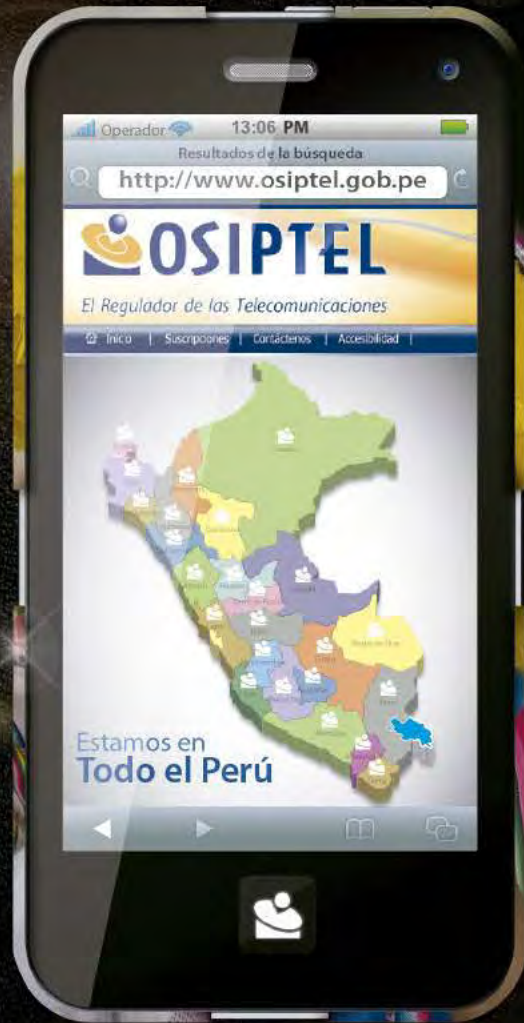




OSIPTEL

El Regulador de las Telecomunicaciones



MEMORIA ANUAL
2011



Memoria Anual 2011

Memoria Anual 2011

Índice

Presentación

CARTA DEL PRESIDENTE DEL OSIPTEL

Capítulo 1

EL OSIPTEL EN TODO EL PERÚ

Capítulo 2

MÁS DERECHOS PARA LOS USUARIOS

Capítulo 3

REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

- Determinación de proveedores importantes en los mercados de telecomunicaciones
- Revisión del cargo tope por facturación y recaudación
- Fijación de cargos tope por acceso a la plataforma de pago
- Regulación de llamadas de teléfonos públicos urbanos a celulares
- Regulación de llamadas de teléfonos fijos a celulares
- Plan Nacional para el Desarrollo de Banda Ancha en el Perú

Capítulo 4

EVOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

- 4.1 Telefonía móvil
- 4.2 Internet
- 4.3 Telefonía fija
- 4.4 Televisión de paga
- 4.5 Larga distancia
- 4.6 Telefonía de uso público
- 4.7 Paquetes de servicios

Capítulo 5

SUPERVISIÓN EN TODO EL PAÍS

- Calidad del servicio
- Tasación y facturación de los servicios
- Aportes al OSIPTEL
- Información sustentatoria para el factor de productividad
- Telecomunicaciones en zonas rurales
- Marco normativo para protección a Usuarios
- Interrupciones del servicio

- Devoluciones por cobros indebidos
- Expansión y cobertura de las empresas operadores
- Temas diversos
- Derechos de los consumidores
- Ejercicio de la función fiscalizadora y sancionadora

Capítulo 6

CONTROVERSIAS Y RECLAMOS

- 6.1 Cuerpos Colegiados del OSIPTEL (CCO)
- 6.2 Tribunal de Solución de Controversias (TSC)
- 6.3 Supervisión de la competencia
- 6.4 Mejora en las normas
- 6.5 Solución de reclamos
- 6.6 Sanciones
- Elección de vocales

Capítulo 7

MODELO INTERNACIONAL

- 7.1 Líder interamericano
- 7.2 Anfitriones del CCP.ITIC
- 7.3 Acuerdo en la Asociación Transpacífico
- 7.4 Banda Ancha en el APEC
- 7.5 Participación en la Unión Internacional de Telecomunicaciones
- 7.6 Congreso Mundial de Telefonía Móvil
- 7.7 Referente de Gestión en las Américas

Capítulo 8

UNA INSTITUCIÓN FUERTE

- 8.1 Nuevo Marco Estratégico
- 8.2 Objetivos estratégicos del OSIPTEL
- 8.3 Gestión de los recursos institucionales
- 8.4 Uso de las tecnologías de la información

Capítulo 9

ANEXOS

Carta del Presidente



**Guillermo Thornberry
Villarán**
PRESIDENTE DEL
CONSEJO DIRECTIVO

La presentación de esta memoria anual del Organismo de la Inversión en Telecomunicaciones, la hago con sentimientos encontrados. Por un lado, está la satisfacción del deber cumplido, de haber logrado las metas que nos trazamos en el organismo regulador al inicio de mi gestión en el año 2007 y que culmina justamente este 2011. Por el otro, me despido consciente de la gigantesca agenda que debe enfrentar el OSIPTEL para estar como siempre- a la vanguardia, marcando la pauta en el vertiginoso sector de las telecomunicaciones. Desde el lugar donde me lleve mi profesión, siempre estaré expectante de la labor del organismo regulador.

Como comprenderán, debido a la revolución tecnológica de estos últimos años, la tarea ha sido ardua y complicada. Un mercado tan exigente y cambiante como el de las telecomunicaciones exigió de todo el

personal que trabaja en el OSIPTEL, un doble esfuerzo para generar políticas regulatorias de equilibrio que permitan una sana competencia en el mercado, mejores tarifas, un trabajo muy especial en fiscalización de los servicios y sobretodo una permanente orientación y apoyo al usuario. Nuestra responsabilidad se acrecentó cuando la telefonía fija y móvil, el internet y la televisión por cable se convirtieron en elementos indispensables para el desarrollo de las personas, y la sociedad en su conjunto, en un mundo globalizado como el de hoy. A la fecha, a finales de este 2011, es imposible pensar en un mundo desarrollado que no tenga un mínimo de acceso a este tipo de herramientas tecnológicas. La carencia o deficiencias en la tecnología de la información marcan el futuro de nuestras generaciones con respecto a otros países.

Es por esta razón que en este año 2011, tuvimos como tarea primordial acercar la tecnología a más peruanos en las diferentes áreas de nuestro organismo regulador.

Quizá la más emblemática haya sido la tarea de ser pioneros - en conjunto con otras instituciones del Estado -de la promoción de la banda ancha en el país, trabajo que estoy

seguro muy pronto se hará realidad y será de gran utilidad a todos los peruanos porque permitirá una mayor competencia, impulsará la tenencia de computadoras en el hogar, y fomentará la conectividad con instituciones del Estado.

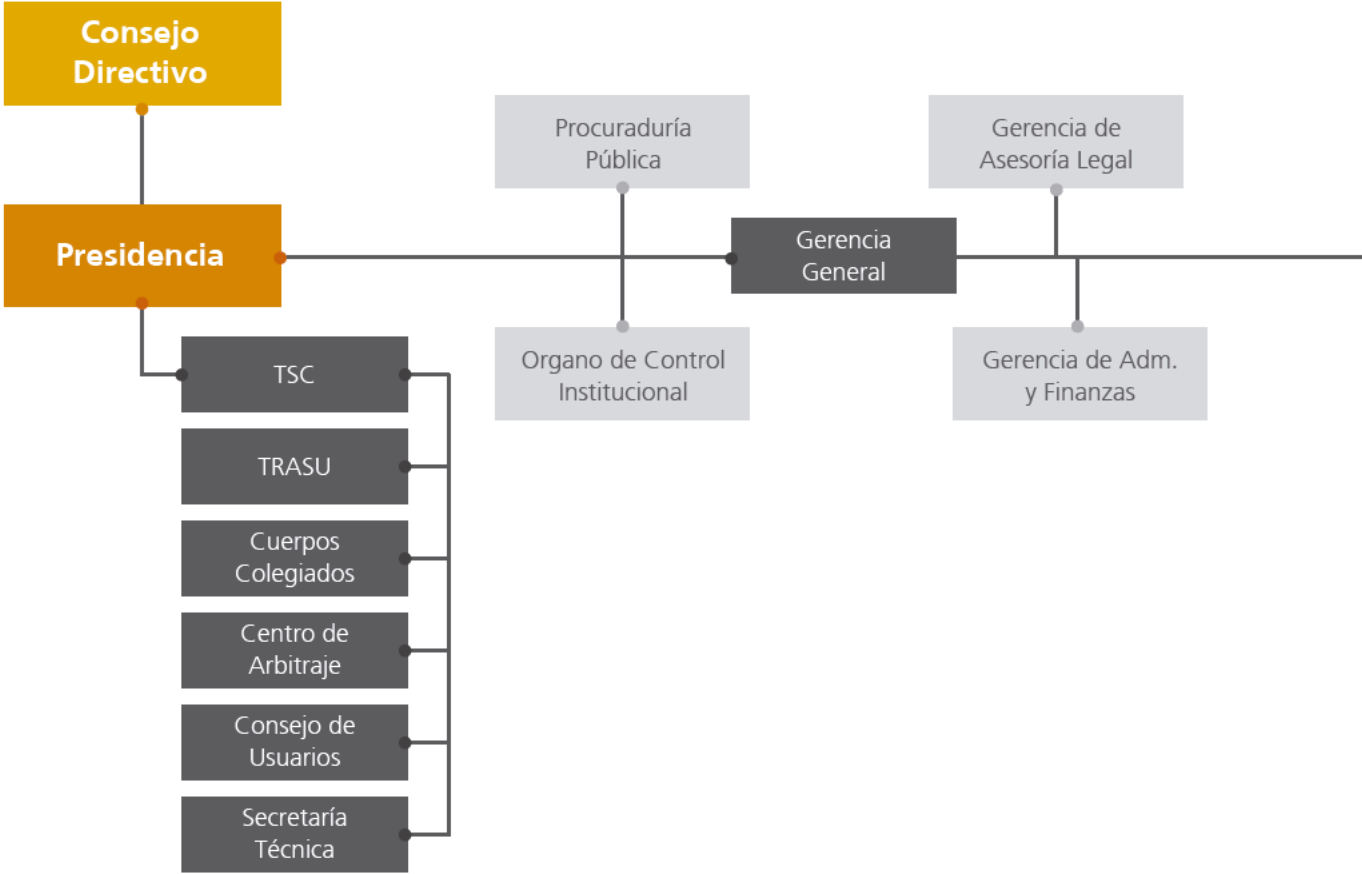
La aplicación del principio de inclusión social en el OSIPTEL, también quedó demostrada con nuestra agresiva campaña de información y orientación al usuario llevada a cabo en el 2011. Esta tarea se vio fortalecida indiscutiblemente por el hecho que ese año logramos nuestro objetivo institucional, de tener presencia física con oficinas desconcentradas en todas las regiones del país y en cuatro oficinas de atención al cliente en la ciudad de Lima. Estas oficinas del OSIPTEL, tienen la característica singular de ser oficinas itinerantes, a fin que los técnicos y orientadores del OSIPTEL se desplacen hasta las zonas más alejadas de la capital de su provincia para cumplir sus labores de orientación y fiscalización. Este es otro ejemplo claro de inclusión social en nuestra institución.

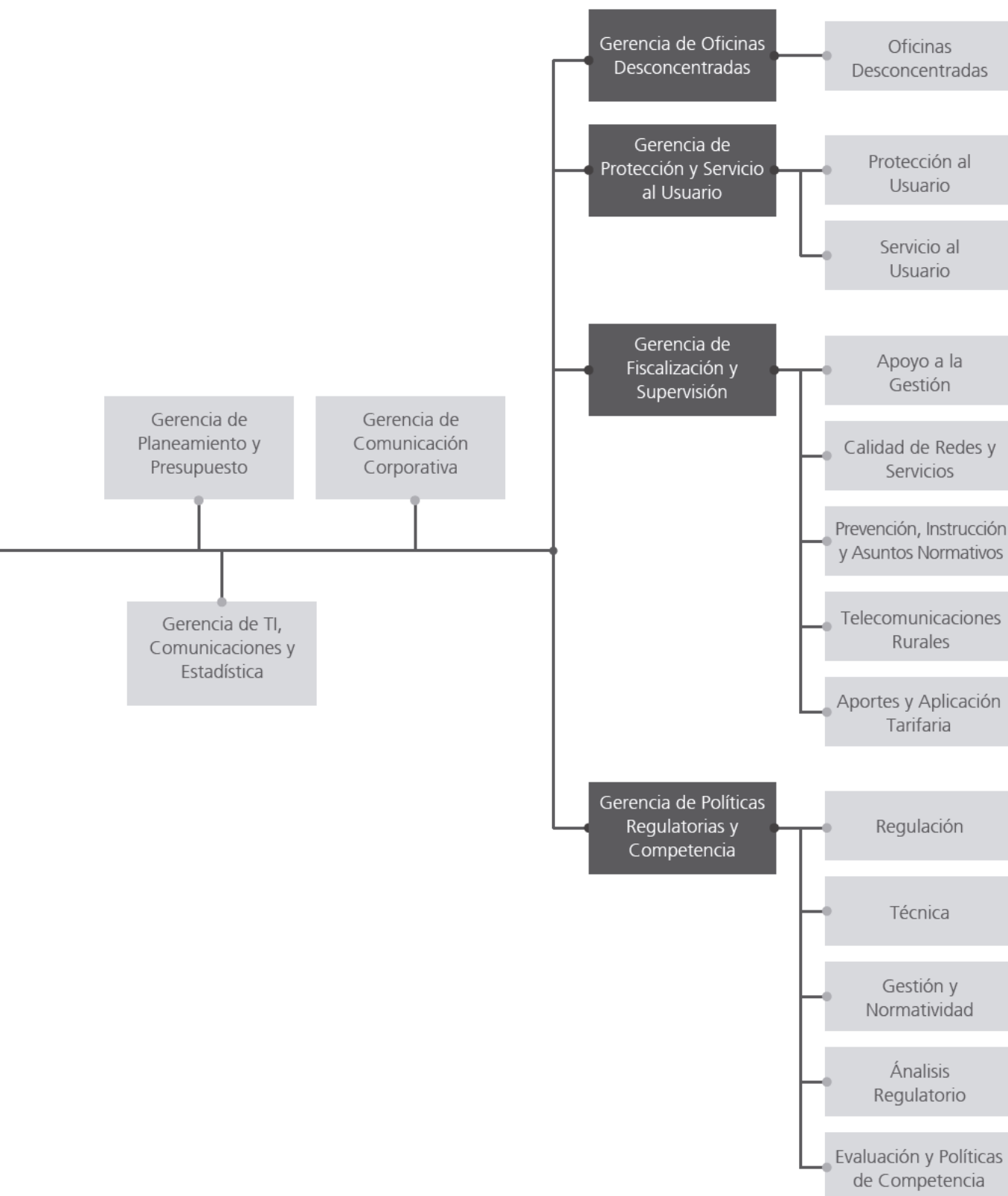
En cuanto a nuestra tarea regulatoria en el año 2011, el OSIPTEL estuvo muy activo. Entre otros temas a resaltar se encuentra la fijación

de un pago máximo o cargo tope de cobro en los casos de interconexión, la regulación de las llamadas de teléfonos públicos urbanos a celulares que redujo las tarifas ese año en un 11% , generando un incremento en la comunicación de 10.7%, lo cual benefició a los usuarios.

Por último, debo señalar que es en extremo importante, que el OSIPTEL mantenga su perfil de referente mundial entre los organismos reguladores en telecomunicaciones, y que la Alta Dirección y sus funcionarios participen en este tipo de eventos. Estos foros permiten captar la experiencia en telecomunicaciones de otros países para beneficio de nuestra política de regulación y fiscalización. A la vez, nos abre las puertas para que en el extranjero conozcan de la tarea que realiza el OSIPTEL en el Perú, el cual cierra este año 2011 como uno de los países con mayores posibilidades de desarrollo en el mundo. Parte de esto se debe a la gran tarea cumplida por todos los que conforman el OSIPTEL, pues las telecomunicaciones son la punta de lanza de cualquier empresa, negocio o apoyo social. Una última sugerencia: promovamos que el Perú cuente con un satélite propio; ya es tiempo de contar con uno.

Estructura Organizacional





Nuestros Gerentes



Mario Gallo Gallo
Gerente General



Dante Rodríguez Dueñas
Gerente de Administración y Finanzas



Luis Alberto Arequipaño Támara
Gerente de Asesoría Legal



Santiago Rojas Tuya
Gerente de Fiscalización y Supervisión



Jorge Nakasato Otsubo
Gerente de Políticas Regulatorias y Competencia



Carmen Velarde Koechlin
Gerente de Oficinas Desconcentradas



Freddy Alvarado Vargas
Gerente de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística



Humberto Sheput Stucchi
Gerente de Protección y Servicio al Usuario



Ana Rosa Martinelli Montoya
Secretaría Técnica



David Villavicencio Fernández
Gerente de Planeamiento y Presupuesto



Francisco Medina Rospigliosi
Gerente de Comunicación Corporativa

Consejo Directivo



**Carolina Linares
Barrantes**
Vicepresidenta



**Victor Revilla
Calvo**
Director



**Humberto Eduardo
Zolezzi Chacón**
Director





OSIPTEL en todo

EL PERÚ

Capítulo 1



1 OSIPTEL en todo el Perú

Hace cinco años, el OSIPTEL estableció como una de sus políticas institucionales más importantes el acercamiento a los usuarios en todo el país. Se consideró que, por lo menos, debía existir una oficina en cada una de las 25 regiones del país, para cumplir la triple tarea de: representar a la institución en cada región, orientar a los usuarios y supervisar la calidad de los servicios de telecomunicaciones.

Este proceso de desconcentración, que se inició en el 2007, concluyó satisfactoriamente en el año 2011, con la creación de las Oficinas Desconcentradas en cada región del Perú.

Se trata de un cambio importante, pues se pasó de tener una oficina que contaba con un representante y un practicante a una especialmente diseñada para orientar a los usuarios, capacitarlos sobre sus derechos y deberes, así como supervisar el cumplimiento de las obligaciones de las empresas operadoras y los servicios que prestan en las diferentes zonas del país.

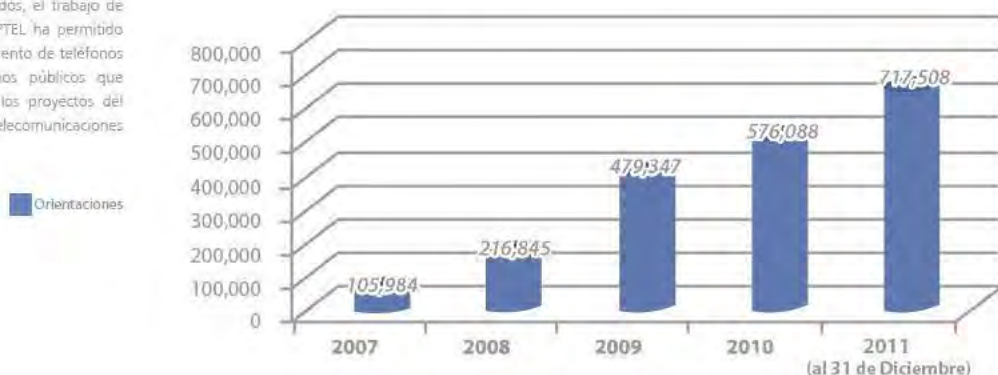
Actualmente, cada Oficina Desconcentrada está dirigida por un jefe, quien se encarga de identificar la situación de los servicios públicos de telecomunicaciones en su zona y presenta propuestas de solución para los diferentes problemas. También genera alianzas estratégicas con las autoridades y/o instituciones públicas o privadas con el fin de ser más eficiente con las campañas de orientación.

Además del jefe, la oficina cuenta con un supervisor de las empresas operadoras y un orientador que está encargado de guiar a los usuarios en la tarea de defender sus derechos.

Como parte de su plan estratégico, entre los años 2007 y 2011, el OSIPTEL ha implementado 23 Oficinas Desconcentradas a nivel nacional y cuatro Centros de Orientación al Usuario en Lima y Callao. Gracias a ello, ahora el OSIPTEL despliega sus servicios a los usuarios en todo el Perú, llegando incluso a zonas rurales y centros poblados¹ donde años antes, era difícil llegar.

¹ En estos centros poblados, el trabajo de los supervisores del OSIPTEL ha permitido comprobar el funcionamiento de teléfonos satelitales y de teléfonos públicos que operan como parte de los proyectos del Fondo de Inversión de Telecomunicaciones (FITEL).

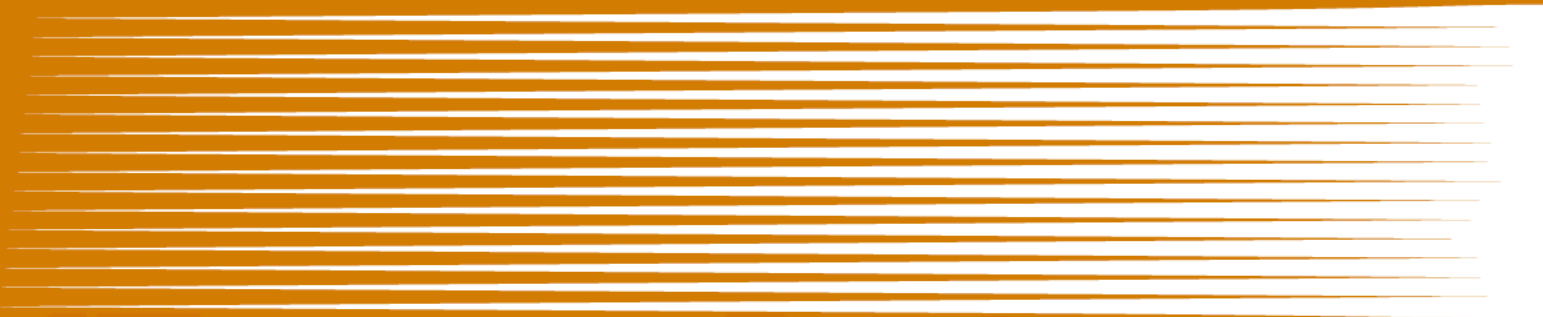
Crecimiento de Orientaciones a Usuarios en el Perú



Mapa de Oficinas Desconcentradas



	Región (ciudad)	Implementación
2007	Lambayeque (Chiclayo)	Mayo
	Puno	Agosto
	Piura y La Libertad (Trujillo)	Diciembre
2008	Ancash (Chimbote)	Enero
	Tacna y Moquegua	Marzo
	Arequipa y Cajamarca	Setiembre
2009	Cusco y Huancavelica	Diciembre
	Junín (Huancayo)	Noviembre
	Loreto (Iquitos) e Ica	Diciembre
2010	Ayacucho	Octubre
	Ucayali (Pucallpa) y San Martín (Tarpoto)	Diciembre
	Madre de Dios (Puerto Maldonado)	Diciembre
2011	Tumbes	Agosto
	Amazonas	Octubre
	Huánuco	Noviembre
	Pasco (Cerro de Pasco) y Apurímac	Diciembre



Más derechos para los

USUARIOS





2 Más derechos para los usuarios

Desde su creación, el OSIPTEL ha trabajado para proteger los derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones. Se trata de una labor que forma parte del Plan Estratégico Institucional y que ha impulsado la mejora constante de las normas.

Parte de ello, precisamente, son las modificaciones realizadas en las Condiciones de Uso². Uno de estos ajustes ha permitido que los usuarios se sientan más seguros. Ahora, las empresas operadoras están obligadas a tener un registro de abonados que consigne información, válida y actualizada, que comprenda los datos personales de los usuarios que contraten un servicio telefónico móvil, especialmente el prepago³. Las empresas operadoras no podrán trasladar al abonado la responsabilidad de realizar acciones adicionales para que se incluyan sus datos personales.

Para evitar que existan celulares registrados a nombre de personas que no han contratado el servicio de una línea telefónica móvil –más aún cuando ésta puede ser usada para cometer amenazas y extorsiones–, las empresas operadoras están obligadas a ofrecer un enlace en la página de inicio de su web, que permita a todos los ciudadanos saber qué servicios telefónicos figuran bajo su titularidad, así como la modalidad de la contratación; es decir, si son prepago, control o postpago. Los números de telefónicos se presentan omitiendo los tres últimos dígitos para proteger los datos personales.

²En enero de 2012, el OSIPTEL aprobó la Resolución N° 007-2012-CD/OSIPTEL que modifica algunas disposiciones de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

³Esta medida se aprobó en 2011, mediante la Resolución del Consejo Directivo N° 113-2011-CD/OSIPTEL.



Más derechos para los usuarios

También se ha establecido que los abonados puedan solicitar a la empresa operadora un documento que detalle los números telefónicos o de abonado que se encuentren a su nombre, así como solicitar el trámite a seguir en caso desconozca la titularidad de algún servicio móvil que haya sido contratado con la modalidad prepago.

La identificación de llamadas desconocidas o sospechosas merece un párrafo aparte. Ahora, el usuario siempre podrá identificar en su celular el número telefónico de las llamadas entrantes antes de ser contestadas, incluso si la persona que está llamando oculta intencionalmente su número telefónico.

Se ha establecido que será una infracción grave cuando las empresas no cumplan con la actualización del registro de abonados o cuando dejen de proveer a los usuarios del servicio de identificación de llamadas en teléfonos móviles.

Las modificaciones en las normas de la Directiva de Reclamos⁴ también han generado beneficios importantes para los usuarios. Los usuarios que resulten afectados, porque consideran que no existe fundamento para que la empresa corte o bloquee su servicio de telefonía móvil debido a que encontró indicios de que habrían vulnerado la prohibición de no usar equipos móviles en los establecimientos penitenciarios, pueden presentar un reclamo que deberá resolverse en un plazo máximo de tres días hábiles.

En el caso de los recursos de apelación que se hayan generado por la misma razón, éstos deberán ser resueltos en un plazo máximo de quince días hábiles, que se cuentan a partir del día siguiente de que el



Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) reciba el recurso de apelación⁵.

Junto a la modificación de la Directiva de Reclamos, se ha establecido el régimen de infracciones y sanciones⁶. Se ha dispuesto como infracciones leves y graves los incumplimientos a las Condiciones de Uso. La calificación de la infracción dependerá de si los incumplimientos fueron por aspectos formales o si éstos afectaron los derechos de los usuarios que ameritan mayor protección, tales como el derecho a que no se le suspenda o corte el servicio cuando está en curso un proceso de reclamo, que no se finalice el contrato de un abonado cuando se encuentra en trámite un reclamo, así como el derecho a que no se le exija el pago del importe que se encuentra en reclamación, entre otros.

⁴En 2011, se modificaron los artículos 9°, 38° y 43° de la Directiva de Reclamos, en consideración al Decreto Supremo N° 006-2011-JUS, sobre el uso prohibido del servicio de telefonía móvil en los establecimientos penitenciarios.

⁵Estos cambios se establecieron mediante Resolución N° 114-2011-CD/OSIPTEL.

⁶Este cambio se estableció mediante la Resolución N° 006-2012-CD/OSIPTEL, en enero de 2012.



Más cerca todos los días

A través de las Oficinas Desconcentradas, los Centros de Orientación de Lima y las herramientas de atención, los usuarios reciben información que les permiten efectuar mejores gestiones con las empresas, tales como contratar nuevos servicios, presentar un reclamo o efectuar alguna solicitud. También pueden conocer las disposiciones del OSIPTEL e informarse sobre sus deberes y derechos.

Una de las primeras acciones en este trabajo fue el fortalecimiento de los cuatro Centros de Orientación de Lima y Callao. El OSIPTEL tiene cuatro centros en la capital del país que funcionan en los siguientes lugares:

- **Zona Suroeste:** Av. Javier Prado Este (San Isidro), donde se ubica la Oficina Principal de Atención al Usuario

- **Cono Norte:** Av. Las Palmeras (Los Olivos)
- **Cono Sur:** Av. Los Héroes (San Juan de Miraflores)
- **Callao:** Av. Sáenz Peña (Callao)

Además, con el nuevo centro de orientación en San Juan de Lurigancho, el OSIPTEL también cubrirá el Cono Este de Lima Metropolitana.

A este fortalecimiento se suman las mejoras de otras herramientas de orientación. Durante el año 2011, se remodeló la unidad móvil de Lima que se convirtió en una oficina de orientación itinerante que recorre los distritos de la capital todos los días.

En esta línea de acción, el OSIPTEL brinda orientación preventiva, informando a los usuarios sobre sus derechos y deberes, para que tomen decisiones adecuadas sobre el servicio que contratan y reciben. Una muestra de ello son las 721 940 orientaciones realizadas en todo el Perú durante el año 2011 a través de los diversos mecanismos de orientación.



Más derechos para los usuarios

Nuevas maneras de informar

El OSIPTEL también trabaja para reducir las barreras que impiden que las personas con discapacidad física accedan a los servicios públicos de telecomunicaciones. Esta labor es parte de su política institucional y es acorde con el desarrollo inclusivo, un concepto que propone una nueva visión de sociedad en la que se reconoce la diversidad humana, social y cultural. Con este fin se elaboran estrategias que respondan a estas demandas de forma equitativa y sustentable⁷.

El OSIPTEL es consciente de que las nuevas tecnologías de información y comunicación generan oportunidades y eliminan las barreras de acceso a la información, superando el aislamiento físico y virtual de las personas discapacitadas .

Durante el año 2011, el OSIPTEL diseñó tres mecanismos de orientación para personas con discapacidad visual y auditiva:

- 1) **Guía Informativa del Usuario en sistema Braille.** Permite que las personas con discapacidad visual conozcan las funciones del OSIPTEL, dónde se ubican las oficinas y centros de orientación a nivel nacional, las principales normas de protección a usuarios, sus derechos y deberes, así como lo que deben saber para tramitar un reclamo ante las empresas operadoras.
- 2) **Videos institucionales especiales.** Se trata de la adaptación de cuatro videos institucionales (Machu Picchu: A 100 años de su descubrimiento; Señal OSIPTEL; Reportaje en La Hora N: Huancavelica; y Portabilidad Numérica) para personas con



discapacidad auditiva: usando el lenguaje de señas, pueden entender su contenido. Adicionalmente, se ha implementado en la página web del OSIPTEL el sistema de Accesibilidad, donde las personas con limitaciones visuales pueden encontrar audios para recibir orientación y sepan cómo iniciar sus reclamos.

- 3) **Guía Interactiva de Orientación en el Procedimiento de Reclamo (GIOR).** Este sistema permite que, desde el portal web del OSIPTEL, el usuario se informe paso a paso del procedimiento de reclamo en caso tenga algún problema con los servicios que contrató. Al final de la consulta, se genera un resumen de la orientación para que el usuario lo imprima o pueda enviar un correo electrónico.

⁷Banco Mundial. Rosangela Berman Bieler (Equipo de Discapacidad y Desarrollo Inclusivo, Región de Latinoamérica y El Caribe). Desarrollo Inclusivo: Un aporte Universal desde la Discapacidad. Pág. 9.

⁸Presidencia del Consejo de Ministros, Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática. Perú. Situación de las Tecnologías de Información y Comunicaciones: Versión 1. 2004. Pág. 6.



Investigar para resolver problemas

Los estudios realizados por el OSIPTEL contribuyen a conocer el mercado e identificar los problemas que afectan a los usuarios. Así, durante el año 2011 se realizaron tres estudios:

Benchmarking: Norma de Protección a Usuarios (Perú - Colombia)

El estudio evaluó la norma peruana referida a las Condiciones de Uso de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones con el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones de Colombia. Esto permitió conocer la regulación y las normas de protección de los derechos de los usuarios en ambos países, lo cual permitirá mejorar las normas peruanas sobre la base de la experiencia colombiana.

