

Informe de la Comisión de Alto Nivel del OSIPTEL

Resolución de Presidencia No. 123-2007-PD/OSIPTEL

Guillermo Thornberry Villarán
Presidente del Consejo Directivo

**Organismo Supervisor de Inversión Privada en
Telecomunicaciones – OSIPTEL**

Lima, 18 de setiembre del 2007



Contenido del Informe

- Desempeño de la industria de telecomunicaciones
- Marco normativo: competencias del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) y del OSIPTEL.
- Evaluación de la prestación del servicio.
- Análisis de la existencia de posibles infracciones cometidas por las empresas operadoras.
 - ✓ Normativa aplicable en situaciones de emergencia.
 - ✓ Calidad del servicio del servicio público de telecomunicaciones.
 - ✓ Análisis de elementos de juicio preliminares sobre supuestas infracciones.
 - ✓ Aplicación de la metodología a las conductas de cada una de las empresas evaluadas, a fin de determinar la existencia de posibles infracciones a la condición esencial de continuidad en los contratos de concesión.



Contenido del Informe

- ✓ Evaluación del cumplimiento de la obligación de continuidad de Telefónica del Perú S.A.A.
 - ✓ Evaluación del cumplimiento de la obligación de continuidad de Telmex Perú S.A.
 - ✓ Evaluación del cumplimiento de la obligación de continuidad de Telefónica Móviles S.A.
 - ✓ Evaluación del cumplimiento de la obligación de continuidad de América Móvil Perú S.A.C.
 - ✓ Evaluación del cumplimiento de la obligación de continuidad de América Móvil Perú S.A.C
-
- Conclusiones y recomendaciones



Acciones realizadas

- Acciones de supervisión en la zona de emergencia.
- Requerimientos de información a las empresas operadoras.
- Evaluación de la información reportada.
- Inspecciones a locales de operadoras en Lima y regiones potencialmente afectadas por el sismo.
- Análisis del estado de las redes luego del sismo.
- Evaluación de los informes de supervisión sobre calidad del servicio, ocupación de enlaces entre componentes de red, reportes de averías e interrupciones.
- Análisis de las estadísticas sobre procedimientos referidos a calidad e interrupciones del servicio.



La obligación de continuidad del servicio público

- La continuidad del servicio es una característica intrínseca de los servicios públicos de telecomunicaciones, en tanto involucra el interés público.
- La continuidad del servicio constituye una condición esencial de los contratos de concesión para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones.
- La normativa, la doctrina jurídica y la jurisprudencia del Tribunal Constitucional reconocen y reafirman esta obligación esencial de la continuidad en la prestación de los servicios públicos.
- Atendiendo a su naturaleza de obligación esencial, la Ley de Telecomunicaciones y el Reglamento de Infracciones y Sanciones de OSIPTEL establecen que su incumplimiento califica como infracción muy grave (hasta 350 UIT).



Obligación de continuidad y prestación idónea del servicio

- La obligación de continuidad, como condición esencial, contiene implícitamente la obligación de prestar el servicio de manera idónea lo que implica que las empresas deben:
 - ✓ Brindar el servicio con la calidad suficiente que permita que los abonados se comuniquen entre sí cuando así lo deseen.
 - ✓ Contar con equipos de resguardo y planes de contingencia para los supuestos de fallas, previsible alta congestión y de caso fortuito o de fuerza mayor.
 - ✓ De producirse una interrupción, independientemente de su causa, la empresa debe actuar con la diligencia debida para lograr restablecer el servicio a la brevedad.



Conclusiones

- La investigación ha arrojado los siguientes resultados:

América Móvil Perú S.A.C. (CLARO):

- ✓ Excede el valor del 3% de la Tasa de Intentos No Establecidos (TINE) por hora durante parte del periodo evaluado (2006-2007).
- ✓ Excede el valor del 2% de la Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI) por hora durante parte del periodo evaluado (2006-2007).
- ✓ Existen limitaciones técnicas en las estaciones controladoras que dificultan cursar el tráfico demandado.
- ✓ Se ha evidenciado que no existe respaldo de la Red Dorsal.
- ✓ Tiempo de respuesta para reponer el servicio en algunas estaciones base afectadas no ha sido el adecuado.
- ✓ Acciones de supervisión y reportes de fallas y averías evidencian problemas en la continuidad del servicio.



