



osiptel

Memoria Anual **2014**

Presidente del Consejo Directivo:

Gonzalo Martín Ruiz Díaz

Edición General:

Gerente de Comunicación Corporativa:
Lenka Zajec Yelusic

Redacción y edición:

Cecilia Balcázar Suárez

Coordinación:

Richard Abecasis Rengifo

Diseño y diagramación:

Altura 20

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

© 2015 OSIPTEL. Derechos Reservados

OSIPTEL Organismo Supervisor de 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 N° 2015-11335

Impresión

Editora Imprenta Ríos S.A.C

MZA.H Lote39 INT 3

Urbanización La Merced, Huancayo



MEMORIA ANUAL 2014

Índice

Carta del Presidente	06
Estructura Organizacional	08
Gerencia	10
Objetivos Estratégicos	16
Desempeño del sector telecomunicaciones en el 2014	22
Satisfacción del usuario y mejora de los servicios de telecomunicaciones	28
Promoción de la competencia en el mercado de telecomunicaciones	80
Fortalecimiento institucional	90
Estados Financieros Auditados	115
Anexos: Resoluciones de Consejo Directivo en el 2014	121

Carta del Presidente

Al concluir el año 2014, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTTEL) celebra sus 20 años de regulación en el Perú con un balance positivo en la búsqueda del cumplimiento de sus objetivos estratégicos. Ello ha estado especialmente sustentado en el desarrollo de su Plan Estratégico Institucional 2014-2017 que apunta a señalar como pilar central la satisfacción de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. Asimismo, ha estado acompañado del fomento efectivo de la competencia de las empresas operadoras) y el fortalecimiento interno de la institución.

El desempeño del sector telecomunicaciones cuyo crecimiento ha sido superior a 6% ha acompañado los esfuerzos institucionales por lograr estos objetivos. El ingreso de nuevas empresas operadoras, la disponibilidad de una gran variedad de promociones y planes en los diferentes servicios, la reducción en los precios, la mayor adquisición de equipos celulares, son algunos de los factores que respaldan este resultado.

Es bajo este marco que el OSIPTTEL ha buscado trabajar intensamente por la satisfacción de los usuarios en el 2014. 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 OSIPTTEL 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 OSIPTTEL en el 2014, así como el establecimiento de topes a las penalidades por terminación de los contratos. Gracias a estas medidas, solo entre julio y diciembre del año, el número de líneas portadas se incrementó en 558%. A ello se sumó la entrada en vigencia de la portabilidad fija que también dinamizó el mercado.

Además de la introducción de medidas regulatorias para que los usuarios tuvieran tarifas competitivas -que permitieron generar S/1,516 millones de ahorro en telefonía fija y móvil-, el OSIPTTEL 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 OSIPTTEL sobre la calidad de los servicios que los operadores les proporcionan. A ello se ha sumado el acceso creado en la página web del OSIPTTEL para que los usuarios del servicio de telefonía móvil pueden conocer de manera gratuita si sus

equipos celulares que fueron reportados como robados o perdidos, se encuentran bloqueados.

Como una medida de mejora y acorde con el uso de las tecnologías de la información, el OSIPTTEL 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.

La atención y orientación al usuario en todo el país, la creación de nuevos canales de atención y las actividades de capacitación, se convirtieron en otros mecanismos de protección a los usuarios, así como la continuación de las acciones de desconcentración implementadas por el OSIPTTEL.

Nuestros esfuerzos también se han dirigido en el 2014 a nuestro fortalecimiento institucional, conscientes de que el organismo regulador debe contar con las capacidades y recursos que le permitan enfrentar los retos que le impone el mercado y los avances de la tecnología. Gracias a dichos esfuerzos, la opinión de los usuarios sobre gestión del OSIPTTEL ha mejorado obteniendo en el 2014 el puesto 7 entre todas las entidades públicas y el primer lugar entre los organismos reguladores, de acuerdo con mediciones de la Cámara de Comercio de Lima.

Adicionalmente, el OSIPTTEL concentró su acción de comunicación con usuarios y operadores del sector en actualizar su imagen institucional, después de más de una década, a través del lanzamiento de su página web y campañas específicas que acompañaron sus medidas regulatorias. También impulsamos activamente la difusión en redes sociales, logrando notables resultados en el grado de influencia y reputación del OSIPTTEL.

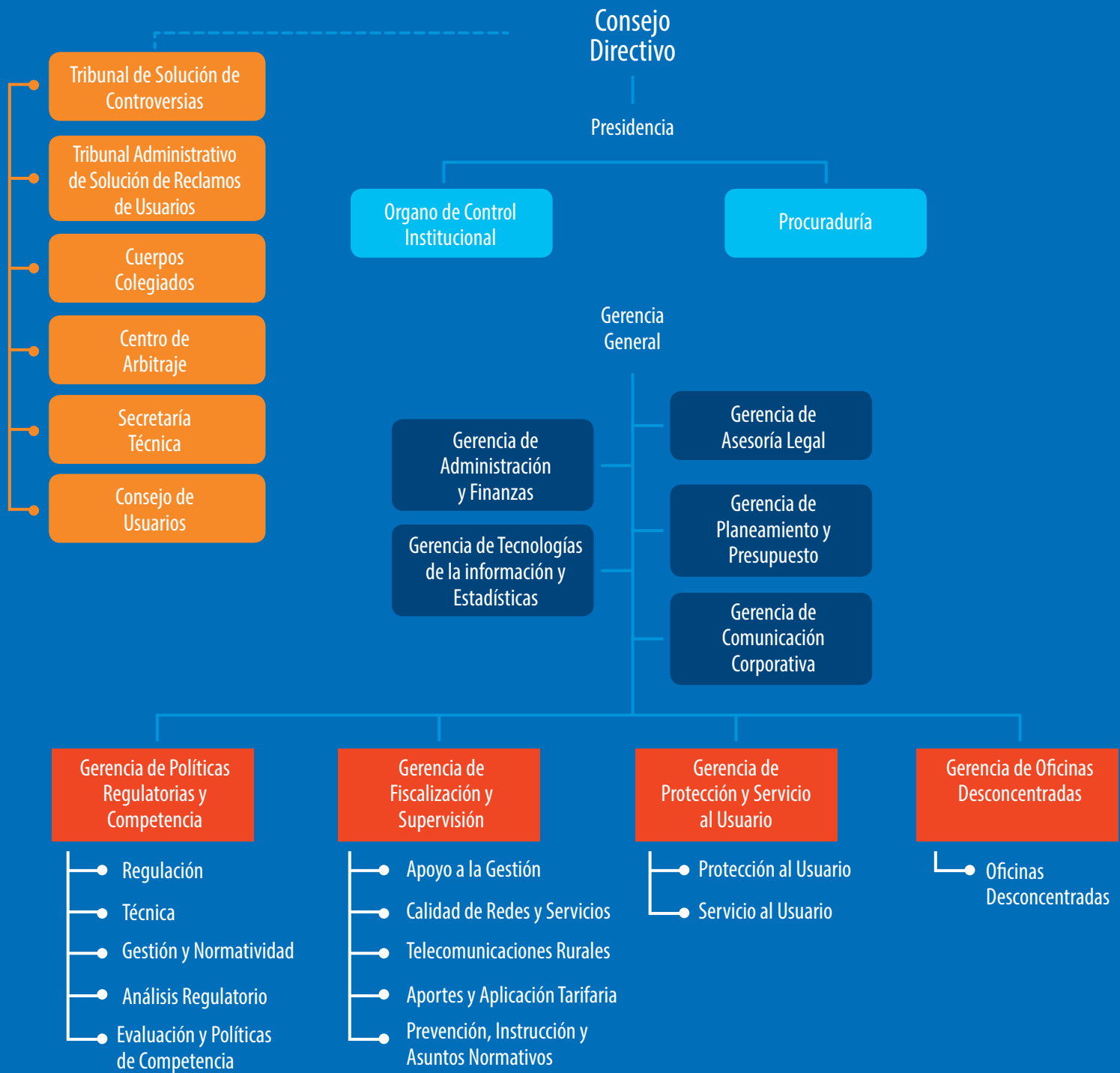
El año 2015 nos impone nuevos retos. Con un sector como el de Telecomunicaciones en constante avance tecnológico y competitivo, el OSIPTTEL continuará trabajando por consolidar los pilares estratégicos que le permitirán cumplir con su misión. Este propósito es compartido por el Consejo Directivo, los colaboradores y también por los operadores y los usuarios de los servicios de telecomunicaciones para quienes la labor del OSIPTTEL aspira a ser efectiva y eficiente. Con todos ellos el OSIPTTEL quiere compartir estos resultados con la ciudadanía, rindiendo cuentas como autoridad, respecto a su trabajo en favor del desarrollo de las telecomunicaciones en el país.

A professional portrait of Gonzalo Ruiz Díaz, a middle-aged man with a receding hairline, wearing a dark blue suit, white shirt, and a blue patterned tie. He is standing in an office with bookshelves in the background. The lighting is soft and professional.

Gonzalo Ruiz Díaz
Presidente del Consejo Directivo

El desempeño del sector telecomunicaciones cuyo crecimiento ha sido superior a 6% ha acompañado los esfuerzos institucionales por lograr estos objetivos.

Estructura Orgánica



Miembros del Consejo Directivo



Jesús O. Villanueva Napuri

Eduardo Zolezzi Chacón

Manuel Cipriano Pirgo

Comité de Gerentes





a

Gerencia

a. **Jorge Apoloni Quispe**
Gerente General

b. **Humberto Sheput Stucchi**
Gerente de Protección y Servicio al Usuario

c. **Lenka Zajec Yelusic**
Gerente de Comunicación Corporativa

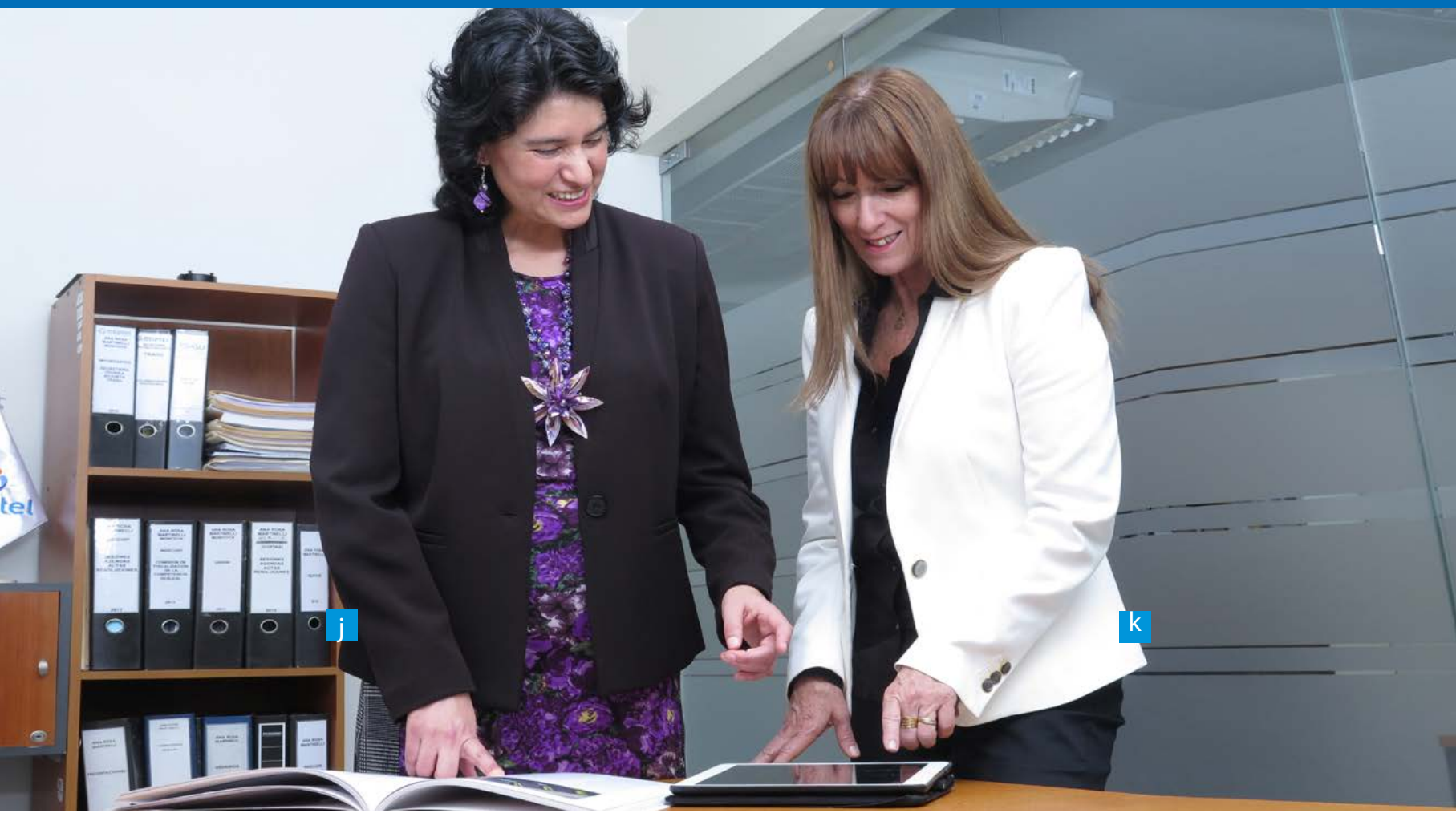
d. **Angel Chanchhuaña Alvarado**
Gerente de Administración y Finanzas

e. **Sergio Cifuentes Castañeda**
Gerente de Políticas Regulatorias y Competencia.

f. **Ángel Paz Cortes**
Gerente de Fiscalización y Supervisión

g. **Freddy Alvarado Vargas**
Gerente de Tecnologías de la Información, Comunicación y Estadísticas





- h. David Villavicencio**
Gerente de Planeamiento y Presupuesto
- i. Alberto Arequipeno Támara**
Gerente de Asesoría Legal
- j. Carmen Velarde Koechlin**
Gerente de Oficinas Desconcentradas
- k. Ana Rosa Martinelli Montoya**
Secretaría Técnica de Órganos Colegiados
- l. Kelly Minchán Antón**
Procuraduría Pública
- m. Víctor Taboada Allende**
Órgano de Control Institucional





Objetivos estratégicos

01



Ser reconocidos por las acciones
entidad reconocida

El
Puestas de Visión del
entidad reconocida



Objetivo Estratégico

El OSIPTEL concluyó el 2014 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 tendrá 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).

Objetivo estratégico general 1

Una mayor competencia en el mercado de telecomunicaciones

Facilitar la dinámica de competencia del sector y mejorar la predictibilidad en la resolución de controversias (entre operadores) de libre y leal competencia, han sido las dos estrategias que han contribuido a que el OSIPTEL promueva y haga efectiva una mayor competencia en el mercado de telecomunicaciones en el 2014. A través de la primera, se ha logrado, por ejemplo, ahorros acumulados del

orden de los S/. 1,516 millones en el 2014 para los usuarios de telefonía fija y móvil. De igual manera, los operadores han ahorrado S/. 30,500 millones por concepto de cargos diferenciados urbano / rural, y S/. 1,832 millones por la regulación de cargos de interconexión tope. Y mediante la segunda, se ha logrado 100% de los expedientes resueltos en materia de libre competencia dentro del plazo legal, entre otras metas.



Objetivo estratégico general 1

Incrementar los niveles de competencia de los mercados de telecomunicaciones

Indicador

Programado 2014

Ejecutado 2014

Índice de competencia del mercado de telefonía móvil ^{1/}	> 1	0.968
Índice de competencia del mercado de Internet ^{2/}	> 1	1.031
Índice de competencia del mercado de televisión de pago ^{3/}	> 1	1.03

1/ Índice = f (HHI + Tarifa implícita (ingresos por tráfico/ minutos de tráfico+ f (TINE, TLLI)). 2/ Índice = f (HHI + Tarifa implícita ((ingresos/ suscripciones) + Velocidad contratada). 3/ Índice = f (HHI + Tarifa implícita (ingresos por renta/ conexiones) + Número de canales).

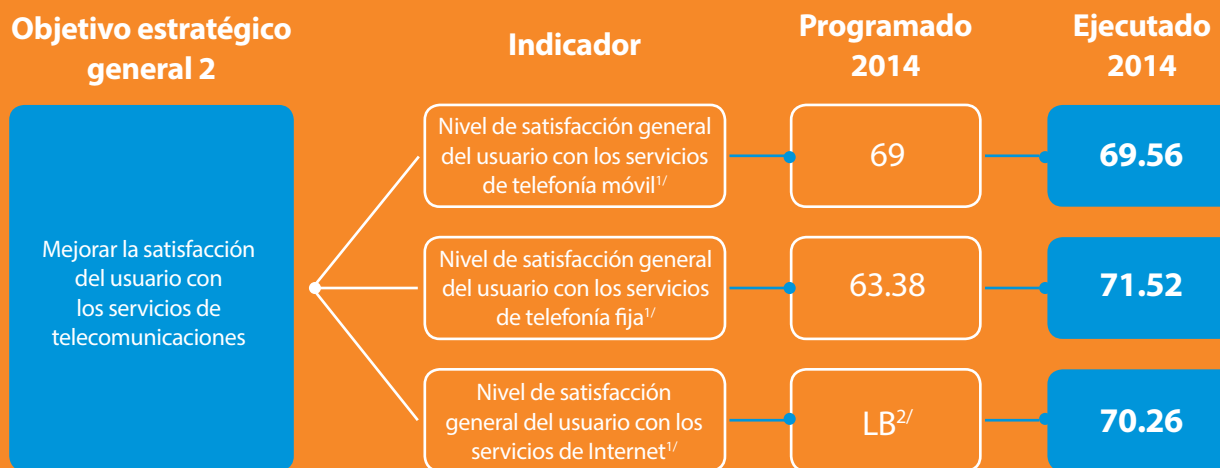


Objetivo estratégico general 2

Una mayor satisfacción de los usuarios con los servicios de telecomunicaciones

Con 29% de centros poblados con cobertura móvil en el Perú; casi 49% de hogares de NSE C, D y E con al menos dos servicios de telecomunicaciones; 99% de expedientes de apelación del TRASU resueltos en no más de 28 días útiles (más de 30 puntos porcentuales por encima del registro del 2013); más de 1,500 supervisiones para garantizar la calidad del servicio en el ámbito nacional (60% más supervisores que laboran en el interior del país); la creación de TeVeo, aplicativo para verificar y reportar

la calidad de la señal de internet y voz móvil en el país; la implementación del sistema virtual de consulta para celulares robados y/o percibidos; la modernización de la tramitación de los procedimientos del TRASU; 20% más de orientaciones a usuarios en sedes institucionales; la implementación del nuevo sistema de gestión de Contact Center; entre otros logros, el OSIPTEL ha afianzado la satisfacción de los usuarios con los servicios de telecomunicaciones en el 2014.



1/ Se refiere a la satisfacción que incluye diversas dimensiones tales como: calidad de atención, precios, cobertura, señal, etc.
2/ La Línea de base (LB) ha sido definida el 2014.

Objetivo estratégico general 3

Una mejor gestión institucional

Durante los últimos cuatro años, la opinión de los usuarios sobre gestión del OSIPTEL ha mejorado habiendo sido ubicada por Ipsos Public Affairs como la tercera entidad pública que defiende mejor los derechos de los consumidores en el 2014. Ha obtenido, además el puesto 7 entre todas las entidades públicas y el primer lugar entre los organismos reguladores, de acuerdo con mediciones de la Cámara de Comercio de Lima. Asimismo, el OSIPTEL ha logrado fortalecer su gestión orientada al cliente (usuario), lo que se evidencia en, por ejemplo, una mayor satisfacción respecto al servicio de orientación

(calificación de 4.27 sobre 5); y una mayor adhesión de seguidores en las redes sociales (el doble de seguidores en Facebook entre el 2013 y el 2014 y 3.6 veces más seguidores en Twitter en el mismo periodo). A ello se suma la mejora en el clima laboral marcada por un mayor compromiso del personal (82%) y complementada por una mayor inversión en capacitación, así como promociones y ascensos para cubrir plazas. De ahí que en el 2014, el OSIPTEL haya subido 17 posiciones en la encuesta realizada bajo la metodología Great Place to Work.



Objetivo estratégico general 1

Mejorar la gestión institucional buscando niveles de excelencia

Indicador*

Programado 2014

Ejecutado 2014

Índice de satisfacción promedio del cliente interno con las unidades orgánicas de asesoría y apoyo ^{1/}	LB	57%
Índice de satisfacción promedio del cliente interno con las áreas de línea ^{1/}	LB	0.968
Índice de posicionamiento institucional	29%	0.968
Índice de clima laboral	72%	0.968

* Entre los indicadores también se estableció el "Índice de satisfacción promedio de los usuarios de la entidad con los servicios del OSIPTEL", el mismo que ha sido excluido en el 2014 debido a que el OSIPTEL está estableciendo la metodología de cálculo, diseño y formulación de este indicador. La metodología estará siendo definida en el transcurso del primer trimestre de 2015.

^{1/} En el 2014 se encargó a la empresa IPSOS la realización de una encuesta de percepción a los usuarios para evaluar el nivel de conocimiento que tienen del OSIPTEL, la misma que servirá de línea de base para obtener la información sobre la satisfacción de los usuarios, respecto de su desempeño institucional. Cabe señalar que el nivel de satisfacción de los usuarios en la referida encuesta para el 2014 fue 29%.

1/ Cámara de Comercio de Lima - CCL. Estudio de mercado elaborado por Cuore CCR (<http://www.ccrлатam.com/index.php?lang=es>) para la CCL.

Desempeño del sector telecomunicaciones en el 2014

02





EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES





Desempeño del sector **telecomunicaciones** en el 2014

El sector de las Telecomunicaciones integrado con Otros Servicios de Información mostró un crecimiento de 6.05% en 2014, según cifras del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), en un contexto donde la economía nacional se desaceleró, y alcanzó un avance de solo 2.35%.

Los factores que explican este crecimiento son varios. En primer lugar, la mayor competencia en el mercado, producto del ingreso de dos nuevos operadores en el segmento de telefonía móvil, ha significado una reducción importante de los precios y un aumento significativo en el tráfico de datos y voz. Por otro lado, las empresas han continuado con el despliegue de sus redes 3G y 4G a lo largo de todo el país, lo que ha significado un crecimiento sostenido en estos mercados permitiendo el acceso de más peruanos a estos

servicios. Igualmente, en el segmento de telefonía e internet fija también se han observado importantes avances. En particular, en el subsector Telecomunicaciones, el crecimiento llegó a 8.42%, de acuerdo con cifras del INEI, debido a un mayor avance en el servicio de Internet y televisión por suscripción (+15.42%), transmisión de datos y otros (+13.58%) y el de telefonía (+5.66%). Este fenómeno resulta interesante teniendo en cuenta las menores (o incluso negativas) cifras de crecimiento a nivel mundial.

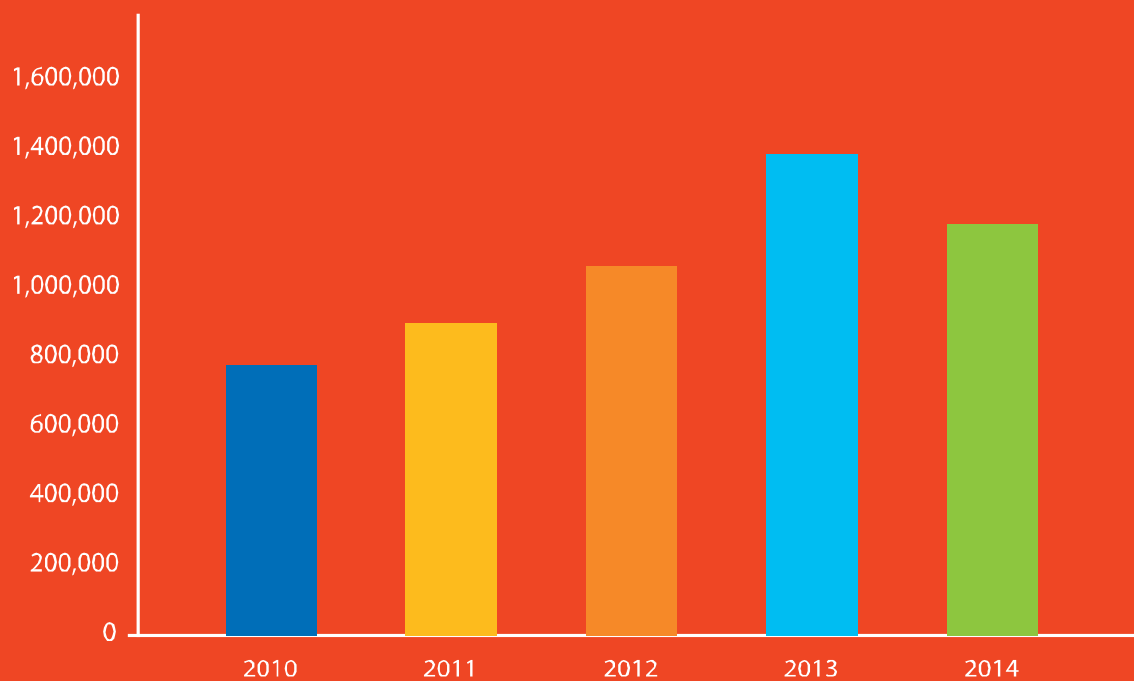


INGRESOS OPERATIVOS DE LAS EMPRESAS OPERADORAS DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES EN EL 2014

Empresas	S/. miles	%	US\$ miles
Telefónica del Perú S.A.A. y Subsidiarias	9'532,827	57.3	3'358,531
América Móvil Perú S.A.C.	5'435,843	32.7	1'915,114
Entel Perú S.A.	765,757	4.6	269,785
Directv	242,060	1.5	85,281
Level 3	150,983	0.9	53,193
Americatel	141,737	0.9	49,936
Gilat To Home	61,082	0.4	21,520
Optical Technologies	47,998	0.3	16,910
Internexa	42,615	0.3	15,014
Olo del Perú	41,290	0.2	14,547
Viettel	36,574	0.2	12,886
Otros	140,416	0.8	49,470
TOTAL	16'639,182	100	5'862,187



INVERSIONES TOTALES DE EMPRESAS OPERADORAS (US\$ MILES)



* Incluye US\$ 107 millones pagados por Americatel y US\$ 152 millones por Telefónica Móviles, para la adquisición de las bandas LTE (4G).

En particular el avance del sector puede explicarse tanto por el ingreso de nuevas empresas operadoras como por el incremento de la intensidad competitiva, factores que generaron una gran variedad de promociones y planes en los diferentes servicios de telecomunicaciones, una reducción en los precios y un mayor uso de los servicios. Asimismo, se registró un aumento en la adquisición de equipos celulares, que se dio con mayor intensidad a fines del año. Entre las diferentes medidas aplicadas al sector que contribuyeron a la mayor competencia registrada se puede citar las modificaciones en la Ley de Portabilidad Numérica que permitieron, desde el 16 de julio de 2014, el uso de este mecanismo para líneas de telefonía fija

y la reducción del período de portación para las líneas móviles. Durante el 2015, el reto será mantener este crecimiento y continuar impulsando proyectos fundamentales como la Red Dorsal y las Redes Regionales de Fibra Óptica. Asimismo, la licitación de la Banda de 700 MHz con seguridad atraerá mayores inversiones al sector, permitiendo ampliar el alcance de las tecnologías de 4G, y brindar Internet de alta velocidad en las zonas rurales.

Finalmente, se espera que el 2015 se afiance el proceso de competencia en el mercado móvil, gracias al uso intensivo de la portabilidad, así como con el ingreso de los Operadores Móviles Virtuales (OMV) a partir del segundo semestre de este año.





