

5G



MEMORIA

2022

Memoria 2022

Edición N.º 1 – Mayo del 2023

Presidente ejecutivo:

Rafael Muenta Schwarz

Directora de la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales:

Carmen Cárdenas Díaz

Redacción, edición, diseño y diagramación:

Preciso Agencia de Contenidos

www.preciso.pe

Coordinación:

Reynaldo Fernández Campos

Omar Herrera Villanueva

Imágenes:

OSIPTEL

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

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

© 2023 OSIPTEL.

Derechos reservados OSIPTEL Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, Calle la Prosa 136 - San Borja

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



MEMORIA INSTITUCIONAL 2022

ÍNDICE DE CONTENIDOS

6

CARTA DEL PRESIDENTE

50

OSIPTEL EN CIFRAS

12

PRINCIPALES LOGROS ALCANZADOS EN EL 2022

54

GESTIÓN Y RESULTADOS

16

RADIOGRAFÍA DE LAS TELECOMUNICACIONES

210

AGENDA PENDIENTE





CARTA DEL PRESIDENTE

Esta memoria representa las primeras páginas de un nuevo capítulo en la historia de nuestra institución. En el 2022, el OSIPTEL inició una nueva gestión, reafirmando su compromiso de promover y garantizar la libre y leal competencia en el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones, en un periodo en el que los distintos sectores de la economía nacional buscaron recuperar su dinamismo, a pesar del vendaval político.

La pandemia de la COVID-19 tuvo un impacto disruptivo en el rol de las telecomunicaciones, en el desarrollo de la vida cotidiana, obligando a diversas actividades económicas y quehaceres diarios a atravesar fascinantes procesos de transformación digital. En consecuencia, redoblamos nuestros esfuerzos, tanto en la fiscalización de la provisión de los servicios, así como en la orientación e información a los usuarios, empoderándolos para tomar mejores decisiones de elección y consumo.

Sin embargo, el súbito giro hacia el uso de medios e interacciones virtuales también generó mayores riesgos de ciberdelincuencia. A finales del 2021, los casos de fraudes y robos de cuentas bancarias, a través de la contratación o reposición indebida de tarjetas SIM, fueron en aumento. Los delincuentes suplantaban la identidad de los usuarios para contratar servicios y recuperar líneas telefónicas bloqueadas.

Ante esta situación, el OSIPTEL actuó rápidamente, estableciendo nuevas regulaciones para que las empresas operadoras tomaran medidas de precaución y notificaran a los titulares de las líneas ante solicitudes de estos trámites. Como resultado, para finales del 2022, se produjo una disminución significativa en la cantidad de casos de fraudes y robos a través de la suplantación de líneas móviles.

Otro tema que amenaza la seguridad del usuario es la comercialización y contratación informal y ambulatoria de líneas de servicios móviles. Esta práctica pone en riesgo los datos personales de los usuarios. Así quedó demostrado al revisar los registros de abonados de las empresas operadoras, en los que no solo se registran inconsistencias y sinsentidos, sino también casos en los que tanto nombres como tipos y números de documentos no coinciden con los datos oficiales del RENIEC.

En respuesta, notificamos a las empresas operadoras sobre estas inconsistencias a fin de que sean subsanadas o incluso se tomen medidas como la baja definitiva de la línea. Además, incrementamos la fiscalización para combatir la venta informal. Sin embargo, las empresas operadoras se resisten a erradicar esta práctica irregular.

En línea con las mejores prácticas internacionales, se continuó con la implementación del plan de simplificación para el periodo 2021-2023, el cual tiene como objetivo revisar diversas normas para ser reordenadas o derogadas. Durante el 2022, se revisó el 100 % de las normas planificadas relacionadas a la casillas de voz, comercialización y larga distancia. Además, continuamos con la evaluación ex post de las normas que emitidos.

El 2022 también significó el desarrollo de medidas regulatorias para dinamizar la competencia como el reordenamiento de las condiciones de uso, en función del ciclo del usuario; la revisión de cargos de interconexión tope en redes fijas, para comentarios; y la terminación de llamadas en redes móviles. También cabe resaltar la fijación del factor de productividad aplicable a las tarifas de telefonía fija de Telefónica del Perú S.A.A. para el periodo septiembre 2022-agosto 2025 y el

inicio del procedimiento de revisión y fijación de tarifas tope para las prestaciones de reconexión y aquellas derivadas de las condiciones de uso.

El marco global de la transformación digital también ha fortalecido los esfuerzos de supervisión del OSIPTEL. En el 2021, entró en funcionamiento nuestro Centro de Monitoreo de Redes el cual nos permite tener información actualizada sobre la interrupción de los servicios de telefonía móvil. En el 2022, potenciamos esta herramienta conectándola a los sistemas de alarma de las empresas operadoras, lo que nos permitió contar con información en tiempo real de las interrupciones en los servicios de internet móvil y fijo.

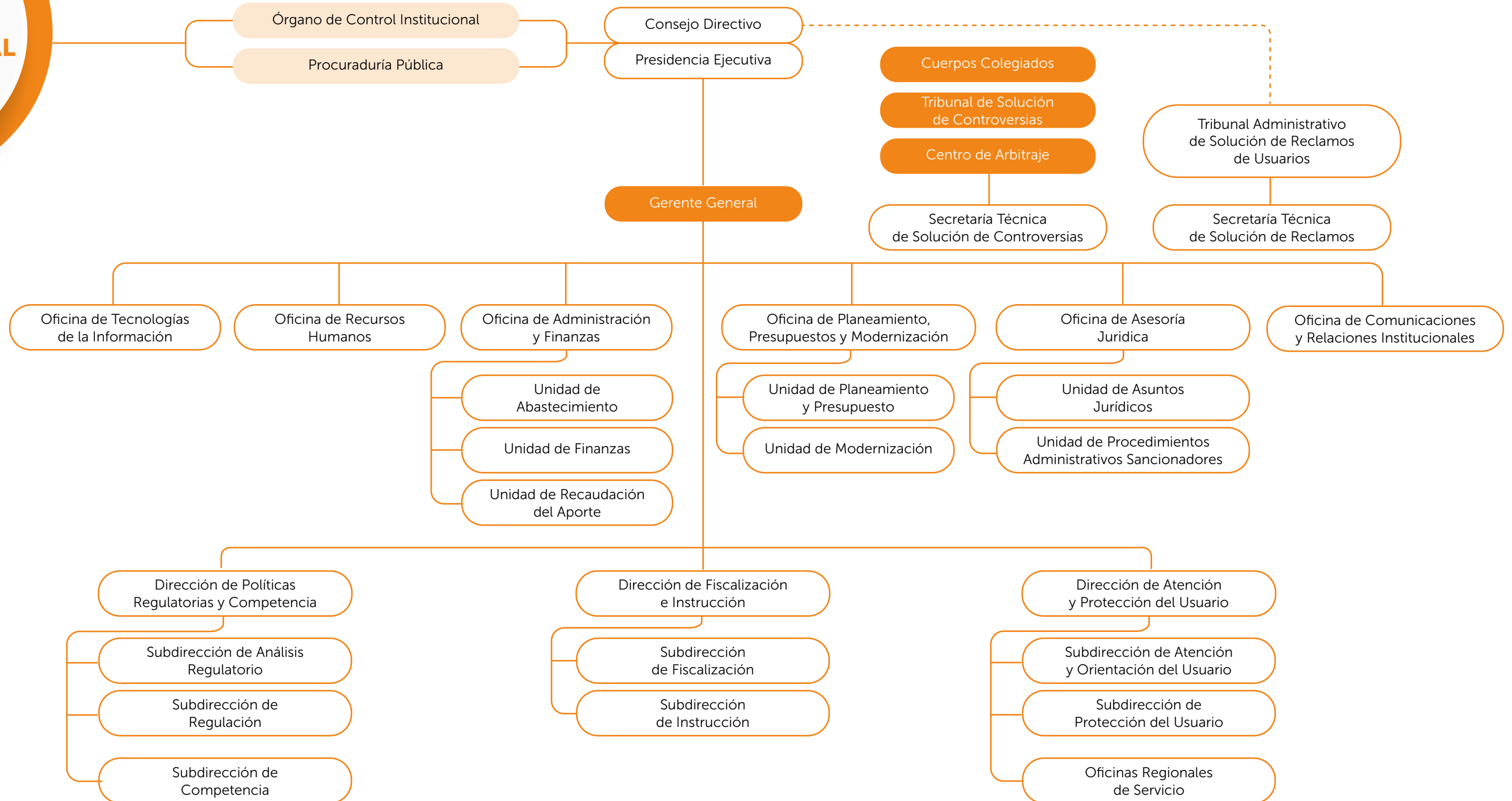
Además, iniciamos el despliegue de un sistema que permitirá realizar mediciones automatizadas a la calidad del acceso a internet, tanto para el servicio fijo, desde los *routers*; como desde los aplicativos de gestión de usuario para *smartphones*, en el caso del servicio móvil. Este sistema tiene por objetivo motivar la mejora de los servicios a través de una supervisión preventiva y proactiva que permita solucionar rápidamente los problemas de calidad en favor de los usuarios.

Todas estas acciones y esfuerzos, entre otras que se desarrollarán en esta memoria, se encuentran enmarcadas en el Plan Estratégico Institucional para el periodo 2022-2026, el mismo que guiará a la institución a continuar un profundo proceso de transformación cultural, desarrollo del talento humano, integración de procesos y de implementación de herramientas digitales para mejorar su eficiencia. Además, continuaremos enfrentando la informalidad en el mercado de telecomunicaciones y fortaleciendo la experiencia del usuario, a través de un ambicioso rediseño de los procesos de reclamos.



Rafael Eduardo Munte Schwarz
Presidente ejecutivo del OSIPTEL

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL





CONSEJO DIRECTIVO



Presidente del Consejo Directivo

Rafael Eduardo Munte Schwarz



Director Miembro del Consejo Directivo

Jesús Eduardo Guillén Marroquín



Director Miembro del Consejo Directivo

Arturo Leonardo Vásquez Cordano



Directora de Atención y Protección del Usuario

Tatiana Mercedes Piccini Antón



Director de Políticas Regulatorias y Competencia

Lennin Frank Quiso Córdova



Director de Fiscalización e Instrucción

Luis Alejandro Pacheco Zevallos



Director Miembro del Consejo Directivo

Carlos Federico Barreda Tamayo



Director Miembro del Consejo Directivo

Jesús Otto Villanueva Napuri



Director de Asesoría Jurídica

Luis Alberto Arequipeño Támara (*)



Directora de Comunicaciones y Relaciones Institucionales

Carmen del Rosario Cárdenas Díaz



Director de Tecnologías de la Información

Andrés Aguayo Bustamente



Directora de Planeamiento, Presupuesto y Modernización (e)

Esther Rosario Dongo Cahuas

EQUIPO LÍDER



Gerente General

Sergio Enrique Cifuentes Castañeda



Procuraduría Pública

Kelly Silvana Minchán Antón



Jefe de Órgano de Control Institucional

Juan Carlos Arzola Tong



Directora de Administración y Finanzas (e)

Jhuly Luna Olmos de Reátegui (**)



Directora de Recursos Humanos

Wendy Karim Chávez Abanto



Secretaria Técnica de Solución de Controversias (e)

Zaret Matos Fernández



Secretario Técnico de Solución de Reclamos (e)

Carlos Enrique Maesaka Yamasaki

(*) Hasta el 30 de abril del 2023

(**) Hasta el 1 de junio del 2023

(e) Encargado

PRINCIPALES LOGROS ALCANZADOS EN EL 2022





HACIA AFUERA

Orientaciones en programas radiales

A través del programa radial Línea Directa con OSIPTEL se brinda orientación a los usuarios de servicios de telecomunicaciones y a la ciudadanía en general, además de dar respuesta en vivo a las consultas que puedan formular. En el 2022, se difundieron 364 programas en emisoras radiales regionales logrando alcanzar a 1 654 120 oyentes, de acuerdo a los estudios de medición. Si se toma en cuenta la cantidad de anuncios que promocionaron los programas y los temas a tratar en cada uno de ellos, el impacto pudo ser de 18 195 320 radioescuchas potenciales. El éxito del programa generó, adicionalmente, la difusión gratuita de 330 programas radiales a nivel nacional que favorece el despliegue de la labor de orientación del OSIPTEL.

Aprobación del TUO del Reglamento de Reclamos

Mediante Resolución de Consejo Directivo N.º 099-2022-CD/OSIPTEL se aprobó el Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el cual sistematiza y consolida todas las disposiciones normativas relacionadas al procedimiento para la tramitación de reclamos, recursos de apelación y quejas contenidas en diferentes resoluciones emitidas por el OSIPTEL. De esta manera, los abonados, usuarios, empresas operadoras y demás interesados, cuentan ahora con un único instrumento normativo que contenga las disposiciones vigentes del Reglamento de Reclamos. A través de sus diversos canales de atención y actividades de acercamiento hacia los usuarios, el OSIPTEL ha venido informando a la ciudadanía sobre los alcances de este nuevo dispositivo normativo.



Reconocimiento de Checa tu equipo móvil

Checa tu equipo móvil fue reconocida como finalista de la edición 2022 del premio Buenas Prácticas en la Gestión Pública otorgado por la institución Ciudadanos al Día. Esta herramienta digital del OSIPTEL ha logrado empoderar al usuario al reducir la asimetría de información comercial existente, pues transparenta la información de los precios de los equipos móviles disponibles en el mercado y los pone a disposición del público, a través de un mecanismo moderno, sencillo, de rápido acceso y con datos mensualmente actualizados.

Gestión de seguridad de información

En el 2022, se reforzó la seguridad en trámites de contratación y reposición de servicios. A finales del 2021, las estafas y robos de cuentas bancarias a través de celulares (*SIM swapping*) se fueron incrementando. Los ciberdelincuentes suplantaban identidades de los usuarios para la contratación de servicios y reposición de líneas bloqueadas. En respuesta, el OSIPTEL implementó la normativa para que las empresas operadoras cumplieran una serie de precauciones para evitar estas estafas. Para finales del 2022, el número de estafas y robos mediante celulares se redujo significativamente.

Sistema automatizado de medición de internet

En el segundo semestre del 2022, el OSIPTEL inició el despliegue del sistema automatizado de medición de la calidad del servicio de acceso a internet, basado en sondas embebidas. Este sistema permitirá realizar mediciones automatizadas de manera idónea y representativa a nivel nacional, directamente desde los *routers* del servicio de internet fijo y desde los aplicativos de gestión de usuarios (Mi Claro, Mi Movistar, Mi Entel, Mi Bitel) de las empresas operadoras instalados en *smartphones*. Este sistema busca incentivar la mejora de los servicios desde un enfoque

preventivo y proactivo de la fiscalización que permita corregir en corto tiempo los problemas de calidad en beneficio de los usuarios. Para ello, el regulador solicitará compromisos de mejora a las empresas operadoras en aquellos lugares en donde se haya verificado incumplimiento de los indicadores de calidad. Solo en los casos en donde se verifique que no se han materializado dichas mejoras a través de nuevas mediciones que validen el cumplimiento de los indicadores, el OSIPTEL podrá imponer sanciones.

HACIA DENTRO

Reconocimiento de gestión de marca interna: Premio ANDA 2022

El equipo de Comunicación Interna del OSIPTEL fue seleccionado como finalista en la categoría de Gestión de Marca Interna en el Premio ANDA 2022. El OSIPTEL quedó entre las tres mejores instituciones en la gestión de la comunicación interna en el 2022 junto a Movistar y Sodimac/Maestro. Este reconocimiento destaca las buenas prácticas que realiza la institución en la gestión de la comunicación interna y el fortalecimiento de la cultura y clima laboral, lo que tiene un impacto positivo en la gestión del talento. Además, este reconocimiento posiciona al OSIPTEL como un referente a nivel nacional en este tipo de prácticas, no solo en el sector público sino también en el privado.

Reconocimiento Great Place To Work (*)

Por cuarto año consecutivo, el OSIPTEL fue reconocido por el Great Place To Work Institute, formando así parte de un grupo reducido de instituciones públicas (INDECOPI, OEFA, COFIDE, entre otras) que buscan elevar sus estándares en cuanto a clima laboral. En esa línea, en el 2022, se alcanzó por primera vez desde que inició la aplicación de esta herramienta una participación del 94 % del personal en la Encuesta de Clima Institucional y se obtuvo en el *trust index* un 71 % de satisfacción.

(*) Los mejores lugares para trabajar

RADIOGRAFÍA DE LAS TELECOMUNICACIONES





PANORAMA GENERAL: LA ECONOMÍA PERUANA SIGUE CRECIENDO

En el año 2022, la evolución de la economía peruana estuvo afectada por el crecimiento de la inflación, que a su vez estuvo impulsada por los problemas globales en las cadenas de suministro, la rápida recuperación de la economía global luego de las restricciones impuestas para frenar el avance de la COVID-19 y los impactos de la guerra entre Ucrania y Rusia, la cual generó incrementos en los

precios de los *commodities* alimenticios, los combustibles y los fertilizantes.

En este complejo contexto, en el 2022, el PBI peruano se expandió en 2,7 % respecto del 2021, impulsado por el aumento en la demanda interna (2,3 %) y las exportaciones (5,9 %).



DINÁMICA DEL SECTOR TELECOMUNICACIONES

Entre enero y diciembre del 2022, los ingresos operativos de las empresas del sector telecomunicaciones se expandieron en 3,1 % gracias al crecimiento de ingresos provenientes de los servicios móviles (8,1 %), internet fijo (7,9 %) y transmisión de datos y alquiler de circuitos (3,5 %). [ver Cuadro 1]

Los mayores ingresos de los servicios móviles fueron consecuencia de la mayor cantidad de líneas móviles en servicio, especialmente bajo la modalidad de contrato

(pospago y control), las cuales alcanzaron los 17 millones en el 2022, y representaron el 41 % de la planta móvil.

Por su parte, el incremento de ingresos en los servicios de internet fijo se debió a la mayor cantidad de conexiones en servicio, que alcanzaron la cifra de 3,3 millones a diciembre del 2022. Esto significó un avance del 6,5 % en comparación con el mismo periodo del 2021 (3,1 millones de conexiones).

Cuadro 1. Ingresos operativos del sector, desagregado por línea de negocio (millones de S/)

Línea de negocio	2021		2022		2022/2021
	Ingresos	Participación	Ingresos	Participación	
Servicios móviles	8626,2	42,1 %	9326,8	44,1 %	▲ 8,1 %
Internet fijo	2735,0	13,3 %	2949,7	14,0 %	▲ 7,9 %
Televisión de paga	1906,6	9,3 %	1764,5	8,3 %	▼ -7,5 %
Transmisión de datos y alquiler de circuitos	1017,7	5,0 %	1052,9	5,0 %	▲ 3,5 %
Interconexión	459,6	2,2 %	382,2	1,8 %	▼ -16,9 %
Telefonía fija local y de larga distancia	550,4	2,7 %	446,2	2,1 %	▼ -18,9 %
Venta y alquiler de equipos	4531,9	22,1 %	4284,0	20,3 %	▼ -5,5 %
Otros ingresos operativos	681,1	3,3 %	928,1	4,4 %	▲ 36,3 %
Total de ingresos	20 508,5		21 134,4		▲ 3,1 %

Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC-OSIPTEL



Cuadro 2. Ingresos operativos de las principales empresas operadoras del sector

Empresa operadora	2021		2022		2022 - 2021
Movistar	7049,2	34,4 %	7156,3	33,9 %	▲ 1,5 %
Claro	6231,1	30,4 %	6470,1	30,6 %	▲ 3,8 %
Entel	3941,0	19,2 %	3901,3	18,5 %	▼ -1,0 %
Bitel	1429,6	7,0 %	1445,2	6,8 %	▲ 1,1 %
Directv	448,3	2,2 %	450,6	2,1 %	▲ 0,5 %
Otras empresas	1409,4	6,9 %	1710,8	8,1 %	▲ 21,4 %
Total de ingresos	20 508,5		21 134,4		▲ 3,1 %

Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC-OSIPTEL

A nivel de las principales empresas operadoras, al cierre del 2022, Claro y Movistar registraron los mayores crecimientos respecto al mismo periodo del 2021. Por su parte, Entel experimentó una reducción del 1,0 %. [ver Cuadro 2]

Entre enero y diciembre del 2022, los ingresos operativos de las empresas de telecomunicaciones crecieron en **3,1 %**, gracias al desempeño de los servicios móviles e internet fijo.

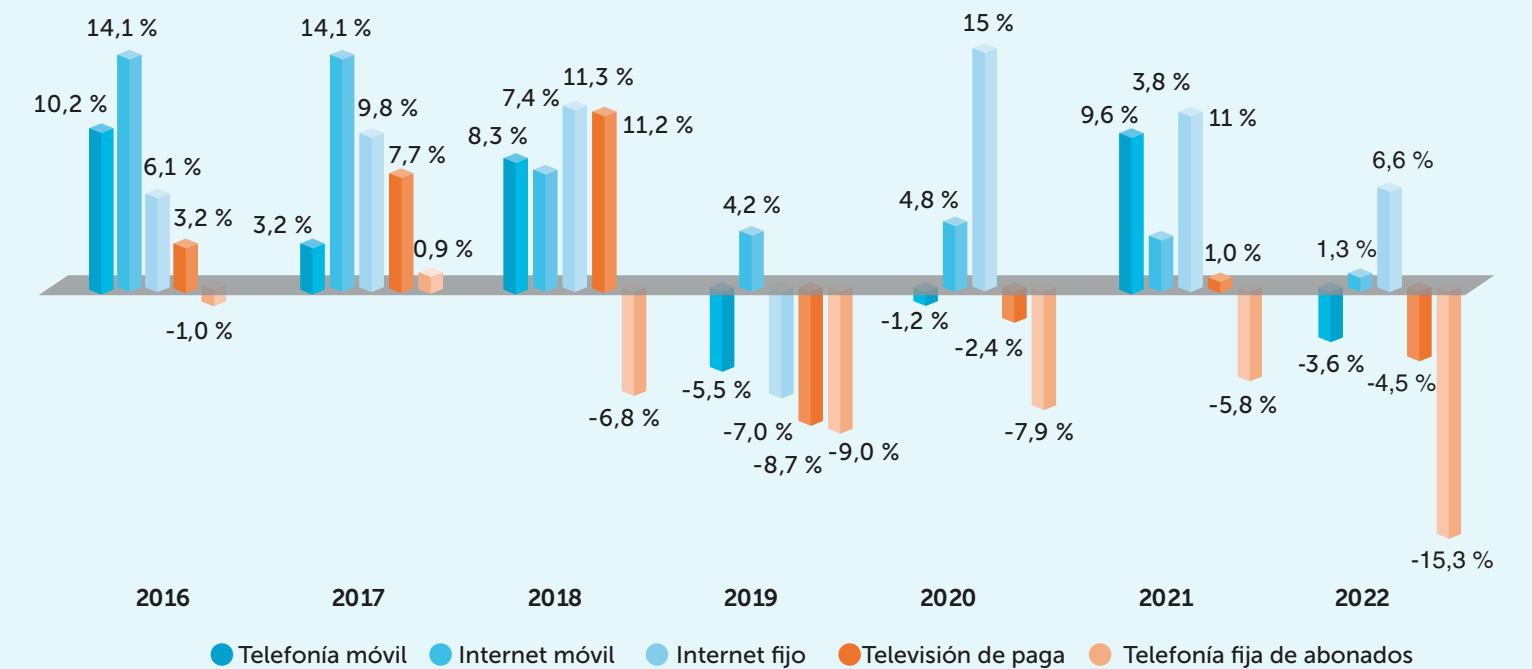


Recuadro 1. Variaciones en la cantidad de líneas y/o conexiones

A diciembre del 2022, se registraron las siguientes variaciones en los principales servicios:

- ✓ **Internet fijo.** El servicio registró un crecimiento anual del 6,6 %, debido principalmente a la mayor cantidad de conexiones por parte de Win y Wow que incrementaron su planta en 152 433 y 117 375 conexiones, respectivamente.
- ✓ **Internet móvil.** La cantidad de líneas móviles en servicio experimentó una reducción del 3,6 % (1 541 779 líneas menos), lo que mantuvo la tendencia decreciente iniciada en el 2019, asociado a la menor cantidad de líneas prepago.
- ✓ **TV de paga.** La cantidad de conexiones de TV de paga registró una disminución de 4,5 %, luego del crecimiento de 1,02 % que había registrado en el año 2021. [ver Gráfico 1]

Gráfico 1. Variación anual de los servicios públicos de telecomunicaciones



Elaboración: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC-OSIPTEL



TELEFONÍA MÓVIL

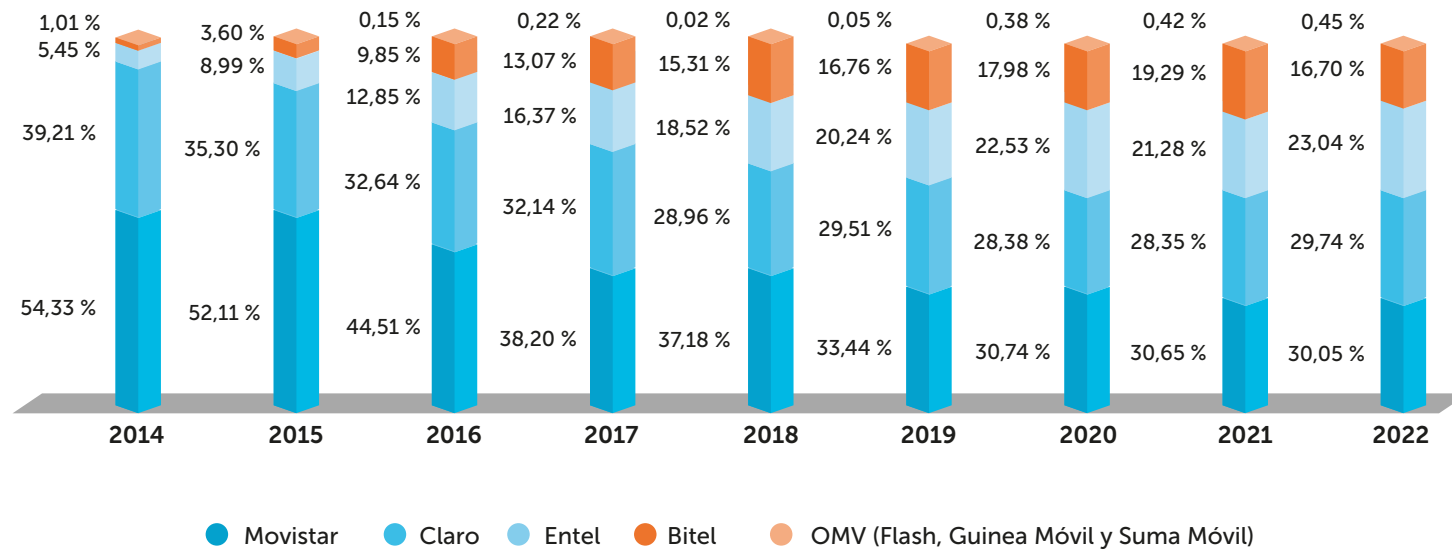
A diciembre del 2022, se mantenía la reducción sostenida del índice de concentración de mercado de Hirschman-Herfindahl (HHI)¹ en el mercado móvil, el cual alcanzó el valor de 2598. Con ello, el resultado es 1922 puntos menor al del 2014, año en el que ingresaron nuevos competidores al mercado y se inició una nueva dinámica comercial. En el 2014, las empresas operadoras establecidas (Claro y Movistar) poseían juntas

más del 93,5 % de participación en el mercado móvil, en tanto, las empresas entrantes (Entel y Bitel) tenían menos del 6,5 %. Sin embargo, estas últimas fueron incrementando su participación de forma sostenida y para diciembre del 2022 ganaron más de 33 puntos porcentuales, sumando juntas el 39,7 %, mientras que Claro y Movistar registraron 29,7 % y 30,1 %, respectivamente. [ver Gráfico 2]

En cuanto a la cantidad de líneas móviles en servicio, a diciembre del 2022, existían 41 587 615, lo que significó un ligero retroceso (-3,6 %) con respecto al 2021. Como consecuencia, la penetración fue de 123,9 líneas por cada 100 habitantes. Respecto al año anterior, la penetración del mercado de telefonía móvil retrocedió en 4,6 %. [ver Gráfico 3]

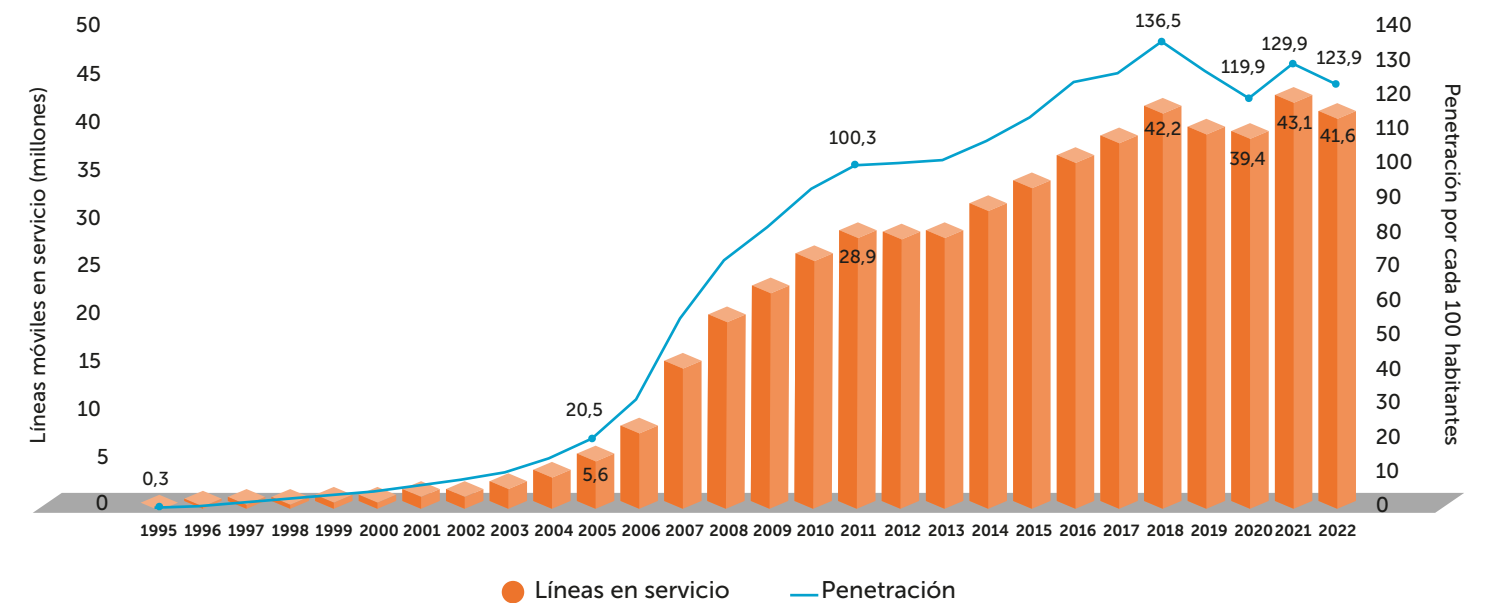
A diciembre del 2022, existían **41 587 615 líneas móviles en servicio**.

Gráfico 2. Participación del mercado de telefonía móvil



Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC-OSIPTEL

Gráfico 3. Líneas móviles en servicio y penetración a nivel nacional

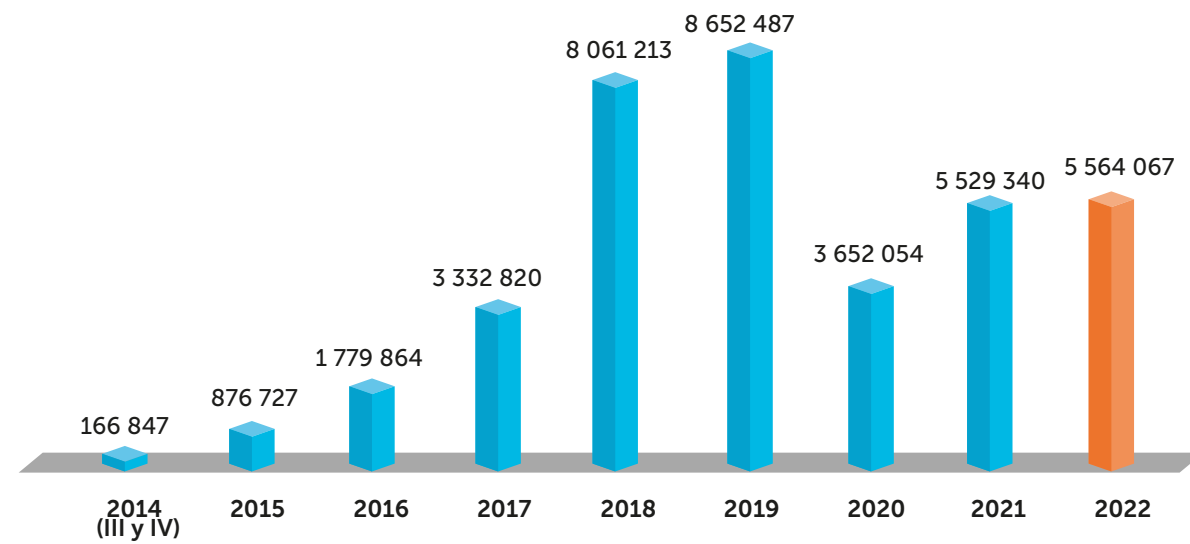


Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC-OSIPTEL

¹ 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; en otras palabras, es poco competitivo.



Gráfico 4. Líneas móviles portadas



Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC-OSIPTEL

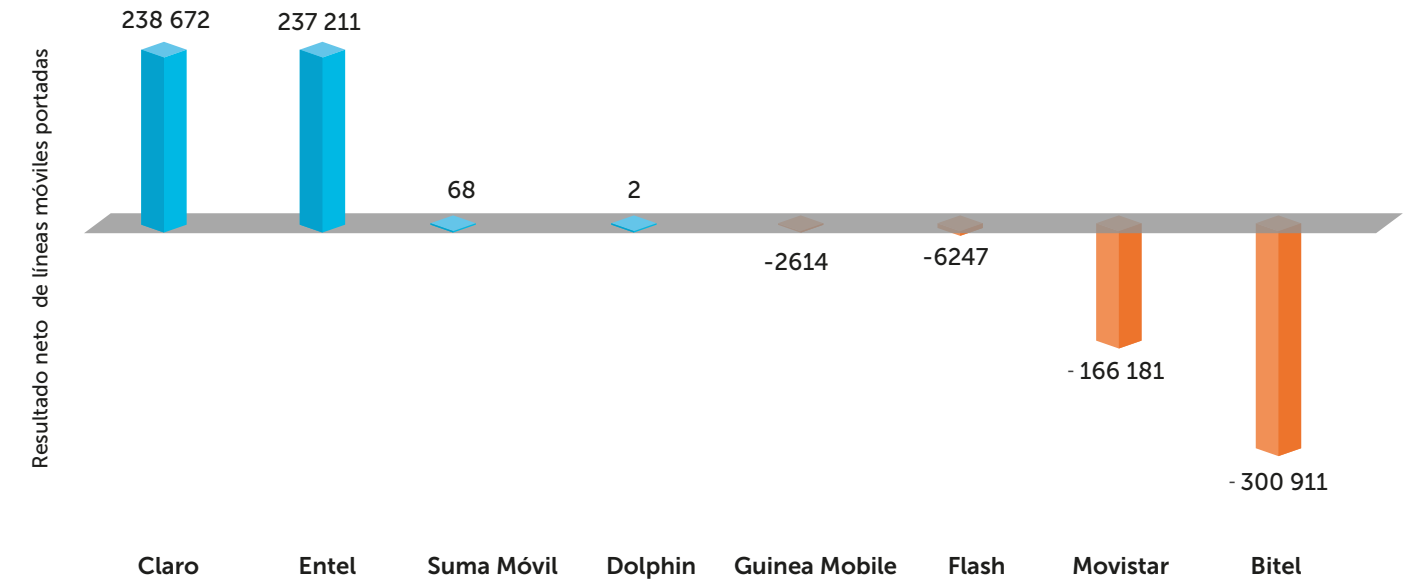
Por otro lado, a partir de mayo del 2022, el proceso de portabilidad numérica se ha ido retomando lentamente, tras suspenderse temporalmente a causa de la pandemia de la COVID-19. En el 2022, un total de 5 564 067 líneas móviles cambiaron de empresa operadora, lo que significó un crecimiento del 0,6 %, respecto a lo registrado durante todo el 2021. La cantidad de líneas portadas no presentó mayor variación respecto al año anterior. [ver Gráfico 4]

En este contexto, durante el 2022, Claro, Entel, Suma Móvil y Dolphin obtuvieron un saldo neto² positivo. Claro lideró el balance positivo con 238 672 líneas móviles netas portadas, seguida de Entel con 237 211 líneas netas portadas.

Por su parte, Bitel, Movistar, Flash y Guinea Mobile reportaron un saldo neto negativo. Bitel lideró al ceder 300 911 líneas, mientras que Movistar la siguió con 166 181 líneas perdidas. [ver Gráfico 5]

Claro y Entel lideraron la portabilidad móvil durante el 2022, con alrededor de 238 mil líneas netas portadas cada una.

Gráfico 5. Resultado neto de la portabilidad móvil en el 2022



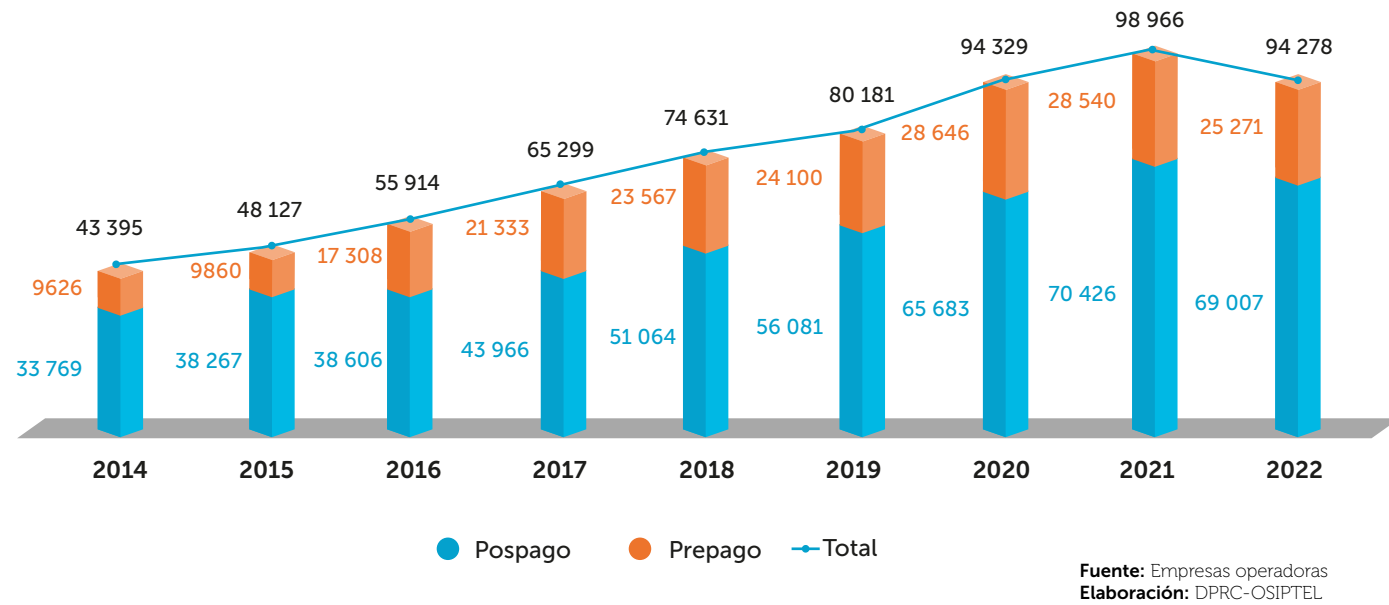
Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC-OSIPTEL



² El saldo neto de portabilidad refiere a la diferencia entre las líneas ganadas y perdidas.



Gráfico 6. Tráfico móvil según modalidad contractual (millones de minutos)



En relación con el tráfico de llamadas desde teléfonos móviles, se observó una contracción del 4,7 %, al pasar de 98 966 millones de minutos (durante el año 2021) a 94 278 millones de minutos (durante el año 2022). El 73,2 % del volumen de llamadas perteneció a las líneas correspondientes a la modalidad postpago.

El volumen de llamadas se contrajo en ambas modalidades, pero la más afectada fue la modalidad prepago, al reducirse en 11,5 %, al pasar de 28 540 millones a 25 271 millones de minutos. [ver Gráfico 6]

De los 94 155 millones de minutos iniciados desde una red celular (y terminado dentro del territorio nacional), el 53,8 % (50 672 millones de minutos) correspondió a llamadas hacia números móviles de otro operador, mientras que el 43,2 % (40 720 millones de minutos) culminó en una línea móvil del mismo operador. [ver Gráfico 7]

Por su parte, la tarifa promedio por minuto de voz móvil retomó la tendencia decreciente de los últimos diez años. [ver Gráfico 8]

Desde el cuarto trimestre del 2012 al cuarto trimestre del 2022, la tarifa promedio por minuto de voz móvil se redujo en **84,7 %**.

Gráfico 7. Tráfico móvil según red de destino

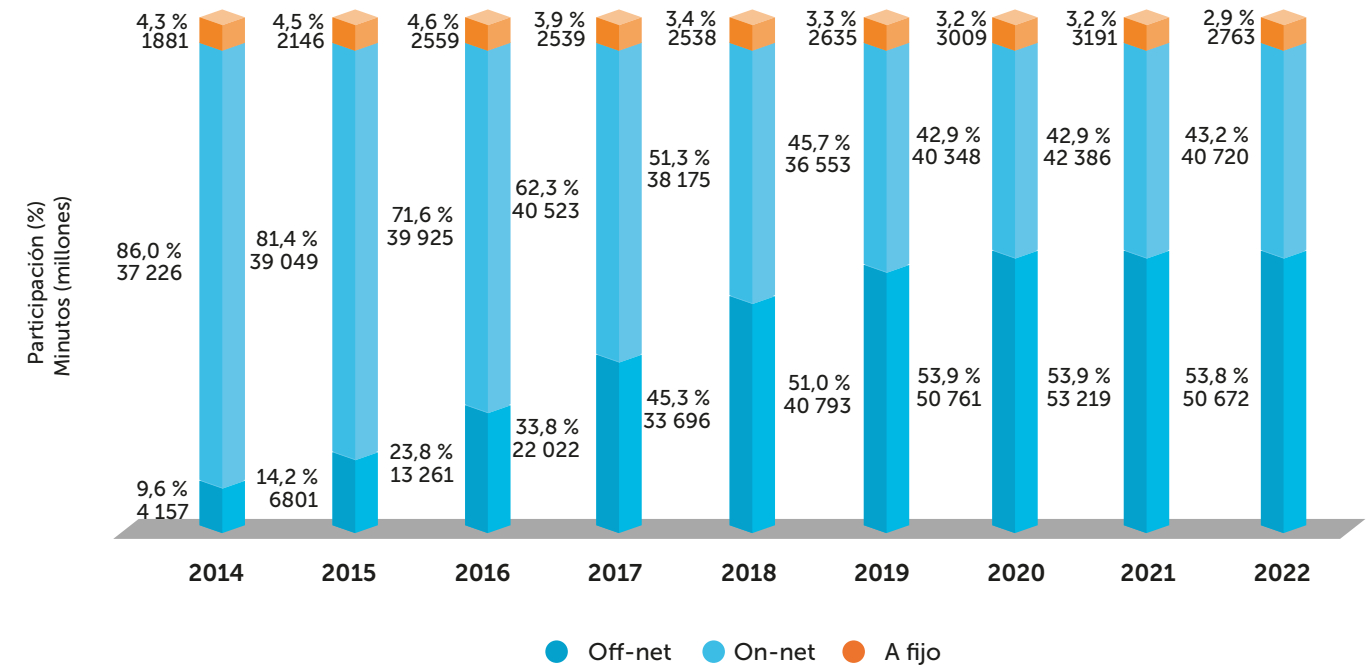
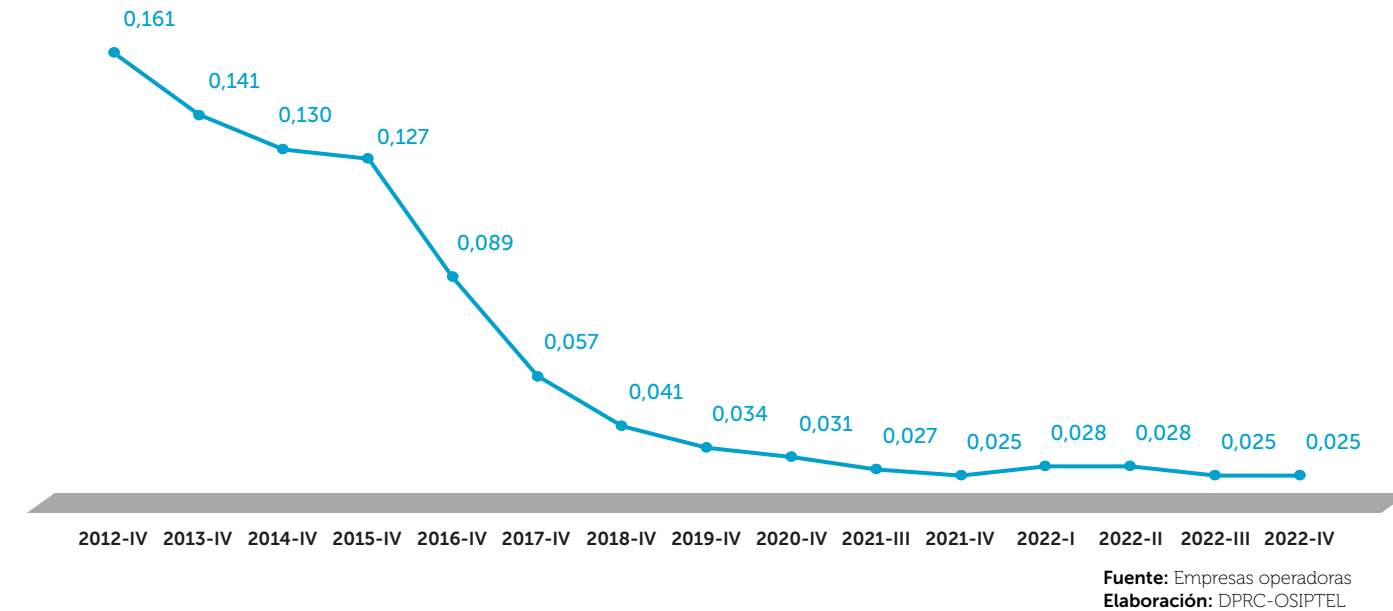


Gráfico 8. Tarifa promedio por minuto de voz móvil (S/)





INTERNET MÓVIL

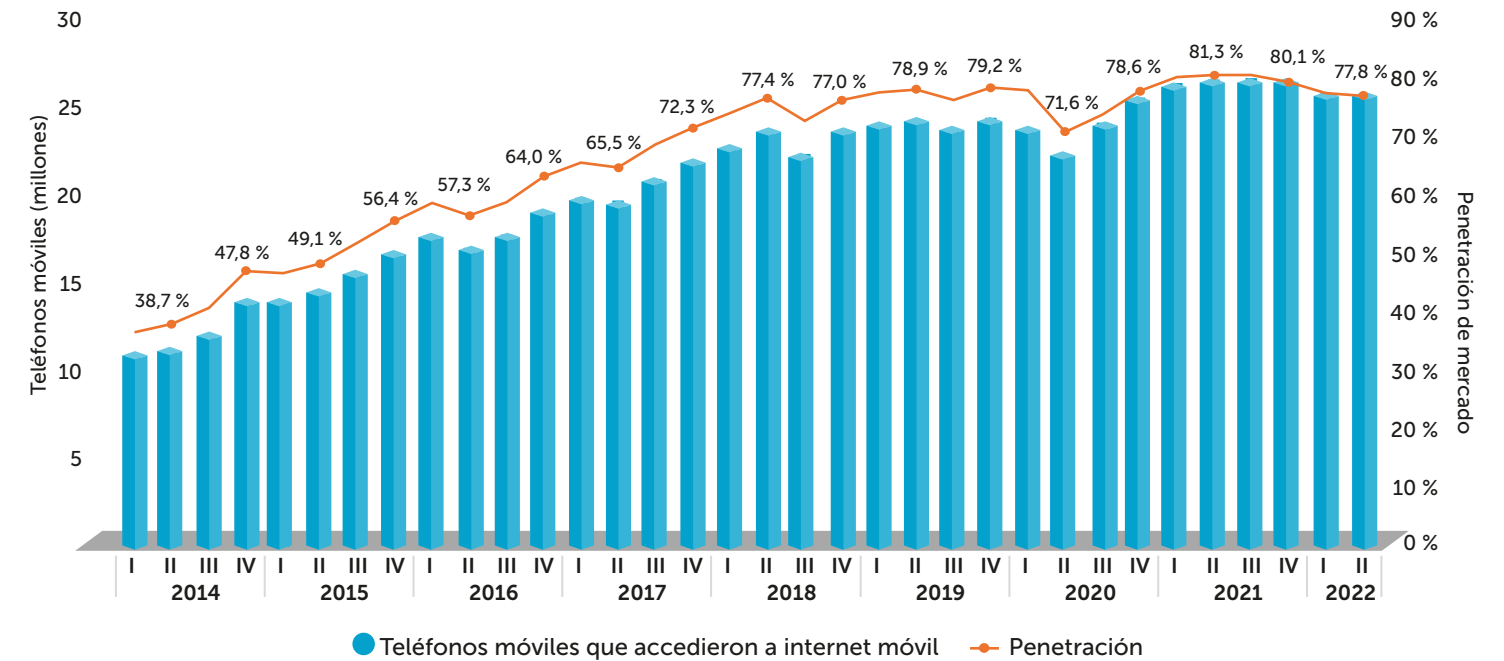
A junio del 2022, la cantidad de teléfonos móviles que accedieron a internet móvil fue de 26 millones, poco más del doble con relación al 2014. La penetración de dicho servicio alcanzó un nivel del 77,8 %, superando en 6,2 puntos porcentuales al valor registrado en junio del 2020. [ver Gráfico 9]

Además, el acceso a internet a través de la tecnología 4G LTE se incrementó. En diciembre del 2015, esta tecnología representaba el 18 % del total de teléfonos móviles que accedieron a internet móvil, mientras que a junio del 2022 llegó a representar el 89 %. [ver Gráfico 10]

En el 2022, el **89 %** de accesos a internet móvil se dio a través de la tecnología 4G LTE.

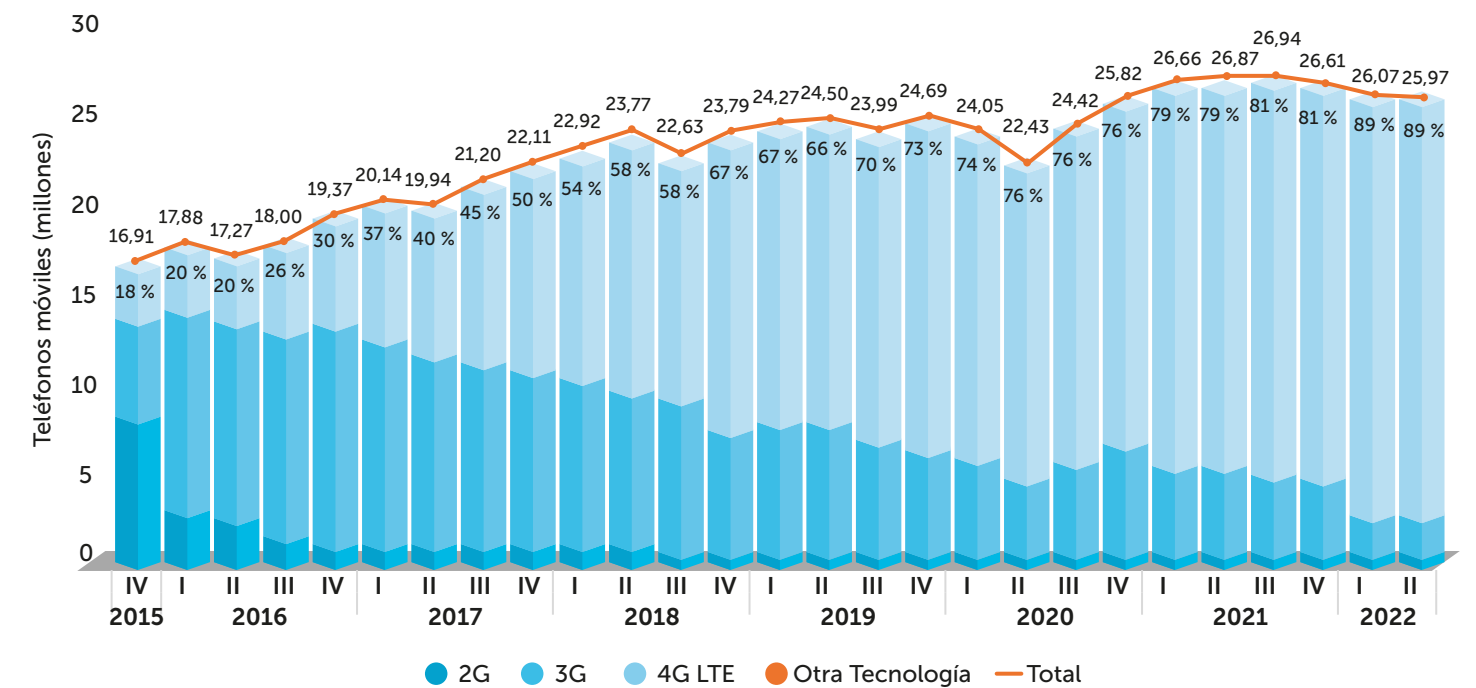


Gráfico 9. Acceso a internet móvil a través de teléfonos móviles y penetración del mercado



Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC-OSIPTEL

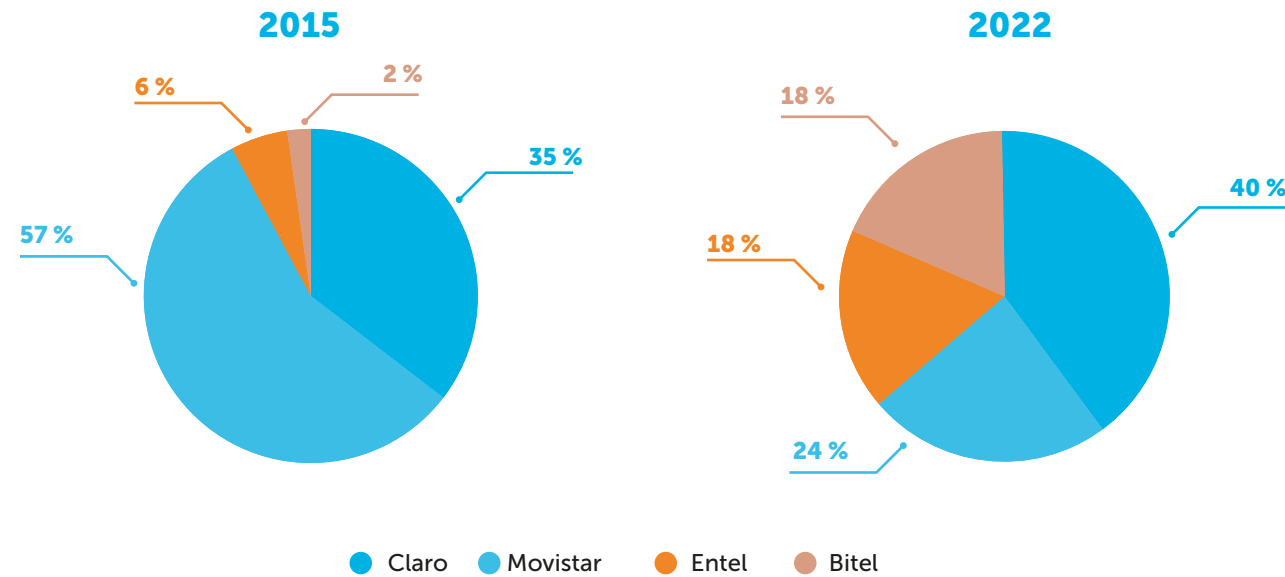
Gráfico 10. Acceso a internet móvil a través de teléfonos móviles, según tecnología



Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC-OSIPTEL

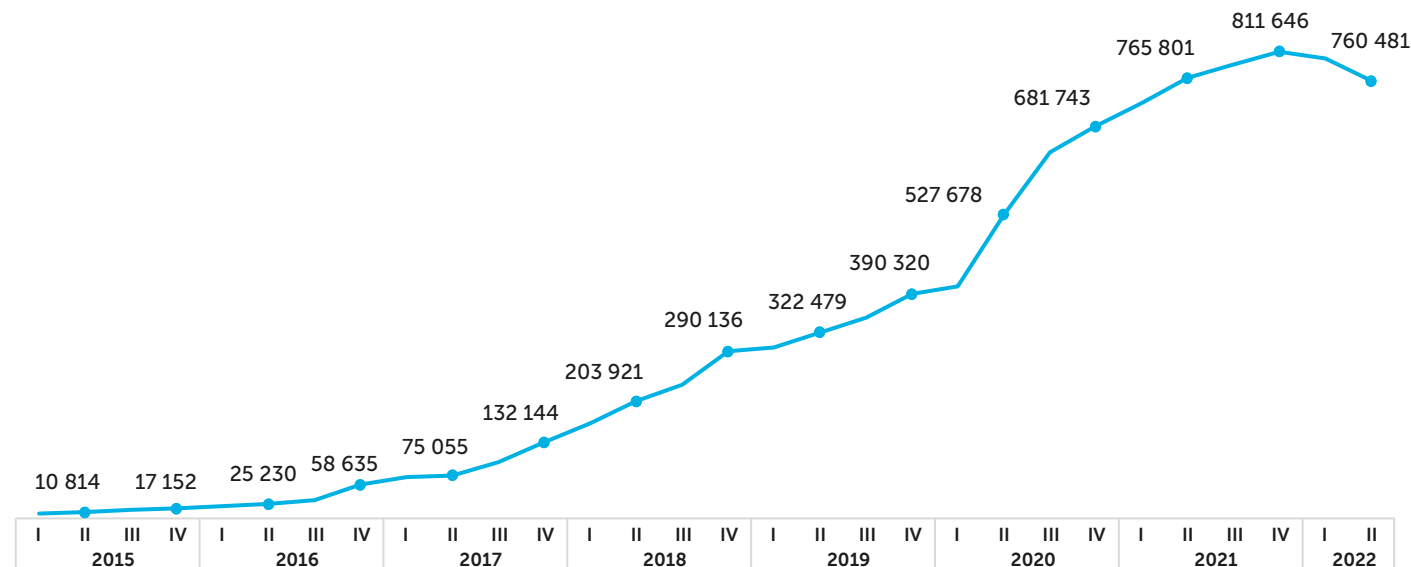


Gráfico 11. Participación de mercado según empresa operadora de teléfonos móviles que accedieron a internet móvil



Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC-OSIPTEL

Gráfico 12. Tráfico cursado de internet móvil desde teléfonos móviles (millones de MB)



Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC-OSIPTEL



La entrada de Entel y Bitel en el 2014 generó mayor presión competitiva, ocasionando que Claro y Movistar pierdan participación a partir del 2015. A junio del 2022, pasaron de sumar 92 % a 64 %, mientras que Entel y Bitel ostentaron, cada una, un 18 %. Es decir, en 7 años la participación de mercado conjunta de Entel y Bitel creció en 28 puntos porcentuales. [ver Gráfico 11]

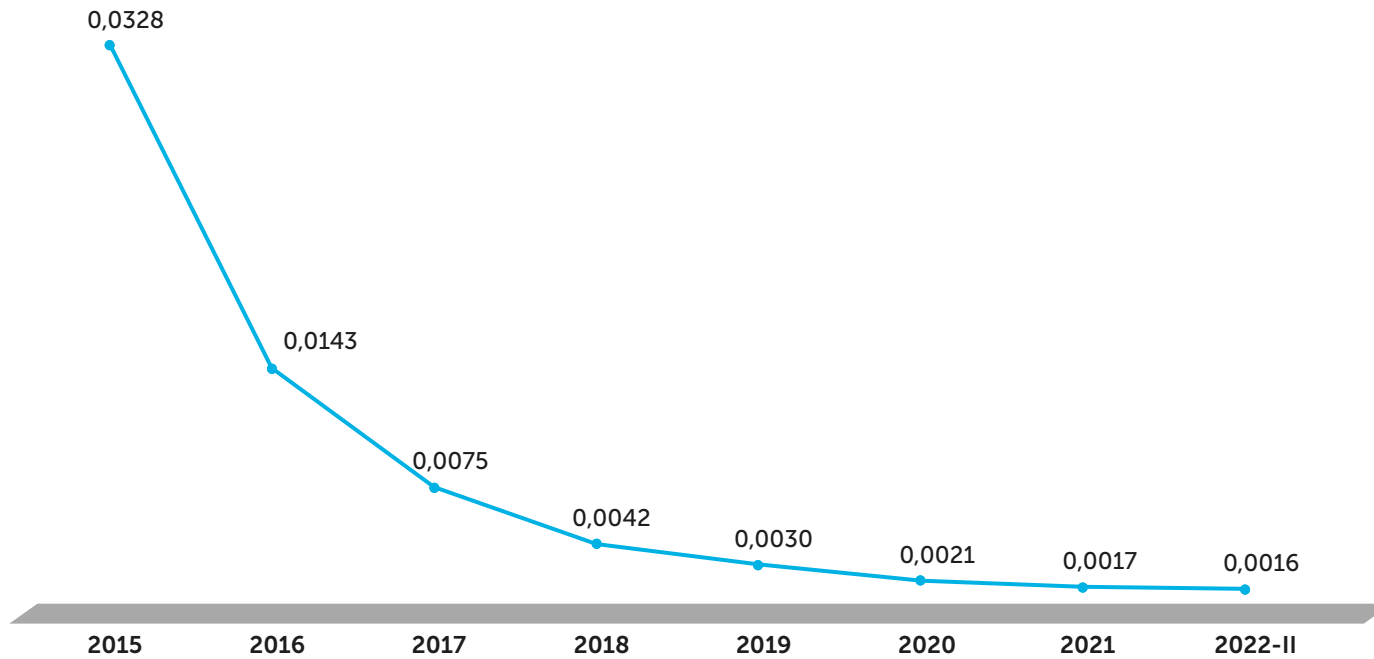
Respecto al tráfico de internet móvil, se apreció un crecimiento exponencial entre el 2014 y el 2022. En el primer trimestre del 2014, el tráfico fue de 4029 terabytes; mientras que durante el segundo trimestre del 2022 fue de 760 481 terabytes, es decir, 189 veces lo registrado 8 años antes. El tráfico cursado en este último periodo evidenció la mayor demanda de internet generada durante el periodo de inamovilidad social generada por la COVID-19. [ver Gráfico 12]

³ Con respecto a junio del 2019.

A mediados del 2022, el tráfico de internet móvil creció **2,36 veces** el nivel previo a la pandemia de la COVID-19³.



Gráfico 13. Tarifa promedio por MB de internet móvil (S/ sin IGV)



Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC-OSIPTEL

El incremento de las líneas con acceso a internet móvil, así como el incremento del tráfico de internet móvil, se registró en un contexto de reducción continua de la tarifa promedio por megabyte (MB). [ver Gráfico 13]

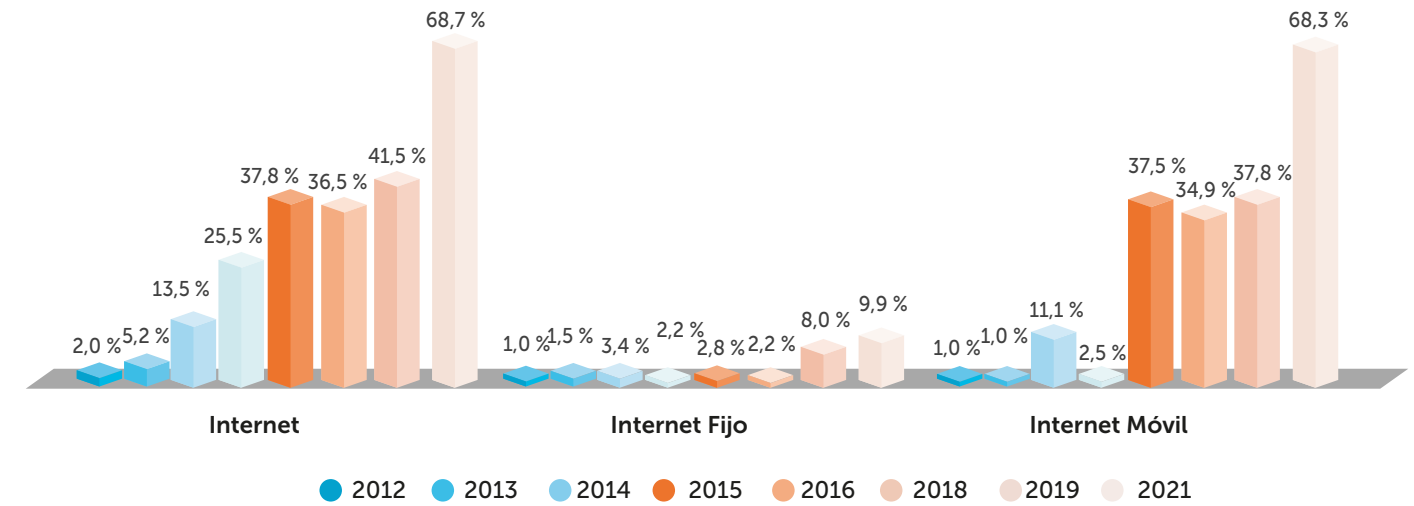
Con relación a la Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL) 2021, publicada en julio del 2022, el resultado más relevante en la demanda de servicios de telecomunicaciones fue la dinámica observada en el acceso a internet móvil en el ámbito rural.

Dicha encuesta reveló que el 68,3 % de hogares rurales cuenta con acceso a internet móvil, lo que representa un incremento de 30,5 puntos porcentuales respecto al 2019. Este resultado pone en evidencia el impacto de la pandemia de la COVID-19 en la demanda de servicio de internet en zonas del país en las que la penetración era mucho menor a las zonas urbanas.

Cabe resaltar que el servicio móvil representa el principal medio de acceso a internet en el ámbito rural ya que apenas el 9,9 % de hogares accede al servicio fijo. [ver Gráfico 14]

La tarifa promedio por MB de internet móvil se redujo en 95,2 % desde fines del 2015 a mediados del 2022.

Gráfico 14. Hogares con acceso a internet móvil en zonas rurales



Fuente: ERESTEL
Elaboración: DPRC-OSIPTEL





INTERNET FIJO

La demanda de **conexiones fijas de internet** siguió ganando dinamismo. Al cierre del 2022, el número de conexiones fue de 3 273 198, registrando un aumento del 6,6 % respecto a diciembre del 2021, y un incremento del 84,5 % con relación al 2014. [ver Gráfico 15]

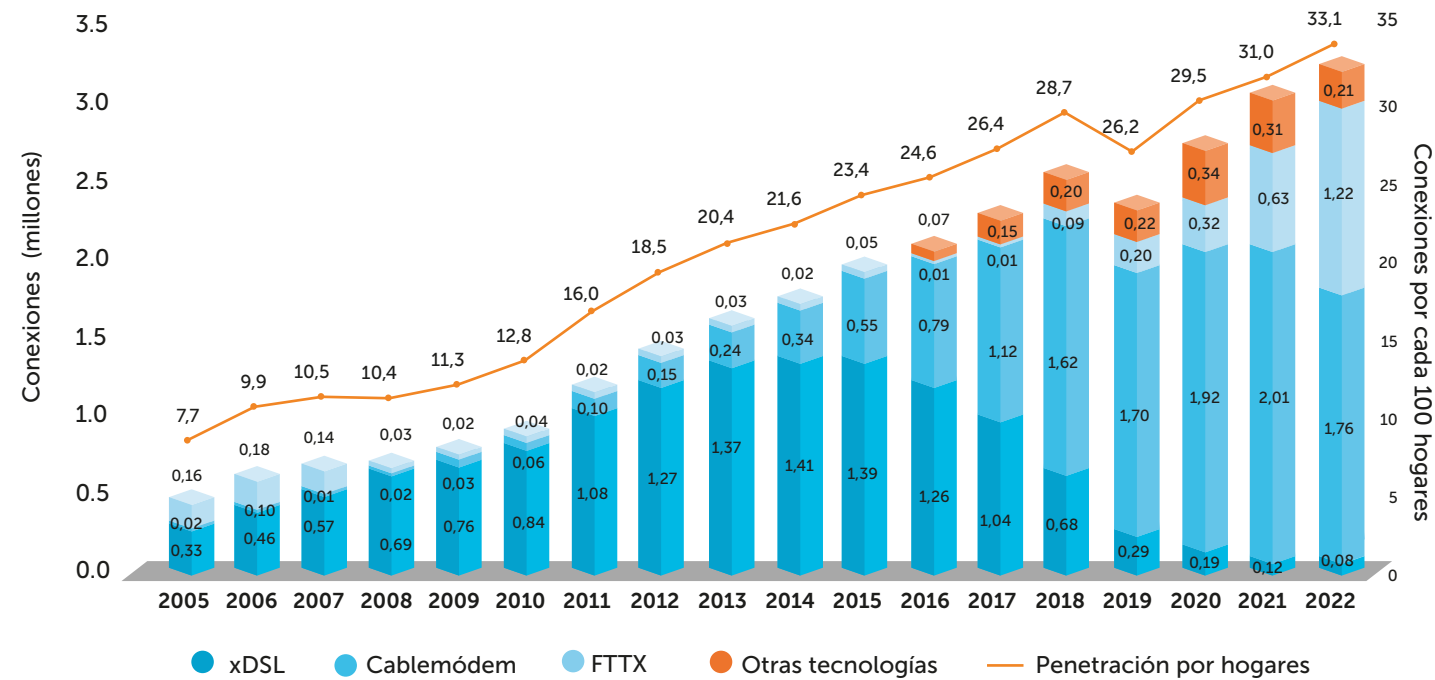
Las conexiones vía cable módem presentaron una disminución del 12,4 % en ese periodo, mientras que las conexiones xDSL (aquellas que emplean la red de cobre) se redujeron 35,1 %. En contraste, las conexiones de FTTX (fibra óptica) se incrementaron en 92,4 %. Por su parte, las conexiones de otras tecnologías se redujeron en 31,2 %.

Con estas variaciones, las conexiones vía cable módem mantuvieron el liderazgo (53,8 % del total de conexiones), pero cada vez se ve reducida la brecha frente a las conexiones FTTX (37,4 %).

A lo largo de los últimos 9 años, la presión competitiva ha ido acortando cada vez más la brecha de **participación de mercado** entre el líder (Movistar) y el resto de las operadoras (Claro, Entel y otras). En ese lapso, Movistar ha perdido 32,3 puntos de participación de mercado, cerrando el año 2022 con 51,9 % de participación, mientras que empresas como Win, que no existían en el 2014, tenían casi 9 % en el 2022. Además, Claro pasó de 15 % a 25,9 %. [ver Gráfico 16]

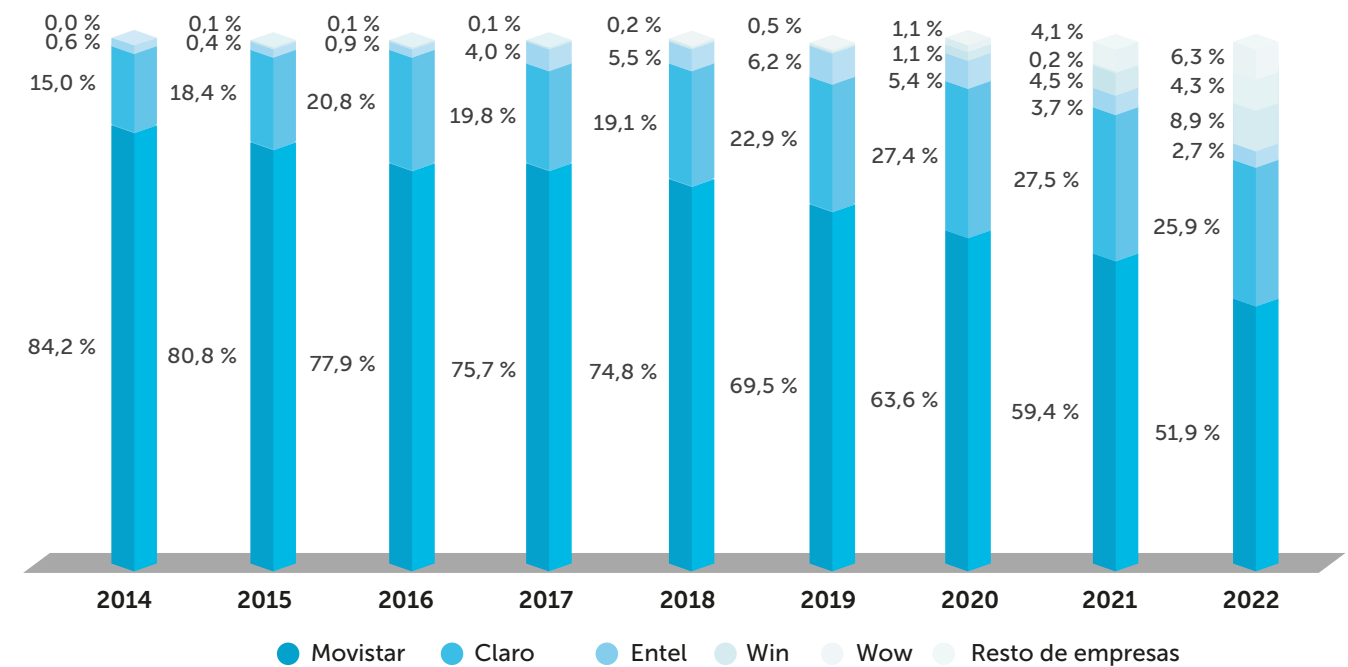


Gráfico 15. Conexiones de internet fijo y penetración a nivel nacional



Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC-OSIPTEL

Gráfico 16. Participación del mercado de internet fijo



Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC-OSIPTEL



Respecto al segmento de fibra óptica, durante el 2022 se alcanzaron 1 224 862 conexiones, continuando su tendencia de crecimiento. Destacó el crecimiento Win, Wow y de otros operadores especializados en este tipo de conexión que incrementaron su participación de mercado conjunta en 12 puntos porcentuales. [ver Gráficos 17 y 18]

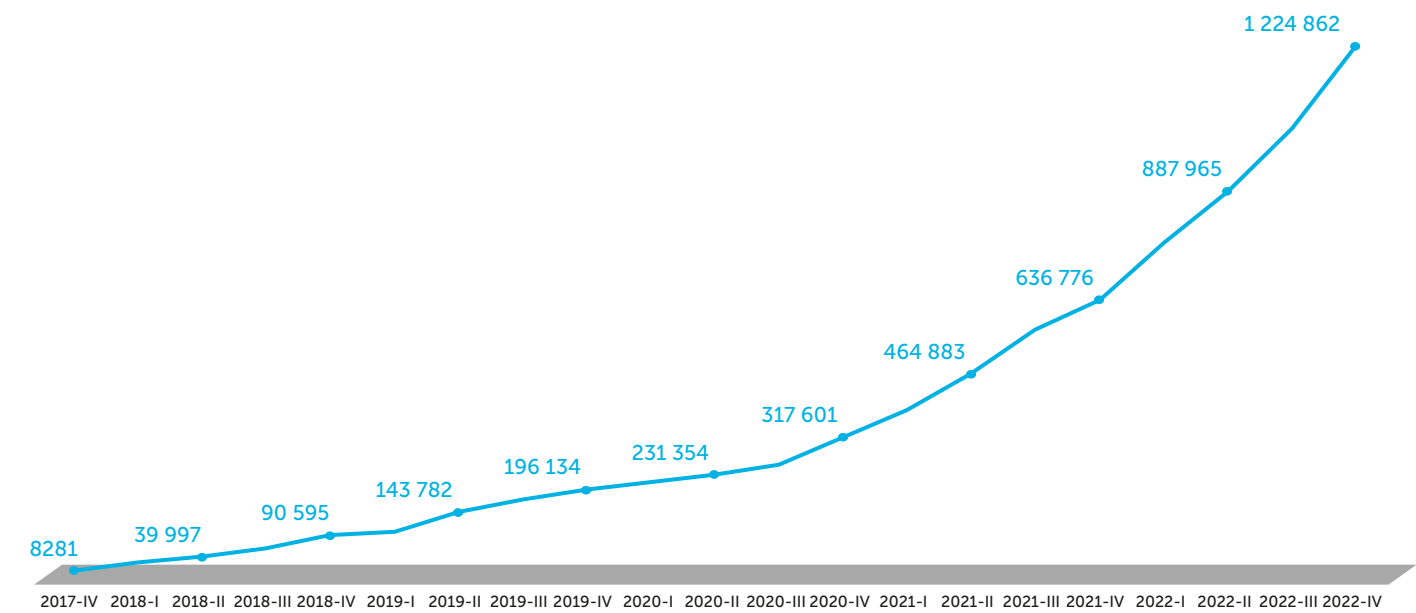
La mayor competencia se evidenció en el mayor número de empresas. En Lima y Callao pasaron de 13 a 23 las empresas que ofrecían el servicio de internet fijo, mientras que en provincias pasaron de 14 a 32.

