



MEMORIA
ANUAL
2016

MEMORIA ANUAL 2016

Presidente del Consejo Directivo:

GONZALO MARTÍN RUIZ DÍAZ

Edición General

Gerente de Comunicación Corporativa:

LENKA ZAJEC YELUSIC

Redacción y Corrección de Estilo:

CECILIA BALCÁZAR SUÁREZ

Coordinación General:

RICHARD ABECASIS RENGIFO

Diseño y diagramación:

RAFAEL CHANG LLERENA

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

© 2017 OSIPTEL. Derechos Reservados

OSIPTEL Organismo Supervisor de Inversión

Privada en Telecomunicaciones

Calle de la Prosa N° 136 – San Borja

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

1ª edición – Agosto 2017

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2005-5958

Se terminó de imprimir en Agosto de 2017 en

Kinko's Impresores S.A.C.

Av. Venezuela 2344, Lima, Perú.



Contenido



Carta del
Presidente.



El OSIPTEL.
Objetivos estratégicos
generales.



Fortaleciendo
la gestión de la
regulación.



Protección de los usuarios
de los servicios públicos de
telecomunicaciones.



Regulación para
la promoción de la
competencia.



Supervisión de los
servicios de
telecomunicaciones.



Estados Financieros.



6



8



16



54



100

82



Carta del Presidente

Cuando esta gestión inició su trabajo, a mediados del 2012 en el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), sus objetivos apuntaron a la mejora no solo de los niveles de satisfacción del usuario, sino también en la calidad de los servicios de telecomunicaciones y de la competencia en el mercado. Los profundos cambios experimentados en el sector de telecomunicaciones, su crecimiento y la masificación de los servicios, obligaban al OSIPTEL a focalizar su atención en dichos objetivos, en un entorno cada vez más competitivo y de creciente convergencia tecnológica.

Un año después, en el 2013, el OSIPTEL mostraba avances importantes en materia regulatoria, de fiscalización y supervisión, así como de solución de controversias. A la par, buscaba preservar el equilibrio entre la necesidad de atraer inversiones al sector y procurar servicios con niveles de calidad y precio razonables.

Al concluir el 2014, el OSIPTEL celebró 20 años de regulación en el Perú con un balance positivo de fomento efectivo de la competencia entre las empresas operadoras y el fortalecimiento interno de la institución. Ese año fue clave, no solo por el ingreso de nuevas empresas operadoras, la disponibilidad de una gran variedad de promociones y planes en los diferentes servicios, la reducción en los precios, la mayor adquisición de equipos celulares, entre otros, sino por el impulso de un conjunto de medidas como el relanzamiento de la portabilidad móvil, el desbloqueo de equipos y la aprobación de normas promotoras de la entrada de nuevos actores al mercado. Estos fueron algunos de los factores que explican el notable crecimiento del sector y la inversión durante ese año.

El 2015 imponía nuevos retos, con las telecomunicaciones en constante avance tecnológico y competitivo. El OSIPTEL acompañó dicho proceso no solo a través de la implementación de algunas normas que habían ido aprobándose en los años previos, sino mediante su influencia directa en el desarrollo de la competencia a partir de, por ejemplo, la reducción de los cargos de terminación móviles.

Entre el 2012 y el 2015, la inversión en el sector de telecomunicaciones había alcanzado niveles sin precedentes. Lo más interesante es que esta inversión provino no solo de empresas que ya tenían presencia en el mercado, sino de empresas entrantes, como resultado de las reformas regulatorias implementadas en favor de la competencia. Fruto de ello y de un impulso efectivo del regulador, la participación de las empresas entrantes en el mercado móvil, por ejemplo, que en el 2012 llegaba apenas a 5% superó 20% en el 2016.

De esta manera, al concluir el 2016 se han logrado importantes avances. El mercado ha crecido, aunque heterogéneamente, entre segmentos, y el regulador ha desplegado acciones de protección de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, a través de mecanismos como la utilización del sistema biométrico para validar la identidad de los abonados de los servicios públicos prepago y actualizar la información contenida en el registro de abonados de las empresas operadoras. A ello se ha sumado las acciones para promover el acceso a los servicios de telecomunicaciones de las personas con discapacidad.

En materia regulatoria destaca la revisión del factor de productividad para el periodo setiembre de 2016-agosto de 2019, y el establecimiento de una regla equivalente a la inflación. Es importante notar que el



impacto acumulado desde la introducción de dicho mecanismo a inicios de la década del 2000 ha significado una caída de 36.1% en las tarifas de la telefonía fija. Asimismo, se dieron disposiciones generales para la prestación de facilidades complementarias al servicio portador de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica y otras para asegurar que se cumpla la neutralidad de red. También se implementaron las condiciones de acceso al mercado de los Operadores Móviles Virtuales. En particular, en la telefonía móvil, el efecto de la portabilidad y la competencia desatada entre operadoras han sido claves para la recomposición de dicho mercado.

En el ámbito del fortalecimiento institucional, debemos mencionar con orgullo el haber sido reconocido por el Centro de Desarrollo Industrial (CDI) de la Sociedad Nacional de Industrias (SNI) con el Premio Nacional de la Calidad, máximo galardón concedido a organizaciones que logran alcanzar estándares de excelencia en sus modelos de gestión.

En el 2017 se dará paso a una nueva gestión que jugará un rol clave en el sostenimiento de los avances dentro de la regulación de los servicios públicos de telecomunicaciones y cuyas acciones deberán ir a la par de los cada vez más acelerados cambios e innovaciones en el sector. Al término del 2016 es merecido expresar el reconocimiento a un equipo de colaboradores cuyo esfuerzo y dedicación han permitido poner a disposición de usuarios y operadores un marco regulatorio predecible y promotor de la competencia que beneficie a la población y mejore la calidad de vida de todos los peruanos.

GONZALO RUIZ DÍAZ
Presidente del Consejo Directivo

MISIÓN

Regular y supervisar el mercado de las telecomunicaciones para promover la competencia, la calidad de los servicios y el respeto a los derechos de los usuarios.

VISIÓN

Lograr que se brinden servicios de telecomunicaciones accesibles y de calidad en un marco de efectiva competencia, y ser reconocidos por la población como una institución autónoma, técnica e innovadora.

FINALIDAD

El OSIPTEL se creó para garantizar la calidad y eficiencia del servicio de telecomunicaciones brindado al usuario y para proteger el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones de prácticas contrarias a la libre y leal competencia.

FUNCIONES

El OSIPTEL tiene como funciones generales las de supervisar, regular, normar, fiscalizar, sancionar y solucionar controversias y reclamos de usuarios.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Incrementar la competencia en los mercados de telecomunicaciones.
- Mejorar la satisfacción del usuario con los servicios de telecomunicaciones.
- Mejorar la gestión institucional buscando niveles de excelencia.

VALORES INSTITUCIONALES

Calidad en el servicio. Es hacer las cosas bien y preocuparse por mejorar siempre, brindando un excelente servicio que supere la expectativa de los clientes internos, externos y proveedores.

Compromiso. Va más allá de cumplir una obligación, es hacer las cosas con pasión, sentir como propios los objetivos de la organización con un alto nivel de responsabilidad demostrando colaboración y humildad.

Innovación. Es la capacidad para crear cambios significativos para la mejora de productos, servicios o procesos, creando valor agregado para las partes interesadas.

Respeto. Es la mayor consideración hacia todos, mostrando amabilidad, buen trato, aprecio y cuidado a algo o a alguien.

Solidaridad. Es actuar con sensibilidad y unidad para ayudar a superar las dificultades que se presenten, en beneficio de la organización y de otras personas con mayores necesidades o desventajas.

Trabajo en equipo. Es la capacidad para fomentar un ambiente de colaboración, comunicación y confianza entre los integrantes del equipo para alcanzar los objetivos y mayores niveles de productividad.

Estructura orgánica

Consejo Directivo



Gerencia

Gerencia General | ANA MARÍA GRANDA BECERRA

Órganos de línea

Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia | SERGIO CIFUENTES CASTAÑEDA

Gerencia de Fiscalización y Supervisión | ÁNGEL PAZ CORTÉS

Gerencia de Protección y Servicio al Usuario | HUMBERTO SHEPUT STUCCHI

Gerencia de Oficinas Desconcentradas | CARMEN VELARDE KOECHLIN

Órganos de asesoramiento

Gerencia de Asesoría Legal | ALBERTO AREQUIPEÑO TÁMARA

Gerencia de Planeamiento y Presupuesto | DAVID VILLAVICENCIO FERNÁNDEZ

Gerencia de Comunicación Corporativa | LENKA ZAJEC YELUSIC

Órganos de apoyo

Gerencia de Administración y Finanzas | ÁNGEL CHANCAHUAÑA ALVARADO
(hasta el 9 de marzo de 2016)

ABEL CEBALLOS PACHECO
(desde el 10 de marzo de 2016)

Gerencia de Tecnologías de la Información,
Comunicaciones y Estadística | FREDDY ALVARADO VARGAS

Órganos colegiados

Secretaría Técnica | ANA ROSA MARTINELLI MONTOYA

Órgano de Control Interno | VÍCTOR TABOADA ALLENDE
(hasta el 8 de febrero de 2016)

MERICI HUERTAS NAVARRO
(desde el 9 de febrero hasta el 12 de setiembre de 2016)

CÉSAR MÉNDEZ LENGUA
(desde el 13 de setiembre)

Procuraduría | KELLY MINCHÁN ANTÓN



**ABEL CEBALLOS
PACHECO**
Gerente de
Administración y
Finanzas

**ALBERTO
AREQUIPEÑO
TÁMARA**
Gerente de
Asesoría Legal

**HUMBERTO
SHEPUT STUCCI**
Gerente de
Protección y
Servicio al
Usuario

**LENKA ZAJEC
YELUSIC**
Gerente de
Comunicación
Corporativa

**ANA MARÍA
GRANDA
BECERRA**
Gerente
General

**FREDDY
ALVARADO
VARGAS**

Gerente de
Tecnologías de la
Información,
Comunicaciones
y Estadística

**ÁNGEL PAZ
CORTÉS**
Gerente de
Fiscalización y
Supervisión

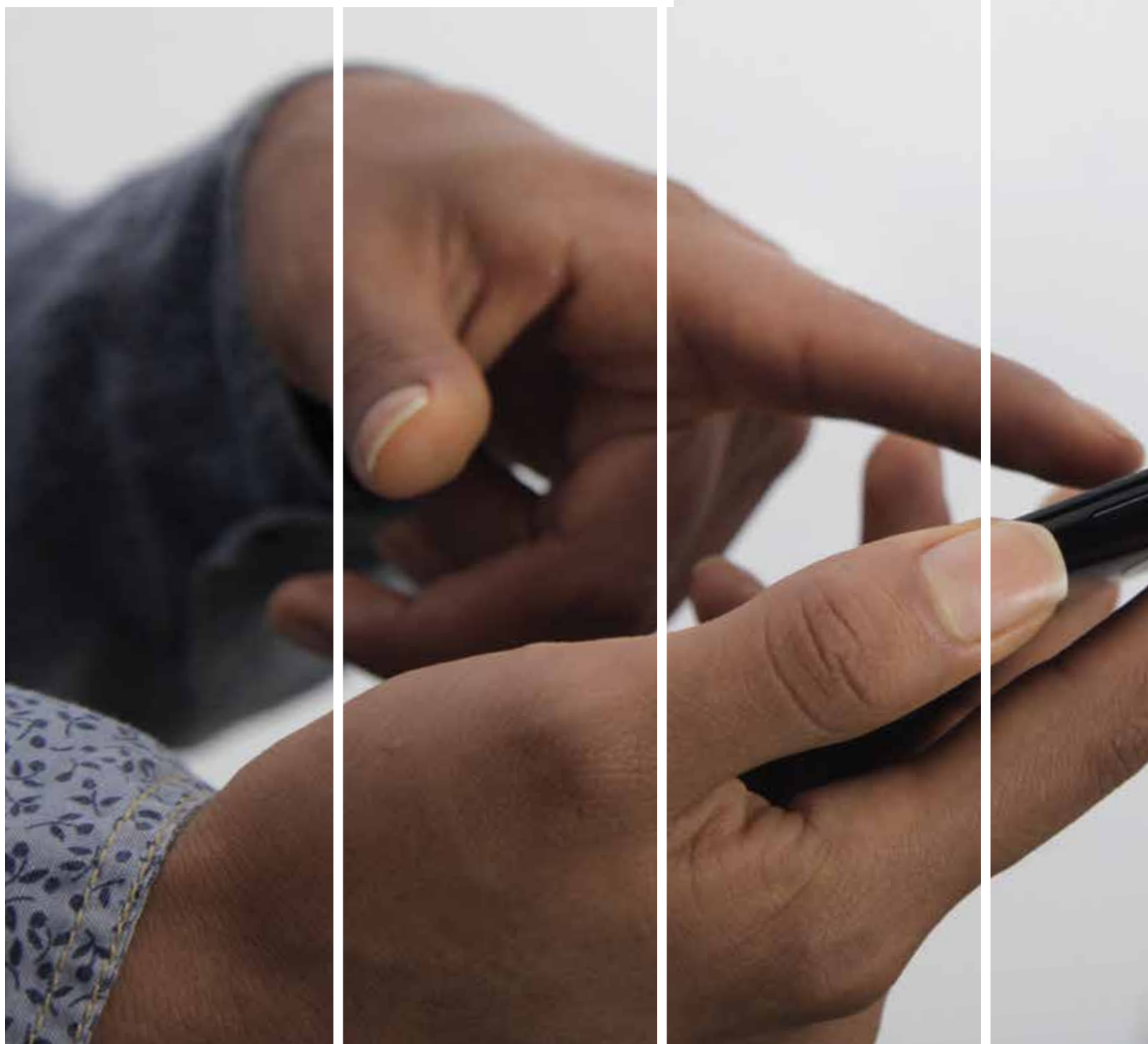
**SERGIO
CIFUENTES
CASTAÑEDA**
Gerente de Políticas
Regulatorias y
Competencias

**CARMEN
VELARDE
KOECHLIN**
Gerente de
Oficinas
Desconcentradas

**ANA ROSA
MARTINELLI
MONTROYA**
Secretaria
Técnica

**DAVID
VILLAVICENCIO
FERNÁNDEZ**
Gerente de
Planeamiento y
Presupuesto

Fortaleciendo la Gestión de la Regulación

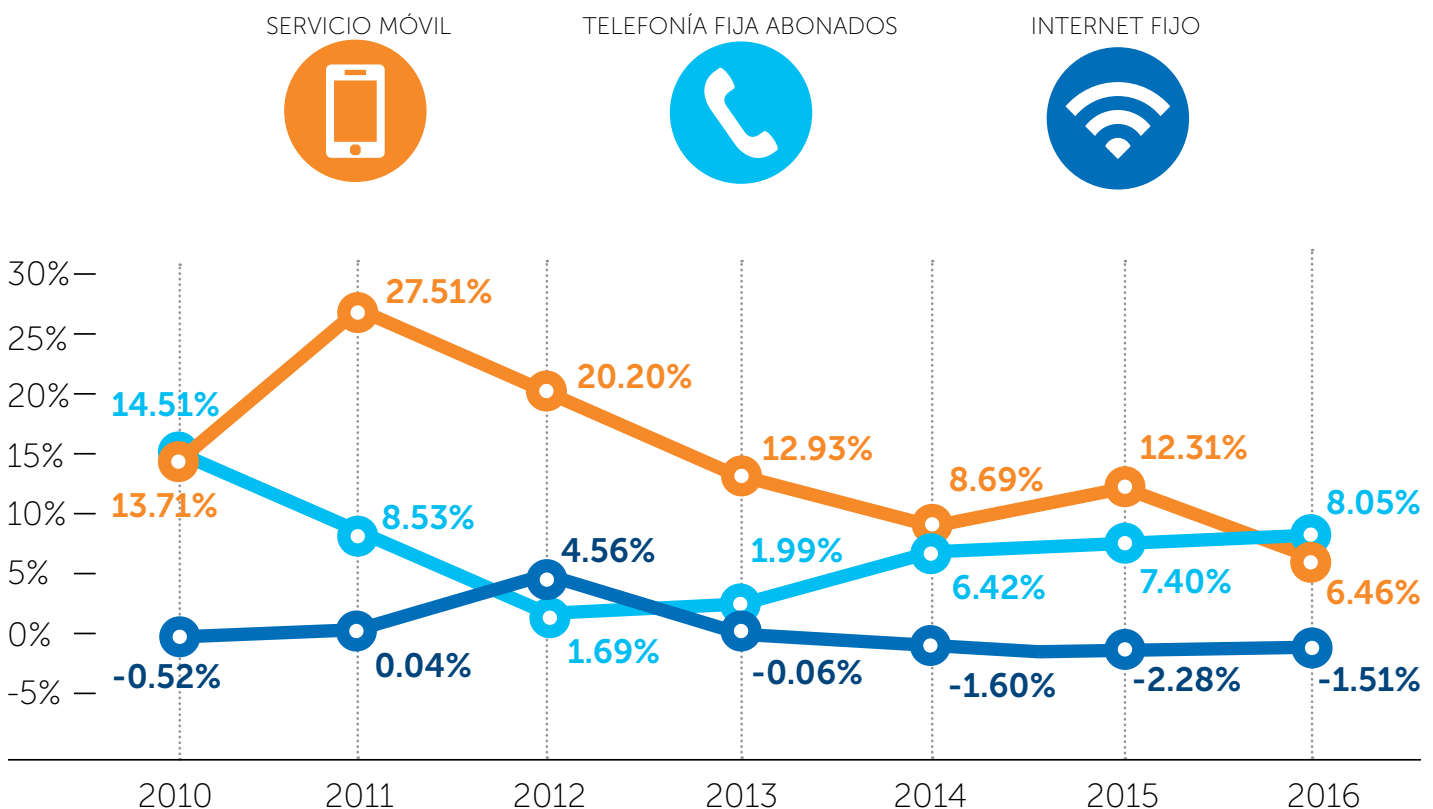




El desempeño del sector

El mercado de telecomunicaciones en el Perú siguió mostrando en el 2016 un dinamismo heterogéneo entre los distintos segmentos, tendencia que se ha registrado desde hace algunos años. En términos de conexiones, en los últimos seis años, el crecimiento promedio anual de la telefonía móvil fue 5.6%, el Internet fijo lo hizo en 14.4%, y la televisión de paga aumentó 10%; mientras que la telefonía fija y de uso público mantuvieron la tendencia a la baja evidenciada desde el 2013.

CRECIMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES (2010-2016)



Fuente: OSIPTEL



Respecto a la telefonía móvil, al cierre del 2016, el parque de líneas móviles llegó a 36.99 millones, 8% más que en 2015 y 39% más que en 2010. El crecimiento fue similar en las distintas modalidades contractuales de prepago y contrato (postpago y control), las cuales avanzaron 8.2% y 7.7% en el último año, respectivamente.

De acuerdo con el análisis del OSIPTEL, en prepago, las empresas Entel, Bitel y Virgin impulsaron este avance, pues en conjunto crecieron 134.6%, mientras que Telefónica y Claro vieron reducida la cantidad de este tipo de líneas en 8.9%. Para el caso de la modalidad de

líneas postpago y control, solo Telefónica ha perdido líneas (-0.9%), mientras que con Claro sucedió lo contrario (+7.9%), Entel (+34.3%) y Bitel (+62.6%).

Sin embargo se observa que la modalidad prepago ha venido perdiendo relevancia frente a la modalidad postpago y control, pues en el 2010 las líneas prepago conformaban 85.4% de todo el mercado a la planta móvil, mientras que al cierre de 2016, dicha cifra se redujo a 68.2%, pasando el postpago a 15.4% y el control a 16.4% de participación.

Por su parte, el número de conexiones del servicio de



Internet fijo llegó a 2.1 millones en el 2016, lo que significó un incremento de 6.5% respecto al año anterior, y 124.6% con relación al 2010. Se identificó que el servicio de acceso a Internet es ofrecido a través de diversas tecnologías como xDSL (59.4%), DOCSIS (37.8%) y otras (2.8%). Cabe destacar que, en el 2010, dichas participaciones fueron 88.9%; 6.4% y 4.7%, respectivamente. La tecnología DOCSIS, que hace uso de las redes HFC (Híbrido Fibra Coaxial), es la que ha impulsado el crecimiento del mercado de Internet fijo. Solo en el 2016 se añadieron 255 mil conexiones.

En cuanto al número de conexiones de televisión de paga, su crecimiento en el 2016 fue 3.3% respecto del año anterior, hasta llegar a 1.8 millones, lo que representó un crecimiento acumulado de 77.1% con relación al 2010. Respecto al tipo de tecnología, el cable coaxial lidera el mercado con 65% de las conexiones totales, mientras que el 35% restante corresponde a la tecnología satelital.

Finalmente, la telefonía fija y de uso público mantuvo su

tendencia decreciente. A diciembre de 2016 se registró un total de 2.9 millones líneas fijas de abonado, 1.5% menos que el año anterior.

Esta baja se explica principalmente por una menor cantidad de líneas de Telefónica, particularmente en las inalámbricas, y también porque este servicio ha sido desplazado por los usuarios que prefieren contratar el servicio móvil.

Del total de líneas fijas de abonado al 2016, 88% correspondió a líneas alámbricas (2.6 millones) y 12% (351 mil) a líneas inalámbricas. En el 2015, las líneas alámbricas representaron 84.2% del total de líneas en servicio, mientras que las líneas inalámbricas, 15.8%.

En lo que se refiere a las líneas de telefonía de uso público llegaron a 157 mil, 17.6% menos que en el 2015. La caída se debió principalmente a la disminución de 27 mil líneas de Telefónica del Perú, de las cuales 10 mil se ubican en el departamento de Lima.

Gestión estratégica y operativa con enfoque de resultados

Con respecto a la Gestión estratégica y operativa con enfoque de resultados, según el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2014-2017, la visión y misión del OSIPTEL tiene tres pilares: Competencia en el mercado de telecomunicaciones, satisfacción de usuarios y excelencia de la gestión. El primero de ellos se constituye como el pilar central.

La estrategia genérica del OSIPTEL establece que para lograr la Misión y Visión de la institución es importante la satisfacción de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones; para dicho efecto se debe fomentar de manera efectiva la competencia de las empresas operadoras y fortalecer internamente a la institución en cuanto a recursos, capacidades y procesos en busca de la excelencia en la gestión.

Dichos pilares, a su vez, tienen como base los siguientes enfoques estratégicos:

- **Innovación:** búsqueda de soluciones creativas para los desafíos que deberá enfrentar la institución en los próximos años.
- **Inclusión:** promoción de una mayor cobertura de los servicios de telecomunicaciones y mayor cercanía de los servicios que brinda el OSIPTEL al usuario.
- **Prevención:** anticipar posibles problemas que pudieran afectar a los servicios de telecomunicaciones y/o al accionar del OSIPTEL, para tomar las medidas necesarias de manera oportuna.

PILARES DEL PLAN ESTRATÉGICO 2014-2017





Para cada pilar de la estrategia genérica se cuenta con un Objetivo Estratégico General (OEG) que se mide con indicadores y metas.

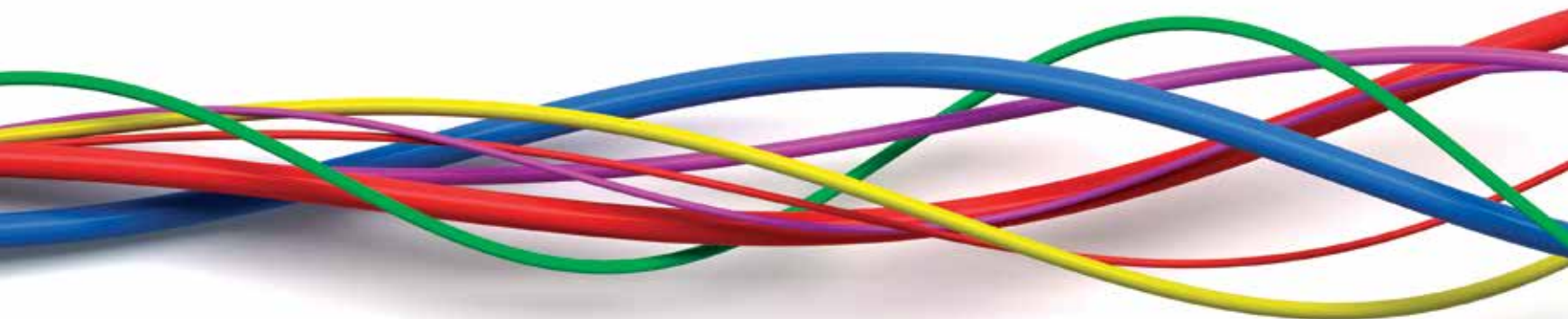
Al cierre del 2016, los indicadores de cumplimiento de sus objetivos estratégicos habían evolucionado satisfactoriamente. El OSIPTEL programó un total de 109 metas en el año, 83% de las cuales fueron ejecutadas al 100%, por lo que al concluir el 2016, el PEI contó con un cumplimiento promedio de 92%, y obtuvo un calificativo de "Bueno".

En cuanto al OEG, el de mayor cumplimiento fue el OEG 1 "Incrementar los niveles de competencia de los mercados de telecomunicaciones" (100%), seguido por el OEG 3 "Mejorar la gestión institucional buscando niveles de excelencia" (95%). El OEG 2 "Mejorar la satisfacción del usuario con los servicios de telecomunicaciones", por

otro lado, alcanzó un nivel de 89%.

Por otro lado, el OSIPTEL cuenta con un plan operativo diseñado con enfoque de resultados de gestión operativa que permite que la institución monitoree sus metas programadas de manera permanente, a fin de realizar las modificaciones que fueran necesarias. Este contiene metas diseñadas sobre la base de los lineamientos estratégicos del PEI y el programa presupuestal, que permite articular el ámbito estratégico y operativo, así como llevar a cabo un eficiente seguimiento al cumplimiento de las metas.

La evaluación del Plan Operativo Institucional (POI) en el 2016 indica que la institución logró 94% de cumplimiento en las metas programadas en el año. De las 450 metas programadas por las unidades orgánicas, 85% fueron ejecutadas al 100%.



Gestión presupuestal

El presupuesto del OSIPTEL se financia con recursos directamente recaudados, provenientes del tributo "Aporte por Regulación", que tiene una alícuota de 0.5% de los ingresos brutos (facturados y percibidos) de los operadores del servicio público de telecomunicaciones.

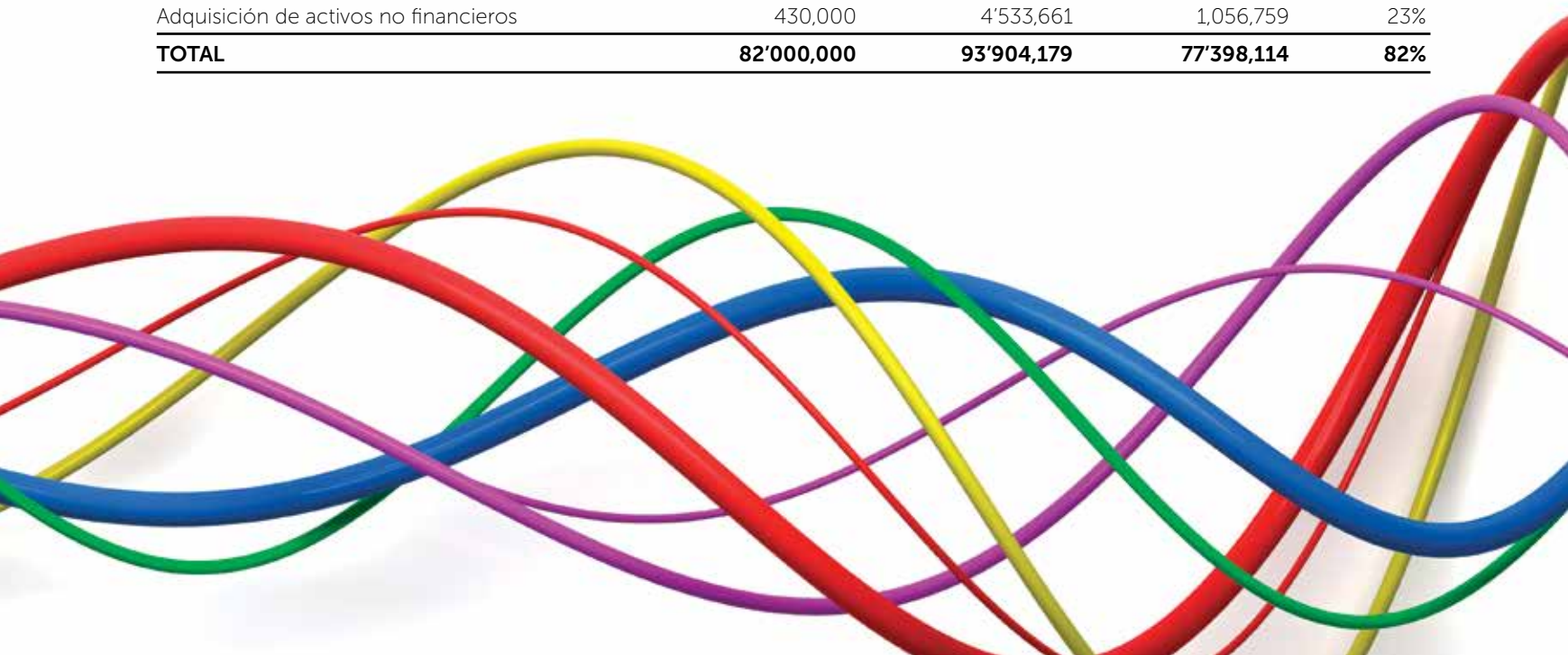
En el 2016, el Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) de la institución fue S/82'000,000, cifra inferior a la del 2015 en 15%, debido a los problemas en la recaudación derivados de la fusión de Telefónica del Perú S.A.A. con Telefónica Móviles S.A., así como la omisión de pago por parte de algunas empresas operadoras respecto de los

ingresos por comercialización del servicio de cable. Durante el año se obtuvo un crédito suplementario de S/11'904,179, por lo que el Presupuesto Institucional Modificado (PIM) fue S/ 93'904,179.

Dadas las limitaciones relacionadas con los compromisos presupuestarios impuestos por el Poder Ejecutivo y los menores recursos presupuestales respecto al 2015, 82% de los gastos fue ejecutado en el 2016. No obstante, ello no impidió que se alcanzaran 94% de las metas, lo que evidenció un manejo eficiente de los recursos de la institución.

EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DEL OSIPTEL EN EL 2016

GENÉRICA DE GASTO / FUENTE DE FINANCIAMIENTO	PIA	PIM	EJECUCIÓN	%
Personal y obligaciones sociales	37'672,354	40'672,354	38'611,284	95%
Pensiones y otras prestaciones sociales	2'087,926	2'087,926	1'876,290	90%
Bienes y servicios	41'575,348	46'376,816	35'807,842	77%
Donaciones y transferencias	125,213	125,213		0%
Otros gastos	109,159	108,209	45,939	42%
Adquisición de activos no financieros	430,000	4'533,661	1,056,759	23%
TOTAL	82'000,000	93'904,179	77'398,114	82%



Desarrollo organizacional

Durante el 2016, y de acuerdo con los lineamientos estratégicos definidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI), el OSIPTEL trabajó en el índice de satisfacción del cliente interno con las áreas de línea, con la finalidad de mejorar los niveles de excelencia y, por ende, la gestión institucional.

En este sentido se llevaron a cabo dos encuestas en las que se midieron criterios tales como el nivel de cumplimiento del servicio recibido; la rapidez de la respuesta y puntualidad de la atención; y la receptividad, trato, disposición y amabilidad. Los niveles de satisfacción obtenidos fueron 60.13% con las áreas de línea y 59.91% con las unidades de asesoría y apoyo.

Por otro lado se buscó la optimización de procesos a partir de la actualización de los documentos de gestión, tales como el Cuadro para Asignación de Personal Provisional, el Manual de Organización y Funciones, y el Clasificador de Cargos. Asimismo se propusieron una serie de modificaciones para el Reglamento de Organización y Funciones.

Respecto a la infraestructura tecnológica, en el 2016 se adquirieron cintas de respaldo de información para los datos almacenados en los servidores del OSIPTEL. Estos permiten mantener disponible la información digital que soporta a las actividades y procesos para la atención de usuarios de los servicios de telecomunicaciones del país.

Entre los otros procesos que se han visto beneficiados del uso de tecnologías de la información también se encuentran:



Sistema de Gestión de las Estadísticas Periódicas (Sigep)

Tiene como objetivo manejar la información entregada periódicamente por parte de las empresas operadoras al OSIPTEL a través de sus reportes, además de mejorar la administración de los mismos y tener la información del sector disponible cuando sea requerida.

Rediseño del Sistema de Registro de Tarifas (SIRT)

A partir del 1 de enero de 2016 se implementó la nueva versión del SIRT, herramienta que permite a las



empresas operadoras registrar detalladamente la información de sus tarifas aplicables a los servicios públicos de telecomunicaciones como telefonía fija, móvil, cable, Internet, arrendamiento de circuitos y servicios empaquetados. Asimismo, entró en operación la nueva versión del manual de consulta de tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones, disponible para los usuarios.

La página web “Verifica tu Línea”

El OSIPTEL implementó el micrositio “Verifica tu línea”, el cual brinda información relevante a los abonados y usuarios sobre la titularidad de las líneas de telefonía móvil registradas en cada una de las empresas que brindan el servicio de telefonía móvil, a través de <http://verifica.osiptel.gob.pe>.

Asimismo, en este micrositio se provee información sobre los procedimientos que deben seguirse en caso de que algún usuario no reconozca haber contratado alguna línea prepago, postpago o control.

Herramienta “Comparatel”

Sobre la base de la información registrada en el Sistema de Registro de Tarifas (SIRT), el OSIPTEL implementó la herramienta denominada “Comparatel”, que permite a los usuarios consultar los planes tarifarios que ofrecen las empresas operadoras de los servicios de telefonía fija y móvil, televisión de paga y acceso a Internet, o una agrupación de estos servicios.

De esta manera, el usuario tiene la posibilidad de tomar mejores decisiones de consumo, al poder comparar los

beneficios y condiciones de los planes ofrecidos por las empresas operadoras al momento de la búsqueda. Adicionalmente, esta herramienta permite a los usuarios identificar información incompleta o inconsistente e informarlo al OSIPTEL.

Un total de 36,815 usuarios han utilizado la herramienta Comparatel entre setiembre de 2016 –mes en el que se implementó la herramienta– y diciembre de 2016.

