elementos necesarios para determinar la existencia de un abuso de posición de dominio y, por ende, la configuración de una práctica anticompetitiva; por lo cual, mediante Resolución del Cuerpo Colegiado Permanente N.º 042-2020-CCP/OSIPTEL, se declaró infundada dicha denuncia presenta por Entel. Cabe señalar que Entel no impugnó la citada resolución, por lo cual quedó firme en la vía administrativa.

La relevancia de este tipo de intervenciones por parte del OSIPTEL radica en que permite verificar que las prácticas que desarrollan las empresas son conformes al marco de la libre y leal competencia y, por lo tanto, promueven la eficiencia económica y el adecuado funcionamiento del proceso competitivo, para el bienestar de los usuarios.

Primera instancia

De los 34 procedimientos tramitados en primera instancia durante el 2020, 11 estuvieron referidos a compartición de infraestructura entre empresas del sector eléctrico y Azteca Comunicaciones Perú, 22 fueron por competencia desleal y uno por libre competencia entre Entel y Telefónica.

Se resolvieron 11 de los 34 procedimientos: ocho asociados a compartición de infraestructura, dos a competencia desleal (de oficio contra Orión y entre Telefónica y América Móvil) y uno a libre competencia (Entel contra Telefónica). Los 23 expedientes restantes serán resueltos durante 2021.

Cuadro 24. Expedientes tramitados en primera instancia durante el 2020

N.º	Número de expediente	Administrado(s)	Materia	Pronunciamento final
1	005-2018-CCO-ST/CI	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. Red Eléctrica del Sur S.A.	Compartición de infraestructura	Estado: En trámite
2	006-2018-CCO-ST/CI	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. Luz del Sur S.A.A.	Compartición de infraestructura	Estado: En trámite
3	007-2018-CCO-ST/CI	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. Transmisora Eléctrica del Sur S.A.C.	Compartición de infraestructura	Estado: En trámite
4	008-2018-CCO-ST/CI	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. Enel Distribución Perú S.A.A.	Compartición de infraestructura	Estado: Concluido Resolución final N.º 033-2020-CCP/OSIPTEL de fecha 21 de julio del 2020
5	009-2018-CCP-ST/CD	Telefónica del Perú S.A.A. América Móvil Perú S.A.C.	Competencia desleal	Estado: Concluido Resolución final N.º 004-2020-CCP/OSIPTEL de fecha 6 de febrero del 2020
6	011-2018-CCO-ST/CI	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. Electro Dunas S.A.A.	Compartición de infraestructura	Estado: Concluido Resolución final N.º 031-2020-CCO/OSIPTEL de fecha 3 de noviembre del 2020.
7	012-2018-CCO-ST/CI	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. Statkraft Perú S.A.	Compartición de infraestructura	Estado: Concluido Resolución final N.º 026-2020-CCO/OSIPTEL de fecha 29 de enero del 2020
8	014-2018-CCO-ST/CI	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. contra Empresa Regional de Servicio Público de Electronorte Medio S.A. - HIDRANDINA	Compartición de infraestructura	Estado: Concluido Resolución final N.º 025-2020-CCO/OSIPTEL de fecha 30 de septiembre del 2020.
9	015-2018-CCO-ST/CI	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. contra Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Norte S.A. - ENSA	Compartición de infraestructura	Estado: Concluido Estado: Concluido Resolución final N.º 025-2020-CCO/OSIPTEL de fecha 28 de septiembre del 2020
10	016-2018-CCO-ST/CI	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. contra Empresa Regional de Servicio Público de Electronoroeste S.A. - ENOSA	Compartición de infraestructura	Estado: Concluido Resolución final N.º 025-2020-CCO/OSIPTEL de fecha 30 de septiembre del 2020
11	017-2018-CCO-ST/CI	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. contra Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Centro S.A. - ELECTROCENTRO	Compartición de infraestructura	Estado: Concluido Resolución final N.º 025-2020-CCO/OSIPTEL de fecha 28 de septiembre del 2020
12	020-2018-CCO-ST/CI	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. contra Empresa de Administración de Infraestructura Eléctrica S.A. - ADINELSA	Compartición de infraestructura	Estado: Concluido Resolución final N.º 020-2020-CCO/OSIPTEL de fecha 5 de junio del 2020
13	001-2019-CCP-ST/LC	Entel Perú S.A. contra Telefónica del Perú S.A.A.	Libre Competencia	Estado: Concluido Resolución final N.º 042-2020-CCP/OSIPTEL de fecha 23 de octubre del 2020



N.º	Número de expediente	Administrado(s)	Materia	Pronunciamiento final
14	002-2019-CCP-ST/CD	De Oficio contra Orión Cable S.A.C.	Competencia Desleal	Estado: Concluido Resolución final N.º 018-2020-CCP/OSIPTEL de fecha 31 de julio del 2020.
15	001-2020-CCP-ST/CD	Cable Satélite Mi Esther E.I.R.L.	Competencia Desleal	Estado: En trámite
16	002-2020-CCP-ST/CD	Santiago Manuel Uzátegui Perea	Competencia Desleal	Estado: En trámite
17	003-2020-CCP-ST/CD	Televisión por Cable Tabalosos E.I.R.L.	Competencia Desleal	Estado: En trámite
18	004-2020-CCP-ST/CD	Comunicaciones Cable Futuro S.R.L.	Competencia Desleal	Estado: En trámite
19	005-2020-CCP-ST/CD	TVS Satelital S.A.C.	Competencia Desleal	Estado: En trámite
20	006-2020-CCP-ST/CD	Jhon Kleider Banda Huamán	Competencia Desleal	Estado: En trámite
21	007-2020-CCP-ST/CD	Cable Visión Huánuco S.A.C.	Competencia Desleal	Estado: En trámite
22	008-2020-CCP-ST/CD	Cable Jaén S.C.R.L.	Competencia Desleal	Estado: En trámite
23	009-2020-CCP-ST/CD	GMARDY & CP-TV-INT S.A.C.	Competencia Desleal	Estado: En trámite
24	010-2020-CCP-ST/CD	Cable Visión S.R.Ltda	Competencia Desleal	Estado: En trámite
25	011-2020-CCP-ST/CD	Servicio de Distribución de Radiodifusión Telecable Paita S.R.LTDA	Competencia Desleal	Estado: En trámite
26	012-2020-CCP-ST/CD	Artemisa Linares Chujutalli	Competencia Desleal	Estado: En trámite
27	013-2020-CCP-ST/CD	G.C. Multicable E.I.R.L.	Competencia Desleal	Estado: En trámite
28	014-2020-CCP-ST/CD	TV Mágico E.I.R.L.	Competencia Desleal	Estado: En trámite
29	015-2020-CCP-ST/CD	TV Cable Catacaos E.I.R.L.	Competencia Desleal	Estado: En trámite
30	016-2020-CCP-ST/CD	José Mariñas Guzmán	Competencia Desleal	Estado: En trámite
31	017-2020-CCP-ST/CD	Cable América S.A.	Competencia Desleal	Estado: En trámite
32	018-2020-CCP-ST/CD	Econocable S.A.C.	Competencia Desleal	Estado: En trámite
33	019-2020-CCP-ST/CD	Telecable San Andrés E.I.R.L.	Competencia Desleal	Estado: En trámite
34	020-2020-CCP-ST/CD	Teleinvsat E.I.R.L.	Competencia Desleal	Estado: En trámite

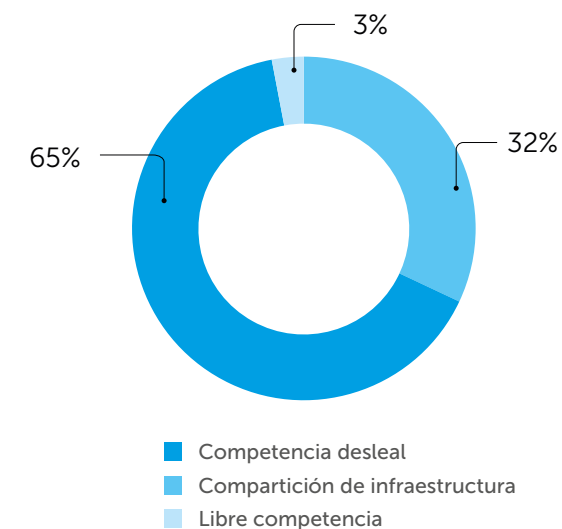
(*) Los indicados seis expedientes de apelación en trámite fueron elevados al TSC al final del año, por lo que su evaluación debe efectuarse a principios del año 2021.

Fuente: STSC-OSIPTEL

De los 34 procedimientos revisados en primera instancia a lo largo del 2020, 20 fueron nuevos casos y 14 venían del 2019. El 65% de las materias fue relativa a prácticas de competencia desleal, por violación de normas como consecuencia de la retransmisión ilícita de señales cometidas por empresa de TV de paga (D. Leg. 1044).

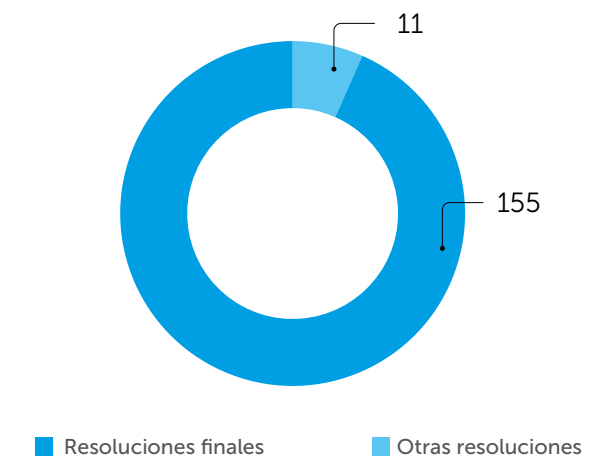
Al inicio del 2020, se resolvió en primera instancia un caso por actos de competencia desleal cometidos por la empresa América Móvil Perú S.A.C. por violación de normas e infracción a la cláusula general (D. Leg. 1044), sancionando a dicha empresa con una multa de 1400 Unidades Impositivas Tributarias (UIT). Cabe precisar que dicho caso se encuentra en apelación ante el Tribunal de Solución de Controversias. De otro lado, el Cuerpo Colegiado Permanente resolvió un caso sobre Libre Competencia declarando infundada una supuesta práctica de abuso de posición de dominio por parte de Telefónica del Perú S.A.A. mediante la comercialización de los planes "Movistar Total".

Gráfico 56. Resoluciones emitidas por los Cuerpos Colegiados (CCO) y la Secretaría Técnica Adjunta de los Cuerpos Colegiados (STCCO) según tipo



Fuente: STSR-OSIPTEL

Gráfico 55. Materias involucradas en las controversias vistas el 2020



Fuente: STSR-OSIPTEL

Respecto del número de resoluciones emitidas, en total fueron 166 resoluciones, 11 resoluciones finales y 155 resoluciones asociadas a los 34 procesos revisados.

A partir del nuevo Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL (ROF), la Secretaría Técnica Adjunta de los Cuerpos Colegiados es la encargada de iniciar e instruir los procedimientos administrativos sancionadores. Desde que asumió dicho encargo, el 9 de octubre del 2020, ha emitido 25 de las 166 resoluciones.

De este modo, como se puede apreciar en el siguiente gráfico, durante el 2020, el mayor número de resoluciones emitidas por los Cuerpos Colegiados (CCO) y la Secretaría Técnica Adjunta de los Cuerpos Colegiados estuvo relacionado a temas de Competencia Desleal (63%), seguidos de Compartición de Infraestructura (32%) y Libre Competencia (3%).

Segunda instancia

Se tramitaron 23 recursos de apelación en segunda instancia durante el año 2020 y el Tribunal de Solución de Controversias



resolvió 17 de ellos. De dichas impugnaciones, nueve fueron contra resoluciones que ponen fin a la instancia y en ocho casos fueron contra resoluciones interlocutorias de primera instancia.

De las nueve resoluciones finales emitidas, seis eran por compartición de infraestructura, dos de competencia desleal

y una de libre competencia. Vale destacar que en el 2020 no se tramitó ninguna controversia sobre interconexión, una materia que sí estuvo presente en años anteriores.

Las resoluciones interlocutorias están referidas a solicitudes de declaración de información confidencial, excepciones presentadas por las partes, entre otras.

Cuadro 25. Expedientes tramitados en segunda instancia

RECURSOS DE APELACIÓN TRAMITADOS POR EL TSC (2020)				
N.º	Expediente	Materia	Involucrados	Resolución del TSC
1	002-2013-CCO-ST/CD - Cuaderno Principal	Competencia Desleal	Cable Zofri S.R.L. y otros	Resolución N.º 001-2020-TSC/OSIPTEL
2	019-2018-CCO-ST/CI - Cuaderno Principal	Compartición de infraestructura	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. contra Proyecto Especial Olmos Tinajones.	Resolución N.º 002-2020-TSC/OSIPTEL
3	018-2018-CCO-ST/CI - Cuaderno Principal	Compartición de infraestructura	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. ElectroSur Este S.A.A.	Resolución N.º 004-2020-TSC/OSIPTEL
4	013-2018-CCO-ST/CI - Cuaderno principal	Compartición de infraestructura	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. contra Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A.	Resolución N.º 006-2020-TSC/OSIPTEL
5	011-2018-CCO-ST/CI - Cuaderno Principal	Compartición de infraestructura	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. contra Electro Dunas S.A.A.	Resolución N.º 007-2020-TSC/OSIPTEL
6	005-2018-CCO-ST/CI - Cuaderno Principal	Compartición de infraestructura	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. contra Red Eléctrica del Sur S.A.	Resolución N.º 014-2020-TSC/OSIPTEL
7	006-2018-CCO-ST/CI - Cuaderno Principal	Compartición de infraestructura	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. contra Luz del Sur S.A.A.	Resolución N.º 015-2020-TSC/OSIPTEL
8	007-2018-CCO-ST/CI - Cuaderno Principal	Compartición de infraestructura	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. contra Transmisora Eléctrica del Sur S.A.C.	Resolución N.º 016-2020-TSC/OSIPTEL
9	012-2018-CCO-ST/CI - Cuaderno Principal	Compartición de infraestructura	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. contra Statkraft Perú S.A. e Inversiones Shaqsha S.A.C.	Resolución N.º 017-2020-TSC/OSIPTEL
10	001-2018-CCP-ST/LC-CD - Cuaderno Principal	Libre Competencia	Asociación Peruana de Televisión por Cable (APTC) Compañía Latinoamericana de Radiodifusión S.A. DirecTV Perú S.R.L.	Resolución N.º 019-2020-TSC/OSIPTEL

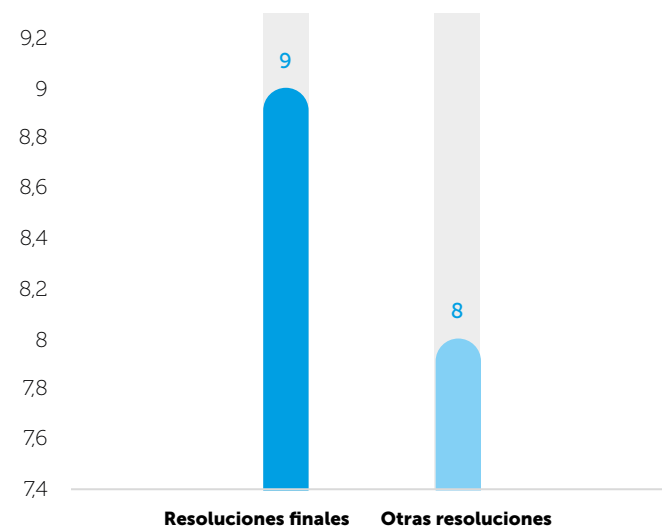
N.º	Expediente	Materia	Involucrados	Resolución del TSC
11	020-2018-CCO-ST/CI - Cuaderno Principal	Compartición de infraestructura	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. contra Empresa de Administración de Infraestructura Eléctrica S.A.	Resolución N.º 020-2020-TSC/OSIPTEL
12	009-2018-CCP-ST/CD - Cuaderno Principal	Confidencialidad	Telefónica del Perú S.A.A. América Móvil Perú S.A.C.	Resolución N.º 023-2020-TSC/OSIPTEL
13	001-2019-CCP-ST/LC - Cuaderno Confidencial	Confidencialidad	Telefónica del Perú	Resolución N.º 024-2020-TSC/OSIPTEL
14	002-2019-CCP-ST/CD - Cuaderno Principal	Competencia Desleal	Orión Cable S.A.C.	Resolución N.º 025-2020-TSC/OSIPTEL
15	008-2018-CCO-ST/CI - Cuaderno Principal	Compartición de infraestructura	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. contra Enel Distribución Perú S.A.A.	Resolución N.º 026-2020-TSC/OSIPTEL
16	001-2019-CCP-ST/LC - Cuaderno Confidencial	Confidencialidad	Telefónica del Perú	Resolución N.º 028-2020-TSC/OSIPTEL
17	020-2018-CCO-ST/CI - Cuaderno Principal	Compartición de infraestructura	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. contra Empresa de Administración de Infraestructura Eléctrica S.A.	Resolución N.º 029-2020-TSC/OSIPTEL
18	009-2018-CCP-ST/CD - Cuaderno Principal	Competencia Desleal	Telefónica del Perú S.A.A. América Móvil Perú S.A.C.	En trámite (*)
19	011-2018-CCO-ST/CI - Cuaderno Principal	Compartición de infraestructura	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. contra Electro Dunas S.A.A.	En trámite (*)
20	014-2018-CCO-ST/CI - Cuaderno Principal	Compartición de infraestructura	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. contra Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad Electronorte Medio S.A.	En trámite (*)
21	015-2018-CCO-ST/CI - Cuaderno Principal	Compartición de infraestructura	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. contra Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Norte S.A.	En trámite (*)
22	016-2018-CCO-ST/CI - Cuaderno Principal	Compartición de infraestructura	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. contra Empresa de Servicio Público de Electricidad Electronoroeste S.A.	En trámite (*)
23	017-2018-CCO-ST/CI - Cuaderno Principal	Compartición de infraestructura	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. contra Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Centro S.A.	En trámite (*)

(*) Los indicados seis expedientes de apelación en trámite fueron elevados al TSC al final del año, por lo que su evaluación debe efectuarse a principios del año 2021.

Fuente: STSC-OSIPTEL

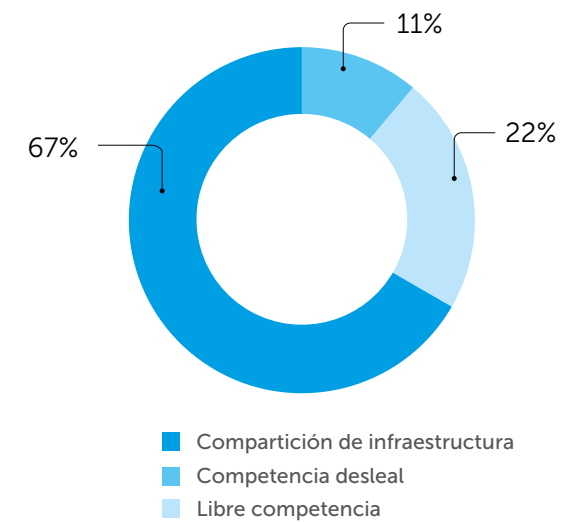


Gráfico 57. Recursos de apelación resueltos por el TSC (2020)



Fuente: STSR-OSIPI TEL

Gráfico 58. Resoluciones finales del TSC por materia (2020)



Fuente: STSR-OSIPI TEL

Investigaciones

Dentro de las funciones de la Secretaría se encuentra la investigación preliminar de oficio, tanto a partir de denuncias recibidas como por propia iniciativa.

En el 2020 se han elaborado 22 informes de investigación, la mayoría de los cuales resultó en el inicio de procesos administrativos sancionadores por infringir la normativa de competencia. No obstante, es importante aclarar que no todos llegaron a constituirse en procesos sancionadores: en algunos casos resultaron en recomendaciones de modificaciones a la regulación.

Además, se han realizado diez informes instructivos que evalúan las supuestas infracciones. Nueve de ellos fueron por conductas desleales y uno por conductas anticompetitivas. Estos sirven al Cuerpo Colegiado para resolver los procedimientos en trámite.

Finalmente, la STSC participó en la elaboración de la Guía de Clemencia en Telecomunicaciones, documento aprobado por el Consejo Directivo en octubre del año 2020 (Resolución de Consejo Directivo N.º 143-2020-

CD/OSIPI TEL), con la que se busca facilitar la detección y sanción a prácticas anticompetitivas, estableciendo un procedimiento para poder obtener beneficios de exoneración o reducción de multas por la revelación de prácticas anticompetitivas, como una posible colusión.

GESTIÓN DE LA CALIDAD Y EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS

La Dirección de Fiscalización e Instrucción (DFI) ha sido la encargada de cumplir con el desafío de supervisar y monitorear la calidad de los servicios brindados por los operadores. Las particulares exigencias de la pandemia los llevó a activar procesos de supervisión remota y armar un centro de monitoreo remoto. También se aceleró la implementación de herramientas tecnológicas con el propósito de garantizar la supervisión de la calidad del servicio que brindan las operadoras.

Producto de la emergencia sanitaria por la COVID-19 y las medidas de aislamiento social implantadas las actividades cotidianas de los peruanos sufrieron grandes cambios. El proceso de adaptación a esta nueva etapa involucró un uso intensivo del internet para poder realizar teletrabajo, educación a distancia y telesalud. Ello implicó no solo un incremento en el tráfico de datos, sino un desafío para el proceso de supervisión y monitoreo de la calidad del servicio ofrecido, que también debía adaptarse y realizarse de manera remota.

En ese contexto, el OSIPI TEL se preocupó por promover el uso de herramientas tecnológicas que permitieran esa medición remota de los indicadores de calidad. El objetivo fue capturar la experiencia de los usuarios y contar con más detalles sobre el estado de las redes de los operadores para prevenir caídas. Además, gestionó la adquisición de equipos de medición de la calidad que reemplacen los existentes, ya obsoletos.

Como parte de estos esfuerzos, se inició el diseño de un sistema de conexión remota a los sistemas de gestión de red de las empresas operadoras para medir las interrupciones de servicio en tiempo real y verificar su pronta solución. El resultado de dicho trabajo fue el Centro de Monitoreo de Redes del OSIPI TEL, que pasó las pruebas de uso y entrará en operación a inicios del 2021.

La supervisión remota también incluyó el seguimiento a los canales de atención no presenciales de las empresas operadoras: teléfono, web, aplicativo, WhatsApp, chat, etc. Se realizaron más de mil pruebas de manera diaria durante los siete días de la semana.

En total, se realizaron 11 706 supervisiones o monitoreos en 8703 localidades a nivel nacional. En 1569 centros poblados rurales se midió la disponibilidad de teléfonos de uso público y la continuidad del servicio. En 6678 localidades urbanas y/o rurales se evaluó la cobertura móvil. Se realizaron 502 supervisiones al cumplimiento del contrato de la Red Nacional Dorsal de Fibra Óptica. Además, se verificó el cumplimiento de los compromisos asumidos por Telefónica del Perú en la renovación de su contrato de concesión.

El 90% de todas las supervisiones fueron realizadas vía remota (llamadas, análisis de manchas de cobertura, entre otros), mientras que el 10% restante correspondió a mediciones de cobertura, indicadores de calidad móvil y de internet que fueron realizadas en campo con equipos técnicos especializados de la Dirección de Fiscalización e Instrucción.

En las mediciones realizadas, se encontró que el nivel de cobertura en la zona urbana alcanzó un promedio de 99,4%, cifra superior a la meta estipulada para este año (95%). En relación al cumplimiento de la velocidad mínima garantizada, en los más de 45 centros poblados urbanos medidos se encontró un cumplimiento del 91,04%, cifra superior a la meta (85%).

En cuanto a la medición de los indicadores de calidad móvil, esta se vio limitada durante el primer semestre debido a las limitaciones de tránsito impuestas por la pandemia. En todo el 2020 se ejecutaron estas mediciones en 225 centros poblados urbanos, de los cuales solo ocho fueron en la primera mitad del año.

Cuadro 26. Principales indicadores de desempeño del 2020

Tipo de indicador	Resultados obtenidos	Rango mínimo esperado
Índice de Calidad de telefonía móvil	0,99	0,85
Índice de Calidad de internet fijo	0,93	0,80
Índice de Calidad del internet móvil	0,91	0,85
Índice de Calidad del servicio de TV de paga	0,90	0,75

Fuente: DPRC-OSIPI TEL

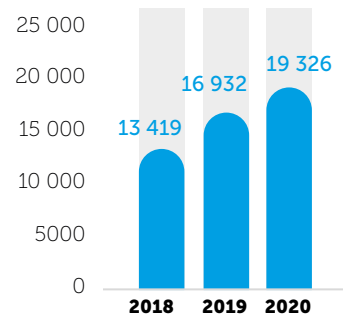
Con relación a las interrupciones de los servicios de telecomunicaciones, que afectan su disponibilidad, se detectó que hubo 19 326 interrupciones en el 2020. La mayoría se originó por falla de elemento de red de las operadoras.



Gráfico 59. Interrupciones del servicio de telecomunicaciones a nivel nacional durante el 2020

De las **19 326** interrupciones analizadas el 2020*, **1942** fueron por falla de elemento de red de la empresa operadora

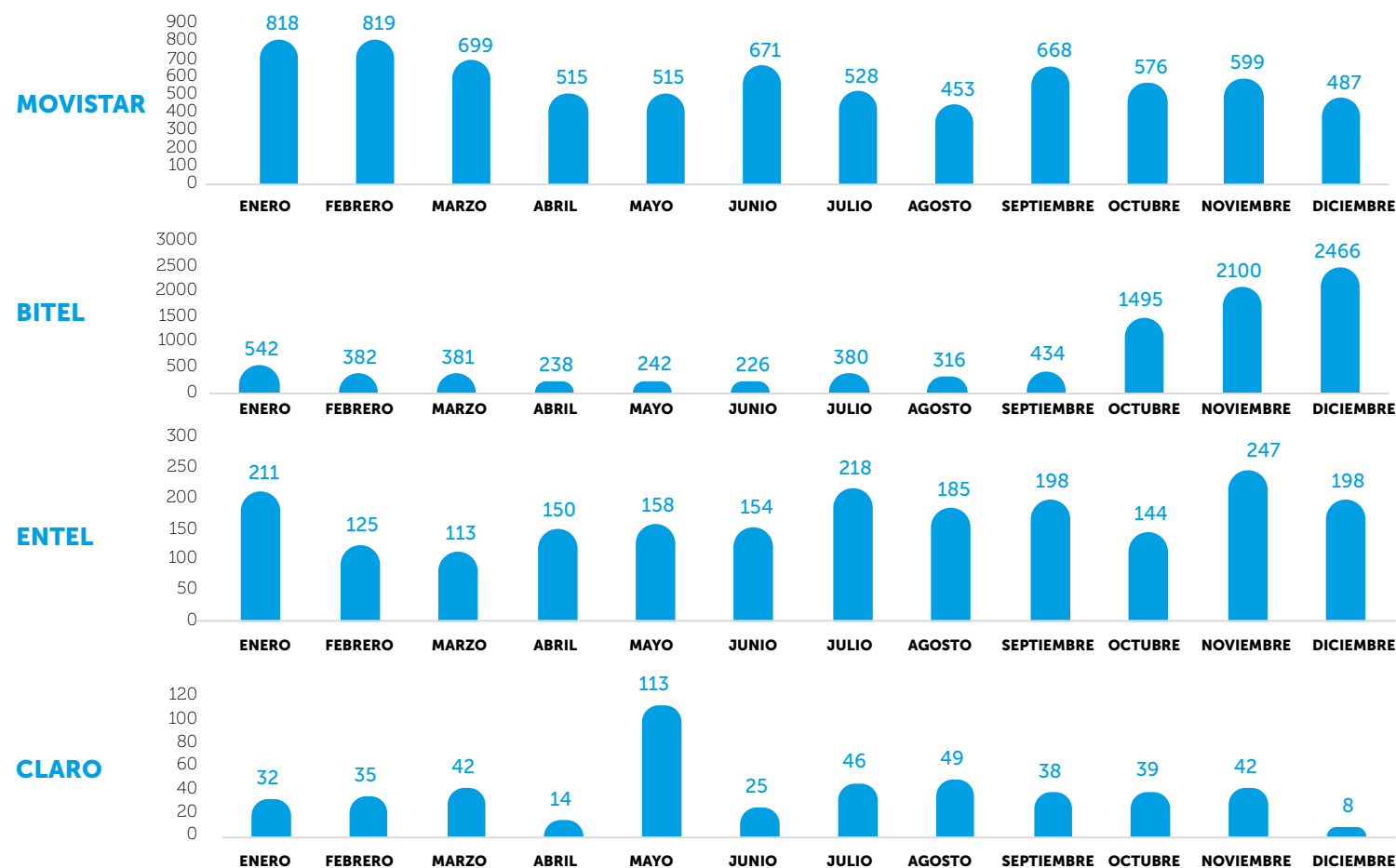
Evolución de las Interrupciones (2018 – 2020*)



Interrupciones según Origen Ene-Dic 2020 = 19 326



Estado de eventos de Interrupciones de enero a diciembre del 2020



Fuente: DFI-OSIPEL

Mediciones en torno al servicio de internet

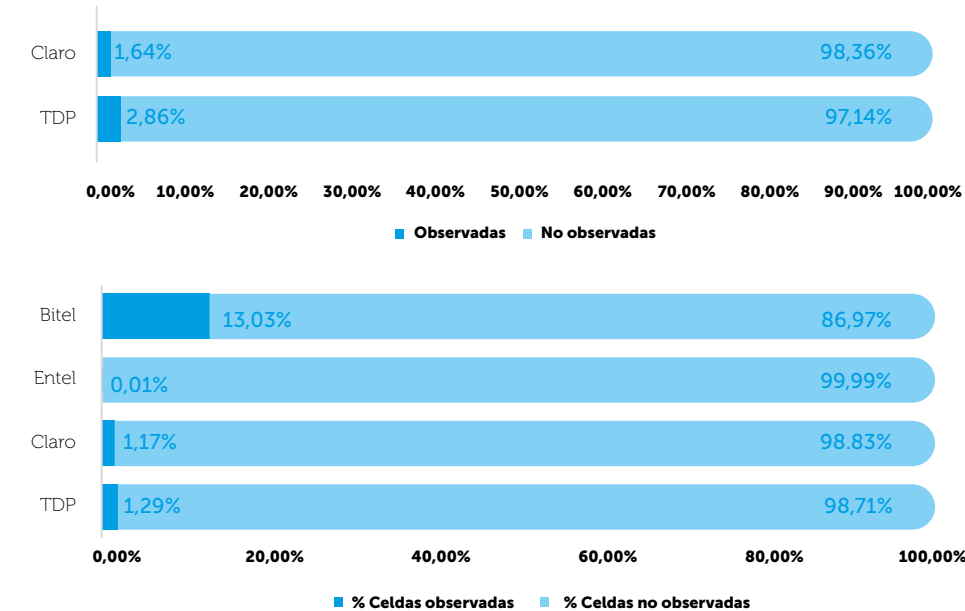
Con relación a la velocidad del servicio, los parámetros mínimos se cumplieron en un 91,04% de los casos supervisados, incluyendo los servicios de internet fijo de Telefónica y América Móvil y las cuatro empresas operadoras que ofrecen el servicio de internet móvil.

