



# MEMORIA 2017

## **Memoria 2017**

Agosto del 2018

### **Presidente del Consejo Directivo:**

Rafael Muenta Schwarz

### **Gerente de Comunicación Corporativa:**

Lenka Zajec Yelusic

### **Diseño, diagramación, redacción y edición:**

Preciso Agencia de Contenidos

### **Coordinación:**

Richard Abecasis Rengifo

Esta publicación no puede ser reproducida total ni parcialmente sin autorización previa y por escrito del OSIPTEL  
© 2018 OSIPTEL. Derechos reservados

OSIPTEL Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones  
Calle de la Prosa N° 136 – San Borja

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

Edición N° 1 – Agosto 2018

Hecho el depósito legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2005-5958

Se terminó de imprimir en julio del 2018 en:

### **Impresión**

Kinko's Impresores S.A.C.  
Av. Venezuela 2344, Lima, Perú



Memoria 2017





**OSIPTEL**

**EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES**

# Contenido

7

**CARTA  
A NUESTROS  
COLABORADORES**

8

**ESTRUCTURA  
ORGANIZACIONAL**

9

**CONSEJO  
DIRECTIVO**

11

**COMITÉ  
DE GERENTES**

12

**EL SECTOR  
TELECOMUNICACIONES  
EN CIFRAS - 2017**

14

**SITUACIÓN DEL MERCADO DE  
LAS TELECOMUNICACIONES**

26

**MEJORANDO EL MERCADO  
DE LAS TELECOMUNICACIONES**

68

**MEJORANDO  
LA ORGANIZACIÓN**

110

**ESTADOS FINANCIEROS  
AUDITADOS**



**Rafael Muenta  
Schwarz**

Presidente del  
Consejo Directivo  
del OSIPTEL



## ■ Carta a nuestros colaboradores

El 2017 ha sido un año atípico para el OSIPTEL. Un año de cambios importantes, en el cual culminaron algunos ciclos y empezaron otros. Uno de esos cambios me involucró directamente, pues asumí la presidencia de la institución en la segunda mitad del año. Mi ingreso, además, ha coincidido con la culminación del Plan Estratégico Institucional 2014-2017, el cual terminó de ejecutarse con resultados positivos en cuanto al cumplimiento de sus objetivos.

No puedo llevarme el crédito por los logros alcanzados con ese plan, pues en realidad son parte de una gestión anterior. Pero puedo dar fe, por estos cortos meses que he podido participar en la dirección de la institución, que los objetivos serán superados, pues el profesionalismo del equipo humano que integra la institución es muy alto.

El esfuerzo del OSIPTEL por promover una competencia saludable en el sector se ha traducido en un crecimiento importante de los servicios más relevantes, como la telefonía móvil, la televisión de paga y el acceso a internet, tanto por conexión móvil o fija. Las acciones del regulador ha buscado transparentar el mercado y reducir las asimetrías de información, incentivar el desarrollo de ofertas más atractivas para los usuarios, mejorar la calidad de la atención de los operadores móviles, destacar las buenas prácticas y castigar las malas.

El continuo trabajo del OSIPTEL con los usuarios para que comprendan sus derechos y obligaciones se ha traducido en un mayor número de atenciones en nuestros diferentes canales, así como en un incremento de reclamos en segunda instancia (aquella que nos toca directamente). Por ello hemos invertido en la expansión

de nuestra red de atención, con más salas unipersonales de atención rápida y más personal en los puntos de contacto existentes.

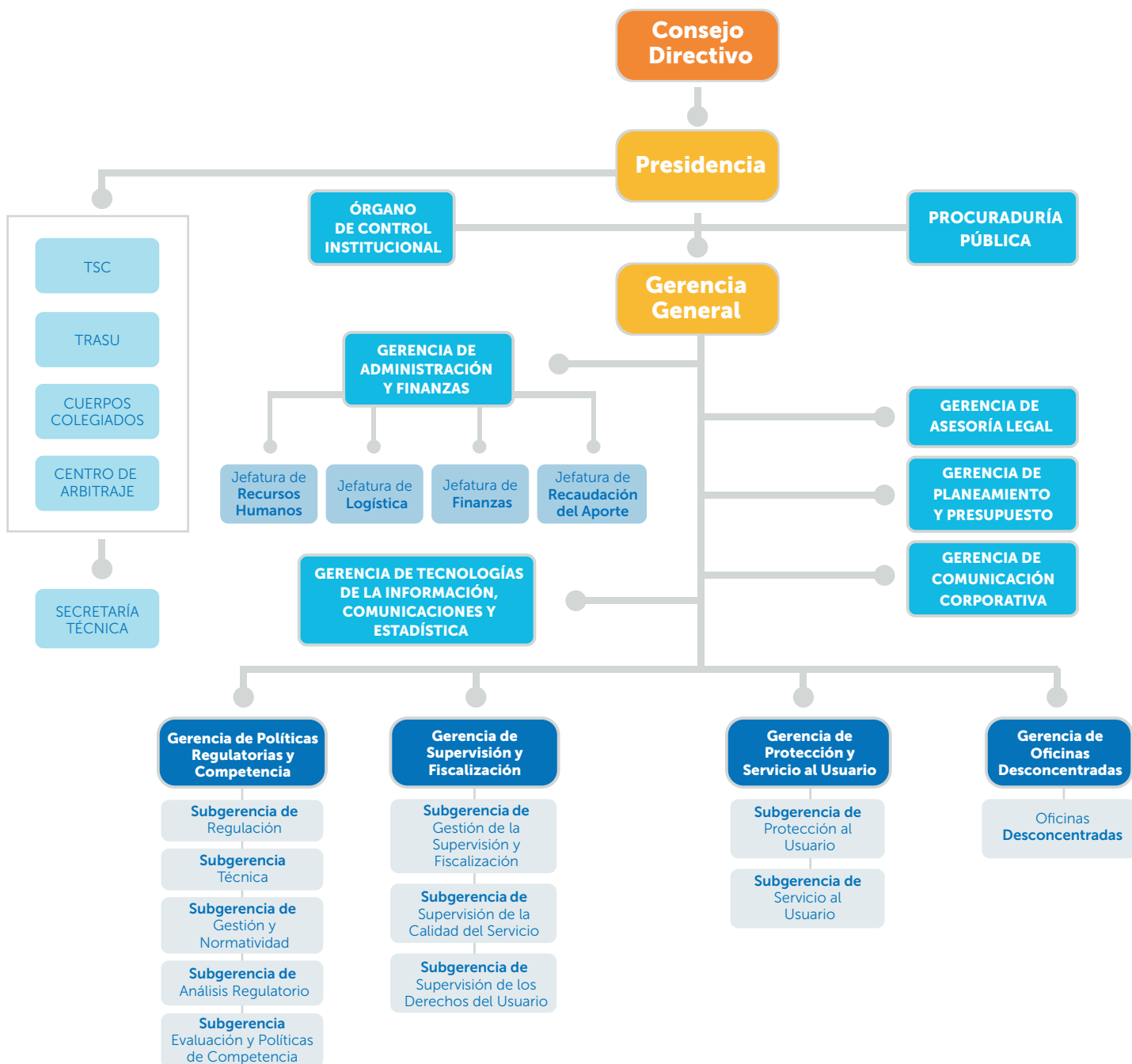
Nuestra relación con la prensa, además, ha sido más cercana. En el mutuo interés por informar a los usuarios, nos hemos apoyado para amplificar el efecto de cada una de las campañas que hemos preparado. También nos ha servido este acercamiento para identificar oportunidades de intervención de manera más rápida. Es más, en muchos casos, nos estamos adelantando a las necesidades de los usuarios.

No puedo dejar de mencionar los esfuerzos del OSIPTEL por promover su fortalecimiento institucional. Nos hemos esforzado por ejecutar nuestro presupuesto bajo un esquema orientado a resultados. Hemos invertido en capacitar al personal y lo hemos dotado de herramientas para que pueda actuar de manera más eficiente. En términos generales, en la medida de nuestro presupuesto, tratamos de contar con las capacidades y los recursos que nos permiten enfrentar adecuadamente los retos que nos impone el mercado y el avance de la tecnología.

La mejor prueba de que nuestros esfuerzos rinden frutos es la buena opinión que tienen los usuarios sobre la gestión del OSIPTEL. Hoy somos el organismo regulador mejor evaluado en el país. Y en redes sociales, según el indicador Klout<sup>1</sup>, tenemos 70 de 100 puntos posibles, mientras nuestro más cercano perseguidor, tiene 64 puntos. Y esperamos seguir mejorando. El 2018 nos impone nuevos retos, como el desarrollo del Plan Estratégico 2018-2022. Así que aprovecharemos esta oportunidad para dar un nuevo enfoque a la gestión.

<sup>1</sup> Klout es una herramienta gratuita que mide la influencia social, en redes sociales, de una persona o institución. Esta influencia se refleja en un puntaje, entre 0 y 100, basada en factores como el número de seguidores, la calidad de interacciones y lo popular que llegue a ser el contenido que se comparte.

# ■ Estructura organizacional





## ■ Consejo Directivo



**Miembro  
del Consejo  
Directivo**

Jesús Villanueva  
Napurí

**Miembro  
del Consejo  
Directivo**

Víctor Revilla  
Calvo

**Presidente  
del Consejo  
Directivo**

Rafael Muenta  
Schwarz

**Miembro  
del Consejo  
Directivo**

Jesús Guillén  
Marroquín

**Miembro  
del Consejo  
Directivo**

Manuel Cipriano  
Pirgo





## ■ Comité de Gerentes



- › **Rafael Muenta Schwarz**  
Presidente del Consejo Directivo
- › **Sergio Cifuentes Castañeda**  
Gerente General \*
- › **Humberto Sheput Stucchi**  
Gerente de Protección y Servicio al Usuario
- › **Lenka Zajec Yelusic**  
Gerente de Comunicación Corporativa
- › **Rosario Dongo Cahuas**  
Gerente de Administración y Finanzas
- › **Lennin Quiso Córdova**  
Gerente de Políticas Regulatorias y Competencia\*\*
- › **Freddy Alvarado Vargas**  
Gerente de Tecnologías de la Información,  
Comunicación y Estadísticas
- › **David Villavicencio Fernández**  
Gerente de Planeamiento y Presupuesto
- › **Alberto Arequipaño Támara**  
Gerente de Asesoría Legal
- › **Carmen Velarde Koechlin**  
Gerente de Oficinas Desconcentradas
- › **Ana Rosa Martinelli Montoya**  
Secretaría Técnica de Órganos Colegiados
- › **Kelly Minchán Antón**  
Procuraduría Pública
- › **Neil Pezo Arevalo**  
Órgano de Control Institucional
- › **Ángel Paz Cortés**  
Gerente de Supervisión y Fiscalización

\*Resolución de Presidencia N° 00045-2017-PD/OSIPEL (Desde el 03/06/2017).

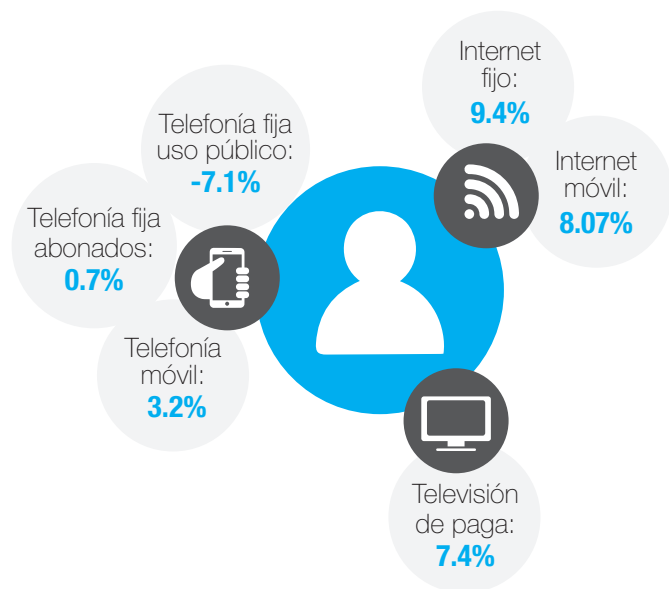
\*\*Resolución de Presidencia N° 00113-2017-PD/OSIPEL (Desde el 04/07/2017)

# EL SECTOR TELECOMUNICACIONES EN

## HOGARES QUE ACCEDEN A ALGÚN SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES\*

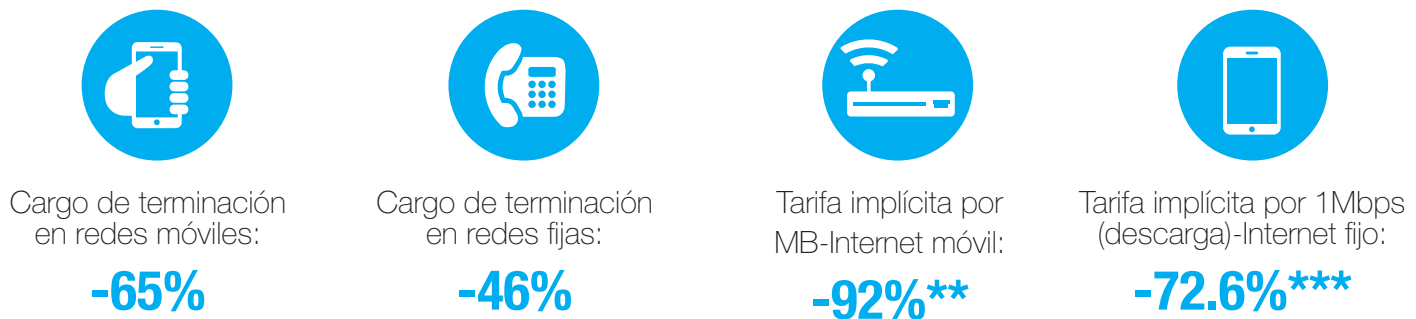


## CRECIMIENTO DEL MERCADO:



\*Proyección al 2017 realizada por GPRC -OSIPTEL sobre la base de la Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL) 2012-2016.

## PRINCIPALES AJUSTES TARIFARIOS:

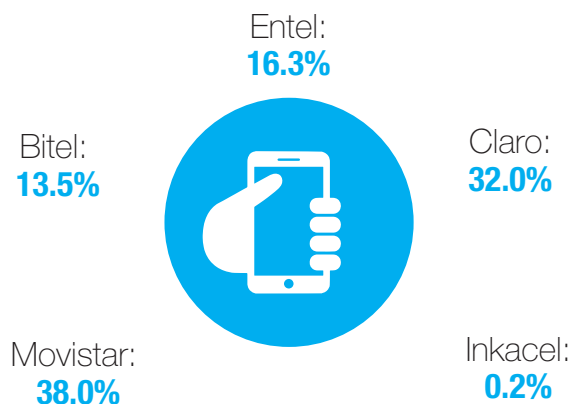


\*\*Reducción acumulada desde el año 2014 - 2017

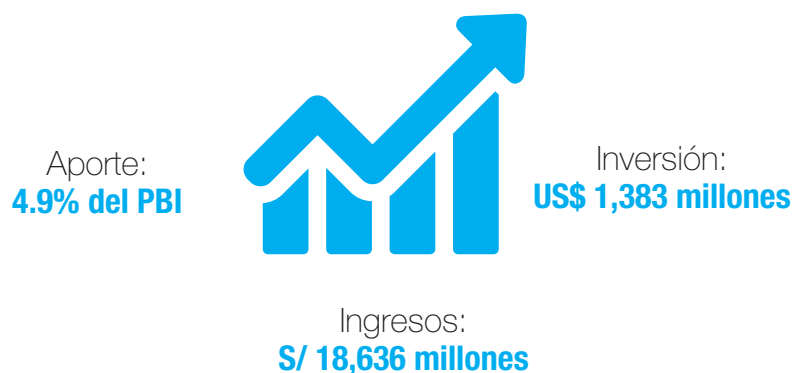
\*\*\*Reducción acumulada desde el año 2012 -2017

# CIFRAS

## PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO DE TELEFONÍA MÓVIL



## IMPACTO DEL SECTOR TELECOMUNICACIONES EN LA ECONOMÍA NACIONAL



## CONEXIONES A NIVEL NACIONAL

Internet Fijo:  
**2.31 millones**



TV paga:  
**1.97 millones**



The background features a network diagram with nodes and connecting lines in light blue and yellow, set against a gradient from light grey to light blue.

# **SITUACIÓN DEL** MERCADO DE LAS **TELECOMUNICACIONES**





# EVOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

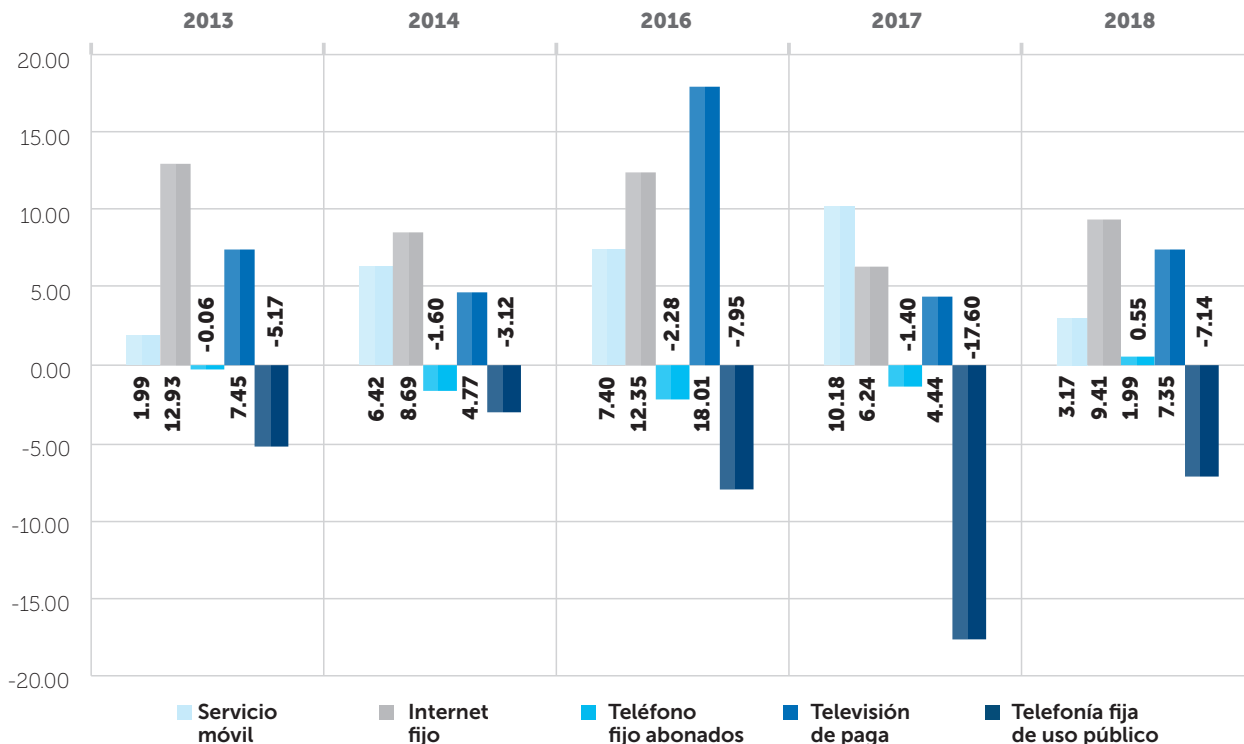
El sector telecomunicaciones fue uno de los más relevantes para la economía, solo durante el 2017 aportó el 4.9% de Producto Bruto Interno (PBI). Además, es uno de los sectores más dinámicos, sumando inversiones por US\$ 1,383 millones e ingresos operativos por S/ 18,636 millones. Esta última cifra muestra un crecimiento de 2.2% respecto al 2016, lo cual refleja un buen desempeño del sector.

En este contexto, una de las principales funciones del OSIPTEL es monitorear el desarrollo del sector de telecomunicaciones, para conocer el comportamiento de cada uno de los servicios que lo componen y garantizar un impacto positivo en los usuarios.

La intervención del regulador mejoró el acceso a mercados, como el de internet. En los últimos cuatro años, la tarifa implícita por MB en el servicio de internet móvil se redujo 92%. Mientras que la tarifa implícita por el servicio de internet fijo, por Mbps de velocidad de descarga, se redujo 72.6%.

El mercado de telecomunicaciones sigue mostrando un dinamismo heterogéneo entre los segmentos. En términos de líneas/conexiones, en los últimos cinco años el crecimiento promedio del servicio móvil fue de 5.8%, el internet fijo lo hizo en 9.9%, la televisión de paga en 8.3%, mientras que la telefonía fija de abonados y de uso público muestran una caída promedio de 1.0% y 8.3%, respectivamente.

**Gráfico 1:** Crecimiento anual de líneas/conexiones de los servicios públicos de telecomunicaciones (%)



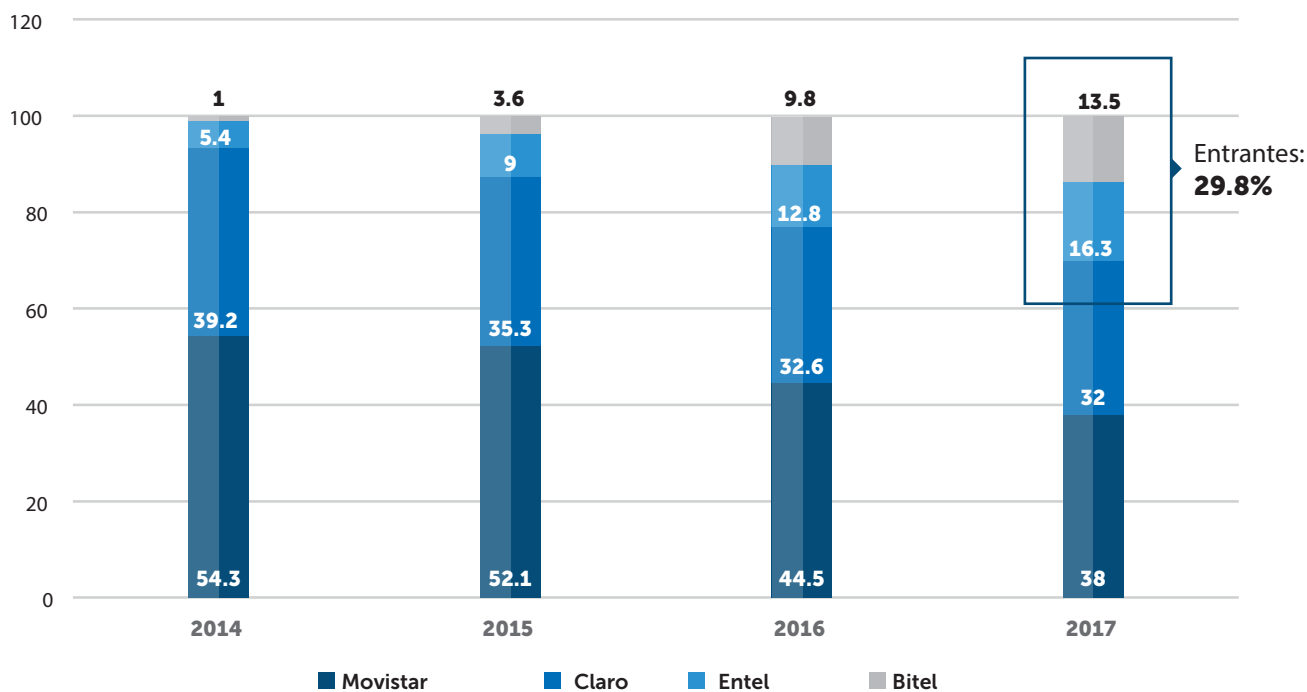
Fuente: Empresas operadoras

# Telefonía móvil

En los últimos años, el mercado de telefonía móvil se ha convertido en el más dinámico. Especialmente durante el 2017, pues la estructura de mercado experimentó un gran cambio en comparación a años anteriores. Las empresas que mayor participación de mercado ganaron en el 2017 son Viettel Perú S.A.C. – Bitel (3.7 puntos porcentuales) y Entel Perú S.A. (3.5 puntos porcentuales), ambas empresas tuvieron una participación conjunta de 29.8%. La empresa que más participación cedió fue Telefónica del Perú S.A.A. – Movistar (6.5 puntos porcentuales).



**Gráfico 2:** Estructura del mercado de telefonía móvil (%)

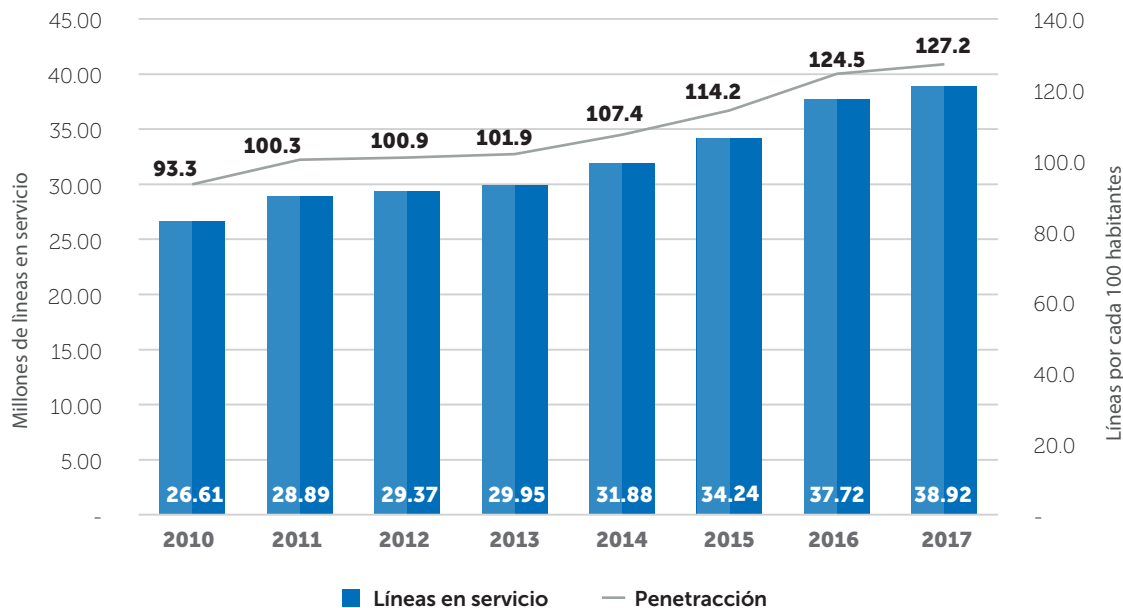


Fuente: Empresas operadoras

➔ Gracias al aumento de competencia en el mercado, se ha alcanzado una mayor penetración de líneas móviles a nivel nacional. Así en el 2017 se contrataron con 127.2 líneas por cada 100 habitantes, lo que representa un número aproximado de 38.92 millones de líneas a nivel nacional. Esta

cifra comparada con la del 2016 muestra un incremento de 3.2%. Por modalidad de contrato, las líneas control y pospago representan el 30% del total de líneas, mientras que las líneas prepago conforman el porcentaje restante. Prácticamente se ha mantenido la distribución del 2016.

**Gráfico 3:** Líneas móviles ajustadas y penetración a nivel nacional



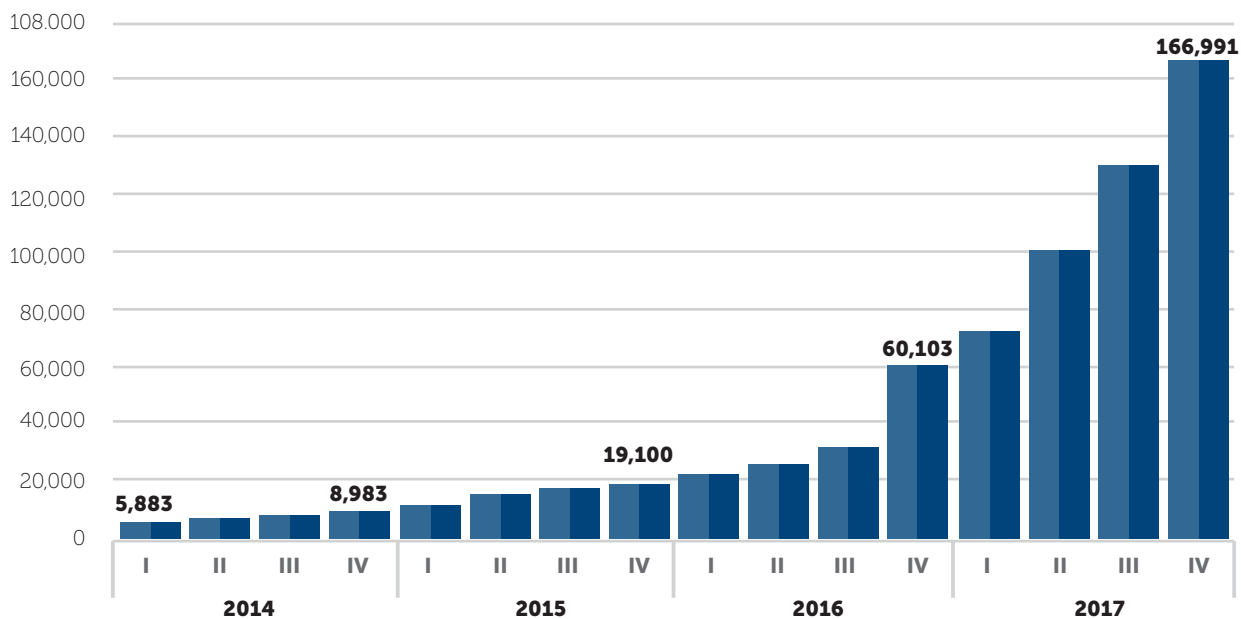
Fuente: Empresas operadoras

➔ Los movimientos en la participación de las empresas se ha debido principalmente a la portabilidad, la cual afectó negativamente a Movistar (perdió 509,048 clientes al último trimestre del 2017) y Bitel (perdió 172,403 clientes). En el caso de Bitel, sin embargo, logró más que compensar esta pérdida con la captación de nuevos clientes (666,610), pues su estrategia ha estado orientada a llegar a zonas alejadas del país que anteriormente no accedían al servicio de telefonía móvil. Entel, por su parte, logró captar clientes tanto por portabilidad (186,769) como por nuevas contrataciones (248,842). Claro, en contraste, logró incrementar sus clientes por portabilidad (152,627), pero su *stock* de líneas presentó un ligero incremento<sup>3</sup>.

El tráfico de internet a través de líneas móviles ha crecido exponencialmente desde el último trimestre del 2016, producto de las ofertas de las empresas operadoras de incremento de planes de datos y acceso ilimitado a ciertas aplicaciones de mensajería, redes sociales, entre otros, sin descontar su uso del plan de datos asignado. Se estima que el 58.5% de la población accede a internet mediante la red móvil. Al segundo trimestre del 2017, Claro y Movistar son las empresas operadoras que contaban con el mayor porcentaje de usuarios que accedían a internet por sus redes: más del 50% en cada caso. En tanto, Entel tenía una tasa de uso de 27.6% y Bitel de 17.3%.

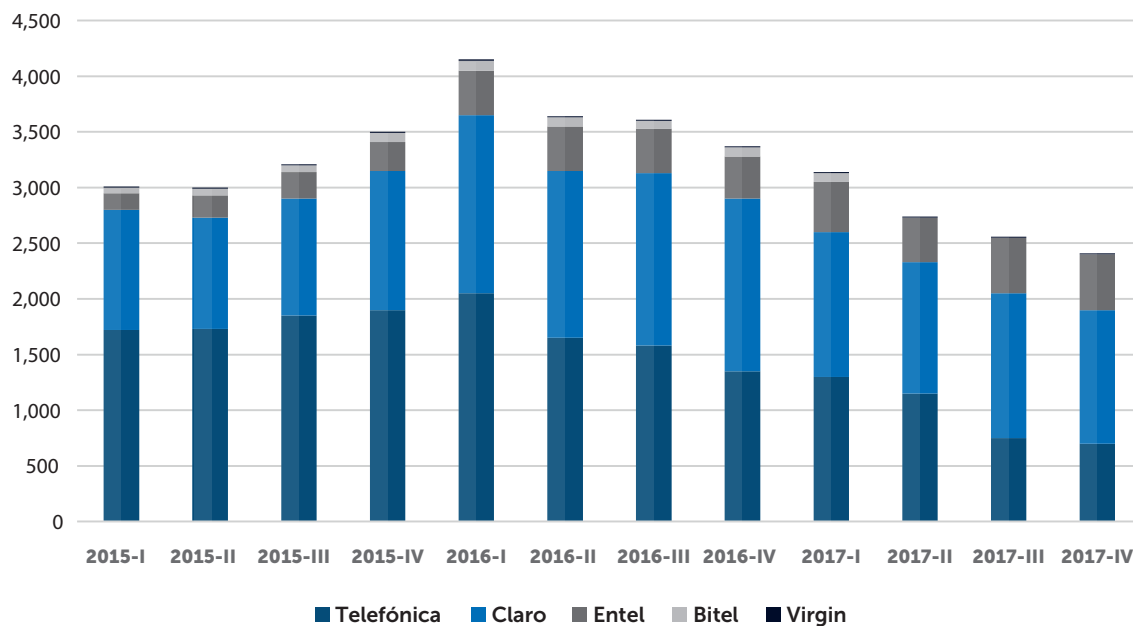
<sup>3</sup> Si bien Claro registra más de 1.3 millones de líneas nuevas, ello no se refleja en su variación de *stock* de líneas en servicio, la cual en el último trimestre del 2017 fue de 44,000 líneas. Ello obedece a que la empresa contaba con una gran cantidad de líneas que se encontraban suspendidas y que Claro reactivó parcialmente para comunicarse con sus abonados por lo que dichas líneas no se están considerando en la contabilización de su *stock* de líneas en servicio.

**Gráfico 4:** Evolución del tráfico cursado de internet móvil (millones de Megabytes)



Fuente: Empresas operadoras

**Gráfico 5:** Evolución del tráfico de mensajes (SMS y MMS)



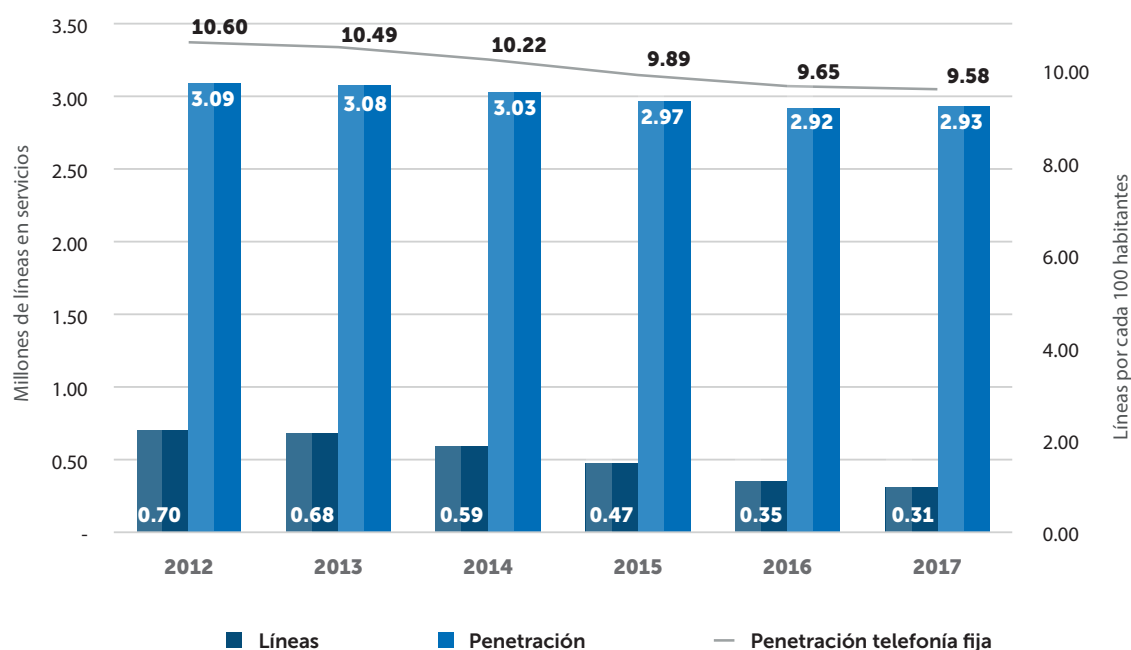
Fuente: Empresas operadoras

# Telefonía fija

La tendencia decreciente en el número de líneas fijas se ha mantenido en el 2017. Del pico alcanzado en el 2012, con 10.6 líneas por cada 100 habitantes, se ha registrado un descenso paulatino y sostenido hasta cerrar el 2017 con 9.60 líneas por cada 100 habitantes. Este descenso se explica principalmente por la migración de teléfono fijo a móvil.