La competencia no solo ofreció más opciones, sino que introdujo mejoras tecnológicas en el mercado, sobre todo asociadas al incremento de la velocidad del servicio de internet fijo.

En ese sentido, la velocidad promedio de descarga saltó de 2,65 megabits por segundo (Mbps) en el 2015 a 70,63 Mbps en el 2022 y creció un 31,1 % respecto al 2021. [ver Gráfico 19]

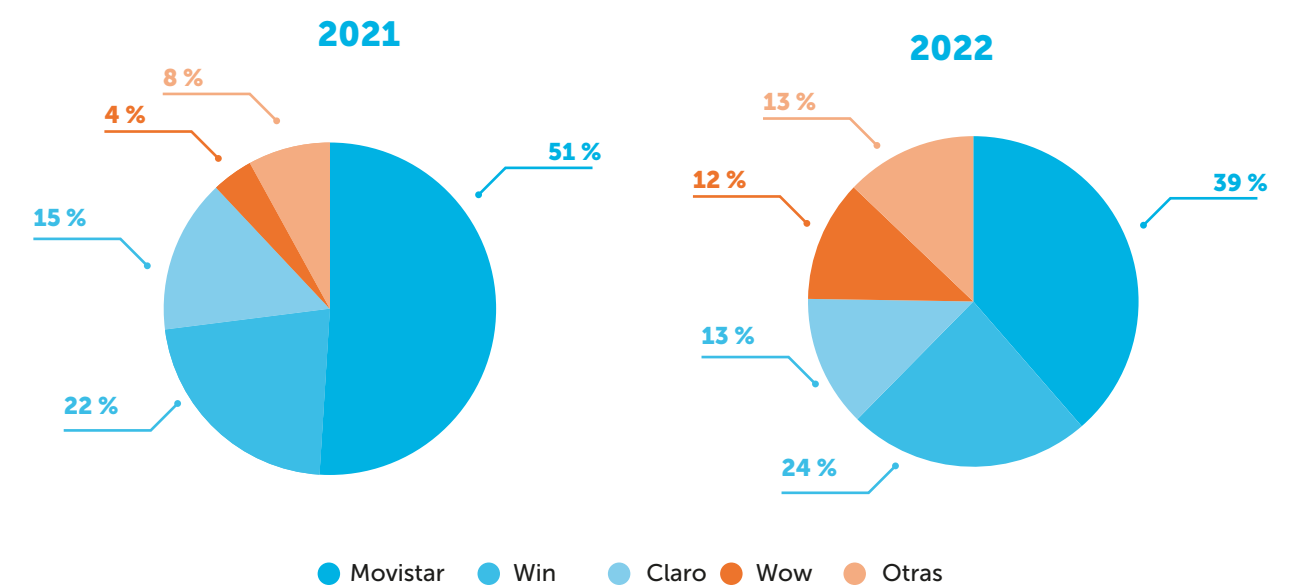
En el 2022, las conexiones de internet fijo a través de fibra óptica crecieron en 92 % con relación al año anterior.

Gráfico 17. Conexiones de internet fijo a través de fibra óptica



Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC-OSIPTEL

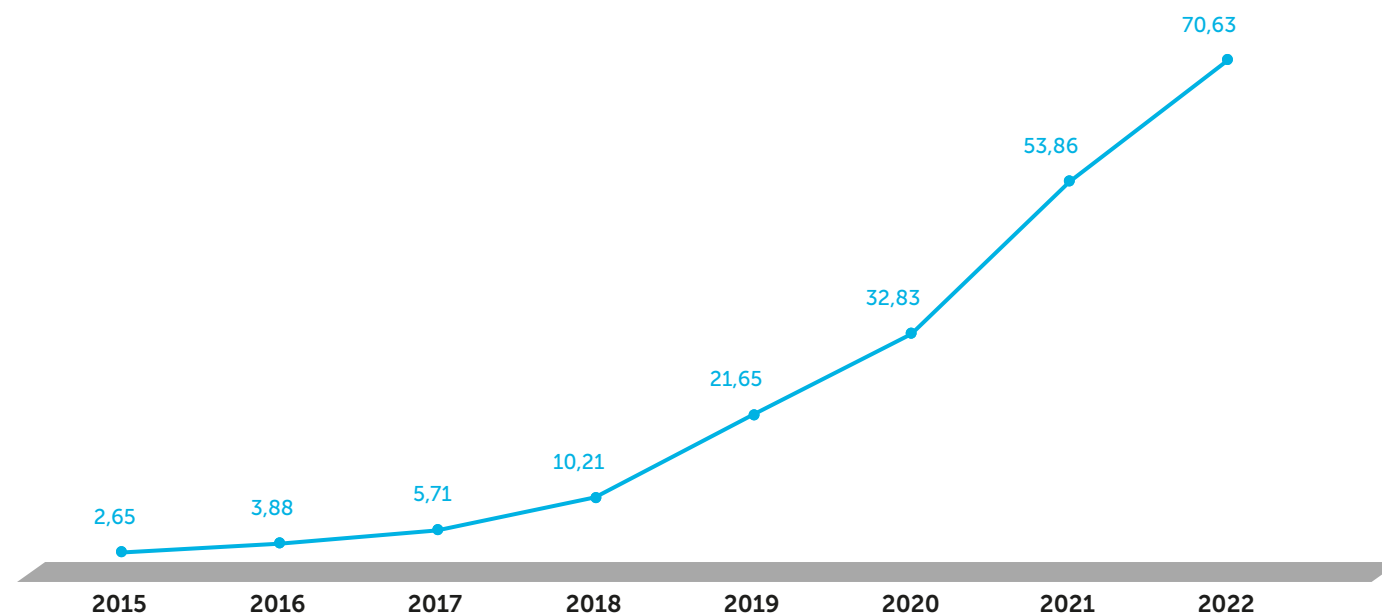
Gráfico 18. Participación de mercado en el segmento de fibra óptica



Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC-OSIPTEL



Gráfico 19. Velocidad promedio de descarga del internet fijo (megabits por segundo)



Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC-OSIPTEL

Cuadro 3. Rangos de velocidad de bajada de los planes FTTH de internet fijo monoproducto ofrecidos por empresas en Lima y Callao

Empresa	2020	2021	2022
Movistar	20 ≤ Vel ≤ 1000 Mbps	30 ≤ Vel ≤ 1 000 Mbps	30 ≤ Vel ≤ 1000 Mbps
Claro	15 ≤ Vel ≤ 1000 Mbps	15 ≤ Vel ≤ 1 000 Mbps	15 ≤ Vel ≤ 1000 Mbps
Nubyx	100 ≤ Vel ≤ 500 Mbps	150 ≤ Vel ≤ 1 000 Mbps	70 ≤ Vel ≤ 1000 Mbps
Ultra	1000 Mbps	1000 Mbps	1000 Mbps
Win	70 ≤ Vel ≤ 500 Mbps	70 ≤ Vel ≤ 500 Mbps	50 ≤ Vel ≤ 1 000 Mbps
Wow	50 ≤ Vel ≤ 500 Mbps	100 ≤ Vel ≤ 1000 Mbps	50 ≤ Vel ≤ 1000 Mbps
iWAY	20 ≤ Vel ≤ 300 Mbps	20 ≤ Vel ≤ 300 Mbps	20 ≤ Vel ≤ 300 Mbps
Cable Visión Perú	10 ≤ Vel ≤ 100 Mbps	20 ≤ Vel ≤ 150 Mbps	15 ≤ Vel ≤ 150 Mbps
Fiberpro	10 ≤ Vel ≤ 60 Mbps	40 ≤ Vel ≤ 250 Mbps	50 ≤ Vel ≤ 400 Mbps
Compunetwork		30 ≤ Vel ≤ 300 Mbps	60 ≤ Vel ≤ 400 Mbps
BFT		100 ≤ Vel ≤ 300 Mbps	100 ≤ Vel ≤ 1000 Mbps
Best Cable		12 ≤ Vel ≤ 80 Mbps	30 ≤ Vel ≤ 100 Mbps
Cable Mala		5 ≤ Vel ≤ 40 Mbps	20 ≤ Vel ≤ 60 Mbps
Entel			50 ≤ Vel ≤ 200 Mbps
Econocable			50 ≤ Vel ≤ 300 Mbps
Cablemas			50 ≤ Vel ≤ 300 Mbps
Bantel			50 ≤ Vel ≤ 500 Mbps
Control Computers			50 ≤ Vel ≤ 300 Mbps
Cablenetword			70 ≤ Vel ≤ 150 Mbps
Flow			50 ≤ Vel ≤ 300 Mbps
Redconex			30 ≤ Vel ≤ 130 Mbps
DirecTV			100 ≤ Vel ≤ 300 Mbps
Cable Perú			16 ≤ Vel ≤ 150 Mbps

Nota: El Grupo CableMas está formado por las empresas Cable Master Comunicaciones S.A., Econocable Media S.A.C. e Inversiones Telcotel S.A.C.
Fuente: Sistema de información y registro de tarifas (SIRT)
Elaboración: DPRC-OSIPTEL

**Cuadro 4.** Rangos de velocidad de bajada de los planes FTTH de internet fijo monoproducto ofrecidos por empresas en el resto del país

Empresa	2021	2022
Movistar	30 ≤ Vel ≤ 200 Mbps	30 ≤ Vel ≤ 1000 Mbps
Win	50 ≤ Vel ≤ 250 Mbps	50 ≤ Vel ≤ 1000 Mbps
Wow	30 ≤ Vel ≤ 500 Mbps	50 ≤ Vel ≤ 1000 Mbps
Cable Visión Inca	5 ≤ Vel ≤ 200 Mbps	5 ≤ Vel ≤ 400 Mbps
Huánuco Telecom	4 ≤ Vel ≤ 60 Mbps	4 ≤ Vel ≤ 60 Mbps
Cable Red	30 ≤ Vel ≤ 80 Mbps	30 ≤ Vel ≤ 80 Mbps
Global Fiber	40 ≤ Vel ≤ 120 Mbps	40 ≤ Vel ≤ 120 Mbps
Cable Arequipa	10 ≤ Vel ≤ 100 Mbps	20 ≤ Vel ≤ 100 Mbps
Megacable	12 ≤ Vel ≤ 60 Mbps	12 ≤ Vel ≤ 60 Mbps
Amitel	20 ≤ Vel ≤ 200 Mbps	20 ≤ Vel ≤ 200 Mbps
Cable Star	10 ≤ Vel ≤ 100 Mbps	10 ≤ Vel ≤ 100 Mbps
Castel TV	8 ≤ Vel ≤ 10 Mbps	8 ≤ Vel ≤ 10 Mbps
Cable Visión Mages	10 ≤ Vel ≤ 30 Mbps	10 ≤ Vel ≤ 50 Mbps
Best Cable	20 ≤ Vel ≤ 100 Mbps	20 ≤ Vel ≤ 100 Mbps
Datotel	8 ≤ Vel ≤ 32 Mbps	12 ≤ Vel ≤ 80 Mbps
Mascable	10 ≤ Vel ≤ 40 Mbps	10 ≤ Vel ≤ 40 Mbps
Bantel		50 ≤ Vel ≤ 500 Mbps
TV Nor Comunicaciones		12 ≤ Vel ≤ 50 Mbps
Maral Telecomunicaciones		50 Mbps
Cable Pucallpa		12 ≤ Vel ≤ 50 Mbps
Cablemas		50 ≤ Vel ≤ 300 Mbps
Econocable		50 ≤ Vel ≤ 300 Mbps
Mifibra		100 ≤ Vel ≤ 1000 Mbps
Qitv Telecom		12 ≤ Vel ≤ 50 Mbps
Opticom		4 ≤ Vel ≤ 8 Mbps
Interconexión TV		5 ≤ Vel ≤ 20 Mbps
Noretelsur		10 ≤ Vel ≤ 50 Mbps
Nubyx		50 ≤ Vel ≤ 1000 Mbps
Untel		40 ≤ Vel ≤ 120 Mbps
Fibra Óptica Amazónica		10 ≤ Vel ≤ 12 Mbps
Bitel		30 ≤ Vel ≤ 100 Mbps
Teleinca		5 ≤ Vel ≤ 100 Mbps

Nota:

- La información de la oferta comercial en provincias distintas a Lima y Callao corresponde con la información que si ha sido reportada por las empresas al OSIPTEL.
- El grupo CableMas está formado por las empresas Televisora del Sur S.A.C., Global Cable S.A.C. y Cable Andina S.A.C.
- El grupo Econocable está formado por las empresas Econocable S.A.C. y Econocable Perú S.A.C.
- El grupo Best Cable está formado por las empresas North Telecom S.A.C. y Redes Multimedia Perú S.A.C.
- El grupo MiFibra está formado por las empresas Cala Servicios Integrales E.I.R.L., Fibra Magic S.A.C. y BSCP Servicios S.A.C.

Fuente: Sistema de información y registro de tarifas (SIRT)
Elaboración: DPRC-OSIPTEL

Cuadro 5. Oferta comercial de las empresas con planes FTTH de hasta 1000 Mbps en Lima y Callao

Empresa operadora	2021				2022			
	Velocidad de bajada (Mbps)	Simetría de velocidades	Velocidad mínima garantizada	Renta mensual (S/)	Velocidad de bajada (Mbps)	Simetría de velocidades	Velocidad mínima garantizada	Renta mensual (S/)
Movistar	100	100 %	40 %	95.9	100	100 %	70 %-72 %	79,9-84,9
	150	100 %	40 %-45 %	140,9-143,9	150	100 %	70 %-72 %	94,9-99,9
	200	100 %	40 %-45 %	165,9-168,9	200	100 %	70 %-72 %	119,9-124,9
	500	50 %	40 %	233.9	600	50 %	70 %-72 %	239,9-244,9
	1000	50 %	40 %-45 %	500,9-505,9	1000	50 %	70 %-72 %	439,9-444,9
Claro	100	30 %	40 %	90	100	100 %	52 %	90
			na		150	100 %	52 %	95
			na		180	100 %	52 %	100
	200	15 %	40 %	140	200	100 %	52 %	110
			na		250	100 %	52 %	125
			na			100 %	52 %	150
	300	17 %	40 %	200	300	100 %	52 %	200
	600	8 %	40 %	290	500	100 %	52 %	240
1000	5 %	40 %	490	1000	100 %	52 %	440	
Nubyx			na		100	100 %	70 %	99
	150	100 %	50 %	149	200	100 %	70 %	119
	300	100 %	50 %	199	300	100 %	70 %	149
	500	100 %	50 %	299	500	100 %	70 %	199
	1000	100 %	50 %	599	1000	100 %	70 %	299
Win	1000	100 %	80 %	673.8	1000	100 %	80 %	673.8
	100	100 %	70 %	119	100	100 %	70 %	99
	150	100 %	70 %	159	150	100 %	70 %	119
	180	100 %	70 %	189			na	
	250	100 %	70 %	249	300	100 %	70 %	169
	500	100 %	70 %	449	600	100 %	70 %	259
Wow			na		1000	100 %	70 %	459
	100	100 %	40 %	79	100	100 %	70 %	79
			na		150	100 %	70 %	89
	200	100 %	40 %	89	200	100 %	70 %	89
	400	100 %	40 %	159			na	
	500	100 %	40 %	299	500	100 %	70 %	199
	1000	100 %	40 %	399	1000	100 %	40 %	399
BFT	100	100 %	70 %	99	100	100 %	70 %	99
	200	100 %	70 %	180	200	100 %	70 %	180
	300	100 %	70 %	240	300	100 %	70 %	240
			na		500	100 %	70 %	351
		na		1000	100 %	70 %	564	

Nota:

- Información utilizada vigente a diciembre de cada año.
- Claro ofrece planes sin tope de datos (pasando de 4000 GB en el 2021 a ilimitado en el 2022).

Fuente: Sistema de información y registro de tarifas (SIRT)
Elaboración: DPRC-OSIPTEL

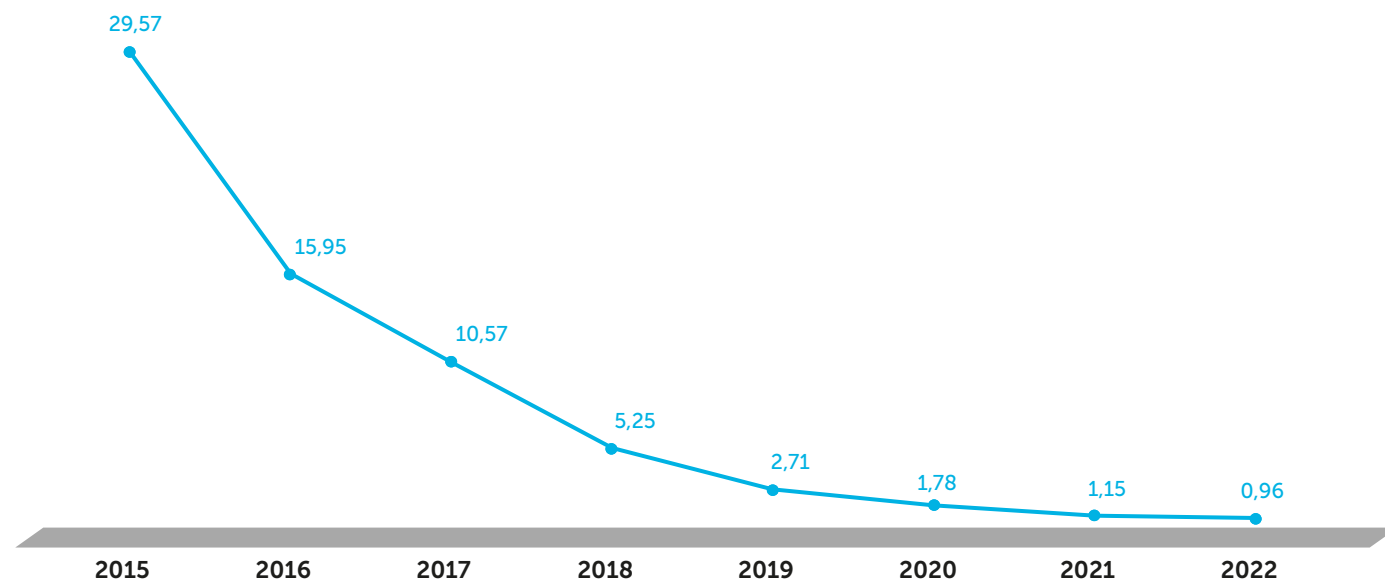


Fue evidente la tendencia creciente a ofrecer mayores velocidades, pues casi la totalidad de empresas (22 operadoras) en Lima y Callao ofrecieron planes con velocidades de 100 Mbps o superiores, mientras que, en el resto del país, el 53 % las empresas (17 operadoras) ofrecieron planes con dichas velocidades. La novedad fue la introducción de planes con la velocidad de 1000 Mbps, así como las mejoras en rentas mensuales y atributos. [ver Cuadros 3 y 4]

La tarifa promedio por Mbps mantuvo su tendencia a la baja, alcanzando el valor de S/ 0,96 por Mbps (sin IGV) en el 2022, lo que significó una reducción del 97 % respecto a la tarifa del 2015. [ver Gráfico 20]

Un hito a destacar es el aumento de la velocidad mínima garantizada (VMG). En la oferta FTTH para Lima y Callao, el 71 % de los planes ofreció una VMG igual o mayor al 70 % de la velocidad contratada. [ver Cuadro 5]

Gráfico 20. Tarifa promedio por Mbps de internet fijo (S/ sin IGV por cada megabit por segundo)



Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC-OSIPTEL

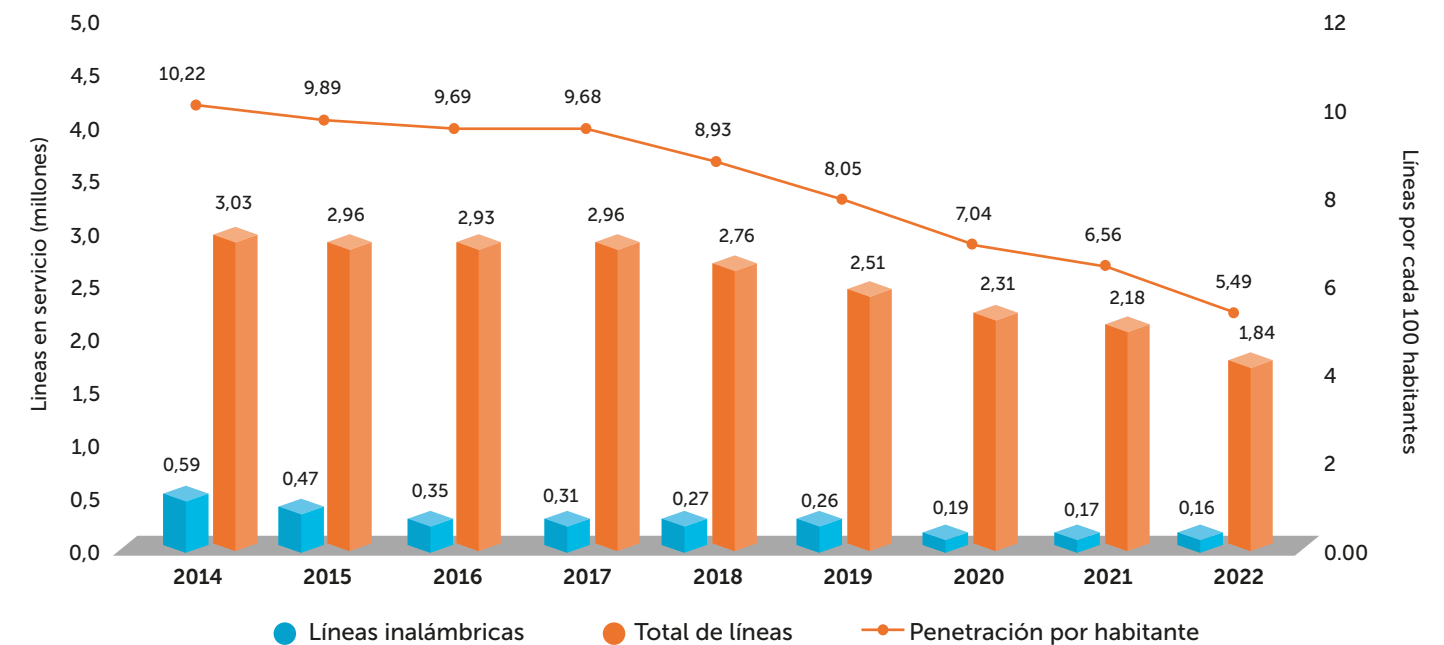
TELEFONÍA FIJA DE ABONADOS

La telefonía fija tradicional mostró una tendencia decreciente. Entre el 2014 y 2022, la caída en la cantidad de líneas en servicio de telefonía fija fue de 1 191 220, lo que representó una disminución de 39,3 %. Y solo en un año (entre diciembre del 2021 y diciembre del 2022), el número de líneas fijas de abonado en servicio se redujo en 15,3 %, equivalente a 334 268 líneas menos. Con ello, la cantidad de líneas llegó a 1 843 551 en diciembre del 2022. [ver Gráfico 21]

En cuanto al nivel de competencia, Movistar se mantuvo como el líder del mercado, pero con una participación con tendencia a la baja. En diciembre del 2022, registró una cuota del 58,2 %, lo que significó 6,0 puntos porcentuales menos que en diciembre del 2021. Claro se ubicó detrás con una participación del 32,6 % del mercado (+4,2 puntos porcentuales). [ver Gráfico 22]

Durante el 2022, las líneas de telefonía fija continuaron reduciéndose hasta alcanzar, en promedio, **5,49 líneas por cada 100 habitantes.**

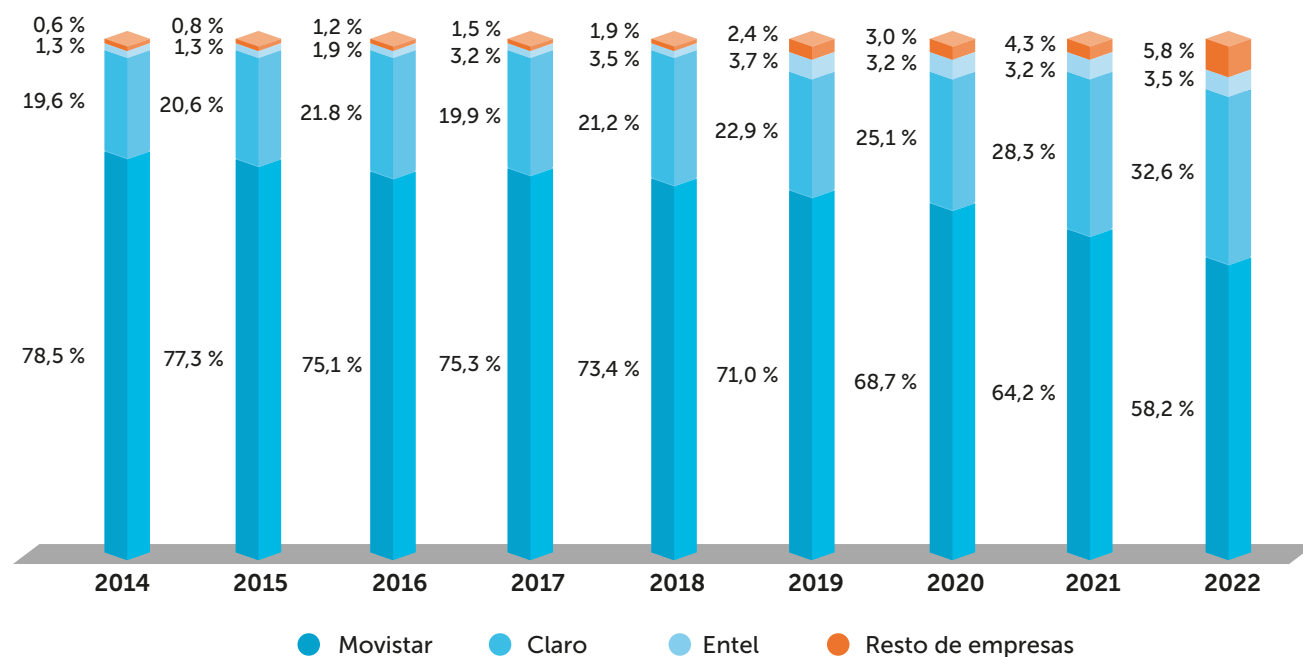
Gráfico 21. Líneas fijas en servicio y penetración a nivel nacional



Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC-OSIPTEL

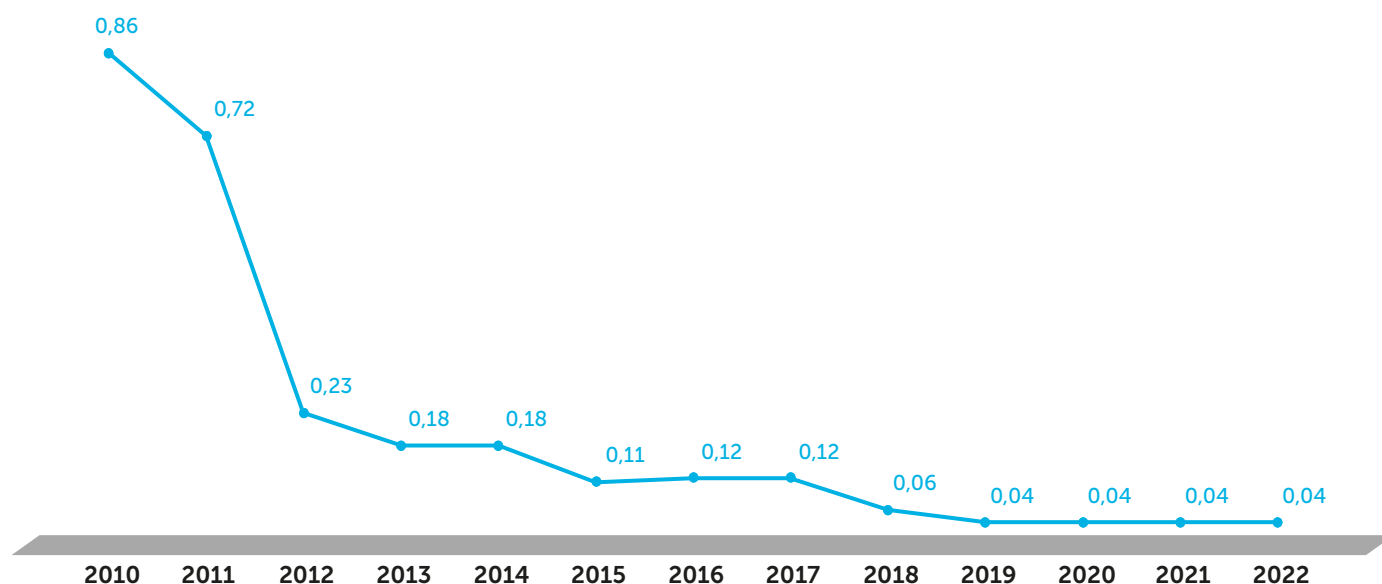


Gráfico 22. Participación de mercado del servicio de telefonía fija



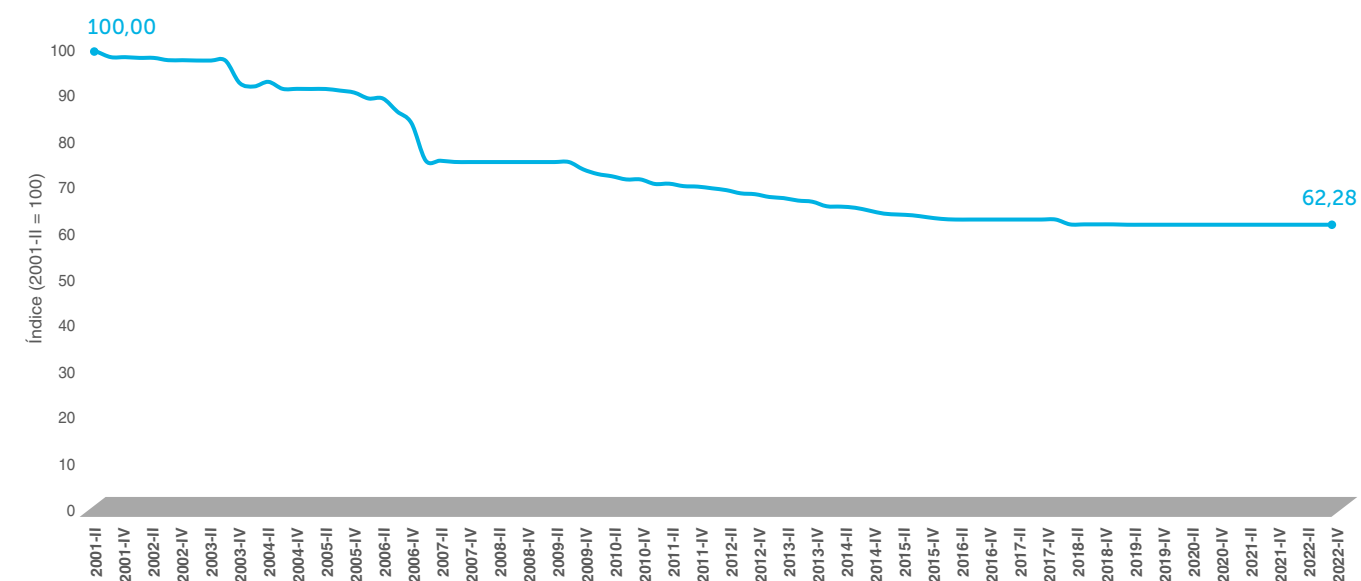
Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC-OSIPTEL

Gráfico 23. Tarifa tope fijo-móvil de Movistar (S/ por minuto)



Fuente: Información reportada por Telefónica del Perú S.A.A.
Elaboración: DPRC-OSIPTEL

Gráfico 24. Índice trimestral de la renta mensual del servicio de telefonía fija local de Movistar



Fuente: Información reportada por Telefónica del Perú S.A.A. en el marco de los Ajustes Trimestrales de las tarifas de Categoría I.
Elaboración: DPRC-OSIPTEL



Cabe resaltar que, entre el 2010 y 2022, la tarifa por minuto de las llamadas fijo-móvil de Movistar a pasó de S/ 0,86 a S/ 0,04 (incluyendo IGV), lo que significó una reducción del 95,3 %. [ver Gráfico 23]

Por su parte, el índice de renta mensual del servicio de telefonía fija de Movistar registró una reducción del 37,7 %, ello como consecuencia de la regulación tarifaria ejercida a través de los ajustes trimestrales establecidos en el marco del Régimen Tarifario de Fórmula de Tarifas Tope, cuyo elemento central es la aplicación del Factor de Productividad⁴. [ver Gráfico 24]

⁴ Mediante este esquema regulatorio la variación de precios exigida es igual a la diferencia entre la inflación y el Factor de Productividad.

TELEVISIÓN DE PAGA

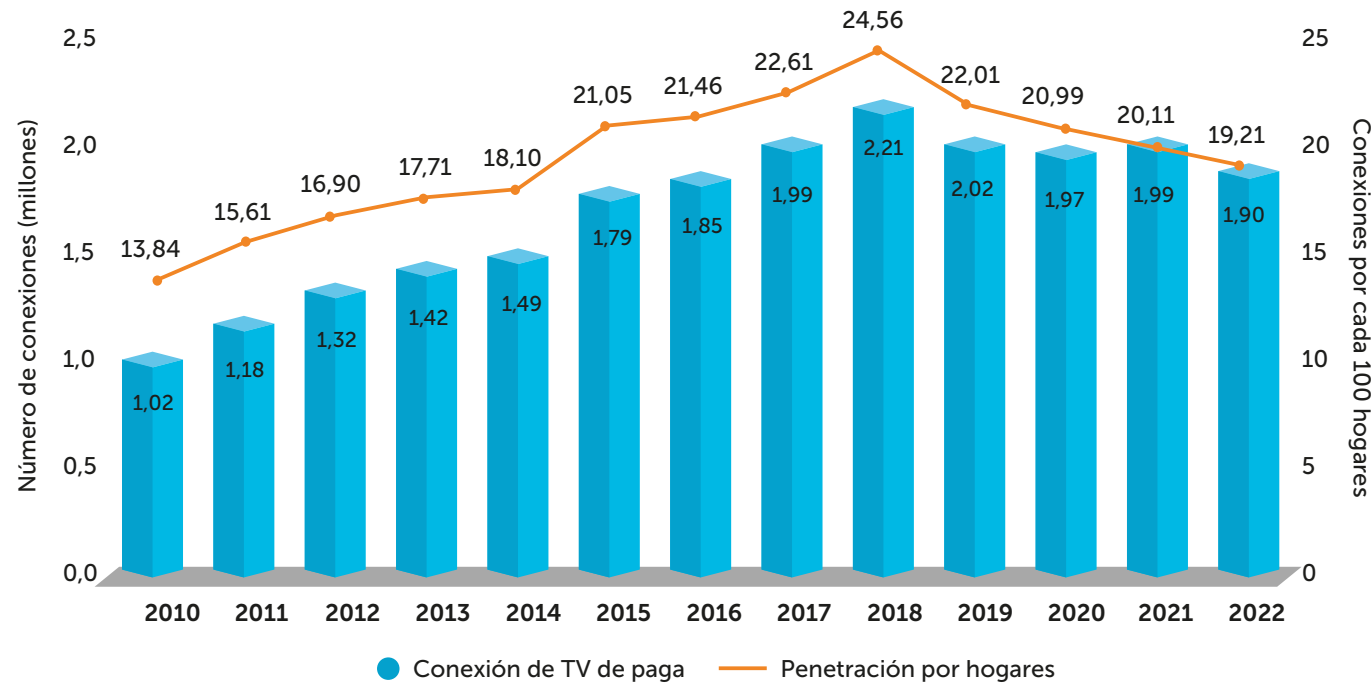
A diciembre del 2022, la cantidad de conexiones en el servicio de TV de paga fue 1,90 millones, lo que significó una reducción del 4,5 % respecto de diciembre del año anterior, principalmente, por la menor cantidad de conexiones reportadas por la empresa líder del mercado, en un entorno en el que hubo una mayor presencia de servicios *streaming* que incluyeron dentro de su oferta la transmisión en vivo de eventos deportivos. [ver Gráfico 25]

La tecnología más utilizada para acceder al servicio de TV de paga fue el cable⁵ (70,6 % de las conexiones totales en diciembre del 2022), seguido por la conexión satelital (29,4 %). [ver Gráfico 26]

Movistar mantuvo el liderazgo (54,9 %), aunque experimentó una reducción de 6,6 puntos porcentuales respecto al 2021. Detrás se ubicaron DirecTV (18,41 %) y Claro (11,23 %). [ver Gráfico 27]

A diciembre del 2022, la penetración de mercado del servicio de TV de paga alcanzó **19,21 conexiones por cada 100 hogares**.

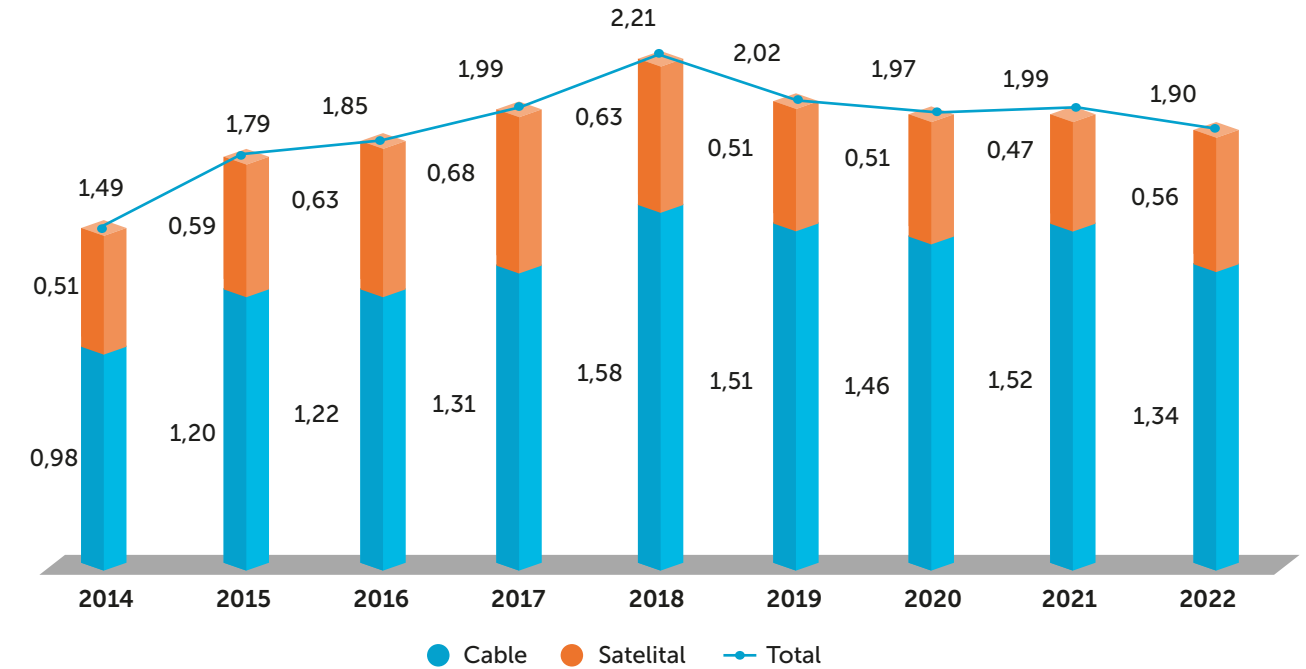
Gráfico 25. Conexiones en servicio de TV de paga y penetración a nivel nacional



Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC-OSIPTEL

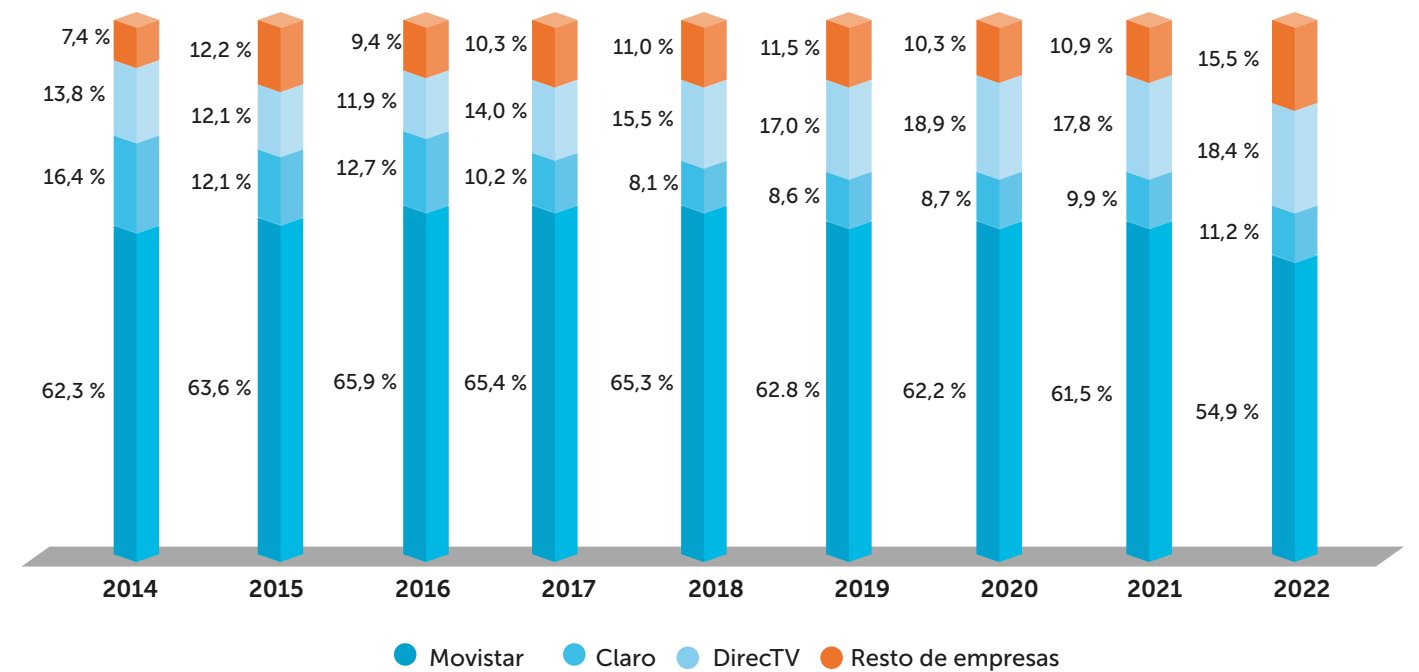
⁵ El medio de acceso por cable esta referido principalmente al cable coaxial; sin embargo, a partir del 2019 la tecnología "cable" se compone de cable coaxial y fibra óptica. Así, a partir de dicho año, las empresas Claro, Cala, LatincableTelefonica, Imperial TV, Opticom y Winner Systems han reportado conexiones correspondientes a la tecnología por fibra óptica, la cual cuenta con 243 835 conexiones a diciembre del 2022 (si solo se considera a las empresas Claro, Telefonica y Winner Systems serían 241 150 conexiones).

Gráfico 26. Conexiones en servicio de televisión de paga, según tecnología (millones)



Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC-OSIPTEL

Gráfico 27. Participación del mercado del servicio de TV de paga



Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC-OSIPTEL



SERVICIOS EMPAQUETADOS

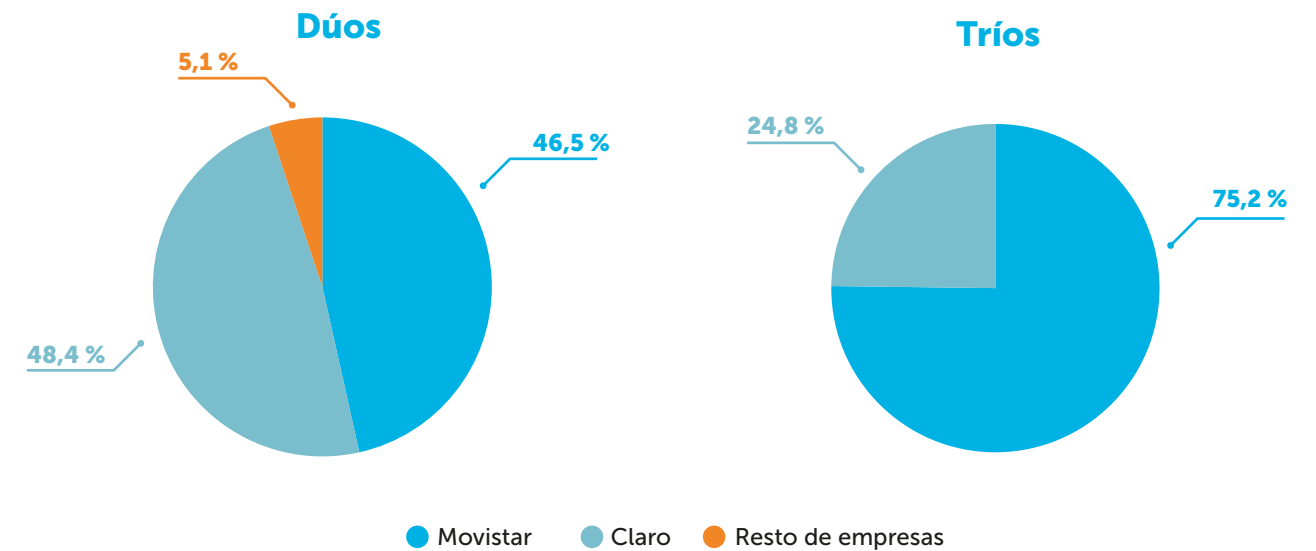
La cantidad de empaquetamientos de servicios se redujo a 1,8 millones al cierre del 2022, registrando una caída del 7,9 % respecto al 2021. Solo los empaquetamientos de 2 servicios (dúos) conformados por internet fijo y TV de paga se incrementaron (+31,1%), mientras que el resto mostró una evolución a la baja. Esta dinámica se dio en un contexto en el que las conexiones del servicio de telefonía fija y las de TV de paga se vienen reduciendo. [ver Gráfico 28]

Claro mantuvo la mayor cuota en dúos (48,4 %), apenas por encima de Movistar (46,5 %), pero en los tríos Movistar tuvo un liderazgo muy marcado (75,2 %)⁶. [ver Gráfico 29]

Las conexiones empaquetadas representan la mayor cantidad de contratos en todos los servicios, aunque en internet fijo muestran una clara tendencia a la baja a favor de las conexiones monoprodueto (solo contratan el servicio de internet fijo). [ver Gráfico 30]

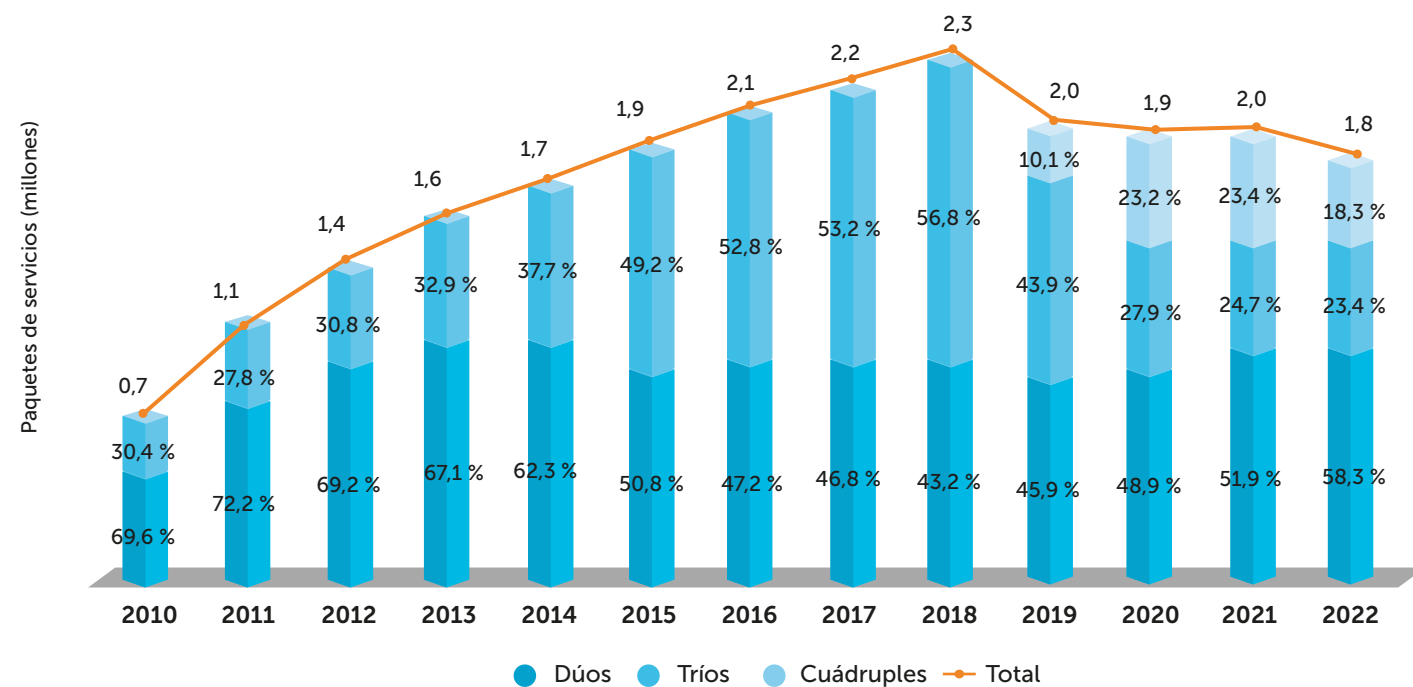


Gráfico 29. Participación del mercado de servicios empaquetados



Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC-OSIPTEL

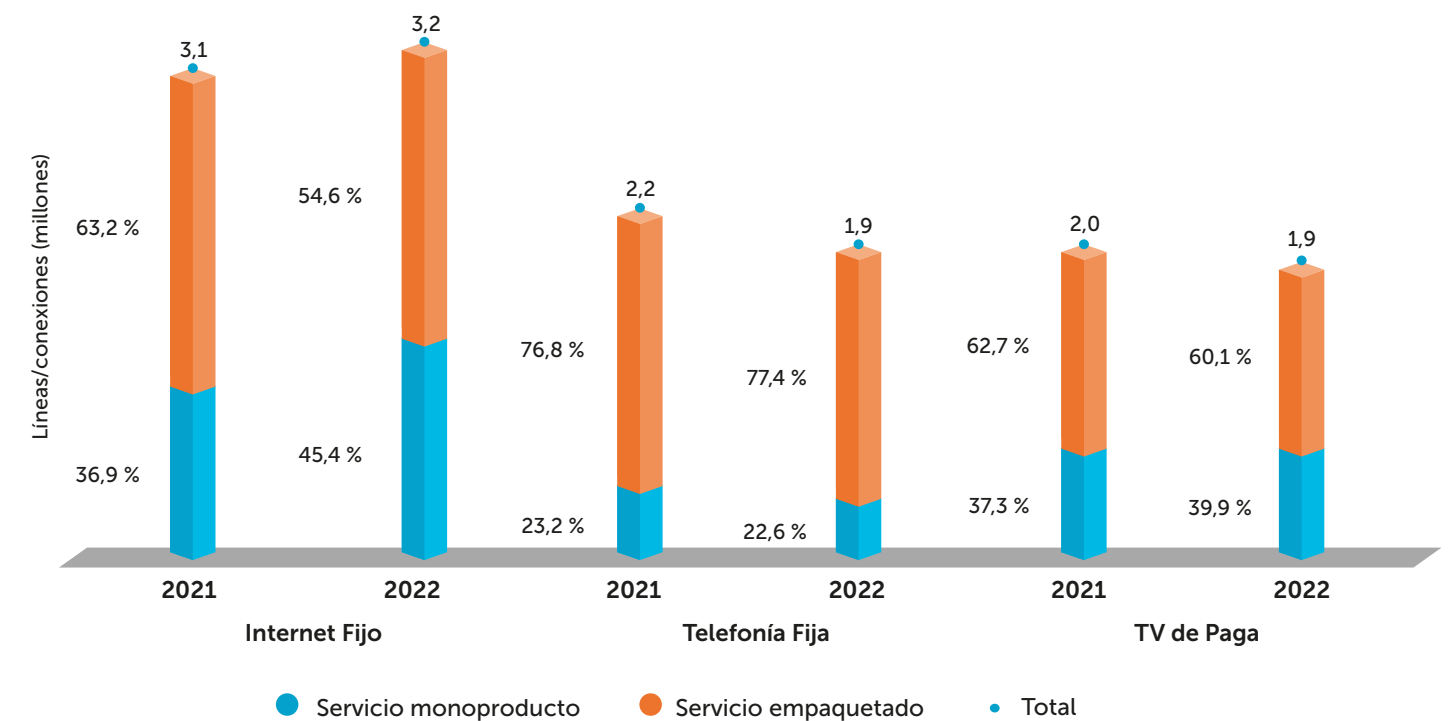
Gráfico 28. Servicios empaquetados, según número de componentes



Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC-OSIPTEL

⁶ La información por empresa incluye solo a Telefónica y Claro ya que ambas representan el 98,57 % de los servicios empaquetados.

Gráfico 30. Conexiones por servicio, según contratación monoprodueto y empaquetada



Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC-OSIPTEL

OSIPTEL EN CIFRAS





LA LABOR DEL REGULADOR EN EL SECTOR DURANTE EL 2022



435

colaboradores forman parte del OSIPTEL. El 22 % es menor de 30 años y el 49 % mujer.



78 %

de las personas contaron con un teléfono con acceso a internet móvil.



242 409

equipos móviles fueron bloqueados para promover la seguridad ciudadana.



100 %

de cumplimiento en la revisión de normas en el plan de simplificación normativa.



19 494

contratos cortos fueron emitidos en lenguas originarias.



44 239

quejas de usuarios fueron atendidas por la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos.



220

sentencias a favor del OSIPTEL fueron emitidas en primera y segunda instancia judiciales.



861 342

orientaciones brindadas a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

GESTIÓN Y RESULTADOS





DE CARA AL USUARIO

GESTIÓN DE LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS

El OSIPTEL reafirma su compromiso con empoderar al usuario. Durante el 2022, este objetivo ha orientado al regulador a desarrollar nuevos instrumentos y mejorar los ya existentes, para hacer llegar al usuario más información que respalde la toma de mejores decisiones en el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones. Entre las novedades del 2022, resaltaron la orientación a los usuarios a través de programas radiales, la aprobación del Texto Único Ordenado del Reglamento de Reclamos y la emisión de contratos en lenguas originarias.

Atención y protección al usuario

Durante el 2022, la Dirección de Atención y Protección al Usuario (DAPU) continuó su labor dedicada a proveer a las personas e instituciones de herramientas informativas y servicios de orientación para que cuenten con la información necesaria para hacer valer sus derechos como usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Mejorando la calidad de atención de las empresas operadoras

Monitoreo a centros de atención y puntos de venta

Continuando con las acciones de evaluación de la calidad de atención del personal de las empresas operadoras, se realizaron visitas a sus centros de atención a nivel nacional para brindar atención a los usuarios y recopilar información sobre los casos que vienen presentando en sus oficinas.

A su vez, se verificó el desempeño de las empresas operadoras, respecto del cumplimiento de las obligaciones del marco normativo del usuario. [ver Cuadro 6]

Cabe destacar que, en caso se evidenciaron malas prácticas, el personal de orientación del OSIPTEL intervino para apoyar a los usuarios con la tramitación de su caso y lograr que se brinde una adecuada atención al problema presentado. Estas visitas fueron efectuadas a Movistar, Claro, Entel y Bitel, en distintas regiones del país. Como resultado de las visitas a las 4 principales empresas operadoras se orientó a 18 855 usuarios que acudieron a las oficinas para realizar consultas, presentar solicitudes y reportar problemas con sus servicios. Al respecto, se observó que 10 474 abonados se acercaron a realizar solicitudes⁷ -destacando las orientadas a la reposición o cambio de chip, con 2506 casos (24 %), y el pago de servicio, con 1672 casos (16 %)-; mientras que 4783 usuarios fueron a consultar sobre los servicios que brinda la empresa operadora; y, 3598 abonados reportaron un problema con su servicio. [ver Cuadro 7]



Cuadro 6. Usuarios beneficiados por actividades de monitoreo a los centros de atención de las empresas

Trimestre	I	II	III	IV	Total
Usuarios beneficiados	2541	4307	6134	5873	18 855

Elaboración: DAPU

⁷ Solicitudes: en esta clasificación se encuentran los abonados que se acercaron a la empresa operadora a realizar un trámite específico o solicitud como migración, baja, suspensión, entre otros.

Cuadro 7. Casos atendidos en el 2022, según tipo de solicitud y empresa operadora

Solicitud	Movistar	Claro	Entel	Bitel	Total	Part (%)
Reposición/cambio de chip	948	485	476	597	2506	23,90
Pago de deuda	526	340	276	530	1672	16,00
Renovación de equipo	521	593	411	74	1599	15,30
Contratación/alta nueva	320	240	258	262	1080	10,30
Portabilidad	267	243	291	251	1052	10,00
Migración a plan tarifario menor	222	165	104	183	674	6,40
Baja de servicio	329	172	60	62	623	5,90
Bloqueo de equipo/simcard	88	94	33	70	285	2,70
Migración a plan tarifario mayor	46	66	37	123	272	2,60
Otras solicitudes	71	75	50	31	227	2,20
Cambio de titularidad	56	72	31	39	198	1,90
Desbloqueo de equipo	54	29	18	11	112	1,10
Recargas	4	25		64	93	0,90
Suspensión temporal	15	13	6	3	37	0,40
Registro de llamadas	6	4	2	6	18	0,20
Traslado del servicio	6	9	1		16	0,20
Copias de recibos, contratos, otros	5	3	1	1	10	0,10
Total	3484	2628	2055	2307	10 474	100,00

Elaboración: DAPU



Cuadro 8. Atenciones telefónicas monitoreadas en el 2022

Semestre	I	II	Total
Atenciones telefónicas	1665	1716	3381

Elaboración: DAPU

Monitoreo al canal telefónico

Durante el 2022 se continuó monitoreando el canal de atención telefónico de las principales empresas operadoras, lográndose analizar 3381 atenciones telefónicas. [ver Cuadro 8]

Los resultados obtenidos fueron puestos en conocimiento de las empresas operadoras a fin de que tomen las acciones correctivas que correspondan. Resaltaron estos hallazgos:

- ✓ Los asesores no cumplen con identificarse con su nombre y apellido al momento de brindar la atención.
- ✓ En algunos casos no brindan códigos de identificación de los trámites.
- ✓ En la mayoría de los casos, los asesores no brindan información sobre el derecho de desistimiento a la migración.
- ✓ Los asesores no estarían identificando correctamente al abonado antes de realizar un trámite o solicitud.

puedan absolver las dudas o inconvenientes que puedan presentar sus usuarios. [ver Cuadro 9]

Revisión de expedientes de reclamos de primera instancia

Con el objetivo de identificar los problemas que tienen los usuarios que presentan sus reclamos, las acciones que toman las empresas y el sustento de estas, se revisaron expedientes de reclamos de primera instancia de las cuatro principales empresas operadoras (Movistar, Claro, Entel y Bitel).

3042 expedientes de reclamos de primera instancia fueron revisados en el 2022.

Capacitación y evaluación a los asesores de las empresas

Durante el 2022 se capacitó a 6501 asesores de atención al cliente de las empresas operadoras sobre temas recurrentes para los usuarios, con el objetivo de mejorar la calidad de atención de dichos asesores y de esta manera

Cuadro 9. Capacitaciones y evaluaciones al personal de las empresas operadoras en el 2022

Empresa capacitada	Bitel	Entel	Movistar	Claro	Otras	Total
Personal capacitado	693	672	2341	2792	3	6501
Personal evaluado	657	666	1814	2308	-	5445
Calificación promedio	14,3	14,5	12,4	14,4	-	-

Elaboración: DAPU

Se identificaron oportunidades de mejora en los procedimientos de los reclamos de los usuarios:

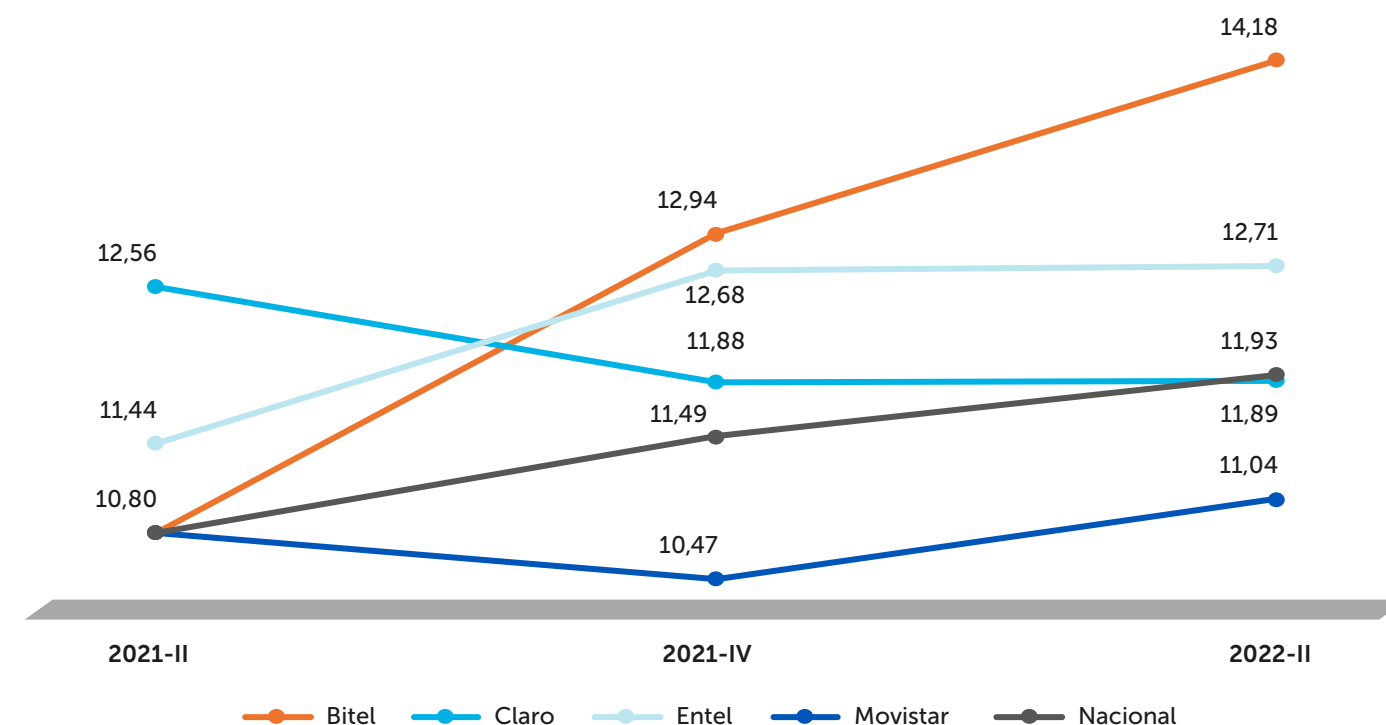
- ✓ Las empresas operadoras evaluadas vienen mejorando sus calificaciones sobre la motivación de las resoluciones en cada revisión periódica que se realiza, siendo que en su mayoría llegan a calificaciones superiores a la meta establecida.
- ✓ Movistar debe mejorar en la mención adecuada de la materia de reclamo en sus resoluciones de primera instancia.
- ✓ Entel debe mejorar en la motivación de sus resoluciones de primera instancia, principalmente en lo que se refiere al uso de la aplicación de normas.
- ✓ Claro y Bitel deberían hacer un mayor esfuerzo en el uso de medios probatorios y en la aplicación de las normas.

Rankings de calidad de atención y desempeño en la atención de reclamos

Con la finalidad de medir el desempeño de las empresas operadoras en la calidad de atención a los usuarios, así como en el proceso de atención de reclamos, se logró elaborar y medir sus resultados a través del Ranking de Calidad de Atención al Usuario y del Ranking del Desempeño de la Atención de Reclamos para los periodos del segundo semestre del 2021 y primer semestre del 2022. Los rankings miden de forma semestral a las 4 principales operadoras, que cubren el 99,95 % del mercado (Movistar, Claro, Entel y Bitel).

El Ranking de Calidad de Atención al Usuario mide, de forma integral, la trazabilidad desde que se inicia el proceso de atención al usuario hasta la respuesta o resultado de la atención recibida. [ver Gráfico 31]

Gráfico 31. Ranking de Calidad de Atención, según empresa operadora



Elaboración: DAPU



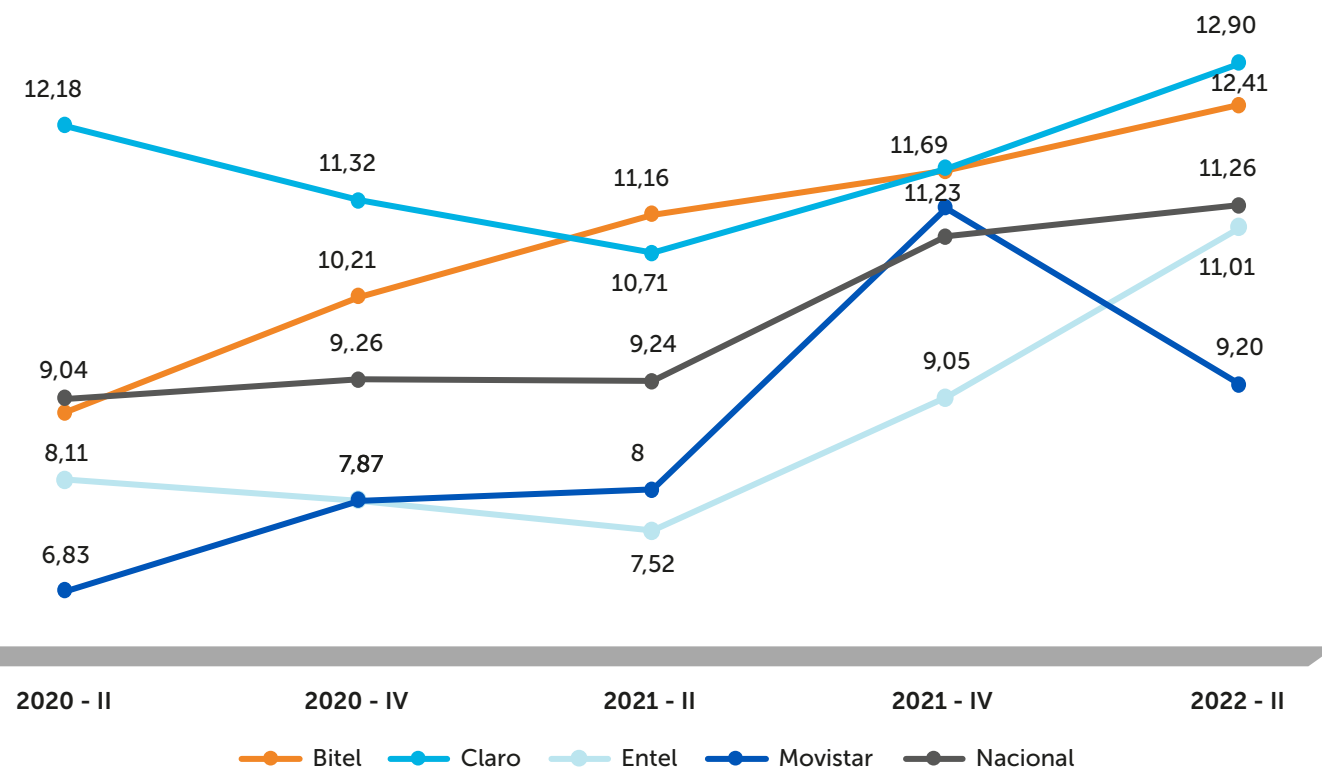
El Ranking del Desempeño de la Atención de Reclamos mide, de forma integral, la trazabilidad en el desempeño de la atención del reclamo de los usuarios en el servicio público móvil, desde que el usuario se comunica con su empresa operadora hasta la atención de su apelación por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), en caso haya sido elevado. [ver Gráfico 32]

El OSIPTEL es el primer regulador del país y el tercero en Latinoamérica en publicar una guía metodológica aplicable a las encuestas de satisfacción del usuario.

Seguimiento periódico a la satisfacción de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones

Para conocer las expectativas y requerimientos de los usuarios, se aprobó una guía metodológica para medir su nivel de satisfacción. Esta guía detalla las etapas, los criterios y los lineamientos que permitirán medir su satisfacción en línea con estándares internacionales.

Gráfico 32. Ranking del Desempeño de la Atención de Reclamos, según empresa operadora



Elaboración: DAPU

Sobre la base de los lineamientos de la guía, se realizó el Estudio de Satisfacción al Usuario 2022 para el servicio móvil, telefonía fija, internet fijo y TV de paga, considerándose una muestra de 26 454 usuarios encuestados telefónicamente a nivel nacional. Los resultados mostraron que el servicio con mayor nivel de satisfacción fue el móvil (50 %), mientras que el de menor satisfacción fue el de telefonía fija (32 %). [ver Cuadro 10]

Seguimiento a la satisfacción con la calidad de atención a los usuarios por parte de las empresas operadoras

En el 2022, se diseñó un nuevo estudio referido específicamente a la satisfacción de la calidad de atención. Dicha medición se realiza usando como marco muestral el listado de todos los usuarios atendidos en un

periodo no mayor a dos meses de haber transcurrido la atención por la empresa operadora. De esta manera, se elimina cualquier sesgo vinculado a que un usuario de a pie, que no ha acudido a la empresa operadora, pueda ser consultado por estos mismos atributos. [ver Gráfico 33]

El Estudio de Calidad de Atención al Usuario del servicio móvil, telefonía fija, internet fijo y TV de paga consideró una muestra trimestral de 6147 usuarios encuestados telefónicamente, cuyo nivel de inferencia es por empresa operadora en cada canal de atención. En el canal presencial y telefónico, Movistar fue la empresa que obtuvo los resultados más bajos en todos los atributos evaluados; mientras que, en el canal virtual, tanto Movistar como Claro obtuvieron los puntajes más bajos.

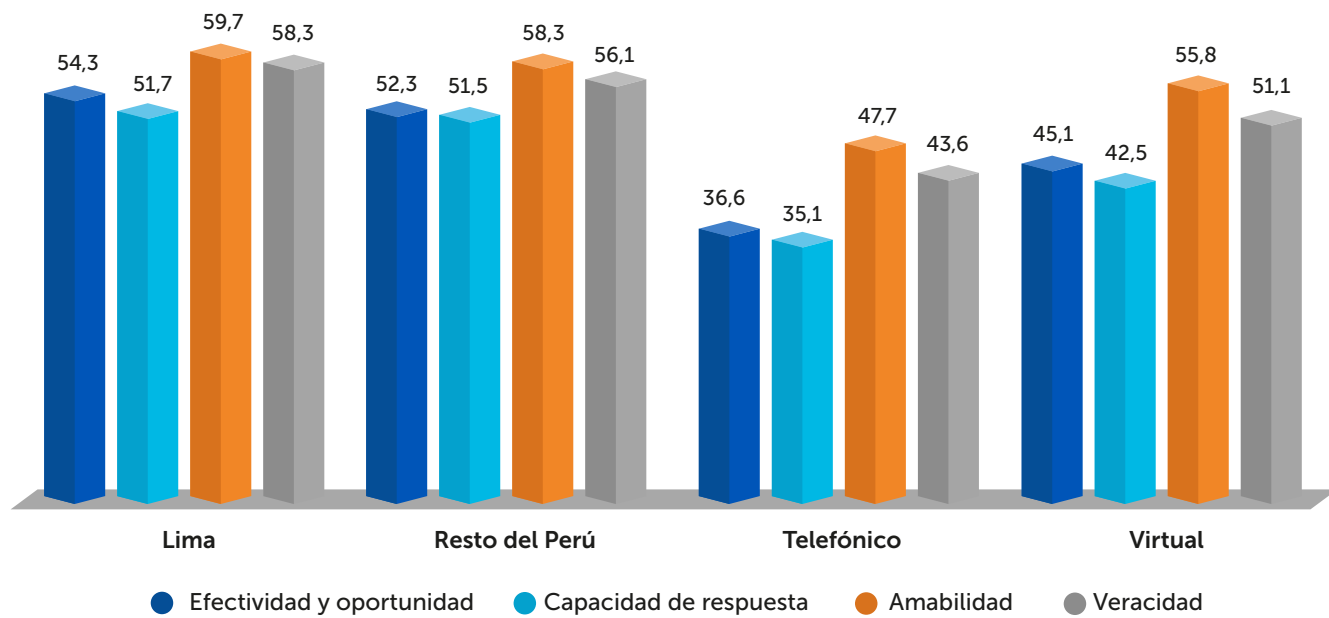
Cuadro 10. Resultados del Estudio de Satisfacción al Usuario 2022

	TV paga	Internet fijo	Telefonía fija	Servicio móvil
Totalmente satisfechos	48 %	34 %	32 %	50 %
Están insatisfechos	14 %	17 %	30 %	10 %
¿Quiénes destacan? Macrorregiones/ departamentos	Positivamente (T3B): Oriente (56 %)	Positivamente (T3B): Oriente (49 %)	Positivamente (T3B): Resto del Perú (37 %)	Positivamente (T3B): Tumbes (60 %), Ucayali (58 %)
	Negativamente (B4B): Sur (15 %)	Negativamente (B4B): Lima (18 %)	Negativamente (B4B): Lima (39 %)	Negativamente (B4B): Loreto (14 %), Cusco (13 %), Moquegua (13 %), Pasco (13 %)
¿Cómo se evaluó a los operadores?	DirecTV (62 %)	Claro (58 %)	Claro (58 %)	Bitel (59 %)
	Claro (58 %)	Movistar (42 %)	Movistar (42 %)	Entel (48 %)
	Movistar (42 %)			Claro (58 %)
				Movistar (42 %)

Elaboración: DAPU



Gráfico 33. Satisfacción con la calidad de atención brindada a los usuarios por las empresas operadoras: comparativo total



Elaboración: DAPU

Cuadro 11. Mecanismos de contratación aprobados en el 2022

Empresa	Cantidad	Mecanismos
Bitel	33	Contratación y cancelación de servicios adicionales mediante aplicativo con huella dactilar y contraseña única, autoactivación de líneas móviles por app y portabilidad de líneas para clientes peruanos mediante app.
Entel	5	Contratación telefónica para servicios de acceso a internet y telefonía fija, contratación de líneas nuevas y portabilidades a través de aplicativo informático y autoactivación de líneas móviles pospago, entre otros.
Movistar	3	Contratación de servicios IPVN, infointernet, entre otros (segmento corporativo) mediante firma digital y mecanismos informáticos para la regularización de datos de abonados.
Wow	1	Contratación de servicios de acceso a internet fijo y telefonía fija mediante página web.