Acceso de las personas con discapacidad a los servicios públicos de telecomunicaciones en el Perú

En este estudio se observó que en gran parte de los países de la región existe un marco normativo que atiende las necesidades específicas de las personas con discapacidad y que promueve el acceso libre a los servicios públicos de telecomunicaciones. Sin embargo, el Perú aún no cuenta con un marco normativo específico que promueva el acceso de las personas con discapacidad. De hecho, estos usuarios conocen muy poco acerca de cómo acceder a estos servicios.

Política de Protección de los Derechos de los Usuarios del OSIPTEL Propuesta de Nuevos Lineamientos

Mediante este informe el OSIPTEL propone nuevas líneas de acción a ser desarrolladas en el futuro para proteger los derechos de los usuarios.



Más derechos para los usuarios

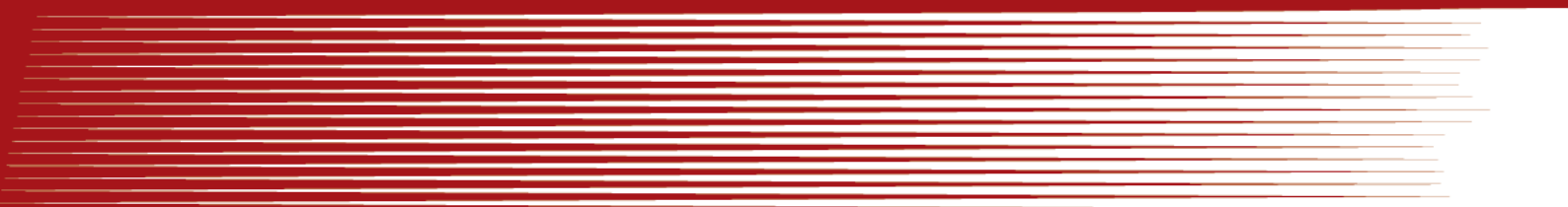
Tarifas al alcance de todos

Las tarifas son indicadores importantes que orientan las preferencias y decisiones de contratación y de consumo de los usuarios. El Sistema de Información y Registro de Tarifas (SIRT), que se encuentra en la página web del OSIPTEL, permite que las empresas operadoras registren todas sus tarifas, ofertas y promociones de los diversos servicios que ofrecen. De esta manera, los usuarios pueden acceder y ubicar las distintas opciones de servicios, planes y promociones disponibles, y elegir de acuerdo a su preferencia.

Este sistema es una herramienta importante para el usuario pues tiene una gran capacidad de almacenamiento de información digitalizada. Ello permite que las tarifas, vigentes o no, que han sido registradas por las empresas operadoras desde abril de 2006 se encuentren al alcance de todos. El resultado habla por sí solo: durante el año 2011 se han efectuado 9 112 registros tarifarios, de los cuales 1 973 registros corresponden a tarifas establecidas; 6 936 a tarifas promocionales; y 203, a licitaciones.

Asimismo, desde el año 2011 en la página web del OSIPTEL se ofrece información resumida de la oferta comercial residencial de los servicios de telecomunicaciones. Esta información está disponible en la sección Orientación a Usuarios de la página web: www.osiptel.gob.pe.







Regulación

LOS SERVICIOS

de telecomunicaciones

Capítulo 3



3 Regulación de los servicios de telecomunicaciones

Otra función importante del OSIPTEL es regular el mercado de las telecomunicaciones, de tal manera que se promueva la participación equitativa de las empresas y, al mismo tiempo, que permita el acceso de los usuarios en las mejores condiciones de servicio y de tarifas. A continuación, presentamos las normas más importantes impulsadas en el año 2011.

Determinación de proveedores importantes en los mercados de telecomunicaciones

Con esta norma el OSIPTEL identifica a los proveedores importantes, en uno o más mercados de servicios de telecomunicaciones, para que automáticamente estén obligados, entre otros puntos, a compartir su infraestructura con otras empresas operadoras, y a otorgar la reventa mayorista de su tráfico y servicios en condiciones no discriminatorias, que no impliquen prácticas anticompetitivas⁹.

Para identificar a estos proveedores importantes, el OSIPTEL diseñó una metodología¹⁰ que analiza la existencia de estos proveedores en los diversos mercados de servicios de telecomunicaciones. Concluido este proceso, el OSIPTEL ha seleccionado como el mercado de Acceso Mayorista para Internet y Transmisión de Datos como el primero que será analizado. Hoy, luego de reunir toda la información estadística, el OSIPTEL se encuentra elaborando el informe que determinará la existencia de proveedores importantes en este segmento.

Revisión del cargo de interconexión tope por facturación y recaudación

En el año 2004¹¹ se fijó un cargo único y máximo de

lo que deben cobrar las empresas de telefonía local a otras empresas por facturar y cobrar sus llamadas de larga distancia. En el 2011 se revisó este cargo y en octubre de 2011 se publicó el proyecto de resolución conteniendo los nuevos valores propuestos por el OSIPTEL. Luego de recibir los comentarios correspondientes, el OSIPTEL se encuentra evaluándolos, a fin de elaborar la propuesta final de cargo por facturación y recaudación que debe ser aprobada por el Consejo Directivo en el primer semestre de 2012.

Tanto la facturación y recaudación como el cargo de interconexión tope, son especialmente importantes en aquellos casos en que los operadores de telefonía son a la vez operadores de larga distancia e incluyen el cobro de sus llamadas en un único recibo. Si tal servicio no se presta a los operadores que compiten en el mercado de larga distancia a un precio que esté orientado a costos, se afectaría las condiciones de competencia del mercado.

Fijación de cargos de interconexión tope por acceso a la plataforma de pago

El objetivo de esta norma es fijar un pago máximo o cargo tope que un operador que posee un sistema prepago puede cobrar a otro operador, cuando los usuarios prepago del primer operador realizan llamadas hacia la red del segundo.

Existen escenarios de comunicaciones prepago en los cuales un operador establece la tarifa y debe pagar el cargo por el uso de la plataforma de pago de otro operador. En estos casos, este cargo es un componente

Regulación de los servicios de telecomunicaciones

importante de los costos de los operadores que deben pagarlos. Si éste no se regula orientándolo a costos, se puede perjudicar a estos operadores y a los usuarios de servicios prepago.

En consecuencia, es imprescindible determinar el cargo tope para el adecuado funcionamiento del mercado.

Teniendo en cuenta los niveles de costos y las características de las plataformas de pago de cada operador, se han establecido cargos diferentes para cada uno de ellos¹².

Regulación de las llamadas de teléfonos públicos urbanos a celulares

Las tarifas de las llamadas que se realizan desde teléfonos públicos urbanos de Telefónica a redes de

telefonía móvil (denominadas llamadas TUP-Móvil) son reguladas desde el año 2008. En ese momento, se fijaron dos niveles tarifarios máximos: uno para llamadas locales y otro para llamadas de larga distancia nacional. Hoy, gracias a la implementación del Área Virtual Móvil en setiembre de 2010, sólo está vigente la tarifa tope sobre las comunicaciones locales entre teléfonos públicos a celulares, ya que no existen comunicaciones de larga distancia.

⁹Esto se dispuso mediante el Documento Marco para la Determinación de Proveedores Importantes en los Mercados de Telecomunicaciones, aprobado mediante la Resolución N° 099-2011-CD/OSIPEL del 21 de julio de 2011.

¹⁰La Resolución de Consejo Directivo N° 023-2009-CD/OSIPEL se aprobó la Metodología y Procedimiento para determinar a los Proveedores Importantes de Servicios Públicos de Telecomunicaciones sujetos a obligaciones establecidas en el Decreto Legislativo N° 1019.

¹¹Resolución N° 070-2004-CD/OSIPEL.

¹²Resolución N° 154-2011-CD/OSIPEL.



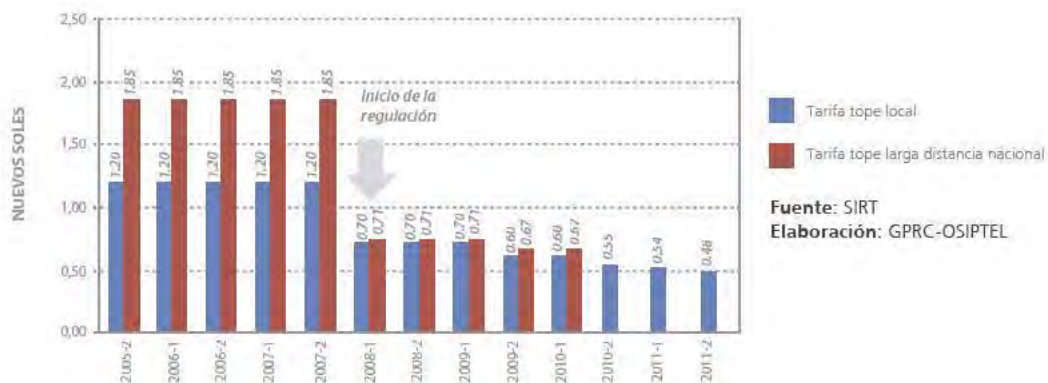


La regulación de las tarifas TUP-Móvil establece dos ajustes por año. En el 2011 se fijó una nueva tarifa máxima que redujo la tarifa por minuto en 11,1%, lo que significó un incremento de 10,7% en tiempo de comunicación por cada llamada, a un costo de S/. 0,50. Esto se observa en el gráfico siguiente, donde

sobresale la disminución constante de la tarifa desde el primer semestre de 2008, período en que se reguló por primera vez.

Desde entonces y hasta diciembre de 2011, la tarifa para las llamadas de teléfonos públicos a celulares se ha reducido en 61,3%.

Evolución de las tarifas tope de teléfonos públicos - móvil



Fuente: SIRT
Elaboración: GPRC-OSIPTTEL

Regulación de llamadas de teléfonos fijos a celulares

Desde 1996 los operadores móviles establecían la tarifa de las llamadas desde un teléfono fijo urbano a celulares (llamadas Fijo-Móvil). En su momento, esta medida contribuyó al desarrollo del mercado de telefonía móvil, fomentando su expansión en el país.

embargo las tarifas seguían manteniéndose altas. Debido a esto, el OSIPTTEL aprobó¹³ el Nuevo Sistema de Tarifas de las Llamadas Fijo-Móvil, en el cual los operadores de telefonía fija son los que aplican las tarifas, sin embargo, es importante precisar que éstas son reguladas por el OSIPTTEL con un tope máximo.

En el 2009 la mayor competencia entre los operadores móviles hizo que este mercado se desarrolle, sin

¹³ Mediante las Resoluciones N° 044-2011-CD/OSIPTTEL y N° 045-2011-CD/OSIPTTEL publicadas en abril de 2011.

Regulación de los servicios de telecomunicaciones

En diciembre de 2011, se aprobó¹⁴ que la tarifa tope de las llamadas realizadas de un teléfono fijo de la empresa Telefónica del Perú a cualquier celular costaría S/. 0,31 (incluido IGV) por cada minuto de comunicación. Con ello, el costo se redujo en 57%, lo que generó un beneficio importante para los usuarios. Esta tarifa tope rige para las llamadas hechas mediante discado directo y con tarjetas prepago.

¹⁴ Mediante la Resolución N° 160-2011-CD/OSIPTEL.

Plan Nacional para el Desarrollo de Banda Ancha en el Perú

A comienzos de 2010, se conformó la Comisión Multisectorial Temporal encargada de elaborar el Plan Nacional para el Desarrollo de la Banda Ancha en el Perú (Comisión de Banda Ancha), conformada por representantes del Ministerio de Transporte y Comunicaciones, el OSIPTEL y el INICTEL-UNI¹⁶. La tarea de la comisión fue realizar un diagnóstico de los problemas de los servicios de banda ancha en el país, identificar las barreras que impiden su desarrollo y proponer políticas públicas para su masificación.

En esta comisión, el OSIPTEL impulsó diversas recomendaciones relacionadas tanto a la oferta como a la demanda, a saber, despliegue de infraestructura, medidas para promover la competencia, tenencia de computadoras en el hogar, conectividad de

¹⁵ Mediante la Resolución Suprema N° 063-2010-PCM (04/03/10).

¹⁶ Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones de la Universidad Nacional de Ingeniería.





instituciones del Estado, acceso universal, entre otros; destacándose las iniciativas para promover el despliegue de las redes de transporte nacional de fibra óptica. Algunas de las recomendaciones fueron las siguientes:

- Para las redes de transporte: Optar por el esquema de operador neutro (Carrier de carriers) con desagregación vertical, donde la empresa a la que se le adjudicó el servicio sólo deberá operar en el segmento de transporte.
- Incentivar el desarrollo de las redes de acceso, eliminando las trabas que presentan algunas instancias de gobiernos locales y regionales, para fomentar el uso compartido de infraestructura, optimizar la gestión del espectro radioeléctrico, evaluar medidas intensivas para mejorar la competencia y optimizar la regulación.

Así también, durante su primera etapa de trabajo, la Comisión de Banda Ancha recomendó emitir un decreto supremo¹⁷ que establezca medidas como las siguientes:

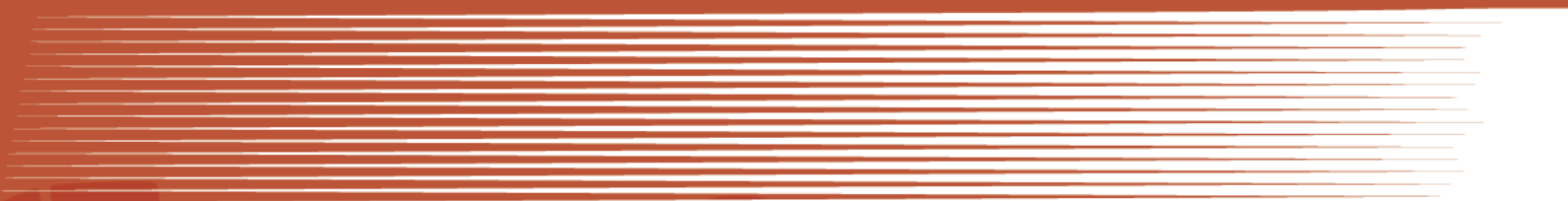
- Establecer como política nacional que el Perú cuente con una red dorsal de fibra óptica que facilite el acceso a Internet de banda ancha y que promueva la competencia en la prestación del servicio.
- Instalar fibra óptica, ductos y cámaras en los nuevos proyectos de infraestructura eléctrica, de hidrocarburos y de transporte, así como mecanismos para su habilitación y explotación.
- Precisar que la fibra óptica, los ductos y cámaras que se instalen serán de propiedad del Estado, a excepción de los hilos necesarios para la operación de los servicios de los concesionarios.
- Emitir el marco normativo con los términos y condiciones para concesionar la fibra y los ductos.
- Crear una Comisión Multisectorial Permanente¹⁸, encargada de monitorear lo establecido en el decreto supremo.

¹⁷ Decreto Supremo N° 034-2010-MTC.

¹⁸ Esta comisión está conformada por representantes del Viceministerio de Comunicaciones, Viceministerio de Transportes, Viceministerio de Energía, ProInversión, OSIPTEL, Osinergrm y Ositrán.

Regulación de los servicios de telecomunicaciones





Evolución de
LOS S
de telecomunicaciones



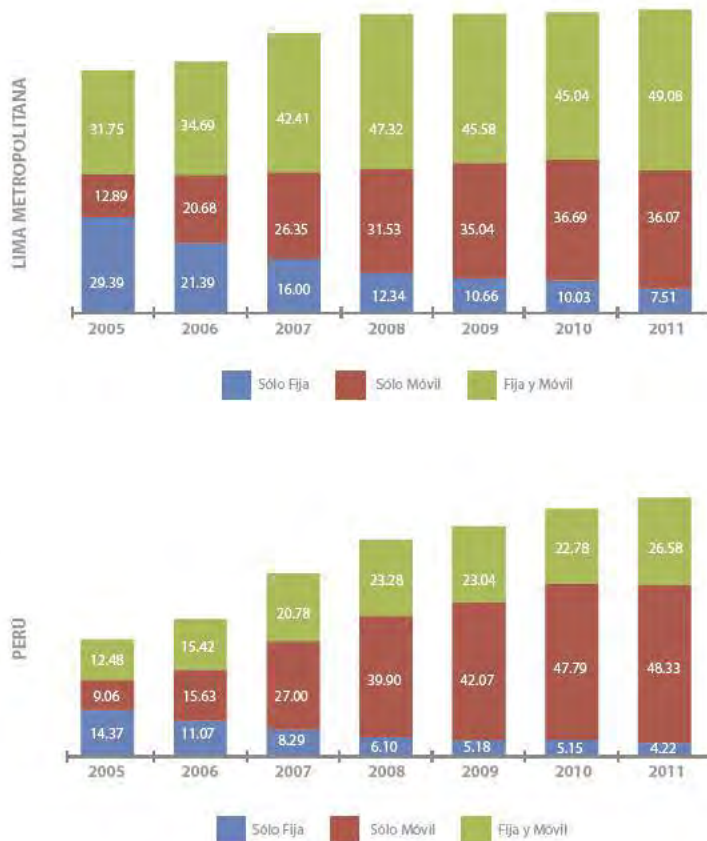


4 Evolución de los servicios de telecomunicaciones

Durante los últimos años, el Perú ha experimentado un crecimiento económico importante y sostenido que ha permitido un mayor acceso de los hogares a los servicios de telefonía, ya sea desde un teléfono fijo o un celular, a nivel nacional. Hoy, en promedio, ocho de cada diez hogares en el Perú cuenta por lo menos con uno de estos servicios.

Lima Metropolitana presenta los mayores niveles de acceso (92,7%). No obstante, el incremento en esta variable ha sido mayor en el área rural (de 4,4% en 2006 a 49,5% en 2011) y en menor medida en el área urbana (de 50,9% en 2006 a 87,1% en 2011).

Acceso de hogares a telefonía fija y/o móvil
(Por región – 2011)



Fuente: ENAHO
Elaboración: GPRC-OSIPTEL

Evolución de los servicios de telecomunicaciones

ÁREA RURAL



Fuente: ENAHO
Elaboración: GPRC-OSIPTEL

RESTO URBANO

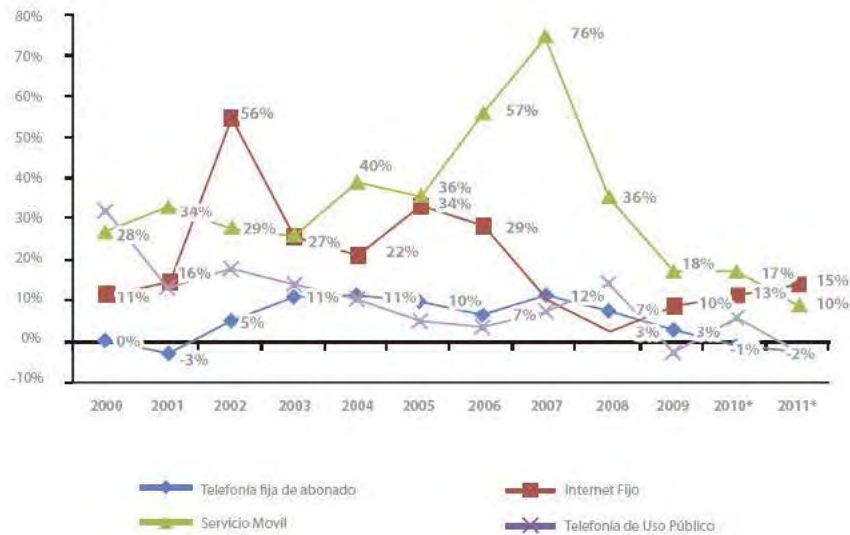




Aunque la tasa de crecimiento de los servicios de telecomunicaciones se mantiene positiva en cuanto a telefonía móvil e Internet, la telefonía fija y la telefonía de uso público, disminuyeron su crecimiento con respecto a años anteriores.

Otro dato importante es que el uso de telefonía móvil ha crecido a un ritmo menor, mientras que el servicio de acceso a Internet ha sido el que más se ha incrementado en el último año.

Tasa de crecimiento del sector telecomunicaciones
(2000 – 2011)



Nota: información a fin de periodo.
(*) Información preliminar.
(Fuente: Empresas operadoras)

Evolución de los servicios de telecomunicaciones

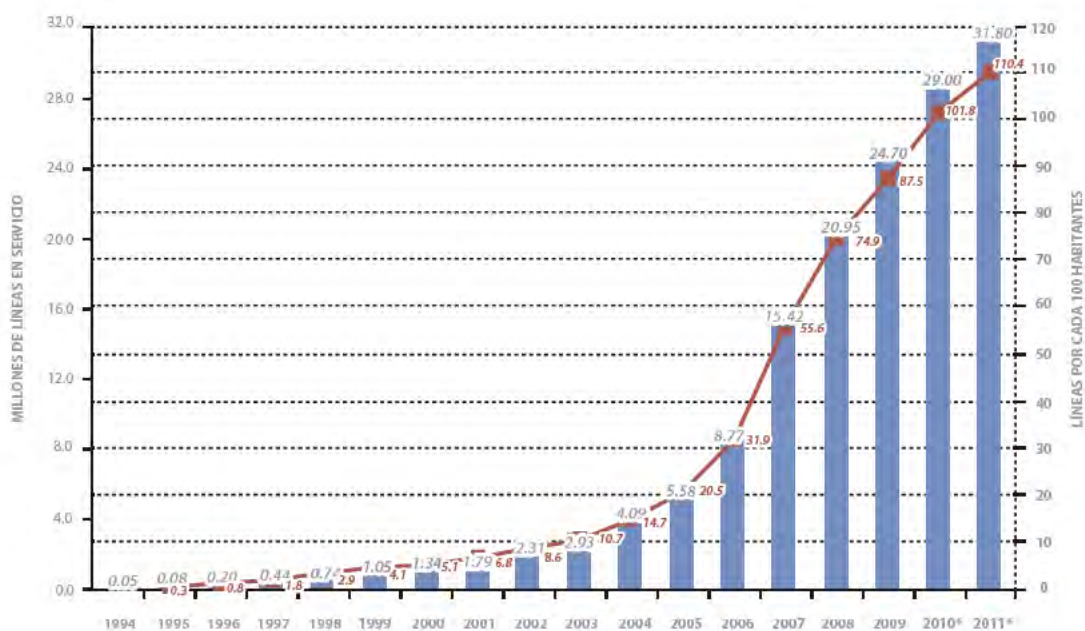
4.1 Telefonía móvil

Las líneas y la penetración del servicio móvil tuvieron un crecimiento explosivo a partir de 2005, alcanzando en diciembre de 2011 los casi 32 millones de líneas y una penetración nacional de más 110%. Con estas cifras, se superó la meta establecida por los Lineamientos del Sector¹⁹, que planteaba alcanzar una penetración de 80 líneas móviles por cada 100 habitantes en el año 2011.

Destaca el aumento de líneas móviles en los departamentos distintos de Lima. La penetración en estas zonas se incrementó de casi 11 líneas por cada 100 habitantes en 2005, a un poco más de 89 líneas en 2011. Ahora todos los departamentos del Perú cuentan con una penetración de más de 20%. Lima, Tacna, Arequipa y Madre de Dios poseen los niveles más altos.

¹⁹Estos lineamientos están estipulados en los D.S. N°003-2007/MTC y D.S. N°004-2008/MTC.

Evolución de líneas móviles en servicio y penetración



(*) Información preliminar.

(**) Información poblacional en base a los resultados del censo del 2005.

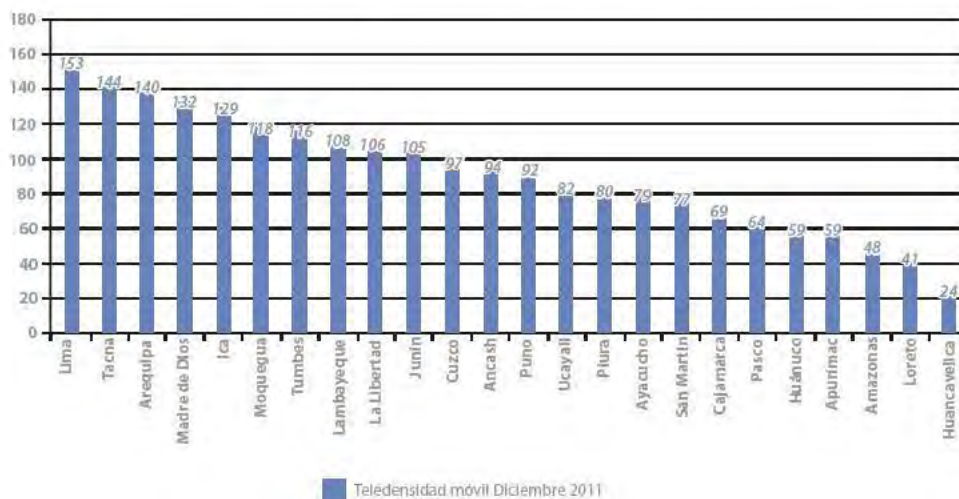
Fuente: Empresas operadoras



Un dato resaltante es el crecimiento en la penetración, cobertura y líneas en servicio en los departamentos más pobres del país. Huancavelica, considerado el departamento más pobre, incrementó su penetración móvil de 18 a 24 líneas por cada 100 habitantes. En

Ayacucho, la penetración aumentó de 68 a 79; en Apurímac, de 42 a 59; en Huánuco, de 48 a 59; y en Puno, de 79 a 92. Todo esto se produjo entre junio de 2010 y diciembre de 2011. En ese mismo período, la cobertura del servicio móvil ha ido creciendo hasta alcanzar el 88% de los distritos del país.

Penetración de telefonía móvil por departamentos



Nota: información a fin de periodo.
 (*) Información preliminar.
 (**) Información poblacional en base a los resultados del censo del 2005.
Fuente: Empresas operadoras

Un dato resaltante es el crecimiento en la penetración, cobertura y líneas en servicio en los departamentos más pobres del país²⁰. Huancavelica, considerado el departamento más pobre, incrementó su penetración móvil de 18 a 24 líneas por cada 100 habitantes. En

Ayacucho, la penetración aumentó de 68 a 79; en Apurímac, de 42 a 59; en Huánuco, de 48 a 59; y en Puno, de 79 a 92. Todo esto se produjo entre junio de 2010 y diciembre de 2011. En ese mismo período, la cobertura del servicio móvil ha ido creciendo hasta alcanzar el 88% de los distritos del país.

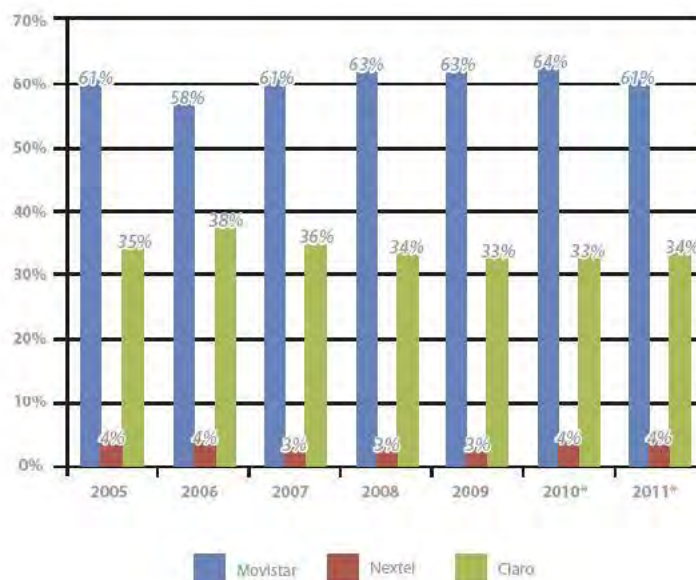
²⁰Departamentos más pobres de acuerdo al Informe Técnico de Pobreza del INEI al 2010.

Evolución de los servicios de telecomunicaciones

La composición del mercado de telefonía móvil en términos de empresas operadoras agrupa a tres firmas: Telefónica Móviles (Movistar), con la mayor cuota de mercado (61%); América Móvil (Claro), con

casi 35%; y Nextel, con 4%. En comparación al año 2010, Movistar redujo ligeramente su participación de mercado en 2,3% mientras que Claro y Nextel han incrementado en 1,7% y 0,6%, respectivamente.

Participación de mercado de telefonía móvil



Nota: información a fin de período.

(*) Información preliminar.

Fuente: Empresas operadoras

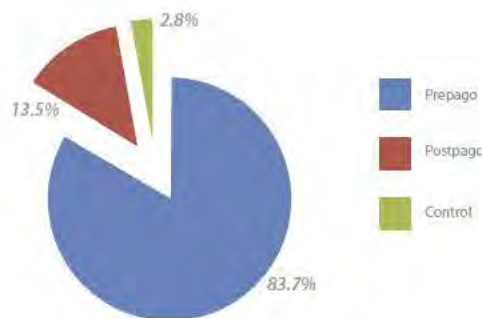


Sobre la composición del mercado por tipo de líneas, es destacable el papel del segmento prepago: casi el 84% del total de líneas móviles tiene una línea que se recarga voluntariamente.

En cuanto a las tarifas, el segmento de clientes prepago tuvo mayor dinamismo gracias a las promociones

lanzadas por las dos principales empresas que ofrecieron diversos beneficios como multiplicar el saldo de recarga, aumentar el número de minutos de llamada o número de mensajes de texto, obtener reducciones tarifarias o bonos de minutos para realizar llamadas a la misma red por recargas mensuales.

Participación por modalidad o plan



Nota: información a fin de periodo.
(*) Información preliminar.
Fuente: Empresas operadoras

En cuanto a las tarifas, el segmento de clientes prepago tuvo mayor dinamismo gracias a las promociones lanzadas por las dos principales empresas que ofrecieron diversos beneficios como multiplicar el saldo de recarga, aumentar el número de minutos de llamada o número de mensajes de texto, obtener

reducciones tarifarias o bonos de minutos para realizar llamadas a la misma red por recargas mensuales.

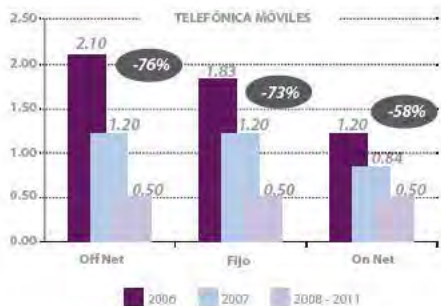
Este mayor dinamismo fue impulsado por medidas regulatorias importantes como la reducción gradual de cargos de interconexión móvil y la implementación

Evolución de los servicios de telecomunicaciones

del Área Virtual Móvil, que está vigente desde el 1 de enero de 2010.

Así, las tarifas prepago de las principales empresas se fueron reduciendo a lo largo del tiempo, independientemente del destino de la llamada.

Reducción de las tarifas por Modalidad o plan



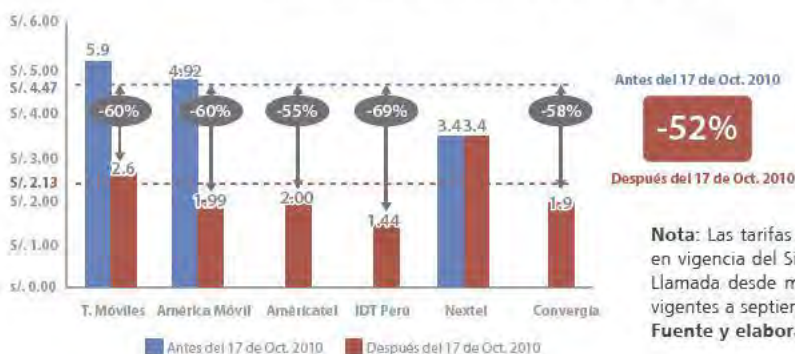
Fuente y elaboración: GPRC-OSIPTEL

Otro tema por destacar es la aplicación del Sistema de Llamada por Llamada desde redes móviles²¹ a partir de octubre de 2010 para que los usuarios realicen llamadas de larga distancia internacional no solo a través de su proveedor móvil, sino también por medio

de operadores alternativos. Con esta iniciativa las tarifas prepago, en promedio, se redujeron a la mitad.