**Gráfico 6:** Líneas fijas de abonados y penetración a nivel nacional



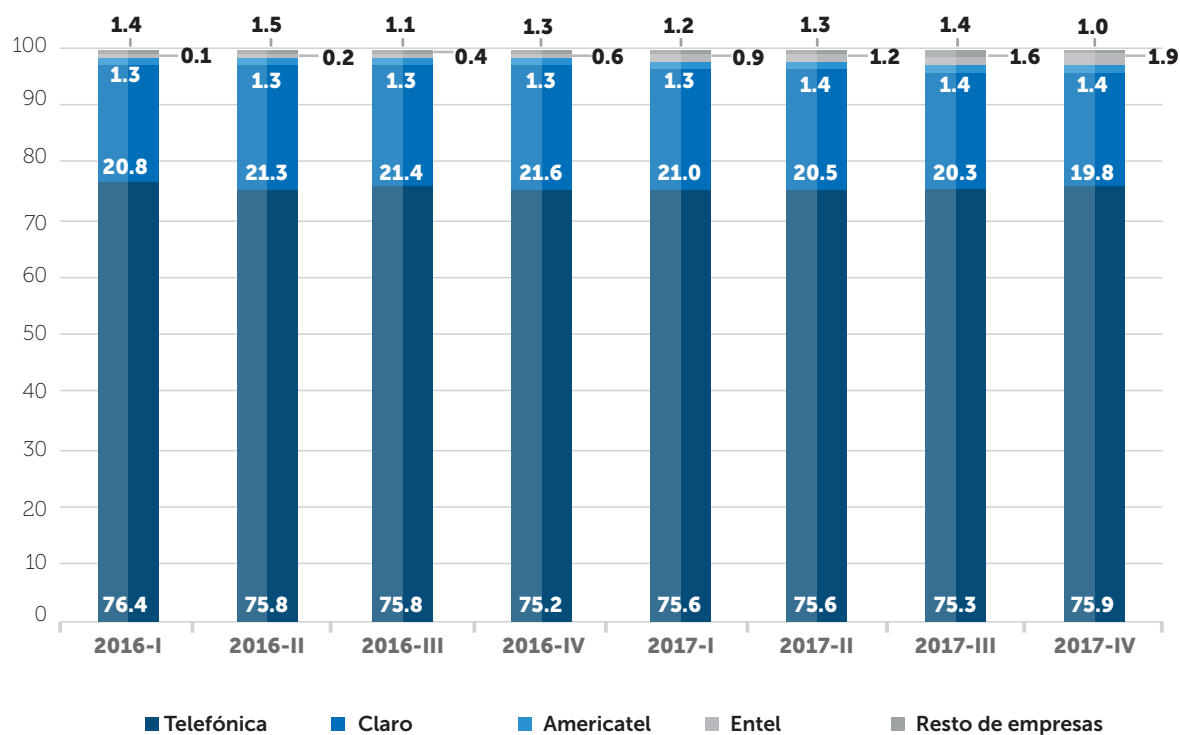
Fuente: Empresas operadoras



➔ El mercado de telefonía fija se encuentra liderado por el grupo Telefónica, que alcanzó el 75.9% de participación en el 2017. En segundo lugar está el grupo Claro (20.1%) y muy por detrás el grupo Entel (3.3%). En este mercado no se registran

cambios significativos en la estructura competitiva desde la última década, lo cual podría deberse al bajo nivel de dinamismo que tiene este mercado, toda vez que en los últimos años ha sido desplazado por el segmento móvil.

**Gráfico 7:** Participación del mercado de telefonía fija (%)



Fuente: Empresas operadoras

➔ En cuanto al tráfico local originado por los teléfonos fijos, hubo una notable caída en todos los tipos de destino. En el caso del tráfico hacia otros teléfonos fijos locales, pasó de 2,184 millones de minutos

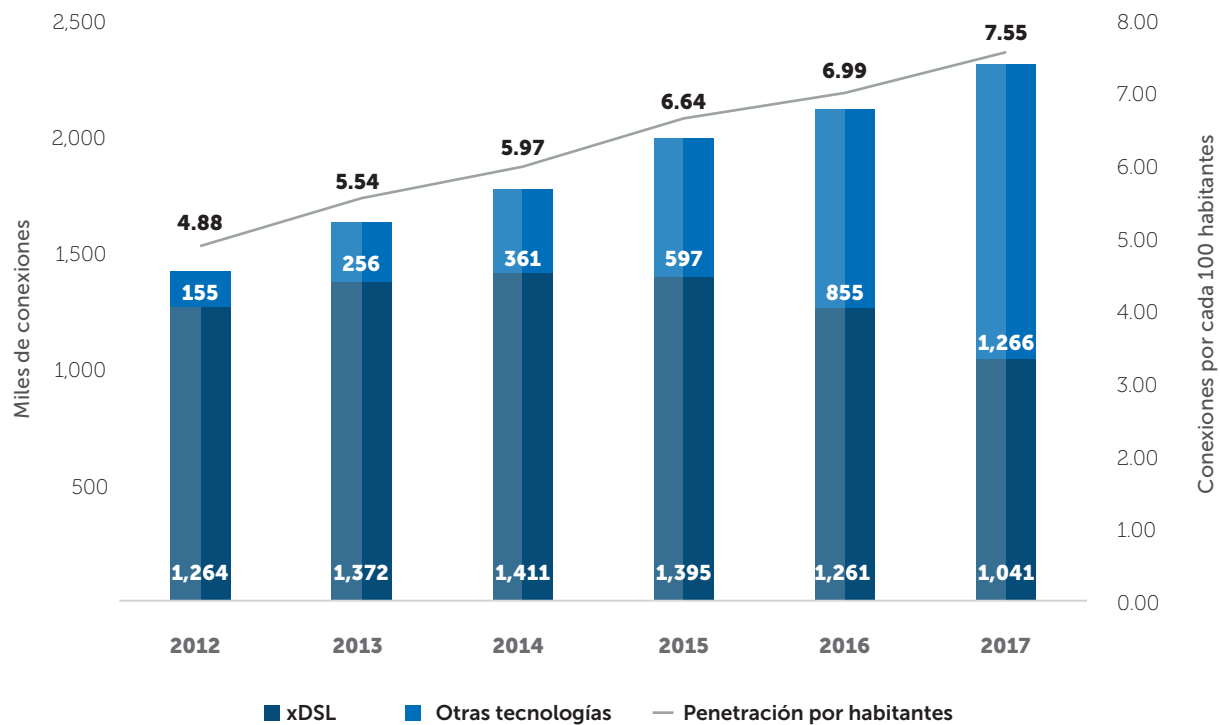
en el 2016 a 1,504 millones en el 2017. El tráfico hacia teléfonos móviles cayó de 1,010 millones de minutos a 864 millones, y el tráfico de larga distancia nacional perdió 41% de minutos.

# Banda ancha fija (internet)

Es claro que el internet se ha convertido en un servicio de alta demanda en los últimos años. Esto ha ocasionado que en el 2017 se cuente con 7.55 conexiones de internet por cada cien habitantes, lo cual representó 2.31 millones de conexiones de Internet de banda ancha<sup>4</sup> a nivel nacional. Comparando estas cifras con las del 2016, hubo un crecimiento de 9.4%.



**Gráfico 8:** Acceso a internet de banda ancha fija y penetración a nivel nacional



Fuente: Empresas operadoras

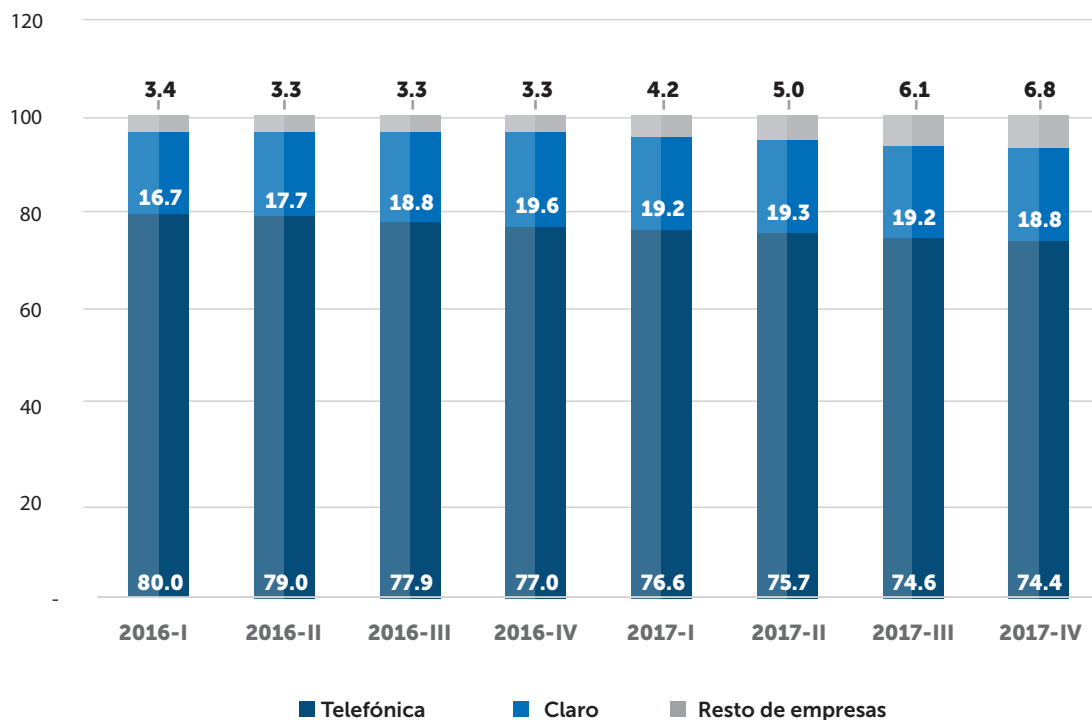
<sup>4</sup> Hasta 2009 comprende velocidades de transmisión de datos *downstream* a partir de 128 Kbps. Desde el 2010 se contabilizan como conexiones de acceso a internet de banda ancha fija a aquellas conexiones con velocidades de transmisión de datos *downstream* a partir de 256 Kbps.



EN 10 AÑOS, EL ACCESO A INTERNET PASÓ DE 2.12 A 7.55 CONEXIONES POR CADA 100 HABITANTES.

➔ En cuanto a la participación de mercado, se puede observar que se está incrementando la competencia. Si bien el grupo Telefónica mantiene el liderazgo (75.7% de participación), en el último año ha perdido 2.2 puntos porcentuales, con lo cual suma una pérdida de 8.5 puntos porcentuales en los últimos tres años. De la misma forma, el grupo Claro en un año ha visto reducida su participación de mercado de 20.8% a 19.9%. La pérdida de mercado de las dos empresas principales está siendo absorbida por el grupo Entel, que ha pasado a tener el 4.0% al cierre del 2017.

Gráfico 9: Participación de mercado de internet fijo (%)



Fuente: Empresas operadoras

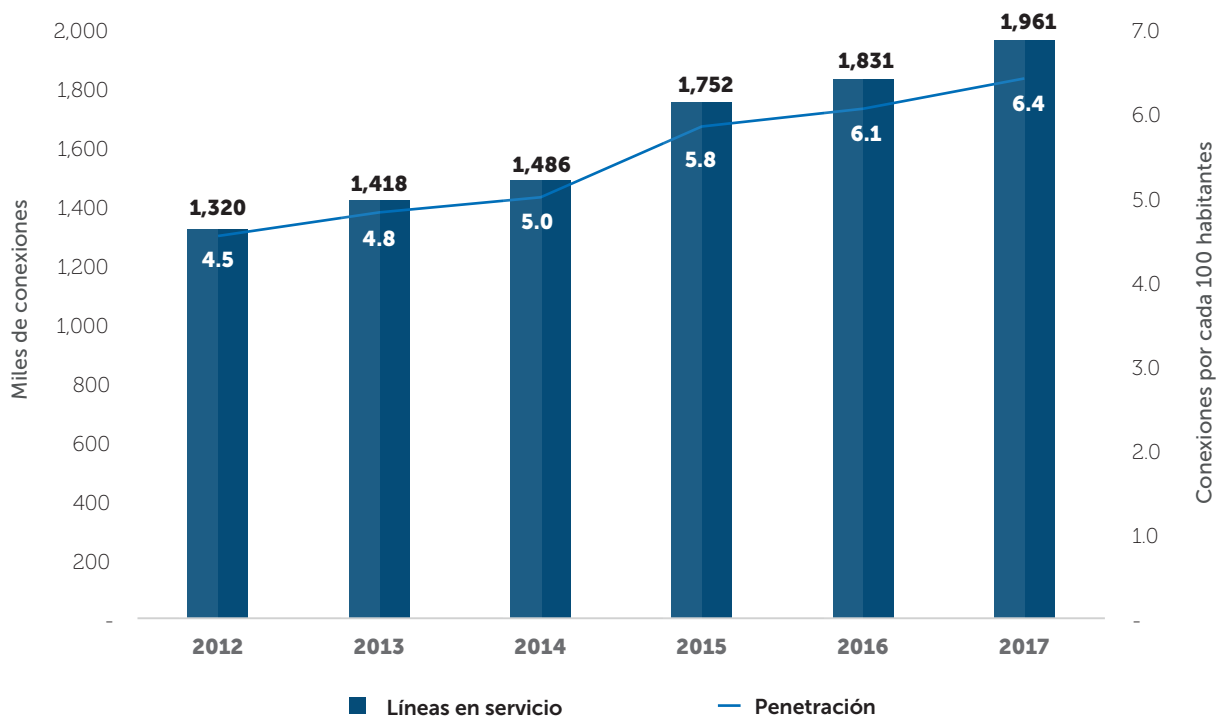
# Televisión de paga

La demanda por televisión de paga mantiene su tendencia creciente de los últimos 12 años. En el 2017, el número de conexiones reportadas llegó a 6.43 por cada cien habitantes<sup>5</sup>, lo cual representó 1.97 millones de conexiones de televisión de paga a nivel nacional. Comparado con el 2016, hubo un crecimiento de 7.3%.

En cuanto a la participación de mercado, el grupo Telefónica sigue siendo líder con el 66%, seguido por DirecTV (14%) y Claro (10%).



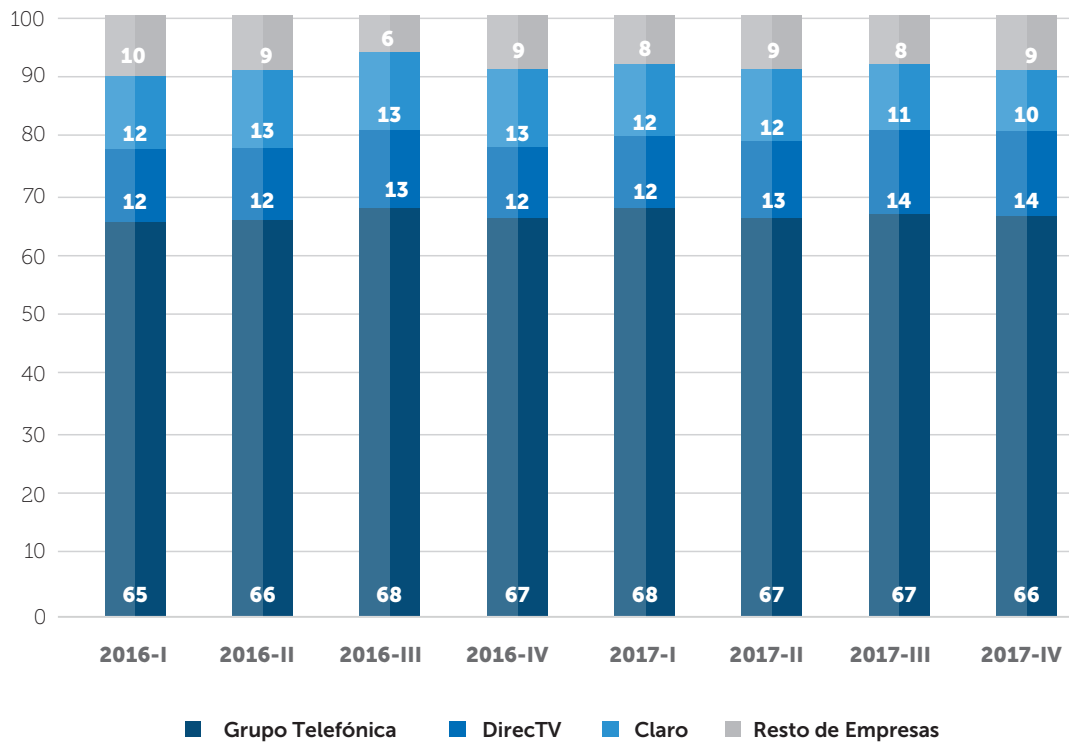
**Gráfico 10:** Conexiones de televisión de paga a nivel nacional y penetración por población



Fuente: Empresas operadoras

<sup>5</sup> Al cierre del año, aún quedaban varias empresas sin presentar sus reportes anuales de conexiones.

**Gráfico 11:** Participación del mercado de televisión de paga (%)



Fuente: Empresas operadoras



The background features a warm orange-to-white gradient. Overlaid on this is a faint network diagram consisting of interconnected nodes and lines, suggesting a telecommunications or data network. The text is centered and reads: 

**MEJORANDO EL**  
MERCADO DE LAS  
**TELECOMUNICACIONES**





# SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN

La Gerencia de Supervisión y Fiscalización es el órgano de línea del OSIPTel que supervisa y promueve el cumplimiento de obligaciones técnicas, legales y contractuales por parte de las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, y por parte de quienes realizan actividades sujetas a la competencia del OSIPTel en el ámbito nacional.

Además esa gerencia se encarga de emitir comunicaciones preventivas, recomienda imponer medidas correctivas y cautelares, y realiza la labor de órgano instructor en los procedimientos administrativos sancionadores que sean

de competencia de la Gerencia General, en primera instancia administrativa.

Las acciones desarrolladas por la gerencia durante el 2017 estuvieron enfocadas en cuatro grandes áreas de interés: cumplimiento de contratos, supervisión de la competencia, supervisión de la calidad de servicios y supervisión del marco normativo de usuarios. Producto de estas acciones se pudo adoptar medidas correctivas y sanciones en aquellos casos en los que se identificó incumplimientos del marco normativo por parte de las empresas operadoras.



## SUPERVISIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

La Gerencia de Supervisión y Fiscalización se encarga de medir la calidad de los servicios que brindan las empresas operadoras. De esta manera, asegura que los usuarios cuenten con un buen servicio en todo momento.

### MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

El OSIPTEL realiza mediciones de campo de forma semestral para verificar el correcto funcionamiento de los servicios prestados por las empresas operadoras. En caso de que alguna de ellas no cumpla con los objetivos establecidos, se le solicita que elabore un compromiso de mejora, cuyo cumplimiento se verificará en las siguientes mediciones.

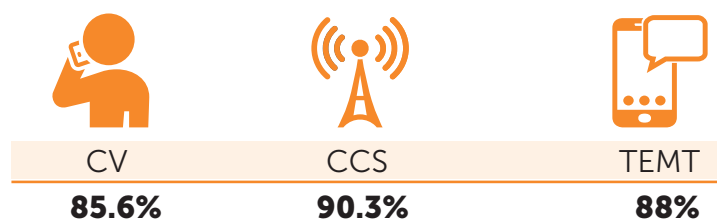
Durante el 2017, se culminaron las mediciones en campo correspondientes a los dos semestres del año. Se realizaron 631 mediciones en centros poblados urbanos. Las mediciones se hicieron para los indicadores de Calidad de Voz (CV), Calidad de Cobertura de Servicio (CCS) y Tiempo de Entrega de Mensaje de Texto (TEMT) para las empresas que brindan servicios públicos móviles en redes 2G y 3G.

En el mismo año se evaluaron los compromisos de mejora por los indicadores CCS, CV y TEMT presentados por las empresas operadoras Entel Perú S.A., Viettel Perú S.A.C., América Móvil Perú S.A.C. y Telefónica del Perú S.A.A. Los porcentajes de cumplimiento de los Compromisos de Mejora se muestran en la tabla 1.

De igual manera se evaluó el cumplimiento de los indicadores Tasa de Intentos No Establecidos (TINE) y Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI) de Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A. y Viettel Perú S.A.C.

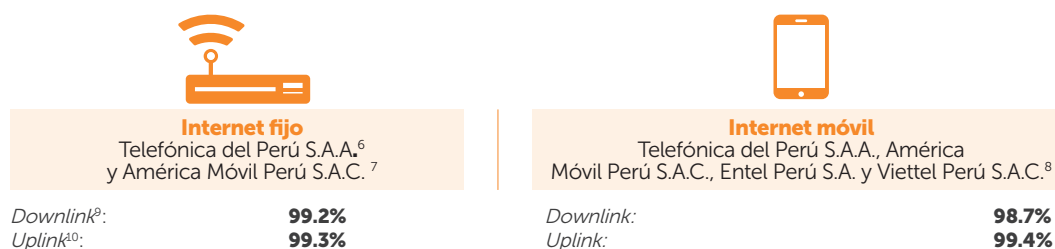
Además se realizó el monitoreo de cobertura del servicio móvil de voz en los centros poblados urbanos de Aguas Verdes, Caleta Cruz y Curvas, en Tumbes, y Carlos Gutiérrez Alzamora, Crucero, Estación de Pucará, Huacullani, Lampa y Muñani, en Puno. La medición se realizó para el caso de Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A. y Viettel Perú S.A.C. Otros resultados que también se evaluaron son los relacionados a los servicios de internet fijo y móvil, como se muestra en la tabla 2.

**Tabla 1:** Resultados promedio de la evaluación de los compromisos de mejora



Fuente: OSIPTEL

**Tabla 2:** Resultados por empresas



Fuente: OSIPTEL

<sup>6</sup> Se realizaron mediciones en las regiones de Amazonas, Arequipa, Cajamarca, Cusco, Huancavelica, Ica, Junín, La Libertad, Loreto, Madre de Dios, Puno, San Martín, Tacna y Tumbes.

<sup>7</sup> Se realizaron mediciones en las regiones de Cajamarca, Junín y Lambayeque.

<sup>8</sup> En el caso de las cuatro empresas operadoras, se realizaron mediciones en Lima (Callao, Ventanilla, Carabayllo y Puente Piedra), Arequipa y Piura.

<sup>9</sup> Velocidad de descarga de información.

<sup>10</sup> Velocidad de carga de información.



En cuanto al incumplimiento en la prestación de los servicios, en el 2017, durante las acciones de supervisión se detectó responsabilidad en una serie de empresas:

› **Telefónica del Perú S.A.A.:** No alcanzó los niveles de velocidad mínima de internet fijo en los centros poblados de Madre de Dios (Puerto Maldonado) y Tumbes (Tumbes), mientras que en Loreto (Iquitos) no alcanzó la velocidad mínima en *downlink*. En una posterior medición se evidenciaron mejoras y cumplimiento de la velocidad mínima en Puerto Maldonado y Tumbes, y quedó Iquitos para una posterior evaluación.

› **Entel Perú S.A.:** Incumplió con el artículo 13 del Reglamento de Portabilidad Numérica (cortar el servicio de un usuario por deuda con la empresa de la cual se portó).


› **Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A. y Viettel Perú S.A.C.:** Incumplieron con parte de la Ley N° 28774 (Registro Nacional de Terminales de Telefonía Celular) y no entregaron información al OSIPTEL sobre equipos terminales móviles reportados como sustraídos, perdidos o recuperados.

### **SUPERVISIÓN DE LA APLICACIÓN CORRECTA DE TARIFAS**

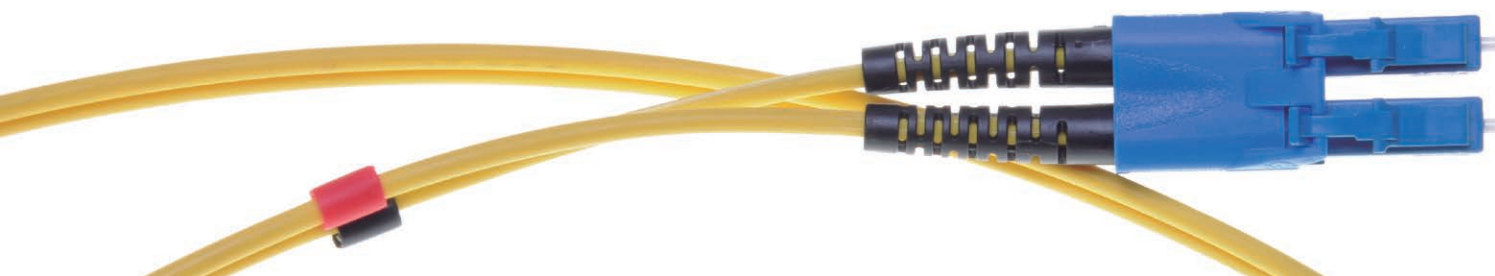
El OSIPTEL, además de supervisar constantemente la correcta prestación de los servicios, supervisa la aplicación adecuada de tarifas en ellos. En ese sentido, en el 2017 se realizaron las acciones de monitoreo tarifario que se muestran en la tabla 3.



**Tabla 3:** Acciones de monitoreo

 <b>ACTIVIDADES</b> monitoreadas	 <b>EMPRESAS</b> evaluadas	 <b>RESULTADOS</b> obtenidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>› Medición de consumo de datos móviles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Telefónica del Perú S.A.A.</li> <li>› América Móvil Perú S.A.C.</li> <li>› Entel Perú S.A.</li> <li>› Viettel Perú S.A.C</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Se determinó un funcionamiento adecuado para todas las empresas.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>› Cambio de tarifas establecidas en el SIRT.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Telefónica del Perú S.A.A.</li> <li>› América Móvil Perú S.A.C.</li> <li>› Entel Perú S.A.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Se determinó que Telefónica del Perú S.A.A. cumplió con el registro, mientras que América Móvil Perú S.A.C. y Entel Perú S.A. habrían incumplido, por lo que se recomendó iniciarles una supervisión.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>› Incremento tarifario–empresas televisión de paga.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Econocable S.A.C.</li> <li>› Televisora del Sur S.A.C.</li> <li>› Telefónica Multimedia S.A.C.</li> <li>› DirecTV Perú S.R.L.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Televisora del Sur S.A.C. es la única que no cumplió con registrar los incrementos tarifarios, por lo que se recomendó iniciarle una supervisión.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>› Aplicación de tarifas empleando la tarjeta 147 para los escenarios: fijo móvil, TUP-fijo local, TUP-móvil, fijo-fijo focal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Telefónica del Perú S.A.A.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Se determinó que en los escenarios fijo-fijo local y TUP – fijo local, Telefónica de Perú S.A.A. aplicó correctamente la tarifa establecida, mientras que en los otros dos escenarios habría aplicado tarifas superiores a un grupo de llamadas, por lo cual se recomendó el inicio de supervisión.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>› Registro de tarifas en el SIRT aplicables a teléfonos de uso público en zonas rurales, específicamente en cuanto al cambio y cese de tarifas establecidas durante el 2015 y el 2016.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Telefónica del Perú S.A.A.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› No se detectó incumplimiento a la normativa, por lo que se determinó archivar la supervisión.</li> </ul>

Fuente: OSIPTEL



➤ Por otro lado, se verificó el cumplimiento de las medidas cautelares impuestas a las cuatro empresas operadoras móviles en aspectos relacionados al Reglamento General de Tarifas. Esas medidas se solicitaron por no detallar de manera completa las características o los atributos del servicio asociado a cada tarifa en el Sistema de Consultas de Tarifas - SIRT (artículo 11), en su página web (artículo 16), o no incluir en el SIRT un enlace web a una dirección URL en la que se muestre toda la información necesaria.

Las medidas cautelares fueron impuestas para los casos de los siguientes planes relacionados con el uso de internet móvil:

- **Viettel Perú S.A.C.:** "Ichip 149.90C" e "Ichip 169.90C".
- **América Móvil Perú S.A.C.:** "Claro Max Ilimitado 159", "Claro Max Negocios Chip 159" y "Claro Max 189".

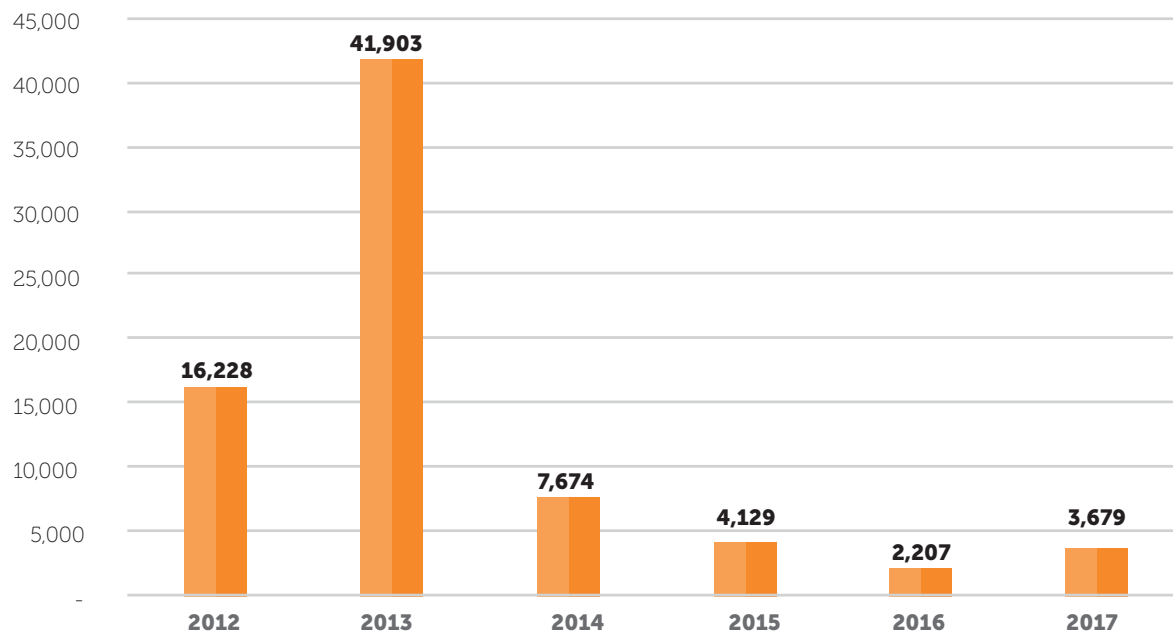
➤ **Telefónica del Perú S.A.A.:** "Elige+ S/ 149", "Elige+ S/ 169" y "Elige+ S/ 199".

➤ **Entel Perú S.A.:** "Entel Chip 159" y "Negocio Chip 159".

### SUPERVISIÓN DE LAS INTERRUPCIONES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

En cuanto a la disponibilidad de los servicios de telecomunicaciones, en el 2017 se registraron 3,679 reportes de interrupciones a nivel nacional. Por otro lado, se concluyó con la supervisión sobre la disponibilidad del servicio de los semestres 2016-1 y 2016-2, así como las interrupciones que realizaron por mantenimiento correspondientes a las empresas Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Viettel Perú S.A.C., Entel Perú S.A., Telefónica Multimedia S.A.C., Americatel Perú S.A., Internexa Perú S.A., Olo del Perú S.A.C., Optical Technologies S.A.C. y Level 3 Perú S.A.

**Gráfico 12:** Reporte de interrupción a nivel nacional



Fuente: Empresas operadoras



## SUPERVISIÓN DE LOS PLANES MÍNIMOS DE EXPANSIÓN Y COBERTURA

El OSIPTEL tiene por misión asegurar que los servicios de telecomunicaciones lleguen a la mayor cantidad de usuarios con buena calidad. Para esto, realiza constantemente actividades de supervisión del cumplimiento de los planes de expansión y cobertura por parte de las empresas operadoras. En ese sentido, durante el 2017, se emitieron los informes de evaluación de los siguientes servicios:

- › **Portador local:** Cablevisión S.A.C., Level 3 Perú S.A.
- › **Portador local (modalidad conmutado y no conmutado):** DirecTV Perú S.R.L., Yachay Telecomunicaciones S.A.C.
- › **Portador local y larga distancia nacional:** Media Networks Latin America S.A.C.
- › **Telefonía fija en la modalidad de abonados:** Viettel Perú S.A.C.
- › **Distribución de radiodifusión por cable, modalidad de cable alámbrico u óptico:** KSKTL E.I.R.L., INTI SAT Telecom S.R.L.
- › **Servicio de Comunicaciones Personales PCS:** Viettel Perú S.A.C. (banda 1900 MHz).
- › **Servicio PCS con tecnología LTE:** Entel Perú S.A. (bloque B de las bandas 1710-1770 MHz y 2110-2170 MHz), América Móvil Perú S.A.C. (bloque B de la banda 700 MHz), Telefónica del Perú S.A.A. (bloque A de las bandas 1710-1770 MHz y 2110-2170 MHz y banda C 700 MHz).




Adicionalmente, también se monitoreó el avance de cumplimiento de los planes de cobertura de las siguientes empresas:

- › **Mayu Telecomunicaciones S.A.C.:** provincias de Huaral y Huaura (región Lima), Lima y Cusco (servicios portador larga distancia nacional y como OIMR).
- › **Cable Sistemas Perú S.A.C.:** provincia de Manu (Madre de Dios).
- › **Cable Sauce TV E.I.R.L.:** distrito de Sauce, provincia y región de San Martín
- › **Mega Network & Systems S.R.L.:** distritos de Juanjuí, Huicongo, Pachiza, provincia Mariscal Cáceres, región de San Martín

En cuanto a las zonas rurales, es una meta del OSIPTEL facilitar el acceso de estas a los servicios de telecomunicaciones. Por ello, se supervisaron 2,695 centros poblados rurales para verificar el cumplimiento de las disposiciones del Reglamento de Disponibilidad y Continuidad del Servicio de Telefonía de Uso Público para el caso de Telefónica del Perú S.A.A. y Gilat to Home Perú S.A. En el caso de esta última, se emitió una medida correctiva correspondiente a la obligación señalada en el numeral 15.2 del artículo 15 del reglamento.