PLANES TARIFARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES (*)

SERVICIOS	TOTAL
Telefonía móvil	401
Telefonía fija, cable, internet (empaquetado)	336
Telefonía fija, e internet (empaquetado)	320
Telefonía fija	173
Internet	155
Cable	112
Cable e internet (empaquetado)	14
Telefonía fija y cable (empaquetado)	6
TOTAL	1517

(*) Vigentes a setiembre 2016. La información corresponde al mes en que fue implementado el Comparatel.

Fuente: SIRT

Sistema Georreferenciado de Redes de Telecomunicaciones - Visor GIS

Permite a todos los usuarios visualizar información georreferenciada sobre el accionar del OSIPTEL, respecto de los servicios de telecomunicaciones. Actualmente se muestra información de la cobertura 2G en carreteras, las supervisiones de la Red Dorsal, la supervisión de telefonía fija y la cobertura declarada por las empresas operadoras (3G y 4G).



Sistema para el Registro y Seguimiento de los Procedimientos Administrativos Sancionatorios y Procesos Judiciales (Siproj)

Herramienta web que permite al personal del OSIPTEL el registro, actualización y gestión de los documentos relacionados con los procedimientos administrativos sancionatorios (PAS), medidas correctivas y procesos judiciales del OSIPTEL. Esto incluye, desde la etapa de instrucción, hasta el cobro de la multa impuesta a las empresas operadoras, y coadyuva a mejorar las labores de detección, sanción y corrección de incumplimientos normativos.

Sistemas de Información Rural de Telecomunicaciones (Sirutel)

Gestiona información relacionada con la supervisión de los servicios públicos de telecomunicaciones en áreas rurales y el monitoreo del cumplimiento de la normativa aplicable al sector rural. De esta forma se agiliza el procesamiento de la información de las supervisiones realizadas, velando por la disponibilidad, continuidad y cumplimiento de las tarifas del servicio

de telecomunicaciones en centros poblados rurales, y beneficiando a los usuarios del sector rural.

Sistema de Gestión de Emisión de Normas (Sisgen)

Permite el registro, actualización y seguimiento de los procedimientos de emisión de normas de carácter general que emite el Consejo Directivo del OSIPTEL.

Herramienta para la estimación de costos del OSIPTEL (HECO)

Permite a los colaboradores de la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia del OSIPTEL la creación de escenarios en redes de telecomunicaciones, y calcular los costos de infraestructura y equipamiento asociado a los mismos. Esto con el fin de obtener referencias económicas rápidas de diversos proyectos de telecomunicaciones y mejorar la actividad regulatoria del OSIPTEL.

Auditoría de seguimiento del Sistema de Gestión de la Seguridad de Información (SGSI) ISO/IEC 27001:2013

Teniendo en consideración factores de naturaleza interna y externa, así como las partes interesadas y sus expectativas, el OSIPTEL definió el alcance del SGSI en: "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. Atención y orientación a usuarios desde sus oficinas de San Borja y San Isidro en Lima”.

De esta manera, la institución realizó una auditoría de seguimiento del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información, de acuerdo con la norma ISO/IEC 27:001:2013, recibiendo una opinión favorable por la entidad certificadora AENOR e IQNET.

Asimismo se llevaron a cabo una serie de actividades orientadas a la gestión de la seguridad de la información, tales como la ejecución anual del análisis y gestión de riesgos de seguridad de la información, la actualización de la documentación asociada a este sistema, el envío de boletines y correos electrónicos para difundir la seguridad de la información a nivel interno y el cumplimiento en la atención de los incidentes en un 100%.

Auditoría de seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad – Norma ISO 9001

En el 2016, el Sistema de Gestión de Calidad del OSIPTEL fue auditado externamente, como parte del primer seguimiento a la Certificación ISO 9001:2008, período 2015-2018. La auditoría se realizó en las sedes de San Borja, San Isidro, Oficinas Desconcentradas de Cajamarca, San Martín, Ica y Áncash; y en los Centros de Orientación de San Juan de Lurigancho y San Juan de Miraflores.

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”.



POSTULACIÓN DEL OSIPTEL AL PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD 2016

Por segundo año consecutivo, el OSIPTEL decidió postular al Premio Nacional a la Calidad, que constituye el máximo reconocimiento que otorga el Comité de Gestión de la Calidad del Centro de Desarrollo Industrial de la Sociedad Nacional de Industrias (S.N.I.) a aquellas organizaciones que demuestran un desempeño sobresaliente en la

implementación del Modelo de Excelencia en la Gestión. Para ello se elaboró el informe correspondiente y se afrontaron evaluaciones rigurosas en las sedes de San Borja, las oficinas desconcentradas de Piura y Loreto, en los centros de orientación de San Juan de Miraflores, San Juan de Lurigancho, Callao, y en la Sala Unipersonal N° 2 del Tribunal Administrativo de Solución de

Reclamos de usuarios (TRASU). Producto de ello, el OSIPTEL obtuvo el reconocimiento Premio Nacional a la Calidad 2016 en la categoría "Sector Público". Asimismo, recibió la Medalla Empresa Líder en Calidad – Categoría Oro.

Este premio constituye un logro institucional importante, en tanto confirma al OSIPTEL como una entidad líder en el Perú con estándares de excelencia en su gestión y en los servicios que brinda a la ciudadanía.



Los resultados en cada una de las instalaciones fueron buenos, permitiendo que el OSIPTEL mantenga la certificación de su Sistema de Gestión de la Calidad desde el 2003.

Modelo de Excelencia en la Gestión (MEG)

En el 2013, la Alta Dirección del OSIPTEL consideró como uno de los objetivos estratégicos del PEI

2014-2017 "Mejorar la gestión institucional buscando niveles de excelencia". En base a ello, la organización cuenta con un modelo de gestión que ha venido mejorando e innovando desde sus primeros años de creación.

Desde el 2015, el OSIPTEL trabaja bajo el Modelo de Excelencia en la Gestión del Perú (MEG), que ha continuado adecuando en el 2016. 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 tales como las mejoras e implementación de diversos documentos de gestión, capacitaciones, charlas de sensibilización y se postuló por segunda vez al Premio Nacional a la Calidad.

Gestión de recursos humanos

El OSIPTEL mantiene un modelo de gestión de recursos humanos basado en competencias, alineado a la cultura de la organización y sus valores institucionales. Este está orientado a mejorar la adaptación entre la institución y los colaboradores, con la finalidad de alcanzar los objetivos definidos en el PEI.

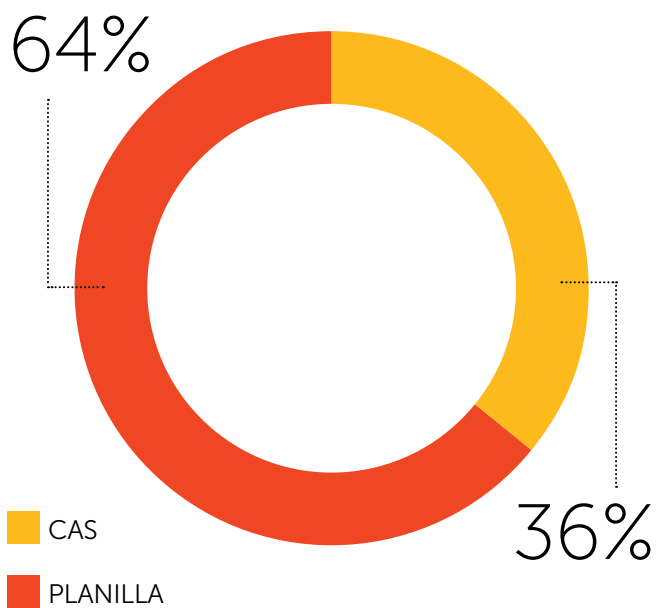
MODELO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN EL OSIPTEL



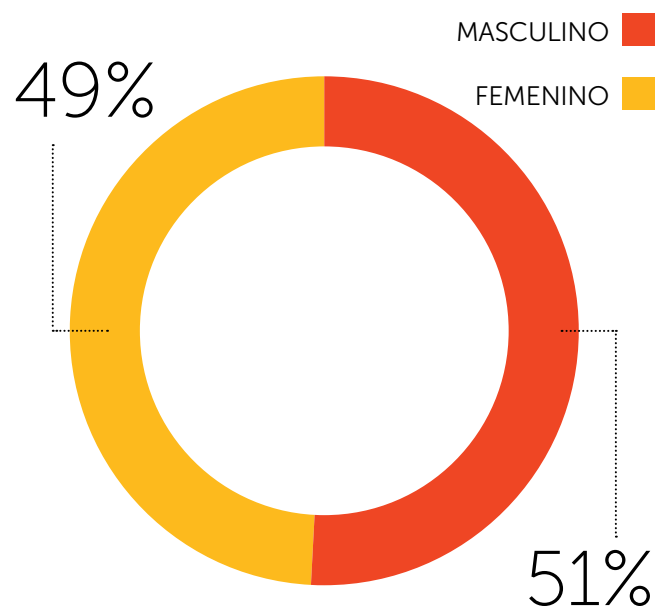
El OSIPTEL cuenta con personal calificado, competente y con alto nivel de desempeño para regular el sector de las telecomunicaciones, que es dinámico y está en constante crecimiento.

Al 31 de diciembre de 2016 laboraban 396 colaboradores en el OSIPTEL, de los cuales 252 (63.6%) corresponden a contratos a plazo indeterminado, 3 (0.8%) a plazo fijo y 141 (35.6%) al régimen CAS.

COLABORADORES POR TIPO DE CONTRATO



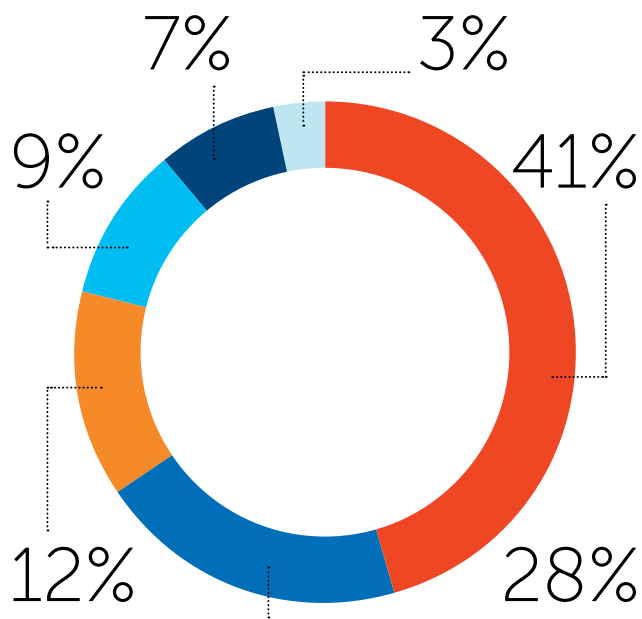
DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL POR GÉNERO



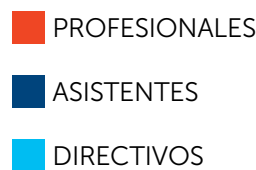
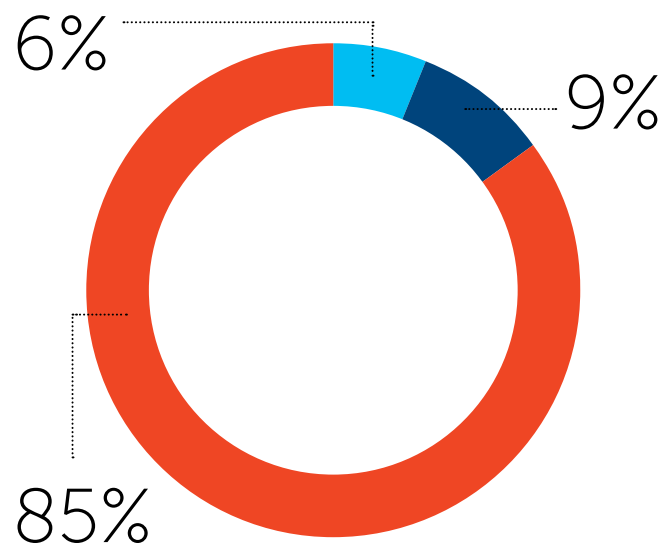
El equipo del OSIPTEL está conformado por profesionales de distintas especialidades, y el personal femenino representa 49% del total del personal, lo que refleja la política de igualdad de oportunidades en la institución.

Por otro lado, el grupo directivo representa 6% del total de personal, 85% está conformado por profesionales y los asistentes administrativos representan 9%.

DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL POR PROFESIONES



DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL POR CATEGORÍAS OCUPACIONALES

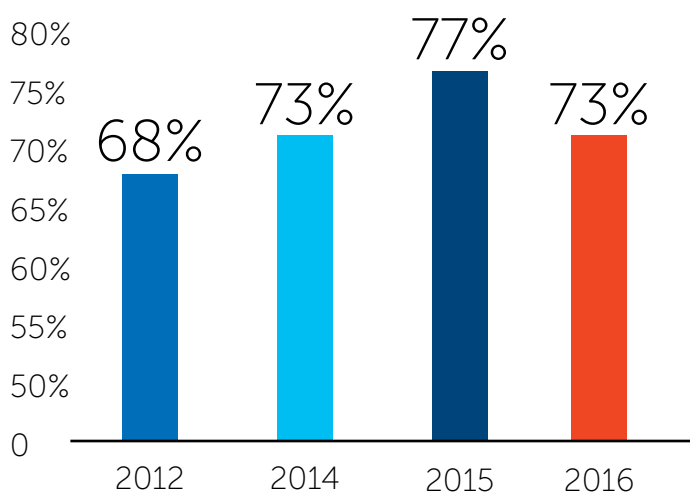


Clima laboral

Anualmente el OSIPTEL desarrolla una encuesta de clima laboral que le 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.

En el 2016 se realizó el estudio de clima laboral bajo la metodología Great Place to Work, donde se obtuvo un índice de satisfacción general de 73%, cuatro puntos porcentuales por encima del promedio de entidades del Estado que participan en la misma.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL DE COLABORADORES (GREAT PLACE TO WORK)



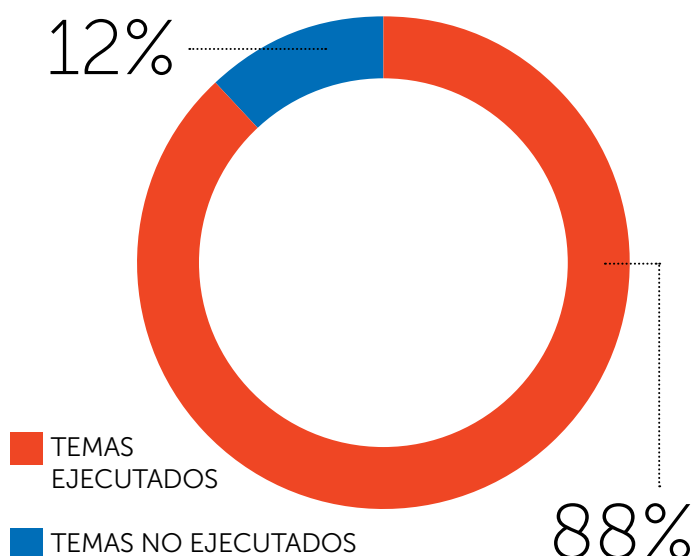
Entre los resultados que más destacan está que 71% de los colaboradores confía en sus superiores, 81% da lo mejor de sí como respuesta a un sentimiento de pasión, compromiso y confianza hacia la organización, y 78% se encuentra conectado emocionalmente con la institución.

Capacitación

El OSIPTEL brinda a sus colaboradores capacitaciones orientadas a fortalecer las competencias técnicas, institucionales y específicas de los profesionales de la institución; fortalecer las habilidades directivas de gestión de los gerentes, subgerentes y jefes de la organización; así como mejorar la calidad de la atención que ofrece a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones. En el 2016, también se brindaron capacitaciones orientadas al desarrollo integral de los colaboradores del OSIPTEL. Las actividades de capacitación se programaron al inicio del período y se consolidaron en el Plan de Desarrollo de Personas (PDP). Para el 2016 se proyectó realizar capacitaciones en 50 temas, de los cuales 88% fueron ejecutados.

En algunos casos se estableció más de una acción de capacitación por tema, lo que implicó un total de 60 acciones de capacitación programadas para su realización durante el periodo 2016.

TEMAS DE CAPACITACIÓN EJECUTADOS Y NO EJECUTADOS



En cuanto a la cobertura de la capacitación del personal (planilla y CAS de Lima y provincia), 373 colaboradores fueron beneficiados en al menos una actividad en el 2016, lo que representa 94% de personal, logrando un importante porcentaje de cobertura.

Asimismo se gestionaron 1,370 oportunidades de capacitación y 16,433 horas invertidas en esta actividad. En el 2016 se alcanzaron 40.58 horas per cápita de capacitación.

Bienestar del personal

El OSIPTEL cuenta con un Plan de Bienestar Social cuyo objetivo es el de mejorar las condiciones de bienestar de los colaboradores y sus familiares a través de

espacios de conocimiento, esparcimiento e integración. De esta manera se busca promover el aumento de los niveles de satisfacción y sentido de pertenencia con la institución, así como relaciones interpersonales.

En este sentido, el mencionado plan contempla actividades diseñadas para cubrir seis dimensiones de los colaboradores: social familiar, espiritual, económica, mental, emocional y física.

ACTIVIDADES DE BIENESTAR SOCIAL DESARROLLADAS EN EL 2016

ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
Desarrollo social familiar	<ul style="list-style-type: none"> ● Programa de vacaciones útiles. ● Día del cine familiar. ● Reconocimiento Académico a los hijos de los colaboradores. ● Conociendo el OSIPTEL.
Reconocimiento y soporte emocional	<ul style="list-style-type: none"> ● Se entregó presentes por onomástico a todos los colaboradores o por el nacimiento de sus hijos. En caso de fallecimiento de familiares directos se entregaron arreglos florales. ● Además, se celebraron actividades en fechas especiales tales como el aniversario institucional, Día del Amor y la Amistad, Día de la Mujer, Día de la Secretaria, Día de la Madre, Día del Padre, Día del Trabajo y Fiestas Patrias.
Desarrollo mental y equilibrio laboral	<ul style="list-style-type: none"> ● Se desarrollaron actividades en calidad de vida laboral como gimnasia laboral, "bailoterapia" y sesiones de masajes anti estrés.
Seguridad y salud en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ● El Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo contempla la realización de diversas acciones: chequeos médicos pre ocupacionales de acuerdo con el 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 de la institución siendo esta extensiva a los familiares y ejecución de un curso virtual de salud laboral y prevención de riesgos. ● Además se realizaron capacitaciones para los brigadistas, el monitoreo del servicio de alimentación del comedor y acciones de promoción de Estilos de Vida Saludables. ● Actualmente ambas sedes institucionales cuentan con consultorio médico y lactario.
Integración laboral	<ul style="list-style-type: none"> ● Se desarrollaron tres eventos de integración: la celebración del Aniversario Institucional, las Olimpiadas OSIPTEL y la Noche de Talentos.

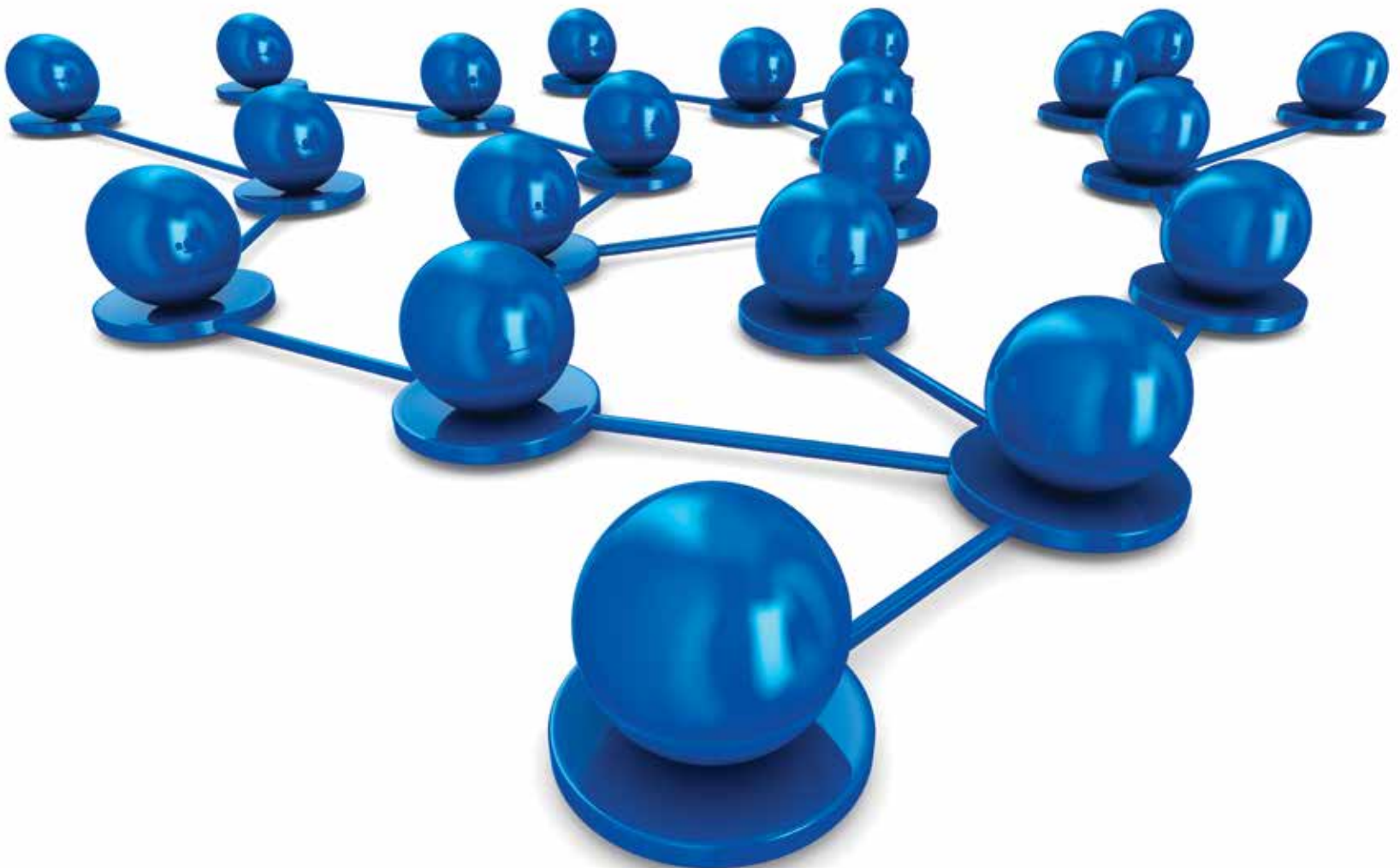
ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
Otras actividades	<ul style="list-style-type: none"> ● Se desarrollaron actividades de difusión referentes a las Políticas Nacionales de Obligatorio Cumplimiento, actividades diversas en materia de igualdad de hombres y mujeres y otras relacionadas con la promoción de la familia y personas con discapacidad. ● Además, como parte del apoyo económico a los colaboradores se entregó vales de consumo con ocasión de Navidad.

CERTIFICACIÓN ASOCIACIÓN DE BUENOS EMPLEADORES

En el 2016, el OSIPTEL obtuvo la certificación de la Asociación de Buenos Empleadores (ABE) en la categoría de Socio Emprendedor. Contar con esta certificación permite demostrar que la institución es una entidad socialmente responsable donde se

fomenta el respeto a las personas y se adoptan buenas prácticas en gestión de recursos humanos.

Asimismo, el OSIPTEL fue finalista en el Premio ABE 2016 en la categoría reconocimiento a los trabajadores.





Comunicación efectiva a lo largo de todo el país

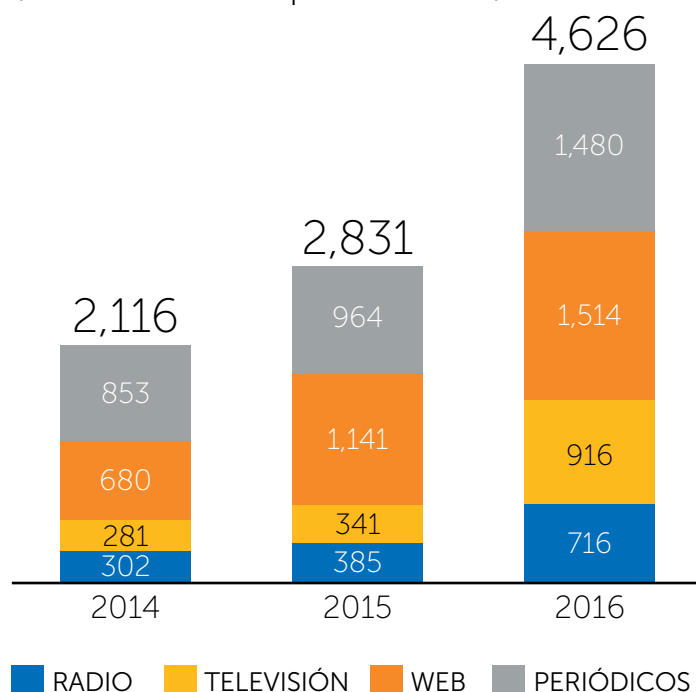
La estrategia del OSIPTEL se concentró el 2016 en incrementar la presencia de la institución en las regiones del país. El uso de medios de comunicación de alcance e impacto masivo, como radio y televisión, permitió una difusión de mensajes focalizados a atender la demanda informativa de cada región.

Como resultado de ello, 51% del total de las noticias sobre el OSIPTEL a nivel nacional se difundió a través de la televisión y los medios escritos. En tanto, 33% se registró a través de las páginas web informativas.

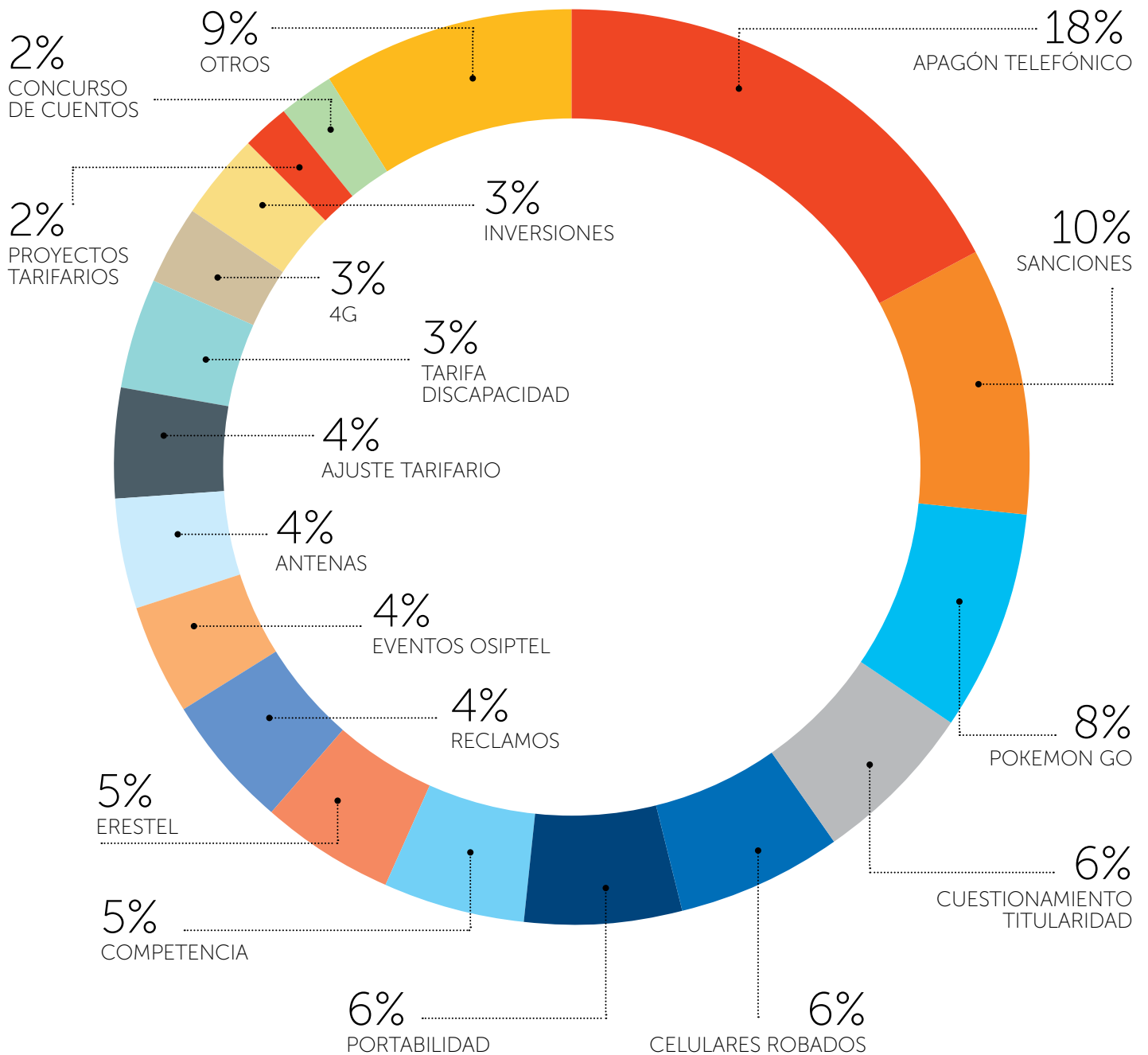
La difusión de noticias con contenidos del OSIPTEL se triplicó en la televisión, al pasar de 341 apariciones en el 2015 a un total de 916 en el 2016. Solo en provincias, los contenidos asociados al regulador de las telecomunicaciones creció 453% en el 2016.

El 99.4% del total de las noticias difundidas sobre el OSIPTEL fueron favorables y estuvieron principalmente relacionadas con temas como el apagón telefónico, la portabilidad numérica y la Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (Erestel).

PRESENCIA DEL OSIPTEL EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN (Número de apariciones)



TEMAS DEL OSIPTEL CON MAYOR IMPACTO EN LA PRENSA



De esta manera los resultados obtenidos respondieron a la estrategia aplicada, en ese sentido el fortalecimiento de las actividades de difusión a nivel nacional y la promoción de la interacción con los medios de comunicación para generar contenidos de interés para cada región fueron aspectos clave.

Igualmente, el desarrollo de conferencias de prensa y reuniones de trabajo periódicas con periodistas para anunciar los temas más relevantes de la agenda sectorial e institucional, así como para explicar el rol del OSIPTEL y sus procedimientos, fueron fundamentales para lograr un adecuado acercamiento a los medios de comunicación. Asimismo se desplegó una intensa labor de capacitación a los jefes de las oficinas desconcentradas, para una oportuna y óptima atención de los requerimientos de los medios de comunicación de sus localidades.

Campañas de difusión

Campaña digital (setiembre – noviembre)

Durante el 2016, el OSIPTEL llevó a cabo una campaña digital con la finalidad de difundir los derechos de los usuarios y las medidas regulatorias emitidas durante el año entre la población de las grandes ciudades del país. Las redes sociales (Facebook y Twitter) fueron los canales utilizados, al ser los principales espacios en los que la población de entre 18 años y 40 años de edad se informa acerca de las noticias nacionales e internacionales.

La campaña utilizó personajes de ficción que expresaban mensajes con un estilo propio basado en la ironía y la parodia, y con un lenguaje coloquial, alineado a la brevedad que caracteriza a las nuevas formas de comunicación de las redes sociales. Gracias a ello, la campaña superó las cifras proyectadas y el OSIPTEL alcanzó 27,731 seguidores en Facebook y en Twitter.

Campaña Radial Regional (Octubre-Noviembre)

La campaña radial regional tuvo como propósito orientar a la población de Loreto, Cajamarca, Lambayeque, La Libertad, Ica y Cusco, acerca de sus derechos como usuarios de los servicios de telecomunicaciones. Para ello se elaboraron mensajes radiales (spots) que utilizaron

el lenguaje local y que fueron desplegados a lo largo de la programación de medios noticiosos o informativos de alta audiencia, en los que se podía establecer una interacción con los oyentes.

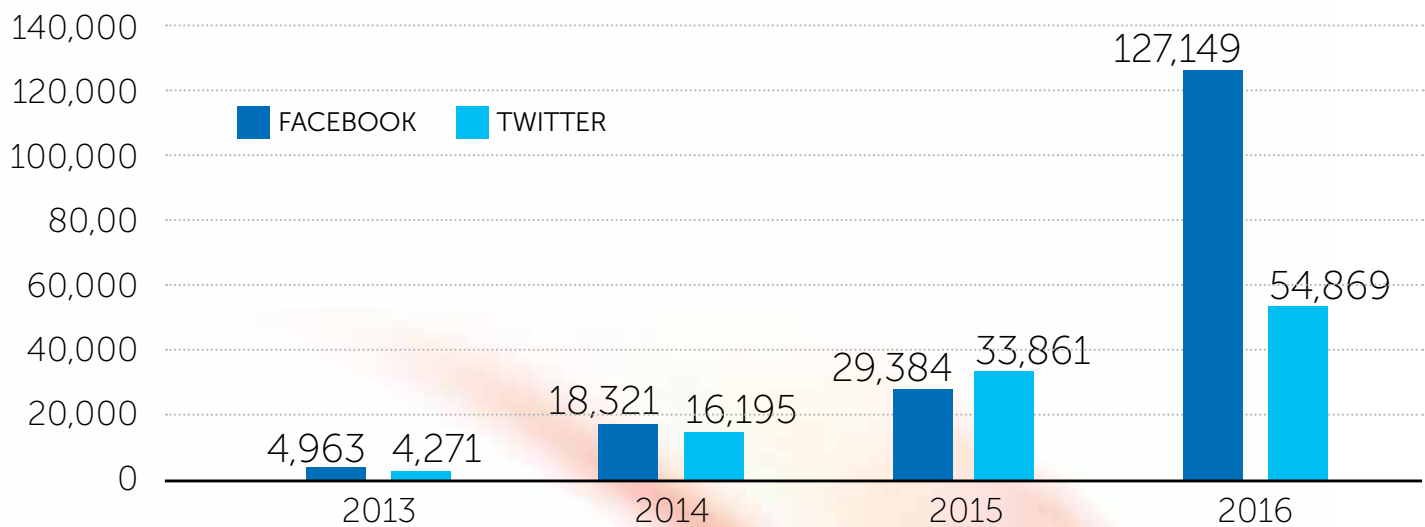
De esta manera, no solo el mensaje del OSIPTEL llegó a 747,270 personas, sino que cada oyente escuchó el spot publicitario un promedio de 12 veces durante toda la campaña, asegurando así su recordación. Asimismo, se obtuvo un total de 2,737 puntos de rating.