Satisfacción del
usuario y **mejora**
de los servicios de
telecomunicaciones

03





Satisfacción del usuario y **mejora de los servicios** de telecomunicaciones

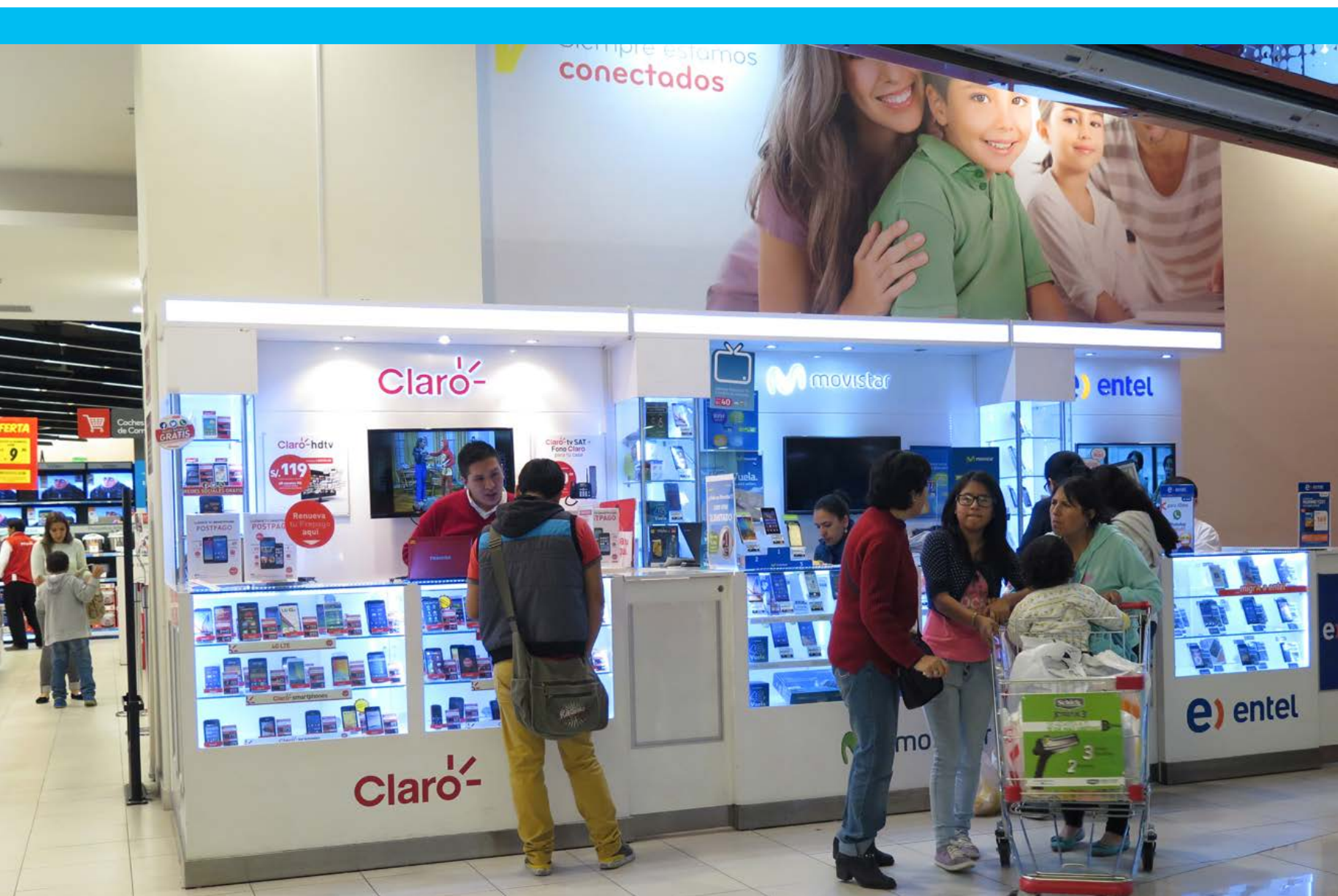
*Mejora del marco normativo
Portabilidad fija y mejora del marco
de portabilidad móvil*

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

Los principales cambios que fueron introducidos en el Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija para cumplir con los objetivos que el OSIPTEL se propuso atender fueron los siguientes:





- I) Se estableció que la portabilidad numérica en el servicio público móvil se realizaría en el plazo máximo de 24 horas de presentada la solicitud de portabilidad (antes el plazo era de siete días), salvo los casos en que la solicitud de portabilidad sea presentada el domingo o feriado, o el día previo a estos. Para el caso de los clientes especiales, este proceso podrá tomar hasta cuatro días calendario, a excepción de los domingos o feriados en donde la portabilidad numérica se ejecutaría al día hábil siguiente.
- II) Ante la falta de información de parte de los abonados respecto de los procesos de portabilidad, se estableció obligaciones mínimas de información tanto al concesionario receptor como al concesionario cedente.
- III) Antes de iniciarse el proceso de portabilidad, el abonado debía tener la seguridad de que contaría con el servicio solicitado al concesionario receptor, por lo que se reguló que este verificara la existencia de facilidades técnicas y en caso de no existir, informara al abonado, detallando los motivos del impedimento técnico.
- IV) En la medida que la solicitud de portabilidad constituye la decisión del abonado de terminar su contrato con el concesionario cedente y de contratar con el concesionario receptor la prestación del servicio,

manteniendo su número móvil, tal solicitud de portabilidad podía ser presentada por escrito y en forma presencial. Sin embargo, los concesionarios podrán proponer mecanismos diferentes de presentación de la solicitud de portabilidad los cuales serán previamente aprobados por el OSIPTEL.

- V) Se eliminó etapas de verificación a cargo del Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal. En ese sentido, el concesionario cedente jugará un papel importante en la definición de la procedencia o no de la solicitud de portabilidad.
- VI) Se conformó un Comité de Portabilidad integrado por funcionarios de las empresas operadoras del servicio público móvil, servicio de telefonía fija, el OSIPTEL y el MTC que tiene como función principal elegir a la entidad a cargo de los procesos de portabilidad y hacer el seguimiento a la implementación y operación de la portabilidad.
- VII) Se estableció que todos los concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones deben reconocer en cada llamada originada o terminada en una red del servicio público móvil y en una red del servicio de telefonía fija la condición de número portado a fin de tarifificar correctamente la comunicación y/o liquidar los cargos de interconexión correspondientes y/o encaminar correctamente la comunicación.

VIII) Se determinó que la ejecución de la portabilidad puede implicar la interrupción del servicio por un periodo máximo de tres horas.

IX) La ejecución de la portabilidad en el servicio de telefonía fija estaría sujeta a la instalación previa del servicio. De no ser así, se podría dar el caso, de que el abonado cuente con un servicio habilitado con el concesionario receptor y deshabilitado con el concesionario cedente sin siquiera contar con la instalación del servicio.

X) El número telefónico portado podría ser utilizado en un equipo terminal comercializado por el concesionario cedente,

siempre que este sea compatible con la red del concesionario receptor.

XI) Los costos de la implementación, operación y mantenimiento de la base de datos centralizada principal serían pagados a través de: (i) una retribución fija periódica mensual y (ii) una retribución variable. Esta última se deriva en los siguientes pagos: i) consulta previa sobre la procedencia a la portabilidad, ii) tramitación efectiva de una solicitud de portabilidad, iii) rechazo de una solicitud de portabilidad y iv) retorno de portabilidad. Con ello, el costo aproximado por portación pasó de US\$ 7 a cerca de US\$ 1.



**AHORA PORTABILIDAD NÚMÉRICA
PARA TELÉFONOS FIJOS**



Beneficios esperados del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y de Telefonía Fija

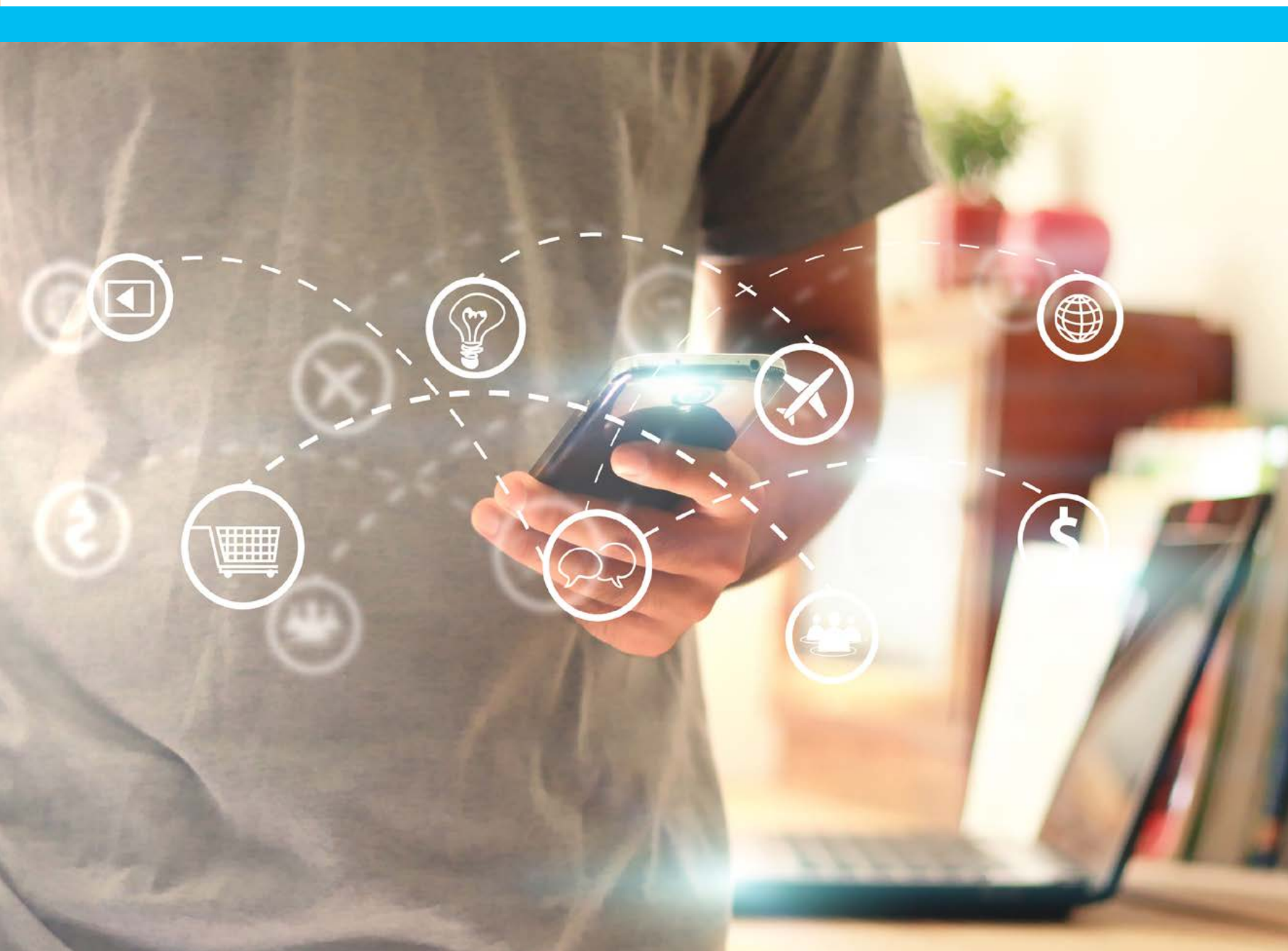
- I) La supresión directa del costo por el cambio de número para aquellos usuarios que cambiarían de operador incluso si no existiera la portabilidad numérica. Estos usuarios inevitablemente incurrirían en una pérdida de utilidad derivada de los costos de cambio en ausencia de portabilidad numérica.
- II) La reducción directa de los costos de cambio de operador para usuarios que solo cambiarían de operador con la portabilidad numérica. Sin portabilidad, los costos de cambio inducirían a este grupo de consumidores a permanecer atados a un operador que no es de su preferencia.
- III) Mejores ofertas para los usuarios y clientes potenciales para todos los usuarios debido a que la portabilidad numérica es un mecanismo de competencia directa que se traduce en mejores ofertas tales como reducción de tarifas y precio de los equipos, mejoras en la calidad de los servicios, incrementos en la gama de servicios, entre otros.
- IV) Los usuarios que llaman hacia las redes fijas y móviles evitan los costos de información que se originan en la actualización de sus agendas por cambios de número en sus redes sociales o simplemente evitan la pérdida de beneficios de no realizar sus llamadas. Asimismo, se reducen las llamadas a números "abandonados".
- V) Incremento en el valor del número para todos los usuarios debido a la reasignación automática de los derechos de propiedad.
- VI) La portabilidad numérica favorece también la competencia entre empresas al facilitar la entrada de nuevos operadores, los cuales ven reducidos los esfuerzos necesarios para posicionar su producto a bajos precios.
- VII) Del lado de la administración de los recursos escasos (números telefónicos), la implementación de las facilidades de portabilidad contribuye a una mejor administración del plan de numeración.

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.

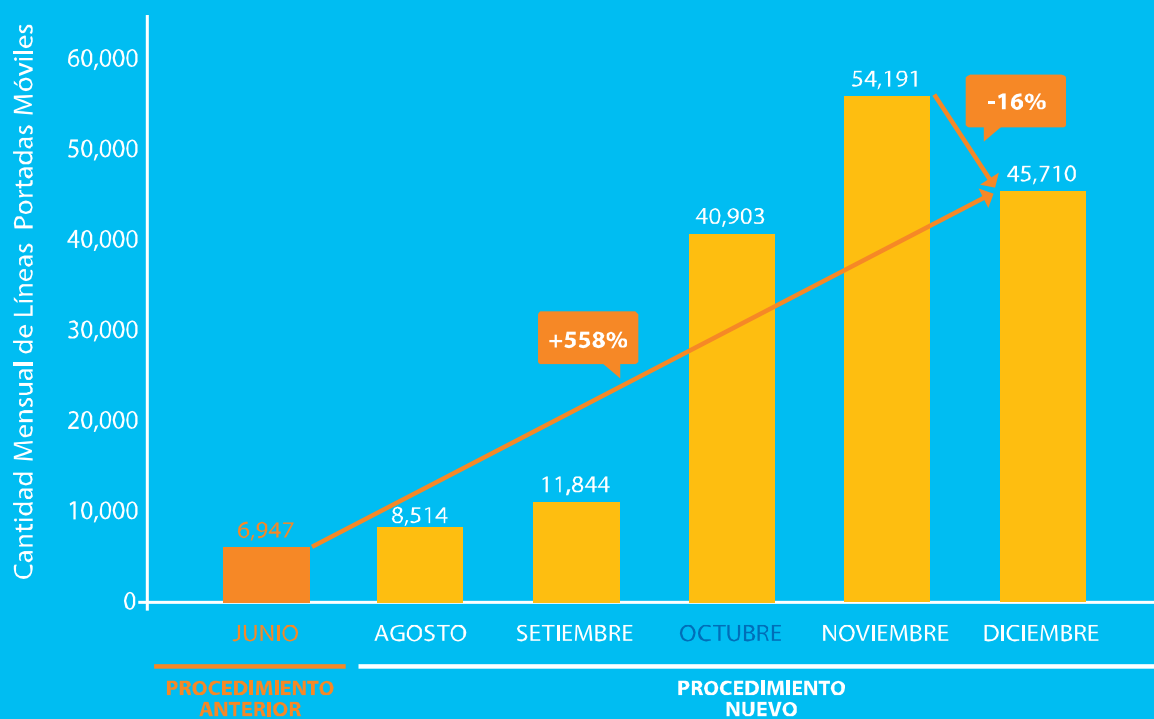
Con la mejora del marco de portabilidad móvil, la cantidad mensual de líneas portadas al 31 de diciembre de 2014 llegó a superar las 54,000 en el mes de noviembre, mientras que entre el 16 de julio y el 31 de diciembre, el número de líneas portadas se incrementó en 558%. En términos acumulados, 166,847 líneas fueron portadas en el mismo periodo.

En el caso de la portabilidad fija, a partir de su entrada en vigencia y hasta el 31 de diciembre de 2014, 11,769 líneas fueron portadas habiéndose registrado el nivel más alto en octubre (3,607 líneas). Lima fue el departamento que concentró poco más de 80% del total de líneas portadas en este periodo seguido de La Libertad, Arequipa y Lambayeque.





CANTIDAD MENSUAL DE LÍNEAS MÓVILES PORTADAS



PORTACIONES DE LÍNEAS MÓVILES POR EMPRESAS OPERADORAS

	Líneas móviles portadas: del 16 Jul. - 31 Dic. de 2014	Operador Receptor (Gana Clientes)				TOTAL LÍNEAS PERDIDAS
		Entel	Viettel	América Móvil	Telefónica del Perú	
Operador CEDENTE (Perde Clientes)	Entel	-	89	8,615	6,683	15,387
	Viettel	206	-	343	135	684
	América Móvil	46,423	1,967	-	29,032	77,422
	Telefónica del Perú	40,449	1,315	31,590	-	73,354
	TOTAL LÍNEAS GANADAS	87,078	3,371	40,548	35,850	166,847

**NO TE COMPLIQUES
CUANDO CAMBIAS DE
EMPRESA OPERADORA**

**AHORA PORTABILIDAD NUMÉRICA
PARA TELÉFONOS FIJOS**

¡ PÍDELA SIN PAPELEO, RÁPIDO Y GRATIS !

**INFÓRMATE EN:
0-801-12121**



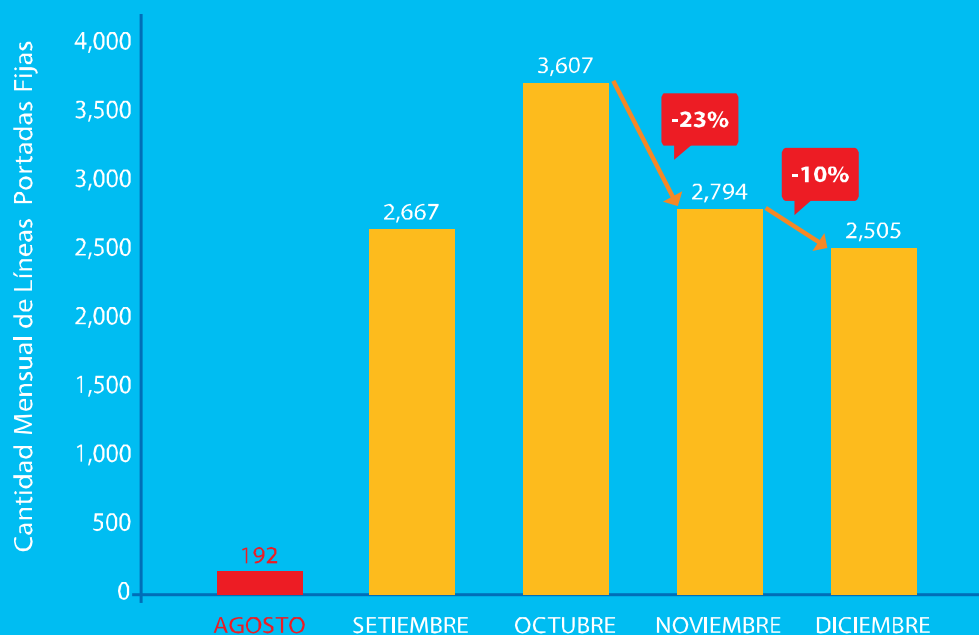
Mejoras en las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Las mejoras del marco regulatorio introducidas durante el 2014 han focalizado su atención en la protección a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones. Para ello, el OSIPTEL ha ido evaluando permanentemente las prácticas que vienen desarrollándose en el mercado de estos servicios, recibiendo la información acerca de estas conductas de parte del propio abonado

o usuario, gracias a las consultas y comentarios recibidos a través de los servicios de información del OSIPTEL, de los reclamos que son conocidos por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), así como de las acciones de verificación y supervisión realizadas a las empresas operadoras.

La dinámica generada a partir de las nuevas condiciones para la portabilidad numérica ha puesto de manifiesto que el ejercicio del derecho del usuario a la conservación del número telefónico en caso de cambio de operador es un factor clave para la

CANTIDAD MENSUAL DE LÍNEAS FIJAS PORTADAS



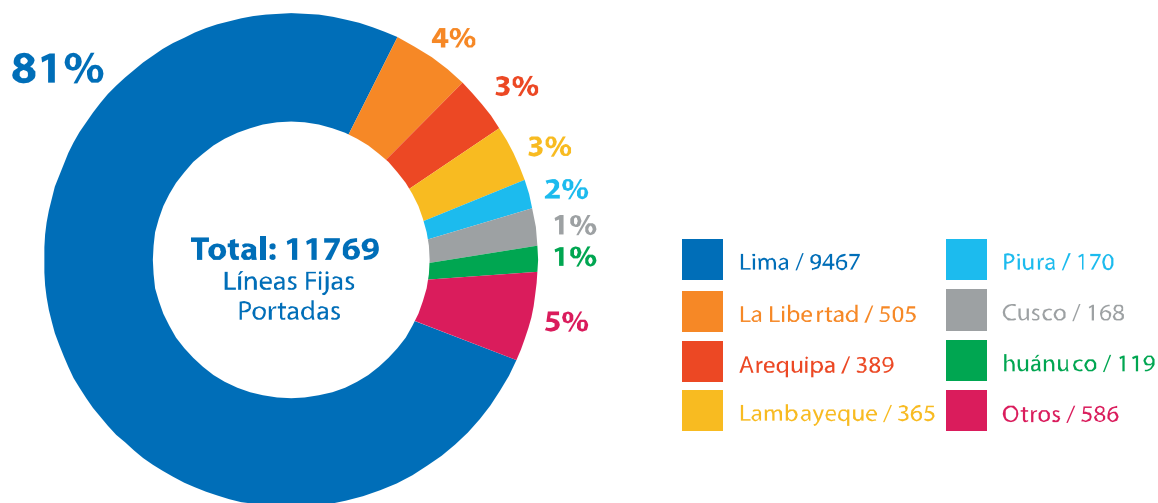
consolidación de la competencia efectiva en el mercado de las telecomunicaciones. La implementación de la portabilidad numérica, así como de las reglas adicionales enfocadas en hacer más viable el cambio de operador a los usuarios, han tenido un importante impacto en el bienestar de los consumidores. Sin embargo, el OSIPTEL ha advertido la necesidad de adoptar medidas complementarias que permitirían reducir otros costos y trámites que enfrentaban los usuarios para ejercer su derecho al cambio de operador.

Bajo estas premisas, el Consejo Directivo del OSIPTEL aprobó en noviembre de 2014 la Resolución N° 138-2014-CD/OSIPTEL que

modifica algunas disposiciones de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, norma que establece los derechos y obligaciones que corresponden a las empresas operadoras, abonados y usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, al momento de la contratación del servicio, durante la provisión del mismo, así como al término de la relación contractual. Atendiendo a la necesidad que las empresas operadoras adopten las medidas necesarias a fin de dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en dicha norma su entrada en vigencia sería el 2 de enero de 2015. A continuación se detalla las modificaciones más importantes.



LÍNEAS FIJAS PORTADAS POR DEPARTAMENTO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014





Mejoras en las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Las mejoras del marco regulatorio introducidas durante el 2014 han focalizado su atención en la protección a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones. Para ello, el OSIPTEL ha ido evaluando permanentemente las prácticas que vienen desarrollándose en el mercado de estos servicios, recibiendo la información acerca de estas conductas de parte del propio abonado o usuario, gracias a las consultas y comentarios recibidos a través de los servicios de información del OSIPTEL, de los reclamos que son conocidos por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), así como de las acciones de verificación y supervisión realizadas a las empresas operadoras.

La dinámica generada a partir de las nuevas condiciones para la portabilidad numérica ha puesto de manifiesto que el ejercicio del derecho del usuario a la conservación del número telefónico en caso de cambio de operador es un factor clave para la consolidación de la competencia efectiva en el mercado de las telecomunicaciones. La implementación de la portabilidad numérica, así como de las reglas adicionales enfocadas en hacer más viable el cambio de operador a los usuarios, han tenido un importante impacto en el bienestar de los consumidores. Sin embargo, el OSIPTEL ha advertido la necesidad de adoptar medidas complementarias que permitirían reducir otros costos y trámites que enfrentaban los usuarios para ejercer su derecho al cambio de operador.

Bajo estas premisas, el Consejo Directivo del OSIPTEL aprobó en noviembre de 2014 la Resolución N° 138-2014-CD/OSIPTEL

que modifica algunas disposiciones de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, norma que establece los derechos y obligaciones que corresponden a las empresas operadoras, abonados y usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, al momento de la contratación del servicio, durante la provisión del mismo, así como al término de la relación contractual. Atendiendo a la necesidad que las empresas operadoras adopten las medidas necesarias a fin de dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en dicha norma su entrada en vigencia sería el 2 de enero de 2015. A continuación se detalla las modificaciones más importantes.

Condiciones para la aplicación de penalidades en contratos a plazo forzoso

La normativa de protección a usuarios no establecía ningún límite para el cobro de penalidades cuando el abonado decide resolver en forma anticipada el contrato de prestación de servicios que se encuentra sujeto a plazo forzoso. Esta situación imponía barreras a la salida del abonado, estableciendo penalidades que en ocasiones superaban en forma excesiva las cuotas restantes para el cumplimiento del plazo forzoso, con el consiguiente desincentivo al abonado.

En ese sentido, 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.

^{2/} El cual se hubiera otorgado al abonado en función al plan tarifario que contrata y al tiempo de permanencia al que se obliga en el contrato adicional de equipos terminales.

Condiciones para las penalidades en los contratos por equipo terminal

La norma reconoce la facultad de las empresas operadoras de suscribir contratos adicionales con sus abonados para: (i) la adquisición o financiamiento de equipos terminales necesarios para la prestación del servicio, y/o (ii) la recuperación de la inversión realizada para el desarrollo de infraestructura específica necesaria para la prestación del servicio. No obstante, estos contratos adicionales eran independientes del contrato de prestación de servicios, por lo que, en estos casos, las empresas

operadoras no podían establecer cláusulas que vinculen el contrato adicional a las condiciones pactadas en el contrato de prestación de servicios o viceversa, en la medida que ambos contratos son autónomos.

La norma prevé una salvedad a lo antes indicado, otorgando a las mencionadas empresas 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.

También se ha dispuesto que, en los casos que el abonado decida resolver el contrato de prestación de servicios y consecuentemente se resuelva el contrato adicional por la adquisición o financiamiento del equipo terminal, y siempre que se le hubiera otorgado un beneficio económico² en la adquisición del equipo, la empresa operadora no podrá cobrarle un monto superior al resultado del cálculo que a continuación se detalla:

- I) Tomar como valor de referencia para el referido cálculo, el precio del equipo terminal ofrecido bajo la modalidad prepago, al momento de la contratación.
- II) Descontar el monto efectivamente pagado por el abonado por el equipo terminal, del precio del equipo terminal prepago.
- III) Multiplicar el valor obtenido en el numeral anterior, por el resultado de dividir el número de meses restantes para el cumplimiento del plazo establecido en el contrato adicional para la provisión del equipo terminal, entre el número total de meses pactado en el referido contrato.



Cabe indicar que, a efectos de otorgar una mayor transparencia al abonado, se ha dejado expresamente establecido que el valor del equipo terminal prepago deberá constar expresamente en el contrato adicional, de tal manera que el abonado conozca el precio de referencia del mismo. Así, las empresas operadoras, luego de haber suscrito el contrato adicional, en el cual se incorpore dicha información, deberán entregar al abonado un ejemplar del mismo debidamente suscrito.

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 la situación había cambiado 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.

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 ha establecido 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 ha regulado 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

En atención a diversos requerimientos de los usuarios con respecto a un acceso más ágil y eficiente al momento en que se comunican con el número telefónico de atención del servicio de información y asistencia de las empresas operadoras y a fin de facilitar la presentación de averías y reclamos cuando ocurran problemas en el

servicio a través de una opción numérica determinada, 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.

Atención en oficinas o centros de atención a usuarios y puntos de venta

Se ha podido advertir que en algunos casos se ha venido restringiendo y limitando la posibilidad de realizar el pago de los servicios en sus oficinas o centros de atención, deshabilitando en muchos casos las ventanillas que tenían para estos efectos, en perjuicio de los abonados y usuarios, en tanto cuentan con menos opciones de lugares para realizar sus pagos. En virtud a ello, 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

Durante el 2014, las empresas operadoras señalaron la necesidad de establecer medidas que propicien la utilización de las herramientas



informáticas en la atención de los trámites que requieran realizar los abonados. Ello, sumado a los requerimientos de estos últimos para agilizar sus trámites, impulsó al OSIPTEL a utilizar el canal de atención vía página web, para realizar cualquier solicitud derivada de las condiciones de uso de los servicios de telecomunicaciones.

En ese sentido, el nuevo reglamento ha precisado 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".

Resulta importante mencionar que el acceso a este mecanismo de atención web, no debiera ser objeto de restricciones o limitaciones por parte de las empresas operadoras, toda vez que lo que se busca con esta medida es facilitar el trámite de los reclamos y demás transacciones o solicitudes que el abonado o usuario requieran efectuar.

Consecuencias de la migración del servicio

Dado que no existía regulación respecto al destino del saldo de crédito que pudiera encontrarse pendiente de ser utilizado en el servicio prepago, una vez que el abonado decidía migrar a la modalidad control o pospago, el abonado podía verse privado de su

derecho a hacer uso del mismo al ejecutarse la migración solicitada, lo cual podría perjudicarlo por haber realizado el pago anticipado del servicio a través de tarjetas de pago o recargas virtuales. Asimismo, dicha situación podría en algunos casos afectar la decisión del abonado de modificar la modalidad de prestación de su servicio prepago.

En atención a ello-, 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 bajo 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 bajo el nuevo plan tarifario del servicio migrado, sea este control o pospago.

Acceso al uso de aplicaciones y protocolos de Internet

La Ley de Promoción de la Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica establece que los proveedores de acceso a Internet deberán respetar la neutralidad de red, por la cual no pueden de manera arbitraria bloquear, interferir, discriminar ni restringir el derecho de cualquier usuario a utilizar una aplicación o protocolo, independientemente de su origen, destino, naturaleza o propiedad; disponiendo adicionalmente que el OSIPTEL determine las conductas que no serán consideradas arbitrarias, relativas a la neutralidad de red.

Sobre esta base, el OSIPTEL ha regulado 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.