En el marco de la cobertura se supervisaron 4,227 centros poblados rurales en todas las regiones del país durante el 2017. La información actualmente se encuentra en evaluación, pero fue emitido el informe del 2016 correspondiente a Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A. y Viettel Perú S.A.C. Los principales resultados son:

**Tabla 4:** Cumplimiento de los planes de cobertura

 <b>EMPRESAS</b> Operadoras
América Móvil Perú S.A.C.
Telefónica del Perú S.A.A.
Entel Perú S.A.
Viettel Perú S.A.C.
 <b>CENTROS POBLADOS</b> supervisados
<b>1,497</b>
<b>2,281</b>
<b>474</b>
<b>1,435</b>
 <b>CENTROS POBLADOS</b> con incumplimiento
<b>15</b>
<b>27</b>
<b>6</b>
<b>5</b>

Fuente: OSIPTEL



EN EL **99.01% DE LOS CENTROS POBLADOS** SUPERVISADOS SE CUMPLIÓ CON LOS PLANES DE COBERTURA DURANTE EL 2017.

#### PROPUESTA DE MODIFICACIÓN/EMISIÓN DE NORMAS RELACIONADAS A CALIDAD Y COBERTURA

Durante el 2017 se han propuesto los siguientes cambios normativos:

- › **Reglamento General de Supervisión:** Se propone su modificatoria a través de la Resolución N° 108-2017-CD/OSIPTEL y al cierre del 2017 la norma se encuentra en la etapa de evaluación de los comentarios de las partes interesadas.

## SUPERVISIÓN DE LA COMPETENCIA

La Gerencia de Supervisión y Fiscalización se encarga de velar por el cumplimiento de las normas ligadas a fomentar la participación y competencia de las empresas operadoras en el mercado.

#### PORTABILIDAD NUMÉRICA

La portabilidad numérica se ha convertido en una gran oportunidad para las empresas operadoras de telefonía fija y móvil, dado que les permite captar clientes que no quieren cambiar de operador por temor a modificar su número.

En este sentido, la gerencia se encarga de realizar el monitoreo del proceso integral referido a la entrega del equipo terminal o *sim card*. Ello con el objetivo de garantizar que la entrega se realice en el mismo día en que la solicitud de portabilidad haya sido declarada procedente, siempre que se haya realizado la consulta previa. Como parte de ese proceso, en el 2017 se efectuó la siguiente acción:

- › Se monitoreó el cumplimiento de la consulta previa de portabilidad en el mercado de telefonía móvil (consulta por deuda, según el artículo 20 del reglamento de portabilidad), para observar si Entel Perú S.A., Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C. y Viettel Perú S.A.C. rechazaban indebidamente las consultas.

Como resultado de este ejercicio de monitoreo se impusieron comunicaciones preventivas<sup>11</sup> a Entel Perú S.A. y Viettel Perú S.A.C.



<sup>11</sup> Comunicación de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, a través de la cual avisa a la entidad supervisada el resultado del monitoreo respecto de una determinada obligación, con la finalidad que esta adopte las acciones correspondientes para solucionar los problemas detectados.

## CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS

La Gerencia de Supervisión y Fiscalización se encarga de vigilar que las empresas operadoras cumplan con los contratos firmados tanto con los usuarios como con las entidades públicas concedentes y con otras operadoras. Además, fiscaliza que aquellas empresas operadoras sancionadas por incumplir con sus contratos cumplan tanto con las condiciones de su sanción como con resolver las faltas cometidas.

### **CONCESIÓN DE LA RED DORSAL NACIONAL DE FIBRA ÓPTICA (RDNFO)**

El OSIPTEL está encargado de supervisar la operatividad general del servicio de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica. En esta línea, durante el 2017 se realizaron 273 supervisiones a nodos (estaciones), 14 supervisiones a centros de operación y mantenimiento, y 4 supervisiones a los NOC (centros de control de la red) de Lima (Huachipa) y Trujillo.

Con los resultados obtenidos, hasta el cierre del 2017 se elaboraron y remitieron cuatro informes trimestrales al Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), de los seis establecidos en el contrato de concesión. Los reportes realizados correspondieron a los del último trimestre del 2016 y los tres primeros del 2017.

Al culminar el 2017, la red dorsal contaba con 21 clientes, 244 enlaces contratados y una capacidad total contratada de 31,177 Mbps, siendo la empresa operadora Entel Perú S.A. el cliente con mayor capacidad contratada (23,623 Mbps), seguido por Viettel Perú S.A.C., con una capacidad contratada de 3,095 Mbps, y América Móvil Perú S.A.C., con 1,506 Mbps.

### **ADENDA DE RENOVACIÓN DEL CONTRATO DE TELEFÓNICA MÓVILES (ZONA URBANA Y RURAL)**

Durante el 2017, el OSIPTEL se encargó de supervisar el cumplimiento de la adenda de renovación firmada entre Telefónica Móviles (hoy Telefónica del Perú S.A.A.) y el MTC. Como parte de ese proceso, se realizaron 1,164 acciones de supervisión, las cuales correspondían principalmente a las cláusulas I (servicio de telefonía móvil), II (red de transporte Rioja-Moyobamba-Yurimaguas-Iquitos (servicio de internet en entidades públicas) y V (servicio de acceso a internet satelital en entidades públicas) del contrato. No se incluye en esta estadística las acciones de supervisión de la cláusula III (tarifa social), pues se trata de una labor permanente.

Respecto a la cláusula IV (acceso a internet sin costo para entidades públicas beneficiarias en capital de provincia), Telefónica del Perú S.A.A. no alcanzó la meta programada tras argumentar que no se le había remitido la lista completa de 2,900 accesos que debían ser supervisados. Ante esta situación, con carta C.1396-GSF/2017 del 5 de diciembre de 2017, se solicitó a la empresa la información sobre la cláusula en mención y se le indicó que solo ha validado 929 accesos con el MTC. Al 12 de diciembre del 2017, de los accesos validados solo se ha procedido con la instalación de 618 accesos y se han supervisado 540 de ellos.

Un aspecto similar se presentó con la cláusula VII (Sistemas de Video Vigilancia), en la que Telefónica del Perú S.A.A. únicamente ha cumplido con la instalación de los equipos de videovigilancia en 47 municipalidades. Están pendientes las pruebas de conexión a ser definidas por el MTC. En el caso de las municipalidades de Miraflores, Santiago de Surco y Lima (correspondientes al primer año estipulado en la Adenda), se ha proseguido con la conexión del Sistema de videovigilancia



de la PNP ubicado en la Prefectura de Lima. En cuanto a las instalaciones que corresponden al segundo y al tercer año del contrato de concesión, aún no se ha elaborado la lista definitiva de municipalidades a ser atendidas.




Sin perjuicio de lo anterior, se emitieron informes sobre la evaluación del cumplimiento de las cláusulas I, II y V, y del anexo de Términos y Condiciones de la Adenda. Al respecto, según el cronograma establecido para los primeros 24 y 36 meses, se cumplió con informar al MTC sobre el resultado de la supervisión en el 100% de localidades respecto a la cláusula II de la adenda.

### SUPERVISIÓN DE LAS DEVOLUCIONES POR COBROS INDEBIDOS O EN EXCESO

En relación con las devoluciones realizadas por las empresas operadoras, en el 2017 la gerencia ha verificado la devolución de S/ 3'150,465.48 a un total de 3'156,623 abonados que habían sido afectados; además de S/ 697,571.88 fueron devueltos a los usuarios de 2,714 teléfonos de uso público rurales a través de una disminución en sus tarifas.

Los principales motivos de devoluciones han sido por la interrupción del servicio y por el cobro inadecuado de tarifas.

**Tabla 5:** Devoluciones a usuarios de los servicios

 <b>EMPRESAS</b>	 <b>ABONADOS</b>	 <b>MONTO</b>
Telefónica del Perú S.A.A.	<b>818,955</b>	<b>1'405,809.84</b>
América Móvil Perú S.A.C.	<b>906,421</b>	<b>838,536.95</b>
Olo del Perú S.A.C.	<b>54,786</b>	<b>446,985.10</b>
Entel Perú S.A.	<b>1'303,661</b>	<b>392,782.34</b>
Telefónica Multimedia S.A.C.	<b>52,432</b>	<b>61,269.97</b>
Level 3 Perú S.A.	<b>49</b>	<b>2,012.77</b>
Viettel Perú S.A.	<b>20,217</b>	<b>1,757.97</b>
Americatel Perú S.A.	<b>82</b>	<b>1,086.97</b>
Optical IP Servicios Multimedia S.A.	<b>20</b>	<b>223.57</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3'156,623</b>	<b>3'150,465.48</b>

Fuente: OSIPTEL

## CASOS DE INTERRUPCIONES

- › **Primer semestre del 2016:** América Móvil Perú S.A.C. y Americatel Perú S.A.
- › **Reportadas como no excluyentes del 2015:** Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Telefónica Multimedia S.A.C., Entel Perú S.A., Olo del Perú S.A.C., Viettel Perú S.A. y Level 3 Perú S.A.
- › **30 de setiembre del 2014:** América Móvil Perú S.A.C.
- › **2013 y 2012:** Entel Perú S.A.
- › **2014:** Optical IP Servicios Multimedia S.A.
- › **2007-2011:** Telefónica del Perú S.A.A.

## CASOS DE TARIFAS

- › **Tarifas superiores a la tarifa promocional con código SIRT TPOS201500014, por el periodo del 03 al 09 de agosto del 2015:** América Móvil Perú S.A.C.
- › **Tarifas mayores en las llamadas efectuadas a teléfonos fijos de la serie 4470:** Telefónica del Perú S.A.A.
- › **Tarifa mayor del Plan Vuela Negocios S/ 149.90:** Telefónica del Perú S.A.A.
- › **Migraciones que se realizaron a un plan tarifario superior, cuyas validaciones no se efectuaron entre el 01 y 31 de agosto del 2013:** Telefónica del Perú S.A.A.
- › **Tarifas mayores en las llamadas efectuadas desde teléfonos públicos rurales durante el 2012 y el 2013:** Telefónica del Perú S.A.A.





## SUPERVISIÓN DEL MARCO NORMATIVO DE USUARIOS

La Gerencia de Supervisión y Fiscalización se encarga de monitorear y supervisar el cumplimiento del marco normativo de usuarios, con la finalidad de detectar posibles infracciones. Durante el 2017 se elaboraron 114 informes relacionados a seguridad ciudadana y a reclamos de usuarios.

### REGLAMENTO DE CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS (RCAU)

La gerencia trabaja de forma continua para exigir que las empresas operadoras cumplan con el marco normativo de atención a usuarios, el cual establece dos obligaciones respecto al proceso de atención a los usuarios:

- › Entregar una constancia de atención de manera inmediata al arribo de un usuario a una oficina comercial.
- › Medir indicadores de calidad de atención, de acuerdo a periodicidad y conforme a los criterios y cumplimiento de metas establecidas en cada uno de los anexos A, B, C, D y E de la norma (Artículos 9, 15, 16).

### SEGURIDAD CIUDADANA

En este aspecto se ha supervisado el cumplimiento de las normas ligadas a la regularización de líneas (Decreto Supremo N° 023-2014-MTC<sup>12</sup>) y a la prevención del comercio ilegal de equipos y el combate contra él.

- › **Regularización de líneas:** Las empresas operadoras que brindan el servicio de telefonía móvil estaban obligadas a identificar, mediante el sistema de verificación biométrica, a los siguientes tipos de abonados:
  - Abonados con más de 10 líneas registradas a su nombre.
  - Abonados con más de 5 y menos de 11 líneas registradas a su nombre y
  - Abonados con datos inconsistentes en comparación con los que figuran en el RENIEC.

De los 2.5 millones de líneas que formaron parte de los tres universos cuyos usuarios se tenían que identificar en los procesos de apagones telefónicos, se regularizaron 1.5 millones de líneas y 1 millón de líneas fueron dadas de baja por no haberse validado con el sistema biométrico.

- › **Prevención del comercio ilegal de equipos y combate contra él:** Para prevenir el comercio y uso ilegal de equipos robados, las cuatro empresas operadoras móviles tienen la obligación de:

- Bloqueo de equipos terminales móviles reportados como sustraídos y perdidos en el sistema de intercambio centralizado.
- No habilitar ni mantener habilitado el servicio en equipos terminales móviles que se encuentren en la lista negra.
- Entregar la relación de IMEI y MSISDN vinculados a los equipos reportados como robados, incluida la fecha de la última llamada emitida o recibida.

En julio del 2017, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización inició procedimientos administrativos sancionadores y de imposición de medidas correctivas a Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A. y Viettel Perú S.A.C. por incumplimiento de sus obligaciones respecto a la prevención del comercio ilegal de equipos y el combate contra él. Asimismo se impusieron medidas cautelares, a fin de que las empresas procedan a bloquear 902,481 equipos terminales reportados como perdidos o sustraídos y que al 31 de mayo del 2017 se encontraban operativos. Esos terminales se utilizaron de manera indebida por 1'438, 676 líneas telefónicas.






CON LA SUPERVISIÓN DE OSIPTEL  
SE REGULARIZARON  
**1.5 MILLONES DE LÍNEAS**  
TELEFÓNICAS MÓVILES Y UN  
MILLÓN SE DIERON DE BAJA.

<sup>12</sup> Decreto que crea el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, orientado a prevenir el comercio ilegal de equipos terminales móviles y al combate contra él, y a fortalecer la seguridad ciudadana.



**Tabla 6:** Cantidad de equipos terminales objeto de las medidas cautelares impuestas en julio del 2017

 EMPRESAS	 CANTIDAD de IMEI	 CANTIDAD DE líneas relacionadas
Telefónica del Perú S.A.A.	<b>143,405</b>	<b>217,403</b>
América Móvil Perú S.A.C.	<b>162,784</b>	<b>207,406</b>
Entel Perú S.A.	<b>49,648</b>	<b>60,881</b>
Viettel Perú S.A.C.	<b>546,644</b>	<b>952,986</b>
<b>TOTAL</b>	<b>902,481</b>	<b>1'438,676</b>

Fuente: OSIPTEL

➤ Previamente, en noviembre del 2017, se iniciaron procedimientos administrativos sancionadores contra Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A. y Viettel Perú S.A.C. por haber entregado información inexacta al OSIPTEL entre abril y octubre, respecto a la relación de IMEI y de MSISDN vinculados, así como la fecha de la última llamada, emitida o recibida. De manera adicional, se impusieron medidas cautelares a cada una de las empresas para que remitan los reportes corrigiendo las inexactitudes detectadas.

En diciembre del 2017 se iniciaron nuevos procedimientos administrativos sancionadores contra Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A. y Viettel Perú S.A.C., por haber mantenido habilitadas líneas móviles en equipos terminales reportados como perdidos, hurtados o robados. También se impusieron medidas cautelares que ordenaron el bloqueo de 151,134 equipos terminales reportados como perdidos o sustraídos y que al 31 de octubre se encontraban operativos. Esos terminales fueron utilizados de manera indebida por 187,256 líneas telefónicas.

**Tabla 7:** Cantidad de equipos terminales objeto de las medidas cautelares impuestas en julio del 2017

Empresa operadora	Casos materia de procedimientos sancionatorios						Casos materia cautelar	
	Agosto		Setiembre		Octubre		Al 1 de diciembre	
	Servicios	IMEI	Servicios	IMEI	Servicios	IMEI	Servicios	IMEI
Telefónica del Perú S.A.A.	25,570	18,639	18,606	13,843	16,487	13,395	16,147	13,156
América Móvil Perú S.A.C.	76,610	63,004	76,895	62,506	79,104	63,588	79,041	63,543
Entel Perú S.A.	65,200	51,897	74,825	89,078	80,417	64,609	79,697	64,018
Viettel Perú S.A.C.	52,161	44,610	10,624	8,892	12,458	10,484	12,371	10,417
<b>TOTAL A BLOQUEAR</b>							<b>187,256</b>	<b>151,134</b>

Fuente: OSIPTEL

## RECLAMOS DE USUARIOS

La Gerencia de Supervisión y Fiscalización realizó acciones de verificación del cumplimiento del Texto Único Ordenado (TUO) de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Las principales acciones de supervisión sobre las condiciones de uso fueron:

- › Obligación de celebrar modificación o extinción del contrato del servicio únicamente con el abonado (Artículo 2, por parte de Telefónica del Perú S.A.A.
- › Información básica que debe proporcionar la empresa operadora a los abonados previamente a la contratación y en cualquier momento en que le sea solicitada (Artículo 6), por parte de Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C. y Entel Perú S.A.
- › Obligación de activar una línea móvil prepago, pospago y control, cuando el abonado ya cuenta con diez líneas activas, solo en un centro de atención y mediante el sistema de verificación biométrica (Artículo 11-E) por parte de América Móvil Perú S.A.C.
- › Obligación de las empresas operadoras a remitir al OSIPTEL una copia del modelo de contrato de abonado y su(s) anexo(s) si lo(s) hubiera, independientemente de la modalidad de contratación utilizada, con anterioridad a la fecha de inicio de la comercialización del servicio, así como cualquier modificación de su contenido, a efectos de que, dentro del plazo de veinte días hábiles siguientes a la referida remisión, el OSIPTEL otorgue su conformidad, o requiera a la empresa operadora la modificación de su contenido en caso de que esos modelos de contratos y su(s) anexo(s) si lo(s) hubiera no se ajusten a lo establecido en la normativa vigente o establezcan disposiciones que ocasionen un desequilibrio importante e injustificado en perjuicio de los abonados (Artículo 17).
- › Prohibición de comercializar equipos terminales móviles con restricción de acceso a otras redes (Artículo 23) por parte de Telefónica del Perú S.A.A. y Viettel Perú S.A.C.
- › Obligación de realizar la primera facturación, luego de la instalación, activación o reactivación del servicio, a más tardar en el recibo correspondiente al ciclo de facturación inmediato posterior a aquel en que se produjeron tales hechos (Artículo 36) por parte de Telefónica del Perú S.A.A.
- › Obligación de permitir la presentación de reclamos mediante un mecanismo en línea ubicado a través de un vínculo visible en la página principal de la página web, así como emitir constancia de recepción de reclamo, poder imprimir ese documento y remitirlo a un correo electrónico (Artículo 43-A) por parte de Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A. y Viettel Perú S.A.C.
- › Obligación de ejecutar la migración en el ciclo inmediato posterior a su solicitud (Artículo 63), por parte de Telefónica del Perú S.A.A.
- › Obligación de solo suspender el servicio por las causales establecidas en esta norma (Artículo 71) por parte de Telefónica del Perú S.A.A.
- › Obligación de cumplir con el íntegro del procedimiento de baja del servicio por falta de pago (Artículo 75) por parte de Telefónica del Perú S.A.A.
- › Derecho de solicitar, sin la necesidad de expresión de causa, la baja del servicio público de telecomunicaciones, estando la empresa operadora prohibida de establecer cualquier restricción o limitación respecto a la oportunidad de esa comunicación, así como la obligación que tiene esta de resolver el contrato de abonado de duración indeterminada de forma automática luego de transcurridos cinco días hábiles desde la fecha en que el abonado efectuó la comunicación respectiva (Artículo 76) por parte de Telefónica Multimedia S.A.C.
- › Obligación de entregar la guía telefónica impresa en la dirección indicada por el abonado, dentro de los tres meses del inicio de su distribución (Artículo 99) por parte de Telefónica del Perú S.A.A.
- › Reportar los equipos terminales robados, perdidos y recuperados (Artículos 125, 126 y 127) por parte de Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A. y Viettel Perú S.A.C.

En adición al cumplimiento de las condiciones de uso, se realizaron acciones de monitoreo asociadas a las obligaciones de las empresas.

**Tabla 8:** Acciones de monitoreo realizadas a empresas en el 2017



VIRGIN  
MOBILE PERÚ S.A.



TELEFÓNICA  
MULTIMEDIA S.A.C.

**Resultado**

**Brindar el servicio** de información gratuita al abonado y usuario, y proporcionar un centro de atención o punto de venta designado para eso.

**Brindar información** clara, veraz, detallada y precisa sobre el costo de los decodificadores del servicio de radiodifusión por cable.

**Obligación  
monitoreada**

**Mediante la carta** N° C.771-GSF/2017 se notificó una comunicación preventiva. Mediante comunicación posterior, la EO informó haber modificado su conducta.

**Mediante la carta** N° C.426-GSF/2017 se notificó una comunicación preventiva. Mediante comunicación posterior, la EO informó haber modificado su conducta.

Fuente: OSIPTEL

➤ De forma complementaria, la gerencia supervisó el cumplimiento del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Se hizo hincapié en lo concerniente a la obligación de permitir o aceptar la presentación de reclamos, recursos o quejas bajo cualquiera de las formas establecidas en el presente reglamento, así como la obligación de entregar a cada usuario el número o código del reclamo, recurso o queja en el momento de su presentación.

Además, para el caso de Telefónica del Perú S.A.A. y América Móvil Perú S.A.C., se verificó la obligación de proporcionar a cada usuario que realiza un reclamo por avería un número correlativo de identificación del reclamo en el momento de su presentación y cuando el usuario lo solicite; además de la obligación de generar automáticamente un reclamo en primera instancia, con el mismo número o código correlativo del reclamo inicial, en caso de que no cuente con la conformidad expresa del usuario a la reparación en el plazo establecido.



## ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

Durante el 2017 se iniciaron 93 procedimientos administrativos sancionadores y 28 procedimientos de imposición de medidas correctivas. Además se evaluaron los descargos alcanzados por las diferentes empresas operadoras y se emitieron 145 informes de análisis de los descargos.

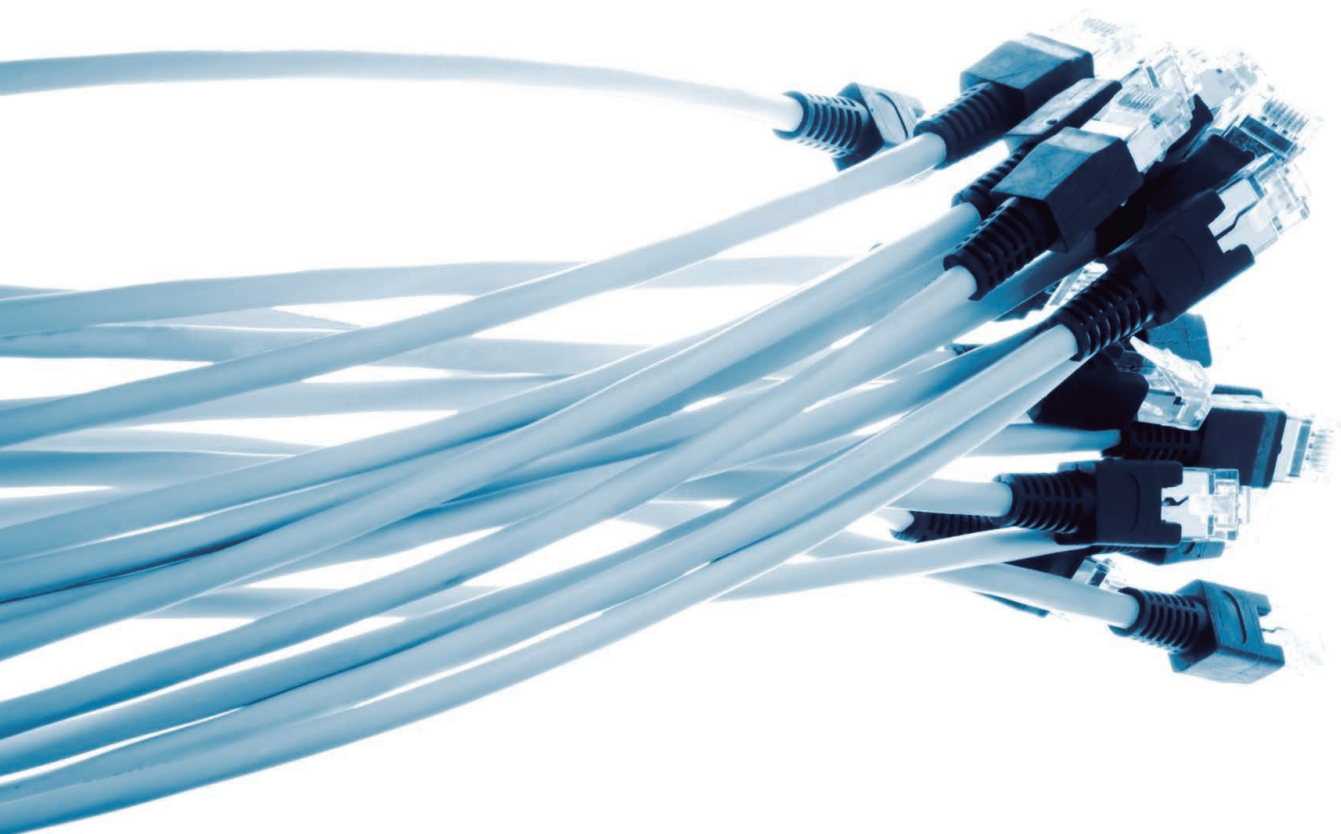
Al cierre del 2017, el porcentaje de culminación de la etapa de instrucción, en casos de incumplimiento por parte de las empresas operadoras, se situó alrededor del 35.4% del total de expedientes sancionadores tramitados en el año. Se priorizó la atención de los expedientes con fechas cercanas a su caducidad.



---

DURANTE EL 2017, EL OSIPTEL  
PROMOVIÓ LA COMPETENCIA  
EN LOS MERCADOS DE  
TELECOMUNICACIONES Y ESTABLECIÓ  
**SISTEMAS TARIFARIOS EFICIENTES**  
PARA USUARIOS Y EMPRESAS

---





# POLÍTICAS REGULATORIAS Y COMPETENCIA

La Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia es el órgano encargado de proponer a la alta dirección el marco regulatorio para prestar servicios públicos de telecomunicaciones. Asimismo se encarga de proponer medidas destinadas a incrementar el bienestar asociado a la prestación y utilización de esos servicios, así como evaluar

y analizar el marco regulatorio y la competencia entre empresas.

Las medidas llevadas a cabo por la gerencia en el 2017 se realizaron para promover la competencia en los mercados de telecomunicaciones y establecer sistemas tarifarios eficientes para los usuarios y las empresas.



## **REGULACIÓN DE TARIFAS**

En el campo de la regulación tarifaria, las acciones de la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia se enfocan en simular la competencia en los mercados en los que ella no es posible, a fin de promover el acceso a los servicios de telecomunicaciones.

### **AJUSTES TRIMESTRALES POR FACTOR DE PRODUCTIVIDAD**

Durante el 2017 se aprobaron los ajustes trimestrales de las tarifas por renta mensual, y llamadas locales y de larga distancia de Telefónica del Perú, como parte del proceso de ajuste tarifario asociado al factor de productividad que el OSIPTEL calcula cada tres años. En cada uno de los cuatro ajustes tarifarios, se decidió mantener las tarifas inalteradas.

### **AJUSTE DE LA TARIFA TOPE FIJO-MÓVIL**

Mediante Resolución N° 075-2017-CD/OSIPTEL se aprobó mantener la tarifa tope vigente (S/. 0.0017 por segundo) aplicable a las comunicaciones de teléfonos fijos a móviles. Ellas se encuentran sujetas a un esquema de ajuste ante cambios en el cargo tope diferenciado de terminación móvil, su principal componente.

### **AJUSTE DE LA TARIFA SOCIAL**

Telefónica del Perú S.A.A. es titular de los contratos de concesión que fueron objeto de adenda de renovación aprobada por Resolución Ministerial N° 091-2013-MTC/03. Ellos obligan a la empresa a ofrecer una tarifa social equivalente a un descuento de 28% sobre el promedio de las tarifas de voz de los clientes prepago de la compañía, aplicable únicamente a los primeros 40 minutos de llamadas.

### **REVISIÓN DE TARIFAS DE PROYECTOS REGIONALES**

El MTC solicitó al OSIPTEL que revise las tarifas fijadas en el 2015 para los proyectos regionales asociados a la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica. Para ello, a lo largo del 2017, se llevaron a cabo diversas reuniones entre ambas entidades, en las cuales compartió la información necesaria para el análisis. Se espera la aprobación formal del consejo directivo durante el 2018 para el inicio del análisis tarifario.

## **PROMOCIÓN DE COMPETENCIA**

En este caso, las acciones de la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia se enfocan en emitir normas y regulaciones que promuevan la competencia entre las empresas para facilitar la entrada de nuevos competidores y establecer reglas claras y no discriminatorias para todos los participantes.

### **REGULACIÓN DE CARGOS DE INTERCONEXIÓN**

#### **> Cargo de interconexión tope por terminación de llamadas en las redes móviles**

En el 2017 se recibieron las propuestas de las empresas operadoras respecto a los cargos mencionados y su respectiva sustentación. Mediante Resolución N° 136-2017-CD-OSIPTEL se publicó la propuesta de cargos tope para comentarios de los interesados, y con fecha 19 de diciembre del 2017 se llevó a cabo la audiencia pública correspondiente. Dada la importancia de estos cargos, se contó con el apoyo de la consultora Analysys Mason, contratada para desarrollar modelo de costos correspondientes.

#### **> Cargo por uso de plataforma de pago y por facturación y recaudación**

Se culminaron los procesos regulatorios para establecer los cargos por uso de plataforma de pago (N° 024-2017-CD/OSIPTEL) y por facturación y recaudación (N° 030-2017-CD/OSIPTEL).

#### **> Cargos diferenciados urbano/rural**

Se aprobaron los cargos de interconexión diferenciados urbano / rural para todas las prestaciones por resolución N° 061-2017-CD/OSIPTEL. Esta regulación permitirá generar ahorros a las empresas operadoras rurales y mantener el servicio en zonas de interés social.

### **NORMAS**

#### **> Red Dorsal Nacional**

El MTC solicitó al OSIPTEL su apoyo para analizar la problemática tarifaria que tiene la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica, luego de que este ministerio estableciera las tarifas correspondientes. En el marco del apoyo requerido, el OSIPTEL publicó el informe N° 198-GPRC/ 2017, en el cual se recomienda introducir un esquema tarifario flexible en aquellos distritos en los cuales el ingreso percibido



por la empresa operadora sea mayor que el del trimestre previo. Asimismo ha realizado una audiencia pública para dar a conocer a los interesados la posición del regulador, de tal forma que tengan la oportunidad de expresar sus opiniones. Se espera emitir el informe final el primer trimestre de 2018.

› **Análisis de tarifas de televisión de paga**

Esquema tarifario en el mercado de televisión de paga: Mediante un comunicado en mayo del 2017, se anunció que se investigarían las prácticas de comercialización de decodificadores. Luego de la evaluación correspondiente, se publicó la propuesta del OSIPTEL para comentarios, en la cual se prohíbe el alquiler y la venta de decodificadores al formar parte del servicio de TV de paga. Del mismo modo se indicó que el plazo de financiamiento de la tarifa de activación e instalación no puede superar los seis meses. Se espera emitir pronunciamiento final en el primer trimestre del 2018.



---

**OSIPTEL PLANTEÓ EN EL 2017 LA PROHIBICIÓN DE ALQUILAR O VENDER LOS DECODIFICADORES EN LA TELEVISIÓN DE PAGA, ENTENDIENDO QUE ES PARTE DEL MISMO SERVICIO**

---





› **Redes y circuitos**

Proveedor importante en el mercado de alquiler de circuitos: El 2016 se pidió información sobre el mercado de circuitos. Luego de analizar la información remitida por las empresas operadoras se publicó la propuesta para comentarios. Ella concluye que, ante los cambios experimentados en los mercados de arrendamiento de circuitos, no se ha encontrado un proveedor importante, por lo cual no ameritaría la participación del OSIPTEL en su regulación tarifaria. Respecto al tema se espera emitir el pronunciamiento final en el primer trimestre del 2018.

Normas facultades complementarias y retribución: El 2016 se emitieron las disposiciones generales para la prestación de facultades complementarias por parte del operador de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica. Si bien se establecieron las retribuciones por esas facultades, quedó

pendiente la asociada al acceso al NAP (punto de acceso a la red). El 2017 se ha publicado la propuesta tarifaria (Resolución N° 135-2017-CD/OSIPTEL), y se llevó a cabo una audiencia pública el 6 de diciembre. Se espera aprobar esta retribución en el primer trimestre del 2018.

Contratos y mandatos de interconexión, compartición de infraestructura, dinero electrónico, operador móvil virtual: En el 2017 se han tramitado más de 30 contratos entre las empresas operadoras, así como más de 12 mandatos en los casos en los que las empresas no se ponen de acuerdo y el OSIPTEL es el encargado de establecer las condiciones económicas, legales o procedimentales. Asimismo, al final del año, el operador de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica solicitó al OSIPTEL que emita mandatos de compartición de infraestructura con diversas empresas eléctricas, en el marco de su despliegue de fibra óptica a nivel nacional.

## IMPACTO DE LA POLÍTICA REGULATORIA

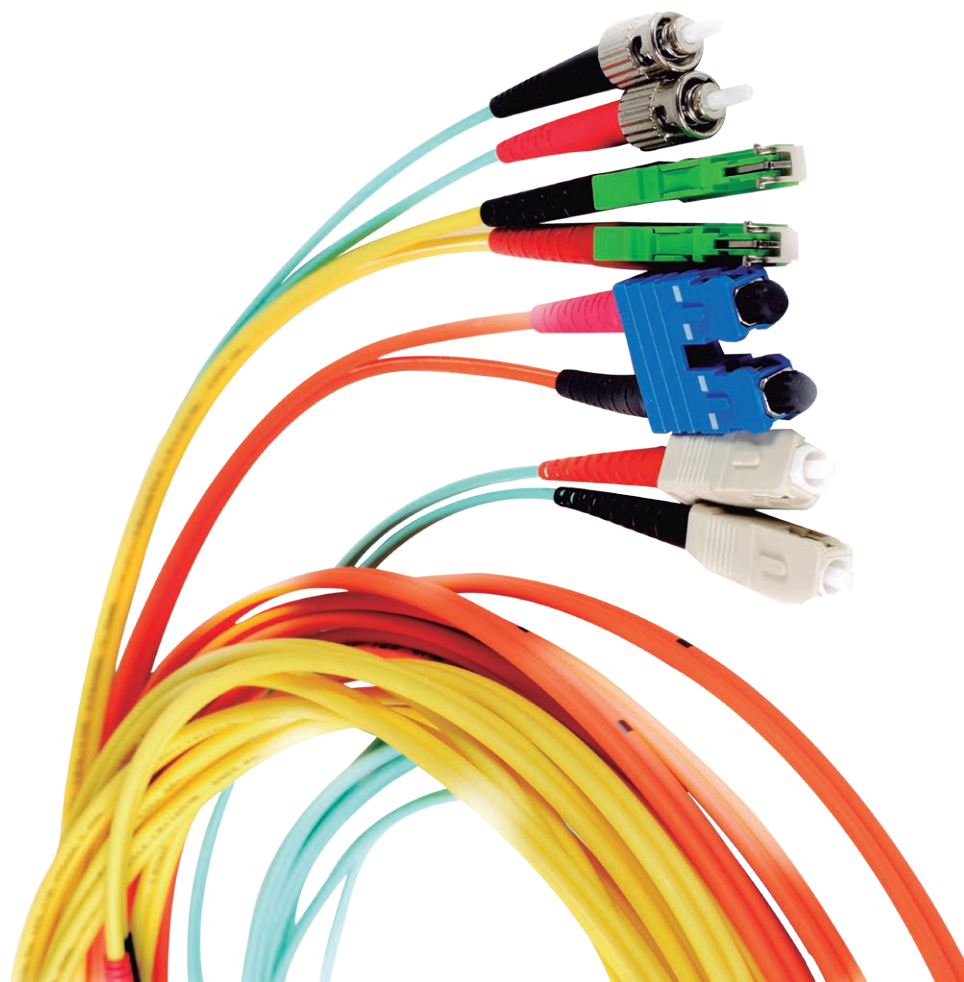
Producto del incentivo de la dinámica del sector y de las normas y regulaciones emitidas, los indicadores del nivel de competencia en los diferentes mercados han sido positivos. El índice global de competencia del sector<sup>13</sup> fue 1.071 en setiembre del 2017, lo cual representa una mejora.