Redes sociales y página Web

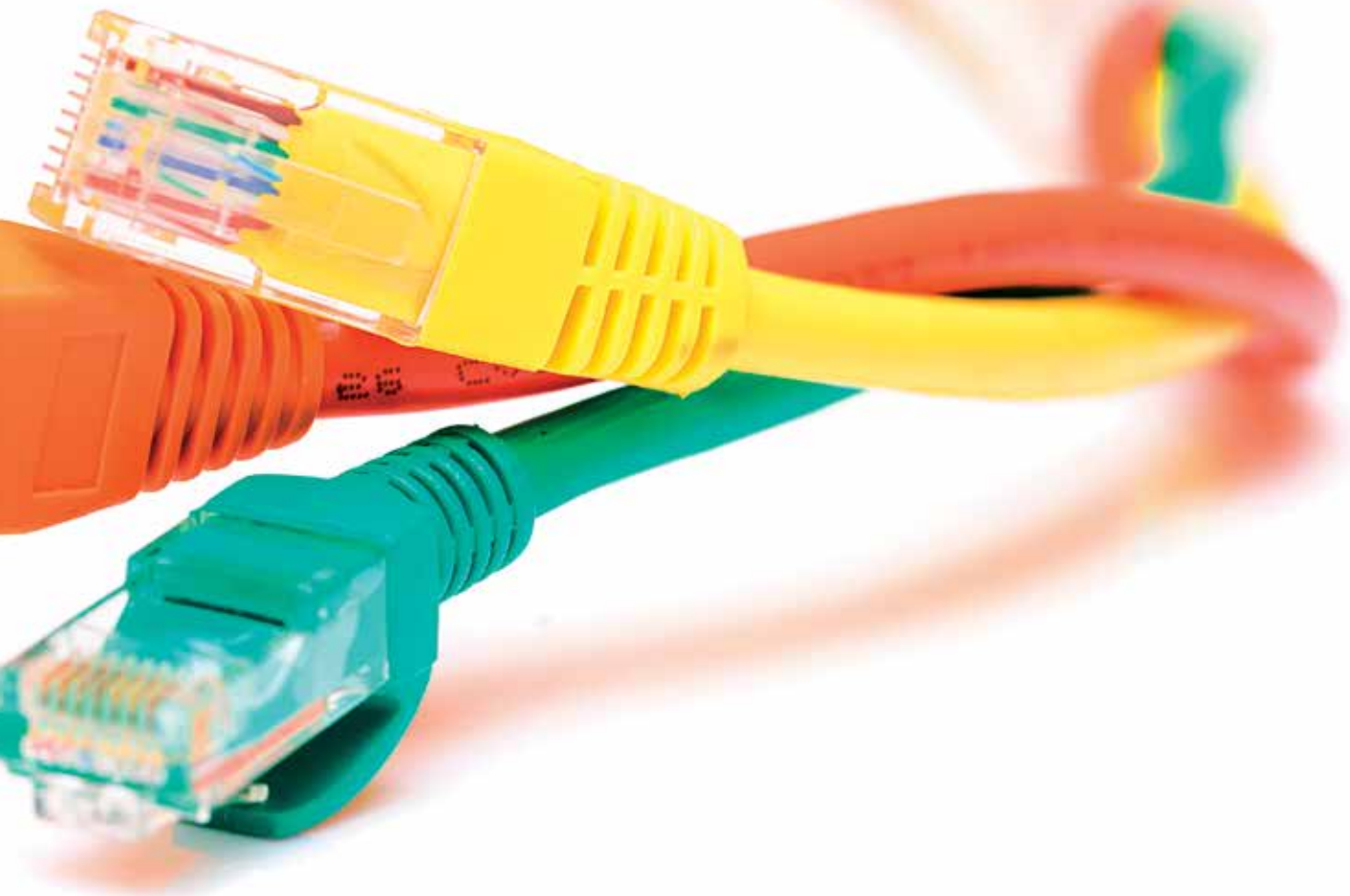
Por tercer año consecutivo, las redes sociales del OSIPTEL reflejaron un crecimiento sostenido en sus cuentas de Twitter y Facebook. Al cierre del 2016, los seguidores en Twitter habían aumentado a razón de 1,751 promedio mensual, por lo que se logró alcanzar un total de 54,869 seguidores, 62% más que en el 2015. En tanto, en Facebook, los registros de "me gusta" en el 2016 crecieron 333% respecto al año anterior.



EVOLUCIÓN DE SEGUIDORES/ "ME GUSTA" EN CUENTAS DE FACEBOOK Y TWITTER DEL OSIPTEL



NÚMERO DE SEGUIDORES / "ME GUSTA"



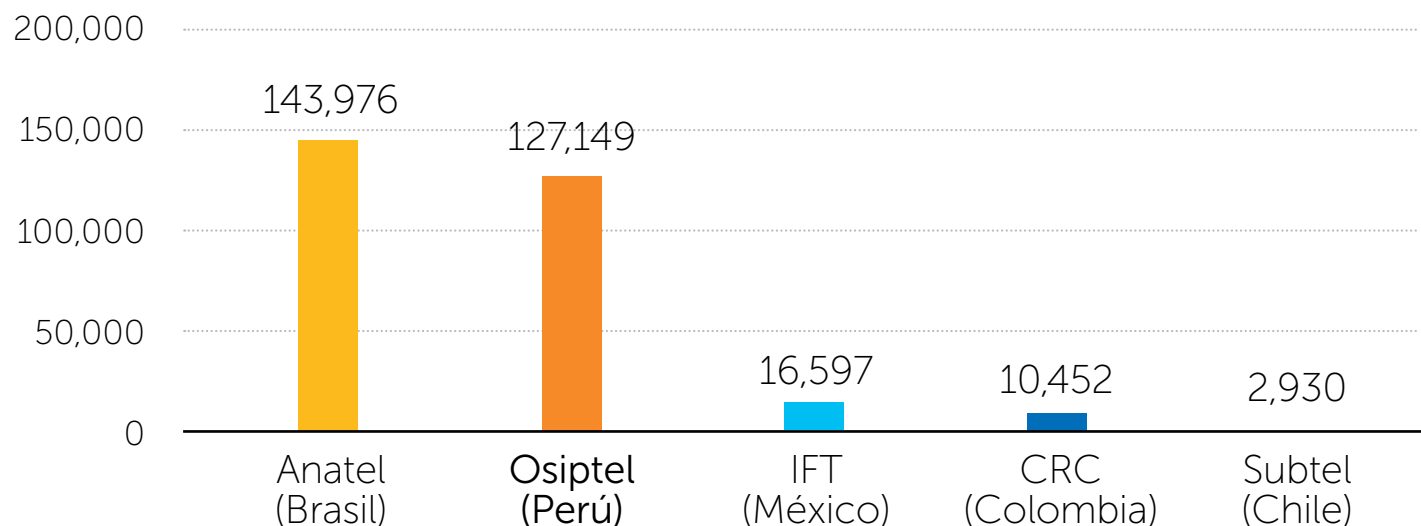
Este avance fue impulsado por la Campaña Digital en Facebook y Twitter mencionada anteriormente, que permitió un viraje desde la tradicional difusión a través de redes sociales hacia una que privilegió los mensajes apoyados en personajes o situaciones de interés para los usuarios en torno a los servicios públicos de telecomunicaciones, con contenido gráfico y cuya exposición fuera susceptible de ser compartida con otros usuarios de redes o de ser comentada por otros medios de comunicación, instituciones, asociaciones de usuarios y líderes de opinión.

En la medida que las redes sociales han sido siempre consideradas por el OSIPTEL como una de sus

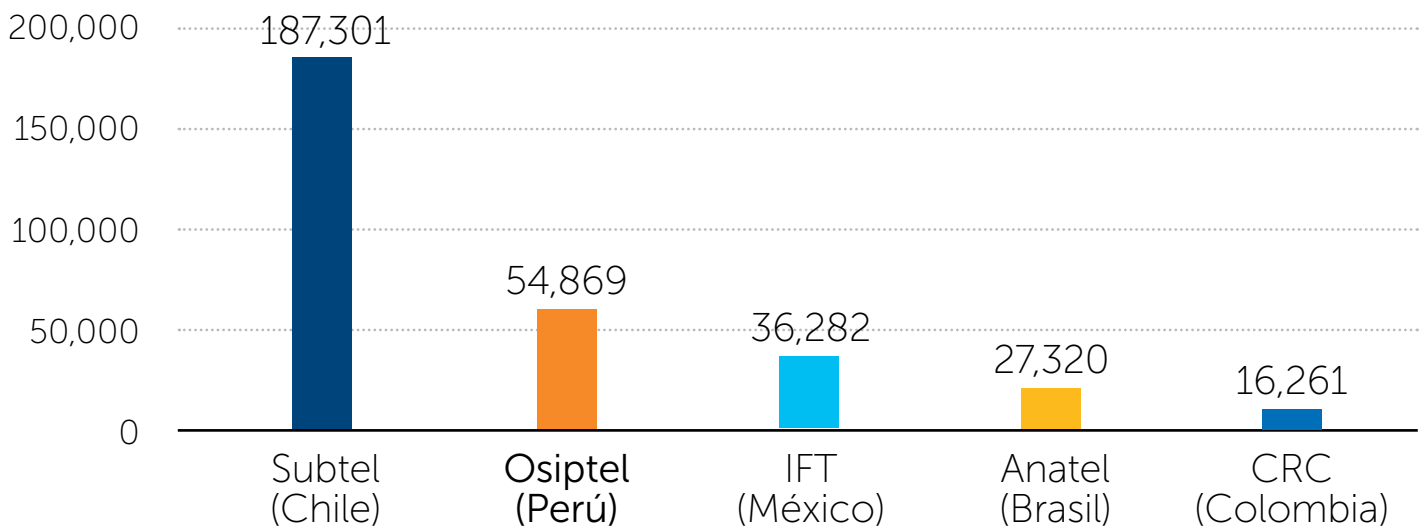
plataformas para atender las consultas de usuarios respecto a procedimientos de reclamos o inconvenientes con sus servicios de telecomunicaciones, además de difundir contenidos producidos por el regulador, el fortalecimiento de esa interacción hizo posible que en el 2016 se atendieran a más de 16,800 usuarios en un máximo de 15 minutos a través de Facebook y Twitter, recibiendo incluso más de una consulta de muchos de ellos.

Gracias a este desempeño, a nivel internacional, las redes sociales del OSIPTEL se ubican en una importante posición respecto a otros reguladores de la región.

NÚMERO DE "ME GUSTA" EN FACEBOOK DEL OSIPTEL VS. OTROS REGULADORES LATINOAMERICANOS (AÑO 2016)



NÚMERO DE SEGUIDORES EN TWITTER DEL OSIPTEL VS. OTROS REGULADORES LATINOAMERICANOS (AÑO 2016)

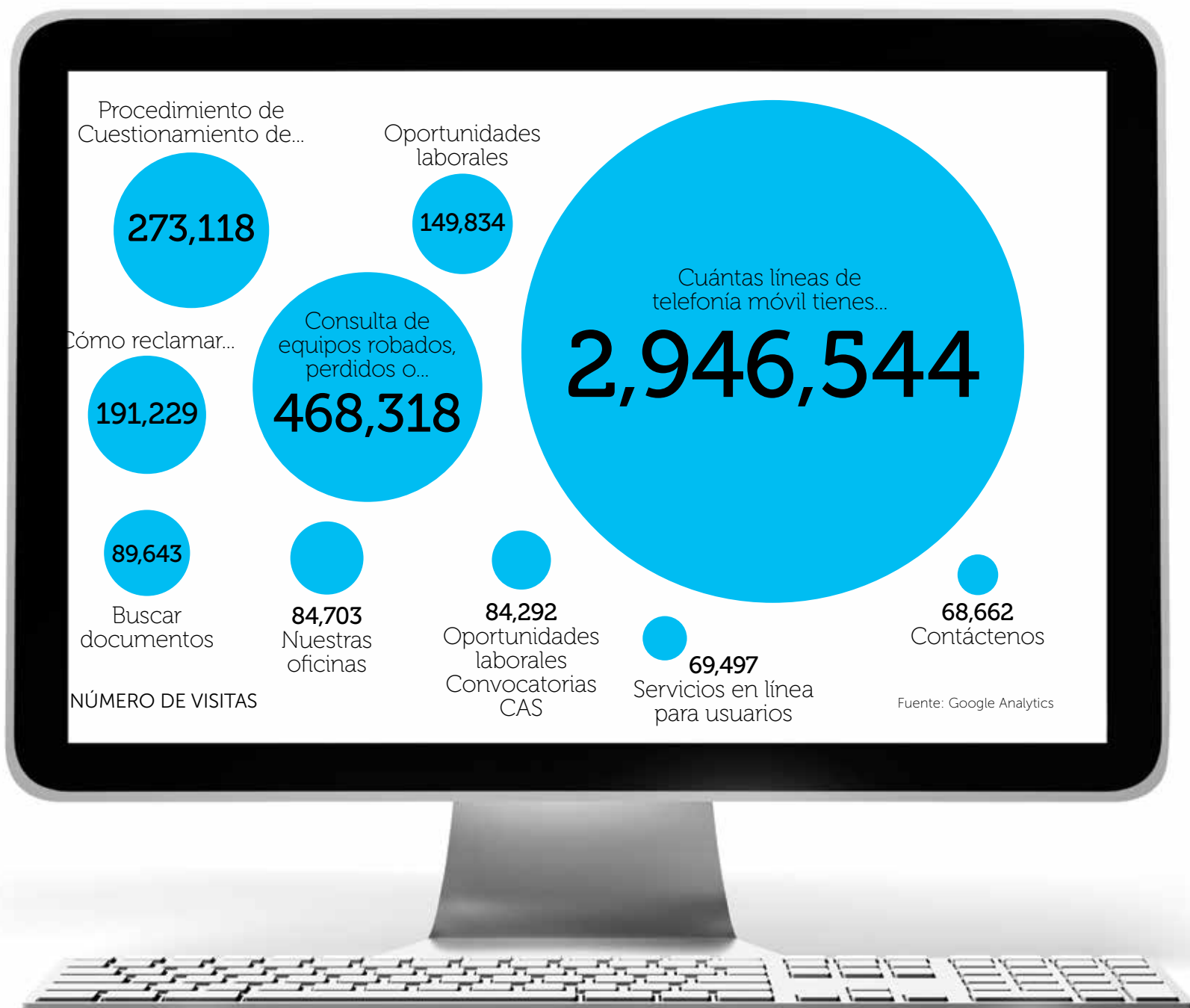


Respecto al puntaje Klout, que mide la influencia de un personaje o marca en las redes sociales y cuyo máximo es 100 puntos –el ex presidente de Estados Unidos Barack Obama alcanzó 99 puntos–, el OSIPTEL cerró el 2016 con 72 puntos, por encima de otros reguladores locales e internacionales.

Portal Institucional

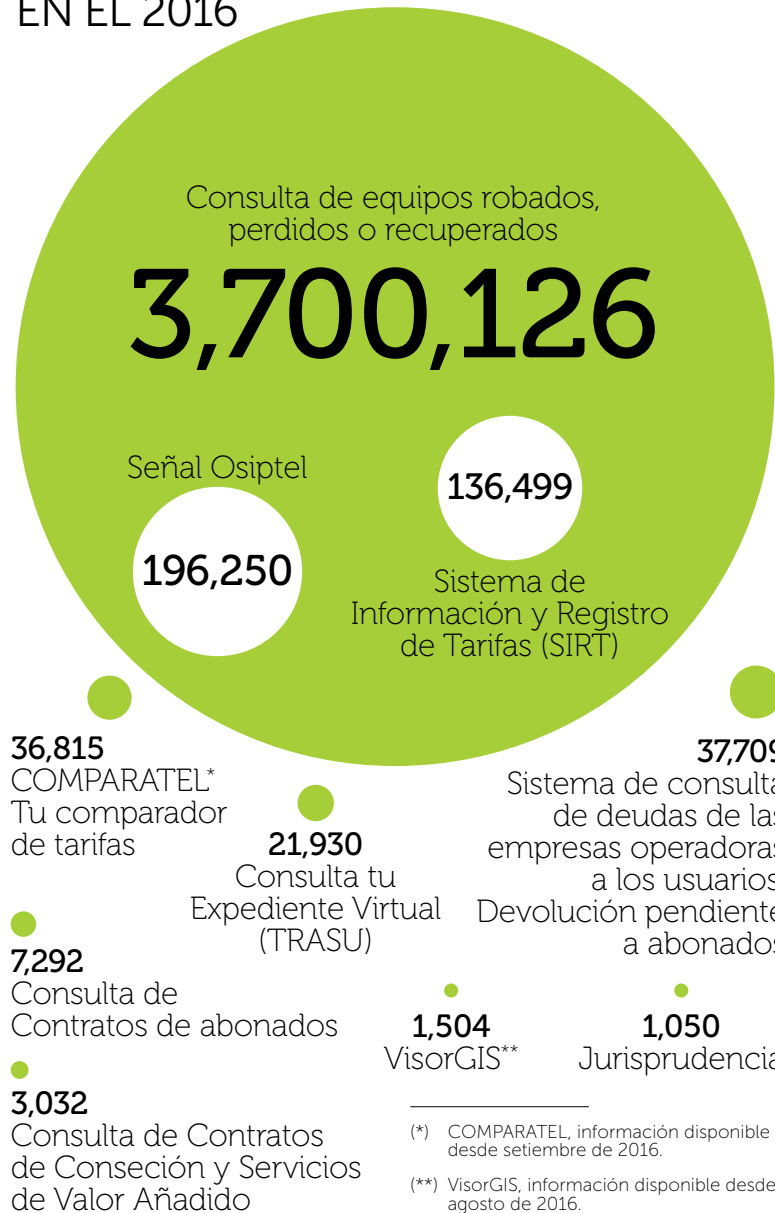
En 2016, el portal web de la institución registró 6'943,644 visitas, explicado en gran medida por la exitosa campaña "Verifica cuántas líneas telefónicas tienes a tu nombre" (2'946,544 visitas) y la consulta de equipos robados, perdidos o recuperados (468,318 visitas), respectivamente.

SECCIONES MÁS VISITADAS EN LA PÁGINA WEB EN EL 2016



Un total de 4'142,207 visitas fueron registradas en el acceso a las herramientas virtuales del OSIPTEL. La aplicación más visitada por los usuarios fue: "Consulta de equipos celulares robados, perdidos o recuperados" con 89% del total.

NÚMERO DE VISITAS A LAS APLICACIONES WEB DEL OSIPTEL EN EL 2016



(*) COMPARATEL, información disponible desde setiembre de 2016.

(**) VisorGIS, información disponible desde agosto de 2016.

Transparencia e interacción con el Congreso de la República

En cumplimiento de las normas del Estado peruano sobre el acceso a la información pública y las buenas prácticas desarrolladas por el OSIPTEL, en el 2016 se recibieron y atendieron 870 solicitudes de acceso a la información pública.

De estas, 272 se resolvieron en seis días, es decir, en un plazo menor a los siete días hábiles establecidos legalmente. Ello fue parte del compromiso del OSIPTEL, establecido en su POI 2016, para implementar a partir del segundo trimestre, medidas más ambiciosas para atender a los usuarios en el más breve plazo.

Un compromiso de atención similar se mantuvo con el Congreso de la República. El presidente del OSIPTEL expuso el plan de trabajo institucional para el 2016 y el Balance de Gestión ante la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos y la Comisión de Transportes y Comunicaciones, donde se debaten proyectos de Ley relacionados con el sector telecomunicaciones.

Asimismo, el organismo regulador ha tenido participación activa en la Comisión Especial de Prevención del Fenómeno El Niño, donde a partir de un arduo trabajo de campo, presentó un informe integral de acciones de prevención adoptadas en el sector telecomunicaciones y sus recomendaciones para mantener a la ciudadanía conectada en las zonas donde el fenómeno climático se presentaría con mayor fuerza.

En cuanto al cumplimiento del artículo 96 de la Constitución Política del Perú, el OSIPTEL fue estricto con la obligación constitucional de responder a cada uno de los pedidos de información presentados por los señores congresistas sobre temas de su competencia, así como a emitir opinión técnica institucional sobre las iniciativas legislativas presentadas al Congreso, a través de la Presidencia del Consejo de Ministros. Esta última instancia, también convocó al OSIPTEL a participar del debate del proyecto de Ley de Presupuesto Público para el 2017, aprobado por amplia mayoría a finales de noviembre de 2016.

CARTA DE SERVICIO EN ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CIUDADANO

En el 2016, el OSIPTEL obtuvo la certificación de la Norma UNE 93200:2008 Carta de Servicio para el proceso de Atención y Orientación al Ciudadano a nivel nacional, tanto en la absolución de consultas como por brindar charlas y jornadas de orientación a los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.

La Carta de Servicio es un documento público en el cual se informa sobre los servicios que brinda una organización y los compromisos de calidad que asume, así como los derechos y las obligaciones de los ciudadanos con relación a esos servicios.

Esto demuestra el compromiso de la institución con los usuarios y con la mejora continua como parte de su gestión, permitiendo así establecer objetivos ambiciosos que logren el mayor impacto posible en los ciudadanos.

Publicaciones

En el 2016, el OSIPTEL acentuó la difusión de las investigaciones o 'paperwork' que elabora la institución para la generación de conocimiento sobre el sector telecomunicaciones. La descarga gratuita de los libros del OSIPTEL en las principales bibliotecas virtuales (Amazon, iTunes, Kobo, Indigo y Mondadori) alcanzó el 2016 las 1,355 unidades, resultado que fue respaldado también por la participación institucional en las tres principales Ferias Internacionales del Libro que se desarrollaron en Lima y en donde destacaron la demanda por las publicaciones: **"El Boom de las Telecomunicaciones", Evolución del Mercado de Telecomunicaciones en el Perú, Glosario de Términos de Telecomunicaciones en Perú" y Caracterización de la Demanda de Telefonía Móvil en el Perú 2012-2013**, entre otros.



Igualmente, el OSIPTEL continuó la distribución de las Guías para Usuarios de los servicios de telecomunicaciones en lenguaje braille, para las personas con discapacidad visual que se encuentran registradas en el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (Conadis). En el caso de asociaciones de usuarios, se distribuyó un CD con video tutoriales informativos en lenguaje de señas, con el objetivo de orientar al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones con discapacidad auditiva, para que sepa qué hacer y cómo



secundaria sobre temas de telecomunicaciones. La convocatoria despertó el interés de 1,000 estudiantes de diferentes regiones del país y 12 de ellos, lograron ganar en diversas categorías, cuyos trabajos fueron publicados en la antología: **"La Magia de Internet"**.

Finalmente, el OSIPTEL participó también en una serie de campañas, ferias, talleres y audiencias públicas realizadas en Lima y en provincias.

reclamar cuando su servicio de telefonía fija, móvil, Internet o televisión por cable presenten algún tipo de problema.

De otro lado, en el 2016 se lanzó el **Primer Concurso de Cuentos "Un país conectado es un país con oportunidades"**, enfocado al desarrollo de habilidades literarias en estudiantes de

MEDIDOR DE CONECTIVIDAD

El OSIPTEL difundió, por segundo año consecutivo, los resultados del Índice de Conectividad Móvil Municipal 2016 en Lima, Trujillo y Arequipa, el cual destaca el apoyo de los municipios para el despliegue de infraestructura de

telecomunicaciones en sus jurisdicciones, permitiendo mejoras en la calidad del servicio que demandan los usuarios.

Se organizaron ocho audiencias públicas en Lima, Chiclayo, Junín, Puno y Chiclayo para recoger y procesar las opiniones, sugerencias y observaciones de los interesados sobre el "Proyecto Normativo que aprueba las Disposiciones

Generales para la prestación de Facilidades Complementarias al Servicio Portador de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica", "Factor de Productividad", "Proyecto que establece una tarifa especial en el servicio de telefonía fija para personas que acrediten algún tipo de discapacidad", y el "Posible Retiro del Servicio de Teléfonos Rurales".

Posicionamiento internacional

De manera permanente, el OSIPTEL participa en las actividades, reuniones (virtuales y presenciales) y el desarrollo de una agenda de trabajo de organismos internacionales tales como la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (Citel), el Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (Regulatel), la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), el Foro de Cooperación Económica Asia-Pacífico (APEC) y la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE).

En el marco de dicha participación, la institución se beneficia del intercambio de buenas prácticas y experiencias de otras entidades afines a la regulación del sector telecomunicaciones, lo cual a su vez constituye una oportunidad para la presentación de



contribuciones en el marco de sus competencias.

Durante el 2016, el OSIPTEL participó en diferentes eventos de representación a nivel internacional, tales como:

- Reunión de la Fuerza de Tarea de Ingeniería de Internet – IETF 95, Buenos Aires (Argentina).
- Sexta Reunión de la Red de Reguladores Económicos – OCDE, París (Francia).
- 14 Reunión del Comité de Política Regulatoria – OCDE, París (Francia).
- 28 Reunión del Comité Consultivo Permanente I: Telecomunicaciones/TIC (CCP.I) – Citel, San Salvador (El Salvador).
- Andean Telecom Forum, Bogotá (Colombia).
- 53 Reunión del Grupo de Trabajo sobre Telecomunicaciones e Información del APEC, Tacna (Perú)
- Cuarto Congreso Latinoamericano de Telecomunicaciones (CLT 2016), Cancún (México).
- Seminario Internacional sobre Telecomunicaciones y Competencia - Guayaquil (Ecuador).
- Futurecom 2016, Sao Paulo (Brasil).
- Encuentro Presidencial y II Reunión de Gabinete Binacional de Ministros Perú y Bolivia, Sucre (Bolivia).
- 19 Asamblea Plenaria Regulatel, Santiago de Chile (Chile).

De otro lado, el OSIPTEL estuvo a cargo de la organización de eventos con enfoque internacional sobre temas de interés para los agentes del sector, entre los cuales se encuentran:

- Seminario sobre inclusión social de las personas con discapacidad mediante el uso de las TIC, en el marco del proyecto presentado al Grupo de Trabajo sobre Telecomunicaciones del Foro para la Cooperación Asia Pacífico (Apectel 53), realizado en Tacna¹.
- Cuarto Programa de Visitas Técnicas al OSIPTEL dirigido a funcionarios de Organismos Reguladores de América (Lima).
- 29 Reunión del Comité Consultivo Permanente I: Telecomunicaciones/TIC (CCP.I) de la Citel (Lima)
- Seminario OSIPTEL sobre "Análisis de Impacto Regulatorio en la OCDE".



- IV Seminario Internacional sobre Protección de los Derechos de Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones de Regulatel (virtual).
- Cuarta Reunión del Grupo de Trabajo de Regulatel sobre Protección y Calidad del Servicio (virtual).

Adicionalmente y en el marco del posicionamiento internacional institucional, el OSIPTEL presentó dos experiencias a los premios sobre Excelencia en la Gestión de la Organización de Estados Americanos (OEA), en la categoría "Innovación en la Calidad de Políticas Públicas", con los proyectos "TeVeo" y "Expediente Virtual".

Acuerdos binacionales

Perú - Bolivia

En el marco del Encuentro Presidencial y II Reunión de

Gabinete Binacional de Ministros Perú y Bolivia, el 4 de noviembre de 2016, las autoridades del sector de telecomunicaciones de ambos países suscribieron un acuerdo interinstitucional que busca impulsar la ejecución de acciones conjuntas y de cooperación para el intercambio de información de equipos terminales móviles robados, hurtados y perdidos. Ello, con la finalidad de reducir los riesgos que esto implica para los usuarios.

Perú - Ecuador

Como resultado del trabajo coordinado con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y la contraparte ecuatoriana, el OSIPTEL ha venido trabajando en las temáticas de roaming internacional e intercambio de información sobre terminales móviles extraviados, hurtados y recuperados. Específicamente, el plan de acción establecido mediante la "Declaración de Macas"², incluyó la promoción del desarrollo del

1] El reporte del seminario se encuentra disponible en línea en la página web del APEC.

2] Documento resultante del Encuentro Presidencial y X Gabinete Binacional de Ministros Perú – Ecuador, realizado en Macas, Ecuador.

servicio de roaming a menores tarifas para el usuario y el impulso a campañas informativas dirigidas a los usuarios respecto a la forma de proteger sus equipos contra robo y sus datos personales, entre otros temas.

Convenios interinstitucionales

Instituto Federal de Telecomunicaciones de México – IFT

En octubre de 2016, el OSIPTEL y el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) de México suscribieron un Memorando de Entendimiento en materia de Cooperación Técnica Interinstitucional para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

La colaboración por desarrollarse en virtud del referido Memorando de Entendimiento comprende, entre otros, aspectos referentes a consultas de información sobre acciones de fiscalización a la prestación de servicios de telecomunicaciones, protección de los derechos de los usuarios, análisis del impacto regulatorio, libre competencia en el sector, entre otros.

En el marco de dicho instrumento de cooperación, funcionarios de la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia y de la Gerencia Legal del OSIPTEL participaron en una pasantía en las instalaciones del IFT en México, con la finalidad de revisar aspectos de mejora regulatoria e implementación de la metodología de Análisis de Impacto Regulatorio.

Esto permitió el intercambio de información y experiencias, así como ampliar conocimientos sobre los aspectos regulatorios y de las políticas públicas orientadas al desarrollo de los servicios de telecomunicaciones en ambos países.

Dicha misión estuvo precedida por una visita al OSIPTEL del Coordinador General de Mejora Regulatoria del IFT, quien sostuvo una sesión de trabajo con funcionarios de la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia del OSIPTEL, a fin de tratar aspectos relacionados con la experiencia del organismo regulador mexicano sobre el Análisis de Impacto Regulatorio, en seguimiento de las recomendaciones impartidas por la OCDE a dicha entidad.

Cabe mencionar que el intercambio establecido ha sido considerado de gran interés en vista de la experiencia de México como miembro de la OCDE y en el marco de las acciones del OSIPTEL para el establecimiento de sus lineamientos de mejora regulatoria, según el interés institucional para formar parte del citado organismo de cooperación.

Actividades en el marco de la OCDE

Durante el 2016 se organizaron dos importantes eventos en el marco de la OCDE. El 22 de junio, se llevó a cabo el seminario “Competition and Market Studies and presentation of the Market Study Guidelines”, cuyo objetivo fue presentar la Guía para Estudios de Mercado elaborada por el OSIPTEL y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi). Las guías constituyen herramientas resultantes del “Estudio de Mercado en Latinoamérica: Casos de Chile, Costa Rica, México, Panamá y Perú”, desarrollado por la OCDE.

Por su parte el 7 de setiembre, tuvo lugar el seminario “Análisis de Impacto Regulatorio”, que contó con la participación del señor Manuel Gerardo Flores, experto en Análisis de Impacto Regulatorio de la OCDE, quien presentó la experiencia internacional sobre esta temática. Ambas actividades se desarrollaron gracias a la colaboración de los representantes de la OCDE, quienes reconocieron el liderazgo del OSIPTEL en las iniciativas orientadas a contar con elementos de mejora de sus procesos regulatorios y de gestión.

Actividades de cooperación internacional

En el ámbito de la cooperación de la Unión Internacional de Telecomunicaciones-UIT, lograda en el marco del Grupo de Trabajo sobre Fortalecimiento Institucional de Regulatel, se realizó un estudio para la “Medición de la Independencia Formal de Autoridades Regulatorias en Telecomunicaciones utilizando una adaptación del Índice Gilardi”. Su objetivo fue conocer mejor el grado de independencia en que se encuentran los reguladores de los países miembros de Regulatel, a fin de identificar sus fortalezas institucionales y su

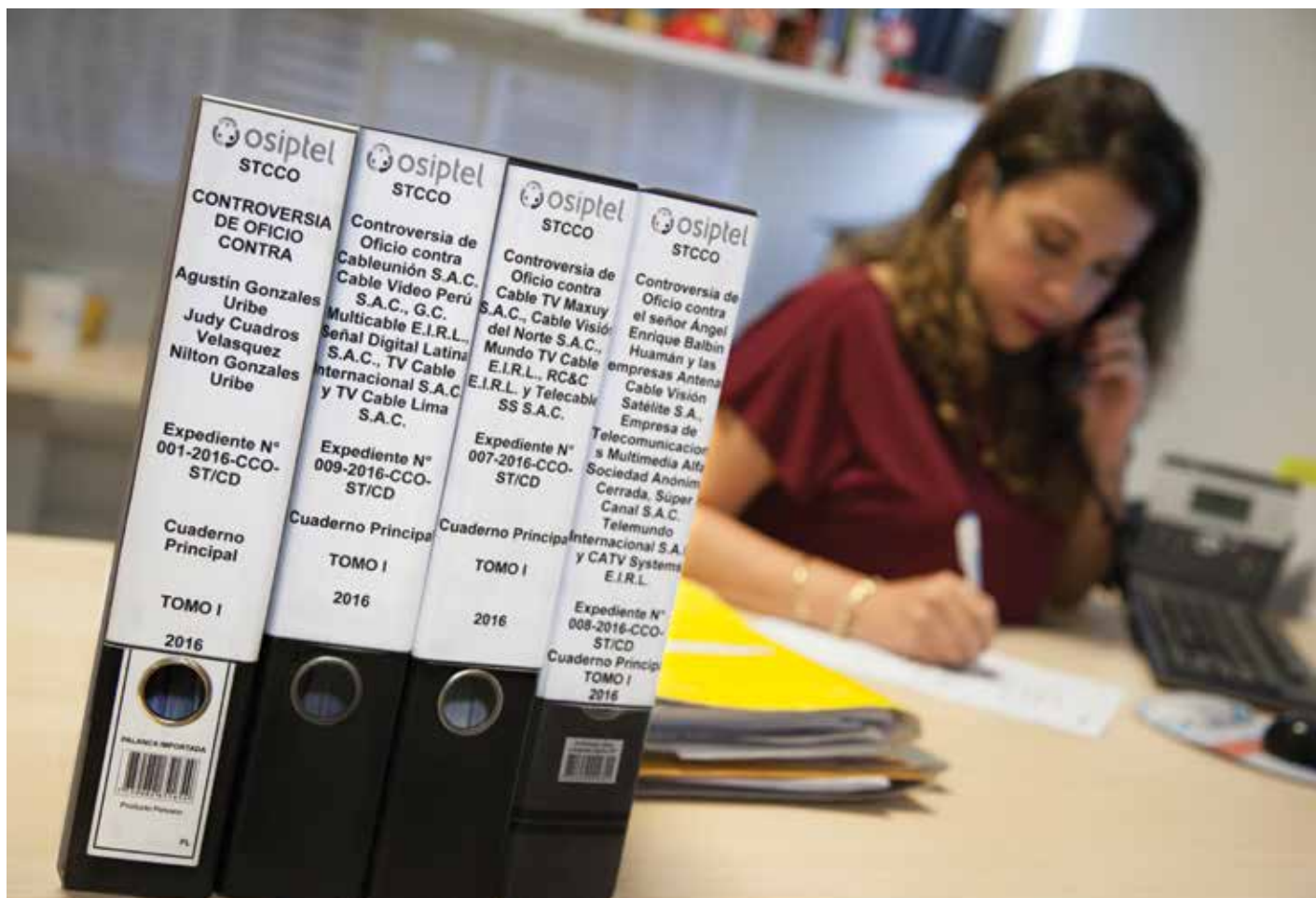


capacidad de contribuir a un entorno de competencia en los mercados de telecomunicaciones.