Elaboración: DAPU

La aprobación de estos mecanismos refleja que **las empresas continúan desarrollando nuevas formas de atender a los usuarios, cumpliendo con el marco normativo vigente.**

Aprobando nuevos mecanismos de contratación

Las empresas operadoras vienen desarrollando y proponiendo nuevos mecanismos de contratación para la realización de trámites a través de los canales de atención presencial, aplicativos informáticos, correo electrónico y página web. Entre aquellos resaltan las altas, bajas y suspensiones del servicio, la migración de planes tarifarios y la portabilidad numérica. Durante el 2022, luego de la respectiva evaluación, se otorgó conformidades y aprobaciones sobre 46 de estos mecanismos. [ver Cuadro 11]



Servicio de atención y orientación del OSIPTEL

Orientaciones realizadas a nivel nacional

Para el regulador es una preocupación constante contar con usuarios adecuadamente informados que exijan el respeto de sus derechos. Por ello, aplica diferentes estrategias para llegar a los usuarios. **En el 2022, se logró alcanzar un total de 861 342 orientaciones**, de las cuales la mayor cantidad de atenciones en oficina se dio a través del canal telefónico con 239 733 orientaciones. [ver Cuadro 12]



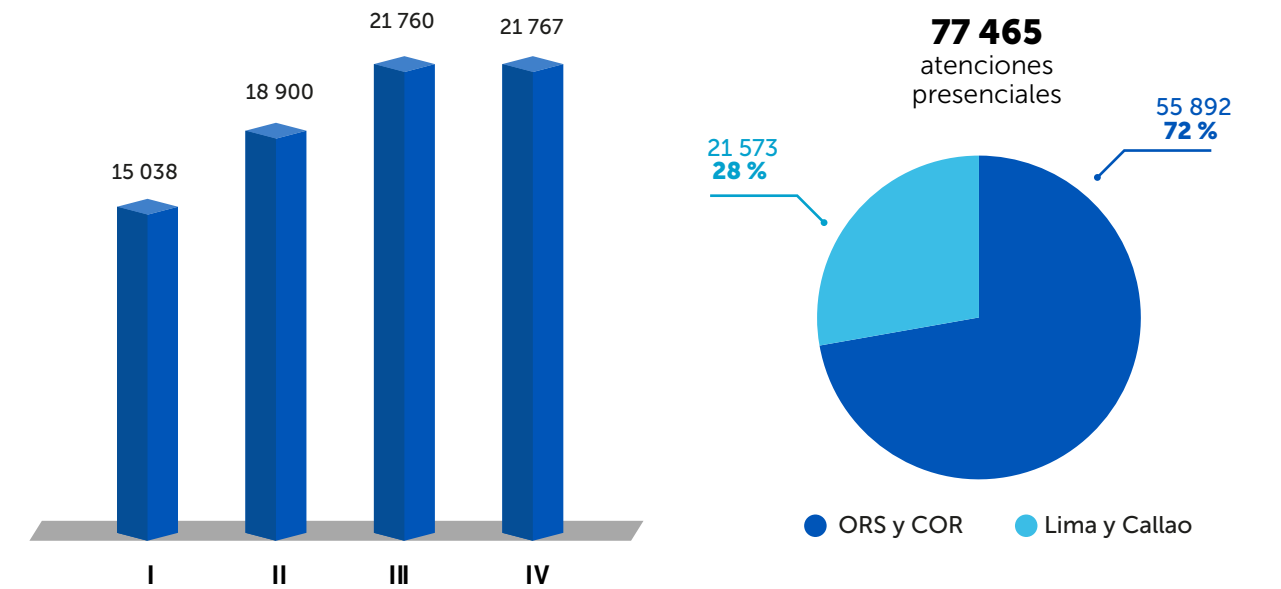
Cuadro 12. Orientaciones brindadas en el 2022

Orientaciones	Trimestre				Total	Crecimiento
	I	II	III	IV		
Atenciones en oficina	94 835	95 057	103 909	95 268	389 069	
Telefónico	64 395	59 266	61 656	54 416	239 733	
Presencial	15 038	18 900	21 760	21 767	77 465	
Correo y formulario web	12 375	12 211	13 829	12 386	50 801	
Monitoreo a las EO	2551	4318	6155	5878	18 902	
Redes sociales	452	340	399	557	1748	
Videollamada	8	7	87	235	337	
Carta	16	15	23	29	83	
Actividades de acercamiento*	20 461	41 866	40 927	31 715	134 969	
Jornadas	10 174	18 809	16 354	16 303	61 640	
Charlas	10 287	23 057	24 573	15 412	73 329	
Programas radiales*	70 405	88 121	83 341	95 437	337 304	
Total	185 701	225 044	228 177	222 420	861 342	

*Se considera a las personas orientadas en dichas actividades

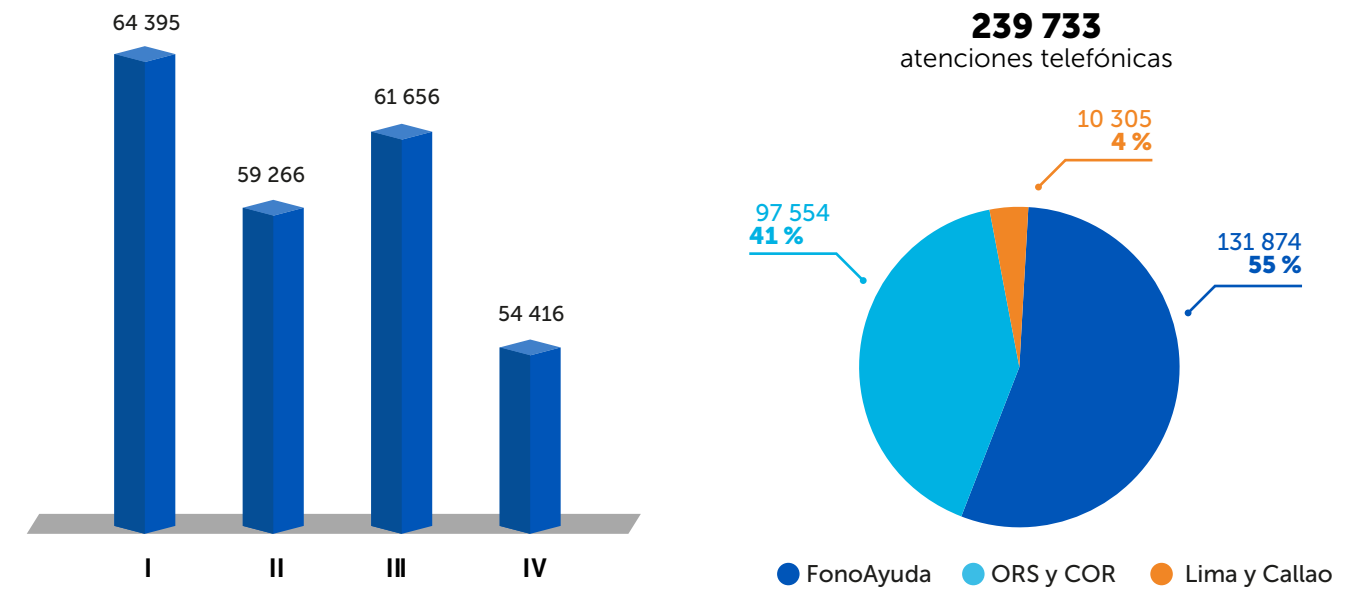
Fuente: ATUS
Elaboración: DAPU

Gráfico 34. Atenciones presenciales en el 2022



Fuente: ATUS
Elaboración: DAPU

Gráfico 35. Atenciones telefónicas en el 2022



Fuente: ATUS
Elaboración: DAPU

Durante el 2022, destacó el éxito de los programas radiales para ofrecer orientaciones a los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones. Esta innovación representó el 39 % de orientaciones totales.

A inicios del 2022, todos los canales de atenciones presenciales ya se encontraban habilitados, cumpliendo con los protocolos establecidos para que disminuyan los riesgos de contagios, lográndose de esta manera el acceso al canal presencial para los usuarios que así lo requerían. Así, en la medida que las personas retomaban sus hábitos regulares luego del estado de emergencia, se fueron incrementando este tipo de atenciones durante cada trimestre. Cabe precisar que las oficinas regionales en su conjunto recibieron más visitas que las oficinas de Lima y Callao. [ver Gráfico 34]

A través del canal de atención telefónica FonoAyuda y las líneas celulares a nivel nacional se brindaron 239 734 atenciones en el 2022. La mayor cantidad —131 875 atenciones— se dio a través de FonoAyuda (55%), seguido de aquellas brindadas por las oficinas del interior país, con 97 554 atenciones. [ver Gráfico 35]



El canal de atención por correo electrónico (usuarios@osiptel.gob.pe) y el formulario web facilitaron la atención a usuarios que utilizaron el servicio de orientación sin necesidad de trasladarse. Así, durante el 2022, se atendió a 50 801 usuarios a través de este canal. Además, se brindó atención mediante redes sociales a 1748 usuarios que hicieron llegar sus consultas o problemas, a través de la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales (OCRI). De los cuales, el 74 % correspondió a Movistar con 1289 casos. [ver Gráfico 36]

En cuanto a la atención por sede, las oficinas de Lima y Callao atienden la mayor cantidad de usuarios que consultan a través de esta vía con 20 236 atenciones, lo cual equivale al 40 %.

El servicio respecto del cual más usuarios realizaron consultas fue el de telefonía móvil. Sin embargo, en general, todos los servicios presentaron importantes incrementos de consultas en el primer trimestre del 2022. Cabe resaltar que, durante el tercer trimestre, el servicio de telefonía fija mostró un incremento en las solicitudes de orientación. [ver Cuadro 13]

Al desagregar las atenciones según empresa operadora del servicio, se observó que más de la mitad de las

orientaciones estuvieron asociadas a Movistar (50,8 %). [ver Cuadro 14]

A través de medios radiales

Durante el 2022, se logró brindar el servicio de orientación a nivel regional a través del programa Línea Directa con OSIPTEL en 26 emisoras radiales (una en cada capital regional y tres enfocadas en zonas periféricas de Lima Metropolitana), lográndose orientar y absolver las dudas más recurrentes que aquejan a los usuarios de zonas urbanas.

Con la emisión de 364 programas Línea Directa con OSIPTEL, se logró alcanzar a 1 654 120 beneficiados a partir de las mediciones de aquellas emisoras que cuentan con estudios de audiencia. Sin embargo, al considerarse la cantidad de anuncios que promocionaron los programas y los temas a tratar en cada uno de ellos, se habría alcanzado a 18 195 320 radioescuchas potenciales, entendiéndose como tal a la generación de conciencia en el oyente sobre el servicio y los temas en difusión. Adicionalmente, para las emisoras radiales que no cuentan con estudio de audiencia, se han estimado un total de 6 499 301 radioescuchas potenciales. [ver Cuadro 15]

Cuadro 13. Orientaciones brindadas en el 2022, según servicio

Servicio	Cantidad					Part. %			
	Trimestre				Total	Trimestre			
	I	II	III	IV		I	II	III	IV
TM	51 447	54 903	62 892	59 613	228 855	54,2	57,8	60,5	62,6
SE	11 540	10 349	11 097	10 031	43 017	12,2	10,9	10,7	10,5
BAF	6110	5603	4642	4276	20 631	6,4	5,9	4,5	4,5
TF	4553	4662	5112	5050	19 377	4,8	4,9	4,9	5,3
TV	2513	2071	2054	1560	8198	2,6	2,2	2,0	1,6
Otros	18 672	17 469	18 112	14 738	68 991	19,7	18,4	17,4	15,5

TM: Telefonía móvil SE: Servicios empaquetados TF: Telefonía fija BAF: Internet de banda ancha fija TV: Televisión de paga Otros: Incluye a los teléfonos públicos, tarjetas de pago, entre otros

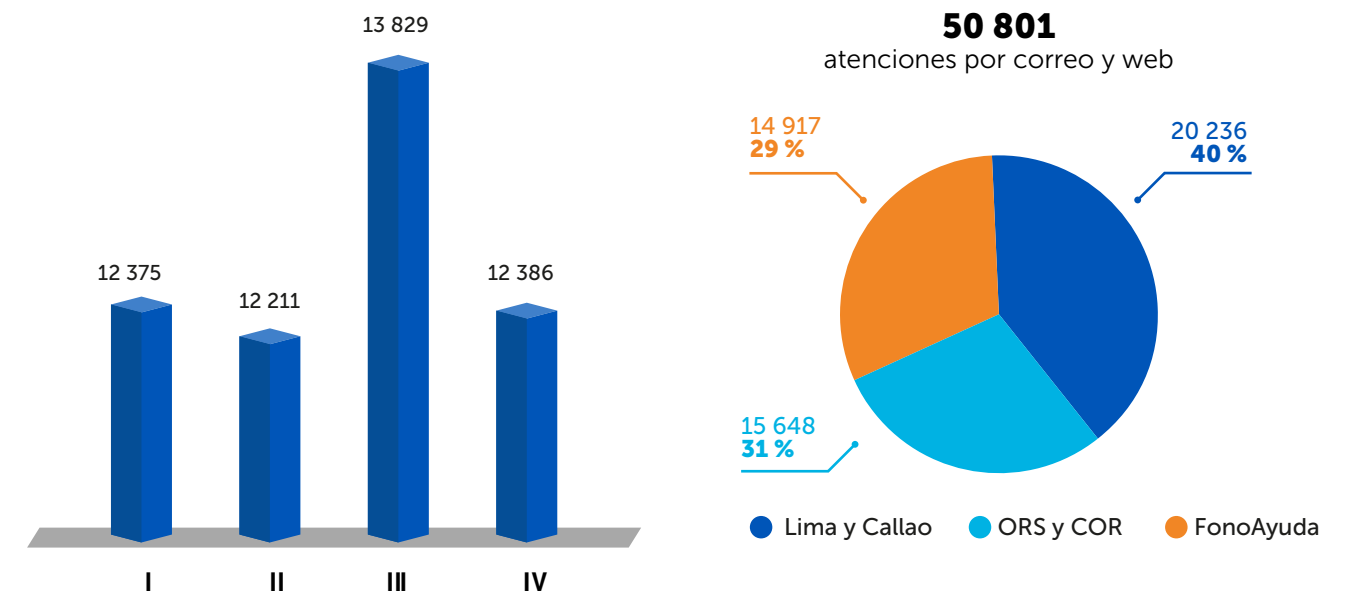
Fuente: ATUS
Elaboración: DAPU

Cuadro 14. Orientaciones brindadas en el 2022, según empresa operadora

Empresa operadora		Trimestre				Total
		I	II	III	IV	
Movistar	Cantidad	45 622	45 624	50 049	48 357	189 652
	Part. %	48,1	48,0	48,2	50,8	
Claro	Cantidad	13 364	13 837	15 508	14 223	56 932
	Part. %	14,1	14,6	14,9	14,9	
Entel	Cantidad	12 199	12 576	13 511	11 496	49 782
	Part. %	12,9	13,2	13,0	12,1	
Bitel	Cantidad	2296	2932	3251	3021	11 500
	Part. %	2,4	3,1	3,1	3,2	
Otras	Cantidad	21 354	20 088	21 590	18 171	81 203
	Part. %	22,5	21,1	20,8	19,1	

Fuente: ATUS
Elaboración: DAPU

Gráfico 36. Atenciones por correo y formulario web en el 2022



Fuente: ATUS
Elaboración: DAPU



Cuadro 15. Impactos potenciales de los programas Línea Directa con OSIPTEL

Emisoras	Impactos potenciales
Emisoras con estudio de audiencia (CPI)	18 195 320
Emisoras que no cuentan con estudio de audiencia	6 499 301
Total	24 694 621

Fuente: CPI y ATUS
Elaboración: DAPU

Asimismo, gracias a la cobertura y éxito de este programa, se replicó su formato de forma gratuita en programas de otras emisoras radiales regionales, permitiendo al OSIPTEL llegar a más oyentes a través de 338 programas radiales que replicaron el formato de Línea Directa con OSIPTEL, generando una mayor difusión de manera gratuita.

Las Jornadas Nacionales de Orientación, por ejemplo, están conformadas por un conjunto de actividades que se dirigen a diferentes grupos de usuarios para que puedan tomar decisiones informados. Durante el 2022, se realizaron cinco Jornadas Nacionales de Orientación:

- ✓ **Marzo:** Día Mundial del Consumidor.
- ✓ **Abril:** Día de la Madre.
- ✓ **Julio:** Fiestas Patrias.
- ✓ **Octubre:** Día Nacional de la Persona con Discapacidad.
- ✓ **Noviembre:** Fiestas Navideñas.

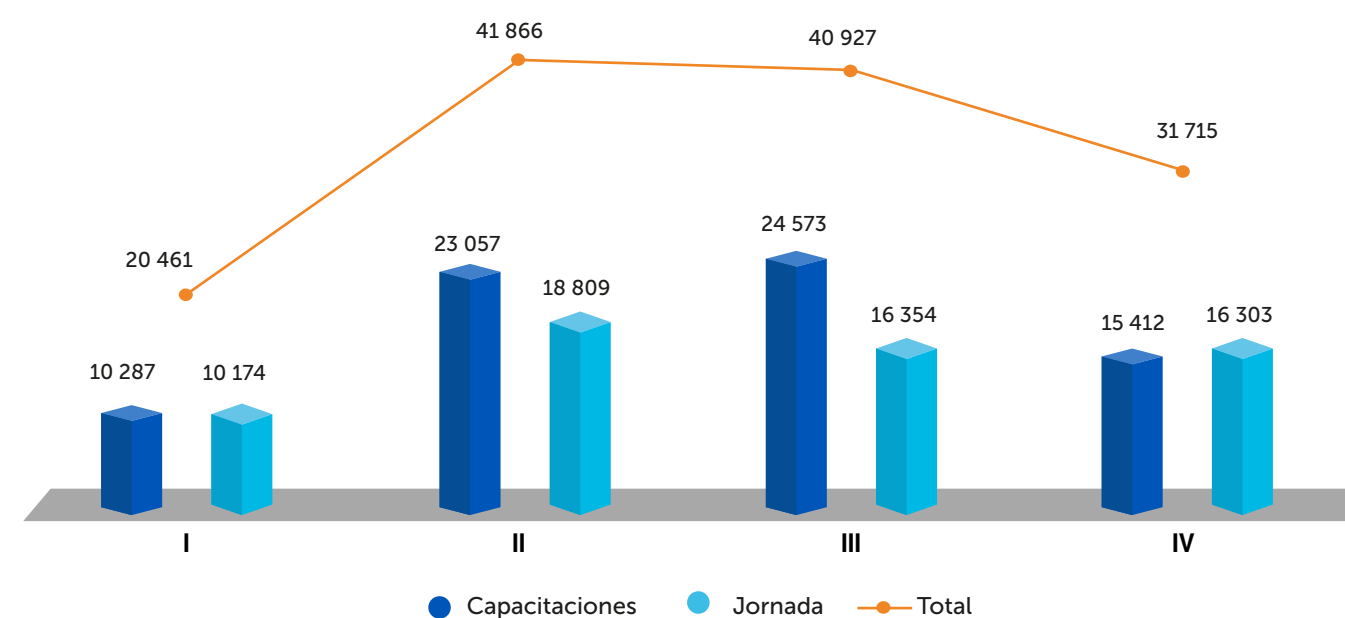
Actividades de acercamiento

Cada año se realizan actividades presenciales y virtuales de manera proactiva con el fin de llevar información a los usuarios sobre sus derechos y obligaciones. Los acercamientos al usuario se dieron a través de capacitaciones (73 329) y jornadas itinerantes (generaron 61 640 atenciones). [ver Gráfico 37]



En el 2022 se logró beneficiar a **36 297 usuarios** a través de **226 actividades de acercamiento a poblaciones vulnerables.**

Gráfico 37. Atenciones a través de acciones de acercamiento en el 2022



Fuente: ATUS
Elaboración: DAPU

Llegando a más usuarios a través de alianzas estratégicas

A través de las alianzas estratégicas consolidadas a nivel nacional, el OSIPTEL continúa diversificado sus canales de atención y orientación a los usuarios y ciudadanía en general, con el objetivo principal de seguir ampliando el alcance de sus servicios, recopilar, informar, así como capacitar y empoderar a diversos grupos de interés a lo largo del extenso territorio nacional.

Los **Tambos del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social (PAIS)** son plataformas fijas con instalaciones modernas ubicadas en zonas rurales y dispersas que están a disposición de iniciativas que ofrezcan servicios a comunidades y centros poblados. Este programa del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) busca fortalecer la presencia del Estado y

promover la articulación de instituciones y organizaciones que contribuyen con la mejora en la calidad de vida de los peruanos que viven en zonas rurales y dispersas.

El OSIPTEL se integró a esta iniciativa en Puno y desde entonces ha ido ampliando su cobertura a otras regiones para:

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



Tambo Toniro Mashi (Atalaya)

Cuadro 16. Actividades de acercamiento a través de los Tambos en el 2022

Oficina Regional	Charlas	Orientados	Jornadas	Orientados	Total de actividades	Total de orientados
Huancavelica	25	4675	8	313	33	4988
Puno	74	1811	11	456	85	2267
Ucayali	28	549			28	549
CO Juliaca	12	507			12	507
Huánuco	7	163	4	247	11	410
Apurímac	3	237	2	57	5	294
Ayacucho	5	213			5	213
Cusco	3	142			3	142
Pasco	2	23	2	90	4	113
Cajamarca	1	32			1	32
Total general	160	8352	27	1163	187	9515

Fuente: ATUS
Elaboración: DAPU

Cuadro 17. Orientaciones brindadas a través del Consultorio Jurídico especializado en telecomunicaciones de la UNAP

Mes	Cantidad
Mayo	45
Junio	162
Julio	135
Agosto	210
Septiembre	180
Noviembre	210
Total	942

Fuente: ATUS
Elaboración: DAPU

A través de los Tambos y oficinas regionales del OSIPTEL se logró brindar atención a **9515 usuarios.**

Durante el 2022, las oficinas regionales realizaron 187 actividades de capacitación entre charlas de capacitación y jornadas de acercamiento en el marco de esta estrategia, en las que se orientó a 9515 personas. La mayor parte de estas actividades se realizó de forma remota y virtual; sin embargo, durante el último trimestre se desarrollaron jornadas y charlas presenciales gracias a los viajes que realizaron los equipos en dichas regiones. [ver Cuadro 16]

El 26 de mayo del 2022 entró en funcionamiento un [consultorio jurídico especializado en telecomunicaciones](#) en la región Loreto, gracias a un acuerdo específico firmado a fines del 2020, en el marco del convenio de cooperación interinstitucional entre la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP) y el OSIPTEL. A lo largo del año, esta alianza estratégica permitió brindar orientación a 942 usuarios a través de 3 números móviles, habilitados por el OSIPTEL, que fueron utilizadas por alumnos de la Escuela de Derecho, seleccionados y capacitados constantemente por el ente regulador. [ver Cuadro 17]



Figura 1. Programa de charlas virtuales “OSIPTEL y el empoderamiento de los actores educativos como usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones en la región Cajamarca”



IMPACTO

- ✓ Empoderamiento de actores Educativos como usuarios de SS.PP.TT.
- ✓ Obtención de información de primera mano sobre el comportamiento de las EO en los ámbitos urbanos y rurales.
- ✓ Difusión de las principales disposiciones y el marco normativo emitido por el OSIPTEL.
- ✓ Promoción de iniciativas interinstitucionales, en pro de contribuir a la conectividad en zonas rurales.

Fuente: ATUS
Elaboración: DAPU

Por su parte, la oficina regional del OSIPTEL en Cajamarca, la Dirección Regional de Educación de Cajamarca (DRE) y las Unidades de Gestión Educativas Locales (UGEL) establecieron una alianza estratégica que utilizó a la red educativa para empoderar a docentes y directivos de toda la región, a través de actividades virtuales de capacitación: “OSIPTEL y el empoderamiento de los actores educativos como usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones de la región Cajamarca”.

Con la ejecución de este convenio, se buscó empoderar a los docentes y directivos informándoles sobre los derechos del usuario, además de identificar oportunidades de mejora en los servicios de zonas urbanas y rurales de la región, contribuyendo de manera efectiva al propósito educativo de Aprender desde casa, en el escenario de la emergencia sanitaria por la COVID-19. [ver Figura 1]

En el 2022 se desarrollaron 12 actividades de acercamiento que lograron empoderar a 858 actores educativos de la región Cajamarca.

Los objetivos específicos de este programa fueron los siguientes:

- ✓ Obtener información de primera mano sobre el comportamiento de las empresas operadoras en los ámbitos urbanos y rurales, y los principales inconvenientes de los usuarios con los servicios de telecomunicaciones.
- ✓ Difundir las principales disposiciones y marco normativo emitido por el OSIPTEL en beneficio de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
- ✓ Dar a conocer la herramienta Checa tu señal, principal instrumento informático del OSIPTEL para conocer la cobertura móvil en el país.
- ✓ Promover iniciativas interinstitucionales, en pro de contribuir con la conectividad, particularmente en zonas rurales.

En este escenario, los servicios de telecomunicaciones se erigieron como los nuevos medios de la educación. Por ello, fue necesario contar con la participación y compromiso de los actores educativos de los distintos niveles formativos en la región, a fin de analizar de primera mano la problemática y limitaciones de los servicios de telecomunicaciones. Esto con el objetivo de que el OSIPTEL continúe focalizando las acciones correctivas a las empresas operadoras, en favor de una educación de calidad en una región cuya población rural comprende alrededor del 72 % total.

La alianza estratégica denominada la Caravana Reguladora de Huancavelica viene siendo impulsada por la sede regional del OSIPTEL desde el 2014. La caravana está integrada también por otras entidades como el OSINERGMIN, el OEFA, la SUNASS, el INDECOPI, la Defensoría del Pueblo, la ANA, ESSALUD, Beca 18, entre otras.

Durante el 2022, gracias al trabajo conjunto y articulado de las entidades que la integran, se logró realizar actividades de capacitación y acercamiento a los usuarios de las localidades ubicadas en el Valle de los ríos Apurímac, Ene y Mantaro (VRAEM). El balance final indica que la oficina regional del OSIPTEL en Huancavelica realizó capacitaciones en

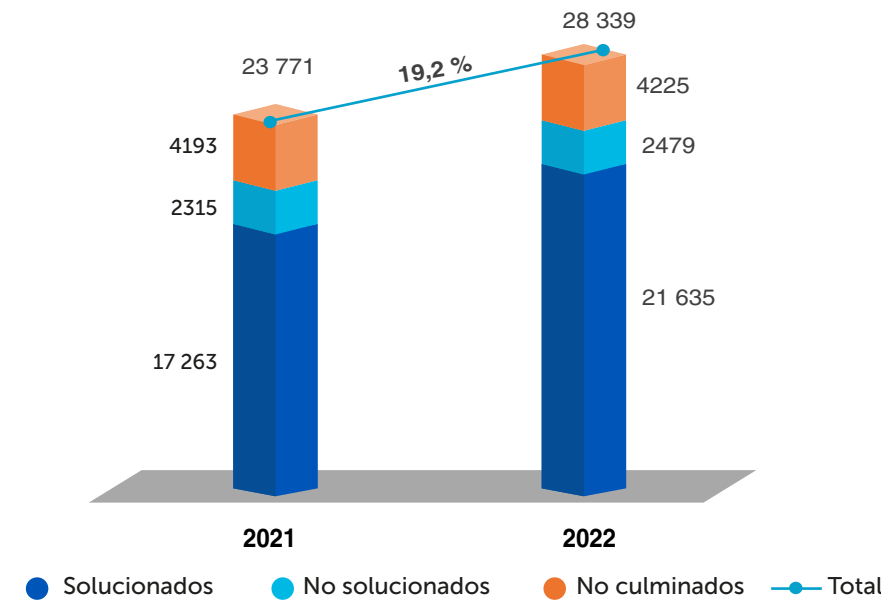
22 distritos de las 7 provincias de la región, localizadas en zonas que resultan difíciles de atender por parte del Estado debido a su geografía, dificultad de acceso y disponibilidad de vías de transporte.



Plaza de armas de Pampas



Gráfico 38. Intervenciones según resultado



Fuente: ATUS

Gestiones e intervenciones de los casos de usuarios

Las acciones de intervención que realizan las oficinas institucionales a través del servicio de orientación y el FonoAyuda ante las empresas operadoras tienen como objetivo ayudar a solucionar problemas complicados que pueden presentar los usuarios. En el 2022, se gestionó con las empresas operadoras 28 339 casos de usuarios, incrementándose en un 19,2 % respecto de aquellas realizadas en el 2021. [ver Gráfico 38]

La cantidad de intervenciones solucionadas tuvo una participación del 76,3 % (21 635). Estas provinieron principalmente de las oficinas regionales (11 428) y de las oficinas en Lima y el FonoAyuda (8261). [ver Cuadro 18]

La mayor cantidad de intervenciones fue realizada a través del FonoAyuda, con 11 199 casos. [ver Gráfico 39]

En el 2022, las intervenciones solucionadas crecieron en **25,3 %** respecto al año anterior.

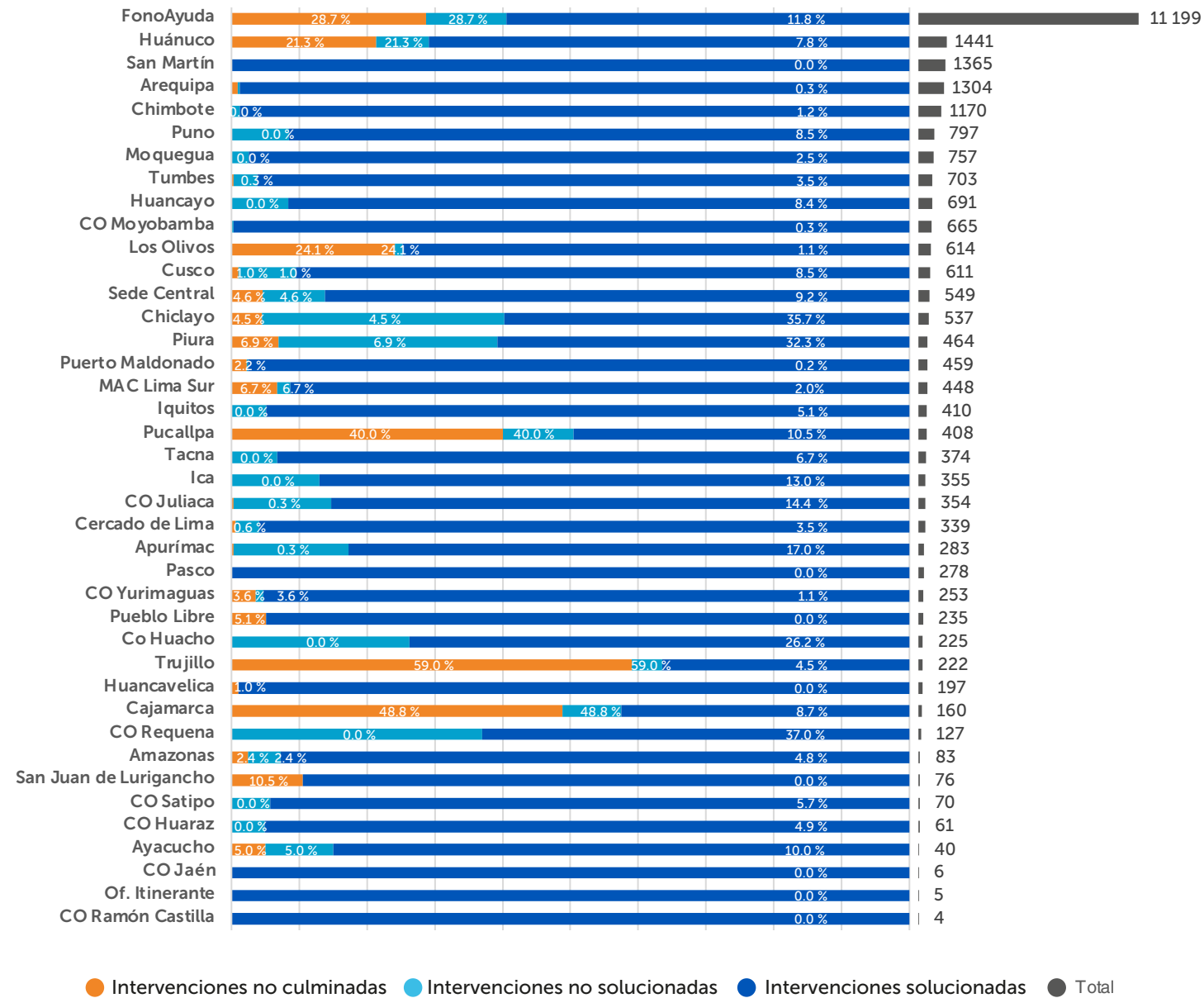
Cuadro 18. Intervenciones realizadas en el 2022, según tipo de sede

Tipo de sede	Total	Part.	No culminadas	No solucionadas	Solucionadas	No culminadas	No solucionadas	Solucionadas
Oficinas regionales de servicio	13 109	46 %	772	909	11 428	5,9 %	6,9 %	87,2 %
Centros de orientación	1765	6 %	11	168	1586	6,0 %	9,5 %	89,9 %
Oficinas en Lima y FonoAyuda	13 465	48 %	3442	1408	8621	25,6 %	10,4 %	64,0 %
Todas las sedes	28 339		4225	2479	21 635	14,9 %	8,7 %	76,3 %

Fuente: ATUS
Elaboración: DAPU



Gráfico 39. Intervenciones realizadas en el 2022, según sede



Fuente: ATUS
Elaboración: DAPU



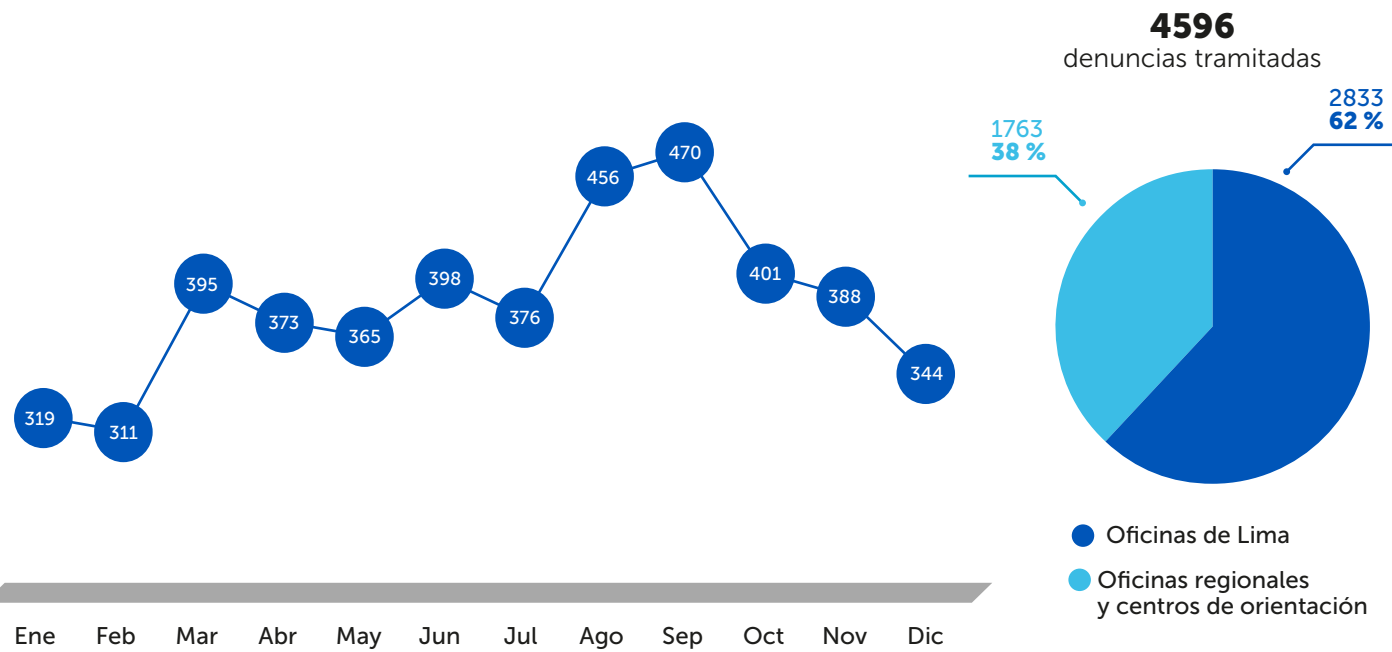
El servicio por el cual se realizaron intervenciones de manera más frecuente a nivel nacional fue el de telefonía móvil, con una participación del 46,9 % (13 291 casos), donde se logró solucionar el 81,4 % de casos, seguido de los servicios empaquetados con el 23,1 % (6545 casos) e internet con 12,3 % (3494 casos).

Las intervenciones se concentraron principalmente en 4 empresas operadoras entre las cuales Movistar lideró la participación con el 70,2 % (19 884 casos), seguida por Claro con el 13,8 % (3912), Entel con el 10,1 % (2863) y Bitel con el 2,3 % (647). En conjunto, representaron el 96,4 % de todas las intervenciones.

31,9 % de las intervenciones estuvo relacionado a la calidad del servicio resultando el tema más recurrente con 9047 casos. Con relación a ellos se solucionó el 69,7 %.



Gráfico 40. Denuncias tramitadas por la DAPU en el 2022



Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC-OSIPTEL

Gestionando las denuncias de los usuarios por incumplimientos

Los usuarios presentaron sus denuncias por incumplimientos de las empresas operadoras respecto de:

- ✓ Resoluciones de reclamos de primera y segunda instancia.
- ✓ Solicitudes anticipadas de reclamos (SAR).
- ✓ Solicitudes anticipadas de recursos de apelación (SARA).
- ✓ Solicitudes de aplicación de silencio administrativo positivo (SAP).

Cabe destacar que, respecto al comportamiento mensual, se presentó una caída en la cantidad de denuncias presentadas en el mes de octubre, como resultado de la modificación realizada al Reglamento de Reclamos, en la cual se fijó un plazo máximo de diez días hábiles para el cumplimiento de resoluciones de primera y segunda instancia, soluciones anticipadas y aplicación de silencio administrativo positivo.

Adicionalmente, se dispuso que las empresas operadoras informen sobre la ejecución de tales decisiones en un plazo máximo de cinco días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el párrafo anterior. Esta comunicación resulta relevante a fin de evitar que el usuario presente, innecesariamente, denuncias por incumplimientos de resolución o SAR. [ver Gráfico 40]

En el 2022, se lograron atender **4596 denuncias de los usuarios.**

Iniciativas normativas en beneficio de los usuarios

Modificación del TUO de las Condiciones de Uso

Mediante resolución de Consejo Directivo N.º 00072-2022-CD/OSIPTEL, se aprobaron disposiciones normativas que tienen como finalidad mejorar la seguridad de los principales trámites de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones y mitigar casos de suplantación de identidad, contrataciones fraudulentas y estafas bancarias. [ver Figura 2]

Figura 2. Principales modificaciones del TUO de las Condiciones de Uso

MEDIDAS DE SEGURIDAD

RESOLUCIÓN N.º 072-2022-CD/OSIPTEL

12 junio del 2022

- ✓ **Exhibición del DNI** para contratación y reposición de *SIM card*.
- ✓ **Reposición de *SIM card*** solo en centros y puntos de atención.
- ✓ **Verificación biométrica** para el apoderado.
- ✓ **Suspensión del servicio** ante el cuestionamiento de la reposición de *SIM card* o contratación del servicio.
- ✓ **Entrega de documentos de los trámites** cuestionados a los 5 días hábiles.
- ✓ **La empresa se encuentra obligada a brindar la contraseña única** al momento de la contratación.

12 septiembre del 2022

- ✓ **Límite de 5 intentos de biometría** por día y trámite.
- ✓ **Envío de alertas en la contratación y reposición por SMS** y correo electrónico. Opcional: mensaje adicional por otro medio.

12 enero del 2023

- ✓ **Reglas sobre registro de distribuidor** y demás canales.
- ✓ **Verificación biométrica** para el vendedor.
- ✓ **Reactivación de reposición de *SIM card*** en 4 horas.

31 marzo del 2023

- ✓ **Uso obligatorio de la contraseña única ante nuevas contrataciones**, cambio de titularidad y reposición de *SIM card*.

Fuente: DAPU



Aprobación del TUO del Reglamento de Reclamos

A través del Reglamento de Reclamos, el OSIPTEL establece el procedimiento a seguir en la tramitación de reclamos, recursos de apelación y quejas presentadas por los abonados y usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Las disposiciones que conforman el Reglamento de Reclamos se encontraban contenidas en diferentes resoluciones emitidas por este organismo, las cuales a su vez han sido modificadas, derogadas o precisadas en algunos de sus artículos.

En este contexto, mediante Resolución de Consejo Directivo N.º 099-2022-CD/OSIPTEL se aprobó el Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Ello a fin de sistematizar y consolidar en un Texto Único Ordenado todas las disposiciones normativas relacionadas a dicho reglamento, con la finalidad que los abonados, usuarios, empresas operadoras y demás interesados cuenten con un único instrumento normativo que contenga las disposiciones vigentes del Reglamento de Reclamos.

Consejo y Asociaciones de Usuarios

Consejo de Usuarios, periodo 2021-2023

Conforme a Ley, el OSIPTEL cuenta con un Consejo de Usuarios, conformado por siete miembros, quienes fueron elegidos mediante un proceso democrático, que se realiza cada dos años. Entre sus principales funciones se encuentran:

- ✓ Emitir opinión sobre los proyectos de normas y medidas regulatorias emitidas por el OSIPTEL, así como sobre las diferentes funciones del regulador.
- ✓ Promover la participación ciudadana para conocer la problemática de los servicios de telecomunicaciones.
- ✓ Difundir las principales funciones del OSIPTEL y del Consejo de Usuarios.

- ✓ Reportar consultas vinculadas a los derechos de los usuarios o normas emitidas por el regulador.
- ✓ Analizar la información recopilada en las diversas actividades y presentar propuestas de mejora respecto de los principales problemas de telecomunicaciones a nivel nacional.

De esta manera, los miembros del Consejo de Usuarios del OSIPTEL 2021-2023 desarrollaron diversos talleres, utilizando canales presenciales y virtuales. En ellos se trataron temas como el derecho a la migración, solicitud de baja, suspensión temporal, portabilidad y el derecho a recibir un contrato corto en las nuevas contrataciones, incluso en lenguas originarias.

Asimismo, realizó la Audiencia Pública denominada La Digitalización de los Servicios de Telecomunicaciones, en la ciudad de Cusco. En ella participaron las principales empresas operadoras, el PRONATEL, el OSIPTEL y la ciudadanía cusqueña, quienes pudieron exponer sus problemas con el servicio de telecomunicaciones y lograr compromisos importantes por parte de las empresas operadoras.

Durante el 2022, el Consejo de Usuarios del OSIPTEL ofreció capacitación y orientación a 719 usuarios de distintas regiones del país como Cajamarca, Huancavelica, San Martín, Madre de Dios, Lima, Loreto, Puno, Huánuco, Pasco, Cusco y Apurímac.

De otro lado, es importante mencionar que la DAPU publicó en la página web institucional, todas las actividades propuestas en el Plan Anual del Consejo de Usuarios establecido para el 2022, así como sus respectivos indicadores de gestión. En ellos se refleja el nivel de desempeño y compromiso asumidos entre el regulador y la ciudadanía, alcanzando un 93,5 % de cumplimiento.

Trabajo en conjunto con las Asociaciones de Usuarios

Durante el 2022, se continuó el trabajo en conjunto con las asociaciones de usuarios, mediante el cual se

les brindó información de primera mano relacionada a temas de interés para los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones como problemáticas con el servicio, calidad de atención de las empresas operadoras, entre otros.

De este modo, se realizaron más de once talleres, en los que participaron, en promedio, cerca de diez asociaciones de usuarios. Cabe indicar que, en dichas reuniones virtuales se compartieron propuestas normativas vinculadas a los usuarios y se trataron temas relacionados a la calidad de atención y el desempeño de las empresas.



Taller "Balance de la gestión del OSIPTEL en favor de los usuarios"



Empoderando al usuario con más información

Decálogo del usuario en lengua originaria kichwa

Durante el 2022, el OSIPTEL continuó con su estrategia de acercamiento al usuario, con el objetivo de reducir la asimetría de información y comunicación, empoderando así a los usuarios que se comunican a través de lenguas originarias. Bajo esta estrategia, fue traducido a la lengua originaria kichwa el *Decálogo de los Usuarios con Poder*, en adición a otras lenguas originarias para las cuales ya se contaba con traducciones como el quechua, aymara, shipibo-konibo, asháninka y awajún.

Contratos cortos en lenguas originarias

En agosto del 2021 se inició el uso obligatorio de estos contratos. A diciembre del 2022 se registraron un total de 8222.

En conjunto Bitel, Claro y Entel emitieron 7882 contratos cortos en quechua, lo que representó el 40,4 % del total de los emitidos en lenguas originarias. [ver Cuadro 19]

Contenido amigable para el usuario

La web institucional del OSIPTEL cuenta con una sección denominada "Lo que debe saber el usuario" en la cual se muestran, entre otros, contenidos informativos amigables acerca de sus principales derechos y obligaciones frente a las empresas operadoras.

Cuadro 19. Contratos cortos emitidos en lenguas originarias en el 2022, según empresa operadora

Empresa operadora	Quechua	Shipibo - konibo	Aymara	Ashaninka	Total	Distribución (%)
Bitel	7426	5276	3577	2727	19 006	97,50
Claro	399	13	4	9	425	2,20
Entel	57	0	5	1	63	0,30
Movistar	0	0	0	0	0	0
Total	7882	5289	3586	2737	19 494	100

Fuente: ATUS
Elaboración: DAPU



Chunka rimashka
runaraiku rankawa
USHANA

Runakuna allita killkashka manaun shuk allí miktasak kamachinakuta

Kaypy willay ashkata



The infographic consists of 10 numbered panels, each with an illustration and text in Kichwa. The panels cover topics such as: 1. Mobile phone services, 2. Internet services, 3. Wi-Fi services, 4. Complaints and claims, 5. Migration and service changes, 6. Billing and payment, 7. Privacy and data protection, 8. Security and fraud prevention, 9. Emergency services, 10. Customer support and assistance.

Kayai OSIPTEL ta tukuy ñukanchik atún llaktaypi

Rikuy ñukanchik pankayta www.osiptel.gob.pe chaypi tupanki yupana kwintarinakawa Chay mantawas shuk chaupi Karan llaktama killkata kachankawa

Fonoyanapana 1844

usuarios@osiptel.gob.pe



En el 2022, se incorporó la siguiente información al portal web del OSIPTEL:

- ✓ Actualización de las principales normas relacionadas a protección de usuarios de servicios públicos.
- ✓ Actualización de la Guía de información y orientación.
- ✓ Preguntas y respuestas del tema "¿Tienes un problema con tu servicio y quieres presentar un reclamo?", que brindan información respecto a los canales, requisitos y de las nuevas materias de reclamo que entrarán en vigor el 31 de enero del 2023.
- ✓ Preguntas y respuestas del tema "¿Te quedaste sin servicio y no sabes qué ocurrió?" que dan a conocer qué acciones deben tomar los usuarios y las medidas adoptadas por el OSIPTEL frente a la ciberdelincuencia por suplantación de chip.

Mensajes de texto informativos a los usuarios

El OSIPTEL como parte de la normativa vigente, continuó requiriendo a las empresas operadoras del servicio público móvil, difundir mensualmente información relevante para los usuarios, mediante el envío de un mensaje de texto (SMS) que contenga información vinculada a sus derechos y obligaciones, entre otros aspectos relacionados a su servicio. A continuación, se muestran algunos de los mensajes informativos emitidos durante el 2022:

- ✓ **Enero**
"Si tienes una avería, repórtala a tu operador que debe brindarte un código de avería y tiene 1 día para solucionarla. En zonas rurales el plazo es de 2 días".
- ✓ **Febrero**
"Si no estás satisfecho con el servicio de internet que recibes, toma el control y cambia de operador. El trámite es gratuito. Busca opciones en Checatuplan.pe".
- ✓ **Marzo**
"Si suben la tarifa y no estás conforme, puedes migrar de plan, cambiar de operador o terminar el contrato. Opciones en Checatuplan.pe".
- ✓ **Abril**
"Si migraste a un nuevo plan tarifario y no es lo que esperabas, tienes hasta 40 días hábiles para regresar a tu plan anterior. El trámite es gratuito".
- ✓ **Mayo**
"Puedes dar de baja a tu servicio móvil. Tu empresa debe recibir tu solicitud sin exigir algún requisito o pago previo. Se ejecuta hasta en 5 días hábiles".
- ✓ **Junio**
"Recuerda que la migración te permite cambiar de plan en tu misma empresa y la portabilidad cambiar de empresa manteniendo tu número telefónico".



- ✓ **Julio**
"Tienes un plan con varios servicios empaquetados y quieres anular uno de ellos, solicita MIGRAR a otro plan que te ofrezca los servicios que necesites".
- ✓ **Agosto**
"Recuerda que puedes MIGRAR a otro plan, DAR DE BAJA, SUSPENDER TEMPORALMENTE tu servicio o presentar tu RECLAMO, desde el aplicativo móvil de tu operador".
- ✓ **Septiembre**
"Verifica las líneas móviles registradas a tu nombre. Ingresa a Checa tus líneas en www.osiptel.gob.pe. Si no reconoces alguna, reclama a tu operador".
- ✓ **Octubre**
"Al contratar, portar tu número o cambiar de chip en un centro de atención, exige a tu operador la contraseña única como seguridad para tus próximos trámites".
- ✓ **Noviembre**
"Tu operador debe avisarte por SMS y correo si contratas un nuevo servicio o cambias de chip. Si no realizaste el trámite, comunícate de inmediato con tu operador".

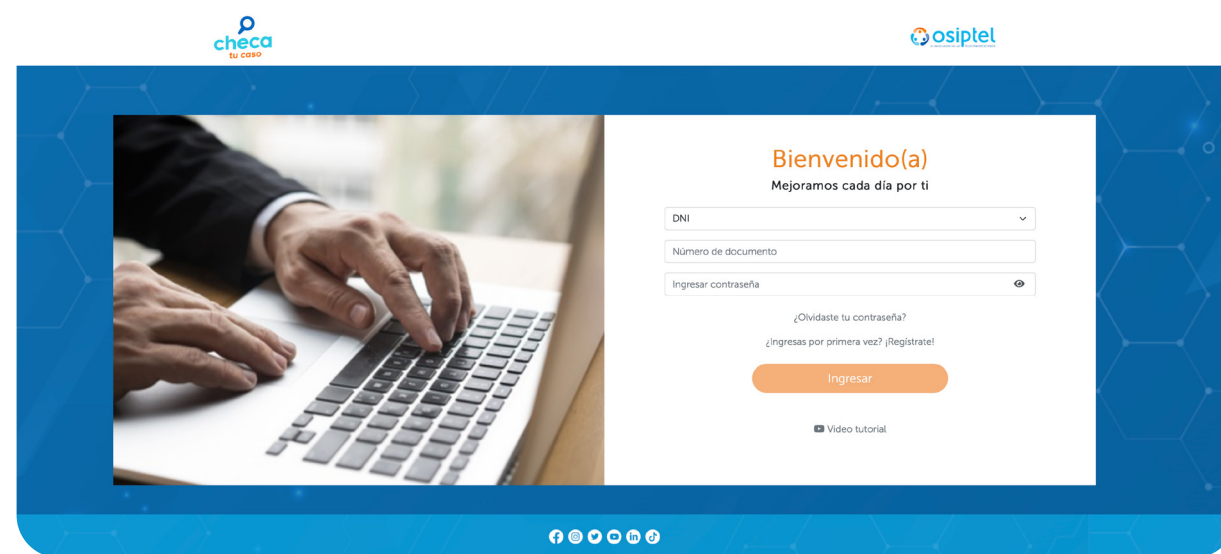
- ✓ **Diciembre**
"Antes de subir tarifas tu operador debe informarte. Si no estás conforme, migra de plan, cambia de operador o termina el contrato. Ver opciones en Checatuplan.pe".

Herramientas informáticas

Sistema de Gestión de Usuarios – Checa tu caso

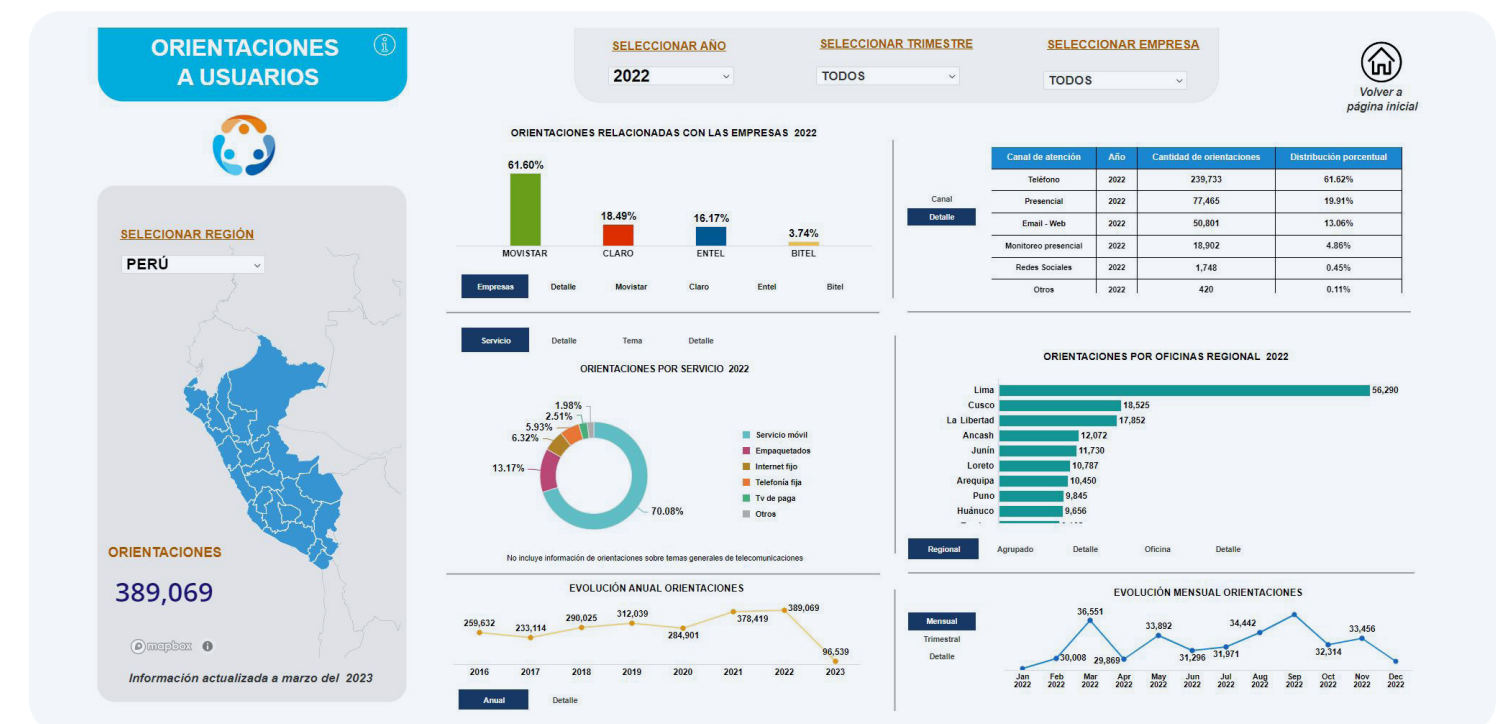
El Sistema de Gestión de Usuarios, denominado Checa tu caso, es un aplicativo web y móvil que permite a los usuarios registrar directamente, o con apoyo del personal del OSIPTEL, sus problemas con el servicio. A continuación, son comunicados a las empresas operadoras a efectos de que atiendan y solucionen el problema en un corto plazo. Luego de recibir la respuesta de la empresa operadora, el usuario puede calificar la atención recibida y, de no estar conforme, incluso presentar un reclamo.

Entre el 5 de enero y el 30 de junio del 2022, el aplicativo estuvo en una etapa de prueba y desarrollo en la que se evaluaron sus procesos, se mejoró la comunicación con las empresas operadoras y se verificó el correcto funcionamiento de la interfaz.



Aplicativo Checa tu caso

85 % de los 13 796⁸ casos registrados a través de Checa tu caso contaron con solución o programación de solución por parte de las empresas operadoras.

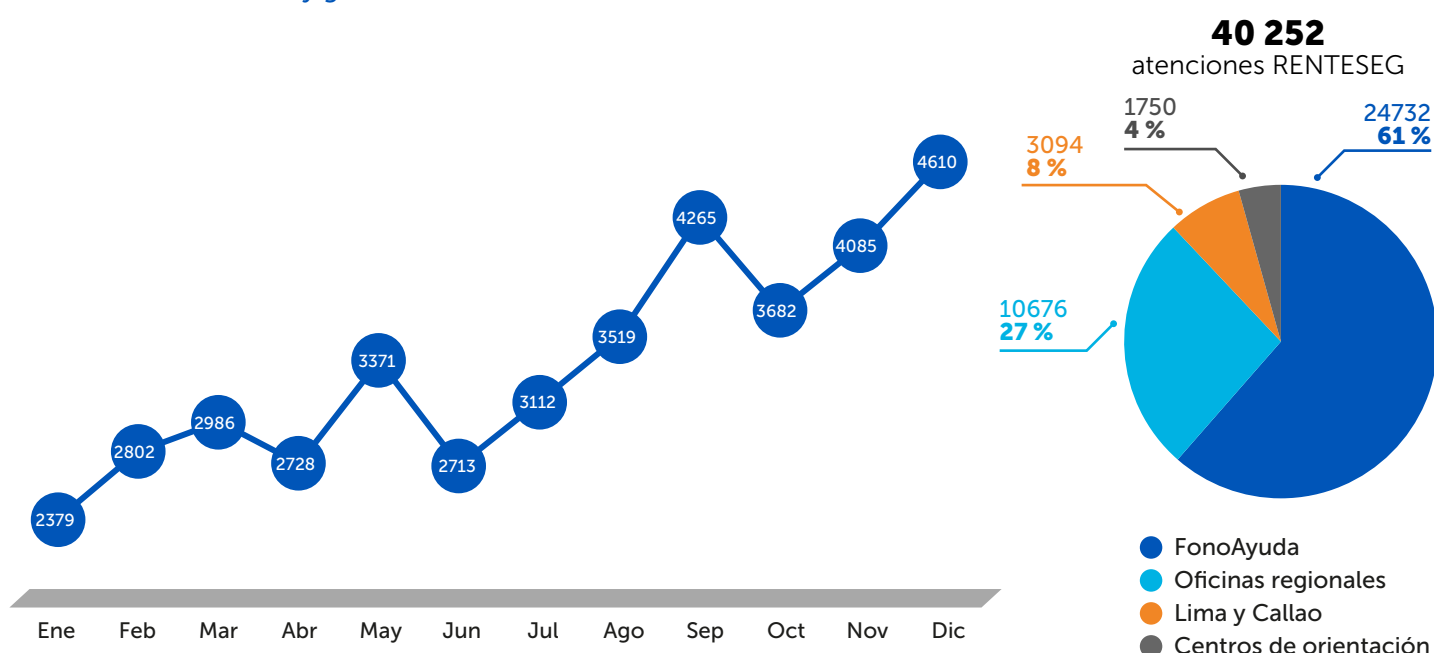


Portal de Información del Usuario

⁸ Se excluyen los casos que fueron anulados por los usuarios.



Gráfico 41. Atenciones a los requerimientos de información, cuestionamientos y gestiones de casos de usuarios vinculados al RENTESEG en el 2022



Fuente: ATUS
Elaboración: DAPU

Servicio de atención y orientación del RENTESEG

Durante el 2022, se brindó 40 252 orientaciones referidas al Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad (RENTESEG), la mayoría de estas atenciones fueron realizadas mediante el FonoAyuda (61 %), y se observó que Movistar representa la mayor cantidad de reportes de usuarios con 16 661 casos que equivalieron al 41,4 % del total. [ver Gráfico 41]

Además, en el marco de las facultades de investigación conferidas por la ley, durante el 2022, se emitieron 22 259 comunicaciones a las autoridades sobre la titularidad de servicios públicos móviles y equipos móviles reportados como sustraídos o perdidos, colaborando en la prevención y combate del comercio ilegal de equipos móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana.

En el 2022, se atendieron **8455 cuestionamientos** sobre el desbloqueo de equipos móviles y se gestionaron **584 casos de bloqueos no ejecutados**.

Comité de Gestión de Reclamos

El Comité Especial de Gestión de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Comité de Reclamos) fue creado en el año 2017 para abordar las quejas de los usuarios sobre servicios públicos de telecomunicaciones. Su objetivo es establecer estrategias conjuntas con las empresas operadoras para mejorar la atención, información y procedimientos en beneficio de los usuarios.

Durante el 2022, el Comité de Reclamos realizó seis sesiones virtuales, en las que se trataron los siguientes temas:

- ✓ Los resultados del Estudio de Satisfacción de los Usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones 2021.
- ✓ La evaluación del desempeño de las empresas operadoras en el mantenimiento de redes fijas; así como el protocolo de instalación que emplean las empresas operadoras de servicios fijos en edificios.
- ✓ Las estadísticas de trámites que reciben de los usuarios a través del canal telefónico que pudieron ser resueltos por el canal de atención digital.
- ✓ Las propuestas sobre el ordenamiento y retiro de cables aéreos de telecomunicaciones en desuso.
- ✓ El seguimiento de la implementación de las modificaciones al Reglamento de Reclamos; así como del Sistema de bajas del servicio y migraciones de plan tarifario.
- ✓ El análisis de la problemática de los tramitadores.
- ✓ El monitoreo de la atención presencial a nivel nacional.
- ✓ Los hallazgos de los centros de atención puntos de venta habilitados para trámites y el plan de acción por empresa operadora.

Investigaciones adicionales

Análisis de los resultados de la satisfacción de los usuarios en el 2021

Con el fin de identificar los determinantes de la satisfacción del usuario a partir de la información

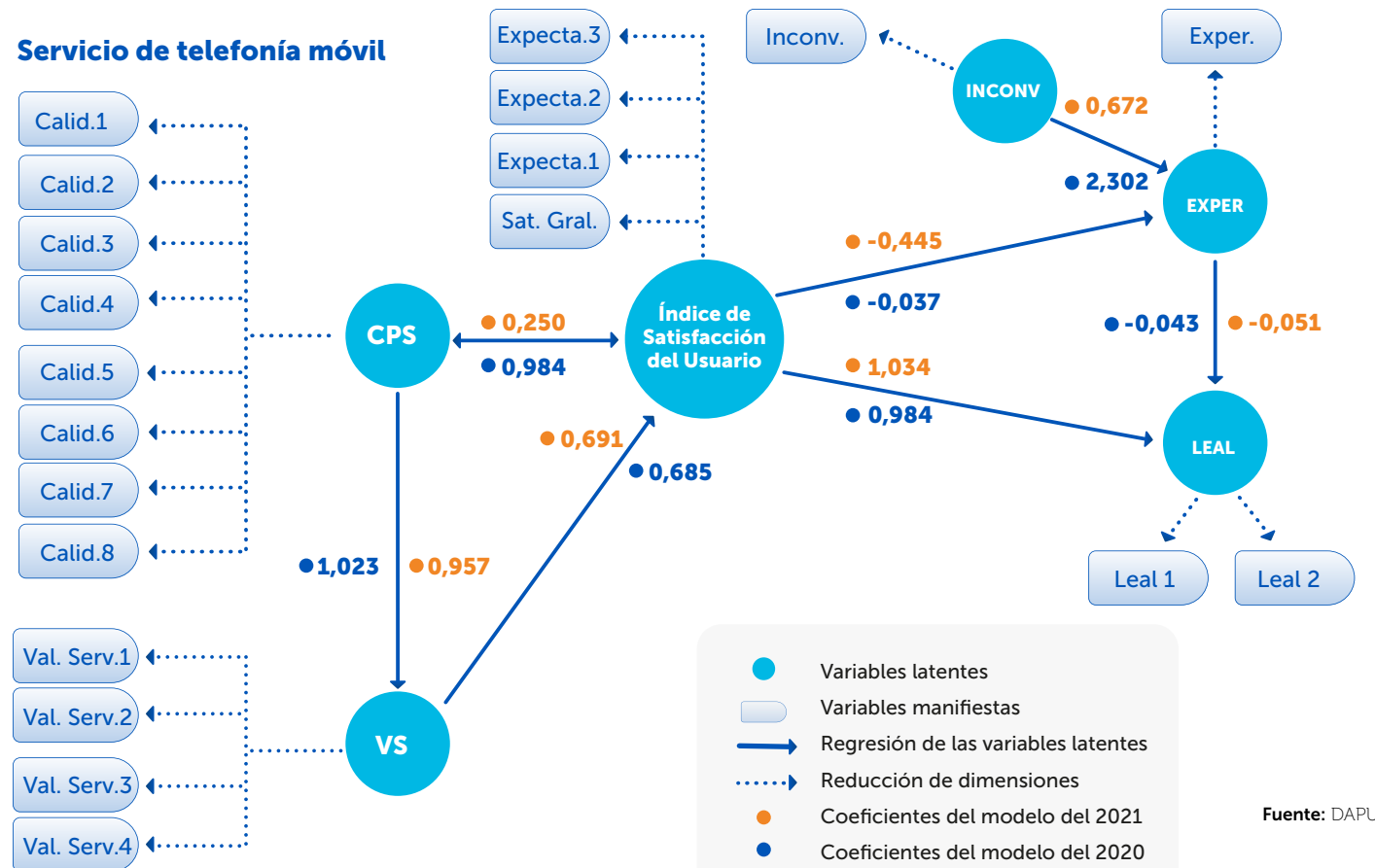
obtenida en las encuestas realizadas en el año 2021, se llevó a cabo un estudio mediante el cual se identificó que la variable latente Valor de Servicio es la que mejor explica a la satisfacción del usuario, seguida de la Calidad Percibida del Servicio. [ver Figura 3]

Asimismo, se identificó para el servicio móvil que:

- ✓ Entel obtuvo el mayor valor de ACSI (68,84), seguida por Bitel (68,14), luego Claro (65,12) y por último Movistar (60,38).
- ✓ El indicador ACSI para los usuarios de género femenino es 65,63 y de género masculino es 64,78. Esto indica que los usuarios varones tienen menores niveles de satisfacción, aunque la diferencia no es muy grande.
- ✓ El grupo de usuarios del nivel socioeconómico D es el que tiene un mayor indicador ACSI con 67,00, seguido por el nivel socioeconómico E, A, B y C, con 64,39, 65,45, 64,05 y 63,51 respectivamente.
- ✓ El indicador ACSI para los usuarios de la región Lima es 63,13, seguido de la región Norte, Oriente, Sur y Centro es 66,96, 66,03, 62,25 y 61,84 respectivamente. Los usuarios del centro del país serían los que tienen menores niveles de satisfacción, mientras que los del norte serían los que han experimentado una mayor satisfacción.

Los usuarios del servicio público móvil prestan mayor atención a la relación precio-calidad.

Figura 3. Modelo estructural de la satisfacción del usuario respecto del servicio público móvil

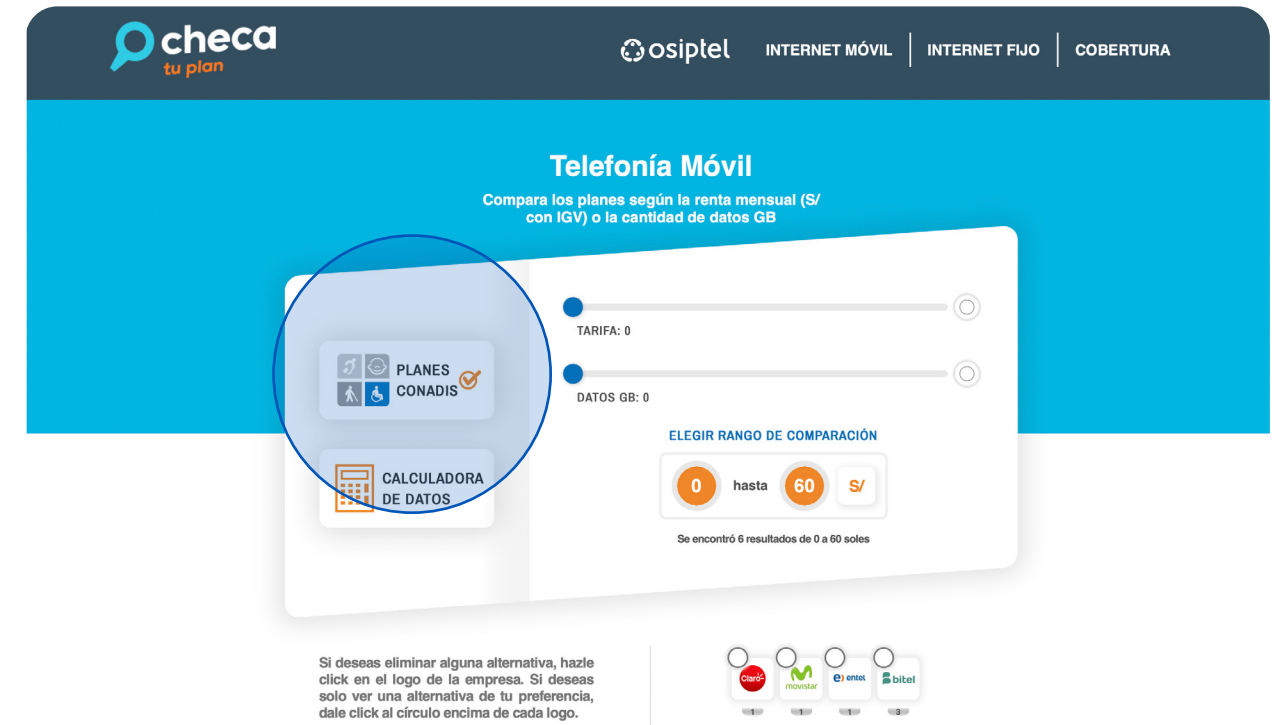


Atención a personas con discapacidad por parte de las empresas operadoras

A través de este estudio se evaluó el nivel de atención a personas con discapacidad por parte de empresas operadoras de telecomunicaciones. Se identificó que el 56,1 % de las personas con discapacidad usa equipos móviles y solo el 26,3 % accede a internet, en comparación con el 83 % y 66,1 % de personas sin discapacidad, respectivamente. Además, se encontró que los planes especiales para personas con discapacidad no están siendo promocionados adecuadamente.

Se sugiere que las empresas operadoras realicen acciones para visibilizar esta oferta y mejorar la atención a las personas con discapacidad en la contratación y

Solo el 45,9 % de las personas con discapacidad tiene conocimiento de los planes especiales dirigidos a ellas, según la encuesta web realizada en septiembre del 2022.



Sección de planes especiales para personas con discapacidad en Checa tu plan

uso de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como en la presentación de consultas, trámites y reclamos.

Se analizaron los planes especiales para personas con discapacidad ofrecidos por empresas operadoras de telecomunicaciones y se encontró que, aunque han mejorado en la cantidad de GB disponibles y la renta mensual, los niveles tarifarios no se han reducido de la misma manera que los planes para la población sin discapacidad. Se observó en la revisión de la experiencia internacional que en otros países están implementando planes especiales para personas con discapacidad o descuentos tarifarios en los servicios de acceso a internet y móviles, además de obligaciones para desarrollar facturas y contratos en formatos accesibles, como letras más grandes o lenguaje Braille.

Solución de reclamos de usuarios

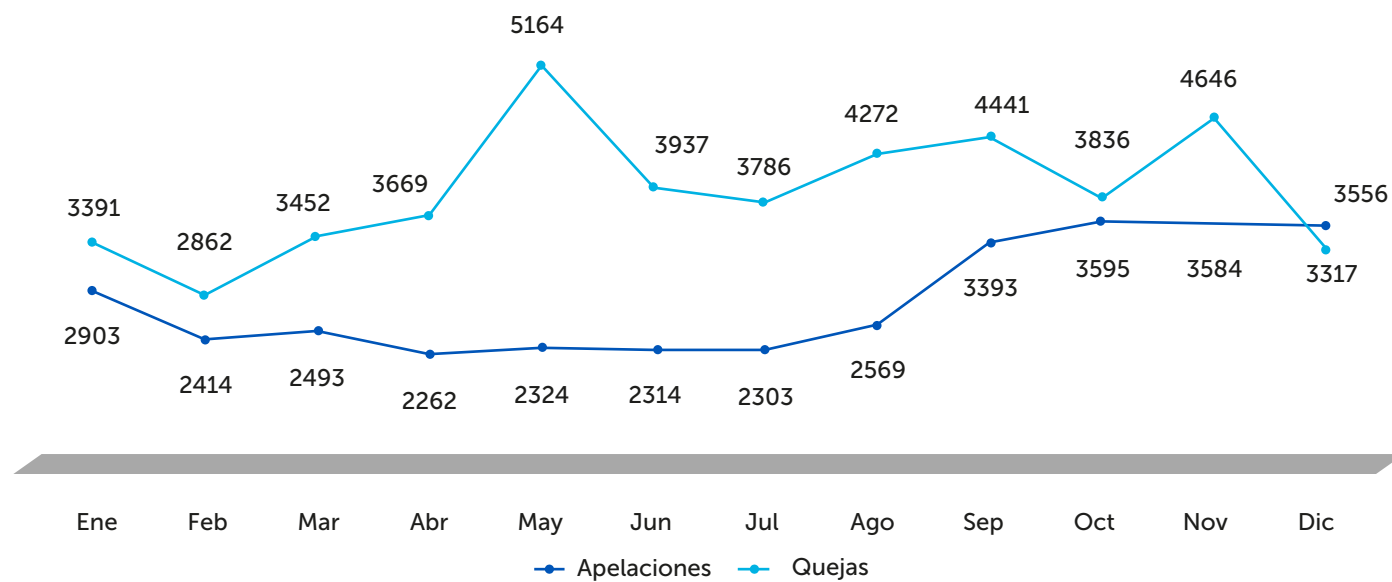
Durante el 2022, la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos (STSR), encargada de brindar apoyo técnico y administrativo al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), centró su atención en resolver los expedientes de apelación y queja presentados por las empresas operadoras.