²¹ Aprobada mediante la Resolución N°002-20 IQ-CDV/OSIPTEL del 30 de enero de 2010, y sus modificaciones.

Reducción de tarifas prepago para llamadas con destino a EE.UU. Aplicación de Llamada por Llamada



Nota: Las tarifas después de la entrada en vigencia del Sistema de Llamada por Llamada desde móviles se encontraban vigentes a septiembre del 2011.

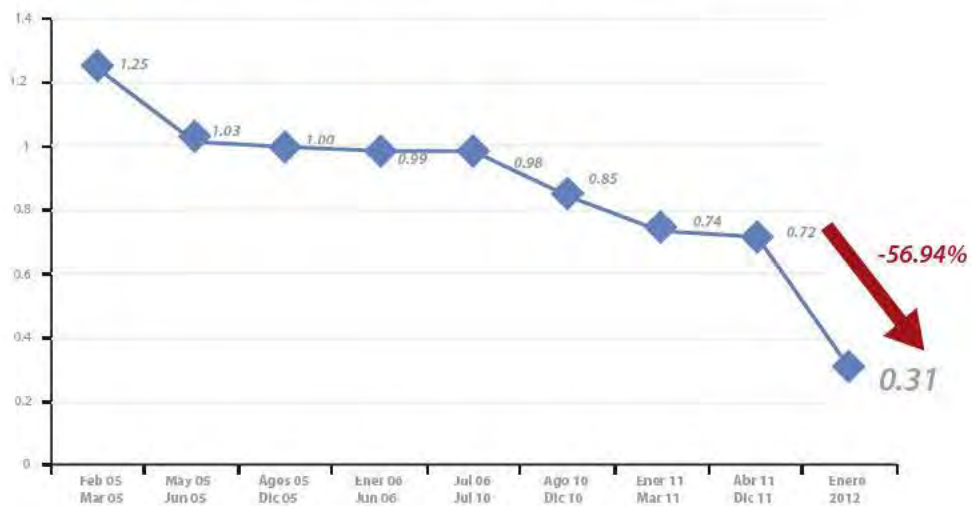
Fuente y elaboración: GPRC-OSIPTEL



Así también, tal como se precisó anteriormente en diciembre de 2011, el OSIPTEL estableció la tarifa tope de llamadas Fijo-Móvil en S/. 0,31 que se aplicó

a Telefónica del Perú por ser la empresa dominante en este mercado. En promedio, se produjo una reducción de 57% en esta tarifa.

Tarifa Promedio Ponderado para las Llamadas Fijo-Móvil (S/.)



Nota: La tarifa Fijo-Móvil de Telefónica del Perú fue regulada por Resolución N°160-CD-2011/OSIPTEL con vigencia desde el 30 de diciembre del 2011. Aquí se presenta la tarifa promedio ponderada por el tráfico considerando, para enero 2012, a las empresas fijas que habían registrado la tarifa en el SIRT.
Fuente y elaboración: GPRC-OSIPTEL

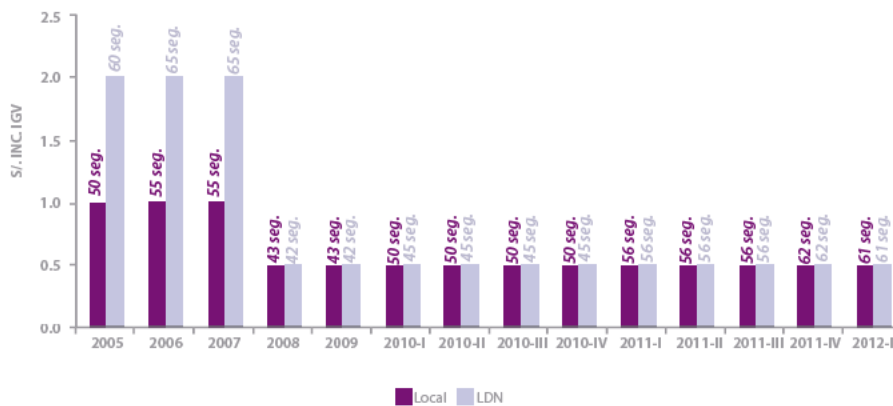
Debido a que 20% de los hogares en el Perú no tienen acceso a teléfonos fijos ni a móviles, pero tienen a la telefonía pública como el único medio disponible, el OSIPTEL fijó en febrero de 2008 tarifas tope para las llamadas de teléfono público a móvil (TUP-Móvil). En ese momento, la tarifa de la llamada local se redujo de S/. 1 por 55 segundos a S/. 0,50 por 43 segundos; y

la llamada de larga distancia nacional de S/. 2 por 65 segundos a S/. 0,50 por 42 segundos.

Hoy, gracias a los ajustes realizados por el OSIPTEL a esta tarifa, la llamada desde cualquier teléfono público a un móvil dentro del territorio nacional sigue costando igual pero permite hablar más tiempo: 61 segundos.

Evolución de los servicios de telecomunicaciones

Tarifa para llamadas de Teléfonos Públicos a Móviles
Expresado en nuevos soles, incluyendo IGV.

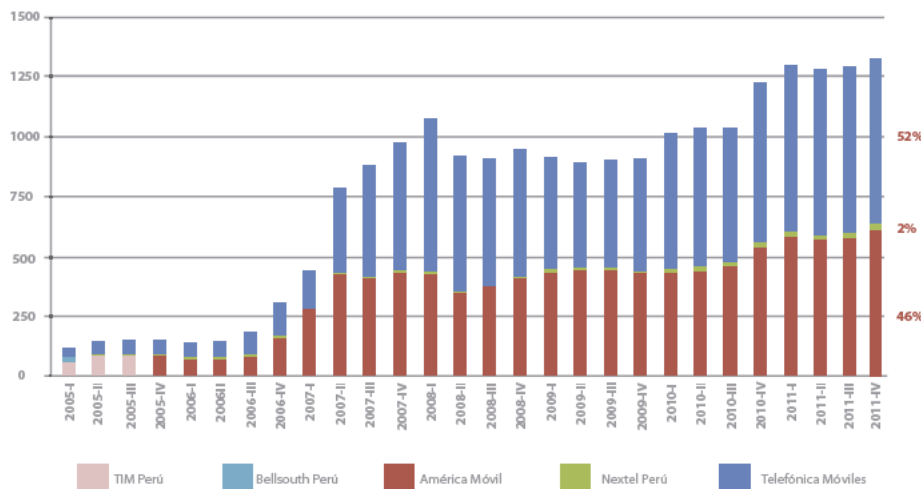


Fuente y elaboración: GPRC-OSIPTEL

Por otro lado, durante los últimos años, el número de mensajes enviados desde terminales móviles (principalmente, mensajes de texto) ha mostrado un importante crecimiento. Durante el primer trimestre

de 2011, el 98,5% de los mensajes de texto fueron enviados desde líneas de dos empresas que tienen la mayor participación en este mercado.

Mensajes de texto (SMS) expresado en millones de SMS



Fuente y elaboración: GPRC-OSIPTEL



4.2 Internet

Las suscripciones de Internet fijo sumaron más de un millón de conexiones a diciembre de 2011 (1 078 183), cumpliendo con la meta establecida en los Lineamientos del Sector, que consistió en llegar al

millón de conexiones de banda ancha²² en el 2010

²² Para fines estadísticos y para este documento, se considera que la banda ancha fija comprende a conexiones a partir de velocidades de bajada mayores a 128 Kbps como también las modalidades de acceso vía ADSL y Cablemódem.

Número de suscripciones a Internet fijo en el Perú.



Nota: Información a fin de periodo.

(*) Información preliminar.

(**) No se incluyen los servicios de acceso a Internet vía los servicios móviles. Si se incluyen los servicios bajo las tecnologías de dial-up fijo, circuitos dedicados alámbricos e inalámbricos, Línea de Abonado Digital Asimétrica (ADSL) y cable módem.

Fuente: Empresas operadoras

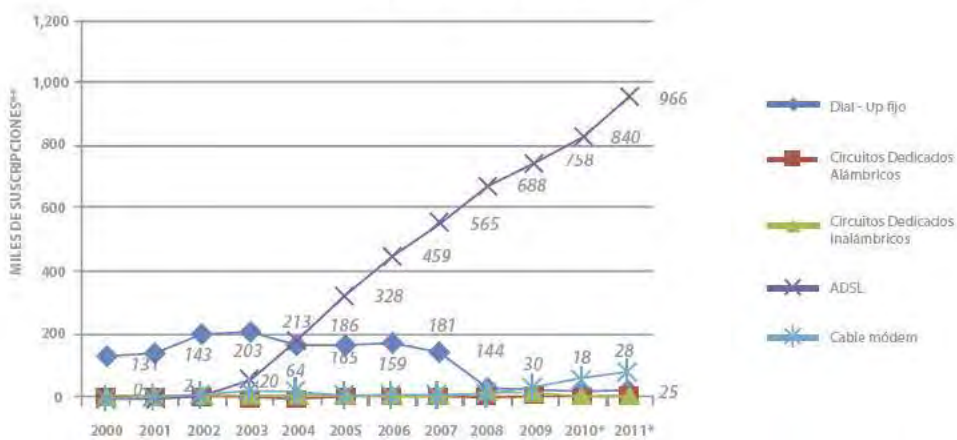
La participación de conexiones de Internet mediante la tecnología Línea de Abonado Digital Asimétrica (ADSL, por sus siglas en inglés) también ha tenido un crecimiento notorio, desplazando a la tecnología Dial-Up, conocida por tener bajas velocidades.

Así, mientras que en el año 2000 la participación de la tecnología ADSL era casi nula (no alcanzaba el 1%

de participación), en el 2004 representaba casi el 50% de las conexiones a Internet. A diciembre de 2011, ostenta cerca del 90% del total de conexiones a este servicio. Esto se debe a que los usuarios necesitan velocidades de navegación cada vez mayores, pero también a un incremento de planes y promociones de ADSL por parte de las empresas.

Evolución de los servicios de telecomunicaciones

Evolución de suscriptores de internet fijo: ADSL vs Dial-Up



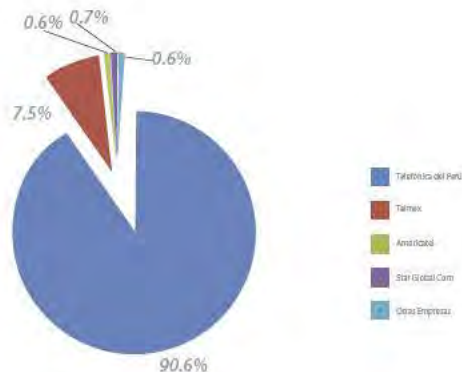
Nota: información a fin de período.

(*) Información preliminar.

()** No se incluyen los servicios de acceso a Internet vía los servicios móviles.

Fuente: Empresas operadoras

Participación de mercado en Internet fijo



Nota: información a fin de período.

(*) Información preliminar.

()** No se incluyen los servicios de acceso a Internet vía los servicios móviles.

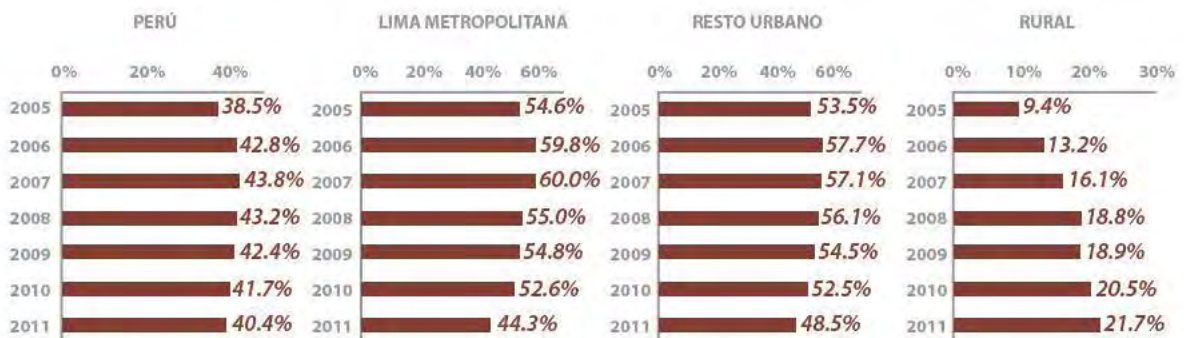
Fuente: Empresas operadoras



Una de las características del uso de Internet en el Perú es que la población accede a este servicio a través de las cabinas públicas. Según información del INEI, la población que usa cabinas públicas a nivel nacional creció en los últimos años gracias a un aumento

considerable en el acceso desde los hogares en áreas rurales, pues ha crecido de 9% en 2005 a 22% en 2011. No obstante, tanto en Lima Metropolitana como en el resto urbano, el acceso a cabinas se ha reducido.

Porcentaje de acceso de Hogares a Cabinas Públicas



Fuente: ENAHO
Elaboración: OSIPTEL

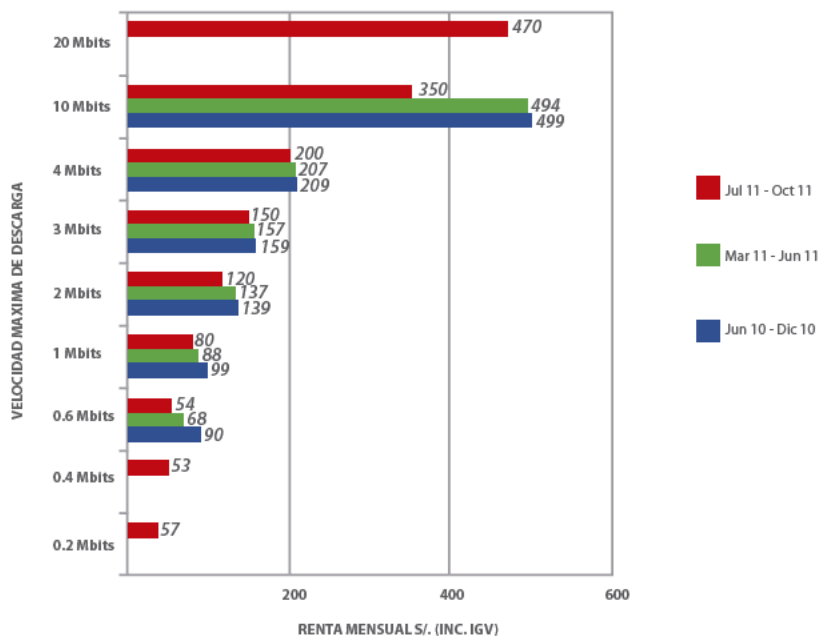
La oferta de velocidades de Internet también tuvo una evolución positiva a favor de los usuarios. Mientras que las tarifas de rentas mensuales de Internet se

mantuvieron estables entre 2006 y 2008, sin embargo a partir del segundo trimestre de 2009, los precios de dos operadores se redujeron.

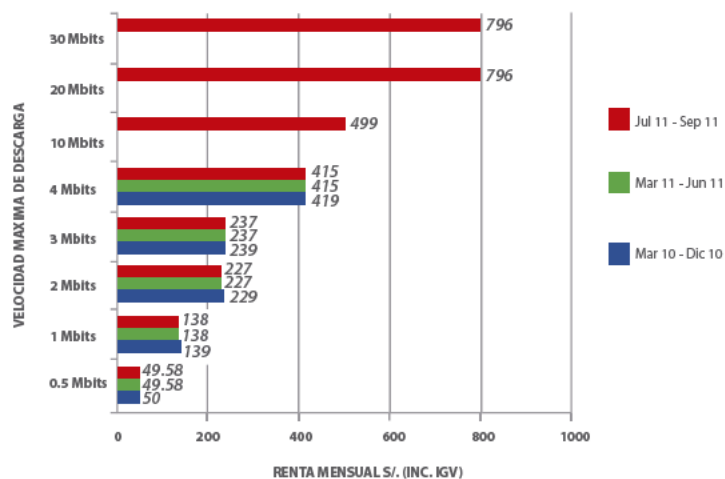


Evolución de los servicios de telecomunicaciones

Evolución de la tarifa mensual (S/.) - Internet fijo de Telmex



Evolución de la tarifa mensual (S/.) - Internet fijo de Telefónica





4.3 Telefonía fija

Las líneas fijas (alámbricas e inalámbricas) alcanzaron los casi 3 millones en diciembre de 2011, logrando una penetración de 10 líneas por cada 100 habitantes. El mercado de telefonía fija está bastante concentrado a pesar de la entrada de nuevos competidores.

Las empresas que participan, en orden de participación, son las empresas del grupo Telefónica (Telefónica del

Perú y Telefónica Móviles), con una cuota de mercado de 89%; seguidas por las empresas del grupo Carso (Telmex y América Móvil), con una participación conjunta de 9,1%; mientras que el resto del mercado es atendido por otras empresas como Americatel, Gilat to Home, Convergía, Perusat, entre otras.

Líneas en Servicio y Penetración de Telefonía Fija.

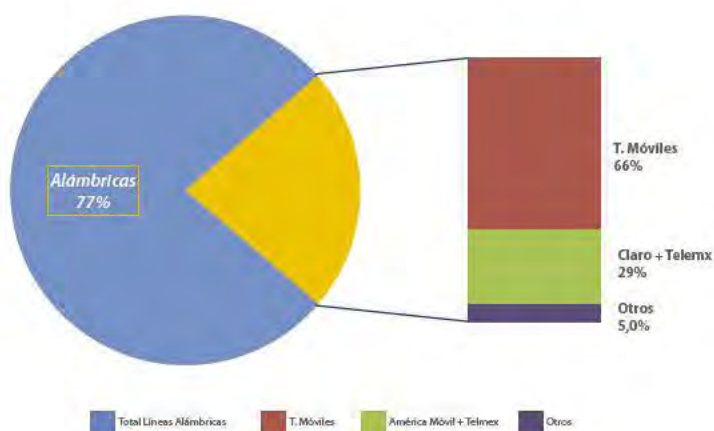


En este mercado, la telefonía inalámbrica –que hoy representa el 23% de las líneas en servicio– ha tenido un desarrollo importante: sólo entre los años 2006 y 2011, la cantidad de líneas inalámbricas en el Perú se

ha multiplicado por ocho, mientras que los operadores más pequeños han aumentado su participación en este segmento.

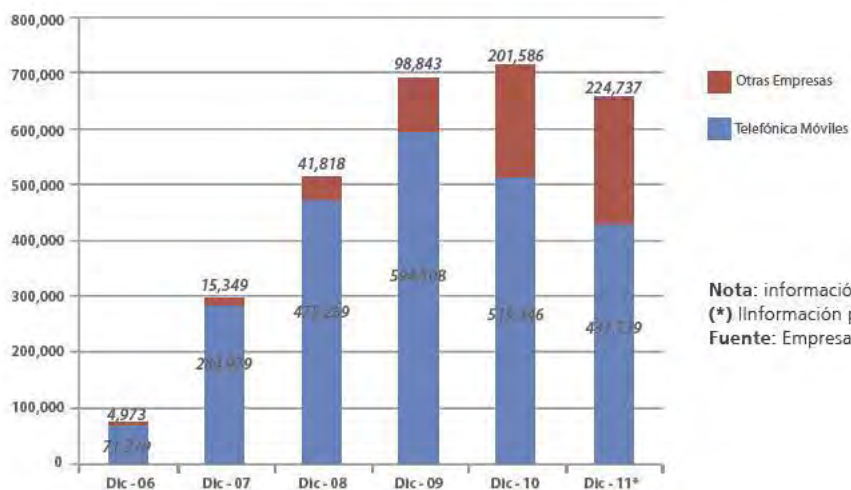
Evolución de los servicios de telecomunicaciones

Total líneas fijas en servicio, por empresa
(Diciembre 2011)



Nota: información a fin de período.
(*) Información preliminar.
Fuente: Empresas operadoras

Evolución de líneas inalámbricas en servicio 2006-2011



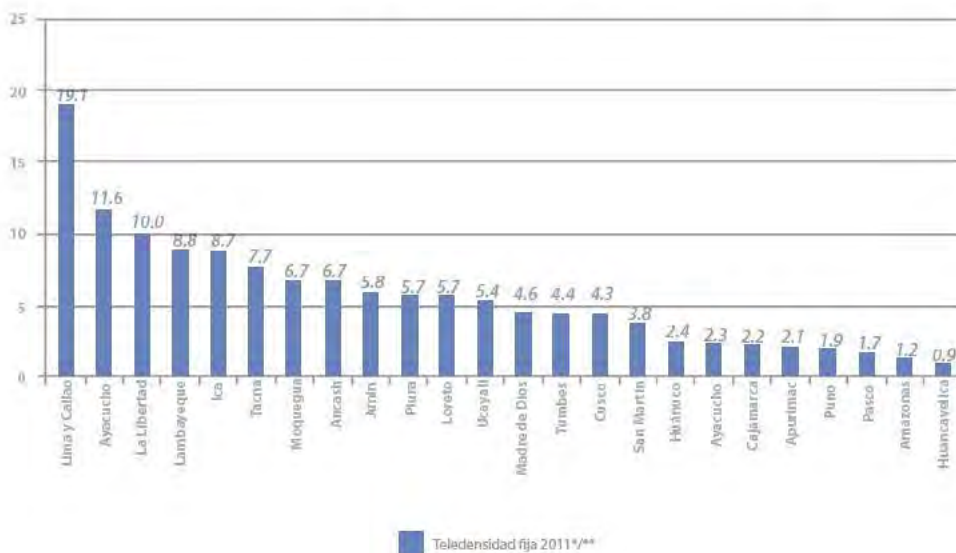
Nota: información a fin de período.
(*) Información preliminar.
Fuente: Empresas operadoras



A diciembre de 2011, Lima (que incluye Callao), Arequipa y La Libertad son los departamentos con mayor penetración en telefonía fija. Por su parte, Huancavelica, Amazonas y Pasco tienen las tasas más

bajas. Sin embargo, estos departamentos cuentan con índices de penetración de telefonía móvil del 24%, 48% y 63% respectivamente.

Penetración de Telefonía Fija por Departamento.



Nota: información a fin de período.

(*) Información preliminar.

()** Información poblacional en base a los resultados del censo del 2005.

Fuente: Empresas operadoras

La evolución de las tarifas del servicio fijo local de la empresa Telefónica del Perú se puede observar en el gráfico siguiente, el cual incluye un índice conjunto de tarifas (Laspeyres) que ha sido calculado tomando en cuenta una canasta de servicios de telefonía fija local y que incluye los siguientes componentes:

- Rentas mensuales de todos los planes tarifarios

(abiertos, control y prepago).

- Tarifas por servicio local medido (SLM) de todos los planes abiertos.
- Tarifas de tarjetas de prepago

El índice de tarifas muestra una reducción conjunta de 12,5% entre diciembre del 2009 y diciembre del 2011. Cabe mencionar que entre septiembre del

Evolución de los servicios de telecomunicaciones

2007 y diciembre del 2009, en el marco del Instructivo de Tarifas²³ se aplicó un período de crédito vigente a la empresa Telefónica del Perú, debido a reducciones

adelantadas de tarifas efectuadas en períodos previos.

²³ Aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 048-2006-CD/OSIPTEL, de fecha 10 de agosto de 2006.

Evolución del Índice de Tarifas Tope de Telefonía Fija Local para Telefónica del Perú



Fuente y elaboración: GPRC-OSIPTEL



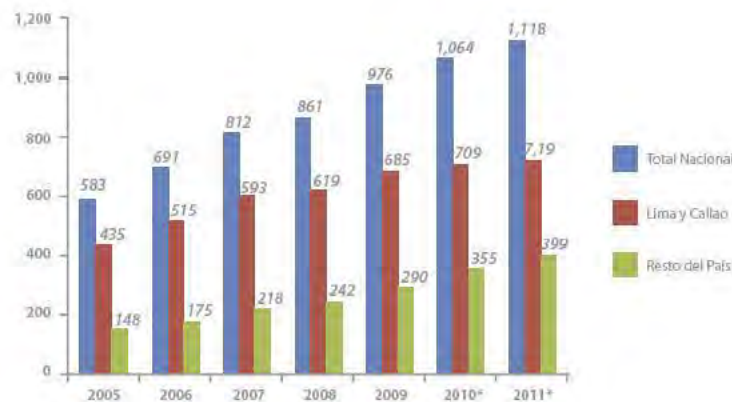


4.4 Televisión de paga

Este mercado también ha evolucionado positivamente en todo el país. Entre 2005 y 2011, el número de suscripciones ha crecido a razón de 12% cada año. Si

bien Lima sigue liderando el número de suscripciones, en provincias las suscripciones a televisión por cable ha crecido más del doble.

Evolución de suscriptores de TV cable por región geográfica



Nota: información a fin de período.

(*) Información preliminar.

Fuente: Empresas operadoras

El servicio de televisión de paga puede brindarse a través de tres modalidades²⁴: televisión por cable físico, televisión por tecnología satelital y televisión por cable inalámbrico. El mercado peruano cuenta con las dos primeras modalidades.

Esta pluralidad de tecnologías ha incrementado la oferta comercial de estos productos en términos de planes, paquetes y cobertura geográfica. Si bien este mercado es concentrado, existen empresas locales

que ofrecen paquetes de cable a nivel de regiones, distritos o centro poblados. Esta dinámica en la oferta ha promovido el incremento en la penetración de este servicio, alcanzando un total a nivel nacional de 3,9%, mientras que en Lima existe una penetración de 7,5%.

²⁴La modalidad de acceso por cable físico es la más tradicional, utilizada por la gran mayoría de las empresas, y el único medio utilizado para brindar el servicio hasta hace cuatro años (en esa fecha algunas empresas empezaron a utilizar la tecnología satelital).

Evolución de los servicios de telecomunicaciones

Evolución de la densidad de TV cable por región geográfica

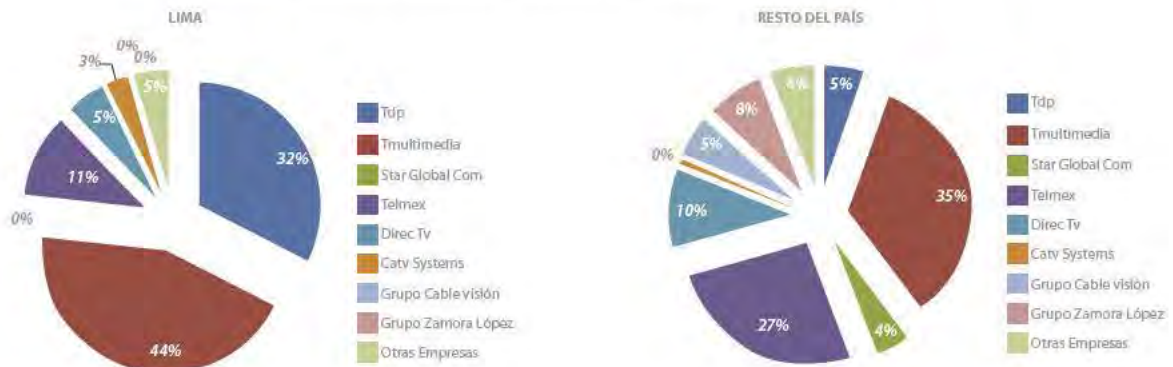


Nota: información a fin de período.
 (*) Información preliminar.
 Fuente: Empresas operadoras

En cuanto a la participación de las empresas, observamos realidades distintas en Lima y provincias. La capital es el mercado más concentrado: Telefónica del Perú y Telefónica Multimedia concentran el 76% de él, mientras que Telmex y DirecTV poseen el 11%

y el 5% respectivamente. En provincias, las empresas Telefónica del Perú y Telefónica Multimedia, que son del mismo grupo empresarial, tienen juntas el 40% de participación, seguidas por Telmex con 27% y DirecTV con 10%.

Participación de empresas en TV cable por región geográfica

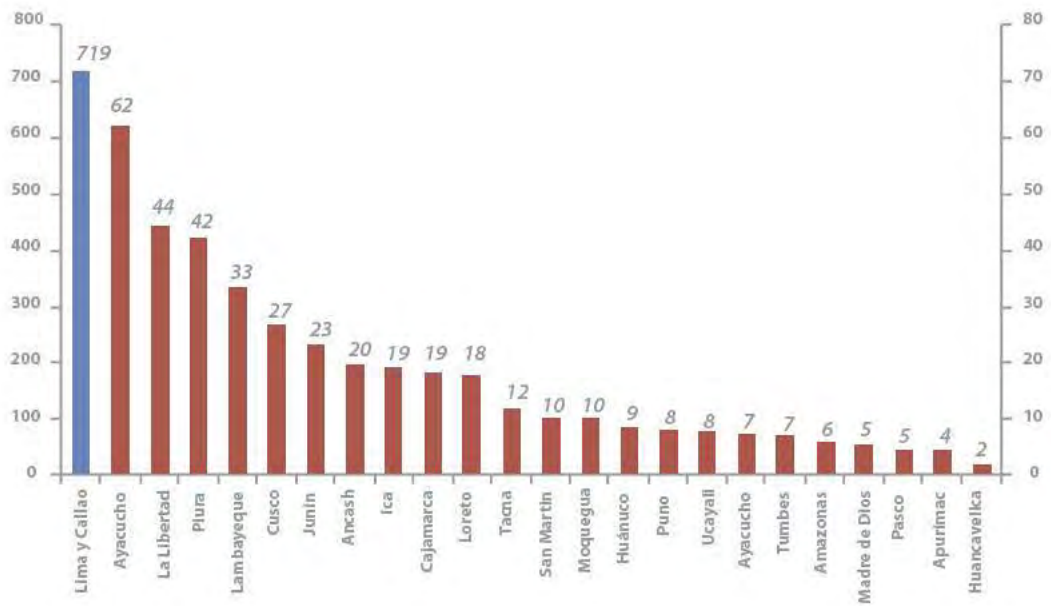


Además de Lima, son Arequipa, La Libertad y Piura los departamentos con más suscriptores de televisión de paga.

Nota: información a fin de período.
 (*) Información preliminar.
 Fuente: Empresas operadoras



Distribución geográfica de los suscriptores de televisión de paga a nivel nacional



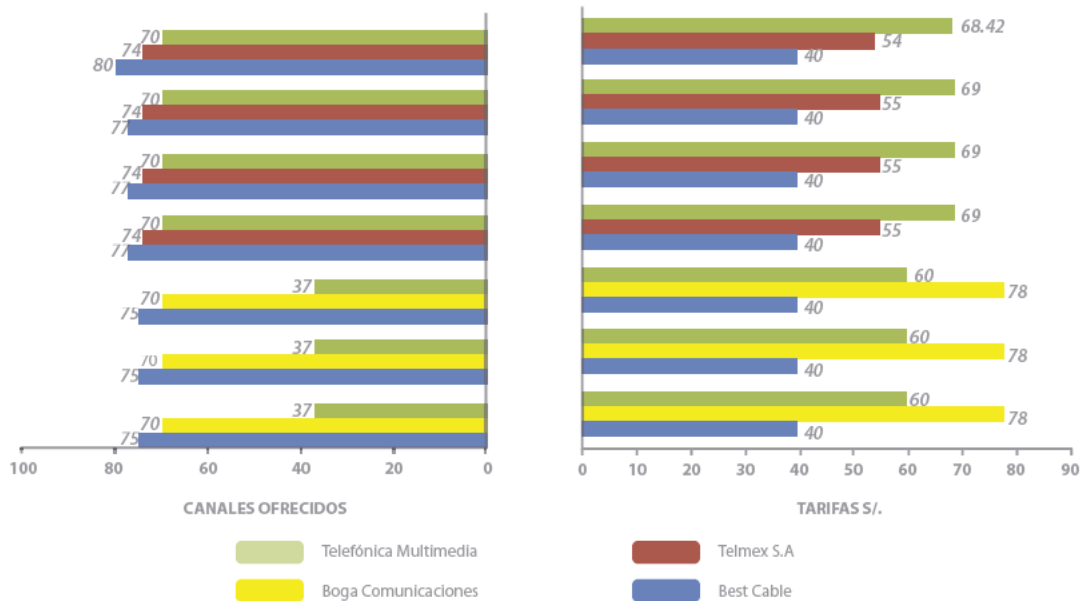
Nota: información a fin de período.