Dicho estudio fue impulsado por el OSIPTEL y constituye una contribución de la Oficina del Desarrollo de las Telecomunicaciones (BDT por sus siglas en inglés) de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) a los trabajos que se vienen realizando en el marco del Grupo de Trabajo sobre Fortalecimiento Institucional del Foro de Reguladores Latinoamericanos (Regulatel). Sus resultados fueron presentados por el Presidente del Consejo Directivo, señor Gonzalo Ruiz Díaz durante la 19 Asamblea Plenaria de Regulatel realizada en noviembre en Santiago de Chile.

El OSIPTEL, en el marco de sus actividades en el ámbito internacional, mantiene una estrecha colaboración e intercambia de manera dinámica con organismos reguladores del sector a nivel internacional, presentando contribuciones en torno a su experiencia y atendiendo los requerimientos técnicos sobre temas afines a sus competencias.

Asimismo, mantiene una agenda de participación en reuniones estratégicas del sector, a fin de tomar conocimiento de buenas prácticas orientadas a la mejora de los procedimientos regulatorios y fiscalizadores, en beneficio de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.



Gestión de la defensa administrativa, judicial y arbitral

Durante el 2016, la defensa administrativa, judicial y arbitral del OSIPTEL consideró como aspectos prioritarios la optimización de la calidad de la defensa administrativa y judicial a nivel nacional, la atención oportuna del total de procesos judiciales, y la necesidad de detectar, comunicar y reforzar la defensa en los procesos que generan contingencias económicas para el OSIPTEL.

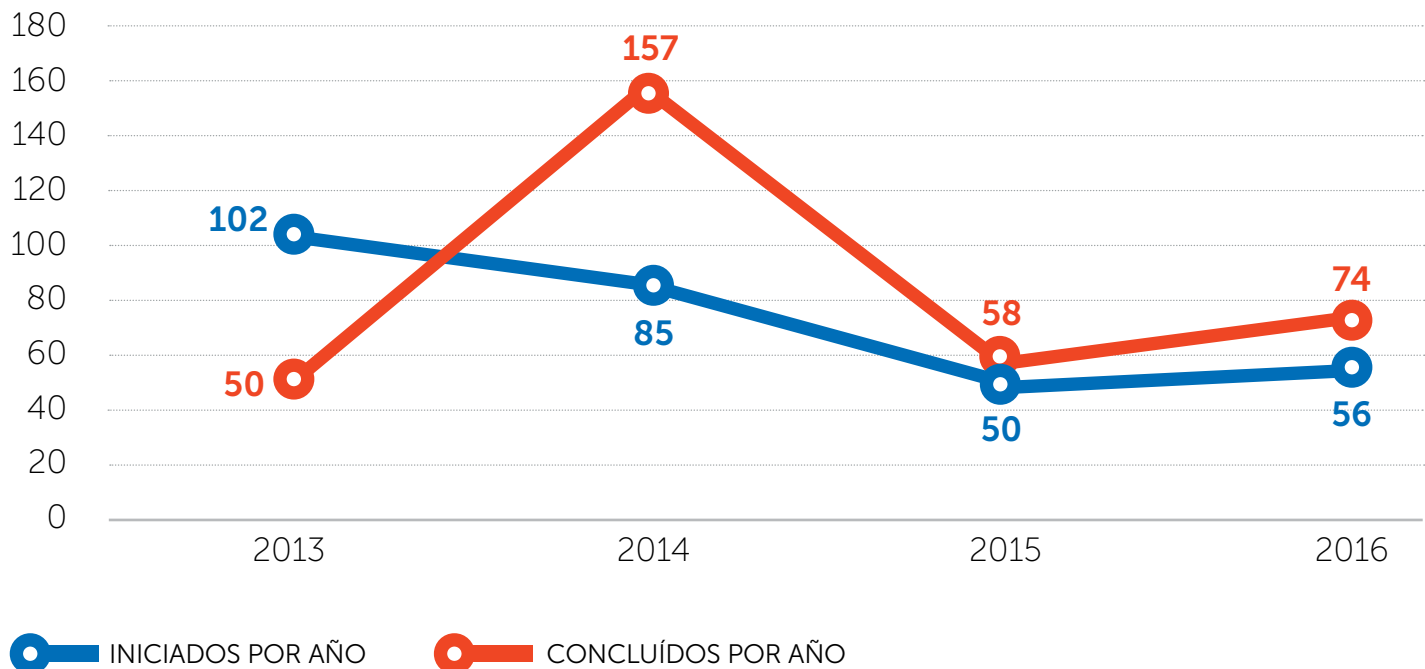
La gestión de defensa administrativa

Al 31 de diciembre de 2016, el OSIPTEL desplegó la

defensa de 87 procedimientos administrativos, de los cuales 63 se siguen ante el Tribunal Fiscal. Al respecto, 58 procedimientos fueron contenciosos administrativos.

En comparación al periodo anterior, los expedientes crecieron en 10%. Es importante resaltar que la mayoría de expedientes que se tramitan ante el Tribunal Fiscal tienen un referente a nivel judicial, donde se viene discutiendo si los conceptos como ingresos por interconexión y otros de valor añadido forman parte de la base imponible del aporte por regulación. Estos procesos judiciales aún se encuentran pendientes de definirse mediante sentencia expedida en última instancia.

INCREMENTO DE DEMANDAS INICIADAS VS. DEMANDAS ARCHIVADAS EN PERIODO EL 2012-2016



Los procedimientos administrativos en trámite más relevantes durante el 2016 incluyen recursos de apelación sobre materia tributaria derivados de la acotación del tributo "aportes por regulación"; y el reconocimiento de créditos a favor del OSIPTEL, entre otros.

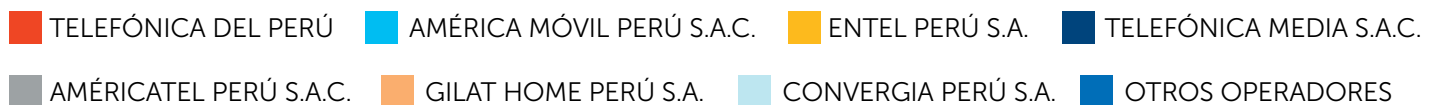
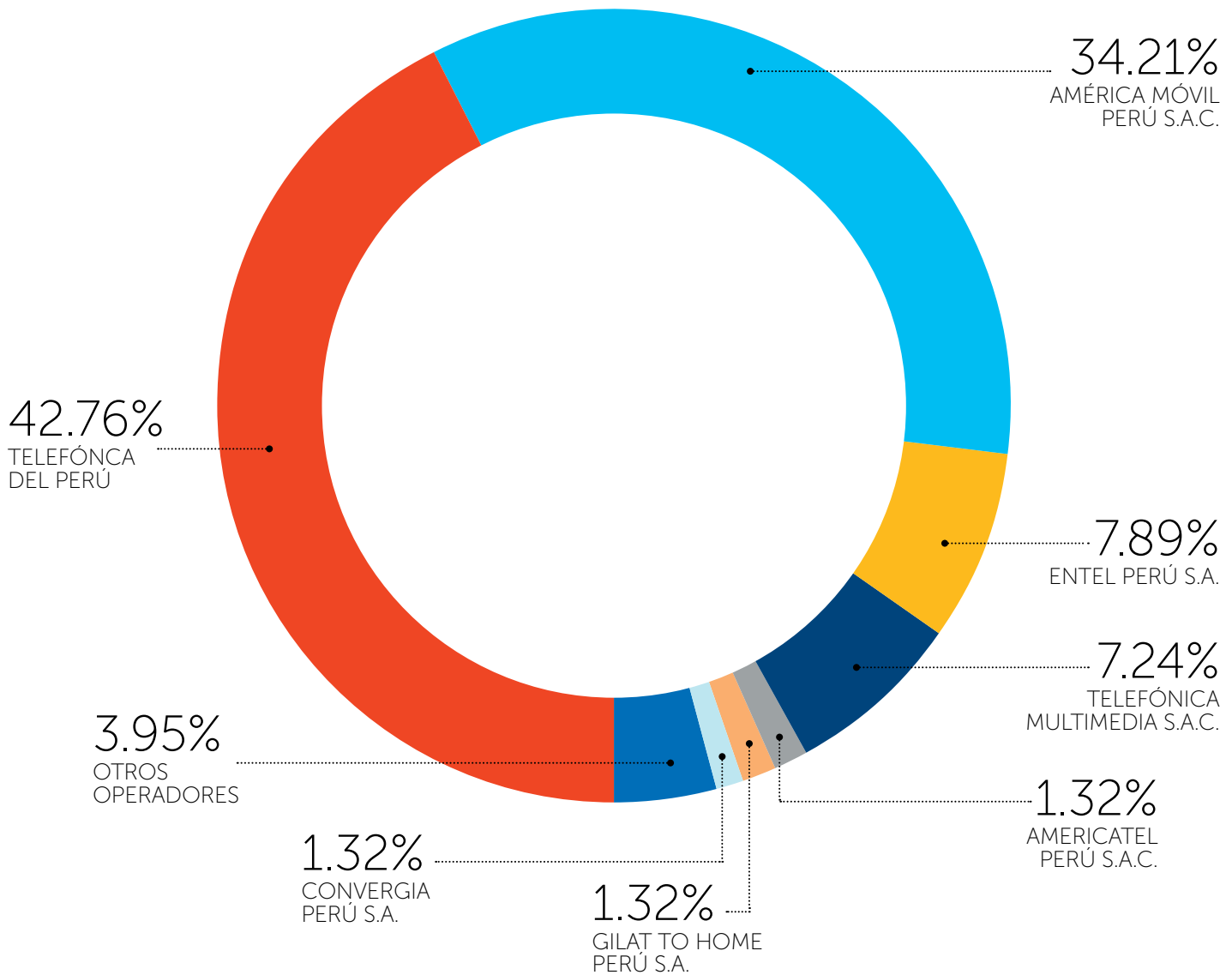
La gestión de la defensa judicial

Durante el 2016, el OSIPTEL fue notificado con 56 procesos judiciales, 12% más que el periodo anterior. Ante el incremento de la carga procesal se gestionó el impulso y conclusión de procesos judiciales, y se logró archivar 74 procesos, número superior a lo gestionado en el 2015. Esto demuestra la atención eficiente y oportuna de la defensa del OSIPTEL.

La Procuraduría Pública del OSIPTEL gestionó un total de 388 procesos judiciales, en tanto hubo 56 procesos nuevos, adicionales a los 332 procesos judiciales que se venían tramitando como carga procesal anterior a diciembre de 2015.

La carga judicial del OSIPTEL estuvo compuesta por procesos contenciosos administrativos, procesos penales, procesos laborales, procesos de amparo y procesos civiles. Estos fueron iniciados por diferentes empresas operadoras o usuarios, cuestionando las decisiones del OSIPTEL contenidas en resoluciones administrativas. Asimismo, se presentaron cuatro demandas por OSIPTEL en defensa de sus derechos y resoluciones administrativas.

CARGA JUDICIAL EN CONTENCIOSOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES POR DEMANDANTE



Al igual que el año previo, en el 2016 el mayor incremento de expedientes judiciales correspondió al rubro de contenciosos administrativos, derivados de sanciones aplicadas por el OSIPTEL a los distintos operadores del servicio público de telecomunicaciones. Esto se reflejó en el ingreso de 23 nuevas demandas. Les siguieron los procesos judiciales sobre reclamos interpuestos por usuarios cuestionando las resoluciones del TRASU sobre facturación, roaming, cobro de servicios y otros, los mismos que derivaron en 13 procesos nuevos.

Los principales temas atendidos como parte de los procesos contencioso administrativo fueron impugnaciones asociadas a la aplicación de sanciones por incumplimiento de normativa de telecomunicaciones; de resoluciones expedidas por el TRASU; de medidas correctivas; de mandatos de interconexión; de controversias entre operadoras; de resoluciones del Tribunal Fiscal sobre aportes por regulación y otros.

Además, durante el 2016 se identificaron como principales grupos demandantes en los expedientes sancionadores a los operadores Telefónica del Perú S.A.A. –absorbente de Telefónica Móviles S.A.– (42.76%), América Móvil Perú S.A.C. (34.21%), seguido de Entel Perú S.A. –antes, Nextel del Perú S.A.– (7.89%).

En cuanto a los expedientes sobre nulidad de resoluciones emitidas por el TRASU, se identificaron como principales grupos demandantes a los usuarios como persona natural (54.26%) y personas jurídicas (34.04%), mientras que las empresas operadoras como América Móvil Perú S.A.C., Telefónica del Perú S.A.A. y Nextel del Perú S.A. representan solo el 11.7% del total.

En el 2016, el OSIPTEL logró obtener 122 sentencias a favor emitidas en primera y segunda instancia, frente a 14 sentencias en contra emitidas en diferentes instancias a nivel nacional. En esta misma línea se logró la conclusión de 74 procesos judiciales, de los cuales 67 concluyeron a favor del OSIPTEL confirmándose, en

DISTRIBUCIÓN A NIVEL NACIONAL Y DESCARGA DE PROCESOS JUDICIALES EN GIRO

Del total de procesos gestionados durante el 2016, 20 procesos judiciales vienen siendo tramitados en distritos judiciales de provincia.

Esta cifra, que si bien representa el 6.3%, ha implicado una atención importante para la defensa por las dificultades de seguimiento de los mismos ante la lejanía y falta de sucursales de la Procuraduría Pública, así como la ausencia de lugares para fijar domicilios procesales.

En ese sentido, los principales distritos judiciales donde se han realizado actuaciones judiciales son: La Libertad, Lima Norte, Ayacucho, Arequipa, Puno, Piura, Loreto, San Martín, Cajamarca e Ica. Para ello, se viene contando con el apoyo de las diferentes Oficinas Desconcentradas del OSIPTEL.

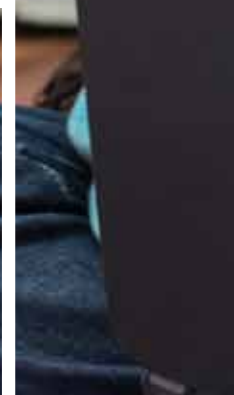
última instancia, la legalidad de las resoluciones emitidas por los diferentes órganos del OSIPTEL.

Asimismo se confirmaron judicialmente 35 resoluciones administrativas emitidas por el TRASU las cuales resolvieron, en vía de apelación, los reclamos formulados por usuarios contra diversas empresas operadoras debido a excesos en la facturación, prestación inadecuada del servicio de roaming internacional, entre otros. Además, cuatro resoluciones fueron declaradas inválidas judicialmente.

Entre los procesos concluidos más relevantes del 2016 se proporcionaron sentencias judiciales que confirmaron la legalidad de las resoluciones emitidas por el OSIPTEL, donde destacan las sanciones impuestas por OSIPTEL.



Protección de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones





Seguridad ciudadana

En el 2016 se dispuso la utilización del mecanismo biométrico para validar la identidad de los abonados de los servicios públicos prepago. Asimismo, se establecieron medidas para actualizar la información contenida en el registro de abonados de las empresas operadoras, con la finalidad de asegurar su contenido y prevenir conductas que pudiesen perjudicar la seguridad ciudadana.

Para lograr ello se establecieron tres procesos:

- Validación de contrataciones de más de 10 líneas.
- Validación de contrataciones de más de cinco y menos de 11 líneas.
- Regularización de datos personales cuando no existe correspondencia con la base del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec).

En el caso del primer proceso, este se inició en junio y culminó en octubre de 2016. Las empresas operadoras contactaron a aquellos abonados que contaban con más de diez líneas móviles a su nombre, para que verifiquen la titularidad de las mencionadas líneas, a través de mensajes de texto. Asimismo, se puso a disposición de los usuarios un enlace institucional (<http://verifica.osiptel.gob.pe/>) para que, ingresando su número de DNI, pudieran contar con información de las posibles líneas que tengan a su nombre y que no recuerdan haber adquirido.

El primer apagón consistió en la baja de 558,560 servicios prepago, que no fueron validados por 14,910 usuarios en su oportunidad.

LÍNEAS DADAS DE BAJA, POR LA EMPRESA CORRESPONDIENTES AL PROCESO DE VALIDACIÓN DE CONTRATACIONES DE MÁS DE DIEZ LÍNEAS

EMPRESAS	NÚMERO DE LÍNEAS DADAS DE BAJA	NÚMERO DE ABONADOS QUE NO HAN REALIZADO LA VALIDACIÓN
Telefónica del Perú S.A.A.	59,550	1,438
Viettel Perú S.A.C.	2,761	112
Entel Perú	38,249	5,351
América Móvil Perú S.A.C.	458,000	8,009
TOTAL	558,560	14,910

Fuente: Información remitida por las empresas operadoras.



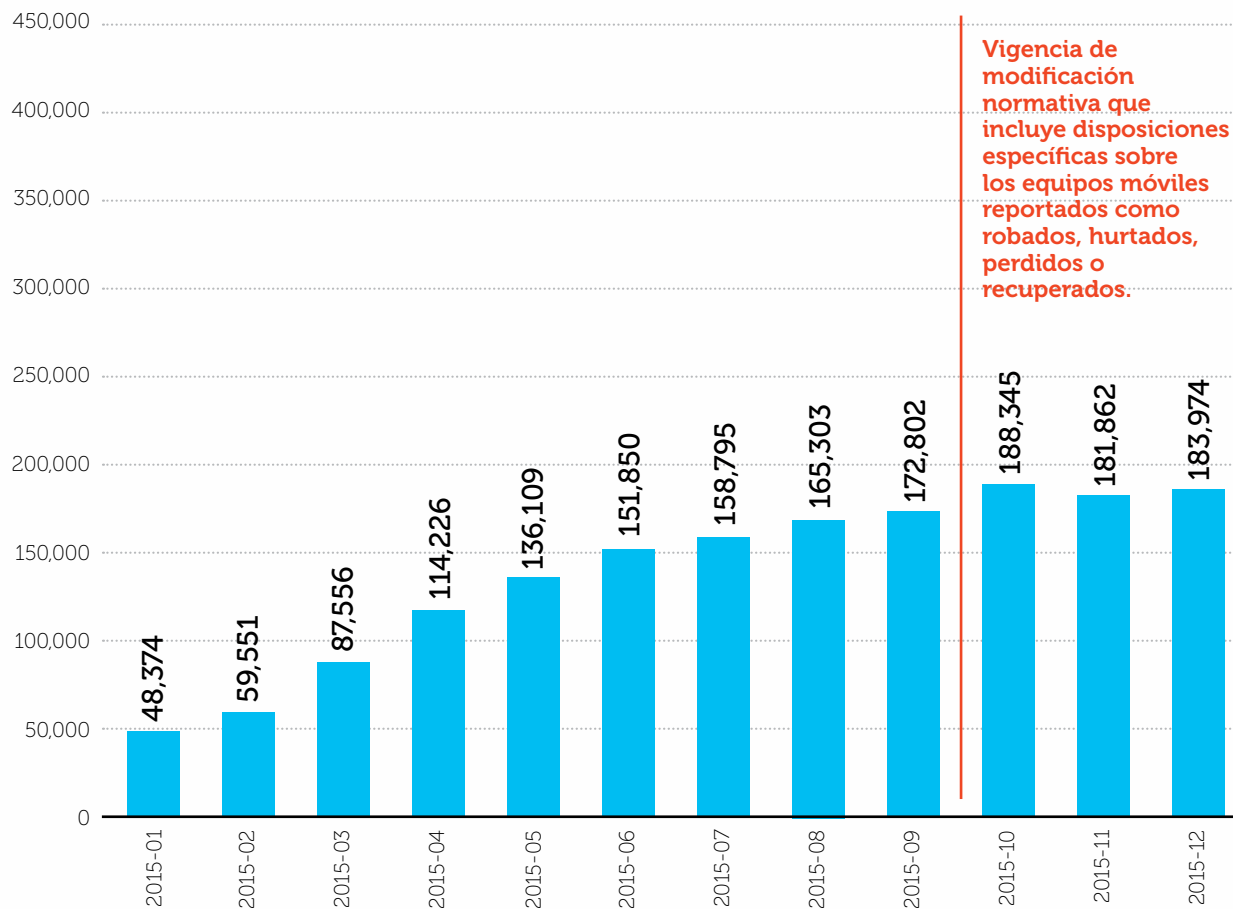


Por otro lado, las consultas al Sistema "Reporta IMEI", que trata sobre la consulta de equipos terminales móviles reportados, robados, hurtados, perdidos o recuperados, se incrementaron desde la aprobación de disposiciones específicas (en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones), donde se estableció que el abonado debe reportar a la empresa operadora el robo o pérdida del equipo, y esta le debe entregar un código de

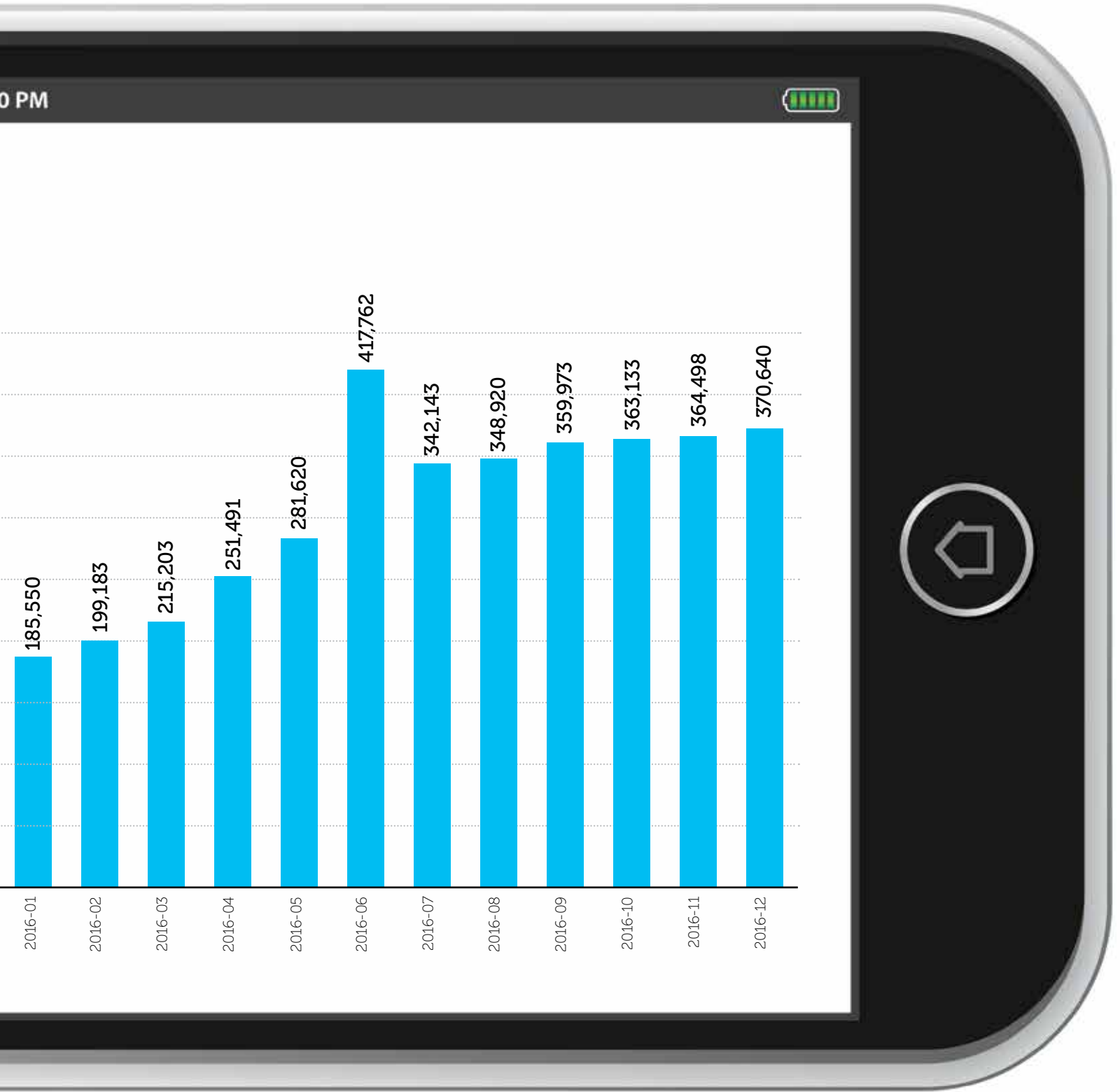
bloqueo y el número de serie o IMEI, así como suspender el servicio y bloquear el equipo de forma inmediata.

Las empresas operadoras remiten al OSIPTEL la información de los equipos que han sido reportados como robados, perdidos o recuperados, la misma que permite a los usuarios verificar si su empresa operadora ha procedido a bloquear sus equipos (<http://www.osiptel.gob.pe/sistemas/sigem.html>).

VISITAS AL SISTEMA "REPORTE IMEI"



(*) En una visita se puede efectuar más de una consulta.



Acciones para promover el acceso a los servicios de telecomunicaciones de las personas con discapacidad

En el marco del cumplimiento de las actividades contenidas en el Cronograma del Plan de Acción Para la Atención de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones con Discapacidad, aprobado por Resolución de Presidencia N° 062-2014-PD/OSIPTEL de fecha 11 de setiembre de 2014, durante el 2016 se realizaron las siguientes acciones:

- 1. ADECUAR LA INFRAESTRUCTURA DE TODOS LOS LOCALES DEL OSIPTEL**
 - Levantamiento de información sobre condiciones de accesibilidad en locales del OSIPTEL a nivel nacional.
 - Sistematización de información recolectada y elaboración de diagnóstico y recomendaciones, priorizándose para el 2017 la adecuación de la infraestructura de las oficinas desconcentradas en Arequipa y La Libertad.
- 2. ACCESIBILIDAD EN LA ATENCIÓN E INFORMACIÓN A USUARIOS CON DISCAPACIDAD**
 - Elaboración y distribución de materiales de difusión y orientación en formatos accesibles (escritura braille, audiolibro, lenguaje de señas).
 - Elaboración de la Misión, Visión y Código de Ética del OSIPTEL, así como el Código de Ética de la Función Pública, en escritura braille. Estos documentos fueron enviados a las 23 oficinas desconcentradas y los nueve centros de orientación del interior del país y ya se encuentra a disposición de la ciudadanía.
 - Elaboración de sitio web accesible.
 - Atención en lenguaje de señas a usuarios con discapacidad en la sede de Lima (San Isidro), mediante el uso de un intérprete en lengua de señas una vez por semana.
- 3. INCREMENTO DE CUOTA DE COLABORADORES CON DISCAPACIDAD**
 - Se difundió en el Consejo Nacional para la Integración de Personas con Discapacidad (Conadis) y asociaciones de personas con

discapacidad del país, las convocatorias para la contratación de personal.

4. MARCO REGULATORIO Y PROTECCIÓN AL USUARIO CON DISCAPACIDAD

El OSIPTEL a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 074-2016-CD/OSIPTEL publicó el proyecto Normativo para establecer modificaciones al Reglamento General de Tarifas planteando, un descuento tarifario de 40% para las personas con discapacidad que cuenten o deseen contratar el servicio de telefonía móvil.

Como respuesta a ello, las empresas operadoras han implementado ofertas comerciales dirigidas a personas con discapacidad, para cuya contratación, estas deben de acreditar su condición de discapacidad, con el documento de identidad otorgado por el Conadis.

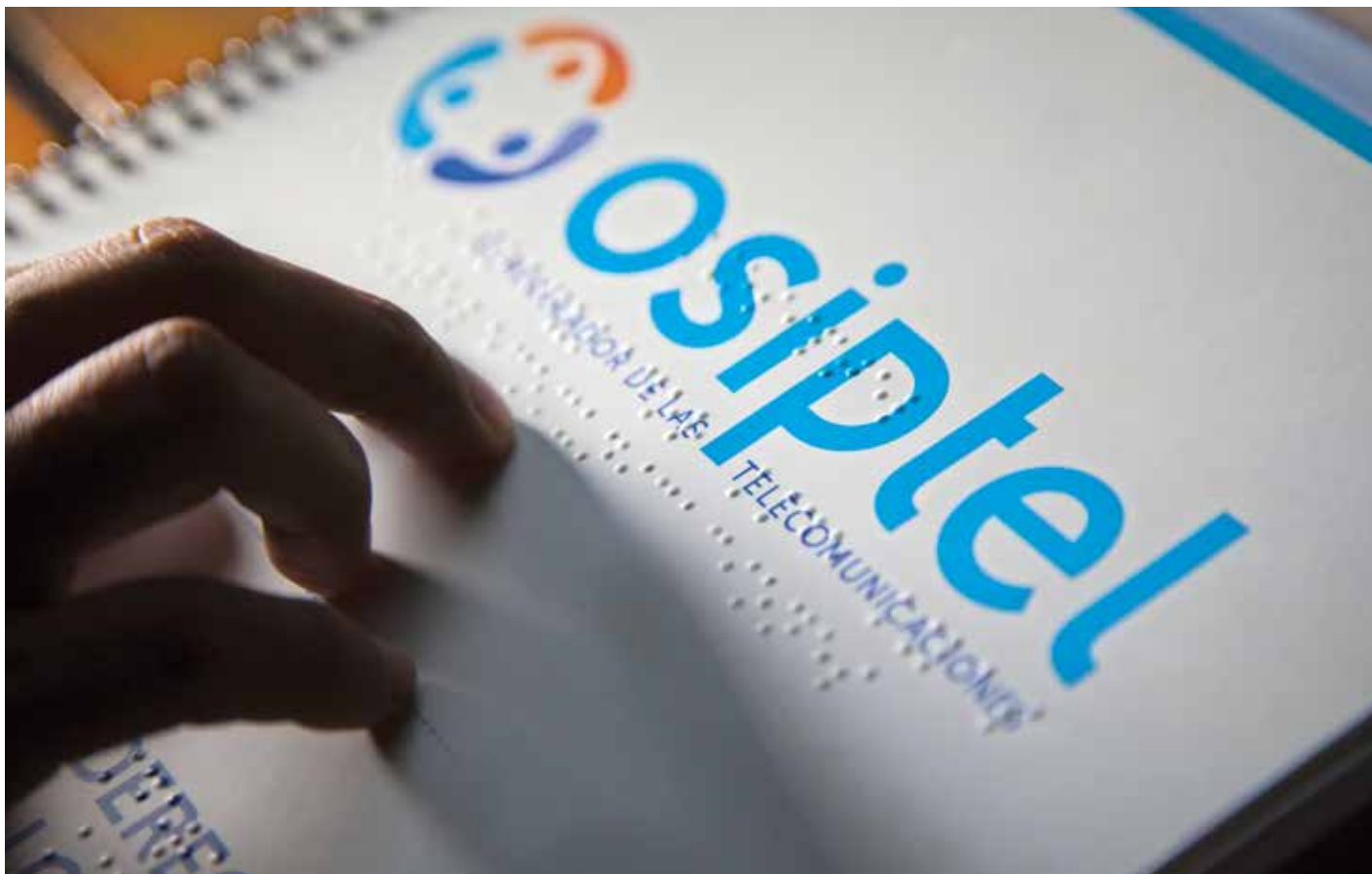
5. ACTIVIDADES DE ACERCAMIENTO A USUARIOS

- Charlas dirigidas a personas con discapacidad (54), beneficiando a 2,880 usuarios, impartidas por el personal de las 23 oficinas desconcentradas del OSIPTEL y los nueve centros de orientación a cargo de la Gerencia de Oficinas Desconcentradas.

Revisión y aprobación de contratos de prestación de servicios

Durante el 2016, el OSIPTEL revisó 457 solicitudes correspondientes a los contratos de abonado remitidos por las empresas operadoras, dando conformidad a un total de 1,161 modelos de contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones de diversas empresas como América Móvil Perú S.A.C., Cable Star Perú S.A.C., Cable Visión S.A.C., Cectel E.I.R.Ltda., Cesar Humberto Minaya Velásquez, Compañía de Comercio Global S.A.C., DirecTV Perú S.R.L, Flotova Comunicaciones S.A.C., Gerardo Iván Cruz Ñazco, Netline Perú S.A., Olo del Perú S.A.C., Optical Technologies S.A.C, Romero Telecable E.I.R.L., Star Global Com S.A.C., Súper Cable TV S.A.C., Telefónica del Perú S.A.A., Telefónica Multimedia S.A.C., TVS Wireless S.A.C., Velatel Perú S.A.C., Viettel Perú S.A.C., Virgin Mobile Perú S.A, Visión TV Ciatel S.A.C. y Wigo S.A., entre otros.

Es importante precisar que la revisión ex ante de los



modelos de contrato de abonado tiene una gran importancia, en tanto permite prevenir que las empresas operadoras incluyan condiciones contractuales abusivas en sus contratos de adhesión que puedan ocasionar un desequilibrio importante e injustificado en perjuicio de los abonados.

Asimismo, el OSIPTEL cuenta con un sistema que pone a disposición de los usuarios los contratos de abonado aprobados (<http://www2.osiptel.gob.pe/sicab/>). Durante el 2016, este sistema fue consultado 7,292 veces.

Capacitación a agentes del sector

Se realizaron cursos de capacitación en Chiclayo, Puno y Lima con la finalidad de formar ciudadanos preparados e informados, que puedan participar en debates o

discusiones normativas y técnicas del sector, así como desarrollar sus funciones (como usuarios, funcionarios públicos o privados) con conocimiento de sus derechos y de las principales normas de protección a usuarios.

Adicionalmente, las empresas operadoras de distintas ciudades del país fueron capacitadas a través de dos cursos presenciales en Lima y Chiclayo, y tres cursos virtuales.

Agenda de trabajo conjunta con Asociaciones de Usuarios

Desde hace varios años, el OSIPTEL lleva a cabo una reunión de coordinación con diversas Asociaciones de Usuarios, con el fin de elaborar una agenda de trabajo conjunta que permita fortalecer sus conocimientos y el accionar de estos grupos.

