



2015

MEMORIA ANUAL

MEMORIA ANUAL 2015

PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO:

Gonzalo Martín Ruiz Díaz

EDICIÓN GENERAL:

Lenka Zajec Yelusic

Gerenta de Comunicación Corporativa

REDACCIÓN Y EDICIÓN:

Cecilia Balcázar Suárez

COORDINACIÓN:

Richard Abecasis Rengifo

DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN:

Destaco, Diseño y CC

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

© 2016 OSIPTEL. Derechos Reservados

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

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

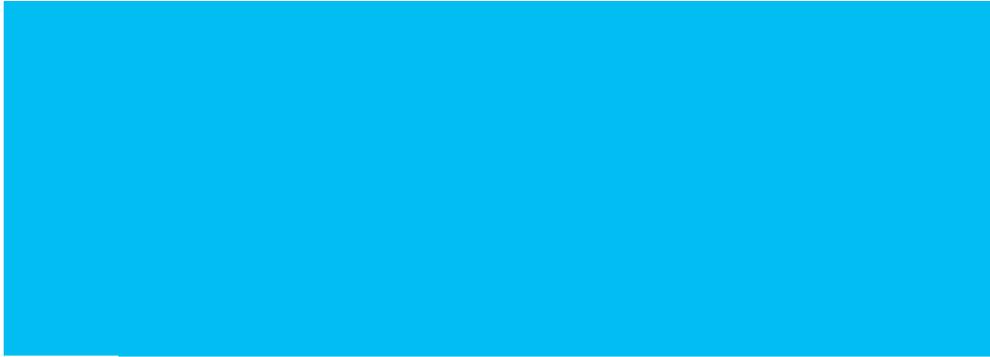
Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú-DL N°2005-5958

IMPRESIÓN

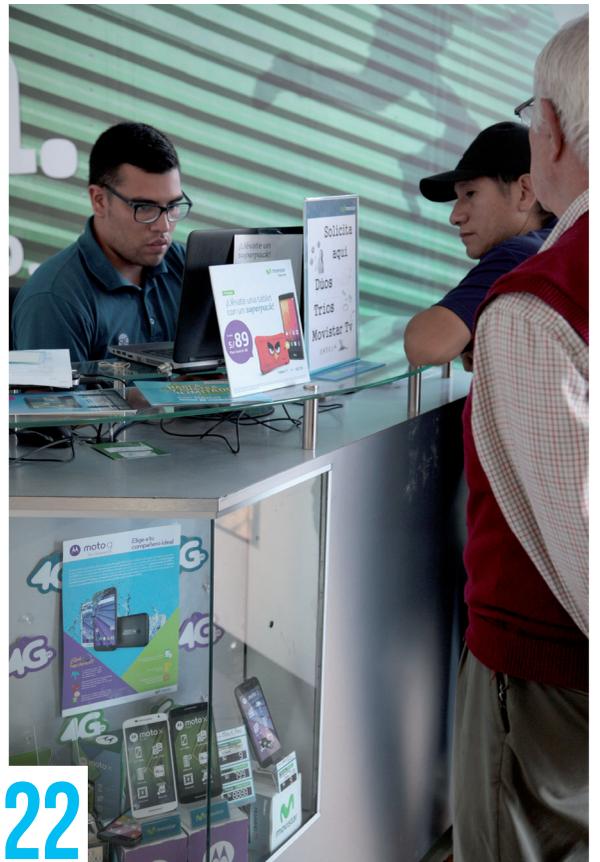
Grafica Pittman E.I.R.L

Calle Av. Los Guambos 3900, Urb. Naranjal.
Independencia.





