

HITOS EN LA PROMOCIÓN DE LA COMPETENCIA

APORTES DE LA REGULACIÓN EN EL SECTOR TELECOMUNICACIONES



PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO

Gonzalo Ruiz Díaz

EDICIÓN GENERAL

Lenka Zajec Yelusic

REDACCIÓN Y EDICIÓN

Cecilia Balcazar Suárez

COLABORACIÓN

Sergio Cifuentes

Luis Pacheco

Tatiana Piccini

Lenin Quiso

Claudia Barriga

Oscar Jara

Marco Vilchez

Alberto Limache

DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN

Destaco.pe

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

© 2016 OSIPTEL. Derechos Reservados

OSIPTEL Organismo Supervisor de la Inversión

Privada en Telecomunicaciones

Calle de la Prosa N°136 – San Borja

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

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú-DL N°2017-01500

Impresión

Impresión Arte Perú S.A.C.

Jr. Recuay 375-A, Breña

T: 332 3401 - raulpeliz@gmail.com

Se terminó de imprimir en enero del 2017

1a. edición - Enero 2017

HITOS EN LA PROMOCIÓN DE LA COMPETENCIA

APORTES DE LA REGULACIÓN EN EL SECTOR TELECOMUNICACIONES



ÍNDICE

Prólogo	3
I. Expansión con brechas	5
Mayor acceso, inversiones e ingresos	6
Comportamiento de los mercados	6
La agenda regulatoria	8
Objetivos y metas hacia el 2017	8
II. Un balance entre satisfacción, competencia y calidad	10
Mayor Impulso a la Competencia	10
Más cerca de los Usuarios	27
Calidad Del Servicio	36
III. Una agenda para una gestión eficiente	50

PRÓLOGO

La regulación en el sector de telecomunicaciones

OSIPTEL: destrabando barreras

Entre el 2012 y el 2015, la inversión en el sector de telecomunicaciones ha alcanzado niveles sin precedentes. Así, en ese período, la inversión total en el sector sumó US\$ 4,553 millones, lo que representa un promedio de inversión anual 63% superior al registrado entre el 2005 y el 2011, siendo uno de los sectores más dinámicos el de telefonía móvil. Lo más interesante es que esta inversión ha provenido no solo de empresas que ya tenían presencia en el mercado, sino de empresas entrantes, como resultado de las reformas regulatorias implementadas en favor de la competencia.

Las medidas adoptadas por el OSIPTEL en favor de la competencia se han centrado principalmente en tres aspectos: la reducción de barreras a la libertad de elección de los usuarios, la reducción de barreras estratégicas a la entrada de nuevos operadores y a una mejor información a los usuarios.

En el primer punto, las medidas regulatorias atacaron los costos que enfrentaban los usuarios

para el cambio de operador. Así, se relanzó la portabilidad móvil y fija, a través de procedimientos rápidos y expeditivos, lo que ha permitido pasar de 5,000 portaciones a más de 200,000 portaciones al mes.

También se aprobó la eliminación del bloqueo de celulares ('sim lock') que impedía a los usuarios utilizar su propio equipo en la red de cualquier operador. Esto ha permitido duplicar la cantidad de equipos comercializados a través de importadores independientes (distintos a las operadoras) y reducir los precios de los celulares. Asimismo, gracias al desbloqueo, nuevos modelos de negocio (como los operadores móviles virtuales) han logrado ingresar al mercado vendiendo líneas que pueden activarse en equipos móviles desbloqueados.

En cuanto a las barreras estratégicas, en el 2015 se redujeron en más de 60% los cargos de terminación móvil, posibilitando un abaratamiento de las llamadas "entre redes distintas" de telefonía.

El resultado: en un año la proporción de llamadas off-net se ha duplicado, junto con un proceso de reducción en las tarifas, todo ello en beneficio de los consumidores y la competencia.

Finalmente, el OSIPTEL no se ha limitado a establecer medidas regulatorias que destraban las barreras a la competencia, también ha diseñado mecanismos que buscan fortalecer la capacidad de decisión del usuario. Así, se han lanzado herramientas informativas como Comparatel (comparador de tarifas), TeVeo (aplicativo colaborativo que permite medir nivel de señal), Señal OSIPTEL (aplicativo sobre cobertura), entre otros.

La implementación de estas medidas, junto con otras, ha permitido que la participación de las empresas entrantes en el mercado móvil –en el 2012 llegaba apenas al 5%– hoy supere el 20%.

El presente libro pretende documentar los cambios registrados durante los últimos años en el sector de telecomunicaciones, a la luz de las medidas regulatorias implementadas por el OSIPTEL, de las transformaciones tecnológicas que se vienen suscitando en el sector y el ingreso al mercado de nuevos actores.

En una primera sección, a manera de antecedentes se presenta un resumen del panorama del sector y su estructura al 2012. En una segunda se hace una síntesis de las medidas regulatorias adoptadas por OSIPTEL dirigidas a promover la competencia en el sector y a mejorar los niveles de satisfacción del usuario. Finalmente, una ter-

cera y última sección presenta lo que a nuestro juicio constituyen los principales retos que enfrenta el sector en los próximos años.

Al igual que entidades públicas reconocidas por su oferta de información procesada, el OSIPTEL pone a disposición de la ciudadanía indicadores relevantes del sector y de las diversas empresas. Con ello promueve un mayor acercamiento de los usuarios y un mejor seguimiento del desempeño de un sector que es cada vez más relevante en el desarrollo nacional y en la calidad de vida de las personas. Esta publicación constituye parte de este esfuerzo.

La competencia avanza en el sector telecomunicaciones. Un reto importante en el futuro para el país será consolidar este modelo promotor de competencia. No retrocedamos sobre lo avanzado.

Gonzalo Ruiz Díaz
Presidente del OSIPTEL

Adaptado del artículo publicado en la página editorial del diario El Comercio del miércoles 7 de diciembre de 2016.



I. Expansión con brechas

El sector y la regulación a mediados del 2012

El desarrollo del sector de las telecomunicaciones durante los últimos años ha estado marcado por sucesivas etapas, las cuales han señalado la agenda de políticas públicas y de la regulación.

Así, una primera etapa estuvo caracterizada por la existencia de un monopolio estatal en el servicio de telefonía fija. Producto de las reformas implementadas en el sector, durante un segundo período, se generó un cambio en la tenencia del servicio por la presencia de una sola empresa privada, en un mercado como el de telefonía fija, que aún entonces era considerado un monopolio natural (telefonía fija). Este período coincide con el inicio de funciones del OSIPTEL en 1994, cuya labor se concentró principalmente en el diseño regulatorio y en la supervisión del contrato de concesión de la empresa dominante.

En una tercera etapa, en la cual se dispuso la apertura de los mercados, la labor del OSIPTEL se centró fundamentalmente en el diseño de mecanismos que promovieran de manera eficiente dicha apertura en los segmentos de telefonía de larga distancia, así como en nuevos mercados, con la aparición de nuevos servicios y la entrada de nuevos jugadores.

Finalmente, en una tercera etapa, que aún se sigue desarrollando, hay un crecimiento importante del sector, producto de la innovación y la aceleración del proceso de convergencia tecnológica. Uno de los sectores más dinámicos en este contexto es el de telefonía móvil, que sigue creciendo a tasas exponenciales durante la última década.

En efecto, hasta mediados de 2012, el sector de telecomunicaciones se expandió de manera importante, evidenciándose este proceso en el aumento en cobertura, el número de usuarios, de empresas competidoras, y en el crecimiento de la inversión en la industria.

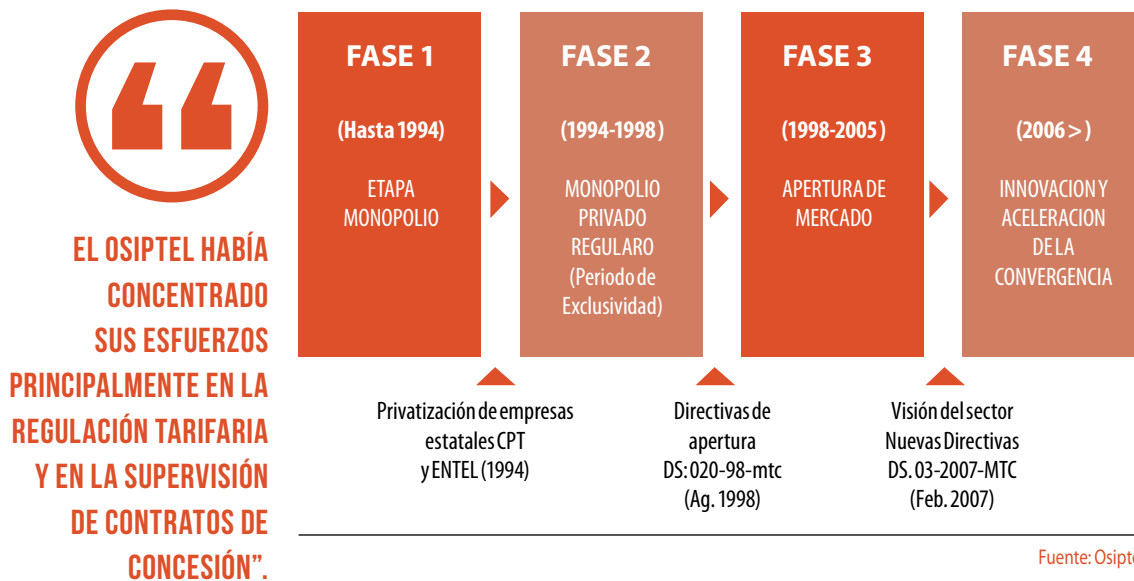


**UNO DE LOS SECTORES
MÁS DINÁMICOS EN
ESTE CONTEXTO ES EL
DE TELEFONÍA MÓVIL,
QUE SIGUE CRECIENDO A
TASAS EXPONENCIALES
DURANTE LA
ÚLTIMA DÉCADA”.**

A pesar de este crecimiento aún existían problemas de distribución y persistía una brecha en el acceso. Por ello, el OSIPTEL se orientó a consolidar su diseño de políticas en la búsqueda de un balance entre dos objetivos:

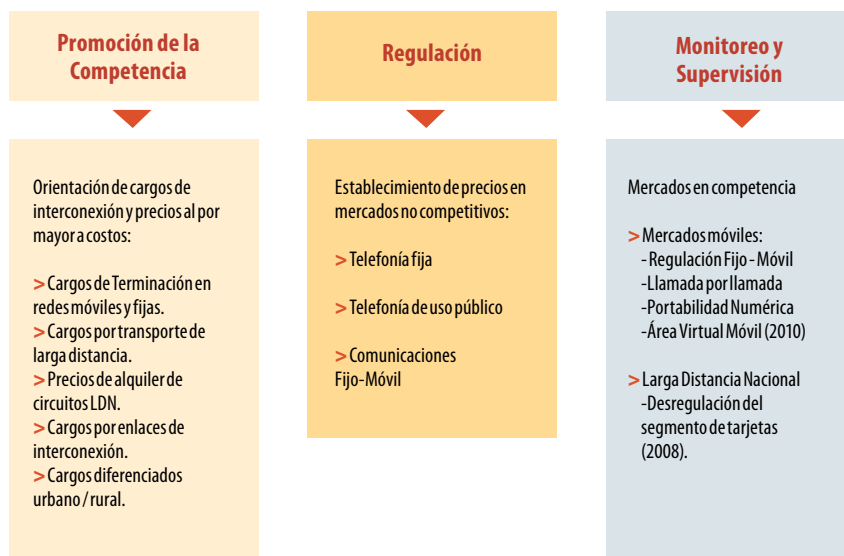
- Promover la inversión en redes e infraestructura para aumentar cobertura y acceso.
- Fomentar la competencia y eficiencia asignativa (fijar precios orientados a costos).

ETAPAS EN LA EXPERIENCIA PERUANA EN LA REGULACIÓN DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES



El OSIPTEL había concentrado sus esfuerzos principalmente en la regulación tarifaria y en la supervisión de contratos de concesión. Su presencia en el país había crecido de manera importante, logrando tener presencia en todo el ámbito nacional. Es evidente de que el logro de mayores niveles de satisfacción y acceso por parte de los usuarios a las telecomunicaciones constituye uno de los objetivos más importantes para el regulador y para el Estado; sin embargo, menos difundida fue su labor en la defensa de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y en el fomento de la competencia en el mercado.

PRINCIPALES MEDIDAS ADOPTADAS POR EL OSIPTEL ENTRE EL 2007 Y EL 2012



Fuente: Osipitel

Mayor acceso, inversiones e ingresos

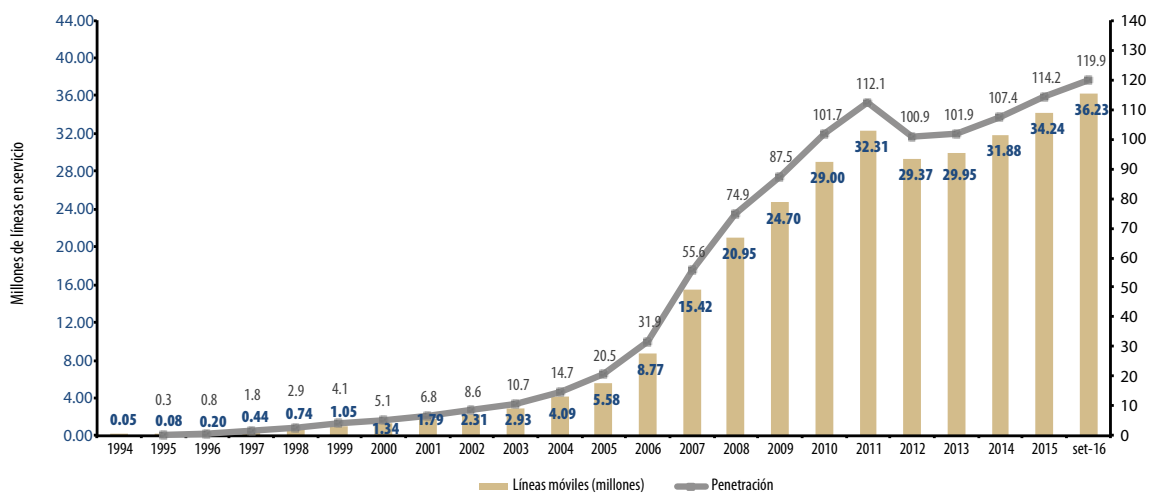
A mediados del 2012, el sector de telecomunicaciones experimentaba una considerable expansión en el acceso a los servicios públicos de telefonía. Según encuestas realizadas por el organismo regulador a abril de 2012, 91.5% de hogares contaba con más de un servicio de telefonía a nivel nacional y 99.6% de hogares, con acceso a más de un servicio de telefonía en Lima Metropolitana. Destacaba el nivel de acceso al servicio de telefonía móvil, pues en zonas rurales, 68.5% de los hogares con servicios de telecomunicaciones lo hacía exclusivamente a través de una línea móvil. A ello se sumaba el fuerte aumento en el nivel de inversiones por parte de las empresas operadoras, con niveles de US\$ 615 millones y US\$ 874 millones en el 2007 y 2011, respectivamente. Del total invertido, 56% correspondía a inversiones en redes móviles. Asimismo, la participación del sector de telecomunicaciones en la economía experimentaba un importante incremento: las ventas del sector habían pasado de 2.1% del PBI en 2005 al 3.65% en 2011. ¹

¹ Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL. Diagnóstico y Agenda Pendiente del OSIPTEL, setiembre de 2012.

Comportamiento de los mercados

En el mercado de telefonía móvil existían más de 33 millones de líneas en marzo de 2012, lo que equivalía a un crecimiento de 115% respecto del 2007 y se correspondía con una densidad de 114.9 líneas por cada 100 habitantes.

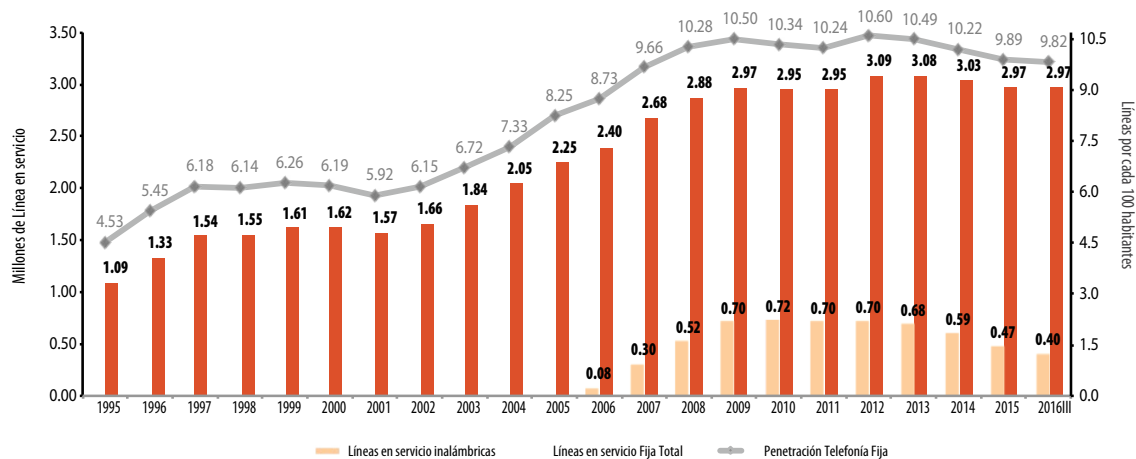
LÍNEAS MÓVILES Y DE DENSIDAD A NIVEL NACIONAL



Fuente: Osiptel

En la telefonía fija, 2.99 millones de líneas fijas se habían alcanzado a marzo de 2012, lo que representaba un crecimiento del 11.6% respecto del 2007.

LÍNEAS FIJAS Y DENSIDAD A NIVEL NACIONAL



Fuente: Osiptel

El mercado de Internet fijo crecía también de manera vertiginosa. Los 1.27 millones de suscriptores registrados a marzo de 2012 significaban un crecimiento de más de 100% con respecto al 2007. En la televisión de paga, por su parte, contaba con 1.24 millones de suscriptores, un crecimiento de 52.5% respecto del 2007.

Este comportamiento de los mercados estuvo acompañado de una mayor gama de servicios e innovación que se expresaba en servicios empaquetados (dúos y tríos) desde julio de 2007; la provisión de servicios de TV paga satelital por las principales empresas operadoras, desde marzo de 2009; crecimiento del servicio de telefonía fija inalámbrica, desde mayo de 2009; TV de paga transmitida en señal digital desde el 2009; Internet móvil para teléfonos móviles, vía módem USB (con velocidad de hasta 3 Mbps o 5 Mbps, según el dispositivo), desde junio de 2009; Internet de alta velocidad vía cable modem desde junio de 2010; y servicios innovadores como Netflix, banca móvil, etc., desde el 2011.

La agenda regulatoria

Si bien en los años previos al 2012 se observó un crecimiento en todos los segmentos de la industria, era necesario aún mejorar algunos aspectos tales como la alta concentración en el mercado; la desigualdad geográfica en la expansión de los servicios públicos de telecomunicaciones; el limitado despliegue de redes de acceso fijas; ausencia de redes de transporte (red dorsal) en la mayor parte de la sierra y selva; los niveles de calidad del servicio; restricciones por el lado de la demanda (nivel de ingresos); y las barreras al despliegue de redes (gobiernos locales).

Frente a esta problemática, la convergencia tecnológica creaba un nuevo contexto. La convergencia es el continuo desarrollo y provisión de servicios de voz, video y datos, ya sea individual o conjuntamente sobre redes basadas en IP (Internet Protocol), usando una variedad de dispositivos fijos y móviles. La convergencia significaba nuevas oportunidades para que los mercados en desarrollo y emergentes pudieran cerrar rápidamente la brecha digital.

A partir de julio de 2012, la nueva gestión del OSIPTEL asumió el firme compromiso de contribuir a mejorar la satisfacción de los usuarios en los servicios de telecomunicaciones. Sin duda, una herramienta fundamental para ello sería la promoción de la competencia, pues en la medida que los usuarios tengan mayores alternativas de elección, menor será la posibilidad de que sus derechos se vean vulnerados. Es por eso que la generación de competencia junto con la provisión de mayor información a los usuarios de sus derechos y la solución a sus reclamos, contribuirían a construir un mercado con usuarios más fuertes y empoderados, sobre todo conscientes de sus derechos.

Objetivos y metas hacia el 2017

Teniendo como antecedente el plan estratégico vigente para el periodo 2011-2014, el OSIPTEL plasmó su diagnóstico y las acciones que empezó a ejecutar en el primer año de la nueva gestión, en la revisión y actualización del marco estratégico y su horizonte de acción a mediano plazo, con el fin de reflejar el accionar institucional en beneficio del ciudadano y cumplir eficientemente con las funciones encargadas de acuerdo con su mandato legal.