En febrero del 2016 se realizó esta reunión de coordinación, a partir de la cual se acordó ejecutar las siguientes actividades:

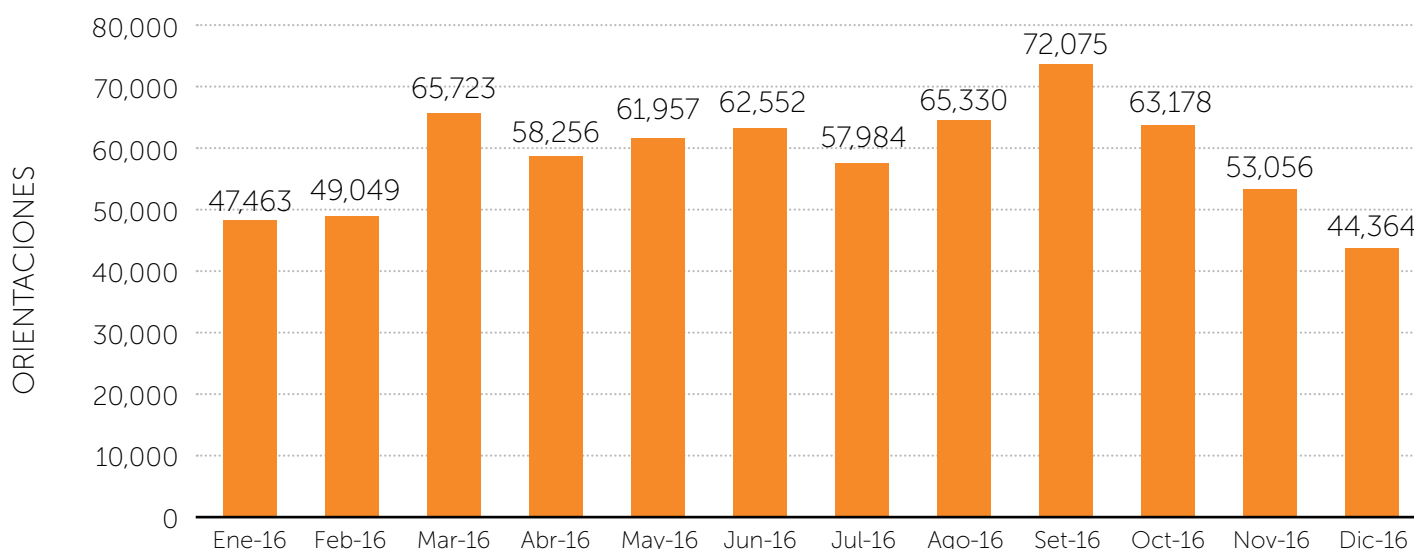
- Llevar a cabo tres *focus group* (dos en Lima y uno en Lambayeque)
- Elaborar una propuesta de procedimiento de denuncias de casos de interés difuso.
- Desarrollar dos charlas para las Asociaciones de Usuarios relacionados al mecanismo biométrico para validar la identidad de los abonados de los Servicios Públicos Móviles Prepago, y respecto al dinero electrónico.
- Desarrollar dos charlas de capacitación dirigidas a los usuarios sobre la “Seguridad Ciudadana en el Servicio Móvil”. Una de ellas en el Callao, en coordinación con el Instituto de Protección al Consumidor Caudal.

Atención y orientación a los usuarios

El OSIPTEL desarrolla acciones de orientación con la finalidad de brindar a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones información que solicitan de manera personal, por teléfono, por escrito: carta, correo electrónico, formulario web, a través de las redes sociales institucionales (Facebook y Twitter); o mediante acciones de acercamiento al usuario como jornadas de orientación itinerantes, charlas y/o talleres.

Durante el 2016 se realizaron 700,987 orientaciones a nivel nacional, de las cuales 65.97%, corresponde a acciones de acercamiento al usuario (jornadas y charlas) y 34.03% restante a solicitudes de orientación de los usuarios.

ORIENTACIONES A NIVEL NACIONAL, 2016

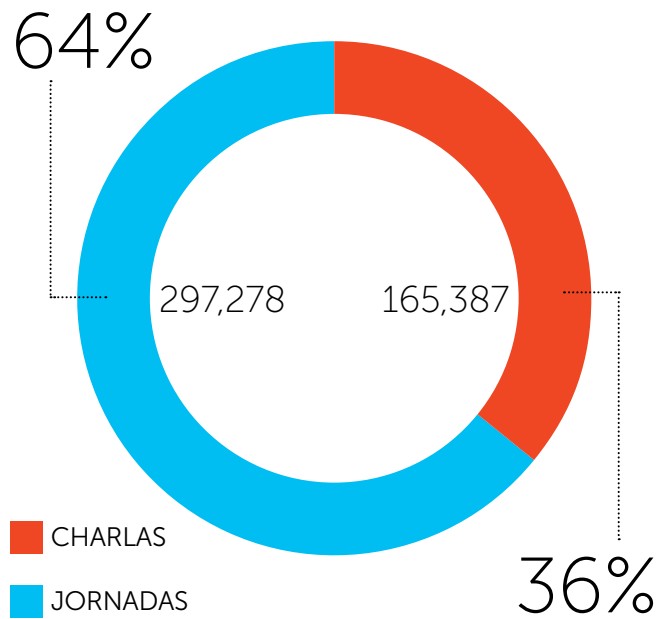


Fuente: Sistema de Atención y orientación (ATUS).

Es importante señalar que los meses con la mayoría de acciones de acercamiento al usuario se deben al desarrollo de las jornadas nacionales de orientación.

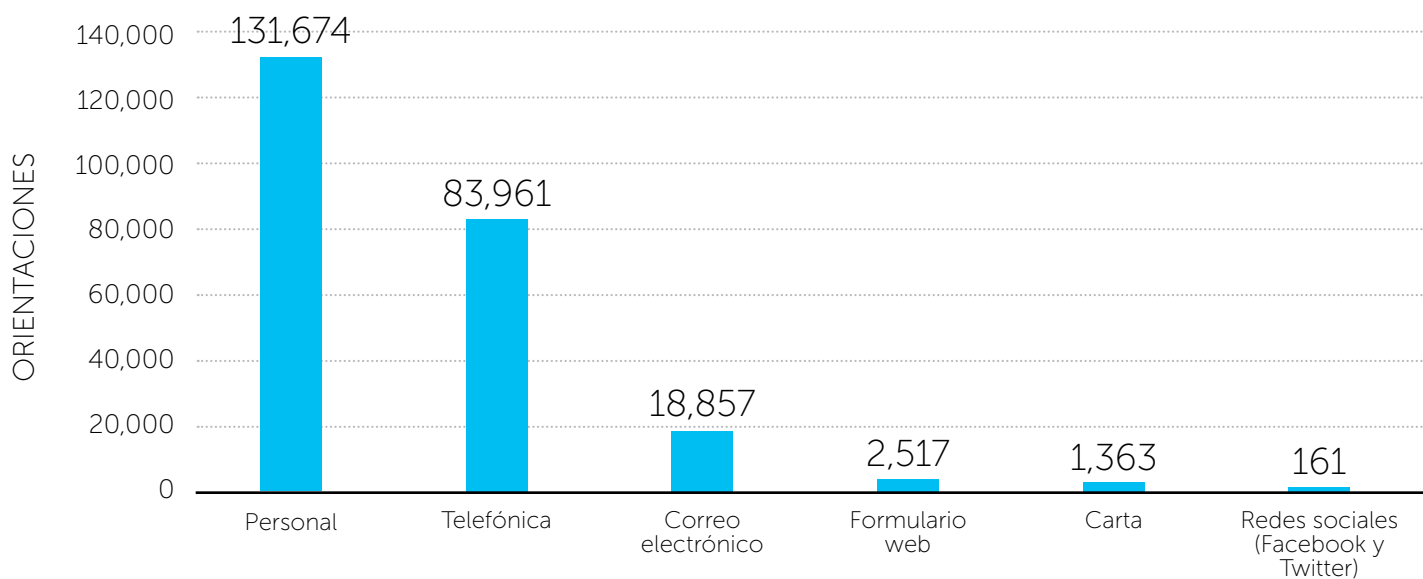


ACCIONES DE ACERCAMIENTO AL USUARIO SEGÚN TIPO, 2016



Fuente: Sistema de Atención y orientación (ATUS).

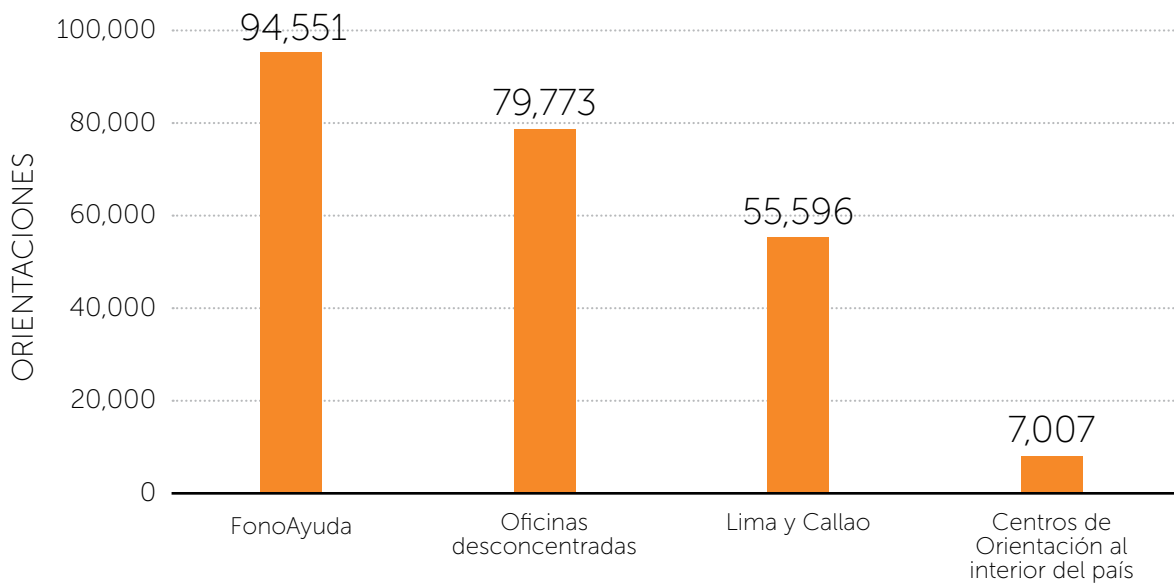
SOLICITUDES DE ORIENTACIÓN DE USUARIOS ATENDIDAS, POR CANAL DE ATENCIÓN



Fuente: Sistema de Atención y orientación (ATUS).

Asimismo, en el 2016 la mayor cantidad de solicitudes de orientación atendidas a nivel nacional se realizaron de manera personal (en sedes), con 131,674 consultas. En segundo lugar se encuentran las orientaciones telefónicas con 83,961 consultas.

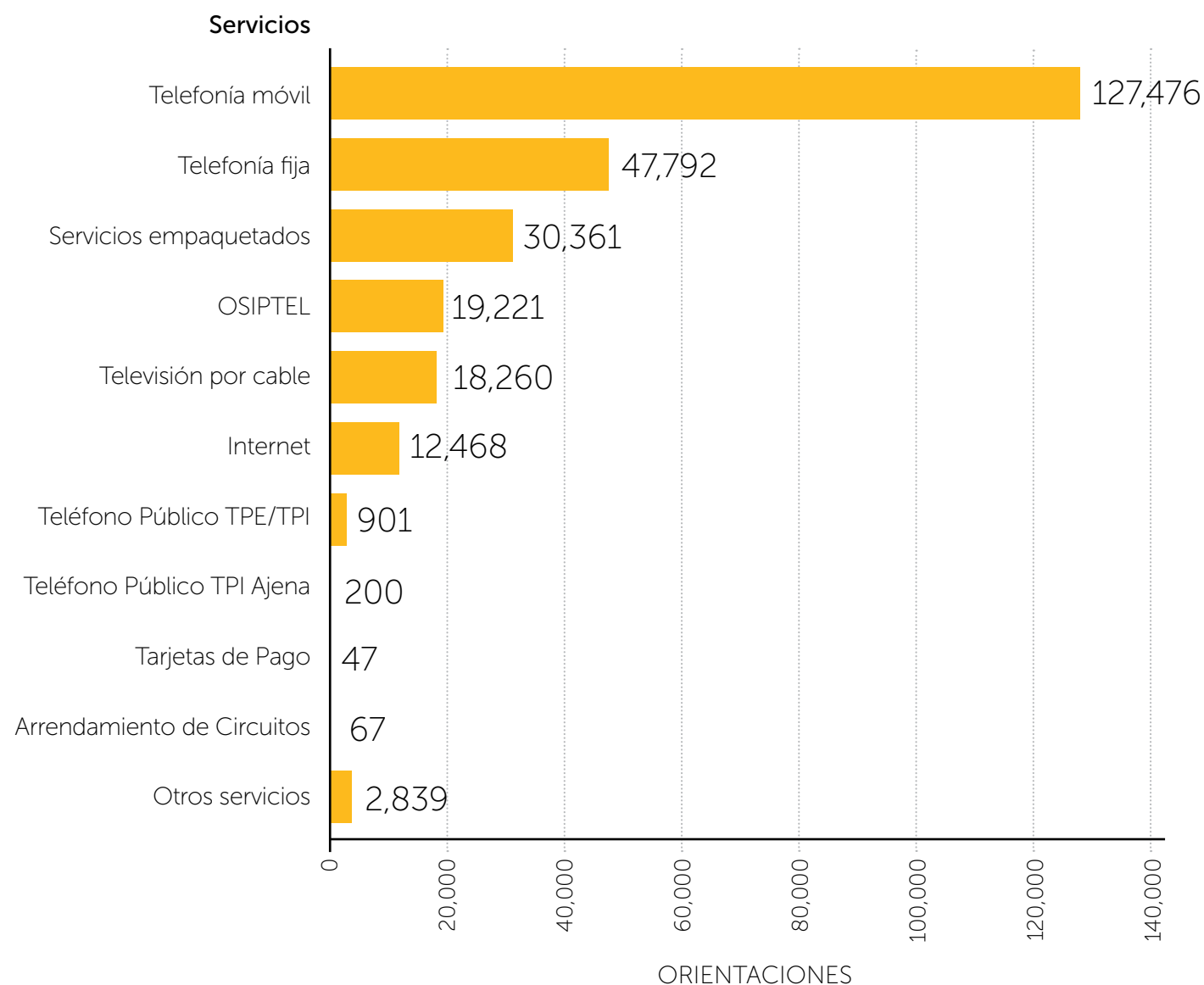
SOLICITUDES DE ORIENTACIÓN DE USUARIOS ATENDIDAS, SEGÚN SEDES



Fuente: Sistema de Atención y orientación (ATUS).

Además se atendieron a 236,927 usuarios que efectuaron un total de 259,632 consultas, teniendo en cuenta que un usuario puede efectuar más de una consulta en cada atención. La mayor cantidad de consultas estuvieron relacionadas con el servicio de telefonía móvil.

SOLICITUDES DE ORIENTACIÓN DE USUARIOS REGISTRADAS POR SERVICIO



Fuente: Sistema de Atención y orientación (ATUS).

El tema más consultado en el servicio de telefonía móvil fue el "procedimiento para consultar el número de líneas móviles" con 29,406 registros.

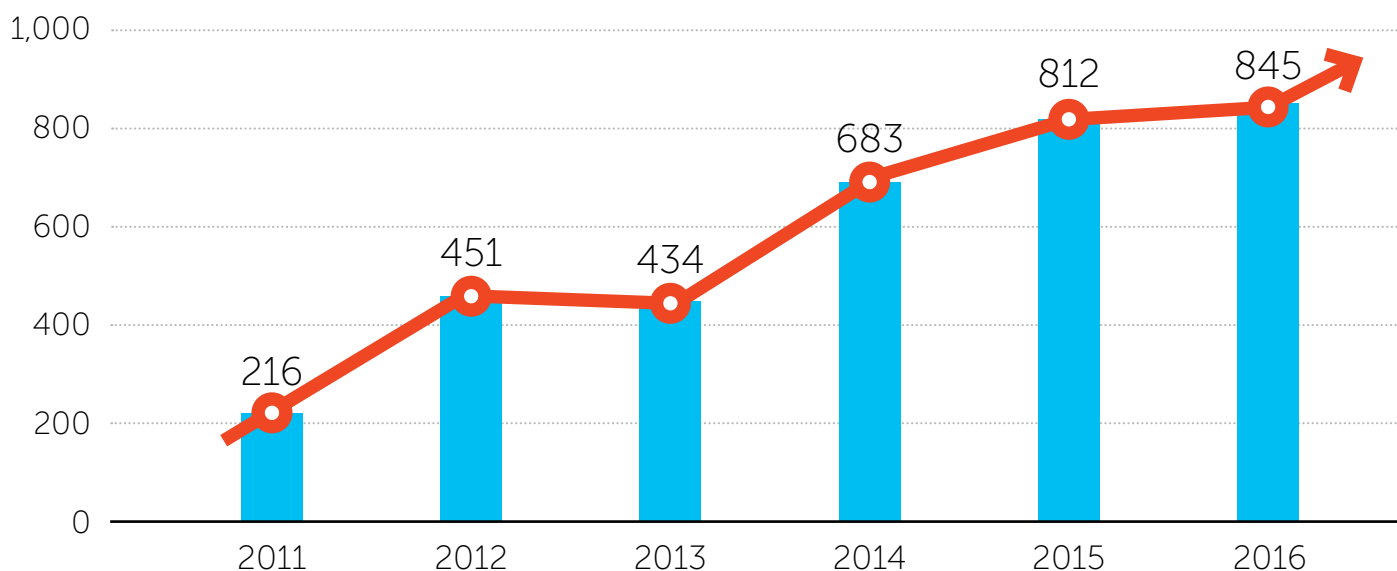
PRINCIPALES TEMAS CONSULTADOS EN EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN AL USUARIO DEL OSIPTEL EN EL 2016

TELEFONÍA FIJA	SERVICIOS EMPAQUETADOS	TELEVISIÓN POR CABLE	ACCESO A INTERNET
<ul style="list-style-type: none"> Falta de servicio a pesar de estar al día en los pagos. Incremento en la facturación. Baja del servicio/ plazo indeterminado. Facturación de servicio no contratado. Falta de entrega de recibos. 	<ul style="list-style-type: none"> Incremento en la facturación. Sin servicio y está al día en los pagos. Facturación con servicio averiado. Instalación / activación no atendida. Falta de entrega de recibos. 	<ul style="list-style-type: none"> Falta de servicio pese a estar al día en los pagos. Incremento en la facturación. Facturación con servicio averiado. Visualización incompleta de parrilla de canales. Cambio tecnológico – decodificadores. 	<ul style="list-style-type: none"> Falta de servicio y está al día en los pagos. Velocidad del servicio. Servicio intermitente. Facturación con servicio averiado. Incremento en la facturación.

Adicionalmente, el OSIPTEL continuó brindando el servicio de orientación a la población al interior del país; el personal de las oficinas desconcentradas visitó 845 distritos de los diferentes departamentos del país, labor que permitió acercarse a los usuarios del servicio de telecomunicaciones.



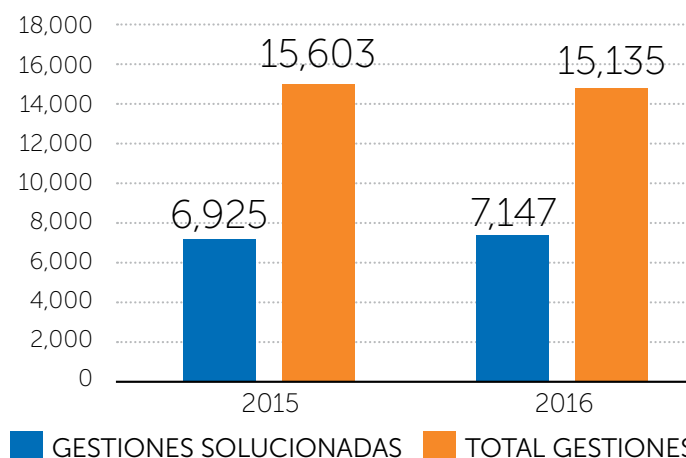
CRECIMIENTO DE DISTRITOS VISITADOS POR EL PERSONAL DE LAS OFICINAS DESCONCENTRADAS 2011-2016



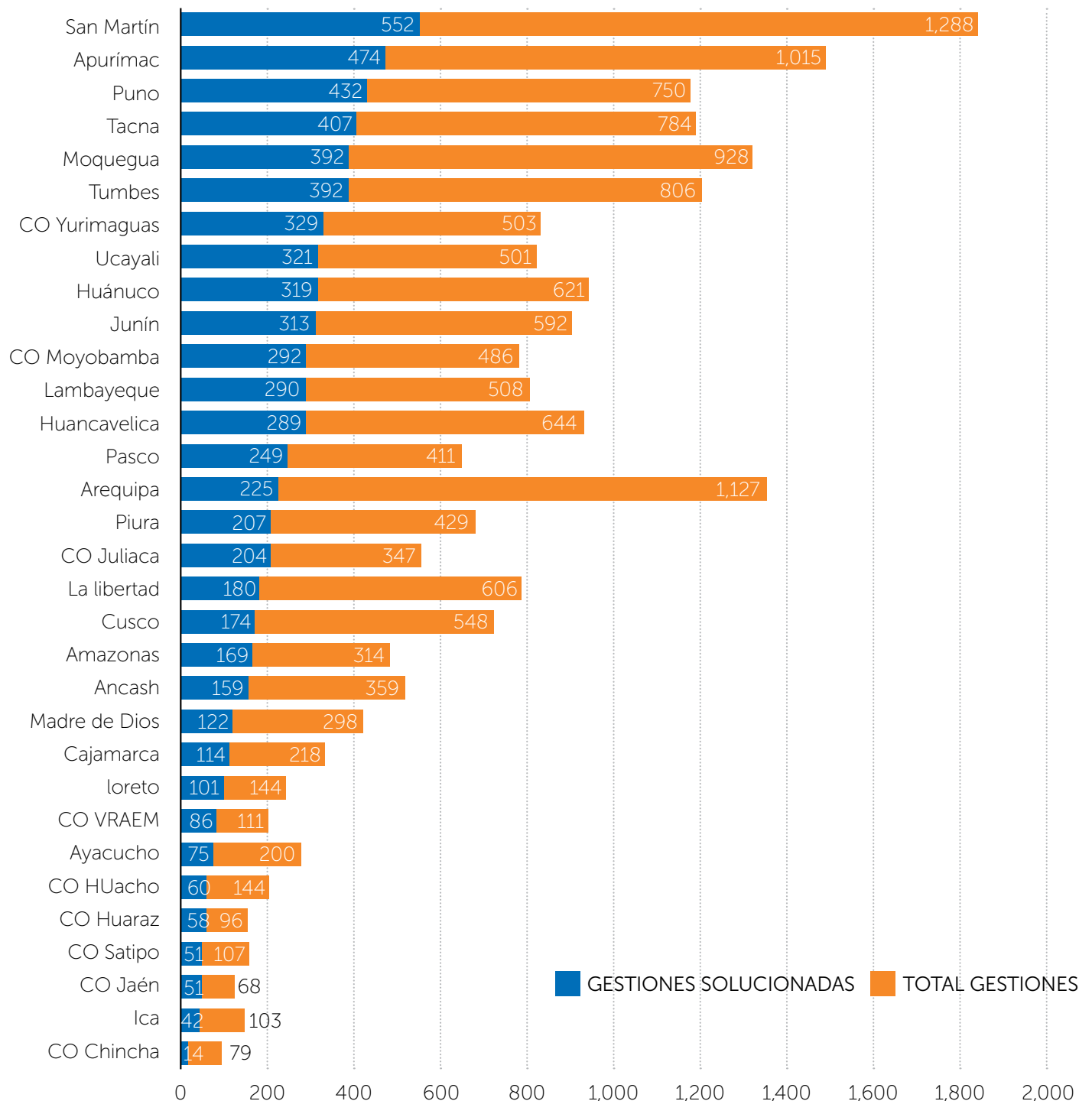
El porcentaje de casos resueltos por el personal de las oficinas desconcentradas y centros de orientación, a favor de los usuarios que presentaron problemas con sus servicios de telecomunicaciones, fue de 47.22% (7,147 casos de 15,135 casos gestionados). Esto superó lo alcanzado en el 2015 en 3.21%, a pesar que el total de gestiones se redujo en 3%. Ello se originó por el incremento de las orientaciones vinculadas con la titularidad de líneas, dejando en segundo plano la presentación, en nuestras sedes, de la problemática del servicio de telecomunicaciones por parte de los usuarios del mismo.

Las Oficinas Desconcentradas de San Martín, Apurímac, Puno, Tacna y Moquegua, son las que destacan en la cantidad de gestiones, teniendo en cuenta la cantidad de gestiones satisfactorias realizadas. En cuanto a los centros de orientación, resaltan los casos de Yurimaguas y Moyobamba.

GESTIONES REALIZADAS EN EL 2015 Y EL 2016



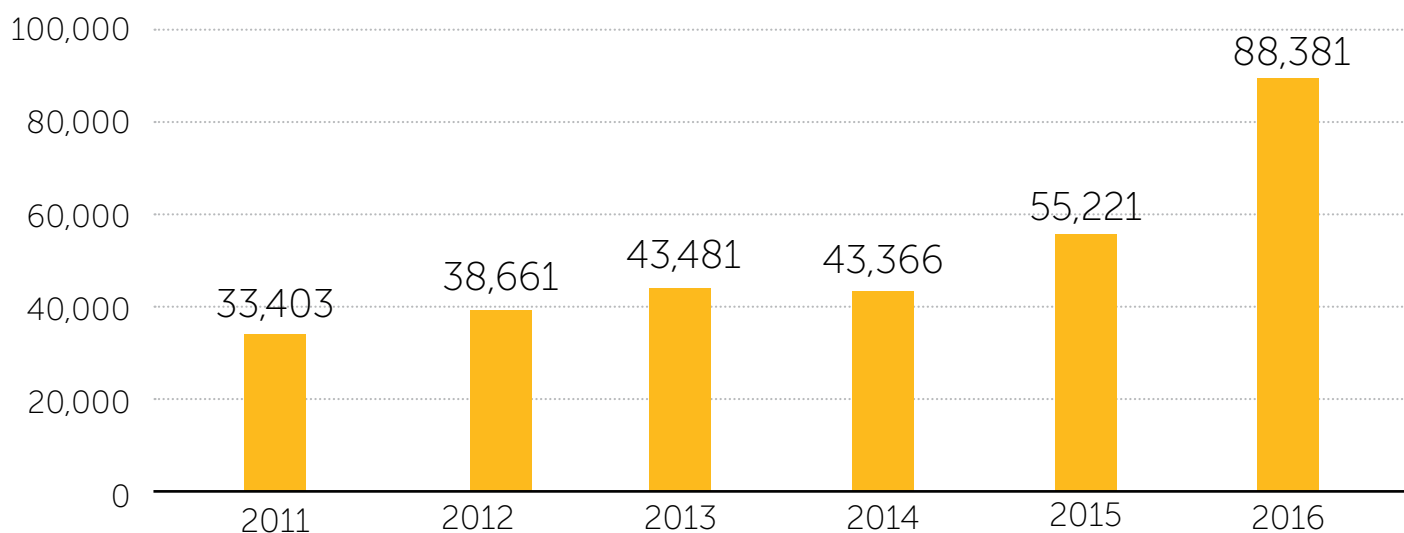
GESTIONES SOLUCIONADAS POR OFICINAS DESCONCENTRADAS Y CENTROS DE ORIENTACIÓN VS. GESTIONES REALIZADAS EN EL 2016





En este sentido, las oficinas desconcentradas presentaron un incremento de 62.48% en el número de atenciones a usuarios en oficina con respecto al año anterior. Este se originó por la campaña "Verifica tu línea", que trata sobre titularidad de líneas móviles.

ORIENTACIONES EN SEDES DEL OSIPTEL EN PROVINCIAS (EXCEPTO LIMA Y CALLAO)



Las empresas operadoras que solucionaron problemas de los usuarios en primera línea, gracias a la intervención del personal de las oficinas desconcentradas y centros de orientación fueron Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A., Telefónica Multimedia S.A.C., entre otros.



GESTIONES SOLUCIONADAS POR EMPRESA OPERADORA EN 2016

EMPRESA OPERADORA	GESTIONES SOLUCIONADAS	TOTAL DE GESTIONES	% GESTIONES SOLUCIONADAS
Telefónica del Perú S.A.A.	5,125	10,778	47.55%
América Móvil Perú S.A.C.	1,364	2,930	46.55%
Entel Perú S.A.	132	341	38.71%
Telefónica Multimedia S.A.C.	117	303	38.61%
Viettel Perú S.A.C.	109	203	53.69%
Americatel Perú S.A.	93	154	60.39%
Gilat To Home Perú S.A.	9	20	45.00%
Idt Perú S.R.L.	7	20	35.00%
Otros	191	386	49.48%

Durante el 2016 se llevaron a cabo a nivel nacional tres jornadas de orientación, con el objetivo de brindar información preventiva sobre temas vinculados a los derechos de los usuarios y las funciones del OSIPTEL.

Acciones de desconcentración

Suscripción del Convenio Interinstitucional con el

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinermin)

Ante las constantes interrupciones del servicio de telecomunicaciones en diversas regiones del país, como consecuencia de cortes de energía eléctrica, se suscribió un Convenio Interinstitucional con el Osinermin.

Este fue suscrito en abril de 2016, con el objetivo de lograr el flujo de información oportuna ante cortes de energía eléctrica (programas y no programadas) que pudieran anticipar las consultas de la ciudadanía ante interrupciones de sus servicios de telecomunicaciones. De esta manera se buscó reducir la asimetría de información para mejorar el servicio de orientación a la ciudadanía.

Actividades de orientación en la zona del VRAEM

Se realizaron actividades de orientación a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones en 28 distritos de la zona VRAEM.

De esta manera, el personal del centro de orientación realizó 112 jornadas de orientación y 269 charlas a los usuarios, significando 5,537 y 7,434 orientaciones respectivamente.

La empresa más consultada en las jornadas de orientación fue Telefónica del Perú S.A.A.

Actividades de orientación en la zona del Huallaga

Se realizaron 151 actividades de orientación (57 jornadas y 94 charlas) que correspondieron a 4,106 orientaciones a usuarios en jornadas y 2,944 en charlas.

El servicio de orientación, en el 2016, abarcó 28 distritos de intervención de la zona del Huallaga.

Ejecución del Plan piloto de descentralización del ejercicio de la función de supervisión en las Oficinas Desconcentradas.

Este plan se puso en marcha en las oficinas desconcentradas de Apurímac y Puno.

En la primera se realizó el monitoreo del desempeño de las empresas operadoras en relación al "Reglamento para la supervisión de la Cobertura de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Móviles y Fijos con Acceso Inalámbrico" y, en el caso de Puno, se desarrolló el expediente de supervisión de la verificación del artículo 34 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

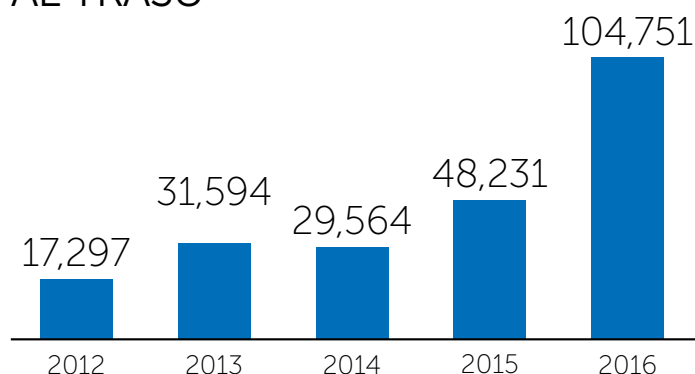
Estas intervenciones han permitido que el OSIPTEL fortalezca su política de desconcentración al empoderar al personal ubicado en las regiones a adquirir el conocimiento necesario para enfrentar potenciales incumplimientos por parte de las empresas operadoras, en perjuicio de los usuarios.

Solución de reclamos de usuarios

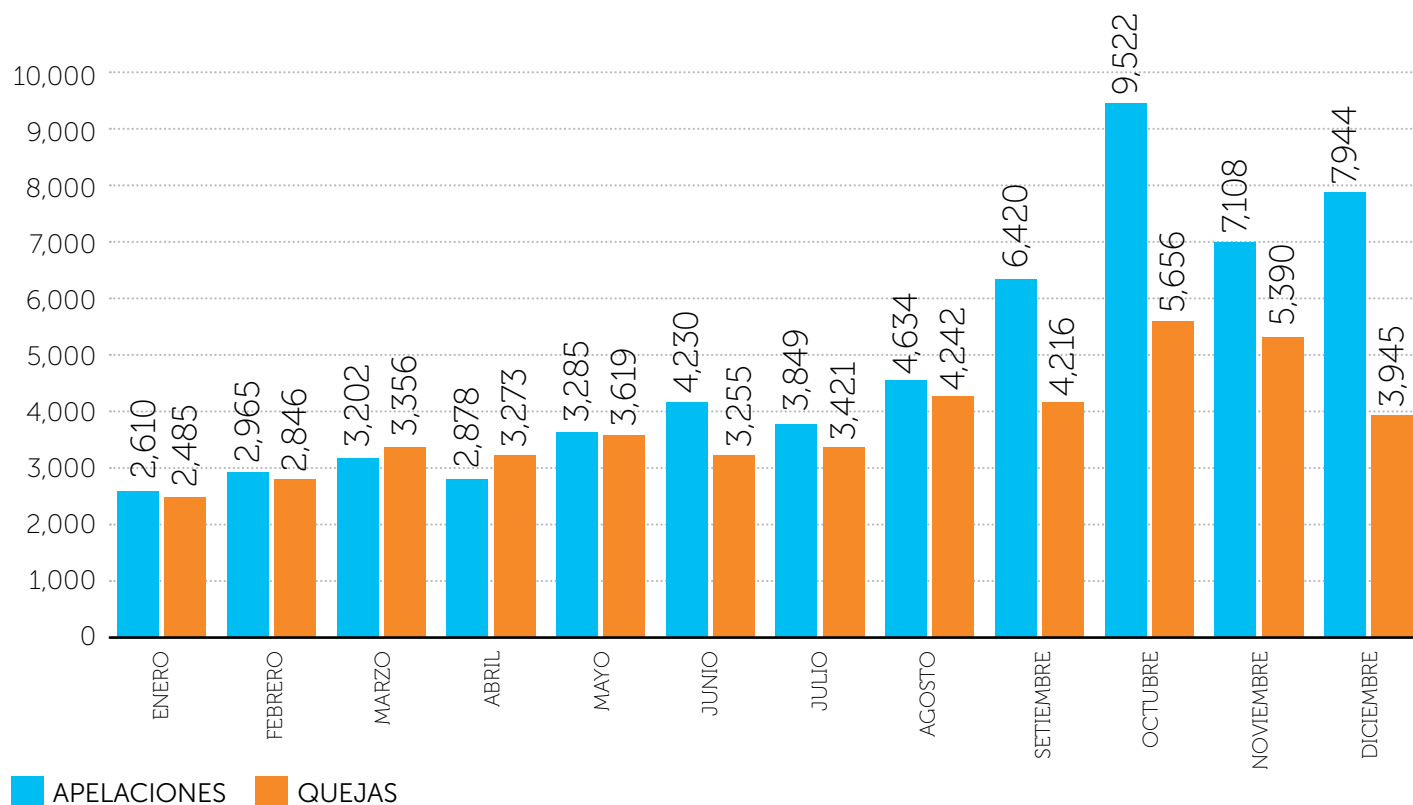
EL TRASU es el órgano encargado de resolver, en segunda y última instancia administrativa, los recursos de apelación y las quejas administrativas. En el transcurso del 2016 ingresaron 104,751 expedientes, de los cuales 59,047 corresponden a recursos de apelación y 45,704 a quejas, lo que constituye el mayor número de expedientes ingresados desde la instauración del TRASU y un incremento de 117% respecto del año anterior.