(*) Información preliminar.

Fuente: Empresas operadoras

Evolución de los servicios de telecomunicaciones

Evolución de tarifas y canales del servicio análogo en Lima



Fuente y elaboración: GPRC-OSIPTEL

Respecto de TV cable satelital, existen tres empresas (Cable Mágico, Telmex y DirecTV) que ofrecen este servicio mediante tecnología DTH. A partir de 2006, las empresas comenzaron a competir con nuevas estrategias comerciales, lanzando paquetes comerciales económicos, bajando sus precios y

disminuyendo el número de canales incluidos en sus paquetes.

En los últimos tres años, Telefónica Multimedia y Direct TV han mantenido sus precios constantes y han incrementado el número de canales en cada paquete.



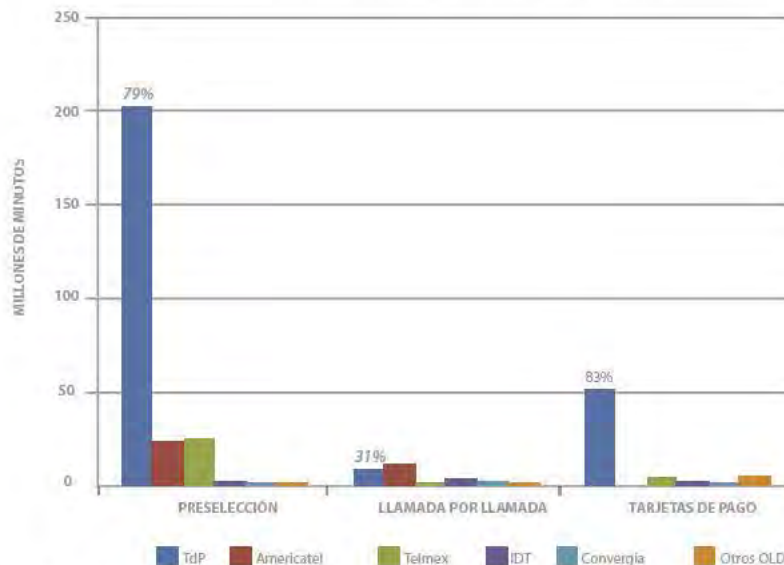
4.5 Larga distancia

Este mercado se divide en dos: llamadas de larga distancia nacional y llamadas de larga distancia internacional²⁵. En el primer segmento, la modalidad más utilizada es la de preselección (75% del tráfico cursado) y Telefónica del Perú es la empresa con mayor participación con 79% del mercado.

En el uso del Sistema de Llamada por Llamada, la empresa con mayor participación es Americatel con 45%. Telefónica del Perú, en tanto, lidera el mercado de tarjetas de pago con 83%.

²⁵ En cada caso, para realizar llamadas de larga distancia existen tres posibilidades: llamar directamente (prefijo 0 o 00 + número de destino), utilizar el Sistema de Llamada por Llamada (marcar el código de la empresa de larga distancia + 0 o 00 + número de destino) o utilizar tarjetas de pago.

**Larga Distancia Nacional.
Participación de las empresas operadoras**



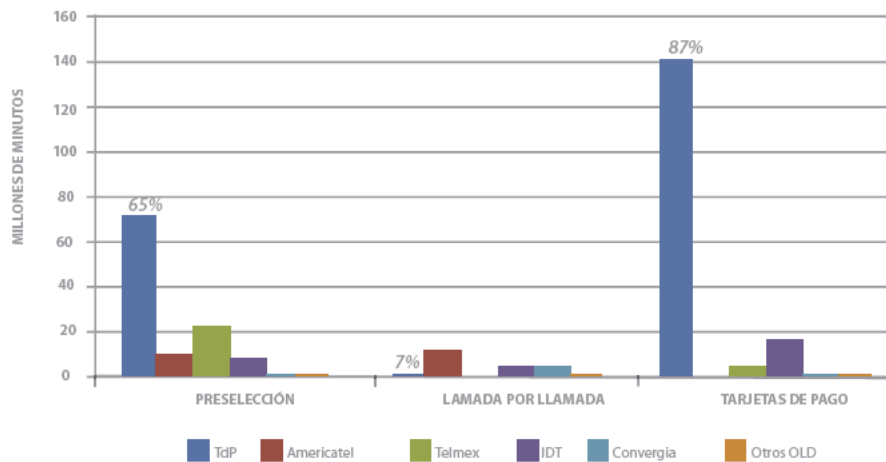
Nota: Información que comprende el acumulado desde el inicio al fin del periodo.
(*) Información preliminar.
Fuente: Empresas operadoras

En el mercado de larga distancia internacional, existe mayor competencia en el mercado de preselección: Telefónica del Perú cuenta con el 65% y Telmex, con el 20%. En el segmento de llamada por llamada,

Americatel tiene el liderazgo con casi el 55% del mercado. Finalmente, en el segmento de tarjetas de pago, Telefónica del Perú concentra el 87%.

Evolución de los servicios de telecomunicaciones

Larga Distancia Internacional. Participación de las empresas operadoras



Nota: Información que comprende el acumulado desde el inicio al fin del periodo.

(*) Información preliminar.

Fuente: Empresas operadoras

En relación al tráfico de llamadas, es importante considerar dos acontecimientos relevantes. Primero, que desde 2010 y gracias al Área Virtual Móvil, todas las llamadas hechas desde líneas móviles dentro del territorio nacional se consideran locales. Y segundo, que gracias al Sistema de Llamada por Llamada desde líneas móviles, los usuarios pueden decidir qué empresa operadora de larga distancia utilizarán en cada llamada internacional.

Las tarjetas de pago han contribuido al incremento de las llamadas de larga distancia internacional que

se realizan desde los teléfonos fijos. Si bien el uso de dichas tarjetas hizo que el tráfico total de la larga distancia creciera, dicha situación varió después del 2008, pues a partir de allí se produjo una caída sostenida que se ha prolongado hasta la fecha, lo cual se atribuye al surgimiento de otros canales de comunicación que se utilizan para hacer llamadas de larga distancia internacional. Se trata de modalidades vía Internet que son gratuitas (como Skype) y que permiten llamadas ilimitadas al extranjero.

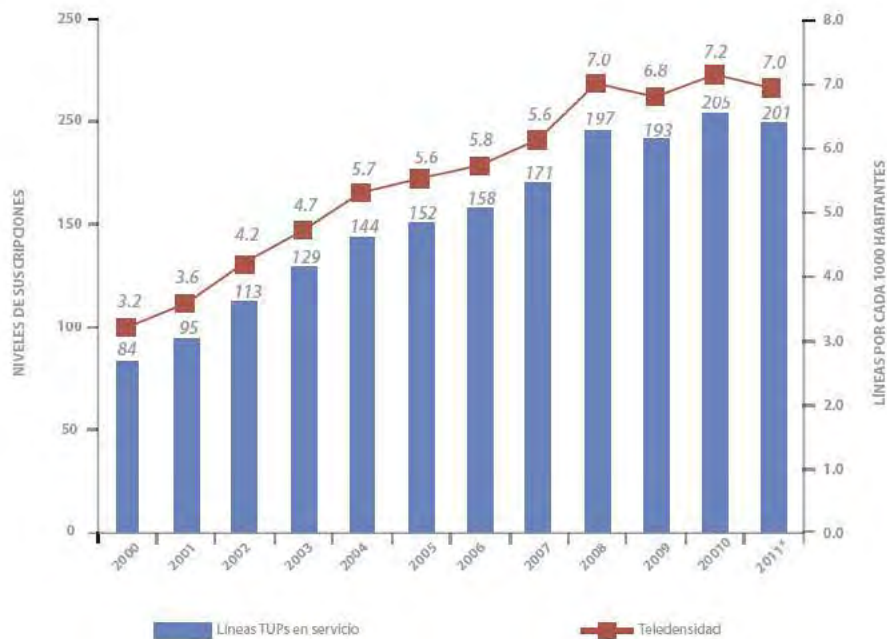


4.6 Telefonía de uso público

En cuanto a la evolución del número de líneas, se sabe que hasta diciembre de 2011, el Perú contaba con

200 946 teléfonos de uso público (TUP) en servicio, entre teléfonos urbanos y rurales.

Evolución de líneas en servicio y penetración



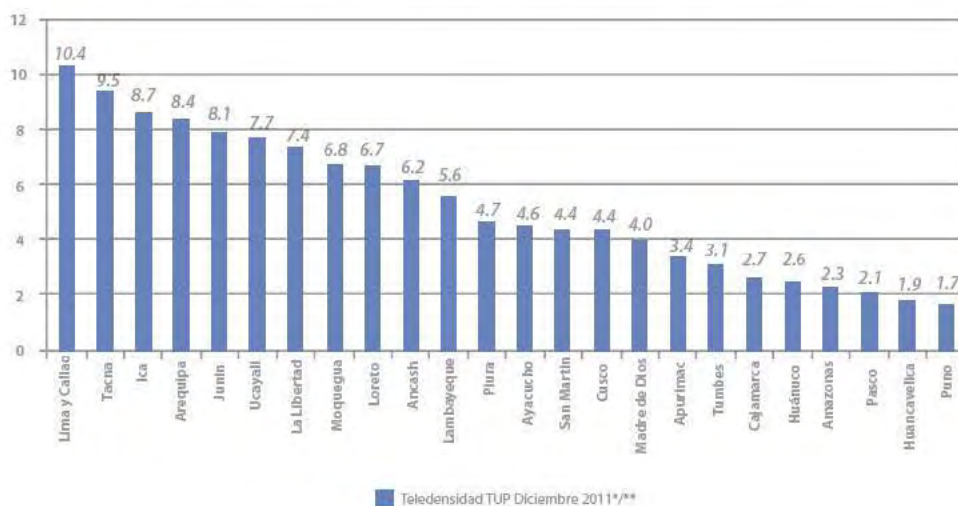
Nota: información a fin de periodo.
 (*) Información preliminar.
Fuente: Empresas operadoras

Del total de teléfonos públicos que posee Telefónica del Perú, las urbanas representaron el 95%, y las rurales, el 5%. Los departamentos con más densidad

de líneas son Lima (incluye Callao), Tacna e Ica, mientras que Puno, Huancavelica y Pasco presentan los menores porcentajes de densidad.

Evolución de los servicios de telecomunicaciones

Penetración de teléfonos públicos por departamento



Nota: información a fin de periodo.

(*) Información preliminar.

Fuente: Empresas operadoras

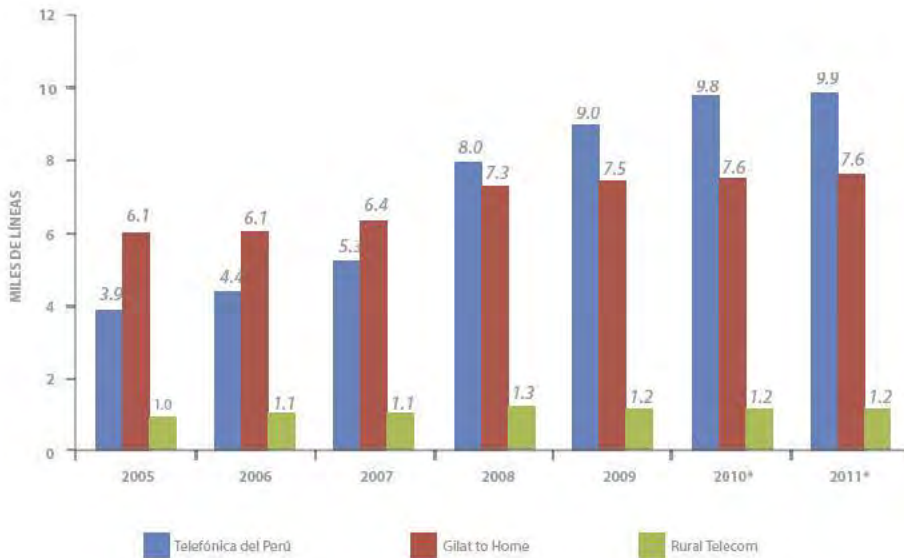




Finalmente, en cuanto a la evolución de los teléfonos públicos rurales, se observa que se ha incrementado

en cantidad año a año. Este mercado es liderado por la empresa Telefónica del Perú.

Evolución de Teléfonos Públicos Rurales



Nota: información a fin de periodo.

(*) Información preliminar.

Fuente: Empresas operadoras

Evolución de los servicios de telecomunicaciones

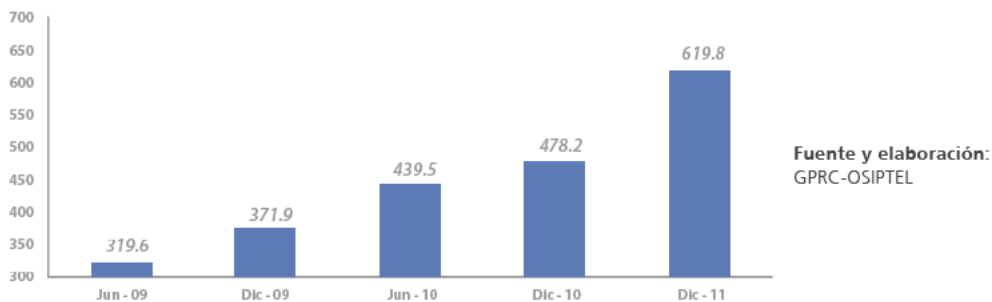
4.7 Paquetes de servicios

Estos paquetes se comercializan en el Perú desde julio del 2007, cuando Telefónica del Perú lanzó dúos (Telefonía + TV cable; y Telefonía + Internet) y tríos de paquetes (Telefonía + TV cable + Internet). Telmex ingresó a este mercado en junio de 2008, pero con una cobertura del servicio limitada, pues sólo atendía

algunos distritos de Lima, Arequipa, Chiclayo, Ica, Piura, Tacna y Trujillo.

El paquete dúo de Telefonía + Internet es el que más suscripciones muestra a nivel nacional. Hasta junio de 2011, alcanzó los 619 000 afiliados. En cuanto a paquetes tríos, el número de afiliados fue de 243 000.

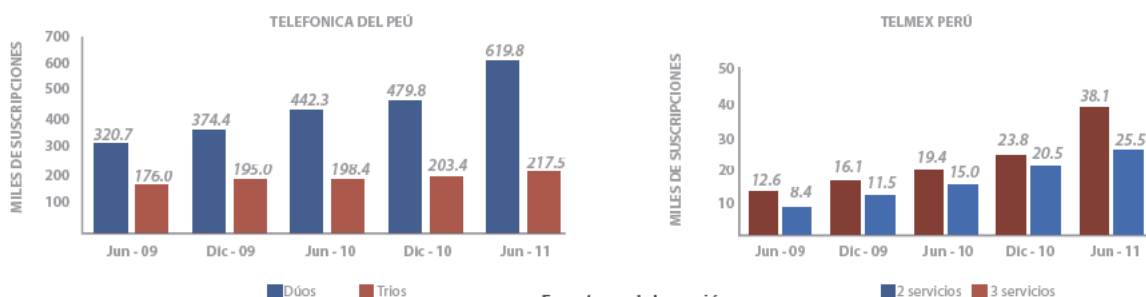
Evolución del número de afiliados a paquetes dúos
(Telefonía + Internet)

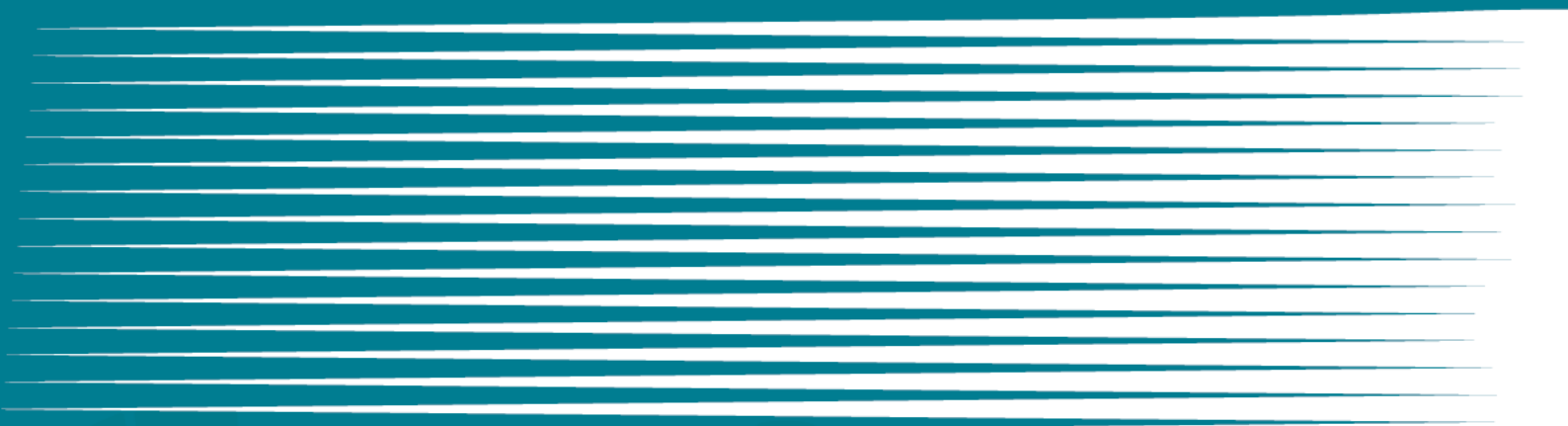


La evolución de suscriptores a dúos y tríos a nivel nacional ha crecido considerablemente. En el caso de los dúos (telefonía + TV cable o telefonía + Internet), el número de suscriptores de Telmex aumentó a 60% entre diciembre de 2010 y junio de 2011. Telefónica

del Perú, por su parte, aumentó sus suscriptores en 29% en el mismo período. En el caso de los tríos, Telmex creció 24%, mientras que Telefónica del Perú registró un aumento cercano al 6,9%.

Evolución del número de afiliados a paquetes de dos o tres servicios





Supervisión en todo

EL PAÍS





5 Supervisión en todo el país

Para supervisar de manera eficiente, el OSIPTEL estableció que las tareas de vigilancia se enfoquen en temas o áreas prioritarios del mercado, tales como la medición de la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones o la constatación del uso indebido de estos, la continuidad del servicio de telefonía pública en las zonas rurales, protección a los derechos de los usuarios, entre otros.

Para lograr ese objetivo a nivel nacional, las Oficinas Desconcentradas trabajaron en forma conjunta con la Gerencia de Fiscalización en provincias. Los resultados obtenidos durante el año 2011 se explican a continuación.

Calidad del servicio

De acuerdo al Reglamento de Calidad de telefonía móvil, se realizaron mediciones en 231 centros poblados urbanos en todo el país para determinar la Cobertura Radioeléctrica (CR), la Calidad de Voz (CV) y el Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto (TEMT). Estos resultados, publicados en el portal web del OSIPTEL, son de uso público y son útiles para comparar los servicios brindados por las empresas operadoras del mercado.

Para los otros indicadores de calidad como la Tasa de Intentos no Establecidos (TINE) y la Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLI), se han verificado los valores mensuales correspondientes. Gracias a este trabajo, se detectaron estaciones base con baja calidad de servicio y se informó a las empresas operadoras para que corrijan dichos problemas.

En el caso del servicio de telefonía fija, este reglamento estipula que para medir la calidad se deben tener en cuenta los indicadores de Tasa de Incidencia de Fallas (TIF), Tasa de Llamadas Completadas (TLLC) y Respuesta de Operadora (RO).

Para la telefonía pública, existen los indicadores de Tasa de Reparación (TR) y Respuesta de Operadora (RO). También se ha supervisado la información que las operadoras publican en sus páginas web en relación a estos indicadores.

En el caso del acceso a Internet, y gracias a los indicadores de Tasa de Ocupación de Enlaces (TOE) y Tasa de Transferencia de Datos (TTD), los centros poblados de las regiones de Cajamarca, Iquitos y Lambayeque han experimentado mejoras en el servicio después de las tareas de supervisión.

Sin embargo, también existe el uso indebido de los servicios públicos de telecomunicaciones. Para corregir excesos, el OSIPTEL verificó las pruebas que adjuntaron las operadoras que denunciaban a los usuarios que habían hecho mal uso de estos servicios.

Respecto a este tema, se encontraron varias situaciones: algunos usuarios extendieron el servicio telefónico fuera de su casa, otros revendieron el servicio y hasta emplearon indebidamente tarifas de larga distancia nacional para captar llamadas que se originaban en otro país. También se observaron a usuarios que recibían en equipos móviles llamadas del extranjero y que las pasaban como llamadas locales.

Supervisión en todo el país

Tasación y Facturación de los servicios

Las empresas operadoras deben cobrar los servicios que brindan de acuerdo a las tarifas que publican en cada uno de sus planes tarifarios. Para ello, se realizaron acciones de supervisión para verificar si se cumplían con lo ofrecido en varios planes. De esa forma, las empresas de telefonía pudieron corregir muchos puntos que estaban afectando a los usuarios.

Aportes al OSIPTEL

Las normas de telecomunicaciones²⁶ y los contratos de concesión establecen una serie de obligaciones

con relación al aporte por regulación que las empresas operadoras deben efectuar al OSIPTEL. Con la supervisión se halló que, en el 41% de los casos, se habían declarado cálculos mayores o menores a lo que las empresas debían declarar. Por ello, se aplicaron multas²⁷ por más de 200 unidades impositivas tributarias (UIT).

²⁶Nos referimos al Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, al Reglamento de la Ley de Telecomunicaciones, a la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos y al Reglamento del OSIPTEL.

²⁷Conforme al artículo 178°, numeral 1, del Código Tributario.

Multas y recaudaciones

Resultados	Nº de empresas supervisadas	%	Acotación para recaudación adicional (S/.)	Sanciones de multa art. 178°1 del Código Tributario (S/.)
Igual	26	59%	-	-
Exceso	5	11%	-	-
Defecto	13	30%	1 489 212	744 606
Total	44	100%		

Información sustentatoria para el factor de productividad

En este caso, el OSIPTEL supervisó la información brindada por Telefónica del Perú para calcular el factor de productividad y su posterior aplicación a través de ajustes trimestrales en sus tarifas de telefonía fija.

De esta manera, se garantiza que dichos cálculos se basen en cifras correctas.

Telecomunicaciones en zonas rurales

Durante el año 2011, se garantizó la continuidad del servicio de telefonía pública en las áreas rurales del país. También se supervisó la cobertura del



servicio de telefonía móvil, el acceso a Internet y la implementación de los nuevos proyectos del FITEL, con relación a las Condiciones de Uso y los contratos de concesión.

El mercado de telefonía pública rural alcanza más de 8700 localidades a cargo de Telefónica del Perú y aquellas comprendidas en los contratos de los proyectos del FITEL. Durante el año 2011, se supervisó la continuidad del servicio en alrededor de 2 200 localidades con teléfonos públicos rurales y se supervisó la cobertura del servicio de telefonía móvil en alrededor de 2 100 localidades rurales.

Asimismo, se implementó “Señal OSIPTEL”, una herramienta vía Internet para informar al público usuario y a su vez obtener información de la cobertura móvil en cada zona del país.

Para efectos de apoyo logístico de las supervisiones en campo, se ha implementó el servicio SCS (Sistema de Control de Supervisión) de seguimiento de rutas o control de flotas para asistencia de los supervisores en campo. Este sistema además sirve para enviar señales de alarma en caso de urgencias y peligros, así como para medir los niveles de cobertura móvil a lo largo de la ruta.

La gran cantidad de localidades y teléfonos a nivel nacional, y la complejidad de variables a manejar, hace necesario una base de datos confiable. Para este efecto, se ha implementado el “Sistema Integrado de Telecomunicaciones Rurales” –SIRUTEL- el mismo que sirve –además de soporte informático del área- para que los supervisores de provincias ingresen

remotamente los datos a la base de datos desde sus respectivas sedes.

Otra herramienta de apoyo a la supervisión rural es el sistema IVR, implementado para apoyo en las llamadas hacia y desde las localidades rurales direccionadas a números únicos que facilitan el control y seguimiento de las supervisiones, así como para la interacción con los pobladores rurales

Marco normativo para protección a Usuarios

En el último año, se efectuaron 113 acciones de supervisión que procuran la protección de los derechos de los usuarios, tanto en Lima como en el interior del país. Se verificó el cumplimiento de las principales obligaciones contenidas en las Condiciones de Uso y la Directiva de Reclamo, así como el cumplimiento de la obligación de brindar información correcta y oportuna a los usuarios²⁸.

En Lima, además, se llevaron a cabo capacitaciones dirigidas a los supervisores y orientadores de las Oficinas Desconcentradas del país con el fin de que conozcan o se actualicen sobre las normas de supervisión y fiscalización.

²⁸Por ejemplo, los referidos a la Portabilidad Numérica, la Migración Tecnológica, la Calidad del Servicio, el Sistema de Llamada por Llamada Móvil, la contratación de servicios móviles, las características y limitaciones del servicio de acceso a Internet, al servicio de recargas móviles, a la información de guía telefónica y al corte o suspensión del servicio por uso indebido.

Supervisión en todo el país

Interrupciones del servicio

Durante el año 2011, se evaluaron más de 70 000 reportes de las empresas operadoras²⁹. Actualmente, se encuentran en proceso de sanción o devolución.

²⁹En cumplimiento de la Resolución N° 116-2003-CD/OSIPTEL y de acuerdo a las modificatorias que aprobaron las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Devoluciones por cobros indebidos

Después de supervisar a las nueve empresas operadoras del mercado, se realizaron devoluciones por cobros indebidos. La cifra supera los 3,5 millones de soles que benefició a más de 2 millones de abonados.

Devoluciones por Cobros Indebidos de Empresas

Empresa	Monto devuelto en nuevos soles S/.	Suma US\$	Monto devuelto US\$ (equivalente en nuevos soles S/.)	Total de monto devuelto en nuevos soles S/.	Abonados
AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.	2 774 088,17	0,00	0,00	2 774 088,17	1 655 503
TELFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	253 376,86	0,00	0,00	253 376,86	84503
AMERICATEL PERÚ S.A.	147 398,99	144,29	389,58	147 788,57	2093
NETLINE PERÚ S.A.	147 617,12	0,00	0,00	147 617,12	15 506
TELFÓNICA MÓVILES S.A.C.	0,00	37 373,35	100 908,05	100 908,05	158 001
NEXTEL DEL PERÚ S.A.	489,00	19 148,43	51 700,76	52 189,76	96 389
TERRA NETWORKS PERÚ S.A.	29 405,26	445,98	1204,15	30 609,41	54 595
TELMEX PERÚ S.A.	3994,04	0,00	0,00	3994,04	569
TELFÓNICA MULTIMEDIA S.A.C.	594,05	0,00	0,00	594,05	52
Total general	3 356 963,49	57 112,05	154 202,54	3 511 166,03	2 067,211

Tipo de cambio (1\$ = S/. 2.70)



Expansión y cobertura de las empresas operadoras

Desde que firman un contrato con el Estado, las empresas de telecomunicaciones tienen la obligación de cumplir con el Plan Mínimo de Expansión (PME) y el Plan de Cobertura durante un período de cinco años desde el inicio de sus operaciones. El OSIPTEL es el encargado de supervisar el cumplimiento de ese compromiso³⁰.

El OSIPTEL también se encargó de monitorear los servicios de radiodifusión por cable, portador local, telefonía móvil, telefonía fija y portador de larga distancia de las empresas que operan en el país.

Registro de Abonados Prepago

En el año 2011, Telefónica Móviles, América Móvil y Nextel se comprometieron a llevar un registro de abonados prepago debidamente actualizado con la base de datos del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec)³¹. Gracias al trabajo de las Oficinas Desconcentradas del OSIPTEL, se verificó que las empresas operadoras cumplan con la identificación de los usuarios de líneas móviles (artículo 8 de las Condiciones de Uso), así como con el debido proceso de contratación de las líneas prepago y la difusión de información correcta, todo lo cual forma parte de las obligaciones de las empresas operadoras.

Protección de los derechos de los consumidores

Es importante precisar que el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de

la Propiedad Intelectual (Indecopi)³² es la entidad competente sobre la protección del consumidor frente a la publicidad. No obstante, el OSIPTEL es consciente del impacto que los avisos comerciales generan en las decisiones de consumo de los usuarios y, durante el año 2011, remitió al Indecopi cuatro casos donde se da cuenta que las empresas operadoras han incurrido en algún tipo de infracción en su publicidad.

Ejercicio de la función fiscalizadora y sancionadora

De acuerdo con lo establecido en el Reglamento General de Infracciones y Sanciones³³, y después de la supervisión a las empresas operadoras de telecomunicaciones, se iniciaron 67 procedimientos administrativos sancionadores y 22 medidas correctivas.

Destacamos los siguientes temas que han sido supervisados, cuyo incumplimiento ha derivado en

³⁰Dicha facultad del OSIPTEL está contenida en la Ley 27332 (Ley Marco de los Organismos Reguladores), la Ley 26285 y el Decreto Supremo 008-2001-PCM (Reglamento General del OSIPTEL). A partir de abril de 2006 se aprobó la Ley 28737, que establece una Concesión Única para prestar los servicios públicos de telecomunicaciones y el Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones aprobado mediante Decreto Supremo 020-2007-MTC (2007) que en su Título II, Subtítulo I, reglamenta la Concesión Única.

³¹De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 8° del Decreto Supremo N° 024-2010-MTC.

³²Eso establece el artículo 17° del Código del Consumidor.

³³Aprobado mediante la Resolución N° 002-99-CD/OSIPTEL.

Supervisión en todo el país

procedimientos de sanción que aún están en trámite. Entre los temas supervisados se encuentran:

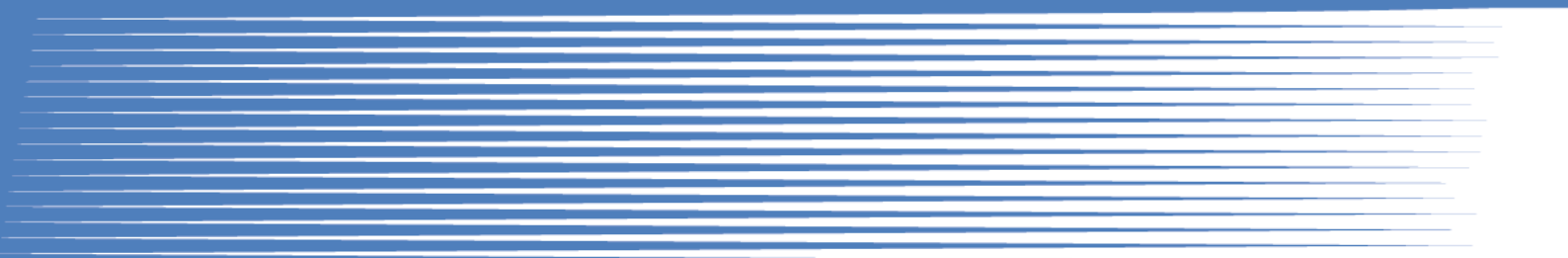
a) Registros prepago. Es obligatorio tener un registro de abonados prepago actualizado con la base de datos del Reniec.

b) Venta de chips sin DNI. De acuerdo con el artículo 8 de las Condiciones de Uso, se supervisó el cumplimiento de los procesos al contratar una línea y la difusión de obligaciones de las empresas operadoras.

c) Información al usuario. El artículo 6 de las Condiciones de Uso establece el deber de las operadoras de brindar a los usuarios la información «clara, veraz, detallada y precisa» para tomar una decisión de consumo.

d) Entrega de recibo. Es obligación de la operadoras, según el artículo 25 de las Condiciones de Uso, entregar los recibos telefónicos en el domicilio del usuario, por lo menos tres días antes de la fecha de su vencimiento.