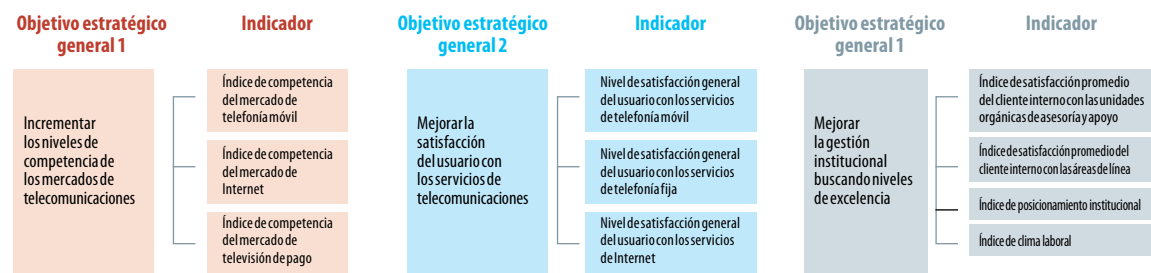
En 2014 concluyó su proceso de planeamiento estratégico que condujo a obtener el Plan Estratégico Institucional 2014-2017. En él se establece que, para poder lograr su misión y su visión, el OSIPTEL tendría como pilar central la satisfacción de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones (pilar 2), a partir del fomento efectivo de la competencia de las empresas operadoras (pilar 1) y el fortalecimiento

interno de la institución en cuanto a recursos, capacidades y procesos, en busca de la excelencia en la gestión (pilar 3).



Al cierre del 2016, los indicadores de cumplimiento de sus objetivos estratégicos evolucionaron satisfactoriamente.

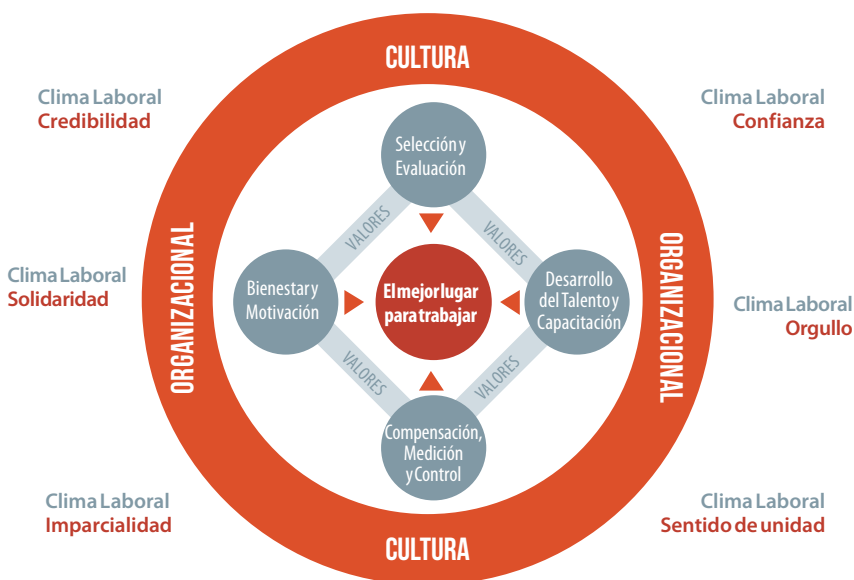
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL OSIPTEL 2014-2017



Fuente: Osiptel

Como parte de su objetivo estratégico 3, el OSIPTEL introdujo mejoras en su modelo de gestión hasta evaluarlo bajo el Modelo de Excelencia en la Gestión del Perú (MEG), que se inició en el 2013 con una serie de actividades previas, como la capacitación, interiorización y sensibilización a los colaboradores en todos los niveles; elaboración, adecuación, implementación y mejora de documentos de gestión.

MODELO DE EXCELENCIA EN LA GESTIÓN DEL PERÚ (MEG)



Fuente: Osiptel

El MEG evaluó en el OSIPTEL aspectos tales como liderazgo; planeamiento estratégico; orientación hacia el cliente; orientación hacia el personal; enfoque en las operaciones; medición, análisis y gestión del conocimiento; así como sus respectivos resultados; contando para ello con la participación y entusiasmo de todos los colaboradores y el liderazgo de sus directivos.

II. Un balance entre satisfacción, competencia y calidad

Hitos en la agenda regulatoria 2012-2016

MAYOR IMPULSO A LA COMPETENCIA

Libertad de elección a través de la portabilidad numérica

La Ley N° 29956 estableció el derecho de portabilidad numérica en los servicios de telefonía fija. Luego, el OSIPTEL y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) quedaron encargados de su implementación, de acuerdo con sus competencias.

Este mecanismo es importante pues:

- Genera mayor dinámica competitiva entre empresas operadoras: por nuevos usuarios y por mantener los propios.
- Reduce los costos de cambio a los usuarios.
- Promueve el ingreso al mercado de nuevas empresas operadoras.

En diciembre de 2013, el OSIPTEL emitió el Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija. Este introdujo modificaciones y ampliaciones al reglamento aprobado el año 2008 –y modificado el 2009– para los servicios móviles, y tuvo como objetivo mejorar el procedimiento que ya se venía aplicando, e incorporar las modificaciones necesarias para que pudiera ser aplicable al servicio de telefonía fija.

En particular, las modificaciones introducidas se orientaron a (i) ampliar el alcance del procedimiento al servicio de telefonía fija, (ii) incentivar la demanda por portaciones numéricas fijas y móviles, (iii) mejorar los procedimientos administrativos que se estaban aplicando, iv) reducir los tiempos y agilizar los trámites para la portación de los servicios, y v) reducir los costos por portación para las empresas. El análisis realizado partió de constatar que, si bien el mecanismo de portabilidad se inició en el 2010 con una cantidad alta de solicitudes de portabilidad y líneas efectivamente portadas, durante los años posteriores la dinámica fue disminuyendo. Desagregando por modalidad de contratación del abonado que solicita la portabilidad en el concesionario cedente, se observó la mayor importancia relativa de las líneas portadas de abonados pospago respecto de los abonados prepago, llegando a un número promedio de 5000 portaciones mensuales

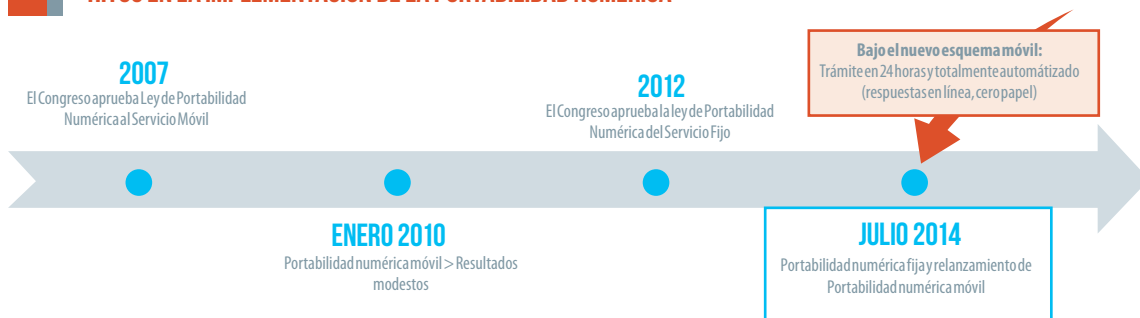


DESDE EL 16 DE JULIO DE 2014, LOS USUARIOS DE TELEFONÍA MÓVIL QUE DESEABAN CAMBIAR DE OPERADOR MANTENIENDO EL MISMO NÚMERO PUDIERON HACERLO EN SOLO 24 HORAS, EN VEZ DE SIETE DÍAS, ADEMÁS DE DETERMINAR LA GRATUIDAD PARA LOS TRÁMITES DE DICHA SOLICITUD.

De la mano con las regulaciones introducidas para que la portabilidad numérica en telefonía móvil pudiera materializarse en solo 24 horas, además de determinar la gratuidad para los trámites de dicha solicitud, el OSIPTEL realizó modificaciones al marco normativo para eliminar las barreras que pudieran presentarse al abonado para ejercer el derecho a la portabilidad. El denominado desbloqueo fue así una medida formulada por el OSIPTEL en el 2014, así como el establecimiento de topes a las penalidades por terminación de los contratos. Asimismo, se volvió a licitar el contrato del administrador de la Base de Datos de Portabilidad, obteniéndose costos por operación significativamente menores que los vigentes previamente. Gracias a estas medidas, solo entre julio y diciembre del año, el número de líneas portadas se incrementó en 500%. A ello se sumó la entrada en vigencia de la portabilidad fija que también dinamizó el mercado.

En la actualidad existe un consenso internacional respecto de los beneficios de la portabilidad, hecho que ha llevado a la mayoría de países a introducir en sus respectivas legislaciones sectoriales la previsión de su implementación como un mecanismo para promover y consolidar la competencia en la prestación de los diversos servicios. De la mano con las regulaciones introducidas por el OSIPTEL a fines del 2013, desde el 16 de julio de 2014, los usuarios de telefonía móvil que deseaban cambiar de operador manteniendo el mismo número pudieron hacerlo en solo 24 horas, en vez de siete días, además de determinar la gratuidad para los trámites de dicha solicitud.

HITOS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PORTABILIDAD NUMÉRICA



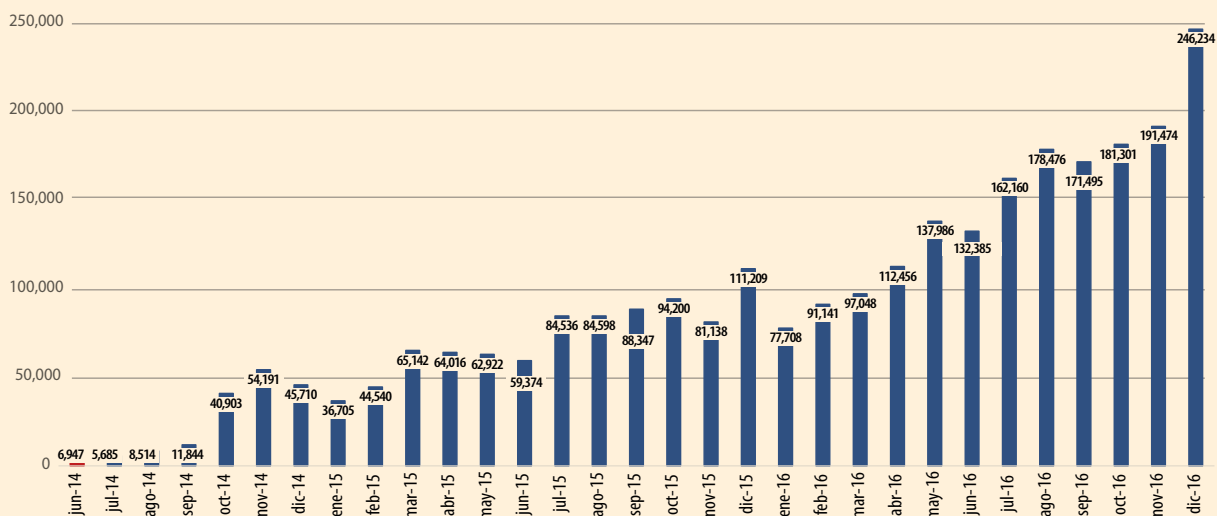
Fuente: Osiptel

En 2015, el OSIPTEL realizó un nuevo conjunto de modificaciones sobre los siguientes aspectos:

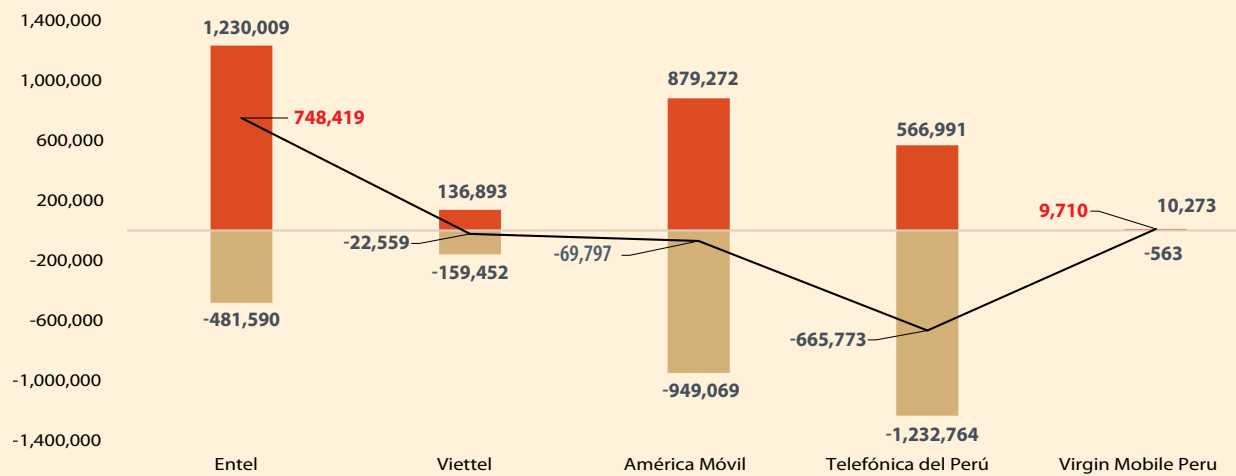
- El concesionario cedente debe entregar al abonado que se lo requiera, mediante un documento físico o electrónico (a elección del abonado); las condiciones económicas y/o el importe a ser pagado por el abonado en caso este se decida por una resolución anticipada de su contrato de prestación de servicio o de adquisición o financiamiento del equipo terminal.
- El concesionario receptor puede recibir la solicitud de portabilidad de manera previa a la verificación de la existencia de facilidades técnicas en su red, aunque siempre dejando constancia expresa en la solicitud de que esta será tramitada solo si posteriormente determina que existen las referidas facilidades.
- Los concesionarios receptores que hayan implementado el mecanismo telefónico para la contratación de sus servicios ponen también a disposición de los abonados el referido medio como mecanismo para la presentación de sus solicitudes de portabilidad.
- Se consideró relevante especificar que son los propios operadores quienes definen los criterios para acceder a las promociones por portabilidad, separando el derecho de un abonado a portar su número telefónico de su perfil para acceder a una oferta comercial específica.
- Se creó un Registro de Problemas de Portabilidad Numérica que se ciñe a formatos predeterminados, de modo que se uniformicen los campos mínimos de la información a ser intercambiada, en plazos máximos de atención del incidente reportado (tres horas), y que se guarde registros actualizados de los casos, con personal designado para el canal de coordinación, entre otras medidas

PORTABILIDAD NUMÉRICA MÓVIL

CANTIDAD MENSUAL DE LÍNEAS MÓVILES PORTADAS



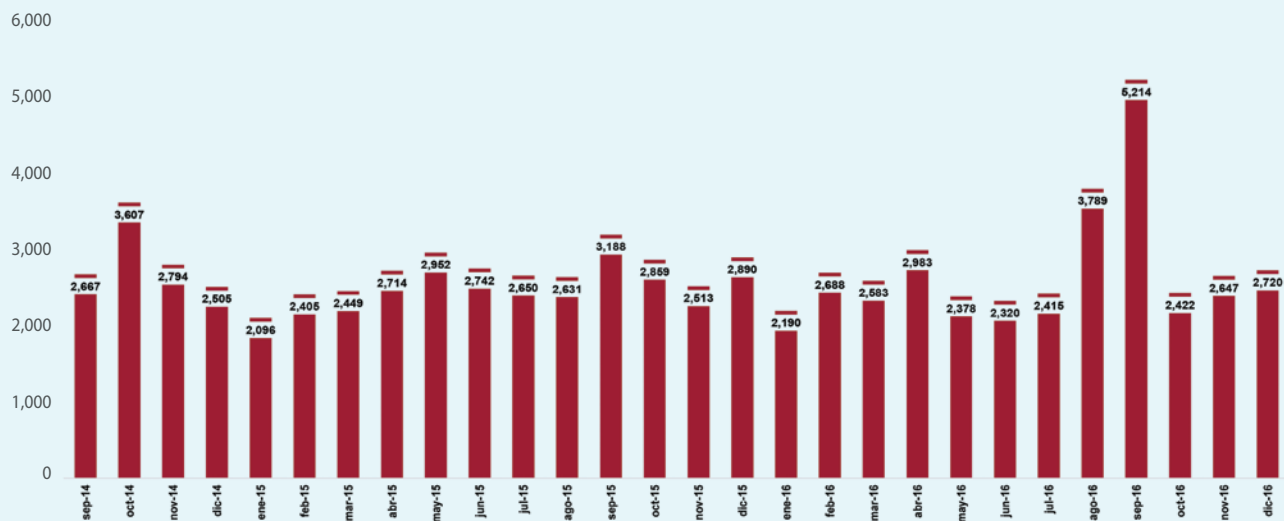
POSICIÓN NETA DE LÍNEAS MÓVILES - PORTADAS



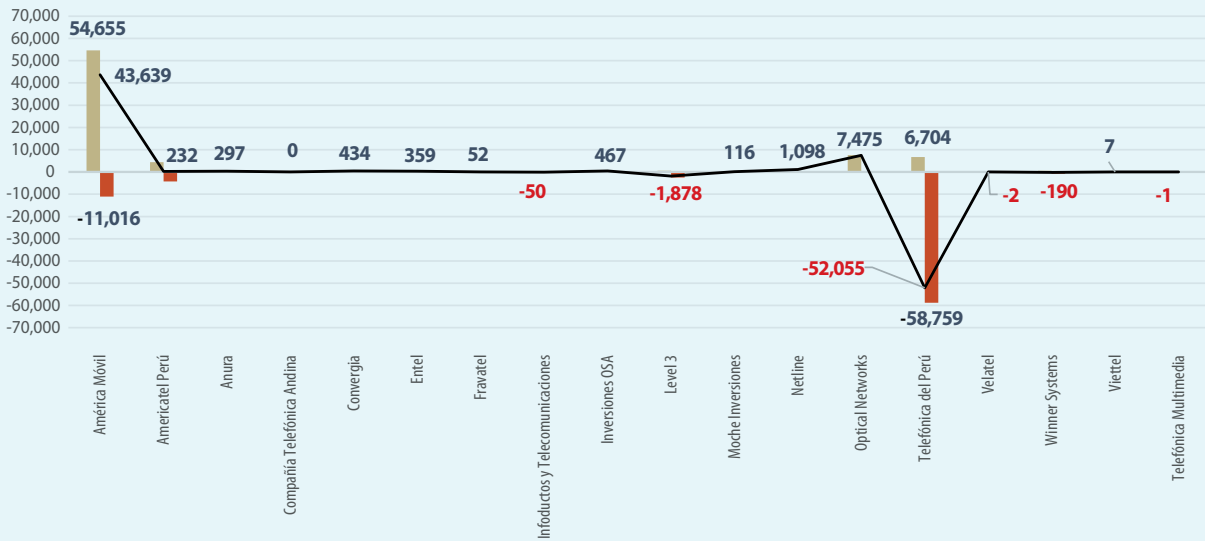
Fuente: Osiptel

PORTABILIDAD NUMÉRICA FIJA

CANTIDAD MENSUAL DE LÍNEAS FIJAS PORTADAS



POSICIÓN NETA DE LÍNEAS FIJAS PORTADAS



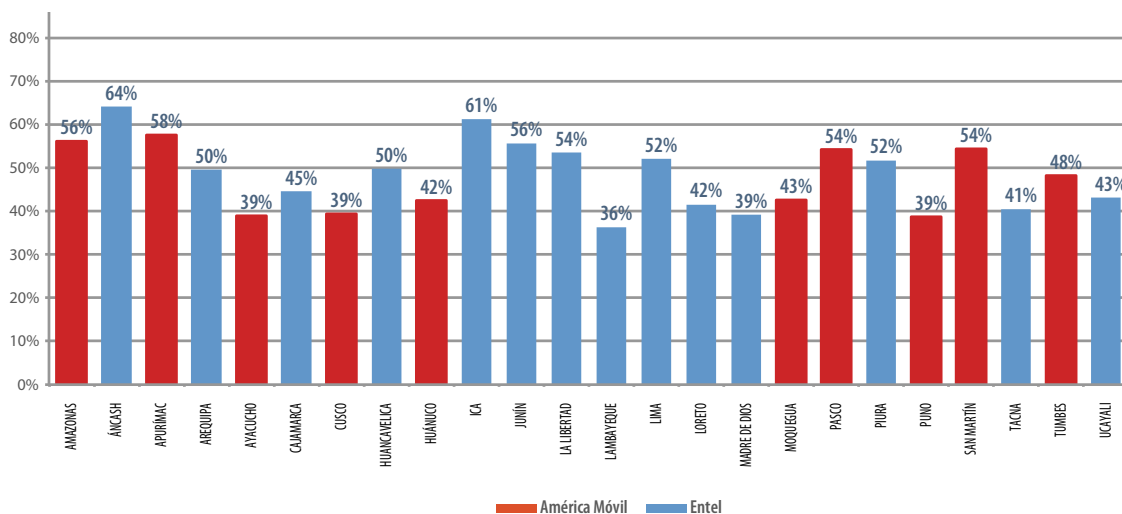
Fuente: Osiptel

- Se complementó la regulación vigente en materia de reclamos de abonados, aclarando las medidas que debe ejecutar el concesionario receptor y/o el concesionario cedente, según sea el caso, cuando el reclamo presentado por el abonado es declarado fundado.
- Se planteó la incorporación de mecanismos de difusión de la portabilidad adicionales, como son (i) información mediante redes sociales, (ii) información con mensajes cortos de texto, (iii) información a ser incluida en los recibos telefónicos, e (iv) información a través de locuciones.