EXPEDIENTES INGRESADOS AL TRASU



APELACIONES Y QUEJAS: CANTIDAD DE EXPEDIENTES INGRESADOS POR MES EN EL 2016



Es importante destacar que el ingreso más alto de expedientes surgió durante octubre del 2016, en el cual se registraron 9,522 expedientes de apelación y 5,656 expedientes de queja.

Frente a este escenario, el TRASU implementó una serie de medidas, como el rediseño de sus procedimientos y la reorganización de sus recursos, con el propósito de resolver la mayor cantidad de expedientes.

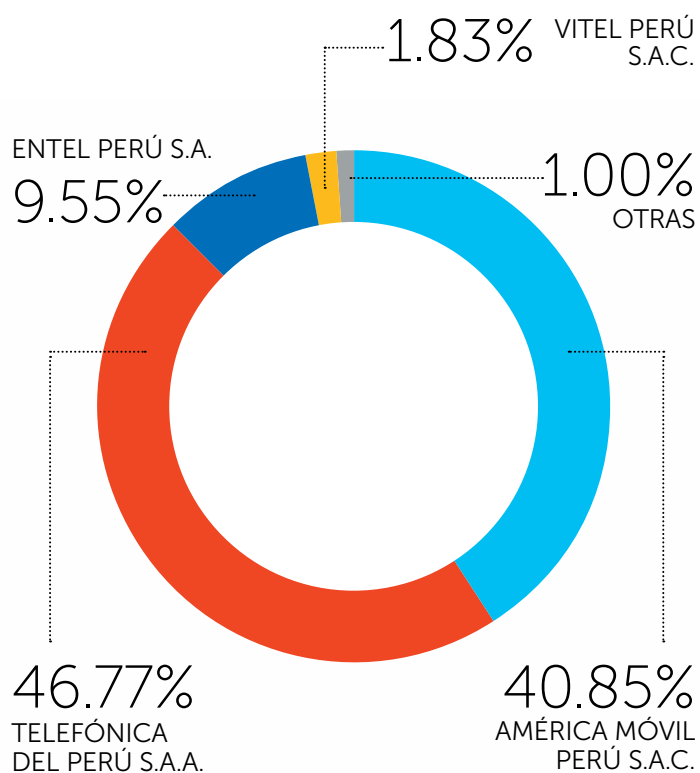
Es así que se lograron resolver un total de 65,241 expedientes, de los cuales 32,729 corresponden a recursos de apelación y 32,512 a quejas.

Recursos de apelación

En caso de que el usuario no estuviese de acuerdo con la resolución emitida por la empresa operadora, tiene derecho a interponer un recurso de apelación ante esta, el cual es elevado al TRASU, siendo este el ente encargado de resolverlo en última instancia administrativa.

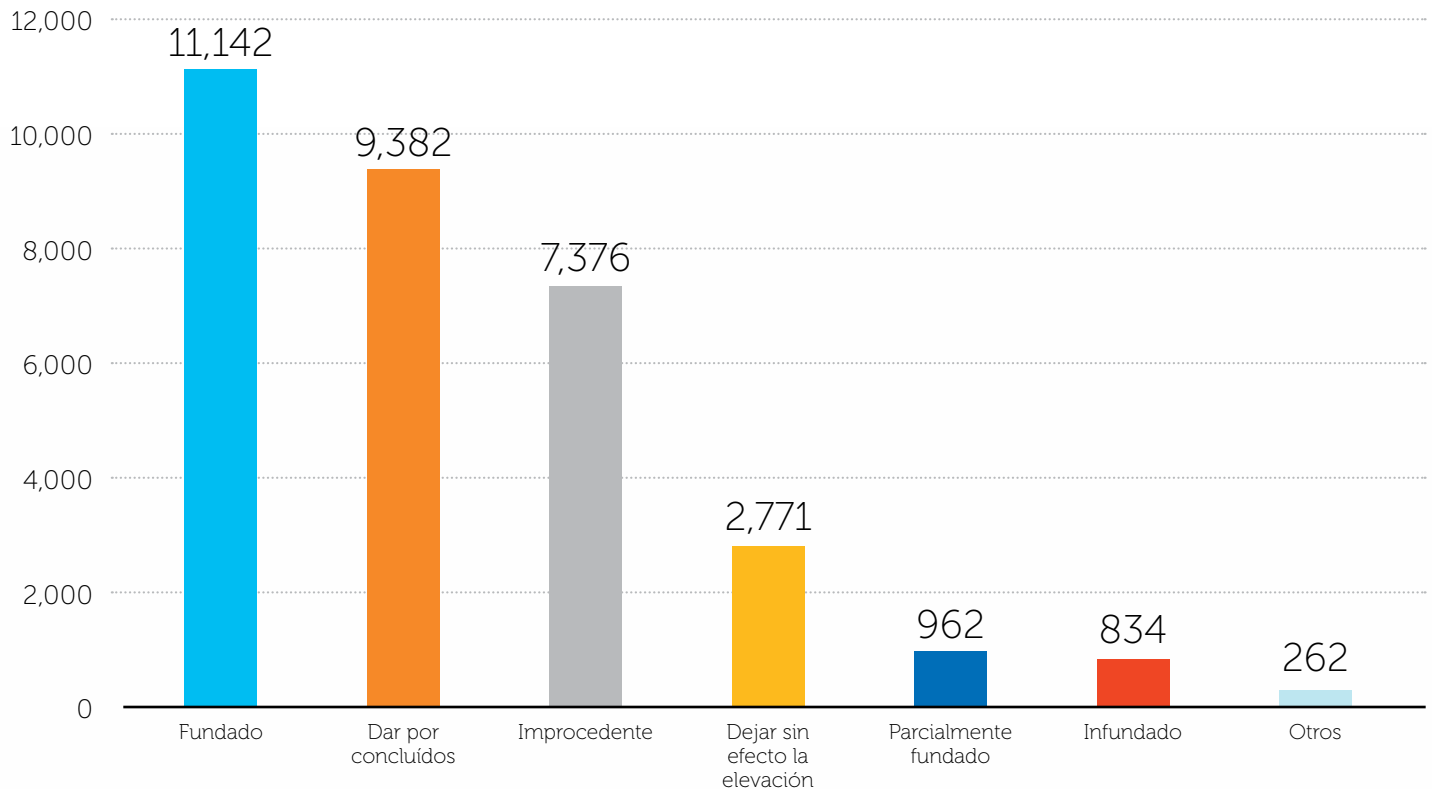
Durante el 2016 el TRASU resolvió 15,308 recursos de apelación pertenecientes a la empresa operadora Telefónica del Perú S.A.A. (46.77%), seguida por América Móvil Perú S.A.C. con 13,371 (40.85%), Entel del Perú S.A. con 3,125 (9.55%), Viettel Perú S.A.C. (1%) con 327 y otras empresas operadoras con 598.

APELACIONES RESUELTAS POR EMPRESA



En el 2016, el mayor porcentaje de recursos de apelación resueltos por el TRASU fueron declarados fundados (34.04%), seguidos de los procedimientos declarados concluidos (28.67%), improcedentes (22.64%), dejar sin efecto la elevación (8.47%), parcialmente fundado (2.94%) e infundado (2.55%).

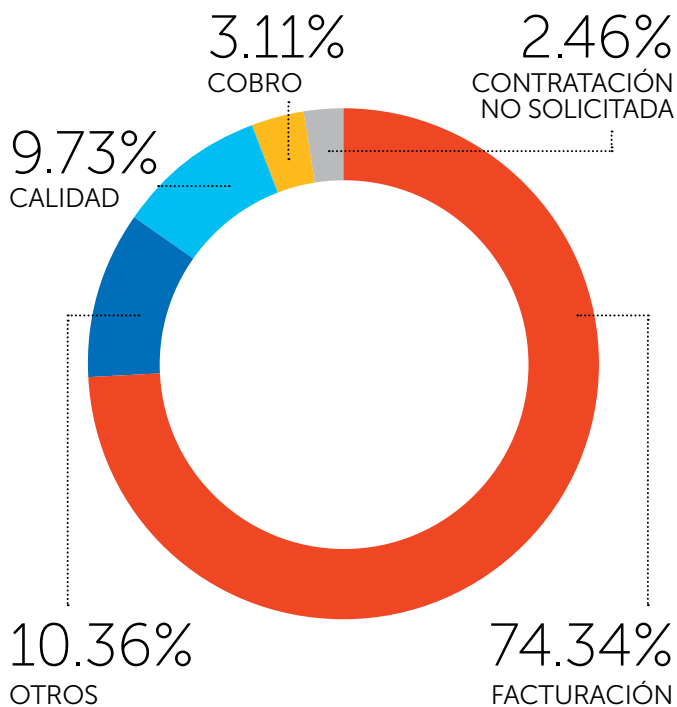
APELACIONES RESUELTAS SEGÚN SENTIDO



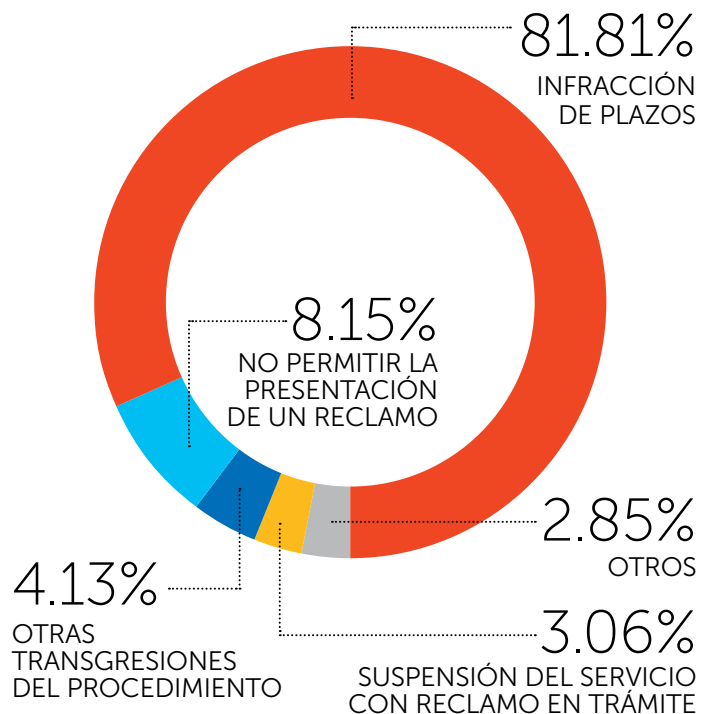
Es importante destacar que la mayor proporción de recursos de apelación resueltos por el TRASU corresponden a los servicios de telefonía móvil con 26,934, seguido por la telefonía fija con 4,934 (incluyendo los servicios que se brindan de manera empaquetada). Se recibieron, además, 615 apelaciones por servicios de televisión de paga y 387 por el servicio de Internet.

Por otro lado, en lo concerniente a los conceptos reclamados, se evidenció que la mayor participación correspondió a problemas de facturación (74.34%), seguidos de problemas de calidad en la prestación del servicio (9.73%), cobro (3.11%) y finalmente, contratación no solicitada en iguales porcentajes (2.46%).

APELACIONES POR MATERIA



QUEJAS RESUELTAS POR EMPRESA OPERADORA



Quejas

El Reglamento de Reclamos reconoce el derecho de los usuarios a interponer una queja ante la configuración de cualquier transgresión normativa durante el procedimiento de reclamo, siendo competencia exclusiva del TRASU la resolución de la misma.

Respecto a las quejas resueltas por las empresas operadoras, América Móvil Perú S.A. cuenta con mayor cantidad de quejas resueltas (20,052 expedientes), seguida por Telefónica del Perú S.A.A. con 5,967, Entel Perú S.A. con 5,153 y Viettel Perú S.A.C. con 844.

Salas Unipersonales del TRASU

Con el propósito de descentralizar las funciones y competencias del TRASU y, de esta manera, lograr un acercamiento a los usuarios que residen en los distintos departamentos del país, en el 2012 el OSIPTTEL inició el proceso de apertura de Salas Unipersonales del TRASU en distintos lugares del Perú.

En el 2016, las tres Salas Unipersonales de Lima han resuelto 29,380 (7,486 recursos de apelación y 21,894 quejas) seguidas de las salas en La Libertad, Arequipa y Piura, que cuentan con la mayor cantidad de expedientes.



RECURSOS DE APELACIÓN Y QUEJAS RESUELTAS EN LAS SALAS UNIPERSONALES DEL TRASU FUERA DE LIMA

NOMBRE DE SALA	RECURSOS DE APELACIÓN RESUELTOS	QUEJAS RESUELTAS
Sala Unipersonal de Arequipa	522	1,504
Sala Unipersonal de Lambayeque	506	624
Sala Unipersonal de Piura	1,133	504
Sala Unipersonal de Junín	257	357
Sala Unipersonal de La Libertad	1,399	1,750
Sala Unipersonal de Cusco	275	1,039
Sala Unipersonal de Loreto	45	99

Procedimientos Administrativos Sancionadores del TRASU

Adicionalmente a su función de resolver, en segunda instancia administrativa, los reclamos presentados por los usuarios contra las empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones, el TRASU es

competente para analizar y sancionar, como primera instancia administrativa, infracciones cometidas durante el procedimiento de solución de reclamos de usuarios, así como el incumplimiento de las resoluciones emitidas por las empresas operadoras y el TRASU.

En ese sentido, en el 2016, se elaboraron informes para analizar el cumplimiento de las resoluciones del TRASU, con una muestra de nueve empresas operadoras. En virtud de dichos informes se recomendó la apertura de seis procedimientos administrativos sancionadores.

Asimismo, se evaluó el cumplimiento de las resoluciones de las empresas operadoras y del TRASU, en virtud de las denuncias presentadas por los usuarios. En este caso, también se recomendó el inicio de 12 procedimientos administrativos sancionadores, puesto que se verificó el posible incumplimiento de las resoluciones emitidas por las empresas operadoras y por el TRASU.

En el 2016, la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU inició 20 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. Por su parte, el TRASU ha resuelto seis procedimientos sancionadores, imponiendo multas por 230.6 UIT.

RESOLUCIONES EMITIDAS POR EL TRASU EN EL 2016

EXPEDIENTE	EMPRESA OPERADORA	INFRACCIÓN	ESTADO	MULTA IMPUESTA POR EL TRASU (UIT)
0002-2015/TRASU/ST/PAS	Entel Perú S.A.	Incumplimiento de resolución de empresa operadora.	Concluido en instancia administrativa.	7
0003-2015/TRASU/ST/PAS	Telefónica del Perú S.A.A.	Incumplimiento de resolución de empresa operadora.	Concluido en instancia administrativa.	7
0004-2015/TRASU/ST/PAS	América Móvil Perú S.A.C.	Incumplimiento de resolución de empresa operadora.	Concluido en instancia administrativa.	12.6
0006-2015/TRASU/ST/PAS	América Móvil Perú S.A.C.	Incumplimiento de resolución del TRASU.	Concluido en instancia administrativa.	51
0001-2016/TRASU/ST/PAS	Telefónica del Perú S.A.A.	Incumplimiento de resolución del TRASU.	En segunda instancia.	102
0002-2016/TRASU/ST/PAS	Telefónica del Perú S.A.A.	Incumplimiento de resolución del TRASU	Concluido en instancia administrativa	51

En segunda instancia, el Consejo Directivo resolvió cuatro recursos de apelación en procedimientos que impusieron multas por 121.7 UIT, confirmándose la imposición de 116.75 UIT.



EXPEDIENTE	EMPRESA OPERADORA	INFRACCIÓN	MULTA IMPUESTA POR EL TRASU (UIT)	MULTA IMPUESTA POR EL CONSEJO DIRECTIVO (UIT)
0001-2015/TRASU/ST/PAS	Telefónica del Perú S.A.A.	Incumplimiento de resolución del TRASU.	51.1	51.1
0002-2015/TRASU/ST/PAS	Entel Perú S.A.	Incumplimiento de resolución de empresa operadora.	7	3.85
0004-2015/TRASU/ST/PAS	América Móvil Perú S.A.C.	Incumplimiento de resolución de empresa operadora.	12.6	10.8
0002-2016/TRASU/ST/PAS	Telefónica del Perú S.A.A.	Incumplimiento de resolución del TRASU	51	51

Principales criterios adoptados por el TRASU

En el 2016, el TRASU emitió los “Lineamientos en Materia de Apelaciones – Facturación de servicios de Telefonía Fija aprobados por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios”.

Uno de sus objetivos es que los usuarios y las empresas operadoras tengan la posibilidad de anticipar la forma en que serán resueltos los conflictos relacionados a facturación, que pudieran surgir durante la prestación del servicio de telefonía fija. Sumado a ello, se pretende incentivar conductas que se estiman como eficientes y diligentes de parte de los usuarios y las empresas operadoras.

Modificación del Reglamento de Reclamos

En el 2016 se efectuaron modificaciones al Reglamento de Reclamos con el objetivo de simplificar el procedimiento tanto en primera como en segunda

instancia. En este sentido, en resguardo de los derechos de los usuarios, se precisó la obligación de las empresas operadoras de llenar, de manera idónea, los formularios de reclamo, recursos de apelación y queja. Para ello, estas deben requerir al usuario únicamente la información contenida en el formulario correspondiente y llenar el campo del formulario referido al motivo del reclamo, razones de la apelación u observaciones de la queja, según corresponda, incluyendo la información brindada por el usuario que sea relevante para resolver.

Por otro lado, en los casos de reclamos, apelaciones o quejas, realizados vía telefónica, la grabación de audio en la que conste el íntegro de la petición del usuario deberá ser elevada cuando esta sea requerida por el TRASU. Finalmente, con el propósito de acreditar el cumplimiento de las resoluciones emitidas por el TRASU, se dispuso que las empresas operadoras cuenten con un registro del cumplimiento de las resoluciones del TRASU.

Implementación del expediente digital

Los usuarios, desde mayo de 2016, pueden acceder al expediente asociado a su reclamo, conocer el estado de su tramitación y el plazo para obtener respuesta al mismo, a través de soportes o medios informáticos y de la página web de la empresa operadora o del OSIPTEL, de una manera más ágil, sin tener que acudir a la oficina de la empresa operadora.

Consejo de Usuarios

El OSIPTEL cuenta con tres Consejos de Usuarios, que apoyan al regulador a generar mecanismos de participación en la actividad regulatoria de los usuarios, agentes y organizaciones representativas de los usuarios de los servicios del sector telecomunicaciones.

Durante el 2016 se logró afianzar el contacto entre la institución y los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, a través de la realización de charlas y talleres de difusión organizados por los Consejos de Usuarios de la región Norte, Centro y Sur en las ciudades de Cajamarca, Loreto, San Martín, Huánuco, Lima, Ucayali, Ayacucho, Madre de Dios y Tacna.

Medición del nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios de telecomunicaciones

El OSIPTEL ha definido indicadores con la finalidad de medir la percepción de los usuarios y la calidad de los servicios públicos de telefonía fija, Internet fijo, televisión por cable o satelital y telefonía móvil.

Estos indicadores se utilizan como instrumentos para conocer si las acciones desarrolladas por el organismo regulador y por las empresas operadoras tienen una repercusión positiva en los usuarios finales.

Las principales acciones se enmarcan en protección a usuarios, regulación para la promoción de la competencia y supervisión de los servicios de telecomunicaciones. Estos indicadores, además, permiten conocer los aspectos que deben ser mejorados para incrementar el bienestar de los usuarios.

En el 2016, el Instituto Cuanto llevó a cabo un estudio cualitativo (encuesta) sobre la base de cuatro importantes características:

- La calidad de los servicios de telecomunicaciones (por ejemplo, disponibilidad del servicio, calidad durante la llamada, cobertura del servicio y velocidad de navegación).
- La calidad de atención al usuario (por ejemplo, tiempo de espera para ser atendido, calidad de la respuesta a la consulta, facilidad brindada para presentar algún reclamo, solución a su problema y/o atención a su reclamo).
- La facturación del servicio y/o tarjetas de pago, según corresponda (por ejemplo, la calidad de la información que aparece en el recibo, el plazo de entrega del recibo, la correspondencia de los servicios y los montos facturados respecto a los contratados y la facilidad de realizar recargas virtuales).
- Planes y promociones de los servicios (por ejemplo, la información brindada respecto a los planes y promociones, la facilidad de conocer las características del plan o promoción y el cumplimiento de la empresa con lo ofrecido en el plan o promoción).

La lectura de los resultados es la siguiente:



NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL 2016



Fuente: "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", elaborado por el Instituto Cuanto para el OSIPTEL. 2016.

USUARIOS CON CONOCIMIENTO DE SUS DERECHOS

En el 2016, en paralelo con el estudio sobre el nivel de satisfacción del usuario de telecomunicaciones, se desarrolló una encuesta sobre el nivel de conocimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios de estos servicios.

Ello con la finalidad de saber si los usuarios conocen sus derechos y deberes en esta materia. En aquellos temas con nivel de conocimiento Alto se evidenció que 92.86% de los

usuarios conoce que cuando tiene problemas con su teléfono fijo, teléfono celular, Internet o televisión por cable, debe acudir a la empresa operadora, y 81.14% de los usuarios conoce que el titular puede cambiar de empresa de telefonía móvil sin que varíe su número móvil.

Por otro lado, los usuarios tienen un nivel de conocimiento "Bajo" en temas relacionados a la velocidad mínima garantizada del servicio de

Internet, el procedimiento a seguir al momento de presentar un reclamo, entre otros. El resultado más bajo estuvo asociado al conocimiento de que no es necesario ser el titular del servicio para presentar un reclamo a la empresa operadora.

Estos resultados permiten 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.

Regulación para la promoción de la competencia





Medidas regulatorias

Telefonía fija

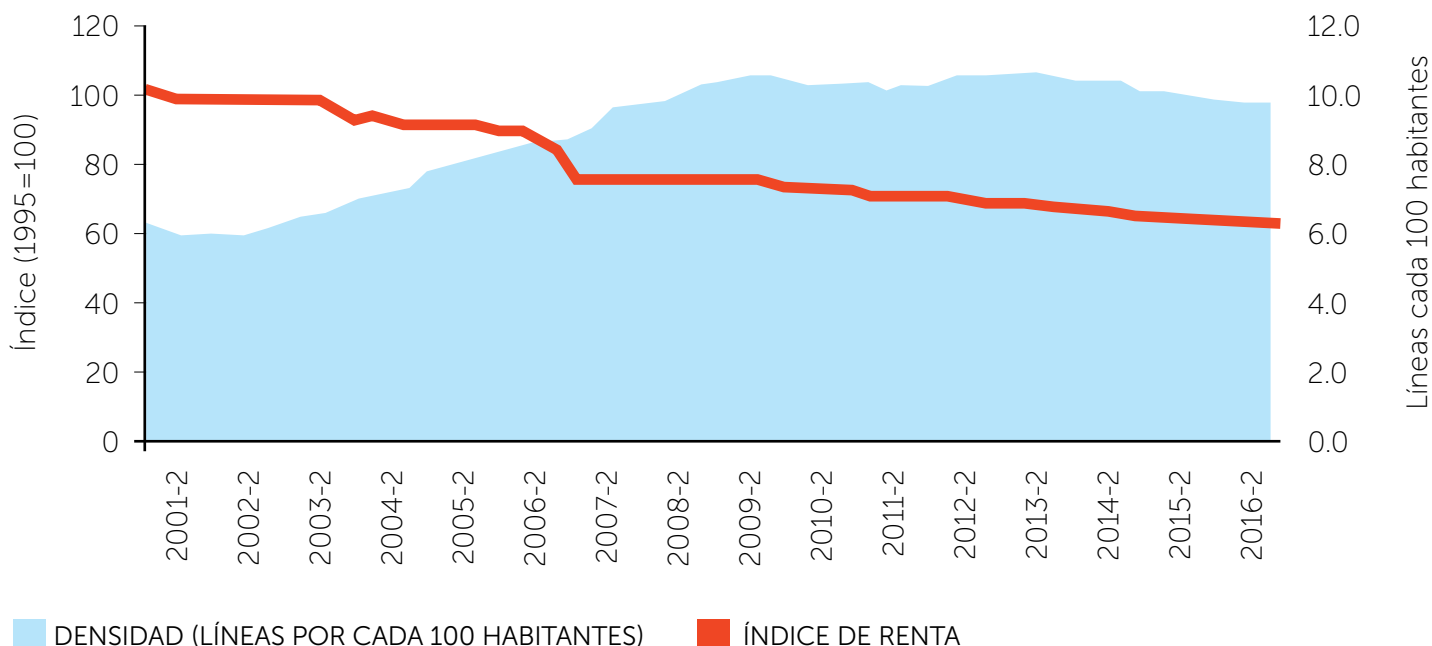
Fijación del factor de productividad para el periodo setiembre de 2016-agosto de 2019. Se llevó a cabo la revisión del factor de productividad, obteniendo un factor anual de -3.40%. Considerando que dicho factor se encontraría cercano a los niveles de inflación esperados, se estableció una regla de factor de productividad equivalente a la inflación, con excepciones en el caso de shocks inflacionarios.

La aplicación del factor de productividad se hace efectiva

trimestralmente a través de la aprobación de los ajustes tarifarios. En el presente año se aprobaron cuatro ajustes (Resoluciones N° 019-2016-CD/OSIPTEL - periodo marzo-mayo, N° 056-2016-CD/OSIPTEL - periodo junio-agosto 2016, N° 098-2016-CD/OSIPTEL - periodo setiembre-noviembre y N° 136-2016-CD/OSIPTEL - periodo diciembre de 2016 – febrero de 2017).

El impacto de esta regulación significó una caída de 36.1% aproximadamente en las tarifas, desde el inicio de la regulación en el 2001, mientras que la densidad del servicio aumentaba de 5.9 a 9.8 en 2016.

TELEFONÍA FIJA: ÍNDICE DE RENTA MENSUAL Y DENSIDAD DEL SERVICIO



Tarifas y servicios móviles

Ajuste de la tarifa Fijo-Móvil. Mediante Resolución N° 060-2016-CD/OSIPTEL se aprobó el ajuste de la Tarifa Tope Fijo-Móvil, ante cambios en el cargo tope diferenciado de terminación móvil, su principal componente. Antes del inicio de la regulación, la tarifa Fijo-Móvil se encontraba en S/1 por minuto en promedio, incluido el IGV. Luego de la regulación, la tarifa Fijo-Móvil se ha reducido en casi 84%, al mismo tiempo que el tráfico se incrementaba en casi 100%.



Ajuste de la Tarifa Social. Se ajustó la Tarifa Social de Telefónica. Cabe indicar que, de acuerdo a lo estipulado en los Contratos de Concesión que fueron objeto de la Adenda de Renovación, Telefónica tiene la obligación de ofrecer una "Tarifa Social" para el servicio de telefonía móvil prepago. Dicha tarifa está sujeta a una actualización anual el 21 de marzo de cada año, la cual se efectivizó con la aprobación de la Resolución de Consejo Directivo N° 030-2016-CD/OSIPTEL.

Reglamento General de Tarifas. En el 2016 se planteó un proyecto de modificación del Reglamento que proponía

(i) que las empresas ofrezcan un descuento para las personas con discapacidad en los servicios móviles, así como las reglas para la implementación del mismo, (ii) se incorpore la definición de dominancia de planes y se prohíben los mismos, (iii) se establezca que las empresas operadoras móviles deben proporcionar al abonado los tres planes tarifarios que, teniendo en consideración su consumo actual, le generarían un ahorro mensual, (iv) se efectúen precisiones sobre las erratas en el sistema de registro de tarifas y (v) se amplíe el alcance de las reglas para la facturación de servicios empaquetados (Resolución N° 074-2016-CD/OSIPTEL).



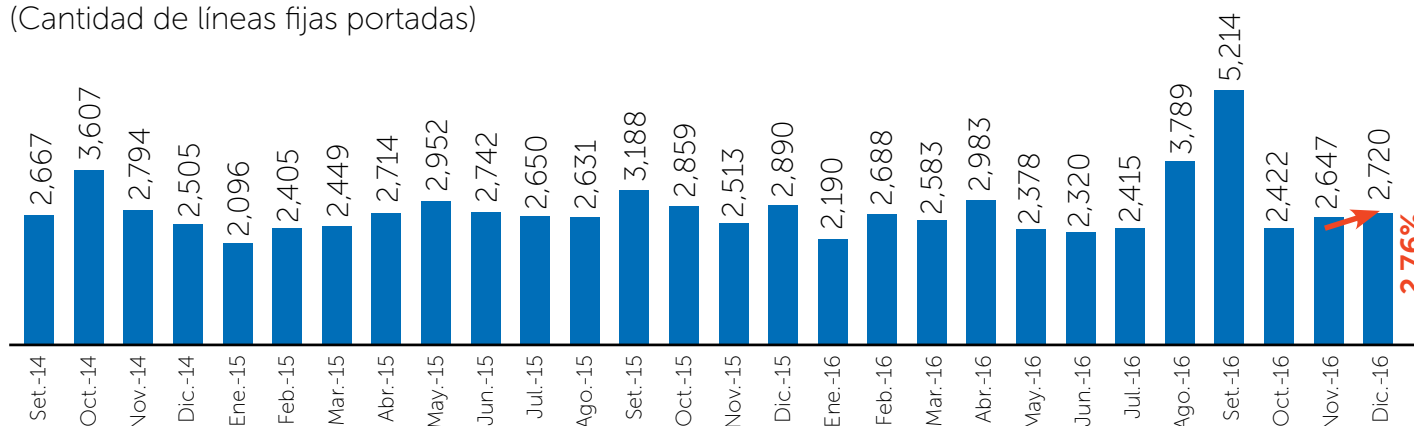
Portabilidad numérica

La portabilidad numérica es el derecho a mantener el número de celular aun si el abonado decide cambiarse de operador del servicio móvil. Pueden acceder, a este beneficio, todos los abonados suscritos a cualquier plan prepago, pospago o control del servicio móvil.

Este resulta un mecanismo importante en tanto genera mayor dinámica competitiva entre empresas

LÍNEAS FIJAS PORTADAS

(Cantidad de líneas fijas portadas)



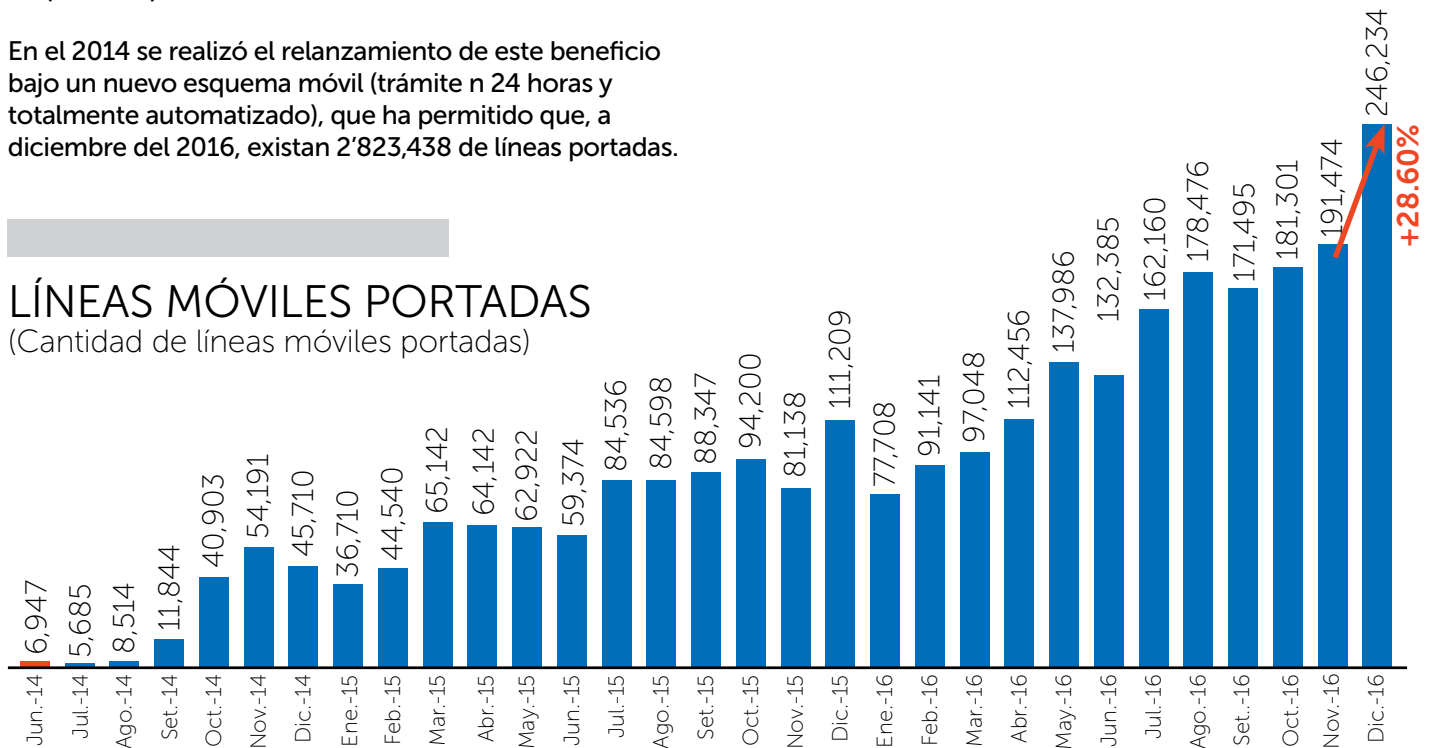


operadoras, reduce los costos de cambios a los usuarios, y promueve el ingreso al mercado de nuevas empresas operadoras.