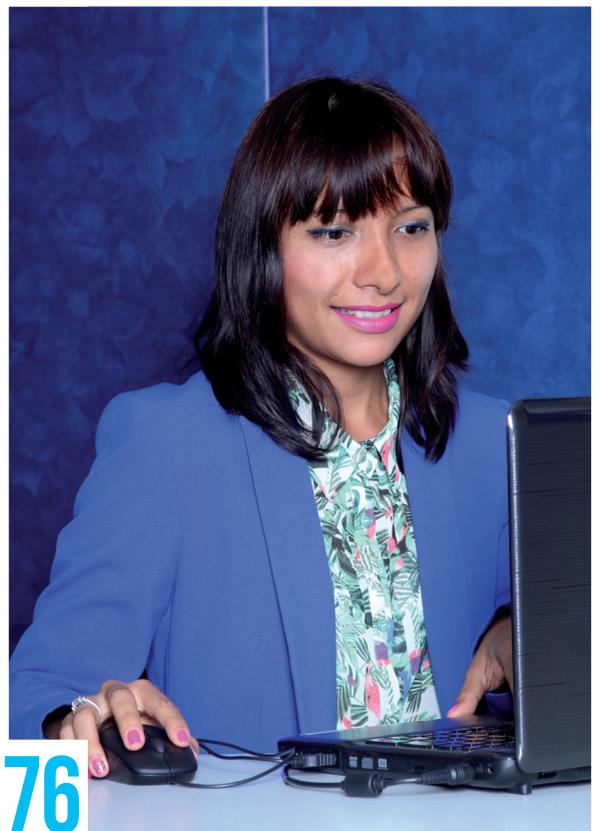
10



22



54



76

índice

CARTA DEL PRESIDENTE	8
EL OSIPTEL	10
FORTALECIENDO LA GESTIÓN DE LA REGULACIÓN	22
PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES	54
REGULACIÓN PARA LA PROMOCIÓN DE LA COMPETENCIA	78
SUPERVISIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	92
ESTADOS FINANCIEROS	104



Carta del Presidente

El fortalecimiento del sector de las telecomunicaciones fue uno de los aspectos centrales que caracterizó el 2015. 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 través de acciones efectivas para agilizar la portabilidad y la obligatoriedad de vender celulares desbloqueados.

La puesta en marcha del nuevo Reglamento de Reclamos de Usuarios, y la modificación al Reglamento de Condiciones de Uso -en lo que respecta a los mecanismos de contratación en los servicios móviles prepago- se sumaron a estas acciones. En particular, el nuevo Reglamento de Reclamos permitió reducir en 54% el plazo máximo para tramitar una queja y en 25 días el tiempo máximo para resolver una apelación, al simplificar el procedimiento de reclamos e incrementar la eficiencia en la atención a los usuarios.

De igual manera, los usuarios se vieron notablemente beneficiados con la disposición del "Expediente Virtual", herramienta diseñada para que la ciudadanía pueda realizar consultas del estado de sus reclamos en segunda instancia, a través de la página web institucional del OSIPTEL, al ser usada desde cualquier punto del país, sin necesidad de que los usuarios se trasladen hasta una oficina del ente regulador.

En el ámbito de la supervisión, el OSIPTEL aprobó el 2015 un nuevo Reglamento General de Supervisión, norma que delimita los alcances de los mecanismos a través de los cuales se realizarán las acciones preventivas y de monitoreo, entre otros, que apuntan a la solución oportuna de problemas de calidad. En el mediano plazo, se espera que estas medidas redunden en mejores condiciones de calidad en los servicios con un enfoque orientado a resultados. También debe mencionarse que en el primer semestre 2015, entraron en vigencia obligaciones importantes para las empresas operadoras como el establecimiento de niveles mínimos del 40% de la velocidad contratada para los servicios de Internet.

En lo que concierne a la promoción de la competencia en el mercado, durante el 2015, el OSIPTEL continuó impulsando la portabilidad numérica en los mercados de telefonía móvil y fija. Asimismo, se estableció una reducción de los cargos de interconexión



La puesta en marcha del nuevo Reglamento de Reclamos permitió simplificar el procedimiento de reclamos e incrementar la eficiencia en la atención a los usuarios.

móviles permitiendo el abaratamiento del costo de las llamadas a (*off net*) a todo operador y la competencia de los operadores de redes de menor tamaño. Adicionalmente, se aprobó el marco regulatorio para las Operadores Móviles Virtuales, dejando expedito el escenario para el ingreso de estos nuevos jugadores al mercado móvil.