La portabilidad numérica móvil se ha incrementado sostenidamente desde su relanzamiento en julio de 2014 y ha promovido el ingreso de nuevas empresas. A nivel agregado, Entel tiene el mayor porcentaje de líneas móviles portadas en 14 regiones y América Móvil (Claro) en 10 regiones y América Móvil (Claro) en 10 regiones.

PORTABILIDAD ACUMULADA POR REGIÓN

EMPRESAS QUE OBTUVIERON RESULTADO POSITIVO CON EL MECANISMO DE LA PORTABILIDAD



Fuente: Osiptel

Operadores móviles virtuales y con red

En octubre de 2015, el OSIPTEL publicó en el diario oficial El Peruano el proyecto de reglamento que contempla las condiciones que deberán cumplir los operadores móviles virtuales (OMV) y los operadores móviles con red (OMR) para tener acceso a las redes.

La propuesta determina que ambas partes (el operador móvil virtual y el operador de la red) definirán relaciones de acceso que incluirán acuerdos y reglas de interconexión necesarios para las operaciones de los OMV. También deberán acordar los elementos de red y demás facilidades que los OMR deberán ofrecer para garantizar la operatividad de los OMV, y fijar las condiciones económicas para permitir el acceso.

Los OMV brindarán similares servicios a los que ofrecen actualmente las empresas operadoras de telefonía móvil, tal cual ocurre en países como Argentina, Chile y Colombia. Estas nuevas empresas podrían diseñar planes de telefonía e Internet para segmentos específicos del mercado, entre otros.

Así, en agosto de 2016 entró en operaciones la primera OMV, Virgin Mobile, constituyéndose el quinto operador móvil del mercado peruano.

Internet: más servicios y cobertura al mismo precio

Con la adjudicación de las bandas de AWS (1.7-2.1 MHz) durante el 2014 y de la banda de 700 MHz en mayo de 2016, el Perú inició una nueva era en la provisión de servicios de Internet móvil de alta velocidad. Ello se fue reflejando en las comparaciones a nivel regional, en las cuales, según Open Signal, en agosto de 2016, el Perú aparecía como el segundo país con mayores velocidades de Internet móvil.

El despliegue de las tecnologías Long Term Evolution (LTE), comercialmente conocidas como 4G, a lo largo del país ha sido creciente en los últimos años. A setiembre de 2016 se contaba con 1,813 centros poblados con cobertura LTE y se espera que, con el desarrollo de los proyectos asociados a la Banda de 700 MHz y la red dorsal de fibra óptica, las zonas rurales comiencen también a beneficiarse con internet de alta velocidad.

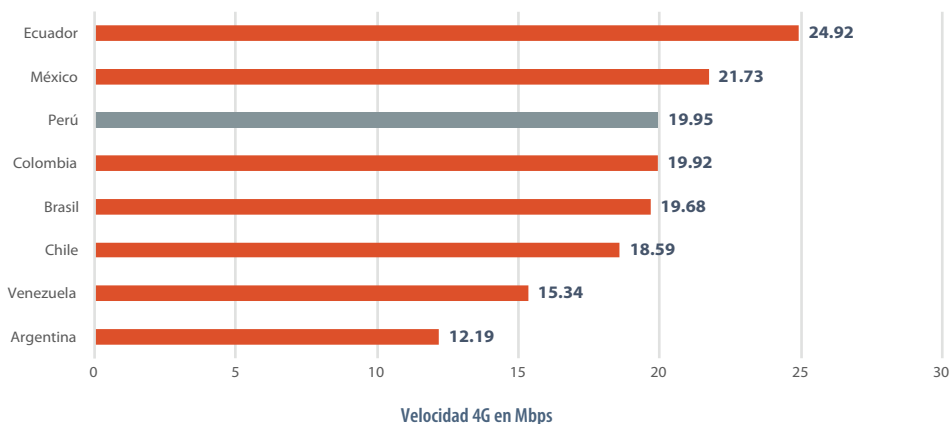
La competencia en el mercado de Internet sin duda ha sido el gran catalizador. Las cifras de portabilidad y de concentración de mercado, muestran que la competencia sigue siendo intensa en el mercado móvil. En una primera etapa, el principal argumento competitivo empleado por las empresas ha incidido en los precios. En

una segunda fase, y de manera complementaria, se fue observando que la creciente competencia se ha traducido en mejores ofertas en términos de calidad, pues se han dinamizado las ofertas por parte de las empresas, en las que se pone a disposición del público mayores velocidades de Internet y capacidades de descarga a precios similares. Es decir, más servicios al mismo precio.

En una tercera fase, un atributo que será clave como variable competitiva será sin duda la cobertura en internet de alta velocidad. Ello implicará, entre otros aspectos, continuar con los esfuerzos para reducir las barreras existentes para el despliegue de infraestructura y con el desarrollo de las redes regionales de fibra óptica en el interior del país. En este caso, al igual que en las otras fases, el beneficiado será el usuario; pero ahora particularmente serán los que están ubicados en las zonas rurales y más alejadas.

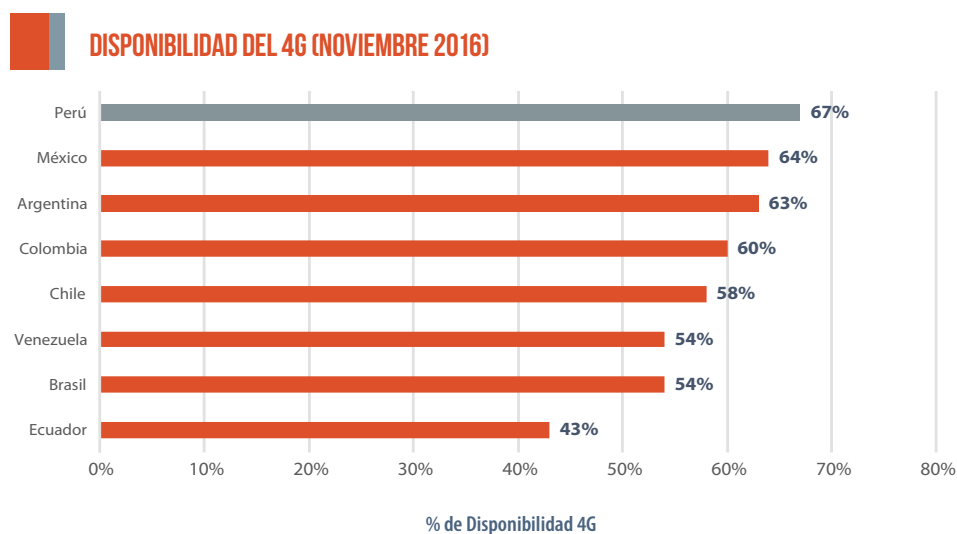
En lo que respecta al desempeño en velocidad de las redes LTE en el país, según el reporte de Open Signal a noviembre de 2016, el Perú ocupaba el tercer lugar a nivel de los países latinoamericanos, con una velocidad promedio de descarga de todas las redes LTE operando en el país, de 19.95 Mbps.

VELOCIDAD DE 4G (NOVIEMBRE 2016)



Fuente: Open Signal. Elaboración: OSIPTEL

Del mismo modo, Open Signal también brinda información sobre la disponibilidad de las redes LTE en los países, la cual es una métrica que captura la posibilidad, durante un periodo de tiempo, que tienen los usuarios de acceder a una red LTE, en lugar de otras redes de prestaciones inferiores, a saber, 3G, 3.5G, etc. Sobre dicha métrica, el reporte de Open Signal a noviembre de 2016 mostraba que Perú ocupaba el primer lugar a nivel de los países latinoamericanos.



Fuente: Open Signal. Elaboración: OSIPTEL

Reducción en los cargos de interconexión móviles

El cargo de terminación de llamada en la red móvil es el precio que las empresas operadoras deben pagar a las empresas de telefonía móvil, cuando los usuarios de las primeras hacen llamadas a los teléfonos móviles de las segundas.

La determinación de cargos diferenciados responde a objetivos tales como el de promover el desarrollo del servicio telefónico en áreas rurales y lugares de preferente interés social, incentivar el acrecentamiento de las comunicaciones (entrantes y salientes) en dichas áreas, y el beneficio directo a los usuarios de dichas áreas con menores tarifas. Ello contribuirá a la mayor inclusión socioeconómica de los pobladores de las áreas rurales y lugares de preferente interés social, reduciendo la disparidad existente entre dichas áreas y las áreas urbanas, en cuanto al acceso a servicios públicos de telecomunicaciones; a la vez que se asegure la sostenibilidad, continuidad y expansión de los servicios a nivel nacional.

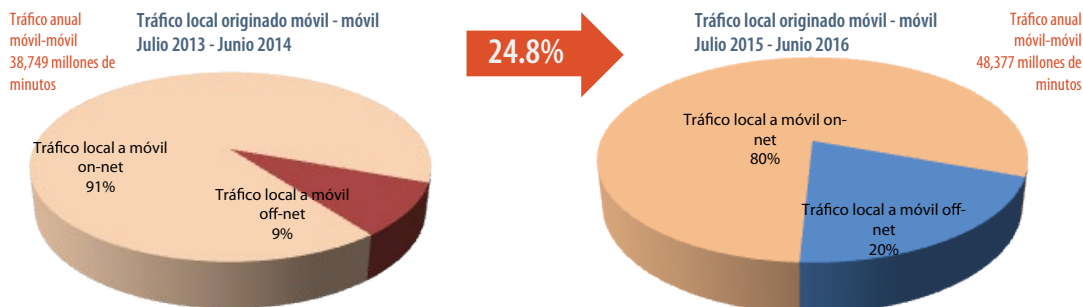
En el 2015 se produjo una reducción de cargos de interconexión móviles se estableció una reducción gradual en tres tramos, hasta diciembre de 2017 de los cargos de interconexión móviles permitiendo el abaratamiento del costo de las llamadas (off net) a todo operador y la competencia de los operadores de redes de menor tamaño.

Este esquema de cargos de terminación móvil implicó una reducción de entre 46% y 63% en los valores vigentes a esa fecha de telefonía móvil. Con ello se reafirmó en la idoneidad del diseño de política regulatoria propuesto –una estructura de cargos no recíprocos y de un esquema de gradualidad para las redes con menor participación de mercado–, por lo que el Consejo Directivo decidió mantenerlo en el mediano plazo. Se tiene prevista una nueva revisión en enero de 2018.

Con este nuevo esquema se espera que los operadores con menor participación en el mercado cuenten con los incentivos adecuados para desarrollar, al final del período de gradualidad, mayores niveles de intensidad competitiva y con ello a mejoras sustanciales en la oferta de servicios a los usuarios finales de telefonía móvil.

De otro lado, las menores tarifas y ofertas lanzadas por operadores llevaron a un incremento del tráfico total y del tráfico de llamadas de un operador a otro (off-net). Así la proporción del tráfico off net entre el periodo julio 2013-julio 2014 y julio 2015-junio 2016, se duplicó pasando de un 9% a 20%.

TRÁFICO ON-NET VS. TRÁFICO OFF-NET



Fuente: Osiptel

Transferencia de eficiencias a los usuarios

De acuerdo con el marco normativo vigente, en el Perú existen tarifas reguladas y tarifas supervisadas, las mismas que se ajustan trimestralmente en función a un factor de productividad fijado cada tres años y a la inflación del período.

El factor de productividad constituye el elemento central de la regulación de las tarifas de telefonía fija de Telefónica del Perú. De acuerdo con los contratos de concesión, el OSIPTEL debe fijar el factor de productividad cada tres años, por lo que le correspondió establecer dicho factor para el periodo setiembre de 2013 – agosto de 2016.

El factor de productividad para el período 2013-2016 se calculó como la suma de: i) la diferencia entre la tasa de crecimiento de la productividad de la empresa concesionaria y la tasa de crecimiento de la productividad de la economía, y ii) la diferencia entre la tasa de crecimiento de los precios de los insumos de la economía y la tasa de crecimiento de los precios de los insumos de la empresa.

Esta revisión del factor de productividad para los servicios de telefonía fija en el 2013 lo fijó en 6.1% anual, lo que permitiría no solo menores tarifas para los usuarios de estos servicios, sino la posibilidad de que usuarios de zonas urbanas que aún no tenían teléfono puedan acceder a los mismos, gracias a un mecanismo de incentivos introducido por el OSIPTEL para canjear porcentajes de reducción a cambio de una mayor inversión en zonas desatendidas.

Cabe indicar que, esta regulación beneficia a aproximadamente dos millones de hogares del país y se aplica a la Canasta C (servicios de instalación de conexiones nuevas de telefonía fija), la Canasta D (rentas mensuales y llamadas telefónicas locales) y la Canasta E (llamadas telefónicas de larga distancia nacional e internacional).

Posteriormente, en julio de 2016 se realizó una segunda revisión del factor de productividad que estará vigente a partir del 1 de setiembre de 2016 y hasta agosto de 2019. Producto de la evaluación realizada por el OSIPTEL, y en concordancia con los Principios Metodológicos Generales, los resultados mostrarían un factor de productividad de -3.40%, cuyo valor absoluto es cercano a los niveles de la inflación de los últimos años. En ese sentido, su aplicación podría generar situaciones de incertidumbre para los abonados y la empresa regulada, toda vez que las tarifas se sujetarían a variaciones constantes de precios que, en promedio, serían iguales o muy cercanas a cero.

Ante este escenario, el OSIPTEL consideró pertinente establecer un factor de productividad igual a la inflación, de modo que las variaciones de precios sean nulas en términos nominales. Este enfoque de bandas mitiga la incertidumbre asociada

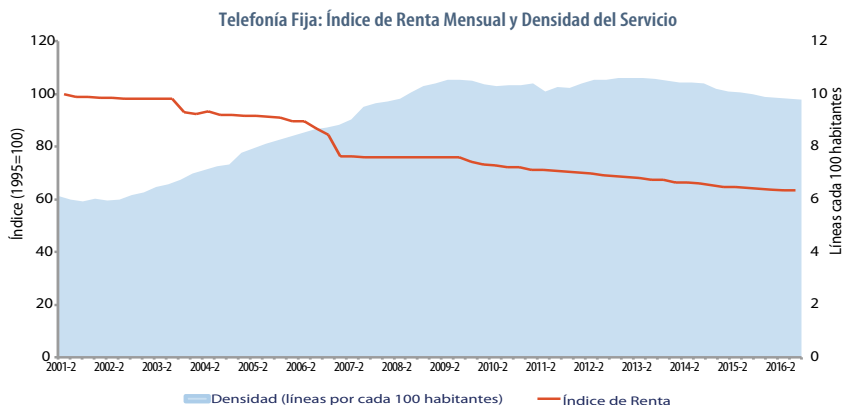


EN JULIO DE 2016 SE REALIZÓ UNA SEGUNDA REVISIÓN DEL FACTOR DE PRODUCTIVIDAD QUE ESTARÁ VIGENTE A PARTIR DEL 1 DE SETIEMBRE DE 2016 Y HASTA AGOSTO DE 2019.

a la volatilidad innecesaria en precios de la telefonía fija por efectos de la inflación, promoviendo un mercado con estabilidad.

Desde la aplicación del Factor de Productividad en el 2001, las rentas de los planes de telefonía fija se han reducido en 36.1% aproximadamente, generando un ahorro acumulado de más de S/ 333 millones. Estas reducciones tarifarias han sido acompañadas por un incremento en la densidad del servicio.

ÍNDICE DE RENTA DE TELEFONÍA FIJA



Fuente: Osiptel

Lo anterior ha permitido que, a junio de 2016, las rentas mensuales de los planes más económicos se encuentren por debajo del promedio de países de la región.

A pesar de que en algunos países con estructuras de mercado más desconcentradas y con otros patrones de demanda, este servicio ha pasado por procesos de deregulación, los estudios hechos por OSIPTEL no evidencian la presencia de sustitución entre telefonía fija y móvil en todos los segmentos del mercado; en particular, en los segmentos socioeconómicos medio y bajo. Asimismo, los niveles de concentración aún registrados en este mercado hacen necesario tener un enfoque más cauto, basado en constante monitoreo del mercado por parte del regulador.

Definiendo tarifas para la red dorsal y redes regionales

En el 2012 se promulgó la Ley de Promoción de la Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica (RDNFO), en cuya elaboración el OSIPTEL participó activamente, y que se orientó a la masificación de los servicios de Internet a nivel nacional. La red dorsal con una extensión de 13,500 kilómetros permitiría integrar a todas las capitales de provincias del país, beneficiando directamente a 496 mil personas e indirectamente a más de 5.5 millones de personas. En este contexto, el OSIPTEL se abocó a velar para que en el proceso de implementación de este proyecto los operadores de servicios puedan acceder a esta nueva infraestructura en igualdad de condiciones tarifarias y de calidad.

En el 2013, Proinversión, por encargo del MTC, convocó al concurso de proyectos integrales para la RDNFO, con la finalidad de adjudicar su diseño, financiamiento, despliegue y operación, a efectos de conectar a 22 capitales de región, 180 capitales de provincia y 136 poblaciones.

DESPLIEGUE DE INFRAESTRUCTURA: RDNFO + PROYECTOS REGIONALES



*Modificable por OSIPTEL a partir del 5° año de suscripción del Contrato

Fuente: Osiptel

De acuerdo con el contrato de concesión, el concesionario Azteca quedó obligado a prestar, a solicitud de las empresas operadoras que accedan al servicio portador, facilidades complementarias. Sin embargo, dichas facilidades no pueden afectar la funcionalidad adecuada del servicio portador en ninguno de sus aspectos.

Con la finalidad de reducir los costos de transacción, generar eficiencias y facilitar la explotación de la RDNFO, así como asegurar el cumplimiento de los principios fundamentales de equidad, igualdad de acceso, neutralidad y no discriminación establecidos en el marco normativo vigente, se consideró necesario que la empresa concesionaria de la RDNFO contara con una oferta básica de acceso a las facilidades complementarias aprobada por el OSIPTEL.



**EL CAMBIO TECNOLÓGICO
HA PROPICIADO QUE
ACTUALMENTE LOS
OPERADORES DE
TELECOMUNICACIONES
OFREZCAN LOS
CIRCUITOS FÍSICOS Y
VIRTUALES DIRIGIDOS AL
SEGMENTO MAYORISTA.**

En la propuesta normativa se ha previsto que la empresa concesionaria de la RDNFO debe presentar al OSIPTEL una oferta básica de acceso que incluya las condiciones generales, así como, las condiciones específicas para las siguientes facilidades complementarias (i) coubicación de equipos, (ii) arrendamiento de postes, (iii) infraestructura de la red dorsal nacional de fibra óptica, (iii) acceso a NAP regional y (iv) otras que se determinen, conforme al contrato de concesión de la empresa concesionaria de la RDNFO.

Apertura del mercado, arrendamiento de circuitos

La RDNFO y los proyectos regionales contemplaron el despliegue de infraestructura de una red de transporte regional de fibra óptica. Al desarrollar mayores niveles de infraestructura, la RDNFO originará nuevas alternativas de acceso al mercado de arrendamiento de circuitos, generando mayor dinamismo. Estos últimos facultan a sus usuarios a contar con un medio dedicado que posibilite la unión de 2 puntos geográficos específicos, permitiendo el transporte de datos.

El cambio tecnológico ha propiciado que actualmente los operadores de telecomunicaciones ofrezcan los circuitos físicos y virtuales dirigidos al segmento mayorista (ofrecidos a otros operadores de telecomunicaciones) y minorista (por lo general clientes empresariales).

La realidad era otra en el 2012, cuando los principales proveedores del servicio eran Telefónica del Perú y América Móvil Perú S.A.C. mientras que Internexa Perú S.A y Americatel Perú S.A. tenían una menor participación.