Respecto al desempeño de las conexiones de internet, hubo dificultades para ejecutar las mediciones. Durante los primeros meses de la pandemia existían limitaciones para desplazar al personal encargado de las mediciones de campo.

Ante esa contrariedad, se optó por priorizar el monitoreo en gabinete del tráfico de datos en los nodos agregadores de las redes fijas y móviles de los cuatro operadores. Para el segundo semestre, se retomaron con mayor énfasis las mediciones en campo con los equipos especializados.

El tráfico fue analizado de forma desagregada para poder identificar las áreas geográficas puntuales en donde puedan existir problemas de saturación de tráfico debido a una mayor concurrencia de usuarios que incrementen los niveles de tráfico a umbrales cercanos a las capacidades máximas aprovisionadas por las empresas operadoras en sus nodos de acceso.

Gráfico 60. Resultado del análisis de nodos agregadores en redes fijas y móviles, para los meses de noviembre y diciembre de 2020



Análisis en redes fijas (red HFC, sentido de bajada) para los meses de noviembre y diciembre del 2020

Análisis en redes móviles (red 4G, sentido de bajada) para los meses de noviembre y diciembre del 2020

Elaboración: DFI-OSIPEL
Fuente: Información reportada por las empresas operadoras



El congestionamiento de la red por el alza de tráfico pudo ser identificado por distritos y horarios en donde se elevaba la demanda a raíz del teletrabajo y la teleducación. En junio se realizó incluso una campaña

de medición del servicio de internet fijo en horas de mayor carga de la red (10am a 12:00pm; 7:00pm a 10:00pm). Fueron 3561 mediciones en la semana del 5 al 12 del citado mes.

Cuadro 27. Crecimiento promedio de tráfico de datos en redes móviles

Crecimiento de tráfico de datos en redes móviles, por distrito, durante las semanas del estado de emergencia correspondientes al mes de junio, respecto a la semana 9 al 15 de marzo

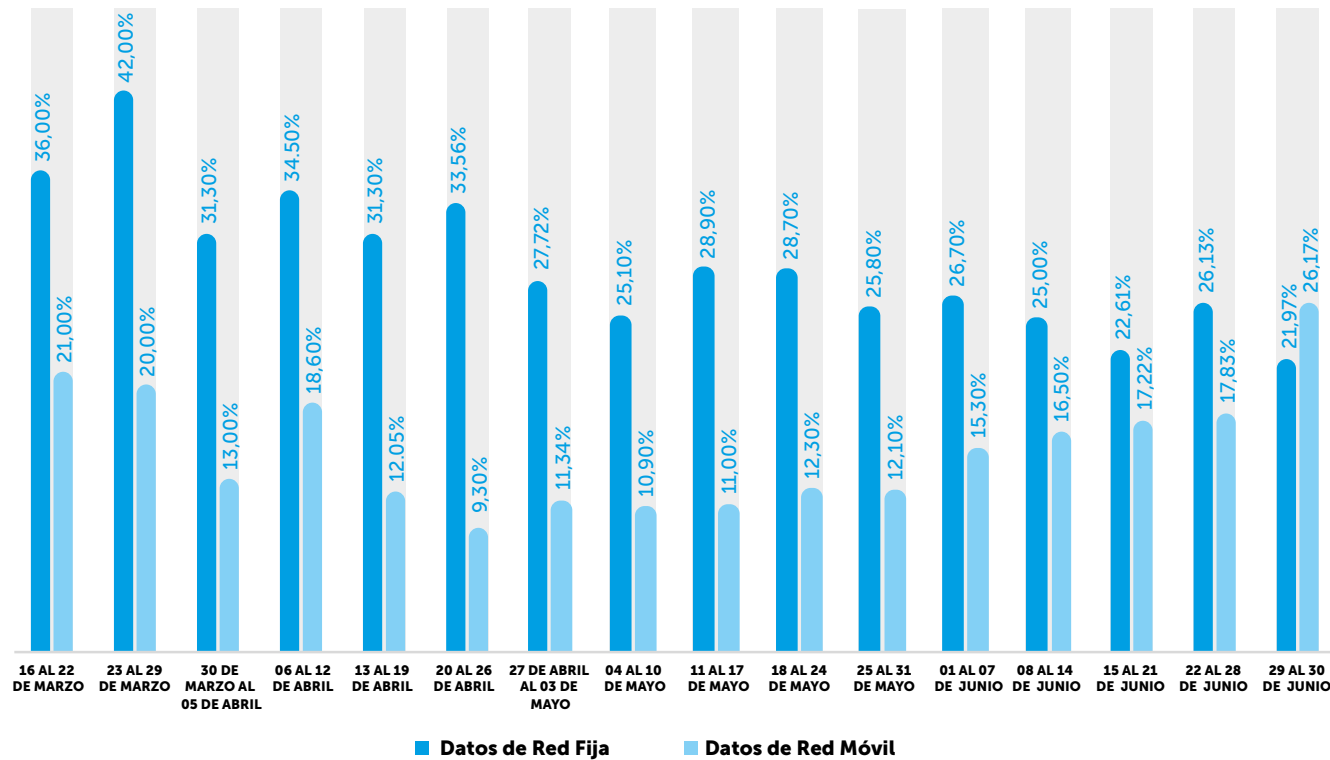
	Zona	Distritos	% de Crecimiento
1	Norte	Santa Rosa	30,49%
2	Este	Cieneguilla	26,52%
3	Callao	La Perla	24,33%
4	Sur	Pachacamac	23,77%
5	Norte	Carabaylo	23,27%
6	Callao	La Punta	23,21%
7	Callao	Ventanilla	21,25%
8	Este	Chaclacayo	19,55%
9	Callao	Carmen de la Legua Reynoso	19,47%
10	Norte	Ancón	17,15%
11	Este	Lurigancho	16,13%
12	Sur	Villa María del Triunfo	15,62%
13	Este	El Agustino	13,33%
14	Norte	Puente Piedra	13,18%
15	Centro	Rímac	12,67%
16	Este	San Juan de Lurigancho	12,50%
17	Norte	San Martín de Porres	11,75%
18	Sur	Chorrillos	10,93%
19	Sur	Villa el Salvador	10,59%
20	Sur	Lurín	10,45%
21	Norte	Comas	10,22%
22	Sur	San Juan de Miraflores	8,66%
23	Callao	Bellavista	7,55%
24	Este	Ate	6,13%
25	Este	Ate	6,12%

	Zona	Distritos	% de Crecimiento
25	Este	Santa Anita	6,12%
26	Callao	Callao	4,70%
27	Centro	San Miguel	3,83%
28	Sur	Punta Negra	3,00%
29	Sur	Pucusana	2,99%
30	Centro	Santiago de Surco	2,98%
31	Este	San Luis	2,96%
32	Centro	Pueblo Libre	1,02%
33	Norte	Los Olivos	0,80%
34	Centro	Breña	-0,22%
35	Centro	La Molina	-1,25%
36	Centro	Magdalena del Mar	-3,00%
37	Centro	Barranco	-3,79%
38	Centro	Surquillo	-4,12%
39	Sur	Punta Hermosa	-4,52%
40	Sur	San Bartolo	-5,98%
41	Norte	Independencia	-6,01%
42	Centro	San Borja	-9,40%
43	Centro	Jesús María	-16,47%
44	Centro	Lima	-19,50%
45	Centro	Lince	-20,28%
46	Centro	La Victoria	-21,37%
47	Centro	Miraflores	-22,83%
48	Sur	Santa María del Mar	-34,02%
49	Centro	San Isidro	-36,99%

Fuente: Reporte de empresas operadoras.
Elaboración: GSF-OSIPTEL. Crecimientos semanales máximos, respecto a la semana del 9 al 15 de marzo.



Gráfico 61. Recursos de apelación resueltos por el TSC (2020)



Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DFI-OSIPTEL

Del análisis de la información remitida por las empresas operadoras, se pudo identificar cuáles eran los aplicativos con mayores tasas de crecimiento de tráfico, tanto en

las redes fijas como en las móviles. Tal como se puede apreciar en el cuadro, los líderes en crecimiento fueron Netflix, WhatsApp, Facebook y Tik Tok.

Cuadro 28. Tasas máximas de crecimiento semanal en el uso de apps

	Tasas máximas de crecimiento semanal			
	Redes Fijas	Semana	Redes Móviles	Semana
NETFLIX	Hasta 102%	23 al 29 de marzo	Hasta 107%	16 al 22 de marzo
WHATSAPP	Hasta 308,75%	15 al 21 de junio	Hasta 123,31%	25 de mayo al 31 de mayo
FACEBOOK	Hasta 349,28%	29 de junio al 5 de julio	Hasta 55,08%	29 de junio al 5 de julio
TIK TOK	Hasta 387,88%	29 de junio al 5 de julio	Hasta 130,98%	29 de junio al 5 de julio

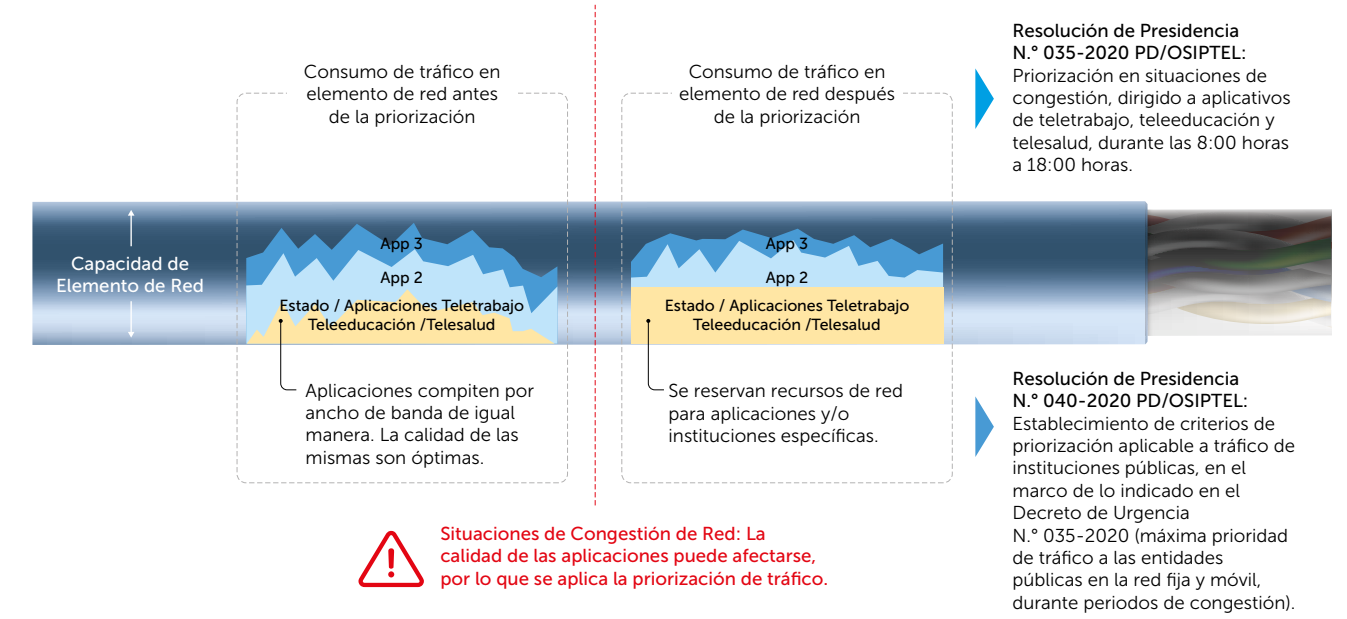
Fuente: Reporte de empresas operadoras.
Elaboración: DFI/OSIPTEL

Ante esta realidad, a través de la Resolución de Presidencia N.º 040-2020 PD/OSIPTEL, se definieron los criterios para otorgar máxima prioridad de tráfico de voz a las entidades públicas y en datos se priorizó el tráfico de entidades de

Administración Pública, excluyendo entretenimiento y redes sociales. También se optimizó el tráfico hacia dominios "gob.pe"; así como el tráfico entre entidades públicas y plataformas de teleeducación, telesalud y teletrabajo.

Figura 17. Priorización de tráfico

Priorización de tráfico: asegurar recursos de red en situaciones de congestión.



El Reglamento de Neutralidad de Red contempla la aplicabilidad de gestión de tráfico en situaciones de congestión severa de la red.

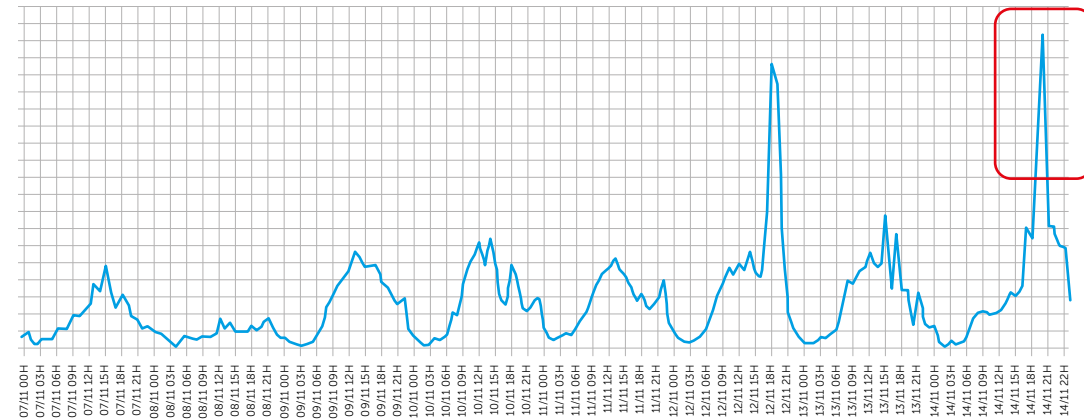
Elaboración: DFI-OSIPTEL

Para casos excepcionales de incremento de tráfico previsible, como cuando se anunciaron las manifestaciones de noviembre, se procedió preventivamente a la identificación de las Estaciones Base Celulares de la Plaza San Martín, para luego

monitorear la operatividad de las redes móviles, a través de la conexión remota de la banda de 700 MHz. La información obtenida sobre el congestionamiento de la red experimentado durante las marchas fue analizada y comunicada.



Gráfico 62. Tráfico de un operador del 07/11/2020 al 14/11/2020

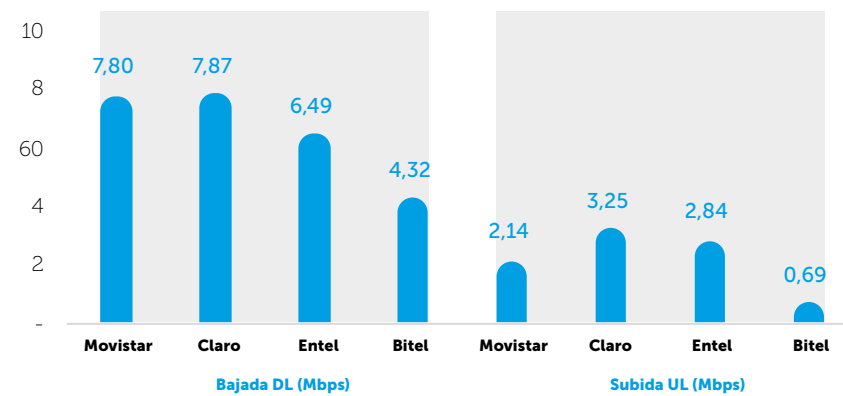


Fuente: Conexión remota a gestión de la banda 700 MHz de una de las operadoras concesionarias.
Elaboración: DFI-OSIPEL

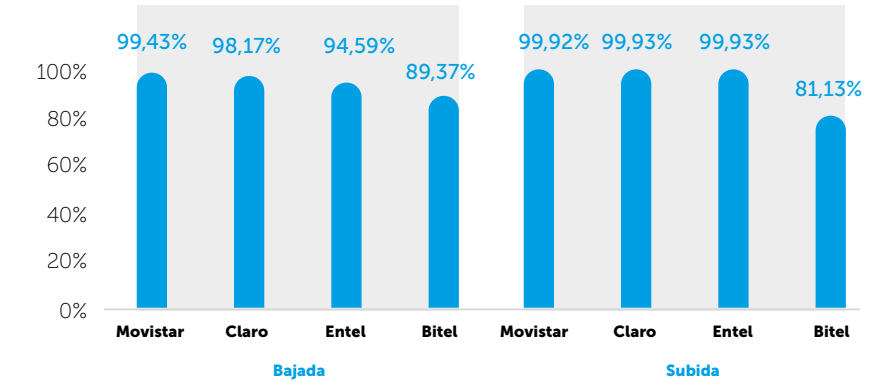
Durante el segundo semestre del año 2020, se retomaron las mediciones en campo del servicio de internet móvil, lográndose medir cerca de 93 centros poblados a nivel nacional, cuyos resultados se muestran a continuación.

Gráfico 63. Resultados de las mediciones de internet móvil realizadas durante el 2020

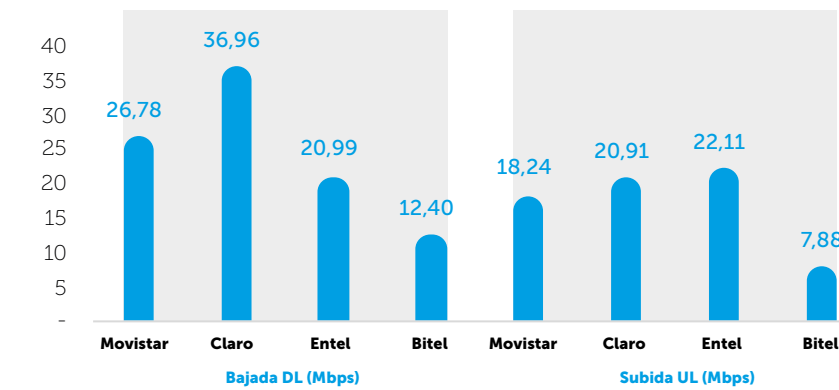
Velocidad promedio (Mbps) 3G



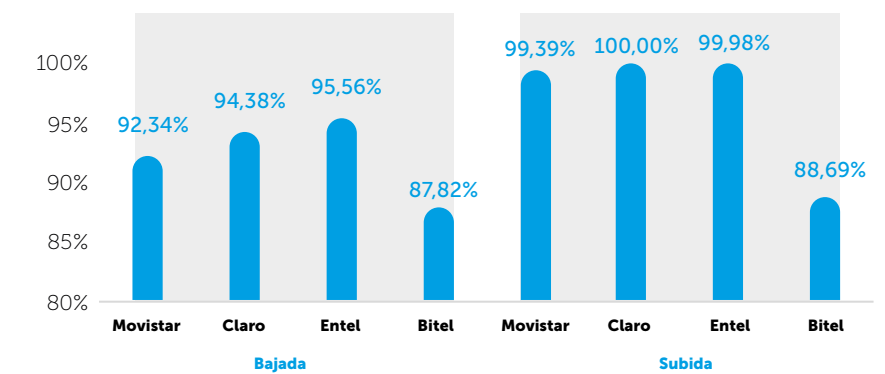
Cumplimiento de velocidad mínima promedio 3G



Velocidad promedio (Mbps) 4G



Cumplimiento de velocidad mínima promedio 4G



Elaboración: DFI-OSIPEL. Para obtener el promedio nacional se realizó un promedio ponderado por habitante de los centros poblados (CCPP) medidos. Se midieron 93 CCPP en el 2020.



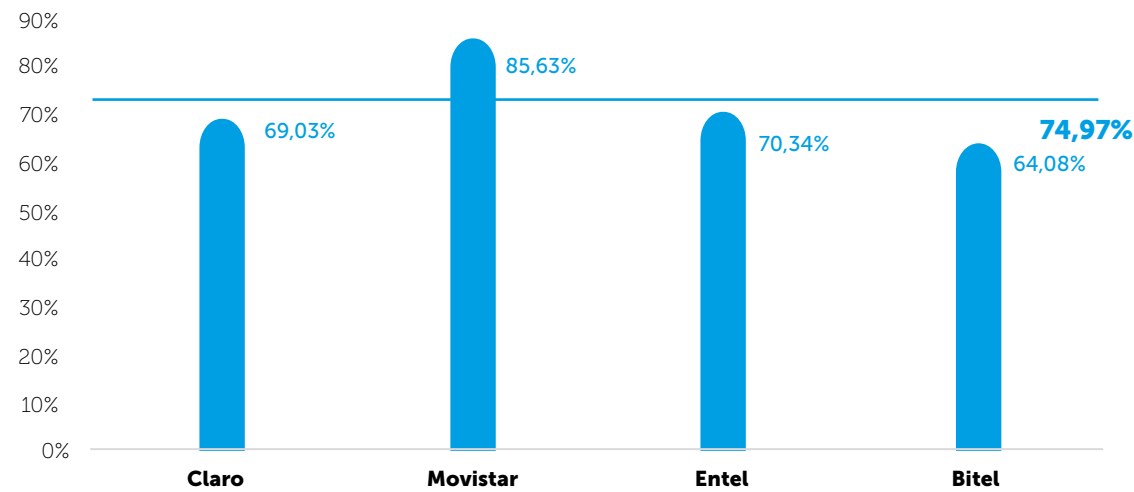
Ranking de calidad móvil

Como parte de la generación de información comparativa

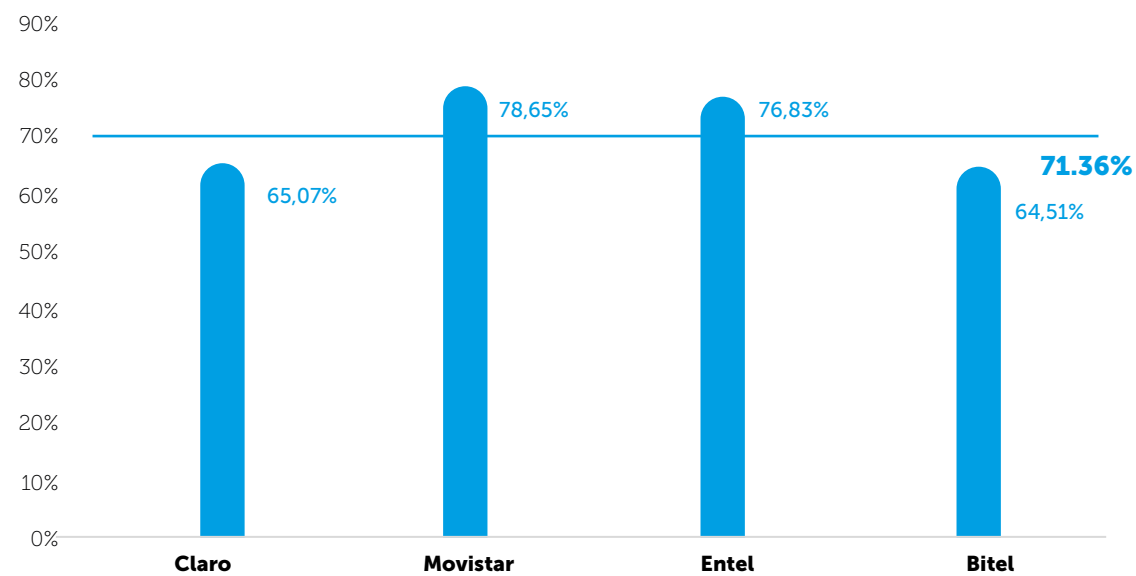
respecto del desempeño de las empresas operadoras en el mercado, en el 2020 se emitió el Informe del Ranking Calidad Móvil de las ciudades de Arequipa y Trujillo que había sido ejecutado en el segundo semestre del 2019.

Gráfico 64. Ranking de calidad móvil distrital realizado en 2019-2 en Arequipa y Trujillo

Ranking de calidad móvil distrital en Trujillo



Ranking de calidad móvil distrital en Arequipa



Fuente: DFI-OSIPTEL

Implementación de herramientas tecnológicas

Para continuar cumpliendo con su misión de supervisión en medio de las disposiciones de aislamiento social, el OSIPTEL implementó una serie de herramientas que lo ayudaron en esta labor.

- ✓ Se concretó la gestión del acceso remoto a los sistemas informáticos y base de datos de las empresas operadoras (conexión al NOC, I Etapa: acceso a los sistemas concentradores de alarmas de la red móvil de las empresas).
- ✓ Se puso en operación el Módulo de Devoluciones.

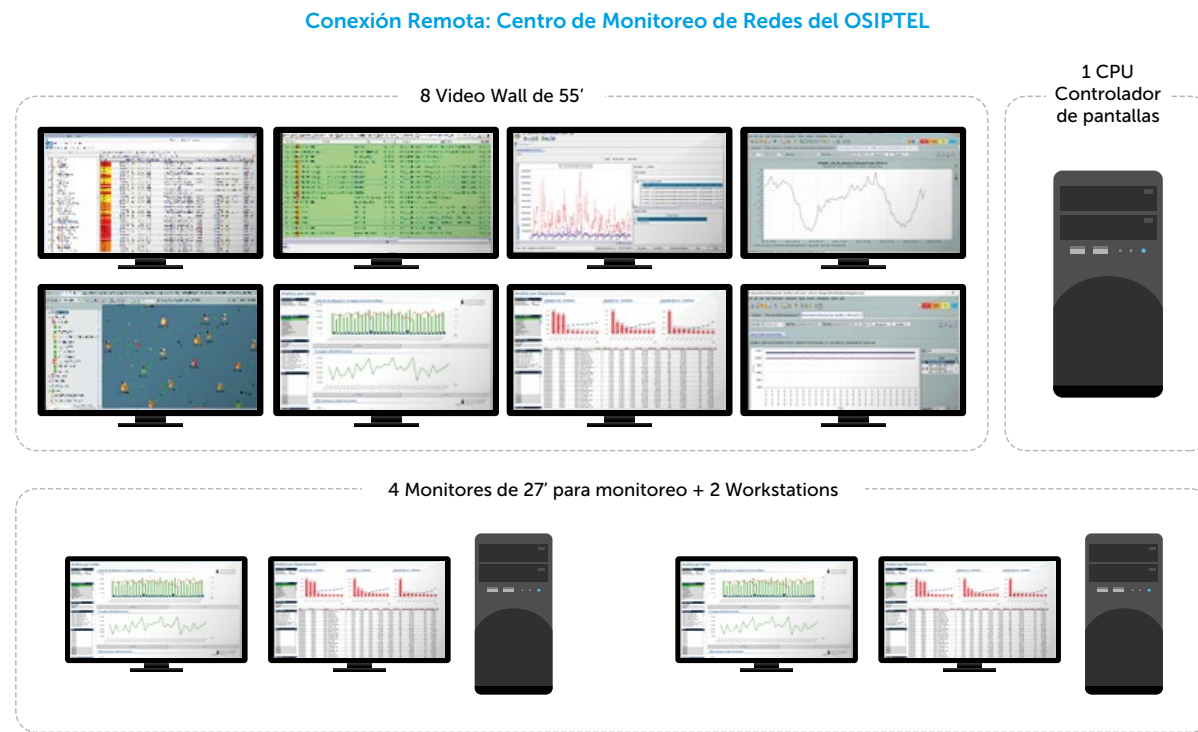
- ✓ Se desarrollaron los módulos para tramitar solicitudes de bajas y solicitudes de migraciones.
- ✓ Se concluyó el diseño de la herramienta para que el usuario pueda informar sobre sus problemas con la calidad del servicio (TDRs consensuados con DAPU para implementación en 2021).
- ✓ Se gestionó la conectividad con las empresas operadoras para el envío/recepción de información sobre los procedimientos administrativos y requerimientos de información.
- ✓ Se potenció el uso de herramientas tecnológicas de monitoreo y supervisión remota.
- ✓ Se llevaron al mundo virtual los informes orales.