También el 2015 ha permitido apreciar el resultado de los esfuerzos que viene desplegando el OSIPTEL para el fortalecimiento de su gestión, uno de los pilares de su Plan Estratégico 2014-2017. Este objetivo resulta indispensable si desea cumplir eficazmente con su misión y visión institucional y abordar las distintas dimensiones de la gestión, tales como la atracción y retención del talento, la mejora continua de los procesos administrativos, de la administración segura de la información, entre muchos otros. Durante el 2015, el trabajo desplegado para promover la excelencia de la gestión del OSIPTEL ha comenzado a rendir sus frutos, los que se ven reflejados en una serie de reconocimientos públicos y certificaciones recibidas.

Así el 2015 fue auspicioso para el OSIPTEL, al reci-

bir la Medalla de Plata en Calidad y encontrarse dentro de las organizaciones reconocidas por Great Place To Work. La Medalla de Plata reconoció su calidad de Empresa Líder en Calidad 2015.

Por su parte, la organización "Great Place to Work" incluyó al OSIPTEL entre las 45 empresas con mejor clima laboral en el Perú durante el 2015, sobre la base de cinco dimensiones (respeto, imparcialidad, credibilidad, orgullo y camaradería). El regulador de las telecomunicaciones ocupó el puesto 13 en la categoría de instituciones públicas privadas (entre 251 a 1,000 trabajadores) con mejor clima laboral. El estudio consiste en una evaluación realizada a las políticas de recursos humanos y una encuesta realizada a sus colaboradores.

En cuanto a los procesos, el OSIPTEL ha continuado con su labor de perfeccionar su eficacia y eficiencia. Así, ha ampliado la cobertura de su Sistema de Gestión de la Calidad, logrando la certificación ISO 9001 en todas sus oficinas en el ámbito nacional. Asimismo, ha obtenido la certificación ISO 27001 por su Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información, incorporando en su alcance a sus ocho principales procesos.

Estas certificaciones, así como los reconocimientos mencionados, han sido recibidos con humildad pero también satisfacción por los logros alcanzados, si bien el OSIPTEL es consciente de que aún resta mucho por hacer en el camino de lograr mayores estándares de servicio y cobertura en el sector telecomunicaciones, conectando más y mejor a todos los peruanos.

El camino por recorrer el 2016 para continuar con el esfuerzo de consolidar el crecimiento del sector de telecomunicaciones en un entorno de sana competencia y servicios de calidad para los usuarios será desafiante. Con el concurso de sus colaboradores y bajo la orientación de su Consejo Directivo, el OSIPTEL continuará promoviendo la competencia en el mercado, obteniendo las mejores opciones que los operadores puedan ofrecer, en un sano equilibrio que priorice la satisfacción de los usuarios.

Gonzalo Ruiz Díaz

Presidente del Consejo Directivo

osiptel

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 con el fin de 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.

Objetivos

Tiene por objetivo general, regular, normar, supervisar y fiscalizar, dentro del ámbito de su competencia, el desarrollo del mercado de servicios públicos de telecomunicaciones y el comportamiento de las empresas operadoras, con las otras empresas y con los usuarios; garantizando la calidad y eficiencia del servicio; regulando el equilibrio de las tarifas y facilitando al mercado un uso eficiente de los servicios públicos de telecomunicaciones.

- 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.



RESPECTO

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.