Así, se busca afianzar la garantía del derecho del usuario a acceder libremente a cualquier tipo de tráfico, protocolo, servicio o aplicación soportado sobre el Internet (como por ejemplo, realizar descargas de archivos peer to peer, videos o juegos en línea, telefonía IP o cualquier servicio que se encuentre en la red), sin que el proveedor pueda negar dicho acceso ni interferir en las decisiones de navegación o consumo del abonado o de aquel usuario que haga uso del servicio de acceso Internet.

El OSIPTEL velará por el cumplimiento de este principio y establecerá los supuestos en los que determinadas conductas no serán consideradas arbitrarias a la referida neutralidad de red, en los casos que corresponda y previo sustento de las empresas operadoras, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente.

Mecanismos de contratación

Teniendo en consideración los diversos casos que han sido conocidos por el TRASU, así como las consultas y disconformidades que han sido expresadas por los abonados quienes cuestionan la contratación de servicios a través de la vía telefónica, así como mediante el mecanismo de marcación, se consideró pertinente proponer 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.

Esta situación se estaba presentando debido a que al momento de realizar la grabación respectiva, no se consignaba la totalidad de la comunicación, porque el personal encargado de aquella, tratando

de lograr la aceptación del abonado, podría haber tenido incentivos para omitir información o brindar información inexacta de manera previa a la referida grabación.

Por tal motivo, 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.

Aprobación del Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones

Desde la vigencia del Reglamento de Calidad, a partir del 2005, el OSIPTEL ha venido supervisando los servicios de telefonía fija, servicios públicos móviles, portador (local, larga distancia nacional y larga distancia internacional) y el servicio de valor añadido de acceso a Internet.

No obstante, en la actualidad, el mercado de telecomunicaciones nacional ha evolucionado, apreciándose el gran desarrollo que han tenido los servicios públicos móviles y el servicio de acceso a Internet; en especial, el servicio brindado a través de redes móviles.

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.





Asimismo, se dispone su publicación para informar al mercado con respecto a la calidad del servicio brindado por las empresas operadoras, incentivando de esta forma la competencia por calidad. A continuación se precisa los principales objetivos específicos de las modificaciones propuestas:

- I) Reemplazar los denominados “valores referenciales” 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.

Indicador de “Disponibilidad del Servicio”

Uno de los aspectos centrales de las modificaciones introducidas en la normativa de calidad es la implementación de un indicador de disponibilidad del servicio que promueva la mejora de la disponibilidad de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Del análisis de las interrupciones de servicio, reportadas por las empresas operadoras en el Sistema de Reportes de Interrupciones de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, SISREP), se apreciaba la existencia de interrupciones en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones que afectaban en simultáneo a diversos servicios brindados en varios departamentos del país, siendo en muchos casos de forma recurrente. Estos eventos constituían circunstancias de “no disponibilidad” de la prestación del servicio de alto impacto³, las cuales en muchos casos tienen duraciones prolongadas (por ejemplo en el centro y norte del país). Por ello, se propuso la implementación de un indicador de calidad que permita transparentar al mercado y a los usuarios este aspecto sustancial del servicio, fomentando la competencia por comparación entre las empresas operadoras.

^{3/} Este tipo de interrupciones se generan cuando se presentan a nivel del núcleo de la red (core) y en el transporte interdepartamental o internacional. El 70% de este tipo de interrupciones tiene una duración entre 180 minutos a 540 minutos (de 3 horas a 9 horas), como por ejemplo los reportes producto de corte de fibra óptica en la zona centro que afecta los departamentos de Junín, Pasco, Huánuco, Ucayali, Huancavelica y Ayacucho. De acuerdo con las estadísticas de los reportes de las empresas, las interrupciones del transporte corresponden casi a 40% de las interrupciones de causa externa y 11% de las interrupciones no excluyentes (no son responsabilidad de la empresa operadora). En lo que se refiere al núcleo de red, si bien las interrupciones, son solo el 4% del total de interrupciones, el impacto es muy alto pues pueden generar caídas en todo el país.

Para regular este indicador se estableció las definiciones, valores objetivo de cumplimiento gradual -los mismos que están en función a criterios demográficos-, metodologías de cálculo, criterios de evaluación y el respectivo régimen de infracciones y sanciones.

De esta forma, el indicador de calidad Disponibilidad de Servicio (DS) se define 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.

Para la determinación del impacto de la interrupción, se ha definido el parámetro "tiempo ponderado afectado", el cual se calcula como el producto de la duración de la interrupción multiplicado por la proporción de abonados afectados con respecto al total de abonados en el departamento.

Tomando en cuenta la trascendencia del indicador, su incumplimiento es sancionable.

Finalmente, se ha definido los requisitos de información que deberá remitirse ante la ocurrencia de eventos de interrupción de servicio,





así como los plazos de entrega de información. Además, se establece un régimen de gradualidad para el cumplimiento del valor objetivo del indicador y se dispone que el OSIPTEL publique en su página Web semestralmente y por cada departamento, los resultados comparativos del cálculo del indicador de Disponibilidad para los servicios brindados por las empresas operadoras.

Indicadores de calidad de telefonía móvil

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

Debido a la evolución tecnológica, las empresas operadoras del servicio público móvil actualmente brindan nuevos servicios y a través de diversos proveedores. Resulta luego necesaria la definición de la metodología de cálculo del TINE y TLLI para el servicio brindado a través de nuevas tecnologías y/o proveedores. En específico, para la segunda generación (tecnología GSM) en el reglamento vigente no se ha definido la metodología para el cálculo de los parámetros del TINE y TLLI para el proveedor Huawei. Para dicho fin se ha definido la metodología de cálculo de los parámetros, sobre la base de los cuales se determina el indicador. Dichos parámetros se calculan a partir de los contadores de red, los cuales son específicos del fabricante Huawei para las tecnologías GSM. Sin embargo, se requiere una actualización del estudio para tecnologías WCDMA.

Con fines informativos, el OSIPTEL publicará los valores del TINE y TLLI agrupados a nivel de cada región. Esto permitirá identificar problemáticas específicas, para la mejora respectiva. Asimismo, considerando el nivel de concentración poblacional de la provincia de Lima, se publicará los valores de esta provincia desagregados en

cuatro zonas: este, centro, norte y sur. La información para la Provincia Constitucional del Callao se publicará de forma independiente.

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

El OSIPTEL supervisa en campo los indicadores CR, TEMT, CV con el fin de realizar mediciones desde la perspectiva del usuario. En el reglamento se dispuso el cambio de nombre del indicador Cobertura Radioeléctrica (CR) por Calidad de Cobertura de Servicio (CCS), por ser esta definición más precisa, ya que se considera niveles de intensidad de señal que garanticen la prestación del servicio. Asimismo, con el fin de buscar la mejora de la calidad de los servicios, dando señales claras al mercado de la calidad mínima exigible que el regulador considera adecuada, se definen valores objetivos para ser cumplidos por las empresas operadoras.

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%. Los estándares de prestación de servicios actuales y futuros serán evaluados semestralmente, siendo tipificados los incumplimientos a nivel de red local y de larga distancia nacional como infracción leve. Asimismo, se estableció que el indicador TLLC no sea aplicable al servicio portador (local, larga distancia nacional y larga distancia internacional), por cuanto su efecto ya está siendo considerado en el servicio de telefonía fija (servicio final) y se realiza mediciones del parámetro ASR para escenarios de acceso indirecto. Finalmente, se introduce precisiones en la definición y el cálculo del indicador, el

parámetro ASR y la metodología de cálculo de la hora cargada de la red a ser implementada por todas las empresas operadoras, de forma que los indicadores sean comparables.

El indicador TR se aplica para el servicio de telefonía fija en la modalidad de teléfonos públicos. Con la finalidad de que las empresas operadoras mantengan los estándares de prestación de servicios actuales y futuros; se estableció que su incumplimiento sea tipificado a nivel de red como infracción leve.

Tasa de Incidencia de Fallas (TIF)

Este indicador aplica para el servicio de telefonía fija en la modalidad de abonados, acceso a Internet y el servicio de distribución de radiodifusión por cable. Muestra la proporción de averías por cada 100 líneas en servicio o abonados. Considerando que se ha propuesto el indicador de Disponibilidad de Servicio (DS), basado en los reportes de afectaciones de servicio, resulta adecuado no tipificar el presente indicador, para evitar una posible doble evaluación (TIF y DS) por las averías presentadas de responsabilidad de la empresa operadora.

Asimismo, se propone que el indicador TIF no sea aplicable al servicio portador (local, larga distancia nacional y larga distancia



internacional), por cuanto su efecto ya está siendo considerado en el servicio de telefonía fija (servicio final). Adicionalmente, se considera que este indicador debe ser aplicable al el servicio de distribución de radiodifusión por cable, el cual es un servicio final.

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). Con respecto a ellos, el nuevo Reglamento:

- Modifica el periodo de almacenamiento de la información de sustento; se retira la exclusión del servicio brindado a través de terminales de acceso móvil telefónico de la aplicación de este indicador, considerando la evolución tecnológica y la convergencia.

- Establece un porcentaje mínimo de las velocidades máximas de bajada y subida (40% para el servicio fijo y 40% para el servicio móvil) como de obligatorio cumplimiento. Para la hora valle, la empresa operadora deberá brindar un mínimo garantizado de un mínimo de 80% de las velocidades máximas de bajada y subida durante al menos una hora continua del día, en tanto los escenarios de medición satisfagan las condiciones técnicas requeridas.

- 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 en un plazo de tres meses siguientes a la fecha de publicación de la modificación el Reglamento General de Calidad.

- La medición de los indicadores y parámetros será realizado por la empresa operadora (a través de un sistema automatizado, sobre una muestra), el usuario a través de herramientas Web (a través de



un servidor Web) y el OSIPTEL (con fines de supervisión y control). Para los dos primeros escenarios, las empresas operadoras deberán realizar mediciones hacia su núcleo de red, hacia el Network Access Point (NAP) Perú y hacia un servidor ubicado fuera del territorio nacional.

Indicador de calidad Respuesta de Operadora (RO)

El OSIPTEL consideró que el indicador de calidad Respuesta de Operadora (RO) definido en el Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios y modificatorias debía ser modificado, debido a que su evaluación estaría siendo realizada por el indicador "Rapidez de Atención por Voz Humana" (AVH) del Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios, para los servicios de telefonía fija y los servicios públicos móviles.

Por lo indicado, se modificó: i) el alcance del indicador RO, restringiéndolo únicamente para los servicios de acceso a Internet y distribución de radiodifusión por cable; ii) la definición del indicador, de forma que sea compatible con la definición y cálculo del indicador AVH. Debe considerarse que este indicador aplica únicamente para las empresas que realizan la atención a sus usuarios a través de sistemas de atención telefónica, pudiendo ser manual o automatizada a través de sistemas de respuesta interactiva de voz (IVR).

El indicador deberá aplicar para llamadas realizadas a la empresa operadora que requiere atención de un operador humano, independientemente del trámite a efectuar (reclamos, averías, información de guías, etc.). Asimismo, resulta aplicable para el servicio de acceso a Internet y el servicio de distribución de radiodifusión por cable para empresas que brinden el servicio a más de 50,000 usuarios.

Modificación del Reglamento para la Supervisión de la Cobertura de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Móviles y Fijos con acceso inalámbrico

Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 103-2014-CD/OSIPTEL publicada el 24 de agosto de 2014 se presentó para comentarios el Proyecto de modificación del Reglamento de Cobertura, los que luego de su análisis y atención dieron lugar a la Resolución de Consejo Directivo N° 128-2014-CD/OSIPTEL que aprobó la modificación del Reglamento para la Supervisión de la Cobertura de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Móviles y Fijos con acceso inalámbrico.

Con estas modificaciones, se buscó 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 sobre los cuales se pueda determinar la existencia de una cobertura que ofrezca la posibilidad de 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 tomará en cuenta los aspectos técnicos y legales a fin de 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.



Publicación del Proyecto de Reglamento para atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Uno de los principales problemas observados en la relación usuario – empresa operadora es la asimetría de información, por lo que en 1999 se aprobó la Directiva de Reclamos con el fin de considerar algunas alternativas que permitan equiparar la relación usuario – empresa operadora. Sin embargo, luego de 15 años de su aplicación, resultaba necesario aprovechar toda la experiencia acumulada a lo largo de estos años para promover un nuevo marco regulatorio que introduzca mejoras destinadas a dar una mejor atención y una solución oportuna y de calidad a los reclamos de los usuarios. Por ello, en septiembre de 2014, el OSIPTEL publicó el proyecto de Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

En términos amplios, la norma permitirá incrementar el bienestar de los usuarios y fomentar la eficiencia en las empresas operadoras, así como

en la propia actuación del OSIPTEL. Por ejemplo, la obligación que se propone a las empresas operadoras con más de 500,000 abonados de recibir reclamos como mínimo ocho horas diarias por seis días a la semana permitirá que los usuarios de las grandes empresas operadoras tengan a su disposición horarios más amplios de atención que les faciliten la presentación de reclamos. De esta manera, se incrementa el bienestar de los usuarios sin incurrir en importantes costos, ya que normalmente las empresas operadoras grandes tienen ya establecidos horarios de atención amplios, que solo de ser necesario deberán ajustarse para cumplir con la obligación establecida.

Luego, las obligaciones relacionadas con la disposición de mayor información, acceso a expedientes y la posibilidad de presentar reclamos a través de medios digitales como páginas web, permitirán a los usuarios estar permanentemente informados con respecto a la solución de sus reclamos, así como precisar la posibilidad de presentar sus reclamos las 24 horas del día. Esto generará mayor transparencia de cara al usuario, así como la libertad de presentar sus reclamos sin



necesidad de trasladarse a una oficina de atención de la empresa y en horarios que no necesariamente coincidan con los horarios laborales. Estas medidas no significarán incrementos considerables en los costos de las empresas operadoras, ya que las obligaciones aplican para aquellas empresas que dispongan de una página web, sin obligarse a que todas las empresas la tengan.

Los beneficios de esta norma provienen también de la formalización de mecanismos de solución anticipada y conciliación.

De otro lado, la inclusión de nuevos conceptos reclamables, así como el incremento de los plazos para presentar reclamos por facturación y cobro hasta dos años después de vencido el recibo o de requerido el cobro, respectivamente, pueden generar un incremento significativo en el número de reclamos presentados y en el número de reclamos en los que se debe pronunciar por el fondo. Sin embargo, debe tenerse en cuenta el importante incremento que se producirá en el bienestar de los usuarios al poder reclamar y estar informados de la posibilidad de reclamar sobre conceptos que ahora no están considerados.

Finalmente, el establecimiento de mecanismos de monitoreo para el cumplimiento de las resoluciones será muy beneficioso para los usuarios, ya que el cumplimiento de las resoluciones será evaluado de forma semestral e incluso a nivel individual, de ser el caso.

Tarifas competitivas para el usuario

Ajustes tarifarios de categoría I de Telefónica del Perú

Durante el 2014, entraron en vigencia diferentes ajustes tarifarios en esta categoría, todos ellos destinados a reducciones en las tarifas que significaron importantes ahorros para los usuarios. A continuación se presenta las características de los ajustes mencionados.

Modificación del procedimiento para la fijación y revisión de tarifas tope

Mediante Resolución N° 108-2014-CD/OSIPTTEL, se modificó el artículo 5° del "Procedimiento para la Fijación y Revisión de Tarifas Tope", aprobado mediante Resolución N° 127-2003-CD/OSIPTTEL, precisando que las reglas del Procedimientos de Oficio para la Fijación o Revisión de Tarifas Tope son aplicables también a todos los escenarios en los que se considere necesario incluir un régimen tarifario específico en nuevos contratos de concesión de servicios públicos de telecomunicaciones.

Así, se precisa que este procedimiento regulatorio debe aplicarse para la fijación de las tarifas tope de servicios que serán objeto de una nueva concesión. Asimismo, se señala que las reglas de los Procedimientos a solicitud de empresas concesionarias para la Fijación o Revisión de Tarifas Tope son también aplicables para cualquier eventual revisión del régimen tarifario ya fijado en los contratos de concesión, dentro del marco establecido en las normas del sector y los respectivos contratos de concesión. Ello implica que, de ser el caso, las solicitudes de revisión tarifaria de las respectivas empresas concesionarias deben ser presentadas al OSIPTTEL.

Periodo / Resolución	Reducciones efectuadas por la empresa en:	Número de usuarios beneficiados	Ahorro anual estimado
Marzo-Mayo (Resolución N° 031-2014-CD/OSIPTTEL)	<p>Rentas mensuales de los planes Tarifa Plana Local 79 y Plan Control al Segundo, ambas bajo las modalidades de comercialización monoproducción, dúo y trío.</p> <p>Tarifas tope de larga distancia a 11 destinos internacionales en horario normal (Argentina, Chile, España, Italia, entre otros).</p> <p>Cantidad de planes tarifarios de 49 a 20.</p>	420 mil	<p>S/. 9 MILLONES</p> <p>S/. 1.8 MILLONES</p>
Junio-Agosto (Resolución N° 070-2014-CD/OSIPTTEL)	<p>Rentas mensuales de los planes Plan Libre 60, Plan Prepago 150 y Plan Libre 380, este último en las modalidades de comercialización monoproducción, dúo y trío.</p> <p>Tarifas tope de larga distancia correspondiente a los países de Europa.</p>	226 mil	<p>S/. 800 mil</p> <p>S/. 200 mil</p>
Setiembre-Noviembre Resolución N° 104-2014-CD/OSIPTTEL	<p>Rentas mensuales de los planes Línea Clásica Empresarial, Plan Control 1490 y Plan Libre 60.</p> <p>Tarifa por minuto adicional en horario normal de los planes Línea Clásica y Plan Libre 60.</p> <p>Cantidad de planes tarifarios a 19.</p> <p>Tarifas tope de larga distancia correspondiente a 10 destinos internacionales en horario normal (Argentina, Chile, España, Italia, entre otros).</p> <p>Renta del plan de larga distancia nacional Familia Perú.</p>	106 mil	<p>S/. 4.2 millones</p> <p>S/. 1.0 millón</p>
Diciembre 2014-Febrero 2015 (Resolución N° 144-2014-CD/OSIPTTEL)	<p>Rentas mensuales de los planes Plan Prepago 150 y Plan Semiplana 500, este último en las modalidades de comercialización monoproducción, dúo y trío.</p> <p>Tarifas tope de larga distancia correspondiente a 6 destinos internacionales en horario normal (Argentina, Chile, Brasil, México, Venezuela y resto de América).</p>	283 mil	<p>S/. 5.6 millones</p> <p>S/. 1.3 millones</p>





Ajuste de la tarifa social

En cumplimiento de lo estipulado en los contratos de concesión de Telefónica Móviles, conforme a la adenda aprobada por Resolución Ministerial N° 091-2013-MTC/03, dicha empresa tiene la obligación de ofrecer una “tarifa social” para el servicio de telefonía móvil, en la modalidad prepago.

En consecuencia, mediante Resolución N° 035-2014-CD/OSIPTTEL, 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.

Modificación del Reglamento General de Tarifas

A través de la Resolución N° 024-2014-CD/OSIPTTEL, que modificó 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, entre otras, 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 efectuó precisiones sobre las alternativas metodológicas de las que dispone el OSIPTTEL para llevar a cabo los procedimientos de regulación tarifaria; se estableció reglas específicas a las empresas operadoras que determinan la aplicación de sus tarifas en moneda extranjera; y se incorporó 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 propuestas 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 información hacia los usuarios que les permita tomar mejores decisiones sobre el uso y consumo de sus servicios.

Asimismo, las modificaciones efectuadas permitirán que el OSIPTEL realice un mejor seguimiento de la oferta comercial de las empresas

operadoras, y promoverá un mayor grado de competencia en el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Supervisión para garantizar la calidad del servicio en el ámbito nacional

Supervisión del cumplimiento de los compromisos relacionados con la Adenda de Renovación de Telefónica Móviles S.A.

A partir del 21 de marzo de 2014 se cumplió el primer hito de la adenda de renovación del contrato de concesión de Telefónica Móviles realizándose en el año 2014 un total de 2,132 supervisiones de acuerdo con el siguiente detalle:

Clausulas	Descripción	Cumplimiento	Puntos de supervisión 2014	Supervisiones realizadas 2014
I	Cobertura de voz y datos en 409 capitales de distrito (Anexo 1).	al 21/03/2014	135	141
	Cobertura de voz y datos en 1848 localidades + 70 Tambos (Anexo 2).	al 21/03/2014	501	553
II	Desarrollo de la red transporte para dar acceso sin costo a entidades públicas ubicadas en localidades del Anexo 3. Tramo I: Yurimaguas - Iquitos	al 21/03/2014	3	3
IV	4.1) 8,100 accesos a Internet sin costo a entidades beneficiadas ubicadas en 56 capitales de provincias aledañas donde TDP cuenta con FO	Primer hito 13/09/2014	700	1,260
	4.2) 2,900 accesos a Internet social a entidades ubicadas en 129 capitales de provincia donde actualmente no se cuenta con FO (Anexo 6)	-	-	-
V	Acceso a Internet social satelital sin costo en: 5.1) 661 distritos con mayor pobreza- Anexo 7; 5.2) 35 distritos de prov. fronterizas - Anexo 8; 5.3) 396 tambos; 5.4) 70 entidades beneficiadas de 6 capitales de provincia aisladas	al 21/03/2014	133	137
		al 21/03/2014	35	35
VI	Circuitos para la transmisión de señales de video para seguridad ciudadana en 327 puntos de concentración distrital (36 Lima y 291 Provincias) y un punto de concentración nacional	Primer hito 01/08/2014	47	2
		Un punto concentración nacional	-	-



Aplicación TeVeo

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 pone 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 y
- Visualizar la cobertura de la señal tomando como base la información provista por nuestros usuarios.

DESCARGAS DEL APLICATIVO TE VEO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014

Plataforma	Claro	Movistar	Entel	Bitel	TOTAL GENERAL	%
Android	11,363	8,953	2,288	1,314	23,918	92%
Blackberry	97	100	119	8	324	1%
iPhone	957	681	145	18	1,801	7%
TOTAL GENERAL	12,417	9,734	2,552	1,340	26,043	
%	48%	37%	10%	5%		

Otros mecanismos de información y protección al usuario

Consulta de equipos terminales hurtados, robados, perdidos o recuperados

Desde marzo del 2014, los usuarios del servicio de telefonía móvil pueden conocer de manera gratuita si sus equipos celulares que fueron reportados como robados o perdidos, se encuentran bloqueados. Para ello, el OSIPTEL desarrolló un aplicativo informático que permite consultar desde la página web del organismo regulador, si el código o serie electrónica (IMEI) –que identifica a un teléfono celular- se encuentra registrado como hurtado, robado o perdido.

La inclusión del código IMEI en la lista negra de aparatos asegura que los equipos celulares no puedan ser comercializados de manera ilegal. Para ello, las empresas operadoras reportan periódicamente el listado de equipos que han sido bloqueados por algún usuario, para que éstos no puedan ser utilizados dentro de su red o en la de otro operador. De esta manera, se desincentiva la comercialización de equipos robados o perdidos, disminuyendo considerablemente el mercado informal de los mismos.

Para conocer el código IMEI o serie del equipo celular, los usuarios deben marcar en su teléfono celular el siguiente código: *#06#. En la pantalla del celular aparecerá un número que debe coincidir con el que figura en la parte interna del equipo (debajo de la batería).

SISTEMA DE CONSULTAS ELECTRÓNICAS DE EXPEDIENTES DEL TRASU

Sistema gratuito que permitirá a los usuarios acceder en línea al expediente completo asociado a su reclamo en segunda instancia.

TRASU: Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios



Adicionalmente, si un usuario sufrió el robo o pérdida de su equipo celular y la empresa operadora no lo incluyó en la lista negra que administra el OSIPTEL, debe informarlo al correo electrónico reportaimei@osiptel.gob.pe, con la finalidad de que este organismo tome las acciones necesarias ante la empresa operadora para bloquee el equipo celular y este no pueda ser usado por terceros.

Modernización de la tramitación de los procedimientos del TRASU

Como una medida de mejora y acorde con el uso de las tecnologías, el OSIPTEL implementó el Sistema de Consultas Electrónicas de Expedientes del TRASU, denominado SISCE, a fin de modernizar la tramitación de los procedimientos, a través de la digitalización de los expedientes, permitiendo 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 para los usuarios.
- Acercar a los usuarios, a través de los servicios electrónicos gratuitos, especialmente a aquellos usuarios que viven en zonas muy alejadas.
- Fomentar la participación de los usuarios en el procedimiento de reclamos.
- Optimizar su gestión con el uso del "expediente virtual".

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

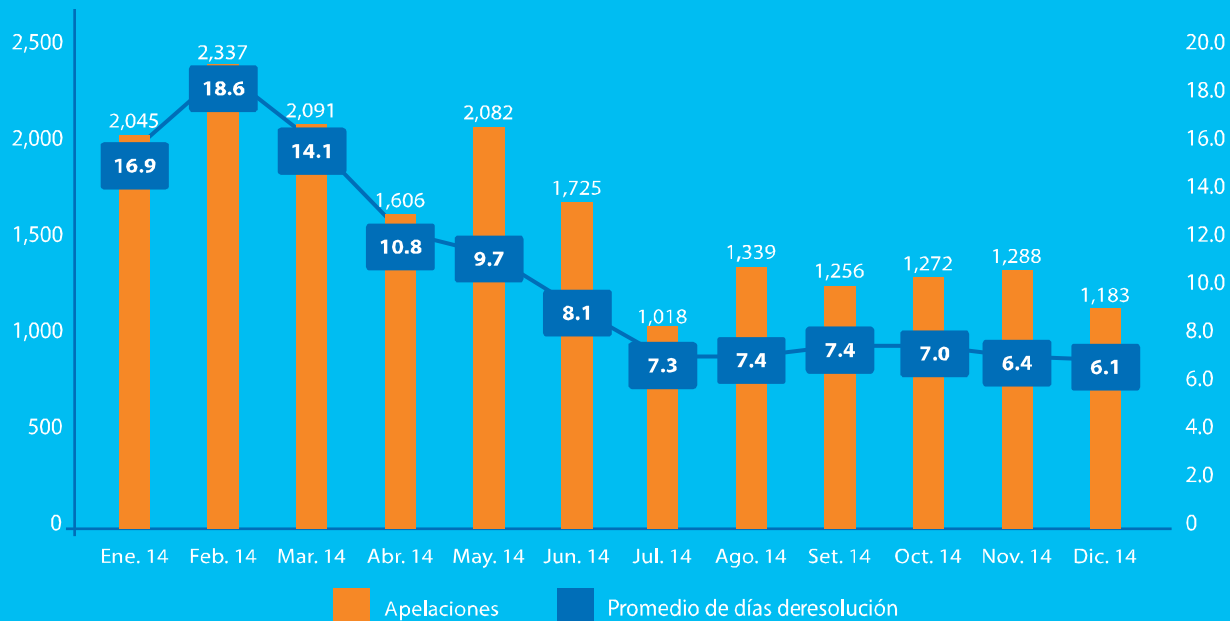


Reducción de plazos en procedimientos para resolución de casos.

A pesar del elevado número de expedientes que resuelve el TRASU, en el año 2014 se ha implementado medidas de gestión destinadas a ofrecer a los usuarios que siguen el procedimiento, plazos cada vez menores para su resolución.

Los resultados han sido favorables. El número de días utilizados para emitir una resolución ha mostrado una reducción permanente a lo largo del año, llegando a 6.1 días en el mes de diciembre, cuando el plazo máximo establecido en la norma específica es de 30 días. Es decir, el plazo promedio de resolución que mantiene el TRASU es mucho menor al plazo establecido, en beneficio de los usuarios.

APELACIONES: PROMEDIO DE DÍAS DE RESOLUCIÓN 2014



Por otro lado, los resultados de los expedientes de queja han sido también positivos. La norma legal establece que el plazo máximo de resolución es de 13 días. Sin embargo, se ha conseguido una reducción constante a lo largo del año alcanzándose en diciembre, un promedio de cuatro días.

Por otro lado, uno de los objetivos de la implementación de las Salas Unipersonales fue que se constituyan en áreas de tramitación de expedientes en plazos menores con el fin de beneficiar al usuario. En tal sentido, las tres salas que operan en Lima, además de mantener la mayor carga procesal, ha mostrado una reducción sustancial en los plazos de resolución de los expedientes a su cargo.

De esta forma, tanto en apelaciones como en quejas se observó una disminución en el promedio de días de resolución. En el caso de las apelaciones pasó de 17 días en promedio durante el primer trimestre del año, a seis días, en el último trimestre. Para el caso de las quejas, el indicador de número de días disminuyó de 8.4 días a cuatro 4.08 días, en promedio.