Conclusiones

Nextel del Peru S.A.:

- ✓ Excede el valor del 3% de la TINE en el servicio conexión directa y servicio de interconexión telefónica durante parte del periodo evaluado (2006-2007).
- ✓ Excede el valor del 2% de la TLLI en el servicio de conexión directa durante parte del periodo evaluado.
- ✓ En un 37% de las estaciones base excede el 2% del factor de bloqueo de acceso (agosto de 2007).
- ✓ Existen limitaciones técnicas de las estaciones controladoras que dificultan cursar el tráfico demandado.
- ✓ No contaba con la disponibilidad suficiente de generadores de electricidad.
- ✓ Acciones de supervisión y reportes de fallas y averías evidencian problemas en la continuidad del servicio.



Conclusiones

Telefónica Móviles S.A.C.:

- ✓ Excede el valor del 3% del TINE durante parte del periodo evaluado (2006-2007).
- ✓ Excede el valor del 3% del TINE por hora y por estación controladora en agosto de 2007.
- ✓ Excede el valor del 2% del TLLI por hora y por central durante parte del periodo evaluado (2006-2007).
- ✓ Excede el valor del 2% del TLLI por hora y por estación controladora en días previos al sismo.
- ✓ Existen limitaciones técnicas de las estaciones controladoras que dificultan cursar el tráfico demandado.
- ✓ No habría cumplido con implementar procedimientos de contingencia. (Simulación en inspección a Huaral).
- ✓ Acciones de supervisión y reportes de fallas y averías evidencian problemas en la continuidad del servicio.



Conclusiones

Telefónica del Perú S.A.A.:

- ✓ No ha cumplido con presentar información sobre la interrupción producto del sismo dentro del plazo establecido para comunicar al OSIPTEL.
- ✓ No ha cumplido con la obligación de presentar el Plan de Reparaciones por daños derivados del sismo dentro del plazo establecido para comunicar al OSIPTEL.
- ✓ Se ha detectado que el mantenimiento de equipos compartidos con Telefónica Móviles S.A en un mismo local, no es el adecuado, por lo que deberá deslindarse la responsabilidad de Telefónica del Perú S.A.A. respecto de dicho mantenimiento.



Recomendaciones

- Procedimientos administrativos sancionadores por posibles incumplimientos a la obligación de continuidad:
 - ✓ América Móvil Perú S.A.C.,
 - ✓ Nextel del Perú S.A. y
 - ✓ Telefónica Móviles S.A.

- Procedimiento administrativo sancionador a **Telefónica del Perú S.A.A.** por incumplimiento de la obligación de comunicar oportunamente al OSIPTEL la interrupción producto del sismo y de presentar dentro del plazo de 72 horas el Plan de Reparaciones por daños derivados del sismo.

- Auditoria de la información proporcionada por las empresas operadoras.

- Investigación respecto de la consecuencia del uso compartido de locales y equipos entre las empresas Telefónica del Perú S.A.A. y Telefónica Móviles S.A.

Recomendaciones

- Implementar un programa de simulaciones para evaluar el desempeño de las redes ante distintos eventos fortuitos.
- Impulsar propuestas de iniciativas legislativas dirigidas a:
 - ✓ Lograr el establecimiento de un régimen sancionador adecuado y disuasivo de conductas contrarias a la normativa del sector y que afecten los legítimos derechos de los usuarios.
 - ✓ Impulsar las modificaciones necesarias destinadas a fortalecer la gestión del OSIPTEL, entre ellas la facultad de tercerizar las labores de supervisión a su cargo.
- Fortalecimiento de la Gerencia de Fiscalización mediante la asignación de mayores recursos, la adquisición de los equipos necesarios, así como la capacitación de sus cuadros técnicos.