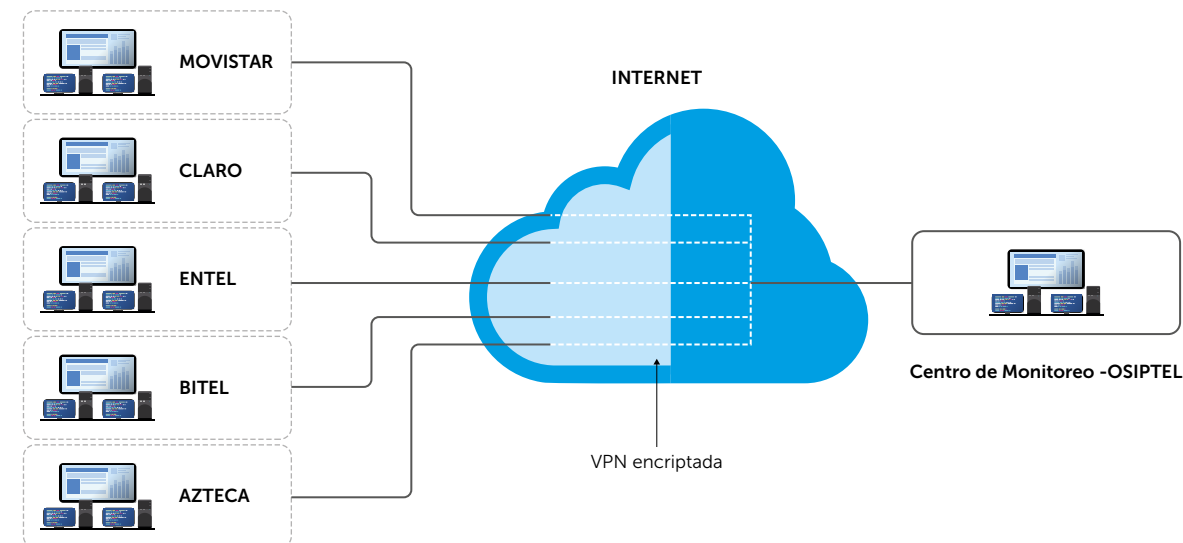
Centro de monitoreo. Se adquirieron ocho pantallas video wall y su CPU controlador, así como dos estaciones de trabajo (servidores) con cuatro monitores para procesar el sistema del centro de monitoreo. El acceso a los equipos y redes de los operadores se realiza por internet usando una VPN (red privada) debidamente encriptada para asegurar la seguridad e integridad de la información que se analiza a través del Centro de Monitoreo.



Figura 18. Diagrama de conexión remota del Centro de Monitoreo y equipos utilizados



Conexión Remota a los sistemas de las empresas operadoras



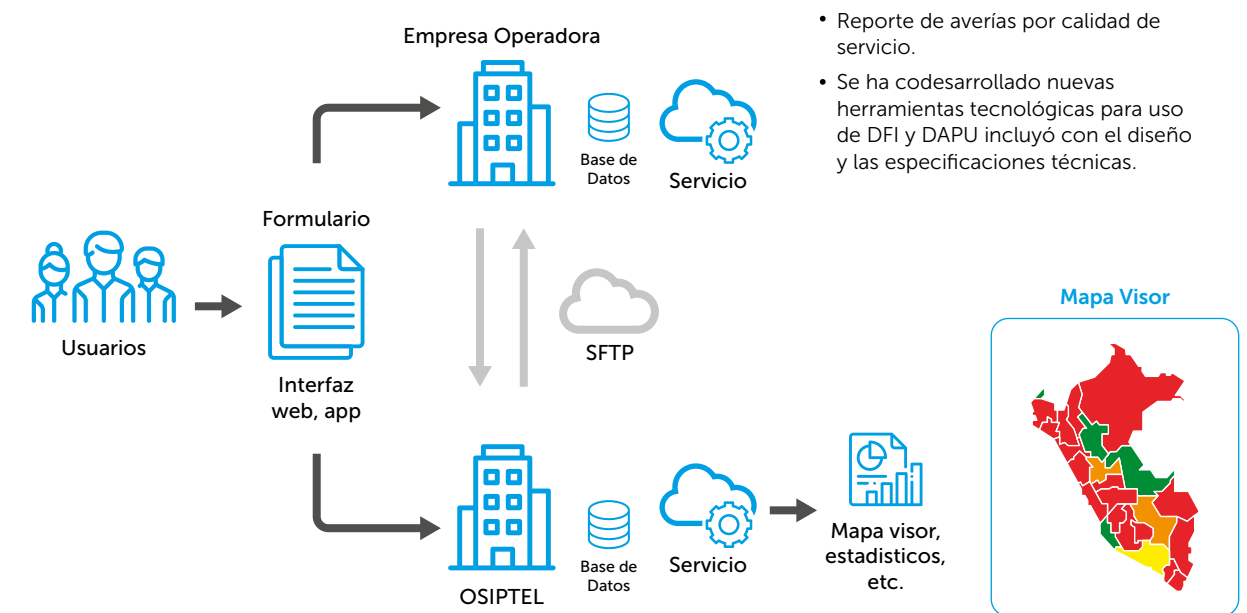
Fuente: DFI-OSIPTEL

Diseñan nueva herramienta.

Para reportar los problemas de calidad, se creó una interfaz a la que acceden los usuarios para llenar los respectivos formularios. El requerimiento viaja en tiempo real al equipo

de soporte técnico que evalúa la solución. También se envía la información a quienes llevan la estadística de los incidentes. Este procedimiento ya existía, pero aún no era automático.

Figura 19. Herramienta para reportar problemas de calidad



El intercambio de información se realizara a través de un FTP donde la Empresa Operadora remitirá periódicamente los reportes de averías registrados en sus sistemas

Fuente: DFI-OSIPTEL

Supervisión de cobros correctos

Uno de los retos de la Dirección de Fiscalización e Instrucción fue verificar el cumplimiento del cobro del "Plan de Tarifa Social" diseñado para paliar las dificultades de pago de los usuarios durante los meses de aislamiento social estricto.

Antes de iniciarse la primera cuarentena, se procedió a emitir una medida cautelar para dejar sin efecto el alza del servicio de 524 planes brindadas por Telefónica y ordenarle devolver el dinero

ya cobrado. Se inició primero un procedimiento sancionador por realizar un alza sin informarla adecuadamente, y luego otro por no realizar las devoluciones en el plazo establecido.

También se verificó el cumplimiento de las normas referidas a las modificaciones tarifarias en 16 planes tarifarios de América Móvil Perú y el cumplimiento de entrega de información demandada para la prestación de servicios de voz y datos a Telefónica, Entel y Viettel.



Campaña contra la venta ambulatoria de chips

Desde diciembre del 2019 y durante el primer trimestre del 2020, se verificó en la vía pública si los operadores estaban o no realizando venta ambulatoria de chips. Como resultado de dichas acciones se iniciaron 24 procedimientos administrativos sancionadores y se emitieron 12 medidas cautelares. El objetivo fue motivar a las empresas al cese de la contratación en puntos de venta no reportados al OSIPTEL.

Al comprobar que la venta ambulatoria continuó, se elaboró un informe sobre la necesidad de modificar normativas que permitan desincentivar la contratación en la vía pública.

Supervisión de devoluciones

En el año 2020, se ha verificado devoluciones realizadas por parte de las empresas operadoras por cobros indebidos o en exceso, por un importe de S/ 3 355 778,41

en favor de 12 558 647 líneas que resultaron afectadas. Además, se supervisó las devoluciones por interrupciones de servicio de los dos años anteriores (2018 y 2019) y el cumplimiento de la medida correctiva aplicada a Entel Perú en el 2016.

Cuadro 29. Devoluciones por interrupciones verificadas en 2020 por empresa

Empresa	Cantidad de Líneas afectadas	Monto Devuelto en S/
Telefónica del Perú S.A.A	7 139 662	2 188 853,69
América Móvil Perú S.A.C	269 743	105 152,88
Entel Perú S.A.	2 705 430	555 834,96
Viettel Perú S.A.C	2 442 422	353 341,78
Otros	1390	152 595,10
Total general	12 558 647	3 355 778,41

Fuente: DFI-OSIPTEL

Sanciones y multas

Se iniciaron 125 procedimientos administrativos sancionadores (PAS), 15 procedimientos de imposición de Medidas Correctivas (MC) y 11 Medidas Cautelares durante el 2020. Además, se evaluaron 116 Informes Finales de Instrucción alcanzados por los operadores.

Cuadro 30. Informes finales por empresa operadora

Empresa	Total
América Móvil Perú S.A.C.	20
Americatel Perú S.A.	1
Azteca Comunicaciones Perú S.A.C.	4
Centurylink Perú S.A.	3
Convergía Perú S.A.	1
DIRECTV Perú S.R.L.	1
Entel Perú S.A.	18
Fiberlux S.A.C.	7
Gilat To Home Perú S.A.	2
Optical Technologies S.A.C.	1
Telefónica del Perú S.A.A.	42
Viettel Perú S.A.C.	16
Total general	116

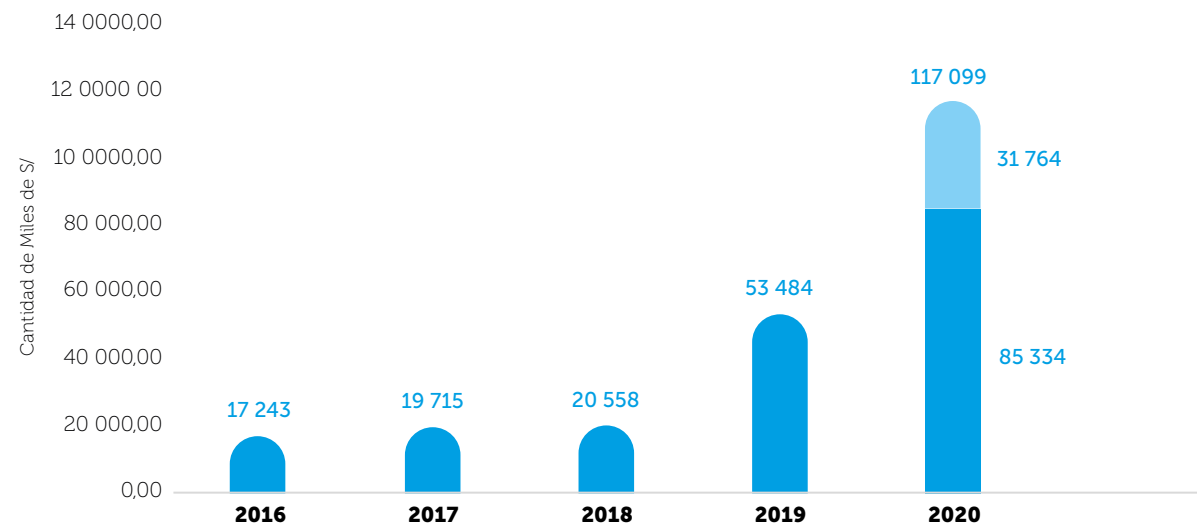
Fuente: DFI-OSIPTEL



En relación a las multas, en el 2020 se logró más que duplicar los montos impuestos en el 2019 debido a los S/ 31 millones impuestos a Telefónica por no cumplir sus compromisos de mejora en calidad de años anteriores. También resaltan las multas a Claro (S/ 25 millones) y Bitel (S/ 19,8 millones).

En el 2020 se declararon firmes S/ 117 millones en multas. La conducta de las empresas operadoras que más multas generaron fue el no cumplimiento de los compromisos de mejora asumidos para optimizar la calidad (31%). Luego vienen los temas vinculados con Indicadores de Calidad y Portabilidad (14% y 11%, respectivamente).

Gráfico 65. Evolución de multas en el sector (en miles de soles)



Cuadro 31. Multas impuestas desde el 2015 por empresa operadora

Multas en Miles de S/					
Empresa	2016	2017	2018	2019	2020
Telefónica	15 072	9 218	7 036	11 322	56 711
Bitel	0	2 050	3 877	14 298	19 696
Entel	1 033	2 803	8 465	9 018	11 002
Claro	962	2 770	979	7 110	25 061
Otras	176	2 873	201	11 736	4 629
Total	17 243	19 715	20 558	53 484	117 099

Desde el 2015, se aprecia una mayor importancia relativa a los montos de multas impuestas a Telefónica. Adicionalmente, en el 2020, resalta la importancia relativa de los montos de multas impuestas a Claro y Bitel.

Fuente: DFI-OSIPTEL

GESTIÓN PREVENTIVA DEL COMERCIO ILEGAL (RENTESEG)

Como una vía para prevenir el comercio ilegal de líneas móviles, el OSIPTEL viene impulsado los avances en el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad (Renteseq). Se avanzó con la implementación de un sistema de consulta automatizado para facilitar la evaluación diaria de cuestionamientos y gestiones sobre el bloqueo y desbloqueo de celulares.

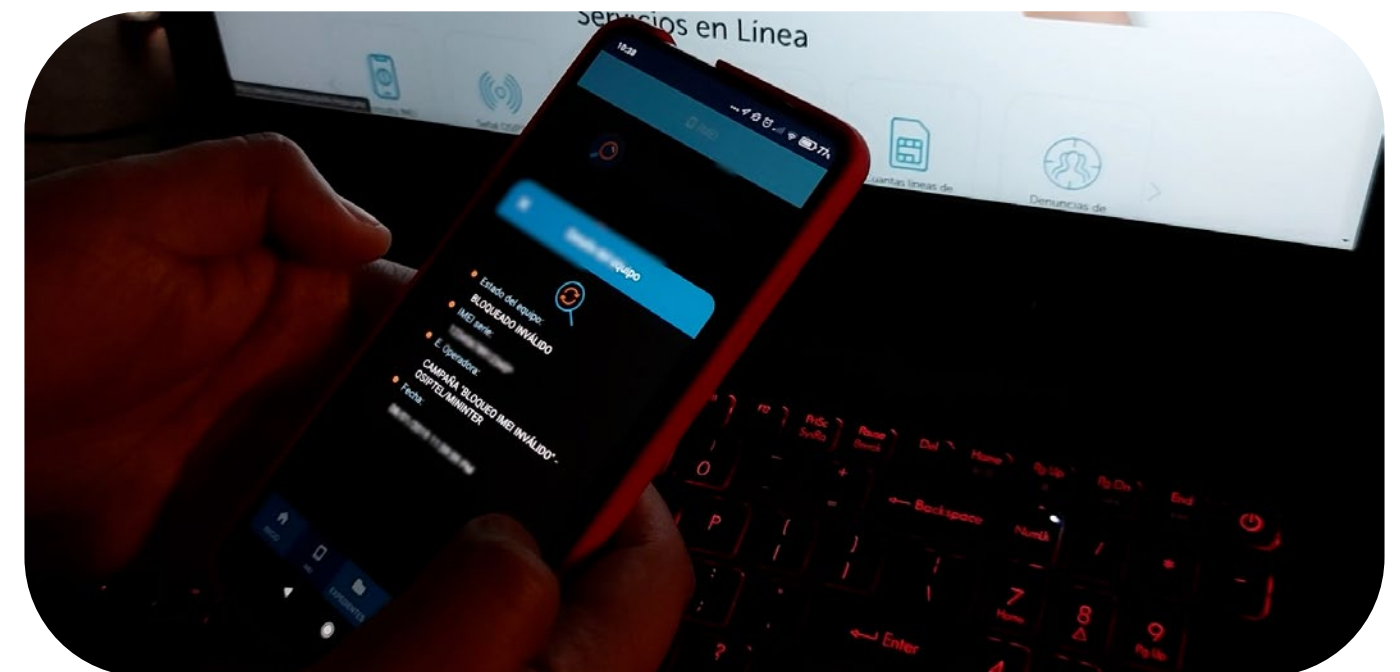
El Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad (Renteseq) es un sistema creado para prevenir y combatir el comercio ilegal de teléfonos cuya implementación se ha desarrollado por etapas. Hasta que se culmine la tercera fase se cuenta con un reporte temporal del IMEI (código de 15 dígitos) de los equipos importados y con un aplicativo web (Sicart) en donde se reporta la información sobre los dispositivos.

Durante el estado de emergencia, OSIPTEL brindó a diversas instituciones del Estado acceso a la base de

clientes móviles incluida en el Renteseq. El objetivo fue facilitar el enlace del ciudadano con servicios como la transferencia de subsidios y otros programas sociales (ESSALUD, Pensión 65, ONPE, MIDIS y MTPE, PCM, entre otros), programas de educación del MINEDU, retiros de fondos de las AFP, telesalud, ejecución de encuestas del INEI, entre otros. Además de las mencionadas (que corresponden al Poder Ejecutivo), también apoyó a la PNP, la Fiscalía y el Poder Judicial. De esta forma, el Renteseq funcionó como herramienta de colaboración con otras entidades durante la pandemia.

Con relación a los avances en el desarrollo de la fase III, en junio del 2020 se recibió la viabilidad del proyecto "Creación del Sistema en Línea del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la seguridad". En julio se aprobó el Estudio Definitivo del Proyecto (Resolución N.º 00134-2020-GG/OSIPTEL).

Respecto de la implementación del sistema, se logró convocar el proceso, pero no se obtuvo propuestas válidas y el concurso fue declarado desierto. Hasta el cierre del 2020 se estaba reevaluando los Términos de Referencia a fin de convocar un nuevo proceso para el 2021.





Bloqueo de IMEI inválidos

En marzo del 2020 se iniciaron las pruebas automáticas para el bloqueo de IMEI inválidos y suspensiones de líneas reincidentes de forma semanal y automática. En septiembre se desarrolló el procedimiento para la detección y bloqueo de los IMEI internacionales retirados por las operadoras y se

pasó a producción el modelo de intercambio automático de información con las empresas. En diciembre, se culminó el desarrollo del procedimiento para detectar celulares clonados en sus redes y se verificó el funcionamiento de las listas de excepción.

IMEI inválidos: se bloquearon 1,7 millones de IMEI en el 2020. Las actividades fueron suspendidas durante el estado de emergencia (marzo-julio).

Cuadro 32. Bloqueos de IMEI inválido

Año de Bloqueo	Mes de Bloqueo	Cantidad de IMEI
2020	Enero	429 792
	Febrero	303 176
	Marzo	-
	Abril	-
	Mayo	-
	Junio	-
	Julio	-
	Agosto	100 000
	Septiembre*	200 000
	Octubre*	300 000
	Noviembre*	293 634
	Diciembre	142 786
Total 2020 (Enero - Diciembre)		1 769 388

* Total de Bloqueos efectuados cada mes en 2 fechas.

Fuente: DPRC-OSIPTTEL

✓ Sicart

En octubre del 2020 se activó un reporte temporal de IMEI con la implementación del "Sistema de Carga de Información de Equipos Terminales Móviles Importados, Fabricados o Ensamblados en el País".

Sin embargo, debido a las restricciones impuestas por la pandemia, se suspendieron las pruebas técnicas del citado sistema. En diciembre se informó a las operadoras sobre el reinicio de las pruebas para enero del 2021.

Atenciones a instituciones y usuarios ligadas al Renteseq

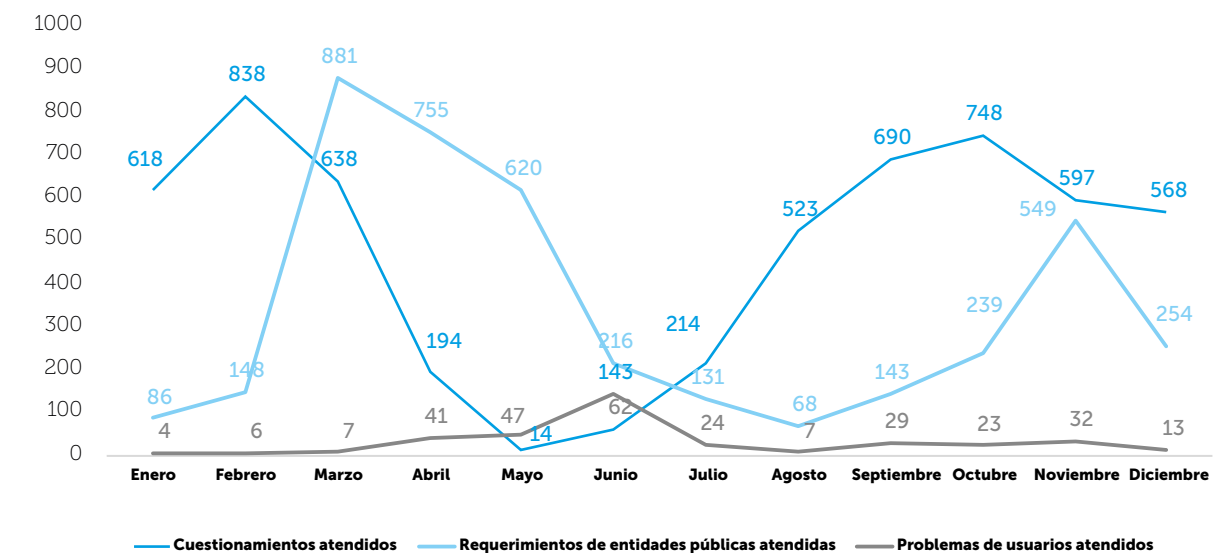
En virtud a lo dispuesto en el marco normativo Renteseq, se ha brindado atención a: (i) los cuestionamientos presentados por los usuarios sobre el bloqueo de equipos terminales móviles y/o suspensión del servicio; (ii) las gestiones de los casos de usuarios vinculadas a bloqueos no ejecutados; y (iii) los requerimientos de información del Ministerio de Interior, Ministerio Público, Poder Judicial y la Policía Nacional del Perú relacionada con la titularidad de equipos terminales móviles que fueron sustraídos

o perdidos, así como información de la titularidad de servicios móviles con la finalidad de colaborar a que dichas entidades cumplan sus funciones de seguridad ciudadana contra la criminalidad.

De esta manera, durante el 2020 se brindó un total de 10 159 atenciones, habiéndose atendido un total de 4079 requerimientos de información de las entidades públicas.

Cabe indicar que, la atención de los cuestionamientos al bloqueo de equipos terminales tuvo un incremento importante a partir del mes de agosto del 2020, fecha en la cual se reiniciaron los bloqueos por IMEI inválidos.

Gráfico 66. Atenciones mensuales realizadas por el equipo RENTESEG



Fuente: DAPU-OSIPTTEL

Sistema de Consulta Automatizado

Considerando que, se requiere acceder a un volumen de información importante para realizar el análisis de la información contenida en las diversas Bases de Datos del Renteseq, tales como el Registro de Abonados del servicio público móvil, la Lista Negra que contiene la relación de los equipos que no pueden ser utilizados en el mercado peruano,

la Lista de Vinculación del IMEI del equipo terminal con el servicio con el cual se ha estado utilizando, los registros de IMEI bloqueados o desbloqueados en el EIR de las empresas operadoras, así como el Registro de la GSMA para identificar si el IMEI es válido o inválido, se implementó un Sistema de Consulta Automatizado con la finalidad de facilitar la evaluación diaria de cuestionamientos y gestiones sobre el bloqueo o desbloqueo de equipos terminales móviles.



Sistema de Información de Bloqueos y Desbloques de Equipos Móviles - SIBDEM

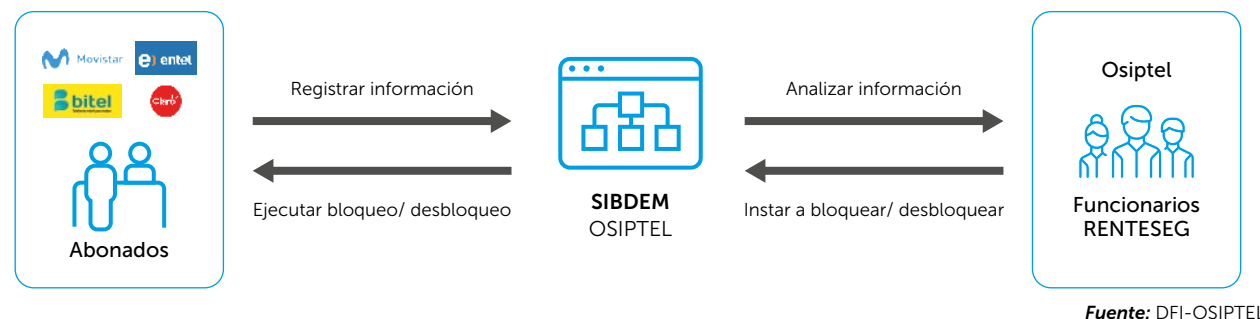
Este sistema permite a las empresas operadoras del servicio público móvil y al personal de atención del OSIPTEL registrar los cuestionamientos, los desbloques y las gestiones sobre los equipos terminales móviles, así como brindar al personal la información ordenada de dichos casos para el seguimiento correspondiente.

Ello permite reemplazar la entrega de información a través

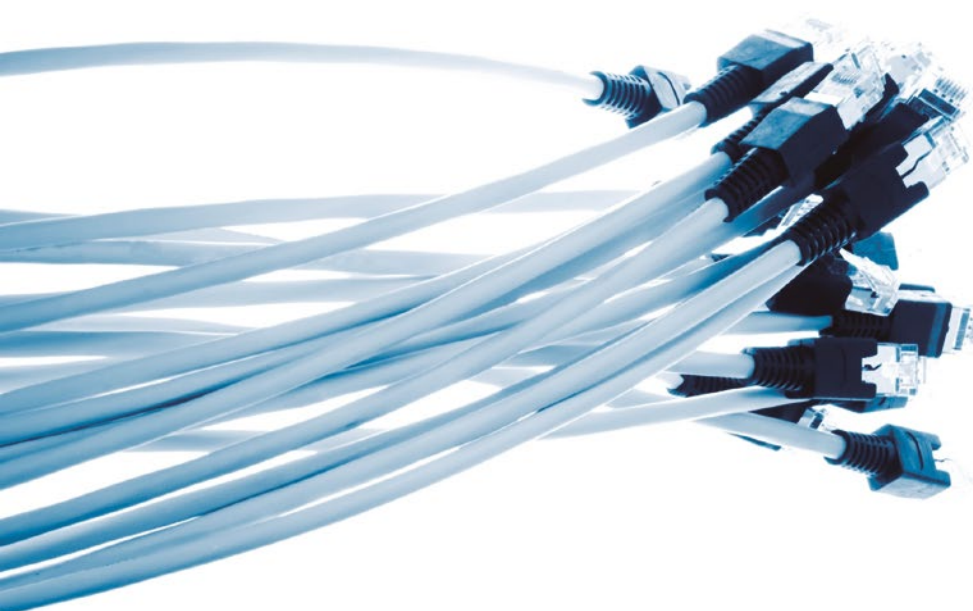
de correos electrónicos que demandan una descarga diaria de archivos contenidos en cada correo (foto de IMEI físico y lógico; archivos de documentos de identidad del titular del servicio, entre otros), así como accede que a través del propio sistema se generen los requerimientos de desbloqueo de los equipos terminales móviles para que sean ejecutados por las empresas operadoras, evitando con ello el proceso de generación y notificación de cartas a las empresas operadoras.

Cabe precisar que, a fines del 2020, el SIBDEM culminó la fase final de pruebas con las empresas operadoras, quedando listo para su lanzamiento en enero del próximo año.

Figura 20. Sistema de Bloqueos y Desbloques – SIBDEM



Fuente: DFI-OSIPTEL



GESTIÓN CORPORATIVA

GESTIÓN INTERNACIONAL

Desde la Gerencia General se impulsó durante el 2020 la internacionalización del OSIPTEL y su posicionamiento estratégico en actividades alineadas a las prioridades de la institución.

Durante 2020, el OSIPTEL ejerció la vicepresidencia del Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (Regulatel) y fue miembro del Comité Ejecutivo. Esta labor le permitió coliderar el debate regional y nutrirse de las buenas prácticas internacionales en el campo regulatorio.

Entre las actividades en las que participó de forma activa al interior de Regulatel se encuentra la coordinación del "Grupo de Trabajo sobre Protección y Calidad del Servicio al Usuario" y el "Grupo sobre Fortalecimiento Institucional de los Organismos Reguladores", iniciativas que han congregado la participación de los reguladores miembros del Foro, así como la realización de proyectos de alcance regional, en el marco de nuestras competencias.