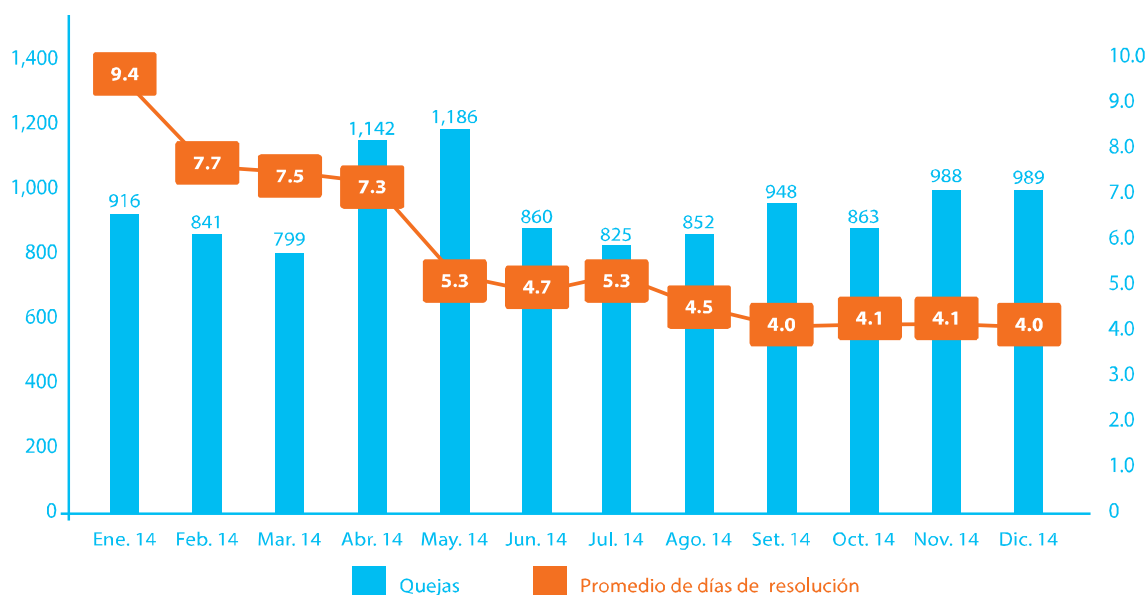
Atención y orientación al usuario a nivel nacional

Trámite y resolución de reclamos

Entre enero y diciembre de 2014, el TRASU recibió 29,564 expedientes, de los cuales 18,445 corresponden a recursos de apelación y 11,119 a las quejas administrativas.



QUEJAS: PROMEDIO DE DÍAS DE RESOLUCIÓN 2014





Asimismo, se han resuelto 30,450 expedientes, de los cuales 19,242 corresponden a recursos de apelación y 11,210 a quejas administrativas.

En cuanto a las materias más reclamadas a nivel nacional destacan las relacionadas a la facturación, cobro, calidad, entre otras. La facturación alcanza el 91% del total, lo cual es muy significativo.

Otra clasificación importante que se realiza en los expedientes de apelación y queja es la del sentido de la resolución emitida por el TRASU para aquellos casos en que se evaluó el fondo del expediente. En el caso de las apelaciones, las resoluciones a favor del usuario alcanzaron 85%, lo cual proviene de la sumatoria de las apelaciones declaradas fundadas,

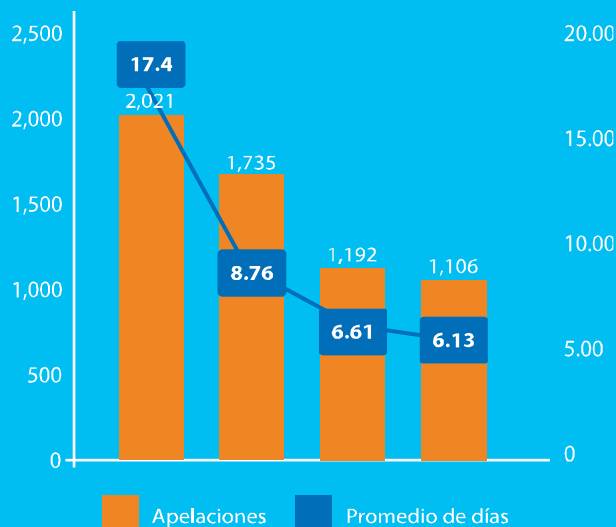
parcialmente fundadas y las que se dan por concluido, ya que estas se presentan cuando las empresas acogen la pretensión del usuario.

En el caso de las quejas, las resoluciones a favor del usuario alcanzaron 47%, lo cual corresponde a las fundadas y las parcialmente fundadas.

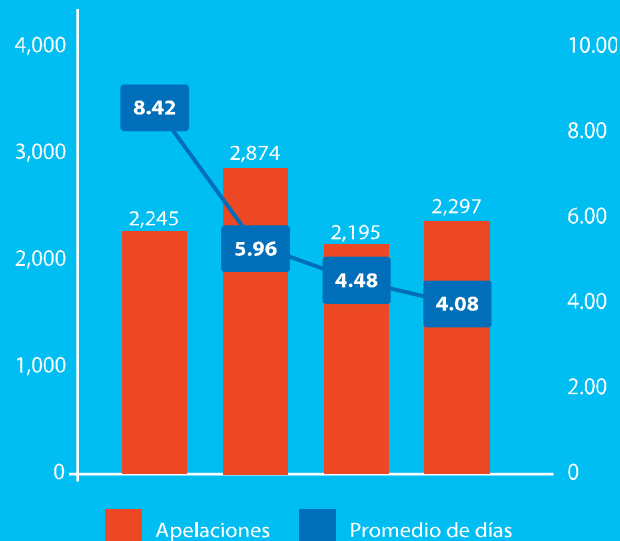
Por su parte, en el caso de las Salas Unipersonales del TRASU se evidencia que las salas de Lima resuelven el mayor número de expedientes en comparación con las salas que operan en las otras regiones del país, mientras que la sala de La Libertad se ubica en el segundo lugar.

PROMEDIO DÍAS DE RESOLUCIÓN EN LAS SALAS UNIPERSONALES DE LIMA

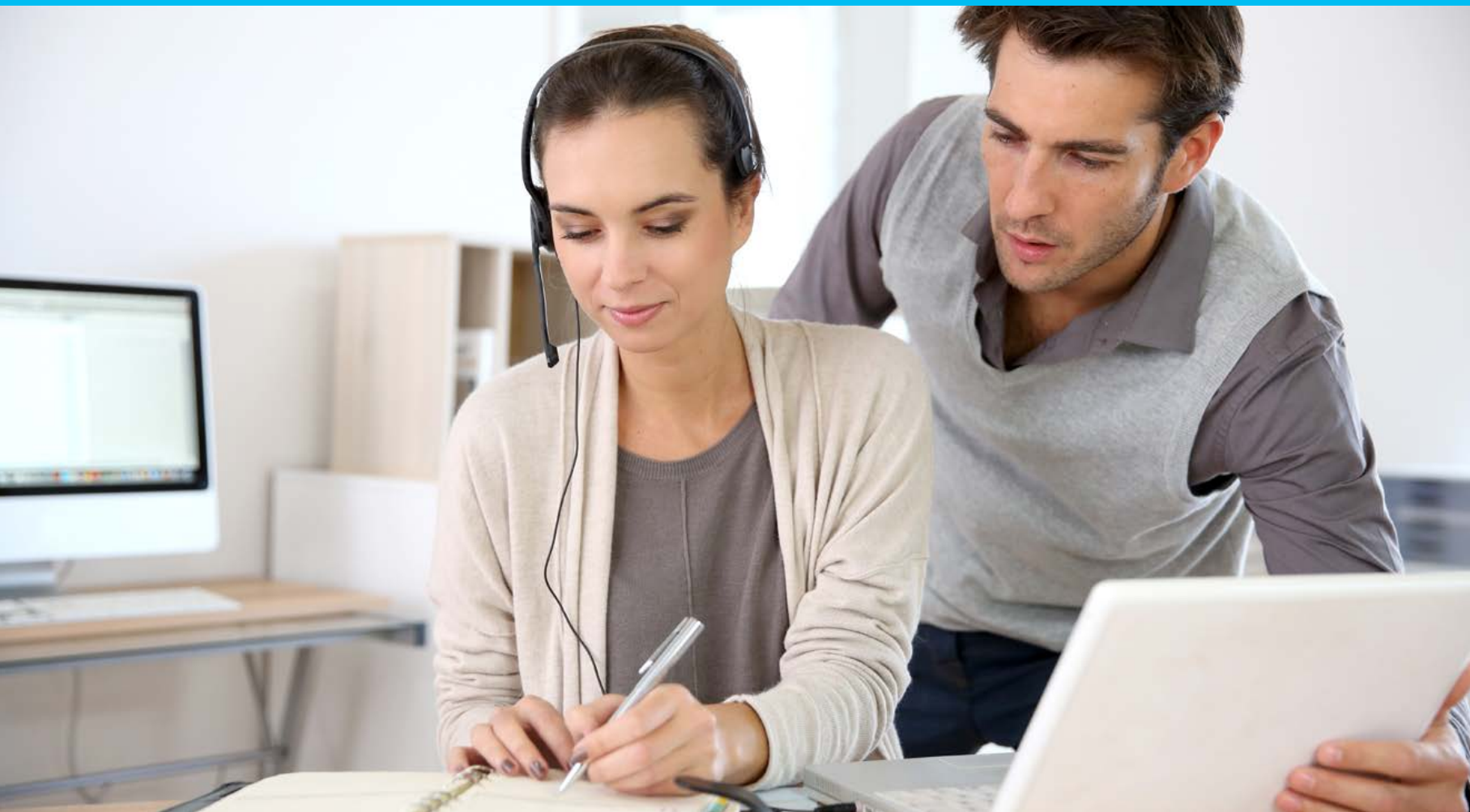
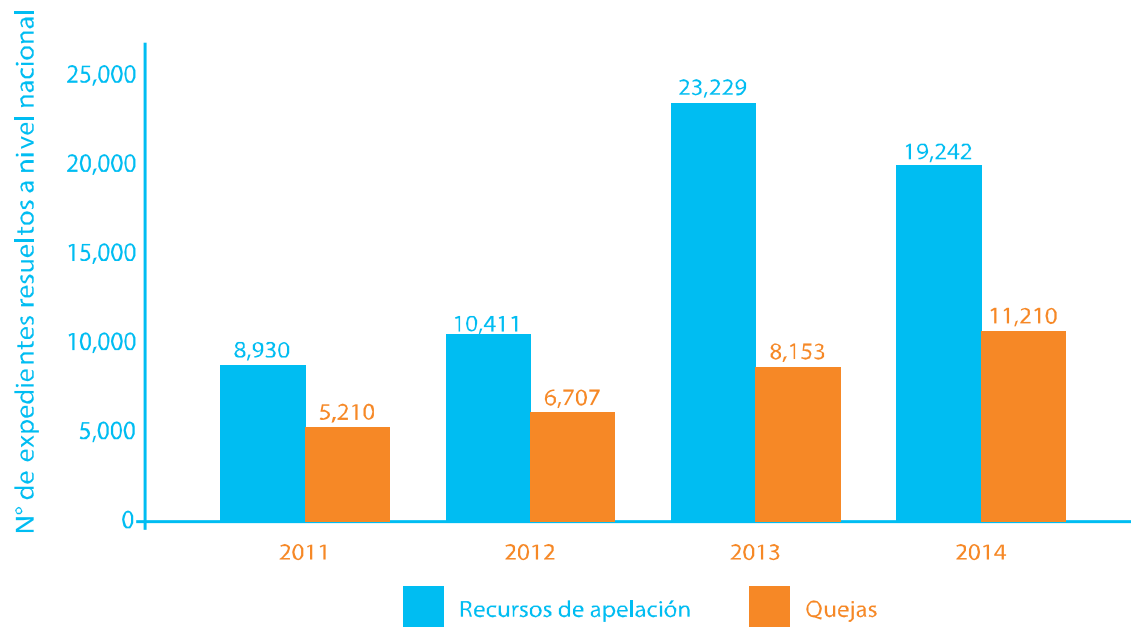
Sala Unipersonal Lima - Apelaciones



Sala Unipersonal Lima - Quejas



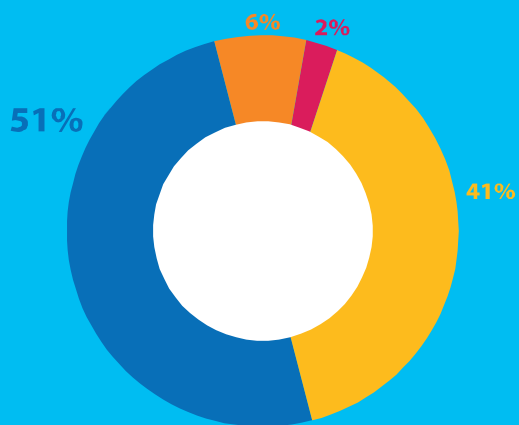
EXPEDIENTES RESUELTOS A NIVEL NACIONAL



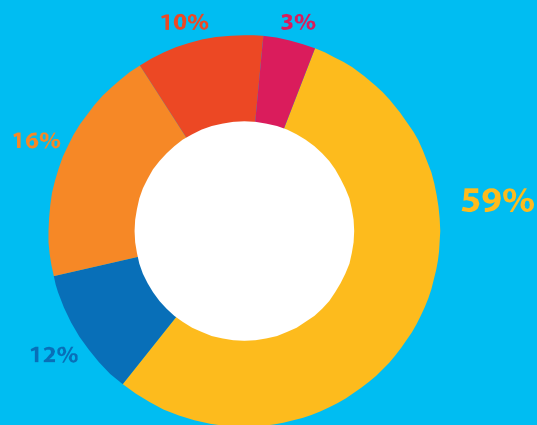


EXPEDIENTES RESUELTOS SEGÚN SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN

Quejas*



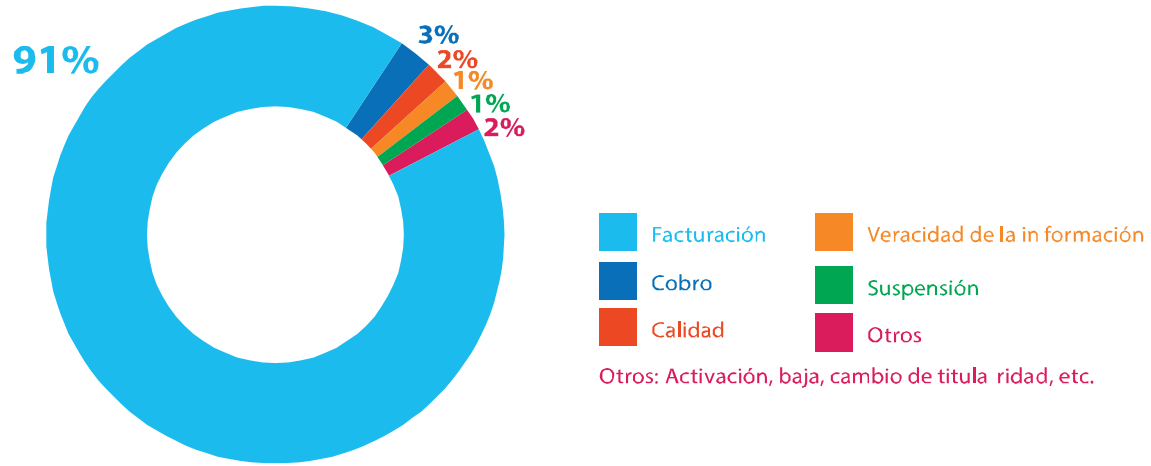
Apelaciones*



■ Fundado
 ■ Infundado
 ■ Parcialmente fundado
 ■ Dar por concluido
 ■ Otros

*En esta gráfica, del total de expedientes resueltos se excluye aquellos que sólo evalúan forma y por ende son declarados improcedentes.

APELACIÓN SEGÚN MATERIAS MÁS RECLAMADAS 2014





EXPEDIENTES RESUELTOS SEGÚN SALA UNIPERSONAL EN EL AÑO 2014

Recursos	Tipo de Sala	Total
Apelaciones	Salas Unipersonales Lima	12239
	Salas Unipersonales La Libertad	401
	Salas Unipersonales Arequipa	248
	Salas Unipersonales Piura	259
	Salas Unipersonales Lambayeque	21
	Salas Unipersonales Junín	18
	TOTAL GENERAL	13186
Quejas	Salas Unipersonales Lima	9611
	Salas Unipersonales La Libertad	915
	Salas Unipersonales Arequipa	373
	Salas Unipersonales Piura	249
	Salas Unipersonales Lambayeque	36
	Salas Unipersonales Junín	24
	TOTAL GENERAL	11208

Orientaciones realizadas a nivel nacional

Las acciones de orientación realizadas por el OSIPTEL tienen como objetivo brindar información a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones que solicitan la atención de consultas de manera personal, por teléfono, por escrito: carta, correo electrónico, formulario web, a través de las redes sociales institucionales (Facebook y Twitter); o mediante acciones de acercamiento al usuario como jornadas de orientación itinerantes, charlas y/o talleres. Las mencionadas acciones son efectuadas por el Contact Center "FonoAyuda" y en las diversas sedes del OSIPTEL a nivel nacional.

Durante el 2014 se ha realizado un total de 921,855 acciones de orientación a nivel nacional, de las cuales 86.1 % corresponden acciones de acercamiento al usuario (jornadas, charlas y/o talleres); y el 13.9% restante a solicitudes de atención y orientación de los usuarios.

Con relación al año 2013, en el 2014 se atendió un mayor número de consultas de los usuarios, en todos los canales de atención disponibles. El canal de orientación por "correo electrónico" fue el que presentó el mayor incremento durante el referido período, atendiendo 1,218% más que en el 2013.

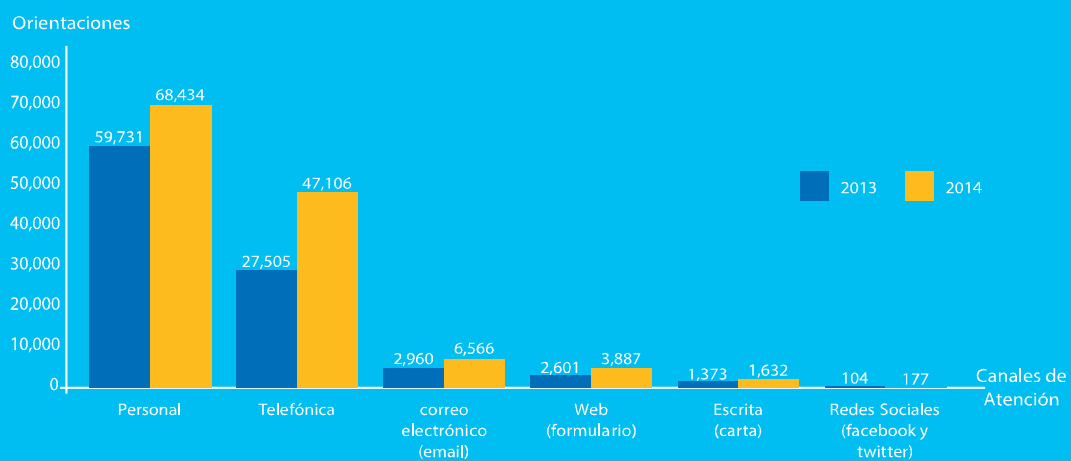
Algunos usuarios que solicitan orientación, efectúan más de una consulta durante su visita, llamada telefónica o escrito. En ese sentido, durante el año 2014 se atendieron a 127,802 usuarios, que efectuaron un total de 147,396 consultas por servicios, temas y empresas.

Durante el 2014, los servicios más consultados por los usuarios fueron, telefonía fija (30.70% del total), telefonía móvil (29.69% del total), Internet (8.36%), servicios empaquetados (8.24%), televisión por cable o Satelital (8.23%).

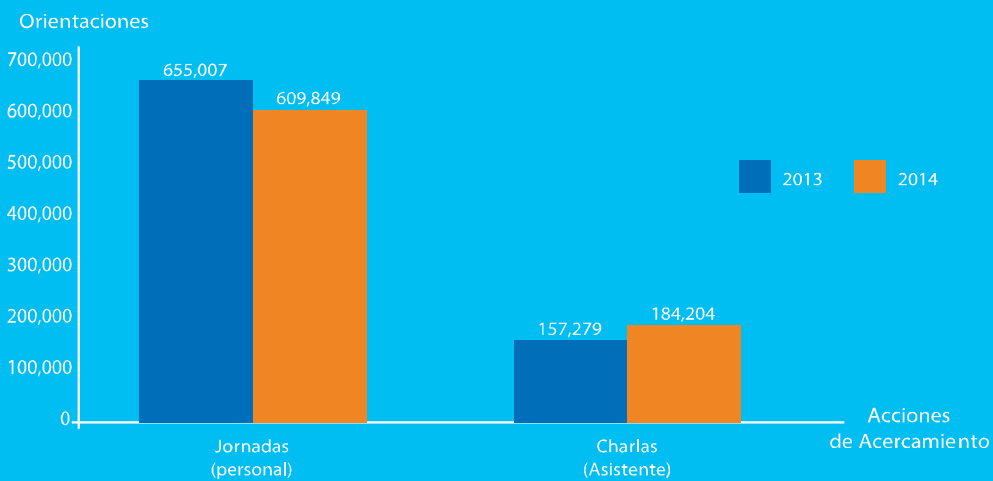




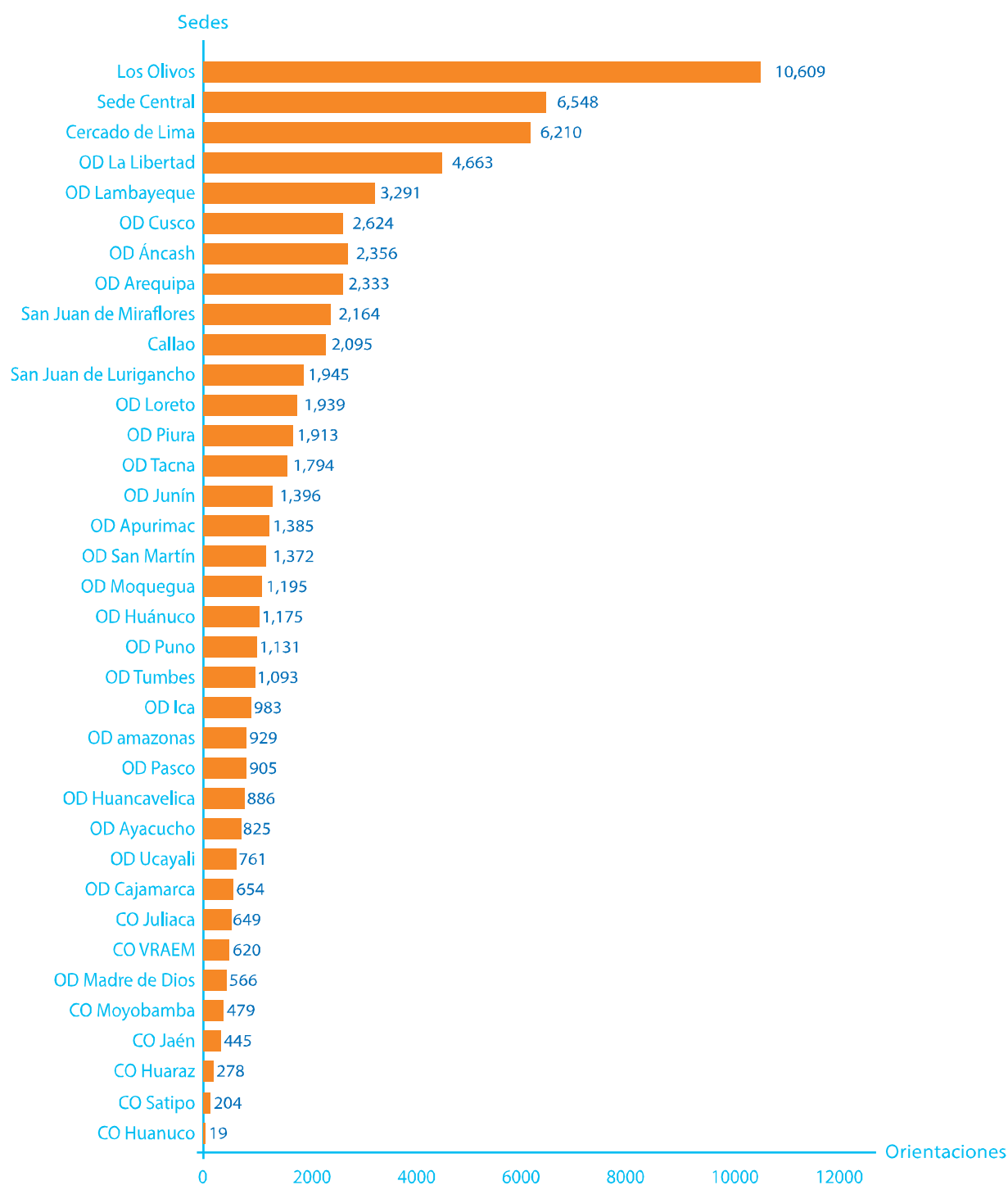
ORIENTACIONES REALIZADAS EN OFICINAS POR TIPO DE ORIENTACIÓN, 2013 - 2014



ORIENTACIONES REALIZADAS FUERA DE OFICINAS POR TIPO DE ATENCIÓN, 2013 - 2014



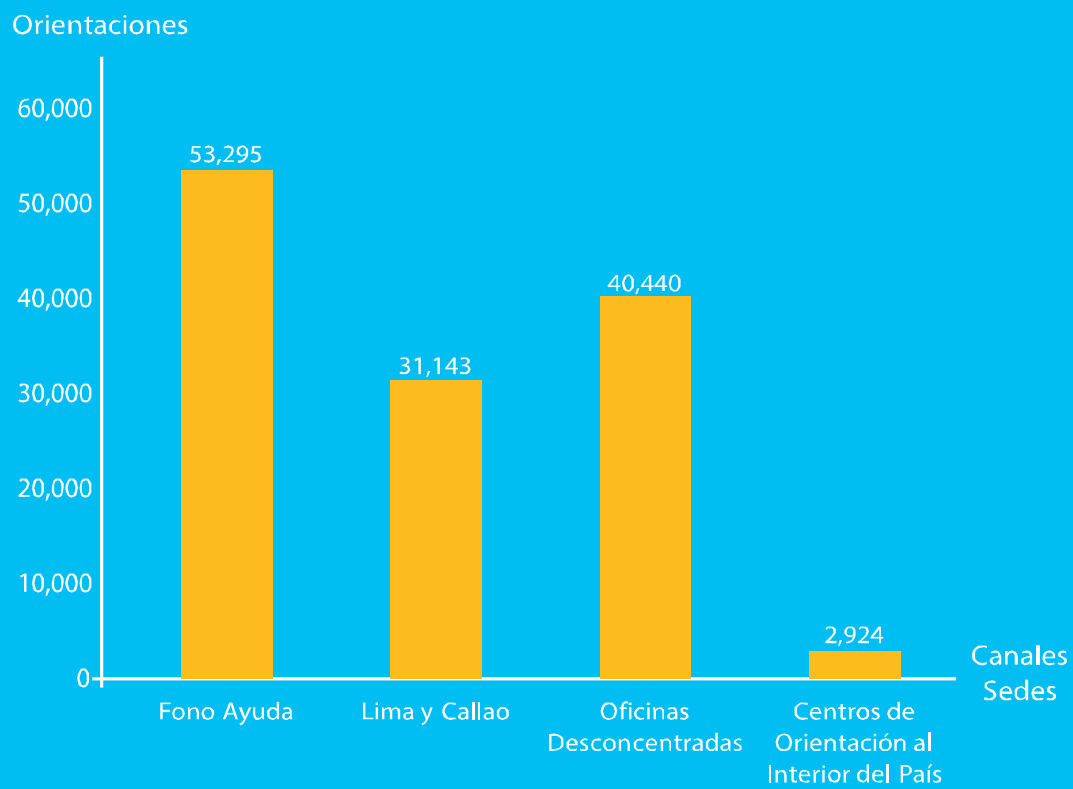
CONSULTAS PERSONALES ATENDIDAS EN LAS SEDES DEL OSIPTEL EN EL 2014



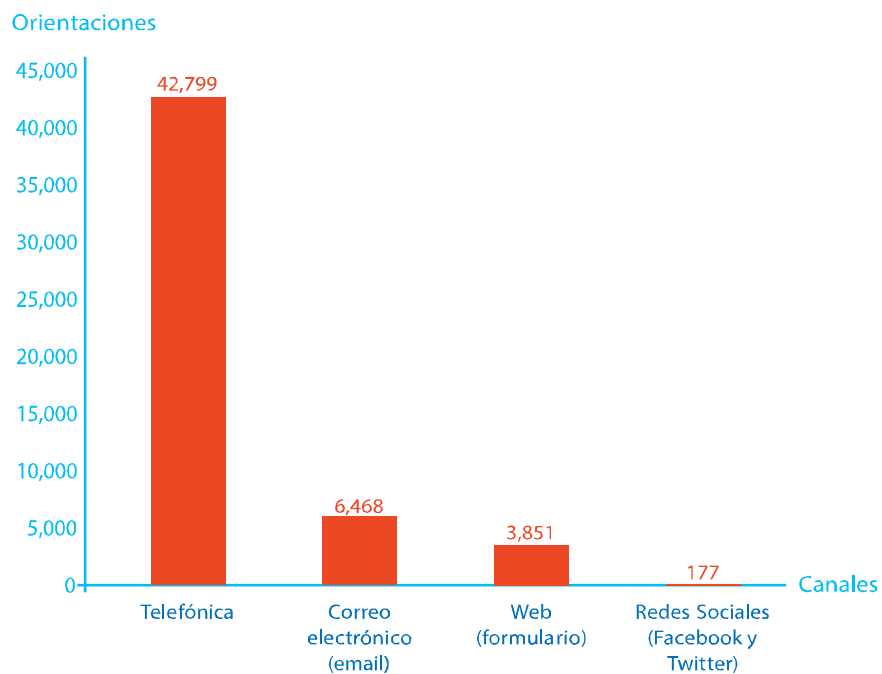
Notas: La sede del Cercado de Lima operó desde el 13.03.2014, el Centro de Orientación de Huaraz desde el 07.07.2014 y el Centro de Orientación de Huacho desde el 16.12.2014