Atención efectiva de expedientes

Durante el 2022, se presentaron mensualmente en promedio 6707 expedientes, lo que representó un total de 80 483 en el año. A diferencia de años anteriores, el número de quejas presentadas (46 773) fue mayor al de apelaciones (33 710). [ver Gráfico 42]

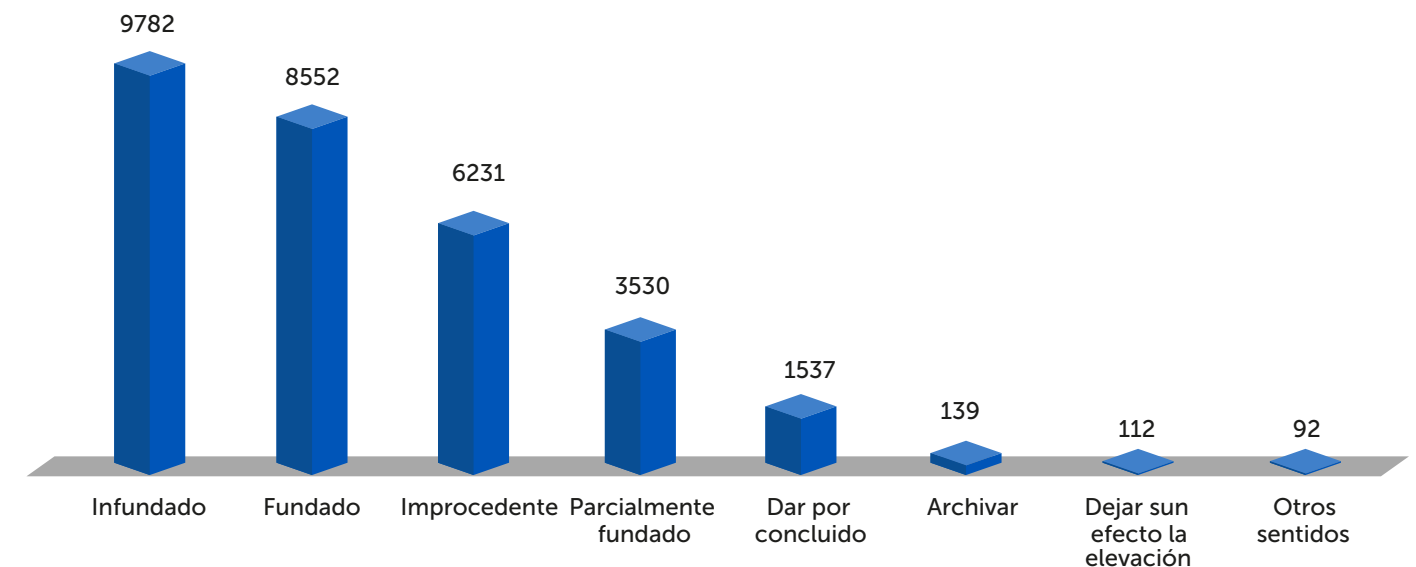


Gráfico 42. Apelaciones y quejas ingresadas a segunda instancia en el 2022



Fuente: OSIPTEL
Elaboración: STSR

Gráfico 43. Apelaciones resueltas en el 2022, según sentido de resolución



Fuente: OSIPTEL
Elaboración: STSR

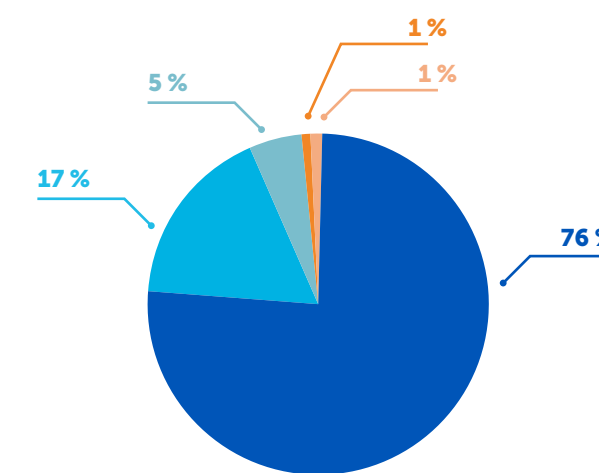
Solución de recursos de apelación

En el 2022, se resolvieron 74 214 expedientes, entre recursos de apelación y quejas. El 40 % (29 975) correspondió a recursos de apelación de usuarios que no estaban conformes con la solución dada por la empresa operadora (primera instancia administrativa). De ellos, el 40 % fue declarado a favor de los usuarios (fundados o parcialmente fundados). [ver Gráfico 43]

40 % de los recursos de apelación fueron declarados en favor del usuario.

A nivel de empresas operadoras, se resolvió en mayor magnitud las apelaciones contra América Móvil Perú S.A.C. (76 %), seguida por aquellas contra Telefónica del Perú S.A.A. (17 %). [ver Gráfico 44]

Gráfico 44. Apelaciones resueltas en el 2022, según empresa operadora

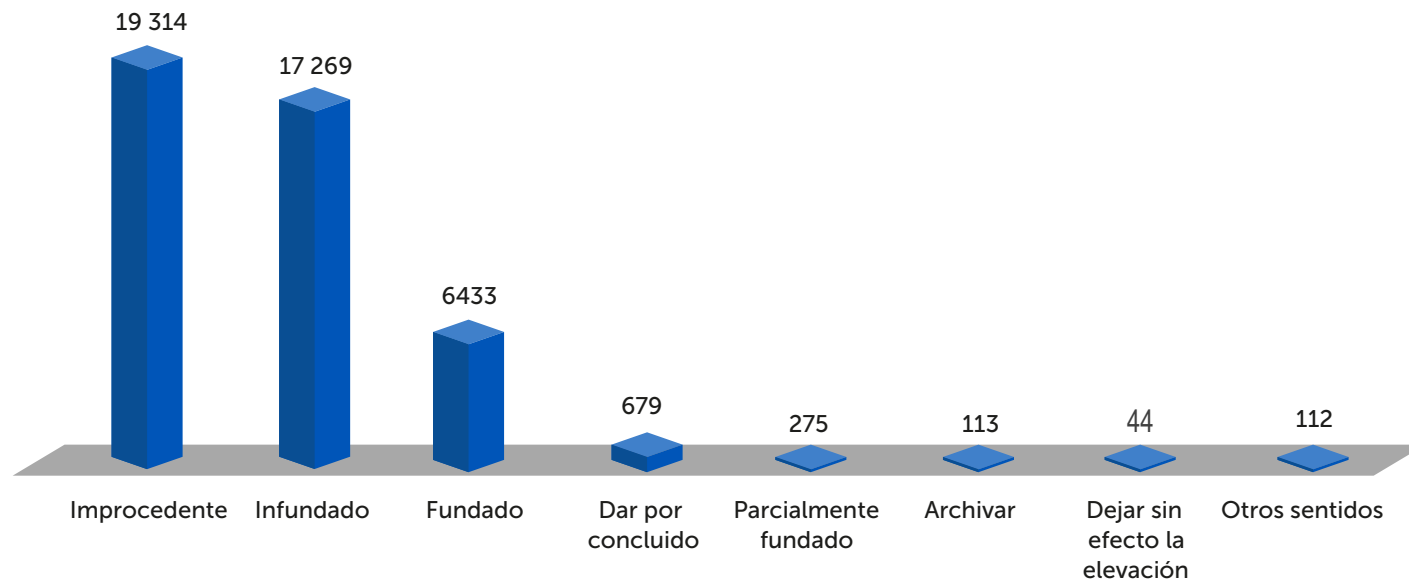


● América Móvil Perú ● Telefónica del Perú ● Entel Perú ● Vittel Perú ● Otras

Fuente: OSIPTEL
Elaboración: STSR

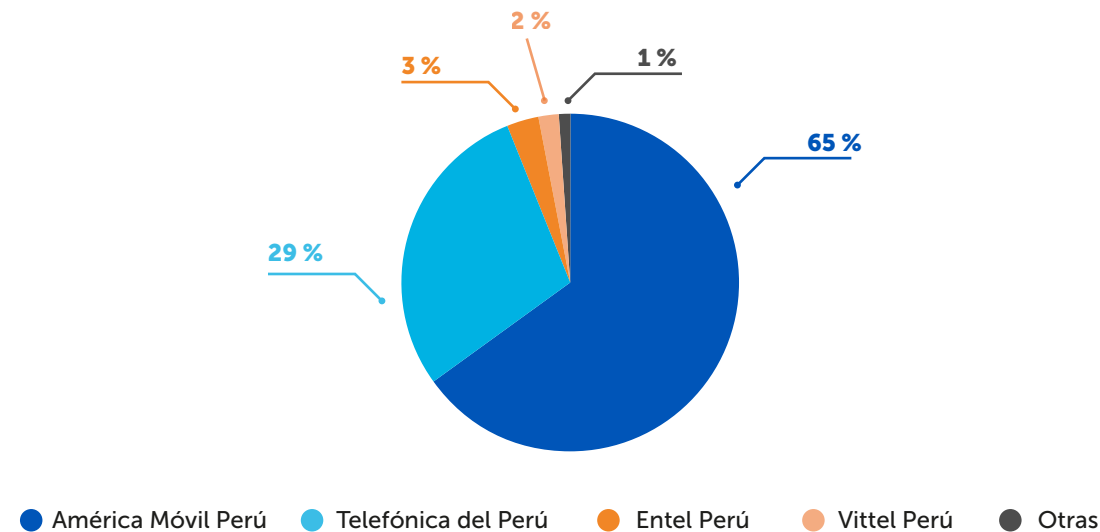


Gráfico 45. Quejas resueltas en el 2022, según sentido de resolución



Fuente: OSIPTEL
Elaboración: STSR

Gráfico 46. Quejas resueltas en el 2022, según empresa operadora



Fuente: OSIPTEL
Elaboración: STSR

Solución de quejas

Cuando un usuario considera que ha habido alguna transgresión al procedimiento de solución de reclamos, puede presentar una queja a ser elevada al TRASU. En el 2022, se resolvieron 44 239 de estas quejas, de las cuales solo el 15 % fue declarado fundado. [ver Gráfico 45]

La mayor proporción de quejas resueltas estuvo referida a América Móvil Perú S.A.C. (65 %), seguida por Telefónica del Perú S.A.A. (29 %). [ver Gráfico 46]

Acciones adoptadas por la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos

Designación de vocales internos del TRASU

Con el fin de fortalecer la capacidad resolutoria del TRASU y atender la sobrecarga procesal en la atención de los expedientes de apelación y queja, durante el 2022 se designó a 18 colaboradores del OSIPTEL como vocales titulares del Tribunal. Asimismo, se nombró a 3 vocales internos como integrantes de la Sala Colegiada de Sanciones del TRASU a cargo de los procedimientos sancionadores. Con este apoyo, se mejorará el tiempo en la atención de los casos, en beneficio de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Actualización de jurisprudencia del TRASU

La Secretaría Técnica de Solución de Reclamos realizó la actualización de la jurisprudencia emitida por el TRASU en el 2022 en la web institucional del OSIPTEL, lo cual permitirá generar predictibilidad en el procedimiento de reclamo de usuarios del servicio público de telecomunicaciones en casos similares.

Implementación de un nuevo Sistema de Notificaciones Electrónicas

En el mes de julio del 2022 se implementó un nuevo Sistema de Notificaciones Electrónicas, que permite realizar un seguimiento constante de las notificaciones que se realizan en la segunda instancia del procedimiento de reclamos, a cargo de la Secretaría Técnica de Solución

de Reclamos. Asimismo, el sistema genera una constancia de recepción de notificación cuando la misma ha sido depositada en el servidor del buzón de correo electrónico de la dirección a notificar, lo que permite garantizar la validez de la notificación.

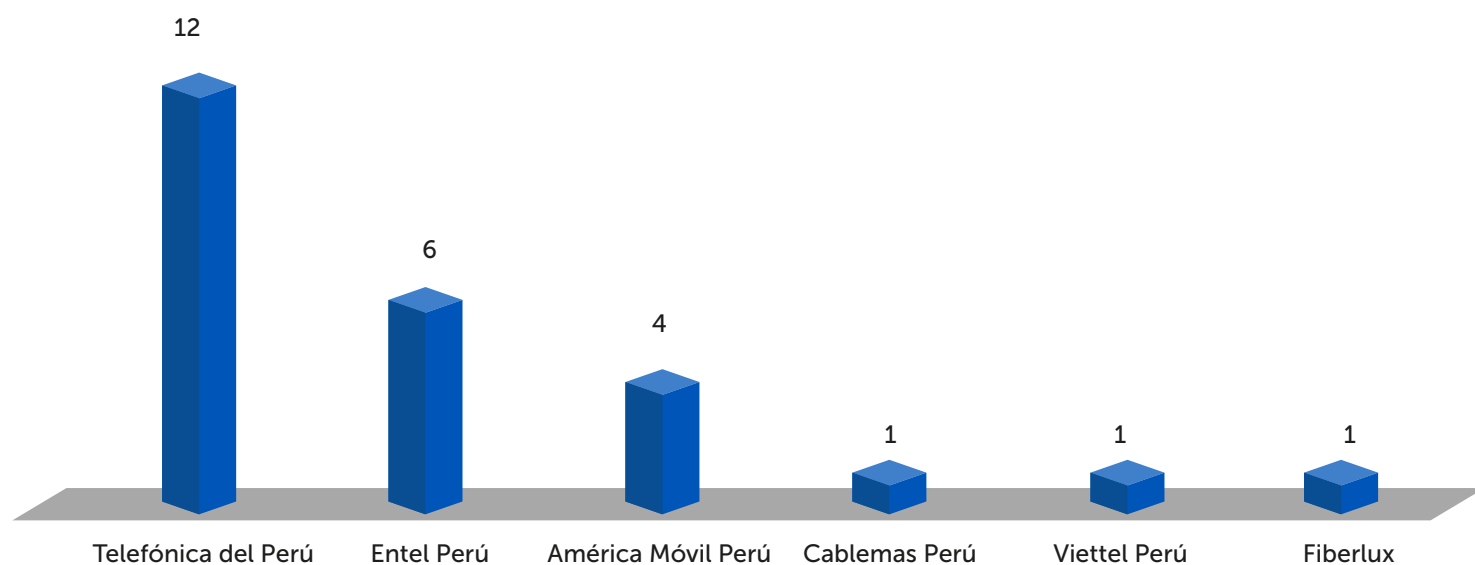
Implementación de un nuevo sistema de elevación digital

Se implementó un nuevo sistema para que las empresas operadoras con una cantidad mayor a quinientos mil abonados a nivel nacional, así como aquellas empresas que se hubieran acogido a esta vía, puedan elevar documentos al TRASU de manera digital y segura, tales como los expedientes de los recursos de apelación y quejas, así como la remisión de toda comunicación adicional vinculada a los mismos (informaciones adicionales y cartas de cumplimiento).





Gráfico 47. Expedientes administrativos sancionadores iniciados en el 2022, según empresa operadora



Fuente: OSIPTEL
Elaboración: STSR

Inicio de procedimientos administrativos sancionadores

Ya sea por la solicitud o denuncia de un usuario o de oficio, la STSR evalúa el cumplimiento de las soluciones anticipadas de reclamos, soluciones anticipadas de recursos de apelación, resoluciones emitidas por la empresa operadora o por el TRASU, así como la aplicación del silencio administrativo positivo. En ese sentido, los resultados de las evaluaciones de cumplimiento realizadas de oficio o como consecuencia de una denuncia, constituyen el insumo principal para el inicio de los procedimientos administrativos sancionadores.

Cabe precisar que, al 31 de diciembre del 2022, la STSR evaluó 4625 denuncias presentadas por usuarios, correspondientes a las empresas Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A., Viettel Perú S.A.C., DirecTV Perú S.R.L., Wi-net Telecom S.A.C., entre otras. Como resultado de la evaluación del cumplimiento de denuncias e infracciones cometidas

durante los procedimientos de solución de reclamos fueron iniciados 25 expedientes administrativos sancionadores. [ver Gráfico 47]

Además, el TRASU resolvió 13 procedimientos administrativos sancionadores en los que se impuso multas, amonestaciones o medidas correctivas a las empresas operadoras que incurrieron en infracciones. [ver Cuadro 20]

S/ 2 915 940 en multas fueron impuestas por procedimientos administrativos sancionadores durante el 2022.

Cuadro 20. Procedimientos sancionadores resueltos en el 2022

N.º	Expediente	Empresa	Infracción	Estado (*)	Medida/multa(UIT)
1	006-2021/ TRASU/ST-PAS	DirecTV Perú S.R.L.	No elevar quejas y resolver fuera del plazo - Numerales 50 y 38 del Reglamento de Reclamos	Consentido	51
2	008-2021/ TRASU/ST-PAS	Entel Perú S.A.	Incumplimiento de las resoluciones de primera instancia - Artículo 14° del Reglamento de Fiscalización, Infracción y Sanciones	Confirmado	Medida correctiva
3	007-2021/ TRASU/ST-PAS	Entel Perú S.A.	Incumplimiento de las resoluciones de primera instancia - Artículo 14° del Reglamento de Fiscalización, Infracción y Sanciones	Confirmado	Medida correctiva
4	009-2021/ TRASU/ST-PAS	Entel Perú S.A.	Incumplimiento de las resoluciones del TRASU - Artículo 13° del Reglamento de Fiscalización, Infracción y Sanciones	Apelado	51
5	013-2021/ TRASU/ST-PAS	Telefónica del Perú S.A.A.	Incumplimiento de Medida Correctiva - Artículo 25° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones	Apelado	151
6	015-2021/ TRASU/ST-PAS	Telefónica del Perú S.A.A.	No elevar quejas y elevar expedientes sin seguir las formalidades - Numerales 50 y 51 del Reglamento de Reclamos	Apelado	51
7	003-2022/ TRASU/ST-PAS	Telefónica del Perú S.A.A.	No elevar quejas y resolver fuera del plazo - Numerales 50 y 38 del Reglamento de Reclamos	Apelado	102
8	014-2021/ TRASU/ST-PAS	Telefónica del Perú S.A.A.	No elevar quejas y elevar expedientes sin seguir las formalidades - Numerales 50 y 51 del Reglamento de Reclamos	Confirmado	51
9	002-2022/ TRASU/ST-PAS	Telefónica del Perú S.A.A.	Falta de motivación - Artículo 24° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones	Apelado	0,5
10	001-2022/ TRASU/ST-PAS	Entel Perú S.A.	Falta de motivación - Artículo 24° del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones	Apelado	Amonestación
11	017-2021/ TRASU/ST-PAS	América Móvil Perú S.A.C.	Incumplimiento de las resoluciones del TRASU - Artículo 13° del Reglamento de Fiscalización, Infracción y Sanciones	Apelado	51
12	004-2022/ TRASU/STSR-PAS	América Móvil Perú S.A.C.	Incumplimiento de las resoluciones del TRASU - Artículo 13° del Reglamento de Fiscalización, Infracción y Sanciones	En plazo para reconsiderar	23,4
13	005-2022/ TRASU/STSR-PAS	Telefónica del Perú S.A.A.	Incumplimiento de las resoluciones del TRASU - Artículo 13° del Reglamento de Fiscalización, Infracción y Sanciones	En plazo para reconsiderar	102

(*) Actualizado al 31/12/22



GESTIÓN DE LA COMPETENCIA

Regulación para la competencia

La Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia (DPRC) desarrolló su labor enfocada en promover la libre competencia en el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones. Durante el 2022, la DPRC continuó con iniciativas que buscan replicar condiciones de competencia efectiva en los servicios regulados al realizar ajustes tarifarios, revisar los cargos de interconexión tope, y fijar el factor de productividad aplicable a las tarifas de telefonía fija para el periodo 2022-2025. Además, aprobó contratos y mandatos para gestionar las relaciones mayoristas dando facilidades de acceso a la provisión de servicios, desarrolló nuevas iniciativas normativas, revisó el 100 % de normas a simplificar planificadas y potenció sus herramientas de consulta para el usuario.

Ajustes y revisiones tarifarias

Los principales ajustes y revisiones tarifarias implementadas durante el 2022 se presentan a continuación:

✓ Ajustes tarifarios Categoría I

Se realizaron ajustes tarifarios a los servicios de categoría I de Telefónica del Perú S.A.A. los que permitieron generar un **ahorro real de S/ 7 122 000 (sin IGV)** a los usuarios del servicio de telefonía fija.

- Resolución N.º 035-2022-CD/OSIPTTEL (marzo-mayo 2022)
- Resolución N.º 095-2022-CD/OSIPTTEL (junio-agosto 2022)
- Resolución N.º 139-2022-CD/OSIPTTEL (septiembre-noviembre 2022)
- Resolución N.º 216-2022-CD/OSIPTTEL (diciembre 2022-febrero 2023)

✓ Ajuste de la tarifa social de telefonía móvil prepago

Aplicable a Telefónica del Perú S.A.A para los beneficiarios de programas sociales y funcionarios rurales de acuerdo con su contrato de concesión. **El valor de la tarifa social se mantuvo en S/ 0,03 por minuto sin IGV.**

- Resolución N.º 048-2022-CD/OSIPTTEL

✓ Cargos diferenciados de acceso a teléfonos de uso público (TUP)

Correspondientes a los teléfonos de uso público de Telefónica del Perú S.A.A. **Variación porcentual del 1,4 %.**

- Resolución N.º 082-2022-CD/OSIPTTEL

✓ Revisión de cargos de interconexión tope por terminación en la red móvil

Se calculó un valor de US\$ 0,00129, el cual significó una reducción del 80 % respecto a la revisión del año 2018. Asimismo, de cara al valor actualizado, la variación porcentual fue del -20,4 %. Junto a la revisión del cargo de interconexión tope por terminación en la red móvil, se dispusieron nuevos valores de cargos diferenciados de **US\$ 0,00009 por minuto para el cargo rural y US\$ 0,00129 por minuto para el cargo urbano (ambos sin IGV)**. Ello implica variaciones del -23,7 % y del -20,4 %, respectivamente.

- Resolución N.º 083-2022-CD/OSIPTTEL

✓ Ajuste de la tarifa tope fijo-móvil

Para las llamadas locales desde teléfonos fijos de abonado de Telefónica del Perú S.A.A. a redes de telefonía móvil se **dispuso el valor de S/ 0,0006 por segundo sin IGV.**

- Resolución N.º 096-2022-CD/OSIPTTEL

✓ Fijación del Factor de Productividad para el periodo 2022-2025

Correspondiente al periodo septiembre 2022 - agosto 2025 y cuyo valor fue determinado en **-2,95 %.**

- Resolución N.º 120-2022-CD/OSIPTTEL

✓ Revisión de los Cargos de Interconexión Tope

Se publicó las propuestas correspondientes a los cinco cargos de interconexión para recibir comentarios.

1. Terminación de llamadas en la red del servicio de telefonía fija local
2. Transporte conmutado local
3. Transporte conmutado de larga distancia nacional
4. Enlaces de interconexión
5. Adecuación de red

- Resolución N.º 189-2022-CD/OSIPTTEL

✓ Revisión de las Tarifas Tope del Servicio de Acceso a Internet y Servicio de Transporte de Internet de los Proyectos Regionales de Banda Ancha y Conectividad Integral. Se publicaron las propuestas tarifarias correspondientes a los servicios de acceso a internet y de transporte de internet de los proyectos regionales para recibir comentarios.

- Resolución N.º 217-2022-CD/OSIPTTEL (Servicio de acceso a internet)
- Resolución N.º 218-2022-CD/OSIPTTEL (Servicio de transporte de internet)

✓ Procedimiento de revisión o fijación de tarifas tope para las prestaciones de reconexión y aquellas derivadas de las condiciones de uso

Se inició el procedimiento en cuestión, otorgando un plazo de 70 días hábiles para que las empresas interesadas remitan sus propuestas a las 17 prestaciones.

- Resolución N.º 205-2022-CD/OSIPTTEL

Se estima que, en conjunto, las reducciones tarifarias registradas en el 2022 generaron ahorros para los usuarios por **S/ 1269 millones (sin IGV).**
[ver Cuadro 21]

Cuadro 21. Ahorro para los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones generado por las reducciones tarifarias registradas en el 2022

Servicio	Ahorro (millones de S/ sin IGV)
Internet fijo	366
Voz móvil	236
Internet móvil	667
Total	1269



La nueva versión de la norma de Condiciones de Uso permitirá a los usuarios tomar decisiones de consumo más informadas y facilitarán el cumplimiento de las obligaciones de las empresas.

Iniciativas normativas

Nuevas Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones

La norma de Condiciones de Uso (CDU) había sufrido múltiples modificaciones que dificultaban la comprensión de los derechos y obligaciones de las empresas operadoras y los usuarios. Para solucionar esto, mediante la Resolución N.º 172-2022-CD/OSIPTEL de octubre del 2022, se publicaron nuevas Condiciones de Uso, reordenadas en función al ciclo del usuario y con información más clara y concisa, una estructura más ordenada y una presentación visual amigable. Además, se efectuó el traslado de artículos relacionados con temas procedimentales a normas específicas, sin crear o eliminar obligaciones.

La facilidad de comprensión del nuevo texto fue evaluada por grupos de enfoque de usuarios, quienes concluyeron que la nueva CDU resultó ampliamente superior. Las mejoras a la CDU permitirán una comprensión más rápida por parte de los usuarios y las empresas operadoras, lo que a su vez facilitará que conozcan claramente sus respectivos derechos y obligaciones.

Propuesta de modificación del SIRT: mejora en registro y accesibilidad de la información

El Sistema de Información y Registro de Tarifas (SIRT)

permite a las empresas operadoras registrar información detallada de las tarifas y atributos de los servicios que brindan. Sin embargo, al evaluarlo se identificó una tendencia creciente de errores en los registros realizados por las empresas operadoras, así como faltas de concordancia entre la información registrada en el sistema y la información publicada en los diversos canales de difusión de dichas empresas. Además, se identificaron oportunidades de mejora en la normativa vigente para brindar mayor claridad en los procesos de registro y acreditación de la información, así como para hacer más disuasivo el régimen sancionador.

Para resolver esta situación, se publicó para recepción de comentarios el proyecto de Reglamento del Sistema de Información y Registro de Tarifas, que contiene precisiones normativas, obligaciones adicionales y medidas no normativas complementarias. El objetivo es que el nuevo reglamento facilite el uso del SIRT de manera que tanto los usuarios como las empresas operadoras se vean beneficiados. Se espera que estas mejoras contribuyan a la transparencia en las tarifas y que además generen beneficios económicos para los usuarios finales al poder tomar mejores decisiones de consumo según su ubicación geográfica. Por su parte, el beneficio neto para las empresas operadoras ascendería a S/ 470 974 producto de la implementación de las nuevas funcionalidades para acciones masivas de registro, a partir del cálculo de un periodo de 3 años.

Se estima que, producto de las mejoras al SIRT, el beneficio neto para los usuarios ascendería a S/ 59 994 756.

Propuesta de nuevo marco para la cobertura

Para dotar al mercado de información estandarizada, veraz y confiable sobre la cobertura de los servicios públicos de telecomunicaciones inalámbricos (móvil e internet fijo).

- Resolución N.º 221-2022-CD/OSIPTEL.

Ampliación del plazo de entrada en vigor de la relación de las velocidades de subida y bajada del servicio de acceso a internet fijo y móvil en el marco de la Ley N.º 31207

Se amplió en 7 meses el plazo para la implementación de la obligación correspondiente a la relación de las velocidades de subida y bajada del servicio de acceso a internet fijo y móvil contenida en la Ley N.º 31207, según las siguientes consideraciones:

- Las restricciones tecnológicas que presentan las empresas operadoras.
- La ausencia de justificación técnica de la obligación de asimetría contenida en dicha Ley.
- La revisión de la experiencia internacional.
- La preocupación expresada por la Comisión Legislativa que impulsó la emisión de la referida Ley.
- Resolución N.º 219-2022-CD/OSIPTEL.

Revisión del 100 % de las normas planificadas en el marco de la simplificación normativa

En línea con las mejores prácticas internacionales, desde el 2018, el OSIPTEL emprendió un conjunto de acciones dirigidas a simplificar y ordenar su marco normativo con el objeto de implementar un proceso de revisión que permita realizar recomendaciones sobre las normas aprobadas por el regulador de tal forma que estas se modifiquen, deroguen o fusionen.

En este contexto, la agenda de revisión normativa en el 2022 planteó la revisión de nueve normas sobre diversos temas como: casilla de voz en el servicio fijo, comercialización de tráfico y/o servicios, larga distancia desde acceso fijo, entre otros. Al término del periodo, el Consejo Directivo había aprobado las propuestas de

derogación y simplificación, consiguiendo así el 100 % de lo planificado e incluso se logró un avance adicional en las normas relacionadas al servicio de larga distancia.

Modificaciones a la Norma de Requerimiento de Información Periódica (NRIP)

En el 2022, se llevó a cabo la modificación de la Norma de Requerimiento de Información Periódica (NRIP), como resultado de la adecuación de los requerimientos de información a la dinámica competitiva, tecnológica y comercial del sector. Asimismo, se adecuó la carga regulatoria, sin descuidar las necesidades de información en cumplimiento de las funciones del OSIPTEL, a través de la diferenciación de los requerimientos de información a las empresas, en función de su importancia relativa en el mercado de las telecomunicaciones a nivel de cada servicio.

Otro aspecto considerado en la referida modificación es que los formatos de la NRIP se orientaron al esquema de base de datos, a partir de lo cual el procesamiento de la información, tanto para las empresas como para el regulador, se vio simplificado. A su vez, esto ha contribuido a la eliminación de formatos que contienen información similar, reduciendo así la carga administrativa vinculada a los reportes de información y su procesamiento.

Las modificaciones a la NRIP han permitido reducir la carga regulatoria para las empresas operadoras y adecuar los requerimientos de información a los cambios en la dinámica del sector.



Normas para promover el acceso mayorista

En el 2022, el OSIPTEL aprobó la norma⁹ que establece la Oferta Referencial de Compartición (ORC) y otras disposiciones aplicables a la compartición de infraestructura eléctrica utilizada para el despliegue de redes de telecomunicaciones¹⁰.

La ORC podrá ser empleada por las empresas en la suscripción de sus acuerdos de compartición y será utilizada por el regulador como un documento marco en la emisión de mandatos bajo el alcance de las leyes N.º 29904 y N.º 28295. Asimismo, la referida norma ha dispuesto la publicación del Listado de Precios Máximos referidos al acceso y uso de infraestructura eléctrica, herramienta que pone a disposición de las empresas información relevante para la suscripción de sus acuerdos sobre la contraprestación mensual unitaria por el acceso y uso de la referida infraestructura.

La emisión de la Norma ORC y del Listado de Precios Máximos propiciará una reducción en el plazo de negociación e implementación de acuerdos de compartición de infraestructura, además de brindar a las empresas predictibilidad sobre el contenido de eventuales mandatos de compartición de infraestructura.

Por otro lado, gracias al arduo trabajo conjunto entre los representantes de los países miembros y del OSIPTEL, a través de la Coordinación de Acceso Mayorista, se aprobó la Decisión N.º 854 de la Comunidad Andina (CAN).

Esta decisión dictó que, a partir de 2022, los proveedores de servicios de *roaming* internacional de Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú aplicarán las mismas condiciones tarifarias que emplean en su país de origen por los servicios datos y voz/SMS saliente local.



Se estima que esta medida genere beneficios en 111 millones de ciudadanos de la subregión, propiciando la integración cultural y comercial entre los países miembros, en especial, a más de un millón de peruanos residentes en zonas de frontera.

Facilidades para la provisión de servicios públicos de telecomunicaciones

En el marco de la Ley N.º 29904¹², en el 2022, el OSIPTEL aprobó 6 solicitudes de emisión de mandato de compartición de infraestructura, que permitirán la provisión del servicio de internet de banda ancha en diversos departamentos (Puno, Lima, Huánuco, La Libertad, Tumbes y Pasco), lo que representó un incremento del 20 % respecto de los emitidos en el 2021. Del mismo modo, en el marco del Decreto Legislativo N.º 1019, el regulador emitió su pronunciamiento respecto de 4 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.

Respecto de la provisión de facilidades ofrecidas por los Operadores de Infraestructura Móvil Rural (OIMR)¹³, en el 2022, el OSIPTEL aprobó 9 contratos y 2 mandatos, mostrando un incremento de 10 % a los aprobados en el 2021. En cuanto a la provisión de facilidades a los Operadores Móviles Virtuales (OMV), en el 2022, fueron aprobados 6 contratos y 2 mandatos. En consecuencia, la cantidad de pronunciamientos favorables se vio duplicada respecto al 2021. Cabe resaltar que, dichos mandatos resultan del ingreso de 2 nuevas empresas en calidad de OMV: Ingeniería en Gestión de Negocios y Oportunidades S.A.C. e Intermax S.A.C.

Con relación a la interconexión de redes de los servicios públicos de telecomunicaciones, en el 2022, se aprobaron 8 contratos y 2 mandatos, en total 4 menos que el año anterior.

A partir del 2022, las empresas operadoras en Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú aplicarán las mismas condiciones tarifarias al servicio de *roaming* internacional que en el país de origen.

Herramientas digitales

EL OSIPTEL desarrolló la herramienta web *Checatuplan.pe* (antes *Comparatel.pe*) que permite a los usuarios comparar los planes tarifarios de las empresas operadoras. Desde sus primeras etapas en el 2020, esta herramienta digital ha tenido más de 4,8 millones de visitas de usuarios, convirtiéndose así en una plataforma muy utilizada por los usuarios del sector telecomunicaciones. Además, fue reconocida internacionalmente, al resultar ganador del premio Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información - WSIS de la ITU (2021).

Checa tu plan sistematiza la enorme oferta comercial que existe en los distintos mercados de telecomunicaciones, ordenándola para presentarla a los usuarios de manera sencilla amigable y, sobre todo, en un formato comparativo. A través de esta herramienta, se busca empoderar al usuario al brindarle información en un formato simple, que le permita comparar las características de los planes vigentes en el mercado y así poder elegir la opción más conveniente, de acuerdo con sus preferencias.

⁹ Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N.º 143-2022-CD/OSIPTEL.

¹⁰ Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N.º 143-2022-CD/OSIPTEL.

¹¹ El empleo de las condiciones previstas en la Oferta Referencial de Compartición se realizará en lo que corresponda y respetando las etapas procedimentales.

¹² Ley N.º 29904 "Ley de la Promoción de la Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica".

¹³ Los OIMR proporcionan facilidades mayoristas para que los OMR brinden servicios minoristas a usuarios finales en áreas rurales o lugares de preferente interés social.



Entre las mejoras realizadas a esta herramienta en el 2022 resalta la inclusión de una calculadora que facilita a cada usuario escoger el plan que más se adecue a sus necesidades y la incorporación de información sobre el servicio de internet fijo para todos los distritos a nivel nacional.

Por su parte, los costos que los usuarios móviles enfrentan al cambiarse de plan tarifario o de empresa operadora se incrementan considerablemente al firmar cláusulas de permanencia forzosa. Esto sucede frecuentemente cuando los usuarios adquieren un equipo ofrecido por las empresas operadoras móviles con descuentos condicionados a la firma de dichas cláusulas.

Ante esta situación se desarrolló la herramienta **Checa tu equipo móvil** que transparenta la información comercial existente en el mercado a través de actualizaciones

mensuales disponibles al usuario de manera sencilla, rápida y a través de mecanismos modernos. De esta manera, la herramienta ha logrado empoderar al usuario al reducir la asimetría de información comercial que existía en el mercado.

Antes de la entrada en funcionamiento de esta herramienta las decisiones de adquisición de un equipo terminal se solían tomar a partir de la oferta de solo una empresa operadora, muchas veces de manera condicionada a la contratación de un plan que no era el más adecuado a las necesidades del usuario y por plazos de permanencia forzosos de hasta 18 meses. En la actualidad Checa tu equipo móvil permite a los usuarios adquirir equipos terminales móviles de manera más informada gracias a sus tres filtros de búsqueda: por marca de equipos; por empresa vendedora o sistema de venta y por tipo de plan de pago.



Solución de controversias entre empresas

La Secretaría Técnica de Solución de Controversias (STSC), a través de sus Secretarías Técnicas Adjuntas, es la unidad orgánica responsable de brindar apoyo técnico y administrativo a los Cuerpos Colegiados y al Tribunal de Solución de Controversias. En ese sentido, funciona como enlace entre estos y la estructura orgánica del OSIPTEL.

El Cuerpo Colegiado Permanente y los Cuerpos Colegiados *Ad Hoc* son los órganos resolutivos competentes para conocer y resolver en primera instancia administrativa los conflictos y controversias que, dentro del ámbito de su competencia, surjan entre empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como entre estas y empresas no operadoras, en los casos previstos por la normativa vigente. En segunda y última

instancia administrativa resuelve el Tribunal de Solución de Controversias (TSC). Finalizada la controversia en la vía administrativa, puede ser revisada en el Poder Judicial, vía el proceso contencioso administrativo.

Control de conductas anticompetitivas y desleales

En ejercicio de la función de solución de controversias que las leyes le atribuyen al OSIPTEL, además de resolver las controversias en general que se presenten entre empresas, el rol de este organismo como "Agencia de Competencia" del mercado de servicios públicos de telecomunicaciones, tiene una especial relevancia porque interviene directamente en controlar que las actuaciones de las empresas operadoras en el mercado sean conformes al marco legal de libre y leal competencia, a fin de asegurar la eficiencia económica y el adecuado funcionamiento del proceso competitivo para el bienestar de los usuarios. Así, se garantiza que:



- ✓ Las empresas puedan ingresar, permanecer o salir libremente del mercado, por decisión propia, sin ser afectadas por actuaciones ilícitas de otros competidores.
- ✓ La competencia entre empresas sea leal, de tal forma que los actos que realicen sean conformes con la buena fe empresarial.

Conforme a dicho marco legal, en el desarrollo del rol de solución de controversias y control de conductas anticompetitivas y desleales, destacaron los siguientes logros obtenidos en el 2022:

- ✓ La ejecución eficiente de los procedimientos administrativos trilaterales y sancionadores en plazos menores a los legalmente exigidos.
- ✓ La realización oportuna de investigaciones preliminares sobre presuntas conductas infractoras.
- ✓ El inicio de los procedimientos sancionadores correspondientes, tal como se detallará en las secciones siguientes.

Asimismo, en el 2022 la STSC ejecutó la implementación efectiva de las mejoras establecidas en el nuevo Reglamento de Solución de Controversias entre Empresas (aprobado por Resolución N.º 248-2021-CD/OSIPTTEL), que incluye la optimización de las reglas procedimentales y reducción de los plazos de trámite, lo cual permite ahorros en los costos administrativos para las empresas y para el OSIPTTEL, generando mayor eficiencia y predictibilidad en los procedimientos.

Entre los diversos casos tramitados resalta el de solución de controversias entre la denunciante Telefónica del Perú S.A.A. (Movistar) y América Móvil Perú S.A. (Claro), empresa que fue denunciada. En este caso el TSC confirmó la sanción impuesta a la empresa América Móvil Perú S.A. con una multa ascendente a 1400 UIT por la comisión de 2 infracciones calificadas como muy graves, bajo el marco de la Ley de Represión de la Competencia Desleal, aprobada por Decreto Legislativo N.º 1044:

- ✓ Actos de competencia desleal por violación de normas, al no contar con el título habilitante otorgado por el MTC para el uso del espectro radioeléctrico en la Banda 2.6 GHz.
- ✓ Actos de competencia desleal bajo la cláusula general, al haber utilizado mecanismos legales para hacer uso de dicha banda, eludiendo las restricciones de la regulación sectorial, con pleno conocimiento.

Cabe señalar que, en el año 2021, el Tribunal declaró la nulidad parcial de la resolución de primera instancia —solo en el extremo que impuso las multas— y ordenó retrotraer el procedimiento al momento de emisión de la citada resolución; siendo así que luego el Cuerpo Colegiado determinó el nuevo cálculo de las multas aplicables y, finalmente, en mayo del 2022, el Tribunal emitió la resolución definitiva que ratificó las multas impuestas por ambas infracciones de competencia desleal cometidas por dicha empresa.

Primera instancia (Cuerpos Colegiados)

Los 20 procedimientos tramitados en primera instancia administrativa durante el 2022 correspondieron a las siguientes materias:

- ✓ 1 procedimiento de compartición de infraestructura de uso público para los servicios de telecomunicaciones, seguido por Empresa de Administración de Infraestructura Eléctrica S.A. contra YOFC Perú S.A.C.¹⁴.
- ✓ 1 procedimiento de interconexión, seguido por Entel Perú S.A. contra América Móvil Perú S.A.C.
- ✓ 1 procedimiento sancionador por incumplimiento de lo ordenado por el Tribunal de Solución de Controversias en una resolución emitida en materia de Compartición de Infraestructura, infracción tipificada en el artículo 15º del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones¹⁵.

- ✓ 2 procedimientos en materia de tarifas y cargos diferentes a la interconexión, vinculados con la provisión del servicio de facilidades de red por parte del operador de infraestructura móvil rural.
- ✓ 15 procedimientos en la materia de competencia desleal en la modalidad de violación de normas, de los cuales 14 correspondieron a la infracción tipificada en el párrafo 14.1 y el literal a) del párrafo 14.2 del artículo 14 de la Ley de Represión de la Competencia Desleal, y 1 a la infracción tipificada en el párrafo 14.1 y el literal b) del párrafo 14.2 del artículo 14 de dicha ley¹⁶.



¹⁴ Cabe indicar que mediante Resolución N.º 006-2022-CCP/OSIPTTEL, el Cuerpo Colegiado Permanente dispuso la declinación de competencia a favor de la Dirección de Fiscalización e Instrucción del presente organismo regulador.

¹⁵ Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución N.º 087-2013-CD/OSIPTTEL:
 "Artículo 15.- Incumplimiento de resoluciones de un Cuerpo Colegiado o del Tribunal de Solución de Controversias
 La Empresa Operadora que incumpla las resoluciones de un Cuerpo Colegiado o del Tribunal de Solución de Controversias en las materias contempladas en las normas referidas a la solución de controversias, incurrirá en infracción muy grave, salvo que el órgano que emitió la resolución hubiera señalado en ésta otra calificación. No se podrá señalar otra calificación tratándose de resoluciones que pongan fin a una instancia del procedimiento administrativo".

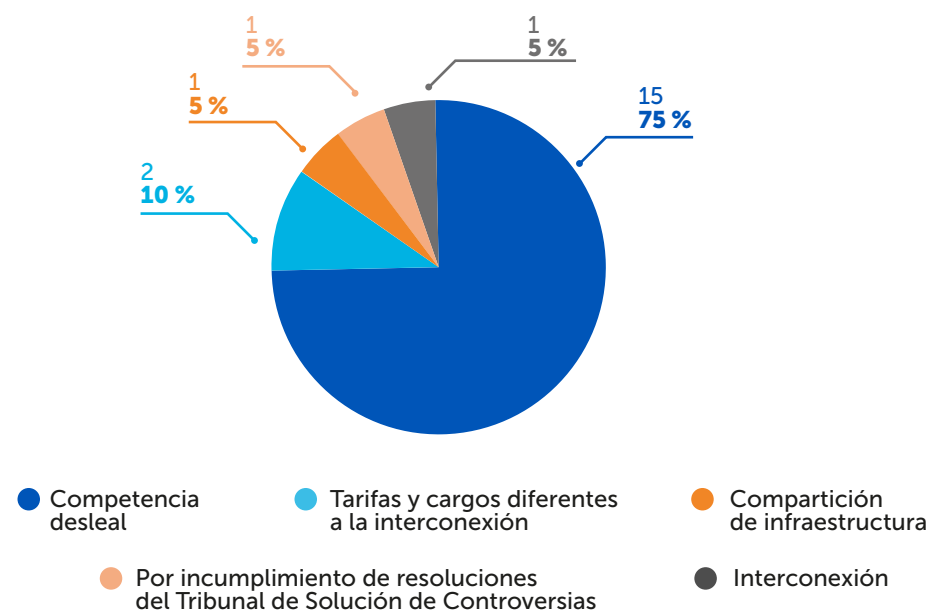


De este modo, se debe indicar que de los 20 procedimientos revisados en primera instancia en el curso del 2022, a diferencia de años anteriores, 5 % de las materias fue relativa a compartición de infraestructura de uso público para los servicios de telecomunicaciones, 5 % lo fue respecto a la materia de incumplimiento de lo ordenado por el Tribunal de Solución de Controversias del OSIPTEL en sus resoluciones emitidas en materia de Compartición de Infraestructura, 5 % lo fue respecto a la

materia de interconexión, 10 % lo fue respecto a la materia de tarifas y cargos; y, 75 % lo fue respecto a prácticas de competencia desleal en la modalidad de violación de normas. [ver Gráfico 48]

Asimismo, cabe indicar que por tipo de procedimientos administrativos los Cuerpos Colegiados del OSIPTEL tramitaron 16 procedimientos sancionadores y 4 procedimientos trilaterales durante el 2022. [ver Cuadro 22]

Gráfico 48. Expedientes tramitados por los Cuerpos Colegiados del OSIPTEL en el 2022, según materia de competencia



Elaboración: STSC - OSIPTEL

¹⁶ Ley de Represión de la Competencia Desleal
 *Artículo 14. Actos de violación de normas
 14.1.- Consisten en la realización de actos que tengan como efecto, real o potencial, valerse en el mercado de una ventaja significativa derivada de la concurrencia en el mercado mediante la infracción de normas imperativas. A fin de determinar la existencia de una ventaja significativa se evaluará la mejor posición competitiva obtenida mediante la infracción de normas.
 14.2.- La infracción de normas imperativas quedará acreditada
 a) Cuando se pruebe la existencia de una decisión previa y firme de la autoridad competente en la materia que determine dicha infracción, siempre que en la vía contencioso administrativa no se encuentre pendiente la revisión de dicha decisión; o,
 b) Cuando la persona concurrente obligada a contar con autorizaciones, contratos o títulos que se requieren obligatoriamente para desarrollar determinada actividad empresarial, no acredite documentalmente su tenencia. En caso sea necesario, la autoridad requerirá a la autoridad competente un informe con el fin de evaluar la existencia o no de la autorización correspondiente*.

Cuadro 22. Expedientes tramitados en Primera Instancia Administrativa durante el 2022

N.º	Número de expediente	Administrado(s)	Materia	Estado
1	010-2021-CCP-ST/CD	Cable Video Perú S.A.C.	Competencia desleal, en la modalidad de violación de normas, párrafo 14.1 y el literal a) del párrafo 14.2 del artículo 14 del D.L. 1044.	Concluido. Por Resolución N.º 00002-2022-CCP/OSIPTEL de fecha 13 de enero del 2022. Finalmente, por Resolución N.º 00020-2022-TSC/OSIPTEL, de fecha 30 de septiembre del 2022, el TSC resolvió el recurso de apelación interpuesto por Cable Video Perú S.A.C.
2	014-2021-CCP-ST/CD	Avelina Vargas Chacón	Competencia desleal, en la modalidad de violación de normas, párrafo 14.1 y el literal a) del párrafo 14.2 del artículo 14 del D.L. 1044.	Concluido. Por Resolución N.º 00094-2021-CCP/OSIPTEL de fecha 9 de diciembre del 2021. Por Resolución N.º 0003-2022-CCP/OSIPTEL, de fecha 13 de enero del 2022, el CCP concedió el recurso de apelación interpuesto por Avelina Vargas contra la Resolución N.º 00094-2021-CCP/OSIPTEL. Finalmente, por Resolución N.º 00011-2022-TSC/OSIPTEL, de fecha 21 de abril del 2022, el TSC resolvió el recurso de apelación interpuesto por la señora Vargas.
3	017-2021-CCO-ST/IX	Entel Perú S.A. América Móvil S.A.C.	Interconexión.	Concluido. Por Resolución N.º 016-2022-CCO/OSIPTEL de fecha 25 de febrero del 2022. Por Resolución N.º 00022-2022-TSC/OSIPTEL, de fecha 7 de noviembre del 2022, el TSC resolvió el recurso de apelación interpuesto por Entel Perú S.A.
4	020-2018-CCO-ST/CI - Ejecución	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. Empresa de Administración de Infraestructura Eléctrica S.A. (ADINELSA)	Incumplimiento de resolución emitida por el Tribunal de Solución de Controversias, infracción tipificada en el artículo 15 del Reglamento de General de Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N.º 087-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.	Concluido. Por Resolución N.º 002-2022-CCO-PAS/OSIPTEL de fecha 31 de enero del 2022.

Continúa ↓

Elaboración: DPRC



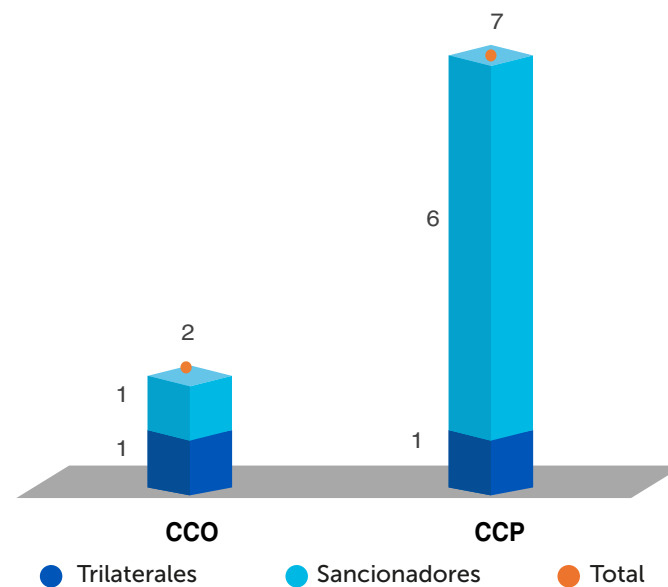
N.º	Número de expediente	Administrado(s)	Materia	Estado
5	001-2022-CCP-ST/CD	Cable Video Perú S.A.C.	Competencia desleal, en la modalidad de violación de normas, párrafo 14.1 y el literal a) del párrafo 14.2 del artículo 14 del D.L. 1044.	Concluido. Por Resolución N.º 00008-2022-CCP/OSIPTTEL de fecha 23 de agosto del 2022.
6	002-2022-CCP-ST/CD	Edvar Charles Navarro Zúñiga	Competencia desleal, en la modalidad de violación de normas, párrafo 14.1 y el literal a) del párrafo 14.2 del artículo 14 del D.L. 1044.	Concluido. Por Resolución N.º 00007-2022-CCP/OSIPTTEL de fecha 23 de agosto del 2022.
7	003-2022-CCP-ST/CD	Asociación de Telecable Villa Cancas	Competencia desleal, en la modalidad de violación de normas, párrafo 14.1 y el literal a) del párrafo 14.2 del artículo 14 del D.L. 1044.	Concluido. Por Resolución N.º 00010-2022-CCP/OSIPTTEL de fecha 2 de noviembre del 2022.
8	004-2022-CCP-ST/CD	Tele Cable Chanchamayo E.I.R.L.	Competencia desleal, en la modalidad de violación de normas, párrafo 14.1 y el literal a) del párrafo 14.2 del artículo 14 del D.L. 1044.	En trámite.
9	00005-2022-CCP-ST/CD	Cable Premium TV S.R.L.	Competencia desleal, en la modalidad de violación de normas, párrafo 14.1 y el literal a) del párrafo 14.2 del artículo 14 del D.L. 1044.	En trámite.
10	006-2022-CCP-ST/CD	Tele Mensa S.A.C.	Competencia desleal, en la modalidad de violación de normas, párrafo 14.1 y el literal a) del párrafo 14.2 del artículo 14 del D.L. 1044.	Concluido. Por Resolución N.º 00009-2022-CCP/OSIPTTEL de fecha 22 de septiembre del 2022.
11	00007-2022-CCP-ST/CD	Inversiones Chery E.I.R.L.	Competencia desleal, en la modalidad de violación de normas, párrafo 14.1 y el literal a) del párrafo 14.2 del artículo 14 del D.L. 1044.	En trámite.
12	008-2022-CCP-ST/CD	Manuela Aurora Sipiran Barreto	Competencia desleal, en la modalidad de violación de normas, párrafo 14.1 y el literal a) del párrafo 14.2 del artículo 14 del D.L. 1044.	En trámite.

Continúa →

N.º	Número de expediente	Administrado(s)	Materia	Estado
13	009-2022-CCP-ST/CI	Empresa de Administración de Infraestructura Eléctrica S.A. YOFC Perú S.A.C.	Compartición de infraestructura Ley N.º 29904	Por Resolución N.º 00006-2022-CCP/OSIPTTEL se declinó la competencia a favor de la Dirección de Fiscalización e Instrucción del OSIPTTEL.
14	010-2022-CCP-ST/CD	Fast Network Perú S.A.C.	Competencia desleal, en la modalidad de violación de normas, párrafo 14.1 y el literal a) del párrafo 14.2 del artículo 14 del D.L. 1044.	Concluido. Por Resolución N.º 00011-2022-CCP/OSIPTTEL de fecha 16 de noviembre del 2022.
15	011-2022-CCP-ST/CD	Cectel E.I.R.L.	Competencia desleal, en la modalidad de violación de normas, párrafo 14.1 y el literal a) del párrafo 14.2 del artículo 14 del D.L. 1044.	En trámite.
16	012-2022-CCP-ST/CD	A&P Servitel S.A.C.	Competencia desleal, en la modalidad de violación de normas, párrafo 14.1 y el literal a) del párrafo 14.2 del artículo 14 del D.L. 1044.	En trámite.
17	013-2022-CCP-ST/CD	TV Cable Mac E.I.R.L.	Competencia desleal, en la modalidad de violación de normas, párrafo 14.1 y el literal a) del párrafo 14.2 del artículo 14 del D.L. 1044.	En trámite.
18	014-2022-CCP-ST/TC	Andesat Perú S.A.C. Telefónica del Perú S.A.A.	Tarifas y cargos diferentes a la Interconexión (vinculados con la provisión del servicio de facilidades de red por parte del operador de infraestructura móvil rural).	En trámite.
19	015-2022-CCP-ST/CD	Multivisión S.R.L.	Competencia desleal, en la modalidad de violación de normas, párrafo 14.1 y el literal a) del párrafo 14.2 del artículo 14 del D.L. 1044.	En trámite.
20	016-2022-CCP-ST/TC	Andesat Perú S.A.C. Telefónica del Perú S.A.A.	Tarifas y cargos diferentes a la Interconexión (vinculados con la provisión del servicio de facilidades de red por parte del operador de infraestructura móvil rural).	En trámite.

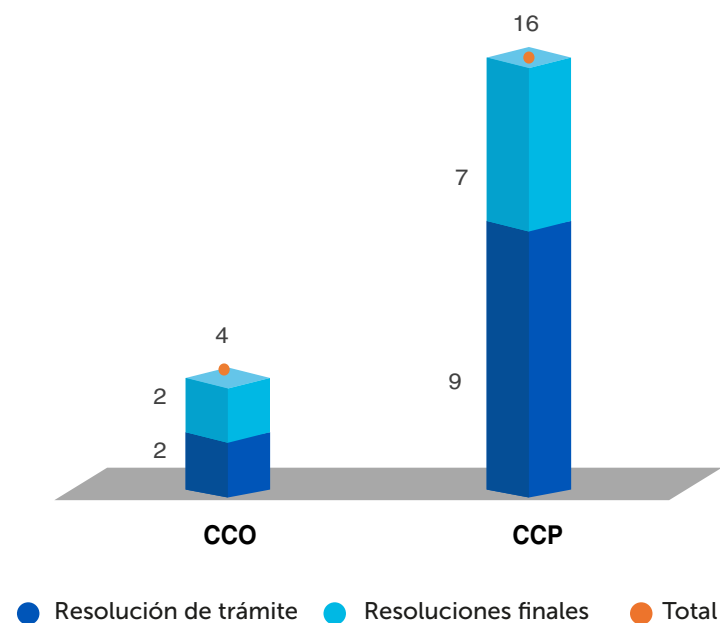


Gráfico 49. Procedimientos concluidos en el 2022, según órgano resolutorio



Elaboración: STSC

Gráfico 50. Materias involucradas en controversias tramitadas en el 2022, según órgano resolutorio



Elaboración: STSC

De este modo, durante el 2022 se resolvieron 9 de los 20 procedimientos tramitados en primera instancia administrativa. [ver Gráfico 49]

- ✓ 1 asociado a la materia de compartición de infraestructura de uso público para los servicios de telecomunicaciones.
- ✓ 1 por el incumplimiento de lo ordenado por el Tribunal de Solución de Controversias en una resolución emitida en materia de Compartición de Infraestructura.
- ✓ 1 asociado a la materia de interconexión.
- ✓ 6 por conductas de competencia desleal, en la modalidad de violación de normas.

Cabe indicar que, de los 11 expedientes restantes tramitados durante el 2022:

- ✓ 1 no se consideró como resuelto dado que en ese año solo se concedió el recurso de apelación interpuesto por el administrado contra la Resolución Final N.º 00094-2021-CCP/OSIPTTEL (Expediente N.º 014-2021-CCP-ST/CD).
- ✓ 10 se encuentran en trámite, de los cuales tres se encontraron, en la etapa final del procedimiento (etapa resolutoria) a diciembre del 2022.

Respecto del número de resoluciones emitidas, el Cuerpo Colegiado Permanente expidió 16 resoluciones, de las cuales 7 fueron resoluciones finales y 9 fueron resoluciones de

trámite, asociadas a 10 de los 20 procedimientos tramitados en primera instancia durante el 2022. Por su parte, los Cuerpos Colegiados *Ad Hoc* tramitaron 1 procedimiento administrativo trilateral y 1 procedimiento administrativo sancionador, sobre los cuales se expidieron 2 resoluciones finales y 2 resoluciones de trámite, dando un total de 4 resoluciones emitidas en el año. [ver Gráfico 50]

De este modo, de las 7 resoluciones finales emitidas por el Cuerpo Colegiado Permanente, 6 correspondieron a la materia de competencia desleal, específicamente por actos de violación de normas. Cabe indicar que, con la emisión de dichos pronunciamientos, en ejercicio de su función como agencia de competencia en el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones con el objeto de proteger el adecuado funcionamiento del proceso competitivo, el OSIPTTEL reprimió los actos de determinados agentes económicos que tienen como efecto, real o potencial, valerse en el mercado de telecomunicaciones de una ventaja significativa derivada de la concurrencia en dicho mercado mediante la infracción de normas de carácter imperativo.

Asimismo, el Cuerpo Colegiado Permanente emitió una resolución por la cual dispuso la declinación de competencia a favor de la Dirección de Fiscalización e Instrucción, como órgano competente para conocer las pretensiones de la reclamación planteada. Cabe indicar que, en dicha reclamación se pretendía que se declare el incumplimiento de obligaciones derivados de un mandato de compartición de infraestructura.

Cuadro 23. Expedientes concluidos según materia

Materia	Cantidad	Distribución (%)
Compartición de infraestructura	1	11,11
Competencia desleal	6	66,67
Interconexión	1	11,11
Sancionador por incumplimiento	1	11,11
Total	9	100

Elaboración: STSC



Por otro lado, de las 2 resoluciones finales emitidas por los Cuerpos Colegiados *Ad Hoc* del OSIPTEL:

- ✓ 1 se emitió en materia interconexión.
- ✓ 1 fue emitida en materia de incumplimiento de lo ordenado por el Tribunal de Solución de Controversias en una resolución emitida en materia de Participación de Infraestructura.

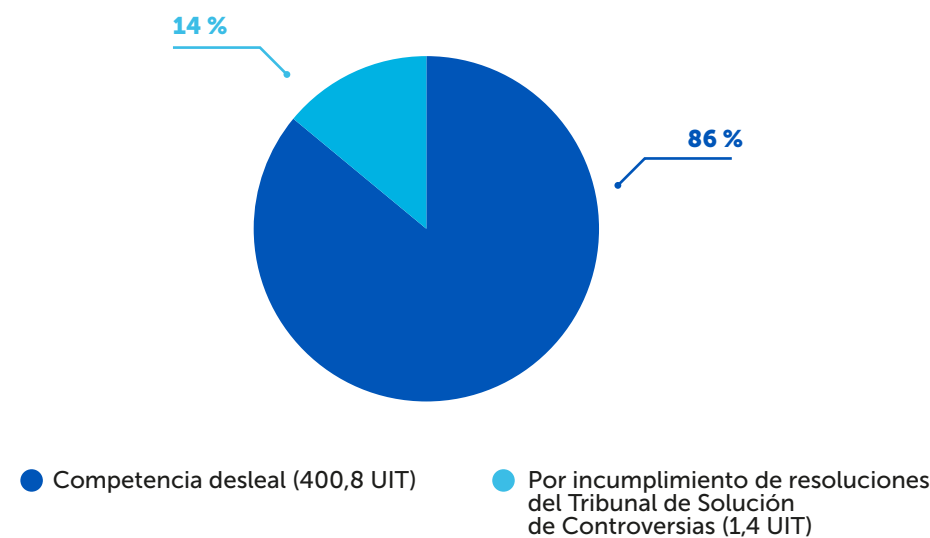
En esta última resolución se sancionó al agente con la imposición de una multa administrativa que tuvo por objetivo disuadir y castigar la comisión de dicha conducta infractora. Cabe mencionar que, la sanción de este tipo de conductas resulta importante porque garantiza el cumplimiento de lo ordenado por los órganos resolutivos del OSIPTEL a través de sus resoluciones. Pues bien, el hecho de no cumplir una resolución emitida en el marco de un procedimiento de solución de controversias vulneraría los derechos e intereses de las empresas a quienes favorece dicho pronunciamiento y afecta directamente la función de solución de controversias del regulador en tanto disminuiría la credibilidad en

la institución para lograr una solución efectiva a las controversias que puedan afectar el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones. [ver Cuadro 23]

Adicionalmente, es pertinente resaltar que producto de las resoluciones emitidas en primera instancia administrativa imponiendo sanciones a determinadas empresas eléctricas por el incumplimiento de lo ordenado por el Tribunal de Solución de Controversias, se ha generado que otras empresas del sector eléctrico empiecen a cumplir con lo dispuesto por el TSC. Como resultado, durante el 2022 se emitieron dos informes de investigación preliminar sustentando el archivo de dichas investigaciones por la causal de subsanación voluntaria del administrado investigado. [ver Gráfico 51]

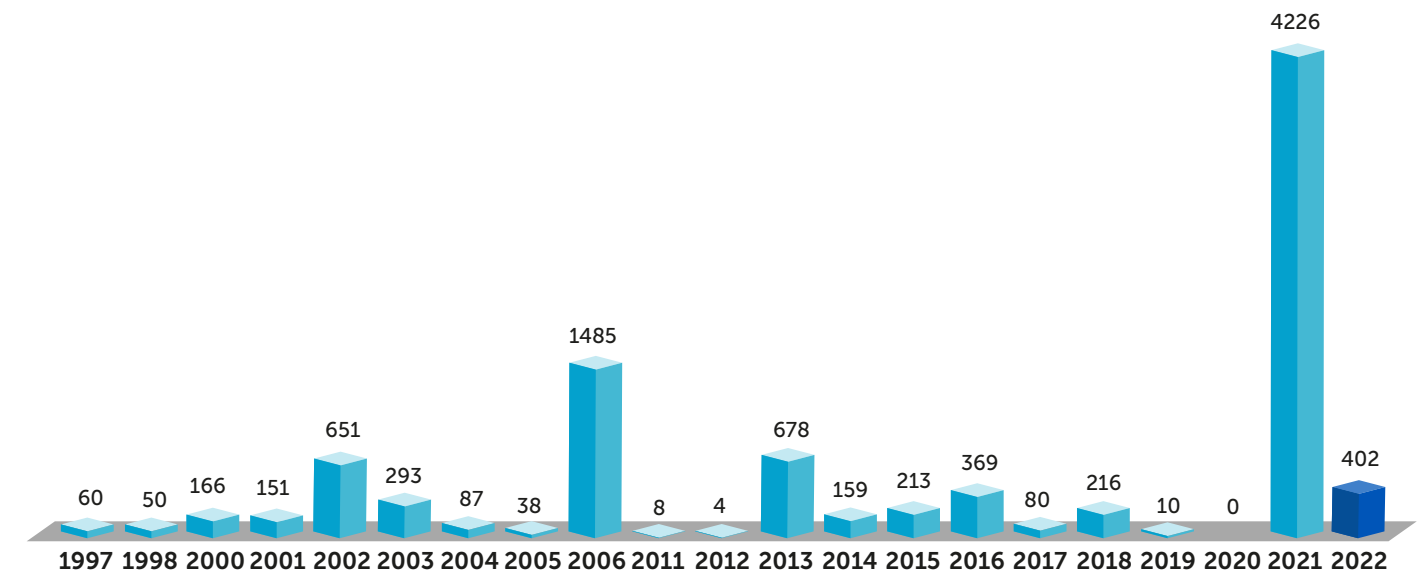
En ese sentido, es oportuno destacar que, durante el 2022, los Cuerpos Colegiados del OSIPTEL impusieron multas por un total de 402,2 UIT a diferentes agentes económicos, por materias de competencia desleal en la modalidad de violación de normas e incumplimiento de resoluciones del Tribunal de Solución de Controversias. [ver Gráfico 52]

Gráfico 51. Casos con imposición de multa, según materia resuelta



Elaboración: STSC

Gráfico 52. Multas impuestas por los Cuerpos Colegiados (UIT)



Elaboración: STSC

Segunda instancia (Tribunal de Solución de Controversias)

Durante el 2022, en segunda instancia el Tribunal de Solución de Controversias emitió 12 resoluciones sobre controversias sometidas a su conocimiento. [ver Gráfico 53 y Cuadro 24]

- ✓ 7 fueron resoluciones finales que resolvieron recursos de apelación.
- ✓ 5 fueron resoluciones de trámite, emitidas durante la tramitación de los procedimientos en controversia.

De las 7 resoluciones finales emitidas:

- ✓ 5 correspondieron a procedimientos que involucran la comisión de una infracción.

- ✓ 2 correspondieron a procedimientos trilaterales.

Con relación a los sancionadores:

- ✓ 4 fueron por competencia desleal en la modalidad de violación de normas (por retrasmisión ilícita de señales u otras) en el que se impuso un total de 1794 UIT en multas.
- ✓ 1 correspondió a un procedimiento administrativo sancionador por incumplimiento de resolución emitida por el TSC en el que se impuso una multa de 53,9 UIT.

Sobre los procedimientos trilaterales:

- ✓ 1 fue sobre participación de infraestructura.
- ✓ 1 estuvo relacionado a temas de interconexión.



Gráfico 53. Resoluciones emitidas por el TSC en el 2022



Elaboración: STSC

Cuadro 24. Resoluciones que ponen fin a la instancia emitidas por el TSC en el 2022

N.º	Expediente	Materia	Involucrados	Resolución	Multa (UIT)
1	007-2018-CCO-ST/CI	Compartición de infraestructura	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. Transmisora Eléctrica del Sur S.A.C.	Resolución N.º 005-2022-TSC/OSIPTTEL	No aplica
2	006-2021-CCP-ST/CD	Competencia desleal	Evelyn S.A.C.	Resolución N.º 007-2022-TSC/OSIPTTEL	12
3	019-2018-CCO-ST/CI	Procedimiento administrativo sancionador	Proyecto Especial Olmos Tinajones	Resolución N.º 010-2022-TSC/OSIPTTEL	53,9
4	014-2021-CCP-ST/CD	Competencia desleal	Avelina Vargas Chacón	Resolución N.º 011-2022-TSC/OSIPTTEL	72,1
5	009-2018-CCP-ST/CD	Competencia desleal	América Móvil Perú S.A.C.	Resolución N.º 013-2022-TSC/OSIPTTEL	1400
6	010-2021-CCP-ST/CD	Competencia desleal	Cable Video Perú S.A.C.	Resolución N.º 020-2022-TSC/OSIPTTEL	309,9
7	017-2021-CCO-ST/IX	Interconexión	Entel Perú S.A. América Móvil Perú S.A.C.	Resolución N.º 022-2022-TSC/OSIPTTEL	No aplica

Elaboración: STSC

Investigaciones preliminares para la detección de conductas anticompetitivas y desleales

Conforme dispone el Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTTEL, dentro de las funciones de la Secretaría Técnica Adjunta de los Cuerpos Colegiados (ST-CCO), se encuentra la realización de investigaciones preliminares con el fin de determinar el inicio de procedimientos sancionadores de oficio, tanto a partir de denuncias recibidas como por propia iniciativa; así como la determinación del inicio e instrucción de los procedimientos administrativos sancionadores que se sometan a cargo de los Cuerpos Colegiados del regulador. Asimismo, la referida secretaría técnica, por medio de los 4 informes preliminares restantes, determinó los archivos de:

- ✓ 2 investigaciones en materia de incumplimiento de lo ordenado por el Tribunal de Solución de Controversias en sus resoluciones en materia de Compartición de Infraestructura, al haberse configurado la causal de subsanación voluntaria del administrado investigado.
- ✓ 1 investigación en materia de competencia desleal en el mercado de comercialización de servicios de telecomunicaciones, dado que no se evidenciaron indicios de la presunta comisión de actos de competencia desleal en la modalidad de infracción a la cláusula general, sabotaje empresarial o actos de confusión por parte del agente investigado.
- ✓ 1 investigación por presuntas conductas anticompetitivas y/o desleales por el ofrecimiento de ofertas de portabilidad direccionada exclusivamente a usuarios de una empresa competidora en el mercado de servicios móviles, toda vez que dicho supuesto constituye una práctica razonablemente esperada en el mercado, por lo que no se evidenciaron indicios suficientes para la configuración de una infracción a las normas de libre y leal competencia.

En relación con esta última investigación, es oportuno señalar que en el Informe de Investigación Preliminar N.º 00014-STCCO/2022, la ST-CCO analizó si a través de la oferta comercializada por Telefónica del Perú S.A.A.,

En el 2022, **La Secretaría Técnica Adjunta de los Cuerpos Colegiados ha elaborado 17 informes de investigación preliminar**, producto de los cuales inició 13 procedimientos administrativos sancionadores, correspondiendo todos ellos a la materia de competencia desleal.





dirigida exclusivamente a los usuarios del servicio de telefonía móvil con planes pospago de Entel Perú S.A. para otorgarles beneficios especiales para portabilidad (descuentos en la tarifa mensual y descuentos en equipos celulares), se habría incurrido en prácticas anticompetitivas, según lo establecido en el Texto Único Ordenado de la Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas, aprobado por Decreto Supremo N.º 030-2019-PCM; o en actos de competencia desleal, según lo establecido en la Ley de Represión de la Competencia Desleal, aprobado por Decreto Legislativo N.º 1044.

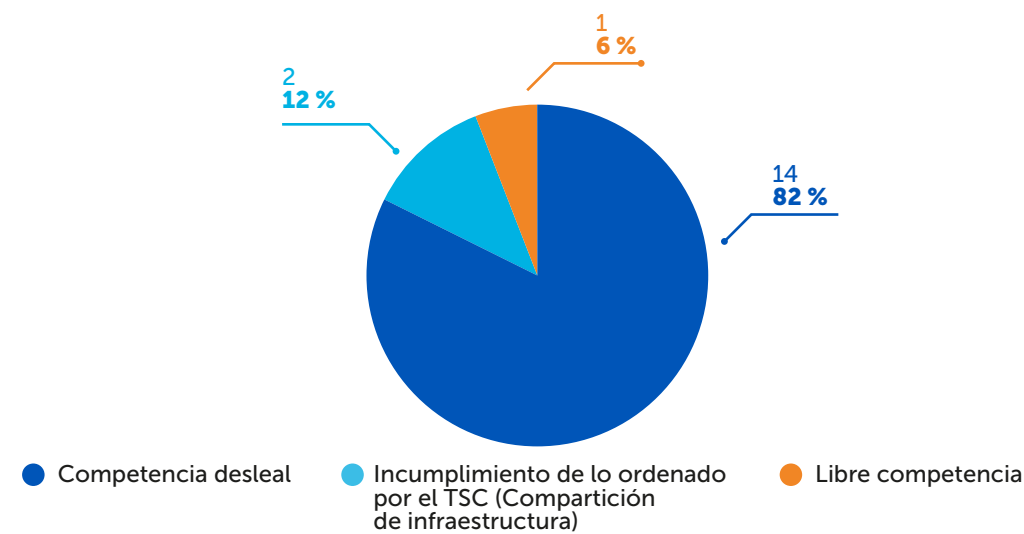
Al respecto, la ST-CCO concluyó que la conducta investigada constituye una práctica competitiva normalmente esperada en un mercado con altos niveles de madurez y de intensidad competitiva, como es el caso del mercado de servicios móviles en el Perú, por lo que luego de la evaluación de la conducta investigada, no se

advirtieron indicios suficientes para la configuración de una conducta anticompetitiva o desleal.

De este modo, las investigaciones realizadas por la ST-CCO versaron sobre las materias de incumplimiento de resoluciones del Tribunal de Solución de Controversia, Competencia Desleal y Libre Competencia, obteniendo como resultado el inicio de procedimientos sancionadores en materia de competencia desleal en su totalidad. [ver Gráfico 54]

Como se puede observar, en el transcurso del 2022, la ST-CCO ha desplegado notables acciones de investigación como órgano encargado de iniciar procedimientos sancionadores, para la vigilancia del cumplimiento del marco legal de la libre y leal competencia aplicable al mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Gráfico 54. Investigaciones preliminares realizadas por la Secretaría Técnica Adjunta de los Cuerpos Colegiados del OSIPTEL, según materia



Elaboración: STSC

Publicación del Proyecto de Guía de Multas por infracciones de libre y leal competencia

Mediante Resolución de Consejo Directivo N.º 186-2022-CD/OSIPTEL, publicada en el Diario Oficial *El Peruano* el 28 de octubre del 2022, se sometió a consulta pública el Proyecto Normativo de la Metodología para la determinación de multas por infracciones a la libre y leal competencia.

Al respecto, conforme a lo dispuesto en los artículos 26 y 36 de la Ley N.º 27336, al OSIPTEL le corresponde determinar y aplicar multas por las infracciones de libre y leal competencia que afecten o puedan afectar el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones, considerando para ello los montos y criterios de graduación establecidos en la Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas (LRCA) y en la Ley de Represión de la Competencia Desleal (LRCD), respectivamente.

Bajo este marco legal, los Órganos Resolutivos del OSIPTEL en estas materias (los Cuerpos Colegiados, en primera instancia, y el Tribunal de Solución de Controversias, en segunda y última instancia), han venido sustentando en cada caso la determinación de las multas y los criterios aplicados para sancionar conductas anticompetitivas y desleales.

Así, sobre la base de la experiencia obtenida en la tramitación de procedimientos de investigación y sanción de infracciones a las normas de libre y leal competencia, se ha considerado pertinente emitir una norma metodológica para la determinación de multas por este tipo de infracciones, orientada a los siguientes objetivos:

- ✓ Mejorar la predictibilidad de los procedimientos sancionadores, facilitando asimismo el cálculo de las multas y agilizando la instrucción y resolución definitiva de los procedimientos.
- ✓ Fortalecer el ejercicio de las funciones del OSIPTEL como agencia de competencia del mercado de servicios públicos de telecomunicaciones, que contribuye a la competitividad económica del país y la promoción de inversiones en el sector.

- ✓ Generar incentivos para un adecuado comportamiento de los agentes económicos en el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones, en el que su actuación se guíe por la buena fe, la eficiencia económica y el bienestar de los usuarios.

Acorde con dichos objetivos, el proyecto de esta metodología para la determinación de multas para conductas anticompetitivas y desleales contempla:

- ✓ La fórmula de estimación de la multa.
- ✓ Los conceptos aplicables para determinar el beneficio ilícito.
- ✓ Los valores numéricos y criterios para determinar la probabilidad de detección.
- ✓ La descripción y valores para los atenuantes y agravantes.
- ✓ Los ajustes legales correspondientes para determinar la multa final a imponer.





GESTIÓN DE LA CALIDAD Y EL CUMPLIMIENTO DE NORMAS

El 2022 se desarrolló en un entorno en el cual predominó el retorno gradual a la presencialidad y la tendencia hacia el normal desarrollo de las actividades y transacciones comerciales, así como el uso intensivo de las herramientas tecnológicas existentes en el mercado. Como consecuencia de ello, la digitalización pasó a ser una prioridad para el Estado, las empresas y los ciudadanos.

El OSIPTEL siguió trabajando de la mano con los sectores estatales, para lograr la implementación de herramientas que facilitarán las actividades de teletrabajo, telesalud y educación a distancia. Esta situación ha conllevado a incrementar los niveles de eficacia y eficiencia de las labores de fiscalización a nivel nacional, que promuevan el uso de herramientas tecnológicas para la medición de los indicadores de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones de manera remota, así como también en el campo, que permitan capturar la calidad de experiencia de los usuarios y, a su vez, contar con mayor información de manera oportuna sobre el estado de las redes de telecomunicaciones de los operadores.

Indicadores de desempeño de calidad por tipo de servicio

En el 2022 se realizaron 31 797 supervisiones en un total de 15 401 localidades urbanas y rurales a nivel nacional en lo concerniente a disponibilidad y continuidad de telefonía de uso público rural, cobertura móvil, indicadores de calidad móvil e internet y compromisos contractuales (proyecto de redes regionales y adenda suscrita por el Estado peruano con Movistar).