También participó en el Simposio Mundial para Organismos de Reguladores de la UIT (Unión Internacional de Telecomunicaciones), el cual giró en torno a los desafíos regulatorios que implica la aceleración de la transformación digital acelerada impulsada por la COVID-19. Conocer las experiencias extranjeras permitió aprender sobre las medidas adoptadas y las perspectivas de caminos viables para enfrentar la etapa post-COVID-19.

La presencia en estos eventos no solo fue una muestra del prestigio logrado por el Regulador en el exterior, sino que también abrió las puertas al diálogo y alianzas estratégicas con sus pares en el continente.

En relación a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) se continuó con la activa participación remota en las actividades que organizan, donde



Simposio Mundial para Organismos Reguladores (GSR-20)
Sesión: "Marco regulatorio institucional para la transformación digital"
(1 de septiembre del 2020)
Fuente: UIT

uno de los temas fundamentales de debate fue la regulación en pandemia. Entre las principales contribuciones del OSIPTEL durante la pandemia se encuentra la revisión del documento **Working Paper: Governance of Regulators in Latin America**, así como los comentarios al Observatorio de Políticas sobre Inteligencia Artificial, en la cual se incluyó como buena práctica el detalle correspondiente al aplicativo local Comparatel.

SE IMPULSÓ LA INTERNACIONALIZACIÓN DEL OSIPTEL Y SU POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO EN ACTIVIDADES ALINEADAS A LAS PRIORIDADES DE LA INSTITUCIÓN.



Se destaca también la estrecha relación de cooperación entre OSIPTEL y la Oficina Regional para las Américas de la UIT, que permitió coorganizar en octubre el “Coloquio UIT de Políticas y Economía - IPEC 2020”, evento que congregó a diferentes actores de las Telecomunicaciones/TIC de América Latina y el Caribe, abordando los aspectos económicos y financieros de las telecomunicaciones, la banda ancha y los nuevos retos del ecosistema digital.

Asimismo, como parte de las excelentes relaciones de cooperación con las entidades pares de la región, es importante mencionar que durante 2020 el OSIPTEL y el Instituto Federal de Telecomunicaciones de México (IFT) reafirmaron su compromiso para colaborar en temas afines a su gestión, específicamente aquellos orientados a la adopción de medidas para el empoderamiento de los usuarios, lo cual constituye una prioridad institucional.



Evento de presentación de herramienta “Conozco mi Consumo” del IFT de México (28 de septiembre del 2020)
Fuente: IFT

De este modo, en el mes de septiembre del 2020, dicha entidad realizó el lanzamiento de la herramienta “Conozco mi Consumo”, en la cual el presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL presentó las perspectivas sobre estos temas junto a reconocidas autoridades del sector, tales como Malcolm Johnson, vicesecretario General de la Unión

Internacional de Telecomunicaciones y funcionarios del Regulador de Telecomunicaciones mexicano, coincidiendo en la importancia del acercamiento a las necesidades de los usuarios, sobre todo en un contexto donde la inclusión social resulta fundamental a través del uso de las TIC.

Además de la variedad de eventos cubiertos a nivel internacional, incluyendo la participación en actividades del Foro de Cooperación Económica Asia-Pacífico (APEC), OSIPTEL organizó en noviembre un seminario virtual sobre el rol de las telecomunicaciones en la economía digital. Participaron representantes de organismos reguladores de Colombia, México, Italia y Suecia, quienes brindaron sus perspectivas hacia la nueva normalidad que imperará en el 2021 y su impacto en las TIC.

Todas estas labores de cooperación internacional, desplegadas de forma virtual en el 2020, resultaron provechosas porque permitieron aprender formas de mejorar la atención de problemáticas similares y tomar decisiones más informadas en la gestión de la transformación digital que vive el sector. Esto adquiere una especial relevancia en un entorno de resiliencia, inclusión y de consolidación de la Economía Digital.

GESTIÓN DE LA INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA

La cultura institucional de integridad se evidenció en la implementación de un canal de denuncias al servicio de la ciudadanía, la gestión de declaraciones de conflicto de interés y otras medidas más que afianzaron el trabajo transparente de todos los colaboradores del OSIPTEL.

Medidas para resguardar los valores

Uno de los valores institucionales adoptados por el OSIPTEL es la integridad, definida en nuestro Plan Estratégico Institucional como una política orientada a mantener un equipo humano con los más altos estándares de honestidad actuando con lealtad a la misión institucional, siendo justos y equitativos.

Dicho valor se encuentra alineado con la “Política General de Gobierno al 2021”, aprobada por Decreto Supremo N.º 056-2018-PCM, el cual establece como uno de sus ejes la “integridad y lucha contra la corrupción”.

Con el fin de articular y monitorear las medidas y acciones destinadas a la prevención y lucha contra la corrupción, el OSIPTEL aprobó el “Plan de Integridad y Lucha contra la Corrupción del OSIPTEL 2021-2023”.

El plan incluyó la definición de acciones preventivas como prioritarias, la identificación y gestión de riesgos y las sanciones efectivas frente a los actos identificados como corruptos con el fin de impulsar la integridad pública. Su objetivo final es que el Regulador sea reconocido como un ente transparente e íntegro.

De otro lado, como parte de las actividades desarrolladas durante el 2020 vinculadas a la promoción del Código de Ética de la Función Pública, se destaca la difusión a nivel interno de mensajes a través de medios electrónicos, relacionados con la práctica de los valores éticos en tiempos de crisis, así como sobre los principios, deberes y prohibiciones de la función pública.

También se realizó la capacitación a los nuevos colaboradores del OSIPTEL acerca de la ética en el ambiente de trabajo, el Código de Ética de la institución y el Código de Ética de la Función Pública, como parte del plan de inducción que permite la inmersión de los nuevos colaboradores en la cultura organizacional.

Conflicto de Interés

El OSIPTEL es una de las entidades pioneras de la Administración Pública en la implementación de un sistema de conflicto de interés para asegurar la imparcialidad de las acciones de los trabajadores en el desarrollo de sus funciones y fortalecer la transparencia e integridad en la gestión institucional.

Además de ejecutar un protocolo para el reporte de conflictos de interés (2018) —que evaluó la experiencia internacional de economías como México y España— e incorporar la presentación de la declaración jurada de conflicto de interés por parte de los servidores de manera digital, a través del Sistema de Conflicto de Interés (2019),

en septiembre del 2020 se incorporó un nuevo canal de denuncias externas para advertir de posibles situaciones en la entidad.

Así, en un trabajo coordinado entre el Comité de Conflicto de Interés del OSIPTEL, asesorado por la Oficina de Asesoría Jurídica, y la Oficina de Tecnologías de la Información, se implementó el canal de denuncias externo de Conflicto de Intereses. Este canal permite que, a través de un formulario publicado en el portal institucional, cualquier persona pueda presentar una denuncia contra algún servidor del OSIPTEL que considere se encuentra inmerso en alguna situación de conflicto de interés (personales, familiares o de negocios) que podría afectar el desempeño e imparcialidad del trabajo del Regulador.

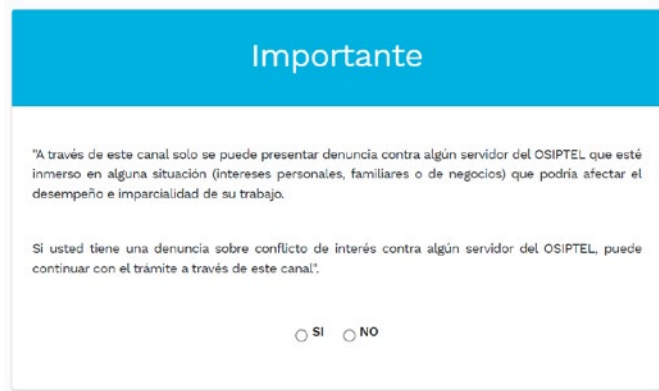
A la par, ese año se comunicó a todo el personal sobre la importancia de reportar situaciones que podrían ser consideradas como posibles conflictos de interés desde una perspectiva de prevención, educación y participación sobre este tema, a través de comunicaciones internas.

Adicionalmente, se revisó un total de 597 Declaraciones Juradas de Conflicto de Interés reportadas por los trabajadores del OSIPTEL. En los casos que ameritó tomar acciones, estas fueron gestionadas solicitando la abstención de los servidores en temas en los que podrían tener una conducta parcializada y/o guardar reserva sobre los puntos tratados.

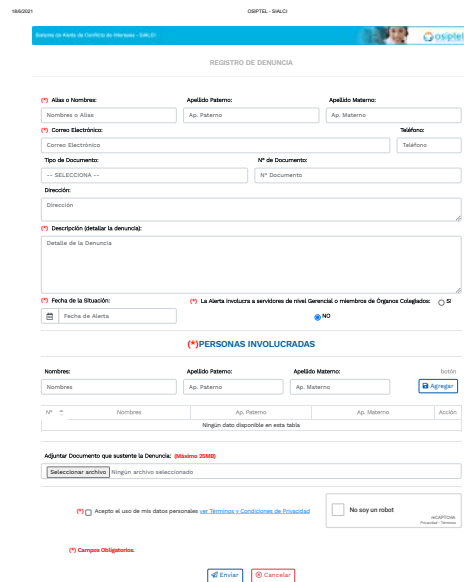
De esta forma se evidencia el trabajo activo y constante para el fortalecimiento del valor integridad, a fin de garantizar el correcto proceder del Regulador, así como asegurar la total transparencia del trabajo de sus colaboradores.

Sistema de Denuncias de Conflicto de Intereses

Consiste en un formulario publicado en el Portal Institucional y dispuesto al servicio de los ciudadanos (usuarios en general). A través del mismo se puede presentar una denuncia contra algún servidor del OSIPTEL que esté inmerso en alguna situación (intereses personales, familiares o de negocios) que podría afectar el desempeño e imparcialidad de su trabajo, lo que ocasiona un conflicto de intereses.



<https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/SIALCI>



GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO

La búsqueda por la eficiencia productiva alineada al bienestar laboral de los trabajadores permitió obtener la certificación de Gran Lugar para Trabajar del Great Place to Work Institute en el 2020. En el mismo año se inició el proceso de evaluación de cumplimiento de metas y se desplegó con diligencia una serie de acciones para adecuarse a las peculiaridades laborales impuestas por la pandemia.

Ante las disposiciones de aislamiento social que tocó aplicar en el 2020, la Oficina de Recursos Humanos se preocupó por priorizar el trabajo remoto y proveer al personal de los equipos de cómputo y sillas apropiadas para que pudieran cumplir con sus funciones desde el hogar sin afectar su salud. El 88% del personal operó bajo esta modalidad desde que se declaró el estado de emergencia hasta el cierre de año.

Al inicio, durante la etapa de cuarentena estricta, un 89% del personal realizó trabajo remoto, 5% se encontraba en Licencia con Goce de Haber y 6% desarrolló trabajo mixto (presencial y remoto) para atender al usuario vía el Contact Center. Dicha función es una responsabilidad de la institución que no podía ser interrumpida ya que a través de ella se vela por la

continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, los cuales resultan esenciales para garantizar la calidad de vida del ciudadano.

No se contó con colaboradores que trabajen exclusivamente en la modalidad de trabajo presencial al inicio. Su incorporación fue progresiva y correspondió al área de Abastecimiento (labores de mantenimiento, implementación de ambientes necesarios para salvaguardar la salud de los trabajadores y apoyo logístico), la DAPU (encargados de la atención al usuario), STSR (encargados de realizar trámite documentario de expedientes del TRASU) y la OTI (encargados de realizar soporte y mantenimiento informático). Entre todos, en promedio a lo largo del año, sumaron un 4% en trabajo presencial y 8% bajo la modalidad mixta.

En la encuesta anual de clima laboral, los colaboradores reconocieron que recibieron un especial apoyo en el resguardo de su salud y bienestar durante la pandemia de la COVID-19. Todos tuvieron acceso a charlas relativas al cuidado de la salud, además de asesoría médica para ellos y sus familias.

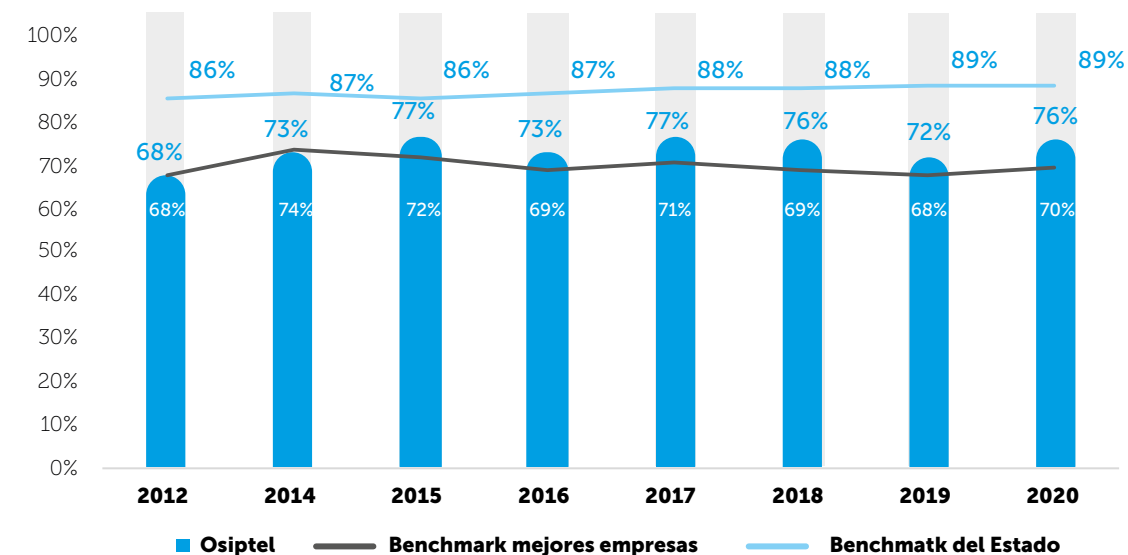
El grupo que trabajó de forma presencial y mixta recibió equipos de protección personal, fue capacitado en protocolos para evitar contagios y contó con la asistencia de enfermería en la sede. Además, fue apoyado con el servicio de movilidad y se les aplicó pruebas de descarte de COVID-19.

Con relación a la selección de personal, esta se logró realizar en una modalidad 100% virtual. Se empleó las herramientas Campus OSIPTEL para evaluar los conocimientos y para las entrevistas a los postulantes se apoyaron en las plataformas de videoconferencias.

A nivel del funcionamiento interno del área, conscientes de la necesidad de migrar los procesos al ecosistema digital, se concluyó el diseño del sistema de planillas. Dicha herramienta ayudará a ganar eficiencia en los procesos internos de pagos. Su implementación se inició en enero del 2021.

Mejoras en el clima laboral
 En el 2020 se obtuvo la certificación de Gran Lugar para Trabajar del Great Place To Work Institute gracias a una mejora en la vinculación emocional con el colaborador, valorada como la más alta en los últimos cinco años. Además, se alcanzó un puntaje de 76% en el Trust Index, seis puntos por encima del benchmark del Estado del 2020.

Gráfico 67. Índice de aceptación general



En esta gráfica se observa que en el 2020 la medición lograda en la encuesta anual de clima laboral del OSIPTEL fue superior a la media del Estado (línea gris) y acortó la brecha frente a los indicadores de las empresas (línea azul).

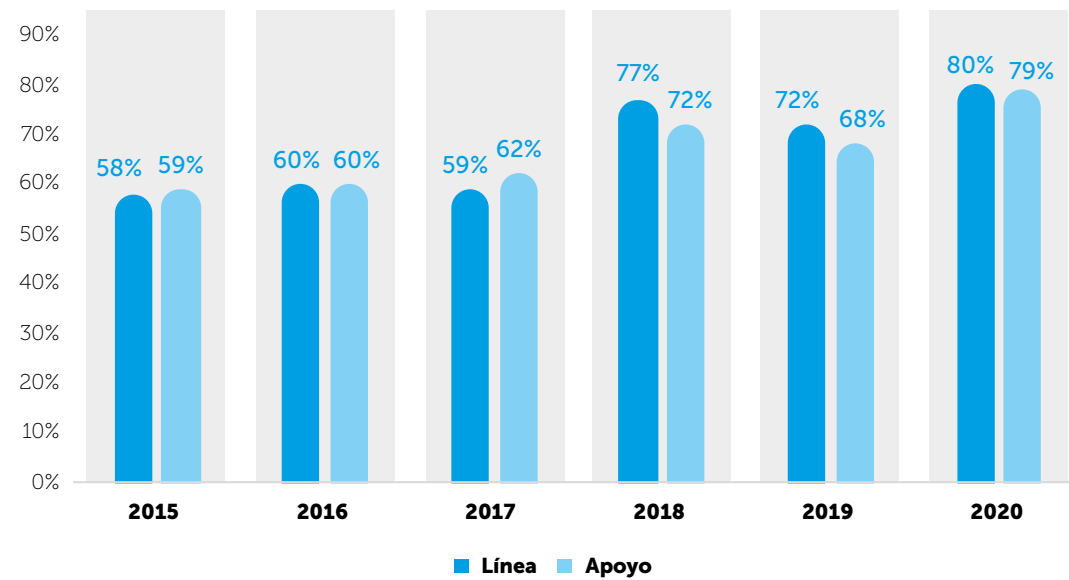
Satisfacción interna

En el 2020 se alcanzaron los valores más altos de los últimos años en la Encuesta de Satisfacción del Cliente Interno. En el contexto de la pandemia esto reflejó un alto compromiso de las unidades institucionales por permitir el trabajo colaborativo pese a no estar presentes físicamente en el local institucional.

La citada encuesta mide el grado de satisfacción entre las gerencias con los servicios brindados. Se evaluó la rapidez y puntualidad en la atención, el trato personal adecuado y el nivel de cumplimiento del servicio recibido.

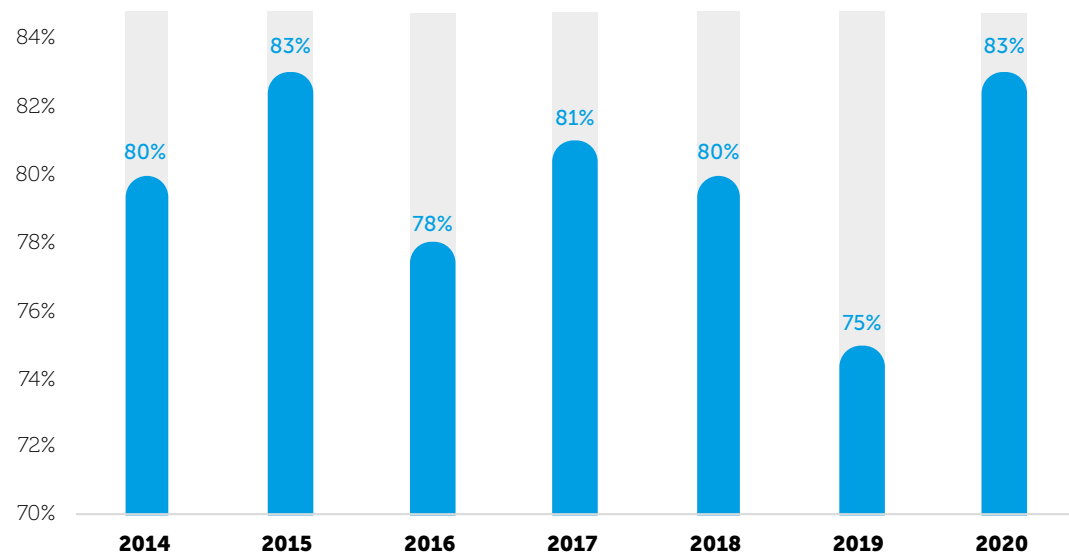


Gráfico 68. Evolución del nivel de satisfacción del cliente interno



Elaboración: OPPM-OSIPTEL

Gráfico 69. Medición de Gestalt



Elaboración: RRHH-OSIPTEL

Bienestar laboral

Antes de declararse el estado de emergencia, a inicios de año, se realizaron actividades del Plan de Bienestar de manera presencial: el Aniversario Institucional, el Día de la Amistad y el Día de la Mujer. Posteriormente, a lo largo del resto del año, las actividades se adaptaron a la modalidad remota.

En las diversas acciones se buscó promover el equilibrio entre la vida laboral y familiar. Por esta razón, no solo se reconoció el desempeño profesional en celebraciones como el Día del Trabajo, sino que se brindó soporte al trabajador para un adecuado manejo de la vida familiar y laboral. Además, se apoyó en los gastos de útiles escolares y las vacaciones útiles.

Con la finalidad de sensibilizar y promover la equidad de género y el respeto por la diversidad sexual, se organizaron distintas jornadas informativas y actividades como la "Semana de Empoderamiento de la Mujer". Valga destacar que el rol de la mujer ha ganado protagonismo en el OSIPTEL, y seis de los 14 cargos directivos del OSIPTEL son ocupados por mujeres, es decir, el 43%.

También se brindó capacitaciones sobre el valor de la equidad, jornadas informativas sobre la atención a personas con discapacidad y se fomentó la vida saludable, la actividad física, guías nutricionales y cuidados ergonómicos.

Capacitaciones

El Plan de Desarrollo de Personas, que busca el fortalecimiento de las competencias técnicas y las habilidades blandas del personal, se adaptó a la nueva realidad generada por la pandemia de la COVID-19. Los cursos, talleres y charlas pasaron a dictarse en forma virtual bajo una modalidad síncrona con ayuda de diversas herramientas digitales.

Se brindó orientación para el desarrollo de competencias técnicas y habilidades directivas, pero también sobre

el manejo de herramientas. Entre los cursos, se abordó tópicos como el liderazgo en equipos remotos, innovación estratégica, transformación digital y gestión del cambio.

El dictado de los cursos en la modalidad virtual permitió flexibilidad en el acceso a los mismos y lograr que más del 74% de los colaboradores participen. Además, les ha permitido conectarse con trabajadores de otras áreas, lo que fortaleció el aprendizaje interdisciplinario y colaborativo.

CEU 2020

El Curso de Extensión Universitaria (CEU) es un programa que se desarrolla desde 1997 con la finalidad de formar cuadros profesionales especializados en regulación y supervisión de servicios públicos que luego puedan ser incorporados a la institución. En esta oportunidad, se capacitó a 60 estudiantes, la mitad de los cuales procedía del interior del país y un 70% de universidades nacionales.

El CEU tuvo 240 horas académicas de duración que combinó tópicos técnicos, económicos y legales de la regulación de telecomunicaciones. La plana docente estuvo conformada por 79 profesionales (abogados, economistas e ingenieros), de los cuales el 47% pertenecía al OSIPTEL y el 53% restante a otras instituciones públicas y privadas. El 70% contaba con estudios de posgrado, doctorados y maestrías, de diversas universidades extranjeras.

Los becarios participantes del curso que ocuparon los primeros puestos de cada especialidad recibieron una oferta de incorporación a través de prácticas preprofesionales o profesionales.

Evaluaciones

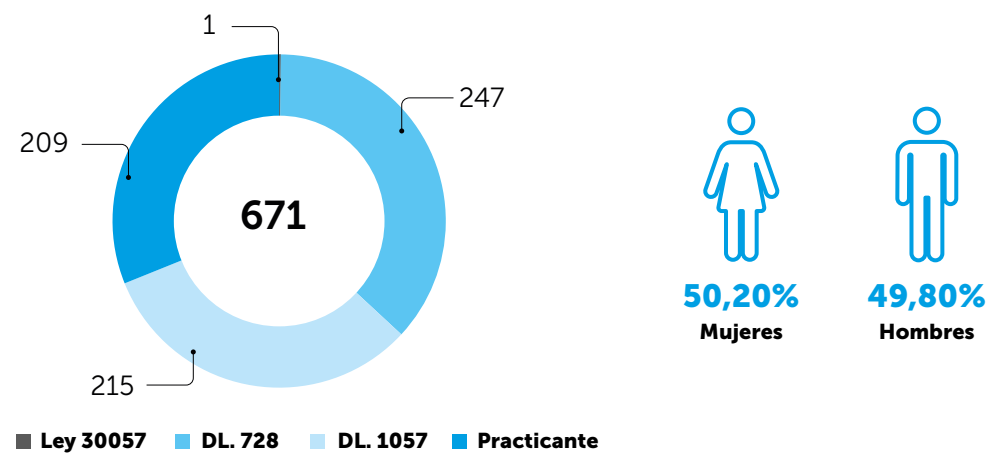
La evaluación de desempeño por competencias se viene realizando desde el 2014. En el 2020 se inició un proceso de evaluación de cumplimiento de metas. En una primera parte, cada trabajador identifica sus metas individuales. A lo largo del 2020 se logró además que un 82% las tenga identificadas.



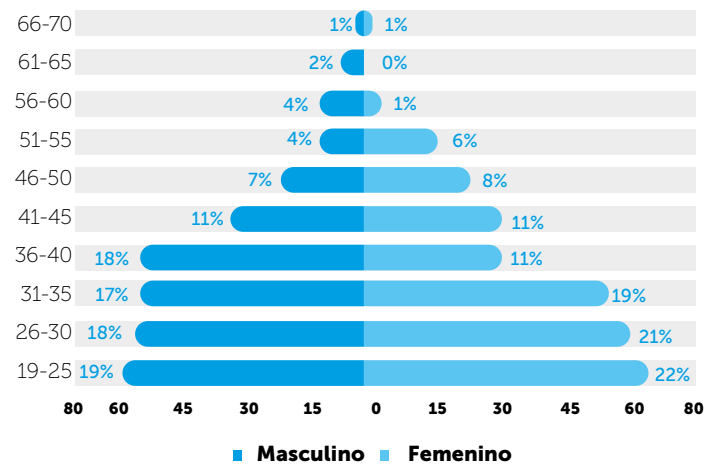
¿Quiénes somos?

El OSIPTEL tiene como objetivo ser reconocida a nivel nacional e internacional como una institución autónoma e innovadora con colaboradores comprometidos. Es por ello que todas sus acciones están orientadas a la retención y desarrollo de colaboradores potenciales a nivel nacional. Al 31 de diciembre del 2020, contaba con 671 trabajadores, distribuidos en 37 localidades (provincia), logrando así que un 26% del personal se encuentre disponible para todos los usuarios a nivel nacional.

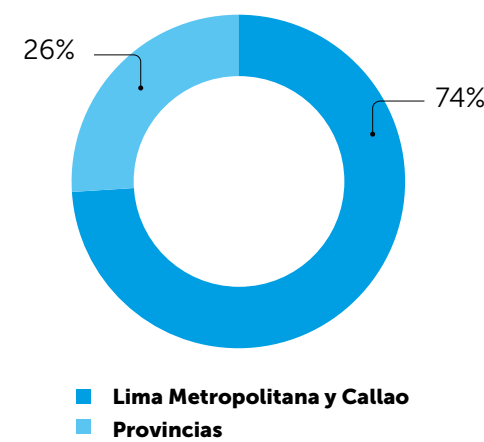
Gráfico 70. Colaboradores de OSIPTEL



Pirámide Demográfica del OSIPTEL*



26% de colaboradores dispersos en **37 provincias**



Elaboración: RRHH-OSIPTEL

Onboarding

Se realizó por primera vez el programa de *Onboarding* (inducción institucional) de forma 100% virtual, tomando como referencia el modelo *Design Thinking* y otras fuentes de información como encuestas, focus groups, entre otras. Para el diseño de este programa se utilizaron diversas herramientas digitales y colaborativas.



Estimados Colaboradores

Queremos darles la bienvenida al equipo de OSIPTEL, estamos seguros que aprenderemos mucho y nuestro intercambio de experiencias será mutuo; juntos lograremos alcanzar los objetivos institucionales y promover su desarrollo profesional.

Es por ello que los invitamos a la charla de Inducción que se realizará el día lunes 03 de agosto de 2020 a través de la plataforma de Microsoft Teams. Esta se dará inicio a las 8:00am y concluirá a la 1:30pm.

Agradeceremos que ingreses a este link y asegures tener tu dispositivo habilitado para aperturar cámara y audio cuando se requiera. Iniciaremos con la bienvenida del Sr. Sergio Cifuentes Gerente General del OSIPTEL.