Otra de las consecuencias de las políticas regulatorias implementadas fue la generación de ahorros para los usuarios en los mercados de telefonía móvil y fija e internet de banda ancha fija.

### AHORRO REAL ANUAL POR SERVICIOS (en soles)

 SERVICIO	 2017
Telefonía fija (canasta D)	10'238,000
Telefonía móvil	75'847,000
Banda ancha fija	191'726,000
<b>TOTAL</b>	<b>277'811,000</b>

Fuente: OSIPTEL



<sup>13</sup> El índice está constituido por indicadores de los servicios no-regulados: TV de paga, Internet fijo y telefonía móvil, y tiene como objetivo mostrar la existencia o inexistencia de mejoras en los niveles de competencia para los servicios analizados. Cualquier valor superior a uno implica una mejora.



# ORIENTACIÓN Y SERVICIO AL USUARIO

La Gerencia de Protección y Servicio al Usuario es el órgano de línea encargado de cautelar los derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Durante el 2017, la gerencia ha trabajado de forma continua

con las empresas y los usuarios para cubrir adecuadamente las necesidades de estos últimos. Además al interior de la institución se han desarrollado nuevas herramientas, elaborado estudios, descentralizado la red de oficinas y capacitado al personal que atiende al público usuario.



## MEJORANDO LA ATENCIÓN DEL OSIPTEL

Como parte del perfeccionamiento del Marco Normativo de Protección al Usuario, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 160-2017-CD/OSIPTEL, se propuso modificar algunas disposiciones del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, así como incorporar nuevos artículos en la referida norma y su consecuente tipificación.

### EL REFERIDO PROYECTO ABORDA LOS SIGUIENTES ASPECTOS:

**(i) Obligaciones de entrega física de documentos.** Se propuso modificar algunos supuestos de obligación de otorgar documentación por medios físicos, como la entrega de guías telefónicas, recibos de servicio y documentos físicos en contratación presencial. En estos casos se invertirá la regla, de modo tal que el usuario que requiera el documento físico deberá solicitarlo expresamente.

**(ii) Flexibilización de exigencias del mecanismo de validación de identidad en determinados servicios.** Se planteó la flexibilización de exigencias de validación de identidad para los servicios de cable prepago, larga distancia y servicios con interoperabilidad. Así, las empresas que presten este servicio, a diferencia de otras, podrán plantear mecanismos distintos a la exhibición y copia del documento legal de identificación para validar la identidad del solicitante del servicio.

**(iii) Fortalecimiento de derechos del abonado.** Se incluyeron nuevas reglas que otorgarían mayores derechos al abonado. Así, se propone regular el tope de consumo a efectos de que este no genere costos indebidos a los abonados. Asimismo se propuso prohibir redondeo de consumo de internet por bloques mayores a 1 KB. Además se incluyó el derecho del abonado de desistirse de la migración y retornar a su plan anterior.

**(iv) Actualización de las disposiciones relativas al arrendamiento de circuitos.** Se busca reflejar las condiciones de mercado actuales del arrendamiento de circuitos, lo cual incluye actualizar las fórmulas vigentes para calcular penalidades por retraso en la instalación del servicio de arrendamiento y el cálculo de compensación por circuito arrendado.

**(v) Disposiciones relativas al Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad.** Se busca adecuar las disposiciones incluidas en el TUO de las Condiciones de Uso con el nuevo marco normativo relativo al RENTESEG, así

como la inclusión de reglas adicionales a efectos de que esas disposiciones sean implementadas adecuadamente sin afectar a los abonados y usuarios. Entre las principales disposiciones incluidas se encuentran:

- Las reglas aplicables a los supuestos en los que el abonado cuestione el bloqueo del equipo y/o suspensión del servicio.
- Las reglas aplicables a la llamada contraseña única.
- Las reglas aplicables en los casos en los que el mismo IMEI se encuentre en más de una categoría que da origen al bloqueo del equipo y/o a la suspensión del servicio.
- Las reglas adicionales para la vinculación de equipos que ingresan al país por persona natural para uso personal.

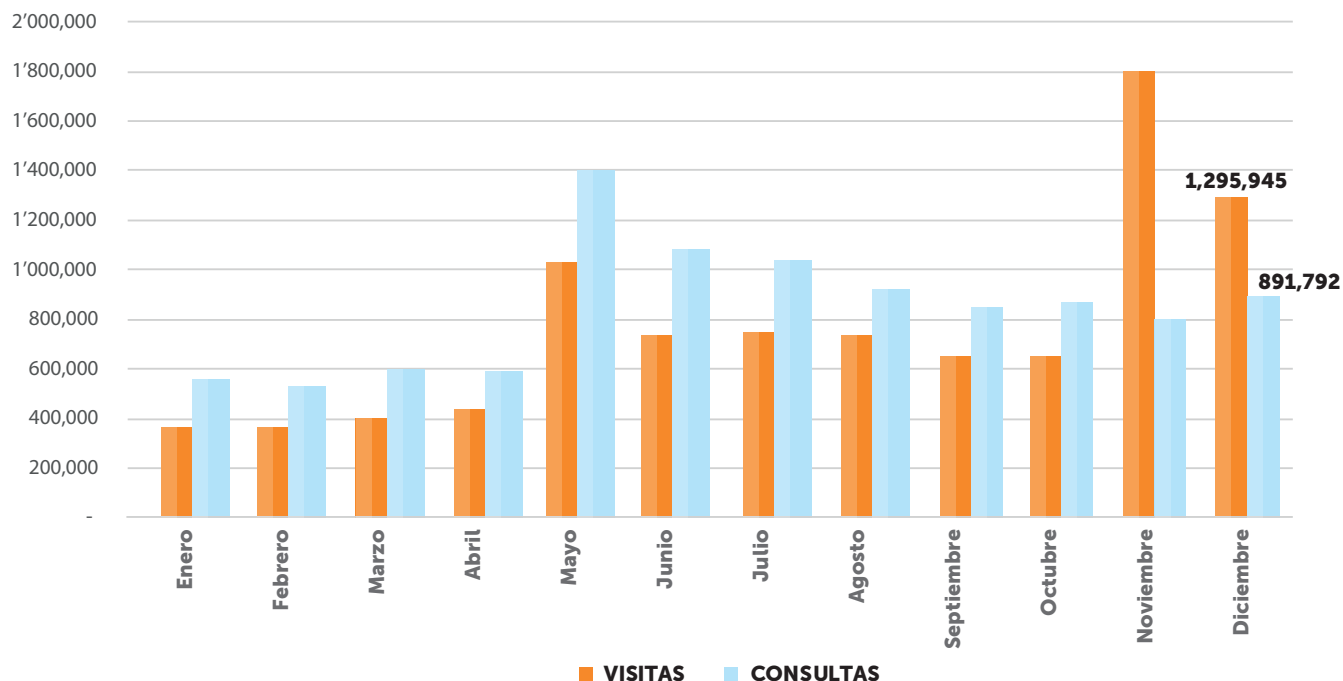
### DESARROLLO DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS A FAVOR DEL USUARIO

En los últimos años se ha prestado principal atención al tema de los celulares robados, ya que en su momento significó un gran problema para la ciudadanía. En consecuencia, en marzo del 2014, el OSIPTEL puso a disposición de los abonados y usuarios en general la herramienta informática denominada consulta de equipos celulares robados, perdidos o recuperados – Consulta IMEI”, con la finalidad de:

- Reducir los costos de acceso a la información mediante el desarrollo de un mecanismo de consulta amigable y de fácil acceso a los abonados y usuarios.
- Contribuir a la seguridad ciudadana mediante la generación de un aplicativo informático que facilite a los usuarios identificar los equipos terminales móviles, que, al no haber sido reportado como hurtados, robados o perdidos, podrían ser utilizados por terceros, así como no adquirir aquellos que hubieran sido reportados como robados.
- Permitir a los usuarios verificar si el equipo terminal móvil reportado como hurtado, robado o perdido ha sido debidamente bloqueado por la empresa operadora.
- Contar para el OSIPTEL con un mecanismo de seguimiento del cumplimiento de la normativa por parte de las empresas operadoras, a partir de la retroalimentación continua con la información proporcionada por los usuarios en el buzón de correo electrónico habilitado para este efecto (reportaimei@osiptel.gob.pe).

Hasta diciembre del 2017 se han registrado 14'730,682 de visitas y 18'585,717 de búsquedas, lo cual muestra la utilidad que tiene para los usuarios la mencionada herramienta.

**Gráfico 13:** Visitas al Sistema Reporta IMEI



Fuente: Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística (GTICE).

### MEJORA DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

En línea con la mejora de atención, el OSIPTEL ha desconcentrado su función de orientación para llegar a todas las regiones del país, con el objetivo de brindar información y absolver las consultas de los usuarios y potenciales usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones a nivel nacional.

- **Contact center:** FonoAyuda 0801-121-21 (atención telefónica a nivel nacional, a costo de llamada local)
- **Lima y Callao:** seis centros de orientación en el Callao, Cercado de Lima, Los Olivos, San Borja (sede principal), San Juan de Lurigancho y San Juan de Miraflores.
- **Interior del país:** oficinas desconcentradas en 23 regiones y 9 centros de orientación en Chincha, Huacho, Huaraz, Jaén, Juliaca, Moyobamba, Satipo, VRAEM y Yurimaguas.

Durante el 2017 se realizaron 614,624 orientaciones a nivel nacional, de las cuales el 64.06% (393,704) corresponden a

acciones de acercamiento al usuario (jornadas y charlas) y el 35.94% (220,920) restante, a solicitudes de orientación de los usuarios (orientaciones en sede).

### ACCIONES DE ACERCAMIENTO AL USUARIO

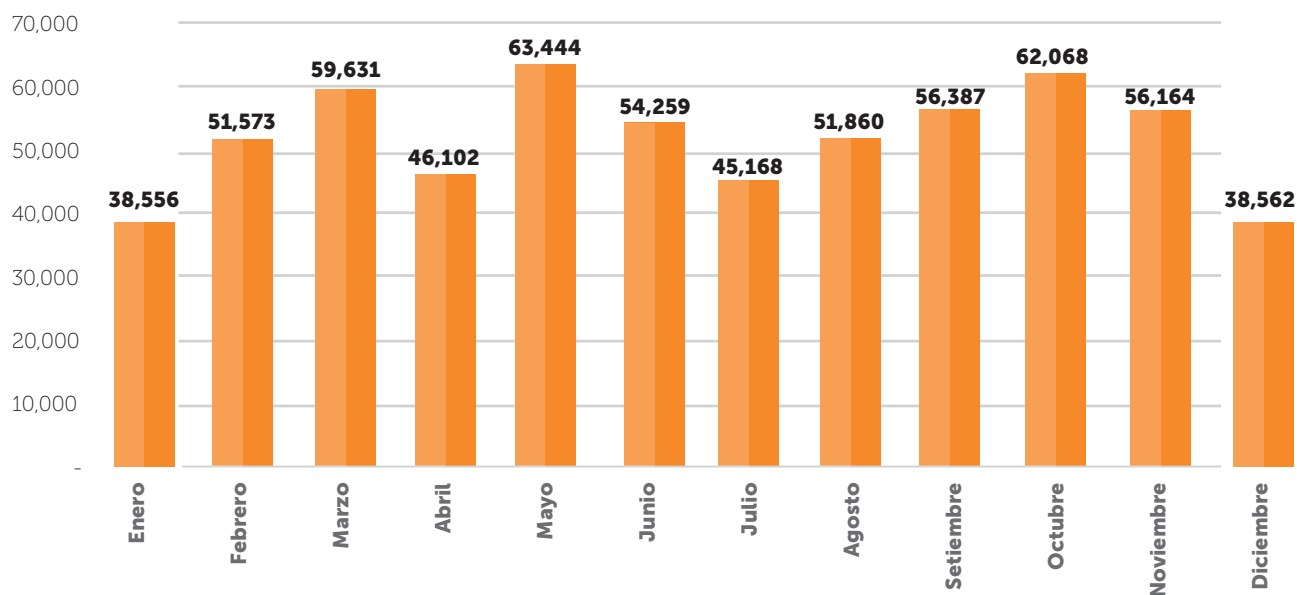
Se realizan jornadas de orientación itinerantes, charlas o talleres. En estas actividades, el OSIPTEL contacta a los usuarios a fin de brindarles información preventiva. En el siguiente gráfico se observan las acciones de acercamiento realizadas a través de jornadas de orientación y charlas informativas durante el 2017.

Los meses con la mayor cantidad de acciones de acercamiento al usuario corresponden con el desarrollo de las jornadas nacionales de orientación. Estas actividades se realizan en fechas especiales y sirven para brindar información preventiva sobre temas relacionados a los derechos de los usuarios y las funciones del OSIPTEL.

Se realizaron 393,704 acciones de acercamiento. El 38% a charlas y el 62% a jornadas



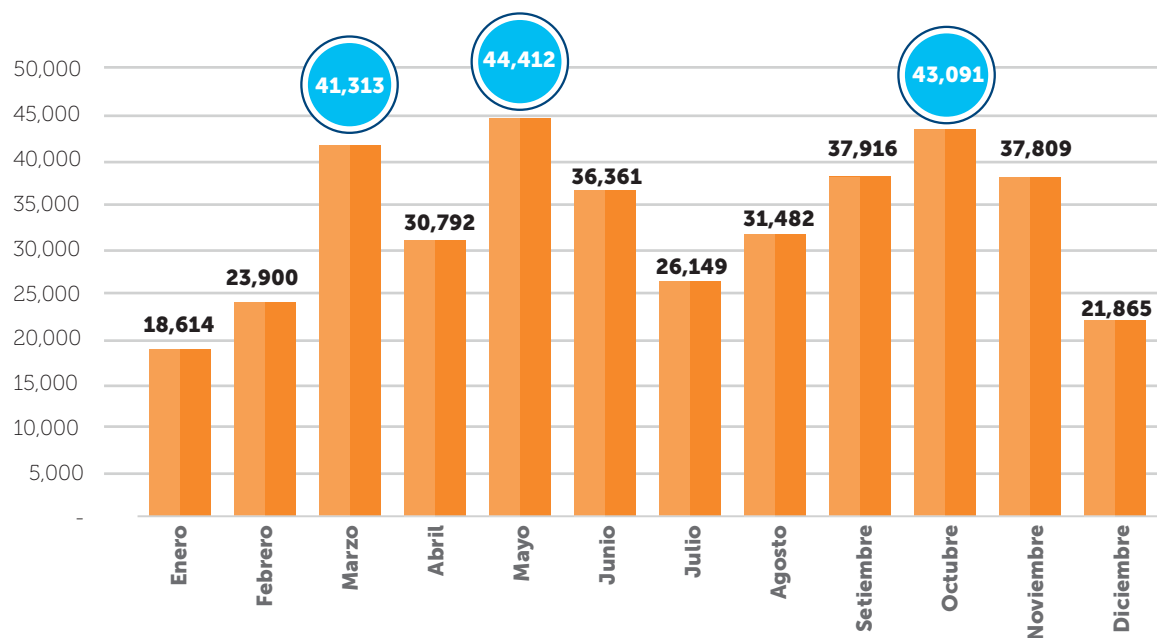
**Gráfico 14:** Total de acciones de orientación\* a nivel nacional-2017



Fuente: Sistema de Atención a Usuarios (ATUS)

(\*) Incluye solicitudes de orientación y acciones de acercamiento al usuario.

**Gráfico 15:** Total de acciones de acercamiento al usuario (jornadas y charlas)-2017



Fuente: Sistema de Atención a Usuarios (ATUS).

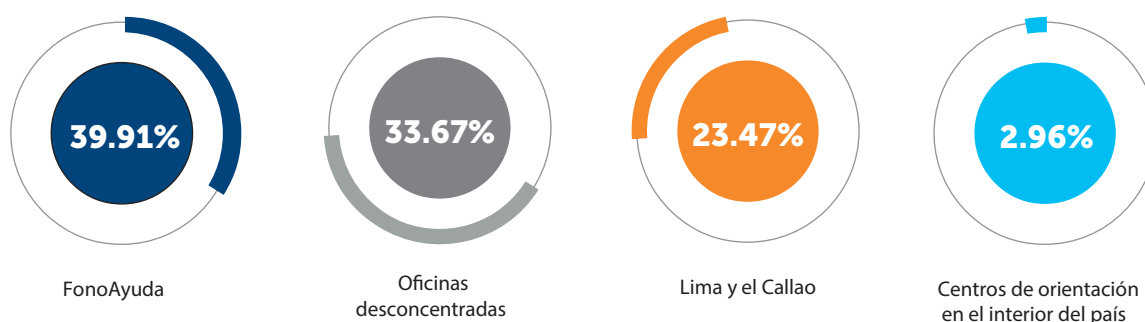
## SOLICITUDES DE ATENCIÓN DE CONSULTAS DE LOS USUARIOS

En el 2017 se realizaron 220,920 atenciones a usuarios. Estas se efectuaron a través de los seis canales de atención que posee la institución, siendo el canal más utilizado la orientación presencial en las diferentes sedes del OSIPTEL (115,113 consultas).

Descontando los canales virtuales, del total de solicitudes restantes, el 39.91% fueron atendidas por el servicio FonoAyuda.

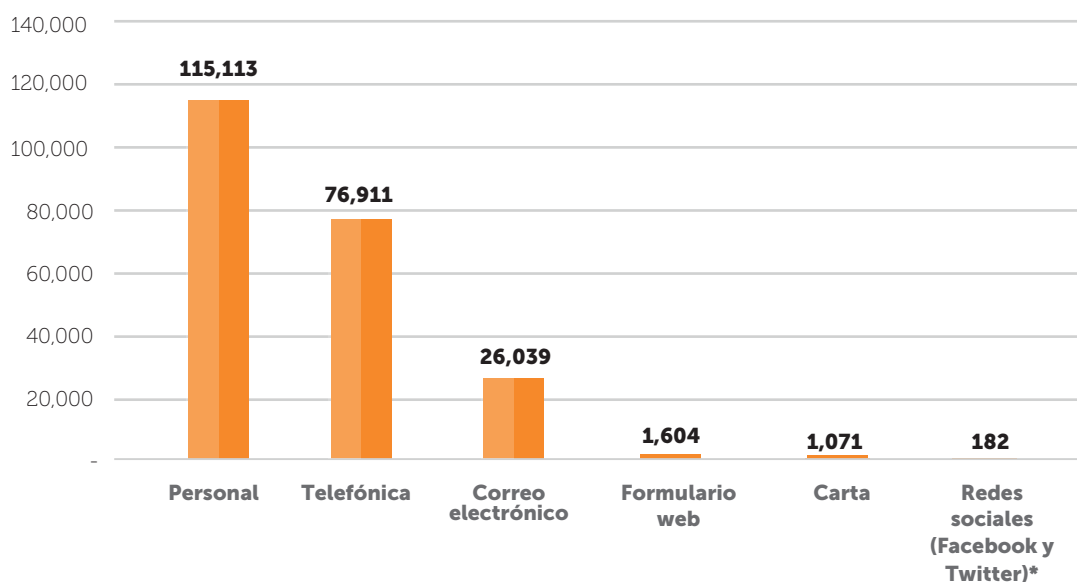
Las 220,920 atenciones significaron 233,114 consultas, puesto que un usuario puede efectuar más de una consulta en cada atención. El principal tema consultado se refirió al servicio de telefonía móvil, que significó poco más de la mitad de todas las consultas realizadas.

**Gráfico 16:** Solicitudes de orientación atendidas por las sedes a nivel nacional–2017



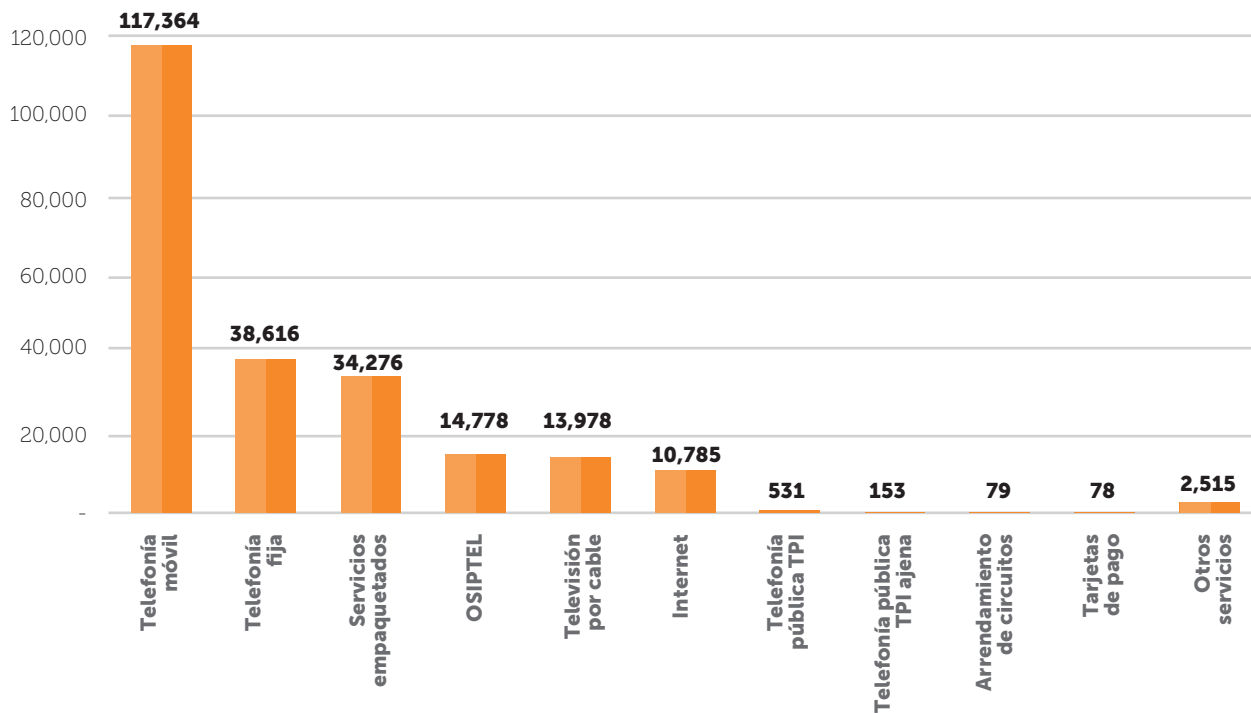
Fuente: Sistema de Atención a Usuarios (ATUS).

**Gráfico 17:** Total de acciones de acercamiento al usuario (jornadas y charlas)-2017



Fuente: Sistema de Atención a Usuarios (ATUS).  
\*Atendidas por la GPSU

**Gráfico 18:** Solicitudes de orientación por servicio-2017



Fuente: Sistema de Atención a Usuarios (ATUS).

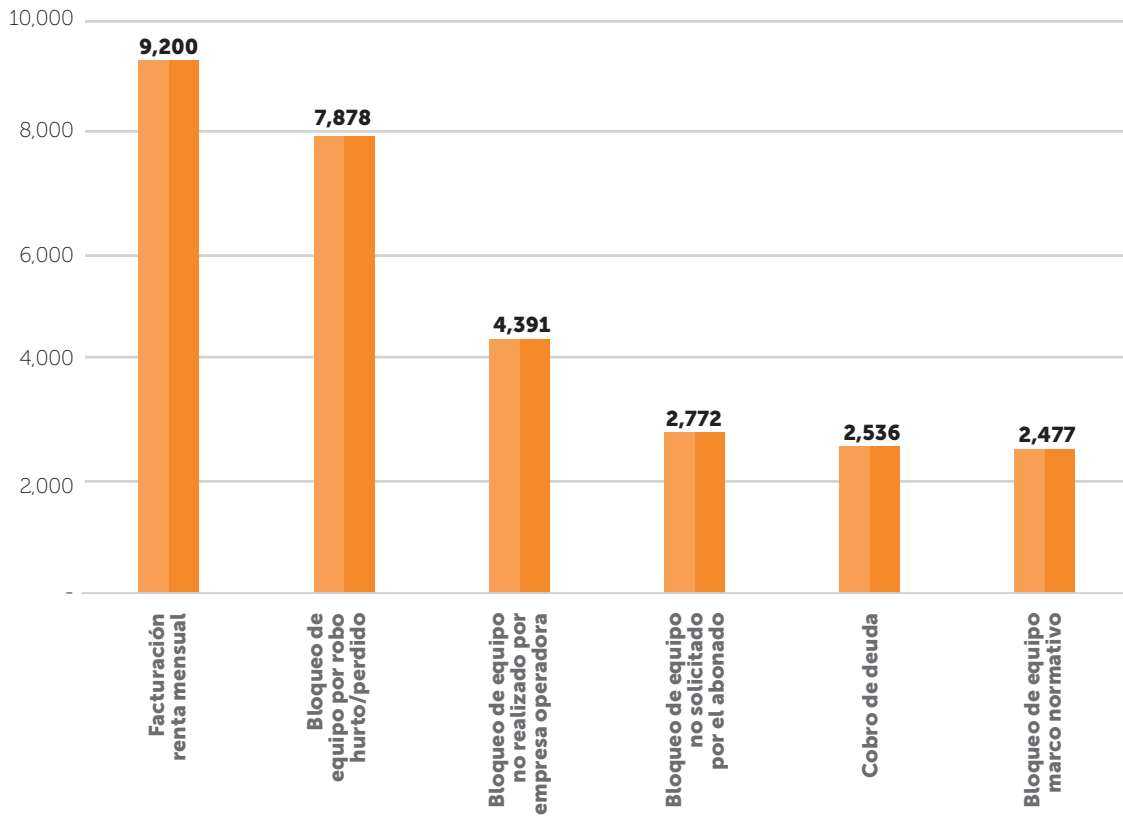
Se evidencia una dispersión muy amplia de consultas en lo referido a telefonía móvil, siendo el tema más consultado el de facturación/renta mensual, con 7.8% de las consultas, seguido de bloqueo de equipo por robo/hurto/perdido, con 6.7% casos.

En telefonía fija, por su parte, los temas más consultados estuvieron referidos a la falta de servicio y pago atrasado, con 11.3%, y facturación y renta mensual, con 9.6%.

La empresa operadora sobre la cual se realizó el mayor número de consultas fue Telefónica del Perú S.A.A., con el 53.1% de los casos; seguida por América Móvil Perú S.A.C., con 22.1%. Entre las cuatro grandes empresas del sector concentran el 85% de las consultas.



**Gráfico 19:** Temas más consultados en el servicio de telefonía móvil-2017



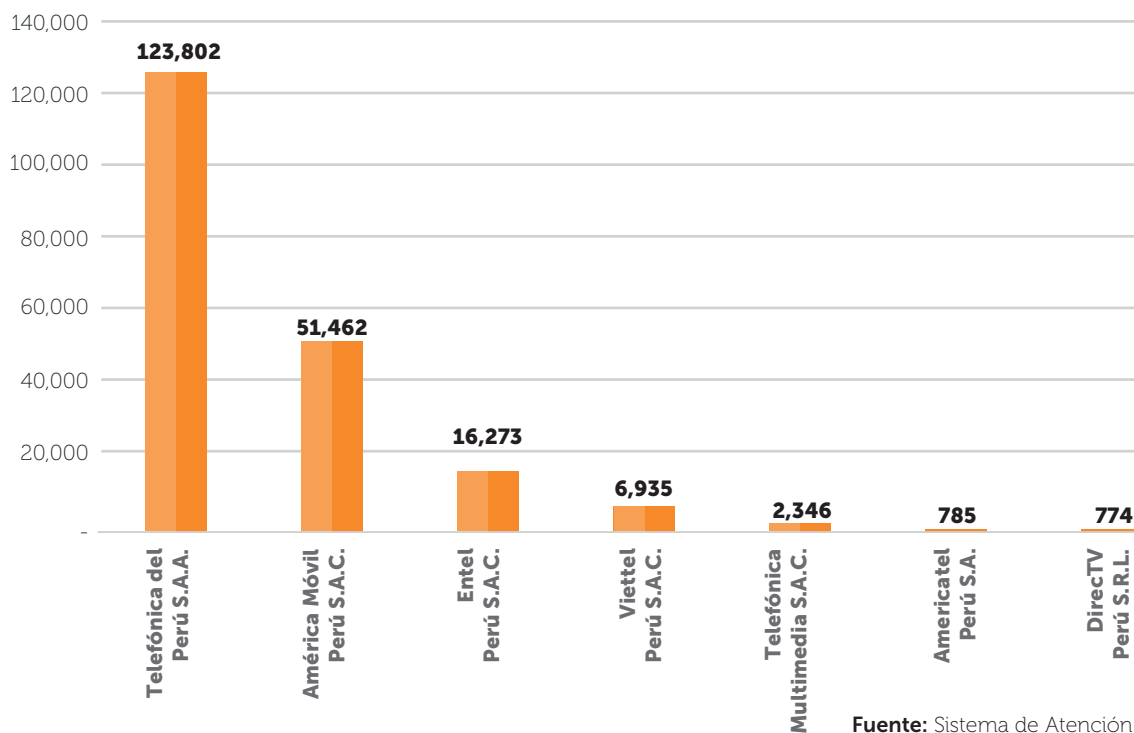
Fuente: Sistema de Atención a Usuarios (ATUS).

**Gráfico 20:** Temas más consultados en el servicio de telefonía fija-2017



Fuente: Sistema de Atención a Usuarios (ATUS).

**Gráfico 21:** Solicitudes de orientación registradas por empresas operadoras-2017



Fuente: Sistema de Atención a Usuarios (ATUS).

**DESARROLLO DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES PARA CONOCER AL USUARIO**

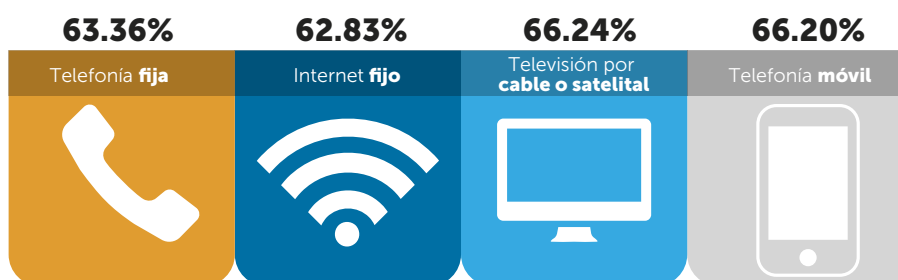
Con la finalidad de seguir ofreciendo los mejores servicios a los usuarios, el OSIPTEL elabora encuestas y estudios de percepción de la ciudadanía sobre los servicios de telecomunicaciones.

En el 2017 se elaboró el “Estudio sobre el nivel de satisfacción del usuario de telecomunicaciones y la encuesta sobre el nivel de conocimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones”. El estudio mostró un alto conocimiento de los usuarios respecto al tema de la portabilidad móvil, pero un

conocimiento medio y bajo sobre los otros 12 temas consultados. Los temas con mayor desconocimiento por parte de la población estuvieron referidos a no saber que se puede reclamar sin ser el titular del servicio y la existencia de una velocidad mínima garantizada en internet (equivalente al 40% de la velocidad contratada).

Estos resultados permitirán al OSIPTEL coordinar el desarrollo de acciones más eficaces respecto a la información brindada a los usuarios, a través de la programación de campañas de difusión, jornadas de orientación a nivel nacional, cursos de capacitación dirigidos a usuarios, a asociaciones de usuarios, al consejo de usuarios, entre otras acciones.

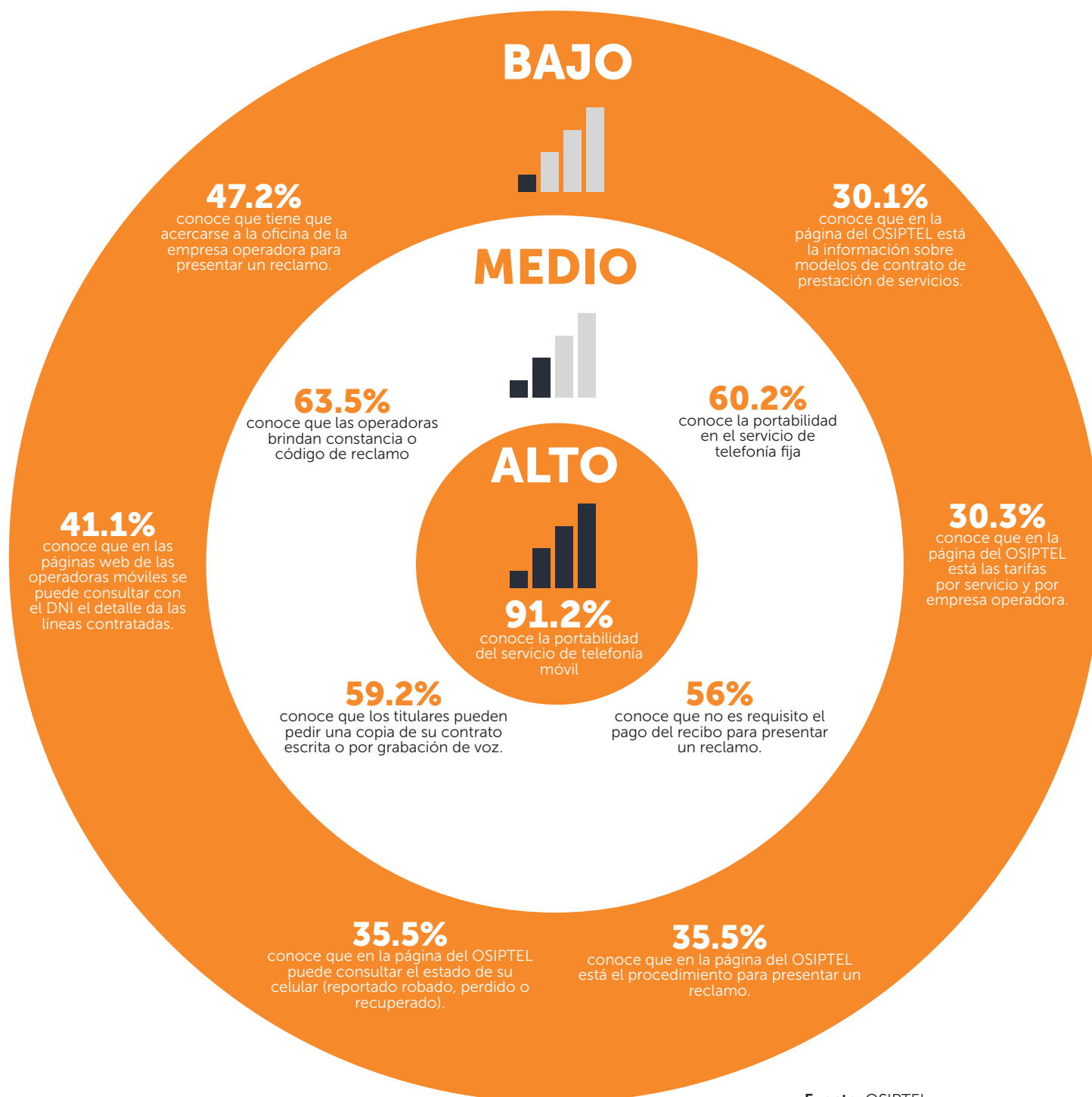
**Gráfico 22:** Nivel de satisfacción de los usuarios-2017



Fuente: OSIPTEL



**Tabla 9:** Nivel de conocimiento de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones



Fuente: OSIPTEL

## ACCIONES PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DE LAS EMPRESAS

Las acciones que realiza el OSIPTEL a nivel de empresas permiten mejorar sus servicios. Entre las principales acciones implementadas en el 2017 se encuentran las siguientes:

### REVISIÓN Y APROBACIÓN DE LOS CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

La revisión de los modelos de contratos de abonado permite prevenir que las empresas operadoras incluyan condiciones contractuales abusivas que puedan ocasionar desequilibrios injustificados entre los derechos y las obligaciones de las empresas operadoras en perjuicio de sus abonados.