Controversias y

RECLAMOS





6 Regulación de los servicios de telecomunicaciones

Supervisar el mercado de telecomunicaciones para que se desenvuelva en el marco de una libre y leal competencia es una de las funciones primordiales del OSIPTEL. De esta manera, resuelve controversias entre empresas del sector en la vía administrativa y puede sancionarlas si es que infringen las normas del mercado y perjudican la competencia.

La solución de dichos conflictos se basa en criterios técnicos y en el cumplimiento de la normativa vigente, de acuerdo a los principios que rigen las telecomunicaciones.

Los Órganos Colegiados que se encargan de resolver las controversias generan, a su vez, jurisprudencia que enriquece y complementa el ordenamiento legal, llenan sus vacíos y aclaran conceptos difusos. Se trata de una fuente importante para la mejora de la normativa y gestión del regulador que se traduce en una serie de beneficios: mayor certeza para las operadoras porque disponen de criterios de interpretación, mayor predictibilidad en los futuros pronunciamientos, aumenta la eficiencia de la función de solución de controversias, y complementa la función normativa en el caso de procesos posteriores³⁴.

Dichas controversias discurren por varios motivos. Entre los que tiene injerencia figuran: el incumplimiento de las obligaciones sobre la libre y leal competencia, la interconexión de redes, incluidos los cargos y compensaciones, el derecho de acceso a la red, los aspectos técnicos de los servicios públicos y el acceso y uso compartido de la infraestructura para la prestación de estos servicios.

La resolución de estos conflictos está a cargo de los Cuerpos Colegiados del OSIPTEL (CCO), en primera instancia, y del Tribunal de Solución de Controversias (TSC), en segunda y última instancia administrativa. Concluida dicha vía, la controversia puede ser revisada en la sede judicial. Los CCO y el TSC constituyen órganos del OSIPTEL, que funcionan en su interior de manera autónoma. Este diseño institucional se implementó para contar con órganos resolutivos independientes que garanticen resoluciones técnicas, objetivas y justas.

En suma, los CCO y el TSC, así como sus respectivas secretarías técnicas adjuntas, tramitan y resuelven las controversias por separado para asegurar el principio de doble instancia administrativa.



6.1 Cuerpos Colegiados del OSIPTEL (CCO)

Son integrados por tres o cinco miembros de acuerdo a la complejidad del tema en discusión. El Consejo Directivo es el encargado de designarlos para cada controversia, de acuerdo al Reglamento General para la Solución de Controversias entre Empresas. Durante el año 2011, se tramitaron, en primera instancia, un total de seis procedimientos de solución de controversias y dos solicitudes de medida cautelar. Estos estuvieron referidos a discrepancias de interconexión, incumplimiento de las normas de libre competencia y prácticas de competencia desleal, incluyendo la violación de normas. De ellos, se resolvieron dos en el año 2011³⁵. La primera fue por la controversia presentada por Cable TV Maxuy contra Televisión del Valle, sobre la supuesta comisión de infracciones a la libre y leal competencia en el mercado de distribución de radiodifusión por cable³⁶.

La segunda controversia que se resolvió fue entre la empresa Convergía Perú contra Telefónica del Perú, sobre presuntas discrepancias en la relación de interconexión.

En la controversia seguida por Cable TV Maxuy contra Televisión del Valle, el Cuerpo Colegiado impuso una

multa por una infracción muy grave, que fue una de las más severas que hayan sido impuestas a las empresas por entregar información falsa al OSIPTEL. Adicionalmente, los Cuerpos Colegiados han emitido otras resoluciones que resolvían diferentes incidencias procesales, como medidas cautelares y excepciones, además de las resoluciones de trámite cotidiano.

La Secretaría Técnica Adjunta de los Cuerpos Colegiados, en su calidad de órgano instructor, emitió dos informes instructivos sobre los casos Cable TV Maxuy contra Televisión del Valle³⁷, y Convergía Perú contra Telefónica del Perú³⁸. Allí incluyeron la evaluación de las conductas denunciadas, el resultado de las investigaciones y las conclusiones y recomendaciones.

³⁴Un ejemplo de cómo la jurisprudencia retroalimenta a la función normativa se puede apreciar claramente en los Decretos Legislativos 1034 y 1044, los cuales han recogido muchos criterios y conceptos previamente desarrollados por la jurisprudencia del OSIPTEL.

³⁵Emitiéndose la Resolución N° 014-2011-CCO/OSIPTEL en el Expediente N° 001-2011-CCO-ST/CD-LC y la Resolución N° 025-2011-CCO/OSIPTEL en

³⁶En esta controversia se resolvió un conflicto suscitado entre tres empresas pequeñas de provincias, lo cual demuestra que el OSIPTEL se encuentra presente a nivel nacional.

³⁷Informe N° 010-STCCO/2011, en el Expediente N° 001-2011-CCO-ST/CD-LC.

³⁸Informe N° 011-STCCO/2011, en el Expediente N° 002-2011-CCO-ST/IX.





6.2 Tribunal de Solución de Controversias (TSC)

Se encuentra conformado por tres miembros designados mediante Resolución Suprema³⁹ por un período de cinco años.

Durante el año 2011, se produjo un importante incremento en el número de casos sometidos a consideración del TSC, tramitándose, en segunda instancia, tres recursos de apelación sobre procedimientos de solución de controversias⁴⁰, dos recursos de apelación por medidas cautelares otorgadas en primera instancia⁴¹, una solicitud de suspensión de efectos de la resolución de primera instancia⁴², así como una queja por supuestos defectos de tramitación de la primera instancia⁴³.

Los recursos de apelación en los procedimientos de solución de controversias versaron sobre discrepancias respecto a la interconexión de redes y otros; así como sobre la realización de supuestas prácticas de competencia desleal en la modalidad de violación de normas. Asimismo, uno de ellos involucró la comisión de una infracción muy grave por la entrega de información falsa al OSIPTEL durante el procedimiento administrativo.

De otro lado, durante el año 2011, se publicó en la página web institucional el documento de trabajo denominado "Análisis de los pronunciamientos judiciales emitidos en procesos contenciosos administrativos sobre impugnación de resoluciones de las instancias de solución de controversias".

Dicho documento de trabajo recoge la experiencia del OSIPTEL en la solución de controversias y la forma como las instancias competentes del Poder Judicial han resuelto los casos en los que se cuestionó resoluciones

emitidas por los Órganos Colegiados del OSIPTEL, lo que contribuye al reforzamiento de la objetividad de sus decisiones y al perfeccionamiento del marco normativo, facilitando la labor de los Órganos Colegiados y promoviendo su difusión y acceso.

³⁹Resoluciones Supremas N° 202-2008-PCM, N° 201-2008-PCM y N° 203-2008-PCM, respectivamente, publicadas en el Diario Oficial El Peruano el 11 de setiembre de 2008.

⁴⁰Telefónica Multimedia contra T.V.S. Satelital (Resolución N° 008-2011-TSC/OSIPTEL emitida en el Expediente N° 003-2011-CCO-ST/CD), Cable TV Maxyu contra Televisión del Valle (Resolución N° 012-2011-TSC/OSIPTEL, emitida en el Expediente N° 001-2011-CCO-ST/CD-LC) y Convergía Perú contra Telefónica del Perú (Resolución N° 019-2011-TSC/OSIPTEL emitida en el Expediente N° 002-2011-CCO-ST/X-O).

⁴¹Convergía Perú contra Telefónica del Perú (Resolución N° 003-2011-TSC/OSIPTEL y Resolución N° 005-2011-TSC/OSIPTEL emitidas en el Expediente N° 002-2011-CCO-ST/X-O).

⁴²Convergía Perú contra Telefónica del Perú (Resolución N° 011-2011-TSC/OSIPTEL emitida en el Expediente N° 002-2011-CCO-ST/X-O).

⁴³Convergía Perú contra Telefónica del Perú (Resolución N° 020-2011-TSC/OSIPTEL emitida en el Expediente N° 001-2011-TSC-ST/QJ).



6.3 Supervisión de la competencia

El OSIPTEL elabora informes y metodologías referidos a la detección de infracciones en las materias de competencia de los órganos resolutivos. También realiza investigaciones preliminares para detectar prácticas anticompetitivas y se encarga de realizar investigaciones de mercado dentro de las normas de la libre competencia, así como aquellas referidas a competencia desleal.

De esa manera, identifica la ausencia de competencia, la existencia de barreras de acceso y los vacíos regulatorios. Una vez detectado algún problema en el mercado, puede iniciarse una controversia de oficio para investigar, ordenar el cese y sancionar a las empresas infractoras.

Durante el último año, El OSIPTEL supervisó las condiciones de competencia en los mercados de telecomunicaciones. Entre ellas, se encuentra el análisis de la competencia a partir de contratos de exclusividad en el mercado de distribución de radiodifusión por cable, y las preinvestigaciones sobre la diferenciación de precios en la telefonía fija.

En cuanto a las prácticas de abuso de posición de dominio, se analizaron diversas conductas. Primero, las condiciones desiguales para prestaciones equivalentes en el mercado mayorista de arrendamiento de circuitos. Y segundo, la presunta venta atada, conformada por la provisión de los servicios de ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) y el servicio de telefonía fija.

Finalmente, se analizó el impacto de las solicitudes de aprobación de transferencia de concesiones, tanto dentro del grupo América Móvil como dentro del grupo Telefónica, en la competencia de los diferentes mercados.





Hoy los peruanos, sin importar las distancias, condición social o ubicación geográfica, estamos cada vez más comunicados.



La transparencia en nuestra gestión institucional contribuye a mejorar el accionar de la administración pública.



Los usuarios bien informados, serán los mejores defensores de sus derechos.

6.4 Mejora en las normas

El OSIPTEL también propone y participa de la elaboración de normas orientadas a prevenir y sancionar infracciones. También concibe proyectos de reglamentación, lineamientos, directivas procesales e informes de opinión sobre los proyectos normativos presentados por otras áreas del OSIPTEL. Dicha función es fundamental para que no exista discrepancia con el aparato normativo vigente, para promover la competencia entre las operadoras y para supervisar el cumplimiento de las funciones del OSIPTEL en beneficio del usuario.

Conforme a los objetivos estratégicos, el OSIPTEL actúa como agencia de competencia y como institución generadora de conocimiento. Para ello, procura la investigación continua y el desarrollo de nuevos documentos de trabajo, como guías para el futuro establecimiento de criterios y toma de decisiones.

Durante el año 2011, el OSIPTEL elaboró tres proyectos normativos, aprobados por el Consejo Directivo, que se encuentran en vigencia⁴⁴. Estos últimos trabajos contribuyeron a transmitir la experiencia y la visión de los Órganos Colegiados y la Secretaría Técnica para mejorar la normativa del sector. Finalmente, la Secretaría Técnica dedicó recursos para mantener canales de comunicación permanentes y activos con las empresas operadoras.



⁴⁴Primeramente, la Modificación de la Lista Enunciativa de Información Pública y Reservada, aprobada por la Resolución N° 041-2011-CD/OSIPTEL. Segundo, la Modificación del Reglamento para la Determinación, Ingreso, Registro y Resguardo de la Información Confidencial presentada ante el OSIPTEL (Reglamento de Información Confidencial), aprobada por Resolución N° 042-2011-CD/OSIPTEL. Y tercero, el Nuevo Reglamento General del OSIPTEL para la Solución de Controversias entre Empresas aprobado por Resolución.

6.5 Solución de reclamos

El OSIPTEL actúa como segunda y última instancia administrativa en la solución de reclamos de los usuarios, pues es labor del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) resolver los recursos de apelación y las quejas administrativas con el apoyo de la Secretaría Técnica, a través de la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU (STTRASU).

Esta última es el apoyo técnico y logístico del Tribunal. Le brinda el soporte necesario y actúa como órgano instructor en sanciones bajo su competencia. Asimismo, trabaja en la implementación de mejoras para facilitar la labor del TRASU en beneficio de los usuarios colaborando en los trabajos de digitalización de los expedientes y proponiendo ciertas modificaciones en los sistemas informáticos de apoyo, vale decir en los sistemas de mesa de partes, actas y seguimiento de los expedientes a fin que dichas herramientas apoyen en la solución oportuna de los reclamos de los usuarios, entre otros.

En atención a su labor en la resolución de reclamos, el TRASU es uno de los órganos del OSIPTEL en mayor contacto con las dificultades de los usuarios. En efecto, al resolver un caso, toma conocimiento de las conductas de las empresas y transmite la posición del OSIPTEL frente a ellas.

En el 2011, el TRASU ha tramitado un total de 14 542 expedientes (9 093 recursos de apelación y 5 449 quejas administrativas). Por otro lado, con el apoyo de la STTRASU, ha resuelto 14 140 expedientes (8 930 recursos de apelación y 5 210 quejas administrativas).





Reclamos Ingresados por el TRASU por tipo de recurso

Periodo: Enero 2011 - Diciembre 2011

Recursos de segunda Instancia	Ene - 11	Feb - 11	Mar - 11	Abr - 11	May - 11	Jun - 11	Jul - 11	Ago - 11	Sep - 11	Oct - 11	Nov - 11	Dic - 11	TOTAL GENERAL
Recursos de Apelación	783	627	719	511	791	784	616	880	948	769	962	703	9093
Recursos de Queja	352	341	435	330	464	429	392	502	569	511	580	544	5449
TOTAL GENERAL	1135	968	1154	841	1255	1213	1008	1382	1517	1280	1542	1247	14542

*La fecha de corte de la base empleada corresponde al 11 de enero de 2012.

Fuente: Base datos del TRASU.

Elaboración: ST.

Periodo: Enero 2011 - Diciembre 2011

Recursos de segunda Instancia	Ene - 11	Feb - 11	Mar - 11	Abr - 11	May - 11	Jun - 11	Jul - 11	Ago - 11	Sep - 11	Oct - 11	Nov - 11	Dic - 11	TOTAL GENERAL
Recursos de Apelación	691	779	917	579	602	765	651	718	1062	568	871	727	8930
Recursos de Queja	279	384	402	383	405	490	309	412	631	493	541	481	5210
TOTAL GENERAL	970	1163	1319	962	1007	1255	960	1130	1693	1061	1412	1208	14140

*La fecha de corte de la base empleada corresponde al 11 de enero de 2012.

De acuerdo al análisis realizado el año pasado, se determinó que el número de recursos presentados ante el TRASU se ha incrementado. A nivel nacional, se presentaron más de 14 500 recursos de apelación y quejas, siendo las apelaciones las que representan

el mayor porcentaje de carga laboral⁴⁵. Además, los recursos de apelación resueltos se incrementaron en más del 20% durante el año 2011.

⁴⁵Más de 9 000 recursos de apelación (60% de los expedientes tramitados) frente a 5 400 quejas a lo largo del año.

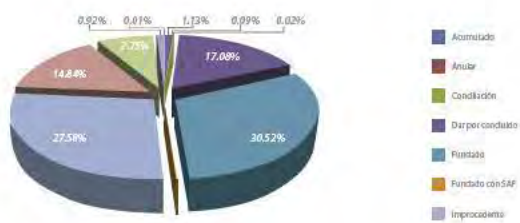
Número de Expedientes Presentados ante el TRASU durante el año 2011

Resultados	Recursos de Apelación		Quejas		Total	
	Cantidad	%Total Apelaciones	Cantidad	%Total quejas	Cantidad	%Total
I	2,129	23.41%	1,128	20.70%	3,257	22.40%
II	2,086	22.94%	1,223	22.44%	3,309	22.75%
III	2,444	26.88%	1,463	26.85%	3,907	26.87%
IV	2,434	26.77%	1,635	30.01%	4,069	27.98%
TOTAL	9,093	100.00%	5,449	100.00%	14,542	100.00%
% Respecto del total	62.53%		37.47%		100.00%	

Fuente: Base datos del TRASU.

Controversias y reclamos

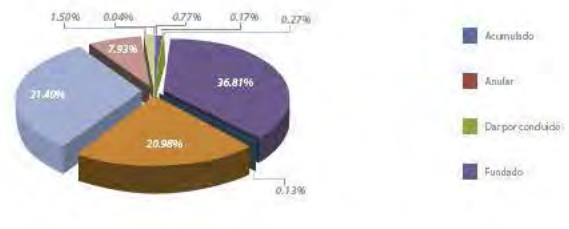
Recursos de apelación resueltos



Fuente: Base de Datos del TRASU

En Lima se genera el mayor porcentaje de recursos interpuestos ante el TRASU. Los conceptos reclamables con mayor número de recursos son el de facturación, para el caso de las apelaciones y el de la infracción

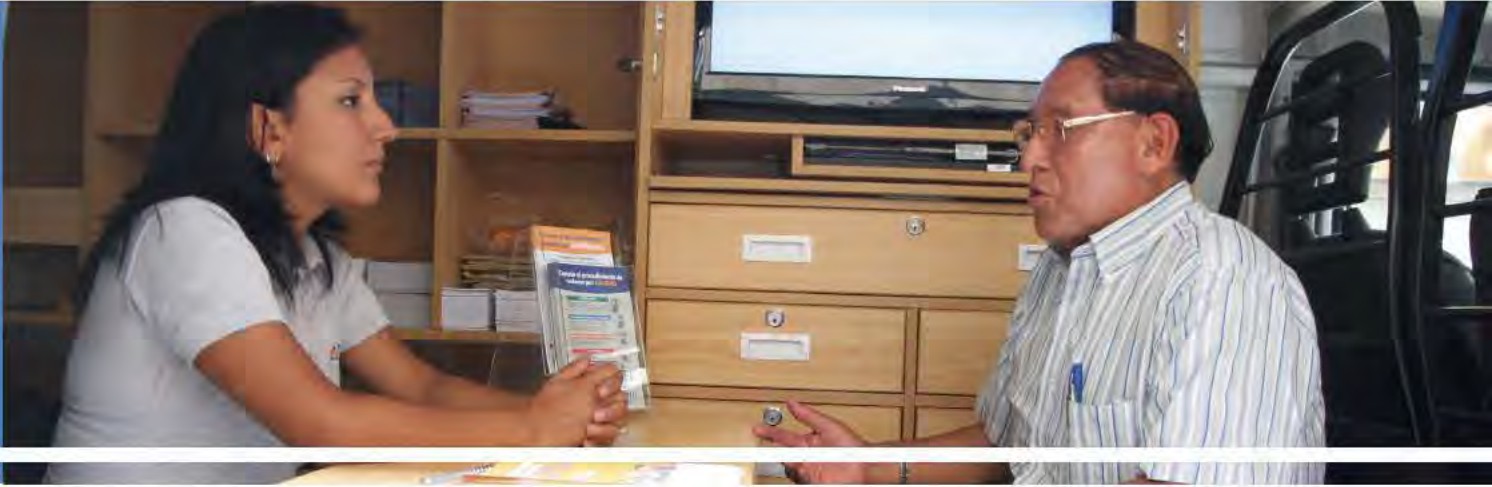
Recursos de queja resueltos



Fuente: Base de Datos del TRASU

de plazos, en el caso de las quejas. Las operadoras que presentaron el mayor número de apelaciones resueltas por el TRASU fueron las empresas del grupo Telefónica.





6.6 Sanciones

En el año 2011, el TRASU impuso multas por un total de 274 UIT en el marco de la tramitación de los procedimientos administrativos sancionadores⁴⁶. Dichas multas quedaron consentidas al finalizar su trámite en la segunda instancia administrativa.

Igualmente se iniciaron dos procedimientos administrativos sancionadores contra dos empresas operadoras. La primera se originó por haber infringido en la falsedad de declaración, información o en la documentación que se presentó. Del análisis del caso, se concluyó que no existían elementos de juicio que acreditaran la comisión de una infracción, pero se

emitió un informe que fue remitido a Gerencia General para su evaluación. En el segundo caso, se trató de presuntas infracciones referidas a la suspensión del servicio y el cobro de la deuda habiendo un reclamo en trámite. Este procedimiento, aún en trámite, hizo que se analizaran 97 expedientes de solución de reclamos de usuarios que fueron culminados en el TRASU. Adicionalmente, se continuó con el trámite de expedientes sancionadores que fueron iniciados el año anterior.

⁴⁶ Expedientes N° 001-2010/TRASU/GUS-PAS, N° 005-2010/TRASU/GUS-PAS y N° 007-2010/TRASU/GUS-PAS.

Elección de los vocales

En el año 2011, se designaron los vocales del TRASU. Para ello, el Consejo Directivo aprobó y conformó la comisión encargada de evaluar la selección. Esta invitó a diversas universidades y colegios profesionales para que envíen sus propuestas de candidatos. También se convocó a prestigiosos profesionales para que participaran en la elección. En total, se recibieron veinticuatro hojas de vida de candidatos presentados por las instituciones y cinco de profesionales invitados. Posteriormente, se realizaron entrevistas personales a los dieciocho profesionales que, luego de la evaluación, fueron considerados aptos.

Al finalizar el proceso de selección, el Consejo Directivo designó, desde el primer día de octubre de 2011, a seis vocales titulares y dos suplentes.



Controversias y reclamos







Modelo

INTERNACIONAL



7 Modelo internacional

El OSIPTEL ha logrado ubicarse como un referente de gestión reconocido en la comunidad internacional. Las normas regulatorias que ha emitido para los servicios públicos de telecomunicaciones han sido adoptadas por diferentes organismos y autoridades del sector, dentro y fuera del país. En este sentido, el OSIPTEL generó un alto nivel de discusión y difusión con otros organismos reguladores e instituciones internacionales, como CITEL,

REGULATEL, CMT y UIT; ello con la finalidad de impulsar las buenas prácticas y conseguir que una mayor cantidad de peruanos acceda a las diferentes herramientas de comunicación que están disponibles en el mundo y lograr, al mismo tiempo, una adecuada interacción entre el OSIPTEL y la comunidad internacional.



7.1 Líder interamericano

El OSIPTEL participa activamente en el Comité Consultivo Permanente I (CCP. ITIC) de la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones – CITEI, organismo especializado de la Organización de los Estados Americanos (OEA).

El CCP. I actúa como un comité asesor de la CITEI en temas de telecomunicaciones y tecnologías de la información y comunicaciones. Su agenda de trabajo se enfoca especialmente en aspectos reglamentarios, normalización, servicio universal, desarrollo económico y social, medio ambiente, desarrollo de infraestructura y nuevas tecnologías.

Como miembro de CCP.I, el OSIPTEL conduce la Relatoría de Roaming que recoge las opiniones de los Estados miembros sobre el roaming internacional para telecomunicaciones móviles, a fin de facilitar un mayor acceso de este servicio a un sector más amplio de la población, reconociendo los elementos en los que se debe hacer hincapié para mejorarlo.

Además, el OSIPTEL es miembro del Comité Directivo Permanente de la CITEI (COM/CITEI) para el período de reuniones que se lleven a cabo entre el 2010 y 2014. Este comité es el órgano directivo de la CITEI, está compuesto por 13 Estados Miembros. Se encarga de cumplir y hacer cumplir las decisiones de la Asamblea y los objetivos de la CITEI.

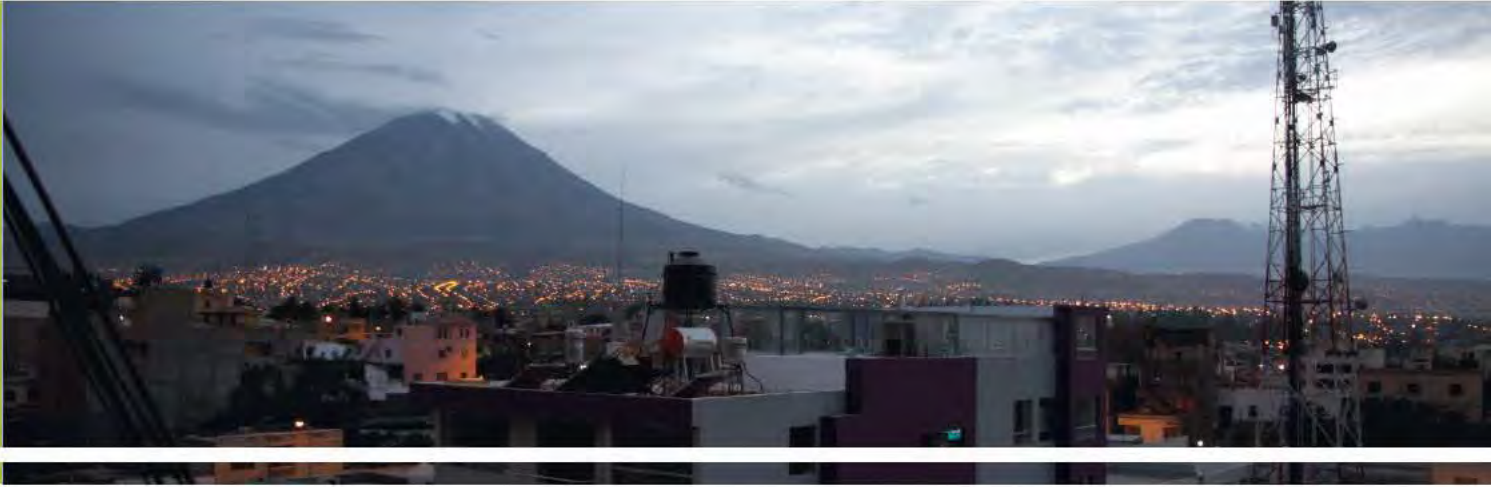
A partir de los compromisos adquiridos, las contribuciones del OSIPTEL formaron parte de la agenda estratégica de la CITEI en el año 2011. En el mes de diciembre, la participación del OSIPTEL fue resaltante durante la XXV Reunión del COM/CITEI y en la Reunión de Relatoría para la Preparación de la Asamblea Mundial

de Normalización de Telecomunicaciones (AMNT-12) y la Conferencia Mundial de las Telecomunicaciones Internacionales (CMTI-12), las cuales tuvieron lugar en la sede de la OEA en Washington D.C. (Estados Unidos), a realizarse en durante el 2012.

Con el respaldo del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, que es el representante oficial del Perú en la CITEI, el OSIPTEL ha presidido la delegación peruana que ha participado en dichas reuniones internacionales. Se trata de dos reuniones cruciales de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) que congregaron a los principales expertos y autoridades del mundo y que permitieron establecer la agenda estratégica del desarrollo de las telecomunicaciones.

Conferencia Mundial para las Telecomunicaciones Internacionales (CMTI-12), se ha previsto que por primera vez en la historia, sea realizada en la ciudad de Dubai, Emiratos Árabes Unidos, en el mes de noviembre de 2012. La administración de Perú también viene siguiendo los preparativos para participar en este importante evento.





7.2 Anfitriones del CCP. I/TIC

En marzo de 2011 se llevó a cabo en Lima la XVIII Reunión del Comité Consultivo Permanente I/TIC de la CITELE. La delegación peruana, que estuvo presidida por el OSIPTEL, puesto que lidera la Relatoría de Roaming, presentó los avances que se han logrado para lograr un

mayor acceso de la población al roaming internacional en las telecomunicaciones móviles.

Así, por ejemplo, se incluyó el *Cuestionario a los Estados miembros de la CITELE respecto de los servicios de roaming internacional*



7.3 Acuerdo en la Asociación Transpacífico

Durante el año 2011, el OSIPTEL brindó asistencia técnica a las negociaciones que se están llevando a cabo para suscribir un Acuerdo de Asociación Transpacífico entre los países miembros del Acuerdo P4⁴⁷. Esta labor forma parte del apoyo permanente que el OSIPTEL ofrece al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo en este tipo de negociaciones.

Se han logrado avances significativos en los capítulos de telecomunicaciones, políticas de competencia y comercio electrónico que han sido incluidos en el Acuerdo. También se están analizando los documentos y propuestas que han sido presentados por otros países participantes con el fin incorporarlos al texto final que será suscrito entre los miembros.

De esta manera, el OSIPTEL ratifica su compromiso con el desarrollo de acuerdos de promoción comercial y la obtención de oportunidades para la población, en un marco de apertura comercial y de mayor competencia.

⁴⁷ Son nueve los países que pertenecen al acuerdo: Nueva Zelanda, Singapur, Chile, Brunéi Darussalam, Australia, Estados Unidos, Malasia, Vietnam y Perú.





7.4 Banda ancha en el APEC

En 2009, el Perú, a través del OSIPTEL, presentó el proyecto *Enhancing broadband development and internet usages for improving networks and services in APEC member economies*.

Este proyecto formó parte de la tarea que realizó el Grupo de Trabajo de Telecomunicaciones y de Información (TEL), el cual forma parte del Foro de Cooperación Económica Asia Pacífico (APEC).

SE propuso el diseño de estrategias para promover el desarrollo de banda ancha y el uso de internet, proporcionando información relevante a los responsables políticos e inversionistas, fortaleciendo la gobernanza y fortaleciendo las capacidades de las economías miembros del APEC.

Los resultados de la aplicación de este proyecto, que se inició en el 2009 y culminó en el 2011, se dieron a conocer en la reunión N° 44 del Grupo de Trabajo de Telecomunicaciones e Información de APEC – APECTEL, que se realizó entre el 22 y el 28 de setiembre en la ciudad de Kuala Lumpur⁴⁸.

⁴⁸Los resultados del Proyecto TEL 03/2009-A: *Enhancing broadband development and internet usages for improving networks and services in APEC member economies* fueron presentados en un taller que se realizó en la citada reunión. De este modo, la contribución iniciada en 2009 a los países miembros del APEC culminó con éxito y fue valorada por las autoridades que participaron del evento.



7.5 Participación en la UIT

El OSIPTEL fue invitado a participar en el décimo primer Simposio Mundial para Organismos Reguladores (GSR) y en el cuarto Foro Mundial de Líderes del Sector (GILF). Ambos se llevaron a cabo en la ciudad de Armenia (Colombia), en el mes de setiembre de 2011.

Estas reuniones convocaron a las máximas autoridades de los organismos de reglamentación de los países desarrollados y en vías de desarrollo.

También estuvieron presentes miembros de la comunidad mundial de organismos reguladores y los principales actores involucrados en el desarrollo de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) en Latinoamérica.

La Reglamentación Inteligente para un Mundo en Banda Ancha fue el tema de estas reuniones, pues la banda ancha ha facilitado el acceso a la información, la comunicación y el intercambio de conocimientos a nivel global. Además, debido a la sinergia que tiene con otros sectores, la banda ancha constituye una herramienta efectiva para mejorar la competitividad.

En el Simposio Global de Reguladores (GSR), los países miembros de la UIT compartieron sus experiencias sobre los principales problemas y desafíos que afronta el sector de las telecomunicaciones.

Así, se establecieron estrategias útiles para mejorar la calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

Tanto el simposio como el foro de líderes se realizaron por primera vez en un país latinoamericano y

apuntaron al desarrollo de la industria de las TIC, pilar fundamental para mejorar la calidad de vida de la población.





7.6 Congreso Mundial de Telefonía Móvil

El OSIPTEL participó en el Congreso Mundial de Telefonía Móvil (GSMA), que se desarrolló en Barcelona en 2011. Cada año, esta reunión se convierte en el espacio ideal para el diálogo entre los sectores públicos y privados de la industria global de telecomunicaciones. En esa oportunidad, se subrayó el papel crítico de las TIC en la economía de las naciones.

Guillermo Thornberry, presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL, junto con representantes del gobierno, académicos y expertos del sector, establecieron las estrategias conjuntas para lograr el desarrollo en áreas como la salud, evaluar el impacto de las aplicaciones móviles en la sociedad y el acceso de la población a los servicios de Internet.