ORIENTACIONES REALIZADAS EN OFICINAS, SEGÚN SEDES Y CONTACT CENTER EN EL 2014

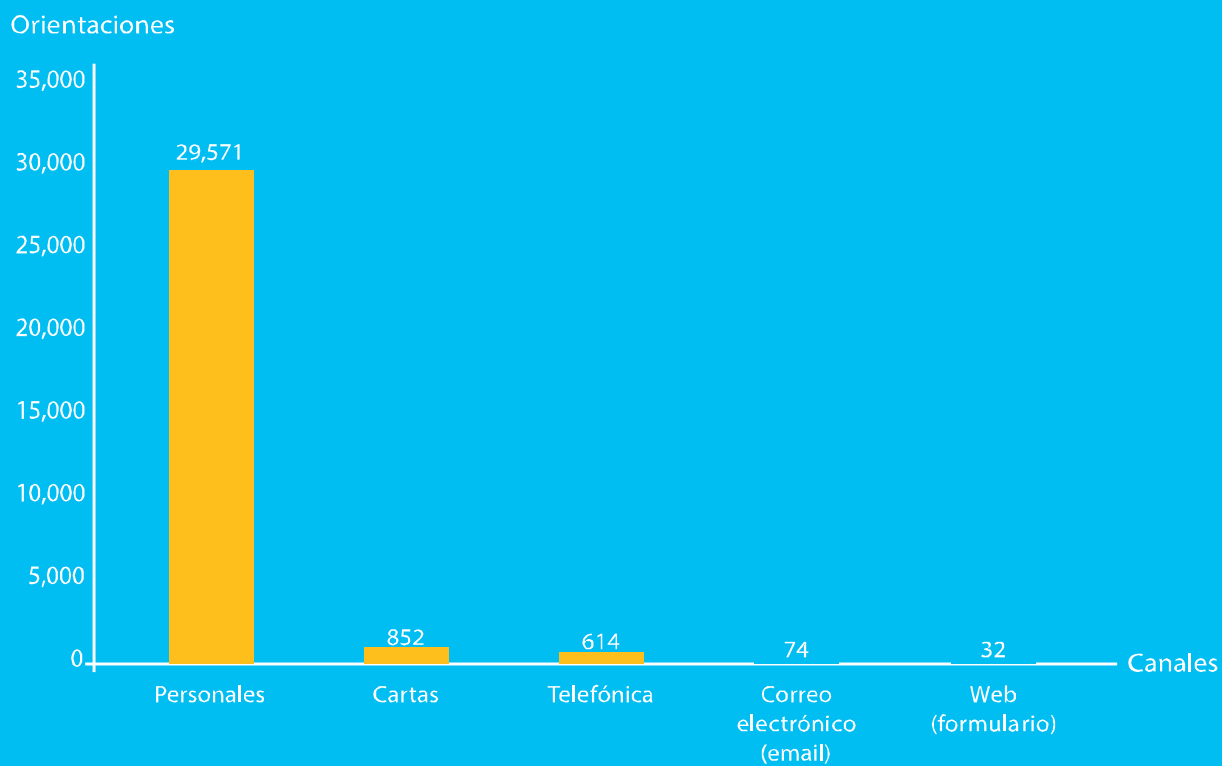


ORIENTACIONES ATENDIDAS POR EL FONOAYUDA, SEGÚN CANAL DE ORIENTACIÓN EN EL 2014

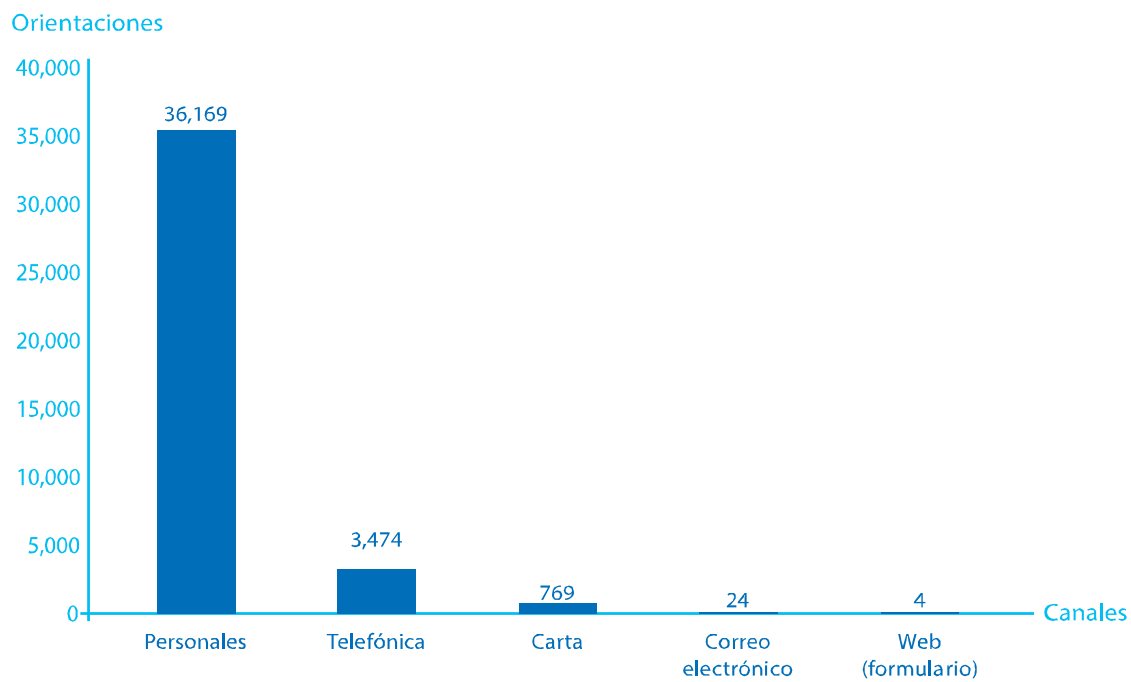




ORIENTACIONES ATENDIDAS POR LAS SEDES DE LIMA Y CALLAO, SEGÚN CANAL DE ORIENTACIÓN EN EL 2014

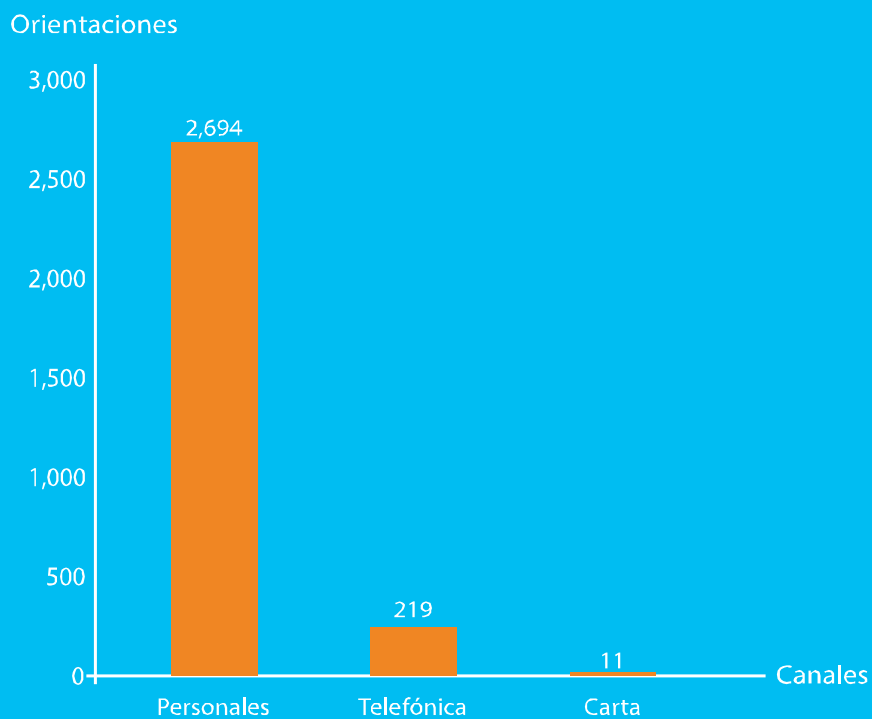


ORIENTACIONES ATENDIDAS POR LAS OFICINAS DESCONCENTRADAS, SEGÚN CANAL DE ORIENTACIÓN EN EL 2014





ORIENTACIONES ATENDIDAS POR LOS CENTROS DE ORIENTACIÓN AL INTERIOR DEL PAÍS, SEGÚN CANAL DE ORIENTACIÓN EN EL 2014



ORIENTACIONES EN OFICINA, POR TIPO DE SERVICIO CONSULTADO (2014)

	OSIPTEL	Telefónica Fija	Telefónica Móvil	Internet	Servicios Empaq.	Telvisión por Cable	Telefónica Pública ^{2/}	Tarjetas de Pago	Arrendamiento de Circuitos	Otros	TOTAL	%
FonoAyuda	12,478	16,262	18,023	7,079	6,036	6,928	306	42	48	767	67,969	46.04%
Lima y Callao	1,377	17,702	8,226	1,401	1,920	2,030	551	27	36	775	34,045	23.06%
O. D. del OSIPTEL	2,375	11,019	16,206	3,554	4,137	2,936	1,104	50	13	1,024	42,418	28.73%
C. O. al Interior del País	639	309	1,268	282	28	242	30	0	0	166	2,964	2.01%
TOTAL	16,869	45,292	43,723	12,316	12,121	12,136	1,991	119	97	2,732	147,396	100.00
%	11.43%	30.70%	29.69%	8.36%	8.24%	8.23%	1.35%	0.08%	0.07%	1.85%	100.00%	

O.D: Oficinas desconcentradas

C.O: Centros de Orientación

1/ En una atención, se le puede absolver más de una consulta al usuario

2/ Incluye telefonía pública interior y telefonía pública exterior de titularidad propia y ajena.

3/ No incluye información de charlas ni jornadas.





Modelo de Calidad de Atención del Servicio de Orientación del OSIPTEL

Es un documento que consolida los objetivos y las pautas que todas las sedes institucionales deben tener en cuenta para el desarrollo de sus funciones. Se encuentra conformado, entre otros, por lineamientos y protocolos de atención. El modelo ha definido, además, tres atributos que deben caracterizar al Servicio de Orientación Institucional: profesionalismo, compromiso y empatía.

Durante septiembre y octubre de 2014 se llevó a cabo una encuesta con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto al servicio de orientación que presta la institución. Los canales de orientación evaluados fueron presencial (en todas las sedes a nivel nacional, con excepción de Huaraz), telefónico, por correo electrónico y formulario web (solo *Contact Center* en estos tres últimos).

Sobre la base de los tres atributos que deben caracterizar al servicio de orientación institucional (compromiso, profesionalismo y empatía), se formuló una serie de preguntas que tuvieron por finalidad aplicar una metodología cuyo resultado se hallaba entre 1 y 5, donde:

- 5= muy satisfecho
- 4= satisfecho
- 3= ni satisfecho ni insatisfecho
- 2= insatisfecho
- 1= muy insatisfecho.

El indicador de satisfacción correspondiente al año 2014 fue 4.27, el cual corresponde además a la línea de base institucional. Cabe indicar que la muestra del estudio fue 1,477 encuestas efectivas.

ORIENTACIONES EN OFICINA, SEGÚN EMPRESAS RELACIONADAS CON EL MOTIVO DE LA CONSULTA (2014)

Total Nacional	Año 2014	%
Empresas de Telecomunicaciones	132,720	90.04%
Telefónica del Perú S.A.A.	58,966	40.01%
América Móvil Perú S.A.C.	28,445	19.30%
Telefónica Moviles S.A.	22,926	15.55%
Netline Perú Sociedad Anónima	6,975	4.73%
Telefónica Multimedia S.A.C.	5,403	3.67%
Entel Perú S.A. (Antes Nextel del Perú S.A.)	3,519	2.39%
Americatel Perú S.A.	2,692	1.83%
Infoductos y Telecomunicaciones del Perú S.A.	647	0.44%
Convergía Perú S.A.	606	0.41%
Viettel Perú S.A.C.	543	0.37%
Directv Perú S.R.L.	539	0.37%
IDT Perú S.R.L.	128	0.09%
Servicio de Telefonía y Comunicaciones S.A. (Sertelco S.A)	121	0.08%
OLO del Perú S.A.C.	118	0.08%
Gilat to Home Perú S.A.	82	0.06%
Star Global Com S.A.C	73	0.05%
Cable Visión	55	0.04%
Optical Networks S.A.C.	55	0.04%
Catv Systemc E.I.R.L.	44	0.03%
Cable Futuro S.R.L.	41	0.03%
EconoCable S.A.C.	37	0.03%
Cable Perú E.I.R.L.	22	0.01%
Cable Visión Ica S.A.C	22	0.01%
Velatel Perú S.A.C.	20	0.01%
Mega Cable Tv S.A.C.	18	0.01%
Cable Visión Iquitos	17	0.01%
SuperCable Televisión S.R.LTDA.	17	0.01%
Servicios Globales de Telecomunicaciones S.A.C.	14	0.01%
CableVisión S.A.C.	12	0.01%
Cable Mundo S.A.C.	11	0.01%
CableMax E.I.R.L.	11	0.01%
Cable Club S.C.R.LTDA.	10	0.01%
Otro / No Especificada	499	0.34%
Otras Instituciones	14,676	9.96%
OSIPTEL	12,519	8.49%
INDECOPI	1,182	0.80%
OSINERGMIN	535	0.36%
SUNASS	236	0.16%
MTC	189	0.13%
FITEL	15	0.01%
TOTAL	147,396	100.00%

1/ El área del servicio al usuario, actúa como un facilitador de la información relevante para el usuario.
2/ No incluye información de charlas ni jornadas.



Jornadas nacionales de orientación

Jornada Nacional de Orientación por el Día del Consumidor

Se desarrolló en todos los departamentos del país del 10 al 15 de marzo. Los temas en los cuales se focalizó el desarrollo de esta actividad fueron:

- i. Derechos y obligaciones de los usuarios en relación con la utilización del servicio de roaming internacional.
- ii. Modificación del Reglamento General de Tarifas de acuerdo a Resolución N° 024-2014-OSIPTTEL/CD.
- iii. Derechos y principales obligaciones de las empresas operadoras respecto de la calidad de atención que debe brindarse a los usuarios.
- iv. Procedimiento de reclamo por facturación y calidad de la prestación del servicio, incidiendo en las etapas y plazos de los mismos.

Jornada Nacional de Orientación por el Día Mundial de las Telecomunicaciones

Se llevó a cabo del 12 al 17 de mayo a nivel nacional y tenía como finalidad promover entre los ciudadanos:

- I. Contratación de servicios.
- II. Telefonía móvil: SMS premium.
- III. Entrega de recibos.
- IV. Procedimiento de reclamos.
- V. Aplicativos informáticos disponibles en la página web.

Tercera Jornada Nacional de Orientación

Se desarrolló del 20 al 25 de octubre. Durante las actividades realizadas en todos los departamentos del país, se brindó información a los usuarios sobre los siguientes temas:

- I. La portabilidad numérica en el servicio de telefonía móvil y telefonía fija.
- II. Cuestionamiento de titularidad de los servicios públicos móviles bajo la modalidad prepago.
- III. Procedimiento de reclamo por facturación.
- IV. Mecanismos de contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones.
- V. Aplicativos informáticos disponibles en la página web.

Fortalecimiento del *Contact Center* Institucional “FonoAyuda”

En septiembre de 2014, se culminó con la implementación del nuevo sistema de gestión de *Contact Center*, el cual permite controlar y administrar con mayor eficiencia las atenciones efectuadas a través de este mecanismo (horas pico de llamadas, distribución de correos y formularios web, reportes estadísticos, entre otras).

Entre enero y diciembre, el *Contact Center* atendió un total de 53,295 orientaciones, que representan 41.7% del total de las orientaciones efectuadas en sedes a nivel nacional (127,802). Es importante destacar el incremento observado desde septiembre, parte del cual se debe

también a la estrategia de difusión institucional. Asimismo, el *Contact Center* efectuó 79.9% más orientaciones que el año 2013, en el cual se realizó 29,623 atenciones.

Desconcentración e inclusión del servicio

Nuevos canales de atención

El 13 de marzo de 2014 se inauguró el Centro de Orientación del OSIPTEL ubicado en el “Cercado de Lima”. Durante el año 2014 fue la tercera sede más visitada, con 6,210 orientaciones presenciales (entre marzo y diciembre), después del centro de orientación de “Lima Norte”, ubicado en el distrito de Los Olivos, (con 10,609



visitas) y la “Sede Central” (con 6,548 visitas) ubicada en el distrito de San Borja”.

Por otro lado, el OSIPTEL implementó el sexto y séptimo centro de orientación al interior del país. Así, teniendo en cuenta la densidad poblacional de la ciudad de Huaraz, la cobertura geográfica a alcanzar una vez instalados en dicha ciudad, la presencia de empresas operadoras, así como la problemática identificada en la zona, se consideró contar con un aliado estratégico para instalar un Centro de Orientación en la ciudad de Huaraz. Con esta iniciativa y como resultado del acercamiento a diferentes instituciones públicas y privadas, se obtuvo la propuesta de la Cámara de Comercio de Huaraz de ceder un espacio dentro de su sede para dar inicio al funcionamiento de dicho centro de orientación, en el marco del Convenio de Cooperación Interinstitucional suscrito.

El centro de orientación de Huaraz inició actividades en julio del año 2014, lo que estuvo acompañado de la constitución de un supervisor junior para el monitoreo y seguimiento a la

operatividad de los servicios públicos de telecomunicaciones en esta jurisdicción.

En esa misma línea, como resultado de una investigación interna se determinó que el siguiente centro a instalarse fuera en la ciudad de Huacho, por ser más céntrica y de fácil movilidad del personal del OSIPTEL hacia las distintas localidades del norte de Lima, garantizando de esta manera la realización de jornadas y charlas de orientación. Esta vez, el aliado estratégico fue la Municipalidad Provincial de Huaura, con la que el OSIPTEL suscribió un Convenio de Cooperación Interinstitucional que le permitió iniciar la atención al público desde de 2014. Con estos centros de orientación, se prosiguió con la política de descentralización del OSIPTEL en el marco del acercamiento de los servicios del Estado al ciudadano. A ello se sumó la desconcentración de sus funciones en materia de solución de reclamos de usuarios continuó fortaleciéndose también durante el año. Así, se implementó dos Salas Unipersonales del TRASU en las regiones de Lambayeque y Junín, adicionales a las seis



existentes (tres en Lima y una en Arequipa, La Libertad y en Piura, respectivamente) con competencia territorial circunscrita al ámbito de la región, lo cual permitirá consolidar la presencia de la institución y facilitará a que los usuarios, en caso lo consideren pertinente, puedan acercarse a recibir información sobre su apelación o queja.

Capacitación a agentes del sector

Con la finalidad de formar ciudadanos preparados, que puedan participar en debates o discusiones normativas y/o técnicas del sector, así como desarrollar sus funciones (como usuarios, funcionarios públicos o privados) con conocimiento de sus derechos y de las principales normas de protección a usuarios, se han llevado a cabo cursos de capacitación en las ciudades de Trujillo, Iquitos, San Martín, Tacna, Chimbote, Pucallpa, Ayacucho y Lima.

Despliegue del servicio de orientación en 23 regiones del país y en la zona del VRAEM.

El personal de las oficinas desconcentradas del OSIPTEL se ha desplazado a los diferentes distritos de sus regiones para desarrollar jornadas de orientación y difusión y para la realización de charlas. Esta labor, permite atender consultas de los pobladores, conocer su problemática o inconveniente con los servicios públicos

de telecomunicaciones y así orientarlos, brindándoles información relevante para la solución o gestión de sus casos.

En este sentido, en el 2014 se ha realizado charlas en 508 distritos y jornadas de orientación en 676, haciendo un total de 728 distritos en donde se han ejecutado actividades de acercamiento a usuarios. El trabajo de acercamiento, contribuye a que el ciudadano pueda tomar consciencia de sus derechos y obligaciones frente a las empresas operadoras y a su vez cuenten con información para lograr establecer una relación equilibrada con la empresa. Así también, este desplazamiento recoge la problemática de los servicios públicos de telecomunicaciones, su frecuencia o reiteración para así definir nuestras acciones.

Actividades de orientación en la zona del VRAEM


En cuanto a las actividades de orientación en la zona del VRAEM, el OSIPTEL le ha dado atención a 27 distritos del ámbito del VRAEM, a través de 151 jornadas de orientación y 267 charlas a los usuarios de los servicios públicos, significando 8,279 orientaciones en jornadas. De dicho total, 69.2% correspondió a temas relacionados con el OSIPTEL, 28.4% al servicio de telefonía móvil, y el restante 1.4% a otros servicios.

Considerando las orientaciones del servicio de telefonía móvil:

- 34.5% correspondió a problemas relacionados con la calidad del servicio, siendo el problema más resaltante la interrupción de la llamada durante la conversación.
- 30.2% estuvo relacionado con las recargas, siendo el problema más resaltante el descuento indebido de minutos / saldo.
- 8.8% se asoció con la atención de las empresas operadoras, sobre todo con la demora en la atención.

- 8.5% estuvo relacionado con problemas de facturación, especialmente la renta fija y los descuentos.
- 6.8% correspondió a personas que afirmaban que no deseaban recibir información de servicios o productos.
- 2.8% correspondió a los equipos, en particular el bloqueo del equipo por robo y la falta de servicio técnico en la zona.
- El 2.3% restante se vinculó a problemas de tarifas, cobro, el procedimiento de reclamos, baja del servicio, entre otros.



A man in a black jacket and a woman in a leopard-print scarf are looking at a smartphone together. The man is holding the phone, and the woman is pointing at the screen. They are standing in front of a metal fence at night. The background is dark with some lights visible.

Promoción de la
competencia en
el mercado de
telecomunicaciones

04

movistar

tu Prepago
 itado
 marca *515#

SMS

RPM

entel

RECARGA AQUÍ

disashop
 (01) 225-9090

Claro

M

e

bitel

tuenti

paysafe

Tarjeta 167

Nro.1

Productos disponibles previa autorización individual del operador por local.

e entel

PREPAGO

habla

S/. 0.20

el minuto

(a cualquier operador)

comprando cualquiera de nuestras **SUPER BOLSAS.**
 Actívalas llamando al *144#

adquiere tu **Súper CHIP!**
 prepago!



04

Promoción de la competencia en el mercado de **telecomunicaciones**

Mecanismos para promover la competencia

Diferenciación de los cargos de interconexión tope para su aplicación en áreas urbanas y rurales

Siendo la diferenciación de cargos una política destinada a promover la prestación de servicios en áreas rurales mediante el establecimiento de cargos menores al cargo promedio a ser pagados por los operadores rurales a los operadores urbanos, el cálculo de tales cargos de interconexión reviste gran importancia.

En tal contexto, de acuerdo con el procedimiento establecido, las empresas operadoras deben presentar la información de tráfico necesaria para que el OSIPTEL establezca los cargos diferenciados urbano/rural.

Las empresas Americatel, Gilat to Home, Nextel, Telefónica del Perú y Telefónica Móviles presentaron la información correspondiente, por lo que en mayo de 2014 se estableció los cargos diferenciados para las referidas empresas (Resolución N° 071-2014-CD/OSIPTEL), luego de haberse publicado una versión para comentarios y evaluado las opiniones recibidas de los interesados. Algunas empresas presentaron información de manera extemporánea por lo que, sin perjuicio de

informar a la GFS para las acciones correspondientes, se establecieron los cargos diferenciado para las dichas empresas (Resolución N° 105-2014-CD/OSIPTEL), luego de haber publicado una versión para comentarios y haber recibido observaciones de los interesados.

Fijación de cargo de interconexión tope por adecuación de red

La adecuación de red es la modificación y/o ampliación de elementos específicos, en la red del operador interconectante con la finalidad de permitir la interconexión con el operador interconectado.

A principios de 2013 se decidió iniciar un procedimiento para fijar cargos de interconexión tope por adecuación de red considerando



Audiencia Pública: Tarifas Tope.
Huancayo 2014.

la dinámica nula o insuficiente en la formación de los precios que se aplican actualmente y, teniendo en cuenta que esta situación se debería a la falta de presiones competitivas que induzcan a reducciones en precios, ya que esta prestación se torna insustituible en una relación de interconexión. En este sentido, se ha publicado la propuesta del OSIPTEL para comentarios de los interesados (Resolución N° 058-2014-CD/OSIPTEL) y se convocó para audiencia pública en julio de 2014. Asimismo, el cargo definitivo se aprobó en septiembre de 2014 (Resolución N° 115-2014-CD/OSIPTEL) y se fijó en US\$ 1,841.58, por E1 (2,048 kbps), en la modalidad de uso compartido de elementos de adecuación de red.

Validación de las tarifas por alquiler de circuitos de LDN provistos por Telefónica del Perú

Como todos los años, durante el 2014 se realizaron los dos procesos de validación de tarifas aplicables a los circuitos alquilados de larga distancia nacional provistos por Telefónica del Perú, para verificar que se estén respetando las tarifas tope establecidas por el OSIPTEL para dicha prestación.

Operadores móviles virtuales y operadores de infraestructura móvil rural

Mediante la Ley N° 30083 se estableció medidas para fortalecer la competencia, dinamizar y expandir el mercado de los servicios públicos móviles a través de la incorporación de los Operadores Móviles Virtuales (OMV) y los Operadores de Infraestructura Móvil Rural (OIMR).

El OMV es el concesionario que cuenta con un registro de operador móvil virtual, brinda servicios minoristas a usuarios finales, no cuenta con asignación de espectro radioeléctrico, y puede emplear numeración propia. El OIMR es el concesionario habilitado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones para prestar servicios portadores y operar estaciones radioeléctricas de los servicios públicos móviles en áreas rurales y/o lugares de preferente interés social, donde los concesionarios de servicios móviles con red no cuentan con infraestructura de red propia.



Al respecto, de acuerdo con lo establecido en la primera disposición complementaria transitoria de la Ley N° 30083, el OSIPTEL debe elaborar el marco normativo complementario aplicable a los OMVs y a los OIMR, el mismo que está sujeto al reglamento a ser emitido por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Sobre el particular, la propuesta de reglamento fue publicada para comentarios en diciembre de 2014. El Proyecto de “Normas Complementarias aplicables a los Operadores Móviles Virtuales y a los Operadores de Infraestructura Móvil Rural” propone las condiciones y procedimientos que permitan: (i) el acceso de los Operadores Móviles Virtuales a los Operadores Móviles con Red, (ii) la interconexión de los Operadores Móviles Virtuales a los Operadores Móviles con Red u otros Operadores de servicios públicos de telecomunicaciones, y (iii) el acceso de los Operadores Móviles con Red a las facilidades de red provistas por los Operadores de Infraestructura Móvil Rural.

En el primer semestre de 2015, se tiene previsto disponer la consulta pública del proyecto normativo.

Solución de controversias y supervisión de la competencia

La función de solución de controversias asignada por la normativa vigente al OSIPTEL comprende la facultad de conciliar intereses contrapuestos entre empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, relacionados principalmente al incumplimiento de las obligaciones sobre libre y leal competencia y problemas derivados del acceso a redes, interconexión, tarifas y aspectos técnicos de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Durante el 2014, se inició seis controversias, cinco referidas a supuestos actos de competencia desleal y una por acceso y uso compartido de infraestructura, conformando un total de quince expedientes tramitados por los Cuerpos Colegiados en el 2014, de los cuales seis aún continúan en trámite.

4/ Publicada en el diario oficial El Peruano el 22 de setiembre de 2013.