Durante el 2017, el OSIPTEL revisó 197 solicitudes correspondientes a los contratos de abonados remitidos por

las empresas operadoras, y dio conformidad a 83 modelos de contrato. Todos estos modelos aprobados están a disposición de los usuarios en la página web del OSIPTEL (<http://www.osiptel.gob.pe/sicab/>).

### CAPACITACIÓN DIRECTA

Se ha afianzado el conocimiento de los funcionarios de las empresas operadoras a través de diversos cursos de capacitación. Esto les permitirá participar en debates o discusiones normativas o técnicas del sector, así como desarrollar sus funciones con un mejor conocimiento de sus obligaciones y de las normas de protección a usuarios. Durante el 2017 se realizaron cursos de capacitación presencial en Lima, Cusco y Huancavelica.



## **ACCIONES PARA MEJORAR EL CONOCIMIENTO DE LOS USUARIOS**

Son todas aquellas que realiza la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario de forma directa con los usuarios para que mejoren sus conocimientos sobre sus derechos y obligaciones. Entre las principales acciones ejecutadas durante el 2017 se encuentran las siguientes:

### **CAPACITACIÓN DIRECTA**

El OSIPTEL ha desarrollado capacitaciones presenciales de libre acceso al público en Lambayeque, Tumbes, Callao, Lima, Cusco, Ica y Huancavelica. En esos cursos se ha brindado información sobre los derechos y obligaciones de los usuarios.

### **TRABAJO CONJUNTO CON LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS**

Con la finalidad de mantener un trabajo coordinado y permanente con los grupos de usuarios organizados, el OSIPTEL se reúne de manera periódica con ellos para elaborar una agenda de trabajo conjunta. Esa agenda, que normalmente se elabora a inicios de cada año, contiene el detalle de las actividades programadas que se efectuarán a lo largo del año. La agenda para el 2017 fue determinada en febrero, e incluyó el desarrollo de actividades que fortalecen los conocimientos y el accionar de los grupos de usuarios organizados.

### **CONSEJO DE USUARIOS DEL OSIPTEL**

El consejo de usuarios del OSIPTEL permite la participación de los agentes interesados en la actividad regulatoria de las telecomunicaciones, a través de una labor consultiva. Desde el 2013, se cuenta con tres consejos de usuarios (Norte, Centro y Sur), cuyo objetivo es desarrollar mecanismos de participación de los agentes interesados en la actividad regulatoria del sector de telecomunicaciones, así como generar vínculos entre el regulador y los usuarios, las asociaciones de usuarios, los agentes del mercado y las organizaciones representativas de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

En el 2017, la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario, que es el enlace del regulador con los consejos de usuarios, se encargó de brindarles asistencia en la organización de diversas actividades. Entre ellas destacó la realización de una audiencia pública en la ciudad de Ica, cuyo tema principal fue la seguridad ciudadana en el servicio móvil. Además la organización de nueve talleres en Lambayeque, Tumbes, Tarapoto, Callao, Lima, Pasco, Cusco, Huancavelica y Puerto Maldonado, en los cuales se abordó el tema de seguridad ciudadana en el servicio móvil, la calidad del servicio de telefonía móvil, el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios y las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, la brecha de infraestructura móvil e iniciativas del OSIPTEL para disminuir las barreras al despliegue de infraestructura móvil.

Asimismo, la gerencia brindó asistencia en el proceso de elección de los miembros de los consejos de usuarios para el período 2017–2019, y apoyó en la elaboración del proyecto de conformación, convocatoria, reglamento electoral, selección de candidatos y elección de los nuevos miembros de los consejos de usuarios.

- Un estudio cualitativo-*focus group* en la ciudad de Iquitos.
- Participación en feria itinerante del consumidor.
- Dos charlas para conocimiento de las asociaciones de usuarios sobre:
  - › El Reglamento del Decreto Legislativo N°1338-Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad.
  - › El Decreto Supremo N°003-2016-MTC-apagón telefónico.
- Dos charlas de capacitación dirigidas a los usuarios sobre la seguridad ciudadana en el servicio móvil, en coordinación con las asociaciones de usuarios Equidad y Aspec.

# GESTIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS EN SEGUNDA INSTANCIA

El Tribunal de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) está asociado a la Secretaría Técnica de Órganos Colegiados, y se encarga de resolver, en última instancia, los recursos de apelación y las quejas presentadas por los usuarios ante las empresas operadoras respecto de las materias

de su competencia. Además, impone las sanciones correspondientes contra las infracciones cometidas por las empresas operadoras dentro de un procedimiento de solución de reclamos, conforme a lo dispuesto por el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones.



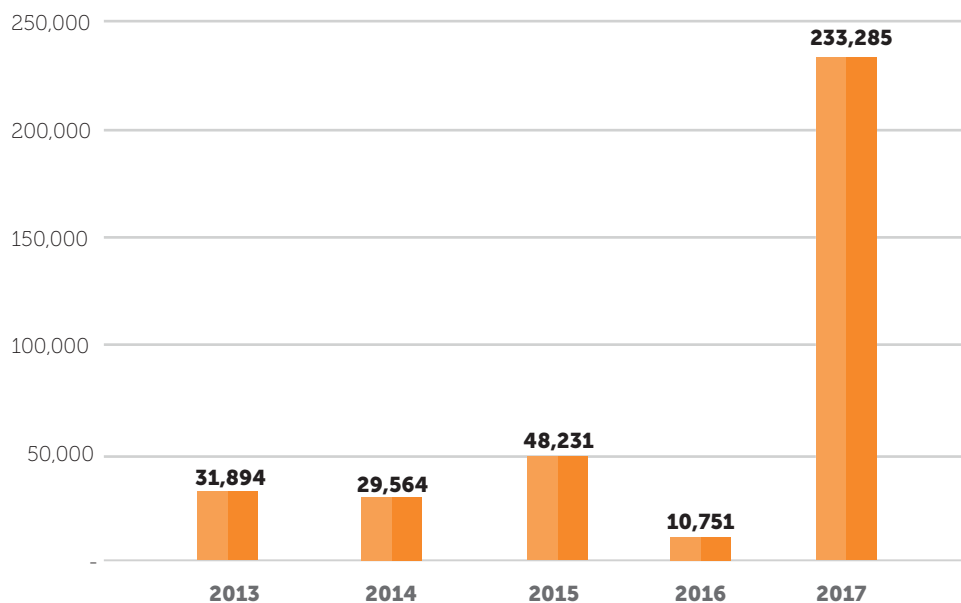
## RECEPCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS EN SEGUNDA INSTANCIA

Durante el 2017 ingresaron 233,285 expedientes al TRASU para su atención. De ellos 159,439 corresponden a recursos de apelación y 73,864 a quejas, lo que constituye el mayor número de expedientes ingresados desde la instauración del tribunal. Desde el 2015, el número de reclamos se ha duplicado cada año.

A lo largo del año se ha registrado un creciente ingreso de expedientes, que alcanzó su máximo histórico en diciembre, con casi 30,000 ingresos entre apelaciones

y quejas, lo que representa el 124% más de lo que ingresó en enero. Ante este crecimiento exponencial, el TRASU implementó una serie de medidas para evitar retrasos en la atención. Entre las principales acciones adoptadas se puede mencionar la contratación de personal de contingencia, la creación de tres salas unipersonales adicionales en Lima, así como la reorganización de sus recursos, con el propósito de resolver la mayor cantidad de expedientes posibles y evitar la congestión.

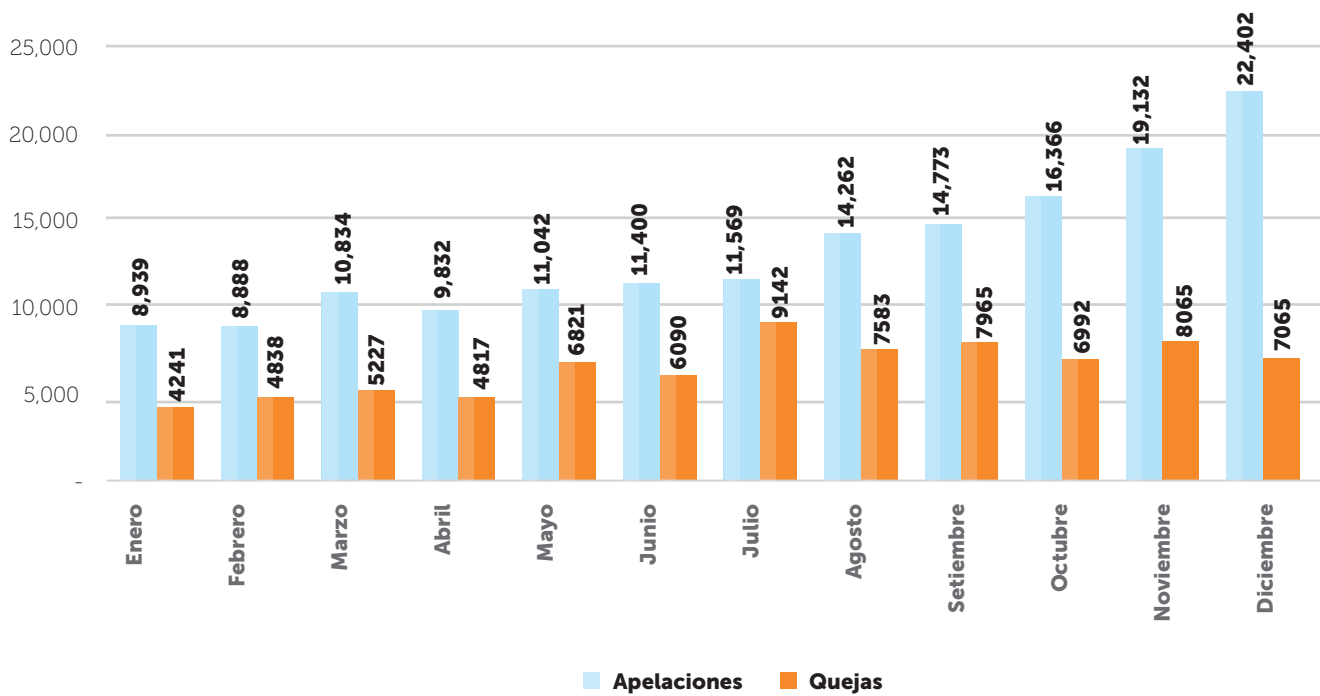
**Gráfico 23:** Expedientes ingresados al TRASU



Fuente: OSIPTEL



**Gráfico 24:** Apelaciones y quejas ingresadas a segunda instancia



Fuente: OSIPTEL

**OSIPTEL**  
**resuelve, en segunda instancia,**  
 los recursos de apelación y quejas que los usuarios presentaron en su momento ante las empresas operadoras.

## SOLUCIÓN DE RECLAMOS

Durante el 2017 se resolvieron 112,419 reclamos. De ellos, el 62% correspondió a apelaciones y el 38% a quejas. En su mayor parte fueron declaradas infundadas.

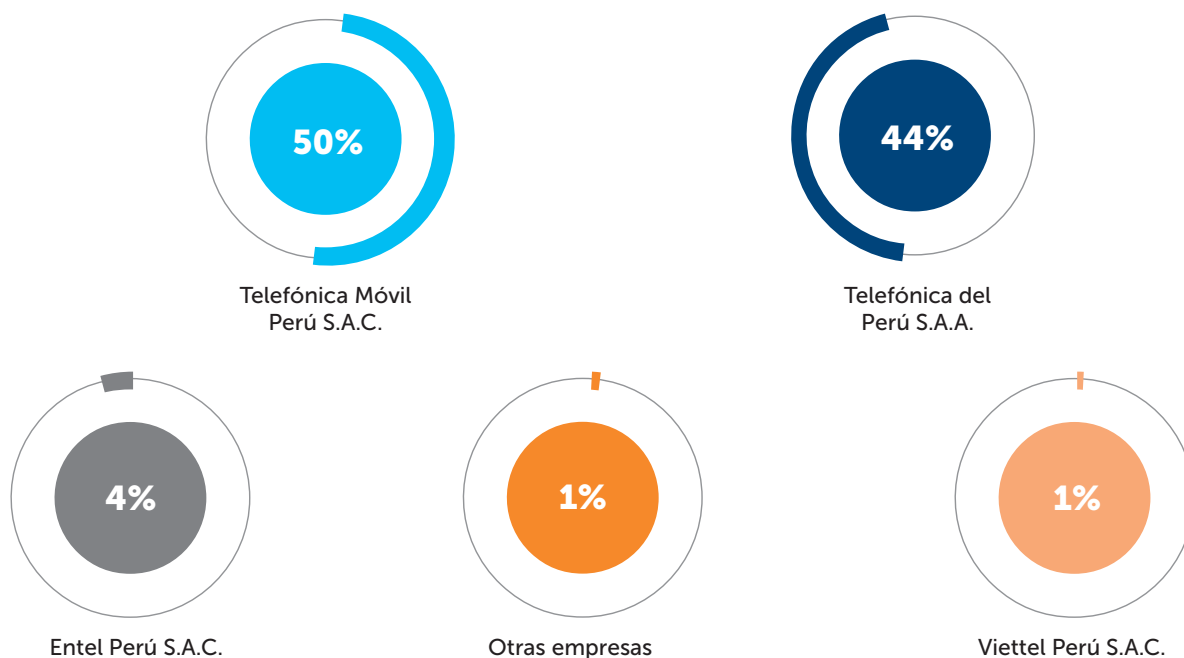
### APELACIONES

Como segunda instancia administrativa, el TRASU resuelve en aquellos casos en los cuales los usuarios no están conformes con la solución dada a su reclamo por la empresa operadora. Durante el 2017, el TRASU resolvió

69,719 expedientes. En la medida en que la mayor cantidad de apelaciones presentadas estaban ligadas a América Móvil del Perú S.A.C. y Telefónica del Perú S.A.A., las soluciones emitidas han tenido la misma proporción (94% de los casos).

El mayor porcentaje de recursos de apelación resueltos por el TRASU fueron declarados improcedentes (52.71%). Alrededor de la cuarta parte de los casos fueron declarados fundados (24.17%) o parcialmente fundados (2.49%).

**Gráfico 25:** Apelaciones resueltas por empresas-2017



Fuente: OSIPTEL

**Gráfico 26:** Apelaciones resueltas por empresas-2017



Nota: En un expediente, el usuario puede reclamar por más de una materia  
Fuente: OSIPTEL

La mayor proporción de reclamos estuvo referida a problemas de facturación (82.8%), seguida de otras materias, como veracidad de la información, suspensión, entre otros (7.2%) y problemas de calidad en la prestación del servicio (5.5%). En su mayor parte, los recursos de apelación resueltos por el TRASU estuvieron asociados a los servicios de telefonía móvil, con 61,290 casos, seguidos por la telefonía fija, con 7,743.

### QUEJAS

Además de ser una segunda instancia administrativa para los reclamos en los que los usuarios no están conformes con la solución dada su reclamo, el reglamento de reclamos reconoce el derecho de estos a interponer una queja ante

el TRASU de configurarse cualquier transgresión normativa durante el procedimiento de reclamo.

Durante el 2017 se resolvieron un total de 43,239 quejas. De ellas la mayor proporción estuvo referida a América Móvil Perú S.A.C. (62%), seguida por Telefónica del Perú S.A.A. (26%).

La mayor proporción de quejas se debe a la infracción de plazos (78.2%). En este tipo de quejas, los usuarios solicitan se declare que ha operado el silencio administrativo positivo. Otras quejas menos comunes estuvieron referidas a no permitir la presentación de un reclamo (7.3%), transgresiones del procedimiento (6.5%) y suspensión del servicio con reclamo en trámite (4.3%).




## DESCENTRALIZACIÓN DE LAS ATENCIONES

Desde el 2012, el TRASU viene constituyendo salas unipersonales para atender casos asociados a montos pequeños (menores a S/ 100) que pueden resolverse en tiempos más cortos (hasta 15 días hábiles). En este proceso de creación de nuevas salas, en el 2017 se inauguraron tres salas en la región de Lima.

En su conjunto, las salas unipersonales permitieron resolver 59,030 expedientes durante el 2017.



Tabla 10: Apelaciones por salas

 <b>NOMBRE</b> de sala	 <b>APELACIONES</b> resueltas	 <b>QUEJAS</b> resueltas
Salas unipersonales Lima	<b>22,221</b>	<b>23,100</b>
Sala unipersonal de Arequipa	<b>1,038</b>	<b>1,085</b>
Sala unipersonal de La Libertad	<b>1,622</b>	<b>2,473</b>
Sala unipersonal de Piura	<b>1,307</b>	<b>513</b>
Sala unipersonal de Junín	<b>593</b>	<b>552</b>
Sala unipersonal de Lambayeque	<b>2,053</b>	<b>761</b>
Sala unipersonal de Cusco	<b>281</b>	<b>1,018</b>
Sala unipersonal de Loreto	<b>198</b>	<b>215</b>

Fuente: OSIPTEL

## MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO DE RECLAMOS

En el 2017 se efectuaron modificaciones al reglamento de reclamos para asegurar que los derechos y las obligaciones de los usuarios y de las empresas operadoras dentro del procedimiento administrativo de reclamos se encuentren alineados con las disposiciones establecidas en el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

Entre los diversos cambios se estableció que el pedido de acceso al expediente pueda efectuarse en forma verbal. En cuanto a la representación se eliminó la necesidad de que se adjunte la copia del DNI del usuario. Además se especificaron los supuestos de aplicación del silencio administrativo positivo y se adecuaron las disposiciones referidas a la notificación personal, notificación bajo puerta, así como plazo y hora de notificación.






En segunda instancia, el consejo directivo resolvió siete recursos de apelación sobre procedimientos administrativos sancionadores. Si bien el TRASU había impuesto multas por 457.4 UIT, el consejo directivo confirmó la imposición de 327.03 UIT.

## INICIO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES

El TRASU, al ejercer la potestad sancionadora, tiene la facultad de verificar el cumplimiento de sus resoluciones, así como de aquellas emitidas por las empresas operadoras. Para ello elabora informes periódicos sobre el cumplimiento de estas resoluciones. En el 2017 se elaboraron siete informes sobre el cumplimiento de sus resoluciones y dos informes sobre el cumplimiento de las resoluciones de las empresas operadoras.




Gracias a estos informes se iniciaron 25 procedimientos administrativos sancionadores por el posible incumplimiento de resoluciones de empresas operadoras y del TRASU, así como por posibles infracciones durante el procedimiento de solución de reclamos. En el mismo año se han resuelto 26 procedimientos sancionadores, que han significado la imposición de multas por 969.39 UIT (S/ 3'926,029.50 a valores del 2017).

**Tabla 11:** Procedimientos resueltos en segunda instancia

 <b>EXPEDIENTE</b>	 <b>EMPRESA</b> Operadora	 <b>INFRACCIÓN</b>	 <b>MULTA IMPUESTA</b> por el TRASU (UIT)	 <b>MULTA IMPUESTA POR</b> el Consejo Directivo (UIT)
006-2015/TRASU/ ST-PAS	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.	Por incumplimiento de resoluciones del TRASU	51 UIT	51 UIT
001-2016 /TRASU/ ST-PAS	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Por incumplimiento de resoluciones del TRASU	102 UIT	102 UIT
008-2016/TRASU/ ST-PAS	TELEFÓNICA MULTIMEDIA S.A.C.	Por incumplimiento de resoluciones del TRASU	51 UIT	51 UIT
018-2016/TRASU/ ST-PAS	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Por no elevar el recurso de apelación en el plazo de 10 días hábiles	51 UIT	43.35 UIT
020-2016/TRASU/ ST-PAS	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Por incumplimiento de resoluciones del TRASU	79.68 UIT	79.68 UIT
16-2017/TRASU/ ST-PAS	VIETTEL PERÚ S.A.C.	Por incumplimiento de resoluciones del TRASU	71.72 UIT	REVOCADA
11-2017/TRASU/ ST-PAS	CONVERGIA PERÚ S.A.	Por incumplimiento de resoluciones del TRASU	51 UIT	REVOCADA

Fuente: OSIPTEL

Tabla 12: Procedimientos sancionatorios resueltos

N°	 <b>NOMBRE</b> de sala	 <b>APELACIONES</b> resueltas	 <b>QUEJAS</b> resueltas
1	0008-2016/TRASU/ST-PAS	TELFÓNICA MULTIMEDIA S.A.C.	51 UIT
2	0018-2016/TRASU/ST-PAS	TELFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	51 UIT
3	0019-2016/TRASU/ST-PAS	TELFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	51 UIT
4	0011-2017/TRASU/ST-PAS	CONVERGIA PERÚ S.A.	51 UIT
5	0017-2017/TRASU/ST-PAS	AMERICATEL PERÚ S.A.	ARCHIVO
6	0004-2016/TRASU/ST-PAS	TELFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	71.72 UIT
7	0003-2016/TRASU/ST-PAS	TELFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	ARCHIVO
8	0016-2017/TRASU/ST-PAS	VIETTEL PERÚ S.A.C.	71.72 UIT
9	0021-2017/TRASU/ST-PAS	TELFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	ARCHIVO
10	0020-2016/TRASU/ST-PAS	TELFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	79.68 UIT
11	0004-2017/TRASU/ST-PAS	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.	MEDIDA CORRECTIVA
12	0008-2017/TRASU/ST-PAS	TELFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	ARCHIVO
13	0022-2017/TRASU/ST-PAS	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.	ARCHIVO
14	0012-2017/TRASU/ST-PAS	DIGITAL FIBER SERVICE S.A.C.	1.27 UIT
15	0019-2017/TRASU/ST-PAS	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.	AMONESTAR
16	0009-2016/TRASU/ST-PAS	TELFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	MEDIDA CORRECTIVA
17	0005-2017/TRASU/ST-PAS	TELFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	70 UIT
18	0013-2017/TRASU/ST-PAS	TELFÓNICA MULTIMEDIA S.A.C.	MEDIDA CORRECTIVA
19	0018-2017/TRASU/ST-PAS	TELFÓNICA MULTIMEDIA S.A.C.	ARCHIVO
20	0015-2017/TRASU/ST-PAS	ENTEL PERÚ S.A.	51 UIT
21	0001-2017/TRASU/ST-PAS	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.	140 UIT
22	0010-2017/TRASU/ST-PAS	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.	120 UIT
23	0005-2016/TRASU/ST-PAS	TELFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	60 UIT
24	0009-2017/TRASU/ST-PAS	TELFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	100 UIT
25	0020-2017/TRASU/ST-PAS	TELFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	ARCHIVO
26	0012-2016/TRASU/ST-PAS	TELFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	MEDIDA CORRECTIVA

Fuente: OSIPTEL





**MEJORANDO**

**LA ORGANIZACIÓN**



# PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

La Gerencia de Planeamiento y Presupuesto (GPP) es el órgano de asesoramiento encargado de conducir, coordinar, supervisar y evaluar los procesos de planeamiento, racionalización, presupuesto y cooperación técnica de la institución.





## GESTIÓN ESTRATÉGICA Y OPERATIVA CON ENFOQUE DE RESULTADOS

La GPP realiza actividades orientadas a mejorar la gestión estratégica y operativa de la institución. En ese sentido, busca garantizar la correcta ejecución del gasto en el marco de sus lineamientos estratégicos; asimismo realiza el seguimiento y la evaluación de las metas formuladas con la finalidad de que se ejecuten de acuerdo a lo programado y de la manera más eficiente.

De igual modo, la GPP desarrolla el diseño, la simplificación y la integración de los procesos institucionales, en un marco de calidad e innovación. Finalmente, a través de su área de relaciones internacionales, garantiza la presencia del OSIPTEL en espacios de discusión internacional.

### NIVEL DE EJECUCIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y OPERATIVA DE LA INSTITUCIÓN

Las metas formuladas por la institución se encuentran contenidas en el Plan Estratégico Institucional (PEI), Plan Operativo Institucional (POI) y Programa Presupuestal (PP), cuya ejecución se detalla a continuación:

#### Evaluación del PEI 2014–2017

El PEI contempló 90 metas programadas para el 2017 a nivel de indicadores y tareas, de las cuales el 79% (71 metas) han sido ejecutadas al 100%. Asimismo el 16% (14 metas) tienen un cumplimiento menor al 100% y el 5% (5 metas) no presentan ejecución alguna.

Podemos resaltar el nivel de cumplimiento institucional alcanzado ese año a pesar de que las supervisiones en zonas rurales de continuidad y disponibilidad, cobertura móvil; además de los compromisos de la agenda de Telefónica Móviles, se tuvieron que postergar, entre otros motivos, por la temporada de lluvias de inicios de año en la zona de la sierra, aunada a la afectación en diversas regiones del país y declaratoria de emergencia por el fenómeno del Niño costero.

Finalmente, el Plan Estratégico Institucional del OSIPTEL para todo el periodo 2014–2017 cuenta con un cumplimiento promedio de 92%, lo cual se considera satisfactorio, con lo que se encuentra en una escala de calificación de bueno.<sup>14</sup>



## EL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL DEL OSIPTEL 2014-2017 TIENE UN CUMPLIMIENTO PROMEDIO DE 92%

### Evaluación de cumplimiento del POI 2017.

Como corresponde al desarrollo del proceso de planeamiento, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, en coordinación con todas las unidades orgánicas de la institución, realizó la Evaluación Anual del Plan Operativo Institucional 2017.

Como es una práctica en esta institución, el mencionado documento de gestión operativa se formuló con un enfoque de gestión para resultados y, en línea con la implementación del Presupuesto por Resultados, contiene una programación de tareas agrupadas en productos transversales a las unidades orgánicas de línea. En cuanto a las unidades orgánicas de apoyo y asesoramiento, estas cuentan con una programación de metas físicas propias de cada una de ellas. Las metas provenientes del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2014-2017 fueron incorporadas en los productos y en las unidades orgánicas correspondientes.

La evaluación del POI del OSIPTEL mostró como resultado un 94% de cumplimiento en las metas programadas por la institución en el año 2017. De las 453 metas programadas por las unidades orgánicas, el 86% (390 metas) han sido ejecutadas al 100%. Asimismo el 9% (41 metas) tienen un cumplimiento menor al 100% y el 5% (22 metas) no presentan ejecución alguna.

### Evaluación del programa presupuestal para el año fiscal 2017

El Osipitel ejecutó su presupuesto en el marco del Programa Presupuestal "Mejora de la Provisión de Servicios de Telecomunicaciones", el mismo que obtuvo 95% de ejecución para el 2017 y contó con la siguiente estructura.

<sup>14</sup> Según el rango de calificación, el cual está estipulado en el literal b) del numeral VI de la Directiva de Lineamientos para la Evaluación del Plan Estratégico Institucional del OSIPTEL.

### Productos:

- Localidades supervisadas de acuerdo a estándares técnicos del servicio.
- Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario.
- Usuarios protegidos en sus derechos.

### Acción común:

- Gestión del programa.

### Acciones centrales:

- Planificación y presupuesto.
- Conducción y orientación superior
- Gestión administrativa
- Asesoramiento técnico jurídico
- Acciones de control y auditoría
- Defensa judicial del Estado

## FORMULACIÓN Y APROBACIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL (POI) 2018

El POI del OSIPTEL se desarrolla tomando en cuenta el marco estratégico contenido en el Plan Estratégico Institucional formulado para el periodo 2018-2022; el cual considera como resultados prioritarios a alcanzar, los siguientes:

1. La promoción de la competencia en el mercado de telecomunicaciones.
2. El cumplimiento de los estándares de calidad en la prestación de los servicios a los usuarios.
3. La mejora de la calidad de atención a los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

De esta manera, el POI 2018 toma como referencia los lineamientos contenidos en el programa presupuestal del

OSIPTEL denominado "Mejora en la Provisión de los Servicios de Telecomunicaciones", el cual se inició en el ejercicio 2015.

Finalmente, cabe señalar que el POI 2018, elaborado por la GPP con la participación de las unidades orgánicas de la institución, busca contribuir con la toma de decisiones en forma oportuna y estratégica, para el logro de los objetivos y metas programadas por la Institución para el año 2018. Este documento de gestión fue aprobado con Resolución de Presidencia N° 0126-2017-PD/OSIPTEL.

## APROBACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO 2017

El presupuesto del OSIPTEL se financia con recursos directamente recaudados, provenientes de un tributo denominado aporte por regulación, el cual tiene una alícuota del 0.5% de los ingresos brutos de los operadores del servicio público de telecomunicaciones.

Durante el 2017, el presupuesto de apertura aprobado fue de S/ 80'500,000, cifra que es inferior en 2% a la del año previo. La reducción presupuestal se debió a la omisión de pago del aporte por regulación por parte de algunas empresas operadoras del servicio de televisión de paga y a la menor contribución por la fusión de Telefónica del Perú S.A.A. con Telefónica Móviles S.A.

A lo largo del 2017 se consiguieron 3 créditos suplementarios que permitieron incrementar el presupuesto global en S/ 12'302,018, con lo cual se llegó a un presupuesto institucional modificado de S/ 92'802,018.

## EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO

La recaudación de ingresos fue inferior a lo programado, en un monto ascendente a S/ 5'745,968. Este es un problema recurrente que se ha observado desde el 2015, y que se agrava debido a las nuevas funciones asignadas por los poderes Ejecutivo y Legislativo sin el correspondiente presupuesto, ya que elevan las necesidades.

Para enfrentar la situación descrita en el párrafo anterior fue necesario aprobar medidas de racionalidad del gasto, con el fin de reducirlo y, como consecuencia, mantener el equilibrio presupuestal. Con todo ello se logró ejecutar el 93% del presupuesto institucional modificado del OSIPTEL, frente al 94% de ejecución de metas físicas, que nos ubica en una gestión eficiente de recursos, dado que con menor presupuesto se realizaron un mayor número de metas.



**Tabla 13:** Créditos suplementarios otorgados

**RESOLUCIÓN N° 012-2017-PD**

del 10 de febrero del 2017  
por S/. 9,093,878

- ▶ Compensación por tiempo de servicios de los trabajadores del Decreto Legislativo N° 728.
- ▶ Desarrollo de modelo de costos para la estimación de cargos de interconexión tope por la terminación de llamadas en redes de tecnología móvil en el marco regulatorio peruano.
- ▶ Gastos Pendientes de devengar al 31.12.2016.
- ▶ Gastos reprogramados por efecto del Decreto Supremo N° 272-2016-EF.

**RESOLUCIÓN N° 022-2017-PD**

del 28 de marzo del 2017  
por S/. 2,015,186

- ▶ Supervisión de obligación adicional a la Adenda del Contrato entre el Estado Peruano y la Empresa Telefónica Móviles S.A.
- ▶ Encuesta residencial de servicios públicos de telecomunicaciones – ERESTEL.
- ▶ Encuesta de percepción de usuarios telecomunicaciones.






**RESOLUCIÓN N° 056-2017-PD**

del 22 de junio de 20107  
por S/. 1,192,954

- ▶ Implementación del 3er Plan de Contingencia del TRASU

Fuente: OSIPTEL

**Tabla 14:** Ejecución de gastos 2017

GENÉRICA	PIA	PIM	EJECUCIÓN	%
				
<b>5-21:</b> Personal y obligaciones sociales	37,243,178	39,954,909	37,918,734	95%
<b>5-22:</b> Pensiones y otras prestaciones sociales	2,120,721	2,120,721	1,937,444	91%
<b>5-23:</b> Bienes y servicios	40,792,476	45,907,549	41,577,9561	91%
<b>5-24:</b> Donaciones y transferencias	132,368	728,580	782,580	100%
<b>5-25:</b> Otros gastos	111,257	224,596	173,971	77%
<b>5-26:</b> Adquisición de activos no financieros	100,000	3,811,663	3,697,449	97%
<b>TOTAL</b>	<b>80,500,000</b>	<b>92,802,018</b>	<b>86,088,129</b>	<b>93%</b>

Fuente: OSIPTEL

La Gerencia de Planeamiento y Presupuesto ha venido desarrollando el monitoreo de la ejecución del presupuesto con cada unidad orgánica, para que estas tomen las acciones necesarias en el propósito de que su ejecución financiera tenga correspondencia con la ejecución de metas.

Asimismo, en la auditoría presupuestaria al ejercicio fiscal 2017, el dictamen de los auditores ha señalado que los estados presupuestarios presentan razonablemente la integración y consolidación de la información presupuestaria de acuerdo con las normas legales vigentes y aplicables.

**A nivel de órganos de línea**

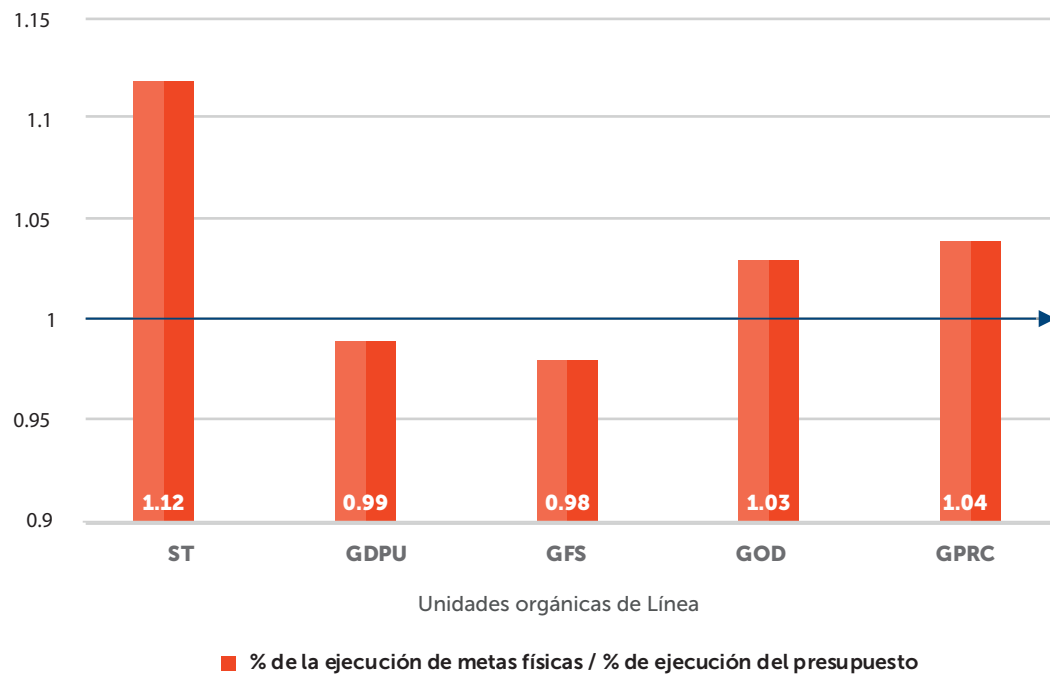
La Gerencia de Oficinas Desconcentradas, la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia, y la Secretaría Técnica alcanzaron el mayor índice de eficiencia, pues lograron 1.03,

1.04 y 1.12 como óptimo. Por otra parte, la Gerencia de Protección y Servicios al Usuario y la Gerencia de Supervisión y Fiscalización alcanzaron menores índices, pues lograron el 0.99 y 0.98, respectivamente.