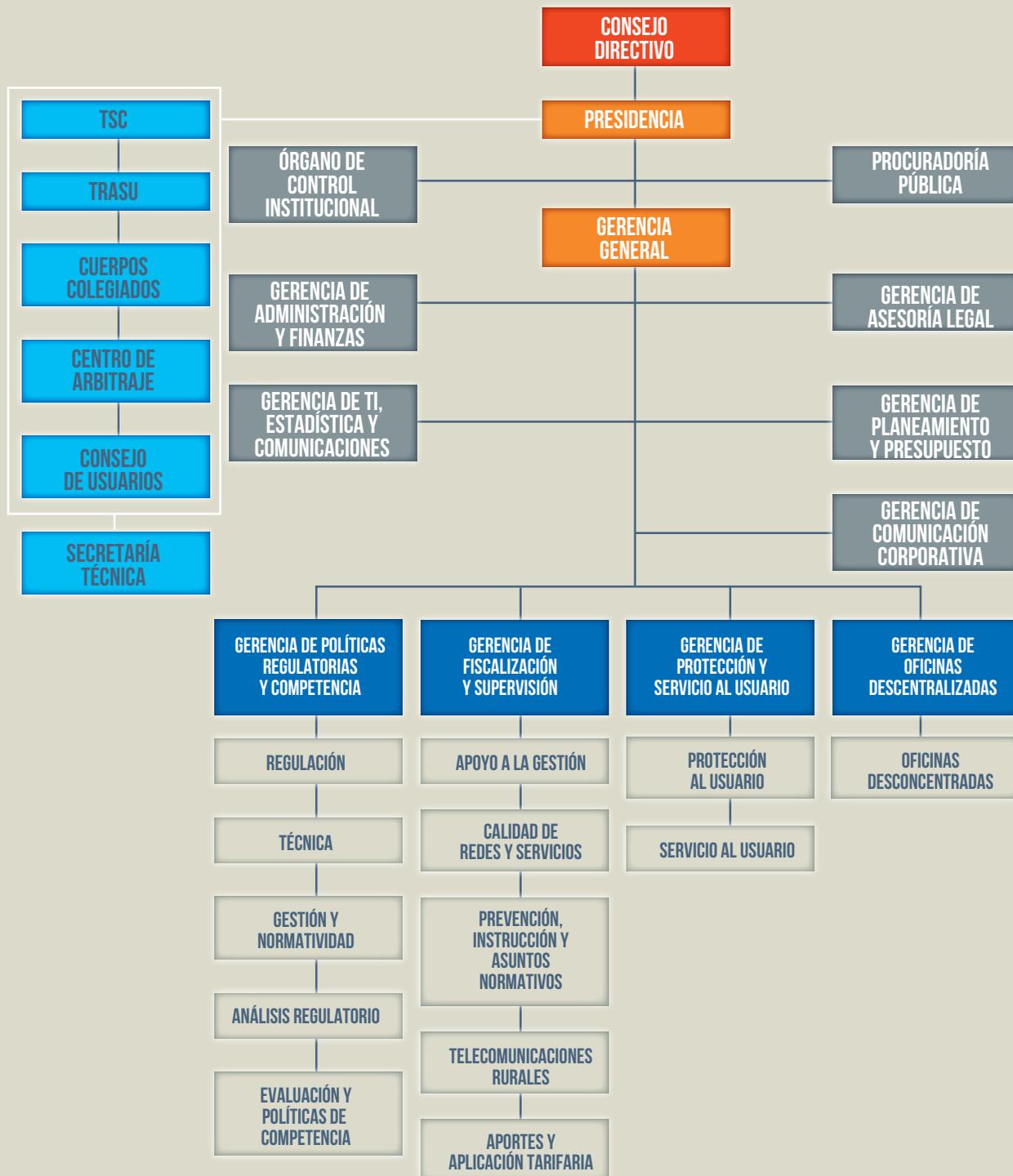


TRABAJO EN EQUIPO

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.