Telefónica del Perú era el único proveedor que brindaba el servicio en casi todo el territorio nacional, mientras que América Móvil se había centrado en cubrir la costa.

Por su parte, Internexa Perú S.A. desplegaba su infraestructura principalmente en la costa norte, algunos departamentos de la sierra y Ucayali; y Americatel Perú S.A. cubría Ica, La Libertad, Arequipa y Lambayeque.

Es decir, la posibilidad de sustitución de proveedor en dicho año se encontraba limitada por el escaso número de operadores y la reducida cobertura.

Sin embargo, la entrada de Viettel Perú S.A.C. en el 2014 aumentó la oferta del servicio, y se logró introducir a su vez mayor competencia al mercado. La incorporación de esta empresa permitió que el servicio pueda ser ofrecido en los 24 departamentos del país, posibilitando que cuenten con una nueva alternativa. Actualmente, otras empresas como Americatel Perú S.A. también brindan el servicio en todo el país.

A julio de 2016, la oferta del servicio de arrendamiento de circuitos con fibra óptica se elevó a siete operadores: Telefónica del Perú, América Móvil Perú S.A.C., Viettel Perú S.A.C., Americatel Perú S.A., Gilat to Home Perú S.A., Internexa Perú S.A. y Optical Technologies S.A.C. A ella se agregará la oferta básica de acceso a infraestructura que deberá ofrecer Azteca Comunicaciones Perú S.A.C., el concesionario de la RDFNO, como parte de sus obligaciones. El aumento del número de proveedores significará mayores presiones competitivas para el resto de operadores en el mercado de arrendamiento de circuitos.

En tanto, formas alternativas de provisión del servicio, tales como los circuitos virtuales, generaron mayores presiones competitivas sobre el servicio tradicional de arrendamiento de circuitos. Precisamente, los cambios en este mercado suscitaban que en el 2015, se definiera una tarifa única de arrendamiento de circuitos por Mbps, independiente de la distancia del enlace.

Asimismo, en la RDNFO y Proyectos Regionales de Banda Ancha también se definieron tarifas independientes de la distancia. De esta forma, se generaron incentivos para que, para distancias cortas, las empresas operadoras inviertan en desplegar sus propias redes.

Hacia el mediano plazo, el OSIPTEL se encuentra ejecutando un proceso de determinación para establecer la definición del concepto "Proveedor Importante en el Mercado de Arrendamiento de Circuitos". De acuerdo al marco normativo vigente, dicho procedimiento consiste en analizar la posible existencia de algún proveedor capaz de afectar de manera importante los precios o la cantidad ofertada por medio del control de una instalación esencial o el uso de posición de dominio.



**EL AUMENTO
DEL NÚMERO DE
PROVEEDORES
SIGNIFICARÁ
MAYORES PRESIONES
COMPETITIVAS PARA EL
RESTO DE OPERADORES
EN EL MERCADO DE
ARRENDAMIENTO
DE CIRCUITOS.**

Sobre el Proveedor Importante recaerá la obligación de otorgar el acceso y uso compartido de su infraestructura de telecomunicaciones a todo concesionario de servicios públicos de telecomunicaciones que se lo solicite. Además, el Proveedor Importante tiene la obligación de ofrecer la reventa de su tráfico o de sus servicios a tarifas razonables.

Los cambios tecnológicos y los procesos llevados a cabo por el OSIPTEL en el mercado de arrendamiento de circuitos promoverán una mayor intensidad competitiva, de manera que se coadyuve a la promoción y defensa del bienestar de los usuarios.



**UN PUNTO RELEVANTE
ES QUE LAS
TRANSACCIONES SE
PODRÁN REALIZAR DE
MANERA SENCILLA
A TRAVÉS DEL ENVÍO
DE MENSAJES,
DENOMINADOS
USSD Y SMS.**

Acceso a los servicios de telecomunicaciones por parte de las empresas que provean servicios financieros: dinero electrónico

El dinero electrónico es un instrumento que permite la inclusión financiera de la población, es provisto por las denominadas “empresas emisoras de dinero electrónico”, las cuales son reguladas por la Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones (SBS). El servicio consiste en que una persona pueda tener un monto de dinero asociado a un número de telefonía móvil, y con ello pueda realizar sus transacciones (pagos y transferencias) a través de su mismo equipo terminal a otros números telefónicos. De otro lado, si el cliente lo desea, puede convertir el dinero electrónico en dinero en efectivo en los lugares previamente definidos por la empresa emisora de dinero electrónico. Un punto relevante es que las transacciones se podrán realizar de manera sencilla a través del envío de mensajes, denominados USSD y SMS.

En enero de 2013 se publicó la ley que regula las características básicas del dinero electrónico como instrumento de inclusión financiera, señalando que el OSIPTEL es competente para dictar las disposiciones que garanticen el acceso a los servicios de telecomunicaciones por parte de las empresas que provean servicios financieros en igualdad de condiciones.

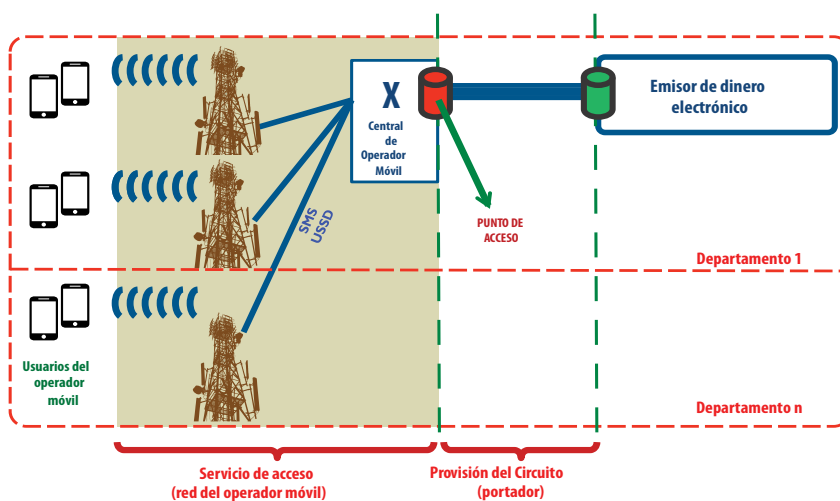
Ocho meses después, se emitió la norma definitiva con la que el OSIPTEL garantizó el acceso de las entidades emisoras de dinero electrónico a los servicios de telecomunicaciones de manera no discriminatoria. Asimismo, estableció que, en caso las partes no se pongan de acuerdo en los términos de este acceso, podrán solicitar al OSIPTEL establecer dichos términos en un mandato.

A fin de poder lograr el objetivo de la norma, resultaba necesario establecer que

las empresas concesionarias del servicio público de telecomunicaciones debían permitir el acceso de sus usuarios a los servicios brindados por los emisores de dinero electrónico, dentro de su área de cobertura. Para tal efecto, solo era necesario que el emisor de dinero electrónico pueda conectarse a un único punto de acceso a la red de la empresa concesionaria del servicio público de telecomunicaciones, el cual se define como el punto físico, ubicado en el local de la empresa concesionaria del servicio público de telecomunicaciones, hacia donde llega el circuito que une los equipos de dicha empresa, utilizados para la provisión del servicio de acceso, y los equipos ubicados en el local del emisor de dinero electrónico.

Los contratos de acceso que suscriban los emisores de dinero electrónico con las empresas del servicio público de telecomunicaciones deben basarse en los principios de neutralidad, no discriminación, no exclusividad e igualdad de acceso. Asimismo, se estableció que las empresas concesionarias no cobrarían a sus abonados por aquellos servicios que les permitieran hacer uso de los servicios financieros, brindados por los emisores de dinero electrónico. Los montos correspondientes a tales servicios públicos de telecomunicaciones serían retribuidos por los emisores de dinero electrónico.

ACCESO DEL EMISOR DE DINERO ELECTRÓNICO A LA RED DE TELEFONÍA MÓVIL



Fuente: Osiptel

Además, el OSIPTEL definió que el emisor de dinero electrónico pagaría a la empresa concesionaria el precio por el acceso a los servicios que acuerde recibir de dicho operador. Tal precio será igual a la suma de (i) los costos directamente atribuibles al servicio, (ii) una contribución a los costos comunes, y (iii) un margen de utilidad razonable.

Las condiciones de la relación entre el emisor de dinero electrónico y la empresa concesionaria del servicio público de telecomunicaciones, deben estar incluidas en el correspondiente Proyecto Técnico de Acceso convenido por el emisor de dinero electrónico y la empresa concesionaria.



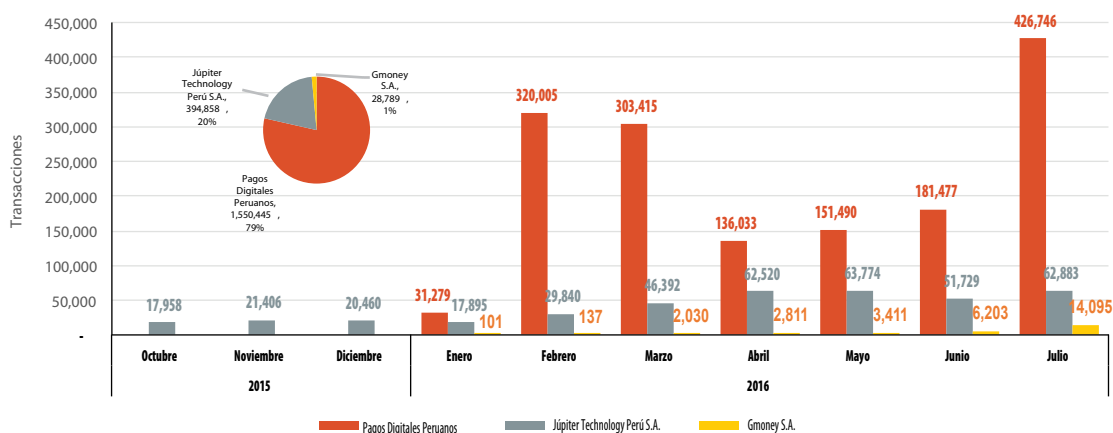
**A INICIOS DE 2016,
DIEZ ENTIDADES
HABÍAN ACREDITADO
LA SUSCRIPCIÓN
DE CONVENIOS
COMERCIALES CON LAS
EMPRESAS OPERADORAS
TELEFONÍA MÓVIL, Y
ESTABAN HABILITADAS
PARA EJERCER EL
SERVICIO DE DINERO
ELECTRÓNICO.**

Los acuerdos entre el emisor de dinero electrónico y la empresa concesionaria que comprendan compromisos u obligaciones relacionadas con el acceso deberán ser presentados al OSIPTEL a efectos de su evaluación y pronunciamiento, conforme a las disposiciones de la presente norma. La empresa concesionaria del servicio público de telecomunicaciones no podrá brindar el acceso a sus servicios al emisor de dinero electrónico, sin antes contar con un contrato de acceso aprobado por el OSIPTEL o un mandato de acceso emitido por este.

A inicios de 2016, diez entidades habían acreditado la suscripción de convenios comerciales con las empresas operadoras telefonía móvil, y estaban habilitadas para ejercer el servicio de dinero electrónico.

El Banco de Crédito del Perú, BBVA Banco Continental, Interbank, Banco Financiero del Perú, Banco GNB Perú, Crediscotia, Financiera Credinka, Gmoney y la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana, representadas por la empresa Pagos Digitales Peruanos, acreditaron contar con tales convenios, los mismos que fueron aprobados por el OSIPTEL. De igual manera, la empresa emisora Jupiter Technology Perú cuenta con un convenio comercial suscrito para prestar este servicio.

EVOLUCIÓN DE LA DEMANDA DE ACCESO A REDES POR TRANSACCIONES DINERO ELECTRÓNICO



Regulación tarifaria para mejorar las decisiones de los usuarios

A través de modificaciones en el Reglamento General de Tarifas, se implementó mejoras sobre diversas reglas y disposiciones vigentes a fin de proporcionar un marco regulatorio apropiado para el establecimiento y aplicación de tarifas, bajo el contexto de las nuevas estrategias implementadas por las empresas operadoras en la comercialización de sus servicios.

Las modificaciones realizadas precisaron las definiciones sobre el concepto de tarifa y sus modalidades: tarifa vigente, tarifa comercializada, tarifa establecida y tarifa promocional; añadieron reglas para la aplicación de tarifas promocionales, particularmente en cuanto a su duración; e incorporaron reglas específicas para la facturación de los servicios empaquetados, estableciendo, además, la obligación de que la tarifa individual, que se aplique por la contratación y prestación de cada uno de los servicios en forma separada, siempre represente un menor pago con respecto a la tarifa del paquete del cual forma parte.

Adicionalmente, se efectuaron precisiones sobre las alternativas metodológicas de las que dispone el OSIPTEL para llevar a cabo los procedimientos de regulación tarifaria; se establecieron reglas específicas a las empresas operadoras que determinan la aplicación de sus tarifas en moneda extranjera; y se incorporaron precisiones y modificaciones a las obligaciones sobre el registro de tarifas en el SIRT y a las comunicaciones a los abonados por incrementos en las tarifas establecidas.

En conjunto, las nuevas reglas buscan asegurar un adecuado marco normativo para el establecimiento y aplicación de tarifas establecidas, planes tarifarios y tarifas promocionales por parte de las empresas operadoras, minimizando los riesgos de una excesiva discriminación de precios, y facilitando la disponibilidad de infor-

A JUNIO DE 2016

Tarifa de telefonía móvil en Perú entre las más bajas de la región

La tarifa más baja en el mercado peruano es de US\$ 0.11 por minuto de llamada, cifra que iguala a la media de 15 países de la región, la cual también asciende a US\$ 0.11.

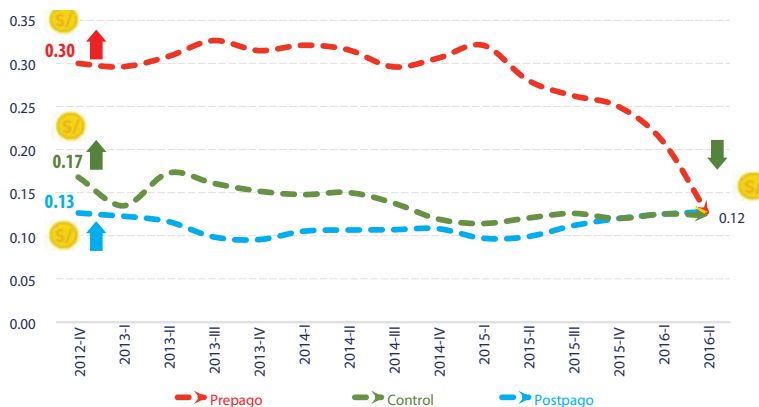
Entre el 2012 y el 2016, las atractivas promociones comerciales de las empresas operadoras y la regulación del OSIPTEL para promover la competencia han permitido que se reduzca la tarifa de telefonía móvil de la industria - desde S/. 0.19 a S/. 0.12 - hasta convertirse en una de las más bajas de la región.

A nivel de servicios, en la modalidad prepago la tarifa promedio que estaría pagando un usuario bajó de S/. 0.30 a S/. 0.12 entre diciembre 2012 y junio de 2016, mientras que las tarifas postpago y control disminuyeron de S/. 0.13 a S/. 0.17 a S/. 0.12, respectivamente.

Se debe considerar que la modalidad prepago representa el 69% del total de las líneas móviles en el país y las tarifas promocionales que manejan las empresas operadoras: Claro y Entel, es de S/. 0.20 por minuto; Telefónica (clientes Tuenti), es de S/. 0.17 por minuto; mientras que en el caso de Bitel, es de S/. 0.14.

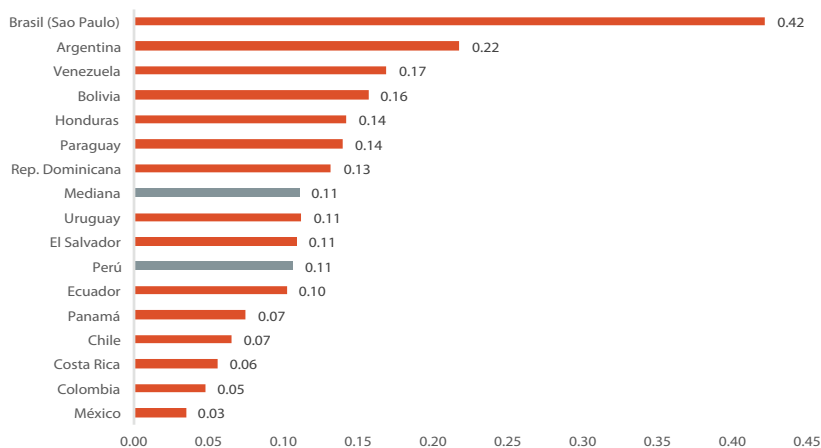
Respecto a la comparación internacional, se consideró la tarifa prepago más baja que se comercializa en Perú (US\$ 0.11 por minuto de llamada) y se comparó con la tarifa más baja que estarían pagando los usuarios en 15 de la región, la cual asciende en promedio a US\$ 0.11.

TARIFA PONDERADA POR MINUTO DE LLAMADA, SEGÚN MODALIDAD CONTRACTUAL (EN S/ + IGV)



Fuente: Osiptel

TARIFA MÁS BAJA POR MINUTO DE LLAMADA PREPAGO A NIVEL REGIONAL. AL TERCER TRIMESTRE DEL 2015 (EN US\$. SIN IGV)



Fuente: Empresas Operadoras - Elaboración: Osiptel

mación hacia los usuarios que les permita tomar mejores decisiones sobre el uso y consumo de sus servicios.

Asimismo, las modificaciones efectuadas permiten que el OSIPTEL realice un mejor seguimiento de la oferta comercial de las empresas operadoras, para así promover un mayor grado de competencia en el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Entre el 2012 y el 2016 se alcanzó un ahorro acumulado para los usuarios de los servicios de Telefonía fija de S/ 54.8 millones.

En tanto, las tarifas de teléfonos públicos a móviles se redujo en 5.2%, lo cual significó un ahorro acumulado para los usuarios de S/ 45.1 millones.

Las tarifas de teléfonos fijos a móviles se redujo en 48.5% y el tráfico creció en 88.9%, generando un ahorro de S/ 54.6 millones para los usuarios.

Servicio	Ahorro (En millones de soles sin IGV)					
	2012	2013	2014	2015	2016(1)	Acumulado
Servicio Móvil (2)	117	344	421	463	1099	2444
Internet ADSL (3)	75	115	44	33	102	368
TV Paga	29	50	2	0	11	93
Total	222	509	467	496	1212	2905

Notas:

(1) Estimación anualizada con información preliminar a setiembre de 2016.

(2) Se ha actualizado la información de tráfico e ingreso móvil de los años 2014 y 2015.

(3) Para el 2016 se considera el ahorro de las tecnologías xDSL y HFC.

Tarifa social para el servicio de telefonía móvil

En cumplimiento de lo estipulado en los contratos de concesión de Telefónica Móviles, conforme a la adenda aprobada en el 2013, dicha empresa tenía la obligación de ofrecer una “tarifa social” para el servicio de telefonía móvil, en la modalidad prepago.

En consecuencia, en el 2014 se estableció el ajuste de la tarifa tope denominada “tarifa social”, aplicable para las llamadas efectuadas por los beneficiarios de dicha tarifa hacia destinos fijos y móviles, dentro y fuera de la red de Telefónica Móviles S.A. en la modalidad prepago, y se fijó el nivel de dicha tarifa tope en S/ 0.20 por minuto, sin incluir el Impuesto General a las Ventas, la misma que entró en vigencia el 21 de marzo de 2014.

Cabe señalar que, la “tarifa social” está sujeta a una actualización anual que debe hacerse efectiva el 21 de marzo de cada año, de tal forma que su valor aplicable en cada periodo sea equivalente a la tarifa promedio de voz de clientes prepago de Telefónica Móviles –calculada según las reglas preestablecidas para este efecto en la misma adenda-, menos un descuento de 28%.

Finalmente, se debe resaltar que Telefónica Móviles ofrecerá la “tarifa social” para el servicio de telefonía móvil, en la modalidad prepago por todo el plazo de vigencia de la concesión y según las características estipuladas en la adenda.