Recomendaciones

- Continuar con las mejoras en la política de calidad ya iniciadas por el organismo regulador.
- Continuar con la implementación de políticas que faciliten un mayor acercamiento a los usuarios mediante:
 - ✓ La expansión geográfica de la presencia del regulador que facilite el proceso de atención de reclamos y consultas, así como la fiscalización en primera instancia. En particular, la instalación de nuevas oficinas descentralizadas a nivel nacional.
 - ✓ Programa de difusión sobre los derechos y deberes de los usuarios a nivel nacional y continuar con el proceso de cooperación con instituciones académicas, promoviendo la investigación en todas las regiones del país.
 - ✓ La adopción de mecanismos que permitan identificar la magnitud real de los reclamos de los usuarios sobre la calidad de los servicios, tales como encuestas sobre percepción de calidad del servicio y la atención de reclamos por parte de las empresas operadoras.



Recomendaciones

- Procedimientos administrativos sancionadores por posibles incumplimientos a la obligación de continuidad:
 - ✓ América Móvil Perú S.A.C.,
 - ✓ Nextel del Perú S.A. y
 - ✓ Telefónica Móviles S.A.

- Procedimiento administrativo sancionador a **Telefónica del Perú S.A.A.** por incumplimiento de la obligación de comunicar oportunamente al OSIPTEL la interrupción producto del sismo y de presentar dentro del plazo de 72 horas el Plan de Reparaciones por daños derivados del sismo.

- Auditoria de la información proporcionada por las empresas operadoras.

- Investigación respecto de la consecuencia del uso compartido de locales y equipos entre las empresas Telefónica del Perú S.A.A. y Telefónica Móviles S.A.



Lo que debes saber

¿Qué son las Condiciones de Uso?

Como usuario, ¿En qué me beneficia esta norma?

¿A quién se le llama Usuario?

¿Qué hay de cierto acerca de...?

Comprometidos a velar siempre por...

Comunicate con el Presidente de OSIPTEL

CONSULTA DE EXPEDIENTES EN LINEA



Enlaces de Interés

OSIPTEL Te orienta

Campañas de **ORIENTACION** de OSIPTEL



OSIPTEL Te informa

Presidente de Osiptel informa sobre agenda anual

El presidente de Osiptel, Edwin San Román, señaló que las empresas de telecomunicaciones podrían lograr este año un desarrollo consolidado y la convergencia en su infraestructura, servicios, tecnologías y aplicaciones. [...ver más](#)

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

Totalidad de Procesos de OSIPTEL Certificados Por ISO 9001:2000



Sugerencias o quejas de los servicios que OSIPTEL le brinda

Novedades

- **Oportunidad Laboral:** Coordinador de Finanzas y Contabilidad Regulatoria
- **Nota de Prensa:** OSIPTEL y VALTRON firman contrato para proyecto piloto que conectará en forma inalámbrica a toda la provincia de Huarochiri

Fijación Cargo de Interconexión Tope



Contacto empresas operadoras

Portal del ESTADO PERUANO

Buscar:

[Búsqueda avanzada](#)

Lineamientos para desarrollar la competencia

- Todos los operadores están obligados a brindar los servicios de telecomunicaciones, priorizando las acciones de apoyo conducentes a la solución de situaciones de emergencia o crisis, tanto natural o relacionada con la seguridad nacional.
- Los operadores facilitarán la realización de actividades de prevención, seguridad, socorro y atención; así como la coordinación de emergencias y desastres, en aras de procurar la salvaguarda de la vida humana.
- El Ministerio de Transportes y Comunicaciones - MTC dictará las disposiciones que resulten pertinentes para el cumplimiento de los antes señalado.