En cuanto a los principales indicadores de desempeño, el Índice de Calidad de Telefonía Móvil obtenido fue de 0,9702, superior al rango mínimo establecido en 0,88. Dicho índice es el resultante ponderado por empresas y

por cantidad de usuarios de los indicadores de calidad Tasa de Intentos No Establecidos (TINE), Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI), Calidad de Voz (CV) y Calidad de Cobertura del Servicio (CCS), los mismos que están en función de la Disponibilidad del Servicio (DS)¹⁷. [ver Gráfico 55]

Cabe mencionar que, respecto al 2021, el índice de Calidad de Telefonía Móvil tuvo una mejora, debido principalmente a que las empresas operadoras dejaron de declarar cobertura en la tecnología GSM (2G) en gran cantidad de localidades urbanas. [ver Gráfico 55]

En cuanto al Índice de Calidad de Internet Fijo, el valor obtenido fue de 0,94, superior al rango mínimo estimado (0,84). Dicho índice es el resultado ponderado de la participación del mercado considerando las empresas operadoras supervisadas y los parámetros de internet fijo Velocidad (V) y Latencia (L), los mismos que están en función de la Disponibilidad del Servicio (DS). [ver Gráfico 55]

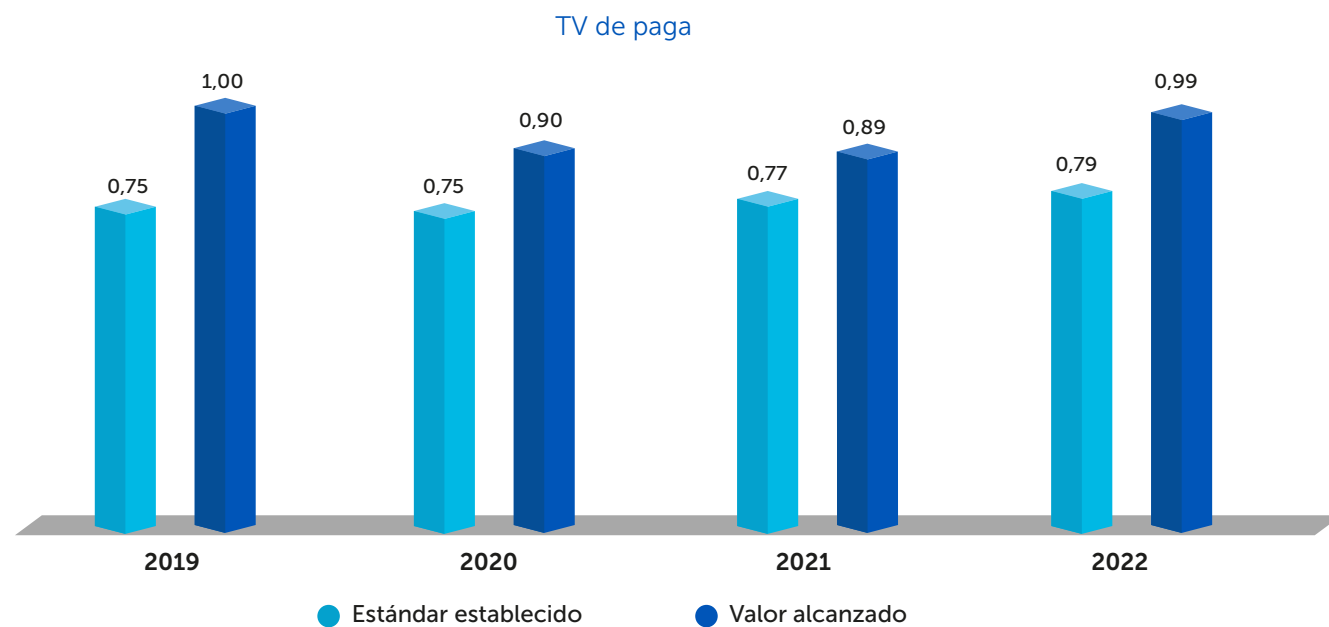
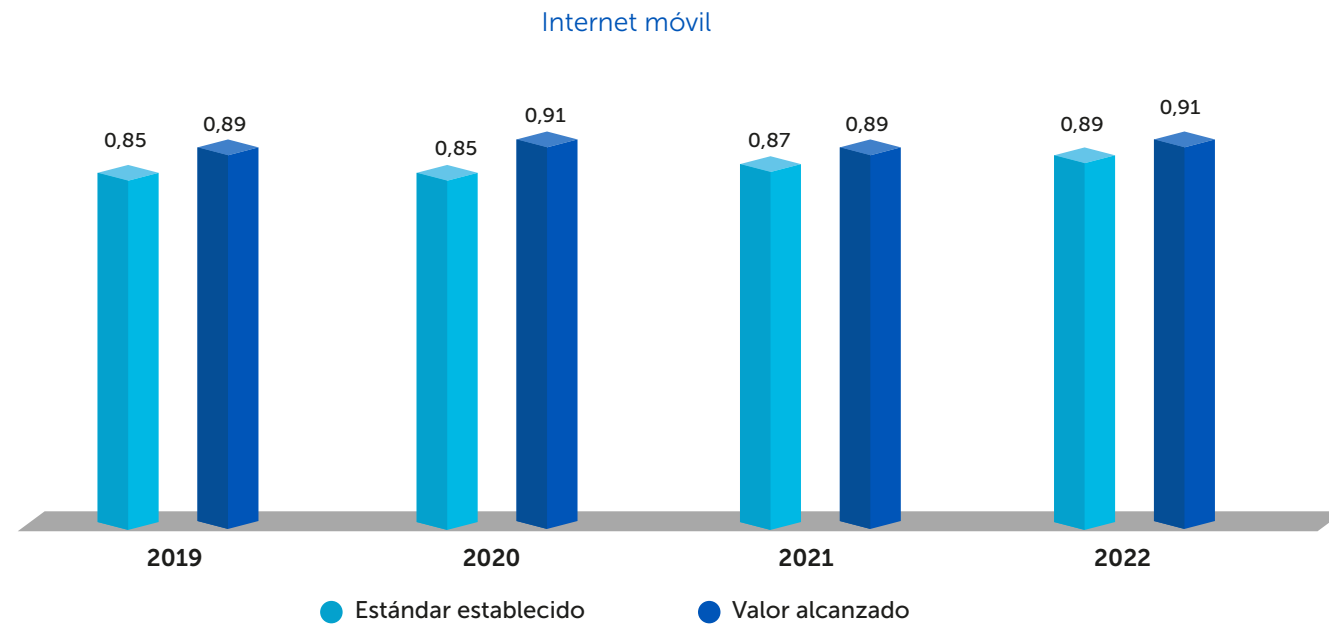
Del mismo modo, el Índice de Calidad Internet Móvil, obtuvo un valor de 0,91, por encima del rango mínimo establecido (0,89). Este índice es el resultado ponderado de la participación del mercado por empresa operadora y los parámetros de internet móvil Velocidad (V), Latencia (L), Tasa de Perdida de Paquetes (TPP) y Jitter (VL). Dichos parámetros también se encuentran en función de la Disponibilidad del Servicio (DS). [ver Gráfico 55]

Por su parte, el Índice de Calidad de la Televisión de Paga obtenido fue de 0,9996, superior al rango mínimo estimado (0,79). Dicho índice es el resultado ponderado por empresa operadora del indicador Calidad de Imagen, en función de la Disponibilidad del Servicio (DS). [ver Gráfico 55]

Gráfico 55. Índices de Calidad



¹⁷ De acuerdo con la fórmula: I=Disponibilidad*[Calidad de Voz*w1+Calidad de Cobertura del Servicio*w2+TINE*w3+TLLI*w4], donde w1:25 %, w2:25 %, w3:25 %, w4:25 %



Fuente: POI diferentes años.
Elaboración: DFI

Respecto al nivel de Cobertura del Servicio, se alcanzó en promedio el 98 %, mismo nivel que la meta establecida como porcentaje mínimo de permanencia. Cabe precisar que los datos obtenidos corresponden a las mediciones realizadas en 736 centros poblados urbanos del cual se muestran adicionalmente los resultados de otros indicadores como son los de CV y TEMT.

Asimismo, durante el 2022, se realizaron mediciones de la calidad de internet en 249 centros poblados urbanos a nivel nacional, donde se verificó que el porcentaje de cumplimiento de la velocidad mínima garantizada alcanzó en promedio 98,65 %, superior a la meta estimada del 87 % para el año.

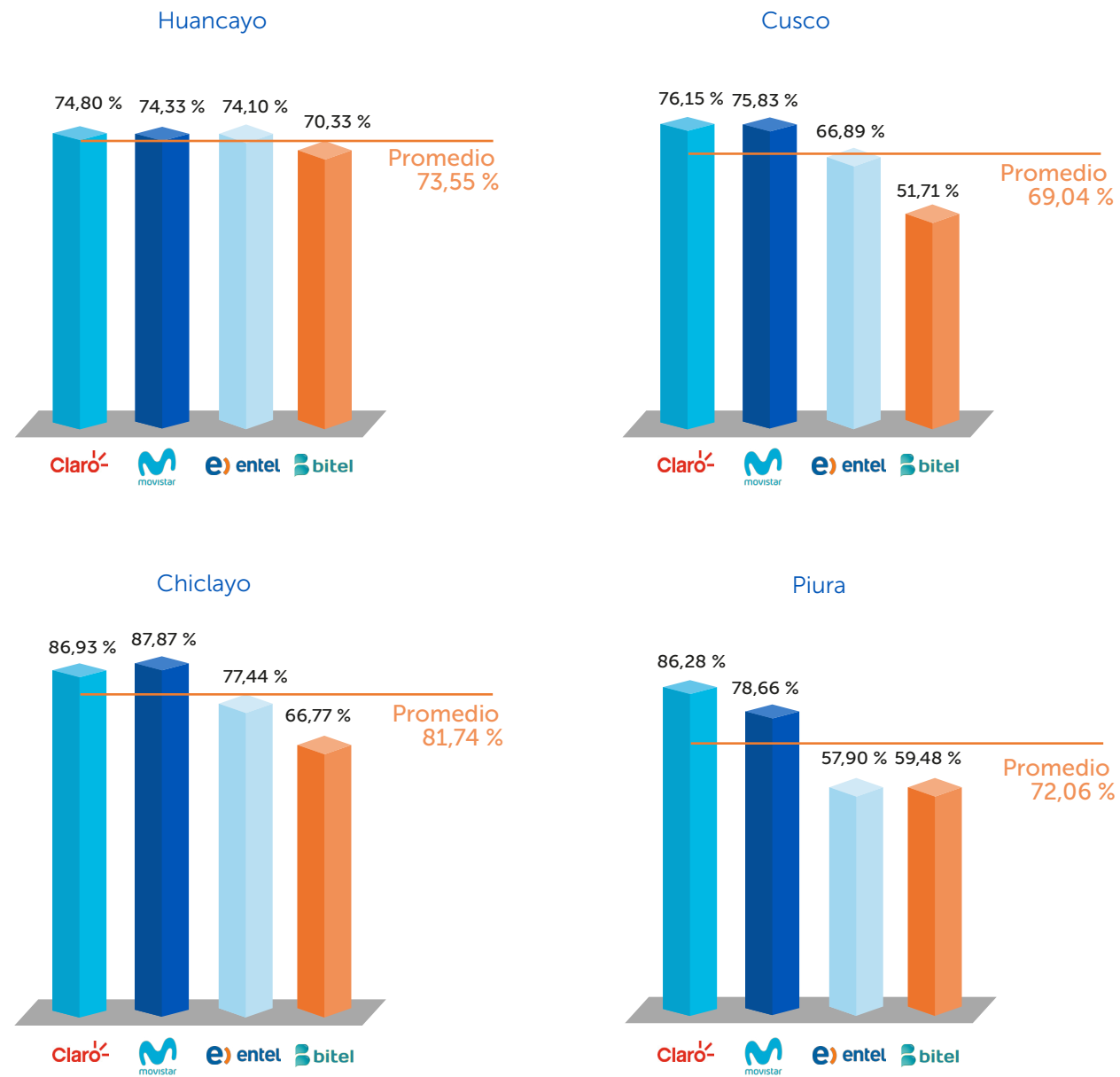
Comparación del desempeño de las empresas operadoras en el mercado

Como parte de la generación de información comparativa respecto del desempeño de las empresas operadoras en el mercado que permite al usuario mejorar sus decisiones de consumo, en el marco del Ranking de Calidad Móvil Distrital se emitieron reportes comparativos por ciudad. [ver Gráficos 56, 57 y 58]





Gráfico 56. Ranking de Calidad Móvil Distrital, según empresa operadora (segundo semestre del 2021)



Fuente: Ranking de Calidad Móvil para el segundo semestre de 2021 (resultados publicados en el primer trimestre de 2022).
Elaboración: DFI

Gráfico 57. Ranking de Calidad Móvil Distrital, según empresa operadora (primer semestre del 2022)

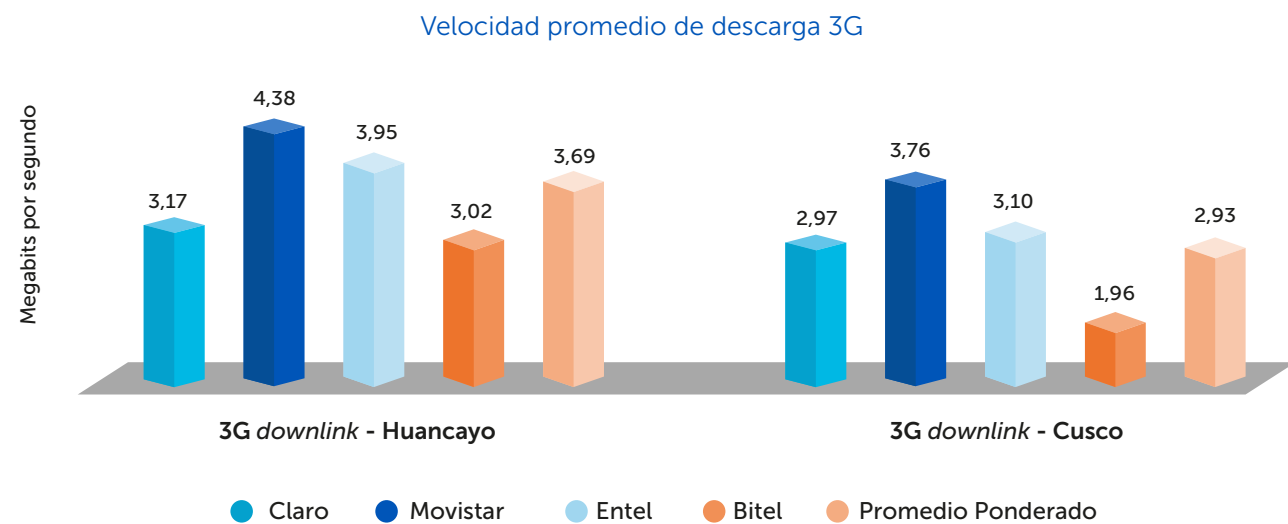


Fuente: Ranking de Calidad Móvil para el segundo semestre de 2021 (resultados publicados en el primer trimestre de 2022).
Elaboración: DFI

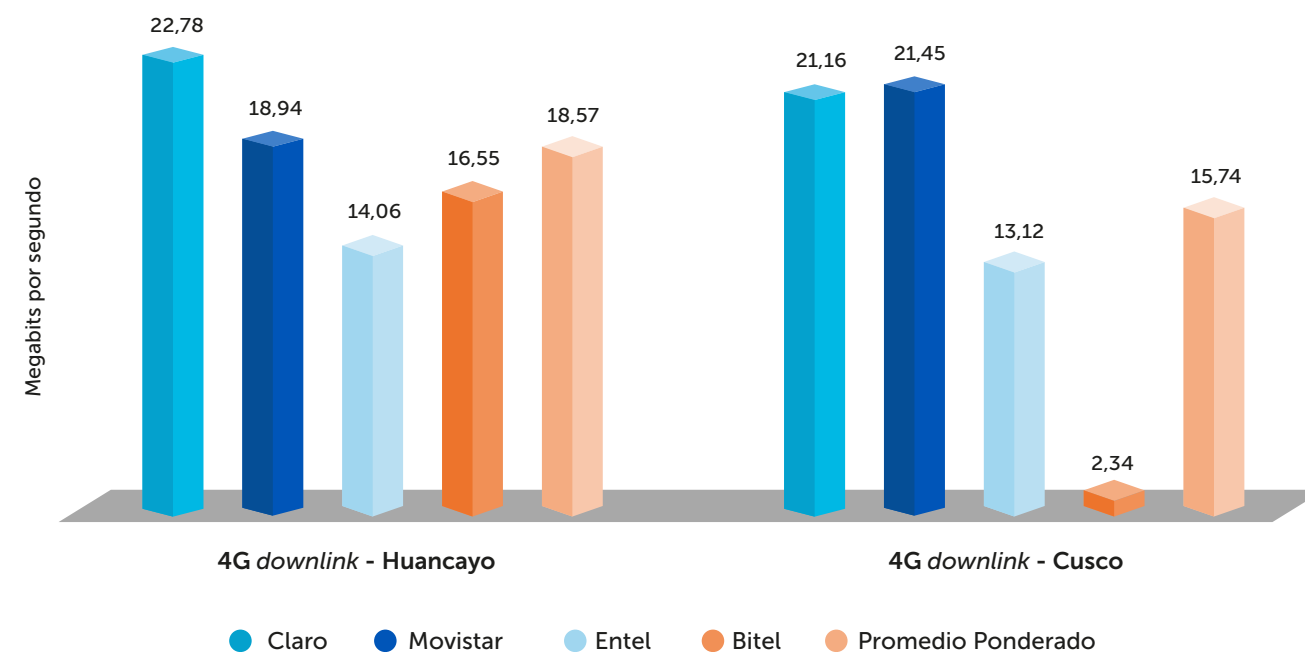




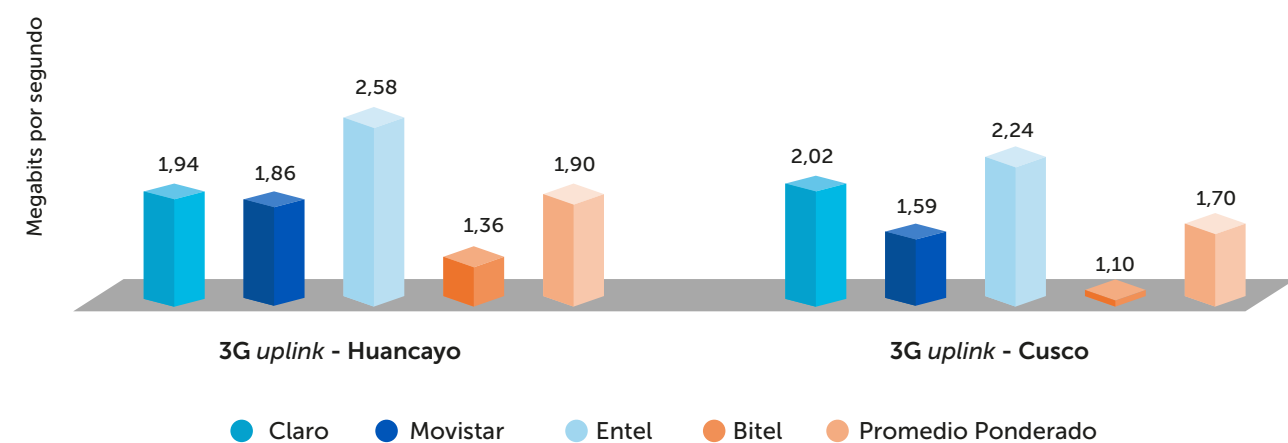
Gráfico 58. Ranking de velocidad ponderada por tráfico en las provincias de Huancayo y Cusco, según empresa operadora



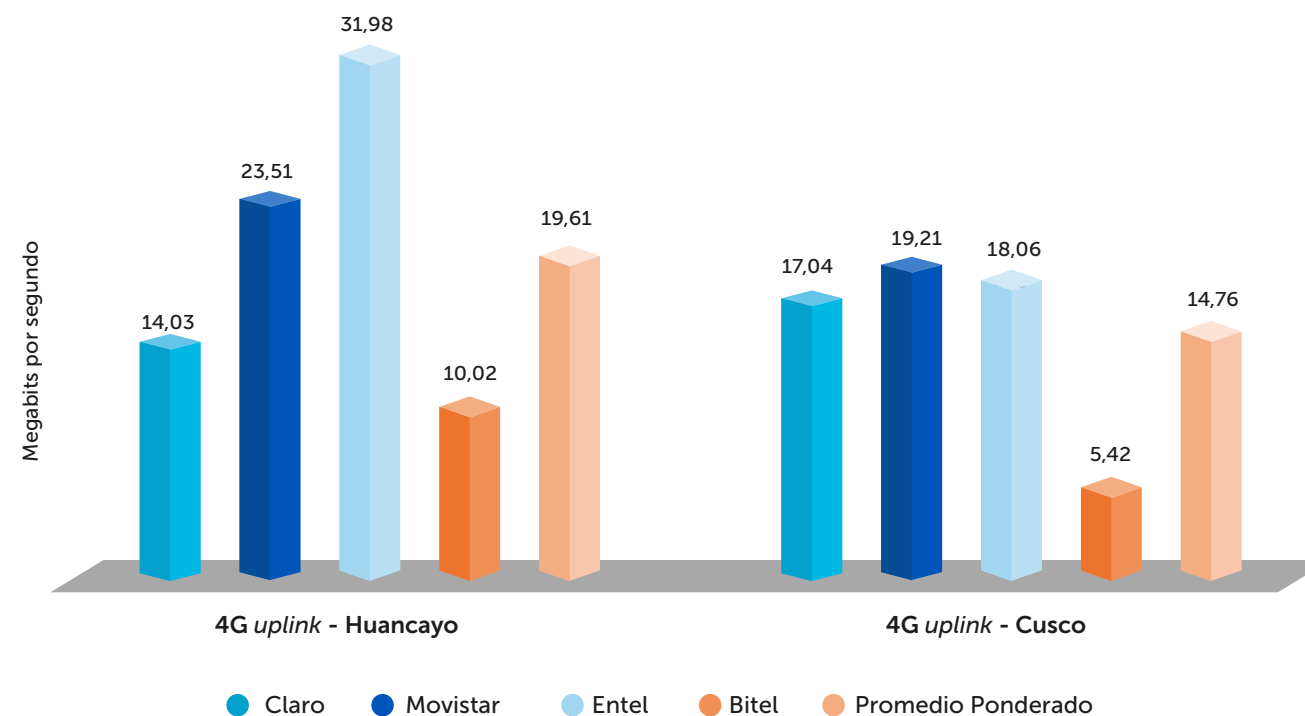
Velocidad promedio de descarga 4G



Velocidad promedio de carga 3G



Velocidad promedio de carga 4G



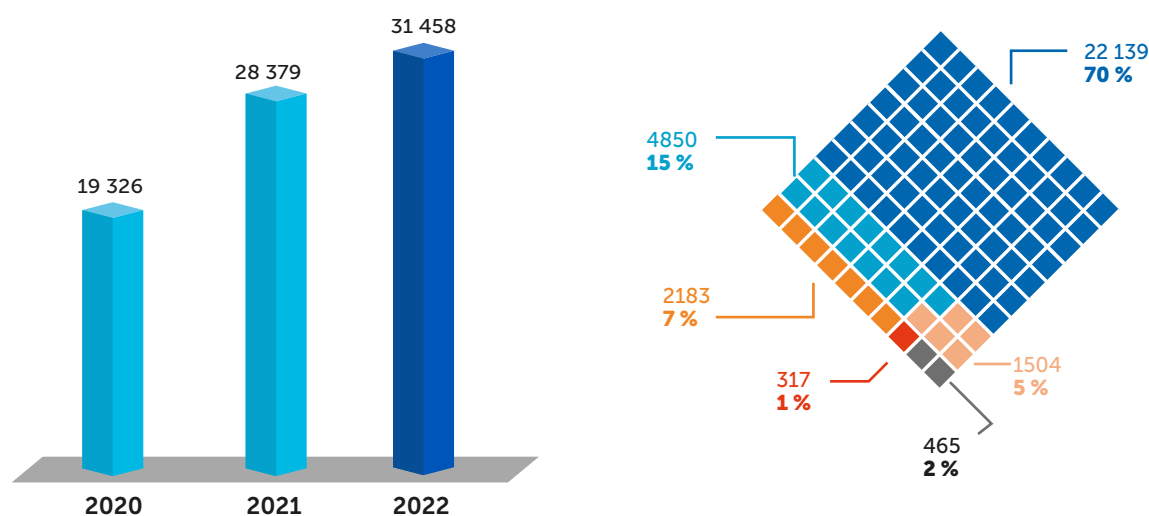
Fuente: Monitoreo de Internet Móvil
Elaboración: DFI



La cantidad de interrupciones al servicio durante el 2022 se incrementó respecto al año anterior. La mayor cantidad (70 %) estuvo relacionada a otros servicios como los de energía eléctrica. [ver Gráficos 59 y 60]

Asimismo, se realizaron mediciones a la cantidad de tiempo en que los abonados presentaban interrupciones en su servicio. Bitel presentó la mayor cantidad con una afectación promedio de 20,48 minutos al mes. [ver Gráfico 61]

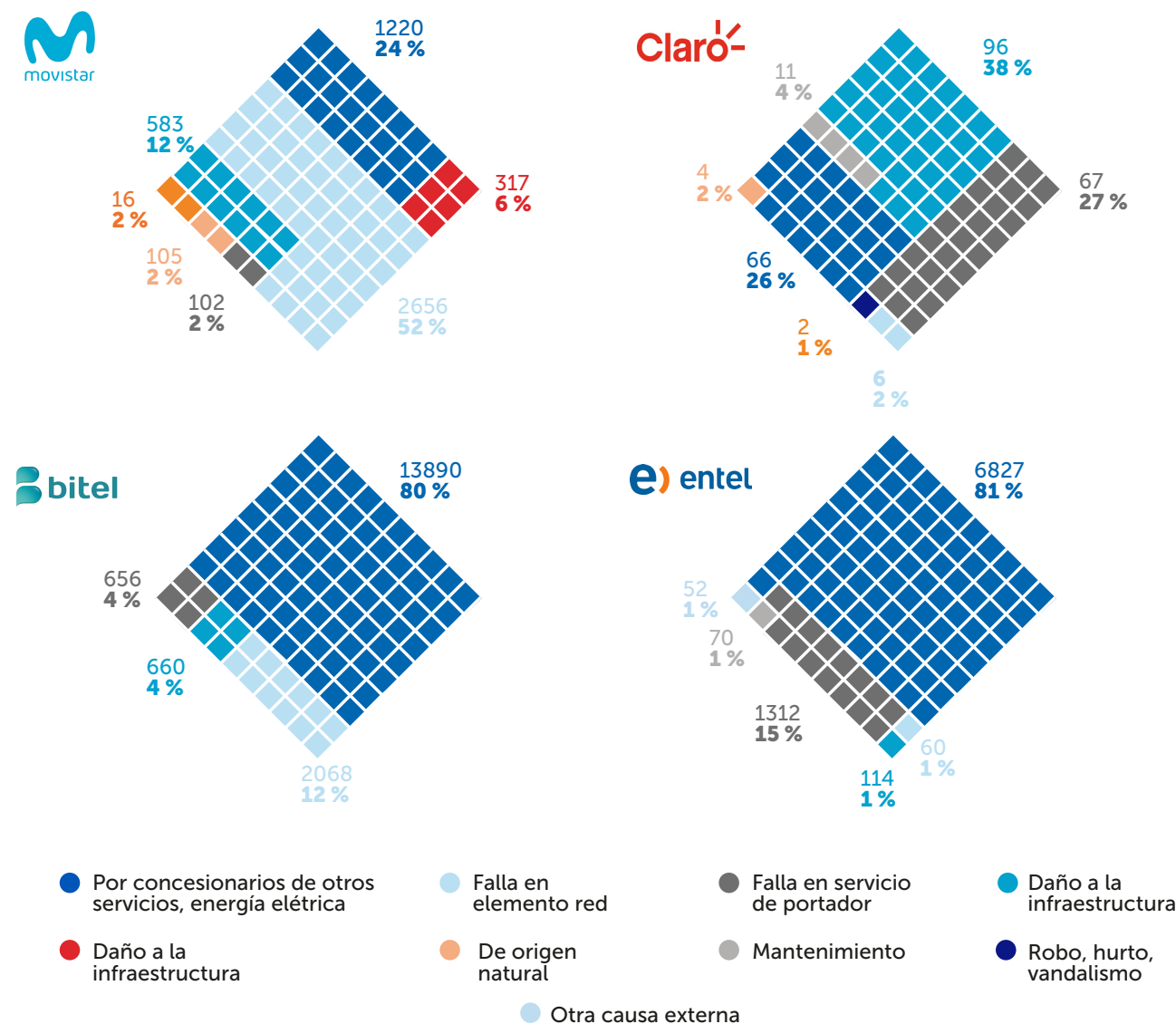
Gráfico 59. Interrupciones a nivel nacional, según origen¹⁸



- Por concesionarios de otros servicios, energía eléctrica
- Falla en elemento de red
- Daño a la infraestructura ocasionado por terceros
- Falla en el servicio del portador o circuito arrendado
- Falla del proveedor de infraestructura
- De origen natural, robo, mantenimiento u otra causa externa

Fuente: Registros de las Empresas SISREP (enero-diciembre 2022)
Elaboración: DFI

Gráfico 60. Interrupciones a nivel nacional, según empresa operadora¹⁹



- Por concesionarios de otros servicios, energía eléctrica
- Falla en elemento de red
- Falla en servicio de portador
- Daño a la infraestructura
- Daño a la infraestructura
- De origen natural
- Mantenimiento
- Robo, hurto, vandalismo
- Otra causa externa

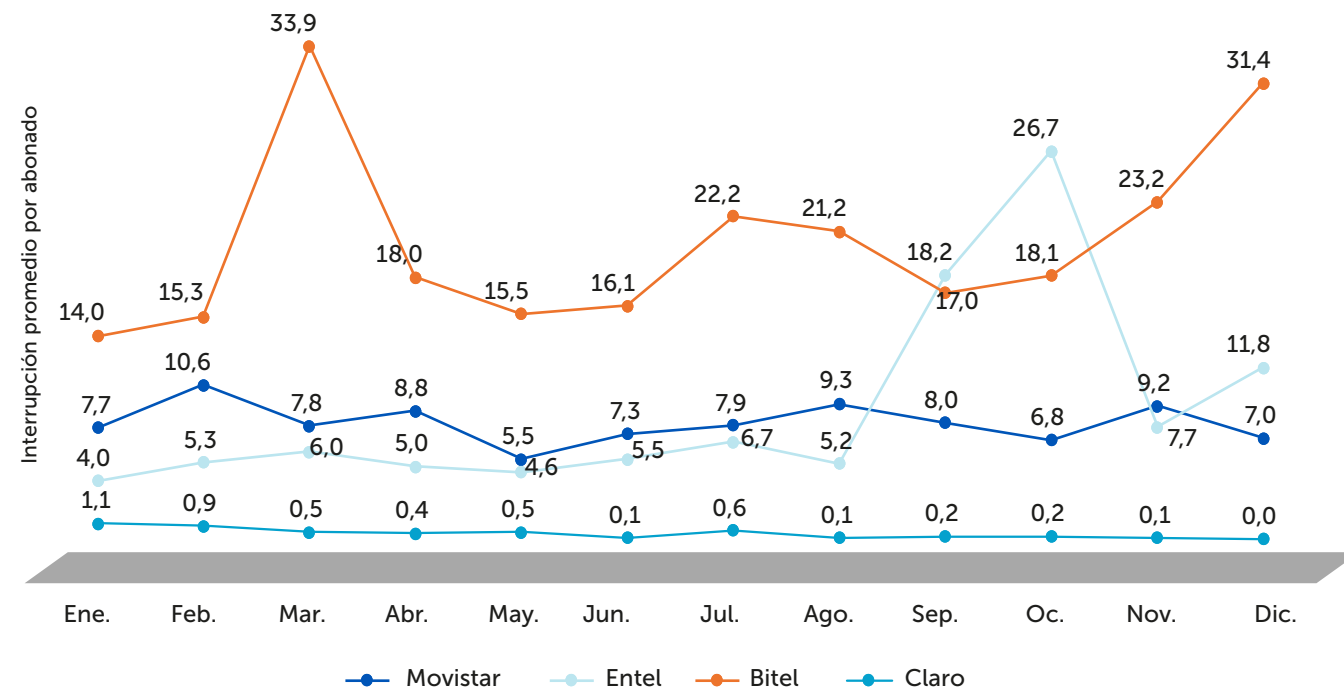
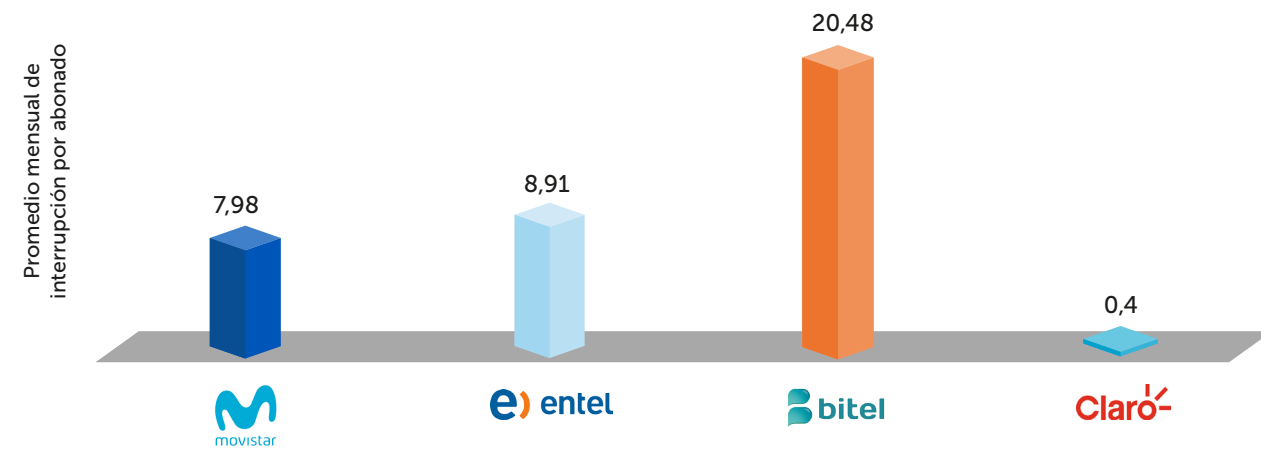
Fuente: Registros de las Empresas SISREP (enero-diciembre 2022)
Elaboración: DFI

¹⁸ De enero a diciembre del 2022 ocurrieron 31 458 eventos de interrupción, de los cuales 22 139 eventos de interrupción fueron por fallas de concesionarios que brindan energía eléctrica comercial, lo cual originó el 70 % del total de interrupciones hasta el cuarto trimestre del 2022.

¹⁹ De enero a diciembre del 2022, las causas de los eventos de interrupción con mayor afectación fueron por fallas de concesionarios que brindan energía eléctrica comercial, Entel (81 % del total de interrupciones), Bitel (80 % del total de interrupciones), seguido de Claro (26 % del total de interrupciones) y Movistar con (24 % del total de interrupciones).



Gráfico 61. Tiempo promedio de afectación por abonado de telefonía móvil (minutos)



Fuente: Registros de las Empresas SISREP (enero-diciembre 2022)
Elaboración: DFI

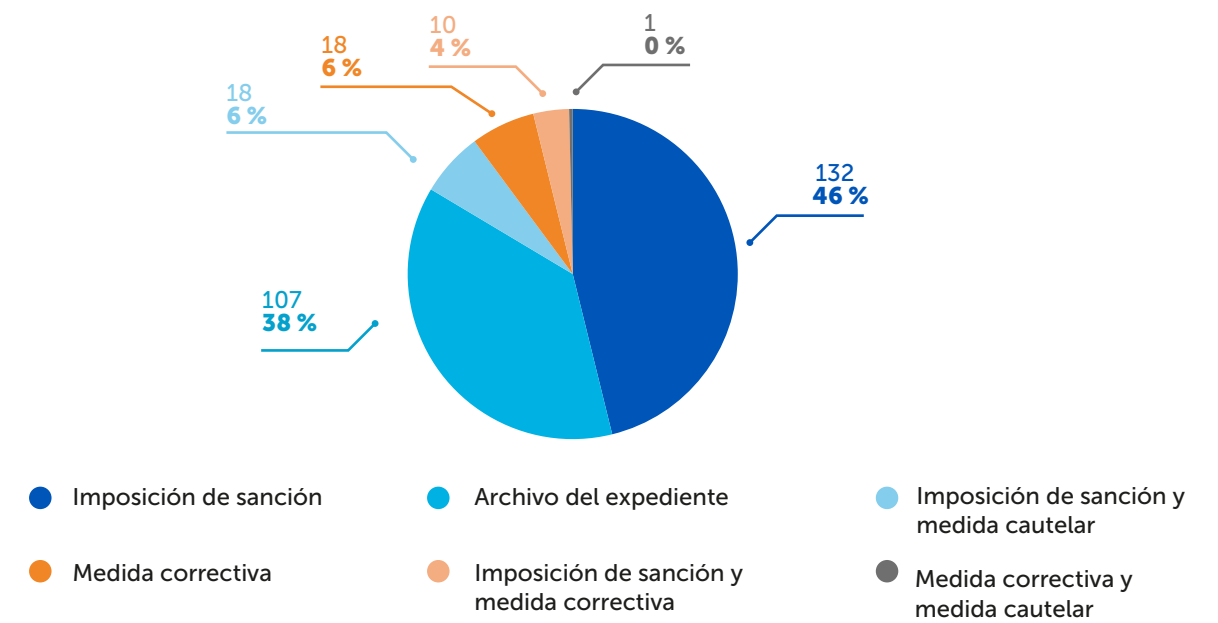
Actividad fiscalizadora

Desempeño de la actividad fiscalizadora en cifras

Durante el 2022, se concluyeron 49 carpetas de monitoreo, quedando en trámite 28 carpetas. A lo largo del año, también se finalizaron 289 expedientes de fiscalización y se iniciaron 236 nuevos expedientes, quedando en trámite 209. Finalmente, el 46 % de los expedientes de fiscalización concluidos recomendó el inicio de una imposición de sanción, mientras que el 38 % recomendó el archivo del caso. El resto de ellos recomendó el inicio de otro tipo de procedimiento (medida correctiva, medida cautelar, entre otros). [ver Gráfico 62]



Gráfico 62. Resultados de las fiscalizaciones en el 2022



Fuente: Reporte de Desempeño y Trazabilidad en los procesos de Fiscalización e Instrucción 2022.
Elaboración: DFI.



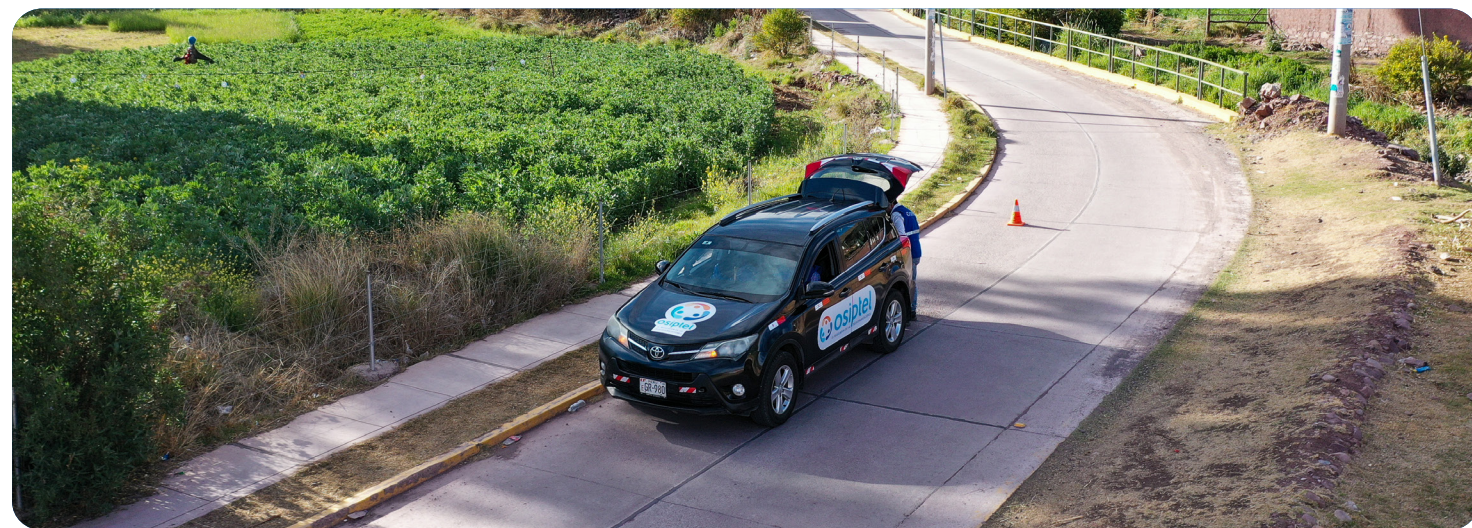
Fiscalización de la calidad del servicio

Teniendo como premisa que los servicios públicos de telecomunicaciones sean provistos por las empresas operadoras en condiciones de calidad y continuidad, se planteó como objetivo el fiscalizar los diferentes servicios que se brindan a nivel nacional. Durante el 2022, se realizaron 31 797 fiscalizaciones en 15 401 localidades a nivel nacional en cuanto a la continuidad de telefonía de uso público rural, cobertura, indicadores de calidad móvil e internet y compromisos contractuales.

Adicionalmente, se realizaron las siguientes acciones:

- ✓ Mediciones en campo de los indicadores CV, CCS y TEMT, a fin de verificar del cumplimiento del valor objetivo establecido en la normativa vigente. Las mediciones en campo fueron realizadas en un total de 736 centros poblados urbanos a nivel nacional.
- ✓ Mediciones de la calidad de internet en 249 centros poblados urbanos a nivel nacional, donde se verificó el cumplimiento de la velocidad mínima garantizada, que en promedio alcanzó el 98,65 %, superior al 87 % establecido como meta.

- ✓ Evaluación del cumplimiento de las obligaciones de velocidad mínima previstas en el contrato de concesión única de los bloques A, B y C de la banda 698 - 806 MHz (banda 700), a las empresas Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C. y Entel Perú S.A. En el periodo se realizaron mediciones en 122 centros poblados urbanos. Asimismo, se supervisaron las obligaciones de velocidad mínima previstas en el contrato de la banda 1.7/2.1 GHz (banda AWS), para las empresas Telefónica del Perú S.A.A. y Entel Perú S.A.
- ✓ Fiscalización del cumplimiento de disposiciones específicas del Reglamento de disponibilidad y continuidad del servicio de telefonía de uso público en 1472 localidades a nivel nacional.
- ✓ Verificación de la declaración de cobertura del servicio de telefonía móvil en más de 8900 localidades en áreas rurales o urbanas a nivel nacional. Dichas verificaciones fueron realizadas tanto en campo como en gabinete, conforme a las obligaciones y procedimientos establecidos en el Reglamento de cobertura.
- ✓ Fiscalización en más de 3800 localidades alcanzadas por proyectos de fibra óptica impulsados por el Estado, para los casos de las redes regionales y la cláusula V de la adenda suscrita por el Estado peruano con la empresa Telefónica del Perú S.A.A.



Fiscalización del cumplimiento del marco normativo en materia de usuarios

Respecto de la fiscalización del marco normativo de usuarios, en el 2022 se realizaron 112 supervisiones, principalmente en aquellos temas sensibles para la ciudadanía como son la venta ambulatoria, las contrataciones y reposiciones de chips, la ejecución de bajas y migraciones, los rechazos a las consultas previas o solicitudes de portabilidad y los canales no presenciales, entre otros.

Asimismo, se verificó las obligaciones contenidas en diferentes normas tales como el TUO de las Condiciones de Uso, TUO del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos, Reglamento General de Tarifas, TUO del Reglamento de Portabilidad, Reglamento de Calidad de Atención de Usuarios, entre los principales.

De igual manera, se verificó el cumplimiento de medidas cautelares impuestas, especialmente producto de las fiscalizaciones de contratación ambulatoria.

También se verificó el funcionamiento de los canales no presenciales de las empresas operadoras, la ejecución de las solicitudes de bajas y migraciones, el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la provisión de la velocidad mínima de internet, el cumplimiento por parte de las empresas de diferentes medidas correctivas impuestas y el funcionamiento de los aplicativos informáticos.

Fiscalización de las devoluciones por cobros indebidos o en exceso

En el 2022, se verificaron las devoluciones realizadas por las empresas operadoras en favor de 5 109 781 abonados como resultado de cobros indebidos o en exceso. [ver Cuadro 25]

Cuadro 25. Devoluciones por interrupciones verificadas en el 2022

Empresa	Cantidad de abonados	Monto devuelto (S/)
América Móvil Perú S.A.C.	137 197	72 955
Azteca Comunicaciones Perú S.A.C.	1297	61 978
Centurylink Perú S.A.	252	3994
Entel Perú S.A.	1 493 043	433 172
Fiberlux S.A.C.	63	6204
Internexa Perú S.A.	8	1425
Optical Technologies S.A.C.	158	2010
Telefónica del Perú S.A.A.	610 606	572 045
Viettel Perú S.A.C.	2 867 157	556 801
Total	5 109 781	1 710 584

Fuente: Módulo de Devoluciones (MODEV).
Elaboración: DFI.



Actividad instructora y sancionadora

Durante el 2022 se iniciaron 172 procedimientos administrativos sancionadores (PAS), 16 procedimientos de imposición de medidas correctivas (MC) y se impusieron 16 medidas cautelares. Asimismo, se evaluó un total de 193 informes finales de instrucción alcanzados por las empresas.

Además, 7 expedientes de verificación de medidas cautelares quedaron en trámite al finalizarse 11 y haberse iniciado otros 7. [ver Cuadro 26 y Gráficos 63, 64 y 65]

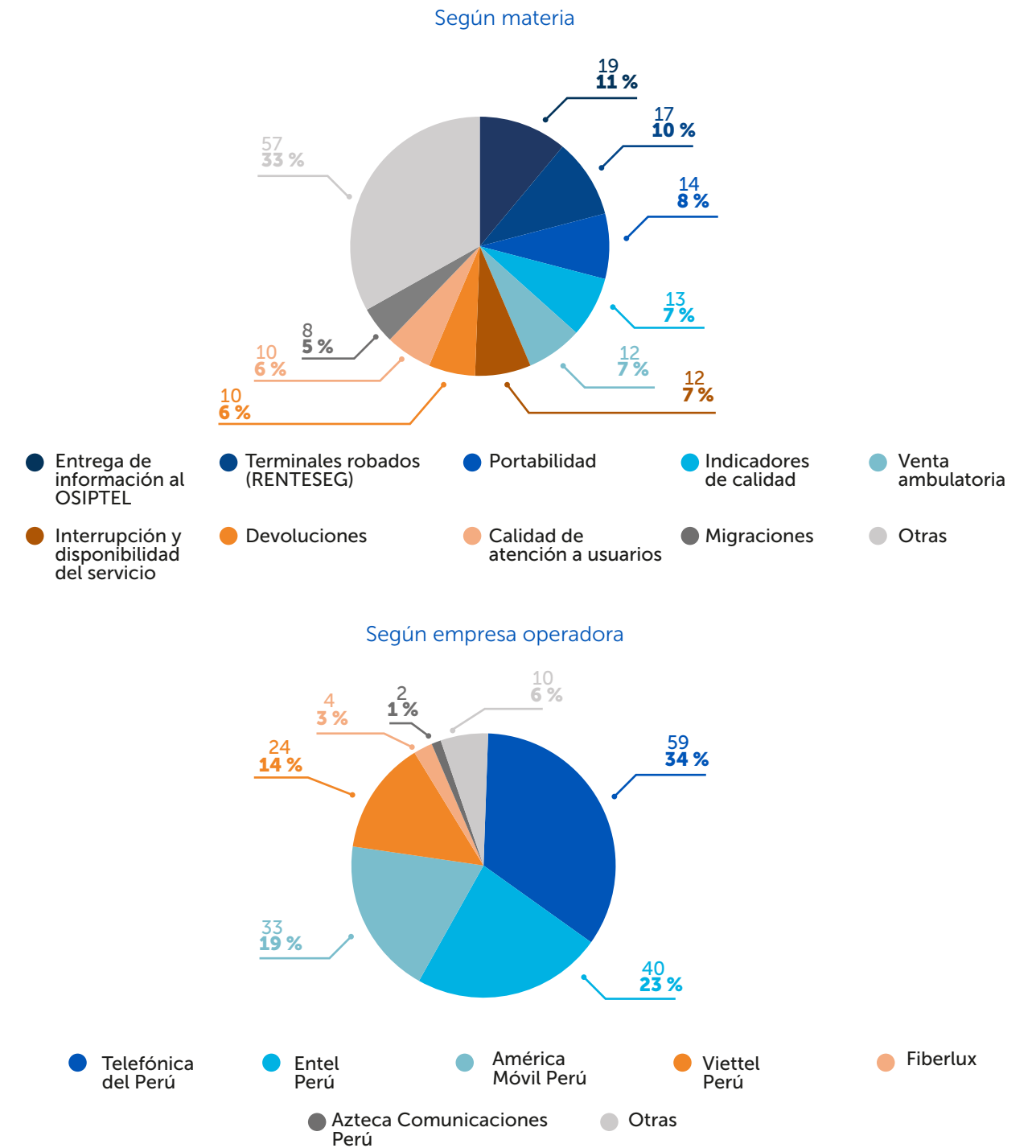
Se impusieron multas por un valor de S/ 85,76 millones, de las cuales el 51 % correspondió a Telefónica del Perú S.A.A. A su vez, se finalizó la instrucción de 21 expedientes de medidas correctivas, quedando 2 expedientes en trámite. [ver Gráficos 66 y 67]

Cuadro 26. Informes finales de instrucción emitidos en el 2022, según empresa operadora

Empresa	Cantidad
Telefónica del Perú S.A.A.	67
Entel Perú S.A.	41
America Móvil Perú S.A.C.	30
Viettel Perú S.A.C.	30
Centurylink Perú S.A.	5
Fiberlux S.A.C.	5
Azteca Comunicaciones Perú S.A.C.	4
Wi-net Perú S.A.C.	2
Internexa Perú	1
Iway Telecom S.A.C.	1
Cablenortv S.A.C.	1
Infoductos y Telecomunicaciones del Perú S.A.	1
Intermax S.A.	1
Optical IP Servicios Multimedia S.A.	1
Redes Ópticas S.A.C.	1
Winner Systems S.A.C.	1
Wow Tel S.A.C.	1
Total	193

Elaboración: DFI

Gráfico 63. Sanciones iniciadas durante el 2022



Fuente: Reporte de Desempeño y Trazabilidad en los procesos de Fiscalización e Instrucción 2022.
Elaboración: DFI.



Gráfico 64. Medidas correctivas iniciadas en el 2022

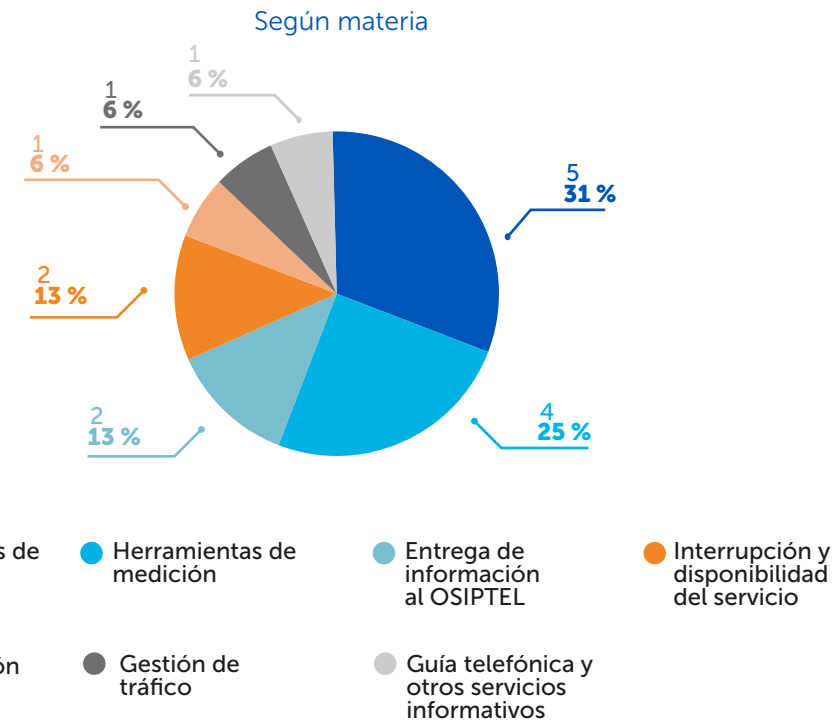
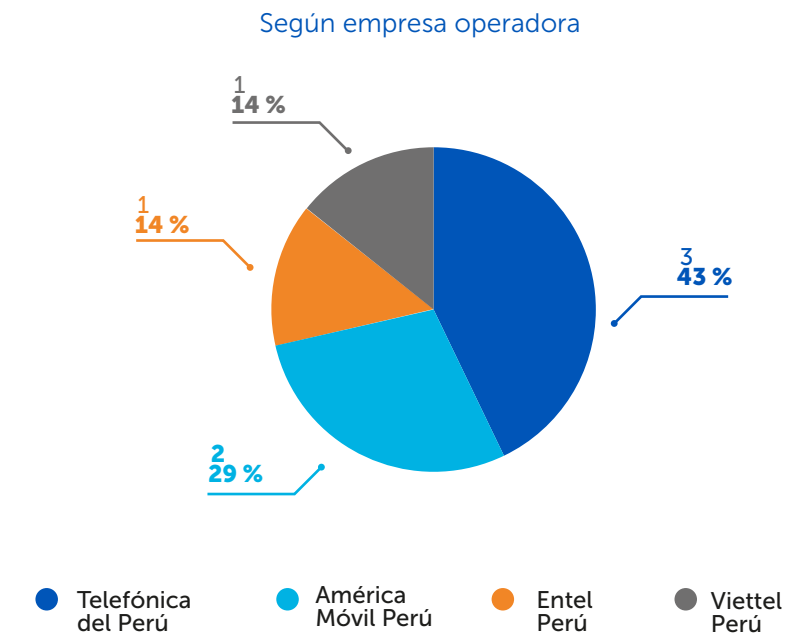
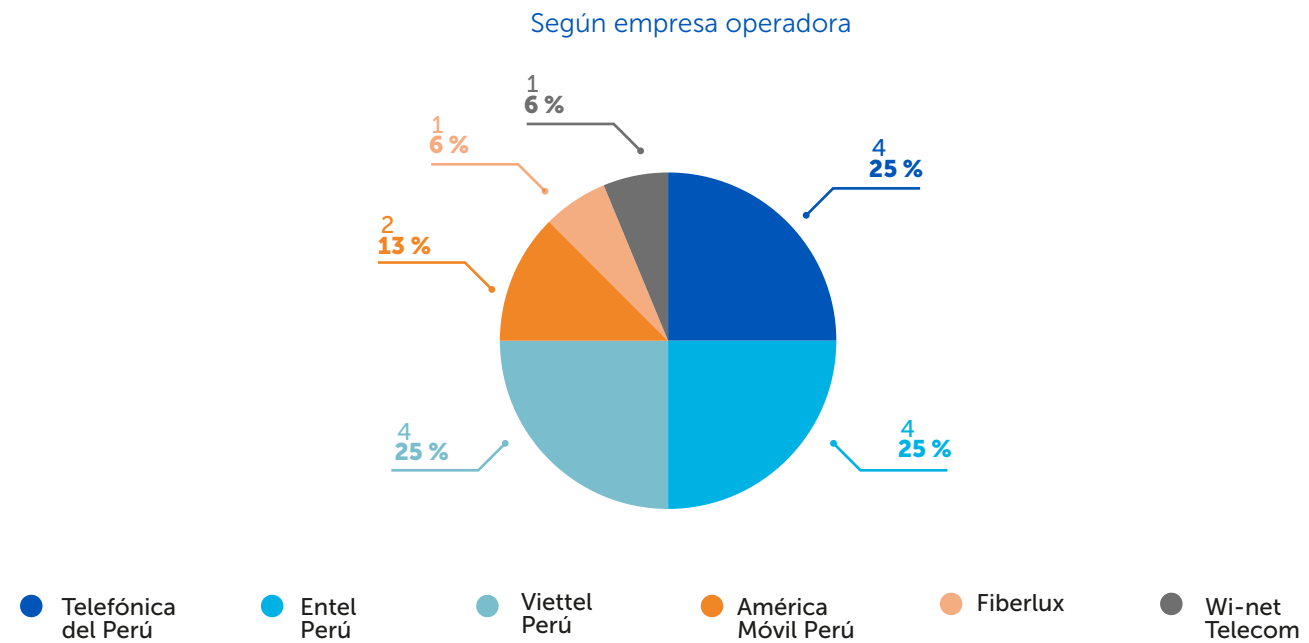
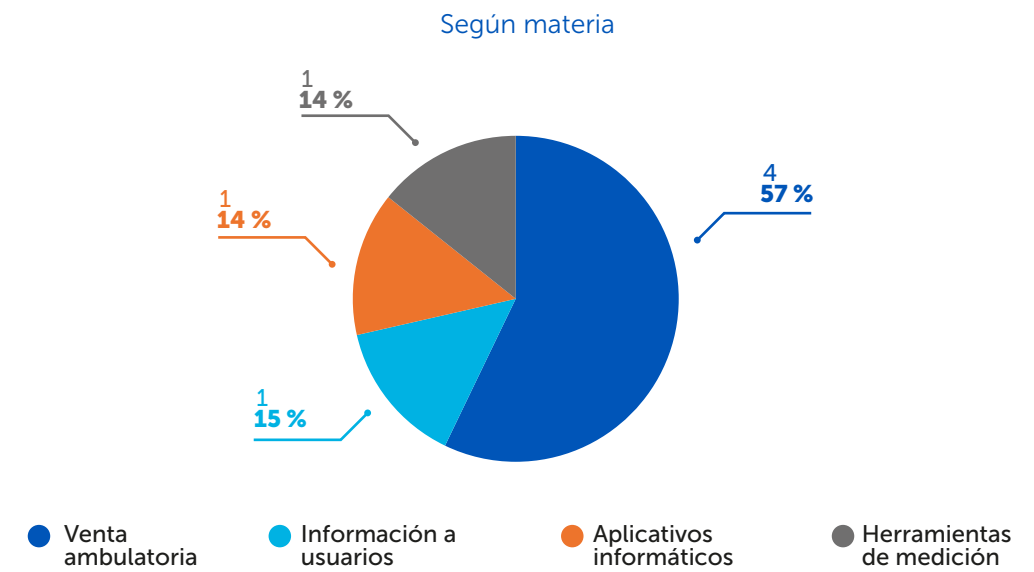


Gráfico 65. Verificación de medidas cautelares iniciadas en el 2022

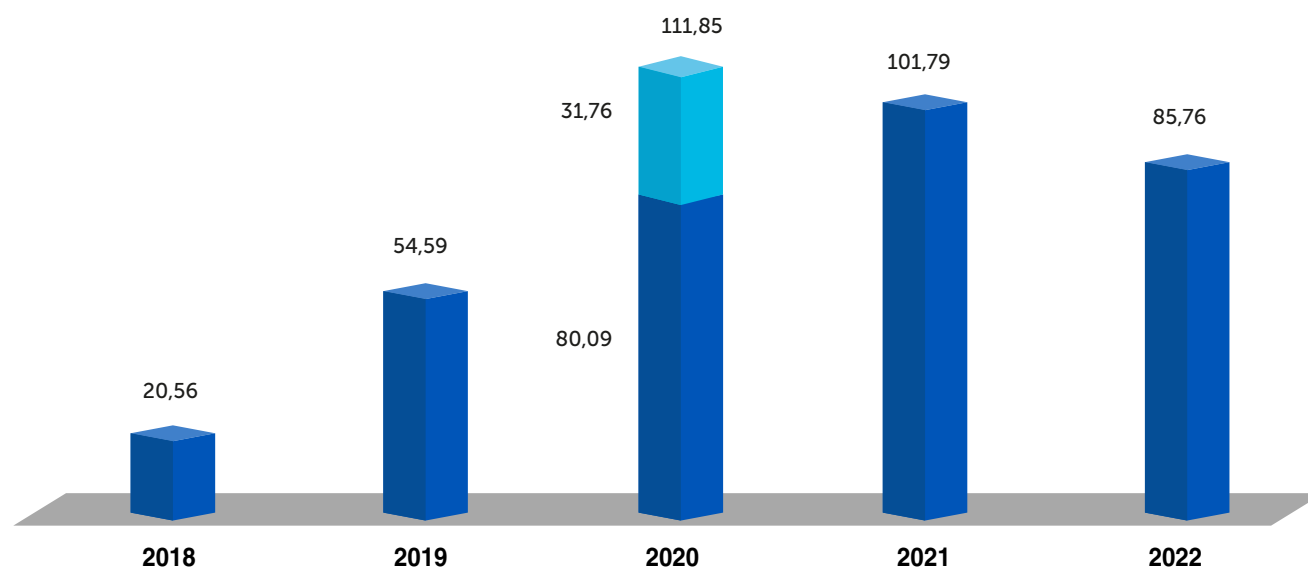


Fuente: Reporte de Desempeño y Trazabilidad en los procesos de Fiscalización e Instrucción 2022.
Elaboración: DFI.

Fuente: Reporte de Desempeño y Trazabilidad en los procesos de Fiscalización e Instrucción 2022.
Elaboración: DFI.

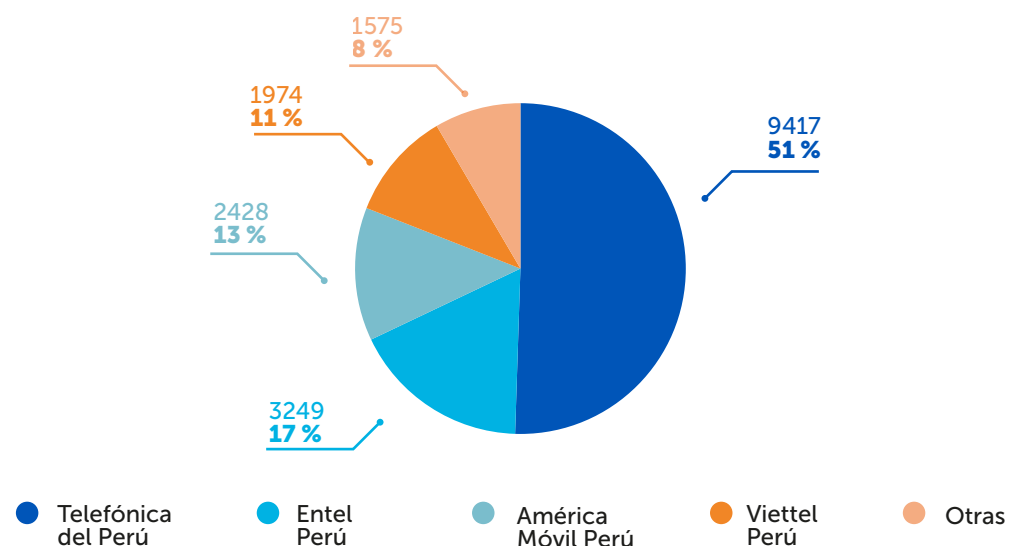


Gráfico 66. Multas del sector (millones de S/)



Fuente: Reporte Sancionadores (Enero –diciembre 2022)
Elaboración: DFI

Gráfico 67. Multas impuestas en el 2022, según empresa operadora (UIT)



Fuente: Reporte Sancionadores (Enero –diciembre 2022)
Elaboración: DFI.

Implementación de herramientas digitales impulsadas por la Dirección de Fiscalización e Instrucción (DFI)

Ante la necesidad de continuar con el fortalecimiento de la función supervisora del OSIPTEL, mediante la implementación de herramientas que permitan acceder de manera remota a los sistemas y bases de datos de las empresas operadoras, así como reforzar la utilización de diversos mecanismos informáticos y de automatización, encaminados a efectivizar y fiscalizar el cumplimiento de las obligaciones por parte de las empresas operadoras referidas a la calidad del servicio, la Dirección de Fiscalización e Instrucción (DFI) impulsó la generación de las siguientes herramientas digitales.

Aplicativos colaborativos

Se renovó por el periodo 2022-2023, el servicio de mediciones de internet móvil a través de aplicativos colaborativos (*Dashboard*). Ello permite tener información sobre la experiencia del usuario en su uso de internet y el desempeño de las redes móviles, de más de 600 distritos a nivel nacional, con más de 150 millones de mediciones mensuales.

Esta herramienta permite contar con información sobre parámetros tales como velocidad promedio de subida y bajada, latencia, pérdida de paquetes, así como tiempo de cobertura 4G, los cuales se pueden analizar en diversos ámbitos geográfico (distrito, provincia, región, a nivel nacional), así como en diferentes temporalidades (evolución diaria, semanal, mensual o anual).

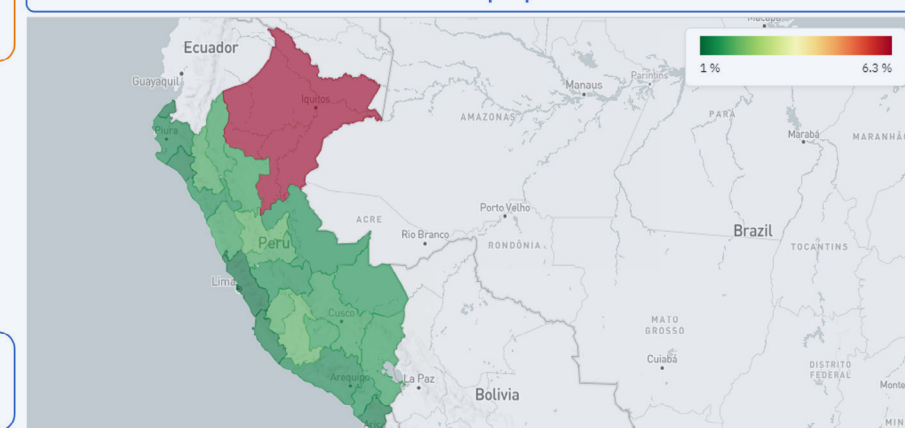
Big data: más de 150 millones de mediciones en más de 600 distritos a nivel nacional.

Información a nivel distrital, provincial, regional y nacional

- Velocidad promedio
- Latencia promedio
- % Pérdida de Paquetes
- % Tiempo en cobertura 4G
- Mapas de cobertura

Identificación de zonas con potenciales problemas de calidad de servicio en menos de 7 días calendario.

Pérdida de paquetes



Aplicativos colaborativos de medición del internet móvil



Herramienta web Checa tu internet móvil

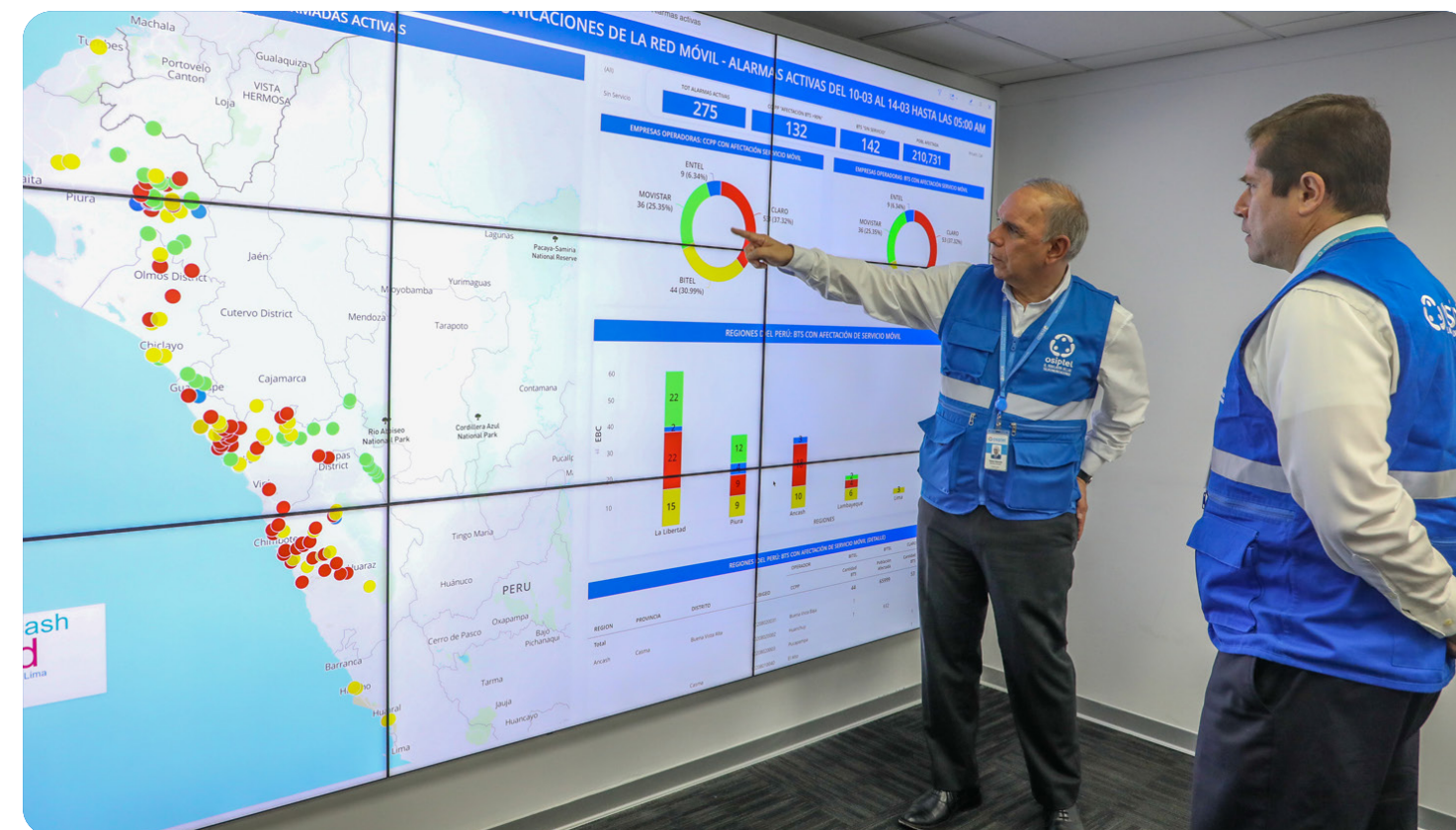
Herramienta web Checa tu internet móvil

Se implementó la herramienta web Checa tu internet móvil, que permite al usuario visualizar el desempeño del internet móvil en su distrito por empresa operadora. Dicha herramienta muestra información comparativa e informativa sobre los principales indicadores de calidad de experiencia de uso, a nivel distrital, que el OSIPTEL tiene acceso a través del servicio de mediciones de internet móvil a través de aplicativos colaborativos.

La información que muestra esta herramienta permite que los usuarios de los servicios de telecomunicaciones cuenten con información mensual, a nivel distrital, provincial, regional y a nivel nacional, sobre la velocidad de subida, bajada, latencia, pérdida de paquetes y tiempo de cobertura, en redes 3G y 4G. Con dicha información, el OSIPTEL empodera a los usuarios, para que puedan tomar decisiones más informadas sobre el consumo de sus servicios móviles, basado en la información sobre la calidad de los servicios que brindan los operadores a nivel nacional.

Monitoreo remoto de alarmas de servicio

Ampliando las funcionalidades del Centro de Monitoreo, durante el 2022, se empezó a implementar el acceso remoto a las alarmas de la red fija (adicional a las alarmas del servicio de telefonía móvil, ya operativas), el mismo que culminará durante el 2023. Asimismo, el Centro de Monitoreo culminó con la implementación de una herramienta digital (*dashboard*) con métricas y gráficas de las estaciones base celulares (BTS) con afectación de servicio a nivel de centro poblado de la red móvil de las cuatro principales empresas operadoras (América Móvil Perú S.A.C., Telefónica del Perú S.A.A., Entel Perú S.A. y Viettel Perú S.A.C.). En el *dashboard* se visualizan las estadísticas históricas de las BTS a nivel nacional. Anteriormente, el OSIPTEL contaba con información sobre interrupciones en el servicio por medio de reportes de las propias empresas operadoras, lo que proporcionaba información hasta tres días después del evento. Sin embargo, con la conexión remota a los sistemas de alarmas, la identificación de interrupciones en el servicio puede realizarse en un máximo de una hora.

Centro de Monitoreo de Redes del OSIPTEL²⁰

Sistema de seguimiento de bajas y migraciones

Se culminó con la puesta en operación de un sistema de seguimiento, monitoreo y fiscalización de bajas y migraciones, a través del cual las empresas operadoras reportan al OSIPTEL información respecto a las solicitudes de baja y migración presentadas por sus abonados; así como la ejecución de dichas órdenes.

Este sistema realiza un seguimiento a la atención de las solicitudes y, en caso se sobrepasen los plazos de atención, emite alertas que son notificadas a las empresas operadoras para que cumplan con la atención de las solicitudes. La información de este sistema es utilizada como insumo para el Aplicativo Web de Bajas y Migraciones, accesible para el público en general, a través del cual pueden consultar el estado de sus solicitudes. [ver Figura 4]

²⁰ El OSIPTEL ha implementado una conexión remota a los sistemas concentradores de alarmas de las redes móviles de las cuatro empresas operadoras con red, es decir América Móvil Perú S.A.C., Telefónica del Perú S.A.A., Entel Perú S.A. y Viettel Perú S.A.C. Esta conexión remota, le permite al OSIPTEL, en un tiempo máximo de una hora, contar con información sobre la caída de las estaciones base de dichas operadoras a nivel de todas las tecnologías y todas las bandas de frecuencia de operación de las empresas, lo cual permite identificar de manera oportuna y casi en tiempo real las posibles afectaciones de los servicios públicos de telecomunicaciones móviles que brindan dichas empresas.



Figura 4. Sistema de seguimiento de bajas y migraciones



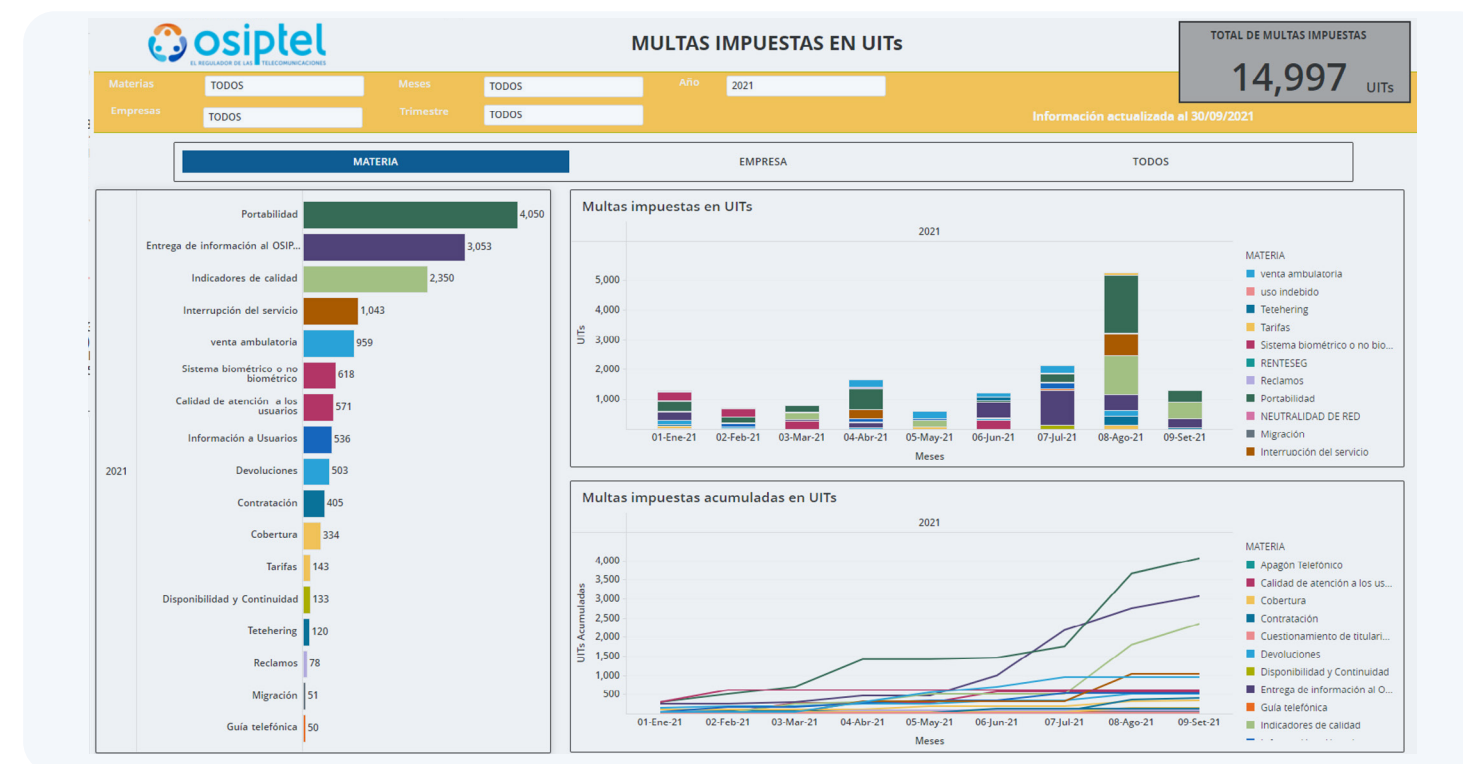
Dashboard de fiscalización y sanción

Durante el 2022, la Dirección de Fiscalización e Instrucción (DFI) ha implementado un tablero de control con el objetivo de monitorear y controlar el desempeño de los procesos de fiscalización y de la gestión administrativa de sanciones por gerencia general (en su etapa de instrucción).