En el 2014 se realizó el relanzamiento de este beneficio bajo un nuevo esquema móvil (trámite n 24 horas y totalmente automatizado), que ha permitido que, a diciembre del 2016, existan 2'823,438 de líneas portadas.

LÍNEAS MÓVILES PORTADAS

(Cantidad de líneas móviles portadas)





Facilidades complementarias al servicio portador de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica.

Con la finalidad de facilitar el establecimiento de acuerdos de acceso para la provisión de las Facilidades Complementarias, disminuir los costos de transacción entre los operadores, así como generar eficiencias que beneficien al mercado, el OSIPTEL publicó en junio de 2016 las "Disposiciones Generales para la prestación de Facilidades Complementarias al Servicio Portador de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica" (Resolución N° 073-2016-CD/OSIPTEL).

Dichas disposiciones establecieron, entre otros aspectos, la obligación de Azteca de presentar al OSIPTEL una Oferta Básica de Acceso a las Facilidades Complementarias que contemple las condiciones generales y específicas en los aspectos técnicos y económicos, para ello dispuso un procedimiento para evaluar y aprobar la referida Oferta Básica de Acceso y un procedimiento para la fijación y revisión de la contraprestación por el acceso a las mismas.

Asimismo, en octubre se aprobó la oferta básica de acceso (Resolución N° 495-2016-GG/OSIPTEL) y en diciembre se publicó para comentarios de los interesados el "Proyecto Normativo que aprueba la fijación de retribuciones para las Facilidades Complementarias al Servicio Portador de la RDNFO".

Neutralidad de red. En diciembre de 2016 se aprobó la norma sobre neutralidad de red (Resolución N° 165-2016-CD/OSIPTEL). Esta tiene por objetivo establecer las disposiciones para asegurar que se cumpla la neutralidad de red, determinar las medidas permitidas, las adoptadas ante situaciones de emergencia y las implementadas por mandato judicial; así como la arbitrariedad de las conductas relativas a la neutralidad de red. De esta manera, se busca preservar la libertad de elección de los usuarios en el servicio de acceso a Internet, asegurando libre acceso a cualquier tipo de protocolo, tráfico, servicio o aplicación disponible en Internet.

Como parte del proceso de aprobación se recibieron

comentarios de 25 entidades (empresas operadoras, proveedores de contenidos, fabricantes de equipos de red, centros académicos y usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones). Asimismo se realizó una audiencia pública al respecto.

En febrero de 2016, además, se realizó un seminario sobre Neutralidad de Red organizado por el Centro de Estudios de Telecomunicaciones de América Latina y la Asociación Interamericana de Empresas de Telecomunicaciones en el cual diversos expertos internacionales expusieron las conclusiones y puntos de vista y las experiencias regulatorias vigentes. El OSIPTEL presentó la propuesta de Reglamento publicada a comentarios, recibiendo los diferentes puntos de vista de los asistentes.

Interconexión

Cargos de interconexión diferenciados. Mediante Resoluciones N° 037-2016-CD/OSIPTEL (cargos de terminación en las redes móviles), N° 045-2016-CD/OSIPTEL (cargos relacionados con las redes fijas) y N° 081-2016-CD/OSIPTEL (cargos relacionados con redes fijas – rezagados) se establecieron cargos de interconexión diferenciados para diversas prestaciones de interconexión. Cabe señalar que esta regulación ha generado, a la fecha, más de S/ 25 millones de ahorros acumulados para los operadores rurales (desde el 2011). Cargos por facturación y recaudación. En el caso del cargo por facturación y recaudación, en el 2016 las empresas Americatel y Telefónica presentaron sus modelos de costos para esta regulación. Luego del análisis respectivo, mediante resolución N° 135-2016-CD/OSIPTEL se publicó el proyecto de cargo para comentarios de los interesados.

Por su parte, en el Cargo por acceso a la Plataforma de pago, Telefónica, Americatel y Entel presentaron modelo de costos. Luego del análisis respectivo, mediante Resolución N° 133-2016-CD/OSIPTEL se publicó el proyecto de cargo para comentarios de los interesados.

Proveedor importante. De acuerdo con el análisis

realizado para determinar la existencia de proveedores importantes, en el 2016 se analizó el mercado de televisión de paga. Es importante mencionar que un proveedor importante de servicios públicos de telecomunicaciones es quien tiene capacidad de afectar las condiciones de participación en el mercado, debido al control de las instalaciones esenciales o la utilización de su posición de dominio.

En este sentido se llegó a la conclusión de que no era factible establecer un proveedor importante, en la medida de lo posible realizar un análisis detallado del mercado, teniendo en cuenta la informalidad imperante en el mismo. Como consecuencia, se conformó un grupo de trabajo a fin de abordar el tema de la informalidad en este segmento de servicios de telecomunicaciones.

Compartición de infraestructura. La compartición de infraestructura para el despliegue de redes y servicios públicos de telecomunicaciones promueve un uso eficiente de la infraestructura existente. En este marco, el OSIPTEL ha revisado diversos contratos de compartición entre empresas y ha emitido siete mandatos de compartición en el 2016.



Cabe señalar que el OSIPTEL emite un mandato a solicitud de alguna de las partes cuando, en el periodo de negociación, las empresas no se han puesto de acuerdo sobre las condiciones económicas, procedimentales o legales: dicho mandato de cumplimiento es obligatorio para las partes.

Cargo por terminación de llamadas en las redes móviles. En el tercer trimestre del 2016 se inició el procedimiento para la revisión del Cargo por terminación de llamadas en las redes móviles (regulado desde el 2005).

La regulación de este cargo se considera importante ya que, cuando un usuario final se suscribe a una red móvil, dicha red tiene poder monopólico sobre la terminación de llamadas a dicho suscriptor y, por lo tanto, podría extraer rentas monopólicas de cualquier usuario que se comunique con un miembro de su red.

Dicha revisión se lleva a cabo como consecuencia de diversos cambios en el mercado móvil, entre ellos, el lanzamiento de la portabilidad numérica, la reglamentación de la entrada de operadores móviles virtuales, el desbloqueo de equipos, el despliegue de red dorsal, el ingreso de Viettel y Virgin al mercado, así como diversos cambios tecnológicos, en asignación de espectro e indicadores de mercado.

Operadores móviles virtuales

Operadores Móviles Virtuales (OMV) y Operadores de Infraestructura Móvil Rural (OIMR). Con la finalidad de promover mayor competencia en el mercado móvil, el OSIPTEL implementó las condiciones de acceso al mercado de los Operadores Móviles Virtuales (culminado en el 2016), y se encuentra en proceso de implementar lo concerniente a los operadores de infraestructura móvil rural.

Los OMV son concesionarios que poseen un título habilitante, cuentan con registro de OMV, brindan servicios minoristas a usuarios finales, pero carecen de asignación de espectro radioeléctrico. En enero de 2016, el OSIPTEL aprobó las “Normas Complementarias

aplicables a los Operadores Móviles Virtuales” (Resolución N° 009-2016-CD/OSIPTEL), que establecen las condiciones y reglas para el acceso e interconexión de los OMV y los Operadores Móviles con Red, los términos y contenidos mínimos de los contratos; así como las reglas aplicables referentes a aspectos económicos que permitían que el OMV brinde el servicio móvil con precios que les sea posible replicar la oferta comercial minorista del Operador Móvil con Red.

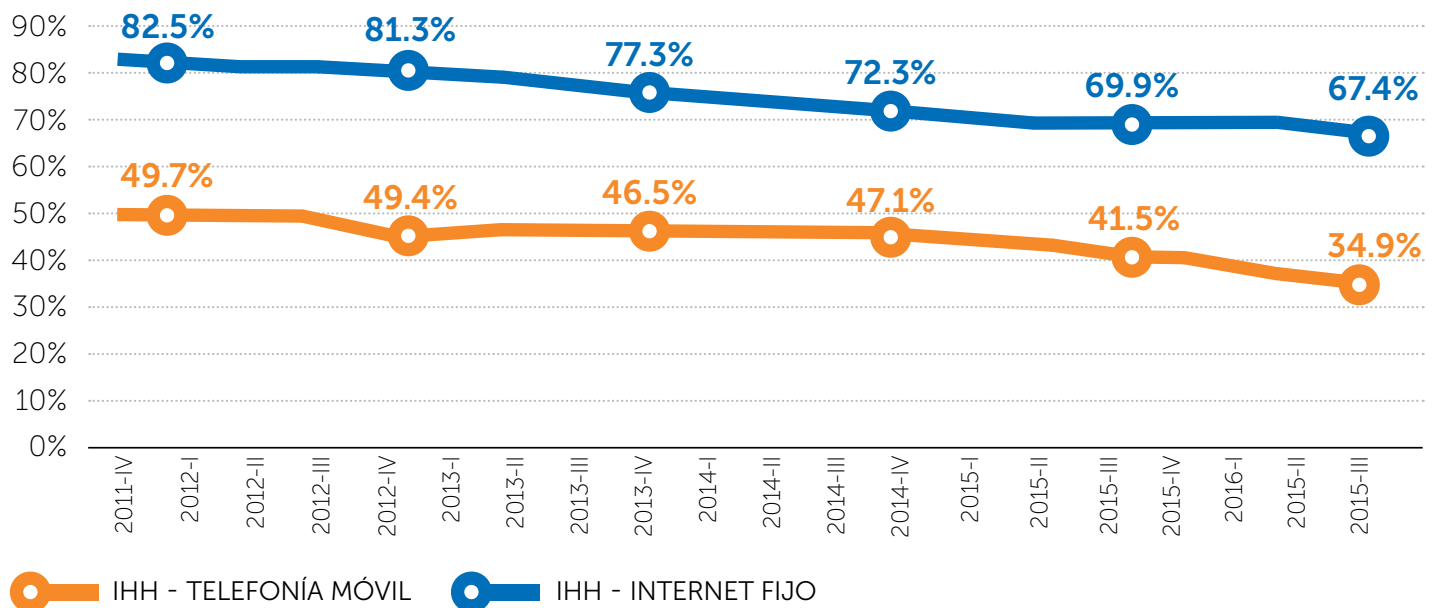
A partir de ello, en febrero de 2016, se aprobó el primer contrato de OMV, entre la empresa Virgin Mobile Perú S.A. como OMV y Telefónica como el operador con red. Cabe señalar que Virgin inició operaciones en julio de 2016, logrando captar más de 20,000 líneas móviles en solo dos meses. Por otro lado, con relación a los OIMR, estos surgieron como mecanismo para incentivar la expansión de redes y, por ende, la cobertura de servicio hacia zonas rurales de un operador móvil. De esta manera, los OIMR son concesionarios que prestan servicios portadores y de operación de estaciones radioeléctricas en zonas rurales donde no hay cobertura.

A fin de viabilizar este mecanismo, en diciembre de 2016 el OSIPTEL publicó, para comentarios, el proyecto “Normas Complementarias aplicables a las Facilidades de Red de los Operadores de Infraestructura Móvil Rural” (Resolución N° 156-2016-CD/OSIPTEL). Dicha propuesta incluye condiciones y reglas técnicas, económicas y procedimentales para que los Operadores Móviles con Red puedan utilizar las facilidades de red de los Operadores de Infraestructura Móvil Rural.

Evolución de la participación de los operadores en el mercado

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

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



El Perú se caracterizó, por décadas, por tener un servicio de telefonía móvil altamente concentrado. Sin embargo, el efecto de la portabilidad y la competencia desatada entre operadoras, tanto en precios de equipos, tarifas, ofertas y promociones, han sido claves para la recomposición del mercado de la telefonía móvil que, al tercer trimestre del 2016, registró niveles históricos de desconcentración.

Este desempeño puede ser explicado por la aprobación de la Ley de Portabilidad, dada por el Congreso de la República, y las medidas regulatorias aprobadas en los últimos dos años, tales como la prohibición de la venta de equipos bloqueados, la eliminación de penalidades en los casos de término anticipado de contratos de servicios, la reducción de cargos de interconexión, y el Reglamento que ha establecido el procedimiento para que la portabilidad numérica pueda darse en la práctica, entre otros aspectos. En los años siguientes será clave un atributo de variable competitiva, la cobertura en

Internet de alta velocidad. Ello implicará, entre otros aspectos, continuar con los esfuerzos para reducir las barreras existentes para el despliegue de infraestructura y con el desarrollo de las redes regionales de fibra óptica en el interior del país. En este caso, al igual que en las otras fases, se beneficiarán usuarios ubicados en las zonas rurales y más alejadas del país, principalmente.

Solución de controversias

La función de solución de controversias del OSIPTEL comprende la facultad de conciliar intereses contrapuestos entre empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones.

Estos se relacionan, principalmente, al incumplimiento de las obligaciones sobre libre y leal competencia, el acceso y uso compartido de la infraestructura de uso público, así como problemas derivados del acceso a redes, interconexión, tarifas y aspectos técnicos de los

mencionados servicios. Los Cuerpos Colegiados (CCO) son competentes para resolver, en primera instancia administrativa, las controversias y pueden dictar medidas cautelares e imponer multas administrativas por el incumplimiento de las normas sectoriales y de competencia. En segunda y última instancia administrativa resuelve el Tribunal de Solución de Controversias (TSC). Finalizada la controversia en la vía

administrativa, puede ser revisada en el Poder Judicial, vía el proceso contencioso administrativo.

Primera instancia

Durante el 2016, el Cuerpo Colegiado tramitó 11 procedimientos administrativos, de los cuales seis aún continúan en trámite.

EXPEDIENTES TRAMITADOS POR LOS CUERPOS COLEGIADOS

EXPEDIENTE	PARTES	MATERIA	PRONUNCIAMIENTO FINAL
001-2015-CCO-ST/CD	Procedimiento de oficio contra el señor Yván Martín Chanduví Bravo.	Competencia desleal.	Estado: Concluido Resolución final N° 007-2016-CCO/OSIPTEL de fecha 09 de febrero de 2016.
002-2015-CCO-ST/CD	Servicio de Telecomunicaciones RPM S.A.C. y el señor Salomino Mamani Quispe.	Competencia desleal.	Estado: Concluido Resolución final N° 006-2016-CCO/OSIPTEL de fecha 13 de enero de 2016.
001-2016-CCO-ST/CD	Procedimiento de oficio contra los señores Agustín Gonzales Uribe, Judy Esperanza Cuadros y Nilton Shepar Gonzales Uribe.	Competencia desleal.	Estado: Concluido Resolución final N° 008-2016-CCO/OSIPTEL de fecha 21 de diciembre de 2016.
002-2016-CCO-ST/CD	Procedimiento de Oficio contra Grupo Inweb Perú E.I.R.L. y Sky Network S.A.C.	Competencia desleal.	Estado: Concluido Resolución final N° 005-2016-CCO/OSIPTEL de fecha 21 de diciembre de 2016.
003-2016-CCO-ST/CI	Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. y Multimedia Digital S.R.L.	Compartición de infraestructura.	Estado: Concluido Resolución final N° 001-2016-CCO/OSIPTEL de fecha 02 de setiembre de 2016

EXPEDIENTE	PARTES	MATERIA	PRONUNCIAMIENTO FINAL
004-2016-CCO-ST/CD	Procedimiento de oficio contra Comunicaciones Cable Futuro S.R.Ltda., P&S Comunicaciones S.A.C. y, Telecable Maneco Visión S.R.L.	Competencia desleal.	Estado: En trámite En etapa de Investigación.
005-2016-CCO-ST/CD	Procedimiento de Oficio contra Cable Real S.R.L., Comunicaciones Porcón S.A.C., y Empresa Cable Jaén S.C.R.L.	Competencia desleal.	Estado: En trámite En etapa de Investigación.
006-2016-CCO-ST/CD	Procedimiento de oficio contra Telecable Guadalupe E.I.R.L., TV & Cable Isel S.A.C., y Corporación T & E S.C.R.L.	Competencia desleal.	Estado: En trámite En etapa de Investigación.
007-2016-CCO-ST/CD	Procedimiento de oficio contra Cable TV Maxuy S.A.C., Cable Visión del Norte S.A.C., Mundo TV Cable E.I.R.L., RC&C E.I.R.L. y Telecable SS S.A.C.	Competencia desleal.	Estado: En trámite En etapa de Investigación.
008-2016-CCO-ST/CD	Procedimiento de oficio contra las empresas Antenas Cable Visión Satélite S.A., Empresa de Telecomunicaciones Multimedia Alfa Sociedad Anónima Cerrada, y Telemundo Internacional S.A.C.	Competencia desleal.	Estado: En trámite En etapa de Investigación.
009-2016-CCO-ST/CD	Procedimiento de oficio contra Cable Unión S.A.C. , Señal Digital Latina S.A.C., TV Cable Internacional S.A.C. y TV Cable Lima S.A.C.	Competencia desleal.	Estado: En trámite En etapa de Investigación.

Cabe destacar que en estas 11 controversias se investigan a aproximadamente 40 empresas operadoras, principalmente de servicios de TV de paga.

Es importante señalar que en los últimos años gran parte de la carga administrativa de las instancias de solución de controversias se ha centrado en investigar y sancionar la concurrencia en el mercado sin el respectivo título habilitante, así como la retransmisión ilícita de señales, que configuran actos de competencia desleal en la modalidad de violación de normas.

De los nueve procedimientos iniciados en el 2016, 8 de ellos fueron iniciados de oficio (89%), y solo uno de ellos fue iniciado de parte, el mismo que fue declarado improcedente.

Sanciones impuestas por los Cuerpos Colegiados

Por otro lado, durante el 2016 se emitieron cinco resoluciones finales por un monto de 41.6 UIT de multas, que buscan sancionar el beneficio ilícito y la ventaja significativa obtenida por los infractores.

SANCIONES IMPUESTAS POR LOS CUERPOS COLEGIADOS

EXPEDIENTE	PARTES	GRAVEDAD	Nº RESOLUCIÓN	RESULTADO	EN UIT
001-2015-CCO-ST/CD	Chanduví Bravo	Grave	Resolución N° 007-2016-CCO/OSIPTEL	Multa	31.92 UIT
002-2015-CCO-ST/CD	Salomino Mamani Quispe	Leve	Resolución N° 006-2016-CCO/OSIPTEL	Multa	1.88 UIT ¹
001-2016-CCO-ST/CD	Agustín Gonzales, Judy Cuadros Nilton Gonzales	Leve	Resolución N° 008-2016-CCO/OSIPTEL	Amonestación	No aplica
002-2016-CCO-ST/CD	Inweb Perú EIRL Sky Network SAC	Grave	Resolución N° 005-2016-CCO/OSIPTEL		5.7 UIT 2.1 UIT ²
003-2016-CCO-ST/CI	Multimedia Digital S.R.L.	Inadmisible	Resolución N° 001-2016-CCO/OSIPTEL	No aplica	No aplica

¹ La multa impuesta por el CCO fue 7.65 UIT; sin embargo, la resolución fue apelada por el señor Palomino Mamani. Así, mediante Resolución N° 005-2016-TSC/OSIPTEL la multa fue rebajada por el Tribunal a 1.88 UIT, aunque se confirmó la comisión de infracción.

² Esta sanción fue apelada por Sky Network S.A.C. ante el TSC.

Es importante destacar que, en los últimos años, 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).

Elaboración de Informes Instructivos

La Secretaría Técnica Adjunta de los Cuerpos Colegiados, en su calidad de órgano instructor, emite Informes Instructivos, los cuales incluyen la evaluación de las conductas denunciadas, el resultado de las investigaciones realizadas y las conclusiones obtenidas en relación con las materias controvertidas. Durante el 2016 se emitieron dos informes instructivos.

Durante el año 2016 se han emitido dos informes instructivos.

EXPEDIENTE	PARTES	INFORME
001-2016-CCO-ST/CD	Procedimiento de oficio contra los señores Agustín Gonzales Uribe, Judy Esperanza Cuadros y Nilton Shepar Gonzales Uribe.	004-STCCO/2016 de fecha 2 de noviembre de 2016.
002-2016-CCO.ST/CD	Procedimiento de Oficio contra Grupo Inweb Perú E.I.R.L. y Sky Network S.A.C.	005-STCCO/2016 de fecha 2 de noviembre de 2016



Segunda instancia

La Secretaría Técnica, a través de la Secretaría Técnica Adjunta del Tribunal de Solución de Controversias – TSC, tramitó las apelaciones presentadas en ocho expedientes, referidos a controversias sobre libre y leal

competencia, interconexión, acceso y uso compartido de la infraestructura de uso público e incumplimiento de medida correctiva. El TSC resolvió siete controversias, quedando pendiente la resolución del procedimiento de oficio seguido contra América Móvil Perú S.A.C.

LISTA DE CONTROVERSIAS TRAMITADAS EN SEGUNDA INSTANCIA POR EL TRIBUNAL DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS – TSC

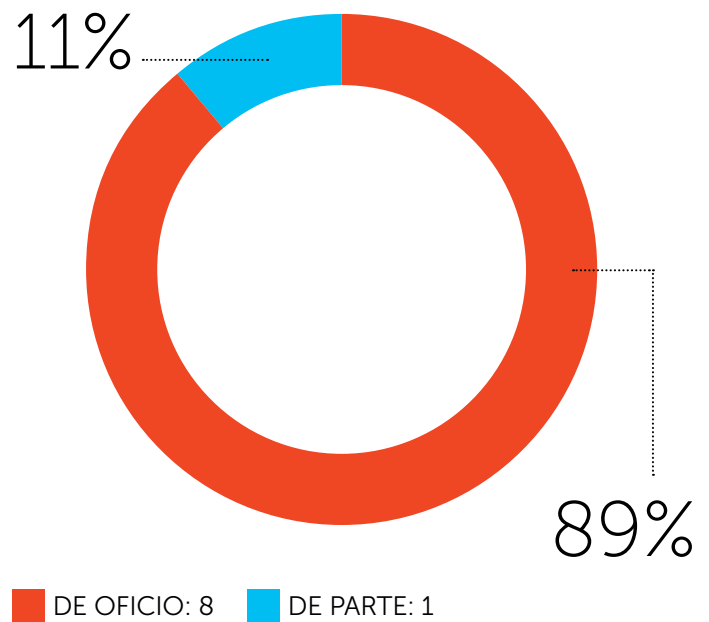
EXPEDIENTE	MATERIA	DENUNCIANTE / RECLAMANTE	DENUNCIADO / RECLAMADO	RESOLUCIÓN
003-2013-CCO-ST/CD	Competencia desleal	Telefónica Multimedia S.A.C.	Empresa Difusora Cable Mundo S.R.L.	001-2016-TSC/OSIPTEL
004-2013-CCO-ST/CD	Competencia desleal	Telefónica Multimedia S.A.C.	Cable Visión Chepén S.A.C.	002-2016-TSC/OSIPTEL
002-2013-CCO-ST/CD	Competencia desleal	De oficio	TV Cable Segura Prado S.A.C., Procomtel Sucre S.C.R.Ltda. y Cable Zofri S.C.R.Ltda.	004-2016-TSC/OSIPTEL
002-2015-CCO-ST/CD	Competencia desleal	Servicio de Telecomunicaciones Telecable RPM S.A.C.	Salomino Mamani Quispe	005-2016-TSC/OSIPTEL
012-2005-CCO-ST/IX	Interconexión	América Móvil Perú S.A.C.	Compañía Telefónica Andina S.A.C.	009-2016-TSC/OSIPTEL
002-2014-CCO-ST/CI	Compartición de infraestructura	Multivisión S.R.L.	Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A.	010-2016-TSC/OSIPTEL
005-2011-CCO-ST/LC - Procedimiento Sancionador	Incumplimiento de medida correctiva (libre competencia)	De oficio	Telefónica del Perú S.A.A.	011-2016-TSC/OSIPTEL
010-2013-CCO-ST/LC	Libre competencia	De oficio	América Móvil Perú S.A.C.	---

El procedimiento más importante resuelto por el TSC en el 2016 trata sobre el incumplimiento de un mandato dictado en un procedimiento anterior. En este caso, se sancionó a Telefónica del Perú S.A.A. con 407 UIT por condicionar la contratación del servicio de Internet ADSL a la adquisición del servicio de telefonía fija.

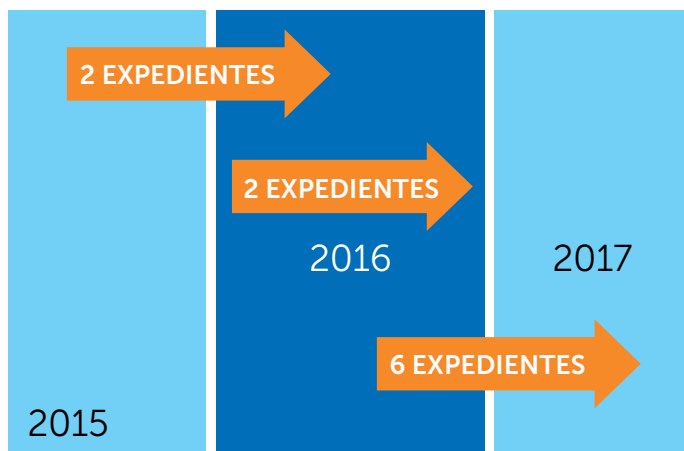
De esta manera, se prohibió que la empresa vuelva a incurrir en la misma conducta o cualquier otra de efecto equivalente, y se ordenó informar a los usuarios que se podía contratar el servicio de Internet ADSL de forma individual.

Asimismo se detectó que la empresa operadora venía incumpliendo el mandato del TSC, por lo que el CCO inició un procedimiento sancionador, en el que se determinó que Telefónica del Perú S.A.A. continuaba supeditando la contratación de algunas velocidades de Internet ADSL al servicio de telefonía fija. También se acreditó que la empresa operadora no había cumplido íntegramente con informar a los usuarios sobre la posibilidad de contratar el servicio de Internet de forma individual. Por ello, se multó a la empresa operadora con 300 UIT, por haber incurrido en la comisión de una infracción muy grave.

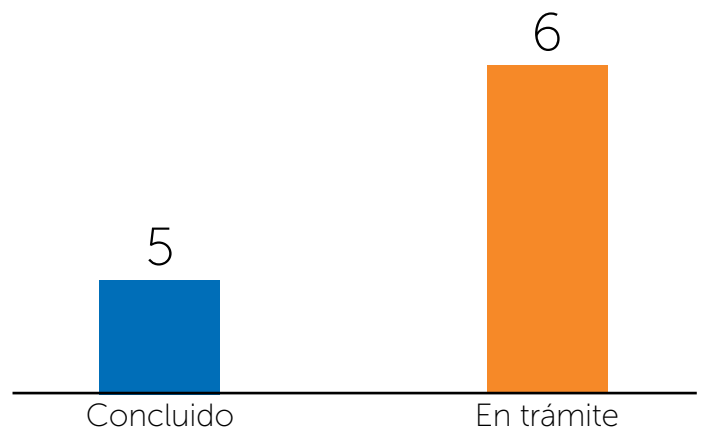
CONTROVERSIAS INICIADAS DURANTE EL 2016

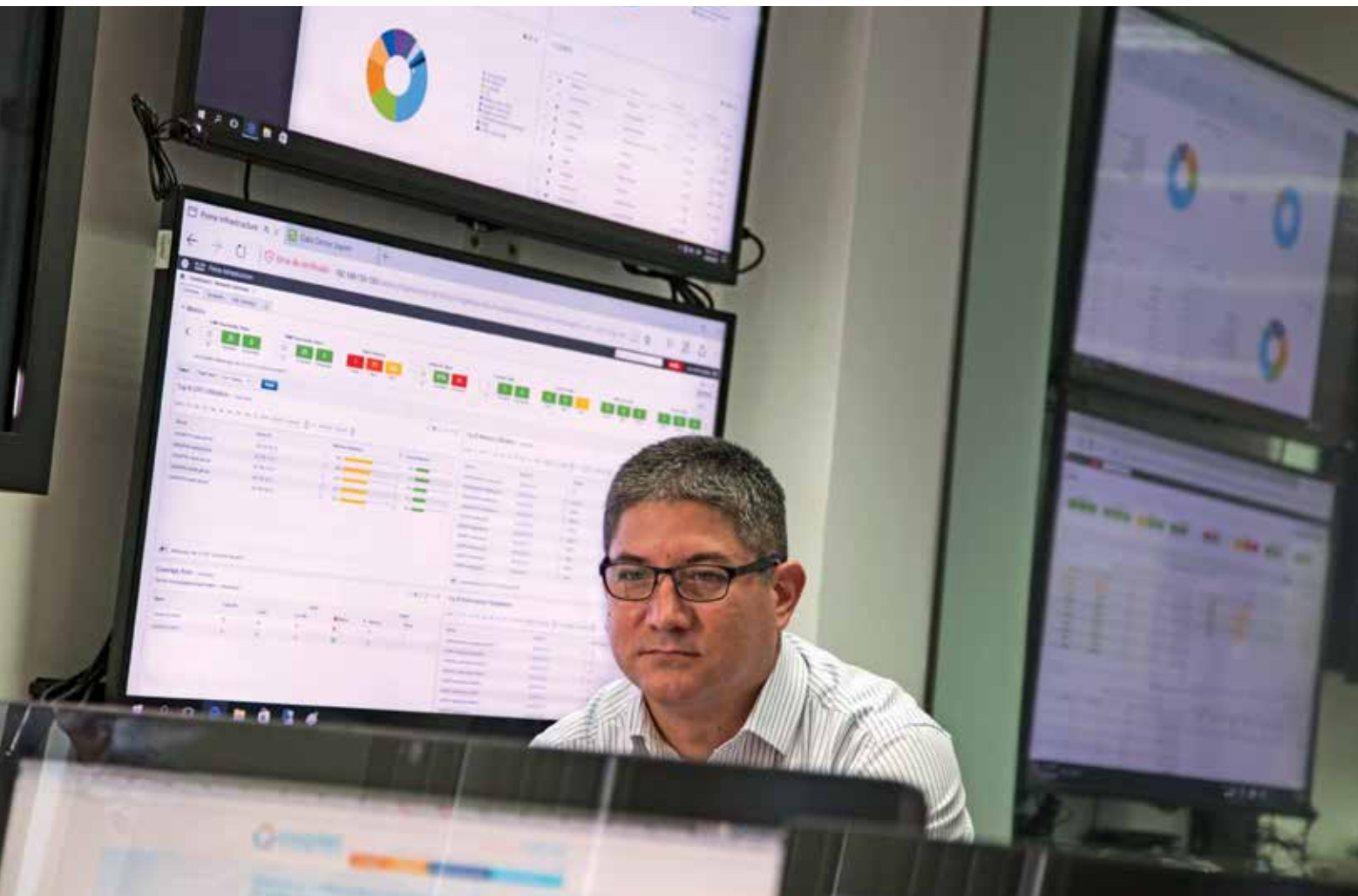


CONTROVERSIAS TRAMITADAS DURANTE 2016



CONTROVERSIAS EN TRÁMITE Y RESUELTAS POR LOS CUERPOS COLEGIADOS DURANTE EL 2016





Aprobación de Lineamientos de Libre Competencia y Competencia Desleal

En el 2016, el TSC aprobó los Lineamientos de Libre y Leal Competencia, para orientar a los agentes económicos sobre la aplicación de dicha normativa, puesto que resumen la jurisprudencia y los criterios que aplican los Cuerpos Colegiados y el TSC al resolver este tipo de controversias y brindar así seguridad jurídica a los administrados.

Cabe destacar que estos lineamientos incluyen los criterios de diversas agencias de competencia y académicos a nivel mundial para la evaluación de prácticas anticompetitivas, en lo que resulte aplicable para el sector de telecomunicaciones.

Investigación para la detección de conductas anticompetitivas y desleales

Es importante mencionar que el OSIPTEL, además, realiza labores de investigación de oficio, sea a partir de

información recibida de parte de agentes económicos o por iniciativa propia.

Las investigaciones realizadas por la Secretaría Técnica no necesariamente derivan en la apertura de un procedimiento de oficio: pueden concluir en recomendaciones, en una investigación más profunda antes de conformar un CCO, un monitoreo posterior del mercado, o simplemente en el archivo de la investigación.

Durante el 2016 se iniciaron ocho informes de investigación de oficio, de los cuales cinco se concluyeron ese mismo año, y tres podrían concluirse en el 2017. Cabe destacar que dos de estos informes de investigación concluidos en el 2016 se refieren a conductas de libre competencia, mientras que los otros tratan de competencia desleal y recomendaciones para el mercado móvil.

Por otro lado, la Secretaría Técnica colaboró con la Comunidad Andina de Naciones (CAN), en un caso

internacional donde se solicitó la investigación por parte de las agencias de competencia nacionales de Ecuador, Colombia y Perú.

Así, la Secretaría Técnica analizó el impacto en el mercado peruano de telecomunicaciones, a partir de la supuesta conducta de abuso de posición de dominio de una empresa ecuatoriana, que viene siendo investigada por la CAN. Al respecto, se remitió un informe final a la CAN para su utilización dentro del procedimiento.

Capacitación a empresas operadoras con relación a las labores del OSIPTEL

A través de las charlas de capacitación, se informa a las empresas operadoras sobre la labor del OSIPTEL como agencia de competencia en el mercado de telecomunicaciones, así como sobre los procedimientos de solución de controversias entre empresas, normas aplicables al sector, entre otros.

Durante el 2016 se desarrollaron cuatro capacitaciones internas al personal de las oficinas desconcentradas (en las ciudades de Tacna, Moquegua, Ica y Cusco) y cuatro capacitaciones externas (en Tacna, Ica, Cusco y Lima).

Análisis de Impacto Regulatorio (RIA)

Como se sabe, las actividades del OSIPTEL se basan en el cumplimiento, entre otros, del "Principio de Análisis Costo-Beneficio" y del "Principio de Eficiencia y Efectividad" establecidos en nuestro Reglamento General. En virtud de ello y de nuestro enfoque al cliente y compromiso por la mejora continua, se implementó un "Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001" certificado y revalidado desde el 2003, así como un "Sistema de Gestión de Seguridad de la Información ISO/IEC 27001" certificado desde el 2015. No obstante ese esfuerzo desplegado a lo largo de los últimos años, dichas actividades han sido potenciadas y complementadas bajo la propuesta del "Análisis de Impacto Regulatorio (RIA)". El RIA es una herramienta que sistematiza y estandariza la evaluación de los pronunciamientos del OSIPTEL, lo que permite informar a la sociedad sobre: (i) la razonabilidad y legalidad de las medidas adoptadas sobre la base de problemas

evidenciados, (ii) la evaluación de alternativas de solución y la selección e implementación de la mejor alternativa, basadas en el mayor beneficio social, (iii) la promoción de la participación ciudadana, y (iv) la evaluación del desempeño de las citadas medidas adoptadas (proceso circular). En esa línea se obtiene un conjunto de actividades sistemáticas y articuladas que tienen como finalidad el planificar, ejecutar, monitorear y mejorar los pronunciamientos del OSIPTEL, dentro de un marco donde se promueva la participación efectiva, activa, eficaz y oportuna de todos los agentes del mercado. Con la implementación del RIA se dotará de legitimidad, eficacia y transparencia a los pronunciamientos del OSIPTEL, a la par de brindar a los agentes mejores instrumentos para que sus intereses sean atendidos efectivamente, en beneficio del mercado de servicios públicos de telecomunicaciones.