A setiembre de 2016, existían 877,562 líneas en servicio correspondientes a la tarifa social

Condiciones de uso de los servicios para la promoción de la competencia

- **Condiciones para la aplicación de penalidades en contratos a plazo forzoso.** Se estableció que en caso las empresas operadoras decidan cobrar penalidades por la resolución anticipada del contrato sujeto a plazo forzoso, estos montos no puedan ser superiores a las rentas fijas periódicas restantes al vencimiento del plazo estipulado en el contrato a plazo forzoso. El establecimiento de este límite máximo a la penalidad se debe a que con este monto la empresa operadora cubre sus expectativas de ingresos esperados acordes con el plazo forzoso fijado.
- **Condiciones para las penalidades en los contratos por equipo terminal.** Se otorga la posibilidad de vincular el contrato adicional al contrato de prestación de servicios, únicamente en los casos en que, se beneficie económicamente al abonado con un descuento en el precio del equipo que utilizará para la prestación del servicio. En tal sentido, las empresas operadoras se encuentran habilitadas a relacionar el valor del equipo que adquirirá el abonado con el monto de la renta fija periódica que él se compromete a pagar por la prestación del servicio (renta fija mensual o cargo fijo mensual), y/o con la obligación de cumplir con determinado plazo de permanencia que haya sido estipulado en el contrato adicional por equipo terminal (cuyo plazo en el mercado oscila entre 12 meses y 18 meses).

Adicionalmente, con la finalidad de evitar estrategias comerciales que distorsionen o limiten el derecho de elección de los abonados a utilizar libremente los equipos terminales adquiridos a la empresa operadora y desincentivar la posibilidad de cambiar el servicio (chip o SIM Card) en el equipo terminal adquirido, se estableció la prohibición expresa de que las empresas operadoras realicen dicha práctica, disponiéndose que no podrán incluir en sus contratos –sea de servicios o de equipo-cláusulas en las que se contemple este supuesto.

Prohibición de comercializar equipos terminales con restricción de acceso a otras redes – Desbloqueo.

En su oportunidad, la restricción temporal de acceso a otras redes se estableció con la finalidad de promover la expansión del servicio público móvil y que las empresas operadoras puedan contar con incentivos para aumentar la penetración del servicio. Sin embargo, hacia el 2014



OSIPTEL DISPUSO LA PROHIBICIÓN PARA LAS EMPRESAS OPERADORAS DE COMERCIALIZAR EQUIPOS TERMINALES CON RESTRICCIÓN DE ACCESO A OTROS OPERADORES, LO CUAL PERMITIRÁ UNA REDUCCIÓN DE LOS COSTOS DE CAMBIO Y PROMOVERÁ LA COMPETENCIA EN EL MERCADO MÓVIL

la situación cambió significativamente, dado que las comunicaciones desde las redes móviles habían tenido un crecimiento importante en los años previos.

En ese sentido, en un mercado como el peruano se debe priorizar los mecanismos de competencia como la portabilidad numérica, en donde los operadores compiten a través de mejores condiciones para atraer a abonados de otros operadores. Así, el OSIPTEL consideró pertinente realizar las modificaciones necesarias al marco normativo, a fin de eliminar las barreras que pudieran presentarse al abonado para ejercer el derecho a la portabilidad.

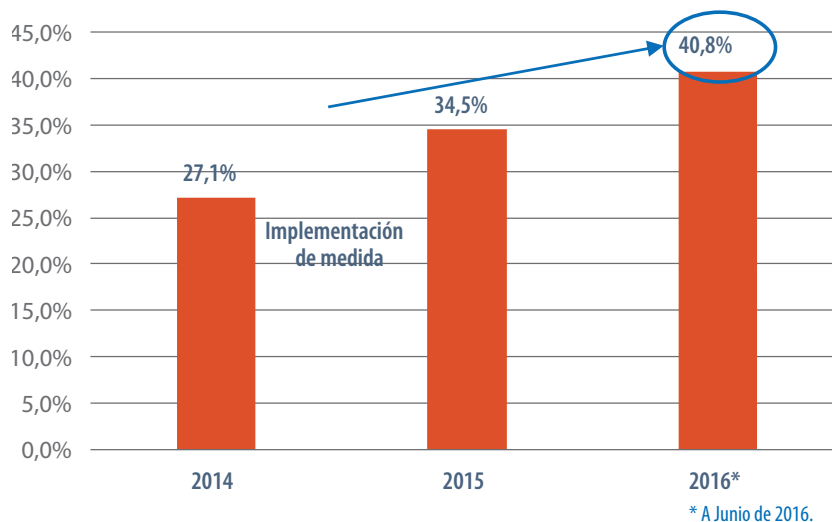
Una de dichas barreras es la restricción temporal de acceso a las redes de otros operadores en los equipos terminales, la cual trae como consecuencia que el abonado que desea portar su número telefónico no pueda utilizar su equipo terminal si el mismo se encuentra con dicha restricción (o bloqueo), generándose el costo adicional de adquirir un nuevo equipo terminal o de corresponder, tramitar el desbloqueo del mismo.

Por ello, el OSIPTEL dispuso la prohibición para las empresas operadoras de comercializar equipos terminales con restricción de acceso a otros operadores, lo cual permitirá una reducción de los costos de cambio y promoverá la competencia en el mercado móvil, logrando mayor bienestar a los consumidores mediante menores tarifas, mejora en la calidad y cobertura del servicio, entre otros. En tal sentido, las empresas operadoras no pueden ofrecer al público equipos terminales que se encuentren bloqueados o que cuenten con configuraciones técnicas que restrinjan su uso solo a la red del concesionario que ofrece el servicio.

Adicionalmente, el OSIPTEL buscó como objetivo generar una mayor competencia y dinamismo en el mercado de los servicios públicos móviles y que, en esa medida, se elimine una práctica que ha limitado y distorsionado el derecho de los abonados a la libre elección, como es la restricción de acceso a otros operadores en los equipos terminales móviles. Por ello, dispuso la aplicación automática de la norma, precisándose que a partir de su entrada en vigencia y siempre que sea solicitado por el abonado, a través de los canales de atención de la empresa operadora (presencial y telefónica), la empresa operadora móvil está obligada a levantar la restricción de acceso a otro operador (o bloqueo – SIM Lock), de tal manera que ello no constituya un costo de cambio o barrera a la salida para aquellos abonados que ya cuentan con un equipo terminal que ha sido adquirido con dicha restricción temporal.

Resulta importante mencionar que, tanto la solicitud del desbloqueo de la restricción de acceso a la red de otros operadores, como la atención que deben otorgar las empresas operadoras a la misma, no implican en ningún supuesto costo alguno para el abonado.

**EVOLUCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN DE LOS
IMPORTADORES INDEPENDIENTES DE EQUIPOS MÓVILES**

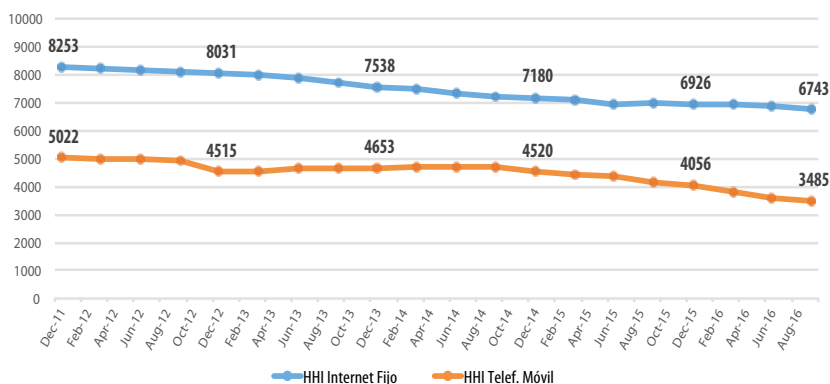


Fuente: SUNAT. Elaboración OSIPTEL

Evolución de la participación de los operadores en el mercado

Uno de los indicadores del actual desempeño del mercado está en los cambios en el nivel de concentración en el mercado móvil, medidos por las variaciones porcentuales del Índice Hirschman-Herfindahl (HHI); una reducción en dicho índice es favorable, pues indica que las participaciones de mercado se están dividiendo de una forma más equitativa entre los operadores.

ÍNDICE DE CONCENTRACIÓN HHI (HIRSCHMAN-HERFINDHAL INDEX) EN EL MERCADO DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES



Fuente: Osiptel

El HHI es el Índice de Concentración Herfindahl-Hirschman que mide la concentración de mercado. Se calcula como la suma del cuadrado de las participaciones de mercado y tiene un valor máximo de 10,000. A mayor valor, mayor concentración de mercado.

En particular, el Perú se caracterizó por décadas por tener un servicio de telefonía móvil altamente concentrado. Sin embargo, el efecto de la portabilidad y la competencia desatada entre operadoras, tanto en precios de equipos, tarifas, ofertas y promociones, han sido claves para la recomposición del mercado de la telefonía móvil que, al tercer trimestre del 2016, registró niveles históricos de desconcentración. Este desempeño puede ser explicado por la comprobación de que la Ley de Portabilidad dada por el Congreso y las medidas regulatorias aprobadas en los últimos dos años, tales como la prohibición de la venta de equipos bloqueados, la eliminación de penalidades en los casos de término anticipado de contratos de servicios, la reducción de cargos de interconexión, entre otros aspectos.

En los años siguientes, un atributo que será clave como variable competitiva será sin duda, la cobertura en Internet de alta velocidad. Ello implicará, entre otros aspectos, continuar con los esfuerzos para reducir las barreras existentes para el despliegue de infraestructura y con el desarrollo de las redes regionales de fibra óptica en el interior del país. En este caso, al igual que en las otras fases, el beneficiado es el usuario, particularmente los ubicados en las zonas rurales y más alejadas del país.

MÁS CERCA DE LOS USUARIOS

Espacios de orientación

A partir del 2012, el OSIPTEL dio un nuevo impulso a su tendencia descentralizadora, con la apertura de nuevos centros de orientación, como el de Pichari, ubicado en una zona del país de difícil acceso como el VRAEM. La presencia del OSIPTEL en esta zona reforzó las alianzas estratégicas con otras instituciones públicas como el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin), el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp) y la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (Sunat) al haberse realizado actividades conjuntas en favor de los pobladores de esa zona.

Un año después, continuando con el proceso de descentralización de los servicios al ciudadano, el OSIPTEL abrió cuatro nuevos centros de orientación a los usuarios ubicados en Juliaca, Satipo, Jaén y Moyobamba, ciudades que por su importancia deberían contar con la presencia física del organismo regulador.

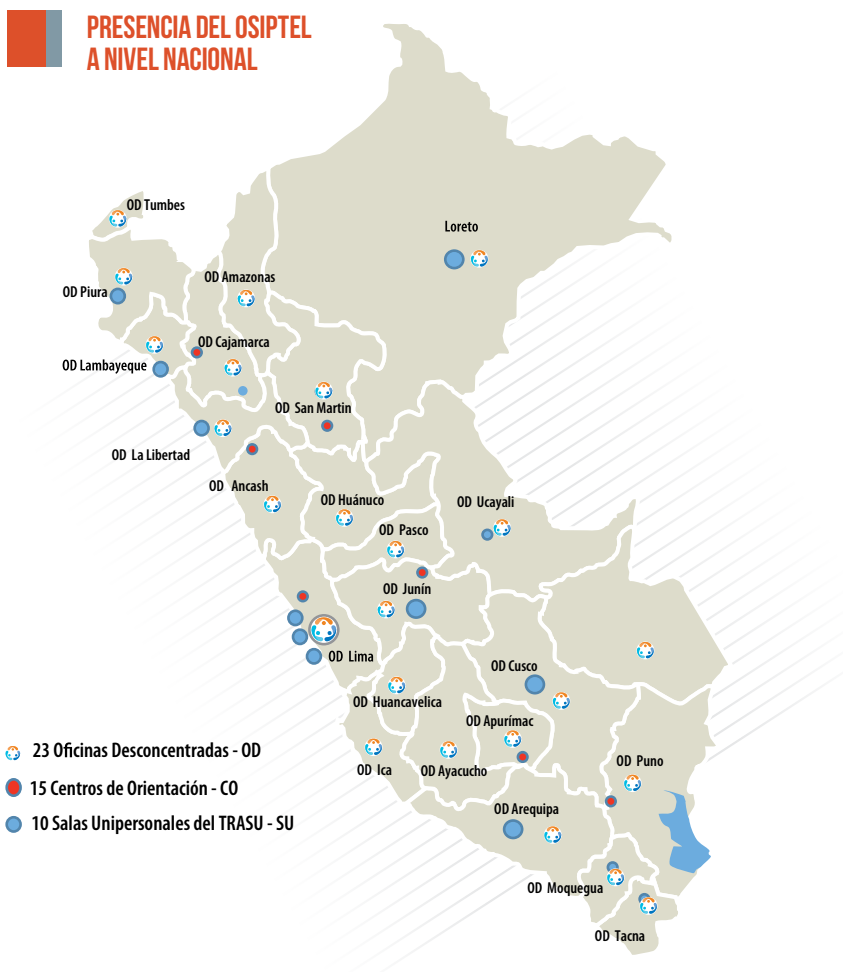
ORIENTACIONES REALIZADAS POR CENTROS DEL OSIPTEL, POR UBICACIÓN

Año	2012	2013	2014	2015	2016 al III trimestre
Total	1,993	11,876	59,364	67,488	43,810
CO VRAEM	1,993	4,519	6,710	8,523	4,170
CO Jaén	---	605	8,698	8,977	5,052
CO Juliaca	---	4,701	15,250	10,410	7,557
CO Moyobamba	---	770	10,246	9,567	5,749
CO Satipo	---	1,281	16,722	16,948	10,831
CO Huaraz	---	---	1,719	4,675	3,309
CO Huacho	---	---	19	7,926	4,720
CO Yurimaguas	---	---	---	460	2,082
CO Chíncha	---	---	---	2	340

Fuente: Osiptel

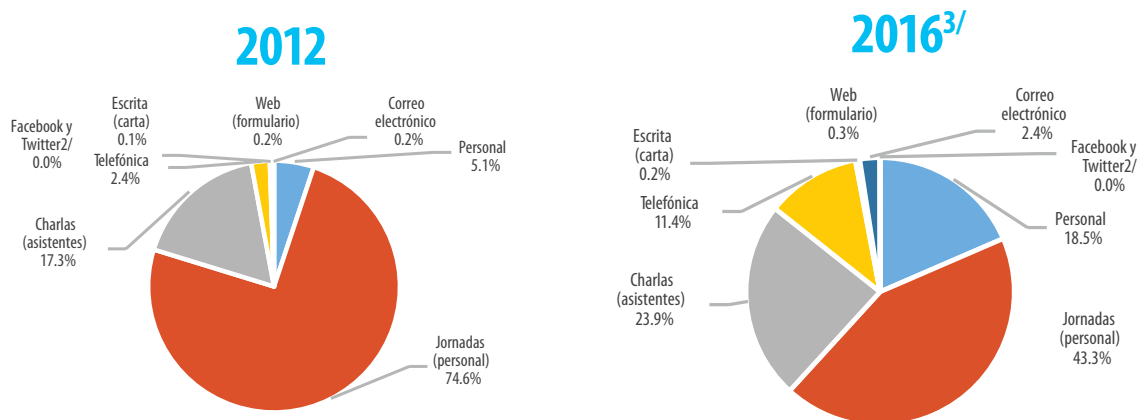
En marzo de 2014 se inauguró el centro de orientación ubicado en el Cercado de Lima, convirtiéndose ese mismo año en la tercera sede más visitada después del centro de orientación de Lima Norte, ubicado en el distrito de Los Olivos. Adicionalmente, implementó el sexto y séptimo centro de orientación al interior del país: uno en Huaraz, teniendo en cuenta la densidad poblacional, la cobertura geográfica, la presencia de empresas operadoras, así como la problemática identificada en la zona; y otra en Huacho, por ser más céntrica y de fácil acceso para el personal del OSIPTEL a las distintas localidades del norte de Lima, garantizando de esta manera la realización de jornadas y charlas de orientación.

PRESENCIA DEL OSIPTEL A NIVEL NACIONAL



Ya en el 2015 empezó a atender un centro de orientación en Yurimaguas donde se ejecutaron de inmediato labores de supervisión de la cláusula 2 de la Addenda al Contrato de Concesión de Telefónica del Perú² en la carretera Iquitos – Nauta. Ese mismo año se instaló también una sede en Chincha Alta que cuenta con una ubicación estratégica que permite la reducción del tiempo invertido y el costo de viaje a los pobladores de las provincias de Pisco y Cañete, quienes cuentan con un servicio de orientación más cerca.

ORIENTACIONES REALIZADAS POR LAS OFICINAS Y CENTROS DEL OSIPTEL^{1/}, POR TIPO DE ATENCIÓN



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

2/ Considera consultas atendidas por la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario; no incluye atenciones por Facebook y Twitter realizadas por la Gerencia de Comunicación Corporativa.

3/ Al tercer trimestre.

Fuente: Osiptel

Una efectiva participación de los usuarios en todo el país

El Consejo de Usuarios del OSIPTEL tiene como objetivo constituirse en un mecanismo de participación de los agentes interesados en la actividad regulatoria de las telecomunicaciones, cuya labor consultiva garantiza una efectiva participación de las asociaciones de consumidores y usuarios. Los miembros son elegidos por un periodo de dos años. El ejercicio del cargo es ad honorem.

² La cláusula 2 de la Addenda al Contrato de Concesión de Telefónica del Perú establecía la obligación de instalar una red de transporte de alta velocidad desde Rioja hasta Iquitos, pasando por Moyobamba y Yurimaguas. Además debía brindar acceso a Internet de forma gratuita en 136 centros poblados y 600 locales de entidades públicas.

El 2013 el OSIPTEL decidió crear los Consejos de Usuarios Descentralizados (sur, centro y norte), los mismos que le permitirían conocer con mayor exactitud la problemática que viven los usuarios en las diferentes zonas del país. Así, en el marco de la aprobación del nuevo Reglamento del Consejo de Usuarios se amplió el número de Consejos de Usuarios para ejercer funciones a nivel regional, conforme a la circunscripción territorial siguiente: Región Norte: Amazonas, Áncash, Cajamarca, La Libertad, Lambayeque, Loreto, Piura, San Martín y Tumbes; Región Centro: Huánuco, Junín, Lima, Callao, Pasco y Ucayali; y Región Sur: Apurímac, Arequipa, Ayacucho, Cusco, Huancavelica, Ica, Madre de Dios, Moquegua, Puno y Tacna.

Durante el 2015 se logró afianzar el contacto entre la institución y los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, a través de la realización de siete charlas y talleres de difusión organizados por los Consejos de Usuarios Norte, Centro y Sur en las ciudades de Trujillo, Piura, Lima, Callao, Huancayo, Ica y Puno. Asimismo, se llevó a cabo el proceso de elección para el periodo 2015-2017, de los tres miembros que integran cada uno de los tres Consejos de Usuarios en las tres regiones.

Mecanismos más eficientes y descentralizados para atención de reclamos y apelaciones

En octubre de 2012, el OSIPTEL aprobó la creación de salas unipersonales destinadas a resolver las apelaciones de los usuarios respecto de reclamos por casos que no superen los S/ 100, de tal forma que las salas colegiadas del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (Trasu) pudieran dedicarse a resolver temas más complejos y que por sus características, demanden un plazo de resolución de 30 días, que es lo que estipula la norma. El criterio utilizado para definir las materias de competencia de estas salas fue incluir los procedimientos de menor plazo y cuantía, a efectos de dotar de mayor celeridad a los procesos y fomentar la especialización en función a estas materias.

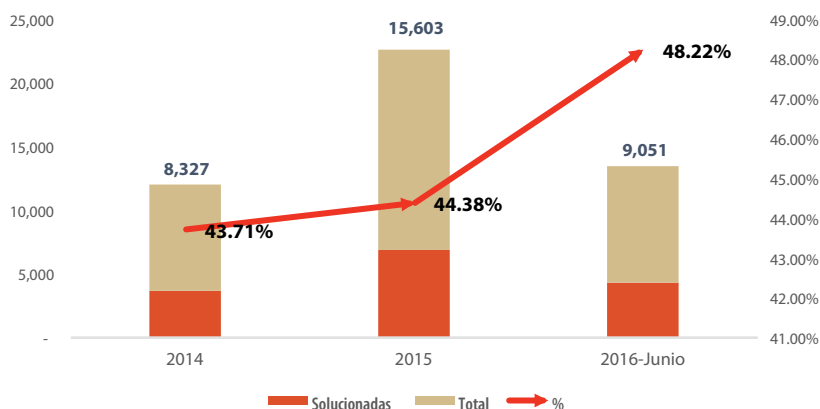
**SALAS UNIPERSONALES DEL
TRASU A NIVEL NACIONAL**



En el 2013 se iniciaron las labores de estas salas en Lima y en tres provincias del país (Arequipa, La Libertad y Piura). Su funcionamiento ha tenido buenos resultados, lo que se evidencia en la importante reducción de los plazos de resolución de

las quejas y apelaciones, lo que favorece a los usuarios del procedimiento de reclamos en la medida que enfrentan un proceso más ágil. En el 2014 se implementaron dos salas adicionales en las regiones de Lambayeque y Junín y en el 2015, otras dos en Loreto y Cusco.