Además, se amplió el alcance de esta herramienta para incluir información de otras etapas del proceso, relacionadas con la primera y segunda instancia administrativa, y el trámite de la impugnación de sanciones atendidas en la Procuraduría Pública. Esta ampliación permitirá que estas unidades organizacionales tengan acceso a información que les ayudará a optimizar el trámite de los expedientes sancionadores en sus respectivas áreas.

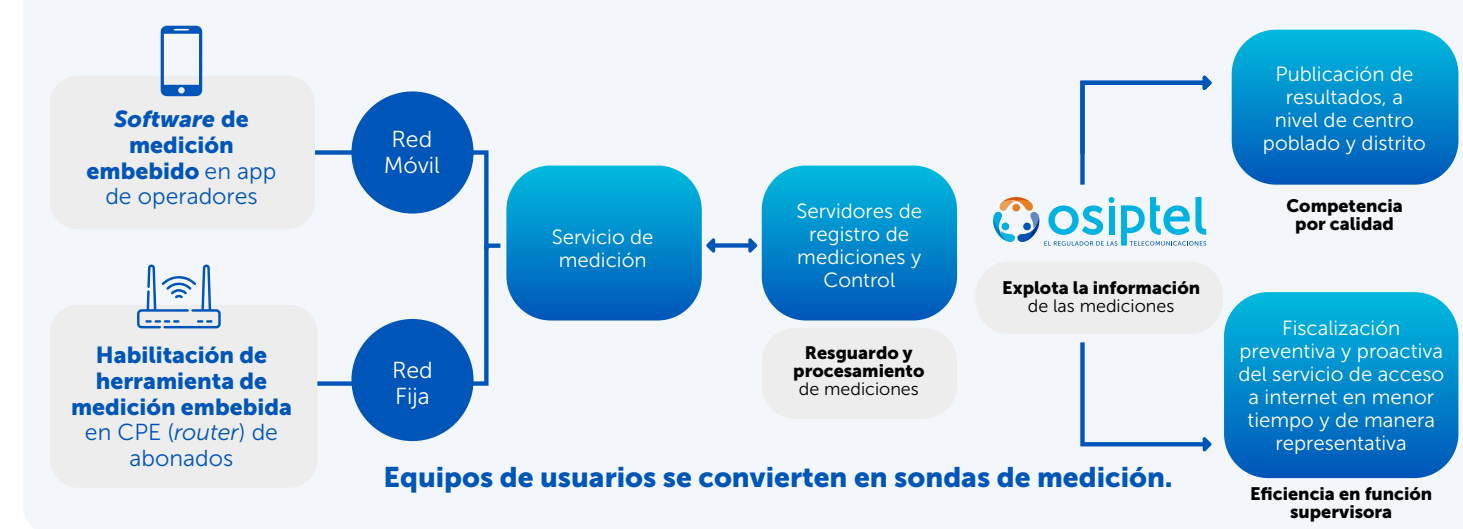
Sistema automatizado de medición de internet basado en sondas embebidas

En el segundo semestre del 2022, el OSIPTEL comenzó a implementar un sistema automatizado para medir la calidad del servicio de internet. Este sistema, el cual se encuentra en concordancia por lo establecido por la Ley 31207 y se establece en la Resolución N.º 137-2021-CD/OSIPTEL, permitirá mediciones precisas y representativas en todo el país, directamente desde los routers de internet fijo y las aplicaciones de gestión de usuarios de las empresas operadoras para el servicio de internet móvil. El objetivo del sistema es mejorar la calidad de los servicios de internet y corregir los problemas en un corto plazo. El OSIPTEL solicitará a las empresas operadoras que mejoren los servicios en los lugares donde se incumplan los indicadores de calidad y solo impondrá sanciones si no se cumplen con los valores objetivos posterior a la imposición de un compromiso de mejora. [ver Figura 5]



Dashboard de fiscalización y sanción

Figura 5. Sistema automatizado de medición de internet, basado en sondas embebidas



²¹ El dashboard visualiza las estaciones base activas con afectación de servicio a nivel de centro poblado.



Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad (RENTESEG)

A través del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad (RENTESEG), se gestiona la base de datos de los equipos móviles en Perú con el objetivo de establecer mecanismos para combatir los robos y comercialización ilícita de celulares, habiéndose logrado bloquear más de 14,4 millones de IMEI inválidos entre el 2018 y el 2022. [ver Cuadro 27 y Gráfico 68]

La implementación de la Fase 3 del RENTESEG estaba prevista para julio del 2022, pero debido a la necesidad de recursos adicionales, el MTC autorizó la transferencia financiera de hasta 13 millones de soles en abril del 2022. El proceso de contratación inició después de la transferencia y la implementación de

la Fase 3 del RENTESEG comenzó en julio del 2022. La implementación está en curso y se espera que se complete en abril del 2023. La empresa Inetum España, S.A. - Sucursal en Perú, está a cargo de la implementación del sistema en línea del RENTESEG.

Además, en el marco de RENTESEG también se realizaron las siguientes fiscalizaciones:

- ✓ Se verificó lo dispuesto en torno al reporte diario que remiten las empresas operadoras (Registro de abonado o sustraído, perdidos y recuperados).
- ✓ Se verificó lo dispuesto en cuanto a la solicitud de bloqueo, envío de SMS, recuperación de equipos terminales móviles, habilitación de lista de excepción.
- ✓ Se verificó lo dispuesto en torno a equipos terminales con IMEI que no deben operar en las redes móviles p reportes por sustracción o pérdida.



- ✓ Desde el 2018, se ha bloqueado alrededor de 14,4 millones de equipos cuyo código IMEI era alterado constantemente.
- ✓ Se han suspendido más de **163 mil líneas** que vuelven a usar equipos con IMEI inválido.

Hoy en día el bloqueo es semanal y de manera automática

2017: Más de 6400 robos diarios de celulares en promedio.

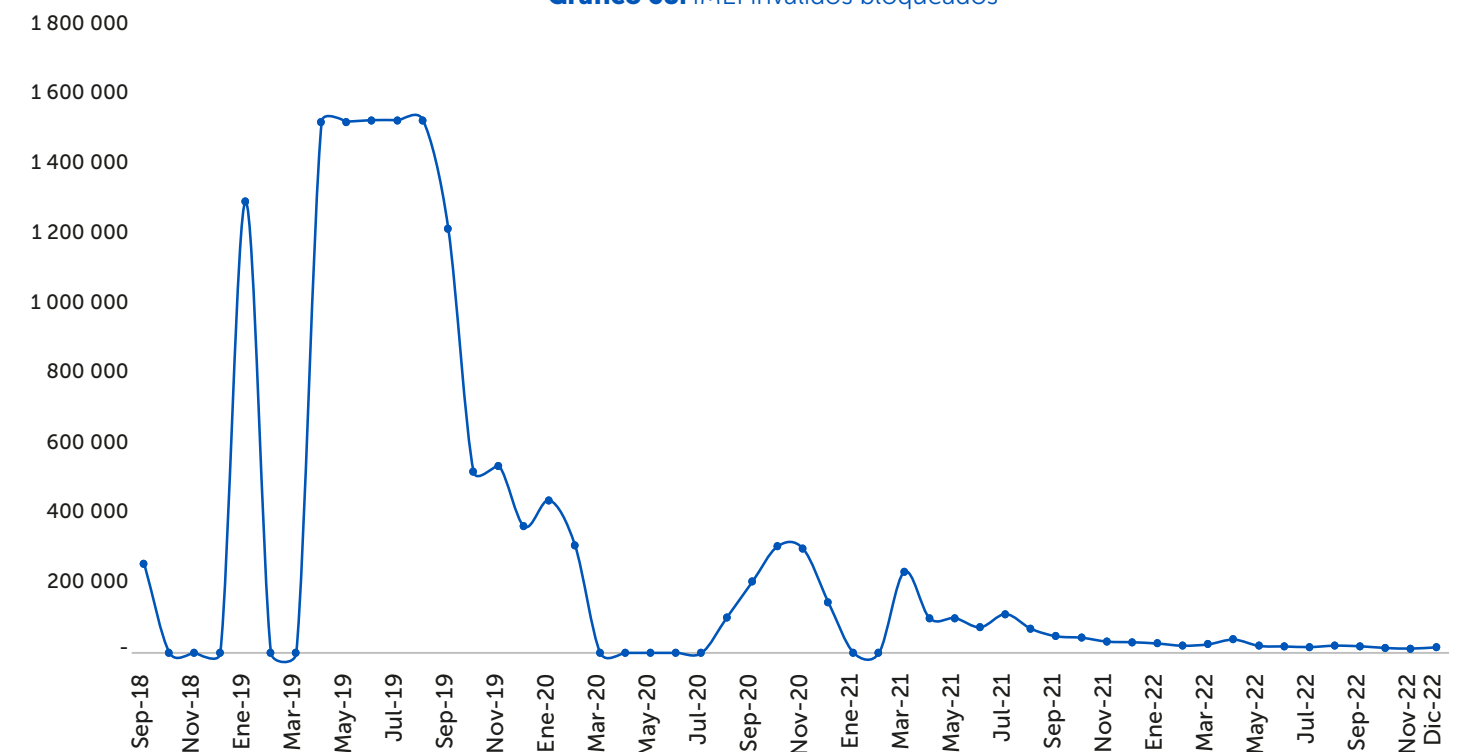
2022: 4667 robos diarios de celulares en promedio.

Bloqueo de celulares robados con IMEI inválido

Cuadro 27. IMEI inválidos bloqueados

Año	Cantidad	Comentario
2018	250 000	Se inició con la identificación de IMEI inválidos que operan en el Perú y se realizó un primer bloqueo de 250 000.
2019	11 346 633	A inicios del 2019, se identificaron más de 5 millones de IMEI inválidos operando con tráfico, desde entonces fueron bloqueados mensualmente.
2020	1 769 388	En el 2020, debido a las medidas de inmovilización sanitaria, se dejaron de bloquear IMEI durante algunos meses. A fines del año se retomaron los bloqueos.
2021	823 683	En julio del 2021, se inició con el bloqueo de IMEI inválidos de manera semanal y automática por parte de las propias empresas operadoras.
2022	242 409	-
Total	14 432 113	

Gráfico 68. IMEI inválidos bloqueados



Elaboración: DFI - RENTESEG.



GESTIÓN CORPORATIVA

GESTIÓN INTERNACIONAL

Durante el 2022, la presencia del OSIPTEL en el ámbito internacional tuvo como objetivo fomentar la integración y la colaboración con otras entidades afines del sector de las telecomunicaciones. A través de la asistencia a diferentes eventos, se buscó compartir la experiencia del regulador peruano y aprovechar las oportunidades que brindan los foros internacionales para mejorar las capacidades, intercambiar experiencias y promover buenas prácticas, entre otros aspectos que contribuyeran al crecimiento y al logro de los objetivos estratégicos de la organización.

EL OSIPTEL y su participación en la OCDE

Las reuniones en el marco de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) son consideradas un espacio clave para compartir experiencias sobre las mejores prácticas internacionales en el diseño e implementación de políticas públicas eficientes que promuevan el desarrollo social y económico, y la prosperidad en todo el mundo.

Desde el año 2014, el OSIPTEL participa en la agenda de trabajo del Comité de Política Regulatoria (RPC) y la Red de Reguladores Económicos (NER) de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), que son de interés fundamental para el tratamiento de temas relacionados con aspectos de política regulatoria, competencia y gobernanza de los organismos reguladores.

La 18ª reunión del NER fue llevada a cabo en formato virtual durante los días 6 y 7 de abril; mientras que su edición 19 tuvo lugar de manera virtual el 7 de diciembre. Esta última tuvo especial relevancia para el OSIPTEL toda vez que se presentaron los resultados de la evaluación de progreso de

recomendaciones efectuadas en el 2018, como producto de la aplicación de la metodología PAFER (*Performance Assessment Framework for Economic Regulators*).

Revisión del avance en la implementación de las recomendaciones emitidas por la OCDE al OSIPTEL en el año 2018

En el marco de la supervisión continua de la gestión del OSIPTEL, la Alta Dirección asumió el desafío de solicitar a la OCDE la evaluación del progreso de las recomendaciones realizadas por dicha organización internacional en el año 2018, bajo la metodología PAFER (*Performance Assessment Framework for Economic Regulators*)²².

En seguimiento al anuncio del presidente ejecutivo durante la reunión virtual de la Red de Reguladores Económicos, en noviembre del 2021, en el 2022 se realizaron las gestiones con la OCDE para llevar a cabo la evaluación mencionada. Según la metodología establecida, el estudio incluía la recopilación de información institucional, análisis de gabinete a cargo de los expertos de la OCDE, respuestas periódicas a consultas, una misión en Lima y la presentación del informe preliminar en una reunión de la Red de Reguladores Económicos.

Durante la misión en Lima, que tuvo lugar del 13 al 16 de junio, los representantes de la secretaría de la OCDE llevaron a cabo reuniones de trabajo para revisar aspectos relacionados con la gobernanza y el rol del OSIPTEL, independencia y recursos, gestión organizativa interna, participación de las partes interesadas, herramientas de calidad regulatoria, transparencia y rendición de cuentas, entre otros aspectos del desempeño del regulador de telecomunicaciones peruano.



Misión de la OCDE en Lima – Evaluación de progreso de recomendaciones del PAFER 2018 (13 de junio del 2022)

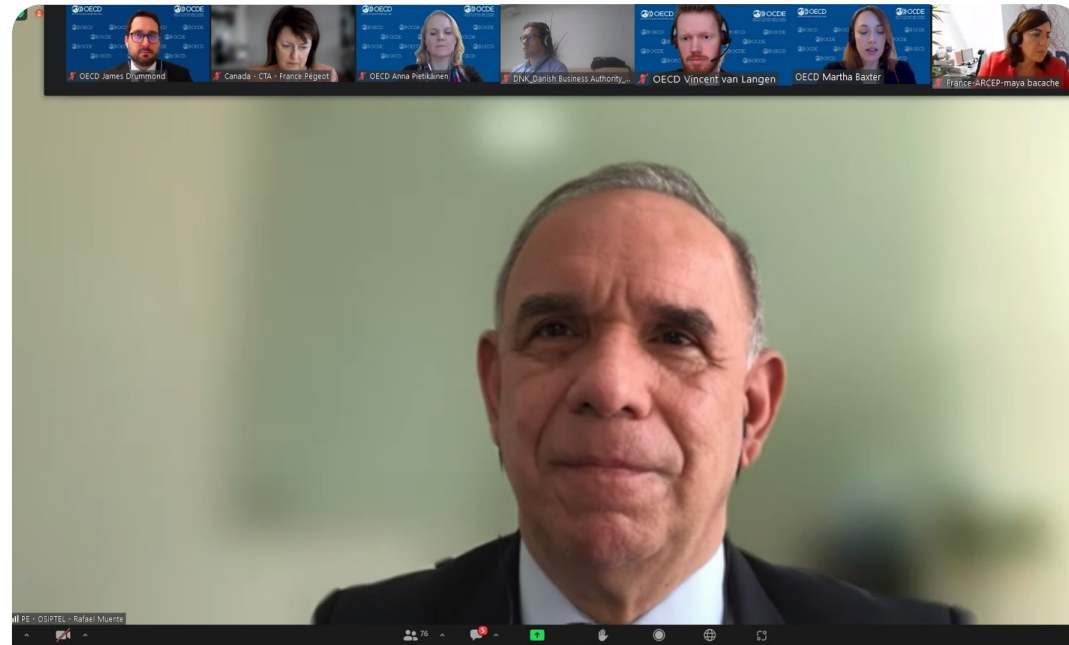
Durante la 19 reunión de la Red de Reguladores Económicos, el 7 de diciembre, se presentaron los resultados de la evaluación de progreso a las recomendaciones realizadas por la OCDE al OSIPTEL en el estudio del 2018, después de un minucioso proceso de revisión y de intercambio de información sobre las actividades y el rol del OSIPTEL en el sector de las telecomunicaciones en Perú.

Los resultados de la evaluación del 2022 establecieron recomendaciones para el OSIPTEL, como el desarrollo y la comunicación constante del rol del regulador, la búsqueda de enfoques innovadores para el diseño y la emisión de normas, la atención a la satisfacción del usuario y la supervisión de la calidad del servicio, entre otros aspectos; todo ello con el fin de mejorar su desempeño y compararlo con las mejores prácticas internacionales. Durante la sesión, el presidente ejecutivo del OSIPTEL

señaló las motivaciones detrás del estudio, destacando su marco de mejora continua y su visión estratégica para el periodo de gestión. [ver Cuadro 28]

La evaluación del 2022 recomendó, entre otros aspectos, la búsqueda de enfoques innovadores para el diseño y la emisión de normas.

²² Los resultados de este importante estudio se encuentran contenidos en el documento "Impulsando el desempeño del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones de Perú", el cual fue publicado el 5 de marzo del 2019 y establece recomendaciones para mejorar el desempeño del OSIPTEL https://www.oecd-ilibrary.org/sites/9789264310612-es/index.html?itemId=/content/publication/9789264310612-es&csp_=55dbeb151f6efec184eb52c21431fe58&itemGO=oecd&itemContentType=book



19ª Reunión de la Red de Reguladores Económicos de la OCDE (7 de diciembre del 2022)

Cuadro 28. Cumplimiento de las recomendaciones realizadas por la OCDE en 2018

Recomendación PAFER 2018	Resultado de la evaluación de la OCDE en el 2022
Continuar monitoreando la tendencia de los reclamos de los usuarios y evaluar si en la regulación aplicable sigue habiendo lagunas.	El OSIPTEL ha reducido con éxito la acumulación de reclamos de los usuarios.
Mantener el impulso para la plena implementación del nuevo sistema de análisis de impacto regulatorio.	El OSIPTEL implementó con éxito su nuevo sistema de análisis de impacto regulatorio.
"Evaluar el resultado de eficiencia de los dos modelos de presencia descentralizada (oficinas regionales y centros)."	El OSIPTEL realizó una reorganización interna y desarrolló herramientas digitales para agilizar la gobernanza de la protección al usuario.
Reforzar los mecanismos para supervisar y fiscalizar el Código de Ética del OSIPTEL con el objetivo de crear una cultura de integridad, transparencia y justicia.	El OSIPTEL mejoró la práctica implementando medidas como un Plan de Integridad, oficiales de integridad y cumplimiento, el Sistema de Gestión Antisoborno y una guía sobre denuncias por actos de corrupción.

Elaboración: GG – OSIPTEL

Participación del OSIPTEL en el REGULATEL

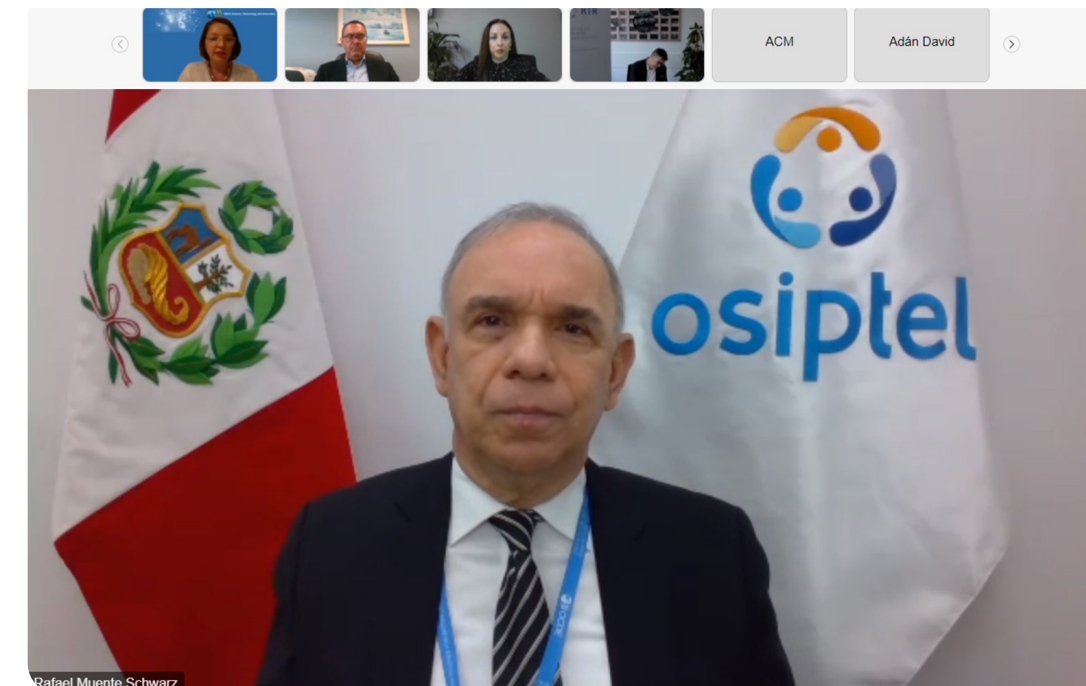
Durante el 2022, el OSIPTEL, en su calidad de regulador miembro del Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (REGULATEL), ejerció la vicepresidencia del foro y formó parte del Comité Ejecutivo, lo que le permitió coliderar el debate y las actividades desarrolladas a nivel latinoamericano, conforme a los temas de agenda del Regulatel.

Asimismo, el OSIPTEL lideró el Grupo de Trabajo sobre Protección y Calidad del Servicio al Usuario y el Grupo sobre Fortalecimiento Institucional de los Organismos Reguladores, en los cuales destacan como principales proyectos el reconocimiento de las buenas prácticas en temas sobre protección de derechos de los usuarios.

En el ámbito del REGULATEL, destacaron las siguientes acciones en las que el OSIPTEL tuvo un rol significativo:

Cumbre BEREC-REGULATEL

El 23 de junio se realizó la Cumbre BEREC-REGULATEL, que tenía como objetivo principal crear un espacio de intercambio y cooperación para abordar los desafíos de la transformación digital y asegurar la conectividad completa frente a los retos de la nueva normalidad. Durante la cumbre, el presidente ejecutivo del OSIPTEL participó junto con representantes de otros entes reguladores de telecomunicaciones de países como Austria, Brasil, Colombia, Costa Rica, España, Francia, Grecia, Países Bajos, Portugal y México, quienes compartieron sus experiencias y mejores prácticas sobre los retos actuales de la regulación de las telecomunicaciones en Europa y América Latina.



Cumbre BEREC-REGULATEL (23 de junio del 2022)



Asamblea Plenaria del REGULAT (14- 15 de diciembre del 2022)

Primera Sesión Técnica del Grupo de Trabajo de Fortalecimiento Institucional

El 13 de septiembre se llevó a cabo, de manera virtual, la primera sesión técnica del Grupo de Trabajo de Fortalecimiento Institucional ¿Por qué es importante revisar la regulación?, organizada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones - ITF de México en colaboración con el OSIPTEL. Durante el evento se presentaron diversas herramientas que ayudan a mejorar la calidad de las normativas diseñadas e implementadas para promover un desarrollo eficiente en los sectores de telecomunicaciones y radiodifusión. Entre los panelistas, destacaron la presencia de funcionarios del IFT, el OSIPTEL y de la OCDE para Latinoamérica.

OSIPTEL líder en la región: presidencia del REGULAT

La Asamblea Plenaria del REGULAT tuvo lugar en Lima los días 14 y 15 de diciembre, contó con la participación presencial de representantes de los reguladores de Brasil, Bolivia, México, España y Países Bajos —este último en

calidad de observador—, y con la participación remota de los representantes de los reguladores de Argentina, Colombia, Costa Rica, Paraguay, Portugal, República Dominicana, Uruguay e Italia.

Durante la reunión, el OSIPTEL asumió la presidencia del REGULAT para el periodo 2023. En relación con este nuevo encargo, el presidente ejecutivo del OSIPTEL enfatizó la importancia de unir esfuerzos hacia una regulación inteligente y con visión de futuro en la región, a fin de garantizar la prestación de servicios de telecomunicaciones de calidad y empoderar a los usuarios. Asimismo, durante la Asamblea Plenaria, los miembros del REGULAT aprobaron la Declaración de Lima, en la que reiteraron su compromiso de fomentar el uso de tecnologías para mejorar sus funciones y mayor empoderamiento de los usuarios, la calidad en la prestación de servicios y el fortalecimiento de la competencia.

Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT)

En el 2022, el OSIPTEL participó en diferentes espacios convocados por este importante organismo internacional del sector telecomunicaciones.

Red de Mujeres para la Conferencia Mundial de Desarrollo de Telecomunicaciones NoW4WTDC – UIT

El OSIPTEL participó en diversas actividades convocadas por la Red de Mujeres para la Conferencia Mundial de Desarrollo de las Telecomunicaciones (CMDT) en la región de las Américas, con el objetivo de fomentar la participación activa de las mujeres en los trabajos de la UIT y del sector de las telecomunicaciones a nivel mundial.

Una de las actividades realizadas fue el seminario web titulado “Modelos a seguir: qué significa estar involucrado en negociaciones internacionales”, que se llevó a cabo el 18 de marzo. Durante el seminario, el OSIPTEL, a través del área de Relaciones Internacionales y Cooperación Técnica, compartió su experiencia y los desafíos que enfrentó al participar en negociaciones internacionales.

EL OSIPTEL en el ámbito de la CITELE

Reuniones del Comité Consultivo Permanente I: Telecomunicaciones/TIC (CCP.I)

El OSIPTEL participó la 40ª reunión del Comité Consultivo Permanente I: Telecomunicaciones/TIC (CCP.I) de la CITELE, que se celebró virtualmente del 4 al 8 de abril.

Durante la reunión, se aprobó la estructura de los grupos de trabajo y relatorías del CCP.I y, en el ámbito del Grupo de Trabajo sobre Políticas y Regulación, el OSIPTEL fue elegido para liderar las relatorías sobre protección de los derechos de los usuarios y calidad de los servicios de telecomunicaciones, y aspectos económicos de telecomunicaciones/TIC.

La relatoría sobre protección de los derechos de los usuarios y calidad de los servicios de telecomunicaciones tiene el mandato de difundir las mejores prácticas, normativas y procedimientos relativos a los derechos de los usuarios y estudiar la calidad de servicio (QoS) y calidad de la experiencia (QoE); mientras que la relatoría sobre aspectos económicos tiene la tarea de desarrollar estudios sobre aspectos económicos y tarifarios, que permitan identificar

mecanismos para reducir los precios de los servicios de telecomunicaciones, incluyendo el *roaming* internacional, y formular recomendaciones sobre mejores prácticas regulatorias que beneficien a los usuarios.

Durante la 41ª Reunión del CCP.I, celebrada del 11 al 15 de julio en Washington D.C., el OSIPTEL participó de manera remota y presentó el plan de trabajo de la referida relatoría, el mismo que fue aprobado por las administraciones de la CITELE y será el referente para el trabajo del periodo de reuniones en curso.

Mesa de Trabajo: Impacto de los servicios OTT en la industria de las telecomunicaciones

El OSIPTEL, como encargado de liderar la relatoría de aspectos económicos de telecomunicaciones/TIC, organizó una mesa de trabajo virtual el 6 de diciembre, titulada Impacto de los servicios OTT en la industria de las telecomunicaciones. Durante el evento, se discutió sobre el impacto de los servicios OTT en la industria de las telecomunicaciones y en el mercado de contenidos audiovisuales, con la participación de reguladores de Brasil, Colombia y México como expositores. El objetivo principal de la mesa de trabajo fue compartir experiencias e información relevante para promover un entorno más competitivo en el mercado y explorar el rol de los organismos reguladores en este escenario.





El OSIPTEL en la Comunidad Andina

Lineamientos para la protección de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones

El OSIPTEL brindó apoyo técnico en representación del Perú, en las reuniones del Comité de Autoridades Andinas de Telecomunicaciones (CAATEL) para la revisión y actualización de la Decisión 638, que proporcionaba orientación sobre la protección de los consumidores de las redes y servicios de comunicaciones.

Como resultado de los trabajos realizados, el CAATEL emitió una opinión favorable al proyecto de decisión que actualizaba los lineamientos para proteger los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones. Según esta opinión, la Comunidad Andina adoptó la Decisión 897 el 14 de julio, la cual reemplaza la Decisión 638 y establece disposiciones relacionadas con la protección de los derechos de los usuarios, como el derecho a la protección de datos personales, privacidad e intimidad, confidencialidad y acceso a servicios de numeración, aplicaciones y servicios.

Taller de Conectividad de Banda Ancha y Soluciones de Conectividad Rural

El OSIPTEL asistió al Taller de Conectividad de Banda Ancha y Soluciones de Conectividad Rural, que se llevó a cabo en la ciudad de Quito, Ecuador los días 14 y 15 de junio. La invitación se realizó por parte del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información del Ecuador en su calidad de presidente del Comité Andino de Autoridades de Telecomunicaciones (CAATEL).

Durante el evento se examinaron temas relacionados con el desarrollo, mejora y creación de un fondo de servicio universal, creación y uso de programas de subvenciones de banda ancha, entre otros temas relacionados. También se discutieron los fundamentos para la definición de banda ancha, la importancia de la recopilación de datos; así como el conocimiento del Fondo de Servicio Universal y las reformas regulatorias realizadas en los Estados Unidos para la implementación de nuevas tecnologías para la conectividad en zonas rurales.

GESTIÓN DE LA INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA

Durante el 2022, el OSIPTEL ha implementado diversas iniciativas para consolidar su compromiso con el valor institucional de integridad. Esta política se enfoca en asegurar que el equipo humano se rija por los principios de honestidad, lealtad a la misión institucional, y equidad en su actuar.

Reconocimiento a la integridad de los colaboradores

El OSIPTEL reconoció a Vanessa Thorsen, de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos, como la servidora destacada en el cumplimiento de los principios, deberes

y prohibiciones del Código de Ética de la Función Pública (Ley N.º 27815). También se reconoció a los servidores destacados de cada unidad orgánica.

Certificación del Sistema de Gestión Antisoborno

El OSIPTEL obtuvo la certificación de su Sistema de Gestión Antisoborno, según la norma ISO 37001, en un evento llevado a cabo en su sede central el 30 de junio. El alcance del sistema está referido a los procesos de emisión de mandatos, supervisión y compras menores en Lima Metropolitana.

COLABORADORES DESTACADOS EN EL CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

VANESSA THORSEN
Secretaría Técnica de Solución de Reclamos

Colaboradora más destacada en el cumplimiento del Código de Ética de la Función Pública a nivel institucional
¡Felicitaciones, Vanessa!

¡Felicitaciones a los más destacados en cada unidad orgánica!

CARLOS PACHECO SRE	FREYDI MORALES SRE	PAULETTE BERRAZOLA SRE	GABRIELA CUBAS SRE	GABRIELA LAU SRE
RODOLFO CRUZ SANCHEZ SRE	SOMYA CHACÓN SRE	CLAUDIA PICO SRE	ALEXANDER VALENZUELA SRE	SERGIO RAMOS SRE
FELIPE SÁEZ SRE	JULIE GUTIÉRREZ SRE	CLAUDIO PALOMARES SRE	MERCEDES ESTRADA SRE	

Revisa la presentación de cada uno AQUÍ

+Conectados | osiptel

¡MUY ORGULLOSOS!

Hoy, jueves 30 de junio, recibimos de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) el certificado en la Norma ISO 37001 por nuestro Sistema de Gestión Antisoborno.

Este es un logro más de nuestra institución que se consolida como un referente, en materia de transparencia e integridad, entre las instituciones del Estado.

Revisa el certificado y las imágenes del evento aquí

+Conectados | osiptel



Plan de Integridad y Lucha contra la Corrupción 2022-2024

El objetivo del Plan de Integridad y Lucha contra la Corrupción 2022-2024 del OSIPTEL es coordinar y supervisar las iniciativas y estrategias para prevenir y combatir la corrupción, con el propósito de establecer un Modelo de Integridad compuesto por nueve componentes:

- ✓ Compromiso de la Alta Dirección.
- ✓ Gestión de riesgos.
- ✓ Políticas de integridad.
- ✓ Transparencia, datos abiertos y rendición de cuentas.
- ✓ Control interno, externo y auditoría.
- ✓ Comunicación y capacitación.
- ✓ Canal de denuncias.
- ✓ Supervisión y monitoreo del modelo de integridad.
- ✓ Encargado del modelo de integridad.

Registro Estándar de Visitas en Línea

El OSIPTEL implementó en diciembre el Registro Estándar de Visitas en Línea en sus sedes de La Prosa y Parque Norte, en cumplimiento de las normativas de la Secretaría de Integridad Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros y la gestión de intereses. Esta implementación sustituyó la plataforma digital anterior para el registro de visitas a las instalaciones. Con esta medida, el OSIPTEL se une a otras entidades del sector público que utilizan la plataforma estandarizada del Estado para el registro y publicación de información sobre las visitas recibidas por los funcionarios y servidores, con el propósito de fomentar la transparencia e integridad en el cumplimiento de sus labores.

La plataforma del Registro Estándar de Visitas en Línea está disponible en el Portal de Transparencia Estándar.

GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO

La Oficina de Recursos Humanos (ORH) orienta sus acciones a contribuir con la misión y objetivos estratégicos del OSIPTEL a través de una gestión humana que asegure contar con colaboradores que se desempeñen con altos estándares y alineados a la cultura organizacional de la entidad para satisfacer las necesidades y expectativas de la sociedad a través de la prestación de servicios públicos de calidad.

Actividades de integración presencial

Quinto Encuentro Macrorregional

Durante el 2022, nos enfrentamos a diversos desafíos, pero el más relevante fue el retorno al trabajo presencial. Para sobrellevar esta transición y fortalecer la comprensión de nuestros valores y cultura organizacional, se realizó el V Encuentro Macrorregional, al cual asistieron todos los directores del OSIPTEL. Este evento se llevó a cabo en octubre, en cuatro locaciones: Ayacucho, Cajamarca, Ica y Madre de Dios.

Integración 2022

Se llevó a cabo el evento de integración presencial, Integración 2022, que presentó como novedad una actividad de responsabilidad social destinada a apoyar a la asociación 'A Caminar'. Esta iniciativa tuvo como objetivo fortalecer el trabajo en equipo, la cultura organizacional y las relaciones entre los colaboradores de Lima. La actividad se llevó a cabo el 25 de noviembre y participaron alrededor de 420 colaboradores, incluidos los supervisores de las regiones.

Reunión de fin de año

El 7 de diciembre se realizó la reunión por fin de año. En ella se celebraron los logros de los equipos. En ese sentido, se brindó reconocimiento al tiempo de servicio de ciertos colaboradores y se destacaron las iniciativas innovadoras, al mismo tiempo que se reforzó la cultura organizacional. Un total de 430 colaboradores asistieron al evento, entre ellos, los jefes de las oficinas regionales de servicio.





Clima organizacional

Certificación Great Place to Work

Desde el 2019, el OSIPTEL viene siendo reconocido como un gran lugar para trabajar por el Great Place To Work Institute, formando así parte de un grupo reducido de instituciones públicas (INDECOPI, OEFA, COFIDE, entre otras) que buscan elevar sus estándares en cuanto a clima laboral.

En esa línea, en el 2022, se alcanzó por primera vez, desde que inició la aplicación de esta herramienta, una participación del 94 % del personal en la Encuesta de Clima Institucional y se obtuvo en el *Trust Index* un 71 % de satisfacción²³.

Programas de acercamiento con la Alta Dirección

Durante el 2022, fueron implementadas dos tipos de actividades como parte de la estrategia de gestión del clima organizacional: tres desayunos “Conociéndonos con un café”, con la participación del presidente ejecutivo del OSIPTEL, y trece diálogos con el gerente general, con el objetivo de que los colaboradores expresen sus inquietudes y sugerencias.

Reconocimientos a los servidores

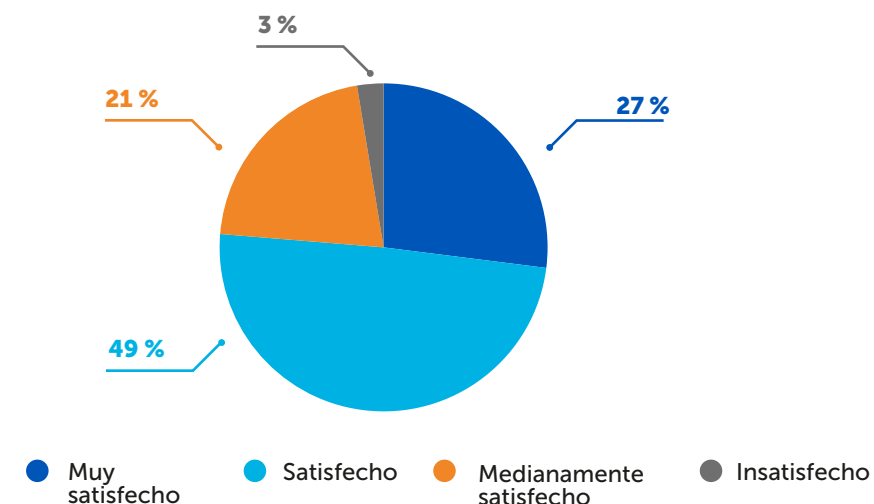
Con el objetivo de mantener motivado a los servidores, se realizaron 104 reconocimientos por distintos logros a lo largo del año. [ver Cuadro 29]

Cuadro 29. Reconocimientos a los servidores

Reconocimiento	Cantidad	Trimestre
Reconocimiento por tiempo de servicio (10 y 15 años)	26	Todos
Mejor amigo	13	I
Reconocimiento por logros e hitos personales	9	I
Práctica destacada de la ética en la función pública	15	II
Reconocimiento por logros e hitos personales	6	II
Reconocimiento por logros e hitos personales	8	III
Reconocimiento por tiempo de servicio (20, 25 y 27 años)	9	IV
Reconocimiento por logros e hitos personales	24	IV
Innova OSIPTEL	2	IV
Innovación en viaje de inmersión	5	IV
Reconocimiento (Programa de acompañamiento a la jubilación)	1	IV

Elaboración: ORH – OSIPTEL

Gráfico 69. Satisfacción de la gestión de comunicación interna en el 2022



Elaboración: ORH – OSIPTEL

Programa de acompañamiento a la jubilación

Se implementó el Programa de Acompañamiento a la Jubilación, el cual ha beneficiado a uno de los servidores de nuestra institución. Este programa tiene como objetivos acompañar al colaborador en el proceso de adaptación a su nueva etapa de vida, brindarle asesoría financiera, promover el cuidado de su salud, reconocer su aporte a la institución durante sus años de servicio y asesorarlo en el proceso administrativo de jubilación.

Esta iniciativa tiene una duración aproximada de seis meses y ofrece distintas actividades voluntarias como asesoría psicológica, evaluación socioeconómica, asesoría financiera, chequeo médico completo, asesoría para el proceso administrativo de jubilación y una actividad de reconocimiento. Hasta el cierre del 2022, un total de tres personas han sido invitadas a participar de este programa.

Cultura organizacional

El principal reto del OSIPTEL es su transformación cultural. El 2022 se contrató a una empresa que ayudó con el diagnóstico de la cultura organizacional y acompañó en la elaboración y aprobación del nuevo plan estratégico de transformación cultural, el cual será implementado a partir del 2023.

Comunicación interna

Resultados de la Encuesta de Comunicación Interna

Durante el 2022, el equipo de Comunicación Interna obtuvo una puntuación de 76,3 % en la encuesta de satisfacción de la gestión de comunicación interna. [ver Gráfico 69]

²³ Para obtener la certificación, la organización debe alcanzar como mínimo 70 puntos en el *Trust Index* de la Encuesta de Clima de GPTW.



Reconocimiento de gestión de marca: Premio ANDA 2022

El OSIPTEL fue seleccionado como finalista en la categoría de Gestión de Marca Interna en el Premio ANDA 2022: quedó entre las tres mejores instituciones en la gestión de la comunicación interna en el 2022 junto a Movistar y Sodimac/Maestro. Este reconocimiento destaca las buenas prácticas que realiza la institución en la gestión de la comunicación interna y el fortalecimiento de la cultura y clima laboral, lo que tiene un impacto positivo en la gestión del talento. Además, este reconocimiento posiciona al OSIPTEL como un referente a nivel nacional en este tipo de prácticas, no solo en el sector público sino también en el privado.

Consolidado de campañas

- ✓ **Nueva intranet del OSIPTEL.** En febrero se inició la campaña sobre la nueva intranet que contó con una etapa de intriga y develación. La campaña mostró las ventajas de la herramienta con las secciones donde los colaboradores pueden ingresar para informarse y descargar contenidos de interés y utilitarios.
- ✓ **Campaña por el 28 aniversario del OSIPTEL.** Por su aniversario, el OSIPTEL realizó una campaña que contó con entrevistas en video, donde colaboradores respondieron qué es lo que más les gusta de la institución. Esta campaña contó con la participación del gerente general, Sergio Cifuentes, y el presidente ejecutivo, Rafael Munte Schwarz.

- ✓ **Volver a vernos es excelente.** A partir de mayo se desarrolló la campaña "Volver a vernos es excelente" referido al regreso de los colaboradores a la modalidad presencial. Se trabajaron piezas comunicacionales por correo, carteleras en las sedes, galerías de fotos en intranet y en los monitores de las sedes. Asimismo, se generaron comunicados acerca de la convivencia dentro de las oficinas como el uso de fotocheck, uso de ascensores y escritorios limpios.
- ✓ **Campaña de integridad.** A partir del mensaje "Somos 100 % integridad" se difundió la campaña de integridad que buscó sensibilizar a los colaboradores en las diferentes acciones de integridad que ha realizado la institución. La campaña se acompañó con videos y comunicados como el modelo de integridad del OSIPTEL, la auditoría antisoborno, la auditoría antisoborno, Día del Servidor Público, sistema de control interno y obtención del ISO 37001, que tuvo cobertura del evento y difusión en intranet mediante galería de fotos y video.
- ✓ **Campaña "5 claves para dar un servicio de calidad".** En el mes de septiembre, a partir del modelo de calidad del OSIPTEL, se generó esta campaña la cual estuvo diseñada para reforzar el valor de la excelencia entre los colaboradores incidiendo en el servicio entregado al cliente interno y externo. Cabe resaltar que el 92 % de los colaboradores encuestados reconoció que la campaña reforzó su conocimiento sobre cómo brindar un servicio de calidad, y, asimismo, obtuvo un nivel de satisfacción entre los colaboradores encuestados de 85,2 %.

una empresa especializada que implementó un programa de liderazgo para consolidar el estilo de liderazgo transformacional en el equipo de líderes y subdirectores, donde 21 líderes recibieron información teórica y *coaching* personalizado.

En cuanto al reclutamiento, se inició de manera presencial el Programa de Extensión Universitaria (PEU), donde postularon 1348 estudiantes, admitiendo a 60 con los mejores resultados y se incluyó una modalidad de rendimiento destacado. La automatización de procesos también fue una de las estrategias que inició la Dirección de Recursos Humanos, logrando digitalizar los legajos y crear un espacio dentro de la intranet para que el colaborador pueda acceder a su legajo digital y actualizar su información. También se implementó una base de datos para contar con información actualizada de los colaboradores y se digitalizó la firma institucional de las boletas.

Además, se actualizó la metodología de Evaluación de Desempeño, de modo que se cuente con mediciones de resultados basados en comportamientos deseados, para alinear el "qué" con el "cómo" y fomentar la excelencia.



Gestión del talento

Durante el 2022, se implementaron diversas estrategias en la gestión del talento en el OSIPTEL. Fue contratada





Seguridad y salud en el trabajo

En el 2022, desde la Oficina de Recursos Humanos, se llevaron a cabo acciones orientadas a promover la seguridad y salud de los colaboradores.

- ✓ Registro en línea del carné de vacunación. Se implementó el registro en línea para contar con la información de la cantidad de vacunados a nivel nacional.

Trabajo presencial

¡INDICACIONES BÁSICAS PARA EL RETORNO!

Este lunes se inicia nuestro regreso progresivo al trabajo presencial. Por ello, sigue estas indicaciones para una correcta convivencia y mantenernos seguros dentro de las oficinas.

Mantén la distancia social y evita saludos con besos o abrazos.

Usa una mascarilla KN95 más una quirúrgica, o solo una KN95

Al ingresar debes lavarte las manos por al menos 20 segundos

Pueden ir 2 personas en Parque Norte y 3 en la Prosa. Evita conversar en voz alta

Mantengamos los espacios ventilados. Ventanas y puertas abiertas. El uso del aire acondicionado será limitado

En tu refrigerio
Puedes ir al comedor o comer en tu sitio respetando los aforos y el distanciamiento.

El código de vestimenta que usaremos será el de nuestro viernes casual.
No zapatillas, no jeans rasgados

Recuerda: Si tienes dudas sobre nuestro proceso de retorno no dudes en conversar con tu director para absolver tus consultas.

- ✓ Plan para la prevención vigilancia y control COVID-19 para el trabajo. Para establecer a nivel nacional los lineamientos del retorno al trabajo mixto y presencial, en cumplimiento a las disposiciones del MINSA.
- ✓ Evaluación médico ocupacional 2022. En Lima se alcanzó un total de 323 personas y 134 personas en provincias, luego de 2 años.
- ✓ Retorno seguro a la labor presencial. Se elaboró el procedimiento de retorno seguro a la labor presencial del personal de grupo de riesgo.
- ✓ Programa de prevención de obesidad post pandemia. Se implementó el programa de prevención para un retorno saludable a la labor presencial de manera gradual.

Estar BIEN

Charlas informativas

EVALUACIONES MÉDICAS OCUPACIONALES

Este mes iniciaremos las evaluaciones médicas ocupacionales de 2022, y para ello, hemos programado charlas informativas para que todo el equipo Osiptel esté informado y despeje cualquier duda antes de que se realicen las evaluaciones.

Puedes participar en cualquiera de los siguientes horarios:

Miércoles 14	Jueves 15	Viernes 16	Lunes 17
8:00 - 8:30 a.m.	8:00 - 8:30 a.m.		
10:00 - 10:30 a.m.		10:00 - 10:30 a.m.	
	3:30 - 4:00 p.m.		3:30 - 4:00 p.m.
4:30 - 5:00 p.m.		4:30 - 5:00 p.m.	
5:30 - 6:00 p.m.		5:30 - 6:00 p.m.	

Tu salud es lo más importante

Esta charla estará a cargo de Jessica Rojas, médico ocupacional del Osiptel

HAZ CLIC AQUÍ para ingresar a las charlas

GESTIÓN DEL PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

En el 2022, se mejoró la recaudación de ingresos respecto a los años anteriores gracias al incremento de la alícuota del aporte por regulación, aprobado por el DS 134-2021-PCM, que pasó de 0,5 % de los ingresos facturados y percibidos, a 0,7997 % de los ingresos facturados en los servicios móviles e internet.

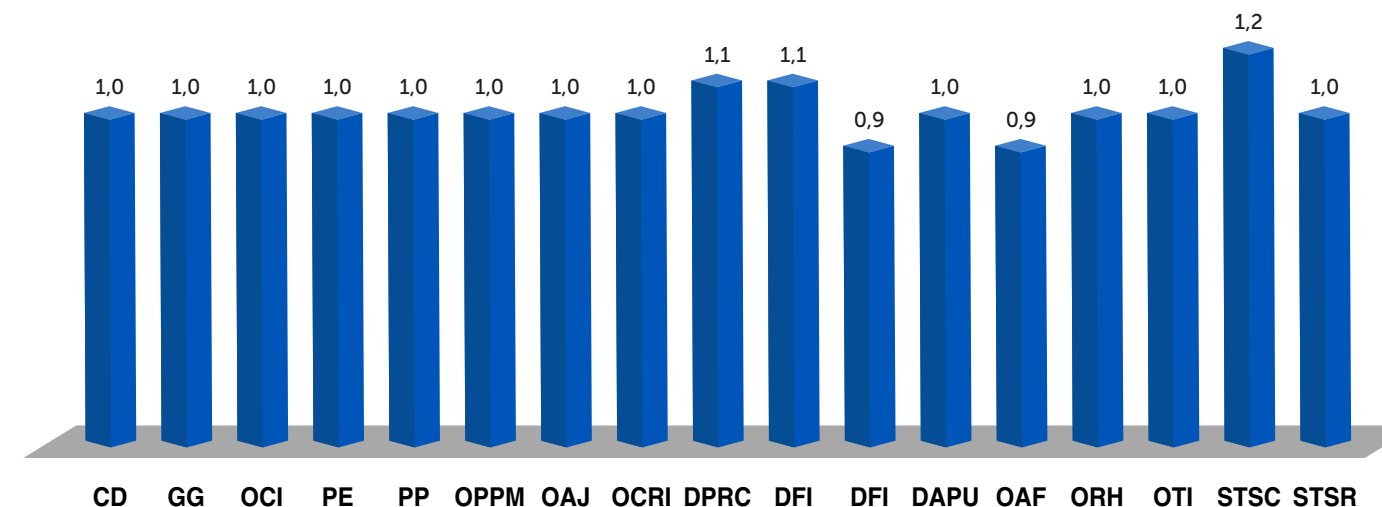
El índice de eficiencia del gasto alcanzado por la institución en el 2022 fue de 1,1, similar al año anterior; dicha evaluación presupuestaria se realiza considerando el concepto de eficiencia en el gasto, dado que la ejecución presupuestaria debe enfocarse hacia el logro de resultados que el OSIPTEL entrega a los usuarios de telecomunicaciones. [ver Cuadro 30]

La evaluación del índice de eficiencia se realiza con periodicidad anual, a partir del porcentaje de metas físicas obtenidas respecto a las programadas, dicho porcentaje corresponde al numerador; en el denominador se tiene el porcentaje obtenido a partir de la ejecución de gastos entre la recaudación de ingresos y/o PIM, según corresponda. [ver Gráfico 70]

Los posibles resultados de este índice son los que se muestran a continuación:

- ✓ Óptimo: si el índice es igual a 1.
- ✓ Eficiente: si el índice es mayor a 1.
- ✓ Deficiente: si el índice es menor a 1.

Gráfico 70. Índice de eficiencia en la ejecución de recursos financieros



Elaboración: OPPM – OSIPTEL

Cuadro 30. Índice de eficiencia en la ejecución del presupuesto

AÑO	PIM	Recaudación	Ejecución del presupuesto	Ejecución (%)		Índice de eficiencia C = B/A
				Presupuesto y/o recaudación (A)	Avance físico (B)	
2021	98 648 195	87 515 545	80 688 963	92	94	1,1
2022	126 077 101	118 528 171	99 924 066	84	93	1,1

Elaboración: OPPM – OSIPTEL

Figura 6. Objetivos Estratégicos del PEI



Elaboración: OPPM – OSIPTEL

Formulación del Plan Estratégico Institucional 2023-2027

Tras la reelección del presidente ejecutivo para el periodo 2022-2027, se inició la elaboración del nuevo Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2027, siguiendo la visión de gestión del titular y las directrices del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN)²⁴, organismo encargado del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico.

Al respecto, la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización llevó a cabo la elaboración del documento mediante una metodología participativa y multidisciplinaria que involucró a miembros del Consejo Directivo, Alta Dirección, directores, gestores y especialistas de cada unidad de organización a través de entrevistas, talleres y plenarios realizadas entre los meses de agosto y diciembre. El PEI elaborado quedó compuesto por un marco estratégico institucional, indicadores de desempeño y actividades clave por año para monitorear el logro de los objetivos y acciones estratégicas planteadas para el periodo 2023-2027.

Este documento de gestión estratégica fue aprobado por la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) el 19 de diciembre, quedando pendiente su validación por parte del CEPLAN para su posterior aprobación formal por parte de la Presidencia Ejecutiva. Se espera que ello se pueda concretar en el primer trimestre del 2023. [ver Figura 6]

Marco presupuestal del regulador

En el 2022, el Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) del OSIPTEL ascendió a S/ 123 949 382, correspondiendo a la fuente de financiamiento Recursos Directamente Recaudados el monto de S/ 111 290 106, para la gestión del programa presupuestal "0124 Mejora de la provisión de servicios de telecomunicaciones y las acciones centrales"; asimismo, S/ 12 690 955 en Donaciones y Transferencias para la gestión del RENTESEG.

Además, mediante la Resolución de Presidencia Ejecutiva N.º 021-2022-PD/OSIPTEL, se incorporaron mayores recursos al presupuesto por la suma de S/ 2 127 719, para el financiamiento de:

- ✓ Personal CAS de los Decretos de Urgencia 034-2021 y 083-2021.
- ✓ Aportes a la OCDE para la revisión en el año 2022 de la implementación de recomendaciones al PAFER del año 2018.
- ✓ Servicio de defensa legal de servidores y exservidores para los procesos de mutuos disenso y CAFAE.

Como consecuencia de ello, el Presupuesto Institucional Modificado (PIM) ascendió a la suma S/ 126 077 101.

Ejecución del Presupuesto 2022

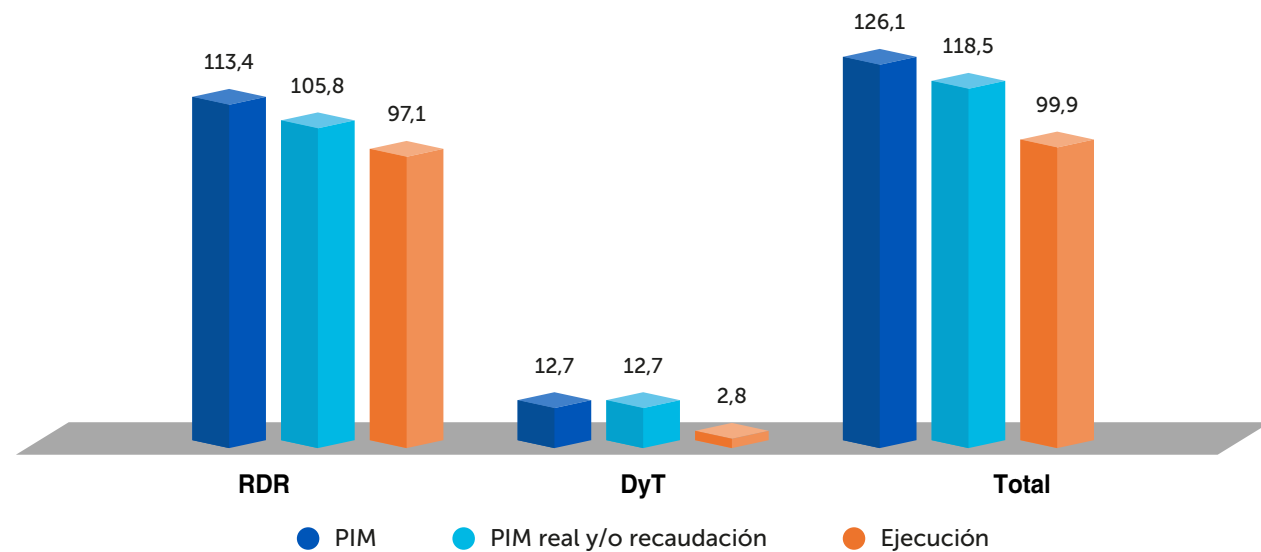
La ejecución de gastos correspondiente al Ejercicio Fiscal 2022 alcanzó los S/ 99 924 066 por toda fuente de financiamiento, correspondiendo S/ 97 093 887 a Recursos Directamente Recaudados y S/ 2 830 180 a Donaciones y Transferencias. Sin embargo, el monto recaudado fue inferior a lo programado debido al cambio en la alícuota del aporte por regulación, ya que para las estimaciones no se contaba con información para establecer una línea base con la nueva alícuota. Además, no todos los aportes por regulación de Telefónica del Perú S.A.A. han sido afectados por el Decreto Supremo N.º 134-2021-PCM dado el contrato ley con dicha empresa; lo que motivó a establecer un PIM que estuviera alineado a la recaudación de ingresos y, de esa manera, garantizar el equilibrio presupuestal. En esa línea, la ejecución alcanzada en relación a la recaudación fue del 84.3 %, mientras que la ejecución en función al PIM alcanzó el 79.3 %. [ver Gráfico 71]

A nivel de genéricas de gasto, Personal y Obligaciones Sociales y Bienes y Servicios, mostraron los mayores importes de ejecución. [ver Cuadro 31]

²⁴ Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN).

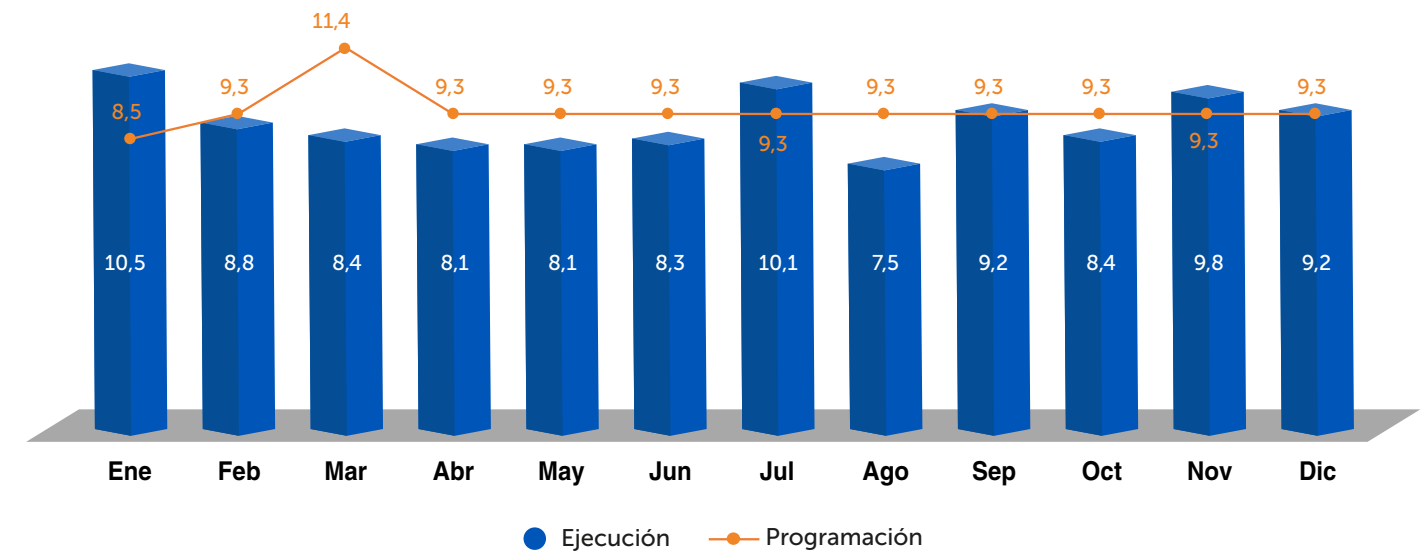


Gráfico 71. PIM y PIM real vs Ejecución



Elaboración: OPPM – OSIPTEL

Gráfico 72. Ingresos por aportes de regulación en el 2022 (millones de S/)



Elaboración: OPPM – OSIPTEL

Cuadro 31. Ejecución presupuestal 2022

Fuente / genérica de gasto	PIM	Ejecución presupuestal	Ejecución (%)
Recursos directamente recaudados	113 386 146	97 093 887	85,6 %
Personal y obligaciones sociales	41 600 034	37 323 074	89,7 %
Pensiones y otras prestaciones sociales	2 228 120	2 160 072	96,9 %
Bienes y servicios	56 679 602	47 756 827	84,3 %
Donaciones y transferencias	1 446 757	1 173 256	81,1 %
Otros gastos	155 740	148 059	95,1 %
Adquisición de activos no financieros	11 275 893	8 532 599	75,7 %
Donaciones y transferencias	12 690 955	2 830 180	22,3 %
Pensiones y otras prestaciones sociales	20 000		0,0 %
Bienes y servicios	3 326 763	2 358 008	70,9 %
Otros gastos	1650	1633	99,0 %
Adquisición de activos no financieros	9 342 542	470 538	5,0 %
Total	126 077 101	99 924 066	79,3 %

Elaboración: OPPM – OSIPTEL

Ingresos por debajo de lo programado

Durante el 2022, la recaudación del aporte por regulación de Recursos Directamente Recaudados fue menor a la programada, debido a que cuando se realizaron las estimaciones de recaudación no se contaba con información para establecer una línea base con la nueva alícuota. Además, que no todos los aportes por regulación de Telefónica del Perú S.A.A. han sido afectados por el DS N.º 134-2021-PCM dado el contrato ley con dicha empresa; lo que generó que los ingresos recaudados sean menores que lo planificado. De esta manera, la recaudación total se vio afectada pues este aporte representa el 90 % de los Recursos Directamente Recaudados, lo que resultó en una suma faltante de S/ 7 548 930.

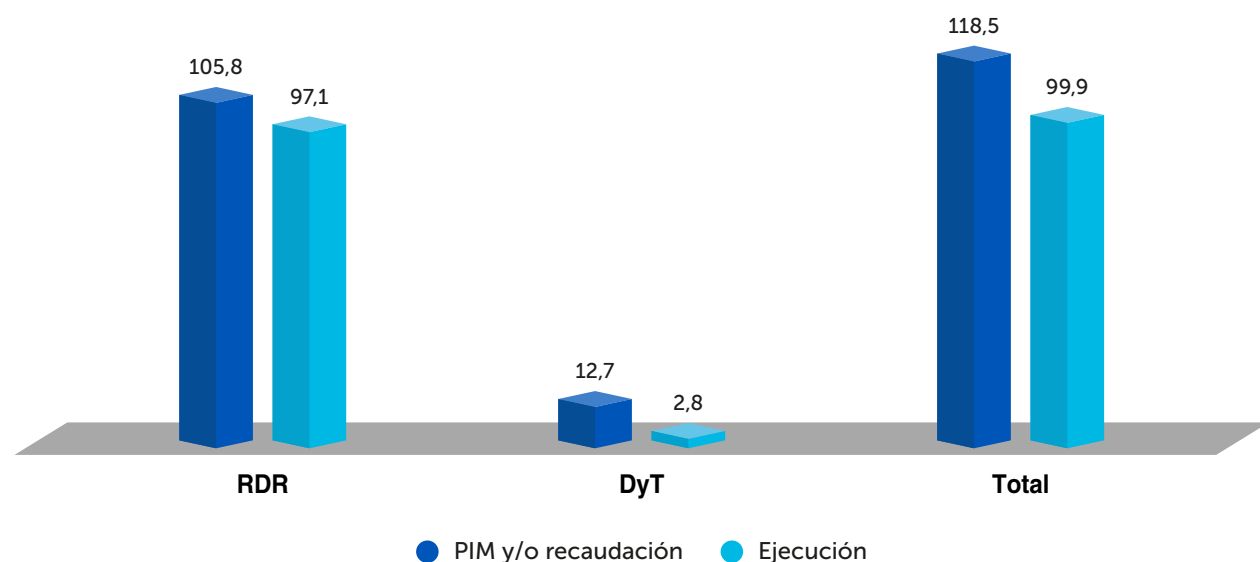
Para asegurar el equilibrio presupuestal y monitorear la gestión presupuestal, se intensificaron las reuniones y evaluaciones con las Unidades de Organización, así como la revisión de gastos programados en el POI con el apoyo del área de Abastecimiento de la Oficina de Administración y Finanzas (OAF).

También se remitieron informes mensuales y se llevaron a cabo evaluaciones trimestrales de la ejecución que fueron elevadas a la Alta Dirección y al Consejo Directivo. A pesar de la menor recaudación de ingresos, se generaron saldos de balance al cierre del 2022 en las fuentes de financiamiento de Recursos Directamente Recaudados y Donaciones y Transferencias. [ver Gráficos 72 y 73]

La recaudación esperada del aporte por regulación fue S/ 113,3 millones, pero solo se consiguieron S/ 105,8 millones.



Gráfico 73. Saldos de balance al 2022, según fuente de financiamiento (millones de S/)



Elaboración: OPPM – OSIPTEL

Cuadro 32. Inversiones del OSIPTEL 2022

CUI: 2488550	CUI: 2531315	CUI: 2546761
<ul style="list-style-type: none"> Proyecto: Creación del sistema en línea del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la seguridad. Monto de inversión actualizado: S/ 4 366 037,08 Fase: Ejecución 	<ul style="list-style-type: none"> Proyecto: Creación de una herramienta automatizada para el proceso de solución de reclamos de usuarios. Monto de inversión actualizado: S/ 6 986 574,83 Fase: Ejecución 	<ul style="list-style-type: none"> IOARR: Adquisición de equipos de medición de la calidad de servicios móviles. Monto de inversión actualizado: S/ 1 718 585,38 Fase: Ejecución

Elaboración: OPPM – OSIPTEL

Principales logros obtenidos en la gestión presupuestaria

- ✓ Asignación del 98 % del presupuesto solicitado al MEF para el año fiscal 2023, cifra por encima del 91 % programado.
- ✓ Por primera vez el OSIPTEL cuenta con Recursos Ordinarios para el financiamiento del Presupuesto Institucional.
- ✓ Ley de Presupuesto 2023 recoge el artículo a favor del OSIPTEL. Ello permitió al OSIPTEL y otros entes reguladores aprobar sus propias medidas de austeridad, disciplina y calidad gasto.
- ✓ Aprobación de transferencias para continuidad del RENTESEG. Se aprobaron 2 transferencias financieras del MTC (por Donaciones y Transferencias) para la continuidad de la tercera fase del RENTESEG:
 - RM N.º 0281-2022-MTC/01, transferencia a favor del OSIPTEL por S/ 13 000 000.

- RM N.º 1330-2022-MTC/01, transferencia a favor del OSIPTEL por S/ 8 949 000.

Gestión de inversiones

Durante el 2023, el OSIPTEL gestionó 3 inversiones dentro del marco del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones, que tuvieron un monto total de inversión de S/ 13 071 197. [ver Cuadro 32]

Principales logros obtenidos en la gestión de inversiones

Se gestionó la adquisición de equipos especializados para la medición de la calidad de los servicios móviles, mediante un IOARR, logrando así la reposición de 8 equipos que representa el 114 % de ejecución física respecto a las metas programadas. Asimismo, se realizó la ejecución financiera total de S/ 1 718 585,38, generándose un ahorro del 34 % respecto al PIM programado.

Se realizó el cierre del IOARR con CUI: 2517942 denominado: [Adquisición de equipo de medición de la calidad de servicios móviles, por un monto de inversión ejecutado de S/ 1 010 000](#), lo que ha permitido concluir con todas las fases del ciclo de inversión. Los 3 equipos de medición de la calidad de servicios móviles adquiridos se encuentran brindando el servicio en las actividades de supervisión.

Se inició la ejecución del proyecto [Creación del sistema en línea del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad \(RENTESEG\)](#).

Este proyecto busca combatir el hurto y comercio ilegal de equipos móviles mediante la implementación de medidas que impidan que los equipos y servicios móviles que incumplen con la normativa vigente puedan operar en las redes móviles. Se busca desalentar la sustracción de equipos móviles mediante la imposibilidad de operar en el Perú, la Comunidad Andina de Naciones (CAN) y otros países con los que el OSIPTEL tiene convenios.

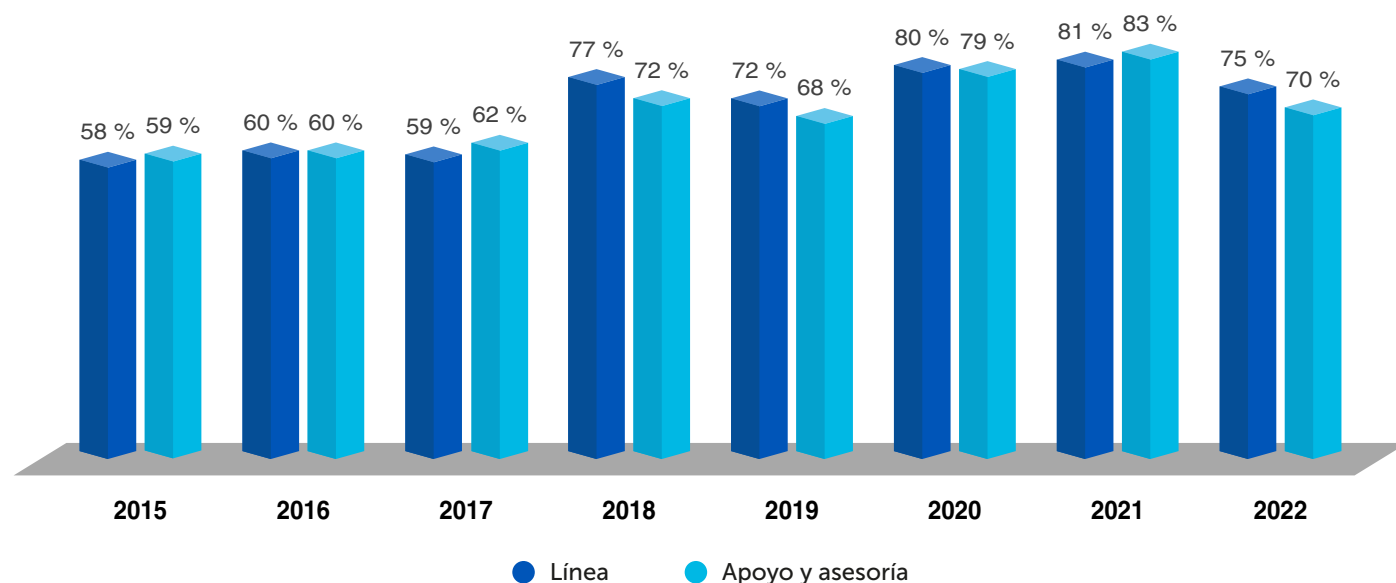
Además, el sistema RENTESEG, a través de ciertos módulos de consulta especializada, permitirá al Ministerio del Interior (Mininter), Policía Nacional del Perú (PNP), Ministerio Público, Poder Judicial y otras entidades del Estado, consultar información que les permita ejecutar acciones en el marco de sus funciones y competencias establecidas en el marco normativo vigente.

Satisfacción del cliente interno

La satisfacción del cliente interno es un indicador clave del objetivo estratégico de excelencia en la gestión del Plan Estratégico. Con los resultados en la encuesta ESCI, las unidades de organización del OSIPTEL realizan un análisis interno de los servicios que prestan a partir de las propuestas de mejora recogidas y de los comentarios vertidos en la encuesta, con el fin de reconocer sus fortalezas o encontrar los puntos específicos de mejora para elevar o mantener el nivel de satisfacción de sus clientes internos. [ver Gráfico 74]



Gráfico 74. Nivel de satisfacción, según tipo de unidad de organización



SISTEMA DE GESTIÓN DE PROCESOS

El OSIPTEL continúa encaminado hacia una transformación digital. El proceso iniciado permitirá cumplir con su compromiso de lograr un usuario más satisfecho y de adaptarse rápidamente a un mundo de cambios constantes.

La institución está convencida de la necesidad de implementar esta gestión, pues no hacerlo resultaría en tareas innecesarias y duplicadas, así como errores en el intercambio de información y una reducción en la eficiencia institucional.

Diseño y control de procesos

Hacia el final del 2022, el OSIPTEL ha adoptado una gestión de procesos en lugar de una gestión funcional.

Para abordar esta necesidad, el OSIPTEL ha venido implementando una gestión basada en procesos desde el 2020, lo que ha permitido una optimización del uso de los recursos y, por lo tanto, una reducción en los costos operativos y de gestión. [ver Cuadro 33]

Cuadro 33. Objetivos de los macroprocesos de apoyo

Macroprocesos	Objetivo
PA01 Gestión de Recursos Humanos	Gestionar y fortalecer el capital humano del OSIPTEL, para el logro de los objetivos institucionales cumpliendo las normas que los regulan.
PA02 Gestión Administrativa y Financiera	Gestionar los procesos de Gestión del Aporte y Administración Financiera de la institución.
PA03 Gestión de las Tecnologías de Información	Proveer a la institución soluciones TICs para garantizar su continuidad operativa y cumplimiento de objetivos estratégicos.
PA04 Gestión de Abastecimiento	Gestionar los procesos de adquisición, programación Multianual de Bienes, Servicios y Obras, seguridad institucional, prevención de desastres y servicios generales de la institución.
PA05 Gestión de Defensa Jurídica	Lograr una defensa jurídica oportuna y eficiente de los intereses y derechos del OSIPTEL en procesos arbitrales, jurisdiccionales, administrativos y no contenciosos.
PA06 Asesoría Jurídica	Contribuir a que la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección y distintos órganos del OSIPTEL se ajusten al marco jurídico vigente, a través de opinión legal correspondiente, analizando y sistematizando la normativa y pronunciándose sobre la legalidad de los actos que sean remitidos para su revisión.
PA07 Gestión Documental	Administrar la documentación del OSIPTEL a través de la recepción, distribución y archivo. Así como gestionar la biblioteca de la institución.