Los esperamos en la hora indicada, podrán ingresar a través del siguiente link

Reunión de Microsoft Teams

Únase desde su equipo o aplicación móvil

[Haga clic aquí para unirse a la reunión](#)

GESTIÓN DEL PLANEAMIENTO Y DEL PRESUPUESTO

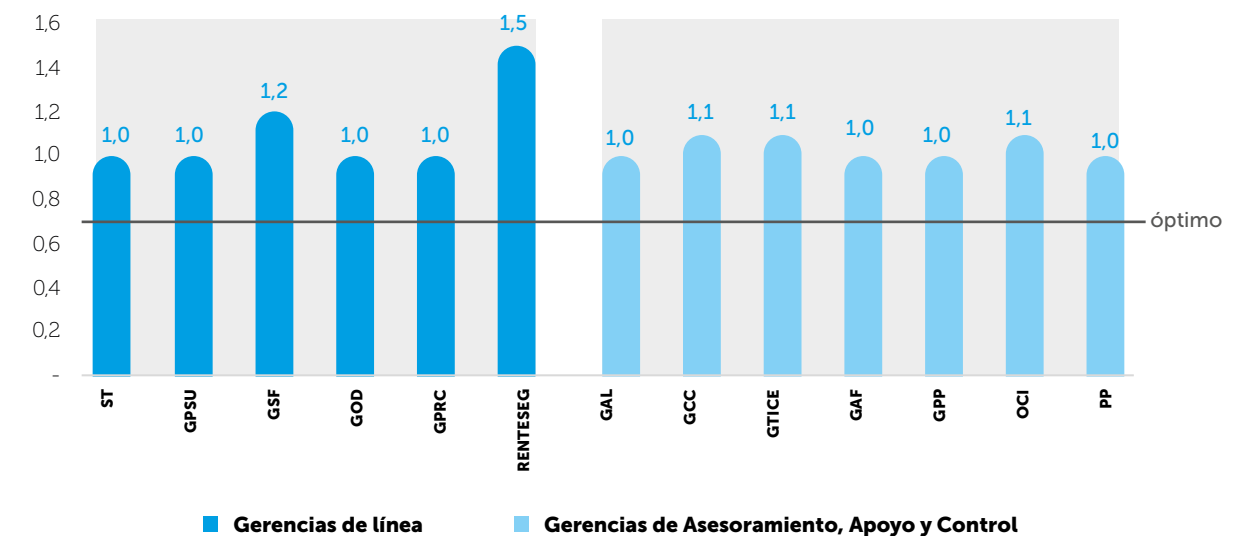
El principal logro de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización (OPPM) fue que cumplieron con el objetivo de eficiencia en el gasto institucional del 2020. El esfuerzo por ejecutar la mayor cantidad de metas con la menor cantidad de recursos presupuestarios se tradujo en resultados positivos.

obtener los mejores indicadores de eficiencia a nivel gerencial, superando los valores recomendados como óptimos. Las cuatro gerencias restantes (ver cuadro siguiente) alcanzaron un nivel óptimo.

La Dirección de Fiscalización e Instrucción, con un índice de eficiencia de 1,2, y el Renteseq, con 1,5, destacaron por

La Oficina de Comunicación y Relaciones Institucionales (OCRI), la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) y el Órgano de Control Institucional, identificados como órganos de apoyo, también superaron los valores óptimos, alcanzando un índice de eficiencia de 1,1.

Gráfico 71. Índice de eficiencia en la ejecución de recursos financieros



Fuente: OPPM-OSIPTEL



Presupuesto

El Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) del OSIPTEL durante el 2020 fue de S/ 90 057 832. Las fuentes de financiamiento fueron los recursos directamente recaudados por regulación del sector (S/ 84 196 580) y las donaciones y transferencia (proveniente de la transferencia financiera recibida en el 2018) del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (S/ 5 861 252) para ejecutar el Renteseq.

La previsión era destinar S/ 53 758 938 del presupuesto a la

mejora en la provisión de los servicios de telecomunicaciones y S/ 30 437 642 a las acciones centrales del OSIPTEL. Sin embargo, la recaudación se vio afectada por la pandemia y surgieron nuevos requerimientos, por lo cual fue necesario incrementar el presupuesto con dos créditos suplementarios por S/ 1 165 777 y de S/ 8 819 229, respectivamente (ver tabla siguiente). Además, se recibió una transferencia extraordinaria para ejecutar el bono de reactivación económica por S/ 138 900. Como consecuencia de todo ello, el Presupuesto Institucional Modificado (PIM) se elevó en 11,2% y cerró el año en S/ 100 181 738.

La reprogramación de pagos de deudas de los clientes de las operadoras en el segundo trimestre, como consecuencia de las medidas adoptadas durante el estado de emergencia, se tradujo en una disminución del 12% con respecto de la recaudación del Aporte por Regulación al OSIPTEL del año 2019. Como consecuencia de ello, los ingresos por recaudación para el periodo 2020 estuvieron por debajo de lo programado en S/ 9 959 575.

El presupuesto del 2020 se ejecutó en un 82,3%. La ejecución de gastos de los recursos directamente recaudados alcanzó los S/ 82 436 714, es decir, el 85% del PIM. El gasto en implementación del Renteseq fue menor y solo se concretó en un 30% (S/ 1 774 803). Se observó que los mayores importes de ejecución se presentaron en las genéricas de Personal y obligaciones sociales, así como Bienes y Servicios.

Durante el ejercicio fiscal 2020, las unidades orgánicas del OSIPTEL solicitaron financiamiento adicional para modernizar su arquitectura de replicación de información, modernizar la infraestructura de networking, migrar y adquirir licencia de Oracle, desarrollar e implementar el Sistema de Gestión de Usuarios y adquirir equipos especiales para las visitas a las operadoras, entre otros. Estos requerimientos de presupuesto adicional fueron efectuados con mayor frecuencia en el cuarto trimestre.

La OPPM destacó que se monitorea de forma permanente la gestión para cuidar una adecuada ejecución del presupuesto. Además, se establecieron una serie de medidas para lograr racionalidad del gasto y mantener el equilibrio presupuestal.

Cuadro 33. Créditos suplementarios y transferencias de partidas

Crédito suplementario / transferencia de partidas	Resolución de Presidencia	Fecha
1° Crédito suplementario Adquisición de sistema para la medición de la calidad de los servicios móviles; ii) Adquisición de licencias adicionales de los módulos del software On Base y ; iii) Gastos de las genéricas:	N.° 018-2020-PD/OSIPTEL	04/02/2020
2do Crédito suplementario Necesidades no incluidas en el Presupuesto 2020 por insuficiente asignación presupuestaria aprobada por la Dirección General de Presupuesto Público del MEF. Asimismo, en el I trimestre las Unidades Orgánicas solicitaron financiamiento adicional para: i) Implementación de arquitectura de replicación de información; ii) Modernización de infraestructura tecnológica networking; iii) Migración y adquisición de licencias Oracle database standard edition 2; iv) Desarrollo e implementación del sistema de gestión de Usuarios y ; v) Adquisición de equipamiento para realizar visitas a empresas operadoras	N.° 036-2020-PD/OSIPTEL	25/03/2020
Transferencia de partida Financiamiento del Bono de Reactivación Económica en el mes de diciembre - Nonagésima Segunda Disposición Complementaria Final de la Ley del Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2021	N.° 131-2020-PD/OSIPTEL	30/12/2020

Fuente: OPPM- OSIPTEL

Cuadro 34. Ejecución Presupuestal 2020

Fuente de financiamiento/Genérica de gasto	PIA	PIM	Ejecución presupuestal	
			MONTO	%
Recursos directamente recaudados	84 196 580	94 181 586	80 523 011	85%
Personal y Obligaciones Sociales	40 956 707	38 200 846	37 770 599	99%
Pensiones y Otras Prestaciones Sociales	1 837 824	2 269 682	2 261 096	100%
Bienes y Servicios	40 502 094	44 833 080	35 752 050	80%
Donaciones y Transferencias	200 698	432 333	318 547	93%
Otros Gastos	99 257	85 587	25 559	30%
Adquisición de Activos No Financieros	600 000	8 450 058	4 395 161	52%
Recursos por operaciones oficiales de crédito	0	138 900	138 900	100%
Personal y Obligaciones Sociales	0	73 800	73 800	100%
Bienes y Servicios	0	65 100	65 100	100%
Donaciones y transferencias	5 861 252	5 861 252	1 774 803	30%
Bienes y Servicios	5 861 252	2 646 462	1 766 017	67%
Adquisición de Activos No Financieros	0	3 214 790	8786	0
Toda fuente de financiamiento	90 057 832	100 181 738	82 436 714	82.3%

Fuente: OPPM- OSIPTEL



Gestión de Inversiones

En el 2020, el OSIPTEL aprobó la inversión por S/ 7 635 492 para el proyecto "Creación del Sistema en Línea del Registro Nacional de equipos terminales móviles para la Seguridad" e inició la ejecución del mismo.

Además, concluyó la inversión de dos proyectos ligados a la "Adquisición de software para la gestión en los servicios en línea del portal web del OSIPTEL", lo cual incluyó el desarrollo de un aplicativo móvil para los usuarios.

Nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF)

Como parte del proceso de modernización de la estructura orgánica y funciones del OSIPTEL, luego de 18 años de emitido el primer reglamento (2002), se aprobó el nuevo Reglamento de Organización y Funciones (ROF), el cual entró en vigencia el 9 de octubre del 2020.

Su actualización requirió del trabajo coordinado de todos los órganos de la entidad, a fin de recoger sus propuestas tanto organizacionales como funcionales, liderados por la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, quienes dedicaron alrededor de 24 meses a su materialización, dado que lo empezaron a trabajar desde el 2018. El producto final fue aprobado en dos secciones, a través del Decreto Supremo N.º 160-2020-PCM y la Resolución de Presidencia N.º 094-2020-PD/OSIPTEL, tal como lo permite la normativa vigente (Decreto Supremo N.º 054-2018-PCM).

El nuevo ROF es la base sólida que posibilita el logro de los objetivos planteados en el plan estratégico institucional, al cimentar una estructura mucho más eficiente y coherente, que facilita la agilidad de los procesos.

Los principales cambios que ofrece son:

- Modifica la Estructura Organizacional para asegurar el cumplimiento de las funciones asignadas por mandato legal y cumplir con los nuevos objetivos estratégicos del PEI.
- Distribuye las competencias y funciones entre los órganos de línea para fortalecer las funciones de atención a los usuarios, supervisión y regulación del mercado.
- Reducción del número de subgerencias y reorganización de las oficinas regionales.

GESTIÓN DE PROCESOS E INNOVACIÓN

El OSIPTEL está encaminado hacia la transformación digital. El viaje se sostiene en la optimización de los procesos internos y la creación de valor en el servicio brindado, teniendo como base una cultura de innovación constante, algo que forma parte del ADN institucional.

Mejoras en los procesos

Como parte del esfuerzo por optimizar la gestión del OSIPTEL, en enero del 2020 se empezó el Proyecto AS IS del Proceso de Supervisión y Fiscalización y del Proceso Contencioso Administrativo correspondiente a la gestión de la Defensa Judicial.

El objetivo del proyecto fue formar una cultura de procesos que permita ganar en productividad, eficiencia y adecuado nivel de servicio. Para lograrlo se identificaron las oportunidades de mejora en la generación de valor y se determinaron las brechas existentes ante la implementación de una nueva plataforma tecnológica que optimice los procesos.

En el análisis a nivel de actividades y tareas se aplicaron Diagramas de Procesos. Se identificaron y analizaron 33 procesos que fueron estructurados en tres componentes de supervisión, fiscalización e identificación de posibilidades de mejora. Este estudio fue importante para tener un diagnóstico de la situación de los procesos e identificar cómo mejorarlos, en el marco de la transformación digital al que está encaminada la institución.

Con relación a la gestión de la calidad, se continuó con la revisión de los principales procesos del OSIPTEL alineados al Plan Estratégico Institucional 2012-2022 y la norma ISO 9001:2015. Esto conllevó el rediseño y alineamiento de 10 procesos que fueron incorporados al Sistema de Gestión de la Calidad.

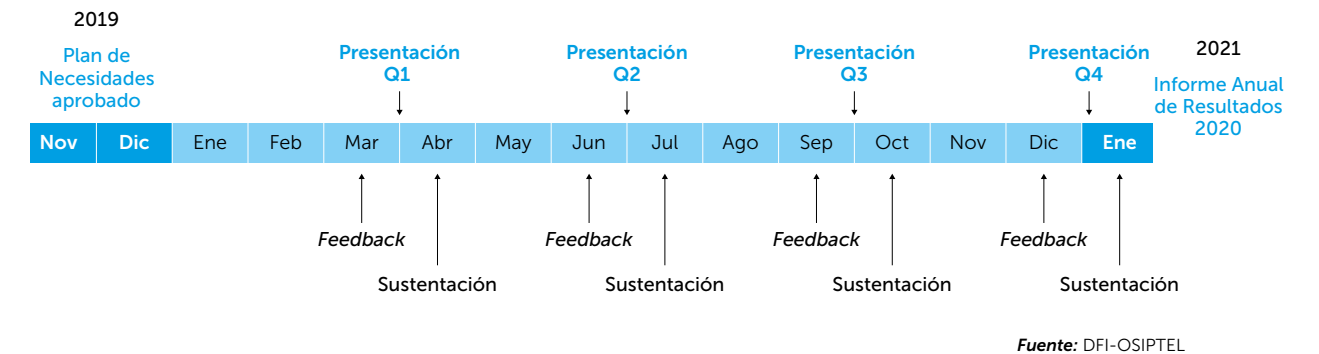
En cuanto a la implementación de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, se culminó la etapa de planificación y se ejecutó 21 de 25 actividades planificadas en el cronograma inicial, lo que equivale a un 84% de su cumplimiento.

Sistema de Vigilancia e Inteligencia Competitiva (Sistema VIC)

Con relación al objetivo de analizar la información del sector de forma confiable para facilitar la toma de decisiones, en el 2020 se continuó la implementación iniciada el 2018 del Sistema de Vigilancia e Inteligencia Competitiva (Sistema VIC).

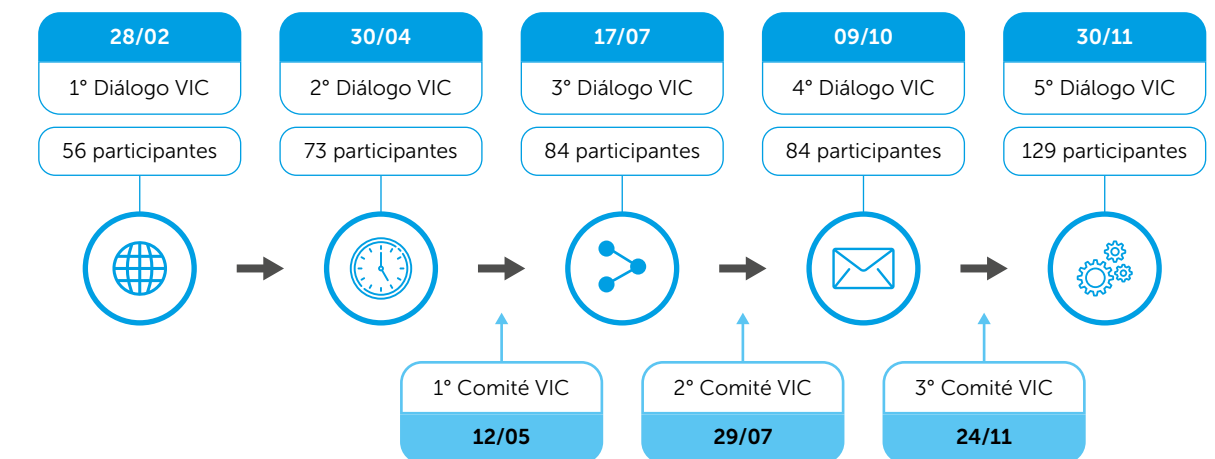
El Sistema VIC contempló, dentro de su sistema operativo, la interacción y trabajo en equipo de colaboradores de diferentes áreas para incluir variedad de perspectivas que enriquezcan el análisis de datos. A lo largo del 2020 se desarrollaron 25 productos en dicho sistema, de los cuales 14 estaban ligados al área de competencia, cuatro al de servicios y siete a la atención de los usuarios.

Figura 21. Fases del desarrollo de los productos VIC [presentación, feedback, sustentación]



Para optimizar el trabajo colaborativo entre los diferentes equipos se realizaron los Diálogos de VIC. En ellos se presentaron los productos, se recogieron recomendaciones para mejorarlos y luego pasaron al Comité Multidisciplinario, donde se debatieron y aprobaron formalmente.

Figura 22. Diálogos VIC y comités VIC realizados durante el 2020





Cuadro 35. Productos VIC sustentados y aprobados durante el 2020

Equipo VIC	Nombre del Producto VIC
Competencia	Indicadores de desempeño de los servicios de telecomunicaciones.
	Estado de espectro radioeléctrico.
	Revisión de conductas relacionadas con una potencial afectación a la libre y leal competencia.
Calidad del Servicio	Ranking de calidad de velocidad distrital móvil.
	Estado de cobertura y calidad de acceso.
Atención a Usuarios	Bloqueos no realizados por las empresas operadoras a pesar de los requerimientos de los usuarios.
	Incumplimiento de elevar apelaciones y quejas.

Fuente: OPPM-OSIPI TEL

Productos VIC para mejorar la atención a usuarios

“En el marco del Sistema de Vigilancia e Inteligencia Competitiva - VIC, el equipo de Atención de Usuarios, liderado por la DAPU, presentó informes de monitoreo y análisis de los siguientes problemas de los usuarios:”

- Inconvenientes relacionados con la atención de la portabilidad numérica.
- Deficiencias en la atención de solicitudes de baja.
- Falta de elevación de apelaciones y quejas al OSIPI TEL.
- Solicitudes de bloqueo de equipos terminales móviles no efectuados.
- Contrataciones de servicios no solicitadas por los usuarios.

Asimismo, es importante precisar que durante el año 2020 se implementaron varias recomendaciones (acciones derivadas) para mitigar los problemas analizados, entre las cuales se tiene:

- Inicio de 5 procedimientos de supervisión referidos a

inconvenientes relacionados a la atención de las solicitudes portabilidad.

- Campañas de comunicación referidos a los distintos trámites que pueden solicitar los usuarios como suspensión temporal, bajas, contrataciones, portabilidad y procedimiento de bloqueo de equipos terminales.
- Monitoreo de las atenciones telefónicas brindadas por las empresas operadoras a los usuarios.
- Establecimiento de un instructivo de acceso a información de reclamos que permita verificar la atención de los reclamos, apelaciones y quejas presentadas por los usuarios.
- Definición de un procedimiento uniforme para verificar el equipo terminal móvil que se pretende bloquear, entre otros.

Durante el 2020, se trabajó intensamente en el diseño y desarrollo de nuevas herramientas de información para empoderar a los usuarios, tanto en aplicativos como en contratos. Además, se continuó con el monitoreo de los servicios de atención que ofrecen las empresas operadoras pese a las exigencias de trabajo remoto dispuestas por el Ejecutivo para controlar la pandemia por la COVID-19.

Transformación digital encaminada

La emergencia sanitaria encontró al Regulador en pleno proceso de transformación digital, el cual continuó su avance sin interrupciones. En mayo del 2020 se aprobó el Plan de Gobierno Digital (PGD) del OSIPI TEL 2020-2022, con Resolución de Presidencia N.º 0019-2020-PD/OSIPI TEL. El PGD se constituye como el único instrumento para la gobernanza, la gestión y la planificación del Gobierno Digital en el Estado y es de alcance general a todos los órganos y unidades orgánicas de la institución.

También se aprobó el Manifiesto de Transformación Digital del OSIPI TEL, que expresa seis directrices que son entendibles tanto para los usuarios como para los colaboradores, considerados como los desafíos del Gobierno Digital a conseguir en el OSIPI TEL.

A partir del Manifiesto de Transformación Digital se formularon los Objetivos de Gobierno Digital (OGD) del OSIPI TEL para el periodo 2020-2022, siendo la base desarrollar la agilidad como valor transformacional, para lograr los demás objetivos.



Figura 23. Manifiesto de transformación digital

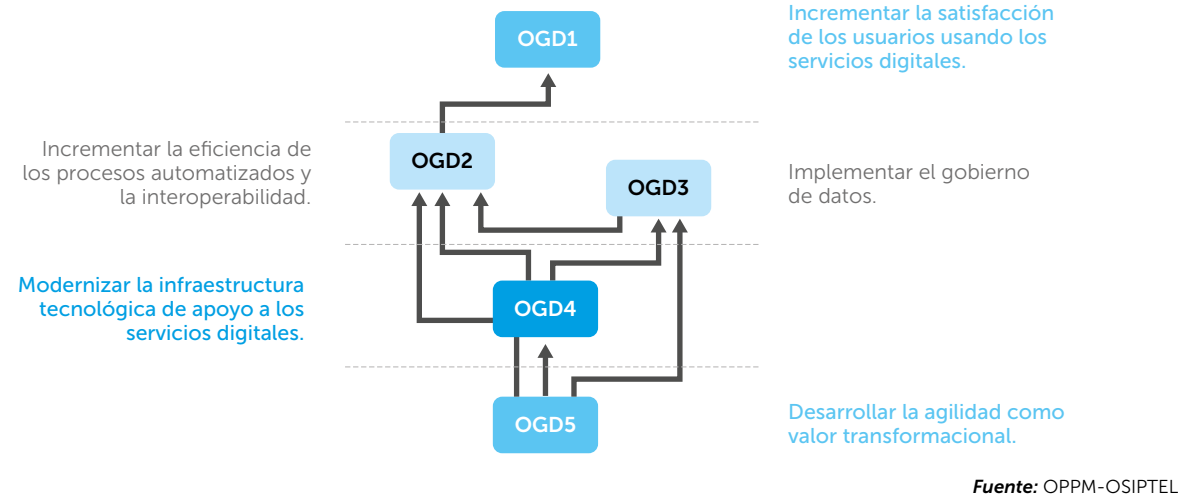
“Creemos firmemente en que la Transformación Digital del Estado es una transformación de estrategias, políticas, personas, procesos y tecnologías que permitan mejorar la eficiencia en la gestión y ofrecer una experiencia positiva al usuario mediante el aprovechamiento de las tecnologías digitales”.

- 1 El usuario está en el centro de nuestras acciones
- 2 Buscamos ser una institución ágil
- 3 Soltamos la complejidad y abrazamos la simplicidad
- 4 Realizamos los cambios con las personas
- 5 La colaboración y la innovación son el combustible de nuestra transformación
- 6 Construimos confianza y espacios de diálogo en ecosistemas digitales abiertos

Fuente: OPPM-OSIPI TEL



Figura 24. Objetivos de Gobierno Digital



Definidos los objetivos, se elaboró el Portafolio de Proyectos de Gobierno Digital, que permitió definir y priorizar, de cara al usuario y la gestión interna, lo necesario para alcanzar los Objetivos de Gobierno Digital. Se consideraron prioritarios para el logro de la Estrategia de Gobierno Digital del OSIPTEL los proyectos relacionados al objetivo OGD5: Desarrollar la agilidad como valor transformacional de la institución.

Figura 25. Portafolio de proyectos de transformación digital 2020-2022

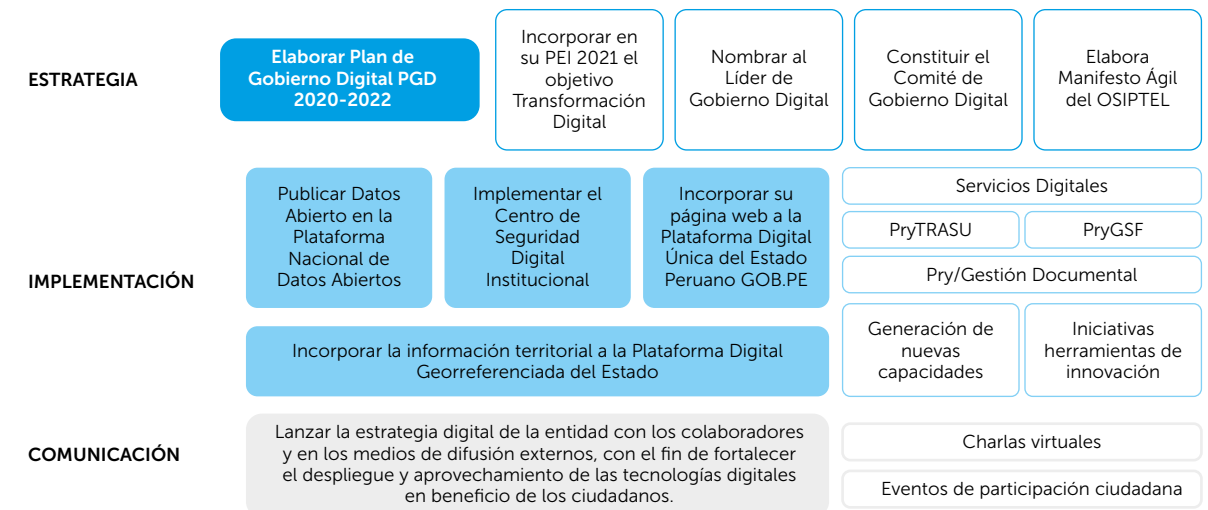
PROYECTO	TIPO
Asesor de Orientación Virtual	Orientado al usuario
Sistema de capacitación virtual – e-Learning	Orientado al usuario
Consultas Interactivas vía USSD	Orientado al usuario
Sistema de Gestión de Usuarios Automatizado	Orientado al usuario
Rediseño del Proceso de Solución de Reclamos de Usuarios	Gestión interna
Rediseño del Proceso de Solución de Supervisión y Fiscalización	Gestión interna
Rediseño del Proceso de Gestión Documental	Gestión interna
Datasets en el portal de datos abiertos	Gestión interna
Infraestructura Digital	Gestión interna
Servicios Digitales	Gestión interna
Seguridad de Información	Gestión interna
Transformación Cultural del OSIPTEL	Gestión interna

Fuente: OPPM-OSIPTEL

Durante el 2020 se inició la implementación de los proyectos de Gobierno Digital priorizados. Además, se continuó con el desarrollo de diferentes actividades para cumplir con los compromisos de despliegue de la transformación digital en la institución los cuales están alineados a las iniciativas de gestión y principales proyectos institucionales, para beneficio de los usuarios.

Figura 26. Avances en los proyectos de transformación digital

PROYECTO	ESTADO	AVANCES
Sistema de Gestión de Usuarios Automatizado	En desarrollo	Se adjudicó la buena pro de la ADJUDICACIÓN SIMPLIFICADA N.º 007-2020/OSIPTEL - II Convocatoria, por la contratación del servicio
Rediseño del Proceso de Solución de Reclamos de Usuarios	En desarrollo	Se firmó el Contrato N.º 091-2020/OSIPTEL con la empresa BDO Consulting S.A.C. y se dio conformidad al primer entregable
Rediseño del Proceso de Solución de Supervisión y Fiscalización	En desarrollo	Se concluyó con el desarrollo del Informe Técnico del Diagnóstico de la Situación Actual (Escenario AS IS) y se están desarrollando los TDR
Rediseño del Proceso de Gestión Documental	En desarrollo	Se está desarrollando el diagnóstico de la situación actual (AS IS)
Datasets en el portal de datos abiertos	Concluido	Se publicaron 78 datasets al portal de datos abiertos
Infraestructura Digital	En desarrollo	Se desarrollaron actividades para fortalecer la infraestructura digital
Servicios Digitales	En desarrollo	Se desarrollaron nuevos servicios digitales y se implementaron nuevas funcionalidades a los servicios existentes
Seguridad de Información	Concluido	Se desarrollaron actividades de auditoría del SGSI, Ethical Hacking, Plan de Contingencia, Protección de Datos Personales y Migración de los sistemas en Moodle.
Transformación Cultural del OSIPTEL	Concluido	Se desarrollaron capacitaciones virtuales en temas de transformación digital, innovación estratégica y agilidad, la Hackatel 2020 y la encuesta de competencias digitales y de innovación a las Oficinas Regionales.



Fuente: OPPM-OSIPTEL



Innovación potenciada

Ante el desafío permanente de ser más ágiles para adaptarse a los nuevos retos digitales, se puso énfasis en el desarrollo de soluciones innovadoras. Para lograrlo, se procedió a potenciar el laboratorio de innovación del OSIPTEL Createl Lab, creado en el 2019, y registrarlo como marca de servicio ante INDECOPI.

El laboratorio brindó a lo largo del año las herramientas para afrontar los desafíos generados por la pandemia. Se trató de un espacio de colaboración y cocreación que facilitó el diseño de soluciones que agregan valor a los usuarios. Además, se convirtió en una escuela para el desarrollo de nuevas habilidades digitales de innovación entre los colaboradores, quienes aprendieron a manejar metodologías, herramientas y prácticas ágiles. Realizaron varios ciclos de conferencias virtuales en los que participaron 383 colaboradores.

Createl Lab acompañó el desarrollo e implementación de iniciativas de innovación como el sistema de gestión de usuarios, el aplicativo móvil OSIPTEL, formularios digitales y el uso de herramientas colaborativas que facilitaron el trabajo remoto de las diferentes direcciones del OSIPTEL.

GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES Y LAS RELACIONES INSTITUCIONALES

Durante el 2020, la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales (OCRI) desarrolló una estratégica conducción comunicativa y un adecuado relacionamiento institucional que repercutió en el fortalecimiento reputacional del OSIPTEL y en la credibilidad de su accionar ante los distintos grupos de interés.

La OCRI se volvió una aliada estratégica en la difusión de los cambios normativos y las nuevas condiciones de contratación de servicios durante la pandemia. Logró elevar el volumen de seguidores en las redes sociales e incrementar la presencia

de sus mensajes en los medios de comunicación. Además, continuó fortaleciendo las comunicaciones internas y avanzó en la gestión de sus estrategias de relaciones públicas.



Comunicación estratégica

El 16 de marzo del 2020, cuando se decretó el estado de emergencia sanitaria por la COVID-19, las telecomunicaciones fueron incluidas como una de las actividades esenciales por el Gobierno.