**A nivel de órganos de apoyo y asesoramiento**

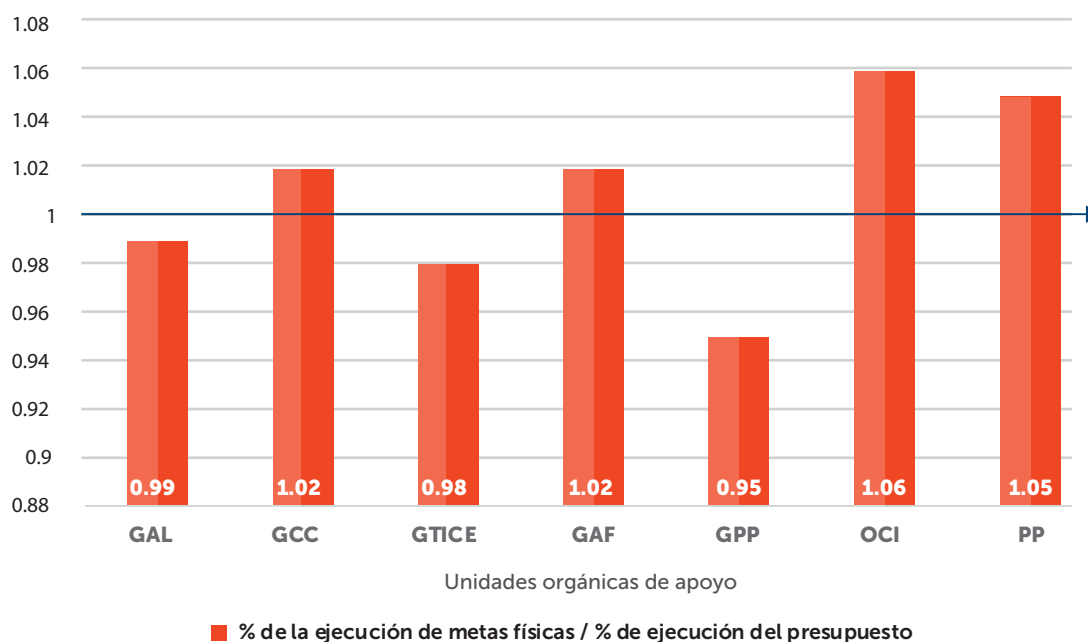
La Gerencia de Comunicación Corporativa, la Gerencia de Administración y Finanzas, la Oficina de Control Institucional, y la Procuraduría Pública alcanzaron 1.02, 1.02, 1.06 y 1.05, respectivamente, como índice de eficiencia, los mayores niveles, con lo que superaron el nivel establecido como óptimo. Por otra parte, la Gerencia de Asesoría Legal, la Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística, y la Gerencia de Tecnologías de Planeamiento y Presupuesto alcanzaron un menor índice, pues lograron el 0.99, 0.98 y 0.95, respectivamente.

**Gráfico 27:** Índice de eficiencia en la ejecución de recursos financieros de unidades orgánicas de línea



Fuente: OSIPTEL

**Gráfico 28:** Índice de eficiencia en la ejecución de recursos financieros de unidades orgánicas de apoyo



Fuente: OSIPTEL

## DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y RACIONALIZACIÓN

Durante el 2017, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto ha realizado distintas acciones para el desarrollo de la institución. Las principales acciones adoptadas son:

- **Mejora en el diseño organizacional:** Se aprobó la modificación del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del OSIPTEL<sup>15</sup> con el fin de optimizar procesos de gestión y contar con una estructura que garantice la efectividad del cumplimiento de las funciones de la institución.
- **Certificación de cartas de servicio<sup>16</sup>:** Por segundo año consecutivo se logró certificar la carta de servicio. Con ello se garantiza que la atención de consultas y las charlas y jornadas de orientación cumplan con estándares internacionales.

- **Gestión de innovación del OSIPTEL:** Se ha desarrollado el sistema de gestión de innovación en base a la norma UNE 166002:2014 Gestión de I+D+I: Requisitos del Sistema de Gestión de la I+D+I. Como parte del proceso, se realizaron talleres de innovación para desarrollar capacidades en metodologías y herramientas de innovación y gestión de ideas, así como reuniones de intercambio de experiencias con personal de la Gerencia de Calidad e Innovación del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC).

### RELACIONES INTERNACIONALES – POSICIONAMIENTO INTERNACIONAL

La regulación en el país debe seguir los estándares internacionales para que se considere un mercado óptimo.

<sup>15</sup> Mediante Decreto Supremo N° 045-2017-PCM de fecha 14 de abril del 2017, en el marco de lo dispuesto en los Lineamientos para la elaboración y aprobación del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) por parte de las entidades de la administración pública, aprobados por Decreto Supremo N° 043-2006-PCM.

<sup>16</sup> La carta de servicio es un documento público por el cual una organización informa sobre los servicios que brinda y los compromisos de calidad que asume, así como los derechos y obligaciones de los ciudadanos con relación a esos servicios.

En este sentido, la gerencia se encarga de manejar todos aquellos asuntos en el ámbito internacional.

- **El OSIPTEL y su gestión en la Presidencia del Comité Consultivo Permanente I (CCP.I) de la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL):** El OSIPTEL lideró dos reuniones de trabajo en Lima y en la Ciudad de México, como presidente del comité. En ellas se elaboraron recomendaciones para contribuir al desarrollo de los servicios de telecomunicaciones en la región. En la reunión del comité directivo permanente de la CITEL, realizada en diciembre en Santo Domingo, se presentó el informe de la presidencia del CCP.I a cargo del OSIPTEL.
- **Cooperación técnica en el ámbito del APECTEL:** El OSIPTEL estuvo a cargo de la organización de la temática y contenido del seminario "Regulatory provisions and technological applications to protect the rights of telecommunication service users" para la reunión 55 de la APEC, realizada en abril en la Ciudad de México. En ese seminario se promovió el intercambio de experiencias y buenas prácticas para proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones. El reporte se encuentra publicado en [http://publications.apec.org/publication-detail.php?pub\\_id=1880](http://publications.apec.org/publication-detail.php?pub_id=1880)
- **Presentación de la experiencia del OSIPTEL en las reuniones de la OEA:** Por invitación del secretario ejecutivo de la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL) y del secretario para el Fortalecimiento de la Democracia de la OEA, el OSIPTEL participó en el seminario "Conectividad y libertad de expresión en las Américas: Lecciones de política pública y regulatoria", realizado en setiembre en Washington D.C., Estados Unidos de América. El OSIPTEL realizó una presentación en el panel denominado "Estado de la conectividad, evolución de mercado y avances en competencia".
- **INTERTEL: Programa de visitas técnicas al OSIPTEL:** En setiembre se realizó la "5a. edición del programa de visitas técnicas para organismos reguladores de América", que contó con la participación de representantes de las entidades

afines al OSIPTEL de Bolivia, Colombia, México, Panamá y República Dominicana. En el programa se dio a conocer a los participantes la experiencia del OSIPTEL a través de sesiones teóricas, vivenciales y del análisis de casos.

- **Representación institucional en las conferencias mundiales de la UIT:** En octubre una delegación del OSIPTEL participó en la Conferencia Mundial de Desarrollo de las Telecomunicaciones (CMDT) de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), que tuvo lugar en Buenos Aires, Argentina. En ese evento se organizaron sesiones dedicadas a la negociación de las estrategias mundiales para alcanzar los objetivos de desarrollo sostenible y la revisión de las iniciativas logradas en las reuniones preparatorias regionales, orientando todo el trabajo al desarrollo de las telecomunicaciones a nivel mundial.
- **Participación del OSIPTEL en las actividades de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE):** En noviembre una delegación del OSIPTEL participó en la 9a. Reunión de la Red de Reguladores Económicos y la 17a. Reunión del Comité de Política Regulatoria de la OCDE en París, Francia. Esa participación tuvo un carácter especial, ya que en el evento se confirmó la intención del OSIPTEL para solicitar al referido organismo internacional la evaluación del desempeño institucional utilizando la metodología PAFER (Performance Assessment Framework Economic Review).
- **Posicionamiento regional a través de la participación en REGULATEL:** En atención a los compromisos establecidos en el ámbito de REGULATEL, en noviembre se realizaron el "V Seminario internacional sobre protección de los derechos de usuarios de los servicios de telecomunicaciones" y la "5a reunión del grupo de trabajo de REGULATEL sobre protección y calidad del servicio, de manera virtual. El liderazgo del OSIPTEL es reconocido en su calidad de coordinador del grupo de trabajo sobre protección y calidad del servicio, por la dinámica de los proyectos presentados, la calidad de las contribuciones y los beneficios para los organismos reguladores latinoamericanos. De otro lado, en la "20ª

asamblea plenaria REGULATEL", realizada en la Ciudad de México, Estados Unidos Mexicanos, el OSIPTEL fue elegido para la vicepresidencia del foro para el periodo 2018, lo cual significa que ejercerá la presidencia del REGULATEL durante el 2019.

- **Taller sobre "Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones" de la UIT (Río de Janeiro, Brasil):** En noviembre el OSIPTEL fue invitado a participar en el "Taller sobre calidad de los servicios de telecomunicaciones", organizado por el Sector Normalización de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT-T), con el apoyo de la Agencia Nacional de Telecomunicaciones de Brasil (ANATEL), realizado en la ciudad de Río de Janeiro.

El OSIPTEL estuvo a cargo de la moderación de la sesión sobre "Casos de países, marcos regulatorios para calidad de servicio y calidad de la experiencia", en la que se presentaron diferentes enfoques de la supervisión de la calidad de servicio y las medidas adoptadas por los organismos reguladores de Brasil, México y Senegal.

- **Alianzas de cooperación estratégicas:** Como resultado de las excelentes relaciones entre el OSIPTEL y el Instituto Dominicano de Telecomunicaciones (INDOTEL) de la República Dominicana, con el propósito de estrechar las relaciones de cooperación bilateral y colaboración para el intercambio de opiniones y experiencias, en diciembre se firmó un memorando de entendimiento para desarrollar las telecomunicaciones y las TIC entre ambos organismos reguladores. A través de este acuerdo se estableció un marco de cooperación técnica para contribuir al desarrollo de las telecomunicaciones/TIC entre ambos países.
- **Especialización internacional del personal de la institución:** Durante el 2017 se logró la colaboración internacional para la especialización de funcionarios del OSIPTEL en temas técnicos y regulatorios del sector telecomunicaciones. Destacó la cooperación internacional para la participación en cursos de capacitación organizados por el Instituto de Capacitación en Telecomunicaciones de los Estados Unidos (USTTI, por sus siglas en inglés).





# ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Es el órgano de apoyo encargado de administrar los recursos económicos, humanos y financieros del OSIPTEL, de acuerdo a lo establecido en la legislación y las políticas dispuestas por los órganos de la Alta Dirección. Además, efectúa la programación, ejecución y evaluación de las actividades relacionadas con la administración de recursos humanos, los procesos de contabilidad, tesorería, logística, trámite documentario, archivo, servicio de información y documentación de la entidad, así como la recaudación, supervisión y fiscalización de los aportes por regulación.



## **GESTIÓN DE RECAUDACIÓN DEL APOORTE**

Durante el ejercicio del 2017, la recaudación acumulada del aporte por regulación ascendió a S/ 72'097,115.87, importe equivalente a 89.56% del monto proyectado para ese ejercicio.

La mayor recaudación recae en el grupo de las grandes empresas, el cual alcanza 95.7% de lo recaudado en el ejercicio 2017 y el 4.3% restante corresponde a la recaudación por parte de las pequeñas y medianas empresas.

La composición de la recaudación acumulada en el ejercicio 2017 estuvo compuesta por el aporte de regulación, con S/ 71'182,130, y el pago de las multas, con S/ 914,990. Estas últimas se dividen en multas por la omisión o presentación extemporánea de la declaración jurada (49.67%) y multas por tributo omitido (50.33%).



**EL 95.7% DE LO RECAUDADO EN EL 2017 RECAE EN EL GRUPO DE LAS GRANDES EMPRESAS, PRINCIPALMENTE POR EL APOORTE DE REGULACIÓN.**

**Gráfico 29:** Recaudación del aporte por regulación



Fuente: OSIPTEL

**Tabla 15:** Recaudación por empresa

GRUPO DE empresas	RANGO DE aporte	Nº DE empresas	IMPORTE (en millones de soles)	%
Grandes	Más de 25 UIT	23	69	95.70
Medianas	Más de 2 UIT hasta 25 UIT	92	2.3	3.20
Pequeñas	Hasta 2 UIT	531	0.8	1.10
<b>TOTAL</b>		<b>646</b>	<b>72.1</b>	<b>100</b>

Fuente: OSIPTEL

## **GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

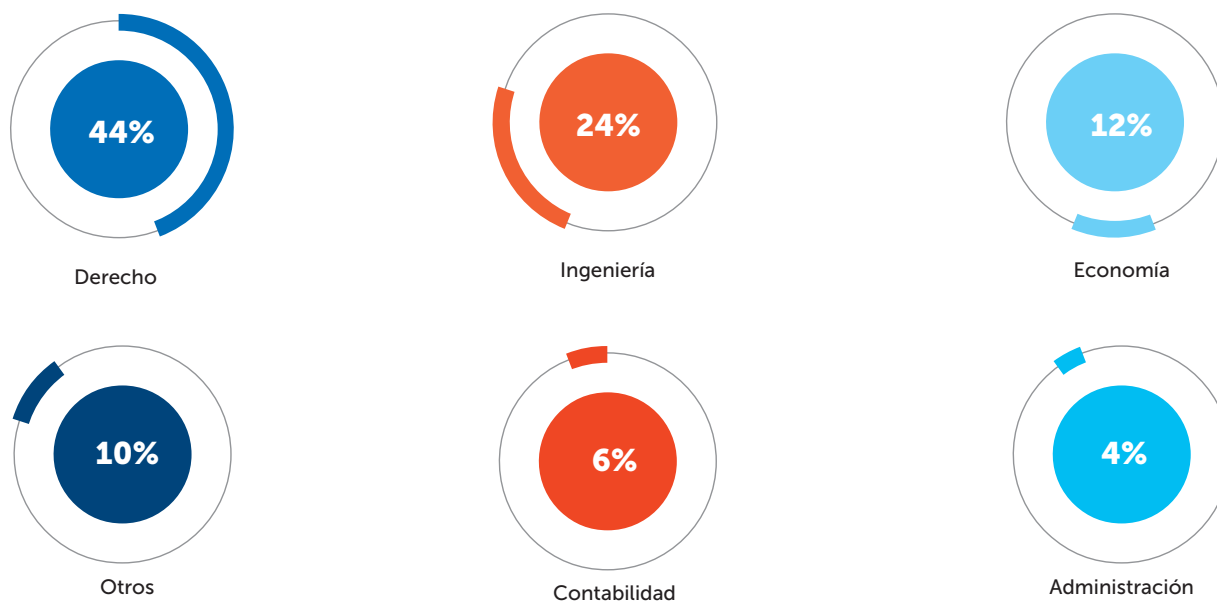
El OSIPTEL cuenta con personal calificado, competente y con alto nivel de desempeño para regular un sector en constante crecimiento y dinámico, como el de las telecomunicaciones.

Al 31 de diciembre del 2017 laboraban en el OSIPTEL 415 trabajadores, de los cuales 248 corresponden a trabajadores contratados a plazo indeterminado, 3 corresponden a trabajadores contratados a plazo fijo y 164 trabajadores

corresponden al régimen CAS. Nuestro *staff* de profesionales está conformado principalmente por profesionales de las siguientes especialidades:

Anualmente se desarrolla una encuesta de clima laboral que permite a la organización identificar los aspectos en los que debe focalizar sus esfuerzos, y aquellas fortalezas en las que puede apoyarse para realizar los cambios.

**Gráfico 30:** Profesionales en la institución



Fuente: Empresas operadoras

## CLIMA LABORAL

En el 2017 se realizó el estudio de clima laboral bajo la metodología Great Place to Work entre los trabajadores del OSIPTEL, y se obtuvo un índice de satisfacción general de 77%, 6 puntos porcentuales por encima del promedio de entidades del Estado que participan en la encuesta.

### Entre los indicadores generales obtenidos observamos que:

- **El 74%** de los trabajadores confía en sus superiores.
- **El 83%** da lo mejor de sí en respuesta a un sentimiento de pasión, compromiso y confianza hacia la organización. Emocionalmente (*gestalt*).
- **El 81%** de los trabajadores se encuentra conectado emocionalmente con la institución.

Como parte de los resultados del estudio de clima

correspondiente al 2016, se evidenció que se debía reforzar el equilibrio entre la vida familiar y laboral. Para ello se desarrolló una nueva directiva de asistencia y flexibilidad horaria (Directiva N° 004-2017- GG/OSIPTEL), la cual incorporó nuevas medidas que permiten al colaborador contar con más tiempo para su familia sin descuidar las labores institucionales. Esa directiva fue reconocida por la Cámara de Comercio Americana del Perú (AMCHAM), a través del Premio ABE<sup>17</sup> a la Responsabilidad Laboral como el Mejor Programa de Flexibilidad Laboral.

El Premio ABE a la Responsabilidad Social Laboral es el reconocimiento más importante a la gestión de recursos humanos en el país. Busca premiar los aportes más notables de buenas prácticas laborales, para lo que toma en consideración el respeto a los trabajadores, la innovación de la práctica, el impacto tanto en la empresa como en la sociedad y el alcance interno.



<sup>17</sup> El Premio ABE a la Responsabilidad Social Laboral es el reconocimiento más importante a la gestión de recursos humanos en el país. Premia los aportes más notables de buenas prácticas laborales, para lo que se toma en consideración el respeto a los trabajadores, la innovación de la práctica, el impacto tanto en la empresa como en la sociedad y el alcance interno.



## CAPACITACIÓN

La capacitación que se brinda en OSIPTEL tiene por finalidad la mejora del desempeño de los colaboradores para alcanzar el logro de los objetivos institucionales y brindar servicios de calidad a los ciudadanos. Esas actividades están orientadas al cierre de brechas de conocimientos o competencias, y al fortalecimiento de las habilidades directivas y de gestión de los gerentes, subgerentes y jefes de la organización. Además buscan mejorar la calidad de la atención que se brinda a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Para el 2017 se proyectó realizar 38 temas de capacitación, de los cuales se ejecutaron 34, lo que constituye el 90% de cumplimiento. Cabe resaltar que, en algunos casos, se programó más de una acción de capacitación por tema, de lo que resultaron 58 acciones de capacitación programadas para su realización.

En cuanto a la cobertura de la capacitación del personal (planilla y CAS de Lima y provincia), 334 colaboradores fueron beneficiados en al menos una actividad de capacitación durante el 2017, con lo que se cubrió al 80% de personal. Asimismo se gestionaron 789 oportunidades de capacitación, lo que generó 13,130 horas de capacitación. Las horas-hombre de capacitación promedio por colaborador alcanzaron las 39.31 horas.

## BIENESTAR DEL PERSONAL

El plan de bienestar social contempla actividades diseñadas para cubrir seis dimensiones de los colaboradores de la institución: social familiar, espiritual, económica, mental, emocional y física. Su objetivo es mejorar las condiciones de bienestar de los colaboradores y familiares, mediante programas que generen espacios de conocimiento, esparcimiento e integración, promoviendo el aumento de los niveles de satisfacción y sentido de pertenencia a la institución, así como también fomentando adecuadas relaciones interpersonales, lo que redundará en una mejora en el clima laboral. A lo largo del 2017 se han realizado diversas actividades, entre las que destacan:

- › **Actividades de desarrollo social familiar:** Programa de vacaciones útiles, día de cine familiar, reconocimiento académico a los hijos de los colaboradores, conociendo OSIPTEL y Navidad de los niños.
- › **Actividades de reconocimiento y soporte emocional:** Se entregaron presentes por onomástico a los

colaboradores, y, en el caso de nacimiento de un hijo o fallecimiento de familiares directos, se entregaron arreglos florales. Además se celebraron actividades en fechas especiales, como aniversario institucional, Día del Amor y de la Amistad, Día de la Mujer, Día de la Secretaria, Día del Trabajo, Día de la Madre, Día del Padre, Fiestas Patrias y Día del Hombre.

- › **Actividades de desarrollo mental y equilibrio laboral:** Con la finalidad de prevenir el estrés laboral en los colaboradores, se realizaron semanalmente sesiones de masajes relajantes. Asimismo mensualmente se contó con gimnasia laboral. El 2017 se desarrolló un taller de improvisación, el cual tuvo una duración de ocho sesiones.
- › **Actividades sobre seguridad y salud en el trabajo:** Preocupados por la seguridad y salud del colaborador, en el OSIPTEL se contó con un programa anual de seguridad y salud en el trabajo, que contempla la realización de diversas acciones: chequeos médicos preocupacionales de acuerdo al ingreso del personal, chequeo médico preventivo, contratación del seguro de zona protegida, abastecimiento permanente del botiquín de primeros auxilios en ambas sedes institucionales, campañas de vacunación contra la influenza para colaboradores y sus familiares, y ejecución de cursos virtuales de salud laboral y prevención de riesgos.

Además en el 2017 se realizaron diversas acciones de promoción de estilos de vida saludables: campaña de protección contra los rayos UV y una semana saludable, en la cual se desarrollaron talleres de taekwondo, bailoterapia y cocina saludable. Actualmente ambas sedes institucionales cuentan con consultorio médico y lactario.

- › **Actividades de motivación e integración laboral:** Se desarrollaron tres eventos de integración: la noche de talentos, las olimpiadas osiptelinas y la celebración de fin de año. Asimismo, con la finalidad de cohesionar aún más los equipos de trabajo, durante el año se realizaron actividades de integración por gerencia.
- › **Otras actividades de bienestar:** Se desarrollaron actividades de promoción de la igualdad entre hombres y mujeres, y otras relacionadas a integración de la familia y a la convivencia con personas con discapacidad, en el marco de las políticas nacionales de obligatorio cumplimiento.



# GERENCIA DE OFICINAS DESCONCENTRADAS

Esta unidad orgánica tiene a su cargo 23 oficinas desconcentradas (una en cada región del país) y 8 centros de orientación de usuarios, donde se realizan labores de orientación y supervisión de los servicios públicos de telecomunicaciones.



## ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN

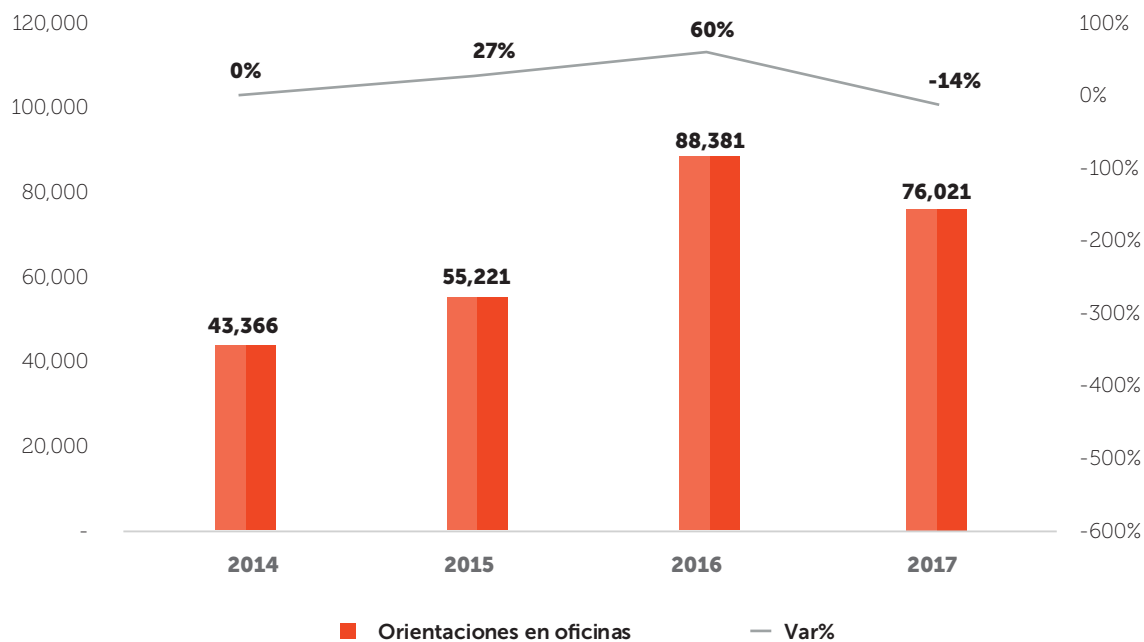
En el marco de la labor de orientación a la población del interior de nuestro país, el personal de las oficinas desconcentradas ha visitado 840 distritos durante el 2017. Esta labor permite al OSIPTEL acercarse a los usuarios para atender sus consultas, tomar nota de sus problemas y brindarles información relevante para gestionar o dar solución a sus casos.

Las oficinas desconcentradas presentaron una ligera reducción en el número de atenciones a usuarios en oficina respecto al año anterior en un 14%. Cabe resaltar que el 2016 fue un año atípico, debido al aumento de la afluencia de usuarios producto de la campaña Verifica tu Línea. No obstante, comparando los resultados del 2015 y del 2017 (periodos no influenciados), se observa un incremento del 37.6% de las atenciones en oficinas.



**OSIPTEL DESCONCENTRÓ SU LABOR DE ORIENTACIÓN AL USUARIO EN EL INTERIOR DEL PAÍS Y VISITÓ 840 DISTRITOS EN EL 2017 PARA ATENDER CONSULTAS Y BRINDAR INFORMACIÓN ÚTIL A LA POBLACIÓN.**

**Gráfico 31:** Número de atenciones en las Oficinas Desconcentradas (2014-2017)



Fuente: Sistema ATUS.

## **GESTIONES ATENDIDAS**

Las oficinas desconcentradas y los centros de orientación del OSIPTEL atendieron 13,209 casos durante el 2017. De estos casos, el 52.5% fueron resueltos a favor de los usuarios que presentaron problemas con sus servicios de telecomunicaciones. En comparación con el 2016, el nivel de casos resueltos subió en 5.3 puntos porcentuales, a pesar de que el número de gestiones se redujo en 12.7 puntos porcentuales.

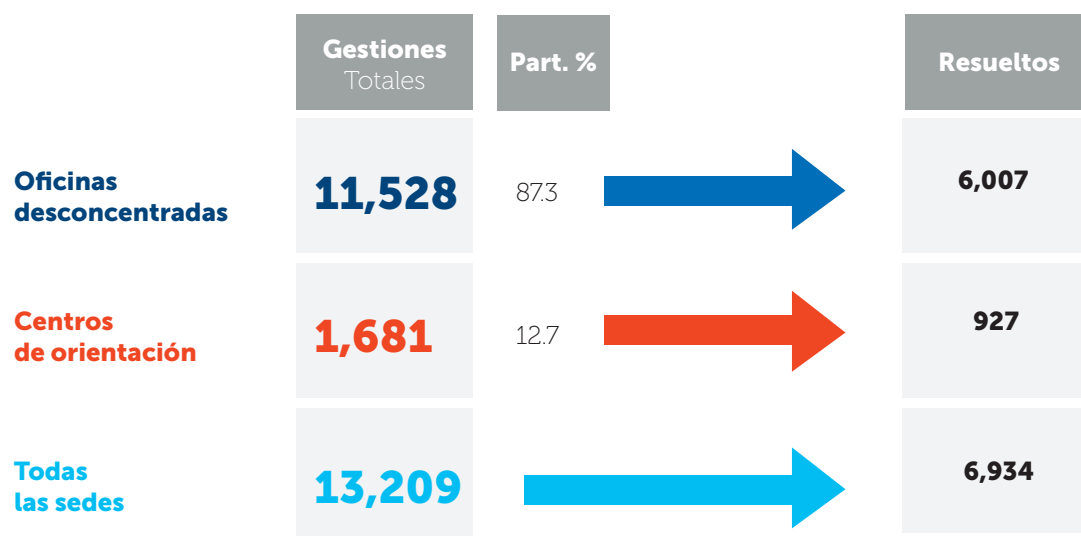
Cabe mencionar que el 2016 fue un año atípico, pues hubo un incremento exponencial de atenciones y gestiones de oficina, producto del apagón telefónico <sup>18</sup>.

Las 23 oficinas desconcentradas atendieron el 87.3% de gestiones, mientras que los 9 centros de orientación atendieron los casos restantes. Ambos tipos de sedes lograron solucionar más del 52% de casos que favorecieron a los usuarios.

Las oficinas desconcentradas de San Martín, Arequipa, Huancavelica, Pasco y Moquegua son las que destacan, teniendo en cuenta la cantidad de gestiones satisfactorias realizadas. En cuanto a los centros de orientación tenemos a Juliaca y Yurimaguas.



**Gráfico 32:** Distribución de las gestiones por tipo de sedes institucionales según resultados en el 2017

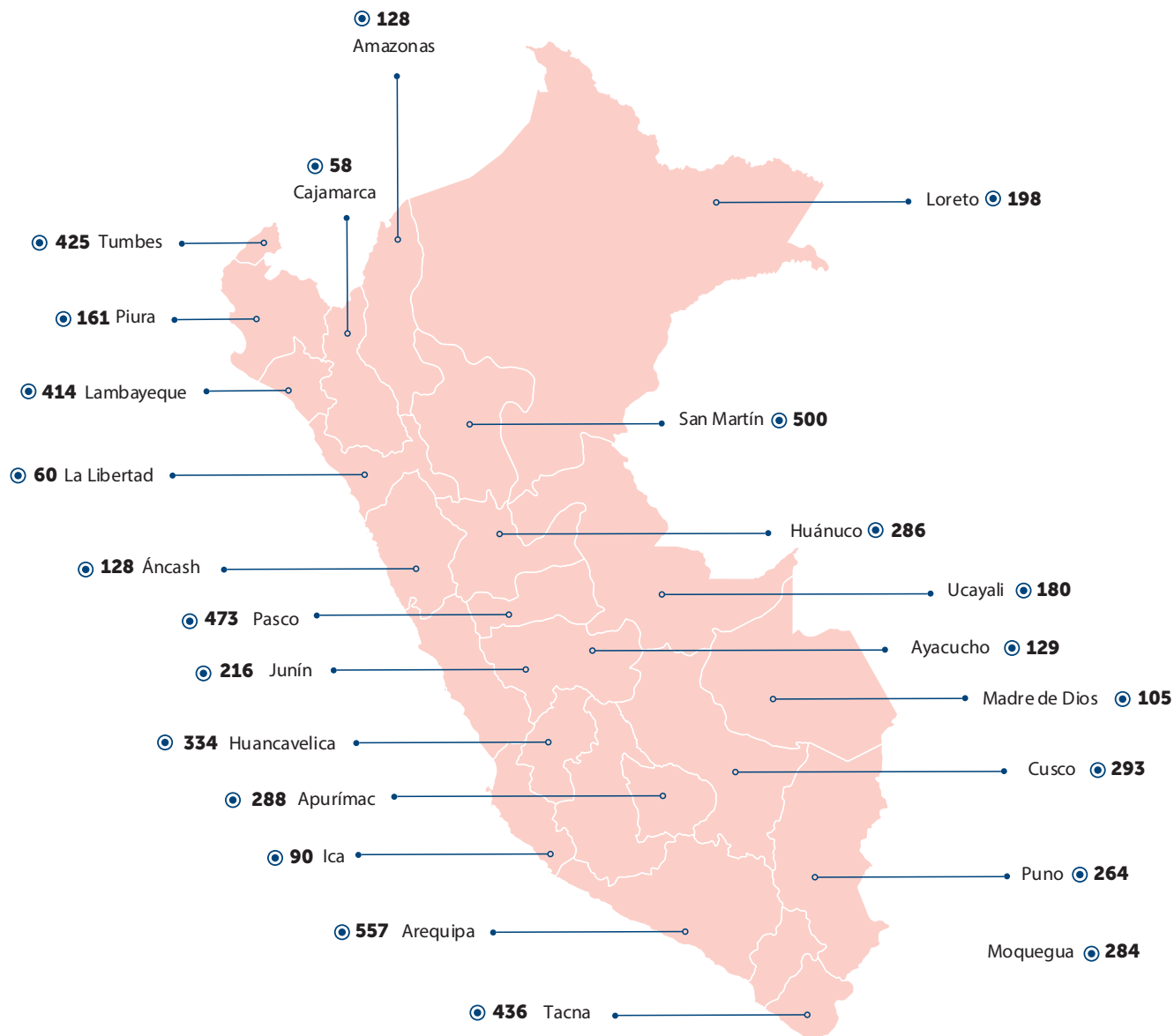


Fuente: Sistema ATUS.

<sup>18</sup> Decreto Supremo N° 023-2014-MTC: referido a la titularidad de líneas móviles.



**Gráfico 33:** Total de gestiones resueltas por OD y CO en el 2017



**Solucionado**

Fuente: Sistema ATUS.

Durante el 2017, las Oficinas Desconcentradas y los Centros de Orientación cumplieron en las regiones las mismas funciones que en Lima. El 71.7% de las gestiones realizadas por ellas durante el 2017 estuvieron vinculadas a Telefónica del Perú S.A.A. El 19.1% correspondieron a América Móvil Perú S.A.C., el 3.3% a Entel Perú S.A.C. y el 2.3% a Viettel Perú S.A.C.

## INTERVENCIÓN AL INTERIOR DEL PAÍS

### › Actividades de orientación en la zona del VRAEM

En el 2017 servicio de orientación en la zona del VRAEM tuvo un alcance geográfico en 31 distritos, con lo que se superó en un 14.8% el despliegue territorial efectuado en el año anterior. Estas actividades abarcaron los 13 distritos del ámbito de intervención directa y 18 distritos de la zona de influencia. Se han efectuado 78 jornadas de orientación y 192 charlas a los usuarios pertenecientes a las zonas del VRAEM, lo que significa 3,659 beneficiarios de las jornadas y 6,712 beneficiarios de las charlas.

### › Actividades de orientación en la zona del Huallaga

Durante el 2017, las oficinas de Huánuco, San Martín y Ucayali, cuya jurisdicción abarca zonas de intervención del Huallaga, realizaron 51 actividades de acercamiento a usuarios. Estas actividades beneficiaron a 2,727 pobladores.