7.7 Referente de gestión en las Américas

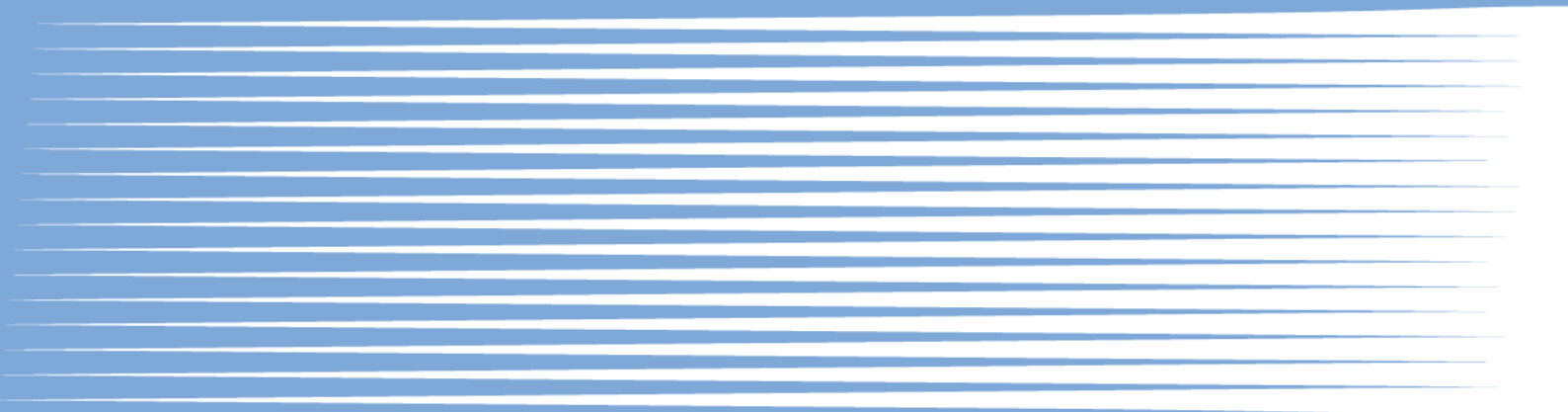
La experiencia del regulador viene siendo compartida en otros países de la región. Una muestra de ello, fue la convocatoria del Congreso de la República de Guatemala, para que el presidente del OSIPTEL participe en una audiencia pública que buscaba implementar un registro de celulares en dicho país.

Específicamente se revisó la propuesta de ley para proteger a los usuarios de telefonía móvil, la cual fue impulsada por las autoridades de Guatemala.

La audiencia pública se realizó a partir de esta iniciativa de ley, que ayudará a reducir las extorsiones en Guatemala, que se han incrementado por la acción de grupos delincuenciales que roban equipos celulares.

El gobierno de Guatemala incluyó al OSIPTEL como referente de gestión reguladora en la región de las Américas debido al esfuerzo que se ha hecho para reducir el uso indebido de los servicios de telecomunicaciones en algunos sectores de la sociedad. Sin duda, se trató de una nueva oportunidad para dar a conocer la experiencia peruana en el exterior.







Una institución

FUERTE

Capítulo 8



8 Una Institución fuerte

El sector de telecomunicaciones es uno de los más dinámicos de la economía peruana, gracias a las innovaciones tecnológicas de la industria, la evolución favorable del PBI y las modificaciones normativas y regulatorias que se han implementado.

Sin embargo, para que el OSIPTEL siga desempeñando en forma eficiente sus roles de árbitro, promotor de la competencia y la inversión y de protector de los derechos de los usuarios, hace falta que sea una institución fuerte.



8.1 Nuevo Marco Estratégico

El OSIPTEL consideró conveniente replantear su horizonte de acción y revisar el Plan Estratégico Institucional 2007-2011. En este proceso participaron profesionales y técnicos representantes de cada una de las gerencias de la institución. Es así, que se aprobaron los objetivos estratégicos y el Plan Estratégico Institucional para el período 2011-2014⁴⁹.

Se han definido dos lineamientos de gestión que marcan el horizonte del OSIPTEL para los próximos años: el acercamiento al usuario y la convergencia tecnológica. Se busca priorizar el incremento del acceso y cobertura de los servicios de telecomunicaciones en

un entorno de sana competencia, teniendo en cuenta la calidad y los derechos de los usuarios.

Con miras al año 2015, los dos objetivos institucionales deben conseguirse a través de cinco ejes de gestión institucional que comprenden: impulsar la banda ancha, adecuar el marco regulatorio a la convergencia, promocionar la competencia, proteger los derechos de los usuarios y la calidad del servicio, y fomentar el acceso universal, incluso en zonas aisladas.

⁴⁹ Mediante la Resolución de Presidencia N° 036-2011-PD/OSIPTEL del 24 de marzo de 2011.

⁵⁰ Según lo establecido en el Decreto Supremo N° 003-2007-MTC.

Marco Estratégico del OSIPTEL 2011-2014





8.2 Objetivos estratégicos del OSIPTEL

Los objetivos estratégicos del OSIPTEL contribuyen a concretar las políticas de Estado, pues por un lado, contemplan la expansión de los servicios públicos de telecomunicaciones en el país⁵⁰; y por otro, impulsan el establecimiento de, al menos, una oficina desconcentrada en cada uno de los departamentos.

Esta última acción institucional ha fortalecido la presencia del OSIPTEL en todas las regiones del Perú, acercándose aún más a los ciudadanos.

- 1) **Fortalecer y modernizar la institución.** Este objetivo es vital para enfrentar los cambios del mercado de las telecomunicaciones. En este sentido, el OSIPTEL ha desconcentrado sus funciones y ha ganado presencia en todas las regiones del país y, junto con los Centros de Atención a los usuarios de Lima y Callao, ha logrado que se atienda a los usuarios en todo el país.

Por otro lado, las Oficinas Desconcentradas no solo brindan información a los ciudadanos sino que también están capacitadas para supervisar la calidad de los servicios de telecomunicaciones, coordinar con otros organismos, establecer aliados estratégicos e interactuar con los medios de comunicación.

- 2) **Ganar el reconocimiento de los ciudadanos.**

El OSIPTEL potenció su imagen como una entidad que trabaja en función a las necesidades de los usuarios. De hecho, ha redefinido su presencia en todo el Perú y ha mejorado los sistemas de gestión de reclamos, así como también ha impulsado las

campañas de educación y difusión de los servicios de telecomunicaciones.

En el año 2011, se realizaron 721 940 orientaciones a nivel nacional, se resolvieron 14 140 recursos de apelación y queja. Adicionalmente se ha capacitado 599 funcionarios del OSIPTEL para que puedan afrontar los nuevos retos de la institución.

Todo ello ha hecho que el OSIPTEL se gane el reconocimiento de los ciudadanos. Los resultados del último estudio anual de IPSOS Apoyo sobre IMAGEN DE LAS INSTITUCIONES ESTATALES EN LA OPINIÓN PÚBLICA 2011, informaron que el 42% de la población tiene conocimiento del OSIPTEL, ya sea porque lo conocen o lo han oído nombrar.

- 3) **Ser un mejor difusor de conocimiento**

Fue un reto. El OSIPTEL ha generado conocimiento para establecer regulaciones que potencien la tecnología, aumenten la cobertura y mejoren la calidad del servicio.

De esta manera, se ha identificado a un proveedor importante en el mercado de banda ancha para modificar el reglamento y el instructivo de tarifas y así promover la inclusión de personas discapacitadas como beneficiarios del servicio⁵¹.

Por otro lado, para continuar con la formación de profesionales especializados, se han realizado tres cursos de extensión universitaria en diferentes partes del país. Los participantes se han formado en temas de regulación, supervisión y desarrollo de los servicios públicos de telecomunicaciones, con herramientas de análisis económico, técnico y legal.

⁵⁰Según lo establecido en el Decreto Supremo N° 003-2007-MTC.

El OSIPTEL es consciente de su rol educador. Por este motivo, se ha consolidado la Red Virtual de Egresados, que ha permitido que el 78% acceda a temas relacionados a las telecomunicaciones, así como también les permite participar en grupos de discusión e ingresar al mercado laboral.

4) *Posicionarse a nivel nacional e internacional*

El OSIPTEL no está solo, pues se requiere trabajar con todos los actores involucrados en el desarrollo del sector. Por esto, potenció su gestión a través de programas de trabajo conjunto con entidades que, por su carácter técnico, enriquecieron la labor del organismo regulador.

Se ha priorizado la suscripción de convenios y acciones conjuntas con universidades, asociaciones de usuarios, gobiernos regionales y otros grupos organizados en cada zona del país. En este sentido, y buscando establecer sinergias que optimicen el trabajo cotidiano del regulador, se suscribieron acuerdos importantes con la ASPEC⁵² y el CONADIS⁵³.

En el ámbito internacional se gestionó la propuesta del Acuerdo de Cooperación con la FCC⁵⁴ de Estados Unidos. También se ha generado intercambio de información y difusión con otros organismos reguladores como la CITEL, REGULATEL, CMT y UIT. De esa manera, se mantuvo la interacción del OSIPTEL con la comunidad internacional, asegurando nuestra posición de referente de gestión regulatoria.

5) *Mejorar la calidad y la cobertura de los servicios.*

El desarrollo y el uso intensivo de las tecnologías de la información han generado impactos positivos en la productividad de las economías nacionales, han mejorado la calidad y la cobertura de los servicios públicos, fomentando la inclusión social.

Sin embargo, si bien en los países de la región se avanza en el tema de la convergencia en telefonía móvil, el acceso a internet de banda ancha aún demora.

El OSIPTEL ha trabajado, como parte de la política de gobierno, para ayudar a solucionar este problema. Ha participado como miembro de la Comisión encargada del Plan Nacional para el desarrollo de la Banda Ancha, liderada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones⁵⁵.

⁵¹ Algunos de los temas investigados fueron los siguientes:

- Análisis de Brechas de Penetración, Cobertura y Acceso en Servicios de Internet. (GPRC/2011)
- Empaquetamiento y Regulación de Precios: El Caso de dos Bienes Perfectamente Complementarios. (GPRC/2011)
- Investigación sobre comparación internacional de tarifas prepago móvil en Latinoamérica. (GPRC/2011)
- Benchmarking: Norma de Protección a Usuarios (Perú - Colombia). (GPSU/2011)
- Estudio: Acceso de las Personas con Discapacidad a los Servicios Públicos de Telecomunicaciones en el Perú. (GPSU/2011)

⁵² Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios.

⁵³ Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad.

⁵⁴ Se refiere a la Federal Communications Commission y a la suscripción del citado acuerdo internacional, que fue aprobada mediante Acuerdo de Consejo Directivo N° 443 -2011, el 22 de diciembre de 2011.

⁵⁵ En esa comisión se emitieron dos propuestas de normativa:

- Propuesta para la revisión de la clasificación de los servicios de telecomunicaciones.
- Modelos y políticas para el despliegue, concesión y operación de una red dorsal de fibra óptica a nivel nacional.



6) *Promover el acceso universal e incrementar la competencia*

El OSIPTEL considera que la promoción de redes a nivel nacional permitirá la distribución de nuevos servicios y contenidos audiovisuales. Por ello, en el 2011 se analizó el impacto de las redes de acceso de generación NGA⁵⁶ (en particular, las de fibra óptica) en la competencia.

Por otro lado, para identificar las condiciones efectivas de competencia, se potenció el seguimiento de los diferentes mercados. Así, se está publicando un informe mensual de la oferta comercial y residencial del mercado, en donde figuran las tarifas, la evolución y los indicadores del sector.

Para asegurar la inclusión y el acceso universal a los servicios de telecomunicaciones, el OSIPTEL ha impulsado las acciones de supervisión en las áreas rurales y de preferente interés social, en donde, por lo general, los servicios se brindan mediante un solo acceso. Si se interrumpe, se deja sin comunicación a todo el centro poblado, aislando a sus habitantes.

En 2011, gracias a las empresas Gilat to Home Perú y Rural Telecom, se superó la meta de supervisar la cuarta parte de las localidades que cuentan con servicio de telefonía en zonas rurales; es decir, 2 223 localidades de un total de 8 790⁵⁷.

7) *Posicionarse como agencia de competencia*

El OSIPTEL ha realizado siete investigaciones para detectar infracciones a las normas de libre y leal competencia. Estas acciones son relevantes porque evita posibles controversias en el mercado. Entre estos informes se encuentran:

Informe N° 004-CCO/2011: Supuesta práctica de atadura en el mercado peruano de servicios públicos de telecomunicaciones. Se observó que Telefónica del Perú había venido condicionando la venta de su producto Speedy, en el cual tenía una presunta posición de dominio en la compra del servicio de telefonía fija. Tras la conformación de un Cuerpo Colegiado, éste determinó que se iniciara el procedimiento de oficio.

Informe N° 003-CCO/2011: Sobre las promociones para arrendamiento de circuitos de Telefónica del Perú. Se identificó una conducta, cuyas características hacían presumir el ejercicio de una práctica contraria a las normas de libre competencia. Si bien se concluyó que no existían indicios razonables que evidenciaran una práctica anticompetitiva, se formularon recomendaciones para la implementación de medidas regulatorias.

⁵⁶ Next Generation Access.

⁵⁷ Correspondientes a los proyectos FITEL 1, FITEL 2, FITEL 3, FITEL 4 y FITEL 5.

8.3 Gestión de los recursos institucionales

Una de las características esenciales que requiere el funcionamiento de un organismo regulador es contar con autonomía de gestión administrativa y financiera para responder con eficacia a un mercado cambiante que exige respuestas rápidas.

Al OSIPTEL le ha correspondido las metas y objetivos programados mediante el uso racional de sus recursos presupuestales y financieros asignados; los mismos, que no han crecido en la misma medida del mercado que debe regular y supervisar.

El presupuesto del OSIPTEL se financia íntegramente con recursos directamente recaudados, provenientes de una tasa de supervisión del 0,5% de los ingresos brutos (facturados y percibidos) de los operadores del servicio público de telecomunicaciones. En ese sentido, mientras que el presupuesto del OSIPTEL se ha incrementado en 38% en los últimos 5 años, el número de líneas fijas y móviles en servicio a las que tiene que supervisar se han incrementado en 80%, tal como se observa en el siguiente cuadro:

Evolución 2007- 2011 (Presupuesto / Líneas en Servicio)

Años	Presupuesto Aprobado	Indicadores Telefónicos (Líneas en servicio)
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
Variación 2007 - 2011	38%	80%

(*) Información estimada de líneas en servicio a junio 2011
Fuente: Página web del OSIPTEL



El presupuesto aprobado del OSIPTEL para el ejercicio 2011 ascendió a S/.49 500 000.

Al cierre del ejercicio presupuestal 2011, la recaudación por aportes de las empresas operadoras e intereses muestra una ejecución de 109,12%, lo que significa una recaudación mayor de lo estimado

en S/. 4 513 233, el cual pasará a sumarse al saldo de balance institucional.

En cuanto a los egresos, al cierre del ejercicio presupuestal 2011 se logró una efectividad de 87,7% en su ejecución. En el siguiente cuadro se puede apreciar la composición del gasto ejecutado:

Ejecución 2011 distribuido por Genérica

GRUPO GENERICO	Presupuesto Institucional Modificado 2011	Ejecución	%
Personal y Obligaciones Sociales	27,990,999	23,565,231	84%
Pensiones y Prestaciones Sociales	992,100	990,604	100%
Bienes y Servicios	18,380,854	16,763,745	91%
Donaciones y Transferencias	101,182	101,181	100%
Otros Gastos	47,050	26,355	56%
Adquisiciones de Archivos No Financiero	1,987,815	1,916,668	96%
TOTAL	49,500,000	43,363,780	100%

El año 2011 fue un periodo importante para la gestión del OSIPTEL, por los retos que afrontó la institución. Entre ellos tenemos:

- El proceso de cobertura de plazas del nuevo Cuadro para Asignación del Personal (CAP) del OSIPTEL, que fue aprobado por Resolución Suprema N° 095-2011-PCM del 14 de abril del 2011. Para su financiamiento se contó con la opinión favorable de la Dirección General de Presupuesto Público del Ministerio de Economía y Finanzas, autorizando una transferencia presupuestal por un monto de

S/.4 600 000. Por la magnitud de los procesos no logró concluirse la total cobertura de las plazas autorizadas, lo que se refleja en el nivel de ejecución de 84,2% del presupuesto.

- El Decreto de Urgencia 012-2011, que limitó los compromisos anuales hasta el 40% del concepto de Bienes y Servicios, medida que estuvo vigente hasta el 30 de junio 2011. Aunque esta norma afectó la ejecución durante el primer semestre 2011, se logró una ejecución de 91,2%, que corresponde sobre todo a la implementación de las Oficinas Desconcentradas.

Una institución fuerte

Sobre la base de los indicadores de resultados del Plan Estratégico Institucional y de los Planes Operativos Anuales, se monitoreó la ejecución

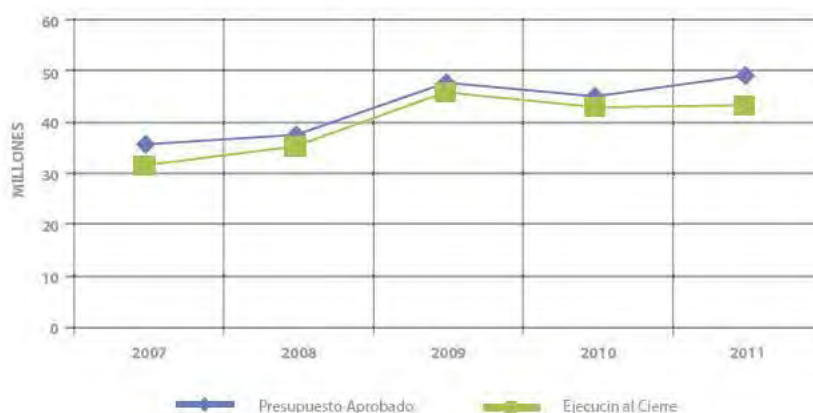
presupuestal, logrando alcanzar una mayor efectividad en la ejecución del presupuesto del pliego, como se aprecia a continuación:

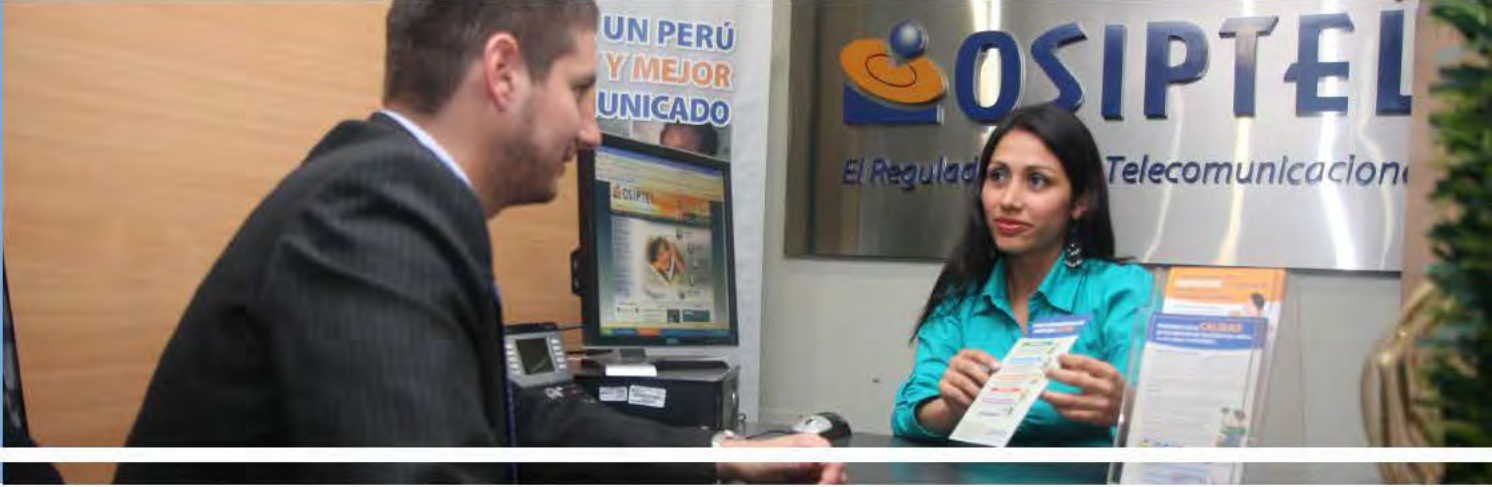
Evolución Presupuestal 2007 - 2011

Años	Presupuesto Aprobado	Indicadores Telefónicos (Líneas en servicio)
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
Variación 2007 - 2011	38%	

(*) Información estimada de líneas en servicio a junio 2011
Fuente: Página web del OSIPTEL

Evolución Presupuestal 2007 - 2011





El OSIPTEL viene programando y formulando su Presupuesto y Plan Operativo Institucional. De esta manera, implementa en forma progresiva el Programa Presupuestal con Enfoque por Resultados (PPR), con el

fin de mejorar la calidad de sus servicios, con lo cual refuerza la presencia y el alcance de sus servicios en todo el Perú.



8.4 Uso de las tecnologías de la información

Los principales proyectos en TIC fueron para apoyar a las diferentes gerencias del OSIPTEL y aumentar la productividad de la institución. Entre ellos tenemos:

- **Desarrollo de Sistemas de Información.**

Se implementó el Sistema de Información ATUS para dar soporte al OSIPTEL en el registro y seguimiento de actividades de atención a usuarios. También sirve para difundir temas referidos a la protección de sus derechos y obligaciones, así como procedimientos de reclamos.

El ATUS es un sistema utilizado a nivel nacional, el cual permite que la comunicación entre todas las oficinas desconcentradas, los centros de orientación y la sede central del OSIPTEL sea fluida, a fin de proveer a la Alta Dirección de mecanismos de gestión en línea en tiempo real y de apoyar en la toma de decisiones.

Las funcionalidades del sistema contribuyeron a incrementar los índices de productividad y disminuir el tiempo de elaboración de informes gracias a la aplicación del sistema.

En lo que respecta a los procesos de información al usuario, la GTICE implementó la Guía Interactiva de Orientación en el Procedimiento de Reclamos (GIOR).

Con el uso de esta herramienta, los usuarios podrán informarse, de manera virtual, sobre cómo realizar reclamos ante las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones.

Adicionalmente, los usuarios pueden generar, de

manera didáctica, formularios de reclamos por los servicios que hayan contratado, los cuales podrán ser presentados ante las empresas operadoras.

Por otro lado, se inició la ejecución del proyecto de digitalización con valor legal de los expedientes del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) comprendidos en el período 2007-2011.

Los principales objetivos de este proyecto fueron optimizar la gestión de documentos y mejorar el servicio a los usuarios mediante consulta en línea de los expedientes tramitados, lo que se conoce como ventanilla virtual.

El proyecto incluyó el servicio de custodia en bóveda de las microformas generadas y la integración con la infraestructura ECM, que permite a los funcionarios del OSIPTEL almacenar y administrar documentos institucionales.

Mediante el uso del ECM⁵⁸ institucional, los funcionarios del TRASU pueden consultar en línea sus expedientes y reducir la demora en los trámites.

- **Infraestructura tecnológica.**

El crecimiento de la infraestructura tecnológica obligó a implementar nuevos mecanismos de disponibilidad y seguridad que permitieran mantener la continuidad de las operaciones y del negocio.

⁵⁸ Enterprise Content Management



Por ello, en setiembre de 2011, se empezó a desarrollar una plataforma tecnológica que centralice, organice y mejore el monitoreo de eventos informáticos.

Basado en software libre y sin costo de licencias, el sistema empezó a operar un mes después. Desde entonces, se convirtió en una herramienta de apoyo para la detección en tiempo real de fallas en los servicios como Internet, interconexión con las oficinas desconcentradas a nivel nacional, servidores e incluso averías masivas de los servicios de internet en provincias, tal como la pérdida masiva de servicio en las Oficinas Desconcentradas.

Dicho sistema se complementó en diciembre con la adquisición de una pantalla LED de 55 pulgadas, donde se visualiza el sistema de seguridad de la información.

Implementar un nuevo sistema que asegure automáticamente la información institucional en menos tiempo fue uno de los principales proyectos. Se pudo, entonces, obtener copias de respaldo de archivos digitales, bases de datos e incluso de máquinas virtuales en un entorno de alta velocidad y tecnologías de última generación, como las librerías de copias de respaldo interconectadas a través de fibra óptica a la red de almacenamiento.

Por otro lado, los servicios informáticos requieren mayor ancho de banda para obtener mejoras en las redes de comunicaciones de voz y datos. Como parte de su actualización tecnológica, se implementó nuevos switches CISCO 4500-E que

mejoraron el tiempo de respuesta de las aplicaciones y el acceso a los servidores para los usuarios de la red corporativa. El impacto fue significativo: se redujo hasta en un 75% los tiempos de respuesta.

Hace cuatro años, se desarrolló una red de comunicaciones de voz a través de Telefonía IP que se instalará en todas las oficinas en el 2012.

Existió la necesidad de un soporte, como las TIC, para las actividades de los funcionarios en las instancias del OSIPTEL. De esa manera, se integraron a la central telefónica gestionada, con sede en Lima, para centralizar la administración y suministrar las facilidades técnicas para llamadas a los anexos institucionales. No hubo costo. De esta manera, los recursos de telefonía entre todas las oficinas desconcentradas a nivel nacional se optimizaron.



Una institución fuerte





Estados
FINANCIEROS

BALANCE GENERAL

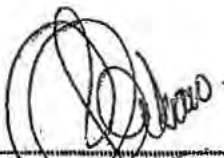
Al 31 de diciembre de 2011 y 2010
(EN NUEVOS SOLES)

SECTOR: 01 PRESIDENCIA
CONSEJO MINISTROS
ENTIDAD: 019 ORGANISMO
SUPERVISOR DE LA
INVERSIÓN PRIVADA DE
TELECOMUNICACIONES

ACTIVO		2011	2010
ACTIVO CORRIENTE			
Efectivo y Equivalente de Efectivo	3	30,944,958.55	33,657,486.49
Inversiones Disponibles	4	0.00	0.00
Cuentas por Cobrar (Neto)	5	422,351.47	188,426.50
Otras Cuentas por Cobrar (Neto)	6	5,562,261.70	4,976,610.70
Existencias (Neto)	7	191,346.28	248,228.11
Gastos Pagados por Anticipado	8	864,966.93	480,903.82
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		37,985,884.93	39,551,655.62

ACTIVO NO CORRIENTE

Cuentas por Cobrar a Largo Plazo	9	0.00	0.00
Otras Ctas. por Cobrar a Largo Plazo	10	0.00	0.00
Inversiones (Neto)	11	0.00	0.00
Edificios, Estructuras y Act. no Prod. (Neto)	12	2,447,781.81	2,544,043.09
Vehículos, Maquinarias y Otros (Neto)	13	6,110,527.44	6,579,255.05
Otras Cuentas del Activo (Neto)	14	682,356.41	371,527.60
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE		9,240,665.66	9,494,825.74
TOTAL ACTIVO		47,226,550.59	49,046,481.36
Cuentas de Orden	30	48,326,287.45	61,956,698.19


JORGE ALAKAWA
 Contador General
 Organismo Supervisor de Inversión
 Privada en Telecomunicaciones


DANTE RODRÍGUEZ
 Director General
 Organismo Supervisor de Inversión
 Privada en Telecomunicaciones

Las Notas forman parte integrante de los Estados Financieros

BALANCE GENERAL

Al 31 de diciembre de 2011 y 2010
(EN NUEVOS SOLES)

SECTOR: 01 PRESIDENCIA
CONSEJO MINISTROS
ENTIDAD: 019 ORGANISMO
SUPERVISOR DE LA
INVERSIÓN PRIVADA DE
TELECOMUNICACIONES

		2011	2010
PASIVO Y PATRIMONIO			
PASIVO CORRIENTE			
Obligaciones Tesoro Público	15	0.00	0.00
Sobregiros Bancarios	16	0.00	0.00
Cuentas por Pagar	17	5,847,630.07	3,333,728.37
Operaciones de Crédito	18	0.00	0.00
Parte Cte. Deudas a Largo Plazo	19	0.00	0.00
Otras Cuentas del Pasivo	20	517,375.97	488,116.26
TOTAL PASIVO CORRIENTE		6,365,006.04	3,821,844.63
PASIVO NO CORRIENTE			
Deudas a Largo Plazo	21	0.00	0.00
Beneficios Sociales y Oblig. Prev.	22	0.00	0.00
Ingresos Diferidos	23	0.00	0.00
Otras Cuentas del Pasivo	24	0.00	0.00
Provisiones	25	0.00	0.00
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE		0.00	0.00
TOTAL PASIVO		6,365,006.04	3,821,844.63
PATRIMONIO			
Hacienda Nacional	26	45,224,636.73	18,892,295.41
Hacienda Nacional Adicional	27	(15,985,211.96)	0.00
Reservas	28	0.00	0.00
Resultados Acumulados	29	11,622,119.78	26,332,341.32
TOTAL PATRIMONIO		40,861,544.55	45,224,636.73
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		47,226,550.59	49,046,481.36
Cuentas de Orden	30	48,326,287.45	61,956,698.19


MARIO GALLO GALLO
 Gerente General
 Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones
OSIPTEL



GUILLERMO THORNBERRY VILLARÁN
 Presidente del Consejo Directivo
 Titular de la Entidad
 Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones
OSIPTEL


ESTADO DE GESTIÓN

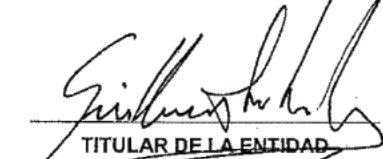
Por los años terminados el 31 de diciembre de 2011 y 2010
(EN NUEVOS SOLES)

SECTOR: 01 PRESIDENCIA
CONSEJO MINISTROS
ENTIDAD: 019 ORGANISMO
SUPERVISOR DE LA
INVERSIÓN PRIVADA DE
TELECOMUNICACIONES

		2011	2010
INGRESOS			
Ingresos Tributarios Netos	31	0.00	0.00
Ingresos No Tributarios	32	1,772.32	3,678.16
Trasposos y Remesas Recibidas	33	0.00	0.00
Donaciones y Transferencias Recibidas	34	0.00	0.00
TOTAL INGRESOS		1,772.32	3,678.16
COSTOS Y GASTOS			
Costo de Ventas	35	0.00	0.00
Gastos en Bienes y Servicios	36	(16,377,321.73)	(16,679,795.79)
Gastos de Personal	37	(23,829,479.47)	(21,017,414.99)
Gastos por Pens.Prest.y Asistencia Social	38	(975,491.96)	(1,126,963.27)
Donaciones y Transferencias Otorgadas	39	(112,941.25)	(1,140,239.39)
Trasposos y Remesas Otorgadas	40	0.00	0.00
Estimaciones y Provisiones del Ejercicio	41	(1,957,313.32)	(2,058,192.08)
TOTAL COSTOS Y GASTOS		(43,252,547.73)	(42,022,605.52)
RESULTADO DE OPERACION		(43,250,775.41)	(42,018,927.36)
OTROS INGRESOS Y GASTOS			
Ingresos Financieros	42	1,165,417.74	995,944.55
Gastos Financieros	43	(26,546.74)	0.00
Otros Ingresos	44	53,936,613.26	48,977,501.63
Otros Gastos	45	(202,589.07)	(47,602.56)
TOTAL OTROS INGRESOS Y GASTOS		54,872,895.19	49,925,843.62
RESULTADO DEL EJERCICIO SUPERAVIT (DEFICIT)		11,622,119.78	7,906,916.26


CONTADOR GENERAL
MAT. N.º
JORGE ALAKAWA
Contador General
- Las Notas del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones de los Estados Financieros


DIRECTOR GENERAL DE
ADMINISTRACIÓN
DANTE RODRIGUEZ DUENAS
Gerente de Administración y Finanzas
Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones


TITULAR DE LA ENTIDAD
GUILLERMO THORNBERRY VILLARÁN
Presidente del Consejo Directivo
Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones


MARIO GALLO GALLO
Gerente General
Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones
OSIPTEL

OSIPTEL

Estados Financieros



Dictamen de los
AUDITORES
externos



Victor Piscocoya y Asociados
Contadores Públicos

Audidores * Asesores * Consultores

Miembro de



DICTAMEN DE LOS AUDITORES EXTERNOS

Señores miembros
Consejo Directivo
ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES -
OSIPTEL

Hemos efectuado una auditoría al balance general del ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES-OSIPTEL, al 31 de Diciembre de 2011 y a los correspondientes estados de gestión, de cambios en el patrimonio neto y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, así como, el resumen de políticas contables significativas y otras notas explicativas. Según se expone en la Nota 3, los estados financieros al 31 de Diciembre de 2010, fueron examinados por otros auditores independientes cuyo informe emitido el 11 de Mayo de 2011, contiene una opinión conforme (limpia).