GESTIONES PROACTIVAS REALIZADAS POR LAS OFICINAS DESCONCENTRADAS A NIVEL NACIONAL



Fuente: Osiptel

Facilidades para consultas sobre reclamos

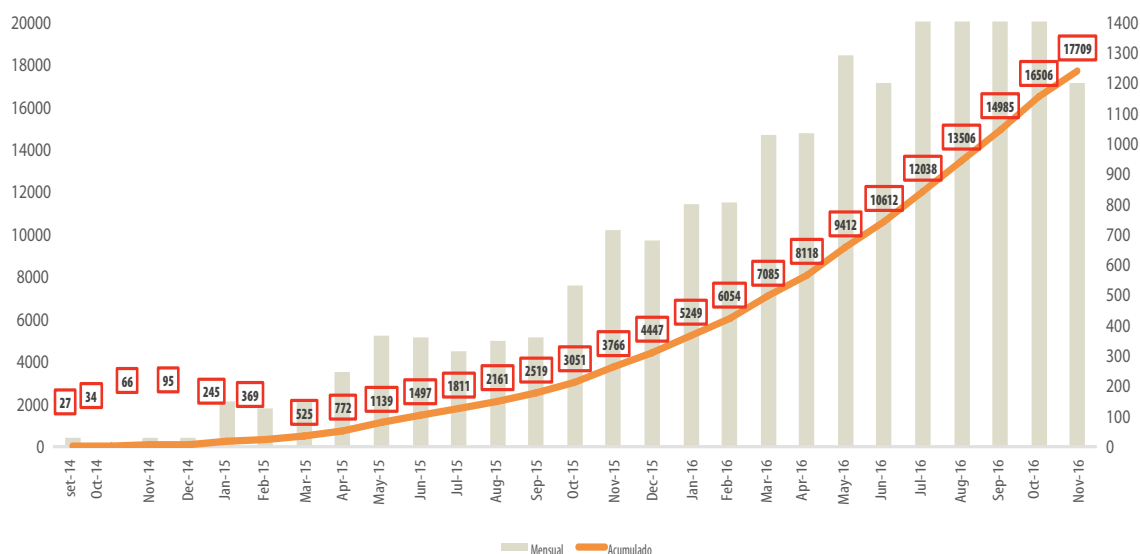
Con el fin de mejorar el proceso y acorde con el uso de las tecnologías de la información, el OSIPTEL implementó también el Sistema de Consultas Electrónicas de Expedientes del Trasu, denominado Sisce, que permite al abonado acceder en línea al expediente completo asociado a su reclamo en segunda instancia de forma gratuita.

Con la implementación del sistema Sisce, el OSIPTEL tuvo como objetivos:

- Optimizar su gestión con el uso del 'expediente virtual'.
- Ahorrar tiempo y dinero a los usuarios.
- Acercar a los usuarios, a través de los servicios electrónicos gratuitos, especialmente a aquellos que viven en zonas muy alejadas.
- Fomentar la participación de los usuarios en el procedimiento de reclamos.

El procedimiento es gratuito y amigable y los abonados pueden ver el expediente completo, mientras que los usuarios reclamantes solo ven la resolución final emitida por el Trasu.

CANTIDAD DE USUARIOS QUE VISUALIZARON EL EXPEDIENTE VIRTUAL DEL OSIPTEL



Fuente: Osipitel

Atención de reclamos de usuarios

La puesta en marcha del nuevo Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones en el 2015 permitió reducir en 54% el plazo máximo para tramitar una queja ese año y en 25 días el tiempo máximo para resolver una apelación, al simplificar el procedimiento de reclamos e incrementar la eficiencia en la atención a los usuarios. Las principales modificaciones fueron las siguientes:



EN EL 2016 SE
INTRODUJERON ALGUNAS
MODIFICACIONES AL
SISTEMA DE ATENCIÓN
DE RECLAMOS DE
LOS USUARIOS EN
LO QUE SE REFIERE
A LA APLICACIÓN
DEL SILENCIO
ADMINISTRATIVO
POSITIVO

- i. **Reducción de plazos en el procedimiento**, tanto en la expedición de resolución en las dos instancias, en la elevación del expediente, así como en la notificación a los usuarios.
- ii. **Simplificación del proceso**. Dos medidas se implementaron: a) se eliminó el recurso de reconsideración a cargo de las empresas operadoras, al que podían optar los usuarios ante una negativa de lo resuelto por la empresa y, b) se eliminó el reporte de avería por reclamos de calidad del servicio cuya presentación implicaba una atención en un plazo máximo de cuatro días.
- iii. **Incremento de plazos de prescripción** para presentar reclamos por facturación y/o cobro.
- iv. **Implementación de mecanismos de solución anticipada** como una medida que busca propiciar un acuerdo entre los usuarios y las empresas antes de la interposición del reclamo o apelación, a través del cual, las empresas operadoras solucionan de manera anticipada los reclamos (SAR) o los recursos de apelación (SARA), dejando constancia de la solución otorgada al usuario.
- v. **El fomento del efectivo cumplimiento de resoluciones del Trasu del OSIPTEL**, o de actos o decisiones de las empresas operadoras mediante la implementación de tres medidas: acreditación del cumplimiento de las resoluciones del tribunal en no más de diez días, verificación muestral por parte del OSIPTEL de dicha acreditación y la atención de denuncias de los usuarios ante la falta de cumplimiento por parte de las empresas.
- vi. **Incremento en el uso de las tecnologías de la información** con la implementación del expediente virtual para las empresas operadoras con más de 500,000 abonados a nivel nacional y la notificación electrónica.
- vii. **Mayores canales de acceso al procedimiento**, al ofrecer al usuario la posibilidad de presentar recursos de apelación y quejas por vía telefónica.

En el 2016 se introdujeron algunas modificaciones al sistema de atención de reclamos de los usuarios en lo que se refiere a la aplicación del silencio administrativo positivo; las formas de presentación del reclamo, recurso de apelación y queja; el cumplimiento de las resoluciones del Trasu; mecanismos adicionales de acceso e información del expediente; y la actualización del régimen de infracciones y sanciones.

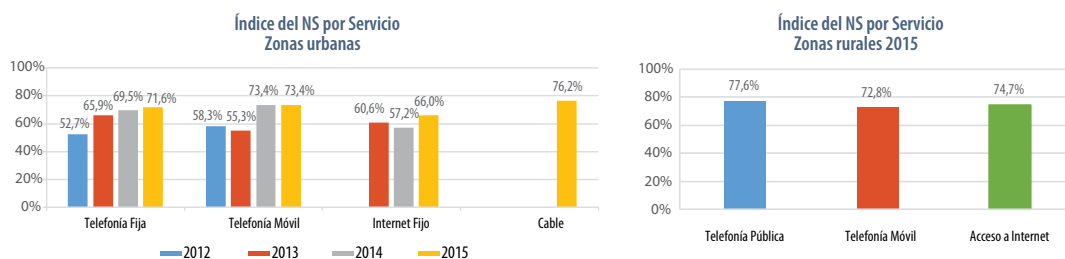
MIDIENDO EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Una herramienta para orientar las políticas regulatorias

El OSIPTEL definió indicadores con la finalidad de medir la percepción (“lo que sienten”) de los usuarios y la calidad de los servicios públicos de telefonía fija, Internet fijo, televisión por cable o satelital y telefonía móvil. Estos indicadores se utilizan como instrumentos para conocer si las acciones llevadas a cabo por el organismo regulador y por las empresas operadoras, tienen una repercusión positiva en los usuarios finales.

Las principales acciones se enmarcaron en la protección a los usuarios, regulación para la promoción de la competencia y supervisión de los servicios de telecomunicaciones. Estos indicadores, además, permiten conocer los aspectos que deben ser mejorados para incrementar el bienestar de los usuarios. En el 2015, la empresa CCR S.A. realizó un estudio cualitativo (encuesta) sobre la base de cuatro importantes características: i) la calidad de los servicios de telecomunicaciones; la calidad de atención al usuario; la facturación del servicio y/o tarjetas de pago, según corresponda; y planes y promociones de los servicios.

Cada una de estas características se evaluó con una serie de preguntas. Posteriormente, cada característica fue ponderada en función a la prioridad establecida por los encuestados, a fin de obtener, mediante un promedio ponderado el indicador de satisfacción de los usuarios para cada uno de los servicios públicos de telecomunicaciones.

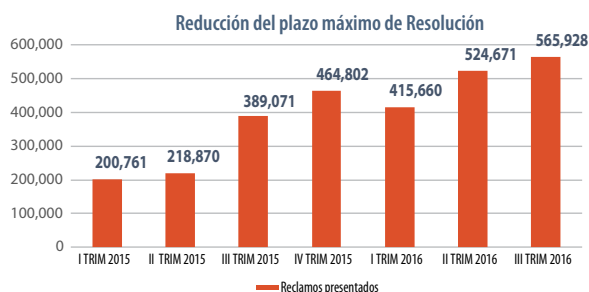
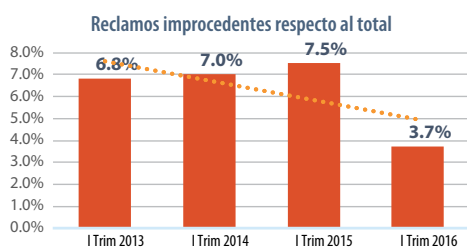


* Se utilizó la metodología Top Two Boxes, que significa la suma de los usuarios que se encontraron satisfechos y muy satisfechos, con respecto a la pregunta de que si se encontraba satisfecho con los servicios objeto de los estudios realizados.

Más del 72% de los usuarios se encuentran satisfecho con los servicios

La implementación de este reglamento ha tenido impacto en:

- Ampliación de dos meses a dos años del plazo para reclamar.
- Reducción del índice de reclamos declarados improcedentes.
- Reducción del plazo máximo de atención de reclamos de 30 a 20 días en primera instancia.
- Mayor número de usuarios se beneficiaron con una atención más rápida.



Medios para respaldar los reclamos de los usuarios

El avance tecnológico en el sector de telecomunicaciones y la aparición de nuevos servicios han generado nuevos tipos de reclamo y, por ende, la necesidad de actualizar la relación de medios probatorios aprobada en el 2006. Así, en el 2012, se estableció las siguientes características de la actuación probatoria del procedimiento de reclamos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones:

- La carga probatoria corresponde a las empresas operadoras, salvo excepciones, dispuesta por el TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y/o cuando el reclamante cuestione la validez de la información proporcionada por la empresa operadora.
- Los medios probatorios que se evalúan son en su mayoría de carácter documental.
- El criterio adoptado para incluir los medios probatorios es la pertinencia, es decir, su idoneidad para generar convicción con respecto a las condiciones de prestación de un determinado servicio público de telecomunicaciones.
- La necesidad de actuación de los diferentes medios probatorios se evalúa en función de la naturaleza del reclamo analizado y de las situaciones cuya probanza sea relevante.
- Si bien los usuarios pueden solicitar la actuación de determinadas prue-

- bas, no necesariamente se sancionará a la empresa operadora por la falta de actuación del medio probatorio solicitado.
- Los medios probatorios serán evaluados de manera conjunta utilizando una apreciación razonada.
 - El Trasu tiene la facultad de ordenar la actuación de medios probatorios en segunda instancia.
 - La relación de los medios probatorios no puede ser considerada como una lista cerrada.
 - Las empresas operadoras podrán denominar de una manera distinta a los documentos que eleven como medios probatorios.

Con el establecimiento de estas características y la actualización de la relación de medios probatorios por actuarse en el procedimiento de reclamos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones que las complementa, el OSIPTEL evidenció predictibilidad y transparencia respecto de los medios probatorios y su actuación por las empresas y por los usuarios en el citado procedimiento.

CALIDAD DEL SERVICIO

Incentivos para la mejora en la calidad del servicio

En este periodo se ha experimentado también un gran desarrollo tecnológico, en especial en las tecnologías móviles, las cuales actualmente permiten brindar los servicios de voz y acceso a Internet, apreciándose la convergencia de redes, servicios y aplicaciones.

En este contexto se hacía necesaria una modificación general del Reglamento de Calidad, con el objetivo de incentivar la mejora de la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones. De esta forma, en el marco de la función normativa del OSIPTEL, se determinan condiciones mínimas para la prestación de los servicios a través de indicadores y parámetros de calidad con valores objetivos.

Los principales objetivos específicos de las modificaciones fueron los siguientes:

- i. Reemplazar los denominados “valores referenciales de calidad” por “valores objetivos”, cuyo incumplimiento es sancionable, salvo los casos en que la empresa presente un compromiso de mejora en el cumplimiento del indicador de calidad.
- ii. Precisar el cálculo, modificar la frecuencia de evaluación, desagregación

- geográfica y los valores objetivos de los indicadores de calidad.
- iii. Establecer la obligatoriedad del cumplimiento de un porcentaje mínimo de las velocidades comercializadas máximas de bajada y subida, así como de condiciones técnicas para la prestación del servicio y resguardo de la información del servicio de acceso a Internet. En particular, se dispuso la obligatoriedad de asegurar el cumplimiento de 40% de la velocidad contratada en los planes de Internet.
 - iv. Proponer el indicador de calidad Disponibilidad de Servicio (DS), Velocidad Promedio (VP), Cumplimiento de Velocidad Mínima (CVM), así como otros parámetros de la prestación del servicio (proporción de mensajes de texto recibidos, tasa de pérdida de paquetes, latencia, variación de la latencia, entre otros).
 - v. Proponer herramientas de medición del servicio de acceso a Internet para dotar de información al usuario con respecto a la prestación del servicio.
 - vi. Brindar información a los usuarios que permita la comparación de la calidad de los servicios ofrecidos por las empresas operadoras, de modo que puedan tomar decisiones de consumo debidamente informados, incentivando la competencia por calidad entre las empresas operadoras.
 - vii. Incorporar un régimen de infracciones y sanciones ante el incumplimiento de los indicadores de calidad o los “compromisos de mejora”, resguardo y entrega de información, entre otros.

Indicadores de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones

INDICADOR DE “DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO”

Uno de los aspectos centrales de las modificaciones introducidas en la normativa de calidad es la implementación del indicador de calidad Disponibilidad de Servicio (DS) definido como el porcentaje del tiempo respecto del periodo de evaluación durante el cual un servicio brindado por una empresa operadora se encuentra operativo. Su evaluación es semestral, por cada departamento y por cada servicio. Este indicador es de aplicación a todos los servicios públicos de telecomunicaciones.

INDICADORES DE CALIDAD DE TELEFONÍA MÓVIL

Tasa de Intentos No Establecidos (TINE) y Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI)

Son calculadas para el servicio brindado a través de nuevas tecnologías y/o proveedores, en específico, para la segunda generación (tecnología GSM) para el proveedor Huawei.

Cobertura Radioeléctrica (CR), Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto (TEMT), Calidad de Voz (CV); y parámetros de accesibilidad y retención de llamadas

Considera niveles de intensidad de señal que garanticen la prestación del servicio.

INDICADORES DE CALIDAD DE TELEFONÍA FIJA

Tasa de Llamadas Completadas (TLLC) y Tasa de Reparaciones (TR)

En el caso del TLLC se modificó el valor objetivo del indicador mayor o igual a 95%, con la finalidad de que las empresas operadoras mantengan los estándares de prestación de servicios actuales y futuros que serán evaluados de forma semestral, siendo tipificado su incumplimiento a nivel de red local y de larga distancia nacional como infracción leve. El indicador TR se aplica para el servicio de telefonía fija en la modalidad de teléfonos públicos.

Tasa de Incidencia de Fallas (TIF)

Este indicador aplica para el servicio de telefonía fija en la modalidad de abonados, acceso a Internet y para el servicio portador. Muestra la proporción de averías por cada 100 líneas en servicio. No se tipifica para evitar una posible doble evaluación (TIF y DS) por las averías presentadas de responsabilidad de la empresa operadora.

INDICADORES DE CALIDAD ESPECÍFICOS DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

Estos indicadores son: Cumplimiento de Velocidad Mínima (CVM), Velocidad Promedio (VP), Tasa de Ocupación de Enlaces (TOE) y los parámetros Tasa de Transferencia de Datos (TTD), Tasa de Pérdida de Paquetes (TPP), Latencia (L) y Variación de la Latencia (VL). Respecto a ellos, el nuevo Reglamento:

- Modifica el periodo de almacenamiento de la información de sustento.
- Establece un porcentaje mínimo de las velocidades máximas de bajada y subida como de obligatorio cumplimiento.
- Establece la obligación de la empresa operadora de cumplir con los términos de calidad de servicio contratados con el abonado.
- Propone la elaboración de un Procedimiento de Supervisión del Servicio de Acceso a Internet.
- La medición de los indicadores y parámetros será realizada por la empresa operadora, el usuario a través de herramientas Web y el OSIPTEL.

Un enfoque de supervisión basado en el compromiso de las operadoras: el enfoque PIR

El OSIPTEL implementó un cambio de enfoque en las acciones de supervisión y fiscalización como una nueva estrategia que ha generado impactos reales a favor de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

El enfoque implementado desde el 2013 se denomina PIR: Problema-Intervención-Resultado, y determinó acciones y decisiones del ente regulador que impulsaron que las empresas operadoras adoptaran compromisos de mejoras a los problemas persistentes.

En esa línea, el Reglamento General de Supervisión vigente incluyó el principio de prevención a través de cual se establece que el OSIPTEL, de manera adicional a la adaptación de mecanismos correctivos o punitivos que corresponden por el incumplimiento de obligaciones técnicas, contractuales o legales, debe dirigir sus acciones a prevenir la comisión de acciones u omisiones que podrían constituirse en futuras infracciones.

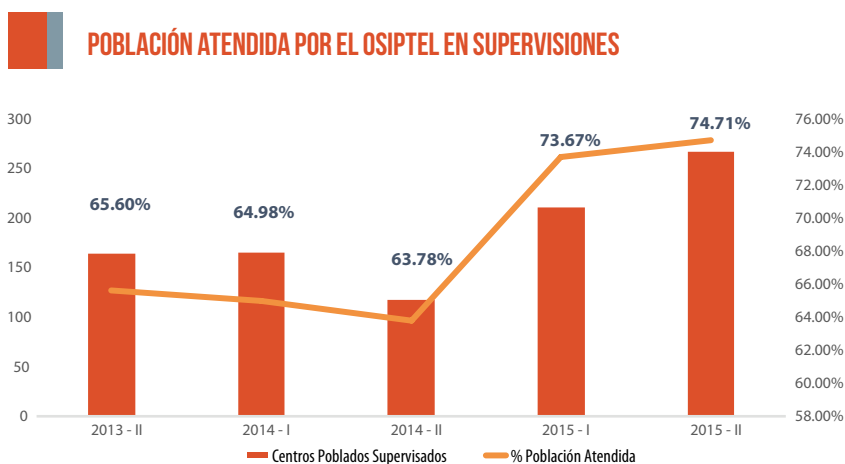
Se establece la figura del monitoreo que comprende aquellas actividades que realiza el OSIPTEL de manera facultativa con la finalidad de tomar conocimiento del desempeño de las empresas supervisadas y trasladar una comunicación preventiva, respecto de una determinada obligación, de tal forma que adopte las acciones correspondientes para solucionar los problemas detectados.

CICLO DE MEJORA DE LOS INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO MÓVIL



Fuente: Osiptel

Además de ello se ha previsto la figura del compromiso de mejora, que es un compromiso presentado por la empresa operadora que implica el desarrollo de un conjunto de acciones, cuya finalidad es el cumplimiento de ciertos indicadores de calidad. Es así que el compromiso de mejora puede ser presentado cuando las empresas operadoras móviles incumplen los indicadores de calidad de cobertura de servicio (CCS) el cual garantiza la retenibilidad de las llamadas, calidad de voz (CV) que mide el nivel de inteligibilidad de las llamadas y el tiempo de entrega de mensajes de texto. Su ejecución no podrá exceder del siguiente periodo de evaluación. El incumplimiento del compromiso de mejora constituye una infracción grave.



Fuente: Osiptel

Antes de aplicar el enfoque PIR, el alcance de la atención del OSIPTEL a los usuarios era de 64.79% de la población seleccionada para ser supervisada. Con el PIR se determinó la fijación de muestreos para la realización de las supervisiones, con lo que se optimizó el uso de recursos. En consecuencia, la población atendida por el OSIPTEL se elevó a 74.71%, al cierre del 2015.

Supervisión de la cobertura de los servicios

En el 2013, el OSIPTEL desarrolló el Reglamento para la Supervisión de la Cobertura de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Móviles y Fijos con Acceso Inalámbrico mediante el cual se definió el concepto de cobertura de los servicios móviles y fijos con acceso inalámbrico, brindados en centros poblados urbanos y rurales.