Por ello, desde el primer día de aislamiento social obligatorio, la Alta Dirección del OSIPTEL adoptó medidas para garantizar la continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones y la OCRI se encargó de definir y ejecutar una estrategia de comunicación ad hoc para informar a los usuarios y operadores lo que podían y no podían hacer durante la emergencia.

En ese esfuerzo, durante el primer semestre del 2020 (etapa más estricta de la cuarentena), el OSIPTEL difundió 21

notas de prensa y cinco comunicados. Además, atendió 80 entrevistas en distintos medios de comunicación de alcance nacional (televisión, radio, prensa y portales web) en los que el presidente de la institución, Rafael Munte Schwarz, explicó las medidas regulatorias dadas en el marco de la emergencia sanitaria, las recomendaciones hechas tanto a las empresas operadoras como a los usuarios, las facilidades para el pago de los servicios, la evolución del tráfico en las redes durante la cuarentena, entre otros.

Así, los más de más de 1800 impactos noticiosos generados por el OSIPTEL permitieron mantener a la población lo mejor informada posible sobre la situación, condiciones, facilidades y recomendaciones para el mejor uso de los servicios de telecomunicaciones, especialmente el de internet.

Del mismo modo, la comunicación del OSIPTEL a través de sus canales digitales –*Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, YouTube* y el portal web– fue intensa, transmitiendo mensajes, en forma gráfica y sencilla, sobre los contratos y trámites que se pueden y no se pueden hacer durante la emergencia, las facilidades para el pago de servicios, las recomendaciones para tener una mejor conexión de internet y difundiendo las notas de prensa y apariciones oficiales de los representantes de la institución en medios masivos, entre otras cosas.

Esto nos llevó a lanzar *Conexión Solidaria*, campaña de comunicación digital que recordó a los ciudadanos la necesidad de hacer buen uso del internet, debido a que es un recurso limitado que se comparte. Por ello, se emitieron una serie de recomendaciones para que los usuarios prioricen, en horario laboral, el uso de internet para labores esenciales, como el teletrabajo, telesalud y los estudios. También se les invocó a usar el servicio para entretenimiento en horarios de menor tráfico, además de evitar la descarga de archivos pesados y compartir solo los que sea absolutamente necesarios.

Además, el equipo de redes sociales, en coordinación con la Dirección de Atención y Protección del Usuario, atendió permanentemente las consultas que los usuarios realizan a través de este medio.

La necesidad de informar en estado de emergencia no implicó dejar de lado la estrategia de comunicación planteada para acompañar el accionar institucional en el marco de sus funciones y roles, más aún con la reanudación de actividades económicas. Muestra de ello es el desarrollo de las siguientes campañas:

- ✓ #ElCelularMásCaroDelMundo, que tuvo un lanzamiento conjunto con el Ministerio del Interior y la Policía Nacional, con el cual se marcó el reinicio del bloque de celulares con código IMEI inválido y buscó concientizar a la población de cortar el círculo vicioso de la comercialización de celulares de dudosa procedencia.
- ✓ #AdiósALaLetraChiquita, sobre la aprobación del uso de contratos cortos para la adquisición de servicios de telecomunicaciones.
- ✓ #MásFamiliasConectadas, para la presentación de los resultados de la Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones – Erestel 2019.
- ✓ #DesafíoOSIPTEL, por el inicio de inscripciones para postular a las becas del Curso de Extensión Universitaria 2021.
- ✓ #DalePoderATusIdeas, que englobó el desarrollo del HackaTel2020, evento tecnológico que convocó a jóvenes para el desarrollo de tecnologías innovadoras para mejorar la calidad de atención a los usuarios de los servicios de telecomunicación.
- ✓ #UsuariosConPoder, la campaña emblema para promover el conocimiento y defensa de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.





Reputación

EL OSIPTEL, con la finalidad de medir su reputación corporativa e imagen institucional entre sus principales grupos de interés, contrata a una empresa especializada en estudios de investigación para llevar a cabo la medición del año 2020, identificando aquellos aspectos y acciones que permitan fortalecerla.

La OCRI ha considerado que sus relacionamientos institucionales están concentrados en trece grupos de interés; los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y sus asociaciones, las empresas operadoras de estos servicios y sus gremios, los poderes Ejecutivo y Legislativo del Estado, los medios de comunicación, los analistas y especialistas en telecomunicaciones, los organismos internacionales del sector, los colaboradores internos y los proveedores.

Los principales atributos de la organización son: ser una organización altamente especializada, transparente, eficiente en el cumplimiento de sus funciones y se caracteriza en su gestión por su integridad, su excelencia y su constante innovación.

Considerando la misión, valores, principios y funciones que desarrolla el OSIPTEL, pero sobre todo el Objetivo Estratégico Institucional 5 "Consolidar la reputación en alta especialización y transparencia", el Regulador definió que la reputación institucional tendría que ser evaluada en función de tres variables: eficacia, transparencia y favorabilidad.

A partir de los resultados obtenidos producto del trabajo de campo, su posterior procesamiento y aplicación de la metodología establecida por el OSIPTEL, se obtuvo un Índice de Reputación de 0,50 en un rango definido entre 0 y 1, donde 0 significa que ningún grupo de interés reconoce al OSIPTEL como una institución eficiente y transparente, y 1 significa que todos los grupos de interés reconocen al OSIPTEL como una institución eficiente y transparente.

Prensa

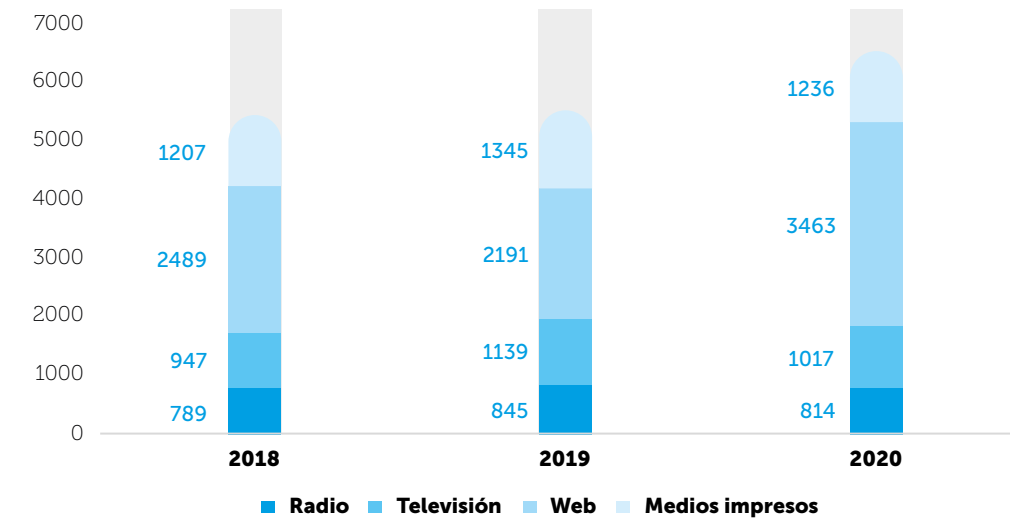
Durante el 2020 se intensificaron las acciones de difusión a través de medios de comunicación enfocadas principalmente en el fortalecimiento del conocimiento del rol del OSIPTEL en la ciudadanía y público especializado y, además, en el

acompañamiento a las campañas emprendidas desde la Oficina de Comunicación y Relaciones Institucionales en coordinación con las gerencias de la institución, sobre todo aquellas realizadas durante la etapa inicial de la pandemia.

Como resultado de este esfuerzo, al cierre del año se registraron 6531 impactos sobre el OSIPTEL en medios de comunicación a nivel nacional, lo que representa un crecimiento de 18,3% en relación al año 2019. La plataforma con mayor crecimiento fueron los medios web, donde se difundieron 3464 noticias sobre OSIPTEL, lo que representa el 53% del total de publicaciones. En el año, el tema que registró el mayor número de menciones de OSIPTEL fue el relacionado con la suspensión de servicios por falta de pago y la postergación de esta medida en el mes de junio (485 impactos), seguido por la campaña de #ElCelularMásCaroDelMundo, con 285 noticias.



Gráfico 72. Impacto en los medios de comunicación a nivel nacional



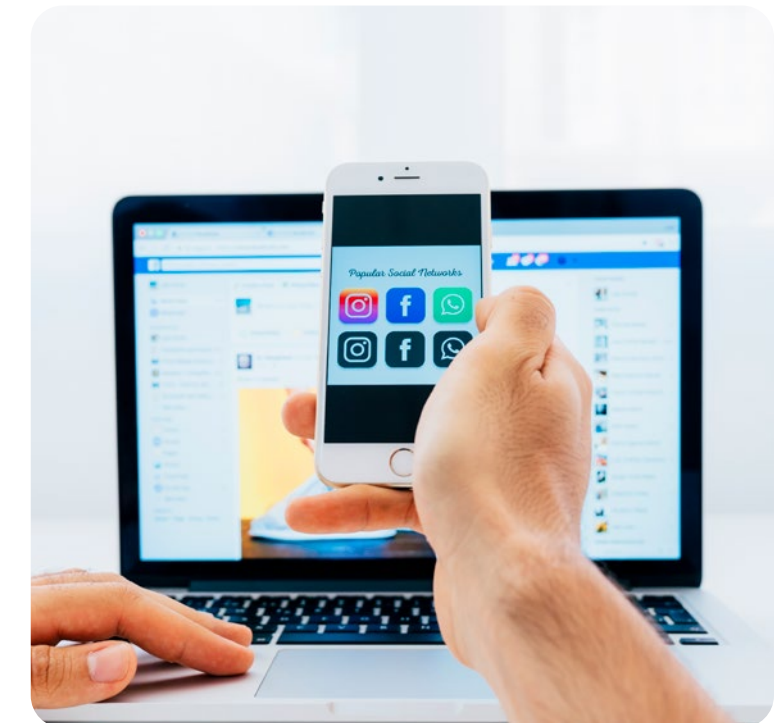
Fuente: OPPM-OSIPTEL

Cabe resaltar que la mayor dinámica registrada en las acciones de difusión en las regiones del país, debido principalmente a la estrategia denominada Gestores de Prensa (servicio de apoyo en las acciones de difusión de las medidas y actividades que realiza el OSIPTEL y que deben ser de conocimiento de los usuarios en las regiones), fue iniciada en el mes de agosto. Esto contribuyó que, al cierre del año 2020, se hayan registrado 3449 impactos en 23 regiones del país.

Redes sociales

Como eje de trabajo, durante el 2020, las redes sociales sirvieron para informar sobre las medidas tomadas frente a la Emergencia Sanitaria por parte del OSIPTEL. De esta manera, se realizaron publicaciones que buscaron concientizar a los usuarios sobre el uso correcto del internet y la solidaridad que implicaba ello. Es así como se implementó una campaña digital llamada "Conexión Solidaria", la cual se mantuvo durante el primer semestre de dicho año.

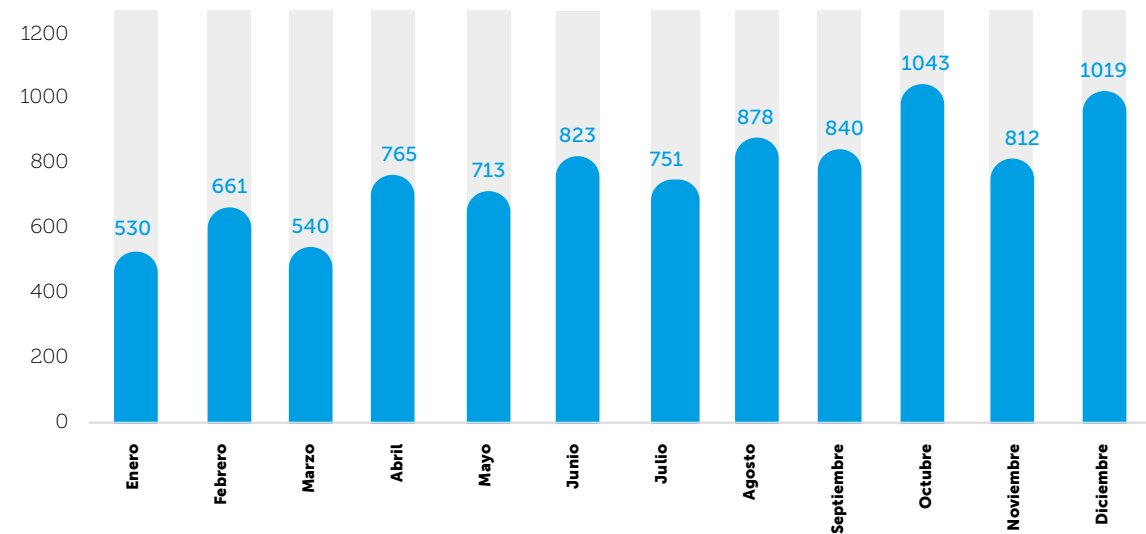
Durante el segundo semestre, #ElCelularMásCaroDelMundo fue la campaña que tuvo mayor interacción y alcance en las diferentes plataformas digitales del OSIPTEL. El video principal de dicha campaña logró obtener más de 363 mil reproducciones y alcanzó a más de 1 200 000 personas en Facebook.





Así también, durante el 2020, las redes sociales sirvieron como espacio donde los usuarios de los servicios de telecomunicaciones presentaron sus principales dudas y reclamos sobre estos. A lo largo del año se atendieron más de 8 mil consultas, las cuales se incrementaron durante el segundo semestre del año.

Gráfico 73. Cantidad de atenciones mensuales durante el 2020

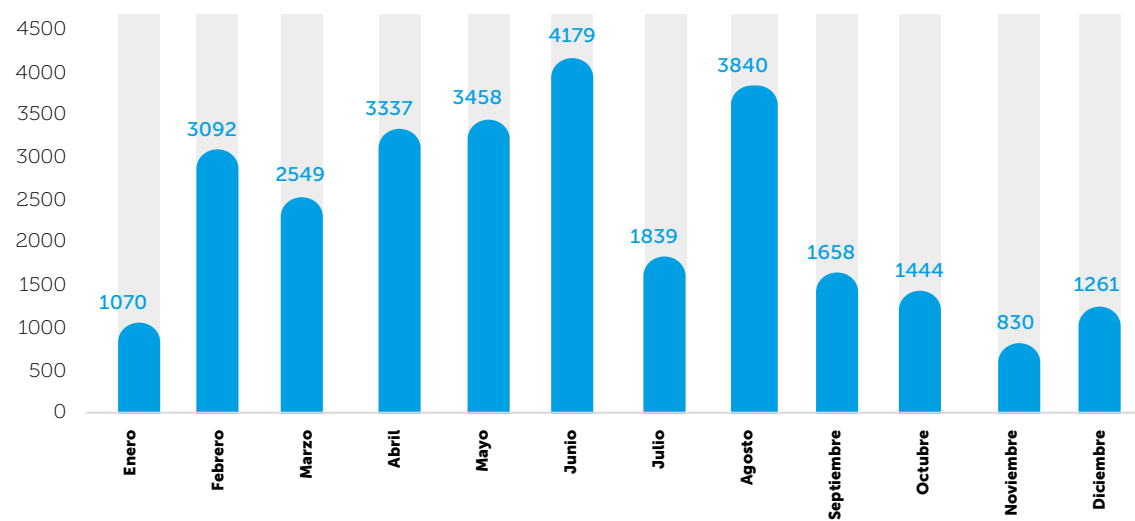


Fuente: OCRI-OSIPTEL

Como resultado de ambas acciones, la de informar y la resolución de casos, se obtuvo un crecimiento sustancial de seguidores del conjunto de plataformas digitales con las que cuenta el OSIPTEL, principalmente de la plataforma de *Twitter*,

donde se incrementó la cantidad de seguidores en 40 470, triplicando la cifra obtenida durante el 2019. Cabe señalar que este crecimiento influyó en el incremento del *engagement*, el cual pasó de 1,6 a 2 en el lapso de enero a diciembre del 2020.

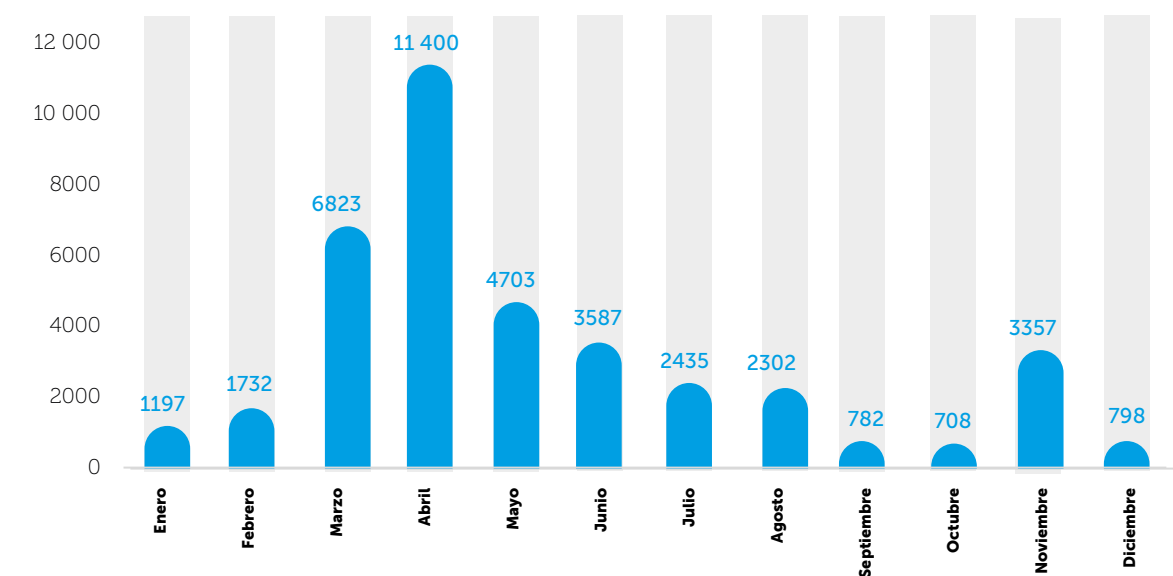
Gráfico 74. Crecimiento de usuarios de *Facebook*



Fuente: OCRI-OSIPTEL

Durante 2020 la cifra de nuevos usuarios para la plataforma principal, Facebook, fue de 28 557 nuevos usuarios. La razón de este crecimiento fue el mayor interés por el contenido publicado.

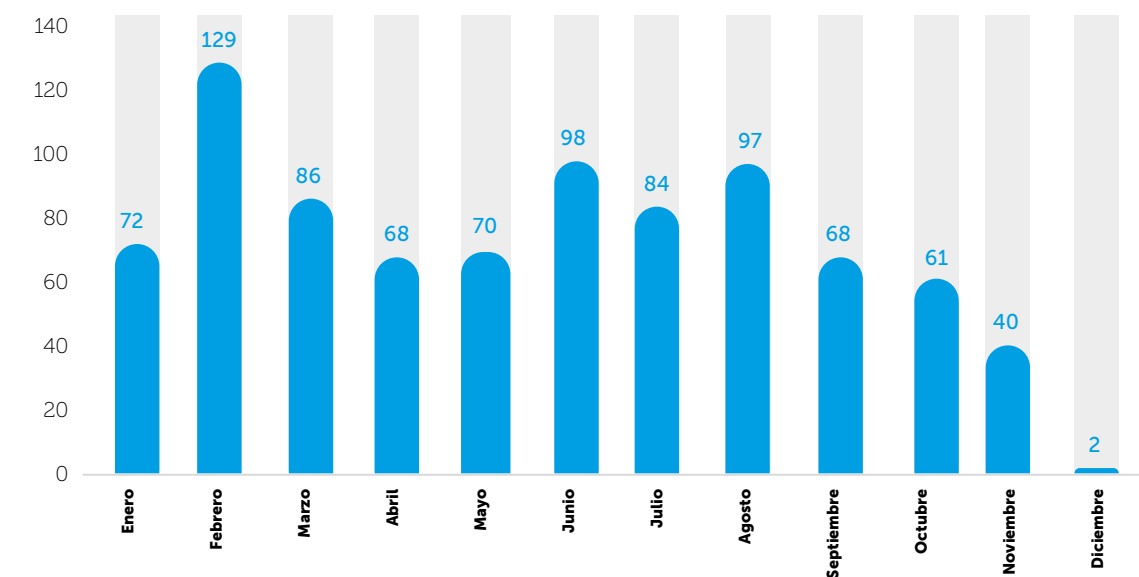
Gráfico 75. Crecimiento de usuarios de *Twitter*



Fuente: OCRI-OSIPTEL

Se incrementó la cantidad de seguidores en 40 470, triplicando la cifra obtenida durante el 2019. Además, se elevaron las menciones y se lograron 28 096.

Gráfico 76. Crecimiento de usuarios de *YouTube*



Fuente: OCRI-OSIPTEL

En el año ganó 875 nuevos suscriptores, 300 usuarios nuevos más que el 2019.



Comunicación interna

Para el OSIPTEL gestionar la comunicación interna es fundamental para fortalecer entre los colaboradores una cultura corporativa guiada hacia nuestros valores institucionales de integridad, innovación y excelencia. Asimismo, es una herramienta clave para mantener informados a los colaboradores acerca de las decisiones de la institución, logros, beneficios corporativos, reconocimientos y mejora del clima laboral. De la misma manera, mediante la gestión de la comunicación interna buscan recoger el feedback de las necesidades de comunicación de las distintas áreas.

No obstante, la pandemia de la COVID-19 significó un reto para la institución que debía continuar con sus acciones de comunicación dentro del contexto de inmovilización social obligatoria. De esta manera, sin dejar de lado el fortalecimiento de la cultura corporativa y la difusión de información institucional, se profundizó en acciones relacionadas al bienestar de los colaboradores y su estado de ánimo, generando así un plan específico denominado "Nuestra Salud es lo más importante" que buscó interiorizar conductas y hábitos entre los colaboradores que salvaguarden su salud, la de sus familiares y compañeros, dentro y fuera de las instalaciones del OSIPTEL durante la emergencia sanitaria.

Se convirtió en una fuente de información con una propuesta de valor para el colaborador, con información valiosa y de su interés, además de compartirles recomendaciones para la prevención de la COVID-19 a través de fuentes oficiales.

Este plan tuvo como principales acciones:

- **Acercamiento de la alta dirección** a los colaboradores mediante videos con mensajes sobre las últimas acciones de la institución de acuerdo con el contexto de cuarentena, así como recomendaciones para su salud.
- **Difusión del Protocolo OSIPTEL** para evitar el contagio de la COVID-19.
- **Diseño de infografías** con recomendaciones para prevención del contagio de la COVID-19 sobre el correcto lavado de manos, uso adecuado de la mascarilla, cómo diferenciarlo de otras enfermedades, entre otros.
- **Difusión de las disposiciones del Gobierno** sobre la emergencia sanitaria a todos los colaboradores mediante comunicados.

- Acciones de reconocimiento al trabajo remoto durante la cuarentena. Se difundieron comunicados con imágenes de los colaboradores trabajando de manera remota con mensajes de agradecimiento por su labor en bien del país.
- Diseño e impresión de señalética e infografías dentro de las sedes del OSIPTEL con información para la prevención del contagio.

Asimismo, dentro de este contexto, a través de la marca de comunicación interna **+Conectados**, la institución continuó reforzando la cultura corporativa, informando sobre logros institucionales y beneficios para los colaboradores.

GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

Durante el año fue evidente la necesidad de digitalizar la mayor cantidad de procesos para facilitar el trabajo remoto. Desde la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) se dio respuesta rápida a los requerimientos tecnológicos del OSIPTEL para mantener sus operaciones de forma continua a pesar de las circunstancias que obligaban al distanciamiento social. Eso permitió brindar el apoyo necesario para mantener, sin interrupciones y en forma eficiente, la interacción con los usuarios y los operadores.

Una de las prioridades para la oficina fue implementar la Plataforma de Trabajo Remoto de alta disponibilidad. La rápida respuesta de OTI permitió que el OSIPTEL pudiera continuar sus operaciones después de declararse el estado de emergencia sanitaria y la inmovilización obligatoria.

Durante la pandemia todos los sistemas estuvieron disponibles para el trabajo de los colaboradores del OSIPTEL. A nivel de infraestructura se mantuvo el correo electrónico institucional, se dio una interconexión temporal para las Oficinas Regionales de Servicio y se implementó una VPN para los trabajadores del OSIPTEL. Además, se implementó servidores SFTP para el intercambio de Información con las empresas operadoras y servicios de nube para compartir archivos de hasta 1TB.

La oficina también implementó la nueva Plataforma de Monitoreo Permanente de la Infraestructura de Comunicaciones. Esta herramienta, potenciada por los equipos tecnológicos instalados en la Oficina Parque Norte, permitió tener visibilidad permanente sobre el estado de los equipos de comunicaciones de los operadores y responder en forma inmediata ante los incidentes que pudieran presentarse.

En cuanto a la Plataforma de Virtualización, se puso especial énfasis en reforzar su funcionamiento para garantizar la disponibilidad de los servicios internos y externos en todo momento, incluso si se presentara algún incidente físico en los equipos. Se logró migrar 4 de los 5 entornos virtuales de alta disponibilidad, lo que permitió descongestionar el Centro de Datos de infraestructura tecnológicamente desfasada. Se implementaron, además, los mecanismos de seguridad perimetral exterior, los cuales garantizaron un monitoreo permanente y una respuesta inmediata ante la variedad de ataques informáticos de los que el OSIPTEL podía ser objeto.

Sistemas integrados

Se realizó la integración con la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE) para poder publicar en ella las listas de celulares que conforman el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad (Renteseq).

Contar con la información de identificación de los usuarios de cada línea activa del operador móvil permitió prevenir delitos. El tenerla integrada con los otros portales públicos ayudó a agilizar la realización de trámites, simplificó los procesos administrativos y redujo los costos de las instituciones que buscan actualizar la información de los clientes móviles.

Sistema de Gestión de Seguridad de la Información certificado

El OSIPTEL cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) certificado en el estándar internacional ISO/IEC 27001:2013, y se encuentra comprometido con su mejora continua, por ello todos los años se realizan auditorías internas y externas que miden nuestro grado de cumplimiento con los requisitos del estándar y permitan mantener vigente la certificación. En el 2020, la empresa certificadora AENOR comprobó nuestro nivel de cumplimiento y emitió su resultado de "Conformidad" lo que nos permite contar con un SGSI con certificación vigente.

Siendo la Gestión de los Riesgos un punto neurálgico para el SGSI, el indicador de "Cumplimiento del Plan de Tratamiento de Riesgos" obtuvo un resultado de 85%, medición considerada como favorable, tomando en cuenta que las acciones no concretadas se explicaron como consecuencia de la pandemia por la COVID-19.

Mantener un SGSI eficaz implica implementar, monitorear y mejorar constantemente los controles técnicos, procedimentales y/u organizativos. En el 2020, se han implementado controles en los procesos de adquisición y desarrollo externo de Sistemas de Información. También se ha cumplido con el análisis periódico de vulnerabilidades técnicas (*Ethical Hacking*) y la remediación de acuerdo a los planes de trabajo establecidos. Y se han realizado actividades de capacitación y sensibilización al personal en temas de seguridad de la información (políticas, riesgos, recomendaciones).



GESTIÓN DE LOS ASPECTOS NORMATIVOS Y JURÍDICOS

La Oficina de Asesoría Jurídica (OAJ) es el órgano responsable de asesorar legalmente a la Alta Dirección y a los órganos del OSIPTEL, emitiendo opinión legal, analizando y sistematizando la normativa de la entidad y pronunciándose sobre la legalidad de los actos que sean remitidos para su revisión.

La elaboración y participación en las propuestas normativas permitió garantizar que los usuarios accedan de manera continua a la prestación del servicio de telecomunicaciones en un marco de competencia en el mercado.

Impacto regulatorio y simplificación normativa

Considerando la importancia de tener un marco normativo, coherente y eficiente, el OSIPTEL ha iniciado diversas acciones orientadas a ordenar las normas emitidas y derogar aquellas que ya cumplieron su objetivo bajo las actuales condiciones del mercado. Así entonces, dentro de los principales avances en materia de actividades de simplificación normativa, el OSIPTEL, en diciembre del 2019, mediante Resolución N.º 163-2019- CD/OSIPTEL, derogó el Reglamento de Disponibilidad y Continuidad en la prestación del servicio de telefonía de uso público en centros poblados rurales e incorporó parte de sus disposiciones al Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y el TUDO de las Condiciones de Uso.

Adicionalmente, mediante Resolución N.º 052-2020-CD/OSIPTEL, el OSIPTEL derogó las siguientes normas: (i) Lineamientos de Acceso Universal, aprobado por la Resolución N.º 017-98- CD/OSIPTEL; (ii) Procedimiento de Supervisión del Plan Mínimo de Expansión, aprobado por la Resolución N.º 050-2000-CD/OSIPTEL; (iii) Sistema de Medición de Llamadas de telefonía móvil, aprobado por la Resolución N.º 019-96-CD/OSIPTEL; y (iv) Régimen de Tarifas para las comunicaciones que sean cursadas entre usuarios de cualquier servicio de telecomunicaciones y de servicios

móviles por satélite, aprobado por la Resolución N.º 003-99-CD/OSIPTEL y modificado por la Resolución N.º 019-2002-CD/OSIPTEL.