Responsabilidad de la Gerencia General sobre los Estados Financieros
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, implementar y mantener el control interno relevante para la preparación y presentación razonable de estados financieros con la finalidad de que no contengan representaciones erróneas de importancia relativa, ya sea como resultado de fraude o error; al seleccionar y aplicar las políticas contables apropiadas; al realizar las estimaciones contables razonables de acuerdo con las circunstancias.

Responsabilidad del Auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros en base a la auditoría que efectuamos. Nuestra auditoría fue realizada de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en el Perú. Tales normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos, planifiquemos y realicemos la auditoría con la finalidad de obtener seguridad razonable que los estados financieros no presentan manifestaciones erróneas de importancia relativa.

Una 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 del auditor que incluye la evaluación del riesgo de que los estados financieros contengan representaciones erróneas de importancia relativa, ya sea como resultado de fraude o error. Al efectuar esta evaluación de riesgo, el auditor toma en consideración el control interno relevante de la entidad 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 de la entidad. Una auditoría también comprende una 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 auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para nuestra opinión de auditoría.



Dictamen de los auditores externos



Victor Piscocoya y Asociados
Contadores Públicos

Auditores • Asesores • Consultores

Miembro de



Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros antes mencionados presentan razonablemente en todos los aspectos importantes, la situación financiera del ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES-OSIPTEL, al 31 de Diciembre de 2011, los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados.

Victor Piscocoya y Asociados

Refrendado por:

Victor Piscocoya Cervantes (Socio)
Contador Público Colegiado Certificado
Matrícula N°1782

Lima, 02 de Mayo de 2012.





Multas impuestas por

OSIPTEL

N°	Exp.	Empresa	Infracción	Gravedad	N° Resolución	Multas impuestas en UIT	Importes de Multas cobradas
1	001-1995	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Por incumplimiento de la normas del Procedimiento de Supervisión y Control de la Calidad del Servicio de Telefonía Fija (Resolución N° 006-CD/95). TDP no suministró información para la supervisión de los requisitos de calidad del servicio de junio y julio 1995.	Grave	001-1996-GG 006-1996-CD	45 UIT	94,381.95
2	003-1996	SKYTEL DEL PERU S.A.	Por la comercialización de Sky Free, incumpliendo la Resolución N° 010-96-CD/OSIPTEL, que dispone que las empresas concesionarias u operadoras del servicio buscapersonas se abstendrán de comercializar u ofertar servicios basados en "el que llama paga".	Grave	010-1996-GG 064-1996-PD	10 UIT	24,539.93
3	004-1996	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Por la infracción prevista en el artículo 37° del RGIS. Por redondeo al minuto para fines de tasación y facturación de las llamadas de servicio móvil, sin comunicación previa a los usuarios ni al OSIPTEL.	Grave	016-1996-GG 002-1997-CD	30 UIT	72,864.20
4	004-1996	BELLSOUTH PERU S.A.	Por la infracción prevista en el artículo 37° del RGIS. Por redondeo al minuto para fines de tasación y facturación de las llamadas de servicio móvil, sin comunicación previa a los usuarios ni al OSIPTEL.	Grave	017-1996-GG 001-1997-CD	30 UIT	72,832.19
5	007-1996	BELLSOUTH PERU S.A.	Reiterada incumplimiento a la Res. N° 010-96-CD/OSIPTEL que dispone que las concesionarias del servicio de buscapersonas se abstengan de comercializar u ofertar servicios basados en el esquema tarifario bajo la modalidad "el que llama paga".	Grave	018-1996-GG 058-1997-PD	10 UIT	45,522.10
6	009-1996	SKYTEL DEL PERU S.A.	Reiterada incumplimiento a la Res. N° 010-96-CD/OSIPTEL que dispone que las concesionarias del servicio de buscapersonas se abstengan de comercializar u ofertar servicios basados en el esquema tarifario bajo la modalidad "el que llama paga".	Grave	007-1997-GG 022-1997-CD	30 UIT	81,311.60
7	001-1997	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Negativa a la visita de inspección especial sobre exclusión de fallas.	Grave	008-1997-GG 035-2004-CD	50 UIT	191,033.78
8	003-1997	CELCENTER S.A.	Infracción tipificada en el Artículo 16° del RGIS: No cumple con alcanzar la información solicitada.	Grave	029-1997-GG 002-1998-CD	12 UIT	
9	009-1997	BELLSOUTH PERU S.A.	Por negarse a la firma del Acta de Inspección.	Leve	030-1997-GG	4,775 UIT	19,454.75
10	011-1997	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Por incumplimientos detectados al PSCCS en el año 1996.	Muy grave	012-1998-GG 055-1998-PD	50 UIT	134,478.57

Multas impuestas por la gerencia general

N°	Exp.	Empresa	Infracción	Gravedad	N° Resolución	Multas impuestas en UIT	Importes de Multas cobradas
11	001-1998	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Por las infracciones detectadas en el proceso de provisión de circuitos a la empresa Resetel S.A.	Leve	032-1998-GG	7 UIT	18,200.00
12	003-1998	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Por incumplimiento en entrega de información de acuerdo a las disposiciones de OSIPTEL sobre el Sistema de Contabilidad Separada.	Muy grave	030-1998-GG 102-1998-PD	50 UIT	130,000.00
13	004-1998	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Por incumplimiento de remisión de información al amparo de las secciones 8.13 y 8.14 de los Contratos de Concesión.	Grave	045-1998-GG 077-1998-PD	25 UIT	72,141.11
14	005-1998	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Por incumplimiento de remisión de información sobre precios de transferencia y condiciones correspondientes a interconexión de sus servicios.	Grave	072-1998-GG 039A-1998-CD	30 UIT	85,435.71
15	003-1999	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Por la supuesta infracción a los artículos 28° y 30° del RGIS.	Grave	073-1999-GG 008-2000-CD	30 UIT	93,652.47
16	008-1999	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Por posible infracción al artículo 19° de la Condiciones de Uso para la prestación del servicio de Telefonía Fija bajo la modalidad de abonado (Resolución N° 012-98-CD/OSIPTEL) (Recibos Complementarios).	Leve	085-1999-GG 010-2000-CD	10 UIT	28,747.97
17	005-2000	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Por incumplimiento de la Resolución N° 57-2000-GG/OSIPTEL del 11 de mayo de 2000.	Grave	072-2000-GG 163-2000-GG 033-2001-GG	240 UIT	874,593.81
18	011-2000	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Por la comisión de la infracción relativa a la presentación de información inexacta de tráfico LDN.	Grave	161-2000-GG	4 UIT	13,819.74
19	016-2000	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Por el incumplimiento del Procedimiento para la atención y solución de fallas y problemas de calidad en la prestación del servicio de arrendamiento de circuitos. (Artículo 49° del RGIS).	Grave	070-2001-GG 056-2001-CD	20 UIT	60,287.70
20	002-2001	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Por la comisión de infracciones a las Condiciones de Uso de Telefonía Fija y a la Resolución N° 024-97-GG/OSIPTEL.	Grave	105-2001-GG 057-2001-CD	30 UIT	90,126.63
21	010-2001	TELEFÓNICA MULTIMEDIA S.A.C.	Por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 49° de la Resolución N° 002-99-CD/OSIPTEL.	Grave	103-2001-GG 055-2001-CD	20.4 UIT	61,200.00
22	012-2001	COMPañIA TELEFÓNICA ANDINA S.A.	Por comisión de la infracción tipificada en el artículo 12° de la Resolución N° 002-99-CD/OSIPTEL.	Leve	107-2001-GG 261-2002-GG	2 UIT	
23	013-2001	GILAT TO HOME PERU S.A. EX - GVT	Por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 12° de la Resolución N° 002-99-CD/OSIPTEL.	Leve	110-2001-GG 126-2002-GG 029-2002-PD	10 UIT	31,968.47

N°	Exp.	Empresa	Infracción	Gravedad	N° Resolución	Multas impuestas en UIT	Importes de Multas cobradas
24	016-2001	VITCOM PERU S.A. (EX -H.H. TELECOM S.A.)	Por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 12° de la Resolución N° 002-99-CD/OSIPTEL.	Grave	245-2002-GG 041-2002-CD	4.2 UIT	
25	017-2001	LIMATEL S.A.	Por la comisión de la infracción tipificada en los artículos 30° y 33° de la Resolución N° 002-99-CD/OSIPTEL.	Grave	035-2002-GG	10.2 UIT	31,696.93
26	019-2001	COMPANÍA TELEFONICA ANDINA S.A.	Por incumplimiento de las Normas Básicas de Tratamiento de Información Relativa al Proceso de Preselección de Concesionario del Servicio Portador de Larga Distancia (Normas Básicas), establecidas en los numerales (ii) y (iii) del literal b) del artículo 6°.	Leve	248-2002-GG 056-2002-CD	5 UIT	
27	021-2001	EQUANT PERU S.A.	Por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 13° de la Resolución N° 002-99-CD/OSIPTEL.	Grave	275-2002-GG 055-2002-CD	S/. 39,875.00 (10% de ingresos)	39,969.92
28	022-2001	GILAT TO HOME PERU S.A. EX -GVT	Por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 12° de la Resolución N° 002-99-CD/OSIPTEL.	Leve	037-2002-GG	0.2 UIT	624.94
29	024-2001	FULL LINE S.A.C.	Por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 12° de la Resolución N° 002-99-CD/OSIPTEL al no cumplir con obligaciones (i), (ii), (iv), (v) y (vii) del literal b) del artículo.	Leve	249-2002-GG 046-2002-CD	10 UIT	
30	030-2001	AT&T Perú S.A.	Por la comisión de la infracción tipificada en los artículos 12° y 19° de la Resolución N° 002-99-CD/OSIPTEL.	Leve	281-2002-GG 054- 2002-CD	4.2 UIT	13,020.00
31	034-2001	BELLSOUTH PERU S.A.	Por la comisión de la infracción tipificada en los artículos 12° y 19° del RGIS (presunto incumplimiento de las Normas Básicas de Tratamiento de Información Relativa al Proceso de Preselección de Concesionario del Servicio Portador de Larga Distancia establecidas en los numerales ii) y iii) del literal b) del Artículo 6°).	Grave	127-2002-GG	10.2 UIT	31,718.50
32	003-2002	TELEFONICA MULTIMEDIA S.A.C.	Por la comisión de la infracción al artículo 21° del RGIS debido a la resistencia al desarrollo de una acción de supervisión realizada el día 16 de noviembre del año 2001, dentro de la supervisión del cumplimiento del marco normativo en materia de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.	Muy grave	336-2002-GG 064-2002-CD	151 UIT	

Multas impuestas por la gerencia general

N°	Exp.	Empresa	Infraacción	Gravedad	N° Resolución	Multas impuestas en UIT	Importes de Multas cobradas
33	004-2002	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Por la comisión de la infraacción al artículo 21° del RGIS debido a la resistencia al desarrollo de una acción de supervisión realizada el día 16 de noviembre del año 2001, dentro de la supervisión del cumplimiento del marco normativo en materia de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.	Muy grave	335-2002-GG 065-2002-CD	151UIT	
34	005-2002	TELEFÓNICA MÓVILES S.A.C.	Por la comisión de la infraacción al artículo 21° del RGIS debido a la resistencia al desarrollo de una acción de supervisión realizada el día 16 de noviembre del año 2001, dentro de la supervisión del cumplimiento del marco normativo en materia de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.	Muy grave	288-2002-GG 057-2002-CD	151UIT	
35	00050-2001-GG-GFS/PA S	BOGA COMUNICACIONES S.A.	Por la comisión de las infracciones tipificadas en los artículos 42° y 49° del RGIS, por el presunto incumplimiento de las normas estipuladas en las Resoluciones N° 015-99-CD/OSIPTEL y N° 15-2001-CD/OSIPTEL.	Leve	394-2002-GG 067-2003-CD	0.5 UIT	1,564.94
36	00045-2001-GG-GFS/PA S	MILlicom Peru S.A.	Por la comisión de las infracciones tipificadas en los artículos 47° y 49° del RGIS por el presunto incumplimiento del marco normativo en protección de los derechos de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.	Grave	142-2003-GG 050- 2003-CD	51UIT	
37	010-2002	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Por entrega de manera parcial e incompleta de información obligatoria dispuesta en el artículo 2° de la Resolución N° 105-2001-GG/OSIPTEL.	Grave	171-2002-GG 026- 2002-CD	100 UIT	
38	00011-2001-GG/OSIPTEL	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Por aplicación de tarifas mayores a las publicadas y comunicadas a OSIPTEL.	Muy grave	181-2003-GG	59.2 UIT	185,774.65
39	015-2002	AT&T Perú S.A.	Por la comisión de la infraacción al artículo 12° del RGIS debido al incumplimiento del artículo 8° del Reglamento de Calidad de Servicio Portador bajo la Modalidad de Arrendamiento de Circuitos aprobado por la Resolución N° 027-2001-CD/OSIPTEL.	Grave	330-2002-GG	5 UIT	16,025.64
40	017-2002	LIMATEL S.A.	Por entrega parcial o incompleta de información.	Leve	338-2002-GG 063-2002-CD	5 UIT	
			Por incumplimiento de publicación de las tarifas (incumplimiento del Reglamento General de Tarifas).	Grave		20.4 UIT	

N°	Exp.	Empresa	Infraacción	Gravedad	N° Resolución	Multas impuestas en UIT	Importes de Multas cobradas
41	018-2002	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Por el incumplimiento del Art. 6 del Rgto de Calidad del Servicio Portador bajo la modalidad de Arrendamiento de Circuito (Res. 027-2001-CD/OSIPTEL).	Grave	450-2002-GG 012-2004-CD	1UIT	3,205.46
42	00011-2002-GG-GFSIPAS	EMP DE SERVICIO TV CABLE ANDAHUASI	Por el incumplimiento tardío de la obligación sobre el plan mínimo de expansión.	Muy grave	156-2003-GG	S/. 8,826.00 (10% de ingresos)	9,135.00
43	00025-2002-GG-GFSIPAS	TELEFONICA MULTIMEDIA S.A.C.	Por no cumplir en comunicar ni publicar una promoción aplicada en la ciudad de Lambayeque.	Leve	157-2003-GG 066-2003-CD	51UIT	165,545.72
44	00020-2002-GG-GFSIPAS	TELEIMPACTO S.A.	Por incumplimiento en entrega de información obligatoria requerida para el plan general de fiscalización de aportes FITE y OSIPTEL.	Grave	158-2003-GG	10 UIT	
45	00004-2003-GG-GFSIPAS	MILLICOM PERU S.A.	Por entrega incompleta de información obligatoria.	Grave	160-2004-GG 045-2004-CD	51UIT	172,613.33
46	00001-2004-GG-GFSIPAS	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Obstruir acciones de supervisión del OSIPTEL.	Muy Grave	099-2005-GG 035-2005-CD	151UIT	
			Entrega parcial e incompleta de información obligatoria.	Grave		51UIT	
			Incumplimiento de comunicar al OSIPTEL en forma previa a su aplicación las tarifas a cobrar.	Grave		51UIT	
			Incumplimiento de publicar las tarifas al público usuario.	Grave		51UIT	
			Por presentar información falsa en acción de supervisión.	Grave		51UIT	
47	00009-2005-GG-GFSIPAS	HUASCARAN TELECOM S.A.C.	Por no ofrecer contratos a plazo indeterminado.	Leve	027-2006-GG	0.5 UIT	1,700.00
48	00047-2003-GG-GFSIPAS	ROBERTO CASTILLO LA MADRID	Por incumplimiento en la entrega de información.	Grave	309-2006-GG	S/. 2,005.00 (10% de ingresos)	2,077.00
49	00004-2005-GG-GFSIPAS	GILAT TO HOME PERU S.A. EX -GVT	Por la entrega de información inexacta.	Grave	225-2006-GG 072-2006-CD	51UIT	173,635.00
50	00012-2005-GG-GFSIPAS	FULL TV S.A.	Por incumplimiento de medida correctiva impuesta mediante Resolución N° 535-2004-GG/OSIPTEL y haber incurrido en la infracción tipificada por el artículo 12° del RGIS, toda vez que no cumplió con remitir la información solicitada mediante carta N° C.469-GFS/2005.	Grave	090-2007-GG 199-2007-GG 040-2007-CD 385-2007-GG	S/. 7,312.50 (10% de ingresos)	
51	00015-2006-GG-GFSIPAS	OPERADORA SATELITAL S.A.C.	Por incumplimiento de Medida Correctiva, al no ofrecer contratos a plazo indeterminado alternativos a los contratos a plazo forzoso.	Grave	349-2007-GG	S/. 38,780.00 (10% de ingresos)	
52	00021-2005-GG-GFSIPAS	TV CABLE OLCARIN S.R.L.	Por incumplimiento de medida correctiva impuesta con Resolución N° 142-2005-GG/OSIPTEL.	Muy grave	091-2007-GG 288-2007-GG	S/. 2,141.60 (10% de ingresos)	2,185.00

Multas impuestas por la gerencia general

N°	Exp.	Empresa	Infracción	Gravedad	N° Resolución	Multas impuestas en UIT	Importes de Multas cobradas
53	00001-2006-GG-GFSIPAS	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.	Por no haber reactivado el servicio como máximo hasta el segundo día hábil siguiente de efectuado el pago de la totalidad de la suma adeudada o de presentado el reclamo respectivo de acuerdo a lo dispuesto en la Directiva de Reclamos.	Leve	092-2007-GG 023-2007-CD	50 UIT	174.247.00
54	00018-2006-GG-GFSIPAS	FULL TV S.A.	Por incumplimiento de información obligatoria.	Grave	201-2007-GG 273-2007-GG 536-2007-GG	S/. 5,528.20 (10 de ingresos)	
55	00030-2005-GG-GFSIPAS	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.	Por suspender el servicio por deudas correspondientes a otros servicios.	Leve	204-2007-GG 110-2007-PD	25 UIT	86.484.00
56	00002-2003-GG-GFSIPAS	GILATTO HOME PERU S.A. EX -GVT	Por no cumplir con el Plan Mínimo de Expansión.	Muy grave	208-2007-GG 041-2007-CD	S/. 72,744.30	73,118.30
57	00016-2007-GG-GFSIPAS	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.	Por incumplimiento en el encañamiento de llamadas a través de la red del concesionario preseleccionado.	Grave	403-2007-GG 538-2007-GG 015-2008 PD 022-2011-CD	120 UIT	
58	00013-2007-GG-GFSIPAS	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.	Por incumplimiento en poner a disposición de los nuevos abonados la lista de operadoras de LD y la carta de preselección.	Grave	413-2007-GG 560-2007-GG 025-2008-PD	120 UIT	
59	00030-2007-GG-GFSIPAS	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.	Por incumplimiento del deber de continuidad - condición esencial de la concesión.	Muy grave	581-2007-GG 033-2008-PD	315 UIT	
60	00031-2007-GG-GFSIPAS	NEXTEL DEL PERÚ S.A.	Por incumplimiento del deber de continuidad - condición esencial de la concesión.	Muy grave	582-2007-GG 032-2008-PD	160 UIT	
61	00029-2007-GG-GFSIPAS	TELEFONICA MOVILES S.A.C.	Por incumplimiento del deber de continuidad - condición esencial de la concesión.	Muy grave	583-2007-GG 031-2008-PD	350 UIT	
62	00024-2007-GG-GFSIPAS	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.	Por incumplimiento en la remisión oportuna de Cartas Compromiso de preselección.	Leve	445-2007-GG 005-2008-GG 052-2008-PD	50 UIT	178,218.55
63	00015-2007-GG-GFSIPAS	CASAGRANDE TELEVISIÓN S.A.C.	Por incumplimiento de Medida Correctiva referida a disposiciones de las Condiciones de Uso.	Leve	453-2007-GG	S/. 23,395.70 (10 de ingresos)	
64	00031-2002-GG-GFSIPAS	PEDRONICACIO SÁNCHEZ GALIANO	Por incumplimiento del Plan Mínimo de Expansión y en informar sobre la interrupción del servicio.	Muy grave y Grave	611-2007-GG	S/. 72,00 (10 de ingresos)	75.00
65	00028-2007-GG-GFSIPAS	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.	Por incumplimiento en la presentación de un cronograma y plan de trabajo para reparar y reponer el servicio.	Leve	580-2007-GG 056-2008-GG 062-2008-PD	25 UIT	
66	00028-2002-GG-GFSIPAS	PERÚ CABLE S.A.C.	Por incumplimiento del Plan Mínimo de Expansión y en la comunicación del cese de la prestación del servicio.	Muy Grave y Grave	097-2008-GG	S/. 63,352.00 - 51UIT	
67	00037-2007-GG-GFSIPAS	TELMEX PERÚ S.A.	Por remitir información inexacta.	Grave	043-2008-GG 050-2008-PD	51UIT	

N°	Exp.	Empresa	Infracción	Gravedad	N° Resolución	Multas impuestas en UIT	Importes de Multas cobradas
68	00025-2007-GG-GFSI/2007	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Por incumplimiento en la programación oportuna de la preselección en líneas cerradas.	Leve	066-2008-GG 135-2008-GG 010-2008-CD	50 UIT	
69	00021-2007-GG-GFSI/PAS	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Por incumplimiento en brindar información clara, veraz, detallada y precisa sobre diversas opciones de planes tarifarios al segundo.	Grave	096-2008-GG 159-2008-GG 011-2008-CD	100 UIT	
70	00034-2007-GG-GFSI/PAS	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Por haber bloqueado la salida de Larga Distancia a través del "0" y el "00" y por no programar la salida de larga distancia a través del operador preseleccionado.	Muy Grave	198-2008-GG 300-2008-GG 033-2008-CD	151 UIT	
				Grave		25 UIT	
71	00043-2007-GG-GFSI/PAS	JULIO CESAR SILVA REINA	Por remitir información inexacta relacionada con el cumplimiento del P.M.E.	Grave	328-2008-GG 034-2008-CD	Sl. 4,100.00	4,178.00
72	00001-2008-GG-GFSI/PAS	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Por no haber incluido como mínimo a la totalidad de abonados en la guía telefónica impresa.	Grave	329-2008-GG 412-2008-GG 001-2009-CD	51 UIT	
73	00038-2007-GG-GFSI/PAS	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Por incumplir con la obligación de prestar el servicio de manera continua e ininterrumpida.	Leve	396-2008-GG 532-2008-GG 010-2009-CD	30 UIT	
74	00005-2008-GG-GFSI/PAS	TELEFONICA MOVILES S.A.C.	Por no brindar información veraz y precisa a los abonados que solicitaron información necesaria para tramitar baja o cancelación del servicio.	Grave	459-2008-GG 016-2009-GG 015-2009-CD	130 UIT	
75	00036-2007-GG-GFSI/PAS	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.	Por no brindar información veraz y precisa a los abonados que solicitaron información necesaria para tramitar baja o cancelación del servicio.	Grave	458-2008-GG 023-2009-GG 016-2009-CD	130 UIT	
76	00061-2003-GG-GFSI/PAS	NORTEK COMMUNICATIONS S.A.C.	Por interrumpir o suspender un enlace de interconexión que une su red con la de otra empresa operadora.	Grave	034-2009-GG	51UIT	
77	00014-2008-GG-GFSI/PAS	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Por bloquear el sistema de llamada por llamada.	Muy Grave	065-2009-GG 169-2009-GG 041-2009-CD	151UIT	
78	00002-2008-GG-GFSI/PAS	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Por no brindar información clara, veraz, detallada y precisa a las personas para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación de los servicios	Grave	039-2009-GG 138-2009-GG 027-2009-CD	85 UIT	

Multas impuestas por la gerencia general

N°	Exp.	Empresa	Infraacción	Gravedad	N° Resolución	Multas impuestas en UIT	Importes de Multas cobradas
79	00017-2008-GG-GFS/PA S	TELMEX PERÚ S.A.	Por incumplimiento de M.C., por no reactivar el servicio como máximo hasta el segundo día hábil siguiente de efectuado el pago correspondiente o de presentado el reclamo respectivo.	Leve	098-2009-GG 202-2009-GG 050-2009-CD	20 UIT	71,000.00
80	00009-2008-GG-GFS/PA S	ANTENAS CABLE VISIÓN SATELITE S.A.	Por no acreditar cumplimiento de Medida Correctiva, específicamente, por no acreditar que cumple con informar a sus usuarios de los medios probatorios que pueden actuarse para la solución de reclamos.	Grave	272-2009-GG 373-2009-GG 074-2009-CD	51 UIT	
81	00012-2008-GG-GFS/PA S	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Por no remitir al OSIPTEL la información referida a la relación de centrales, incluido el número de serie y el número de líneas en servicio por central que no tendrán facilidades de preselección, adjuntando el sustento correspondiente.	Grave	125-2009-GG 237-2009-GG 054-2009-CD	51 UIT	
82	00021-2008-GG-GFS/PA S	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Por remitir información inexacta.	Grave	105-2009-GG 216-2009-GG 056-2009-CD	51 UIT	
83	00020-2008-GG-GFS/PA S	GILATTO HOME PERU S.A. EX -GVT	Por remitir información inexacta.	Grave	250-2009-GG 057-2009-CD	51 UIT	181,600.00
84	00008-2008-GG-GFS/PA S	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Por entrega parcial o incompleta de información.	Grave	253-2009-GG 346-2009-GG 073-2009-CD	75 UIT	
85	00007-2008-GG-GFS/PA S	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Por obstruir acciones de supervisión.	Muy Grave	264-2009-GG 350-2009-GG 096-2009-PD	151 UIT	
86	00023-2007-GG-GFS/PA S	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.	Por incumplimiento de M.C., al (i) no haber implementado un procedimiento para bloquear el IMEI que sólo exija los requisitos destinados a determinar la procedencia legal de su adquisición o la condición de usuario o abonado del servicio, de quien reporta el hecho; (ii) no haber cumplido con ejecutar el bloqueo de terminales de manera inmediata; y (iii) no haber brindado información uniforme, veraz, completa y detallada sobre el procedimiento de bloqueo de equipos terminales o de líneas. Por no haber acreditado el cumplimiento de M.C.	Muy Grave	265-2009-GG 349-2009-GG 094-2009-PD	151 UIT	

N°	Exp.	Empresa	Infracción	Gravedad	N° Resolución	Multas impuestas en UIT	Importes de Multas cobradas
87	00022-2007-GG-GFS/PAS	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Por haber suspendido indebidamente 24 servicios telefónicos desde el 13/04/2007 al 13/05/2007 y no haber acreditado que dichos servicios fueron utilizados indebidamente, trasgrediendo lo dispuesto en el artículo 5º de las CU y el literal f) del artículo Primero del Procedimiento.	Leve	251-2009-GG 348-2009-GG 095-2009-PD	15 UIT	
88	00011-2008-GG-GFS/PAS	TEMEKI COMUNICACIONES S.A.C.	Por incumplimiento de M.C. por no cumplir lo dispuesto en el artículo 1º de la Resolución N° 101-2007-GG/OSIPTEL, al no haber cumplido con remitir de forma obligatoria la información requerida mediante carta N° C.038-GFS/2007, de fecha 17 de enero de 2007, en el plazo perentorio de cinco (05) días hábiles, contados a partir de la fecha de recepción de la presente Resolución, carta a través de la cual se solicitaba a la empresa información relacionada con el cumplimiento de su Plan Mínimo de Expansión.	Grave	476-2009-GG	51UIT	
89	00030-2008-GG-GFS/PAS	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Por no brindar información clara, veraz, detallada y precisa a las personas para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación de los servicios; así como por no poner a disposición de los nuevos abonados los formatos de carta de preselección y la lista discriminatoria y neutral de concesionarios de LD disponibles, antes de suscribir el respectivo contrato.	Grave	341-2009-GG 451-2009-GG 004-2010-CD	130 UIT	468,000.00
90	00041-2007-GG-GFS/PAS	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Por incumplimiento de entrega de información obligatoria.	Grave	449-2009-GG 041-2010-GG 043-2010-PD	51UIT	
			Por remitir información inexacta.	Grave		51UIT	
91	00035-2007-GG-GFS/PAS	TELEFÓNICA MÓVILES S.A.	Por haber incumplido con la obligación de continuidad del servicio.	Leve	431-2009-GG 027-2010-GG 042-2010-PD	15 UIT	
92	00013-2009-GG-GFS/PAS	OPERADORA SATELITAL S.A.C.	Por incumplimiento de M.C.	Grave Leve	107-2010-GG	51UIT	
			Por incumplimiento de M.C. y por no acreditar su cumplimiento: al no haber cumplido con diversas disposiciones relacionadas a los artículos 19º de la Directiva, 7º, 10º y 40º de las Condiciones de	Grave		51UIT	

Multas impuestas por la gerencia general

N°	Exp.	Empresa	Infraacción	Gravedad	N° Resolución	Multas impuestas en UIT	Importes de Multas cobradas
93	00022-2009-GG-GFS/PA S	LAT PERÚ S.A.C.	Por incumplir con com unicar con una anticipación de 15 días calendario la interrupción del servicio.	Grave	213-2010-GG	51 UIT	
94	00001-2009-GG-GPR/PA S	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Por incumplimiento del art. 37°-B del TUO de las Normas de Interconexión, al no haber habilitado el código de acceso 0-800-800-02 asignado a NETLINE, dentro del plazo establecido en el Contrato de Interconexión.	Grave	222-2010-GG 333-2010-GG 148-2010-CD	75 UIT	271,810.00
95	00014-2007-GG-GFS/PA S	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Por incumplimiento de M C (numeral 1 del artículo 1° de la Resolución N° 059-2005-GG/DSIP TEL), que ordenaba la no aplicación de cobro alguno por conceptos relacionados con el servicio, durante la suspensión del mismo.	Grave	214-2010-GG 314-2010-GG 149-2010-CD	90 UIT	
96	00010-2009-GG-GFS/PA S	TELEFÓNICA MÓVILES S.A.	Por incumplimiento de la obligación de permitir como mínimo la presentación de cualquier solicitud de los abonados que se derive de la aplicación de la presente norma (en el presente caso respecto de la presentación de solicitudes de resolución o terminación del contrato de abonado y a la presentación de reclamos); así como el incumplimiento de la obligación de brindar información veraz y de no condicionar la resolución del contrato a la cancelación de deuda y/o pago alguno.	Leve Grave	384-2010-GG 163-2010-CD	130 UIT	
97	00023-2008-GG-GFS/PA S	TELECABLE SIGLO S.A.A.	Por no acreditar cumplimiento de M C.	Grave	385-2010-GG 157-2010-CD	51 UIT	
98	00008-2009-GG-GFS/PA S	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Por aplicar tarifas mayores a las establecidas por la Resolución N° 008-2008-P/D/DSIP TEL.	Grave	386-2010-GG 515-2010-GG 020-2011-CD	75 UIT	271,990.00
99	00018-2010-GG-GFS/PA S	TELEFÓNICA MÓVILES S.A.	Por haber entregado información solicitada en calidad de obligatoria, en forma parcial e incompleta.	Grave	495-2010-GG 035-2011-GG 046-2011-CD	75 UIT	
100	00032-2008-GG-GFS/PA S	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Por no haber cumplido con acreditar que la interrupción del servicio de acceso a Internet se debió a caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias	Leve	502-2010-GG 052-2011-GG 047-2011-CD	25 UIT	