Elaboración: OPPM – OSIPTEL



Cuadro 34. Procesos diseñados al cierre de diciembre de 2022

Código	Nombre del proceso	Planificados	Diseñados	Validados técnicamente	Validados funcionalmente	Avance por cada macroproceso (%)
PA01	Gestión de Recursos Humanos	6	6	6	2	100
PA02	Gestión Administrativa y Financiera	31	28	28	17	90
PA03	Gestión de las Tecnologías de la Información	19	17	17	17	89
PA04	Gestión de Abastecimiento	22	15	15	9	68
PA05	Gestión de Defensa Jurídica	61	61	61	61	100
PA06	Gestión de Asesoría Jurídica	3	4	4	0	133
PA07	Gestión Documental	23	23	23	23	100
Total de avance por cada macroproceso diseñado al 2022 (%)						97
Total de avance de todos los procesos que conforman los macroprocesos de apoyo del OSIPTEL diseñados al 2022 (%)						93

Elaboración: OPPM – OSIPTEL

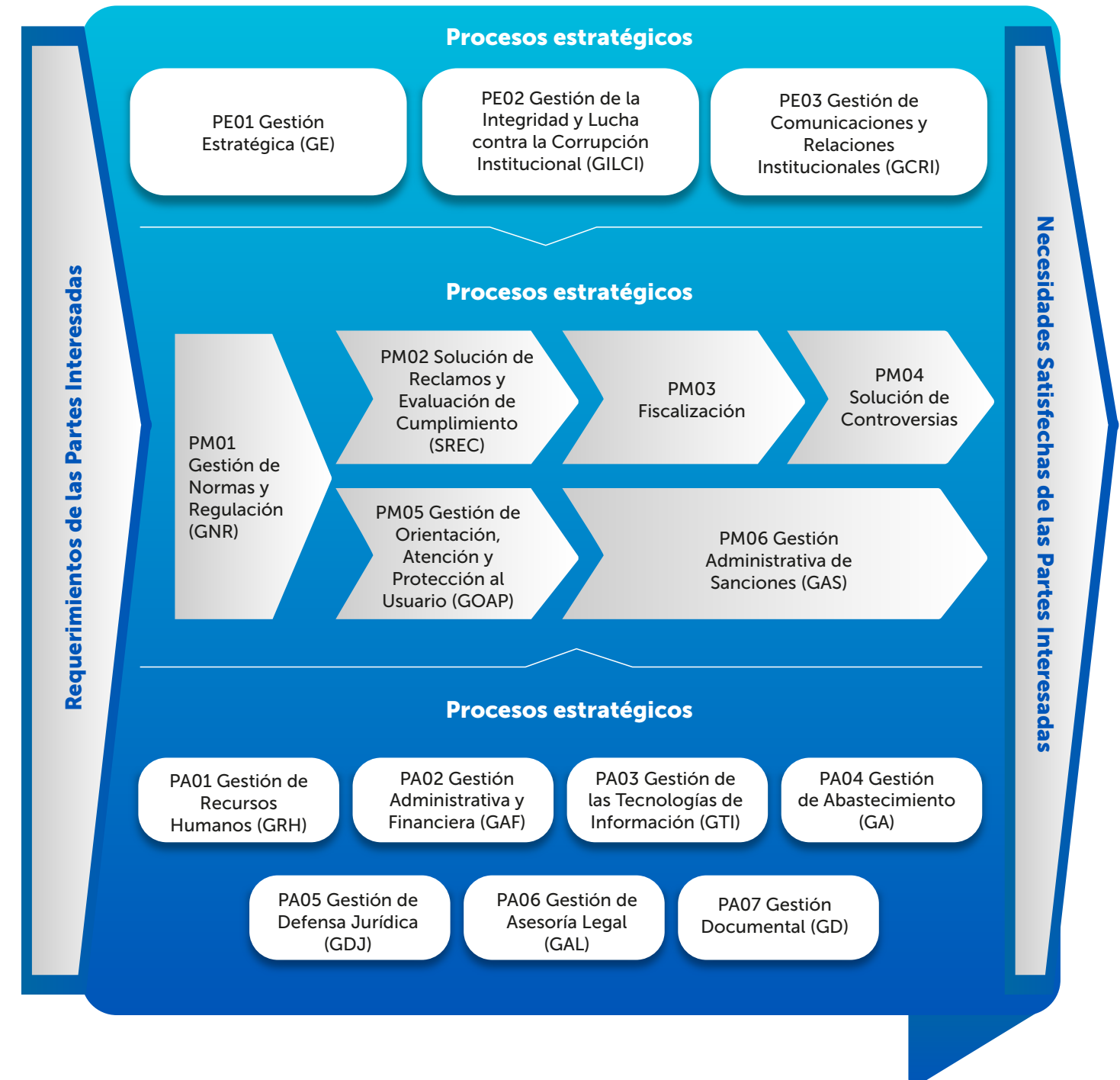
Más del 90 % de macroprocesos de apoyo del OSIPTEL diseñados

El OSIPTEL cuenta con 7 macroprocesos y se ha logrado un avance del 97 % en cada uno, lo que equivale a un valor nominal de 6,8. Es importante mencionar que, según la programación establecida, faltaron diseñar 11 procesos en el 2022, y estos están relacionados con la Gestión de Abastecimiento y la Administración Financiera. Cabe destacar que los responsables de las unidades orgánicas encargadas de la Gestión de Recursos Humanos, Gestión de Tecnologías de la Información y Gestión de Abastecimiento han paralizado los procesos debido a la carga laboral. [ver Cuadro 34]

Mapa de macroprocesos institucional actualizado

Hasta la fecha, se ha logrado actualizar el mapa de macroprocesos institucional como un documento estratégico y orientador, lo que evidencia un cambio de mentalidad en la gestión de procesos. Actualmente, se cuenta con 16 macroprocesos, incluyendo 3 estratégicos, 6 misionales y 7 de apoyo. Para el 2022, se ha actualizado el documento, cumpliendo la meta del 100 % y atendiendo a los requerimientos de las Unidades Organizativas responsables, principalmente de los procesos misionales. [ver Figura 7]

Figura 7. Mapa de macroprocesos institucional



Elaboración: OPPM – OSIPTEL



Manual de macroprocesos misionales

En la actualidad, se dispone de un manual que describe en detalle todos los procesos de negocio correspondientes a los macroprocesos misionales.

Asimismo, algunos de estos macroprocesos misionales ya están siendo monitoreados y controlados por medio de objetivos y productos, haciendo uso de indicadores específicos, lo cual busca mejorar la eficiencia en la consecución de resultados y transformar la cultura organizacional hacia una basada en el trabajo en equipo, tomando en cuenta los valores institucionales.

Control y monitoreo de dos macroprocesos misionales y un proceso misional

Se han monitoreado y controlado los indicadores de los procesos de Solución de Controversias, Gestión de Normas y Regulación, y Proceso Sancionador de Solución de Controversias. Esta actividad se viene realizando por primera vez en el OSIPTEL, fortaleciendo la cultura de procesos y sobre todo dando cumplimiento a la normativa vigente.

Cabe destacar que, aunque inicialmente se planificó realizar solo un macroproceso, se ha llevado a cabo el control de dos macroprocesos y un proceso misional, superando así la meta establecida.

Tablero de indicadores de los procesos misionales diseñado

El OSIPTEL ha desarrollado por primera vez un tablero integral de indicadores que cubre al 100 % de los procesos misionales y que incluye indicadores de procesos actualizados. Esta herramienta de gestión se utilizará como punto de referencia para supervisar el desempeño futuro y para identificar oportunidades objetivas, oportunas y necesarias de mejora en función de los resultados obtenidos.

Innovación para generar valor

El OSIPTEL continúa promoviendo y desarrollando iniciativas de innovación a través de los círculos de mejora, que involucran a los colaboradores en la búsqueda de nuevas soluciones para los desafíos institucionales.

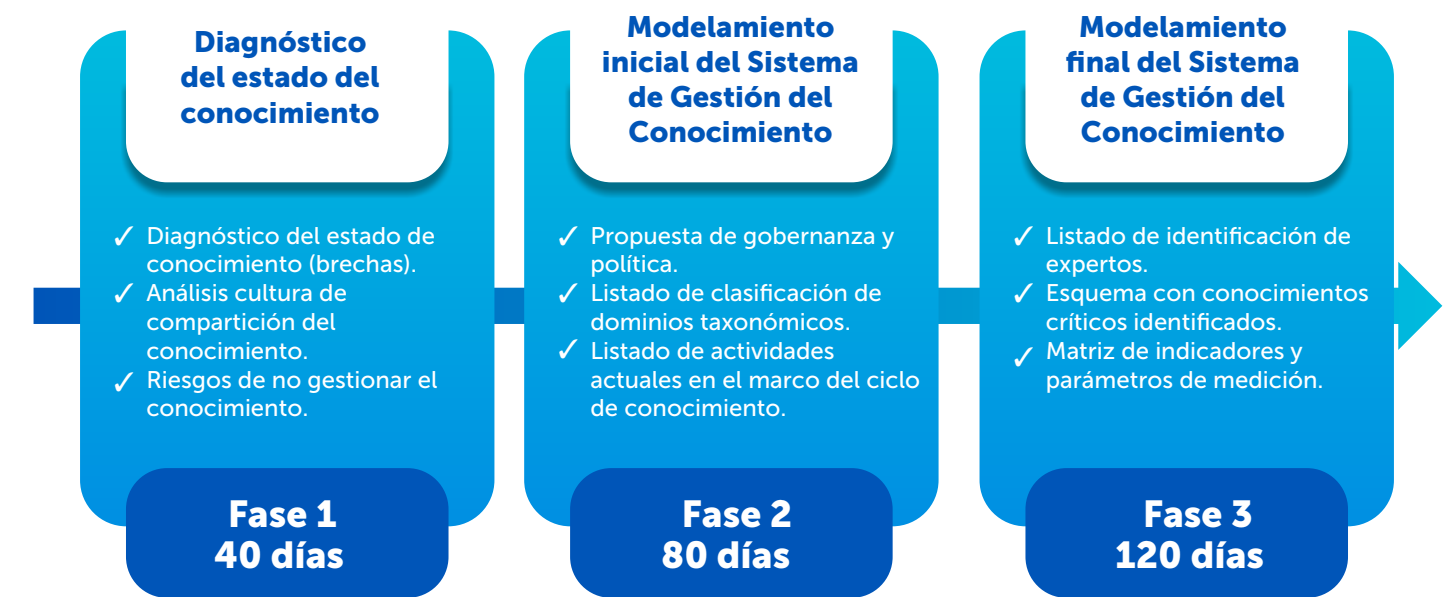
Se han creado varios productos mínimos viables para las Oficinas Regionales de Servicio (ORS), como el registro de bitácoras de unidades móviles desde el celular, el repositorio de información para facilitar las actividades de orientación y administrativas, y el rediseño del planificador de actividades.

Además, se organizó el concurso Innova OSIPTEL 2022, donde se establecieron 2 desafíos para los colaboradores de la entidad. En total, se recibieron 26 propuestas de innovación que fueron evaluadas por el Comité de Gobierno, Transformación Digital e Innovación del OSIPTEL. Las propuestas ganadoras fueron:

“Mapa comparativo de cobertura celular en las ciudades del Perú”

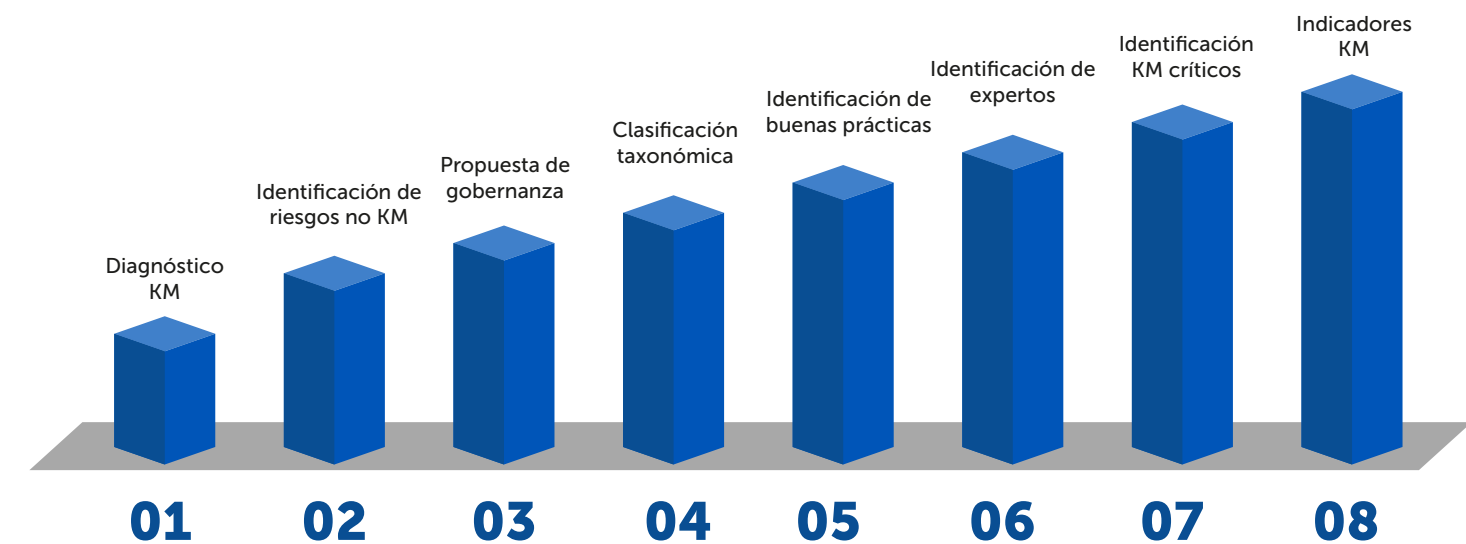
“Unificación y capacitación de servicios digitales empoderando al usuario”

Figura 8. Fases de la consultoría “Servicio de Diagnóstico y Desarrollo de Planes para la implementación del Sistema de Gestión del Conocimiento del OSIPTEL”



Elaboración: OPPM – OSIPTEL

Figura 9. Productos desarrollados para la implementación del Sistema de Gestión del Conocimiento



KM: Knowledge Management

Elaboración: OPPM – OSIPTEL



Sistema de Gestión del Conocimiento

Se contrató a la consultoría Servicio de Diagnóstico y Desarrollo de Planes para la Implementación del Sistema de Gestión del Conocimiento del OSIPTEL, la cual se llevó a cabo entre los meses de abril y septiembre del 2022, y tuvo una ejecución que se dividió en fases. [ver Figura 8]

Para la implementación el Sistema de Gestión de Conocimiento se ha realizado un diagnóstico sobre el estado del conocimiento en la entidad, análisis de cultura de compartición del conocimiento, y acerca de los riesgos de no gestionar el conocimiento. Con base en dicho diagnóstico se elaboró la Política del Sistema de Gestión de Conocimiento, y se desarrollaron diversos productos. [ver Figura 9]

Con la finalidad de acompañar el proceso de implementación, se creó un equipo de implementación integrado por personal de cada unidad de organización, quienes recibieron capacitación y orientación de un consultor externo. Este equipo fue preparado para participar activamente en la colaboración del diagnóstico

y desarrollo de las evaluaciones y prácticas de gestión del conocimiento, lo que finalmente permitió diseñar el Sistema de Gestión de Conocimiento del OSIPTEL.

Política del sistema

El OSIPTEL tiene una visión clara acerca del valor del conocimiento para cumplir sus funciones y alcanzar sus objetivos estratégicos, y busca ser reconocido como una organización ágil y adaptable que utiliza información y conocimiento para mejorar la eficiencia de sus servicios.

Para lograr esto, fomenta una cultura colaborativa multidisciplinaria y ha implementado un sistema de gestión del conocimiento que garantiza la creación, adquisición, distribución, compartición, asimilación, aplicación, reutilización y renovación del conocimiento entre sus colaboradores; ello con el fin de anticiparse a los cambios y tomar decisiones con menor riesgo. [ver Figura 10]

En el marco de la presente política, el OSIPTEL se compromete a:

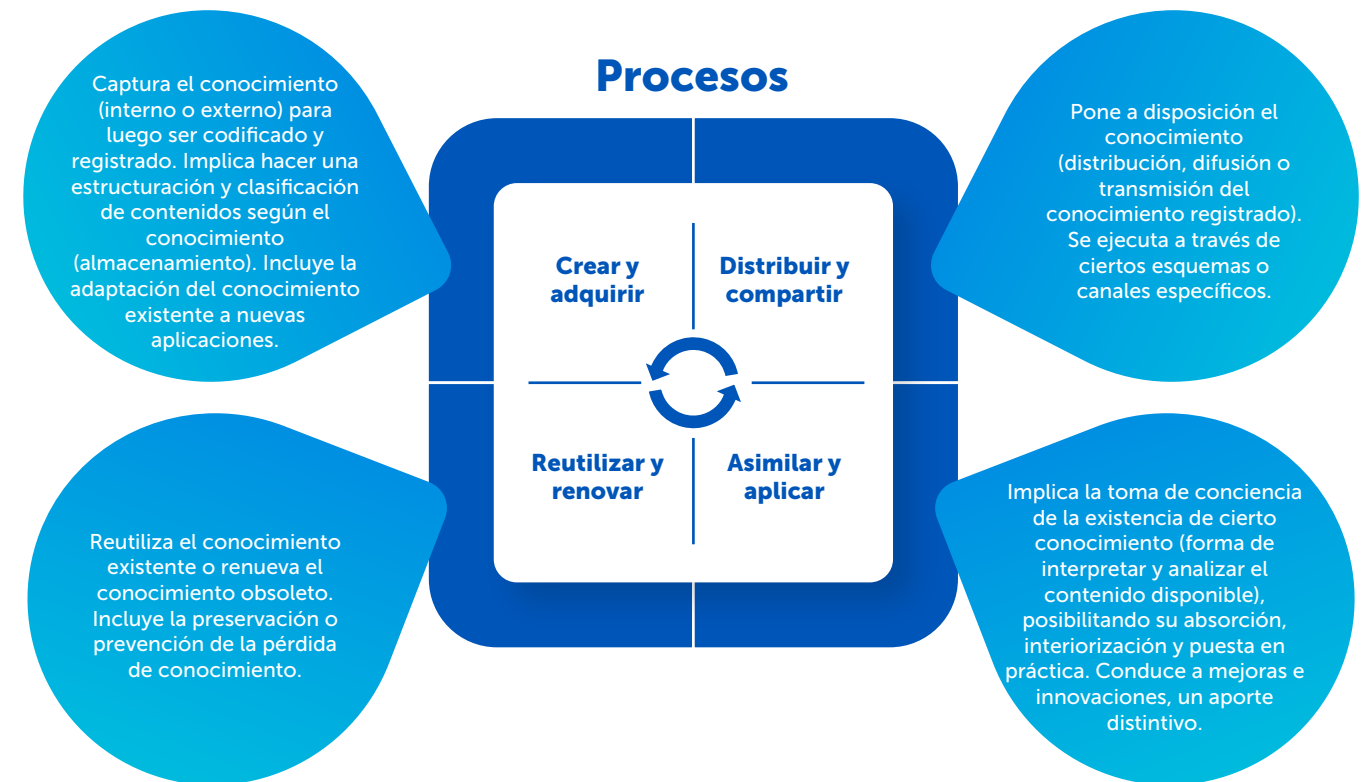
- ✓ Promover la creación y adquisición del conocimiento.
- ✓ Impulsar y apoyar a todo nivel, la distribución y compartición del conocimiento.
- ✓ Incentivar el uso del conocimiento entre sus colaboradores.
- ✓ Apoyar la reutilización, actualización y preservación del conocimiento institucional.
- ✓ Mejorar continuamente su Sistema de Gestión del Conocimiento.

Asimismo, se ha propuesto para el OSIPTEL un ciclo de conocimiento, formado por cuatro procesos consecutivos y relacionados.

Soluciones de gestión del conocimiento

Se han identificado 24 soluciones para el ciclo de gestión del conocimiento, vinculadas a 19 brechas de conocimiento específicas. [ver Cuadro 35 y Figura 11]

Figura 10. Procesos del ciclo de conocimiento



Elaboración: OPPM – OSIPTEL

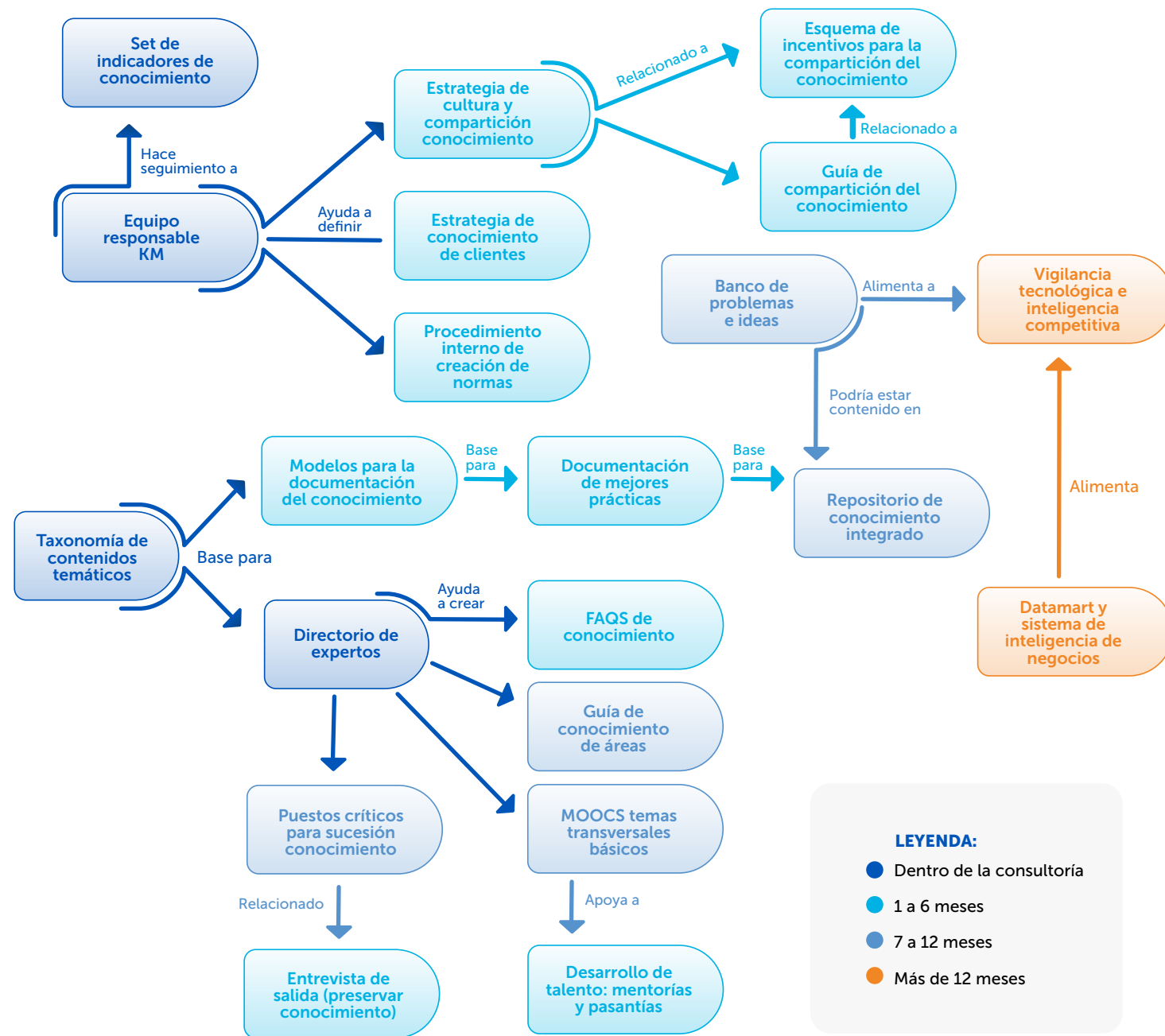
Cuadro 35. Soluciones y brechas asociadas a los ciclos de conocimientos

Ciclo de conocimiento	Cantidad de brechas	Cantidad de soluciones
Creación y adquisición de conocimiento	10	14
Distribución y compartición de conocimiento	4	4
Asimilación y aplicación de conocimiento	2	3
Reutilización o renovación de conocimiento	3	3

Elaboración: OPPM – OSIPTEL



Figura 11. Esquema de interdependencia entre las soluciones y las brechas de conocimiento identificadas



KM: Knowledge Management
 FAQs: Frequently Asked Questions
 MOOCs: Massive Open Online Course

Elaboración: OPPM – OSIPTTEL

Estándares de calidad

Durante el 2022, se inició un proceso de integración progresiva del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) con el Sistema de Gestión por Procesos (SGP) con el objetivo de mejorar la gestión institucional. En la primera etapa de este proceso, se incorporaron al SGC los procesos misionales definidos en el SGP, mientras que los procesos estratégicos y de apoyo seguirán siendo aplicados bajo el enfoque del SGC hasta que sean aprobados en el SGP.

Asimismo, se han aprobado dos nuevos procedimientos en el SGC para mejorar la programación y planificación institucional: Programación multianual institucional y Planificación de proyectos tecnológicos o informáticos. Además, se han actualizado siete procedimientos existentes, incluyendo Atención de denuncias por incumplimiento de actos administrativos en materia de reclamos de usuario, Solución de reclamos de usuarios, Contrataciones menores, Pago a contratistas, Control de salidas no conformes, Sensibilización, y Auditorías internas.

Aunque la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público estuvo suspendida la mayor parte del año 2022, el equipo encargado de implementar dicha norma en el servicio de Solución de Reclamos de Usuarios decidió continuar aplicando algunos componentes de esta, debido a que son buenas prácticas para la gestión de la calidad. En consecuencia, se logró completar algunas actividades planificadas en los componentes.

Adicionalmente, en el marco de la transformación digital, se logró implementar la sección del Sistema de Gestión de la Calidad en la nueva intranet institucional; gracias a ello, todos los colaboradores tienen a su alcance la Política de la Calidad y los diferentes documentos de gestión como manuales, planes, procedimientos, entre otros temas, que son necesarios para el desarrollo de sus funciones, así como para mejorar la gestión institucional. [ver Cuadro 36]

Cuadro 36. Actividades culminadas por componente

Fortalecer el servicio	Medición y análisis de la calidad del servicio	Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección	Cultura de calidad
<ul style="list-style-type: none"> Elaborar políticas, dispositivos legales u otros que soporten las actividades relacionadas con la entrega de los servicios. Diseñar e implementar un programa de capacitación para el personal involucrado en la entrega de los servicios. Medir el impacto de los canales de comunicación para difundir el servicio. Implementar las acciones de mejora identificadas. 	<ul style="list-style-type: none"> Medir y evaluar la satisfacción de los usuarios de los servicios de resolución de los recursos de apelación y quejas de usuarios mediante encuestas. 	<ul style="list-style-type: none"> Definir reuniones del equipo de trabajo. Comunicar objetivos y avances sobre los resultados de la implementación. 	<ul style="list-style-type: none"> Incorporar como parte del programa de inducción una materia sobre calidad de servicio en las personas. Desarrollar la campaña comunicacional "5 claves para dar un servicio de calidad". Evaluar el nivel de desarrollo de la cultura de calidad. Actualizar los lineamientos de los círculos de mejora. Implementar 4 círculos de mejora.

Elaboración: OPPM – OSIPTTEL



GESTIÓN DE LAS RELACIONES INSTITUCIONALES

Durante el 2022, la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales (OCRI) potenció sus herramientas de comunicación y afinó su visión sobre las necesidades de los millones de usuarios con miras a seguir desarrollando una mayor conexión con el público objetivo.

Posicionando el enfoque en las redes sociales

Las redes sociales han adquirido una importancia vital en las comunicaciones a nivel mundial. El éxito o fracaso de una institución puede depender de las estrategias de trabajo que se empleen en cada una de las plataformas. En una era completamente mediática, es crucial planificar cuidadosamente cada publicación y medir los resultados para poder evaluar las estrategias y ajustarlas si es necesario. En el OSIPTEL existe un fuerte compromiso con el análisis y la replanificación constante de las estrategias para adaptarse a las diversas necesidades de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones. Se siguió fortaleciendo y evaluando productos en constante desarrollo, como se detalla a continuación:

- ✓ Más Conectados: formato de noticiero ágil, el cual está ideado para *Twitter*, pero que se amplía en el resto de redes sociales, incluyendo *LinkedIn*.
- ✓ Habla OSIPTEL: *podcast* que se transmite principalmente en *Spotify*, pero su contenido se replica en otras redes, especialmente en *YouTube*. El propósito es compartir contenido que sea de utilidad a los usuarios sobre telecomunicaciones.
- ✓ Línea Directa: programa en vivo transmitido en *Facebook*, cuya finalidad es resolver, de forma casi inmediata, las dudas de los usuarios respecto a sus servicios de telecomunicaciones.

- ✓ Toma el Control: formato de productos audiovisuales creado en el 2022, su objetivo es reforzar las herramientas digitales y para seguir empoderando a los usuarios en sus derechos.
- ✓ Memes informativos - *TikTok*: por segundo año consecutivo esta red social es la que mejor desempeño ha logrado debido a su agilidad y flexibilidad a campañas coyunturales y masivas.

La consolidación de productos en redes sociales permitió que en el 2022 se alcanzara a 968 302 personas. Cabe mencionar que *TikTok* fue la plataforma donde mayor acogida se tuvo.

Interés e interacción

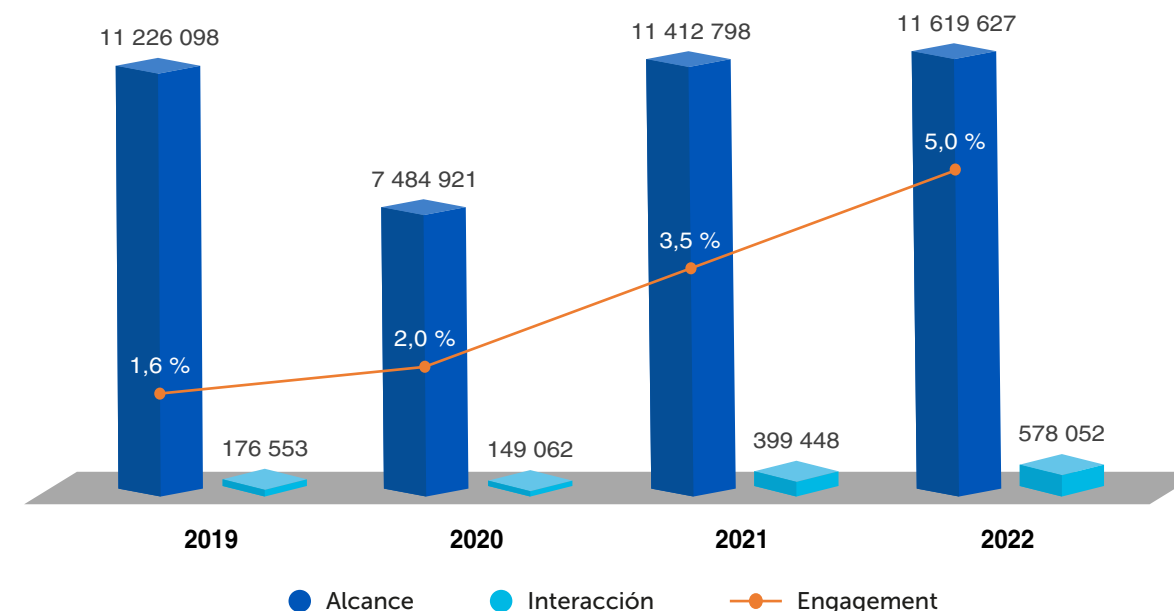
Sobre el ratio de *engagement* o nivel de interacción e interés en el contenido, este pasó de 3,5 % a 5,0 %, lo que representa un crecimiento del 150 % respecto al 2020, año atípico por la pandemia y que presentaba la cifra de *engagement* para superar. [ver Gráfico 75]

Atención a usuarios

Durante el 2022, las redes sociales fueron un medio importante para que miles de usuarios de los servicios de telecomunicaciones pudieran presentar sus principales dudas y reclamos sobre estos. A lo largo del año se atendieron más de 6500 consultas.

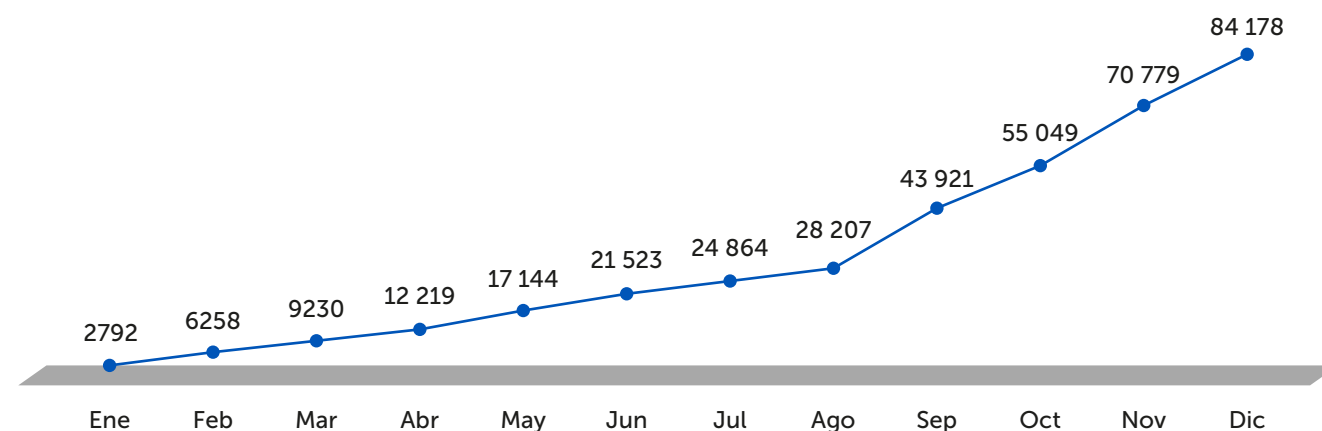
Debido a la combinación de informar y resolver casos, se ha experimentado un aumento significativo en el número de seguidores de las diversas plataformas digitales del OSIPTEL. En particular, durante el 2022, *Facebook* siguió posicionándose como la plataforma que experimentó el mayor incremento en la cantidad de seguidores. [ver Gráfico 76]

Gráfico 75. Alcance, interacción y engagement de las redes sociales del OSIPTEL



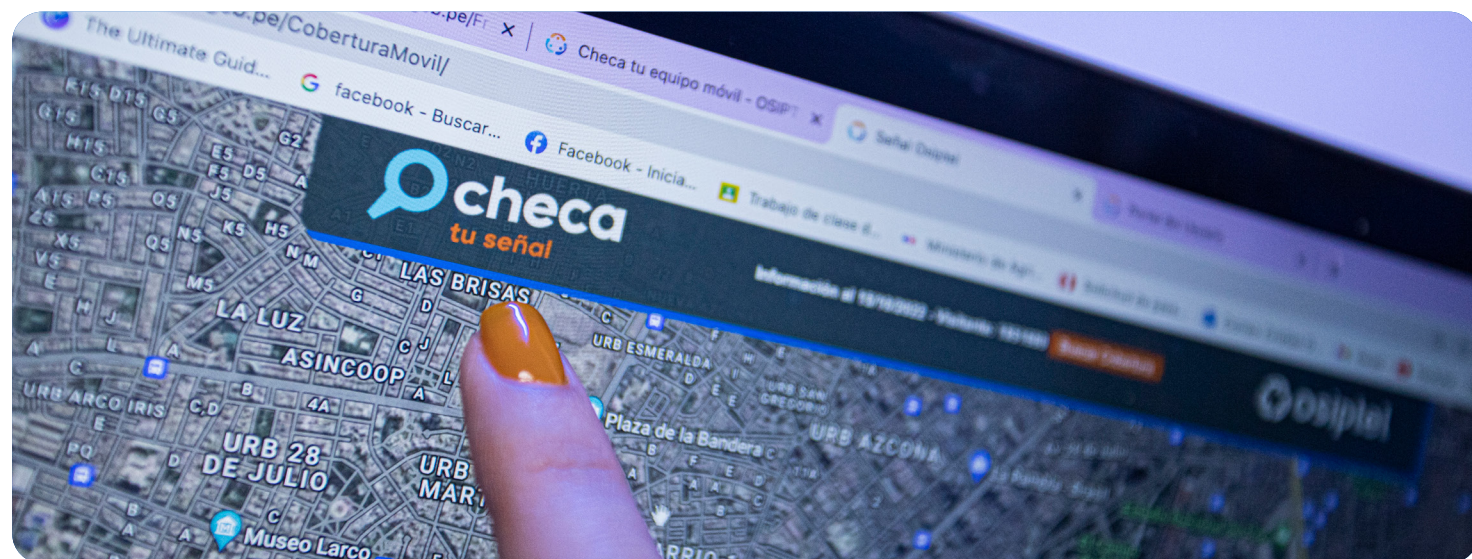
Elaboración: OCRI - OSIPTEL

Gráfico 76. Seguidores de Facebook durante el 2022



Elaboración: OCRI - OSIPTEL





Campañas que promueven el empoderamiento del usuario

Dentro de este trabajo comunicacional en redes sociales, se desarrollaron diversas campañas con el objetivo de seguir empoderando a los usuarios. Para que estas campañas logren tener un impacto mayor dentro de las tablas de métrica de las redes sociales, emplearon los siguientes *hashtags*:

- ✓ **#UsuarioChancón.** Campaña desarrollada de manera orgánica y pagada (publicidad) con la finalidad de que el usuario conozca sus derechos y deberes respecto a sus servicios de telecomunicaciones.
- ✓ **#ObservatorioOsiptel.** Campaña que reúne y difunde los resultados de los diferentes rankings y mediciones que realiza el OSIPTEL para que los usuarios cuenten con información sobre diferentes indicadores que les permita contratar un servicio de telecomunicaciones que más les conviene.
- ✓ **#YoNoComproChipCallejero.** Campaña que concientiza sobre los peligros de comprar chips de ambulantes y que tuvo un importante eco en los medios y en la población. Fue la primera campaña intersectorial con buenos resultados a nivel cuantitativo y cualitativo.

Los #Checa: en el marco de la transformación digital y la búsqueda de la satisfacción del usuario se continuó reforzando el posicionamiento de estas herramientas digitales. Su objetivo principal es proporcionar a los usuarios una herramienta adecuada para comparar, tomar decisiones, analizar e informarse sobre los servicios de telecomunicaciones que utilizan.



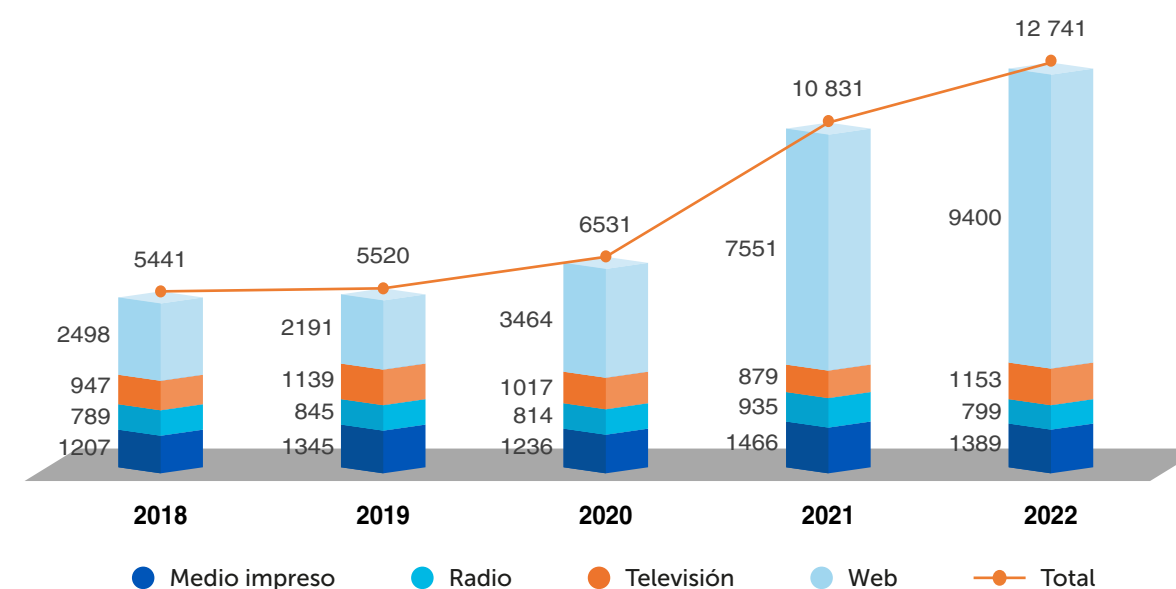
Presencia mediática

Durante el 2022, el OSIPTEL se enfocó en consolidar su posición como fuente de información técnica en el sector de las telecomunicaciones. Los contenidos informativos se centraron en medidas para prevenir la suplantación de identidad de los ciudadanos en los trámites de contratación y reposición de chips móviles. Este esfuerzo resultó en 12 741 impactos en medios de comunicación a nivel nacional, un aumento del 17,6 % en comparación con el 2021, con el 73 % de las menciones en medios web. [ver Gráfico 77]

Las acciones de relacionamiento con medios de comunicación no solo se enfocaron en la gestión de entrevistas para el posicionamiento de los temas de difusión institucional, sino también en la atención oportuna de requerimientos de información o absolución de consultas, con lo cual se reforzó el entendimiento del rol del OSIPTEL como regulador de las telecomunicaciones.

12 741 impactos en medios de comunicación se generaron durante el 2022. El 73 % en medios digitales. Del total de impactos, 920 fueron entrevistas.

Gráfico 77. Impactos en los medios de comunicación a nivel nacional



Elaboración: OCRI - OSIPTEL



Estas conferencias tenían el objetivo de presentar información relevante y de alto impacto, como el Ranking de Calidad Móvil Distrital y la Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), la cual se llevó a cabo en Lima, Ayacucho, Puno y Piura. Además, se coordinaron conferencias de prensa en las regiones visitadas por la presidencia ejecutiva y las direcciones de Atención y Protección del Usuario y de Fiscalización e Instrucción del OSIPTEL.

Talleres de vocería institucional

Un factor estratégico en la gestión de prensa del 2022 fue el trabajo de identificación y fortalecimiento de capacidades de voceros institucionales del OSIPTEL. Para ello, se desarrolló un taller que contó con la participación de quince servidores públicos de diversas especialidades que laboran en el OSIPTEL, que lideran los equipos de las áreas más relevantes de la entidad y que tienen una permanente cercanía a los medios de comunicación y a los ciudadanos, principal público objetivo.

En los tres días de trabajo se desarrolló un temario que planteaba, de manera estratégica, un amplio panorama del campo de las comunicaciones, los medios masivos, multicanal, digitales, algunas temáticas referidas a la gestión de crisis (desde la óptica de las comunicaciones) y los requisitos para perfilar un buen vocero, entre otros.

Reportes estadísticos y boletines

En el 2022, se cumplió con estandarizar la temática de los reportes estadísticos a fin de fortalecer su posicionamiento como documento especializado generado por el OSIPTEL. De esta manera, el contenido de los seis reportes estadísticos elaborados y difundidos en medios de comunicación y *stakeholders* de la institución estuvo enfocado a los indicadores del sector telecomunicaciones: conexiones a internet fijo, líneas móviles activas, tráfico de datos de internet móvil, así como ingresos e inversiones de las empresas operadoras.

En el 2022, se incrementó el número de ediciones del *Boletín OSIPTEL.com*, alcanzando los seis números en los cuales

se abordó de una manera clara y sencilla las principales acciones y medidas dispuestas por el OSIPTEL. Uno de los temas recurrentes en los boletines informativos del 2022 fue la seguridad de la información de los ciudadanos y el respeto a los derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones. Este boletín es distribuido de manera digital entre los *stakeholders* del ente regulador.

La reputación del regulador

El OSIPTEL mide su reputación corporativa y su imagen institucional desde el 2019. Esta medición se divide en tres variables: eficacia, transparencia y favorabilidad, y se consideran doce grupos de interés. La medición permite cuantificar el impacto de las acciones de comunicación y gestión del OSIPTEL entre sus *stakeholders* y definir un camino a seguir y establecer acciones futuras para mejorar.

En el 2022, el índice de reputación ascendió a 0,48, gracias a que la organización es vista como altamente especializada, transparente, eficiente y caracterizada por su integridad, excelencia y constante innovación. A pesar de la situación actual de inestabilidad política y social, el OSIPTEL ha mantenido su desempeño en un nivel constante e incluso presenta una ligera mejora respecto al 2021. Este resultado impulsa al OSIPTEL a seguir buscando nuevas y mejores estrategias de comunicación y gestión. [ver Figura 12]

Estudios de *insights* del OSIPTEL

A través de la OCRI, se encargó un estudio de *insights* para identificar las emociones, creencias y comportamientos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones en Lima, Chiclayo y Cusco con el objetivo de fortalecer su estrategia de comunicación. Según los resultados del estudio, los ciudadanos-usuarios experimentan un sentimiento constante de desilusión hacia las empresas estatales, lo cual tiene un impacto directo en el trabajo de comunicación del OSIPTEL. Por lo tanto, es importante que la estrategia de comunicación se centre en generar emociones positivas, motivar a los usuarios a ser agentes de cambio y fomentar la idea de que es posible mejorar los servicios de telecomunicaciones en el país. [ver Figura 13]

Recuadro 2. Campañas de información y empoderamiento de los usuarios

Durante el 2022, el OSIPTEL ha implementado varias campañas informativas y de empoderamiento, además de la estrategia en redes sociales y las acciones en prensa y medios de comunicación masivos. El objetivo principal era lograr un mayor impacto en los diferentes públicos y comprometer a otras instituciones del Estado con su labor. En este sentido, se crearon 3 campañas de gran alcance.

#YoNoComproChipCallejero

Campaña interinstitucional liderada por el OSIPTEL e involucró a 7 instituciones y cuyo objetivo fue advertir a los usuarios de los peligros que conlleva comprar un chip de algún vendedor ambulante. Esta articulación se desarrolló en diversas plataformas de redes sociales, pero logró solo en *Twitter* más de 7 millones usuarios impactados. Para esto, se desarrolló un video y diversas piezas para redes.



#ChecaTuEquipoMóvil

Campaña desarrollada en los últimos meses del año para informar sobre la herramienta Checa tu equipo móvil donde los usuarios pueden encontrar toda la variedad de equipos móviles disponibles en el mercado. Para esto, se trabajó un video y diversas piezas para redes sociales. Dentro del consolidado de alcance de esta campaña en redes sociales, se consiguió 48 232 de alcance en 5 plataformas distintas.



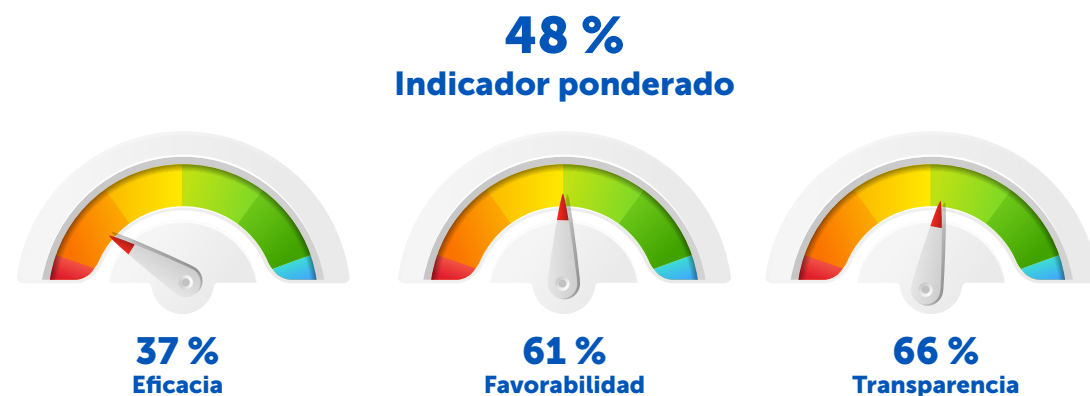
#ChecaTuPlan

Campaña que informó sobre la herramienta Checa tu plan, la cual permite conocer los diversos planes que tienen las empresas operadoras a nivel nacional. Para esto, se desarrolló un video, así como piezas gráficas que se difundieron en las redes sociales del OSIPTEL. Dentro del consolidado de alcance de esta campaña en redes sociales se consiguió 44 233 de eficacia en 5 plataformas distintas.



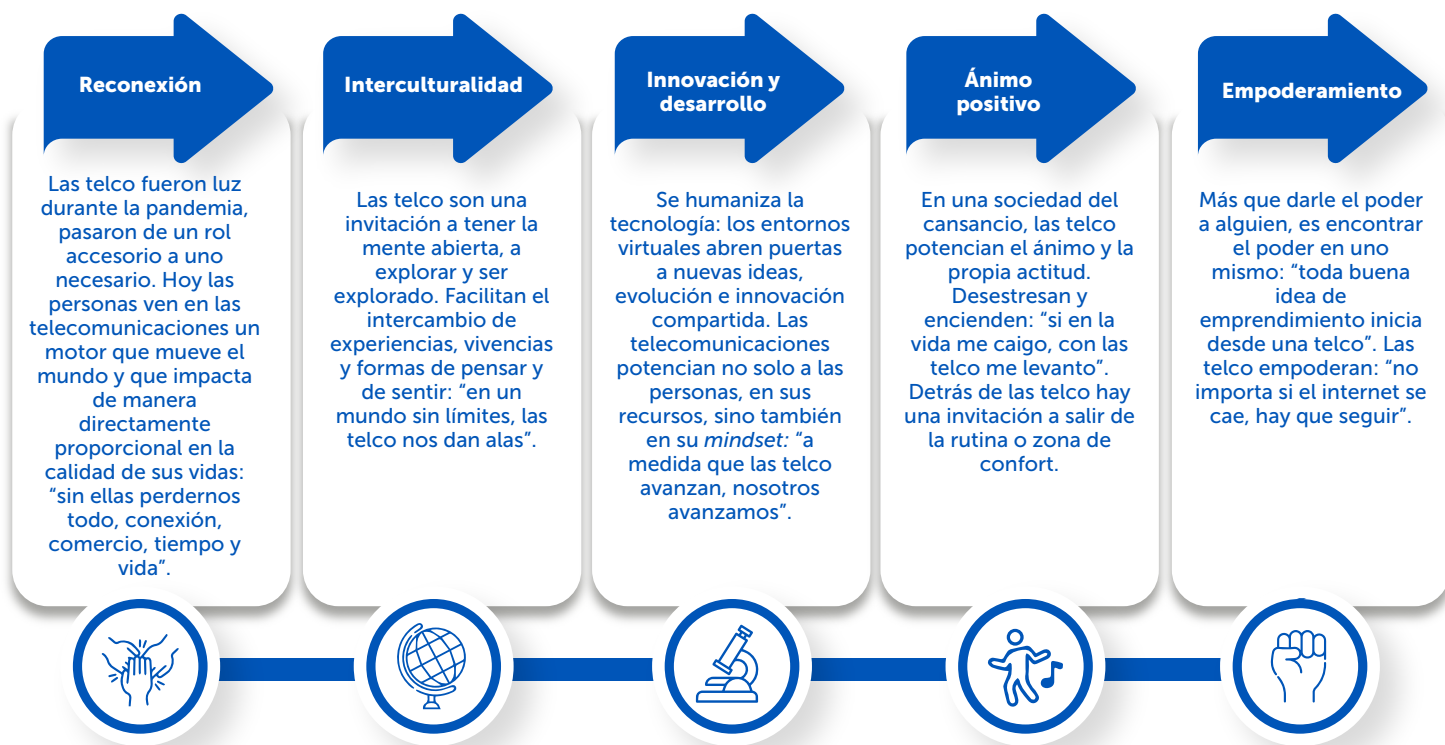


Figura 12. Reputación corporativa del OSIPTEL 2022



Fuente: IMASEM

Figura 13. Resultados cualitativos del Estudio de insights 2022



Elaboración: OCRI – OSIPTEL

GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El OSIPTEL cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), certificado en el estándar internacional ISO/IEC 27001.

Evaluación de Riesgos 2022

En el 2022, se completó la evaluación de riesgos planificada, la cual incluyó el mapeo de los riesgos de seguridad de la información para los seis macroprocesos misionales. Como resultado de esta evaluación, se midió el nivel de exposición de los activos de información a riesgos no tolerables (NEAI), obteniendo un resultado satisfactorio. [ver Cuadro 37]

Gestión de incidentes de seguridad de la información

En el 2022, se contrató el servicio de gestión de eventos e incidentes de seguridad digital, el cual ha permitido una mejor observación de las amenazas que enfrenta la organización, lo que ha llevado a la implementación de medidas para asegurar la protección de la información del OSIPTEL.

A través de este servicio, se monitorea la disponibilidad de los servicios críticos, y se generan alertas en tiempo real para prevenir incidentes de mayor envergadura. Asimismo, el servicio cuenta con personal especializado que analiza los

diferentes eventos reportados por los activos monitoreados en busca de situaciones peligrosos o anómalas.

Con la finalidad de cumplir con los requisitos de la ISO/IEC 27001, se hicieron precisiones e inclusiones en la política de seguridad de la información del OSIPTEL, la misma que fue comunicada a los colaboradores a través de Conectados.

Fortalecimiento de la postura en ciberseguridad

La evaluación de la postura de ciberseguridad es esencial para la gestión de riesgos, ya que permite a las organizaciones determinar su nivel de seguridad y su capacidad defensiva ante posibles ataques. Existen herramientas con metodologías maduras que proporcionan mediciones confiables sobre la postura de ciberseguridad. En marzo, el OSIPTEL contrató un servicio de gestión de eventos e incidentes de seguridad digital que utiliza la metodología FICO-ISS para evaluar la postura de ciberseguridad. Al inicio del servicio, la evaluación otorgó una puntuación de 678, ubicando a la organización en el puesto 33 de las 131 empresas del sector. Sin embargo, a finales de diciembre, la evaluación dio una puntuación de 715, lo que la ubicó en el puesto 15 de las 131 empresas del sector, superando la clasificación media de 618.

Cuadro 37. Indicadores de cumplimiento de objetivos de seguridad de la información

Objetivo de seguridad de la información	Código	Indicador	Meta	Resultado	Evaluación
OSGSI.01 - Proteger la información y mitigar los riesgos de seguridad a niveles aceptables	SGSI.ID.05	Nivel de exposición de los activos de información a riesgos no tolerables	< 10 %	4 %	Satisfactorio

Elaboración: GG – OSIPTEL



Recuadro 3. Fortalecimiento de la cultura en seguridad de la información

Se implementó un plan de comunicación interna con el objetivo de concientizar a los colaboradores sobre la importancia de proteger y resguardar la información. El plan incluyó la emisión de recomendaciones a través de la plataforma Conectados y de boletines mensuales de seguridad. Asimismo, reconociendo la importancia de la formación de los colaboradores en la cultura de seguridad del OSIPTEL, en el 2022 se capacitó a 21 colaboradores formándolos en "Fundamentos en la norma ISO/IEC 27001:2017- Sistema de Gestión de Seguridad de la Información".

TU soporte

EN EL OSIPTEL NUESTRA INFORMACIÓN SIEMPRE ESTÁ SEGURA

Hemos iniciado el retorno progresivo a nuestras oficinas. Por ello, es importante continuar cumpliendo la normativa vigente sobre la seguridad de la información y protección de datos personales en el Osipitel.

Objetivos de seguridad de la información:

- ▶ Proteger la información y mitigar los riesgos de seguridad a niveles aceptables.
- ▶ Gestionar de manera eficaz los eventos e incidentes de seguridad de la información.
- ▶ Fomentar la cultura en seguridad de la información.

[Revisa aquí la política de SGI del Osipitel](#)

TU soporte

RIESGOS EN EL USO DEL WHATSAPP

Whatsapp es una de las aplicaciones de mensajería instantánea más usadas, pero su uso puede implicar riesgos para la información del Osipitel y tu identidad digital. Por eso:

- ✓ No compartas información confidencial o de ámbito interno por Whatsapp (app, web o escritorio).
- ✓ No compartas información que contenga datos personales.
- ✓ Se cauteloso con los archivos o enlaces que recibes en los mensajes.

[HAZ CLIC AQUÍ para más información](#)

Recuerda: Si detectas que hay información que corre peligro, repórtalo al correo:

informacionsegura@osiptel.gob.pe

VIDEO

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Sigue estas recomendaciones y juntos protegemos nuestra información y la del Osipitel.

¿12345...o mi cumpleaños?

[Clic para ver el video](#)

VOLVER A VERNOS EXCELENTE

TEN SIEMPRE PRESENTE

Al retirarte deja tu **escritorio libre de documentos**. Así contribuyes a que tu información y la del Osipitel estén siempre seguras.

¡Nuestra información está siempre segura!

GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

La Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) tiene por objetivo brindar servicios de tecnologías de información y comunicaciones que apoyen al cumplimiento de objetivos y funciones del OSIPTEL. Asimismo, permite mantener una interacción dinámica con sus clientes y usuarios internos, incrementando la generación de valor de procesos eficaces y eficientes mediante el uso de las TIC.

Esta herramienta complementa las soluciones *antimalware* existentes y se basa en tecnologías innovadoras como la Inteligencia Artificial, el *Machine Learning* y el *Sandboxing*. La EDR ofrece una capa de ciberseguridad superior y mejora la detección y prevención de amenazas avanzadas.

Modernización de infraestructura tecnológica

Este proyecto ha permitido modernizar la infraestructura tecnológica de los servicios informáticos utilizados por los colaboradores del OSIPTEL. Esto se logró trasladando cargas de trabajo hacia entornos de computación en nube, lo que a su vez ha permitido que los empleados dispongan de una amplia variedad de herramientas para facilitar su trabajo diario. Entre estas herramientas se incluyen el correo electrónico, salas de reuniones virtuales, gestión de formularios, gestión de archivos y planificación de proyectos. En definitiva, el personal de la institución cuenta ahora con un conjunto de nuevas herramientas que les facilitan su quehacer diario.

Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica

Capa de protección *antimalware* (Endpoint Detection and Response - EDR)

Durante el último trimestre del 2022, los *malwares* fueron la principal ciberamenaza, representando el 51 % de los casos detectados. El OSIPTEL reconoce la importancia de estar preparado para enfrentar estas amenazas, por ello adquirió una segunda capa de protección *antimalware* llamada *Endpoint Detection and Response* (EDR).





Recuadro 4. Sistemas de información integrados

Consulta de Bajas y Migraciones

Las empresas operadoras están obligadas a informar al OSIPTEL sobre las solicitudes de bajas y migraciones de sus clientes a través del Sistema de seguimiento, monitoreo y fiscalización, siguiendo las indicaciones detalladas en el Instructivo Técnico. Por ello, en el 2022, el OSIPTEL implementó un servicio digital que permite a los ciudadanos verificar el estado de sus solicitudes de baja y migración.

[Ingresa a la aplicación](#)

Calculadora Tributaria

El OSIPTEL ha desarrollado la Calculadora Tributaria, un servicio digital que tiene como objetivo ofrecer a las empresas operadoras una herramienta informática que les permita calcular los intereses a pagar por los aportes y multas tributarias, por periodos mensuales y anuales. El servicio está habilitado para deudas generadas desde el año 2016. Para una mayor facilidad del operador, el servicio se encuentra disponible las 24 horas del día.

[Ingresa a la aplicación](#)

Mesa de partes virtual

El 21 de abril del 2021 se publicó la Ley N.º 31170, Ley que dispone la implementación de mesas de partes digitales y notificaciones electrónicas. En atención a las disposiciones establecidas, el OSIPTEL desarrolló su plataforma de Mesa de Partes Virtual, integrada con el Sistema de Gestión Electrónica de Documentos, lo que facilita el acceso a los administrados y ciudadanía para la presentación de documentos.

[Ingresa a la aplicación](#)

Transferencia de información del TRASU

En el contexto de la modernización digital, se creó un sistema para la transferencia de documentos al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU). Gracias a ello, las empresas operadoras pueden transferir documentos digitales relacionados con quejas, apelaciones, información adicional y cartas de cumplimiento en segunda instancia de manera segura.

[Ingresa a la aplicación](#)

Mejoras a la herramienta Checa tus líneas

En el 2022, la OTI desarrolló mejoras al servicio en línea Checa tus líneas con el objetivo de convertirla en una herramienta digital que permite verificar cuántas líneas de telefonía existen registradas a nombre de los usuarios en las principales empresas operadoras ingresando su DNI, RUC, carné de extranjería o pasaporte.

[Ingresa a la aplicación](#)

Tienes derecho a solicitar:
LA BAJA DEL SERVICIO

Con tu solicitud de baja, cancelas definitivamente tu servicio de telecomunicaciones

checa tus líneas

Herramienta digital que te permite descubrir **cuántas líneas telefónicas** existen a tu nombre



GESTIÓN DE LOS ASPECTOS NORMATIVOS Y JURÍDICOS

La función normativa del OSIPTEL incluye la facultad de dictar reglamentos, normas y mandatos específicos relacionados con los intereses, obligaciones y derechos de las entidades supervisadas y sus usuarios. La Oficina de Asesoría Jurídica (OAJ) desempeña un papel clave en brindar asistencia legal a la Alta Dirección y a los órganos de la institución en la interpretación y aplicación de estas normas. También elabora propuestas normativas e informes que contienen procedimientos administrativos y cuestiones jurídicas.

Asesoría legal permanente

La Oficina de Asesoría Jurídica (OAJ) ha emitido opinión de incidencia jurídica y absuelto las consultas formuladas por la Alta Dirección y los diferentes órganos del OSIPTEL. Los principales temas sobre los que se ha pronunciado esta oficina son los siguientes:

- ✓ Aplicación de la normativa en telecomunicaciones.
- ✓ Temas vinculados a la normativa de contrataciones del Estado.
- ✓ Peticiones de administrados, impugnaciones derivadas de requerimientos de información.
- ✓ Procedimientos administrativos sancionadores, imposición de medidas correctivas a nivel de primera instancia, e impugnaciones en segunda instancia administrativa.
- ✓ Mandatos de interconexión.
- ✓ Derecho laboral.
- ✓ Derecho tributario.

Durante el periodo evaluado, la OAJ ha emitido su opinión sobre distintos convenios celebrados con otras entidades, como el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) y la Dirección Regional de Educación de Madre de Dios.

Además, se han emitido 1380 memorandos y 340 informes, y se ha brindado asesoría en un plazo máximo de 7 días hábiles en el 99,25 % de las solicitudes relacionadas con la normativa de contrataciones del Estado.

Comentarios a proyectos de ley

Durante el 2022, la OAJ analizó y emitió opinión respecto de 41 proyectos de ley remitidos por el Congreso de la República. Entre ellos, destacaron los siguientes:

- ✓ Proyecto de Ley N.º 1433-2021-CR, Ley que promueve la inversión pública para el acceso libre y gratuito a internet. Si bien el proyecto buscaba la promoción del servicio de acceso a internet, el acceso no solamente se circunscribe a la contratación de dicho servicio. Por el contrario, debe tenerse en cuenta la oferta del mismo, así como la infraestructura desplegada, elementos que no fueron desarrollados por el proyecto de ley.
- ✓ Predictamen recaído en los Proyectos de Ley N.º 021/2021-CR, N.º 079/2021-CR, N.º 789/2021-CR, N.º 1025/2021-CR y N.º 1051/2021-CR. Se emitió una opinión desfavorable por parte del OSIPTEL en tanto establecía como alguna de sus propuestas:
 - La reducción a 5 años del plazo en el que los usuarios podrían reclamar la devolución, lo cual implica una reducción de sus derechos.
 - Disposiciones que afectaba los recursos con los que cuenta – actualmente - el PRONATEL para el logro de sus objetivos.
 - La pretensión de destinar un porcentaje de los saldos de balances generados por el tributo “aporte de regulación” a otro fin distinto que el Estado ha destinado y dispuesto para otros fines; en el caso del OSIPTEL a financiar el funcionamiento institucional.

- ✓ Proyecto de Ley N.º 3340/2022-CR, 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. A través del cual se establecían disposiciones orientadas a fortalecer las funciones de fiscalización y sanción de este organismo regulador, modificando la calificación de infracciones y el nivel de multas eliminando los topes mínimos y elevar los topes máximos, permitiendo que el OSIPTEL cuente con parámetros más flexibles para un ejercicio razonable de su potestad sancionadora; estableciendo a su vez multas que sean realmente disuasivas de la comisión de ilícitos por parte de las empresas.

- ✓ Proyecto de Ley N.º 3481/2022-CR, Proyecto de Ley que promueve la seguridad en la contratación de los servicios públicos móviles y la protección de datos móviles. El mismo que reconocía a través de una norma con rango de ley, la prohibición de las empresas operadoras de servicios públicos móviles a que se comercialice y contrate dichos servicios en forma ambulatoria o en la vía pública, así como en lugares que no cuenten con una dirección específica reportada al OSIPTEL, salvo determinadas excepciones, permitiendo con ello el fortalecimiento de las facultades de fiscalización y sanción del organismo regulador.

Comentarios a normas sectoriales

En el 2022, la OAJ ha participado en la elaboración de comentarios a proyectos normativos sectoriales, entre los que destacaron:

- ✓ Opinión sobre el proyecto de Resolución Ministerial que aprueba la velocidad mínima para el acceso a internet de banda ancha. La propuesta normativa

formulada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones proponía elevar el valor de velocidad mínima efectiva respecto de la vigente Resolución Ministerial N.º 482-2018-MTC, que establece la velocidad mínima de bajada/descarga de 4 Mbps, mientras que la velocidad mínima de subida/carga es de 1 Mbps; e incluye la incorporación de un nuevo criterio como requisito indispensable para que un servicio de acceso a internet sea calificado como banda ancha. Dicho criterio se denomina “porcentaje mínimo entre la velocidad mínima contratada y la velocidad mínima efectiva”, y se fija en 70 %.

Sobre el particular, a través del informe técnico legal emitido, se recomendó que la propuesta normativa tome en consideración el marco previsto en Ley N.º 31207, Ley que garantiza la velocidad mínima de conexión a internet y monitoreo de la prestación del servicio de internet a favor de los usuarios. Asimismo, se indicó que, en tanto en el servicio de acceso a internet fijo como en el acceso móvil, se orienta a brindar convergencia en la experiencia del servicio para el usuario, no resultaría necesario definir banda ancha de forma diferenciada, es decir, que se tenga una definición de banda ancha aplicable para tecnologías móviles y otra definición para tecnologías fijas.

- ✓ Opinión legal sobre el proyecto de Reglamento de la Ley N.º 26889, Ley Marco para la Producción y Sistematización Legislativa, cuya publicación fue aprobada mediante Resolución Ministerial N.º 274-2022-JUS. En dicha oportunidad se concluyó que las disposiciones propuestas recogen, en su gran mayoría, los lineamientos de técnica normativa y las disposiciones sobre mejora regulatoria. Sin perjuicio de ello, se establecieron algunas precisiones. Por ejemplo, la propuesta consideraba como parte de la estructura de la norma el Documento que sistematiza el Análisis de Impacto Regulatorio (AIR)



Ex Ante, cuando corresponda; sin embargo, a través del análisis realizado se determinó que el AIR Ex Ante contiene el análisis técnico y legal del problema y análisis de alternativas que justifican la necesidad de la aprobación de la norma; por lo que dicho documento no debería formar parte de la estructura de la norma, sino que corresponde al sustento legal y técnico para su elaboración, toda vez que es en la exposición de motivos, la cual forma parte de la norma, donde se justifica la norma aprobada.

Participación en la función normativa del OSIPTEL

La Oficina de Asesoría Jurídica (OAJ) ha participado en la elaboración de proyectos normativos finales y proyectos normativos para comentarios de los interesados, entre los principales se puede mencionar:

- ✓ Evaluación del texto de la norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, y elaboración de una nueva norma bajo una estructura de orden y redacción que permite su rápida comprensión por parte de los usuarios y las empresas operadoras, el

cual fue plasmado en la Norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, cuya propuesta final fue aprobada por Resolución N.º 172-2022-CD/OSIPTEL.

- ✓ Evaluación de las disposiciones contenidas en el Reglamento del Sistema de Información y Registro de Tarifas con la finalidad de proponer medidas para mejorar la información tarifaria registrada en la plataforma del SIRT, de modo que los usuarios puedan contar con información que les permita tomar decisiones de contratación informadas y de consumo más eficientes, cuya publicación para comentarios fue aprobada por Resolución N.º 142-2022-CD/OSIPTEL.
- ✓ Evaluación de la problemática relacionada a la cobertura de los servicios públicos móviles y del servicio de internet fijo inalámbrico, y planteamiento de alternativas que permitan promover la competencia, ofreciendo información y herramientas adecuadas para los usuarios, a la vez que se realiza una optimización y simplificación del marco normativo, cuya publicación para comentarios fue aprobada por Resolución N.º 221-2022-CD/OSIPTEL.

Proyectos de ley impulsados por el OSIPTEL

En el transcurso del 2022, se han promovido proyectos de ley cuyo objetivo es fortalecer las funciones del OSIPTEL y contribuir al fortalecimiento de la autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera de los organismos reguladores. Estas propuestas buscan modificar la Ley N.º 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos y la Ley N.º 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).

Declaración de conflicto de interés de los servidores del OSIPTEL

El protocolo para reportar conflictos de intereses establece que los servidores del OSIPTEL deben presentar una Declaración Jurada de Conflicto de Intereses anualmente antes del 31 de enero, y actualizarla si surgen situaciones que puedan generar conflicto de interés. En el 2022, todos los servidores del OSIPTEL presentaron su declaración jurada anual y se recibieron nuevas declaraciones de los nuevos servidores.

En el 2022, no se recibieron denuncias o consultas sobre situaciones de conflicto contra los servidores del OSIPTEL.

Gestión de denuncias de conflicto de interés

El Comité de Conflicto de Interés, compuesto por el gerente general, el director de la Oficina de Asesoría Jurídica y el asesor de Presidencia, está a cargo de manejar situaciones de conflicto de interés. El comité, en coordinación con el presidente del Consejo Directivo, determina las acciones que se tomarán en caso se verifique una situación de conflicto de interés. La empresa PricewaterhouseCoopers S.C.R.L. (PwC) es la encargada de gestionar los canales para la recepción de denuncias, cuyo acceso se realiza a través de una plataforma en línea, correo electrónico y servicios telefónicos.

Procedimientos administrativos tributarios

La Oficina de Asesoría Jurídica (OAJ) participa en las acciones institucionales relacionadas con la gestión y recaudación del aporte por regulación que recauda el OSIPTEL, brindando asesoría a la Gerencia General en los recursos de reclamación presentados por las empresas operadoras. Además, este órgano resuelve en primera instancia los procedimientos contenciosos tributarios relacionados con dicha materia. Asimismo, la OAJ brinda asesoría a la Oficina de Administración y Finanzas (OAF) en relación con la administración y recaudación del tributo. Además, la OAJ es responsable de revisar y elevar los expedientes al Tribunal Fiscal en caso de que las empresas operadoras presenten recursos de apelación en contra de las resoluciones que resuelven los recursos de reclamación.

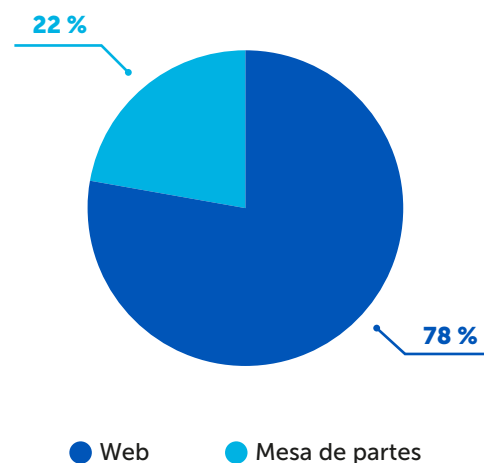
Atención de solicitudes de acceso a la información

Durante el 2022, se registró una cifra récord en la cantidad de solicitudes de acceso a la información pública atendidas por el OSIPTEL, pues se recibieron 1557 solicitudes de acceso a la información, lo que representa un aumento del 23 % en comparación con el año anterior.





Gráfico 78. Solicitudes de acceso a la información recibidas en el 2022, según canal



Elaboración: PP – OSIPTEL

Del total de solicitudes recibidas por la OAJ, 1210 fueron recibidas a través del formato web y 347 a través de la mesa de partes del OSIPTEL. De acuerdo con ello, el 78 % de las solicitudes de acceso a la información en el marco del Texto Único Ordenado de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N.º 021-2019-JUS fueron ingresadas a través del formulario web del OSIPTEL. [ver Gráfico 78]

Procedimientos administrativos sancionadores (PAS)

La Unidad de Procedimientos Administrativos (primera instancia administrativa) resolvió el 100 % de los procedimientos dentro del plazo legal establecido durante el 2022, incluyendo sancionadores, imposición de medidas correctivas, recursos de apelación de medidas cautelares y recursos de reconsideración.



Se resolvieron 19 procedimientos de medidas correctivas (MC). Estos procedimientos correspondieron a elevaciones de la DFI del 2022, ya que en el año anterior se había concluido con la totalidad de procedimientos pendientes de resolver. La UPS implementó acciones prioritarias con el objetivo de resolver estos procedimientos en un corto plazo. Como resultado, se logró resolver los procedimientos de MC en un plazo de 50 días calendario.

Por su parte, fueron resueltos 76 recursos de reconsideración interpuestos por las empresas operadoras contra resoluciones emitidas por la Gerencia General, a través de las cuales se impuso multas o amonestaciones. La totalidad de los recursos de reconsideración fueron resueltos dentro de los plazos legales establecidos.

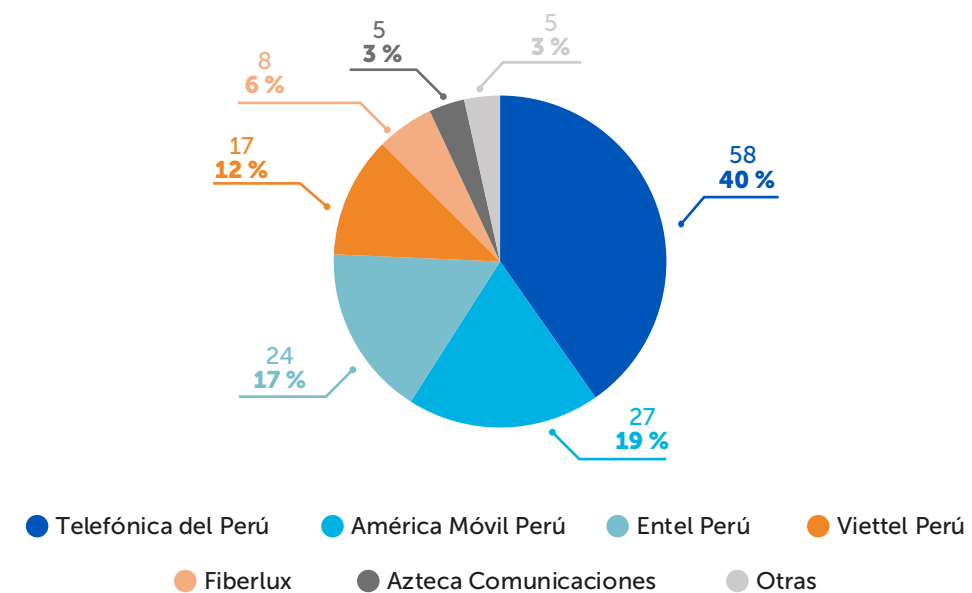
Además, se resolvieron 20 recursos de apelación a medidas cautelares. Al cierre del 2022, no se contaba con ninguno en trámite.

La mayor cantidad de incumplimiento de obligaciones sancionadas corresponde a las contenidas en el Reglamento General de Infracciones y Sanciones, el Reglamento de Calidad del Servicio y el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso. Los casos relevantes de los procedimientos administrativos sancionadores estuvieron asociados a:

- ✓ Derecho a devoluciones de los exabonados de los servicios públicos de telecomunicaciones.
- ✓ Obligación de validación de identidad al momento de la contratación.
- ✓ Cumplimiento de los compromisos de mejora.

Durante el 2022, se impusieron multas por S/ 86 758 536, el 51 % de ellas contra Telefónica del Perú S.A.A.