EXPEDIENTES TRAMITADOS POR LOS CUERPOS COLEGIADOS DEL OSIPTEL EN EL 2014

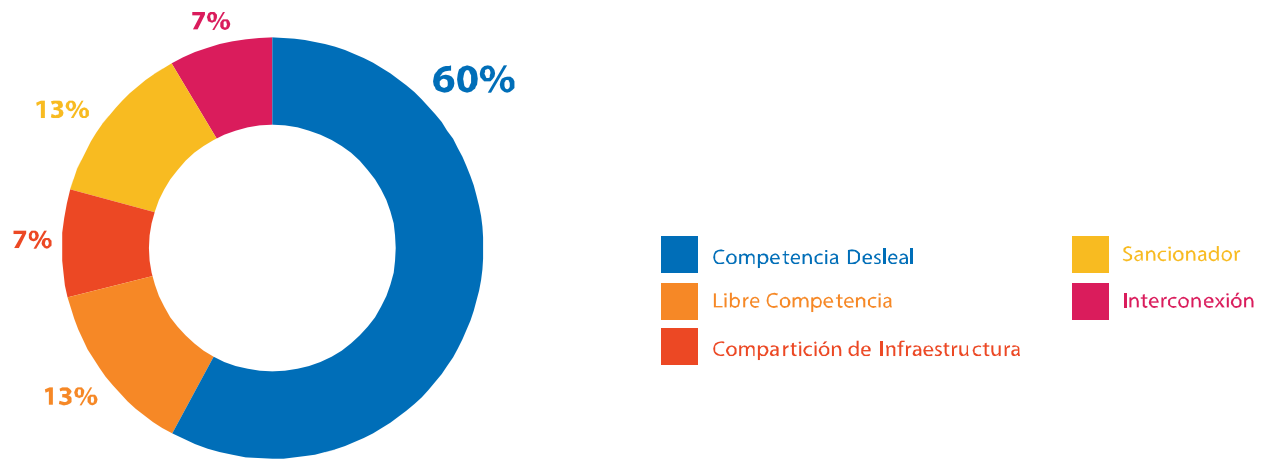
N°	Expediente	Denunciante	Denunciado	Materia	Estado
1.	002-2013-CCO-ST/CD	Controversia de oficio	Radio Difusión TV Sucre E.I.R.L. y otras (zona sur)	Competencia desleal	Estado: Concluida Resolución final N° 007-2014-CCO/ OSIPTEL del 10 de julio de 2014.
2.	003-2013-CCO-ST/CD	Telefónica Multimedia S.A.C.	Empresa Difusora Cable Mundo S.R.L.	Competencia desleal	Estado: Concluida Resolución final N° 006-2014-CCO/ OSIPTEL del 19 de marzo de 2014.
3.	004-2013-CCO-ST/CD	Telefónica Multimedia S.A.C.	Cable Visión Chepén S.A.C.	Competencia desleal	Estado: Concluida Resolución final N° 006-2014-CCO/ OSIPTEL del 24 de marzo de 2014.
4.	005-2013-CCO-ST/CD	Telefónica Multimedia S.A.C.	Cable Visión Comunicaciones S.A.C.	Competencia desleal	Estado: Concluida Resolución final N° 006-2014-CCO/ OSIPTEL del 24 de marzo de 2014.
5.	009-2013-CCO-ST/LC	Controversia de oficio	Telefónica Móviles S.A.	Libre competencia	Estado: Concluida Resolución final N° 012-2014-CCO/ OSIPTEL del 7 de noviembre de 2014.
6.	010-2013-CCO-ST/LC	Controversia de oficio	América Móvil Perú S.A.C.	Libre competencia	Estado: En Trámite En etapa de la emisión de la resolución final.



EXPEDIENTES TRAMITADOS POR LOS CUERPOS COLEGIADOS DEL OSIPTEL EN EL 2014

N°	Expediente	Denunciante	Denunciado	Materia	Estado
7.	005-2011-CCO-ST/LC - Sancionador	Procedimiento sancionador	Telefónica del Perú S.A.A.	Sancionador - presentación de información inexacta	Estado: Concluido Resolución final N° 001-2014-CCO-PAS/OSIPTEL del 29 de enero de 2014.
8.	001-2014-CCO-ST/CD	Telefónica del Perú S.A.A.	Global Communication S.R.L.	Competencia desleal	Estado: En Trámite En etapa de la emisión de la resolución final.
9.	002-2014-CCO-ST/CI	Multivisión S.R.L.	Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A.	Compartición de infraestructura	Estado: En Trámite En la emisión de la resolución final.
10.	003-2014-CCO-ST/CI	Cable Mundo S.R.L.	Mayo Televisión S.A.C.	Competencia desleal	Estado: Concluida Resolución final N° 002-2014-CCO/OSIPTEL del 16 de julio de 2014.
11.	004-2014-CCO-ST/CD	Controversia de oficio	Proveedor de Comunicaciones del Oriente S.R.L., PIM Soluciones Inalámbricas E.I.R.L. y Perudata Comunicaciones S.A.C.	Competencia desleal	Estado: En Trámite A la fecha se encuentra en la etapa de investigación.
12.	005-2014-CCO-ST/CD	Devaos Altura Televisión por Cable E.I.R.L.	HHBB Televisión S.A.C.	Competencia desleal	Estado: En Trámite A la fecha se encuentra en la etapa de investigación.
13.	006-2014-CCO-ST/CD	Instituto del Derecho Ordenado del Mercado - IDOM	Telefónica del Perú S.A.A.	Competencia desleal	Estado: En Trámite A la fecha se encuentra en la etapa postulatoria.
14.	005-2011-CCO-ST/LC -Sancionador	Procedimiento sancionador	Telefónica del Perú S.A.A.	Sancionador - cumplimiento a la medida correctiva	Estado: Concluido Resolución final N° 003-2014-CCO-PAS/OSIPTEL del 24 de octubre de 2014.
15.	0120-013-014-2002 -CCO-ST/IX	Compañía Telefónica Andina S.A.	Telefónica del Perú S.A.A.	Interconexión	Estado: Concluido Resolución final N° 046-2014-CCO/OSIPTEL del 5 de diciembre de 2014.

EXPEDIENTES TRAMITADOS POR LOS CUERPOS COLEGIADOS DEL OSIPTEL, POR MATERIAS EN EL 2014



Por otro lado, los Cuerpos Colegiados resolvieron en primera instancia una controversia iniciada contra diversas empresas dedicadas a la prestación del servicio de televisión por cable en las regiones de Ayacucho, Lima, Cusco, Puno, Pasco, Junín y Moquegua, debido a que no contaban con la concesión otorgada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones,

lo cual configuraba un acto de competencia desleal, en la modalidad de violación de normas.

Asimismo, se sancionó a seis empresas operadoras, de las cuales tres consintieron la multa impuesta, y las otras tres empresas infractoras impugnaron las sanciones aplicadas, encontrándose el procedimiento en trámite ante el Tribunal de Solución de Controversias.



SANCIONES IMPUESTAS POR LOS CUERPOS COLEGIADOS EN EL 2014

N°	Expediente	Empresa	Infracción	Gravedad	N° Resolución	Resultado
1.	005-2011 Exp. Sancionador	Telefónica del Perú S.A.A.	Presentación de información inexacta durante la tramitación del procedimiento de solución de controversias (artículo 17 de la Resolución N° 002-99-CD/OSIPTTEL, Reglamento General de Infracciones y Sanciones)	Grave	001-2014-CCO-PAS/OSIPTTEL	Multa / 75 UIT
2.	005-2013	Cable Visión Comunicaciones S.A.C.	Actos de competencia desleal en la modalidad de violación de normas (artículo 14 del Decreto Legislativo N° 1044, Ley de Represión de la Competencia Desleal)	Leve	006-2014-CCO/OSIPTTEL	Multa / 9.9 UIT
3.	002-2013	Cable Laser S.A.C.		Grave	007-2014-CCO/OSIPTTEL	Multa / 23 UIT
4.	002-2013	Telecable Plus E.I.R.L.		Grave	007-2014-CCO/OSIPTTEL	Multa / 35 UIT
5.	002-2013	Telecable Chanchamayo E.I.R.L.	Actos de competencia desleal en la modalidad de violación de normas (artículo 14 del Decreto Legislativo N° 1044, Ley de Represión de la Competencia Desleal)	Grave	007-2014-CCO/OSIPTTEL	Multa 7 / 16 UIT
6.	002-2013	Carlos Alfonso Sigarróstegui Chávez		Sin calificación	007-2014-CCO/OSIPTTEL	Amonestación
7.	002-2013	Omar Gallardo Ríos		Sin calificación	007-2014-CCO/OSIPTTEL	Amonestación
8.	002-2013	Cresencio Orozco Moreyra		Sin calificación	007-2014-CCO/OSIPTTEL	Amonestación
						158.9 UIT

Por otro lado, los Cuerpos Colegiados sancionaron a Telefónica del Perú S.A.A. por el incumplimiento de las medidas correctivas, relacionadas con la venta atada del servicio de Internet ADSL al de telefonía fija, ordenadas en el Expediente 005-2011-CCO-ST/LC.

En el procedimiento se acreditó que la denunciada no cumplió con: (i) ofrecer en el mercado minorista la venta del servicio de Internet ADSL "solo", evitando cualquier conducta que tenga efectos equivalentes a la atadura de los servicios y (ii) informar a sus abonados y/o usuarios respecto de la posibilidad de mantener y/o adquirir su servicio de Internet sin necesidad de contar necesariamente con su servicio de telefonía fija, por lo que fue sancionada con 300 UIT. Dicha sanción

fue apelada y actualmente se encuentra en trámite ante el Tribunal de Solución de Controversias.

Desde el 2012, el Tribunal de Solución de Controversias del OSIPTTEL no ha podido alcanzar el quorum de ley, debido a que solo se cuenta con la resolución de designación de su presidente.

Sin embargo, es importante mencionar que del 2011 al 2014, han ingresado al Tribunal de Solución de Controversias los siguientes expedientes, referidos a controversias sobre la leal competencia, reserva de información y el incumplimiento de una medida correctiva.

EXPEDIENTES TRAMITADOS POR EL TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DEL OSIPTEL EN EL 2014

N°	Expediente	Materia	Denunciante	Denunciado
1.	004-2013-CCO-ST/CD	Competencia desleal	Telefónica Multimedia S.A.C.	Cable Visión Chepén S.A.C.
2.	003-2013-CCO-ST/CD	Competencia desleal	Telefónica Multimedia S.A.C.	Empresa Difusora Cable Mundo S.R.L.
3.	010-2013-CCO-ST/LC	Reserva de información	De oficio	América Móvil Perú S.A.C.
4.	002-2013-CCO-ST/CD ⁵	Competencia desleal	De oficio	TV Cable Segura Prado S.A.C.
5.	002-2013-CCO-ST/CD ⁵	Competencia desleal	De oficio	Procomtel Sucre S.C.R. Ltda.
6.	002-2013-CCO-ST/CD ⁵	Competencia desleal	De oficio	Cable Zofri S.C.R. Ltda.
7.	005-2011-CCO-ST/ LC - Procedimiento sancionador	Incumplimiento de las medidas correctivas	De oficio	Telefónica del Perú S.A.A.



Fortalecimiento institucional

05



osiptel
CORPORACIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES

Guía del
Consumidor

DERECHOS DEL CONSUMIDOR

DESBL

CELULA



EL REGU

CION



Fortalecimiento institucional

Comunicación con usuarios y operadores

En el 2014, el OSIPTEL concentró su acción de comunicación con usuarios y operadores del sector en actualizar su imagen institucional, después de más de una década, el lanzamiento de la página web del OSIPTEL y el relanzamiento de la portabilidad numérica. Además, se buscó afianzar el proceso de difusión de las medidas regulatorias adoptadas por el OSIPTEL para favorecer el dinamismo y la competencia en el mercado de las telecomunicaciones, puesto que en el 2014 se concretó el ingreso de dos operadoras móviles nuevos en el mercado nacional.

Entre los principales temas destacan la campaña de difusión sobre el desbloqueo de los equipos móviles, cuya norma fue suscrita el año pasado, pero entró en vigencia recién a partir del 2 de enero de 2015, así como la herramienta TeVeo, aplicativo para medir desde su propio smartphone, el servicio que brinda cada empresa operadora. Finalmente, se difundió activamente las materias relacionadas con la portabilidad móvil, al haberse reducido el trámite de transferencia a solo 24 horas.

En general, la estrategia del OSIPTEL para masificar la información se inició con el desarrollo de actividades en las playas de Miraflores, Barranco y Chorrillos, así como algunos balnearios del Sur, durante

la temporada de verano, para informar y responder consultas sobre cómo y en qué casos se debe presentar un reclamo por problema en los servicios de telefonía fija y móvil, Internet o televisión por cable.

Durante las siete semanas que duró la campaña de playas, entre enero y febrero, se llegó a informar a unas 50 mil personas, quienes a su vez replicaron lo que conocieron en su entorno familiar o en su comunidad, con lo cual el impacto fue mayor mediante la publicidad de 'boca en boca'.

El proceso de orientación fue respaldado también con la difusión (radio, televisión, YouTube) de una campaña de spots publicitarios, para



mejorar los servicios de telecomunicaciones en el país. La intención del OSIPTEL era llegar a masificar la información, sobre todo en los niveles socioeconómicos C y D donde se concentra los mayores servicios de telefonía móvil (prepago).

El trabajo ayudó a posicionar al OSIPTEL como una marca vinculada a la regulación en telecomunicaciones y a ocupar también una séptima posición en el ranking de desempeño entre entidades públicas, según la encuesta a empresarios que asistieron a la última Conferencia Anual de Ejecutivos (CADE) en su edición 2014.

Renovación de imagen institucional

Durante el primer trimestre del año se culminó el proceso del cambio de imagen institucional con la aprobación de un nuevo logo. Diferentes acciones fueron realizadas para acompañar este proceso de renovación. Por un lado se confeccionó estandartes, banderines y material promocional con el nuevo logo, para distribuir a las Oficinas Desconcentradas y Centros de Orientación al Usuario, con el objetivo de acentuar la gráfica y la solidez de la imagen institucional del OSIPTEL. También se organizó una presentación de la nueva imagen corporativa a los colaboradores a través de un video.

En noviembre, se lanzó la campaña institucional con la nueva imagen: OSIPTEL, Tu regulador de las Telecomunicaciones, como preámbulo a la celebración de los 20 años de la institución, en una ceremonia a la que asistieron importantes representantes de los principales grupos de interés del OSIPTEL.

Es un propósito del OSIPTEL continuar resaltando esta renovación de su imagen institucional en las sucesivas actividades de difusión u orientación que realice, con el fin de posicionarla entre usuarios, aliados estratégicos y medios de comunicación, entre otros.

Campaña de sobre portabilidad numérica en telefonía

En el 2014, el OSIPTEL lideró una campaña dirigida a fortalecer los efectos de la entrada en vigencia de las resoluciones que promovieron mejoras y precisaron procedimientos para la portabilidad numérica fija y móvil.

La campaña de difusión brindó detalles de los beneficios y cómo cambiar de empresa operadora sin necesidad de perder su número de teléfono. Unos 6.6 millones de peruanos recibieron la información a través de diversos canales de publicidad.



Los temas de portabilidad numérica, desbloqueo de equipos y el aumento de la velocidad mínima en el servicio de Internet móvil al 40% fueron adaptados a las clásicas obras de Romeo y Julieta y Don Quijote de la Mancha para mostrar las características, condiciones y beneficios de estos aspectos promovidos y/o normados por el OSIPTEL. La campaña fue presentada por el OSIPTEL en cuatro centros comerciales de la zona norte de Lima, en diciembre de 2014. Las campañas de difusión below the line (BTL por sus siglas en inglés) generaron expectativa por la innovadora idea de presentar hechos cotidianos que atraviesan los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, con el contenido de las dos obras clásicas.

Prensa y redes sociales

El OSIPTEL buscó trabajar en alianza con los medios de comunicación para posicionar sus acciones y continuar con la consolidación del conocimiento de los usuarios sobre la relevancia del ente regulador en el mercado. Gracias a esta política, solo en el 2014 se registró, por ejemplo, 2,063 menciones del ente regulador en televisión, radio y prensa escrita, cifra que representó un crecimiento de 9% con respecto a las 1,900 difusiones en el 2013.

Adicionalmente, el OSIPTEL organizó diversos talleres para periodistas en diez regiones del país (Arequipa, Huancayo, Huancavelica, Ica, Loreto, Amazonas, Junín, San Martín, Pasco, Ancash) para informar sobre las normas regulatorias que se aprobaron en el mercado de las telecomunicaciones durante el año.

De otro lado, el OSIPTEL consolidó su posición en las redes sociales, principalmente en Twitter. Así, se convirtió en una entidad

con mayor influencia y reputación on line con un nivel de Klout (herramienta gratuita que mide la influencia social que tenga una persona a través de las redes sociales) de 70 puntos, por encima de otras entidades públicas del sector comunicaciones y del ámbito regulatorio.

Asimismo, la preferencia de los usuarios por la información divulgada por el OSIPTEL a través de las redes sociales generó un crecimiento de 392% en el número de seguidores en Facebook y 394% en Twitter con respecto al 2013. Un promedio de 35 nuevos seguidores se agregaron diariamente al Facebook oficial del OSIPTEL, con lo cual se superó los 17 mil seguidores en el año. En Twitter, el promedio diario fue de 88 seguidores.

Acompañando a este crecimiento, el OSIPTEL aprobó el Manual de Políticas de Redes Sociales, en el cual se plasma directrices para el uso adecuado de dichas redes por parte de sus colaboradores.

Transparencia

Con miras a seguir promoviendo la transparencia en la información institucional, el OSIPTEL reorganizó su procedimiento para la atención de las solicitudes de Acceso a la Información Pública, con la emisión de la Directiva N° 728-2013-GG/OSIPTEL, en la que estableció el procedimiento interno para la atención de este tipo de solicitudes, a fin que sean atendidas dentro del plazo legal de siete días hábiles, cumpliendo de esta forma con el dispositivo legal de Transparencia y Acceso a la Información Pública. La Gerencia de Comunicación Corporativa (GCC) es la encargada del cumplimiento de la administración de este procedimiento. Al respecto, el número de solicitudes de acceso a la información pública se incrementó 24% al pasar de 719 en el 2013 a 893 en el 2014.

Gestión de recursos institucionales

Gestión presupuestaria para el fortalecimiento de la capacidad supervisora del OSIPTEL

El Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) del OSIPTEL para el ejercicio 2014 ascendió a S/. 79'000,000, financiados con Recursos Directamente Recaudados, provenientes del aporte por regulación, equivalente al 0.5% de los ingresos brutos (facturados y percibidos) de los operadores del servicio público de telecomunicaciones.

No obstante, uno de los logros de mayor relevancia en la gestión presupuestaria del OSIPTEL fue la incorporación de mayores fondos públicos vía un crédito suplementario hasta por S/. 23'552,588 durante el primer semestre del año (aprobado mediante Resolución de Presidencia N° 040-2014-PD/OSIPTEL). Dicho crédito suplementario estuvo sustentado en dos acciones fundamentales para el

fortalecimiento de (i) la supervisión de la calidad de servicios públicos y, (ii) la supervisión de las nuevas obligaciones especiales derivadas de la renovación del contrato entre el Estado peruano y Telefónica Móviles S.A. para prestar el servicio público móvil.

De esta forma, el Presupuesto Institucional Modificado (PIM) del OSIPTEL para el ejercicio 2014 ascendió a S/. 102'552,588, de los cuales S/. 84'659,235 correspondieron a gasto corriente y S/. 17'893,353 a gasto de capital.

Al respecto, cabe resaltar el crecimiento acelerado del mercado de las telecomunicaciones, en el que el número de líneas en servicio de telefonía pública y móvil creció 452% entre el 2005 y el 2014, mientras que el incremento del presupuesto fue 202% en el mismo periodo.





PRESUPUESTO INSTITUCIONAL MODIFICADO (PIM) DEL OSIPTEL PARA EL EJERCICIO 2014

Años	Presupuesto Aprobado	Variación Porcentual %	Indicadores Telefónicos - Líneas en servicio (*)	Variación Porcentual %
2005	33,948,814	-	6,142,224	-
2006	34,842,622	-	11,173,082	-
2007	36,000,000	-	18,095,215	-
2008	37,500,000	-	23,827,219	-
2009	47,700,000	-	27,667,343	-
2010	44,500,000	-	31,951,920	-
2011	49,500,000	-	32,546,423	-
2012	57,000,000	-	36,707,438	-
2013	70,000,000	-	33,621,565	-
2014	102,552,588	-	33,890,002	-
Var. Acum	2005 - 2013	202%	2005 - 2012	452%

(*) Información de líneas en servicio a Setiembre (telefonía fija y móvil) proporcionada por las empresas operadoras
Fuente: Página web de OSIPTEL.

De otro lado, con el objeto de brindar a la entidad todos los mecanismos necesarios para el cabal cumplimiento de sus funciones, cuatro acciones adicionales caracterizaron la gestión presupuestaria en el año 2014:

1. Se logró incorporar en la Ley de Presupuesto N° 30281 para el año 2015, la exoneración de las medidas de austeridad para los organismos reguladores, con lo cual se le otorga a la entidad flexibilidad y agilidad en la gestión institucional.

2. De igual forma, se obtuvo del Ministerio de Economía y Finanzas la aprobación del presupuesto para el ejercicio fiscal 2015, el cual asciende a S/. 96'000,000. Esto representa un incremento del orden de 22% con respecto al monto aprobado para el 2014. Este hecho favorece el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales establecidos para dicho año.

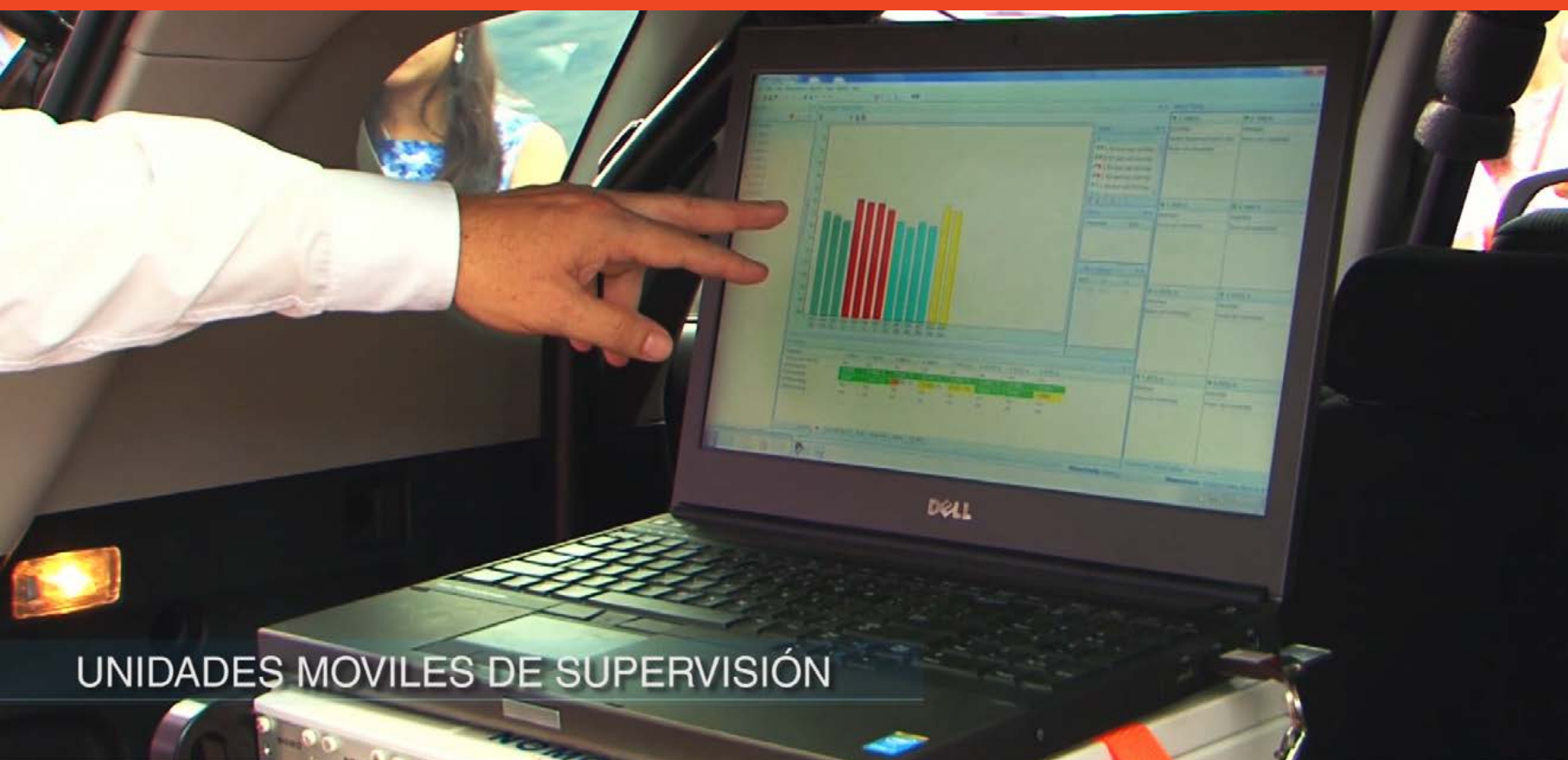
3. En el ámbito de los Proyectos de Inversión Pública se logró la viabilidad del proyecto SNIP "Mejoramiento de la Capacidad Fiscalizadora y Supervisora del OSIPTEL", cerrando el ejercicio fiscal 2014 con un avance de 100% de ejecución física y financiera. En el marco de dicho proyecto se adquirió siete equipos de medición de la calidad y 15 camionetas 4x4 para atender las nuevas obligaciones de supervisión de la institución.

Asimismo, al cierre del 2014, se concluyó con el levantamiento de observaciones al estudio de pre inversión: "Ampliación y mejoramiento de la prestación de servicios a usuarios del OSIPTEL, Provincia de Lima".

En el mes de mayo, se obtuvo el dictamen favorable de la Auditoría Financiera y Presupuestal del periodo fiscal 2013; vale decir, sin observaciones. Este resultado se obtuvo por quinto año consecutivo, lo que revela una constante preocupación por el manejo eficiente y eficaz de los recursos.

En materia de ingresos, al cierre del ejercicio presupuestal 2014 se evidencia una ejecución de 100.7%, correspondiente a una captación de S/. 79'668,331 y saldos de balance de S/. 23'552,588.

En cuanto a los egresos, se ha logrado una efectividad en la ejecución de 92.5% al cierre del 2014. La ejecución presupuestal se monitorea sobre la base del Plan Estratégico Institucional 2014 – 2017 y del Plan Operativo 2014, priorizando la asignación de recursos presupuestales en las actividades y proyectos más representativos para alcanzar las metas presupuestarias y los objetivos institucionales.



UNIDADES MOVILES DE SUPERVISIÓN



EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE INGRESOS DEL OSIPTEL EN EL 2014

N°	Partidas genéricas	Presupuesto Institucional Modificado	Ejecución	%
1	Ingresos por aportes de regulación	77,500,000	76,179,997	98.3
2	Ingresos por intereses	1,500,000	3,304,624	220.3
3	Otros ingresos	-	183,710	-
4	SalDOS de balance	23,552,588	23,552,588	-
TOTAL		102,552,588	103,220,919	100.7

EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTOS DEL OSIPTEL EN EL 2014

Gen.	Partidas genéricas	Presupuesto Institucional Modificado	Ejecución Presupuestal	
			Monto	%
1	Personal y obligaciones sociales	37,383,539	37,208,452	99.5
2	Pensiones y otras prestaciones sociales	1,705,132	1,695,375	99.4
3	Bienes y servicios	45,417,736	40,425,128	89.0
4	Donaciones y transferencias	118,058	118,058	100.0
5	Otros gastos	34,770	28,192	81.1
6	Adquisición de activos no financieros	17,893,353	15,390,430	86.0
		102,552,588	94,865,635	92.5





Gestión de recursos humanos

El intangible ganado por OSIPTEL al haberse situado como una entidad técnica que prestigia a sus integrantes volviéndolos referentes en el sector, obliga a la institución y principalmente a la gestión de recursos humanos a fortalecer y desarrollar sus competencias para lograr desarrollar su talento y, por ende, su crecimiento personal y profesional.

En ese sentido la organización al plantearse objetivos estratégicos ambiciosos y encargos técnicos con un alto impacto en los servicios prestados, reta a sus colaboradores a desarrollar sus competencias técnicas dejando para la gestión de recursos humanos el desarrollo de las competencias blandas.

El OSIPTEL cuenta con personal calificado, competente y con alto nivel de desempeño para regular un sector en constante crecimiento y dinámico como el de las Telecomunicaciones.

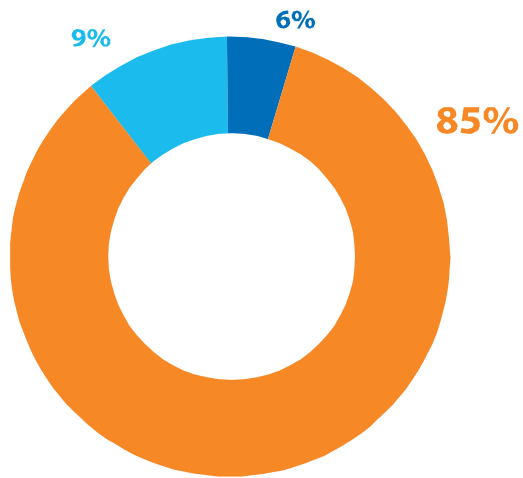
Al 31 de diciembre de 2014 laboraban en el OSIPTEL 426 trabajadores, de los cuales 267 corresponden a trabajadores contratados a plazo indeterminado y 159 trabajadores corresponden al régimen CAS.

El personal femenino representa 46% del total del personal, reflejándose la política de igualdad de oportunidades en la institución. Asimismo, el grupo directivo representa 6% del total de personal; los profesionales, 85%; y finalmente los asistentes administrativos, 9%.

EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTOS DEL OSIPTEL EN EL 2014

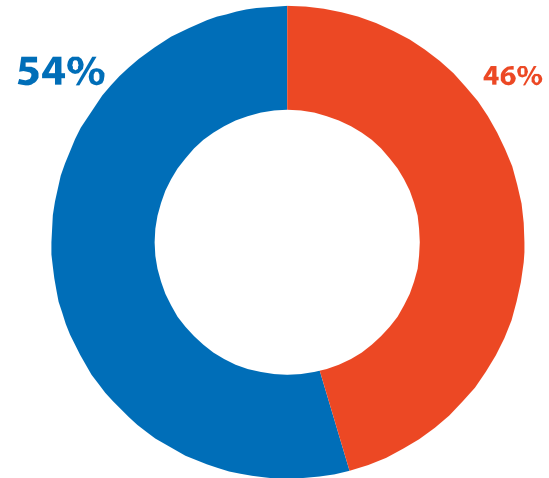
	Administración	Contabilidad	Ciencias de la comunicación	Derechos	Economía	Ingeniería
Gerencia de Asesoría Legal				✓		
Gerencia de Comunicación Corporativa			✓	✓	✓	
Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia				✓	✓	✓
Secretaría Técnica de Órganos Colegiados				✓	✓	✓
Gerencia de Fiscalización y Supervisión		✓		✓	✓	✓
Gerencia Tecnologías de la Información						✓
Gerencia Administración y Finanzas	✓	✓		✓		✓
Gerencia Protección y Servicio al Usuario			✓	✓	✓	
Gerencia Oficinas desconcentradas				✓	✓	✓

DISTRIBUCIÓN POR CATEGORÍAS OCUPACIONALES



Directivos Profesionales Asistentes

IGUALDAD DE OPORTUNIDADES



Masculino Femenino





Clima laboral

Desde de que en el 2013 se realizara el estudio de Clima Laboral bajo la metodología Great Place to Work entre los trabajadores del OSIPTEL, obteniendo un índice de satisfacción general de 68%, se planificó el desarrollo anual de una encuesta de clima laboral para que la organización pueda identificar los aspectos en los que debe focalizar sus esfuerzos de mejoras, y aquellas fortalezas en las que puede apoyarse para realizar los cambios.

En el año 2014 se realizó nuevamente el estudio de clima laboral bajo la misma metodología y se obtuvo un índice de satisfacción de 73%, subiendo cinco puntos con respecto a la medición anterior.

Entre los indicadores generales obtenidos tenemos que:

- 70% de los trabajadores confía en sus superiores.
- 82% está comprometido con el OSIPTEL y siente orgullo por lo que hace.
- 76% la pasa bien con sus compañeros de trabajo (Emocionalmente (Gestalt))
- 80% de los trabajadores se encuentra conectado emocionalmente con la institución.

Capacitación

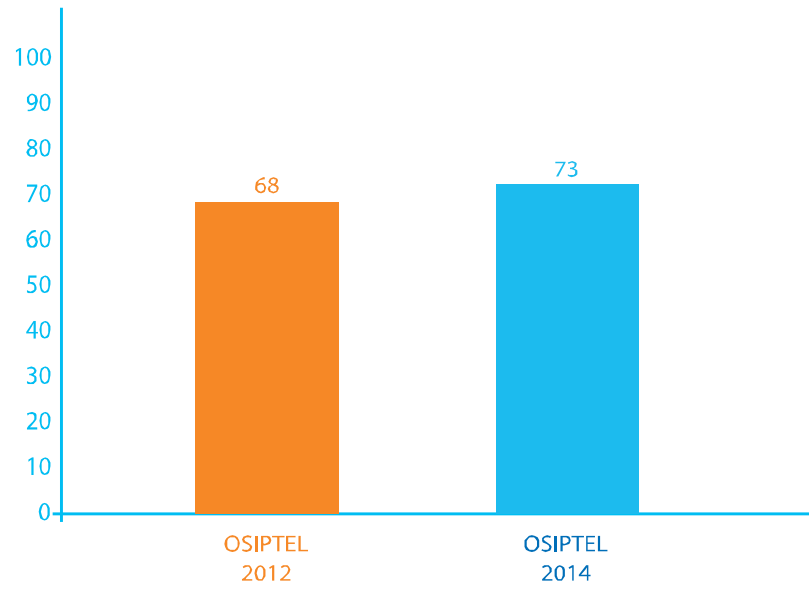
Las actividades de capacitación se programaron al inicio del año 2014 y se consolidaron en el Plan de Desarrollo de Personas (PDP) respondiendo a los siguientes objetivos:

- Fortalecer las competencias técnicas y genéricas de los profesionales de la institución.
- Fortalecer las habilidades directivas y de gestión de los gerentes, sub gerentes y jefes de la organización.
- Mejorar la calidad de la atención que brindamos a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.
- Implementar una "organización que aprende". Motivar el intercambio de conocimientos entre los colaboradores de la organización. Aprender de la experiencia para mejorar y enriquecer la calidad del trabajo.

Bienestar del personal

El objetivo del Plan de Bienestar Social 2014 fue mejorar las condiciones de bienestar de los colaboradores y familiares, mediante programas que generen espacios de conocimiento, esparcimiento e integración, promoviendo el aumento de los niveles de satisfacción y sentido de pertenencia a la institución, así también promover adecuadas relaciones interpersonales, lo que redundará en una mejora en el clima laboral.

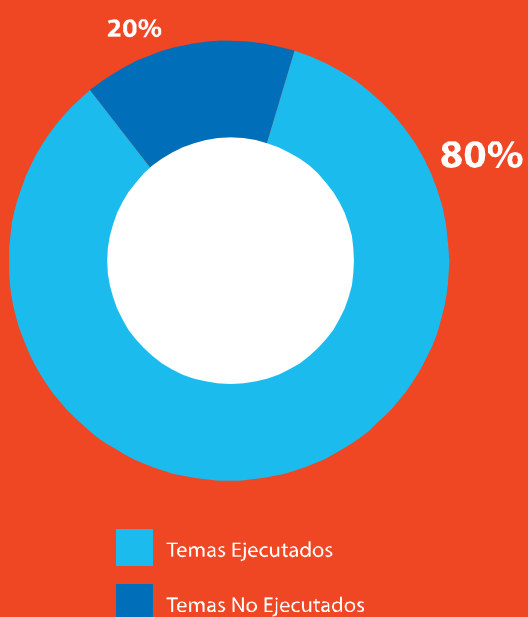
EVOLUCIÓN DE RESULTADOS DE CLIMA LABORAL



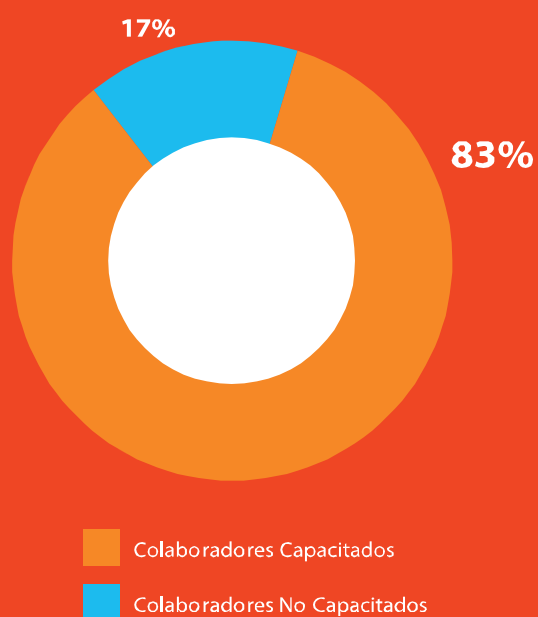


INDICADORES DE CAPACITACIÓN DE COLABORADORES DEL OSIPTEL EN EL 2014

**% DE TEMAS DE
CAPACITACIÓN EJECUTADOS**



**% DE COLABORADORES
CAPACITADOS**



A LO LARGO DEL AÑO 2014 SE HA REALIZADO DIVERSAS ACTIVIDADES EN LAS SEDE SAN BORJA Y SAN ISIDRO.

Actividades	Descripción
Desarrollo social familiar	<p>Programa vacaciones útiles. Reconocimiento académico. Conociendo el OSIPTEL. Paseo de integración familiar a Mundo Granja. Jornada de integración familiar por Navidad.</p>
Reconocimiento y soporte emocional	<p>Se entregó presentes a los colaboradores por su onomástico o por el nacimiento de sus hijos. En caso de fallecimiento de familiares directos, se entregó arreglos florales. Además se organizó celebraciones en fechas especiales como el Día de la Mujer, Día de la Secretaria, Día de la Madre, Día del Padre, Día del Trabajo, Aniversario Institucional, Fiestas Patrias y la Fiesta de Fin de Año "Noche de Estrellas".</p>
Desarrollo mental y equilibrio laboral	<p>Se desarrolló eventos de capacitación cuyo objetivo fue propiciar el desarrollo personal como talleres de inteligencia emocional, manejo del tiempo, imagen y marketing personal y taller de yoga. Además, se desarrolló actividades en calidad de vida laboral como gimnasia laboral y se implementó días de sesiones de masajes anti estrés.</p>
Seguridad y salud en el trabajo	<p>Campañas de vacunación para colaboradores, extensiva a sus familiares. Ejecución de un taller de ergonomía en las oficinas de nuestra sede central. Servicio de consultoría en sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Evaluaciones médico ocupacionales Promoción en estilos de vida saludable. Ambas sedes institucionales cuentan con consultorio médico y lactario.</p>
Integración laboral	<p>Tres eventos de integración: la jornada de integración por aniversario, las olimpiadas OSIPTEL y la noche de talentos.</p>
Otras	<p>Entrega de uniformes institucionales a todo el personal (damas y caballeros). Actividades de promoción y difusión referente a las políticas nacionales de obligatorio cumplimiento, actividades diversas en materia de igualdad de hombre y mujeres y otras relacionadas a promoción de la familia y personas con discapacidad.</p>



Uso de tecnologías de la información

Integración del *Contact Center* con el Sistema de Atención a Usuarios (ATUS)

Dentro de los sistemas dirigidos a integrar los procesos de orientación al usuario y atención de reclamos, en el 2014, se realizó la integración de la aplicación del *Contact Center* con el sistema de registro de atenciones del OSIPTEL – ATUS, para su visualización en el módulo de agente, permitiendo activar el aplicativo cuando un usuario detectado en su base de datos entre en comunicación con el sistema de *contact center*.

Enlace dedicado de oficinas

Se implementó el proyecto de Enlace Dedicado para las oficinas del OSIPTEL, cuyo objetivo principal es proveer el servicio de transmisión de voz y datos entre la sede principal y las oficinas desconcentradas y descentralizadas (29 oficinas), permitiendo el acceso confiable y centralizado a los servicios institucionales, para la realización de las labores del personal del OSIPTEL, en las actividades de orientación y atención a usuarios.

Gestión internacional

Presidencia del Comité Consultivo Permanente I (CCP.I) de la CITEI

Durante la Sexta Asamblea Ordinaria de la CITEI celebrada en República Dominicana del 11 al 13 de febrero de 2014, se aprobó la nueva estructura de la CITEI y se estudió reformas a los estatutos y

el reglamento; analizándose propuestas para ayudar a los países a enfrentar nuevos desafíos de la industria de las telecomunicaciones. La Asamblea adoptó la “Declaración de Santo Domingo” que define los objetivos y mandatos de la región en materia de telecomunicaciones, así como el Plan Estratégico de la CITEI para el periodo de reuniones 2014-2018.

Como miembro de esta estructura, el OSIPTEL, a través del Presidente de su Consejo Directivo, fue designado para ejercer la Presidencia del Comité Consultivo Permanente I (CCP.I): Telecomunicaciones / Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). El CCP.I cuenta con grupos de trabajo y se reúne dos veces al año.

En la primera, se aprobó la nueva estructura del comité, con cuatro Grupos de Trabajo: Políticas y Regulación (GTPR), Desarrollo (GTD), Despliegue de Tecnologías y Servicios (GTDTS) y Preparación y seguimiento de Reuniones Mundiales. Asimismo, se designó al Perú (OSIPTEL) para liderar cuatro relatorías:

- Protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones (dentro del GTPR).
- Roaming (dentro del GTPR).
- Aspectos económicos de los servicios de telecomunicaciones/TIC (dentro del GTPR).
- Banda ancha para el acceso universal y la inclusión social (dentro del GTD).

Segundo Seminario Internacional sobre Protección de los Derechos de Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones

Como parte de la agenda de trabajo del Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (Regulatel), las acciones del grupo de trabajo “Protección y Calidad del Servicio al Usuario” se han fortalecido durante el año 2014, implementándose canales para el intercambio de información y experiencias, los cuales permiten el conocimiento de los avances regulatorios de los países, y constituyen un soporte para la toma de decisiones de los miembros del Regulatel, con relación a la protección de usuarios.

Dada la importancia de este tema y la necesidad de continuar avanzando en el intercambio de mejores prácticas orientadas a la formulación de políticas públicas, así como el éxito obtenido en su primera edición y los compromisos adoptados en la Declaración de Lima en 2013, se organizó el “II Seminario Internacional sobre Protección de los Derechos de Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones”, el cual tuvo lugar en Lima los días 25 y 26 de septiembre. En él se continuó trabajando en la agenda común que sobre esta temática han adoptado los reguladores de los países miembros del Regulatel.

Algunos aspectos destacados tratados en esta edición del seminario, los cuales permitieron el planteamiento de medidas regulatorias para el



beneficio de los usuarios, fueron: la simplificación de los procedimientos para la atención de reclamos, la prestación de servicios con calidad comprobada, medidas impulsadoras de la competencia, entre otros, que se espera redunden en la prestación de más de mejores servicios de los usuarios de telecomunicaciones y la comunidad en general.

Adicionalmente y como parte de las actividades relacionadas con la problemática de los usuarios previstas en el marco del Regulatel, durante los días previstos para el desarrollo del seminario, se llevó a cabo la “Segunda Reunión del Grupo de Trabajo de Regulatel sobre Protección y Calidad del Servicio al Usuario”, actividad que fue liderada por el OSIPTEL y que permitió que los representantes de los reguladores revisen la agenda pendiente y efectúen el seguimiento a las iniciativas de cooperación en el ámbito de dicho grupo, en materia de calidad del servicio y protección al usuario.

En esta segunda reunión del grupo de trabajo se presentó las siguientes actividades y proyectos:

- Documento: “Diagnóstico Regional sobre la Protección y la Calidad del Servicio al Usuario”, en su segunda versión.
- Proyecto correspondiente a la “Página Web del Grupo de Trabajo”
- Proyecto “Reconocimiento y Premiación de las Mejores Prácticas sobre Protección a Usuarios – 2014”

Categoría: Calidad de Atención al Usuario: Sistema de consultas electrónicas de expedientes del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (SISCE – TRASU). Presentado por el OSIPTEL, Perú.

Categoría: Calidad del Servicio al Usuario: Compensación automática por deficiencias en la prestación de los Servicios de Comunicaciones. Presentado por la CRC, Colombia.



Segunda Edición del Programa de Visitas Técnicas al OSIPTEL para funcionarios de Organismos Reguladores de América

La segunda edición del “Programa de Visitas Técnicas al OSIPTEL para funcionarios de Organismos Reguladores de América”, otorgó continuidad a la iniciativa emprendida por el OSIPTEL en 2013 de establecer un mecanismo de cooperación con los organismos reguladores de América orientado al desarrollo de las telecomunicaciones.

En este programa se dio a conocer a los profesionales de perfil técnico provenientes de otros organismos reguladores de América, la experiencia del OSIPTEL en el marco de sus competencias, propiciando un espacio de intercambios orientado al desarrollo de la gestión regulatoria en nuestros países, en un marco de más y mejores servicios de telecomunicaciones.

El programa de visitas técnicas se llevó a cabo del 10 al 14 de noviembre en la sede institucional del OSIPTEL y tuvo una semana de exposiciones sobre los temas de nuestra competencia, dando a conocer a los funcionarios visitantes el accionar del OSIPTEL e intercambiando experiencias similares en sus respectivas instituciones.

Se contó con la participación de la señora Natalia Ramírez (SUTEL, Costa Rica), el señor Oscar Gregori (SIGET, El Salvador) y el señor Guillermo Smith (CONATEL, Paraguay); los cuales manifestaron su satisfacción por

la experiencia, y reiteraron el compromiso de replicar lo aprendido en sus países, según los diferentes temas abordados en el programa.

Implementación del Proyecto: “Fortalecimiento del rol de OSIPTEL como Fiscalizador y Supervisor de los servicios de telecomunicaciones”

Este proyecto tuvo como objetivo apoyar al OSIPTEL en la optimización del desarrollo de su función supervisora y fiscalizadora, a la luz de las mejores prácticas internacionales. Para ello se desarrolló un diagnóstico de la situación en el Perú con relación a los métodos adoptados para la supervisión y fiscalización de su mercado de telecomunicaciones, para luego, a partir de una evaluación comparativa internacional (*benchmarking*) de las mejores prácticas utilizadas en diferentes mercados, identificar mecanismos y procedimientos de contrastación entre la regulación aplicada en el país y las referidas experiencias identificadas.

Finalmente el proyecto identificó y presentó en forma de recomendaciones, las oportunidades de mejora en los servicios de supervisión y fiscalización. Los parámetros de calidad establecidos para la supervisión y fiscalización de los servicios de telefonía móvil y transferencia de datos a través de redes fijas y móviles, fueron analizados en detalle y se presentaron las correspondientes recomendaciones que coadyuvan a una mejor gestión del OSIPTEL.

El Proyecto se realizó como parte del Acuerdo Marco suscrito con la Unión Internacional de Telecomunicaciones en noviembre de 2013,

el cual constituye una actualización del Acuerdo Administrativo de Cooperación Técnica existente desde el año 1994 y que tiene por objetivo afianzar los lazos de cooperación existentes entre el OSIPTEL y el citado organismo internacional en temas afines a su gestión.

Ingreso a organismos internacionales estratégicos

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)

La OCDE es un foro especializado donde los gobiernos trabajan conjuntamente para compartir experiencias y buscar soluciones a

problemas comunes en los ámbitos económico, social y ambiental. El objetivo del OSIPTEL es apoyar en los aspectos relacionados con las políticas regulatorias y de competencia, específicamente de los mercados de servicios públicos de telecomunicaciones; a fin de contribuir con los compromisos asumidos por el Perú para el desarrollo del mercado de servicios.

El OSIPTEL inició su participación presencial en las actividades de la OCDE, asistiendo a la 11ª Reunión del Comité de Política Regulatoria, y a la 3ª Reunión de la Red de Reguladores Económicos, realizadas en París (Francia), del 3 al 7 de noviembre de 2014.



El presidente del Consejo Directivo del Osiptel, Gonzalo Ruiz Díaz, y el Secretario General de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), Houlin Zhao.

Asimismo, a través de la Presidencia del Consejo de Ministros, el OSIPTEL manifestó su compromiso de participación en las actividades de la OCDE, principalmente en los Comités de Competencia y Política Regulatoria.

Foro de Cooperación Económica Asia-Pacífico (APEC)

El Foro de Cooperación Económica Asia-Pacífico (APEC) es un foro multilateral creado en 1989, con el fin de consolidar el crecimiento y la prosperidad de los países del Pacífico, que trata temas relacionados con el intercambio comercial, coordinación económica y cooperación entre los países y territorios de la cuenca del océano Pacífico. La economía peruana empezó a participar como miembro pleno de APEC en noviembre de 1998, durante la Décima Reunión Ministerial celebrada en Kuala Lumpur, Malasia.

El Grupo de Trabajo sobre Telecomunicaciones e Información (TEL) está comprometido en la mejora de la infraestructura de telecomunicaciones e información en la región y en facilitar la cooperación efectiva, el libre comercio y la inversión, y el desarrollo sostenible. El trabajo de TEL se logra mediante cuatro grupos de dirección, que proponen, aplicar y

supervisar los proyectos y actividades para avanzar en los objetivos generales de la APEC. Cada grupo de dirección se dirige a un área de prioridad específica; liberalización; facilitación de negocios; cooperación al desarrollo; y desarrollo de recursos humanos.

Durante la "50ª Reunión TEL" realizada del 29 de setiembre al 3 de octubre de 2014, en Brisbane, Australia, las economías miembros de APEC pre-aprobaron las siguientes iniciativas presentadas por el OSIPTEL:

- Economic and engineering analysis for providing fixed and mobile broadband with Quality of Service (QoS) assurance, que consiste en la realización de un análisis económico y de ingeniería para la provisión de banda ancha con calidad de servicio garantizada.
- Regulatory policies regarding the suitable use of International Roaming Service in APEC Region, que comprende una investigación sobre las políticas regulatorias y mejores prácticas para el uso adecuado del servicio de roaming internacional en la Región APEC.



• World telecom trends for development of stakeholders in APEC Región, que consiste en la organización de un seminario sobre la tendencia mundial de los países desarrollados con relación a los nuevos servicios y equipos de telecomunicaciones de última generación.

Asimismo, el OSIPTEL tiene prevista la organización de la “54° Reunión TEL” en Perú en el año 2016, lo cual permitirá afianzar la participación de la economía peruana en el foro de APEC, considerando que en dicho año nuestro país será sede de la XXIV Cumbre de Líderes, y bajo dicho marco se realizará reuniones preparatorias, técnicas, académicas y eventos de alcance internacional.

Participación en la Conferencia de Plenipotenciarios de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) – PP14

El OSIPTEL participó en la Conferencia de Plenipotenciarios de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) – PP14, del 20 de octubre al 7 de noviembre de 2014, en la República de Corea.

Esta conferencia es el evento clave de la UIT que se celebra cada cuatro años, en el cual los estados miembros se reúnen para fijar la política general de la unión, adoptar planes estratégicos y financieros cuatrienales, y elegir el equipo de Alta Dirección de la organización, los miembros del Consejo y de la Junta del Reglamento de Radiocomunicaciones.

Durante el desarrollo del evento se discutió la política general y el plan de acción de la UIT para el próximo periodo cuatrienal, lo que resultó de importante relevancia para los miembros activos de los tres sectores de la unión, considerando además que el OSIPTEL es miembro de los sectores Desarrollo y Normalización de las Telecomunicaciones.

Además, se revisó las propuestas de enmiendas a la Constitución y al Convenio, que son los textos fundamentales de la UIT, y se trató temas específicos entre los que se destaca la revisión del plan financiero de la unión, así como los derechos, obligaciones y condiciones de participación de los miembros de los sectores.

En este marco, considerando la naturaleza de la Conferencia de Plenipotenciarios el señor Gonzalo Martín Ruiz Díaz, Presidente del Consejo Directivo, tuvo una participación estratégica en dicha reunión, lo cual fue reconocido por las altas autoridades de la UIT como el señor Houlin Zhao, Secretario General y el señor Brahim Sanou, Director de la Oficina de Desarrollo de las Telecomunicaciones de dicho organismo.

Acuerdos binacionales

Encuentro Presidencial y VIII Gabinete Binacional de Ministros Perú-Ecuador

En esta reunión de Alto Nivel se abordó cinco ejes temáticos en favor del desarrollo de ambos países. Se tuvo cinco ejes temáticos: la seguridad y defensa; social, infraestructura y conectividad; productivo, comercial, de inversiones y turismo; y ambiental, minero y energético.

En lo correspondiente al servicio de telecomunicaciones se trataron temas relacionados con la implementación del procedimiento de intercambio internacional de información de terminales móviles extraviados, robados o hurtados y recuperados, y con el roaming internacional y fronterizo. Los acuerdos interinstitucionales suscritos para ambos temas promoverán la integración y la cooperación entre Perú y Ecuador, y contribuirán al desarrollo de la región fronteriza de ambos países.

Seguimiento de los acuerdos del Encuentro Presidencial y 1° Gabinete Binacional de Ministros Perú – Colombia

El OSIPTEL participa activamente en las reuniones de seguimiento de los acuerdos del Encuentro Presidencial y 1° Gabinete Binacional de Ministros Perú – Colombia, para lo cual se realizan las coordinaciones con el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (MTC).



Las autoridades del Perú y Colombia han definido una serie de temas centrales para el inicio del diálogo, como gobernanza, asuntos sociales y desarrollo; oportunidades comerciales; seguridad y defensa; y, asuntos fronterizos. En lo que concierne a los temas del eje de Comunicaciones, que involucraban la participación del regulador, destacan:

- Las medidas para la reducción del hurto de dispositivos móviles. En el encuentro presidencial se suscribió el compromiso para reducir el hurto de dispositivos móviles entre el MTC (Perú) y el MINTIC (Colombia). Se encuentra pendiente coordinar con el MTC las actividades a realizar.
- La REDUCCIÓN de las tarifas del servicio de roaming internacional entre ambos países.

Asimismo, en acompañamiento a la labor realizada por el MTC y las autoridades colombianas, actualmente se viene coordinando la implementación de la denominada “Hoja de Ruta: Armonización del Servicio de Roaming Internacional y Reducción de Tarifas”, de acuerdo con el cronograma acordado

Alianzas estratégicas: Reunión sobre las “Perspectivas del Perú en la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL) y su integración con la Organización de Estados Americanos (OEA)”

En julio de 2014, se llevó a cabo una reunión denominada “Perspectivas del Perú en la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL) y su integración con la Organización de Estados Americanos (OEA)”, organizada conjuntamente con la representación de la OEA en el Perú.

El Presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL realizó una presentación a las autoridades invitadas con respecto a la labor del OSIPTEL y su participación a nivel internacional, a fin de establecer un espacio de intercambio y colaboración con representantes de estados miembros de la OEA y autoridades de entidades nacionales e internacionales involucradas con el sector de telecomunicaciones peruano.



Gestión de defensa administrativa

Al 31 de diciembre, el OSIPTEL había enfocado su defensa en 53 procedimientos administrativos de los que 13 habían concluido (11 ante el Tribunal de Contrataciones del Estado y dos ante el Tribunal Fiscal).

Por un lado, diferentes empresas operadoras han interpuesto recursos de apelación ante el Tribunal Fiscal contra diversas resoluciones de la Gerencia General del OSIPTEL, al cuestionar el cobro de las contribuciones denominadas “aporte por Regulación” a favor del OSIPTEL y del derecho especial de FITEL en varios ejercicios tributarios. Durante el ejercicio 2014 se realizó el seguimiento y atención de 43 expedientes ante las diferentes Salas del Tribunal Fiscal.

De otro lado, durante el 2014 se concluyó dos procedimientos administrativos de apelación ante el Tribunal Fiscal emitiéndose:

- La RTF N° 7121-1-2014, que resolvió CONFIRMAR la Resolución de Intendencia N° 025-014-0013087/SUNAT –que declaró infundada la reclamación formulada contra la denegatoria ficta de la solicitud de devolución por pago indebido del Impuesto General a las Ventas, periodo octubre de 2006 ascendente a S/. 129,487.36 más intereses.

- La RTF N° 01672-5-2014 que resolvió revocar resoluciones de determinación y multa girados por concepto de aporte por regulación a favor de OSIPTEL del periodo 2005.

Dichas resoluciones a la fecha vienen siendo cuestionadas judicialmente por el OSIPTEL.

En lo que respecta a los créditos reconocidos a favor del OSIPTEL ante el Indecopi, estos se encuentran en situación de liquidación y pendientes de programarse fecha y hora para la Junta de Acreedores donde se designará la entidad liquidadora así como la suscripción del convenio de liquidación donde se establece la forma en que se pagará los créditos a los acreedores.

También se ha desplegado la defensa en expedientes referidos a la aplicación de sanciones ante el Tribunal de Contrataciones del Estado, Registro de Marca ante el Indecopi e infracción laboral ante el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. En el primer caso, concluyeron siete expedientes en torno a infracciones de proveedores relacionados con no mantener la oferta o no suscribir el contrato, así como por realizar actos que generen la resolución de contrato, orden de compra o de servicios. Asimismo, el OSIPTEL ingresó cinco solicitudes adicionales ante el referido tribunal advirtiendo la comisión de infracciones referidas a la presentación de documentos falsos e inexactos.

Con respecto a los procesos judiciales, el OSIPTEL recibió un total de 85 procesos en el 2014, nivel superior del año previo y que mantiene la tendencia mostrada desde el 2008. No obstante, paralelamente, se logró archivar un número de procesos 100% superior a los archivados en el 2013.

El incremento de procesos por materia durante el año 2014 evidencia que el mayor aumento se ha reflejado en los procesos judiciales donde se cuestionan las sanciones impuestas por el OSIPTEL, reflejando 41 ingresos nuevos en el año, le siguen los procesos judiciales sobre reclamos interpuestos por usuarios cuestionando las resoluciones del TRASU sobre facturación, roaming, cobro de servicios y otros, los mismos que equivalen a 26 procesos nuevos.

La carga judicial al 31 de diciembre de 2014 estuvo compuesta por un total 346 expedientes judiciales, distribuidos en procesos contenciosos administrativos, procesos penales, procesos laborales, procesos de amparo y procesos civiles, iniciados por diferentes empresas operadoras o usuarios, cuestionando las decisiones del OSIPTEL contenidas en resoluciones administrativas. Asimismo, se ha presentado casos en que el OSIPTEL ha demandado en defensa de sus derechos. Los procesos contenciosos administrativos representan 87% del total.