De esta manera se podría contribuir a una efectiva y adecuada prestación de los servicios en centros poblados urbanos, rurales basado en criterios uniformes. Asimismo, los usuarios en general podrían concurrir a centros poblados urbanos y rurales o a una determinada área geográfica con la garantía de gozar de los servicios públicos de telecomunicaciones contratados para tal fin; al igual que las empresas privadas o las instituciones públicas de diversos sectores de la economía, las que podrán, en consecuencia, planificar la inversión o su intervención, con la seguridad de la disponibilidad de los servicios de telecomunicaciones en los lugares seleccionados para tal efecto.



SE CONSIDERÓ QUE ERA SUMAMENTE IMPORTANTE SINCERAR LAS DECLARACIONES DE COBERTURA POR PARTE DE LAS EMPRESAS OPERADORAS

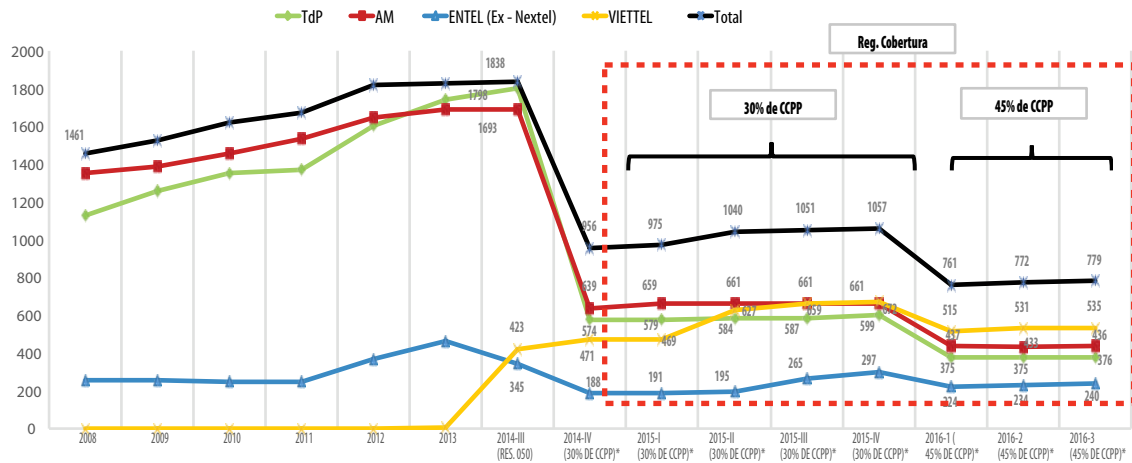
En el 2014, el reglamento fue modificado con el fin de simplificar y aclarar tanto los deberes de información de parte de las empresas operadoras, como las acciones de verificación que debe efectuar el OSIPTEL. Asimismo, se consideró que era sumamente importante sincerar las declaraciones de cobertura por parte de las empresas operadoras, de modo tal que la cobertura reportada esté asociada a las zonas pobladas de un centro poblado.

Además, es importante, por la propia naturaleza de su negocio, que las empresas operadoras reporten de forma obligatoria la cobertura de sus servicios móviles y fijos con acceso inalámbrico, así como sus estaciones base, en vista de que el sinceramiento de la información no solo contribuirá a que los usuarios se encuentren informados antes, durante y después de haber adquirido un servicio, sino también a que la información de sus reportes refleje el despliegue de la cobertura real de los servicios prestados. Esta información de cobertura evitará que los proyectos del Fondo de Inversión en Telecomunicaciones (Fitel) para lugares sin cobertura sean omitidos a causa de un reporte incorrecto.

Finalmente, dado que el objetivo del Reglamento de Cobertura es contar con parámetros mínimos con los que se pueda determinar la existencia de una cobertura que ofrezca una comunicación capaz de ser sostenida y retenida, así como el sinceramiento por parte de las empresas operadoras de la información que difunden a través de sus diversos canales informativos, se tomarán en cuenta los aspectos técnicos y legales para normar de manera idónea la cobertura declarada por las empresas operadoras, con el fin de mejorar, en términos de eficiencia, la gestión de la información proporcionada al OSIPTEL y al público en general.

Como consecuencia de estas modificaciones, se incrementa el nivel de exigencia a operadores móviles, dado que para que un distrito sea considerado con cobertura, al menos 45% de sus centros poblados deben de ser declarados con cobertura.

EVOLUCIÓN DE LA COBERTURA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES



Fuente: Osiptel

Señal OSIPTEL

El OSIPTEL puso a disposición de los usuarios la Señal OSIPTEL, un sistema de información de cobertura móvil, que informa sobre la disponibilidad del servicio móvil de voz e Internet en las localidades declaradas por las operadoras. Señal OSIPTEL ofrece información de disponibilidad de servicio en más de 37,000 centros poblados del Perú.

Para acceder a la herramienta, basta con visitar la web institucional del OSIPTEL, www.osiptel.gob.pe, ingresar a la sección 'Servicios en Línea' y luego a 'Señal Osiptel'. La herramienta resulta de gran utilidad para usuarios que desean viajar a cualquier parte del Perú y quieren conocer con anticipación si estos lugares cuentan o no con el servicio de telefonía móvil e internet móvil.



EL OSIPTEL HA PARTICIPADO EN EL PLANTEAMIENTO Y DESARROLLO DE DIVERSAS INICIATIVAS A NIVEL DEL ESTADO DESTINADAS A FAVORECER EL DESPLIEGUE DE LAS REDES DE TELECOMUNICACIONES Y EN ESPECIAL DE LAS REDES MÓVILES

Predictibilidad y Medidas Correctivas

Luego de que en 1999 se dictara el Reglamento General de Infracciones y Sanciones, el OSIPTEL decidió en el 2013 establecer un procedimiento para imponer medidas correctivas, mediante reglas claras y sencillas para los administrados, a fin de hacer previsible los posibles escenarios de su actuación. Asimismo, buscó generar los incentivos adecuados para el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales y técnicas por parte de las empresas operadoras, el cese de las conductas que constituyen incumplimientos y la reversión de cualquier efecto derivado de los mismos. En tal sentido, aprobó el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones donde se regulan herramientas con las que cuenta la administración para emitir órdenes que corrijan las conductas contrarias al ordenamiento jurídico, en aras de tutelar adecuadamente el interés público. Adicionalmente se incluye otras herramientas como las sanciones y medidas cautelares.

Al tiempo de fortalecer la facultad fiscalizadora y sancionadora del OSIPTEL, se espera que la aplicación del reglamento desincentive el incumplimiento de las normas que rigen la prestación de los servicios de telecomunicaciones, así como de los mandatos y disposiciones emitidos por el regulador, y demás obligaciones de las empresas operadoras. Su aplicación no tiene por principal objetivo imponer multas que afecten a los administrados, sino propiciar conductas diligentes para que la comisión de infracciones sea cada vez menor. Asimismo, se ofrecen incentivos como la reducción de la multa en caso de subsanación, o la reducción por pronto pago de la multa que no se impugna.

Índice de Conectividad Distrital Móvil

El OSIPTEL, en el marco de sus facultades, ha participado en el planteamiento y desarrollo de diversas iniciativas a nivel del Estado destinadas a favorecer el despliegue de las redes de telecomunicaciones y en especial de las redes móviles, con el fin de disminuir y eventualmente eliminar las trabas al despliegue de dicha infraestructura. Una de dichas iniciativas por parte del OSIPTEL se plasmó en la realización de un Índice de Conectividad Distrital Móvil, mediante el cual se midió y evaluó el desempeño de un grupo de municipios de las ciudades de Lima, Arequipa y Trujillo, en lo que respecta a las facilidades que brindaban para permitir el desarrollo de la infraestructura de telecomunicaciones y la correspondiente calidad presente en dichos distritos. Los resultados de dicha evaluación se dieron a conocer a la ciudadanía mediante eventos públicos, donde se premió a los alcaldes cuyos distritos ocuparon los primeros lugares de la evaluación.



La primera versión del Índice de Conectividad Distrital Móvil, correspondiente a los distritos de la provincia de Lima y Callao, fue presentada en evento público en mayo de 2015³. Del mismo modo, a inicios del 2016 se realizó la respectiva evaluación para nueve

(9) distritos de la zona metropolitana de la provincia de Trujillo y también para diecisiete (17) distritos de la zona metropolitana de la provincia de Arequipa, cuyos resultados fueron presentados en eventos realizados en dichas ciudades en el mes de febrero de 2016⁴. Finalmente, la segunda versión del Índice de Conectividad Distrital Móvil para los distritos de la provincia de Lima y Callao, se realizó en junio del 2016.

Como resultado de la realización de los Índices se ha evidenciado un impacto positivo y una mejora en el desempeño de la gestión de los distritos evaluados, consiguiéndose un mayor compromiso por parte de los mismos en la promoción del despliegue de infraestructura, lo cual se debería principalmente a que los resultados han sido puestos a disposición de la ciudadanía, con difusión en los medios de prensa, y que además ha habido un reconocimiento público por parte del OSIPTEL, de aquellos burgomaestres que sí han estado realizando una buena labor en cuanto a la facilitación del despliegue de infraestructura de redes móviles.

Así, con la realización de los Índices se habría configurado en la práctica un escenario de sana competencia entre las gestiones municipales, de manera que se ha logrado que más municipios tomen conciencia de la necesidad y relevancia de agilizar los procedimientos para el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones, de manera que haya más cobertura de servicios y con mayores niveles de calidad. Los resultados de la última versión del Índice para los distritos de la Provincia de Lima y Callao, y de los distritos de Arequipa y Trujillo se muestran en la siguiente figura.

ÍNDICE DE CONECTIVIDAD MÓVIL 2016

Puesto	Arequipa 2016	Trujillo 2016	Lima y Callao 2016
	Characato	La Esperanza	Lurín
	Tiabaya	Huanchaco	Lince
	Yura	Salaverry	San Borja

Fuente: Osiptel

³ Resultados disponibles en: https://www.osiptel.gob.pe/repositorioaps/data/1/1/1/par/presentacion-indice-conectividad-distrital-movil/Ranking%20Municipales_vf%20ajustes%20PD%20-%20web.pdf

⁴ <https://www.osiptel.gob.pe/noticia/np-ranking-calidad-telef internet-movil-trujillo>
<https://www.osiptel.gob.pe/noticia/np-ranking-calidad-telef internet-movil-arequipa>



LA NORMATIVA EMITIDA POR EL OSIPTEL CON RESPECTO A LAS CONDICIONES DE USO HA IDO EVOLUCIONANDO A LO LARGO DE LOS AÑOS, CON EL FIN DE ADECUARSE A LOS CAMBIOS PRODUCIDOS EN EL MERCADO DE TELECOMUNICACIONES.

Condiciones para un mejor servicio

Las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones rigen las relaciones jurídicas, contractuales o no, entre las empresas operadoras y los abonados o usuarios del servicio.

Con ellas se busca garantizar los principales derechos y obligaciones de estos agentes económicos, tanto al momento de la contratación, como durante la provisión del servicio y al término de su contratación. De esta manera, por su naturaleza, se constituyen en reglas mínimas para la prestación de los servicios, sin crear barreras para el desarrollo del mercado.

La normativa emitida por el OSIPTEL con respecto a las condiciones de uso ha ido evolucionando a lo largo de los años, con el fin de adecuarse a los cambios producidos en el mercado de telecomunicaciones. Entre el 2012 y el 2016 se ha buscado un solo cuerpo normativo para todas aquellas disposiciones que desde el 2003 habían sido emitidas, dando origen al Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Los aspectos de mayor importancia que fueron introducidos por el OSIPTEL en el marco normativo de las condiciones de uso durante el periodo se detallan a continuación.

1. Medidas para el fortalecimiento de la seguridad en la contratación de servicios

- Responsabilidad de las operadoras de contar con un registro de abonados que consigne información válida y actualizada de los datos personales de los titulares de los servicios públicos de telecomunicaciones, en especial de los servicios públicos móviles prepago. Este registro se debe realizar al momento de la contratación, la responsabilidad no podrá ser trasladada al usuario con el fin de que sea este el que registre sus datos personales. De esta manera, dicho registro se constituye en una fuente de información para la salvaguarda de la seguridad de la población. Asimismo, se estableció que las empresas operadoras de servicios de telefonía móvil incluyan en su portal web un enlace que permita a los ciudadanos hacer consultas referentes a los servicios que se encuentran registrados bajo su titularidad.

- Derecho del abonado de los servicios públicos móviles a identificar el número telefónico o de abonado de las llamadas entrantes, antes de ser contestadas y durante el establecimiento de la comunicación, inclusive si el usuario que llama ha programado el ocultamiento del número telefónico. Para el OSIPTEL, esta regulación tiene por finalidad identificar a aquellos abonados cuyas llamadas atenten contra el derecho a la vida, a la propiedad, entre otros.
- Posibilidad para los usuarios de realizar el bloqueo de los prefijos “19XX0” de larga distancia nacional y “19XX00” de larga distancia internacional del sistema de llamada por llamada, además de considerar los prefijos de larga distancia nacional e internacional en el sistema de preselección. La finalidad de esta disposición es proteger sus consumos a los abonados y evitar problemas de llamadas no deseadas. Como una medida adicional, se consideró la posibilidad de bloquear el acceso a los servicios especiales facultativos.
- Mecanismos de contratación. Se incluyeron ciertas precisiones con respecto a la contratación vía telefónica para evitar que la información brindada durante la comunicación en la que se ofrecía la contratación de servicios difiriera de aquella contenida en el mecanismo de contratación respectivo. Así, se estableció una garantía para estos casos, al disponerse que la grabación de audio o video comprenda el íntegro de la comunicación entre la empresa operadora y el solicitante del servicio, desde que dicha comunicación se establece hasta su finalización.

2. Mejoras para la pronta información al usuario

- Condiciones para que se brinde información de la cobertura o alcance del servicio; el plazo y condiciones de los contratos adicionales para la adquisición y financiamiento de equipos, así como para la recuperación de inversión realizada. Igualmente, se incluyó la obligación a cargo de la empresa operadora de proporcionar información acerca de los alcances del servicio de roaming internacional, así como su activación y/o bloqueo. De esta manera, los abonados y usuarios se encuentran debidamente informados con respecto a esta última condición, la cual puede incrementar considerablemente el monto a ser pagado por la prestación del servicio
- Obligación de las empresas de informar y coordinar con el abonado la fecha en que se realizará la instalación o el traslado del servicio. La empresa operadora deberá indicar un rango de tiempo para llevar a



SE INCLUYÓ LA OBLIGACIÓN A CARGO DE LA EMPRESA OPERADORA DE PROPORCIONAR INFORMACIÓN ACERCA DE LOS ALCANCES DEL SERVICIO DE ROAMING INTERNACIONAL, ASÍ COMO SU ACTIVACIÓN Y/O BLOQUEO.



**OSIPTEL CONSIDERÓ
IMPORTANTE INCLUIR
INFORMACIÓN RELATIVA
A LA APLICACIÓN DE
RESTRICCIONES Y
CARGOS DE ACCESO,
COMO INFORMACIÓN
RELEVANTE PARA
UNA DECISIÓN DE
CONSUMO ADECUADA.**

cabo la instalación o el traslado, el mismo que no podrá superar las tres (3) horas.

- Se estableció que los servicios empaquetados o en convergencia deben estar debidamente diferenciados en la facturación, de acuerdo con el monto que corresponda pagar al abonado por cada uno de ellos, incluyendo el descuento que corresponda.
- Obligación de las empresas operadoras de incluir impreso en la tarjeta del servicio prepago o en un documento adjunto, el detalle de la tarificación (al minuto o al segundo), de acuerdo con el servicio o los servicios que se presten. Asimismo, el OSIPTEL consideró importante incluir información relativa a la aplicación de restricciones y cargos de acceso, como información relevante para una decisión de consumo adecuada. Si debido a las limitaciones de espacio no fuera posible imprimir esta información en las tarjetas, dicho detalle deberá ser informado a los abonados y usuarios a través del número telefónico gratuito de asistencia.
- Información básica incluida en la página web de la empresa operadora. Se determinó que las empresas operadoras deben informar al abonado sobre determinada información relevante, necesaria y verificable para el consumidor, respecto de la oferta comercial de las empresas operadoras con relación al servicio de roaming internacional, tales como las condiciones de prestación y de uso del servicio, las tarifas aplicables, para los destinos frecuentes, debiendo destacar si existen planes tarifarios específicos para zonas de frontera; así como las reglas que deben seguirse para su desactivación o activación, de ser el caso.
Del mismo modo, la empresa operadora debe brindar al abonado la información que le permita hacer un uso adecuado y razonable del servicio de roaming internacional, cuando se encuentra en el extranjero, o en todo caso, brindarle información sobre la posibilidad de solicitar la desactivación o activación de este servicio a su empresa operadora.
- Entrega de recibos a personas con discapacidad visual. En cumplimiento de la Ley General de la Persona con Discapacidad, Ley N° 29973, la información brindada por las empresas (con la finalidad de que las personas tomen una decisión adecuadamente informada en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones) debe ser ofrecida también a través de medios y formatos accesibles al usuario o abonado con discapacidad. Así, se estableció la facultad del abonado

con discapacidad de solicitar a la empresa que le provee el servicio, la remisión del recibo de servicios en el formato y medio que resulte idóneo en relación con su discapacidad. Por ejemplo, la empresa operadora deberá entregar el recibo en formato braille, si un abonado con discapacidad sensorial visual lo solicitara.

- Acceso al contrato de abonado y expedición de copia por medios electrónicos. Se reguló la posibilidad de que los abonados que soliciten la copia del mecanismo de contratación de sus servicios a través de (i) el correo electrónico que señale para tal efecto, o (ii) los aplicativos informáticos que las empresas operadoras hayan desarrollado en sus páginas web, a través de los cuales los abonados pueden acceder a información personalizada de sus consumos, realizar consultas y determinadas transacciones en línea, mediante el registro o creación de una cuenta específica para cada titular del servicio. Con ello se busca que los abonados eviten desplazarse a la oficina o centro de atención a usuarios y reducir sus costos de transacción.

Asimismo, la remisión de la información requerida no generará al abonado la obligación de pago de tarifa alguna, salvo que este solicite expresamente que se le haga entrega de la copia del contrato de abonado en medio o formato impreso.

- Opción específica para reclamos en los servicios de información y asistencia. Se estableció que las empresas operadoras incluyan dentro del menú de opciones de su servicio de información y asistencia una opción numérica específica para la atención de dichos trámites, o la implementación de un número corto exclusivo para tales fines, el cual sea dispuesto por la misma empresa operadora.



LA REMISIÓN DE LA INFORMACIÓN REQUERIDA NO GENERARÁ AL ABONADO LA OBLIGACIÓN DE PAGO DE TARIFA ALGUNA,

3. Mejoras en la calidad de la atención al usuario

- Incremento del período mínimo de atención de los servicios de información y asistencia (de 12 horas a 18 horas por día) y su duración (de 6 horas a 7 días a la semana), exceptuando a las empresas operadoras cuyos ingresos anuales facturados por los servicios públicos de telecomunicaciones que presten, resulten inferiores o iguales a 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT). Se estableció también la obligación de las empresas operadoras de dar acceso de las llamadas hacia los números de



**EL OSIPTEL DISPUSO
QUE LAS OFICINAS Y
CENTROS DE ATENCIÓN
A USUARIOS TAMBIÉN
DEBAN RECIBIR EL PAGO
POR LA PRESTACIÓN
DE LOS SERVICIOS.**

las series 0800 y 0801, en los servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles, si bien el suscriptor puede establecer ciertas restricciones para el acceso de los usuarios a los servicios que preste, por ejemplo, el acceso a las llamadas desde teléfonos públicos, no podrá restringir dicho acceso en razón a la modalidad de contratación.

- Atención en oficinas o centros de atención a usuarios y puntos de venta. El OSIPTEL dispuso que las oficinas y centros de atención a usuarios también deban recibir el pago por la prestación de los servicios.
- Atención a usuarios a través de la página web de la empresa operadora. Se precisó que el mecanismo que las empresas operadoras han implementado para recibir cualquier trámite relativo al procedimiento de reclamos a través de su página web, también debe encontrarse habilitado para el ejercicio de los derechos que las condiciones de uso del servicio le otorgan al abonado. Adicionalmente, se dispuso que, a efectos que este mecanismo resulte de fácil ubicación para los abonados y usuarios que requieren realizar estos trámites a través de la página web de las empresas operadoras, se incluya en la página principal del mismo un vínculo notorio y accesible al cual se le denomine “Atención de Reclamos y Solicitudes en Línea”.
- **Acceso al uso de aplicaciones y protocolos de Internet.** Se reguló de manera expresa la libertad de uso de las aplicaciones y protocolos del servicio de acceso a Internet, como una garantía y un derecho esencial en favor de los abonados y usuarios que utilizan estos servicios, en el marco del principio de neutralidad de red.