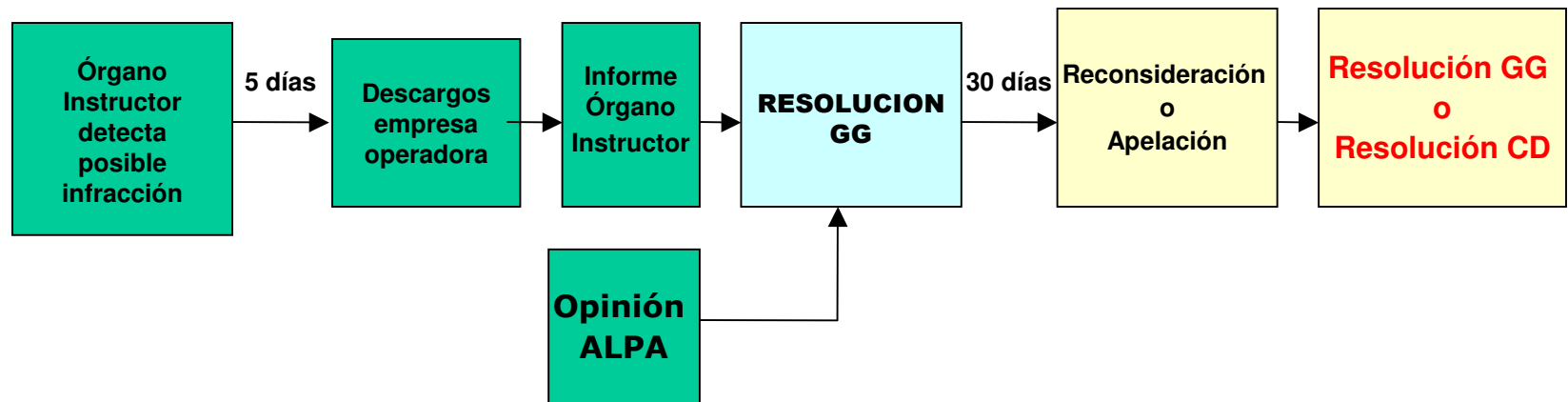
PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

Art. 54° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones - RGIS

- Detectada una infracción, el Órgano Instructor notifica a la empresa operadora el intento de PAS y le otorga, por lo menos 5 días hábiles para que presente sus descargos.
- Presentados los descargos o transcurrido el plazo otorgado, el Órgano Instructor emite un informe a la Gerencia General.
- La Gerencia General, previa opinión del ALPA, emite una resolución imponiendo la sanción respectiva.
- La empresa operadora tiene 15 días hábiles para impugnar la sanción impuesta, vía Recurso de Reconsideración o Recurso de Apelación.
- El Recurso presentado debe ser resuelto en 30 días hábiles por la instancia correspondiente (Gerencia General o Consejo Directivo). La Resolución emitida por el Consejo Directivo concluye la vía administrativa y puede ser impugnada en la Vía Judicial.



Procedimiento Administrativo Sancionador Art. 54º del RGIS



Comunicaciones en Situaciones de Emergencia

DIMENSIONAMIENTO DE LAS REDES

- Las redes de telecomunicaciones se diseñan para brindar el servicio sobre la base de una determinada calidad en la “hora pico”, orientada a satisfacer la demanda de los usuarios. El terremoto es un evento de fuerza mayor que genera daños en infraestructura y una alta demanda de servicios de comunicación, para la que las redes no están dimensionadas, por resultar económicamente ineficiente.

PRIORIZACIÓN DE LLAMADAS

- Es imprescindible que, en circunstancias como las vividas, se cuente con un “*Sistema de Comunicaciones en Situaciones de Emergencia*”, que permita, entre otros, dotar a las Autoridades de una capacidad reservada para sus comunicaciones.



Comunicaciones en Situaciones de Emergencia

RESPONSABILIDADES

- Cabe reseñar que, según el Reglamento de la Ley de Telecomunicaciones (*), las empresas operadoras brindarán los servicios de telecomunicaciones necesarios, dando prioridad a las acciones de apoyo conducentes a la solución de la situación de emergencia, siguiendo las disposiciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC).

(*) Artículo 19º del Decreto Supremo N° 020-2007-MTC del 04 de julio de 2007; anteriormente contemplado en el artículo 19º del Decreto Supremo N° 027-2004-MTC del 09 de julio de 2004; y, a su vez, consecuente con Contratos de Concesión suscritos con el Estado (v.g. Contrato con Telefónica del Perú S.A.A. de 1994).

- Mediante Decreto Supremo N° 030-2007-MTC, publicado el 30 de agosto de 2007, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) aprueba el “Sistema de Comunicaciones en Situaciones de Emergencia”.