Gráfico 79. Multas impuestas, según empresa operadora



Elaboración: OAJ - OSIPTEL



Gráfico 80. Informes de opinión respecto de recursos de apelación, según empresa operadora

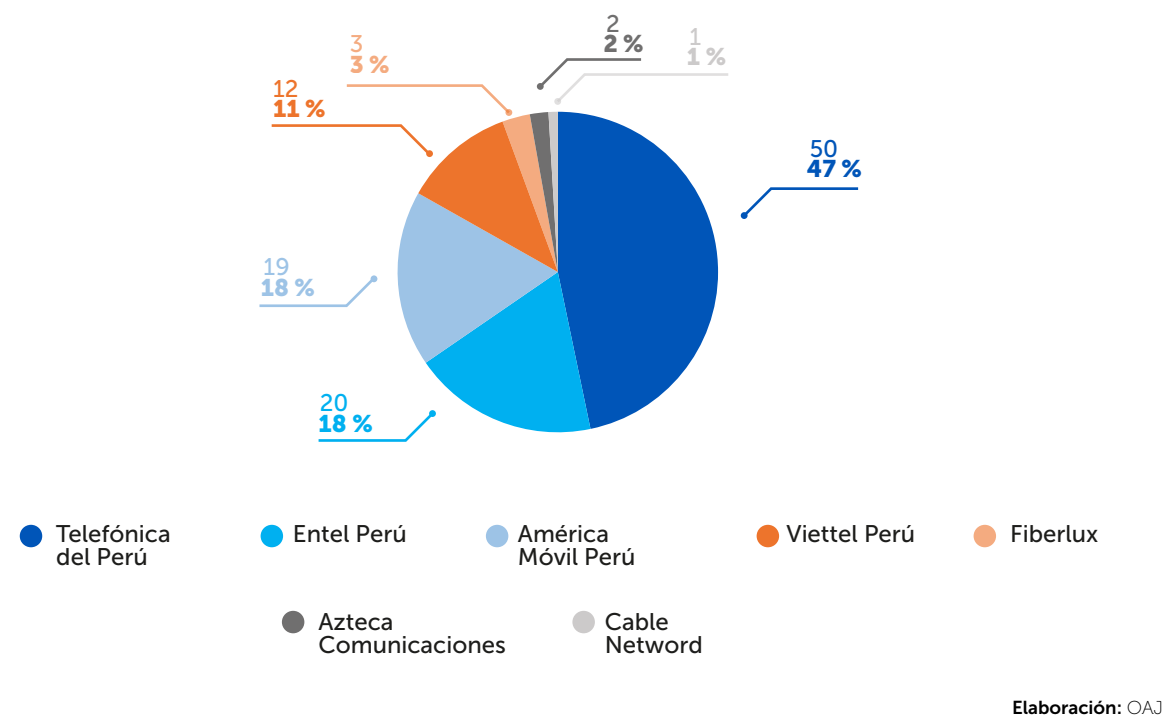
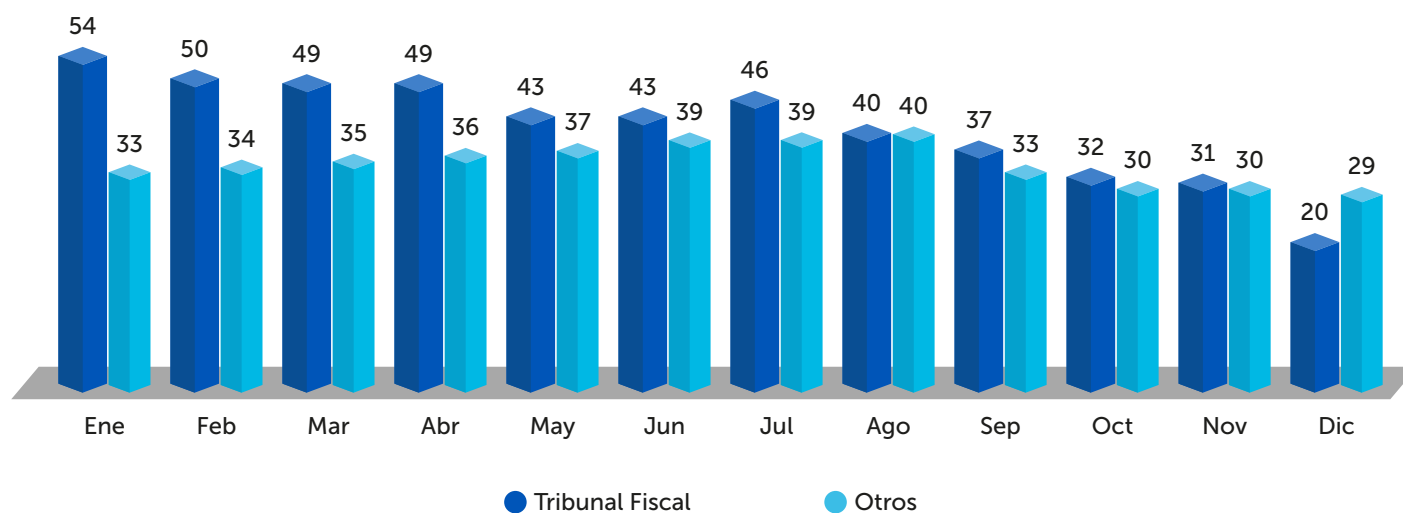


Gráfico 81. Ingreso de expedientes en el 2022, según instancia administrativa



Sanciones y multas firmes

Durante el 2022, se impusieron 6 amonestaciones y 1095 multas, la cuantía de estas últimas ascendió a 19 044,38 UIT. La mayor cantidad de sanciones impuestas a empresas operadoras, fue a Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A. y Viettel Perú S.A.C. [ver Gráfico 79]

Recursos de apelación

A nivel de segunda instancia, la Unidad de Asuntos Jurídicos de la OAJ emitió 102 informes de opinión respecto de recursos de apelación interpuestos por las empresas operadoras en el marco de procedimientos administrativos sancionadores y de imposición de medidas correctivas. La empresa operadora con la mayor cantidad de procedimientos analizados en segunda instancia fue Telefónica del Perú S.A.A., seguida por América Móvil Perú S.A.C. [ver Gráfico 80]

Principales resultados alcanzados

- ✓ **Recopilación de criterios procedimentales.** Con Informe N.º 00238-OAJ/2022, se compilaron los criterios procedimentales y sustantivos más relevantes adoptados por el Consejo Directivo del OSIPTEL durante el 2021. A partir de la revisión de 126 resoluciones, se recopilieron 10 criterios resolutivos adoptados en los procedimientos administrativos sancionadores, así como de imposición de medida correctiva.
- ✓ **Nuevas pruebas para la interposición de Recursos de Reconsideración.** A través de la Resolución N.º 169-2022-CD/OSIPTEL, se aprobó precedente de observancia obligatoria estableciendo criterios a tener en cuenta respecto de las nuevas pruebas que corresponden ser presentadas en la interposición de recursos de reconsideración en los procedimientos administrativos sancionadores.
- ✓ **Certificación del Sistema de Gestión Antisoborno.** El 19 de junio del 2022, el Sistema de Gestión

Antisoborno obtuvo la certificación de la Norma ISO 37001, cuyo alcance comprende los procedimientos de emisión de mandatos, compras menores y supervisión en Lima Metropolitana.

- ✓ **Aprobación de criterios para le emisión de mandatos de interconexión.** Mediante el Informe N.º 240-OAJ/2022, se aprobaron los criterios para la emisión de mandatos de interconexión recogiendo 16 criterios sobre temas de negociación, términos y condiciones, suspensión de la interconexión, resolución de mandato, entre otros.

Gestión de la defensa jurídica institucional

Durante el 2022, la Procuraduría Pública centró su labor en cuatro áreas principales:

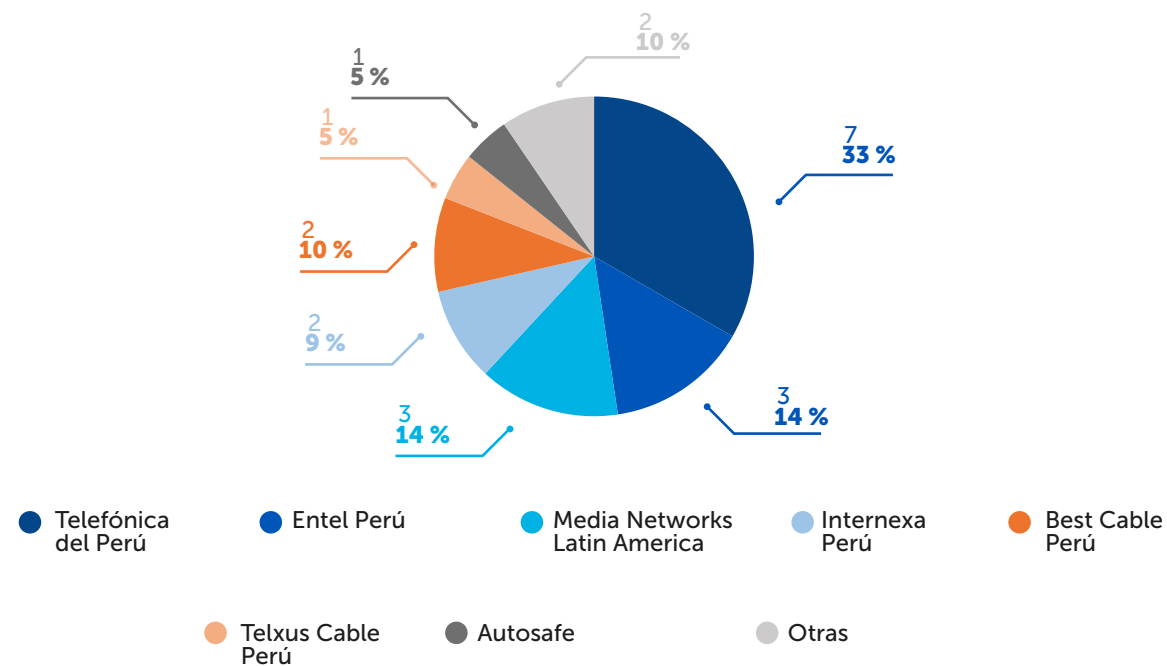
- ✓ **La defensa administrativa,** trabajando en la optimización de la calidad de la gestión de defensa a nivel nacional.
- ✓ **La defensa judicial,** enfocada en la defensa de lineamientos o precedentes administrativos de observancia obligatoria para obtener una jurisprudencia relevante.
- ✓ **La defensa arbitral,** respecto a la detección, comunicación y reforzamiento de la defensa en los procesos que generen contingencias económicas.
- ✓ **El análisis de costo-beneficio de las acciones de defensa** a implementarse.

Avances administrativos

En el 2022, la defensa jurídica administrativa del OSIPTEL estuvo enfocada en la atención y seguimiento de 87 procedimientos administrativos tramitados ante el Tribunal Fiscal, INDECOPI, Tribunal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, entre otras instancias administrativas de competencia de la Procuraduría. Al cierre del año, tuvo a su cargo 49 procedimientos administrativos, de los cuales 20 se vienen siguiendo ante el Tribunal Fiscal. [ver Gráfico 81]



Gráfico 82. Expedientes administrativos ante el Tribunal Fiscal, según empresa operadora



Elaboración: PP – OSIPTEL

Recursos de apelación sobre materia tributaria

Durante el 2022, el OSIPTEL se ha enfocado en defender diversas resoluciones de la Gerencia General ante el Tribunal Fiscal, en respuesta a recursos interpuestos por empresas operadoras.

En enero, se registraron 52 recursos de apelación y, a lo largo del año, se concluyeron 42 procedimientos administrativos, además de elevar otros 11. Sin embargo, quedaron 21 expedientes en trámite a diciembre, principalmente relacionados con cuestionamientos sobre la legalidad del aporte por regulación a los ingresos por interconexión y otros servicios suplementarios y de condiciones de uso. Esto se debe a que el Tribunal Fiscal está resolviendo expedientes con un retraso de aproximadamente 4 años, lo que genera un embalse. [ver Gráfico 82]

En el 2022, Telefónica del Perú S.A.A. presentó el 33 % de los expedientes administrativos y cuestionó principalmente los conceptos gravados de los ingresos por cargos de

interconexión y *roaming* internacional, y los servicios de radiodifusión por cable calificados como condiciones de uso.

Denuncias por barreras burocráticas

La Procuraduría Pública viene asumiendo la defensa jurídica en siete procedimientos administrativos de denuncias por presuntas barreras burocráticas ilegales e irracionales. Tales denuncias han sido presentadas por las operadoras: América Móvil Perú S.A.C., Telefónica del Perú S.A.A. y Entel Perú S.A. Se destacan los casos relacionados al aporte por regulación y la instalación de la herramienta de medición proporcionada por el OSIPTEL, de manera remota, en los aplicativos móviles de gestión de usuario de la empresa operadora. [ver Cuadro 38]

Reconocimiento de créditos a favor del OSIPTEL

Sobre los créditos reconocidos a favor del OSIPTEL ante el INDECOPI, es importante resaltar que la **generación de créditos de naturaleza tributaria sumó S/ 753 427,72.** [ver Cuadro 39]

Cuadro 38. Denuncias sobre supuestas barreras burocráticas en giro en el 2022

Denuncias	Expediente N.º	Denunciante	Resolución CEB / SEL N.º	Fecha de la resolución	Estado
Disposiciones contenidas en el Decreto Supremo N.º 134-2021-PCM, sobre el aporte por regulación al OSIPTEL	18-2022/CEB	Telefónica del Perú S.A.A.	258-2022-CEB-INDECOPI	12.07.2022	La CEB determinó que no constituyen barreras burocráticas las disposiciones del Decreto Supremo N.º 134-2021-PCM. El 22.08.2022, el OSIPTEL absolvió el recurso de apelación interpuesto por Telefónica del Perú S.A.A. contra la citada Resolución.
	63-2022/CEB	Entel Perú S.A.	395-2022-CEB-INDECOPI	20.09.2022	La CEB determinó que no constituyen barreras burocráticas las disposiciones del Decreto Supremo N.º 134-2021-PCM. El 29.12.2022, la SEL informó al Osipitel que tiene el plazo de 15 para absolver el recurso de apelación interpuesto por Entel Perú S.A. contra la citada Resolución.
	195-2022/CEB	América Móvil Perú S.A.C.	732-2022-CEB-INDECOPI	20.12.2022	El 27.12.2022 la CEB notificó al OSIPTEL la Resolución 732-2022-CEB-INDECOPI que determinó que no constituyen barreras burocráticas las disposiciones del Decreto Supremo N.º 134-2021-PCM.
Instalar la herramienta de medición proporcionada por el OSIPTEL, de manera remota, en los aplicativos móviles de gestión de usuario de la empresa operadora	641-2022/CEB	América Móvil Perú S.A.C.	---	---	El 03.11.2022, el OSIPTEL presentó sus descargos.
Límite de seis meses para el plazo de permanencia o pago de cuotas de los contratos que se celebran para el financiamiento del pago por la instalación o acceso de servicios públicos de telecomunicaciones o contratos adicionales para la adquisición o financiamiento de equipos terminales	108-2022/SEL	Entel Perú S.A.	0098-2022-CEB-INDECOPI	11.03.2022	La CEB determinó que no constituye barrera burocrática ilegal el límite de seis meses de permanencia o pago de cuotas de los contratos que se celebran para el financiamiento del pago por la instalación o acceso de servicios públicos de telecomunicaciones, en tanto resulte aplicable al financiamiento de equipos <i>modems (routers)</i> . Pendiente de resolver el recurso de apelación de Entel Perú S.A. por la SEL.
Las supuestas exigencias vinculadas al instructivo de acceso a internet	000116-2021/CEB	América Móvil Perú S.A.C.	0248-2022-SEL-INDECOPI	18.07.2022	La SEL declaró que constituye barrera burocrática ilegal la exigencia de proporcionar los usuarios y contraseñas del <i>router</i> de los abonados de centros poblados, para realizar las mediciones remotas cuando no sea factible ingresar a los domicilios. Pendiente resolver el cumplimiento por parte del OSIPTEL.
	000069-2021/CEB	Telefónica del Perú S.A.A.	0265-2022-SEL-INDECOPI	27.07.2022	La SEL declaró que constituye barrera burocrática ilegal la exigencia de proporcionar los usuarios y contraseñas del <i>router</i> de los abonados de centros poblados, para realizar las mediciones remotas cuando no sea factible ingresar a los domicilios (en situaciones de Estado de Emergencia Nacional). Pendiente resolver el cumplimiento por parte del OSIPTEL.

*CEB: Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas del INDECOPI / SEL: Sala Especializada en Eliminación de Barreras Burocráticas del INDECOPI

**Cuadro 39.** Reconocimiento de créditos concursales en el 2022

Código	Deudor	Materia	Cronograma de pago				Estado
			F. pago	OSIPTEL	F. pago	FITEL	
I-005	Infoductos y Telecomunicaciones del Perú S.A.	Reconomiento de créditos	Enero, 2033	47 782	Enero, 2033	302 754	En la segunda modificación al Plan de Reestructuración de Infoductos se estableció el cronograma de pagos, en el que el OSIPTEL se encuentra programado para enero del 2033.
I-016	TC Siglo XXI S.A.A.	Reconomiento de créditos	Diciembre, 2021	6817	Diciembre, 2022	7361	El cronograma y montos de pago es referencial debido a que fue actualizado (Anexo 1 de la Adenda al Plan de Reestructuración de 12.10.2022) y estableció un periodo de gracia para el pago de los créditos concursales de 2 años (2020 y 2021). Asimismo, se encuentra pendiente la cancelación por el 2022.
			2021 - 2037	389 139	---	---	
Subtotal			443 737		310 115		
Total			753 853				

Elaboración: PP - OSIPTEL

Precedentes administrativos relevantes a favor del OSIPTEL

Durante el 2022, la acertada y oportuna defensa administrativa ha permitido obtener pronunciamientos administrativos importantes a nivel jurídico y de gestión. [ver Cuadro 40]

Avances en los procesos judiciales

En el 2022, la Procuraduría fue notificada con un total de 216 procesos judiciales, el mayor número de ingreso de

demandas en los últimos años. El aumento mencionado ha estado ocurriendo desde el año 2021 y se debe al procesamiento en línea de las solicitudes y denuncias, que se lleva a cabo gracias a la implementación de una mesa de partes del Poder Judicial que está disponible las 24 horas del día, todos los días de la semana. Frente a dicho incremento, se archivaron 70 expedientes, incidiendo en aquellos con más de 4 años de antigüedad. [ver Gráfico 83]

Sobre el ingreso de procesos judiciales, En el 2022, se presentó un incremento de 90 procesos contenciosos administrativos destinados a cuestionar la validez de las resoluciones del Consejo Directivo, referidas a procedimientos administrativos sancionadores. [ver Gráfico 84]

Cuadro 40. Precedentes administrativos relevantes favorables al OSIPTEL en el 2022

N.º	N.º de expediente	Administrado	Tribunal administrativo	Resumen temático	Resultado
1	0373-2021/SEL	Viettel Perú S.A.C.	Sala de eliminación de barreras burocráticas del INDECOPI	El artículo 11-D del TUO de las Condiciones de Uso no contiene la prohibición de realizar la contratación digital de los servicios públicos móviles en la vía pública. El artículo 11-D, al determinar que, los distribuidores autorizados (que deben ser informados en el registro correspondiente) cuentan con una dirección, justifica proscribir la realización de contrataciones en aquellos espacios que no puedan ser identificados mediante una dirección. Además, la realización de contrataciones por parte de los operadores de servicios móviles se encuentra sujeta a una serie de obligaciones adicionales de índole legal y/o contractual, por lo que, su incumplimiento puede restringir la contratación.	Criterio importante sobre la prohibición de venta de servicios públicos móviles en la vía pública
2	0508-2016/SDC	Andean Telecom Partners Perú S.R.L. (antes, Torres Unidas del Perú S.R.L.)	Sala de eliminación de barreras burocráticas del INDECOPI	La actividad económica de provisión de infraestructura pasiva a los operadores que brinden servicios públicos móviles se encuentra comprendida dentro de la materia de regulación del servicio público de telecomunicaciones, incluyendo el despliegue de infraestructura necesaria para la prestación de este servicio, la cual es de competencia del MTC. Las obligaciones a cargo de los Proveedores de Infraestructura Pasiva, como la remisión de información periódica y/o solicitada previamente, contratos vinculados a actividades relacionadas con el servicio público de telecomunicaciones móviles, se condice con las facultades otorgadas al MTC, conforme al artículo 6º de la Ley N.º 29370 y el artículo 1º del Decreto Supremo N.º 021-2018-MTC (ROF del MTC).	Criterio importante sobre la remisión y entrega de información por parte de los proveedores de infraestructura pasiva
3	0099-2022/SEL	Telefónica del Perú S.A.A.	Sala de eliminación de barreras burocráticas del INDECOPI	Las obligaciones contenidas en los compromisos de mejora suscritos por las empresas operadoras luego de haberse verificado el incumplimiento de los indicadores de calidad, no resulta ser una exigencia, requisito, limitación, prohibición y/o cobro que sea impuesto por una entidad porque tales compromisos son suscritos de manera unilateral y con la finalidad de corregir dichos incumplimientos.	Criterio importante sobre los compromisos de mejora

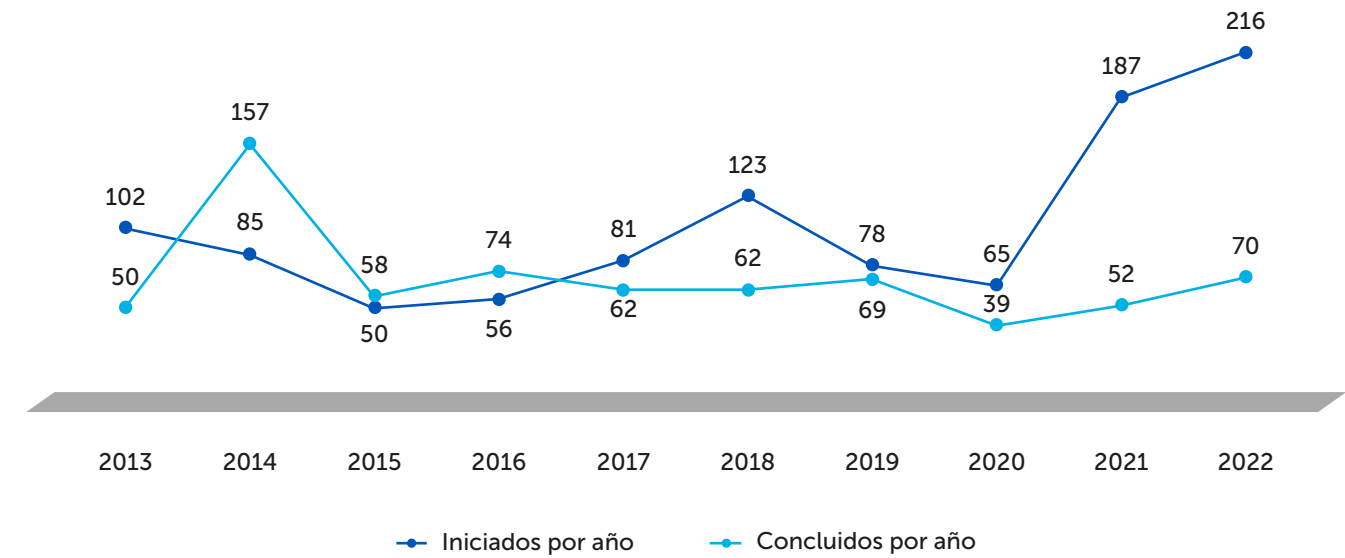
Continúa ↓



N.º	N.º de expediente	Administrado	Tribunal administrativo	Resumen temático	Resultado
4	12543-2021	César André Ríos Mondoñedo	Tribunal fiscal	La obligación de presentar la declaración jurada anual por el Aporte de Regulación al OSIPTEL subsiste aun cuando no se hubiera generado ingresos gravados, conforme al artículo 5º de la Resolución de Consejo Directivo 085-2015-CD/OSIPTEL y el artículo 23º del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N.º 008-2001-PCM.	Criterio importante sobre la infracción por no presentar declaración jurada anual del aporte por regulación al OSIPTEL.
5	2164-2021	Americatel Perú S.A.	Tribunal fiscal	La definición de servicio portador alcanza tanto a una parte de capacidad portadora que se puede establecer en el medio de transmisión como capacidad total que permite establecer el medio, calificando la operación analizada como un servicio portador no conmutado afecto al APR al OSIPTEL.	Criterio importante sobre los servicios prestados utilizando la infraestructura del servicio portador afecto al aporte por regulación al OSIPTEL.
				Los servicios prestados que usan la infraestructura del sistema portador tienen la facultad de brindar la capacidad necesaria para el transporte y enrutamiento de las señales de comunicaciones, siendo el principal medio de interconexión entre sus diferentes nodos, luego, califica como un servicio portador; y, en consecuencia, se encuentran afectados al APR al OSIPTEL.	
6	12040-2021	Redes Ópticas del Perú S.A.C.	Tribunal fiscal	Conforme al artículo 68º del Reglamento del OSIPTEL y al artículo 1º de la Resolución de Consejo Directivo 046-2020-CD/OSIPTEL, constituye obligación del contribuyente presentar su declaración jurada anual por el APR al OSIPTEL.	Criterio importante sobre el plazo máximo para presentar la declaración jurada anual del aporte por regulación al OSIPTEL.
7	10892-2021	Best Cable Perú S.A.C.	Tribunal fiscal	Conforme al artículo 2º de la Resolución de Consejo Directivo 046-2020-CD/OSIPTEL, constituye obligación del contribuyente presentar su declaración jurada por el Aporte por Regulación al OSIPTEL.	Criterio importante sobre el plazo máximo para presentar la declaración jurada anual del Aporte por Regulación al OSIPTEL.
8	15335-2016, 14693-2018 y 17083-2016	Internexa Perú S.A.	Tribunal fiscal	La fibra óptica oscura sí cuenta con la capacidad para permitir la comunicación entre dos puntos, además, cuando el citado reglamento alude al arrendamiento de circuitos (y también al servicio portador) en realidad se refiere a un servicio de telecomunicaciones, específicamente un servicio portador no conmutado afecto al APR.	Se refuerza los criterios anteriores

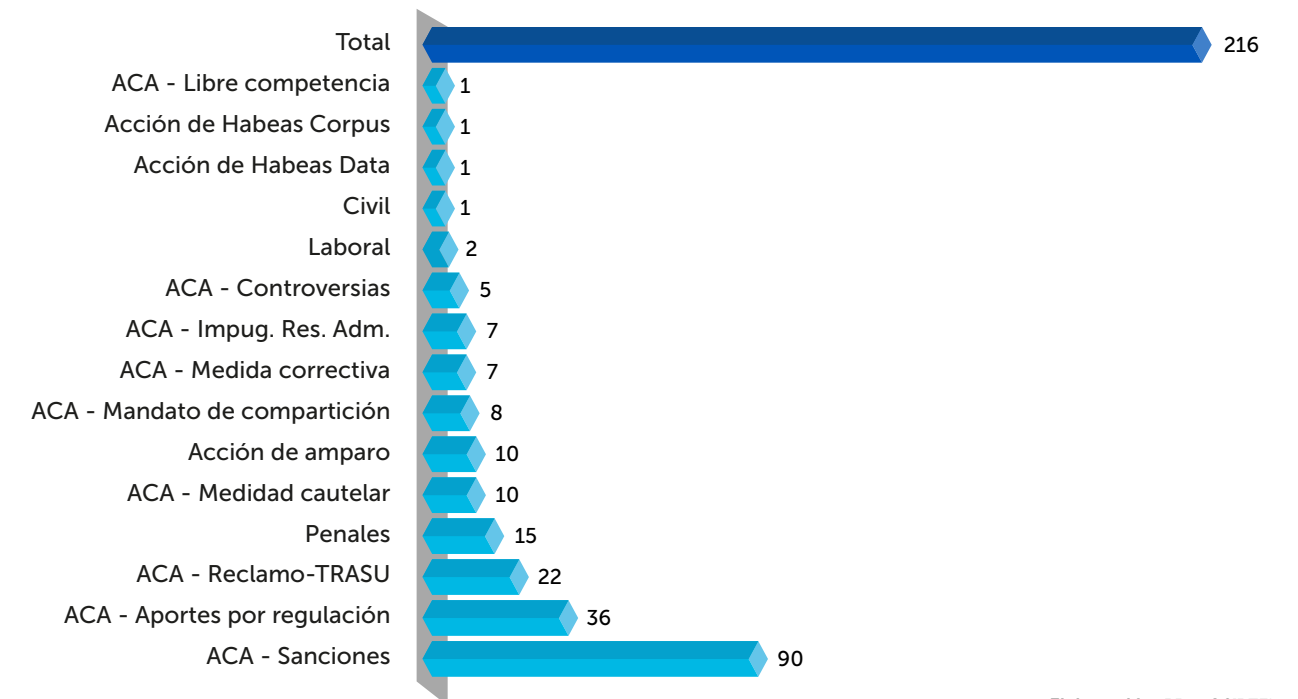
Elaboración: PP - OSIPTEL

Gráfico 83. Procesos judiciales iniciados y archivados



Elaboración: PP - OSIPTEL

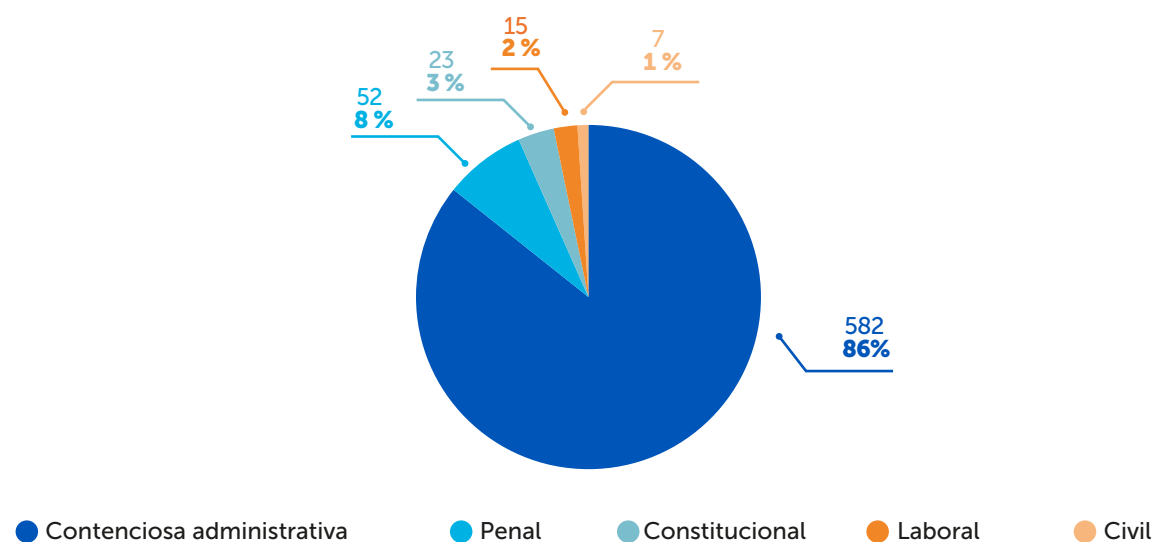
Gráfico 84. Ingreso de procesos judiciales en el 2022, según materia



Elaboración: PP - OSIPTEL

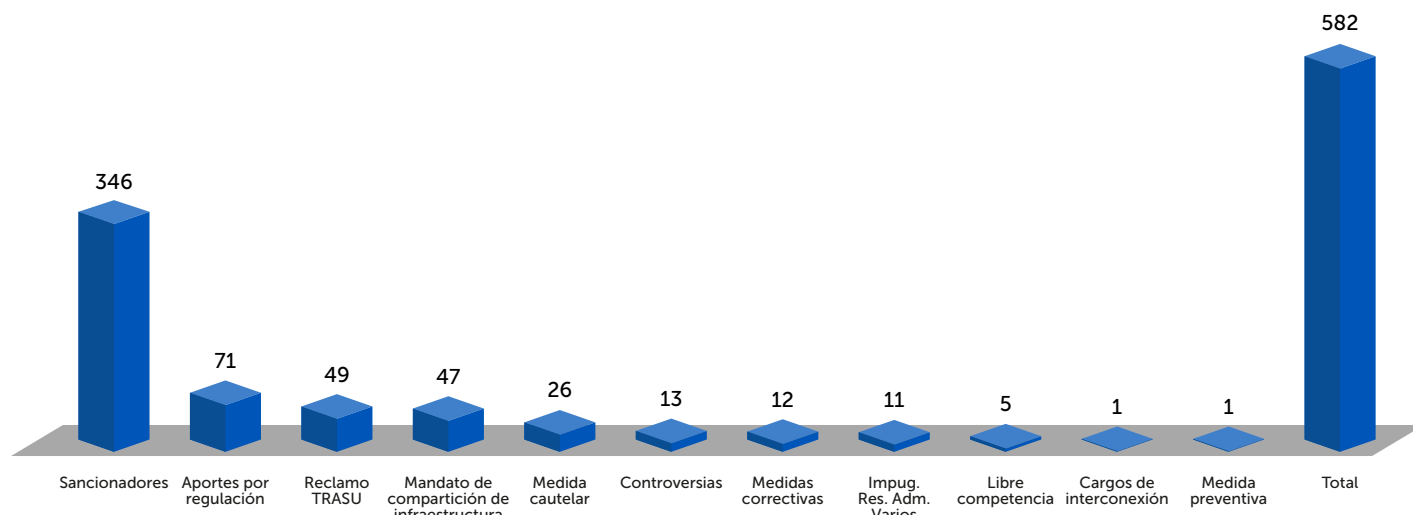


Gráfico 85. Procesos judiciales en trámite en el 2022, según materia



Elaboración: PP – OSIPTEL

Gráfico 86. Carga judicial de la procuraduría pública, según submaterias



Elaboración: PP – OSIPTEL

Procesos contenciosos

Los procesos contenciosos administrativos ascendieron a 582, representan el 85,71 % del total de procesos en giro. Se impugnaron principalmente resoluciones emitidas por el Consejo Directivo, TRASU y Tribunal de Solución de Controversias, que estaban relacionadas a la aplicación de sanciones, facturación, violación de normas y libre competencia en telecomunicaciones. [ver Gráfico 85]

La complejidad de la carga judicial que atiende la Procuraduría Pública se evidencia en la variedad de submaterias que se cuestionan en los procesos contencioso administrativos. Fueron 11 las submaterias revisadas, de las cuales la de sancionadores representó el 60 % de toda la carga. Además, los expedientes judiciales sancionadores ascendieron a 346, y se identificaron como principales grupos demandantes a América Móvil Perú S.A.C. (28,3 %) y Telefónica del Perú S.A.A. (28,0 %). [ver Gráficos 86 y 87]

Respecto a los expedientes sobre nulidad de resoluciones emitidas por el TRASU en el 2022, estos ascendieron a 49. Del total, el mayor porcentaje tuvo como litigante

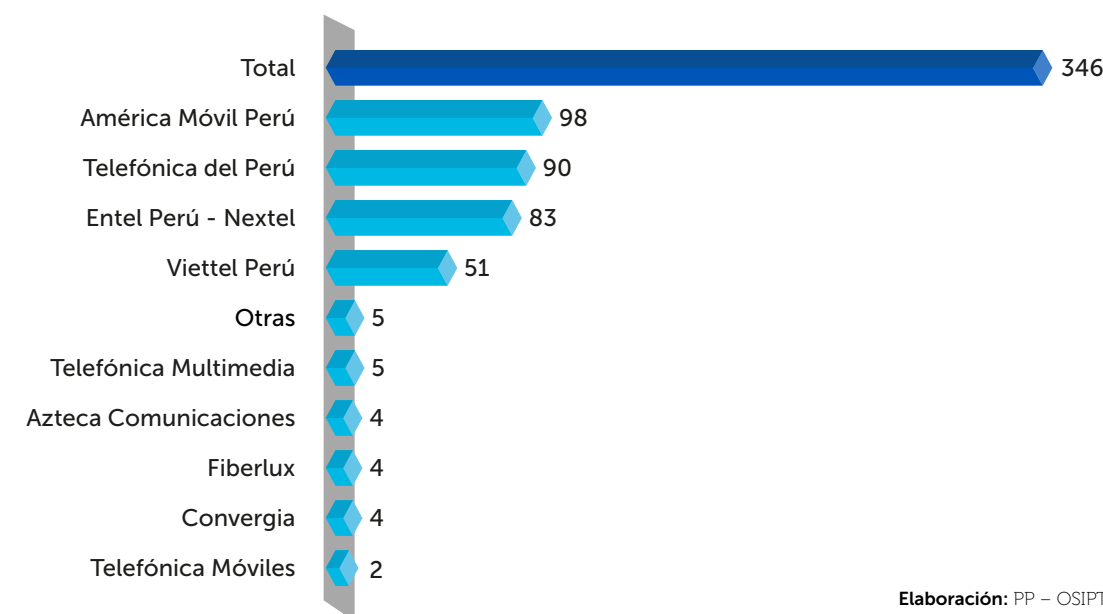
a personas naturales (56 %) y en menor proporción a personas jurídicas (42 %). Por su parte, América Móvil Perú S.A.C. representó el 2 % restante. [ver Gráfico 88]

Sobre la gestión de procesos, la Procuraduría Pública gestionó un total de 895 procesos judiciales. Esta cantidad fue el resultado de la adición de 216 procesos nuevos a los 533 que quedaron pendientes del 2020. Frente a ello, se llevó a cabo medidas operativas de archivo y descarga de procesos que permitieron concluir 70 procesos judiciales en el 2022. [ver Gráfico 89]

Gestorías, audiencias e informes orales

Durante el 2022, se realizaron 271 actuaciones judiciales a nivel nacional, entre gestorías, asistencias a audiencias e informes orales. Las gestorías se enfocaron en cumplir con requerimientos judiciales para entregar expedientes administrativos como medios probatorios, tanto de forma virtual como presencial. También se presentaron escritos para impulsar procesos y reforzar la defensa en áreas prioritarias, dando prioridad a los casos más relevantes y antiguos de más de 4 años. [ver Gráfico 90]

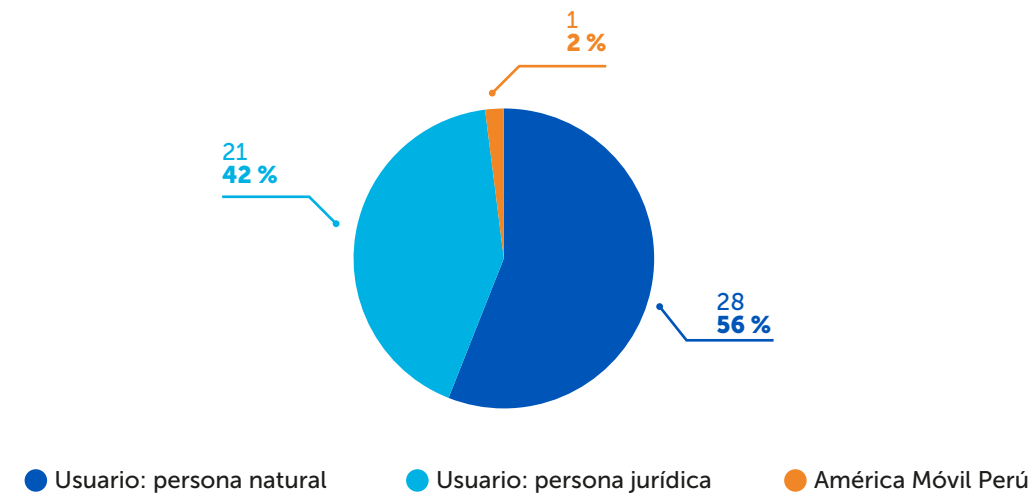
Gráfico 87. Carga judicial de la procuraduría pública, según demandante



Elaboración: PP – OSIPTEL

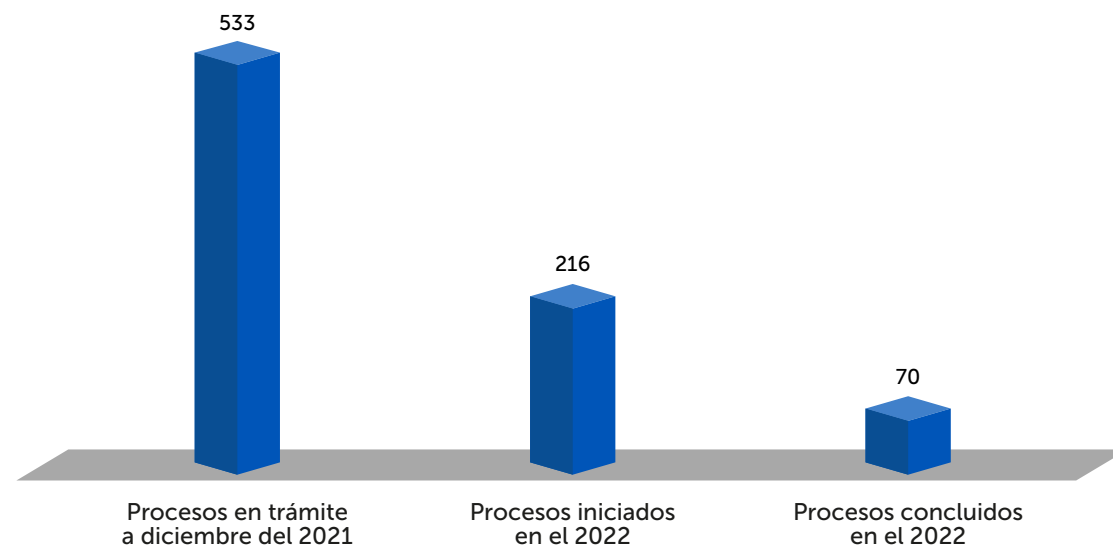


Gráfico 88. Carga judicial contenciosa administrativa - TRASU, según demandante



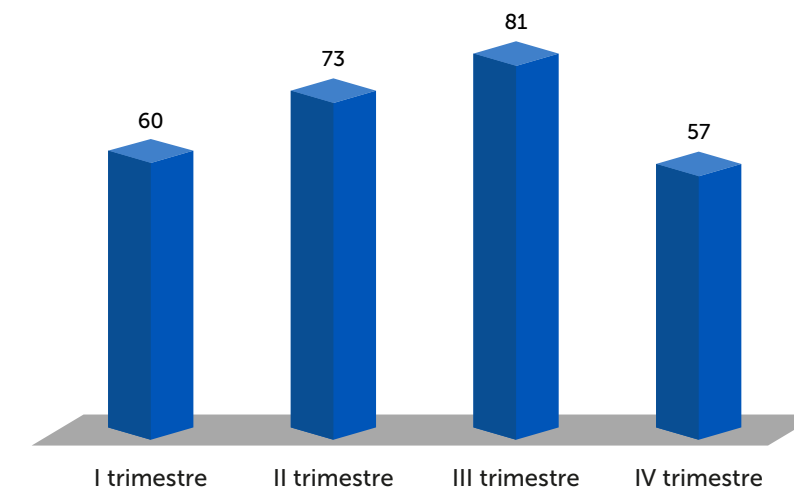
Elaboración: PP - OSIPTEL

Gráfico 89. Carga judicial de la procuraduría en el 2022



Elaboración: PP - OSIPTEL

Gráfico 90. Gestorías judiciales, audiencias e informes realizados en el 2022



Elaboración: PP - OSIPTEL

Sentencias a favor y en contra

Durante el 2022, se logró obtener 220 sentencias a favor, emitidas en primera y segunda instancia judicial, frente a 15 sentencias en contra emitidas en diferentes instancias a nivel nacional. Esto como consecuencia de un monitoreo y análisis semestral de las sentencias emitidas, fortaleciendo la estrategia de defensa y manejando la predictibilidad de los pronunciamientos.

Procesos judiciales concluidos

La Procuraduría Pública resolvió 70 casos en los que el OSIPTEL era parte y 58 de ellos fueron a favor de la institución, lo que valida la legalidad de sus resoluciones. Además, se confirmaron 11 sentencias del TRASU relacionadas con excesos en la facturación, suspensión de servicio y compensaciones por corte de servicio e incumplimiento de resoluciones. En cuanto al aporte por regulación, se confirmaron 4 actos administrativos de cobro y se obtuvo un pronunciamiento de

la Corte Suprema de Lima que refuerza los argumentos y la estrategia de defensa del OSIPTEL.

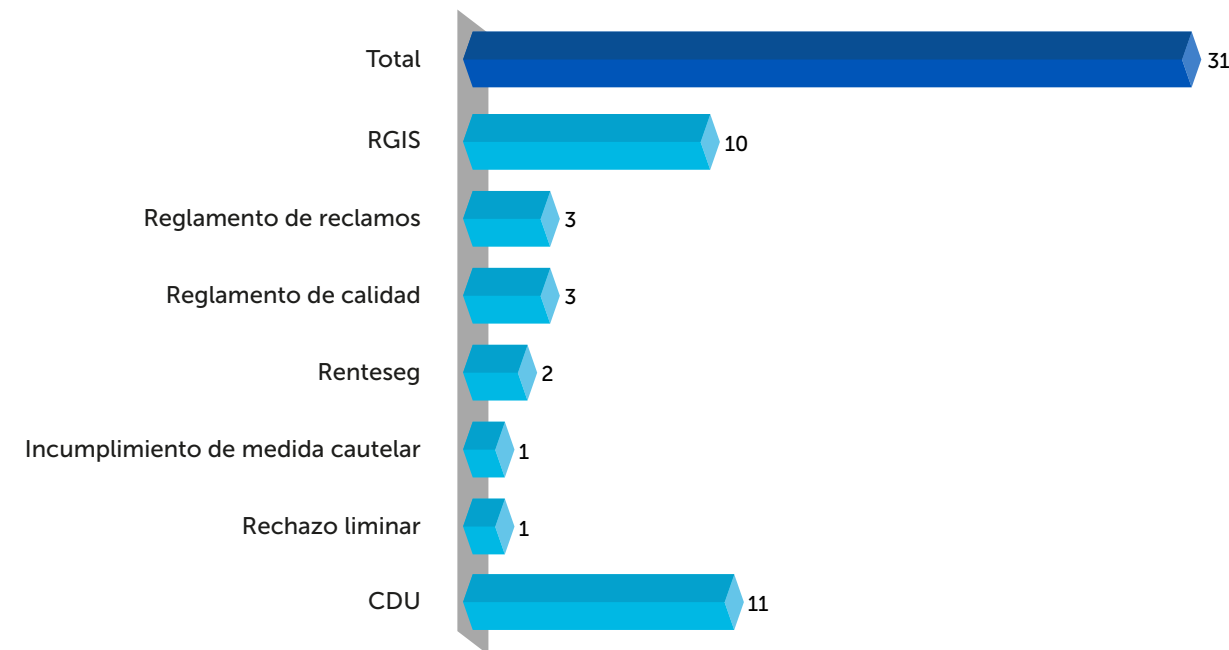
Procesos judiciales sobre sanciones impuestas por OSIPTEL

Como principal logro en la gestión de defensa jurídica, destacó que se concluyeran satisfactoriamente 31 procesos contenciosos administrativos favorables al OSIPTEL, referidos a procedimientos administrativos sancionadores seguidos a empresas reguladas. También es importante mencionar que, de los 31 procesos judiciales concluidos, 11 estuvieron referidos a cuestionamientos de infracción relacionadas al incumplimiento de las normas sobre Condiciones de Uso. [ver Gráfico 91]

De otro lado, del monto de multas confirmadas judicialmente, Entel Perú S.A. es la operadora con mayor nivel de multas (1277,8 UIT), seguida por Viettel Perú S.A.C. (1163,9 UIT) y Telefónica del Perú S.A.A. (1070 UIT). [ver Gráficos 92 y 93]

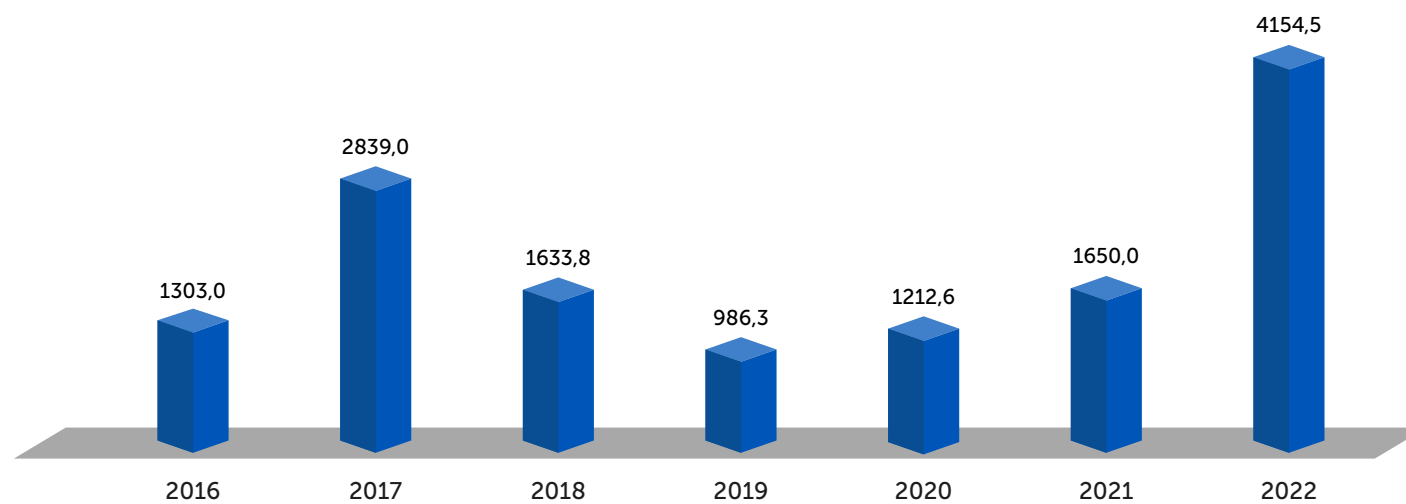


Gráfico 91. Procesos judiciales concluidos, según tema



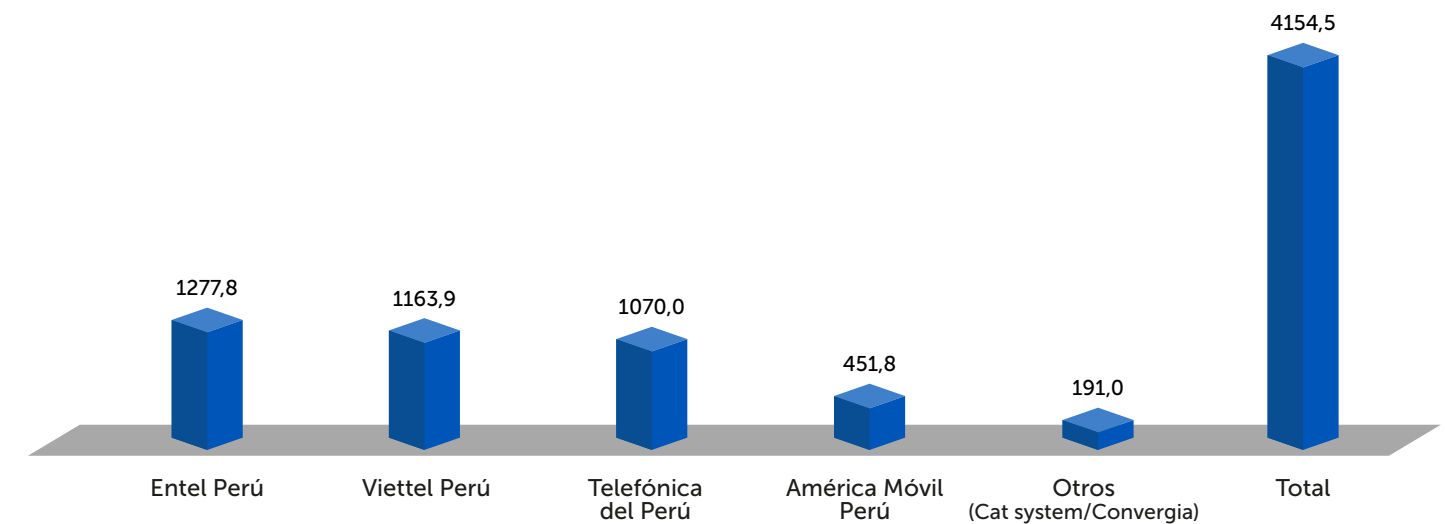
Elaboración: PP – OSIPTEL

Gráfico 92. Multas confirmadas judicialmente (UIT)



Elaboración: PP – OSIPTEL

Gráfico 93. Multas confirmadas judicialmente en el 2022, según empresa operadora (UIT)



Elaboración: PP – OSIPTEL

Las multas confirmadas equivalieron a un total de 4154,50 UIT, monto superior a la suma de lo generado en los 3 años previos.

Defensa judicial relevante

La Procuraduría logró concluir varios pronunciamientos en materia tributaria, con calidad de precedentes jurisdiccionales en procesos relevantes para el OSIPTEL. [ver Cuadro 41]

Defensa arbitral

Durante el 2022, se ha realizado la defensa jurídica en siete procesos de arbitrajes, en cuatro sedes arbitrales distintas, los cuales se encuentran en trámite. [ver Cuadro 42]

**Cuadro 41.** Procesos judiciales relevantes concluidos en el 2022

N.º	Expediente N.º	Demandante	Demandados	Resumen temático	Resultado
1	349-2018	Entel Perú S.A.	OSIPTTEL	<p>Conforme al artículo 9º del Decreto Supremo N.º 024-2010-MTC, las empresas operadoras resultan ser responsables de todo el proceso de contratación de un servicio público de telecomunicaciones: venta de chips, tarjetas SIM card y cualquier otro similar destinado a la adquisición del servicio, debiendo la empresa operadora exigir la exhibición y copia del DNI del abonado, y no podrá instalar y/o activar el servicio, hasta que la información proporcionada este incluida en el registro de abonados.</p> <p>El hecho que la empresa demandante venda sus servicios a través de terceros, no significa que su responsabilidad de cumplir con las normas que regulan el procedimiento para la contratación de sus servicios de telecomunicaciones sean trasladados a ellos, por el contrario, debe tomar las acciones correspondientes a fin de que todos aquellos que vendan sus servicios cumplan con el procedimiento establecido en el ordenamiento jurídico, puesto que quien tiene la responsabilidad del cumplimiento de la normatividad respecto a la contratación del servicio y la publicación de los requisitos exigibles para dicha contratación es la empresa operadora, y ante algún incumplimiento la responsabilidad recaerá sobre esta.</p>	Criterio importante sobre la responsabilidad de las empresas operadoras de la contratación del servicio público de telecomunicaciones
2	1869-2018	Autotaxi satelital S.A.C.	OSIPTTEL y Telefónica del Perú S.A.A.	Una caída del sistema por minutos, algunas horas (sin exceder las 8 horas convenidas) ciertamente implica afectación a la usuaria, pero a su vez puede conllevar a que tal problema puede ser solucionado pronto. Por tanto, las 8 horas, hacen referencia a horas continuadas, no a horas acumuladas y menos a un periodo que no se estableció.	Criterio importante sobre la caída del sistema y su cálculo del tiempo
3	1980-2018	Viettel Perú S.A.C.	OSIPTTEL	Respecto al principio de razonabilidad, el incumplimiento de las normas no constituye un error involuntario de coordinación que la exima de su responsabilidad administrativa, al haberse consumado las infracciones imputadas en la fecha de su detección, el 9 y 10 de julio del 2015, las conductas de no otorgar el código de reporte (en 2 acciones de supervisión) y negar la presentación de reclamos (en 7 acciones de supervisión). Además, se le impuso la multa mínima prevista para las infracciones graves cometidas - debidamente acreditadas en autos -, que es de 51 UIT sobre un máximo de 150 UIT, según el artículo 25º numeral 25.1 de la Ley N.º 27336 - Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTTEL.	Criterio importante sobre el principio de razonabilidad y el error involuntario de coordinación
4	6306-2018	Entel Perú S.A.	OSIPTTEL	Entel Perú S.A. es la responsable de todo el proceso de contratación, desde la venta de chips u otro dispositivo, hasta la activación del servicio, por lo que, tiene la obligación de cumplir con lo señalado en el artículo 11º de las Condiciones de Uso; pese a ello, pretende evadir su responsabilidad señalando que: para la contratación de las líneas móviles realizadas en el 2014 y en los meses de enero y febrero del 2015, se realizó mediante el sistema electrónico USSD, que excluye pedir y conservar el documento de identidad.	Criterio importante sobre la responsabilidad de las empresas operadoras de todo el proceso de contratación del servicio de telecomunicaciones

Continúa →

N.º	Expediente N.º	Demandante	Demandados	Resumen temático	Resultado
5	CAS 14452-2019	OSIPTTEL	Tribunal Fiscal y América Móvil Perú S.A.C.	El servicio de interconexión constituye un servicio público, en tanto cumple con las 3 características señaladas en el artículo 40º de la Ley de Telecomunicaciones, por ende, forma parte de la base imponible para determinar los tributos de pago de Aporte de Regulación al OSIPTTEL.	Criterio confirmado sobre el servicio de interconexión como servicio público de telecomunicaciones
6	15856-2017	Telefónica Multimedia S.A.C (ahora, Telefónica del Perú S.A.A.)	OSIPTTEL	La demandante había cumplido con efectuar ciertas devoluciones mediante compensaciones por un monto ascendente a S/ 605 484,12 faltando devolver o compensar el monto de S/ 636 424,77, lo que demuestra no haber cumplido con efectuar la totalidad de las devoluciones o compensaciones en el plazo establecido por lo que se le sanciona de acuerdo con la norma, además tuvo la oportunidad de oponerse a la imposición respecto de las devoluciones ejerciendo su derecho a la defensa.	Criterio importante sobre devoluciones

(*) Monto estimado referencial.

Elaboración: PP - OSIPTTEL

Cuadro 42. Procesos arbitrales en trámite en el 2022

N.º	Código	Exp. N.º	Materia	Demandante	Demandado	Sede arbitral	Estado
1	A-017	S-028-2019/SNA-OSCE	Ejecución de contrato	Inmobiliaria Quiñones S.A.C.	OSIPTTEL	Dirección de Arbitraje - SNA OSCE	Para audiencia
2	A-019	250-2019-CCL	Ejecución de contrato	Inmobiliaria Quiñones S.A.C.	OSIPTTEL	Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima	Laudo a favor en parte. En ejecución
3	A-020	W 31354-2019-MTPE/1/20.21 (SERVIR)	Negociación colectiva	SITRA OSIPTTEL	OSIPTTEL	Tribunal Arbitral Ad Hoc	Laudo a favor en parte. En ejecución
4	A-022	0317-2021-CCL	Contrato de concesión	Telefónica del Perú S.A.A.	Ministerio de Transportes y Comunicaciones - OSIPTTEL	Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima	En trámite
5	A-023	0316-2021-CCL	Contrato de concesión	Telefónica del Perú S.A.A.	Ministerio de Transportes y Comunicaciones - OSIPTTEL	Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima	En trámite
6	A-024	3494-348-21-PUCP	Contrato de concesión de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C.	Ministerio de Transportes y Comunicaciones (OSIPTTEL en calidad de coadyuvante del MTC)	Centro de Arbitraje de la Pontificia Universidad Católica del Perú	Para audiencia
7	A-025	0794-2019-CCL	Contrato de concesión	Telefónica del Perú S.A.A.	Ministerio de Transportes y Comunicaciones (OSIPTTEL en calidad de coadyuvante del MTC)	Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima	Con laudo
8	A-026	0609-2022-CCL	Contrato de concesión	Telefónica del Perú S.A.A.	Ministerio de Transportes y Comunicaciones - OSIPTTEL	Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima	En trámite

Elaboración: PP - OSIPTTEL

AGENDA PENDIENTE





DESAFÍOS E INICIATIVAS DE CARA A LOS PRÓXIMOS AÑOS

Después de la pandemia, las telecomunicaciones han adquirido mayor relevancia, por lo que es necesario actualizar procedimientos, así como establecer nuevas herramientas normativas que respondan a la problemática actual de los usuarios y las empresas. En esa línea, el OSIPTEL debe continuar no solo con la mejora de procesos internos, sino también resulta fundamental la lucha contra la informalidad y la implementación de proyectos que ayuden a mejorar la experiencia del usuario sin dejar de lado la continuación de su transformación digital.

HACIA ADENTRO

- ✓ **Continuación de la transformación cultural para un mejor OSIPTEL.** El desarrollo de la cultura institucional, a través de la Oficina de Recursos Humanos, es uno de los objetivos más importantes para el 2023. Con miras a ello, se implementará un plan de trabajo para desplegar el proyecto en todos los colaboradores de la entidad, con base en la definición de la cultura del OSIPTEL.
- ✓ **Desarrollo del talento humano.** Se continuará con el fortalecimiento del clima laboral y, a fin de estar mejor preparados para los retos futuros, se implementará un nuevo modelo de desarrollo del talento, que involucrará temas de capacitación, pasantías y rotaciones. Además, se desarrollarán los planes de sucesión para las posiciones de directores. Mediante este proyecto se planea un cambio importante en la gestión del capital humano.
- ✓ **Integración de procesos internos para ganar eficiencia.** El OSIPTEL planea incorporar una nueva herramienta digital que mejore la interacción entre sus diferentes direcciones. Este sistema permitirá mejorar la gestión de solicitudes entre direcciones, controlar

el tiempo y verificar el cumplimiento de tareas. Esto permitirá una mayor integración y eficiencia en la relación entre direcciones, así como dar un seguimiento oportuno a las solicitudes de cada área.

- ✓ **Avanzar con el plan de simplificación normativa.** Para contar con un marco regulatorio más estable, que propicie la inversión privada y que esta impacte positivamente en la calidad de vida de las personas, el OSIPTEL viene revisando toda su normativa y proyecta reducir, al 2023, hasta el 34 % de su stock normativo.

HACIA AFUERA

- ✓ **Erradicar el problema de la venta ambulatoria.** Un tema prioritario es lograr erradicar la comercialización de chips de telefonía móvil en la vía pública, prohibida por el OSIPTEL, debido a que vulnera los derechos de los usuarios y genera riesgos sustantivos a la seguridad ciudadana como: la extorsión y el robo de identidad para fraudes. Pese a ello, algunas empresas continúan utilizando dicho canal de venta informal, por lo que se vuelve necesario evaluar nuevas medidas para erradicarla definitivamente.
- ✓ **Fortalecer la experiencia del usuario.** Es necesario continuar mejorando la experiencia de los usuarios quienes son los principales beneficiarios de las medidas implementadas por el OSIPTEL. De este modo, resulta importante seguir reduciendo la cantidad de quejas y reclamos que se generan a lo largo del año. Continuar brindando mayor información al usuario es clave, por lo que se seguirán mejorando herramientas como Checa tu plan o Checa tu caso. Además, será fundamental identificar trámites innecesarios y priorizar la atención de reclamos con debido sustento.



- ✓ **Proveer información de cobertura estandarizada, veraz y confiable al mercado.** En materia regulatoria, el OSIPTEL implementará un nuevo proyecto que permitirá a los usuarios identificar fácilmente la cobertura de los servicios públicos de telecomunicaciones (móvil e internet fijo) que brindan las empresas operadoras. Actualmente, este proyecto normativo se encuentra en etapa decisoria y su culminación está prevista para el 2023. Los usuarios serán los principales beneficiados con información más precisa sobre la cobertura de los servicios públicos de telecomunicaciones.
- ✓ **Implementar la Fase 3 del RENTESEG.** Para fortalecer la prevención y combate contra el hurto, robo y comercio ilegal de equipos terminales móviles, se tiene previsto culminar el desarrollo e implementación de la Fase 3 del RENTESEG que implicará el uso de la Lista Blanca y Lista Negra, cuya interacción tendrá un impacto positivo en beneficio de la población. Con ello, se desincentivará el robo de celulares, pues no permitirá operar a los equipos y servicios móviles que incumplan el marco normativo vigente en las redes de los concesionarios móviles, tanto en Perú como en los países que forman parte de la Comunidad Andina de Naciones y con los que el OSIPTEL ha suscrito un convenio.

ESTADOS FINANCIEROS



ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
Al 31 de Diciembre del 2022 y 2021
(EN SOLES)


Ministerio de Economía y Finanzas
Dirección General de Contabilidad Pública
Versión 220301

Fecha : 28/02/2023
Hora : 17:54:21
Página : 1 de 1

SECTOR: 01 PRESIDENCIA CONSEJO DE MINISTROS
ENTIDAD: 019 ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

ACTIVO		2022	2021	PASIVO Y PATRIMONIO		2022	2021
ACTIVO CORRIENTE				PASIVO CORRIENTE			
Efectivo y Equivalente de Efectivo	Nota 3	51 944 376,37	22 551 790,78	Sobregiros Bancarios	Nota 16	0,00	60,00
Inversiones Financieras	Nota 4	0,00	0,00	Cuentas por Pagar a Proveedores	Nota 17	10 411 951,81	4 190 901,35
Cuentas por Cobrar (Neto)	Nota 5	433 264,82	8 750,16	Impuestos, Contribuciones y Otros	Nota 18	162 627,56	690 201,98
Otras Cuentas por Cobrar (Neto)	Nota 6	13 384 015,04	10 523 782,20	Remuneraciones y Beneficios Sociales	Nota 19	3 683 579,16	4 036 320,42
Inventarios (Neto)	Nota 7	106 995,71	64 398,76	Obligaciones Previsionales	Nota 20	0,00	0,00
Servicios y Otros Pagados por Anticipado	Nota 8	3 832 755,95	854 315,69	Operaciones de Crédito	Nota 21	0,00	0,00
Otras Cuentas del Activo	Nota 9	700 870,73	0,00	Parte Cte. Deudas a Largo Plazo	Nota 22	0,00	0,00
				Otras Cuentas del Pasivo	Nota 23	322 743,92	1 070 839,36
				Ingresos Diferidos	Nota 24	0,00	0,00
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		70 402 278,62	34 003 037,59	TOTAL PASIVO CORRIENTE		14 580 902,45	9 988 323,11
ACTIVO NO CORRIENTE				PASIVO NO CORRIENTE			
Cuentas por Cobrar a Largo Plazo	Nota 10	0,00	0,00	Deudas a Largo Plazo	Nota 25	0,00	0,00
Otras Ctas. por Cobrar a Largo Plazo	Nota 11	0,00	0,00	Cuentas por Pagar a Proveedores	Nota 26	0,00	0,00
Inversiones Financieras (Neto)	Nota 12	0,00	0,00	Beneficios Sociales y Oblig. Prev.	Nota 27	0,00	0,00
Propiedades de Inversión	Nota 13	0,00	0,00	Obligaciones Previsionales	Nota 28	0,00	0,00
Propiedad, Planta y Equipo (Neto)	Nota 14	19 564 120,79	17 729 007,37	Provisiones	Nota 29	18 884 274,24	15 750 291,46
Otras Cuentas del Activo (Neto)	Nota 15	4 648 027,41	2 170 387,08	Otras Cuentas del Pasivo	Nota 30	0,00	0,00
				Ingresos Diferidos	Nota 31	0,00	0,00
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE		24 212 148,20	19 899 394,45	TOTAL ACTIVO CORRIENTE		18 884 274,24	15 750 291,46
TOTAL ACTIVO		94 614 426,82	53 902 432,04	TOTAL PASIVO		33 465 176,69	25 738 614,57
Cuentas de Orden	Nota 37	561 652 326,89	534 574 801,23	PATRIMONIO			
				Hacienda Nacional	Nota 32	86 409 405,99	86 409 405,99
				Hacienda Nacional Adicional	Nota 34	5 029 986,02	5 029 986,02
				Resultados No Realizados	Nota 35	0,00	0,00
				Reservas	Nota 36	-30 290 141,88	-63 275 574,54
				Resultados Acumulados	Nota 30	0,00	0,00
				TOTAL PATRIMONIO		61 149 250,13	28 163 817,47
				TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		94 614 426,82	53 902 432,04
				Cuentas de Orden	Nota 37	561 652 326,89	534 574 801,23

Las Notas forma parte integrante de los Estados Financieros

 **CONTADOR GENERAL**
JORGE AUGUSTO ALAKAWA UECHI
DNI 08728263
MAT. N° 9076
01/03/2023 17:52:33

 **Por el TITULAR DE LA ENTIDAD**
SERGIO ENRIQUE
CIFUENTES CASTAÑEDA
DNI 10134272
03/03/2023 08:58:35

ESTADO DE GESTIÓN
Por los años terminados al 31 de Diciembre del 2022 y 2021
(EN SOLES)

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
Dirección General de Contabilidad Pública
Versión 220301

Fecha : 28/02/2023
Hora : 17:54:21
Página : 1 de 1

SECTOR : 01 PRESIDENCIA CONSEJO DE MINISTROS
ENTIDAD :019 ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES

EF-2

INGRESOS		2022	2021
Ingresos Tributarios Netos	Nota 38	0,00	0,00
Ingresos No Tributarios	Nota 39	1 738,40	1 803,06
Aportes por Regulación	Nota 40	103 255 231,38	76 069 136,76
Trasposos y Remesas Recibidas	Nota 41	0,00	0,00
Donaciones y Transferencias Recibidas	Nota 42	21 949 000,00	0,00
Ingresos Financieros	Nota 43	823 170,03	139 453,73
Otros Ingresos	Nota 44	5 653 311,85	4 991 462,02
		131 682 451,66	81 201 855,57
COSTOS Y GASTOS			
Costo de Ventas	Nota 45	0,00	0,00
Gastos en Bienes y Servicios	Nota 46	-33 951 066,67	-26 204 117,91
Gastos de Personal	Nota 47	-49 398 920,53	-49 834 486,19
Gastos por Pens.Prest.y Asistencia Social	Nota 48	-2 160 071,90	-2 131 358,82
Transferencias, Subsidios y Subvenciones Sociales Otorgadas	Nota 49	0,00	0,00
Donaciones y Transferencias Otorgadas	Nota 50	-1 198 046,77	-403 563,25
Trasposos y Remesas Otorgadas	Nota 51	0,00	0,00
Estimaciones y Provisiones del Ejercicio	Nota 52	-10 394 120,12	-8 988 203,41
Gastos Financieros	Nota 53	-809 098,57	-538 659,96
Otros Gastos	Nota 54	-785 694,44	-498 331,34
TOTAL COSTOS Y GASTOS		-98 697 019,00	-88 598 720,88
RESULTADO DEL EJERCICIO SUPERÁVIT (DEFICIT)		32 985 432,66	-7 396 865,31

Las Notas forma parte integrante de los Estados Financieros

 **CONTADOR GENERAL**
JORGE AUGUSTO ALAKAWA UECHI
DNI 08728263
MAT. N° 9076
01/03/2023 17:52:42

 **DIRECTOR GENERAL (e) DE ADMINISTRACION**
JHULY
LUNA OLMOS DE REÁTEGUI
DNI 21860935
01/03/2023 19:15:28

 **Por el TITULAR DE LA ENTIDAD**
SERGIO ENRIQUE
CIFUENTES CASTAÑEDA
DNI 10134272
03/03/2023 08:58:57

**DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES****AL PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES - OSIPTEL****Opinión**

Hemos auditado los estados financieros del **ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES – OSIPTEL**, que comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2022 y 2021, el estado de gestión, el estado de cambios en el patrimonio neto y el estado de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, y las notas a los estados financieros, incluido un resumen de las políticas contables significativas.

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos significativos, la situación financiera del **ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES – OSIPTEL** al 31 de diciembre de 2022 y 2021, así como su desempeño financiero y sus flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, de acuerdo con Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en el Perú aplicables a la contabilidad gubernamental.

Bases de la Opinión

Realizamos nuestras auditorías de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) aprobadas para su aplicación en el Perú por la Junta de Decanos de Colegios de Contadores Públicos del Perú de acuerdo con el Manual de Auditoría Financiera Gubernamental (MAF) emitido por la Contraloría General de la República del Perú. Nuestras responsabilidades en concordancia con esas normas se describen en la sección Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros de nuestro informe.

Somos independientes de la Entidad de conformidad con el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (Código de Ética del IESBA) junto con los requerimientos de ética que son aplicables a nuestra auditoría de los estados financieros en Perú, y hemos cumplido las demás responsabilidades de ética de conformidad con esos requerimientos y con el Código de Ética del IESBA. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Asuntos Clave de Auditoría

Los asuntos clave de la auditoría son aquellas cuestiones que, según nuestro juicio profesional, han sido de la mayor significatividad en nuestra auditoría de los estados financieros del periodo actual. Estos asuntos han sido tratados en el contexto de nuestra auditoría de los estados financieros en su conjunto y en la formación de nuestra opinión sobre éstos, y no expresamos una opinión por separado sobre dichas cuestiones. Al respecto, los asuntos clave de auditoría han sido identificadas en los rubros de las operaciones por cobrar y pagar a las empresas operadoras relacionadas con el aporte por regulación. Las transacciones derivadas y vinculadas a dichos rubros están soportadas fehacientemente, en el caso de las otras cuentas por cobrar de dudosa recuperación con las resoluciones de multa y en las otras cuentas por pagar con las notas de abono emitidas por los saldos a favor, en ambos casos en su mayoría se encuentra impugnadas. En nuestra opinión, los derechos por cobrar a las empresas operadoras relacionado con multas impagas tienen un riesgo bajo debido a que se encuentran totalmente provisionadas; sin embargo, las otras cuentas por pagar que se encuentra registradas dentro del rubro Provisiones tienen un riesgo moderado para nuestra auditoría, respecto a la medición del importe por devolver, para cubrir dicho riesgo nuestros procedimientos incluyeron: la integridad de las fuentes de información, bases de medición, y verificación de datos que se consideraron para el registro de tales operaciones.

Responsabilidad de la Administración sobre los Estados Financieros

La Administración es responsable de la preparación y presentación razonable de estos Estados Financieros, de acuerdo con Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en el Perú. Esta responsabilidad incluye: diseñar, implantar y mantener el control interno que la Administración considera pertinente para permitir la preparación y la presentación razonable de estados financieros libres de representaciones erróneas de importancia relativa, ya sea como resultado de un fraude o error; seleccionar y aplicar las políticas contables apropiadas; y realizar las estimaciones contables razonables de acuerdo con las circunstancias.

Responsabilidad del Auditor por la Auditoría de los Estados Financieros

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto estén libres de incorrecciones materiales, ya sea por fraude o error, y emitir un informe de auditoría que incluya nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto nivel de seguridad, pero no garantiza que una auditoría efectuada de conformidad con las NIA aprobadas para su aplicación en el Perú siempre detecte una incorrección material cuando esta exista. Las incorrecciones pueden surgir de fraude o error y son consideradas materiales si, individualmente o en su conjunto, podrían razonablemente influir en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros.

Como parte de una auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), aprobadas para su aplicación en Perú por la Junta de Decanos de Colegios de Contadores Públicos del Perú, ejercemos nuestro juicio profesional y mantenemos escepticismo profesional durante toda la auditoría. Además:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de incorrecciones materiales en los estados financieros, ya sea por fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría en respuesta a estos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría que sea suficiente y apropiada en ofrecer fundamento para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material que resulte de fraude es más elevado que el no detectar uno que surge de un error, puesto que el fraude puede involucrar colusión, falsificación, omisiones intencionales, declaraciones falsas o la vulneración del control interno.
- Obtuvimos un entendimiento del control interno relevante a la auditoría con el propósito de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno.
- Evaluamos la idoneidad de las políticas contables aplicadas, la razonabilidad de las estimaciones contables y las respectivas revelaciones efectuadas por la Administración.
- Concluimos sobre el adecuado uso del principio contable de empresa en marcha por parte de la Gerencia y, sobre la base de la evidencia obtenida, no se identificó alguna incertidumbre significativa relacionada a eventos o condiciones que pueden suscitar dudas significativas sobre la capacidad de la Entidad de continuar como empresa en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestra opinión se basa en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuros pueden ser causa de que la Entidad deje de ser un negocio en marcha.



- Evaluamos la presentación general, la estructura y contenido de los estados financieros, incluidas las revelaciones, y si los estados financieros representan las transacciones y eventos subyacentes de una manera que logren su presentación razonable.

Comunicamos a los encargados de la Dirección de la Entidad, entre otros aspectos, el alcance y la oportunidad de la auditoría planificada, los hallazgos significativos de auditoría, así como cualquier deficiencia significativa en el control interno que identificamos en el transcurso de nuestra auditoría.

También proporcionamos a los encargados de la Dirección de la Entidad una declaración de que hemos cumplido con los requerimientos éticos relevantes aplicables en relación con la independencia y les hemos comunicado acerca de toda relación y otros asuntos que podrían razonablemente afectar nuestra independencia y, según corresponda, las acciones tomadas para eliminar las amenazas o las salvaguardas aplicadas.


De los asuntos comunicados a los encargados de la Dirección de la Entidad, determinamos aquellos asuntos que fueron de mayor importancia en la auditoría de los estados financieros del periodo corriente y son, por consiguiente, los principales asuntos claves de auditoría. Hemos descrito estos asuntos en nuestro dictamen de auditoría salvo que las leyes y regulaciones aplicables prohíban la revelación pública sobre el asunto o cuando, en circunstancias extremadamente inusuales, determinemos que un asunto no debería ser comunicado en nuestro dictamen porque cabe razonablemente esperar que las potenciales consecuencias adversas de hacerlo podrían superar los beneficios en el interés público de tal comunicación.

Lima, Perú

08 de mayo de 2023

Refrendado por Socio Responsable:




Alberto Donajd Pinto Torpoco
Contador Público Colegiado
Matricula CPC N° 22825

(Socio)

GUTIERREZ PINTO & ASOCIADOS SOCIEDAD CIVIL



f t i y in d
www.osiptel.gob.pe