Asimismo, con el objetivo de desarrollar un marco normativo más ordenado y consistente que mejore la comprensión normativa de las disposiciones establecidas y la eficacia de la regulación, mediante la Resolución N.º 129-2020-CD/OSIPTEL, se efectuó el reordenamiento del Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Los casos referidos son una muestra de que el OSIPTEL viene adoptando un enfoque que busca reducir y simplificar la cantidad de normas, a fin de mejorar la eficiencia de su aplicación y supervisión. Sin embargo, resulta importante mencionar que ello no significa que algunas normas emitidas por el OSIPTEL no hayan tenido justificación; sino que, con el tiempo y los cambios ocurridos en el mercado, algunas normas ya han cumplido su objetivo, pudiendo prescindir de ellas.

La labor de revisión de normas emitidas desde 1994 para recomendar su modificación o derogatoria arrancó desde julio del 2018, cuando se creó un comité multidisciplinario liderado por la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia (GPRC). El informe final de este grupo de trabajo, con recomendaciones generales y detalle de las normas revisadas, así como las actas respectivas, fue derivado a la Gerencia General.

Luego de su evaluación, la Gerencia General lo derivó a la GPRC para que proponga el procedimiento con el cual se deben realizar las modificaciones respectivas a las normas, así como un cronograma de trabajo. En ese proceso está la entidad.

Desde el 2019 el OSIPTEL inició el proceso de revisión ex post y ha encargado a una sola unidad orgánica —GPRC, actualmente Dirección de Políticas de Competencia y Regulatorias (DPRC)— las labores de emisión normativa. Además, se ha modificado la página web de manera integral, de tal manera que se pueda realizar las búsquedas de normas de acuerdo a lo recomendado por la OECD, además de existir una sección específica de evaluación ex post. Asimismo, se ha programado la revisión ex post con el objetivo de simplificar 24 normas durante el periodo 2021-2023, a fin de reducir en 34 % el stock de normas vigentes al 2020.

Procedimientos Normativos

Durante el 2020, la OAJ contribuyó con los diversos órganos para el cumplimiento de las funciones del OSIPTEL, es el caso de la participación en la elaboración de propuestas normativas para garantizar que los usuarios accedan de manera continua a la prestación del servicio público de telecomunicaciones

y velar por la competencia en el mercado, bajo la coyuntura actual que afronta el país por la pandemia de la COVID.

Asimismo, la OAJ participó en la elaboración de proyectos normativos cuyo objetivo era adaptarse a las exigencias de aislamiento social generadas por la emergencia sanitaria, acorde con las disposiciones emitidas por el Gobierno.

Cuadro 36. Normas publicadas para comentarios

Resolución del Consejo Directivo	Norma publicada para comentarios de los interesados
015-2020-CD/OSIPTEL	Proyecto de Procedimiento para el retiro de elementos no autorizados que se encuentren instalados en la infraestructura de uso público para la prestación de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
036-2020-CD/OSIPTEL	Proyecto de Norma que sustituye el artículo 17 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
051-2020-CD/OSIPTEL	Proyecto de Guía del Programa de Clemencia en Telecomunicaciones.
059-2020-CD/OSIPTEL	(i) proyecto de Normas Especiales para la prestación del Servicio de Acceso a Internet Fijo y (ii) proyecto que modifica el artículo 9 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos en Telecomunicaciones aprobado por Resolución N.º 138-2012- CD/OSIPTEL.
065-2020-CD/OSIPTEL	Proyecto de Norma que deroga el Reglamento de Cobertura y modifica el Reglamento de Calidad, el TUDO de las condiciones de Uso y la Norma de requerimientos de información periódica.
075-2020-CD/OSIPTEL	Proyecto de "Medidas Temporales Aplicables al Procedimiento de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones en el Marco de la Emergencia Sanitaria por la existencia de la COVID-19".
118-2020-CD/OSIPTEL	"Proyecto de Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
137-2020-CD/OSIPTEL	Proyecto de Norma de Requerimientos de Información Periódica.
171-2020-CD/OSIPTEL	Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de los Usuarios relacionada a los canales de presentación de reclamos, apelaciones y quejas: así como a la condición de abonado.

Fuente: OAJ-OSIPTEL



Cuadro 37. Normas finales publicadas

Resolución del Consejo Directivo	Norma Final
007-2020-CD/OSIPTEL	Normas Complementarias para la Implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad.
045-2020-CD/OSIPTEL	Medidas adicionales y temporales para la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones durante el aislamiento social.
050-2020-CD/OSIPTEL	Nuevas Disposiciones para garantizar la Continuidad, la Promoción de la Competencia y el Desarrollo sostenido de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones en el marco del Estado de Emergencia Nacional.
129-2020-CD/OSIPTEL	Norma que modifica el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
138-2020-CD/OSIPTEL	Normas Especiales para la Prestación del Servicio de Acceso a Internet Fijo aplicables a Telefónica del Perú S.A.A.
145-2020-CD/OSIPTEL	Medidas temporales aplicables al Procedimiento de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones en el marco de la Emergencia Sanitaria por la existencia de la COVID-19.
153-2020-CD/OSIPTEL	Norma que sustituye el artículo 17 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
170-2020-CD/OSIPTEL	Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
182-2020-CD/OSIPTEL	Norma que establece el "Procedimiento para el retiro de elementos no autorizados que se encuentren instalados en la infraestructura de Uso Público para la Prestación de Servicios Públicos de Telecomunicaciones".
209-2020-CD/OSIPTEL	Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de los Usuarios relacionada a los canales de presentación de reclamos, apelaciones y quejas: así como a la condición de abonado o usuario.

Fuente: OAJ-OSIPTEL

Comentarios a normas emitidas externas

Complementariamente, la OAJ realizó el análisis de las normas emitidas por el Poder Ejecutivo como consecuencia de la delegación de facultades para legislar en diversas materias para la atención de la Emergencia Sanitaria producida por la COVID-19, otorgada por el Congreso de la República a través de la Ley N.º 31011.

Es importante destacar entre el grupo de normas emitidas, se aprobó la asignación de espectro radioeléctrico, de

forma temporal, a concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones, de acuerdo con lo establecido en el Decreto Legislativo N.º 1478, a fin de garantizar la prestación de los servicios de telecomunicaciones en el marco de la Emergencia Sanitaria. Debe señalarse que, algunas de las disposiciones establecidas en el referido Decreto Legislativo fueron cuestionadas por el OSIPTEL, en tanto no se respetó el diseño regulatorio del sector de telecomunicaciones y se otorgó al Ministerio de Transportes y Comunicaciones facultades propias de la especialidad del Organismo Regulador.

Cuadro 38. Comentarios a normas emitidas por el Poder Ejecutivo

Entidad	Nombre del Proyecto del Ejecutivo consultado a la OAJ
Presidencia del Consejo de Ministros	Comentarios DL. N.º 1480 Decreto Legislativo que modifica la Ley N.º 28900 Ley que otorga al Fondo de Inversión en Telecomunicaciones - FITEL la calidad de persona jurídica de Derecho Público adscrita al Sector Transportes y Comunicaciones
Presidencia del Consejo de Ministros	Comentarios DL. N.º 1479 Decreto Legislativo que establece medidas para fortalecer la gestión de las centrales de emergencias urgencias o información ante la realización de comunicaciones malintencionadas durante la declaratoria de emergencia sanitaria por el brote de la COVID-19
Presidencia del Consejo de Ministros	Comentarios DL. N.º 1478 Decreto Legislativo que autoriza la asignación temporal de espectro radioeléctrico a los concesionarios que prestan servicios públicos portadores o finales de telecomunicaciones en el marco de la emergencia sanitaria a nivel nacional declarada por la existencia de la COVID-19
Presidencia del Consejo de Ministros	Comentarios DL. N.º 1477 Decreto Legislativo que establece medidas que facilitan la instalación de infraestructura necesaria para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones frente a la emergencia sanitaria producida por el brote de la COVID-19.
Presidencia del Consejo de Ministros	Comentarios DL. N.º 1474 Decreto Legislativo que fortalece los mecanismos y acciones de prevención, atención y protección de la persona adulta mayor durante la emergencia sanitaria ocasionada por la COVID-19.

Fuente: OAJ-OSIPTEL

Asimismo, se emitieron comentarios a Proyectos de Ley, los cuales estaban referidos a medidas planteadas en el Congreso de la República para brindar facilidades económicas a los usuarios para continuar con la prestación de los servicios públicos durante el estado de emergencia nacional, y con ello garantizar el acceso a servicios de teletrabajo, teleeducación, telemedicina, entre otros, que coadyuven al desarrollo de sus actividades económicas.

Debe señalarse que aquellos proyectos de ley referidos a prohibir a las empresas operadoras a suspender los servicios públicos de telecomunicaciones debido a la falta de pago del

servicio por parte del abonado, se emitieron luego de que el OSIPTEL levantara la prohibición de suspensión del servicio a las empresas operadoras en el mes de junio del 2020, toda vez que no ameritaba mantener dicha prohibición por un plazo mayor, incluso cuando se establecieron otras medidas para continuar con el apoyo a los usuarios, tales como el fraccionamiento del pago de los recibos y la oferta de planes solidarios cuyo cargo mensual no excede los S/. 20.

Participación interinstitucional

La OAJ participó activamente en comisiones interinstitucionales para la elaboración de variadas normas, destacando el



Proyecto de Reglamento de la Ley N.º 30477, Ley que regula la ejecución de obras de servicios públicos autorizadas por las municipalidades en las áreas de dominio público.

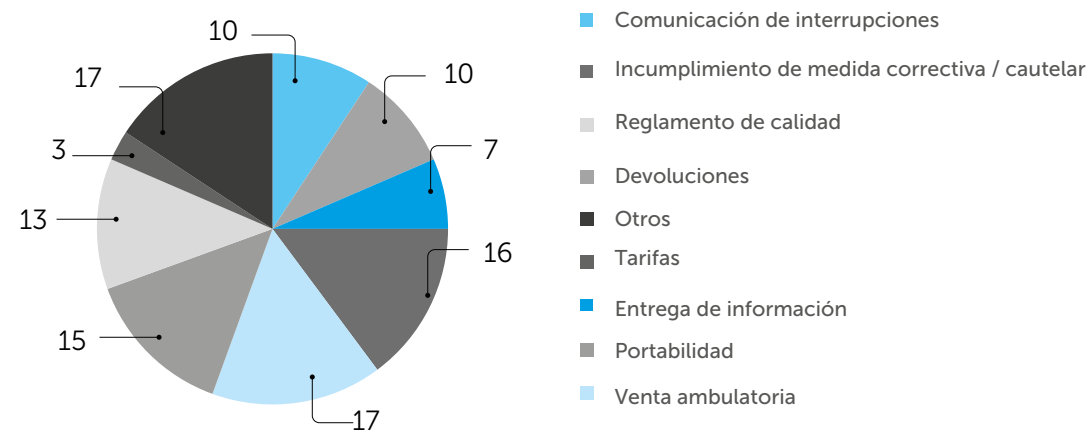
Procedimientos sancionadores

La Unidad de Procedimientos Administrativos Sancionadores (UPS) depende de la Oficina de Asesoría Jurídica y se encarga, principalmente, de brindar asesoría legal especializada a la Gerencia General en su calidad de órgano resolutorio en los procedimientos administrativos sancionadores y de imposición de medidas correctivas, tramitados en Primera Instancia.

Durante el 2020, la UPS asesoró un total de 112 procedimientos administrativos sancionadores, 10 procedimientos de imposición de medidas correctivas y 16 medidas cautelares.

A nivel de procedimientos administrativos sancionadores, las principales materias estaban relacionadas con incumplimientos a la norma de calidad del servicio, portabilidad, incumplimiento de medidas cautelares y/o correctivas, incumplimientos derivados de la entrega de información, no brindar información adecuada e interrupciones de servicios.

Gráfico 77. Casos en primera instancia asesorados



Fuente: OAJ-OSIPTEL

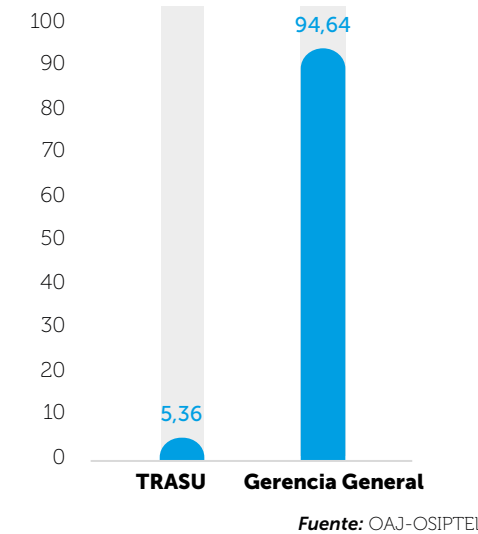
En solo siete casos las empresas decidieron no impugnar y se acogieron al beneficio de pronto pago, quedando firme las resoluciones emitidas en Primera Instancia.

De otro lado, desde la Unidad de Asuntos Jurídicos se brindó asesoría al Consejo Directivo en el ejercicio de la función fiscalizadora y sancionadora del OSIPTEL en 112 recursos de apelación interpuestos por las empresas operadoras en el marco de procedimientos administrativos

sancionadores y de imposición de medidas correctivas, de los cuales el 5,36% fueron elevados por TRASU y el 94,64% por la Gerencia General.

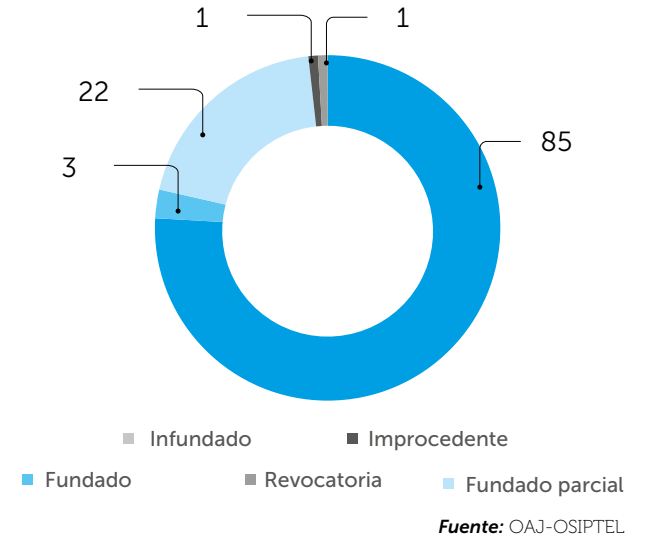
Por otra parte, del total de dichos recursos de apelación, 22 fueron declarados fundados en parte, 85 se declararon infundados, tres se declararon fundados y uno se declaró improcedente. Cabe indicar que una Resolución de Segunda Instancia fue revocada de oficio.

Gráfico 78. Recursos de apelación del 2020



Fuente: OAJ-OSIPTEL

Gráfico 79. Pronunciamientos en segunda instancia

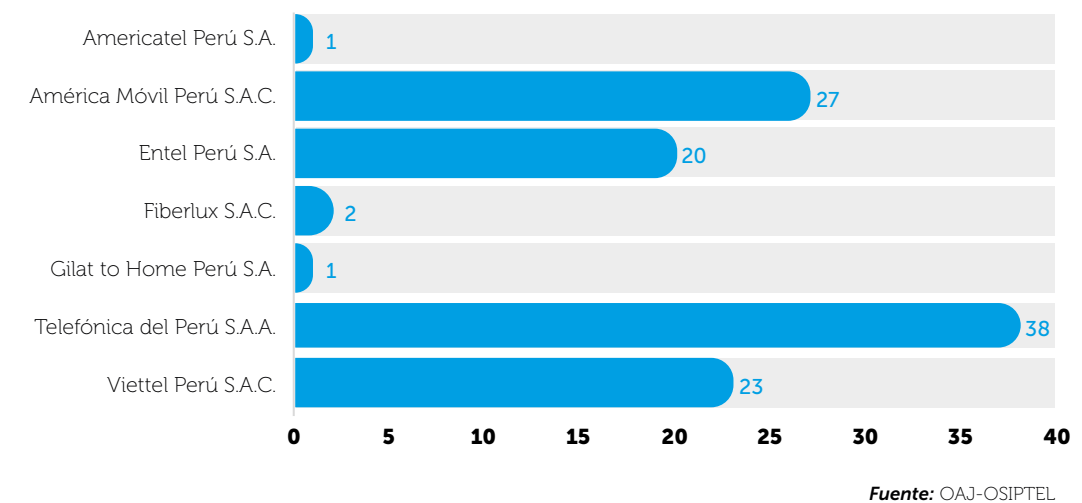


Fuente: OAJ-OSIPTEL

Recursos de Apelación resueltos por el Consejo Directivo

Del total de recursos de apelación se advierte que la empresa Telefónica del Perú es quien mayor cantidad de recursos ha interpuesto, seguida de América Móvil Perú S.A.C. y Viettel Perú S.A.C.

Gráfico 80. Recursos de apelación resueltos por el Consejo Directivo



Fuente: OAJ-OSIPTEL



Entre los principales casos tramitados en los procedimientos administrativos tenemos:

- Incumplimiento de compromisos de mejora de los indicadores de calidad de los servicios móviles. El Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones establece que el incumplimiento de los indicadores de calidad de Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto (TEMT), Calidad de la Voz (CV) y Calidad de Cobertura de Servicio (CCS) no configura de forma automática una sanción, sino que se les ofrece a las empresas operadoras la oportunidad de mejorarlos para la siguiente medición. Bajo esa premisa, ante el incumplimiento de compromisos de mejora se impusieron sanciones a Telefónica del Perú S.A.A., Viettel Perú S.A.C. y Entel Perú S.A.
- Incumplimiento de realizar contrataciones en lugares comunicados al OSIPTEL. El artículo 11-D del TUO de las Condiciones de Uso establece la obligación a las empresas operadoras a comunicar al OSIPTEL los lugares con dirección fija en los que se realizará la contratación del servicio público móvil, lo cual tiene como objetivo garantizar la protección de los derechos e intereses de los usuarios, así como permitir la adecuada fiscalización por parte de OSIPTEL. Sin embargo, al haberse verificado que las empresas Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Viettel Perú S.A.C. y Entel Perú S.A. realizaban la contratación del servicio de telefonía móvil en lugares que no cuentan con una dirección fija, se impusieron sanciones y medidas cautelares.

Elaboración de documentos de trabajo

Además de las funciones realizadas por la OAJ, durante el año 2020, se elaboró documentos de trabajo, es el caso de:

- Mecanismo que regule la instalación y ordenamiento de infraestructura aérea para la prestación de servicios públicos, a ser aplicado por las municipalidades”, adjuntando el Proyecto de Ordenanza Municipal, cuya finalidad es contribuir con las Municipalidades para el ordenamiento de cableado aéreo.
- Evaluación de la gestión del OSIPTEL en la atención de las solicitudes de acceso de la información (2019).
- Criterios resolutivos del Consejo Directivo emitidos en

procedimientos administrativos sancionadores (2016-2019), lo cual generó predictibilidad en las decisiones de los órganos del OSIPTEL.

- “Gestión de la Declaración de Conflicto de Interés en el OSIPTEL”, el cual evalúa la gestión realizada por el Regulador en los temas relacionados a la Declaración de Conflicto de Intereses desde el año 2018.
- Plan comunicacional para promover el valor de integridad y valores éticos de los servidores del OSIPTEL.
- Matriz de obligaciones en materia de supervisión que se encuentran contenidas en los Contratos de Concesión.
- Matriz de obligaciones, incluyendo su tipificación y calificación, de las normas emitidas por OSIPTEL entre enero del 2016 y junio del 2020.

Elaboración de Proyectos de Ley

La OAJ elaboró propuestas de normas de carácter general dentro del ámbito de competencia del OSIPTEL, el cual tiene como objetivo proponer mejoras en las normas actuales que permitan al OSIPTEL tener un mejor desempeño en sus funciones.

Las propuestas normativas son las siguientes:

1. Proyecto de Ley que modifica la Ley N.º 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL.

- La creación del Tribunal de Apelaciones, que se aboque a la resolución de recursos de apelación interpuestos en el marco de procedimientos administrativos sancionadores.
- Otorgar al OSIPTEL la facultad para incautar y decomisar medios probatorios en una acción de supervisión.
- Eliminar los límites mínimos del monto de las multas previstos, que permitirá establecer los montos óptimos de las multas que disuaden a las empresas respecto de cada tipo particular de incumplimiento, considerando particularidades de cada caso en concreto.
- Obligación de publicar las resoluciones emitidas en el marco de procedimientos administrativos sancionadores solo en la página web institucional del OSIPTEL.
- Destinar el 50% del monto cobrado por las multas a los recursos del OSIPTEL.

2. Proyecto de Ley que modifica la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

El Proyecto tiene como objetivo establecer el uso de herramientas tecnológicas que agilicen la notificación de los actos administrativos que emitan las entidades del Estado, en línea con los objetivos del Gobierno Digital.

GESTIÓN DE LA DEFENSA INSTITUCIONAL

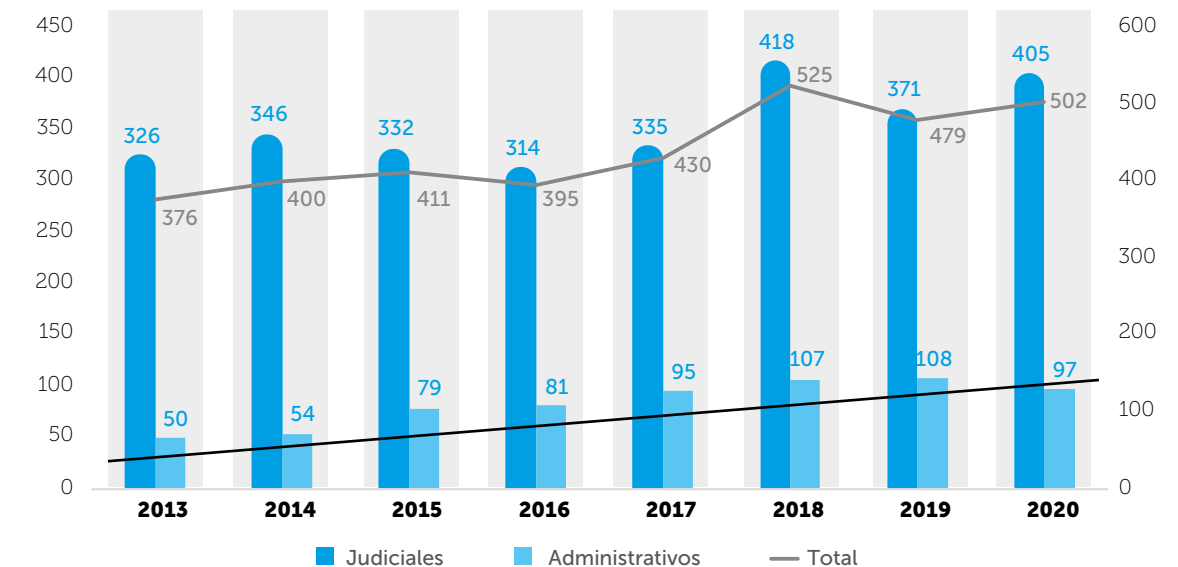
Durante el 2020, la Procuraduría Pública del OSIPTEL buscó elevar la calidad de la defensa jurídica, fortalecer la atención oportuna de los procesos legales y enfrentar de manera eficiente la carga procesal administrativa y judicial encomendada.

Avances administrativos

Se revisaron un total de 502 expedientes, de los cuales 97 fueron administrativos y 405 judiciales. En el caso de los 97 procedimientos contenciosos administrativos, 57 corresponden al Tribunal Fiscal. Los 40 restantes procedían del INDECOPI, el Tribunal del OSCE (Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado), entre otras instancias públicas.

La mayor cantidad de casos vistos ante el Tribunal Fiscal (57) cuestionan la legalidad del aporte por regulación a los ingresos por interconexión y las multas impuestas ante el presunto incumplimiento. Telefónica e Internexa son las empresas que tienen más de estos expedientes.

Gráfico 81. Evolución de la carga judicial frente a la carga administrativa entre el 2013 y el 2020



Fuente: Procuraduría - OSIPTEL

El intenso trabajo efectuado, reforzado con la implementación de procedimientos virtuales durante el estado de emergencia, permitió que se lograra la meta de concluir el 16% de los procedimientos administrativos.

Además, durante este periodo, la Procuraduría Pública logró el reconocimiento y recuperación de créditos a favor del OSIPTEL por S/ 309 427,72 por procedimientos concursales ante el INDECOPI.



Cuadro 39. Reconocimiento de Créditos concursales al 31/12/2020

Reporte actualizado al 30/12/2020 de los procedimientos concursales relacionados al reconocimiento y recuperación de créditos a favor de OSIPTEL									
N°	Código	Instancia	Apelante/ Impugnante	Materia	Cronograma de pagos				
					F.Pago	OSIPTEL	F.Pago	FITEL	
1	I-005	Comisión de Procedimientos Concursales - INDECOPI	Infoductos y Telecomunicaciones S.A.	Reconocimiento de Créditos	Enero 2033	47 782,00	Enero 2033	302 754,00	En la Segunda Modificación al Plan de Reconstrucción de Infoductos se estableció el cronograma de pagos, donde el OSIPTEL se encuentra programado para enero 2033
2	I-016	Comisión de Procedimientos Concursales - INDECOPI	TC Siglo XXI S.A.A	Reconocimiento de Créditos	2018-2037	411 766,90	Diciembre 2021	6 673,72	Con Carta s/n, TC Siglo XXI S.A.A comunicó la cancelación de las cuotas vencidas del 2018, 2019, 2020 (c/u por S/7,361.18) y por parte del 2021, a través del depósito de S/22,771.00)

Fuente: Procuraduría – OSIPTEL

● **Denuncias por barreras burocráticas**

Se realizó la defensa jurídica del OSIPTEL ante la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas de INDECOPI de siete denuncias por supuestas barreras burocráticas

ilegales e irracionales. Dos de ellas fueron declaradas procedentes y dos improcedentes. Los otros tres casos, relativos a la venta ambulatoria de chips, quedaron pendientes de resolución.

Cuadro 40. Denuncias sobre supuestas barreras burocráticas

Denuncias	Expediente	Denunciante	Resolución Comisión	Fecha de la Res. De la comisión	Estado
(i) Remitir trimestralmente al MTC y al OSIPTEL copia de los contratos de provisión de infraestructura; pasiva para servicios públicos móviles que suscriban, establecida en el literal i) del art. 12 del D.S. N° 024-2014-MTC; y, (ii) Presentar la información que el MTC o el OSIPTEL les requieran sobre las actividades de provisión de infraestructura que realizan a favor de los operadores de servicios públicos móviles, incluyendo los contratos que suscriban y las condiciones acordadas, establecida en el artículo 14 del D.S. N° 024-2014-MTC.	508-2016/SDC	Torres Unidas del Perú S.R.L. (en adelante, TUP)	176-2016/CEB-INDECOPI	1/04/2016	La CEB declaró barrera burocrática carente de razonabilidad e inaplicable a TUP. Para resolver recurso de apelación del MTC y del OSIPTEL ante la Sala de Eliminación de Barreras Burocráticas.