Del total de procesos que se ha gestionado durante el año, 29 se han tramitado en distritos judiciales ubicados fuera de Lima (10.6%). Ello ameritó coordinar con las diferentes oficinas desconcentradas del OSIPTEL



Finalmente, durante el 2014 se ha podido obtener de 129 sentencias a favor emitidas en primera y segunda instancia judicial frente a 28 sentencias en contra emitidas en diferentes instancias a nivel. Asimismo, se logró la conclusión de 66 procesos judiciales, de los cuales 61 procesos concluyeron a favor, confirmándose en última instancia judicial la legalidad de sendas resoluciones emitidas por los diferentes órganos del OSIPTEL.

Dentro de ello, se emitieron 13 sentencias con calidad de cosa juzgada que fortaleciendo la potestad sancionadora del OSIPTEL, han confirmado la legalidad de resoluciones emitidas por la Gerencia General del OSIPTEL y por el Cuerpo Colegiado sobre libre competencia y en materia de infracciones imputadas a operadoras como América Móvil S.A.C., Telefónica Móviles S.A.C., Telefónica Multimedia S.A.C y Telefónica del Perú S.A.A., al haber vulnerado el

Reglamento General de Infracciones y Sanciones, así como las de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. El total de sanciones confirmadas judicialmente ascendió a 531 UIT revocándose judicialmente solo tres resoluciones administrativas.

Además, el Poder Judicial confirmó dos medidas correctivas impuestas a Telefónica del Perú S.A.A. para que adecue su conducta a la normativa contenida en las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y la Ley de Protección al Consumidor.

Se confirmó judicialmente también 39 resoluciones administrativas emitidas por el TRASU, las cuales resolvieron en vía de apelación, los reclamos formulados por usuarios contra diversas empresas operadoras debido a excesos en la facturación, prestación inadecuada del servicio de Roaming Internacional.

A close-up photograph of a person in a dark suit and blue striped shirt. The person's hands are visible, with the right hand raised in a gesturing motion. In the background, there are several sheets of paper, including one with a bar chart. The bar chart has a grid and labels for months: 'mar', 'feb', 'jan', 'dec', 'nov', 'sep', and 'aug'. The overall scene suggests a professional setting, likely an office or a meeting.

Estados Financieros Auditados

06



DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

Al Señor Presidente del Directorio del ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES – OSIPTEL

1. Hemos auditado los estados financieros del **Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones –OSIPTEL**, que comprende el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2014, y los estados de gestión, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, y un resumen de las políticas contables significativas y otras notas explicativas.

Responsabilidad de la Gerencia General sobre los Estados Financieros

2. La Gerencia General es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados en el Perú. Esta responsabilidad incluye: diseñar, implantar y mantener el control interno pertinente en la preparación y presentación razonable de los estados financieros para que estén libres de representaciones erróneas de importancia relativa. Ya sea como resultado de fraude o error, seleccionar y aplicar las políticas contables apropiadas; y realiza las estimaciones contables razonables de acuerdo a las circunstancias.

Responsabilidad de los Auditores

3. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros basada en nuestra auditoría. Nuestra auditoría fue realizada de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en el Perú y de conformidad con las Normas de Auditoría Gubernamental emitidas por la Contraloría General de la República del Perú aplicables a la Entidad. Tales normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos, y planifiquemos y realicemos la auditoría para obtener una seguridad razonable de que los estados financieros están libres de errores materiales.
4. Nuestra auditoría comprende la ejecución de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los saldos y las divulgaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio profesional del auditor, que incluye la evaluación del riesgo de que los estados financieros contengan representaciones erróneas de importancia relativa, ya sea debido a fraude o error. Al realizar esta evaluación de riesgos, el auditor toma en consideración el control interno pertinente del **Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL** para la preparación y presentación razonable de los estados financieros, a fin de diseñar procedimientos de auditoría de acuerdo con las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno del **Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL**. Una auditoría también comprende la evaluación de si los principios de contabilidad aplicados son apropiados y si las estimaciones contables realizadas por la Gerencia son razonables; así como, una evaluación de la presentación general de los estados financieros.

Consideramos que la evidencia de la auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para nuestra opinión de auditoría.

Opinión

5. En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente en todos sus aspectos significativos, la situación financiera del **Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL** al 31 de diciembre de 2014, los resultados de gestión y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados en el Perú, las directivas emitidas por la Dirección Nacional de Contabilidad Pública de la Nación y las disposiciones legales vigentes aplicables a entidades del Sector Público Nacional.

Párrafo de énfasis

6. Como se indica en la Nota 5, el rubro otras cuentas por cobrar que asciende a S/. 10,623,338 incluye aportes e intereses por cobrar con una antigüedad mayor a un año por S/. 1,439,833, por los cuales la Entidad no ha efectuado la estimación de cobranza dudosa; sin embargo, durante el primer trimestre del ejercicio 2015, ha regularizado esta situación efectuando la estimación y el registro de cobranza dudosa por S/. 1,057,914 y por la diferencia de S/. 381,919 se efectuará el registro de la estimación de cobranza dudosa, en el segundo semestre 2015.

Otros Asuntos

7. Los estados financieros del año 2013, que se presentan para fines comparativos, fueron examinados por otros auditores independientes quienes, con fecha 08 de mayo de 2014 expresaron una opinión sin salvedades.

Lima, Perú

30 de junio 2015

Refrendado por:

Rivera y Asociados Cont. Púb. S.C.



GUALBERTO RIVERA ALARCÓN (Socio)
Contador Público Colegiado
Matrícula N° 14164

Auditoría
Asesoría tributaria
Asesoría laboral
Asesoría legal empresarial
Consultoría gerencial
Outsourcing en contabilidad

Psje. Franco Alfaro N° 150, Of. 501 - B, San Borja, LIMA - PERÚ
Telefax.: (051 1)226 - 0634 / (051 1)226 - 2876
e-mail: grivera@dfkperu.com.pe rya@riverayasociados.net
www.dfkperu.com.pe www.riverayasociados.net

**ESTADO DE
SITUACIÓN
FINANCIERA**

Al 31 de diciembre
de 2014 y 2013
(EN NUEVOS SOLES)

SECTOR:
01 PRESIDENCIA
CONSEJO
MINISTROS

ENTIDAD:
ORGANISMO
SUPERVISOR
DE LA INVERSIÓN
PRIVADA EN
TELECOMUNICACIONES

ACTIVO		2014	2013
ACTIVO CORRIENTE			
	Nota		
Efectivo y Equivalencia de Efectivo	3	57,454,346	73,950,146
Cuentas por Cobrar (Neto)	4	1,039,615	906,820
Otras Cuentas por Cobrar (Neto)	5	10,623,338	9,205,438
Existencias (Neto)	6	79,842	111,676
Servicio y Otros Gastos Pagados por Anticipado	7	2,545,579	876,238
Otras Cuentas del Activo	8	1,189,956	843,978
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		72,932,676	85,894,296
ACTIVO NO CORRIENTE			
Edificios, Estructuras y Act. no Prod. (Neto)	9	8,729,936	2,538,978
Vehículos, Maquinarias y Otros (Neto)	10	20,404,749	9,391,899
Otras Cuentas del Activo (Neto)	11	1,851,925	1,726,148
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE		30,986,610	13,657,025
TOTAL ACTIVO		103,919,286	99,551,521
Cuentas de Orden	18	217,931,753	73,665,521

**ESTADO DE
SITUACIÓN
FINANCIERA**

Al 31 de diciembre
de 2013 y 2012
(EN NUEVOS SOLES)

SECTOR :
01 PRESIDENCIA
CONSEJO
MINISTROS

ENTIDAD :
ORGANISMO
SUPERVISOR
DE LA INVERSIÓN
PRIVADA EN
TELECOMUNICACIONES

PASIVO Y PATRIMONIO		2013	2012
PASIVO CORRIENTE			
	Nota		
Cuentas por pagar	12	9,329,022	11,252,172
Otras Cuentas del Pasivo	13	236,218	1,259,498
TOTAL PASIVO CORRIENTE		9,565,240	12,511,670
PASIVO NO CORRIENTE			
Beneficios a los empleados	14	1,711,733	0.00
Provisiones		0.00	0.00
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE		1,711,733	0.00
TOTAL PASIVO		11,276,973	12,511,670
PATRIMONIO			
Hacienda Nacional	15	87,039,651	70,304,073
Hacienda Nacional Adicional		0.00	0.00
Resultados no realizado	16	5,029,986	0.00
Resultados Acumulados	17	572,676	16,735,578
TOTAL PATRIMONIO		92,642,313	87,039,651
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		103,919,286	99,551,321
Cuentas de Orden	18	217,931,753	73,665,521

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

Al 31 de diciembre de 2014 y 2013
(EN NUEVOS SOLES)

		2014	2013
INGRESOS			
	Nota	S/.	S/.
	Ingresos no tributarios	75,849,464	73,891,370
GANANCIA (PÉRDIDA) BRUTA		75,849,464	73,891,370
COSTOS Y GASTOS			
	Nota		
SECTOR:	Gastos en bienes y servicios	38,258,040	25,854,886
01 PRESIDENCIA	Gastos de personal	38,477,280	32,693,586
CONSEJO	Gastos por pensiones, prestaciones y asistencia social	1,673,775	1,500,832
MINISTROS	Donaciones y transferencias otorgadas	128,297	95,309
ENTIDAD:	Estimaciones y provisiones del ejercicio	3,353,464	2,724,045
ORGANISMO	TOTAL COSTOS Y GASTOS	81,890,856	62,868,658
SUPERVISOR			
DE LA INVERSIÓN	RESULTADO DE OPERACIÓN	6,041,392	11,022,713
PRIVADA EN			
TELECOMUNICACIONES			
OTROS INGRESOS Y GASTOS			
	Nota		
	Ingresos financieros	3,280,319	2,539,100
	Gastos financieros	(25,506)	(113,770)
	Otros ingresos	2,388,046	3,704,697
	Otros gastos	(231,711)	(163,275)
TOTAL OTROS INGRESOS Y GASTOS		5,411,148	5,966,752
RESULTADO DEL EJERCICIO SUPERÁVIT (DÉFICIT)		(630,244)	16,989,464



Anexos: Resoluciones
de **Consejo Directivo**
en el 2014

07

Número	Descripción
<p>001-2014-CD/OSIPTTEL 002-2014-CD/OSIPTTEL 003-2014-CD/OSIPTTEL 004-2014-CD/OSIPTTEL 005-2014-CD/OSIPTTEL</p>	<p>Determinación de Proveedores Importantes en los Mercados N° 30, 31, 32 y 33: Acceso a la Red Pública de Servicios Móviles y Acceso Mayorista al Servicio de Comunicaciones desde Terminales Móviles / Ampliación de plazo para comentarios Ajuste Anual de la Tarifa Tope TUP-Móvil.</p>
<p>006-2014-CD/OSIPTTEL 007-2014-CD/OSIPTTEL</p>	
<p>008-2014-CD/OSIPTTEL 009-2014-CD/OSIPTTEL 010-2014-CD/OSIPTTEL 011-2014-CD/OSIPTTEL 012-2014-CD/OSIPTTEL 013-2014-CD/OSIPTTEL 014-2014-CD/OSIPTTEL 015-2014-CD/OSIPTTEL 016-2014-CD/OSIPTTEL 017-2014-CD/OSIPTTEL 018-2014-CD/OSIPTTEL 019-2014-CD/OSIPTTEL</p>	<p>Proyecto de Lineamientos Generales para la Aplicación de las Normas de Represión de Conductas Anticompetitivas en el Ámbito de las Telecomunicaciones. Recurso de Apelación contra la Resolución N° 1 de fecha 7 de noviembre de 2013 Recurso de Apelación contra la Resolución N° 1 de fecha 19 de noviembre de 2013.</p> <p>Proyecto de Nuevos Lineamientos Generales para la Aplicación de las Normas de Represión de la Competencia Desleal en el Ámbito de las Telecomunicaciones. Fijación del cargo de interconexión tope por inclusión de información de abonados, emisión y distribución de guía telefónica, aplicable a Telefónica del Perú S.A.A./ Ampliación de Plazo para Comentarios Mandato de Interconexión / Recurso de Reconsideración entre las empresas Telefónica del Perú S.A.A./ Winner Systems S.A.C.</p>
<p>020-2014-CD/OSIPTTEL 021-2014-CD/OSIPTTEL 022-2014-CD/OSIPTTEL 023-2014-CD/OSIPTTEL 024-2014-CD/OSIPTTEL</p>	<p>Recurso de Apelación contra la Resolución N° 1006-2013-GG/OSIPTTEL Recurso de Apelación contra la Resolución N° 1006-2013-GG/OSIPTTEL. Recursos administrativos interpuestos contra la Resolución N° 161-2013-CD/OSIPTTEL Ampliación del plazo para remisión de comentarios al Proyecto de Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Modificación del Reglamento General de Tarifas / Aprobación</p>
<p>025-2014-CD/OSIPTTEL 026-2014-CD/OSIPTTEL 027-2014-CD/OSIPTTEL 028-2014-CD/OSIPTTEL 029-2014-CD/OSIPTTEL</p>	<p>Ampliación del plazo para la entrega de comentarios a los proyectos de Nuevos Lineamientos Generales para la Aplicación de las Normas de Represión de Conductas Anticompetitivas y de la Competencia Desleal en el ámbito de las Telecomunicaciones</p> <p>Recurso de Apelación contra la Resolución N° 1050-2013-GG/OSIPTTEL Recurso de Apelación contra la Resolución N° 1051-2013-GG/OSIPTTEL</p>

Número	Descripción
<p>030-2014-CD/OSIPTel 031-2014-CD/OSIPTel 032-2014-CD/OSIPTel 033-2014-CD/OSIPTel</p>	<p>Recurso de Apelación contra la Resolución N° 1050-2013-GG/OSIPTel Ajuste trimestral de tarifas tope de los Servicios de Categoría I</p>
<p>034-2014-CD/OSIPTel 035-2014-CD/OSIPTel 036-2014-CD/OSIPTel 037-2014-CD/OSIPTel 038-2014-CD/OSIPTel</p>	<p>Ajuste de la "Tarifa Social" de telefonía móvil prepago Recurso de Apelación contra la Resolución N° 046-2014-GG/OSIPTel</p>
<p>039-2014-CD/OSIPTel 040-2014-CD/OSIPTel 041-2014-CD/OSIPTel 042-2014-CD/OSIPTel 043-2014-CD/OSIPTel</p>	<p>Suspensión temporal de la aplicación del Artículo 15°, y los anexos 03 y 06 del Reglamento para la Supervisión de la Cobertura de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Móviles y Fijos con Acceso Inalámbrico, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 135-2013-CD/OSIPTel</p>
<p>044-2014-CD/OSIPTel 045-2014-CD/OSIPTel 046-2014-CD/OSIPTel 047-2014-CD/OSIPTel</p>	<p>Recurso de Apelación contra la Resolución N° 075-2014-GG/OSIPTel. Determinación de Proveedores Importantes en los Mercados N° 30, 31, 32 y 33 / Ampliación del Plazo para emitir resolución final.</p>
<p>044-2014-CD/OSIPTel 045-2014-CD/OSIPTel 046-2014-CD/OSIPTel 047-2014-CD/OSIPTel</p>	<p>Recurso de Apelación contra la Resolución N° 075-2014-GG/OSIPTel</p>
<p>048-2014-CD/OSIPTel 049-2014-CD/OSIPTel</p>	

Número	Descripción
<p>050-2014-CD/OSIPTEL 051-2014-CD/OSIPTEL 052-2014-CD/OSIPTEL 053-2014-CD/OSIPTEL 054-2014-CD/OSIPTEL 055-2014-CD/OSIPTEL 056-2014-CD/OSIPTEL</p>	<p>Proyecto de resolución mediante el cual se establecerán cargos de interconexión diferenciados para diversas prestaciones de interconexión / Publicación para comentarios Fijación del cargo de interconexión tope por inclusión de información de abonados, emisión y distribución de guía telefónica, aplicable a Telefónica del Perú S.A.A. / Aprobación. Recurso de Apelación contra la Resolución N° 115-2014-GG/OSIPTEL. Primera Lista de Centros Poblados Urbanos y Porcentaje máximo de reducción exigida, vinculados al mecanismo de incentivos para la expansión de la cobertura de redes fijas alámbricas / Aprobación Recurso de Apelación contra la Resolución N° 115-2014-GG/OSIPTEL Recurso de Apelación contra la Resolución N° 149-2014-GG/OSIPTEL.</p>
<p>057-2014-CD/OSIPTEL 058-2014-CD/OSIPTEL 059-2014-CD/OSIPTEL 060-2014-CD/OSIPTEL 061-2014-CD/OSIPTEL 062-2014-CD/OSIPTEL 063-2014-CD/OSIPTEL 064-2014-CD/OSIPTEL</p>	<p>Recurso de Apelación contra la Resolución N° 176-2014-GG/OSIPTEL "Norma sobre tratamiento de la información periódica que se presente mediante el SIGEP" / Proyecto para comentarios Proyecto de Resolución que aprueba el "Reglamento para el manejo operativo del Sistema de Información y Gestión de Estadísticas Periódicas – SIGEP, seguido por las empresas operadoras" / Proyecto para comentarios</p>
<p>065-2014-CD/OSIPTEL 066-2014-CD/OSIPTEL 067-2014-CD/OSIPTEL 068-2014-CD/OSIPTEL</p>	<p>Recurso de Apelación contra la Resolución N° 222-2014-GG/OSIPTEL Recurso de Apelación contra la Resolución N° 192-2014-GG/OSIPTEL</p>
<p>069-2014-CD/OSIPTEL</p>	<p>Recurso de Apelación contra la Resolución N° 218-2014-GG/OSIPTEL</p>
<p>070-2014-CD/OSIPTEL 071-2014-CD/OSIPTEL 072-2014-CD/OSIPTEL 073-2014-CD/OSIPTEL 074-2014-CD/OSIPTEL 075-2014-CD/OSIPTEL 076-2014-CD/OSIPTEL 077-2014-CD/OSIPTEL 078-2014-CD/OSIPTEL 079-2014-CD/OSIPTEL 080-2014-CD/OSIPTEL 081-2014-CD/OSIPTEL</p>	<p>Ajuste trimestral de tarifas tope de los Servicios de Categoría I Proyecto de resolución mediante el cual se establecerán cargos de interconexión diferenciados para diversas prestaciones de interconexión / Aprobación Determinación de Proveedores Importantes en los Mercados N° 30, 31, 32 y 33 / Ampliación del Plazo para emitir resolución final Fijación del cargo de interconexión tope por Adecuación de Red / Ampliación de plazo para la remisión de comentarios. Recurso de Apelación contra la Resolución N° 271-2014-GG/OSIPTEL</p>

Número	Descripción
<p>082-2014-CD/OSIPTEL 083-2014-CD/OSIPTEL 084-2014-CD/OSIPTEL 085-2014-CD/OSIPTEL 086-2014-CD/OSIPTEL 087-2014-CD/OSIPTEL</p>	<p>Proyecto de Reglamento del Sistema de Información y Registro de Tarifas del OSIPTEL (SIRT) / Publicación para comentarios</p> <p>Materia: Mandatos de Interconexión. Administrado: Telefónica del Perú S.A.A. / Ingenyo S.A.C., Rural Telecom S.A.C., Infoductos y Telecomunicaciones del Perú S.A., Ibasis S.A.C., Anura Perú S.A.C., Inversiones Peruanas en Telecomunicaciones S.A.C., Global Backbone S.A.C., TE.SA.M. Perú S.A., Nextel del Perú S.A, Gilat To Home Perú S.A., Winner Systems S.A.C., Level 3 Perú S.A., Inversiones OSA S.A.C. y Compañía Telefónica Andina S.A.</p> <p>Determinación de Proveedores Importantes en los Mercados N° 30, 31, 32 y 33: Acceso a la Red Pública de Servicios Móviles y Acceso Mayorista al Servicio de Comunicaciones desde Terminales Móviles</p> <p>Recurso Especial presentado por Telefónica del Perú S.A.A., contra la Resolución de Consejo Directivo N° 052 2014 CD/OSIPTEL.</p> <p>Ampliación de plazo establecido para que los interesados puedan presentar sus comentarios al Proyecto de "Norma sobre el manejo operativo del Sistema de Información y Gestión de Estadísticas Periódicas – SIGEP, seguido por las empresas operadoras"</p>
<p>088-2014-CD/OSIPTEL 089-2014-CD/OSIPTEL 090-2014-CD/OSIPTEL 091-2014-CD/OSIPTEL 092-2014-CD/OSIPTEL</p>	<p>Ampliación de plazo establecido para que los interesados puedan presentar sus comentarios al Proyecto de Norma sobre Tratamiento de la Información periódica que se presente mediante el SIGEP, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 060-2014-CD/OSIPTEL</p> <p>Ampliación del plazo para remisión de comentarios al Proyecto de Reglamento del Sistema de Información y Registro de Tarifas del OSIPTEL (SIRT). Proyecto de resolución mediante el cual se establecerán cargos de interconexión diferenciados para diversas prestaciones de interconexión / Publicación para comentarios.</p>
<p>093-2014-CD/OSIPTEL 094-2014-CD/OSIPTEL 095-2014-CD/OSIPTEL 096-2014-CD/OSIPTEL</p>	<p>Recurso de Apelación contra la Resolución N° 340-2014-GG/OSIPTEL</p> <p>Modificación del Procedimiento para la Fijación y Revisión de Tarifas Tope / Publicación para comentarios</p>
<p>097-2014-CD/OSIPTEL</p>	<p>Recurso de Apelación contra la Resolución N° 388-2014-GG/OSIPTEL</p>

Número	Descripción
<p>098-2014-CD/OSIPTTEL 099-2014-CD/OSIPTTEL 100-2014-CD/OSIPTTEL 101-2014-CD/OSIPTTEL 102-2014-CD/OSIPTTEL 103-2014-CD/OSIPTTEL 104-2014-CD/OSIPTTEL 105-2014-CD/OSIPTTEL 106-2014-CD/OSIPTTEL 107-2014-CD/OSIPTTEL</p>	<p>Ampliación de plazo establecido para que los interesados puedan presentar sus comentarios al Proyecto de "Norma sobre el manejo operativo del Sistema de Información y Gestión de Estadísticas Periódicas – SIGEP, seguido por las empresas operadoras".</p> <p>Renovación de las funciones de los Vocales del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios por un período adicional de tres años y Conformación de Salas.</p> <p>Solicitud de Mandato de Compartición entre las empresas Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. / Multimedia Digital S.R.L.</p> <p>Modificación del Reglamento para la Supervisión de la Cobertura de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Móviles y Fijos con Acceso Inalámbrico.</p> <p>Ajuste trimestral de tarifas tope de los Servicios de Categoría I</p> <p>Proyecto de resolución mediante el cual se establecerán cargos de interconexión diferenciados para diversas prestaciones de interconexión / Aprobación.</p>
<p>108-2014-CD/OSIPTTEL 109-2014-CD/OSIPTTEL 110-2014-CD/OSIPTTEL 111-2014-CD/OSIPTTEL</p>	<p>Modificación del Procedimiento para la Fijación y Revisión de Tarifas Tope</p> <p>Proyecto de Normas Complementarias al Reglamento de la Ley N° 28774, "Ley que crea el Registro Nacional de Terminales de Telefonía Celular, establece prohibiciones y sanciona penalmente a quienes alteren y comercialicen celulares de procedencia dudosa" / Publicación para comentarios.</p> <p>Recurso de Apelación contra la Resolución N° 498-2014-GG/OSIPTTEL</p>
<p>112-2014-CD/OSIPTTEL 113-2014-CD/OSIPTTEL 114-2014-CD/OSIPTTEL 115-2014-CD/OSIPTTEL</p>	<p>Instructivo General de Contabilidad Separada y Procedimiento de Aplicación / Aprobación</p> <p>Mandato de Interconexión / Recurso de Reconsideración</p> <p>Fijación del cargo de interconexión tope por Adecuación de Red / Aprobación.</p>
<p>116-2014-CD/OSIPTTEL 117-2014-CD/OSIPTTEL 118-2014-CD/OSIPTTEL</p>	<p>Proyecto de Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones / Publicación para comentarios.</p> <p>Ampliación de plazo establecido para que los interesados puedan presentar sus comentarios al Proyecto de Normas Complementarias al Reglamento de la Ley N° 28774, "Ley que crea el Registro Nacional de Terminales de Telefonía Celular, establece prohibiciones y sanciona penalmente a quienes alteren y comercialicen celulares de procedencia dudosa".</p>

Número	Descripción
<p>119-2014-CD/OSIPTEL 120-2014-CD/OSIPTEL 121-2014-CD/OSIPTEL 122-2014-CD/OSIPTEL 123-2014-CD/OSIPTEL</p>	<p>Recurso de Apelación contra la Resolución N° 517-2014-GG-OSIPTEL Modificación del Procedimiento para la Fijación o Revisión de Cargos de Interconexión Tope / Publicación para comentarios Conformación de Sala Unipersonal del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios en Lambayeque y en Junín y designación de Vocal que la presidirá. Recurso de Apelación contra la Resolución N° 2 del 12 de agosto de 2014. Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones</p>
<p>124-2014-CD/OSIPTEL 125-2014-CD/OSIPTEL 126-2014-CD/OSIPTEL 127-2014-CD/OSIPTEL 128-2014-CD/OSIPTEL 129-2014-CD/OSIPTEL 130-2014-CD/OSIPTEL</p>	<p>Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Mandato de Compartición / Recursos Impugnativos entre las empresas Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. / Multimedia Digital S.R.L. Ampliación del plazo establecido para que los interesados puedan presentar sus comentarios al “Proyecto de Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones”. Tarifa Tope del Servicio de Llamadas desde Teléfonos Públicos de Telefónica del Perú S.A.A. a redes de Telefonía Móvil, de Comunicaciones Personales y Troncalizado / Proyecto Recurso de Apelación contra la Resolución N° 551-2014-GG/OSIPTEL Norma que modifica el Reglamento para la Supervisión de la Cobertura de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Móviles y Fijos con acceso inalámbrico Recurso de Apelación contra la Resolución N° 587-2014-GG/OSIPTEL Modificación del “Reglamento Interno del Consejo Directivo del OSIPTEL”</p>
<p>131-2014-CD/OSIPTEL 132-2014-CD/OSIPTEL 133-2014-CD/OSIPTEL 134-2014-CD/OSIPTEL 135-2014-CD/OSIPTEL</p>	<p>Recurso de Apelación contra la Resolución N° 587-2014-GG/OSIPTEL Tarifa Tope del Servicio de Transporte de Internet Proyectos Regionales de Banda Ancha y Conectividad Integral / Publicación para comentarios Tarifas Tope del Servicio de Acceso a Internet – Proyectos Regionales de Banda Ancha y Conectividad Integral / Publicación para comentarios</p>

Número	Descripción
<p>136-2014-CD/OSIPTTEL 137-2014-CD/OSIPTTEL</p>	
<p>138-2014-CD/OSIPTTEL 139-2014-CD/OSIPTTEL 140-2014-CD/OSIPTTEL 141-2014-CD/OSIPTTEL 142-2014-CD/OSIPTTEL</p>	<p>Norma que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones</p> <p>Recurso de Apelación contra la Resolución N° 705-2014-GG/OSIPTTEL</p> <p>Recurso de Apelación contra la Resolución N° 680-2014-GG/OSIPTTEL</p>
<p>143-2014-CD/OSIPTTEL 144-2014-CD/OSIPTTEL 145-2014-CD/OSIPTTEL 146-2014-CD/OSIPTTEL</p>	<p>Recurso de Apelación contra la Resolución N° 706-2014-GG/OSIPTTEL</p> <p>Ajuste trimestral de tarifas tope de los Servicios de Categoría I</p> <p>Proyecto de Modificación del Texto Único Ordenado de las Normas de Interconexión a efectos de incorporar reglas para los casos en que las empresas operadoras asumen la titularidad de relaciones de interconexión originariamente establecidas por otras empresas operadoras.</p> <p>Publicación para comentarios.</p>
<p>147-2014-CD/OSIPTTEL 148-2014-CD/OSIPTTEL 149-2014-CD/OSIPTTEL 150-2014-CD/OSIPTTEL</p>	<p>(i) Prórroga de la fecha de entrada en vigencia de algunas disposiciones del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, establecida en el Artículo Quinto de la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2014-CD/OSIPTTEL, y (ii) Suspensión de la aplicación de las metas establecidas para los Indicadores de Calidad de Atención Presencial contenidos en el Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios por parte de las empresas operadoras de servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles.</p> <p>“Lista de Información Confidencial de los Reportes de Información Periódica presentada mediante el SIGEP” / Aprobación</p>
<p>151-2014-CD/OSIPTTEL 152-2014-CD/OSIPTTEL 153-2014-CD/OSIPTTEL</p>	<p>Reglamento para el manejo operativo del Sistema de Información y Gestión de Estadísticas Periódicas – SIGEP, seguido por las empresas operadoras / Aprobación</p> <p>Recurso de Apelación contra la Resolución de Gerencia General N° 771-2014-GG/OSIPTTEL</p> <p>Recurso de Apelación contra la Resolución N° 775-2014-GG/OSIPTTEL</p>



www.osiptel.gob.pe

Calle de la Prosa 136, San Borja

T. (511) 225 1313