Cabe señalar que el RIA ha sido propuesto sobre la base de la experiencia de gestión citada, y siguiendo las mejores prácticas y recomendaciones de organismos internacionales como la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE). Para ello, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 003-2017-CD/OSIPTEL, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 11 de enero de 2017, se dispuso la publicación del Proyecto que aprueba los "Lineamientos de Calidad Regulatoria del OSIPTEL", incluyendo los criterios para la aplicación del RIA en los pronunciamientos del OSIPTEL relacionados con la emisión de Normas del Consejo Directivo, y la aprobación de cargos de interconexión y tarifas tope. Este proyecto, cuyos comentarios recibidos están siendo evaluados, ha sido también difundido y expuesto a los diversos agentes a través de una Audiencia Pública.

Con la aprobación de los "Lineamientos de Calidad Regulatoria del OSIPTEL" se potenciará la planificación, elaboración, evaluación y mejora de los pronunciamientos del OSIPTEL, dentro de un marco predecible, transparente, accesible y participativo; de tal forma de que haya evidencia de que dichos pronunciamientos son justificables, razonables, legales, beneficiosos y eficientes. Todo ello, con la finalidad de que el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones mantenga su crecimiento y desarrollo.



Supervisión de los servicios de telecomunicaciones



Nuevo enfoque en la supervisión

En la tarea de desarrollar una cultura de respeto y cumplimiento de las normas legales, aplicable tanto a las empresas de servicios públicos de telecomunicaciones como a los usuarios, el OSIPTTEL aplicó en el 2016 el denominado enfoque PIR (Problema-Intervención-Resultado). Este modelo propicia la mejora de los servicios que brindan las empresas operadoras de telecomunicaciones, a través de la identificación del problema, la intervención oportuna del regulador y la búsqueda de soluciones y no solo responsables.

PROBLEMA	INTERVENCIÓN	RESULTADO
<p>Situación que causa insatisfacción en los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interrupciones. • Problemas de calidad del servicio. • Falta de cobertura. • Información inexacta a los usuarios. • Contratación irregular de servicios. • Problemas de calidad de atención a usuarios. 	<p>Medidas adoptadas e instrumentos utilizados por la GFS para solucionar los problemas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambios normativos. • Monitoreo. • Supervisiones. • Compromisos de mejora. • Comunicaciones preventivas. • Medidas correctivas. • Medidas de advertencia. • Inicio de PAS. • Medidas cautelares. • Multas. • Multas correctivas. • Difusión en medios de comunicación social. 	<p>Consecuencia o impacto derivado de la intervención de la GFS.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aumento de la disponibilidad y mejora de la calidad en la prestación del servicio. • Sinceramiento de la cobertura móvil. • Supervisiones. • Usuarios mejor informados. • Mejor calidad de atención.
P	I	R

Dentro de dicho esquema las intervenciones realizadas por el OSIPTTEL no se han limitado a la adopción de procedimientos de sanción, sino que ha llevado a cabo alternativas distintas como el empleo de las figuras del monitoreo y compromisos de mejora.

El monitoreo previsto en el Reglamento General de Supervisión comprende aquellas actividades que realiza el OSIPTTEL de manera facultativa, con la finalidad de tomar conocimiento del desempeño de las empresas

supervisadas y cuyos resultados informa a través de una comunicación preventiva, respecto de una determinada obligación, de tal manera que las empresas operadoras adopten las acciones correspondientes para solucionar los problemas detectados.

Durante el 2016 se han realizado diversas acciones de monitoreo a fin de mejorar el desempeño de las empresas en la atención al usuario. Así, en mayo de 2016 se llevó a cabo monitoreo sobre el acceso a

expedientes de reclamos virtuales, a partir del cual las empresas operadoras mejoraron dicha implementación en sus páginas web. Del mismo modo, durante noviembre y diciembre de 2016 se realizó un monitoreo sobre la implementación progresiva del sistema biométrico en distribuidores autorizados para la contratación de líneas móviles prepago, lo cual permitió que a la entrada en vigencia de tales obligaciones se verifique un cumplimiento superior a 84%.

Compromisos de mejora

El compromiso de mejora ha sido desarrollado en el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones para facilitar que las empresas operadoras móviles, en caso incumplan los

indicadores de calidad de cobertura de servicios (CCS), que garanticen la retenibilidad de las llamadas, es decir, la calidad de voz (CV) que mide el nivel de inteligibilidad de las llamadas y el tiempo de entrega de mensajes de texto. Su ejecución no podrá exceder del siguiente periodo de evaluación. El incumplimiento del compromiso de mejora constituye una infracción grave.

El compromiso de mejora es presentado por la empresa operadora e implica el desarrollo de un conjunto de acciones, cuya finalidad es el cumplimiento de los valores objetivo de los indicadores de calidad (CV, CCS, TEMT). Los primeros compromisos de mejora corresponden al primer semestre del 2015 y su verificación se dio en el primer semestre de 2016.

COMPROMISOS DE MEJORA DEL PRIMER SEMESTRE DEL 2015 VERIFICADOS EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2016

Empresa	Número de centros poblados supervisados	Número de centros poblados con compromiso de mejora	Departamentos que cuentan con centros poblados con compromiso de mejora	Población beneficiada	Inversión aproximada (S/)	Cumplimiento de compromisos de mejora
América Móvil Perú S.A.C.	169	23	Apurímac, Arequipa, Áncash, Ayacucho, Cajamarca, San Martín, Pasco, Huancavelica, Ucayali, Loreto, Lima.	1,486,669	2,200,000	100%
Entel Perú S.A.	111	14	Arequipa, Cajamarca, Lambayeque, Piura, La Libertad, Lima, Puno.	177,074	11,000,000	100%
Viettel Perú S.A.C.	134	11	Ayacucho, Cusco, Huancavelica, Lima, Tacna.	796,269	5,000,000	100%
Telefónica del Perú S.A.A.	122	22	Apurímac, Arequipa, Ayacucho, Huancavelica, Lambayeque, Lima, Pasco, Piura, Puno, San Martín, Ucayali.	160,811	400,000	100%

Normas emitidas relacionadas con la función supervisora

Reglamento General de Calidad. Aprobado por Resolución N° 123-2014-CD/OSIPTEL, en el 2016 tuvo una serie de modificaciones relacionadas con el procedimiento de supervisión del servicio de acceso a Internet, el alcance de los indicadores de calidad a las empresas con concesión, el registro de valor añadido y Operadores Móviles Virtuales que tengan control de red y presten servicios en áreas urbanas, e incorpora la exigencia del indicador Tasa de Reparaciones (TR) al servicio de telefonía de uso público que presten las empresas comercializadoras dentro de los establecimientos de uso público.

Asimismo, se emitió la Resolución N° 107-2016-CD/OSIPTEL (Norma que regula la imposición de sanciones administrativas al incumplimiento de las obligaciones establecidas en el numeral 4) del artículo 230 del Código Civil – Geo localización) y la Resolución N° 00474-GG/2016 (Instructivo para la atención de reclamos de cobertura móvil, calidad, interrupciones formulados mediante cualquier medio ante las Oficinas Desconcentradas).

Supervisión de la calidad del servicio

En el 2016 se realizaron labores de supervisión de los servicios de telecomunicaciones públicos y se iniciaron las labores de monitoreo, incidiendo en el uso eficiente de los recursos disponibles y enfocando los esfuerzos en los servicios de mayor crecimiento (voz móvil e internet fijo y móvil). Asimismo, se buscó un cambio del enfoque de la supervisión en favor de una labor más orientada a la prevención y a la mejora de la calidad de los servicios recibidos por los usuarios.

Calidad de servicios de voz

En cuanto a la supervisión de la calidad de los servicios públicos móviles de telecomunicaciones, respecto a los indicadores de Calidad de Voz (CV), Calidad de Cobertura del Servicio (CCS) y Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto (TEMT) en los semestres 2016-1 y 2016-2 se realizaron 606 mediciones en 548 centros

poblados urbanos. Los resultados fueron compartidos a través de la página web del OSIPTEL.

En las mediciones realizadas durante el segundo semestre del 2015 y el primero del 2016, se detectaron valores por debajo de los objetivos para los indicadores CCS, CV y TEMT, correspondientes a las empresas Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A. y Viettel Perú S.A.C. Para aquellos centros poblados donde se detectó el incumplimiento de los valores objetivos establecidos, se solicitó los Compromisos de Mejora respectivos.

De igual forma, se evaluó el cumplimiento de los Compromisos de Mejora del período 2015-1 a través de las mediciones de los indicadores del semestre 2016-1 para 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., así como el cumplimiento de otros indicadores tales como Tasa de Intentos No Establecidos (TINE) y Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI).

Calidad de servicios de Internet

Por otro lado, se emitieron los resultados de las mediciones de Internet fijo brindado por la empresa Telefónica del Perú S.A.A. en diferentes distritos de los departamentos de Arequipa, Amazonas, Áncash, Apurímac, Cajamarca, Cusco, Huancavelica, Huánuco, Junín, Lambayeque, La Libertad, Loreto, Moquegua, Piura, san Martín, Tacna; y los resultados de las mediciones piloto de Internet móvil realizadas en el segundo semestre del 2016, brindado por las cuatro empresas operadoras de telefonía móvil.

Adicionalmente, se realizaron mediciones de acceso a Internet mediante servicios móviles con tecnología LTE (4G), brindados por Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C. y Entel Perú S.A. en distritos de Lima-Norte y Lima-Centro, y se verificaron las mejoras de Internet fijo brindado por Telefónica del Perú S.A.A., en los distritos de Ilabaya y Ollantaytambo en los departamentos de Tacna y Cusco, respectivamente.

Del mismo modo, se verificó el cumplimiento de otros indicadores tales como Tasa de Incidencia de Fallas



(TIF), Respuesta de Operadora (RO), Tasa de Ocupación de Enlaces (TOE).

Reglamento de Cobertura

En cuanto a la cobertura de los servicios móviles en centros poblados urbanos, se validó la información proporcionada por las empresas operadoras sobre las poblaciones declaradas con cobertura de servicio, y se emitieron los informes por las supervisiones del primer trimestre del 2015 de las empresas Entel Perú S.A., Viettel Perú S.A.C.

Con relación a la medición de la conectividad distrital, se alcanzaron los resultados correspondientes en 49 distritos de Lima Metropolitana y en 26 distritos de las zonas metropolitanas de Arequipa y Trujillo. Asimismo, se verificó el cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento de Portabilidad, en relación a los correspondientes procesos de las empresas Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C. y Entel Perú S.A.

Entrega de información al OSIPTEL sobre equipos terminales móviles reportados como sustraídos, perdidos y recuperados. En cuanto a la norma que regula el procedimiento para la entrega de información al OSIPTEL, de equipos terminales móviles reportados como sustraídos, perdidos y recuperados se emitieron informes correspondientes a las empresas Telefónica del Perú S.A.A. (antes, Telefónica Móviles S.A.), América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A., y Viettel Perú S.A.C.

Uso indebido

Con relación a la verificación del cumplimiento de lo establecido en la Resolución N° 060-2006-CD/OSIPTEL, respecto a la denuncia sobre uso indebido de los servicios públicos de telecomunicaciones, en el 2016 se emitieron 19 informes correspondientes a las siguientes empresas: Telefónica del Perú S.A.A. (11), América Móvil Perú S.A.C. (5), Entel Perú S.A., DIRECTV Perú S.R.L. y Star Global Com.

Interconexión

En cuanto a la supervisión del cumplimiento de las empresas operadoras de las normas técnicas de



interconexión, en el 2016 se emitió el informe sobre reprocesamiento de los registros de llamadas del Informe de Supervisión N° 448-GFS/2014, donde se inició un PAS a Convergencia Perú S.A. por haber incurrido en las infracciones tipificadas en los artículos 40 y 43 del cuerpo normativo en mención.

Enfoque preventivo

Finalmente, en atención a la nueva orientación preventiva del OSIPTEL se realizaron labores de monitoreo, para lo cual se visitaron los centros de operaciones de red de las empresas operadoras para la realización de pruebas que permitieron detectar y subsanar observaciones en las redes de telecomunicaciones.

Al respecto, el primer monitoreo del Indicador de Calidad Tasa de Reparaciones (TR) se realizó a la empresa Prisontec en noviembre de 2016, cuyos resultados fueron satisfactorios a la fecha del monitoreo y después de levantar algunas observaciones en el análisis de la información. En el mismo mes se inició el monitoreo a los planes de contingencia de las empresas operadoras Telefónica del Perú S.A.A. (antes, Telefónica Móviles S.A.), América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A., y Viettel Perú S.A.C. para hacer frente a desastres naturales en el territorio nacional.

Supervisión de la tasación, facturación y/o cobro

Esta supervisión tiene como finalidad que las empresas que brindan servicios de telefonía fija, servicios móviles, telefonía pública, tarjeta de pago, etc. efectúen la correcta tasación, facturación y/o cobro de los servicios que brindan, cumpliendo con aplicar las tarifas publicadas para cada caso. Se supervisaron a las empresas:

- Telefónica del Perú S.A.A., en cuanto a la correcta aplicación de las tarifas para los servicios de categoría I, llamadas desde teléfonos fijos y públicos a redes de

telefonía móvil, llamadas desde teléfonos fijos a redes de telefonía móvil, la Tarifa Social a S/ 0.25 y el Plan Vuela Negocios S/ 149.90.

También se supervisó el cumplimiento, por parte de la empresa, de lo establecido en otros aspectos del Reglamento General de Tarifas, como el incremento Tarifario de los servicios "RPM Emprendedor", "Speedy Móvil" e "Internet Móvil"; el plazo de vigencia de las tarifas promocionales de los planes "Pospago Fácil", "Bono 20 min TD", "RPM Móvil Posta-Móvil Prepago" y "Bono 1GB x 1 mes"; la aplicación de tarifas de servicios comercializados en paquete y por separado, respecto al servicio de Internet sin servicio telefónico asociado "Movistar Internet"; y, el carácter opcional de la tarifa promocional "Combo Recargado" (CR5 y CR10).

- América Móvil Perú S.A.C., en cuanto a la correcta aplicación de descuentos promocionales menores en la renta mensual del servicio "3PLAY"; la incidencia ocurrida en relación a la promoción Whatsapp Gratis ofrecida a sus abonados con líneas móviles pospago; el registro en el SIRT de los planes tarifarios de telefonía móvil con Internet móvil de acuerdo a los formatos respectivos, en el SIRT; el consignar como referencia el código de registro de las tarifas establecidas sobre las cuales se realizan los ofrecimientos promocionales; la verificación de incidencias en la medición, tasación y facturación de llamadas locales del servicio de telefonía fija alámbrica durante enero de 2014; y, la prohibición de aplicar cargo de establecimiento de llamada en los

servicios de telefonía fija –planes abierto y control– y tarjetas prepago “Perú Mundo”.

Por otro lado, se realizaron acciones tales como la supervisión del cumplimiento de las obligaciones establecidas en Reglamento de Tarifas en cuanto al incremento tarifario de la renta mensual en planes de Internet brindados por la empresa Americatel Perú S.A.; y planes de TV por Cable ofrecidos por Directv Perú S.R.L. y CATV Systems E.I.R.L. Adicionalmente se llevó a cabo la verificación de haber consignado, como referencia, el código de registro de las tarifas establecidas sobre las cuales se realizan los ofrecimientos promocionales por parte de la empresa Star Global Com S.A.C.

En cuanto a la supervisión de información de sustento de estudios, cálculos, modelos, entre otros, relevantes para el mercado, se realizaron supervisiones respecto a ingresos y tráfico móvil empleados para el ajuste de la “Tarifa Social” de Telefónica Móviles S.A. (ahora Telefónica del Perú S.A.A.); así como, respecto a datos móviles en la remisión periódica de información de Telefónica Móviles S.A. (ahora Telefónica del Perú S.A.A.) y Entel Perú S.A.

Supervisión del cumplimiento del marco normativo en materia de usuarios

Respecto a la supervisión del marco normativo de usuarios, en el 2016 se elaboraron 104 informes relacionados a expedientes de supervisión, medidas provisionales, así como en temas de impacto a los usuarios. Las principales materias abordadas fueron:

- Sistema de verificación biométrica de la identidad de los solicitantes de los servicios móviles prepago, con relación a su implementación y utilización para la validación de la identidad del solicitante a través de la huella dactilar.

- Información básica que debe brindar la empresa operadora a los abonados para proceder a la contratación de un servicio público de telecomunicaciones, así como las obligaciones de remitir la documentación relacionada con la celebración del contrato a los abonados.
- La obligación de brindar al OSIPTEL información que acredite la solicitud y/o aceptación, por parte del abonado, de la contratación de servicios, por parte de las empresas Telefónica del Perú S.A.A., Viettel Perú S.A.C.
- La necesidad de conservar copia del documento legal de identificación de los abonados cuyos datos obran en el registro de abonados prepago, así como la carga de la prueba por parte de Entel Perú S.A.

Adicionalmente, en el 2016 se impusieron siete multas³ a empresas móviles, como consecuencia de los expedientes que versan sobre registro actualizado de abonados, cuestionamiento de titularidad y no conservación de mecanismos de contratación de líneas prepago.

EMPRESA	SUMA DE MULTAS IMPUESTAS EN UIT	SUMA DE MULTAS EN S/ (*)
Telefónica	314	1' 240,300(**)
Claro	202	797,900
Entel	236	932,200
Total 2016	752	2' 970,400.00(***)

(*) Según importe cancelado incluyendo intereses legales o según valor de UIT al 2016 en caso se encuentra impugnada en el Poder Judicial.

(**) Multas canceladas.

(***) Total o parte de la multa se encuentra impugnada en el Poder Judicial. Adicionalmente, durante el 2016, se tramitó y concluyó el Expediente N° 00058-2015-GG-GFS/PAS, relacionado con la “no conservación de mecanismos de contratación” habiéndose impuesto una multa a Telefónica del Perú S.A.A. de 51 UIT.

[3] Correspondientes a los expedientes N° 064-2015-GG-GFS/PAS, 047-2014-GG-GFS/PAS, 073-2014-GG-GFS/PAS, 052-2014-GG-GFS/PAS, 045-2014-GG-GFS/PAS, 065-2015-GG-GFS/PAS y 046-2014-GG-GFS/PAS. Cabe señalar que en el caso del procedimiento administrativo sancionador contenido en el Expediente N° 00052-2014-GG-GFS/PAS, este quedó agotado en vía administrativa con la Resolución de Consejo Directivo N° 023-2017-CD/OSIPTEL, notificada el 21 de febrero de 2017. Luego, el monto de la multa impuesta debe ser calculado con el valor de la UIT del 2017, resultando viable recién a partir de dicha fecha, efectuar el cobro respectivo de la multa.

También se supervisaron otros temas como el cumplimiento de los Indicadores de Calidad de Atención de Usuarios, Directiva de Procedimientos de Atención de Reclamos de los Usuarios (entrega de tickets de atención, proporcionar número o código correlativo de reclamos, acceso a expediente virtual), Reglamento de Portabilidad Numérica, Decreto Supremo N° 023-2014-MTC (validación de identidad de personas que cuentan con más de 10 líneas registradas a su nombre)

Supervisión de las interrupciones de los servicios públicos de telecomunicaciones

En el 2016, se evaluaron 2,207 reportes de interrupciones del servicio.

EVALUACIÓN DE REPORTE DE INTERRUPTIONES DEL SERVICIO

EMPRESA	TOTAL
América Móvil Perú S.A.C.	309
Americatel Perú S.A.	197
Azteca Comunicaciones Perú S.A.C.	120
Entel Perú S.A.	107
Gilat To Home Perú S.A.	15
Global Crossing Perú S.A.	128
Internexa Perú S.A.	5
Olo del Perú S.A.C.	14
Optical Technologies S.A.C.	1
Telefónica del Perú S.A.A.	774
Telefónica Multimedia S.A.C.	529
Viettel Perú S.A.C.	8
Total general	2,207



Por otro lado, se concluyó con la supervisión de la disponibilidad del servicio del periodo 2015, correspondiente a las siguientes empresas: América Móvil Perú S.A.C., Americatel Perú S.A., Anura Perú S.A.C., Entel Perú S.A. (antes Nextel del Perú S.A.), Internexa Perú S.A., Level 3 Perú S.A., Olo del Perú S.A.C., Optical Technologies S.A.C, Telefónica del Perú S.A.A., Telefónica Multimedia S.A.C., Viettel Perú S.A.C. Se verificaron, asimismo, las interrupciones y trabajos de mantenimiento por el mismo periodo de los servicios públicos de telecomunicaciones brindados por las empresas América Móvil Perú S.A.C., Americatel Perú S.A., Anura Peru S.A.C., Entel Perú S.A. (antes Nextel del Perú S.A.), Internexa Perú S.A., Level 3 Perú S.A., Olo del Perú S.A.C., Optical Technologies S.A.C, Telefónica del Perú S.A.A., Telefónica Multimedia S.A.C., Viettel Perú S.A.C.

Supervisión de las devoluciones por cobros indebidos o en exceso

En el 2016 se realizaron supervisiones para verificar las devoluciones por cobros indebidos o en exceso, que realizan las empresas operadoras a sus usuarios, las mismas que alcanzaron los S/ 6'395,967.76 beneficiando a 2'729,690 abonados.



SUPERVISIÓN DE LAS DEVOLUCIONES POR COBROS INDEBIDOS O EN EXCESO

EMPRESA	ABONADOS	MONTO DEVUELTO (S/)
América Móvil Perú S.A.C.	997,746	310,727.34
Americatel Perú S.A.	4,784	5,251.12
Directv Perú S.R.L.	129,348	186,175.36
Global Backbone S.A.C.	0	0
Internexa S.A.	332	16,133.37
Level 3 Perú S.A.	418	69,231.56
Netline Perú S.A.	7	409.99
Olo Del Perú S.A.C.	27,449	176,907.15
Optical IP Servicios Multimedia S.A.	65	440.50
Star Global COM S.A.C.	96	238.58
Telefónica del Perú S.A.A.	1' 569,445	5' 630,452.80
Telefónica Multimedia S.A.C	0	0
Total general	2' 729,690	6' 395,967.76

Supervisión de planes mínimos de expansión y de cobertura

Las empresas de telecomunicaciones tienen la obligación de cumplir con el Plan Mínimo de Expansión y el Plan de Cobertura durante un periodo de cinco años desde el inicio de sus operaciones. El OSIPTEL se encargó de supervisar el cumplimiento de ese compromiso, monitoreando en el 2016 los siguientes servicios:

- Portador Local: Americatel Perú S.A, Cablevision S.A.C., Directv Perú E.I.R.L, Fibertel Perú S.A., Level 3 Perú S.A., Media Networks Latin America S.A.C., Olo del Perú S.A., TVS Wireless S.A.C., Viettel Perú S.A.C.,
- Portador Larga Distancia: Media Networks Latin América S.A.C., Viettel Perú S.A.C.
- Telefonía Fija Local en la modalidad de abonados: Winner Systems S.A.C.
- Telefonía Fija Local en la modalidad de teléfonos públicos: América Móvil Perú S.A.C., Winner Systems S.A.C.
- Servicio Comunicaciones Personales: Viettel Perú S.A.C.
- Servicio Público de Radiodifusión por Cable: Anderson Chacón Cruz, Aniceto Catacora Yucra, Inti SAT Telecom E.I.R.L., Mi Cable TV S.A.C.
- Servicio PCS con tecnología LTE: Entel Perú S.A., Telefónica del Perú S.A.A.

Supervisión de los servicios en zonas rurales

- Se visitaron 2,719 centros poblados rurales, donde se verificó el cumplimiento de disposiciones específicas del Reglamento de Disponibilidad y Continuidad del Servicio de Telefonía de Uso Público brindado en centros poblados rurales, el Reglamento General de Tarifas y las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Asimismo, se verificó la operación y mantenimiento de las redes, desde los sistemas de gestión y los Centros de Operación y Mantenimiento de las empresas operadoras.



- En el marco del Reglamento de Cobertura se supervisaron 4,214 centros poblados rurales en todos los departamentos del país, incluyendo la provincia de Lima, Callao y la zona del VRAEM.
- Con relación al proyecto “Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica: Cobertura Universal Norte, Cobertura Universal Sur y Cobertura Universal Centro” se realizaron las siguientes acciones de supervisión: i) Primera entrega: de diez nodos ubicados en el departamento de Huancavelica y el Centro de Operación y Mantenimiento de Huancavelica, ii) Primera y segunda entrega: 34 nodos en los departamentos de Ayacucho, Apurímac, Ica y Huancavelica, y dos Centros de Operación y Mantenimiento (Ayacucho y Apurímac).

Asimismo, en el 2016, se emitieron informes respecto al:

- Reglamento sobre la Disponibilidad y Continuidad en la prestación del servicio telefónico bajo la modalidad de teléfonos públicos en centros poblados rurales, aprobado por la Resolución N° 158-2013-CD/OSIPTEL; para las empresas Gilat To Home Perú S.A. y Telefónica del Perú S.A.A.
- Reglamento para la Supervisión de la Cobertura de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Móviles y Fijos con Acceso Inalámbrico, aplicado a centros poblados rurales, correspondiente a las empresas Telefónica del Perú S.A.A. y Olo del Perú S.A.C.

- Reglamento General de Tarifas y Sistema de Tarifas del Servicio Rural, para las empresas Telefónica del Perú S.A.A. y Gilat To Home Perú S.A.
- Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso aplicadas al sector rural, correspondiente a las empresas Telefónica del Perú S.A.A. y Gilat To Home Perú S.A.

Supervisión del cumplimiento de los compromisos relacionados con la adenda de renovación del contrato de concesión de la empresa Telefónica Móviles S.A.

En cuanto a la supervisión de las obligaciones de la Adenda de Renovación del Contrato de Concesión de Telefónica Móviles S.A., se realizaron 6,193 puntos de supervisión correspondientes a las cláusulas I, II, IV, V, VII. Por otro lado, cabe precisar que la supervisión de la cláusula III (tarifa social) es una labor permanente en el tiempo, la misma que no está incluida en el total de supervisiones en campo que se realizan.

El detalle de los servicios de telecomunicaciones u obligaciones supervisados por el OSIPTEL es el siguiente:

- Cláusula I: Servicio de telefonía móvil.
- Cláusula II: Red de Transporte Rioja – Moyobamba – Yurimaguas – Iquitos, y servicio de acceso a Internet en entidades públicas.

- **Cláusula IV:** Servicio de acceso a Internet en entidades públicas.
- **Cláusula V:** Servicio de acceso a Internet satelital en entidades públicas.
- **Cláusula VII:** Circuitos para la Transmisión de Señales de Video para Seguridad Ciudadana.

Durante el 2016 se elaboraron seis informes de supervisión de la evaluación y verificación de las cláusulas I, II, III, IV y V., los cuales fueron remitidos al MTC a fin de continuar los trámites correspondientes.

Supervisión de Aportes al OSIPTEL

Las normas del sector de telecomunicaciones establecen una serie de obligaciones con relación al Aporte por Regulación que las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones deben efectuar al OSIPTEL.

En el 2016 se verificó la información que sustenta la determinación de las bases impositivas del aporte aludido, correspondientes al periodo 2015 para las empresas Telefónica Multimedia S.A.C., Telefónica International Wholesale Services Perú S.A.C., Viettel Perú S.A.C. y Olo del Perú S.A.C.; correspondientes al periodo 2014 de las empresas Telefónica Multimedia S.A.C., Megacable TV S.A.C., AT&T Global Network Services del Perú S.R.L., SAC Perú S.R.L., Telecable Iquitos S.A.C., Cable Video Perú S.A.C., Americatel Perú S.A., Cable Visión Ica S.A.C., Media Networks Latin America S.A.C., Telefónica Móviles S.A.C., Telecable Paita S.R.L., Entel Perú S.A., América Móvil Perú S.A.C. e Internexa Perú S.A.; así como, correspondientes a otros periodos de las empresas Internexa Perú S.A. y Telefónica del Perú S.A.A.

Asimismo, en el 2016 se complementó la supervisión de periodos precedentes con el fin de verificar el cumplimiento respecto a la determinación de los importantes correspondientes a los pagos a cuenta mensuales.

Sobre el particular, cabe señalar, por el 2014, a Telefónica International Wholesale Services Perú S.A.C.; por el 2013, a Telefónica Móviles S.A., Entel Perú S.A.,

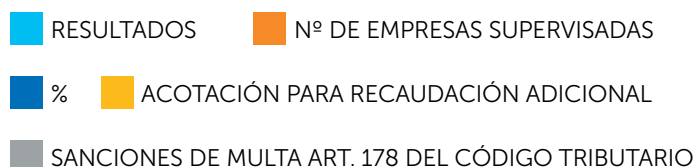


Telefónica Multimedia S.A.C., América Móvil Perú S.A.C. e Internexa Perú S.A.; así como, por otros periodos, a Telefónica Móviles S.A. (2), Internexa Perú S.A. (2), Level 3 Perú S.A. (2), América Móvil Perú S.A.C., TE.SA.M. Perú S.A., VIP Channel S.A.C., Directv Perú S.R.L., Nextel del Perú S.A., Optical Networks S.A.C., Cable Visión Zarumilla S.A.C. y Gilat To Home Perú S.A.

Asimismo, se identificó que, en 90% de los casos, se habían declarado bases impositivas en exceso o en defecto, respecto a las que debían declarar. Para este último supuesto, se impusieron multas por más de tres millones de soles. A su vez, se acotó como adicional de aportes más de tres millones y medio de soles, que equivale a 0.5% del total declarado originalmente por las respectivas empresas. Por su parte, esos importes están sujetos a intereses moratorios correspondientes.

SUPERVISIÓN DE APORTES AL OSIPTEL

Igual	4	10%	0	0
Exceso	1	2.5%	0	0
Defecto	35	87.5%	S/. 3'597,143	S/. 3'338,689
Total	40	100%	S/. 3'597,143	S/. 3'338,689



Estados financieros







Llantop Palomino y Asociados S. Civil
Audidores y Consultores de Empresas

Av. Arequipa N° 330 Of. 403
Teléfono 4338479
Lima - Perú

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

AL PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES - OSIPTEL

Párrafo introductorio

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 2016, y los estados de gestión, de cambios en el patrimonio neto y de flujos de efectivo por el período terminado el 31 de diciembre de 2016, así como el resumen de políticas contables significativas y otras notas explicativas.

Responsabilidad de la Administración sobre los estados financieros

La Administración del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados en el Perú, y del control interno que la Administración determina que es necesario para permitir la preparación de estados financieros que estén libres de imprecisiones o errores significativos, ya sea debido a fraude o error.

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 2016, 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
Auditeros - Consultores de Empresas
Av. Arequipa 330 Of. 403 Lima - 01
Teléfono : 433-8479

Otros asuntos

Los estados financieros del ejercicio económico 2015 fueron auditados por otros auditores independientes quienes, con fecha 02 de mayo de 2016, emitieron una opinión no modificada.

Lima - Perú

11 de mayo de 2017

Refrendado por:

Llantop Palomino y Asociados S. Civil



CPCC JOSÉ FRANCISCO LLANTOP VITE (Socio)
Matricula N° 2733



ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES - OSIPTEL

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

	Nota	Al 31 de diciembre de:			Nota	Al 31 de diciembre de:	
		2016	2015			2016	2015
ACTIVO				PASIVO Y PATRIMONIO			
ACTIVO CORRIENTE				PASIVO CORRIENTE			
Efectivo y equivalente de efectivo	3	48,179,780	53,220,789	Cuentas por pagar a proveedores	10	5,197,789	7,633,584
Cuentas por cobrar (Neto)	4	414,897	314,981	Impuestos, contribuciones y otros	11	582,602	594,709
Otras cuentas por cobrar (Neto)	5	9,909,190	7,393,350	Remuneraciones y beneficios sociales	12	3,820,953	2,913,106
Inventarios (Neto)	6	89,239	242,612	Otras cuentas del pasivo	13	128,989	258,923
Servicios y otros pagados por anticipado	7	1,602,627	4,500,210	TOTAL PASIVO CORRIENTE		9,730,333	11,400,322
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		60,195,733	65,671,942	PASIVO NO CORRIENTE			
				Beneficios sociales	14	3,497,195	4,193,462
ACTIVO NO CORRIENTE				Provisiones	15	6,389,217	72,954
Propiedad, planta y equipo (Neto)	8	22,502,065	25,506,583	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE		9,886,412	4,266,416
Otras cuentas del activo (Neto)	9	3,989,838	2,575,697	TOTAL PASIVO		19,616,745	15,666,738
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE		26,491,903	28,082,280	PATRIMONIO			
TOTAL ACTIVO		86,687,636	93,754,222	Hacienda Nacional	16	86,409,406	86,409,406
				Resultados no realizados	17	5,029,986	5,029,986
CUENTAS DE ORDEN	19	67,185,926	83,316,260	Resultados acumulados	18	(24,368,501)	(13,351,908)
				TOTAL PATRIMONIO		67,070,891	78,087,484
				TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		86,687,636	93,754,222
				CUENTAS DE ORDEN	19	67,185,926	83,316,260

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



ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES - OSIPTEL

ESTADO DE GESTIÓN (Notas 1 y 2)

(En Soles)

	Nota	Por el año terminado el 31 de diciembre de:	
		2016	2015
INGRESOS			
Ingresos no tributarios	20	71,771,381	71,908,759
Ingresos financieros	21	3,052,886	2,752,933
Otros ingresos	22	4,060,031	1,360,484
TOTAL INGRESOS		78,884,298	76,022,176
COSTOS Y GASTOS			
Gastos en bienes y servicios	23	(39,661,771)	(40,372,023)
Gastos de personal	24	(38,839,711)	(39,367,058)
Gastos por pensiones, prestaciones y asistencia social	25	(1,759,411)	(1,712,384)
Donaciones y transferencias otorgadas	26	(127,232)	(130,641)
Estimaciones y provisiones del ejercicio	27	(6,292,941)	(6,820,032)
Gastos financieros	28	(595,369)	0
Otros gastos	29	(223,784)	(1,497,692)
TOTAL COSTOS Y GASTOS		(87,500,219)	(89,899,830)
RESULTADO DEL EJERCICIO DÉFICIT		(8,615,921)	(13,877,654)

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





www.osiptel.gob.pe

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