EL TRABAJO DESCONCENTRADO  
DEL **OSIPTEL LLEGÓ AL HUALLAGA  
Y EL VRAEM, DONDE ATENDIÓ A  
MÁS DE 13 MIL PERSONAS.**

**Tabla 16:** Ámbito de intervención directa del VRAEM

Región	Provincia	Distrito	BENEFICIARIOS	
			Jornada	Charla
AYACUCHO	HUANTA	Ayacucho	55	0
		Canayre	55	0
		Llochengua	82	150
		Sivia	39	120
		Ayna	43	177
CUSCO	LA MAR	Samugari	57	297
		Santa Rosa	61	144
		Kimbiri	90	0
CUSCO	LA CONVENCION	Pichari	1,291	0
		Mazamari	254	1,027
JUNÍN	SATIPO	Pangoa	126	748
		Río Tambo	81	0
		Santillana	0	31
TOTAL			<b>2,234</b>	<b>2,694</b>

Fuente: Elaboración propia



**Tabla 17:** Ámbito de influencia directa del VRAEM

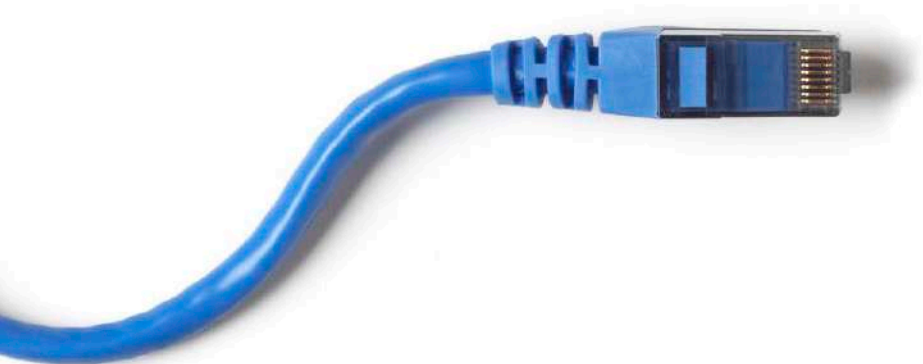
Región	Provincia	Distrito	BENEFICIARIOS	
			Jornada	Charla
APURÍMAC	ANDAHUAYLAS	Andarapa	90	110
		Kaquiabamba	100	0
		Pacobamba	110	98
	CHINCHEROS	Huaccana	155	0
		Ocobamba	205	0
		Ongoy	420	0
AYACUCHO	HUANTA	Huanta	67	0
		Iguain	64	0
	LA MAR	Luricocha	24	0
		San Miguel	110	0
		Tambo	80	1,191
HUANCAVELICA	TAYACAJA	Acostambo	0	6
		Acraquia	0	22
		Ahuaycha	0	124
		Colcabamba	0	591
		Ñahuimpuquio	0	161
		Pampas	0	1,437
		Quichuas	0	278
<b>TOTAL</b>			<b>1,425</b>	<b>4,018</b>

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 18:** Intervención en la zona del Huallaga

Región	Provincia	Distrito	BENEFICIARIOS		
			Jornada	Charla	
HUÁNUCO	HUMALÍES	Monzón	50	27	
		Daniel Alomías R.	82		
	LEONCIO PRADO	Hermilio Valdizán	60	19	
		José Crespo y Castillo	86	127	
		Luyando	76	72	
		Mariano Damaso B.	75	30	
		Rupa-Rupa	934		
		MARAÑÓN	Cholón	160	
	SAN MARTÍN	TOCACHE	Nuevo Progreso	160	
			Pólvora	63	
Shunte			47		
Tocache			231		
Uchiza			73		
UCAYALI	PADRE ABAD	Curimana	51	126	
		Irazola	150		
		Padre Abad		28	
<b>TOTAL</b>			<b>2,298</b>	<b>4,018</b>	

Fuente: Elaboración propia



# SECRETARÍA TÉCNICA DE ÓRGANOS COLEGIADOS

La Secretaría Técnica es el órgano encargado de planear, organizar y ejecutar las actividades administrativas de los órganos colegiados que, por mandato legal, funcionan en el OSIPTEL. En este sentido, funciona como enlace entre la institución y estas unidades. Adicionalmente se encarga de hacer el seguimiento de las condiciones de competencia del mercado en los servicios públicos de telecomunicaciones, a fin de asegurar el bienestar de los usuarios y las empresas.



## SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y SUPERVISIÓN DE LA COMPETENCIA

La función de solución de controversias comprende la de conciliar intereses contrapuestos entre empresas operadoras relacionados al incumplimiento de obligaciones sobre libre y leal competencia, el acceso y uso compartido de la infraestructura de uso público, y problemas derivados del acceso a redes, interconexión, tarifas y aspectos técnicos.

### EXPEDIENTES TRAMITADOS EN PRIMERA INSTANCIA

Durante el año 2017 se tramitaron 14 expedientes referidos a procedimientos de solución de controversias. El 42.85% de los expedientes se iniciaron en el 2016 y se concluyeron en el 2017, mientras que los restantes empezaron el 2017 y continuarán tramitándose durante el 2018.

El 71.43% de los expedientes corresponden a conductas de competencia desleal en la modalidad de violación de normas, el 21.43% en materia de acceso y uso compartido de infraestructura de uso público de servicios públicos de telecomunicaciones, y el 7.14% en materia de libre y leal competencia.

Al respecto, es importante señalar que en los últimos años gran parte de los casos conocidos por las instancias de

solución de controversias se han centrado en investigar y sancionar actos de competencia desleal en la modalidad de violación de normas, de acuerdo a lo establecido en la Ley de Represión de la Competencia Desleal aprobada por Decreto Legislativo N° 1044.

En relación con los 8 procedimientos iniciados en el año 2017, resulta importante considerar que 5 de ellos fueron iniciados de oficio (63%), en tanto que 3 fueron iniciados de parte (38%).

Respecto a las seis resoluciones finalizadas en el 2017, se ha impuesto aproximadamente un total de 228.65 UIT en multas, las cuales se espera tengan un efecto disuasorio para estas y otras empresas que incurran en la misma conducta.

### SANCIONES IMPUESTAS POR LOS CUERPOS COLEGIADOS

En el 2017, se ha sancionado de forma frecuente a empresas que operan en el mercado de servicios de TV de paga o Internet sin los títulos habilitantes correspondientes, o sin la autorización respectiva para determinadas señales (en algunos casos se ha observado empresas que operan sin la autorización de ninguna de sus señales).



**Tabla 19:** Sanciones impuestas por los cuerpos colegiados en el 2017

N°	EXPEDIENTE	EMPRESA	GRAVEDAD	EN UIT	N° DE RESOLUCIÓN	INFRACCIÓN
▶ 1	<b>004-2016-CCO-ST/CD</b>	P & S Comunicaciones S.A.C.	Leve	6.2 UIT	<b>004-2017-CCP/OSIPTEL</b>	Actos de competencia desleal, en la modalidad de violación de normas, infracción al artículo 14 de la Ley de Represión de Competencia Desleal, D. Leg. N° 1044
		Comunicaciones Cable Futuro S.R.L.	Grave	Amonestación		
		Telecable Maneco Visión S.R.L.	Leve	Amonestación		
▶ 2	<b>05-2016-CCO-ST/CD</b>	Comunicaciones Porcón S.A.C.	Leve	Amonestación	<b>004-2017-CCP/OSIPTEL</b>	
		Cable Real S.R.L.	Leve	Amonestación		
▶ 3	<b>006-2016-CCO-ST/CD</b>	Telecable Guadalupe E.I.R.L.	Leve	Amonestación	<b>004-2017-CCP/OSIPTEL</b>	
		TV & Cable Isel S.A.C.	Leve	Amonestación		
		Corporación T & E S.C.R.L.	Leve	1.15 UIT		
▶ 4	<b>07-2016-CCO-ST/CD</b>	Cable TV Maxuy S.A.C.	Leve	Amonestación	<b>005-2017-CCP/OSIPTEL</b>	
		Mundo TV Cable E.I.R.L.	Leve	Amonestación		
		Telecable SS S.A.C.	Leve	Amonestación		
		RC & C E.I.R.L.	Leve	5.2 UIT		
		Cable Visión del Norte S.A.C.	Leve	50 UIT		
▶ 5	<b>08-2016-CCO-ST/CD</b>	Antenas Cable Visión Satélite S.A.	Leve	50 UIT	<b>006-2017-CCP/OSIPTEL</b>	
		Empresa de Telecomunicaciones Multimedia Alfa S.A.C.	Leve	50 UIT		
		Telemundo Internacional S.A.C.	Leve	50 UIT		
		Señal Digital Latina S.A.C.	Leve	10.6 UIT		
▶ 6	<b>009-2016-CCO-ST/CD</b>	TV Cable Lima S.A.C.	Leve	Amonestación	<b>004-2017-CCP/OSIPTEL</b>	
		TV Cable Internacional S.A.C.	Leve	5.5 UIT		

Fuente: OSIPTEL



## EXPEDIENTES TRAMITADOS EN SEGUNDA INSTANCIA

En el 2017, la Secretaría Técnica tramitó siete expedientes administrativos referidos a controversias sobre interconexión y competencia libre y leal.

El Tribunal de Solución de Controversias emitió resoluciones finales en cinco de los mencionados procedimientos administrativos, y se encontraron pendiente de resolver dos procedimientos restantes, en los cuales se han emitido resoluciones de trámite vinculadas con la declaración de información confidencial solicitada por los administrados.



CONTROVERSIAS RELACIONADAS CON COMPETENCIA DESLEAL Y LIBRE **COMPETENCIA PREDOMINARON EN LOS EXPEDIENTES TRAMITADOS EN SEGUNDA INSTANCIA POR EL OSIPTEL DURANTE EL 2017.**

**Tabla 20:** Expedientes tramitados en segunda instancia

N°	EXPEDIENTE	MATERIA	DENUNCIANTE / RECLAMANTE	DENUNCIADO / RECLAMADO	RESOLUCIÓN
▶ 1	<b>001-2008-CCO-ST/IX</b>	Interconexión	Compañía Telefónica Andina S.A.	América Móvil Perú S.A.C.	<b>Resolución N° 005-2017-TSC/OSIPTEL</b>
▶ 2	<b>010-2013-CCO-ST/LC</b>	Libre competencia	De oficio	América Móvil Perú S.A.C.	<b>Resolución N° 006-2017-TSC/OSIPTEL</b>
▶ 3	<b>002-2016-CCO-ST/CD</b>	Competencia desleal	De oficio	Sky Network S.A.C.	<b>Resolución N° 001-2017-TSC/OSIPTEL</b>
▶ 4	<b>005-2016-CCO-ST/CD</b>	Competencia desleal	De oficio	Cable Real S.R.L. Comunicaciones Porcón S.A.C. Empresa Cable Jaén S.C.R.L.	<b>Resolución N° 012-2017-TSC/OSIPTEL</b>
▶ 5	<b>008-2016-CCO-ST/CD</b>	Competencia desleal	De oficio	Antenas Cable Visión Satélite S.A. Empresa de Telecomunicaciones Multimedia Alfa S.A.C. Telemundo Internacional S.A.C.	<b>En trámite</b>
▶ 6	<b>009-2016-CCO-ST/CD</b>	Competencia desleal	De oficio	Cableunión S.A.C. Señal Digital Latina S.A.C. TV Cable Internacional S.A.C. TV Cable Lima S.A.C.	<b>Resolución N° 010-2017-TSC/OSIPTEL</b>
▶ 7	<b>001-2017-CCO-ST/LC</b>	Libre competencia Libre competencia	De oficio De oficio	América Móvil Perú S.A.C. Telefónica del Perú S.A.A.	<b>En trámite</b>

Fuente: OSIPTEL

## ENCARGOS DE LA SECRETARÍA TÉCNICA EN GESTIÓN INSTITUCIONAL

### Auditoría de seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad—Norma ISO 9001

En el 2017, el Sistema de Gestión de Calidad del OSIPTEL fue auditado externamente como parte del segundo seguimiento a la certificación ISO 9001:2008, periodo 2015-2018. La auditoría se realizó en las sedes de San Borja, San Isidro, oficinas desconcentradas de Tumbes, Loreto, Moquegua y Tacna, y en los centros de orientación del Cercado de Lima y de Los Olivos.

El alcance fue la "Regulación del mercado de telecomunicaciones mediante los procesos de emisión de normas, regulación, solución de controversias, solución de reclamos de usuarios, supervisión y fiscalización y sanción, así como atención y orientación a usuarios, a nivel nacional". Los buenos resultados de la auditoría permitieron que el OSIPTEL mantenga la certificación de su Sistema de Gestión de la Calidad desde el 2003.

### Modelo de Excelencia en la Gestión (MEG)

Desde el 2015, el OSIPTEL trabaja bajo el Modelo de Excelencia en la Gestión del Perú (MEG), que ha continuado adecuando en el 2017. Para ello cuenta con el liderazgo de la alta dirección y el compromiso de todos los colaboradores. En esta línea se llevaron a cabo una serie de actividades, como:

- Participación del OSIPTEL en la Semana de la Calidad 2017.
- Participación del OSIPTEL en el "Encuentro del sector público: El ciudadano como centro de la gestión pública", organizado por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.
- Realización del curso/taller de "Interpretación y evaluación del modelo iberoamericano de excelencia en la gestión-Para la administración pública", dirigido a los integrantes del Equipo del Modelo de Excelencia en la Gestión".

Asimismo, en el marco de la formulación del Plan Estratégico 2018-2022, se abordaron los aspectos requeridos por el Modelo de Excelencia en la Gestión del Perú.



# ASESORIA LEGAL

La Gerencia de Asesoría Legal (GAL) es el órgano encargado de brindar asesoría a la Alta Dirección y a los distintos órganos de la institución en los diferentes procesos en que intervienen, en la interpretación y aplicación de normas jurídicas, en la elaboración de propuestas normativas e informes con contenido jurídico, así como en los procedimientos administrativos y de emisión de normas.



### ASESORIA

La GAL asiste a la Alta Dirección y a las gerencias del OSIPTEL en el cumplimiento de sus funciones, absolviendo las consultas formuladas en diversas materias, tales como: (i) interpretación y aplicación de la normativa; (ii) procedimientos administrativos (regulatorios, supervisión, fiscalización, etc.); (iii) contrataciones; (iv) temas laborales; (v) aspectos tributarios; (vi) gestión pública; entre otros. Durante el periodo enero a diciembre 2017, se brindaron un total de 200 informes de asesoría.

### APLICACIÓN NORMATIVA

Desde el inicio del año 2017, la GAL lideró las acciones para la implementación en el OSIPTEL de las modificaciones efectuadas a la Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley N° 27444, mediante el Decreto Legislativo N° 1246. Al respecto, se han emitido informes legales analizando dichas disposiciones y efectuando recomendaciones –incluso de modificación normativa-, así como brindando charlas informativas al personal. Similar iniciativa se tuvo con motivo de la emisión de los Decretos Legislativos N° 1246 y N° 1310, a través de los cuales se impulsan diversas medidas de simplificación administrativa, en beneficio de los administrados.

### ANÁLISIS DE CALIDAD REGULATORIA

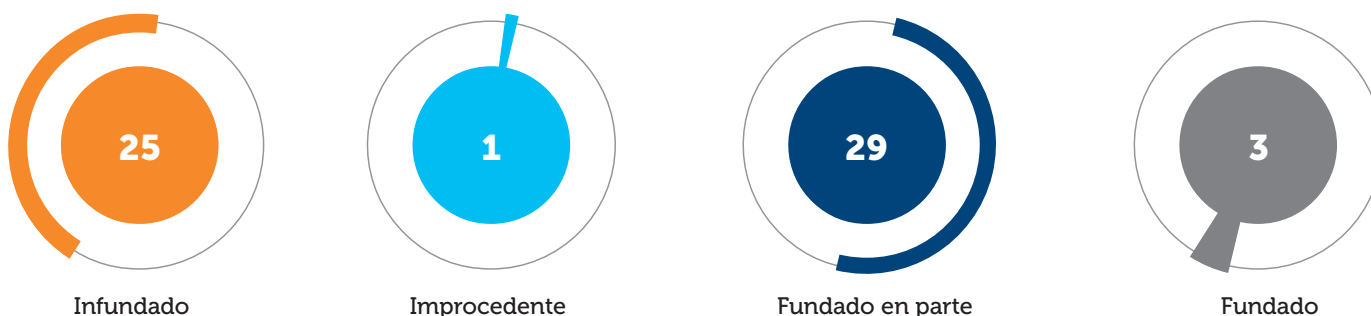
Una de las medidas de simplificación administrativa

establecidas con el Decreto Legislativo N° 1310, está relacionada con la implementación, por parte de las entidades del Poder Ejecutivo (entre ellas el OSIPTEL), del Análisis de Calidad Regulatoria de todas las disposiciones normativas de alcance general -a excepción de las contenidas en leyes o normas con rango de ley- que establezcan procedimientos administrativos tras verificar que se cumplen los Principios de Legalidad, Necesidad, Efectividad y Proporcionalidad, previstos en la normativa reglamentaria. El registro de los formatos correspondientes se produjo el 29 de setiembre de 2017, dentro del plazo establecido en el Decreto Supremo N° 075-2017-PCM.

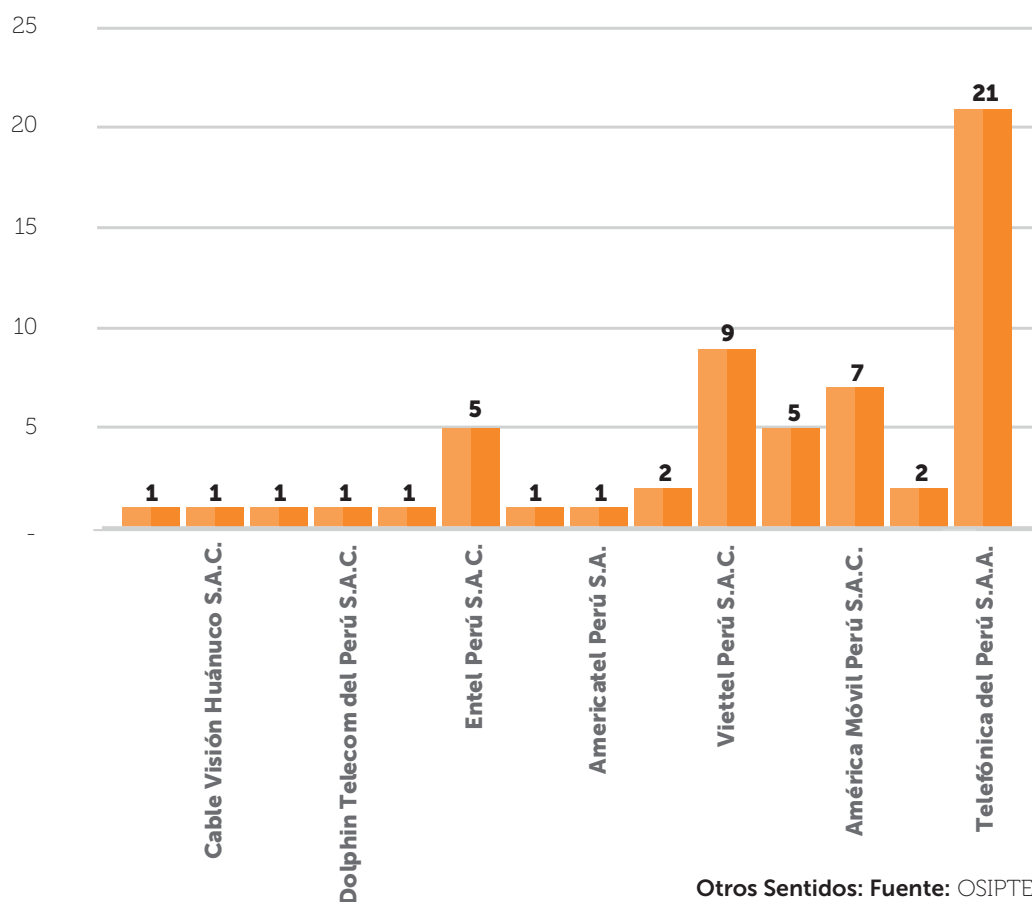
### PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES – SEGUNDA INSTANCIA

Entre enero a diciembre de 2017, la GAL brindó asesoría al Consejo Directivo en el ejercicio de la función fiscalizadora y sancionadora del OSIPTEL, 58 recursos de apelación interpuestos por las empresas operadoras en el marco de procedimientos administrativos sancionadores y de imposición de medidas correctivas. Del total de dichos recursos de impugnación, 29 fueron declarados fundados en parte, 25 se declararon infundados, 3 se declararon fundados, mientras que 1 se declaró improcedente. Asimismo, se advierte que la empresa Telefónica del Perú S.A.A. es quien ha interpuesto mayor cantidad de recurso de apelación, tal como se muestra en el gráfico.

**Gráfico 34:** Pronunciamiento del Consejo Directivo



**Gráfico 35:** Recursos de apelación interpuestos por empresa



Otros Sentidos: Fuente: OSIPTEL  
 Fecha de corte: 23/04/2018  
 Elaboración: Propia

**PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS TRIBUTARIOS**

La GAL también participa en las acciones institucionales para la gestión y recaudación del aporte por regulación que recauda el OSIPTEL, en tanto brinda asesoría a la Gerencia General en los recursos de reclamación presentados por las empresas operadoras; toda vez que dicho órgano resuelve en primera instancia los procedimientos

contenciosos tributarios sobre la materia. Asimismo, la GAL revisa y eleva los expedientes al Tribunal Fiscal en caso las empresas operadoras presenten recursos de apelación en contra de las resoluciones que resuelven los recursos de reclamación. De este modo, en el año 2017, la GAL atendió un total de 70 recursos impugnatorios interpuestos por las empresas operadoras.



# PROCURADURÍA PÚBLICA

Es el órgano encargado de ejercer la defensa jurídica del Estado en el ámbito nacional, en sede jurisdiccional y no jurisdiccional, al amparo de la Constitución y las leyes con el fin de cautelar los intereses del OSIPTEL. Tiene autonomía en el ejercicio de sus funciones, por lo que debe cumplir con los principios rectores del Sistema de Defensa Jurídica del Estado.

Durante el 2017, la Procuraduría Pública del OSIPTEL ha mantenido la prioridad de fortalecer la institución enfocándose en mejorar la calidad de la defensa jurídica, la atención oportuna del seguimiento de los procesos en los cuales interviene a efectos de cumplir con las metas propuestas en su Plan Operativo 2017 y dentro del marco del Planeamiento Estratégico Institucional 2014–2017 del OSIPTEL.



## DEFENSA JURÍDICA DEL OSIPTEL

Durante el 2017, la defensa administrativa, arbitral y judicial ejercida por la Procuraduría Pública mantuvo en consideración los siguientes aspectos prioritarios:

- › Optimizar la calidad de la defensa administrativa, arbitral y judicial a nivel nacional.
- › Atención oportuna del total de procesos judiciales en giro, con la selección de aquéllos que requieren más impulso procesal y seguimiento.
- › Detectar, comunicar y reforzar la defensa en los procesos que generen contingencias económicas para el OSIPTEL.

### GESTIÓN DE LA DEFENSA ADMINISTRATIVA

A diciembre del 2017, el OSIPTEL tenía a su cargo la defensa de 95 procedimientos administrativos, de los cuales 70 se vienen siguiendo ante el Tribunal Fiscal.

#### › Recursos de apelación sobre materia tributaria

La defensa del OSIPTEL ha sido desplegada ante el Tribunal Fiscal respecto de recursos de apelación interpuestos por las empresas operadoras contra las resoluciones de la

Gerencia General del OSIPTEL. Las empresas cuestionaban aquellas sanciones ligadas a los ingresos por interconexión y la base impositiva sobre los servicios suplementarios y de condiciones de uso. Además se cuestionaron las multas impuestas por omisión a la declaración jurada o declaración de datos falsos, referidos al aporte por regulación al OSIPTEL.

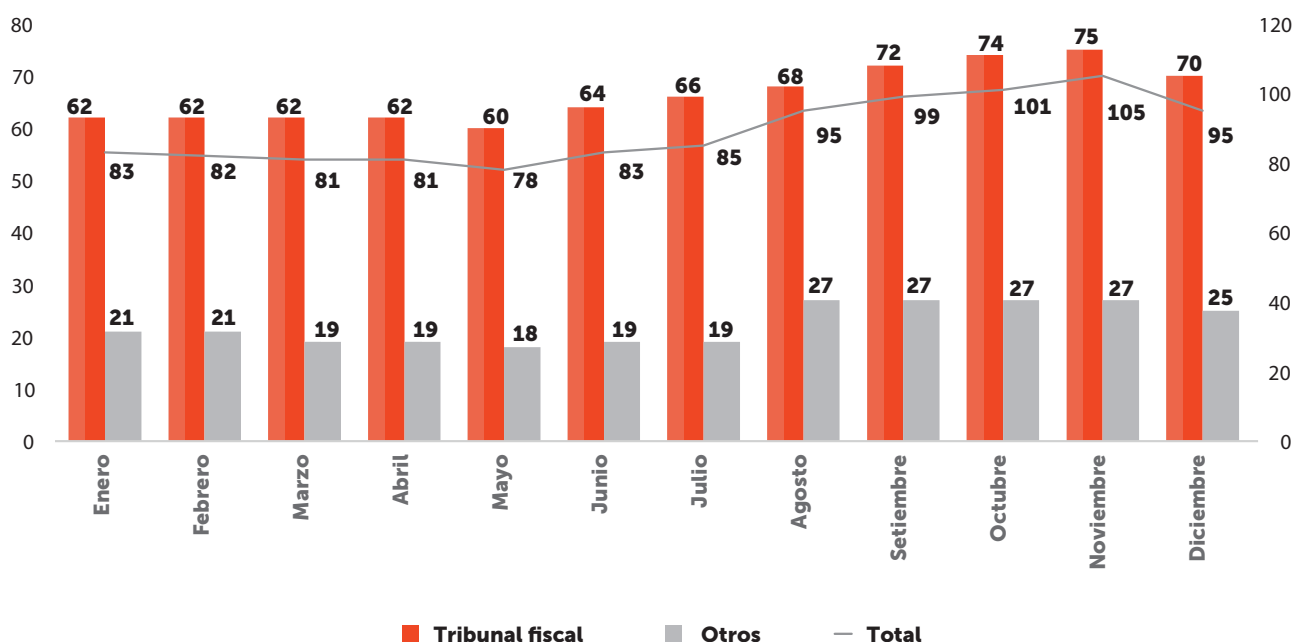
La operadora Telefónica del Perú S.A. viene cuestionando en mayor número que las demás operadoras y se ha centrado en el cuestionamiento del concepto gravado de los ingresos por cargos de interconexión.

Ante ello, se han gestionado y obtenido tres medidas cautelares de no innovar en sede judicial, donde se ordenó al Tribunal Fiscal suspender los efectos de sus resoluciones mientras dure el proceso judicial (los que aún se encuentran en trámite).

#### › Barreras burocráticas ilegales

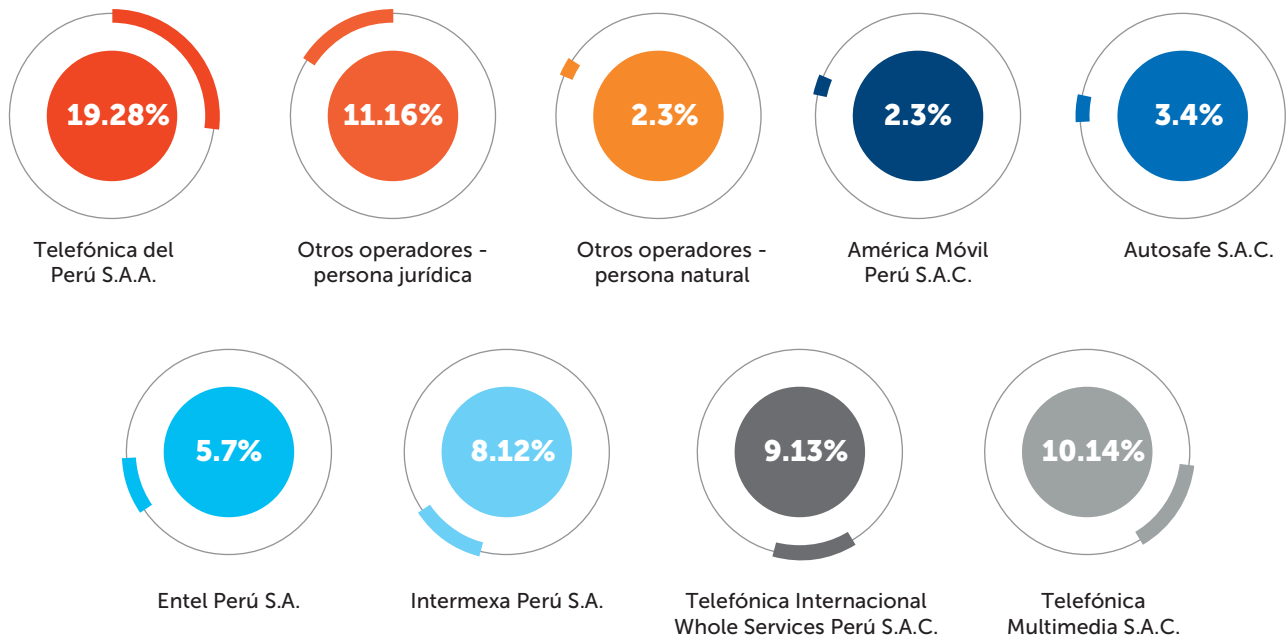
También resulta importante resaltar que en el 2017 la gerencia defendió al OSIPTEL ante las denuncias sobre barreras burocráticas ilegales, presentadas por las empresas ante el INDECOPI.

**Gráfico 36:** Evolución de expedientes administrativos-2017



Fuente: OSIPTEL

**Gráfico 37** Expedientes administrativos ante el tribunal fiscal por empresa



Fuente: OSIPTEL

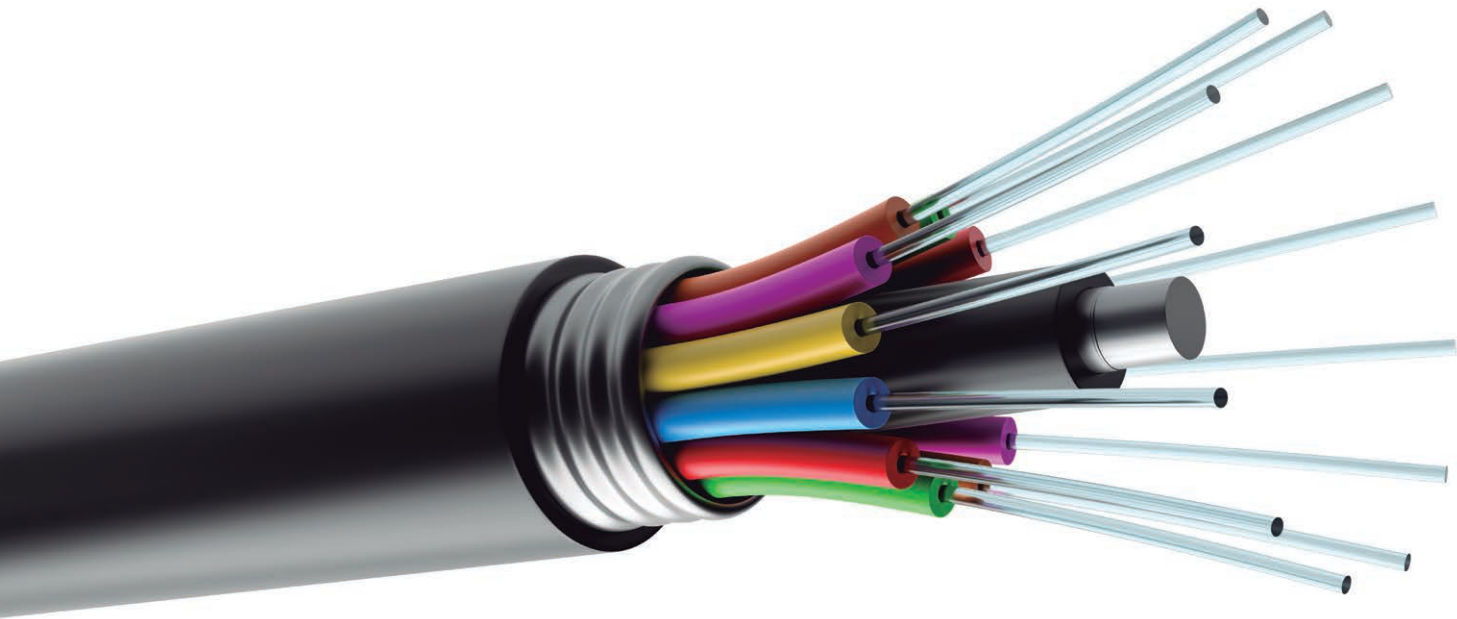
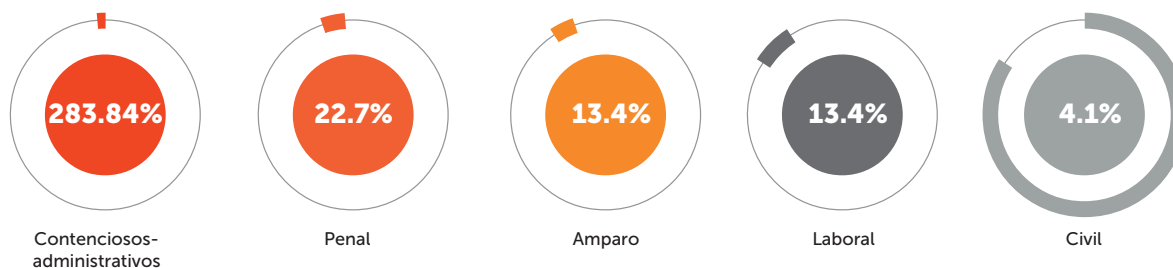


Tabla 21: Denuncias sobre barreras burocráticas

	<b>MOTIVO DE LA DENUNCIA</b>				
	Entregar anualmente y sin ningún costo, por cada línea telefónica, un ejemplar impreso de la guía telefónica actualizada – Artículo 99 del TUO de las condiciones de uso.		Verificar la identidad del solicitante de los servicios de telefonía móvil, en la modalidad de prepago, de forma previa o simultánea a la contratación del servicio de telefonía móvil – Artículo 9 del Decreto Supremo N° 024-2010-MTC y artículo 11-A del TUO de las condiciones de uso.		Exigencia de ingresar el código del distribuidor autorizado bajo el sistema de verificación no biométrico – Artículo 11 –C del TUO de las condiciones de uso.
					Entregar anualmente y sin costo, por cada línea telefónica, un ejemplar impreso de la guía telefónica actualizada – Artículo 99 del TUO de las condiciones de uso.
	<b>EXPEDIENTE N°</b>	<b>186-2017/SDC</b>	<b>168-2017/SDC</b>	<b>486-2016/CEB</b>	<b>147-2017/CEB</b>
	<b>DENUNCIANTE</b>	América Móvil Perú S.A.C.	América Móvil Perú S.A.C.	América Móvil Perú S.A.C.	Telefónica del Perú
<b>RESOLUCIÓN DE LA CEB</b>	<b>RESOLUCIÓN N°</b>	<b>617-2016/CEB-INDECOPI</b>	<b>013-2017/CEB-INDECOPI</b>	<b>263-2017/CEB-INDECOPI</b>	<b>549-2017/CEB-INDECOPI</b>
	<b>FECHA DE EMISIÓN</b>	29/11/2016	05/01/2017	05/05/2017	29/09/2017
	<b>DISPOSICIÓN</b>	Declara barrera burocrática carente de razonabilidad e inaplicable a Claro	Declara barrera burocrática carente de razonabilidad e inaplicable a Claro. Ordena a la PCM, MTC, MININTER y al OSIPTEL pagar a Claro las costas y los costos del procedimiento		Declara barrera burocrática carente de razonabilidad e inaplicable a Telefónica
	<b>ESTADO</b>	<b>Pendiente</b> resolver apelación	<b>Pendiente</b> resolver apelación	<b>Concluido</b> por sustracción de la materia (Res. 0263-2017/CEB-INDECOPI)	<b>Pendiente</b> resolver apelación

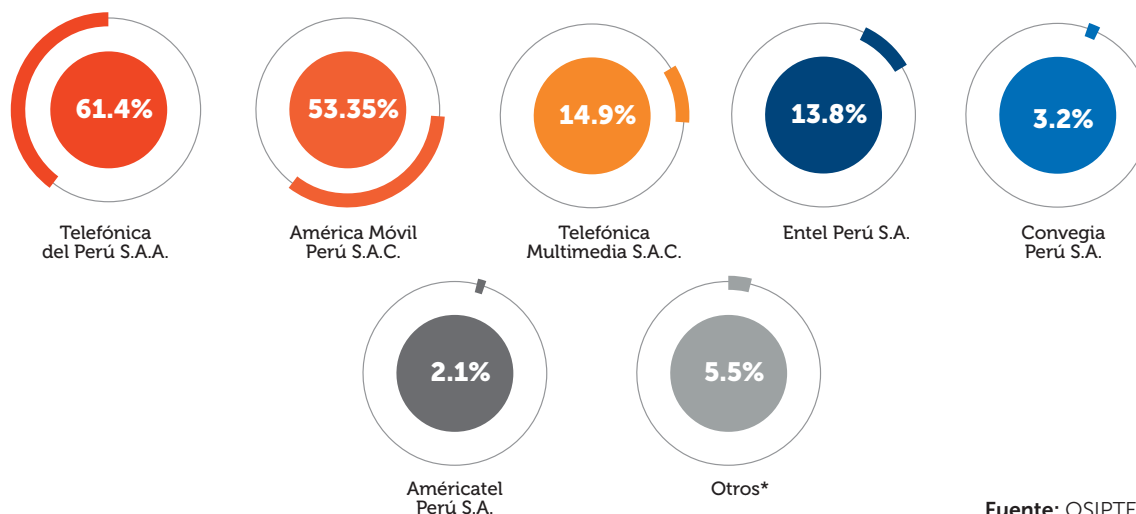
Fuente: OSIPTEL

**Gráfico 38:** Procesos contenciosos-administrativos



Fuente: OSIPTEL

**Gráfico 39:** Carga judicial en contenciosos-administrativos sancionadores por demandante al 31 de diciembre del 2017



Fuente: OSIPTEL

## GESTIÓN DE LA DEFENSA JURÍDICA

### › Procedimientos judiciales tramitados

La carga judicial ha estado compuesta por 335 expedientes, los cuales han estado distribuidos en procesos contencioso-administrativos, penales, laborales, de amparo y civiles, iniciados por diferentes empresas operadoras o usuarios. Los procesos contencioso-administrativos representan el 84% del total de la carga de expedientes judiciales.