4. Mejoras y perfeccionamiento de normas relativas a facturación

- **Servicio de roaming internacional.** Se estableció la obligación de que este servicio sea contratado de manera independiente del servicio móvil, así como que los abonados tengan derecho a solicitar la activación o desactivación del mismo, disponiéndose que estas solicitudes deban ser atendidas en un plazo no mayor a 24 horas siguientes a la realización de la referida solicitud.
De otro lado, en la medida que el servicio de roaming internacional es utilizado por el abonado durante el período en que se encuentra en el extranjero, se estimó conveniente otorgar al abonado la facultad de indicar a la empresa operadora el tiempo que requiere para que el servicio se

encuentre activo. Por ello, se dispuso que cuando el abonado solicite el servicio, la empresa operadora debe informar obligatoriamente la posibilidad de activar el servicio por un período determinado o a plazo indeterminado.

De igual manera, se ha dispuesto que cada vez que un abonado tenga activo el servicio de roaming internacional y acceda a una red en el extranjero, la empresa operadora debe informarle por un medio adecuado y de manera gratuita: (i) la operatividad y puesta en funcionamiento del servicio (ii) las tarifas que se aplicarán, por el servicio de voz, mensajería y datos, y (iii) el número telefónico de acceso gratuito que implemente con la finalidad de absolver consultas y formular reclamos relativos a este servicio.

Es importante precisar que dicha información deberá ser comunicada al abonado, cada vez que exista una variación de las condiciones tarifarias que previamente le fueron informadas, es decir, si un abonado encontrándose en itinerancia se traslada a otro destino (país), en el cual las tarifas por aplicarse son distintas de las que le fueron comunicadas, la empresa operadora deberá hacer de su conocimiento la información señalada en el párrafo anterior.

De igual forma, en los casos que corresponda, la empresa operadora debe informar al abonado acerca del límite de consumo del servicio de roaming internacional (voz, mensajería y datos), mediante el envío de mensajes de texto en forma periódica. Asimismo, en lo que concierne al servicio de datos con límite de consumo, la empresa operadora está obligada a proceder a la suspensión del servicio, cuando se alcance el límite de la capacidad de descarga contratada por el abonado.

- **Consecuencias de la migración del servicio.** Se estableció la obligación, a cargo de la empresa operadora, de efectuar en dichos casos la devolución del saldo monetario no consumido por el abonado cuando decida migrar su servicio prepago hacia uno con la modalidad control o pospago. Asimismo se consideró pertinente especificar que el referido saldo monetario proveniente de las recargas que no han sido utilizadas deberá ser devuelto al abonado en el recibo de servicios que corresponda al primer ciclo de facturación emitido en el nuevo plan tarifario del servicio migrado, sea este control o pospago.



EN LOS CASOS QUE CORRESPONDA, LA EMPRESA OPERADORA DEBE INFORMAR AL ABONADO ACERCA DEL LÍMITE DE CONSUMO DEL SERVICIO DE ROAMING INTERNACIONAL

Mayor calidad de atención a los usuarios

En setiembre de 2013 se aprobó el Reglamento de Calidad de Atención de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, que permite supervisar y fiscalizar el cumplimiento de umbrales mínimos para los tiempos de atención en las oficinas y por vía telefónica y cuyos principales alcances son los siguientes:

- El ámbito de aplicación incluye a las empresas operadoras de los servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles, teniendo en consideración que son las más importantes del mercado y cuentan con una concesión en el ámbito nacional, con herramientas informáticas, como páginas web de Internet, así como con sistemas de control de las atenciones que se brinden a los usuarios en sus canales presenciales y telefónicos. Asimismo, tomando como base la capacidad de atención instalada que poseen las empresas que actualmente conforman el mayor porcentaje del mercado, tanto de telefonía fija como de telefonía móvil, se ha considerado que el alcance de la presente norma comprenda a aquellas empresas operadoras que brindan sus servicios a una base de abonados (independiente de la cantidad de servicios que se presten) igual o superior a 500,000.
- Derecho de los usuarios a elegir los canales de atención, sea en forma presencial (oficinas comerciales), telefónica (servicios de información y asistencia telefónica), accediendo a la página web de Internet (mecanismo en línea) o a través de otros canales que haya implementado la empresa operadora, con la finalidad de que puedan realizar sus trámites ante ella.
- Obligación de las empresas operadoras de contar con un registro de los eventos de inoperatividad de sus sistemas de atención que afecten la realización de los trámites que decidan efectuar los usuarios en los canales de atención, sea en forma presencial o telefónica. Para ello, el OSIPTEL facilitará a las empresas operadoras un mecanismo en el que registre las caídas o interrupciones en el funcionamiento de sus sistemas informáticos de atención. Este reporte debe presentarse al OSIPTEL en un plazo máximo de tres días hábiles siguientes a la ocurrencia de los eventos de inoperatividad.
Para los temas que resultan críticos para los usuarios en términos de una importante afectación a sus intereses, las empresas operadoras deberán implementar mecanismos alternativos que posibiliten la gestión y atención de estos trámites críticos para los usuarios.



**OSIPTEL FACILITARÁ
A LAS EMPRESAS
OPERADORAS UN
MECANISMO EN EL QUE
REGISTRE LAS CAÍDAS
O INTERRUPCIONES EN
EL FUNCIONAMIENTO
DE SUS SISTEMAS
INFORMÁTICOS
DE ATENCIÓN.**

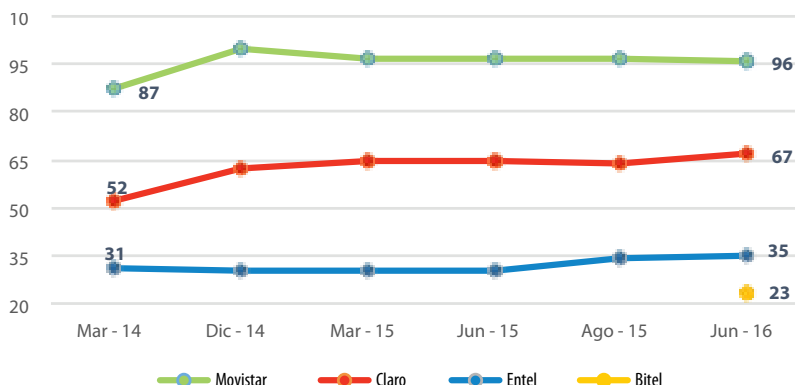
- Obligación de las empresas operadoras de implementar un sistema que permita un adecuado control de las atenciones que se brinden a los usuarios en todas sus oficinas comerciales, el mismo que también permita el almacenamiento de la información acerca del referido control de las atenciones, dados los inconvenientes que han sido advertidos por los usuarios y que se han visto reflejados en los excesivos tiempos de espera que tienen que afrontar para poder realizar una consulta, recibir información, o cualquier trámite relativo al procedimiento de reclamos.
- Entrega obligatoria a los usuarios de una constancia de arribo a la oficina comercial, como por ejemplo, la impresión de un ticket de atención, en la que se aprecie información sobre la fecha y hora (con minutos) de entrega de la indicada constancia, la que deberá ser facilitada de manera inmediata a su llegada a la oficina comercial, con independencia de que exista una fila de espera previa para el ingreso a la mencionada oficina, y que por razones de aforo de dicho lugar de atención, los usuarios tengan que permanecer fuera de la misma.
- Obligatoriedad de contar con un registro de atenciones telefónicas, debiendo incluirse en este, como mínimo la información relativa a: (i) el número telefónico o de abonado que realiza el trámite, (ii) la fecha y hora (a nivel de minutos) de inicio de la atención, y (iii) identificación del tipo de trámite, en el cual se especifique el tipo de consulta o reclamo que se formule, en los casos que corresponda. Asimismo, se ha previsto que la información que obre en este sistema, sea conservado por la empresa operadora por un período mínimo de 24 meses.
- Los Indicadores de Calidad de Atención al Usuario fueron divididos en tres categorías: (i) Indicador General (aplicable a los canales de atención presencial y telefónica), (ii) Indicadores de Atención Presencial (oficinas comerciales), e (iii) Indicadores de Atención Telefónica (servicios de información y asistencia telefónica).

Se consideró pertinente, además, disponer la obligación a cargo de las empresas operadoras de publicar los indicadores mencionados en forma permanente en sus respectivas páginas web de Internet, como un histórico de los resultados obtenidos en las mediciones que se hayan realizado.



OBLIGACIÓN DE LAS EMPRESAS OPERADORAS DE IMPLEMENTAR UN SISTEMA QUE PERMITA UN ADECUADO CONTROL DE LAS ATENCIONES QUE SE BRINDEN A LOS USUARIOS EN TODAS SUS OFICINAS COMERCIALES.

CANTIDAD DE OFICINAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE POR EMPRESA OPERADORA



Fuente: Información reportada por las empresas operadoras en cumplimiento al Reglamento de Calidad de Atención

Mecanismos de información al usuario

El OSIPTEL ha buscado consolidar la supervisión para garantizar la calidad del servicio en el ámbito nacional con la introducción de TeVeo, un aplicativo que permite que los usuarios de telefonía celular e Internet móvil proporcionen información al OSIPTEL sobre la calidad de los servicios que los operadores les proporcionan.

TeVeo es un aplicativo lanzado por el OSIPTEL en noviembre de 2014 que permite que los usuarios de telefonía celular e internet móvil proporcionen información al OSIPTEL sobre la calidad de los servicios que los operadores les proporcionan. Esta herramienta también hace posible que los usuarios comparen la calidad de su servicio, con respecto al que brindan otras operadoras.

Con esta información recopilada, el OSIPTEL puso a disposición de todos los usuarios a nivel nacional un mapa de cobertura que muestra la intensidad de la señal, permitiendo comparar la calidad de su servicio, respecto al que brindan otras operadoras. TeVeo dispone de los siguientes servicios:

- Visualizar las estadísticas de llamadas interrumpidas e intentos fallidos con respecto al total de las llamadas.
- Medir la velocidad de subida y descarga de datos.
- Comparar la calidad del servicio que ofrecen las empresas operadoras.
- Visualizar la cobertura de la señal tomando como base la información provista por nuestros usuarios.

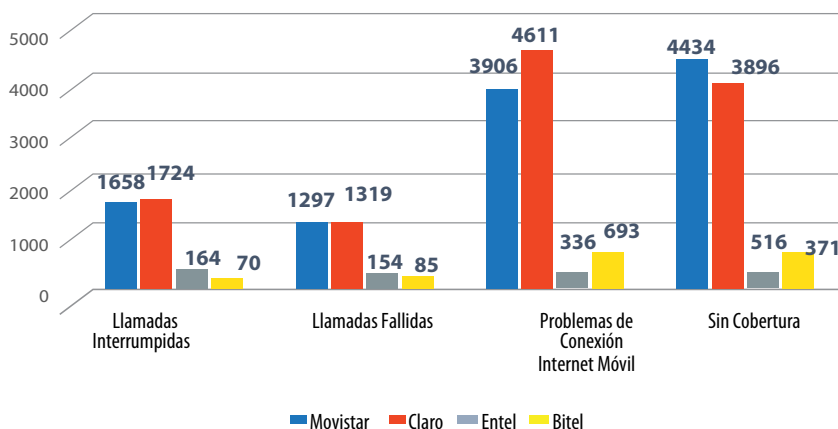
TeVeo registró 25,234 reportes de los usuarios que tuvieron problemas con el servicio de telefonía móvil

TeVeo registró 25,234 reportes de los usuarios que tuvieron problemas con el servicio de telefonía móvil. El aplicativo acumuló mayores quejas sobre conexión del internet en San Juan de Lurigancho, Surco y Lima. En el 2015, el aplicativo TeVeo registró 25,234 reportes de usuarios sobre problemas que experimentaron al utilizar el servicio de telefonía móvil.

El aplicativo del OSIPTEL permite a los usuarios verificar desde su teléfono, y desde cualquier punto del país, la calidad de la señal móvil de voz y datos. Asimismo, permite probar la velocidad del servicio de internet móvil que brindan las empresas operadoras contratadas.

De acuerdo a los reportes recibidos de los usuarios, se observa que existen mayores problemas referidos a la conexión de internet móvil (38%), seguidos por las quejas por falta de cobertura (37%), llamadas interrumpidas (14%), y llamadas fallidas (11%). Los abonados de la empresa Claro reportaron mayores problemas en llamadas interrumpidas (1,724), seguidos por los de Movistar (1,658), Entel (164) y Bitel (70).

REPORTE DE USUARIOS POR TIPO DE SERVICIO Y EMPRESA (2015)



Por otro lado, en setiembre de 2016 se promueve COMPARATEL aplicativo que permitirá a los usuarios:

- Comparar los beneficios y condiciones de los planes tarifarios ofrecidos por las empresas operadoras.
- Reducir los costos de búsqueda de los planes que se adecúen a sus necesidades.
- Mejorar sus decisiones de consumo.

Al finalizar el tercer trimestre de 2016 se ofrecían en el mercado más de 1,500 planes tarifarios, de las distintas combinaciones de servicios, por lo que resultaba importante poner a disposición del público en general, una herramienta informática que facilite el acceso y síntesis de esta información con la finalidad de que tomen decisiones de consumo que satisfagan sus necesidades.

PLANES TARIFARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES VIGENTES A SETIEMBRE DE 2016

SERVICIOS	Total
Telefonía fija, cable e internet (empaquetado)	336
Telefonía fija e internet (empaquetado)	320
Telefonía móvil	276
Telefonía fija	173
Internet	155
Telefonía móvil	125
Cable	112
Cable e internet (empaquetado)	14
Telefonía fija y cable (empaquetado)	6
TOTAL	1,517

La información que figura en el COMPARATEL corresponde a los planes que vienen siendo comercializados por las empresas operadoras al momento de la búsqueda. No incluye las promociones temporales que brindan las empresas operadoras. La información ha sido registrada por las propias empresas operadoras en el aplicativo web del OSIPTEL, y estas tienen la obligación de hacerlo de manera completa, clara y veraz en cumplimiento al marco normativo vigente. En caso que el usuario encontrara información que considere incompleta o inconsistente, podrá contribuir con la labor del OSIPTEL, informando este hecho en la opción "Reportar" incluida en la ficha de cada tarifa.

III. Una agenda para una gestión eficiente

Nuevos desafíos regulatorios en el sector telecomunicaciones

El nuevo contexto

El sector de las telecomunicaciones se caracteriza por su dinamismo tecnológico y económico debido a la diversidad de servicios y de infraestructura especializada que proveen las empresas operadoras. Este dinamismo representa un desafío para el OSIPTEL, que debe estar a la vanguardia de la industria de las telecomunicaciones, para lo cual realiza estudios comparativos con otros reguladores internacionales, recoge datos del desempeño de organizaciones con similares características, con la finalidad de equilibrar sus procesos para adecuar su gestión a los objetivos estratégicos de la regulación institucional y sectorial.

Si bien se aprecian avances en la agenda regulatoria implementada durante los últimos años, existen un conjunto de tendencias de la industria, escenarios futuros e incertidumbres que se tiene que enfrentar. Por ello, el OSIPTEL a través de sus competencias esenciales se ha planteado el desafío de incorporar un factor importante como lo es la 'innovación', a fin de impulsar el diseño e implementación de políticas regulatorias orientadas a facilitar el acceso a más y mejores servicios de telecomunicaciones, en un marco de competencia y, que la población sea partícipe de las oportunidades de desarrollo e inclusión provenientes de uso de las telecomunicaciones. Estos desafíos promueven la colaboración de todas las partes, vale decir, del regulador, ministerios, ProInversión, empresas operadoras, entre otros.

TEMAS CLAVE

- Expediente virtual en primera instancia: Mecanismos de acceso para que los usuarios accedan de forma virtual al expediente asociado al reclamo en primera instancia, en formato digital y con valor legal.
- Convergencia de redes, servicios y dispositivos que experimenta el sector.
- Los servicios de acceso a Internet, tanto para redes fijas y redes móviles— Actualización del marco normativo: Calidad de Servicio y la Neutralidad de Red.

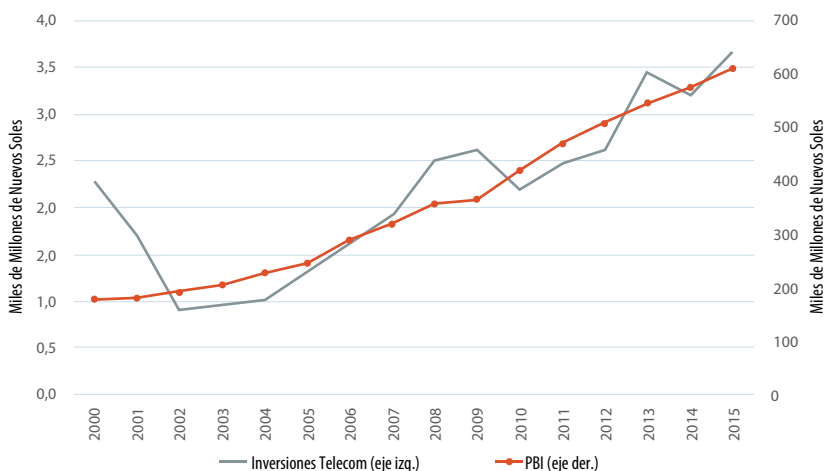
- Implementación de la Red Regional de Fibra óptica - Red que unirá las capitales de distrito de la casi totalidad de regiones del país.
- Calidad y Supervisión - servicios de telecomunicaciones acorde con las expectativas de la población. Problemática de Instalación de Antenas.
- Licitaciones de bandas de espectro para servicios de nueva generación.
- Incremento de servicios de internet móvil y del uso de smartphones.

- Normas que respondan a un contexto cambiante y que facilite la competencia y la mejor prestación de los servicios para beneficio de los clientes y potenciales clientes - interconexión, acceso mayorista, roaming, operadores móviles virtuales, dinero electrónico, entre otros.
- Masificación de los servicios del tipo OTT (del inglés Over The Top), los cuales pueden proveer servicios similares a los de telecomunicaciones sobre una conexión de acceso a Internet.

Los nuevos desafíos

El mercado peruano es atractivo para la captación de nuevas inversiones en el sector telecomunicaciones, tanto por su dinamismo económico como por su marco regulatorio promotor. Por esta razón se prevé que el proceso de crecimiento que experimenta el sector de telecomunicaciones en el Perú continuará al mismo ritmo.

EVOLUCIÓN DE LA INVERSIÓN EN TELECOMUNICACIONES Y EL PBI



Fuente: Osiptel

Si bien el periodo 2012-2016 estuvo marcado por significativos avances en materia de promoción de la competencia y de búsqueda de la satisfacción de los usuarios, existen aún aspectos que ameritan una especial atención dentro del sector de las telecomunicaciones, principalmente:

- Consolidar avances en generación de un entorno más competitivo en el mercado. Si bien se aprecian avances importantes en la desconcentración de ciertos mercados, resulta importante consolidar el modelo regulatorio promotor de la competencia. Segmentos de mercado como el de internet fijo y TV de Paga siguen siendo concentrados en comparación con otros países de la región.
Se debe iniciar un proceso de simplificación normativa y regulatoria, acompañado con el perfeccionamiento del Análisis de Impacto Regulatorio (AIR). Ambas medidas resultan fundamentales de cara al objetivo de elevar los niveles de satisfacción de los usuarios de estos servicios. Con respecto a la implementación del AIR, OSIPTEL ha venido participando en el Comité de Políticas Regulatorias de la OECD y ha presentado públicamente una propuesta de Lineamientos, la misma que se espera comience a implementarse durante el 2017. El ingreso del Perú a la OECD constituye el escenario ideal para promover el uso generalizado del análisis costo-beneficio en las decisiones de políticas públicas a nivel de todos los estamentos del Estado. Esta es una de las razones por la que el ingreso del Perú a esta instancia es una oportunidad de reforma y mejora del rol del Estado.
- Continuar acompañando el desarrollo de la Red Dorsal de Fibra Óptica y las Redes Regionales. Durante los próximos años, la Red Dorsal continuará formando parte importante de la agenda del sector, dentro de la cual, como se ha mencionado a lo largo del presente documento, OSIPTEL ha venido participando mediante intervenciones regulatorias (fijación de tarifas, facilidades complementarias), de supervisión de cumplimiento de compromisos o solución de controversias a través de la emisión de mandatos de compartición de infraestructura.
- Promover las inversiones. La red dorsal y los avances obtenidos en el 2016, sumado a las redes regionales que se entregarán este año, serán catalizadores de un mayor flujo de inversiones para el desarrollo de las telecomunicaciones en el país.