N°	Exp.	Empresa	Infraacción	Gravedad	N° Resolución	Multas impuestas en UIT	Importes de Multas cobradas
101	00007-2010-GG-GFSIPAS	AMERICATEL PERU S.A.	Por haber cursado tráfico telefónico de interconexión a través de otro operador, no habiendo cumplido con acreditar que cuenta con el respectivo contrato de interconexión aprobado por OSIPTEL o un mandato de interconexión, conforme lo exige dicho artículo.	Muy Grave	513-2010-GG 023-2011-CD	151 UIT	
102	00011-2010-GG-GFSIPAS	GILATTOHOME PERU S.A.	Infraacción tipificada como grave por el artículo 17° del RGIS, por entregar información inexacta.	Grave	098-2011-GG 081-2011-CD	90 UIT	
103	00022-2010-GG-GFSIPAS	TELEFÓNICA DEL PERU S.A.	Por haber remitido los documentos para excluir las interrupciones ocurridas durante el periodo de evaluación 2008 fuera del plazo, así como respecto a la obligación de remitir el informe en cuestión por cada teléfono público que se ha encontrado fuera de servicio durante el mes o ciclo de facturación anterior.	Grave	105-2011-GG 270-2011-GG 107-2011-CD	270 UIT	
			Por haber remitido el informe de tráfico correspondiente al mes de octubre de 2008 fuera del plazo establecido, así como respecto a la obligación de remitir el informe en cuestión por cada teléfono público.	Grave		70 UIT	
			Por mantener en la condición de fuera de servicio 128 localidades, por más de 30 días calendario.	Grave		60 UIT	
104	00008-2010-GG-GFSIPAS	TELEFÓNICA MÓVILES S.A.	Por no haber brindado a ciertos abonados información veraz y precisa para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informados a través del servicio de consulta de titularidad vía SMS al número 300, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 6° de las CdU.	Grave	217-2011-GG 328-2011-GG 130-2011-CD	80 UIT	
			Por no haber permitido al ABDCP el acceso a información veraz respecto de la información proporcionada por abonados de la empresa, de acuerdo a las disposiciones contenidas en el artículo 12° del Reglamento de Portabilidad.	Leve		15 UIT	
105	00004-2010-GG-GFSIPAS	TELEFÓNICA DEL PERU S.A.	Por no haberse sometido a los términos contenidos en el contrato "infointernet" suscrito con el abonado Comunicaciones Digitales S.R.L.	Leve	216-2011-GG 330-2011-GG 128-2011-CD	10 UIT	
106	00009-2010-GG-GFSIPAS	TELEFÓNICA DEL PERU S.A.	Por no cumplir con lo dispuesto en el artículo 1° de la Resolución N° 007-2010-GFS/OSIPTEL, al no reactivar el servicio de internet a la empresa	Leve	218-2011-GG 331-2011-GG 132-2011-CD	10 UIT	

Multas impuestas por la gerencia general

N°	Exp.	Empresa	Infracción	Gravedad	N° Resolución	Multas impuestas en UIT	Importes de Multas cobradas
107	00017-2011-GG-GFS/PAS	NEXTEL DEL PERÚ S.A.	Por no cumplir lo dispuesto en el artículo 8° de las Condiciones de Uso al momento de la contratación de líneas (solicitar DNI para contratar entre otros aspectos).	Grave	460-2011-GG 155-2011-CD	150 UIT	
			Por no cumplir el artículo 23° del RGIS, al haberse negado trabajadores de la empresa NEXTEL a suscribir las actas de supervisión de los días 16 y 17 de marzo de 2010.	Leve		5 UIT	

Nº	Nº de Expediente	Nombre del administrado / Empresa infractora	Tipo de infracción	Fecha en que se cometió/detecó la infracción	Norma infringida	Tipo de sanción impuesta	Monto de la Multa	Resolución del TRASU	Resolución de Presidencia o del Consejo Directivo	Observaciones	Estado
v	1897-97/TDP-RR	TELEFONICA DEL PERU S.A.A.	Condicionar la atención del reclamo al pago previo de la retribución facturada	25 de setiembre 1997	Artículo 14º del Decreto Legislativo Nº 716/art 47 del RGIS R. Nº 001-96-CD/OSIPTEL	GRAVE	10 UIT	Resolución TRASU Nº 5 del 20 de octubre de 1997	Resolución de Presidencia Nº 018-98-PD/OSIPTEL del 4 de febrero de 1998	Según última información de la Gerencia Legal, PD declaró inadmisible el recurso de apelación.	Concluido en el Poder Judicial
2	496-99/TDP-RR	TELEFONICA DEL PERU S.A.A.	Por aviso de baja con reclamo en trámite	13 de abril de 1999	Artículo 49º del RGIS R. Nº 002-99-CD/OSIPTEL	GRAVE	30 UIT	Resolución TRASU Nº 4 del 23 de marzo de 2000	Resolución de Presidencia Nº 050-00-PD/OSIPTEL del 23 de junio de 2000	El CD Confirma la resolución del TRASU	En el Poder Judicial, según última información de la Gerencia Legal.
3	108-99/TDP-RQ	TELEFONICA DEL PERU S.A.A.	Por incumplimiento de la Resolución del TRASU	22 de octubre de 1998	Artículo 43º del RGIS R. Nº 022-96-PD/OSIPTEL, modificado por Resolución Nº 32-97-CD/OSIPTEL	GRAVE	30 UIT	Resolución TRASU Nº 7 del 11 de noviembre de 1999	CONSENTIDA	Resolución 3 del TRASU de fecha 6 de mayo de 1999, sancionó a la EO, la EO apeló y mediante resolución de Presidencia Nº 062-99-PD/OSIPTEL del 13 de julio de 1999 declaró NULO el numeral 2 de la Res. Nº 3 del TRASU y NULO todo lo actuado en el PAS desde la Resolución Nº 2 del TRASU	Consentida. La resolución Nº 7 del TRASU se notificó el 17 de noviembre de 1999
4	637-99/TDP-RR	TELEFONICA DEL PERU S.A.A.	Por elevación extemporánea de Recursos de Revisión	20 de abril de 1999	Artículo 49º del RGIS R. Nº 002-99-CD/OSIPTEL	GRAVE	30 UIT	Resolución TRASU Nº 3 del 11 de mayo de 1999	Resolución de Presidencia Nº 065-1999-PD/OSIPTEL del 20 de julio de 1999	Según última información de la Gerencia Legal	El PD declara infundada la apelación presentada por la EO en el Poder Judicial
5	866-99/TDP-RQ	TELEFONICA DEL PERU S.A.A.	Por incumplimiento de la Resolución del TRASU	02 de diciembre de 1999	Artículo 43º del RGIS R. Nº 002-99-CD/OSIPTEL	GRAVE	30 UIT	Resolución TRASU Nº 3 del 9 de marzo de 2000		Según última información de la Gerencia Legal	En el Poder Judicial.
6	869-99/TDP-RQ	TELEFONICA DEL PERU S.A.A.	Por suspensión del servicio y requerimiento de pago con reclamo en trámite	26 de octubre de 1999	Artículo 47º del RGIS R. Nº 002-99-CD/OSIPTEL	GRAVE	30 UIT	Resolución TRASU Nº 3 del 27 de enero de 2000	CONSENTIDA	Resolución del TRASU notificada el 2 de febrero de 2000	CONSENTIDA
7	1037-99/TDP-RQ	TELEFONICA DEL PERU S.A.A.	Por suspensión del reclamo en trámite	21 de diciembre de 1999	Artículo 47º del RGIS R. Nº 002-99-CD/OSIPTEL	GRAVE	50 UIT	Resolución TRASU Nº 7 del 9 de mayo de 2000	CONSENTIDA	Resolución del TRASU notificada el 10 de mayo de 2000. Res Nº 8 del TRASU del 6 de junio del 2000 declara IMPROCEDENTE el Recurso de Apelación	CONSENTIDA
8	004-2000/TDP-RQ	TELEFONICA DEL PERU S.A.A.	Por elevación extemporánea de Recursos de Queja	17 de febrero de 2000	Artículo 49º del RGIS R. Nº 002-99-CD/OSIPTEL	GRAVE	30 UIT	Resolución TRASU Nº 4 del 3 de agosto de 2001		Según última información de la Gerencia Legal	En el Poder Judicial.
9	2127-2000/TDP-RA	TELEFONICA DEL PERU S.A.A.	Por no elevar la información requerida por el TRASU	15 de junio de 2000	Artículo 49º del RGIS R. Nº 002-99-CD/OSIPTEL	GRAVE	10 UIT	Resolución TRASU Nº 5 del 17 de mayo de 2001	CONSENTIDA	Resolución del TRASU notificada el 28 de mayo de 2011	CONSENTIDA
10	233-2001/BEL-RQJ	BELLSOUTH PERU S.A.	Por suspensión del servicio con reclamo en trámite	14 de junio de 2001	Artículo 47º del RGIS R. Nº 002-99-CD/OSIPTEL	GRAVE	51 UIT	Resolución TRASU Nº 3 del 25 de junio de 2002	Resolución del consejo Directivo Nº 047-2002-CD/OSIPTEL del 29 de agosto de 2002	La ST no tiene información si demandaron ante el Poder Judicial	Multa confirmada por el CD/R Nº 047-2002-CD/OSIPTEL
11	5761-2001/TDP-RA	TELEFONICA DEL PERU S.A.A.	Por no elevación del expediente de queja y por no formar expediente de reclamo	4 de julio de 2001	Artículo 49º del RGIS R. Nº 002-99-CD/OSIPTEL	GRAVE	51 UIT	Resolución TRASU Nº 1 del 23 de octubre de 2001	Resolución del consejo Directivo Nº 017-2002-CD/OSIPTEL del 14 de abril de 2002	La ST no tiene información si demandaron ante el Poder Judicial	Multa confirmada por el CD/R Nº 017-2002-CD/OSIPTEL
12	839-2001/TDP-RQJ	TELEFONICA DEL PERU S.A.A.	Por incumplimiento en la elevación del expediente de queja	22 de junio de 2001	Artículo 49º del RGIS R. Nº 002-99-CD/OSIPTEL	GRAVE	55 UIT	Resolución TRASU Nº 1 del 20 de noviembre de 2001	CONSENTIDA	Resolución del TRASU notificada el 22 de noviembre de 2001	CONSENTIDA
13	668-2001/TDP-RQJ	TELEFONICA DEL PERU S.A.A.	Condicionar la atención del reclamo al pago previo de la retribución facturada	8 de agosto de 2001	Artículo 47º del RGIS R. Nº 002-99-CD/OSIPTEL, artículo 14º del Decreto Legislativo 716	GRAVE	51 UIT	Resolución TRASU Nº 1 del 7 de mayo de 2002	CONSENTIDA	Resolución del TRASU notificada el 15 de mayo de 2002	CONSENTIDA
14	0094-2001/TDP-RQJ	TELEFONICA DEL PERU S.A.A.	Condicionar la atención del reclamo al pago previo de la retribución facturada	8 de agosto de 2001	Artículo 47º del RGIS R. Nº 002-99-CD/OSIPTEL, artículo 14º del Decreto Legislativo 716	GRAVE	51 UIT	Resolución TRASU Nº 1 del 7 de mayo de 2002	CONSENTIDA	Resolución del TRASU notificada el 15 de mayo de 2002	CONSENTIDA
15	7240-2001/TMS-RA	TELEFÓNICA MÓVILES SAC	Art. 44 de la R. Nº 015-99-CD/OSIPTEL incumplimiento en remitir información al TRASU	30 de octubre de 2001	Artículo 49º del RGIS R. Nº 002-99-CD/OSIPTEL	GRAVE	AMONESTACION	Resolución TRASU Nº 1 del 16 de julio de 2002			
16	910-2001/TDP-RQJ	TELEFONICA DEL PERU S.A.A.	Por incumplimiento en la elevación del expediente de reclamo	12 de octubre de 2001	Artículo 49º del RGIS R. Nº 002-99-CD/OSIPTEL	GRAVE	AMONESTACION	Resolución TRASU Nº 1 del 9 de julio de 2002			

Multas impuestas por el Trasu

N°	N° de Expediente	Nombre del administrado / Empresa Infractora	Tipo de infracción	Fecha en que se cometió/detectó la infracción	Norma infringida	Tipo de sanción im puesta	Monto de la Multa	Resolución del TRASU	Resolución de Presidencia o del Consejo Directivo	Observaciones	Estado
17	8392-2001/TDP-RA	TELEFONICA DEL PERU S.A.A.	Por incumplimiento en la elevación del expediente de apelación	23 de octubre de 2001	Artículo 49º del RGSR. Nº 002-99-CD/OSIPTEL	GRAVE	51 UIT	Resolución TRASU Nº1 del 15 de enero de 2002	Resolución del consejo Directivo Nº 008-2002-CD/OSIPTEL del 19 de marzo de 2002	La ST no tiene información si demandaron ante el Poder Judicial	Multa confirmada por el CD./R Nº 008-2002-CD/OSIPTEL
18	943-2001/ATT-RQJ	AT&T PERU S.A.	Por requerimiento de pago con reclamo en trámite	31 de agosto de 2001	Artículo 47º del RGSR. Nº 002-99-CD/OSIPTEL	GRAVE	51 UIT	Resolución TRASU Nº1 del 26 de marzo de 2002. Multa confirmada por el CD./R Nº 028-2002-CD/OSIPTEL de 24 de junio de 2002	Resolución del consejo Directivo Nº 028-2002-CD/OSIPTEL del 24 de junio de 2002	La ST no tiene información si demandaron ante el Poder Judicial	Multa confirmada por el CD./R Nº 028-2002-CD/OSIPTEL
19	002-2002/TRASU-GUS-PAS	AT&T PERU S.A.	Suspensión realizada por ATT a siete accesos primarios contratados con JIN ATALA	10 de noviembre 2002	Tercer párrafo del artículo segundo de las Condiciones de Uso Res Nº 019-98-CD/OSIPTEL	GRAVE	51 UIT	Resolución TRASU Nº1 del 20 de julio de 2004	CONSENTIDA	Resolución del TRASU notificada el 02 de agosto de 2004. Nota: La EO solicita la nulidad de la resolución del TRASU. Con fecha 11 de octubre de 2004 mediante Res. Nº 076-2004-CD/OSIPTEL se declaró IMPROCEDENTE la nulidad solicitada	CONSENTIDA
20	003-2002/TRASU-GUS-PAS	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A	Suspensión del servicio, exigencia de pago con procedimiento en trámite, incumplimiento de plazos	05 de diciembre 2002	Artículo 47º del RGSR. Nº 002-99-CD/OSIPTEL	GRAVE	51 UIT	Resolución TRASU Nº2 del 17 de setiembre de 2003	Resolución del Consejo Directivo Nº 108-2003-CD/OSIPTEL de fecha 21 de noviembre de 2003	La ST no tiene información si demandaron ante el Poder Judicial	Multa confirmada por el CD./R Nº 108-2003-CD/OSIPTEL
21	004-2002/TRASU-GUS-PAS	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A	No elevación de expedientes de queja al TRASU contraviniendo lo dispuesto en el art. 50 de la Directiva de Reclamos	05 de diciembre 2002	Artículo 49º del Reglamento de Infracciones y Sanciones	GRAVE	51 UIT	Resolución TRASU Nº1 del 20 de julio de 2004	Resolución del Consejo Directivo Nº 074-2004-CD/OSIPTEL de fecha 24 de setiembre de 2004		El CD declaró INADMISIBLE el recurso de apelación.
22	005-2002/TRASU-GUS-PAS	TELEFÓNICA MÓVILES SAC	(EXP. 993-2002/RQJ) Incumplimiento de los plazos de notificación art 26º y 27º de la Directiva de Reclamos	16 de diciembre 2002	Artículo 49º del RGSR. Nº 002-99-CD/OSIPTEL	GRAVE	51 UIT	Resolución TRASU Nº2 del 23 de diciembre de 2003	Resolución del Consejo Directivo Nº 027-2004-CD/OSIPTEL de fecha 12 de marzo de 2004. El CD declaró INADMISIBLE el recurso de apelación	16-3-2004 La EO solicita la nulidad de la resolución del CD con fecha 30 de marzo de 2004 mediante resolución del CD Nº 032-2004-CD/OSIPTEL declara improcedente la solicitud de nulidad.	El CD declaró INADMISIBLE Res Nº 027-2004-CD/OSIPTEL
23	002-2004/TRASU-GUS-PAS	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A	Suspensión del servicio prestado a pesar de tener un procedimiento de reclamo en trámite	20 de mayo 2004	Artículo 47º del RGSR. Nº 002-99-CD/OSIPTEL	GRAVE	51 UIT	Resolución TRASU Nº1 del 2 de setiembre de 2004	CONSENTIDA	Resolución del TRASU notificada el 10 de setiembre de 2004	CONSENTIDA
24	002-2006/TRASU-GUS-PAS	AMÉRICA MÓVIL PERÚ SAC	Suspensión del servicio durante un procedimiento de reclamo.	13 de julio de 2006	Infracción tipificada en el Art. 47º del RGIS (R/Nº 002-99-CD/OSIPTEL)	GRAVE	51 UIT	Resolución TRASU Nº1 del 3 de abril de 2007	Resolución del Consejo Directivo Nº 034-2007-CD/OSIPTEL de fecha 25 de junio de 2007. Se confirmó la resolución del TRASU	El CD mediante Resolución Nº 034-2007-CD/OSIPTEL de fecha 25 junio de 2007 CONFIRMO LA MULTA	
25	003-2006/TRASU-GUS-PAS	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A	Exigencia de un pago durante un procedimiento de reclamo en trámite	17 de julio de 2006	Infracción tipificada en el Art. 47º del RGIS (R/Nº 002-99-CD/OSIPTEL)	GRAVE	51 UIT	Resolución TRASU Nº1 del 3 de abril de 2007	Resolución del Consejo Directivo Nº 033-2007-CD/OSIPTEL de fecha 25 de junio de 2007. Se confirmó la resolución del TRASU	El CD mediante Resolución Nº 033-2007-CD/OSIPTEL de fecha 25 de junio 2007 CONFIRMO LA MULTA	
26	004-2006/TRASU-GUS-PAS	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A	Entrega de información alterada al TRASU	28 de diciembre de 2006	Infracción tipificada en el Art. 103º del Reglamento de OSIPTEL (DS Nº 008-2001-PCM)	GRAVE	51 UIT	Resolución TRASU Nº1 del 15 de abril de 2008		CONSENTIDA (Con Resolución Nº 2 de fecha 29 de mayo de 2008, notificada a la EO el 6 de junio de 2008)	TDP canceló multa.
27	001-2007/TRASU-GUS-PAS	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A	Por suspensión del servicio con reclamo en trámite	26 de enero de 2007	Infracción tipificada en el Art. 47º del RGIS (R/Nº 002-99-CD/OSIPTEL)	GRAVE	51 UIT	Resolución TRASU Nº1 del 22 de noviembre de 2007 y Resolución TRASU Nº 2 del 31 de enero de 2008	Resolución de Presidencia Nº 051-2008-PD/OSIPTEL de fecha 11 de abril de 2008. Confirmó la resolución del TRASU		
28	002-2007/TRASU-GUS-PAS	TELEFÓNICA MÓVILES SAC	Por suspensión del servicio con reclamo en trámite	26 de enero de 2007	Infracción tipificada en el Art. 47º del RGIS (R/Nº 002-99-CD/OSIPTEL)	GRAVE	51 UIT	Resolución TRASU Nº1 del 25 de octubre de 2007	Resolución de Presidencia Nº 038-2008-PD/OSIPTEL de fecha 13 de marzo de 2008. Confirmó la resolución del TRASU		
29	003-2007/TRASU-GUS-PAS	AMERICA MÓVIL PERU SAC	Exigencia de un pago durante un procedimiento de reclamo en trámite	26 de enero de 2007	Infracción tipificada en el Art. 47º del RGIS (R/Nº 002-99-CD/OSIPTEL)	GRAVE	51 UIT	Resolución TRASU Nº1 del 25 de octubre de 2007	Resolución de Presidencia Nº 007-2008-PD/OSIPTEL de fecha 21 de enero de 2008. Confirmó la resolución del TRASU		

Nº	Nº de Expediente	Nombre del administrador / Empresa Infractora	Tipo de Infacción	Fecha en que se cometió/detectó la infacción	Norma Infringida	Tipo de sanción Impuesta	Monto de la Multa	Resolución del TRASU	Resolución de Presidencia o del Consejo Directivo	Observaciones	Estado
30	004-2007/TRASU-GUS-PAS	AMERICA MÓVIL PERU SAC	Por suspensión del servicio con reclamo en trámite	28 de setiembre de 2007	Infacción tipificada en el Art. 47º del RGIS (RNº 002-99-CD/OSIPTEL)	GRAVE	51 UIT	Resolución TRASU Nº1 del 30 de octubre de 2008. Resolución Nº 2 reconsideración del 15 de enero de 2009 (102 UIT por reincidencia)	Resolución de Presidencia Nº 013-2009-CD/OSIPTEL de fecha 19 de marzo de 2009. Confirmó la resolución Nº 2 del TRASU		
31	002-2008/TRASU-GUS-PAS	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A	Por suspensión del servicio con reclamo en trámite	23 de junio de 2008	Infacción tipificada en el Art. 47º del RGIS (RNº 002-99-CD/OSIPTEL)	GRAVE	51 UIT	Resolución TRASU Nº1 del 5 de mayo de 2009 y Resolución Nº 2 del 15 de julio de 2009	Resolución del Consejo Directivo Nº 058-2009-CD/OSIPTEL de fecha 23 de setiembre de 2009. Se confirmó la resolución Nº 2 del TRASU		
32	006-2008/TRASU-GUS-PAS	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A	Exigencia de un pago durante un procedimiento de reclamo en trámite	18 de agosto de 2008	Infacción tipificada en el Art. 47º del RGIS (RNº 002-99-CD/OSIPTEL)	GRAVE	51 UIT	Resolución Nº1 del 21 de abril de 2009 y Resolución Nº 3 reconsideración del 30 de junio de 2009 (51 UIT)	Resolución del Consejo Directivo Nº 051-2009-CD/OSIPTEL de fecha 03 de setiembre de 2009. Se confirmó la resolución Nº 3 del TRASU		
33	010-2008/TRASU-GUS-PAS	AMÉRICA MÓVIL PERÚ SAC	Exigencia de un pago durante un procedimiento de reclamo en trámite	01 de setiembre de 2008	Infacción tipificada en el Art. 47º del RGIS (RNº 002-99-CD/OSIPTEL)	GRAVE	51 UIT	Resolución TRASU Nº1 del 05 de mayo de 2009	Resolución del Consejo Directivo Nº 034-2009-CD/OSIPTEL de fecha 15 de julio de 2009. Se confirmó la resolución Nº 1 del TRASU		
34	0001-2009/TRASU-GUS-PAS	AMÉRICA MÓVIL PERÚ SAC	Incumplimiento del Art. 48º -C de las Condiciones de Uso: Incumplimiento en hacer efectiva la migración a partir del ciclo de facturación inmediato posterior de aceptada la solicitud	17 de marzo de 2009	Art. 2º del Anexo 5 de las Condiciones de Uso (RLNº 016-2003-CD/OSIPTEL)	LEVE	AMONESTACION	Resolución Nº1 del 13 de octubre de 2009 y Nº 2 del 22 de diciembre de 2009	RES. Nº 016-2010-CD/OSIPTEL declaró infundado el recurso de apelación y confirmó la amonestación impuesta por el TRASU		
35	0005-2009/TRASU-GUS-PAS	AMÉRICA MÓVIL PERÚ SAC	Exigencia de un pago durante un procedimiento de reclamo en trámite	07 de Abril de 2009	Art. 47º del RGIS (RNº 002-99-CD/OSIPTEL)	GRAVE	51 UIT	Resolución Nº1 del 27 de noviembre de 2009 y Resolución Nº 2 del 09 de febrero de 2010	RES. Nº 033-2010-CD/OSIPTEL declaró infundado el recurso de apelación así como la nulidad planteada y confirmó la multa impuesta por el TRASU		
36	0011-2009/TRASU-GUS-PAS	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A	Suspensión del servicio durante un procedimiento de reclamo en trámite	20 de Abril de 2009	Art. 47º del RGIS (RNº 002-99-CD/OSIPTEL)	GRAVE	51 UIT	Resolución Nº1 del 12 de enero de 2010	RES. Nº 021-2010-CD/OSIPTEL declaró infundado el recurso de apelación y confirmó la multa impuesta por el TRASU		
37	001-2010/TRASU-GUS/PAS	TELEFONICA DEL PERU S.A.A.	Entrega de información inexacta, entrega de información incompleta y negativa no dolosa a suministrar información solicitada.	19 de mayo, 18 de junio y 13 de julio de 2010	Artículos 17, 19 y 48 del RGIS (R. Nº 002-99-CD/OSIPTEL)	Grave	152 UIT y Amonestación	RES Nº1-TRASU del 21 de diciembre de 2011	Resolución de Consejo Directivo Nº 080-2011-CD del 26 de febrero de 2012	152 UIT por las infracciones a los artículos 17 y 19 del RGIS. Amonestación por infracción al artículo 48 del RGIS.	
38	005-2010/TRASU-GUS/PAS	TELEFONICA DEL PERU S.A.A.	Suspensión del servicio sin justificación vigente en la norma	14 de junio de 2010	Artículo 2º del Anexo 5 de las Condiciones de Uso, por haber infringido lo previsto en el Artículo 51º de las Condiciones de Uso	Leve	20 UIT	RES Nº1-TRASU del 20 de julio de 2010	Resolución de Consejo Directivo Nº 115-2011-CD del 8 de setiembre de 2011		
39	007-2010/TRASU-GUS/PAS	NEXTEL DEL PERÚ S.A.	Información inexacta y exigencia de pago durante un procedimiento de reclamo en trámite	11 de noviembre de 2011	Artículos 17 y 47 del RGIS (R. Nº 002-99-CD/OSIPTEL)	Grave	102 UIT	RES Nº1-TRASU del 25 de agosto de 2011	Resolución de Consejo Directivo Nº 145-2011-CD del 3 de noviembre de 2011	51 UIT por infracción al artículo 17 del RGIS y 51 UIT por infracción al artículo 47 del RGIS.	

Multas impuestas por el Trasu

N° Expediente	Empresa	Infracción	Gravedad	N° Resolución	Multa
	Perú S.A.	requerimiento de información solicitada por el CCO		002-1997-PD	
2	001-1996 Telefónica del Perú S.A.	Comisión de prácticas anticompetitivas	Muy grave	055-1997-CCO 020-1998-PD	50 UIT
3	002-1996 Red Científica Peruana	Comisión de actos de competencia desleal	Muy grave	018-1997-CCO 093-1997-PD	30 UIT
4	006-1999 Telefónica Multimedia S.A.C.	Incumplimiento en el requerimiento de información solicitada por el CCO	Muy grave	059-2000-CCO	15 UIT
5	006-1999 Telefónica Multimedia S.A.C.	Comisión de prácticas anticompetitivas	--	059-2000-CCO	Amonestación
6	006-1999 Telefónica del Perú S.A.	Incumplimiento de Resolución Final del CCO que ordenaba deje sin efecto sus convenios de exclusividad con Fox y Turner	Muy grave	062-2000-CCO 071-2002-CCO	350 UIT
7	006-1999 Telefónica del Perú S.A.A.	Incumplimiento de Resolución Final del CCO que ordenaba deje sin efecto sus convenios de exclusividad con Fox y Turner	Muy grave	076-2003-CCO 013-2003-TSC	105 UIT
8	002-2000 Telefónica del Perú S.A.A.	Interrupción del servicio de transporte conmutado	Muy grave	033-2000-CCO	151 UIT
9	003-2000 Compañía Telefónica Andina S.A.	Por actuar con temeridad procesal	--	028-CCO-2000	Amonestación
10	001-2001 Compañía Telefónica Andina S.A.	Actuar con mala fe, temeridad procesal y por planteamiento de denuncia maliciosa	Grave	010-2001-CCO 006-2003-TSC	10 UIT
11	003-2001 Telefónica del Perú S.A.A.	Infracción a las normas de preselección y al marco regulatorio de telecomunicaciones, por actos de competencia desleal en la modalidad de infracciones a la cláusula general, por abuso de posición de dominio en la modalidad de costos del rival y negativa injustificada de trato.	Muy grave	052-2002-CCO 021-2006-TSC 022-2006-TSC	1097 UIT
12	004-2001 Telefónica del Perú S.A.A.	Incumplimiento de disposiciones relativas a la aplicación de los cargos de interconexión	Muy grave	016-2001-CCO	151 UIT
13	004-2001 Telefónica del Perú S.A.A.	Incumplimiento de la resolución final del Cuerpo Colegiado	Muy grave	020-2002-CCO	151 UIT
14	004-2001 Telefónica del Perú S.A.A.	Multas coercitivas por incumplimiento de la resolución final.	Muy grave	022-2002-CCO	150 UIT
15	009-2001 Telefónica del Perú S.A.A.	Abuso de posición de dominio en la modalidad de trato injustificado	Muy grave	039-2003-CCO 019-2003-TSC	25 UIT
16	010-2002 Nextel del Perú	Infracción al Reglamento	Muy grave	015-2003-CCO	151 UIT

Multas Impuestas por los Cuerpos Colegiados y el Tribunal de Solución de Controversias

N° Expediente	Empresa	Infracción	Gravedad	N° Resolución	Multa
	S.A.	General de Infracciones y Sanciones		030-2003-TSC	
17	002-2003 Televisión Satelital S.A.C.	Actos de competencia desleal en la prestación de servicio de cable, en la modalidad de violación de normas	Muy grave	012-2002-CCO 039-2003-TSC	1.5 UIT
18	013-2003 Boga Comunicaciones S.A.	Actos de competencia desleal en la modalidad de denigración	Sin calificación	006-2003-CCO 007-2004-TSC	1 UIT
19	015-2003 Nortek Communications	Transporte de tráfico no permitido, interconexión al margen del procedimiento de negociación supervisada. Actos de competencia desleal en la modalidad de cláusula general	Muy grave	011-2005-CCO	268 UIT
20	015-2003 Full Line S.A.C.	Interconexión al margen del procedimiento de negociación supervisada	Grave	011-2005-CCO	51 UIT
21	015-2003 Limatel S.A.	Interconexión al margen de la negociación supervisada	Grave	011-2005-CCO 005-2006-TSC	60 UIT
22	016-2003 Ditel Corporation S.A.	Interposición de demanda maliciosa	Muy grave	014-2004-CCO 014-2004-TSC	35 UIT
23	018-2003 Compañía Telefónica Andina S.A.	Interposición de demanda de manera maliciosa	Grave	017-2004-CCO 012-2004-TSC	51 UIT
24	003-2004 System One World Communicaton Perú S.A.	Por imposición de demanda a sabiendas de la falsedad de las imputaciones.	Muy grave	028-2005-CCO	35 UIT
25	007-2004 José Leonardo Correa Briceño	Actos de competencia desleal	Grave	016-2005-CCO 009-2005-TSC	1.2 UIT
26	002-2005 María del Pilar Uzátegui Perea	Actos de competencia desleal.	Leve	008-2005-CCO	2 UIT
27	005-2005 Producciones Cable Mar S.A.C.	Actos de competencia desleal.	Leve	015-2006-CCO	4 UIT
28	010-2005 Wi-Net Perú S.A.C.	Actos de competencia desleal, en la modalidad de cláusula general e inducción a la infracción contractual.	Leve	019-2005-CCO 008-2006-TSC	5 UIT
29	001-2008 Telmex Perú S.A.	Infracción tipificada en el artículo 83° del TUO de Normas de Interconexión	Grave	021-2008-CCO 004-2009-TSC	51 UIT
30	003-2008 DIRECTV PERU S.R.L.	Actos de competencia desleal en la modalidad de denigración	Leve	013-2009-CCO	Amonestación
31	001-2011 Televisión del Valle S.A.C.	Presentación de información falsa durante la tramitación del procedimiento. Artículo 103° del Reglamento General del OSIPTEL	Muy grave	014-2011-CCO 012-2011-TSC	8 UIT
					3,039.7 UIT



Tel.: 2251313
Calle de la Prosa 136 – San Borja
www.osiptel.gob.pe