Denuncias	Expediente	Denunciante	Resolución Comisión	Fecha de la Res. De la comisión	Estado
Prohibición de celebrar contratos adicionales para la adquisición o financiamiento de equipos terminales al pago de cuotas por periodos superiores a 6 meses, conforme con art. 16-A de la Res. de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL y materializada en la Carta N° 1528-GSF/2018.	351-2019/SEL	Entel Perú S.A. (en adelante, ENTEL)	340-2019/CEB-INDECOPI	9/07/2019	La CEB declaró improcedente la denuncia de ENTEL. En segunda instancia y pendiente de resolver el recurso de apelación de ENTEL.
(i) Exigencia de pagar al RENIEC por el servicio de verificación biométrica de huella dactilar brindado por RENIEC para efectos de la contratación del servicio público móvil, dispuesta en el artículo 41° del D. S. N° 009-2017-IN; (ii) Exigencia de utilizar solo el servicio de verificación biométrica de huella dactilar brindado por RENIEC para la contratación del servicio público móvil, dispuesto en los arts. 36° y 41° del D. S. N° 009-2017-IN y el art. 11-A de la Res. de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL.	324-2019/SEL	Entel Perú S.A. (en adelante, ENTEL)	294-2019/CEB-INDECOPI	12/06/2019	La CEB declaró improcedente la denuncia de ENTEL. En segunda instancia y pendiente de resolver el recurso de apelación de ENTEL.
(i) La exigencia de verificar, al momento de la contratación del servicio público de telefonía móvil, la identidad del solicitante para instalar o activar el servicio, materializada en el artículo 11° de la Res. N° 138-2012-CD-OSIPTEL, que aprueba el T.U.O. de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones –en adelante, las Condiciones de Uso– y en la Carta N° 01030-GPSU/2019; (ii) La exigencia de verificar, al momento de la contratación del servicio público de telefonía móvil, la identidad del solicitante para instalar o activar el servicio, conforme el art. 11° de las Condiciones de Uso y en los numerales 37.1) y 37.2) del art. 37° del D. S. N° 007-2019-IN, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338, Dec. Legislativo que crea el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana.	0195-2019/CEB	Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante, Telefónica)	0014-2020/CEB-INDECOPI	10/01/2020	La CEB declaró barrera burocrática carente de razonabilidad. Para resolver recurso de apelación del OSIPTEL ante la Sala de Eliminación de Barreras Burocráticas.
(i) La prohibición de realizar la contratación digital de los servicios públicos móviles en la vía pública, materializada en la Carta N° 00802-GG/2019, Carta N° 02390-GSF/2019 y la Res. N° 00491-2019-GSF/OSIPTEL.	0365-2019/CEB	Entel Perú S.A. (en adelante, ENTEL)	-	-	En trámite
(i) La exigencia que la contratación del servicio público móvil prepago se realice en una dirección registrada, según el artículo 11-D del T. U.O. de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Res. de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL.	0358-2019/CEB	Viettel Perú S.A.C. (en adelante, BITEL)	-	-	En trámite
(i) La prohibición de contratar servicios públicos móviles de telecomunicaciones en la vía pública, materializada en la Carta N° 00801-GG/2019, la Res. de Gerencia de Supervisión y Fiscalización N° 00489-2019-GSF/OSIPTEL, la Carta N° 02429-GSF/2019 y la Res. N° 00041-2020-GSF/OSIPTEL.	0364-2019/CEB	América Móvil Perú S.A.C.	-	-	En trámite

Fuente: Memorando N° 00273-PP/2020

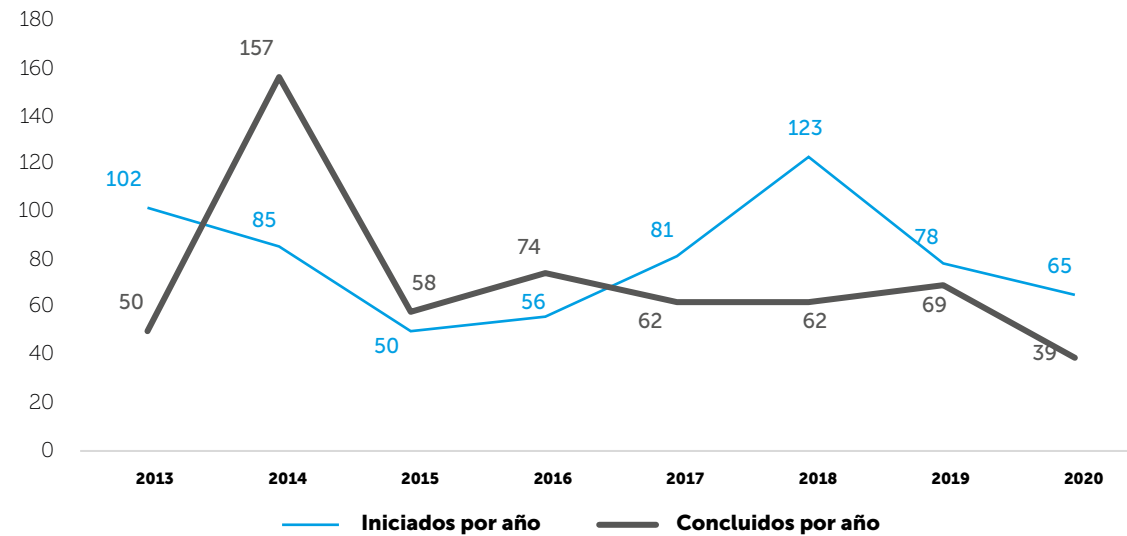


Avances en los procesos judiciales

La suspensión del despacho judicial y de atención de las mesas de partes del Poder Judicial por cerca de cuatro

meses impactó en el ingreso de demandas de diversos distritos judiciales. Pese a ello, la Procuraduría fue notificada de 65 procesos judiciales nuevos y concluyó (archivó) 39 expedientes antiguos.

Gráfico 82. Procesos judiciales iniciados y concluidos por año

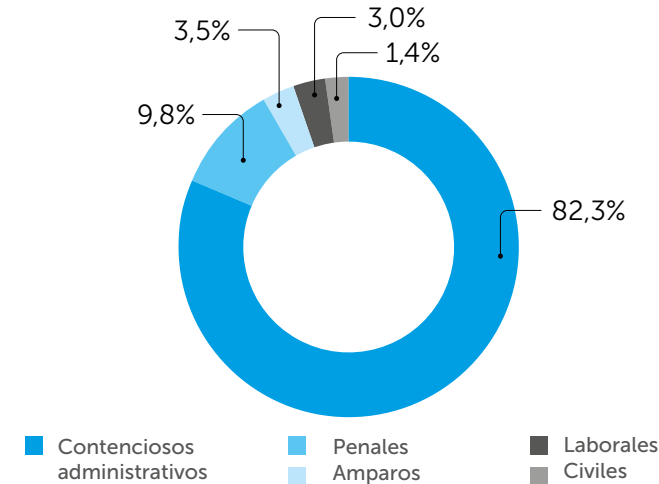


Fuente: Procuraduría - OSIPTEL

La mitad de los casos ingresados en el 2020 corresponde a procesos contenciosos administrativos que cuestionaban la validez de las resoluciones sancionadoras del Consejo Directivo. Le siguen las demandas promovidas por el OSIPTEL en materia de aportes por regulación y denuncias penales.

Se implementaron acciones de defensa en 405 expedientes judiciales en el 2020. El 82,3% son casos en los que se impugnan resoluciones emitidas por el Consejo Directivo del OSIPTEL, el Tribunal de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) y el Tribunal de Solución de Controversias. Los casos penales fueron 40.

Gráfico 83. Procesos judiciales en trámite y por materia al 31/12/2020



Fuente: Procuraduría - OSIPTEL

Además, se tramitaron 38 expedientes electrónicos con la ayuda de nuevas herramientas digitales. De esta manera se aseguró la celeridad y transparencia en la solución de los conflictos.

Del total de la carga judicial por submateria, dentro de los

contenciosos administrativos, la mayor cantidad (59%) fueron por inconformidad ante las sanciones impuestas. Le siguen en volumen los casos por demandas ante disposiciones del TRASU (13%) y aportes a la regulación (12%).

Gráfico 84. Carga judicial de la Procuraduría pública por submaterias: Contenciosos administrativos al 31/12/2020

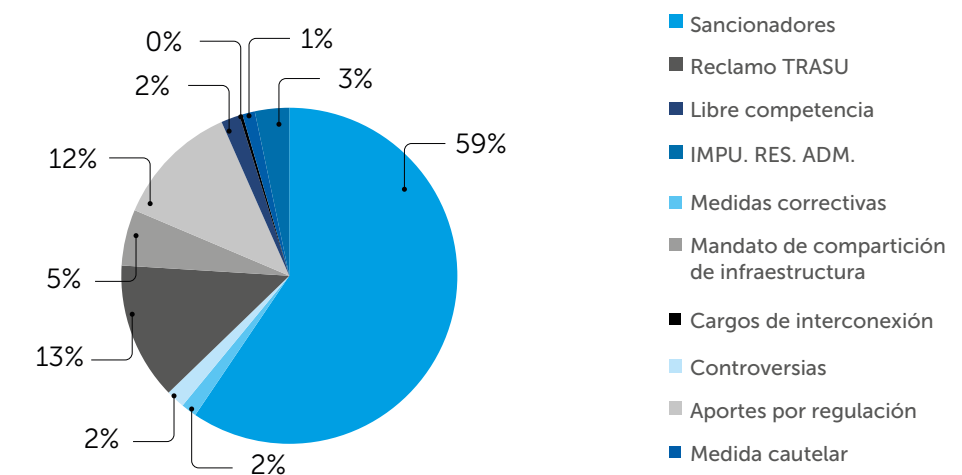
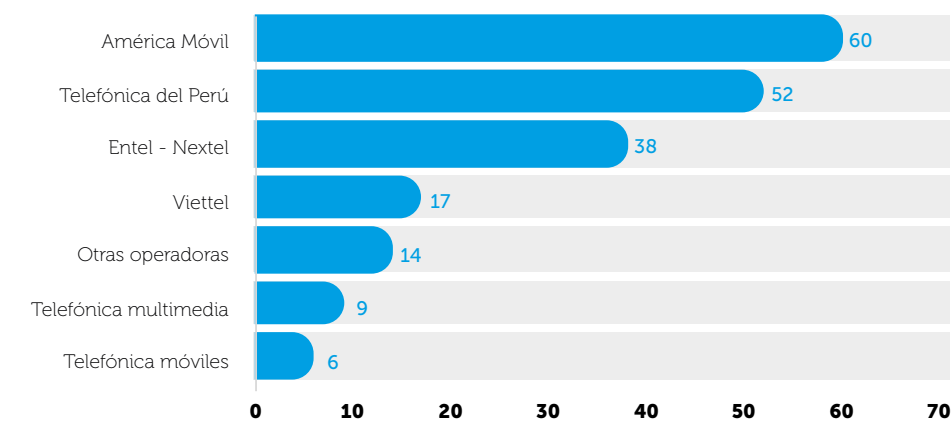


Gráfico 85. Carga judicial según tipo de demandante al 31/12/2020



Los principales grupos demandantes en los procesos contenciosos administrativos **sancionadores son el Grupo Telefónica del Perú y América Móvil Perú.**

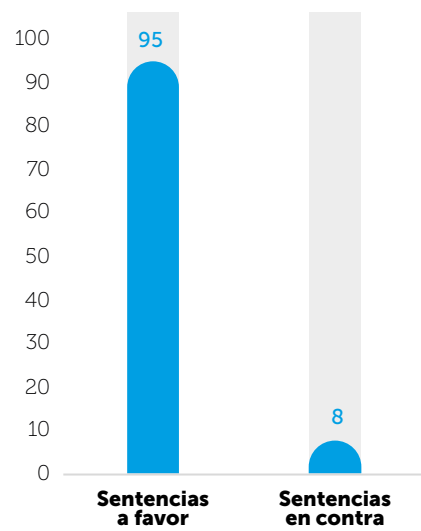
Fuente: Memorando N.º 0009-PP/2021 - Procuraduría - OSIPTEL



✓ Sentencias a favor y en contra

En el 2020 se obtuvieron 95 sentencias a favor emitidas en primera y segunda instancia judicial y solo ocho sentencias en contra. El resultado fue consecuencia del monitoreo y análisis semestral de las sentencias emitidas. Así, se fortaleció la estrategia de defensa y el manejo de la predictibilidad de los pronunciamientos por parte del equipo de la Procuraduría.

Gráfico 86. Consolidado de sentencias a favor y en contra obtenidas entre enero y diciembre del 2020

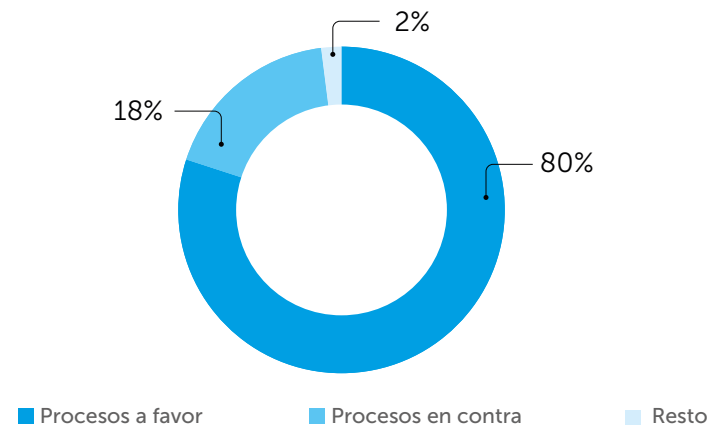


Fuente: Procuraduría - OSIPTEL

✓ Procesos concluidos

Se concluyeron 39 procesos judiciales. El 80% (31) fueron a favor del OSIPTEL, confirmándose, en última instancia judicial, la legalidad de sendas resoluciones emitidas por los diferentes órganos del Regulador.

Gráfico 87. Procesos judiciales ganados versus perdidos del año 2020



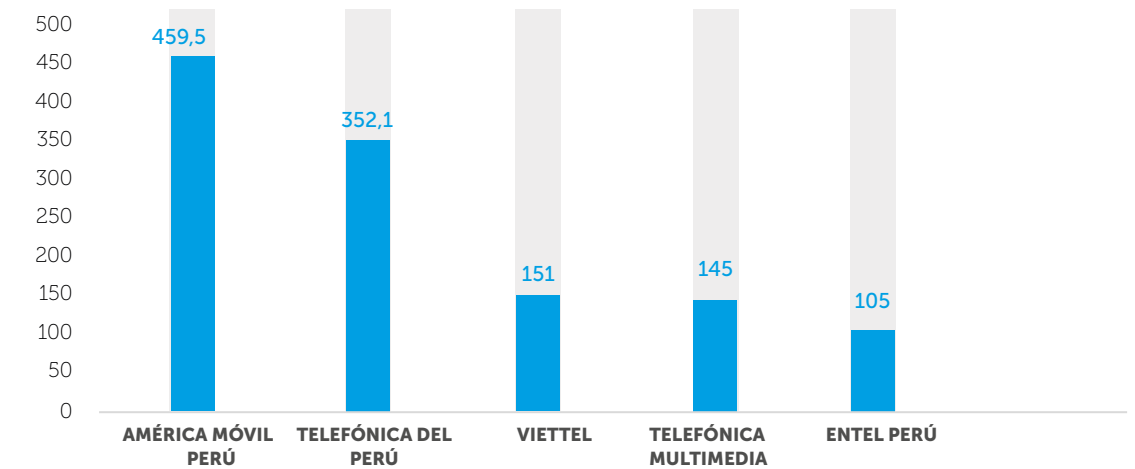
Fuente: Procuraduría - OSIPTEL

Del total de procesos concluidos, se emitieron 19 sentencias con calidad de cosa juzgada, confirmando la legalidad de resoluciones sancionadoras emitidas por OSIPTEL frente a cero resoluciones declaradas inválidas, así como, la legalidad de una resolución tributaria sobre el aporte por regulación del OSIPTEL, evitándose devolver el monto insoluto de S/ 544,119 más intereses a la fecha. Esto es considerado el principal logro de la gestión de defensa jurídica. Además, se confirmaron judicialmente seis resoluciones administrativas emitidas por el TRASU y solo cuatro fueron declaradas inválidas judicialmente.

Cabe precisar que 18 de estos procesos concluidos cuestionaban sanciones de multa y tenían más de cuatro años en trámite ante el Poder Judicial. Su término ha permitido retomar el cobro de 1 212,6 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) en multas, que serán remitidas al fondo del Fitel (hoy a cargo del Programa Nacional de Telecomunicaciones - Pronatel).

América Móvil Perú es el operador que acumula el mayor monto de las sanciones de multas impuestas por el OSIPTEL y confirmadas judicialmente, seguido por Telefónica del Perú.

Gráfico 88. Multas confirmadas judicialmente por empresa



Fuente: Memorando N.º 091-PP/2020, N.º 199-PP/2020 y reporte de multas judicializadas al IV trimestres del 2020. Procuraduría - OSIPTEL

La gestión de la defensa arbitral

Al 31 de diciembre del 2020 se tenían en trámite tres procesos de arbitraje en tres sedes arbitrales distintas. Estos procesos se atendieron de forma virtual tras la suspensión del proceso presencial, como parte de las medidas aplicadas por la emergencia sanitaria. Está pendiente la emisión del respectivo laudo arbitral.

Cuadro 41. Procesos arbitrales en trámite

N.º	Código	Materia	Demandante	Demandado	Sede arbitral
1	A-017	EJECUCIÓN DEL CONTRATO	INMOBILIARIA QUIÑONES S.A.C.	OSIPTEL	DIRECCIÓN DE ARBITRAJE - OSCE
2	A-019	EJECUCIÓN DEL CONTRATO	INMOBILIARIA QUIÑONES S.A.C.	OSIPTEL	CENTRO DE ARBITRAJE DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE LIMA
3	A-020	NEGOCIACIÓN COLECTIVA	SITRA	OSIPTEL	OSIPTEL TRIBUNAL ARBITRAL AD HOC

Fuente: Procuraduría - OSIPTEL



Retos de la pandemia

La emergencia sanitaria originada por la COVID-19 y las medidas de aislamiento social se convirtieron en un reto para la Procuraduría. Se organizó un plan de trabajo con los abogados y practicantes para atender los expedientes administrativos digitalizados. Se avanzó con el estudio de los casos más relevantes mientras estuvo detenida la labor del Poder Judicial y se procedió a digitalizar los expedientes judiciales físicos para que pudieran ser manejados a la distancia por los colaboradores, en resguardo de su salud. Además, se implementó *Google Hangouts* y *Google Meets*.

Indicadores clave

- Se alcanzó el 10% de procesos judiciales concluidos en el ejercicio 2020.
- Se alcanzó la meta programada para el ejercicio 2020 de 80% de procesos judiciales concluidos a favor del OSIPTEL.
- Se ha obtenido el 94% de sentencias emitidas en diferentes instancias judiciales a favor del OSIPTEL.
- Se superó la meta programada de 47% de procesos judiciales con una antigüedad mayor a cuatro años concluidos.
- Se alcanzó la meta programada del 16% de procedimientos administrativos concluidos en el 2020.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

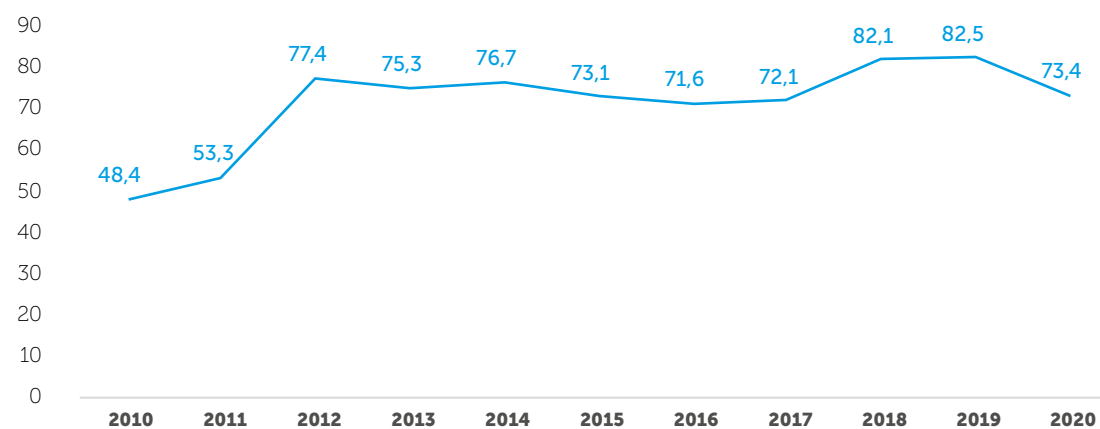
La gestión administrativa está a cargo de la Oficina de Administración y Finanzas (OAF), quienes garantizaron el desarrollo de las actividades institucionales con un eficiente manejo de la recaudación y la fiscalización del aporte que brindan las empresas operadoras del sector al OSIPTEL.

La Unidad de Recaudación del Aporte (URDA) es la responsable de administrar los recursos obtenidos por el Aporte por Regulación. Este tributo es el recurso fundamental de los ingresos propios del OSIPTEL. En ese sentido, siendo parte del modelo de excelencia institucional, las acciones desarrolladas para garantizar el cumplimiento del aporte se basan en los siguientes criterios:

- Eficiencia en el trabajo. Se requiere a las empresas operadoras el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, a través de la validación en la presentación de sus declaraciones juradas, en la autodeterminación de la base imponible y en el pago del aporte respectivo.
- Calidad en el servicio. Se brinda asesoría y apoyo a las empresas operadoras para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
- Gestión de personas. Se fortalece el desarrollo de valores y la capacidad profesional en materia tributaria con la finalidad de asegurar la recaudación del aporte por regulación.

Dichos criterios son mantenidos para lograr el objetivo institucional, pero en el 2020 la pandemia de la COVID-19 afectó la recaudación, tal como se muestra en el gráfico siguiente.

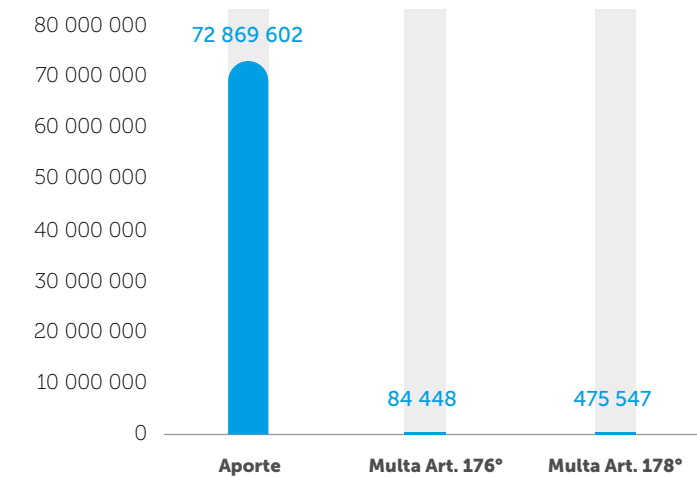
Gráfico 89. Evolución del aporte por regulación en millones de S/



Fuente: AOF- OSIPTEL

El proceso de recaudación del Aporte por Regulación, se realizó a través de tres conceptos principales, los cuales se aprecian en el siguiente gráfico:

Gráfico 90. Recaudación por conceptos en el 2020 (S/)

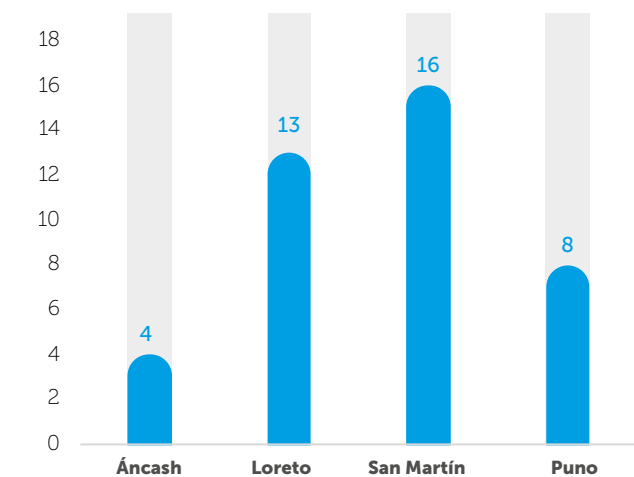


Fuente: OAF- OSIPTEL

Asimismo, en el 2020 se continuaron con las capacitaciones para las operadoras, pero de manera virtual. Se logró capacitar a 41 operadoras ubicadas en ciudades fuera de Lima Metropolitana. Dichas preparaciones fueron desarrolladas por el personal de la URDA mediante trabajo remoto y bajo

el apoyo de la plataforma de videoconferencia MS Teams. Las instrucciones buscaron concientizar a las operadoras sobre la importancia del cumplimiento y presentación de sus obligaciones tributarias, especialmente el Aporte por Regulación al OSIPTEL:

Gráfico 91. Capacitaciones virtuales a operadores fuera de Lima



Fuente: OAF- OSIPTEL



ESTADOS FINANCIEROS



CONSORCIO: LLONTOP PALOMINO Y ASOCIADOS S. CIVIL Y MANRIQUE MEDINA Y BARRIGA PAREDES S. CIVIL DE R.L.

DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

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

Párrafo introductorio

Hemos auditado los estados financieros adjuntados del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, que comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2020, y a los estados de gestión, de cambios en el patrimonio neto y de flujos de efectivo por el periodo terminado el 31 de diciembre de 2020, así como el resumen de política contables significativas y otras notas explicativas.

Responsabilidad de la Administración sobre los estados financieros

La Administración del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados en el Perú, y del control interno que la Administración determina que es necesario para permitir la preparación de estados financieros que estén libres de imprecisiones o errores significativos, ya sea debido a fraude o error.

Responsabilidad del Auditor

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros basada en nuestra auditoría. Realizamos nuestra auditoría de acuerdo con normas internacionales de auditoría. Dichas normas exigen que cumplamos con los requerimientos éticos, así como que la auditoría sea planificada y realizada para obtener seguridad razonable sobre si los estados financieros están libres de imprecisiones o errores significativos.

Una auditoría implica realizar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la valorización de los riesgos de imprecisiones o errores significativos en los estados financieros, ya sea debido a fraude o error. Al realizar esas valorizaciones de los riesgos de imprecisiones o errores, el auditor considera el control interno pertinente de la Entidad para la preparación y presentación razonable de los estados financieros por la Entidad, con el objeto de diseñar los procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no para propósitos de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Entidad. Una auditoría también incluye evaluar la idoneidad de las políticas contables utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables realizadas por la Administración, así como evaluar la presentación general de los estados financieros.

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

Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntados presentan razonablemente en todos los aspectos importantes, la situación financiera del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, al 31 de diciembre del 2020, los resultados de gestión y sus flujos de efectivos para el año terminado en esa fecha, de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados.



CONSORCIO: LLONTOP PALOMINO Y ASOCIADOS S. CIVIL Y MANRIQUE MEDINA Y BARRIGA PAREDES S. CIVIL DE R.L.

Otros asuntos

Los estados financieros del ejercicio económico 2019 fueron examinados por nosotros, con fecha 05 de marzo de 2021, emitiendo una opinión limpia.

Lima – Perú

12 de mayo de 2021

Refrendado por: **Consortio: Llontop Palomino y Asociados Sociedad Civil / Manrique Medina y Barriga Paredes Sociedad Civil de R.L.**

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




ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES – OSIPTEL

 ESTADO DE SITUACION FINANCIERA (Notas 1 y 2)
 (En Soles)

	Nota	Al 31 de diciembre de:			Nota	Al 31 de diciembre de:	
		2020	2019			2020	2019
ACTIVO				PASIVO Y PATRIMONIO			
ACTIVO CORRIENTE				PASIVO CORRIENTE			
Efectivo y equivalente de efectivo	3	30,222,034	33,660,363	Sobregiros bancarios	10	809	357
Cuentas por cobrar (Neto)	4	32,263	38,620	Cuentas por pagar a proveedores	11	10,304,143	5,511,316
Otras cuentas por cobrar (Neto)	5	11,860,276	12,269,515	Impuestos, contribuciones y otros	12	793,503	613,648
Inventarios (Neto)	6	116,712	119,863	Remuneraciones y beneficios sociales	13	4,281,552	3,705,643
Servicios y otros pagados por anticipado	7	1,727,797	1,161,279	Otras cuentas del pasivo	14	117,534	406,972
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		43,959,082	47,249,640	TOTAL PASIVO CORRIENTE		15,497,541	10,237,936
ACTIVO NO CORRIENTE				PASIVO NO CORRIENTE			
Propiedad, planta y equipo (Neto)	8	19,552,057	19,169,348	Beneficios sociales	15	0	892,325
Otras cuentas del activo (Neto)	9	2,230,084	2,711,643	Provisiones	16	14,682,999	12,983,416
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE		21,782,141	21,880,991	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE		14,682,999	13,875,741
TOTAL ACTIVO		65,741,223	69,130,631	TOTAL PASIVO		30,180,540	24,113,677
CUENTAS DE ORDEN	20	386,720,689	277,215,684	PATRIMONIO			
				Hacienda Nacional	17	86,409,406	86,409,406
				Resultados no realizados	18	5,029,986	5,029,986
				Resultados acumulados	19	-55,878,709	-46,422,438
				TOTAL PATRIMONIO		35,560,683	45,016,954
				TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		65,741,223	69,130,631
				CUENTAS DE ORDEN	20	386,720,689	277,215,684

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



4.

ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES – OSIP

 ESTADO DE GESTIÓN (Notas 1 y 2)
 (En Soles)

	Nota	Por el año terminado el 31 de diciembre de:	
		2020	2019
INGRESOS			
Ingresos no tributarios	21	4,090	4,966
Aportes por regulación	22	71,673,278	78,908,710
Trasposos y Remesas recibidas	23	138,900	0
Ingresos financieros	24	390,782	584,583
Otros ingresos	25	2,870,614	6,768,726
TOTAL INGRESOS		75,077,664	86,266,985
COSTOS Y GASTOS			
Gastos en bienes y servicios	26	-24,744,414	-31,675,601
Gastos de personal	27	-49,763,903	-48,993,551
Gastos por pensiones, prestaciones y asistencia social	28	-2,261,096	-2,097,756
Donaciones y transferencias otorgadas	29	-302,689	-237,549
Estimaciones y provisiones del ejercicio	30	-5,972,900	-6,369,671
Gastos financieros	31	-713,359	-16,010
Otros gastos	32	-775,565	-489,236
TOTAL COSTOS Y GASTOS		-84,533,935	-89,879,374
RESULTADO DEL EJERCICIO DÉFICIT		-9,456,271	-3,612,389

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



5.