Los principales grupos demandantes fueron Telefónica del Perú S.A.A. (61.4%), América Móvil Perú S.A.C. (51.35%), seguidos de Telefónica Multimedia S.A.C. (14.9%).

### PROCESOS JUDICIALES SOBRE SANCIONES IMPUESTAS POR OSIPTEL

Se concluyeron satisfactoriamente 17 procesos contencioso-administrativos favorables al OSIPTEL, referidos a procedimientos administrativos sancionadores seguidos a empresas reguladas. Las sanciones de multa ascendieron a 2,839 UIT. El 74.25% de las multas impuestas correspondieron a Telefónica del Perú S.A.A., seguida de América Móvil Perú S.A.C., con 15.42%, y otras empresas operadoras, con 10.32%.

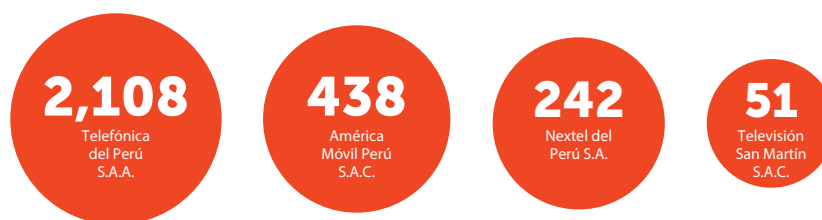


### ► Procesos judiciales con contingencias económicas a futuro

La Procuraduría Pública reportó 16 expedientes judiciales en giro, con contingencias por pagar de cargo del OSIPTEL ascendente a S/ 1'787,205.84 y US\$ 34,836.55. Del total de expediente con contingencias destacan los siete

expedientes con mayores montos registrados. De otro lado, en la gestión de defensa jurídica se logró un ahorro total de S/ 1'545,272.80 y US\$ 30,000.00 que venían siendo demandadas con pretensiones por pagar a cargo del OSIPTEL y que terminaron con pronunciamiento a favor.

**Gráfico 40:** Principales sanciones de multas confirmadas judicialmente (en UIT)



Fuente: OSIPTEL

**Tabla 22:** Contingencias por pagar y concluidas a favor-2017

Nº	COD.	MATERIA	DEMANDANTE	DEMANDADO	SEDE DE INSTANCIA	S/	US\$	A FAVOR / EN CONTRA
► 1	<b>J-777</b>	Impg. Res. Adm. Reclamo-Trasu e indemnización	Ladrillera El Diamante S.A.C.	OSIPTEL y Nextel del Perú S.A.	<b>5º</b> Juzgado Contencioso C.S.J. Lima	S/ 300,000.00	\$ 0.00	<b>A FAVOR</b>
► 2	<b>A-018</b>	Arbitraje resolución de contrato, pago de retribución e indemnización	Lider Security S.A.C.	OSIPTEL	Arbitro único del Sistema Nacional de Arbitraje - OSCE	S/ 225,272.80	\$ 0.00	<b>A FAVOR</b>
► 3	<b>J-1178</b>	Indemnización laboral	Giancarlo Edson Vega Pinedo	OSIPTEL	<b>1º</b> Juzgado Especializado de Trabajo de Maynas C.S.J. Loreto	S/ 1'020,000.00	\$ 0.00	<b>A FAVOR</b>
► 4	<b>J-778</b>	Impug. Res. Adm. Reclamo-Trasu e indemnización	Julio César Melgar	OSIPTEL y Telefónica del Perú S.A.	<b>24º</b> Juzgado Contencioso-Administrativo de Mercado C.S.J. Lima	S /0.00	\$ 30,000.00	<b>A FAVOR</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>						<b>S/ 1'545,272.80</b>	<b>\$ 30,000.00</b>	

Fuente: OSIPTEL

**Tabla 23:** Principales expedientes con contingencias por pagar al 31 de diciembre del 2017

N°	1	2	3	4	5	6	7	
<b>COD.</b>	<b>J-790</b>	<b>J-1215</b>	<b>J-1039</b>	<b>J-1214</b>	<b>J-805</b>	<b>J-420</b>	<b>J-979</b>	
<b>MATERIA</b>	Impg. Res. Adm. (reclamo-trasu) e indemnización	Indemnización laboral	Indemnización	Beneficios sociales	Indemnización	Beneficios sociales	Pago de remuneraciones	
<b>DEMANDANTE</b>	Redifma S.R.L.	Félix Omar Ruiz Yengle	Teodocio Almendrades Mosquera	Rodrigo Cervantes Pérez	Aida Luz Cuadros Ramírez	Mónica Merle Salarrayan Holguín	Sergio Eduardo Tapia del Alcazar (Representado por Víctor Hugo Velarde Romero)	
<b>DEMANDADO</b>	OSIPTEL y América Móvil Perú S.A.C.	OSIPTEL	OSIPTEL	OSIPTEL	OSIPTEL, Juan Mendoza Marcovich, Rimac Internacional Cia. de Seguros y Reaseguros, Corporación de Transportes Expreso Los Libertadores S.A.	OSIPTEL, COOPSOL Y Coop. de Trabajo y Cooperativa de Fomento al Empleo Santa Carolina Ltda.	OSIPTEL	
<b>INSTANCIA</b>	<b>7°</b> Juzgado Contencioso Adm. C.S.J. Lima	<b>4°</b> Juzgado Laboral C.S.J. La Libertad	<b>31°</b> Juzgado Civil C.S.J. Lima	<b>2°</b> Juzgado Civil C.S.J. Ayacucho	<b>3°</b> Juzgado Civil C.C.J. Lima	<b>18°</b> Juzgado Trabajo Transitorio C.G.J. Lima	<b>2°</b> Sala Derecho Constitucional y Social Transitoria C. Suprema	
<b>ESTADO</b>	Con sentencia en primera instancia a favor	En trámite	Para sentencia	Para auto de saneamiento	Para auto de saneamiento	Sentencia en contra (c/ rec. apelación)	En calificación	
<b>CONTINGENCIAS CONTABILIZADAS</b>	<b>S/</b>	S/ 555,538.09	S/ 506,000.00	S/ 500,000.00	S/ 343,058.50	S/ 200,000.00	S/ 156,184.50	S/ 90,111.12
	<b>US\$</b>	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00	\$ 0.00

Fuente: OSIPTEL

# TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y ESTADÍSTICAS

La Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística tiene por finalidad brindar servicios de información y comunicación oportuna y veraz, mediante la implementación de plataformas tecnológicas de vanguardia y acorde con las exigencias institucionales. A su vez gestiona el procesamiento y la difusión de información estadística del sector de telecomunicaciones, para soportar la toma de decisiones de los órganos del OSIPTEL, orientar al ciudadano y a organismos interesados del sector. Asimismo, asesora a la Alta Dirección en la consolidación de objetivos institucionales para generar valor a los procesos estratégicos a través del uso de tecnologías de información y comunicaciones.



## SISTEMA DE INFORMACIÓN

La Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadísticas realizó un trabajo constante promoviendo herramientas informáticas que faciliten a los usuarios el acceso a los servicios de telecomunicaciones.

### HERRAMIENTA DE MEDICIÓN DE VELOCIDAD DE INTERNET

La herramienta de medición de velocidad de internet fijo permite al usuario obtener diversos indicadores respecto al servicio de internet fijo: velocidad de subida, de bajada, tasa de pérdida de paquetes, latencia y variación de la latencia. Esto con el fin de comparar la velocidad contratada que le otorga su empresa operadora con la velocidad real.

### INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN SOBRE TERMINALES MÓVILES ROBADOS Y HURTADOS, PERDIDOS Y RECUPERADOS EN BOLIVIA

Durante el 2017 se procedió con la ejecución del procedimiento de intercambio de información de equipos terminales móviles robados o hurtados, perdidos y recuperados. Ello producto de un acuerdo institucional firmado entre Perú y Bolivia.

### MODELO CONCEPTUAL DEL EXPEDIENTE ELECTRÓNICO EN EL TRASU

En el 2017, se definió el modelo conceptual para crear el expediente electrónico en el TRASU. En este se acordaron los siguientes proyectos para mejorar el proceso resolutivo:

1. Elevación de expedientes electrónicos: Implementación de una plataforma de intercambio de información con las empresas operadoras.
2. Uso de firmas digitales: Proyecto de mantenimiento a los sistemas institucionales (SISDOC y SISTRAM) para la emisión de la resolución electrónica del TRASU.
3. Notificaciones electrónicas: Contratación del servicio de notificaciones a casilla electrónica.

### APOYO EN EL ANÁLISIS DE DATOS PARA EL REGISTRO NACIONAL DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES PARA LA SEGURIDAD (RENTESEG)

En el 2017 se generaron reportes estadísticos para analizar los datos remitidos por las empresas operadoras Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A. y Viettel

Perú S.A.C. Estos reportes incluyeron la información contenida en la base de datos centralizada (BDC) de equipos terminales robados, perdidos y recuperados que administra el OSIPTEL.

### INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

En el 2017, el OSIPTEL, a través de la Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadísticas, se ha propuesto mejorar la infraestructura de la red de las telecomunicaciones. Para ello implementó servicios informáticos para las reuniones llevadas a cabo durante el año:

- El Comité Consultivo Permanente I (CITEL).
- "V seminario internacional sobre protección de los derechos de usuarios de los servicios de telecomunicaciones".
- 5a. reunión del grupo de trabajo de REGULATEL sobre protección y calidad del servicio al usuario.

## SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Una de las principales funciones de la Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadísticas es cautelar la seguridad informática de los usuarios y las empresas.

### SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE INFORMACIÓN ISO/IEC 27001:2013

Durante el 2017 se tuvo la opinión favorable de la entidad certificadora AENOR y IIQNET respecto a la auditoría de seguimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), la cual se realiza conforme a la Norma ISO/IEC 27001:2013. La auditoría se realizó sobre los procesos de emisión de normas, regulación, solución de controversias, solución de reclamos de usuarios, supervisión y fiscalización y sanción, además de la atención, y orientación a usuarios desde sus oficinas de San Borja y San Isidro en Lima.

### CAMPAÑA DE PHISHING CONTROLADO

La gerencia realizó un ejercicio de *phishing* controlado. El ejercicio consistió en enviar correos maliciosos a usuarios para obtener las estadísticas relacionadas a la recepción y posible visualización por parte de ellos. Además se hizo seguimiento del enlace y el posible llenado de los datos en el formulario fraudulento. Esos estados permitieron evaluar el

nivel de riesgo que los usuarios enfrentan ante este problema. La medición toma en cuenta que el riesgo bajo cuando el *phishing* es enviado y riesgo alto cuando el usuario llena los datos solicitados por el formulario fraudulento:

Los resultados mostraron que el 34.7% de personas (110) abrieron los correos electrónicos maliciosos enviados como parte del ejercicio. Además el 24.6% ingresó al enlace que se adjuntaba en el correo y el 13% llenó los datos solicitados.

### PORTAL DE DATOS ABIERTOS

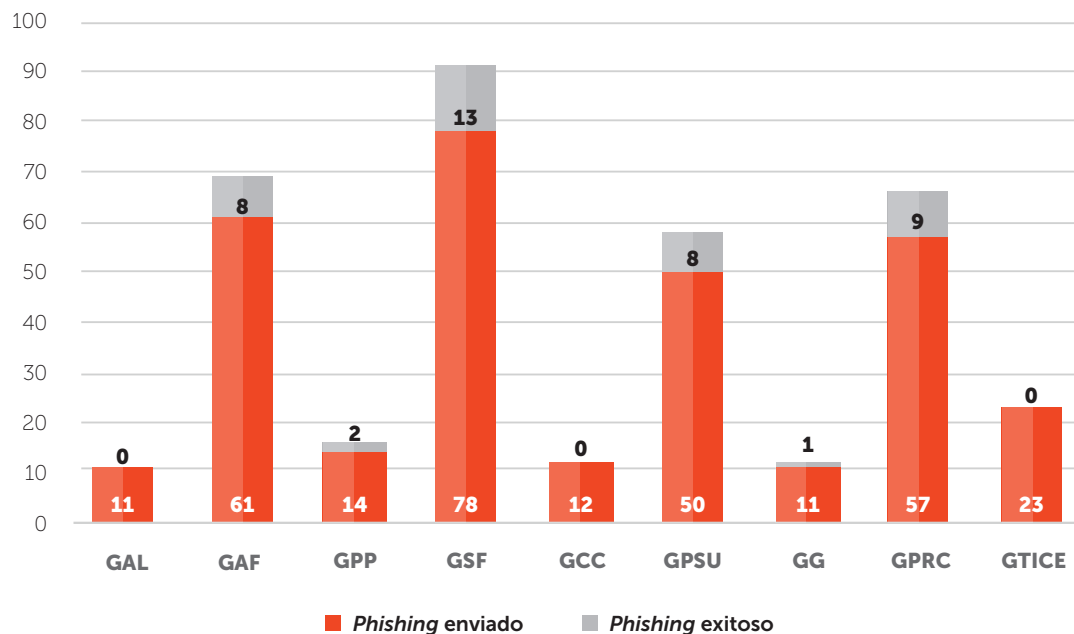
El portal de datos abiertos del OSIPTEL fue lanzado en el 2017 con la finalidad de promover el acceso de los usuarios a los datos del sector de telecomunicaciones, e impulsar el desarrollo de herramientas creativas para atraer y servir a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones del Perú.

**Gráfico 41:** Niveles de riesgo del Phishing



Fuente: OSIPTEL

**Gráfico 42:** Resultados de *phishing*



Fuente: Elaboración propia / Sistema de Ethical Phishing del OSIPTEL



# COMUNICACIÓN CORPORATIVA

La Gerencia de Comunicación Corporativa es el órgano encargado de proponer, ejecutar y supervisar las estrategias de comunicación y proyección de la imagen institucional, así como de las políticas de relaciones interinstitucionales, y de transparencia y acceso a la información de la entidad.



## PUBLICACIONES

La Gerencia de Comunicación Corporativa tiene entre sus principales funciones elaborar publicaciones institucionales para dar a conocer al público los avances logrados por el OSIPTEL. Entre las publicaciones hechas por el OSIPTEL en el 2017 destacan las siguientes:

- › Libros institucionales: La gerencia elaboró, en el primer trimestre del 2017, 2 libros institucionales: "Hitos en la promoción de competencia. Aportes de la regulación en el sector telecomunicaciones" y "La magia del Internet". Además restableció en Itunes y Amazon las 19 publicaciones del OSIPTEL para su descarga gratuita con la finalidad de poner al alcance de los usuarios publicaciones de calidad. Gracias a esta iniciativa, en el primer semestre se registraron cien descargas.
- › Boletín – OSIPTEL: La gerencia gestionó la elaboración del "Boletín informativo-OSIPTEL.COM". Durante el 2017 se imprimieron cuatro boletines informativos, que tuvieron un alcance de 25,000 lectores. Además, en su versión digital, registró un crecimiento de lectoría de 37.7%, con lo que demostró la buena acogida de la publicación.
- › Reporte Estadístico: La gerencia elaboró nueve reportes estadísticos en el 2017. Cada reporte fue distribuido por correo electrónico a unos 2,500 contactos, entre congresistas, ministros, funcionarios vinculados al sector, ejecutivo y docente, y la información causó gran impacto entre los lectores. En su versión digital, la lectoría aumentó 30,3% al alcanzar 5,587 visitas y descargas.
- › Participación del OSIPTEL en la feria del libro: Más de 20,000 personas visitaron el *stand* del OSIPTEL en la Feria Internacional del Libro de Lima (FIL-2017) y en la Feria del Libro Ricardo Palma. En los dos eventos se pudo comprobar que un mayor número de personas recurredan la marca OSIPTEL como el ente regulador de las telecomunicaciones.

## PRENSA

Durante el 2017, la presencia del OSIPTEL creció en 10% respecto al 2016, al llegar a 4,777 menciones en medios de comunicación en diciembre del 2017. Las páginas webs y blogs informativos fueron los medios que mejor recepción tuvieron de la información brindada por el OSIPTEL durante el 2017: 1,838 menciones, lo que significó un crecimiento de 28%.

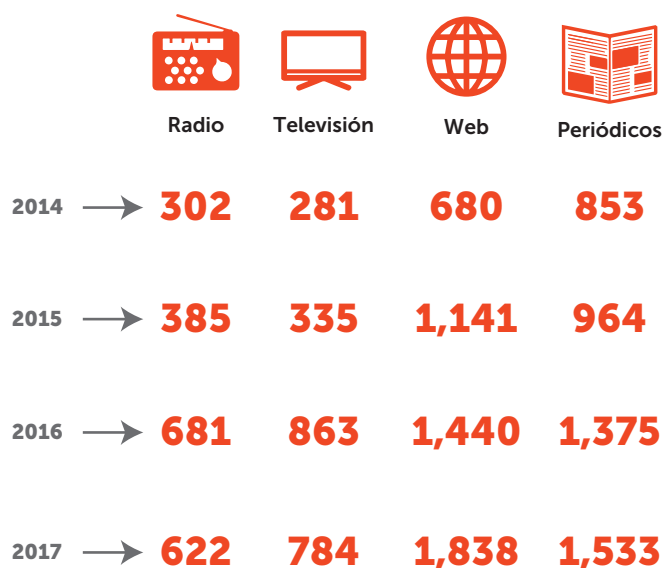
Las noticias de mayor impacto durante el año fueron las informaciones en torno a los celulares robados y las medidas cautelares que suspendieron la venta de planes de internet móvil denominados ilimitados.

Además en el 2017 se revisaron temas que tuvieron importante impacto y cobertura entre los medios de comunicación nacionales.

- › Suspensión de la venta de planes ilimitados. Esta noticia se difundió en dos conferencias de prensa y tuvo 178 rebotes en los medios de comunicación de todo el país.
- › Inversiones en el sector telecomunicaciones y necesidades de estaciones base en el Perú hacia el 2021. La presentación de este informe fue en junio, y tuvo 146 rebotes en todo el país.
- › Resultados de Erestel 2016, que mostraron los avances en la penetración de la internet fija o móvil en los hogares peruanos. La información de esta conferencia logró 79 rebotes en todo el Perú.
- › Apagón telefónico: Una de las noticias que causó gran interés en los medios principalmente televisivos logró 23 rebotes en enero, y 57 durante febrero.
- › Registro biométrico para la venta de líneas prepago, que se mostró en 44 rebotes a nivel nacional.

En cuanto a las actividades realizadas en el interior del país, se desarrollaron 113 conferencias de prensa a nivel nacional.

**Gráfico 43:** Impacto en prensa

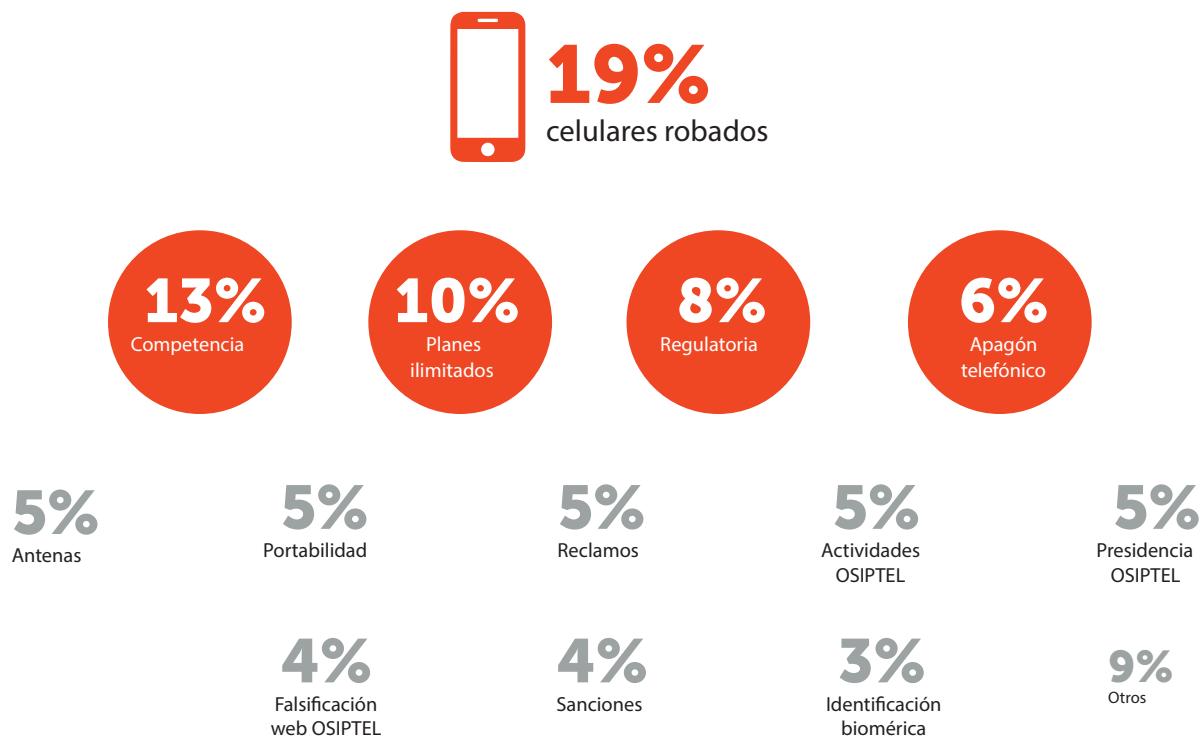


**Gráfico 44:** Evolución de interacciones en redes sociales



Fuente: OSIPTEL

**Gráfico 45:** Noticias con mayor impacto



Fuente: OSIPTEL

## PRESENCIA EN REDES SOCIALES

Las redes sociales del OSIPTEL reflejaron durante el 2017 un crecimiento sostenido en sus cuentas de Twitter y Facebook. En Twitter se registró un promedio mensual de 1,554 seguidores, con lo que se logró alcanzar un total de 73,900 seguidores al cierre de ese año, un aumento de 35% respecto al 2016. En tanto, en Facebook se registró un promedio mensual de 2,420 seguidores, lo que llevó a un resultado final de 156,293 seguidores en el 2017, un crecimiento de 23% respecto al año anterior.

El avance en las cuentas institucionales del OSIPTEL en Facebook y Twitter se debió al interés de los usuarios por la difusión de contenidos, como gráficos estadísticos, memes, GIF, la #TriviaOsiptel, videos de corta duración, y transmisiones en vivo de diversos eventos, como conferencias de prensa y audiencias públicas. Las piezas gráficas más compartidas y comentadas por los usuarios fueron sobre la competencia en el mercado de telefonía móvil y sobre los pasos a seguir para el servicio 119 en caso de desastres naturales.

Las redes sociales del OSIPTEL no solo son un medio para difundir contenidos producidos por el regulador,

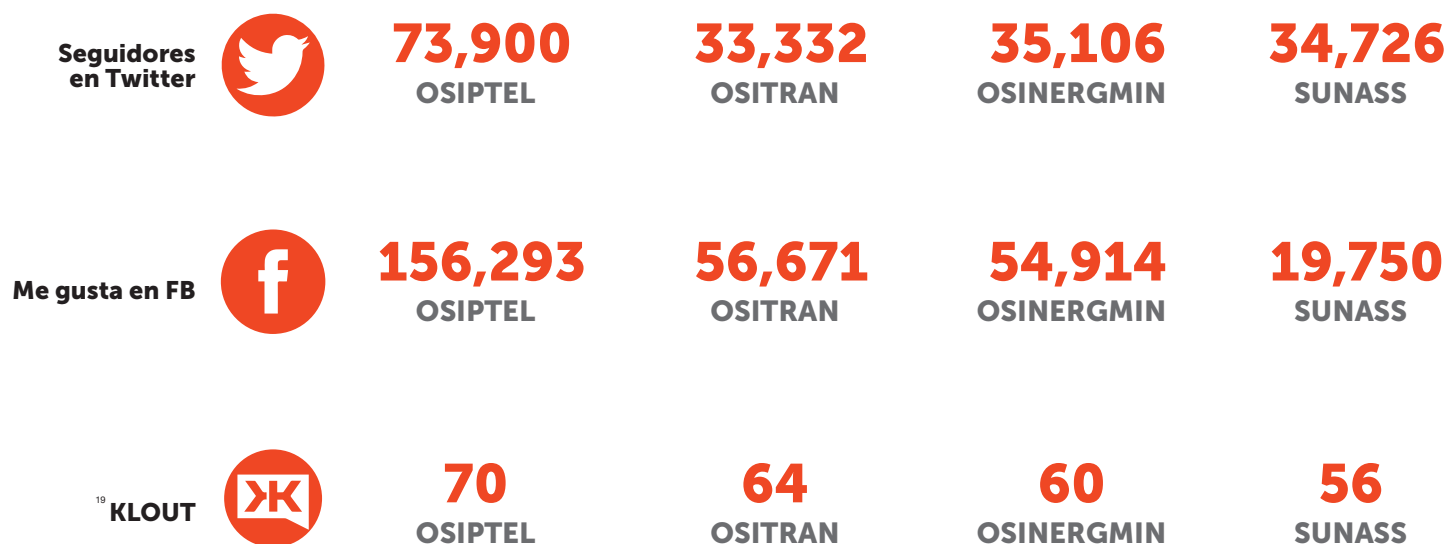
sino también son importantes plataformas para atender las consultas de usuarios respecto a la normativa vigente, procedimientos de reclamos u otros temas relacionados al sector telecomunicaciones. Así, en el 2017, atendimos a más de 16,424 usuarios a través de Facebook y Twitter. Cada uno de ellos pudo hacer más de una consulta.

### COMPARADOS CON OTROS REGULADORES

Si comparamos los “me gusta” y seguidores del OSIPTEL en Facebook y Twitter, respectivamente, con otros reguladores peruanos, el OSIPTEL ocupa el primer lugar.

Gracias al trabajo constante de la gerencia, durante el 2017, el OSIPTEL se convirtió en el organismo regulador con mayor influencia a nivel nacional. Logró obtener 70 puntos en el indicador Klout, por encima del OSITRÁN (64 puntos) y de SUNASS (56 puntos). Cabe señalar que el indicador Klout mide la influencia de un personaje o marca en las redes sociales y el máximo puntaje que otorga su medición es 100 puntos. El expresidente de EE.UU. Barack Obama tiene 99 puntos.

Gráfico 46: Comparación de las interacciones con otros reguladores



Fuente: OSIPTEL

<sup>19</sup> Klout es una herramienta gratuita que mide la influencia social, en redes sociales, de una persona o institución. Esta influencia se refleja en un puntaje, entre 0 y 100, basada en factores como el número de seguidores, la calidad de interacciones y lo popular que llegue a ser el contenido que se comparte.



# ESTADOS FINANCIEROS AUDITADOS **2017**







## **INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES**

### **AL PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES – OSIPTEL**

#### **Párrafo Introdutorio**

Hemos auditado los estados financieros adjuntos del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones. OSIPTEL, que comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2017, y los estados de gestión, de cambios en el patrimonio neto y de flujos de efectivo por el periodo terminado el 31 de diciembre de 2017, así como el resumen de políticas contables significativas y otras notas explicativas.

#### **Responsabilidad del Auditor**

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros basada en nuestra auditoría. Realizamos nuestra auditoría de acuerdo con normas internacionales de auditoría. Dichas normas exigen que cumplamos con los requerimientos éticos, así como que la auditoría sea planificada y realizada para obtener seguridad razonable sobre si los estados financieros están libres de imprecisiones o errores significativos.

Una auditoría implica realizar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la valorización de los riesgos de imprecisiones o errores significativos en los estados financieros, ya sea debido a fraude o error. Al realizar esas valorizaciones de los riesgos de imprecisiones o errores, el auditor considera el control interno pertinente de la Entidad para la preparación y presentación razonable de los estados financieros por la Entidad, con el objeto de diseñar los procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no para propósitos de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Entidad. Una auditoría también incluye evaluar la idoneidad de las políticas contables utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables realizadas por la Administración, así como evaluar la presentación general de los estados financieros.

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

#### **Opinión**

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente en todos los aspectos importantes, la situación financiera del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, al 31 de diciembre del 2017, los resultados de gestión, y sus flujos de efectivos para el año terminado en esa fecha, de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados.





**Llantop Palomino y Asociados S. Civil**  
Audidores - Consultores de Empresas  
Av. Arequipa 330 Of. 403 Lima - 01  
Teléfono: 433-8479

### **Párrafo de énfasis**

Mediante Decreto Supremo N° 179-2017-EF, publicado el 21 de junio de 2017, se dispone que constituyen recursos del Tesoro Público los saldos de balance de la fuente de financiamiento recursos directamente recaudados de diversas entidades del Poder Ejecutivo, entre las que se encuentra el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, correspondiéndole transferir el importe de S/21,776,046.

Mediante correo electrónico, de fecha 12 de julio de 2017, la Dirección General de Contabilidad Pública remitió al Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL el tratamiento contable a seguir para el registro de dicha deducción de recursos, disponiendo que se reconozca como gasto (Cuenta 54.0299 Otros); sin embargo, dicho tratamiento contable no permite presentar la imagen fiel del efecto de dicha operación, dado que la citada deducción de recursos no constituye gasto del ejercicio económico 2017, debiendo hacerse afectado a resultados acumulados.

El rubro donaciones y transferencias del estado de gestión incluye el importe del monto deducido.

### **Otros asuntos**

Con fecha 11 de mayo de 2017, emitimos una opinión limpia sobre los estados financieros del ejercicio económico 2016.

Lima – Perú

08 de mayo de 2018

Referido por:

*Llantop Palomino y Asociados S. Civil*

  
\_\_\_\_\_  
CPCC JOSÉ FRANCISCO LLANTOP VITE (Socio)  
Matrícula N° 2733



## ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES – OSIPTEL

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA (Notas 1 y 2)  
(En Soles)

Al 31 de diciembre de:				Al 31 de diciembre de:			
	Nota	2017	2016		Nota	2017	2016
<b>ACTIVO</b>				<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>			
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>				<b>PASIVO CORRIENTE</b>			
Efectivo y equivalente de efectivo	3	19,167,447	48,179,780	Cuentas por pagar a proveedores	10	6,817,784	5,197,789
Cuentas por cobrar (Neto)	4	83,559	414,897	Impuestos, contribuciones y otros	11	945,693	582,602
Otras cuentas por cobrar (Neto)	5	11,160,938	9,909,190	Remuneraciones y beneficios sociales	12	3,496,145	3,820,953
Inventarios (Neto)	6	106,898	89,239	Otras cuentas del pasivo	13	981,965	128,989
Servicios y otros pagados por anticipado	7	3,183,193	1,602,627				
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>		<b>33,702,035</b>	<b>60,195,773</b>	<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>		<b>12,241,590</b>	<b>9,730,333</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>				<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>			
Propiedad, planta y equipo (Neto)	8	22,650,867	22,502,065	Beneficios sociales	14	3,193,891	3,497,195
Otras cuentas del activo (Neto)	9	1,982,683	3,989,838	Provisiones	15	8,032,994	6,389,217
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>		<b>24,633,550</b>	<b>26,491,903</b>	<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>		<b>11,226,885</b>	<b>9,886,412</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>58,335,585</b>	<b>86,687,636</b>	<b>TOTAL PASIVO</b>		<b>23,468,475</b>	<b>19,616,745</b>
<b>CUENTAS DE ORDEN</b>	<b>19</b>	<b>135,559,969</b>	<b>67,185,926</b>	<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>			
				Hacienda Nacional	16	86,409,406	86,409,406
				Resultados no realizados	17	5,029,986	5,029,986
				Resultados acumulados	18	(56,572,282)	(24,368,501)
				<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>		<b>34,867,110</b>	<b>67,070,891</b>
				<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>85,335,585</b>	<b>86,687,636</b>
				<b>CUENTAS DE ORDEN</b>	<b>19</b>	<b>135,559,969</b>	<b>67,185,926</b>

Las notas que se acompañan forman parte de los estados financieros.



## ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES – OSIPTEL

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA (Notas 1 y 2)  
(En Soles)

Por el año terminado el 31 de diciembre de:

	Nota	2017	2016
<b>INGRESOS</b>			
Ingresos no tributarios	20	6,131	8,024
Aportes por regulación	21	74,357,699	71,763,357
Ingresos financieros	22	1,826,967	3,052,886
Otros ingresos	23	2,439,420	4,060,031
<b>TOTAL INGRESOS</b>		<b>78,630,217</b>	<b>78,884,298</b>
<b>COSTOS Y GASTOS</b>			
Gastos en bienes y servicios	24	(38,939,129)	(39,661,771)
Gastos en personal	25	(37,215,915)	(38,839,711)
Gastos por pensiones, presentaciones y asistencia social	26	(1,805,833)	(1,759,411)
Donaciones y transferencias otorgadas	27	(620,922)	(127,232)
Trasposos y remesas otorgadas	28	(21,776,046)	0
Estimaciones y provisiones del ejercicio	29	(7,730,538)	(6,292,941)
Gastos financieros	30	(10,364)	(565,369)
Otros gastos	31	(2,735,252)	(223,784)
<b>TOTAL COSTOS Y GASTOS</b>		<b>(110,833,999)</b>	<b>(87,500,219)</b>
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO DÉFICIT</b>		<b>(32,203,782)</b>	<b>(8,615,921)</b>

Las notas que se acompañan forman parte de los estados.









Calle de la Prosa 136, San Borja  
T. (511) 225 1313

[www.osiptel.gob.pe](http://www.osiptel.gob.pe)