osiptel
Estructura
orgánica









Consejo Directivo



Víctor
Revilla
Calvo
Miembro

Jesús Otto
Villanueva
Napuri
Miembro

Humberto
Eduardo Zolezzi
Chacón
Miembro

Manuel
Cipriano
Pirgo
Miembro

Gerencia



Gerencia



Alberto
Arequipeño
Támara

Gerente de
Asesoría Legal



Carmen
Velarde
Koechlin

Gerente de Oficinas
Desconcentradas



Sergio
Cifuentes
Castañeda

Gerente de Políticas
Regulatorias y Competencia



Angel
Paz
Cortés

Gerente de Fiscalización
y Supervisión



Lenka
Zajec
Yelusic

Gerente de Comunicación
Corporativa



Humberto
Sheput
Stucchi

Gerente de Protección
y Servicio al Usuario

Gerencia



David
Villavicencio
Fernández
Gerente de Planeamiento
y Presupuesto



Ana Rosa
Martinelli
Montoya
Secretaría Técnica



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



Angel
Chanchhuaña
Alvarado
Gerente de Administración
y Finanzas



Kelly
Minchán
Antón
Procuraduría



Víctor
Taboada
Allende
Órgano de Control
Interno

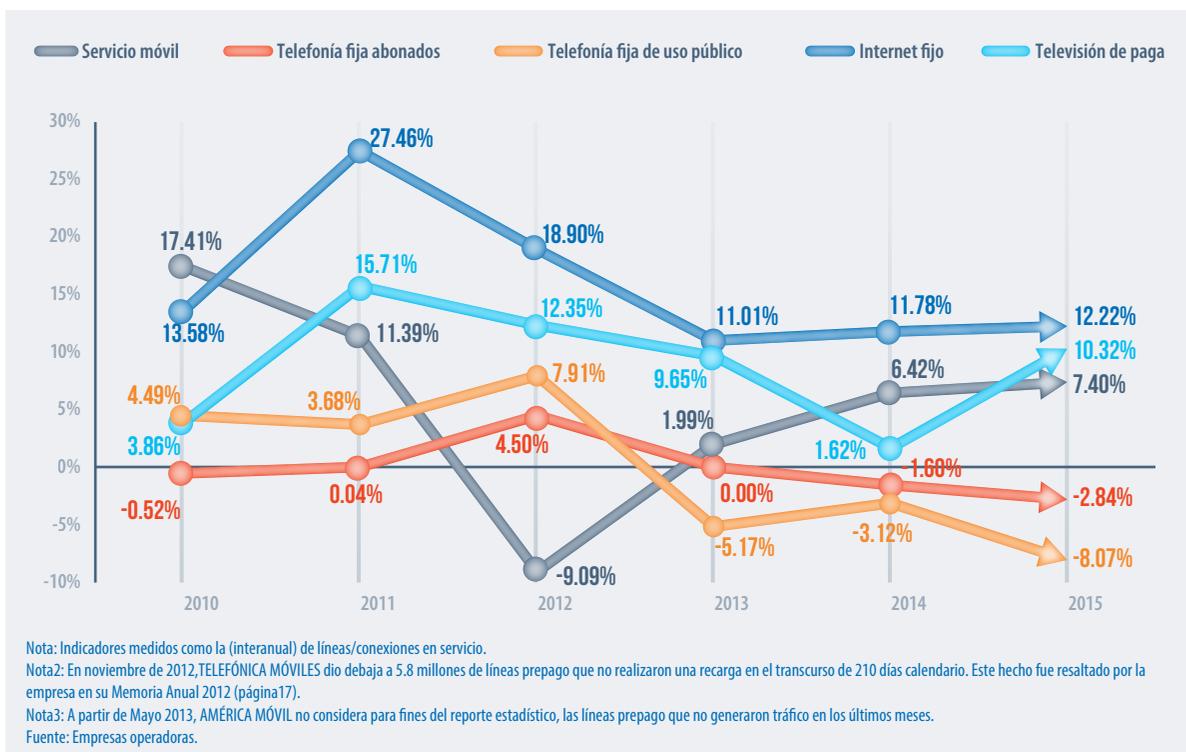


Fortaleciendo la gestión de la regulación

EL DESEMPEÑO DEL SECTOR EN EL 2015

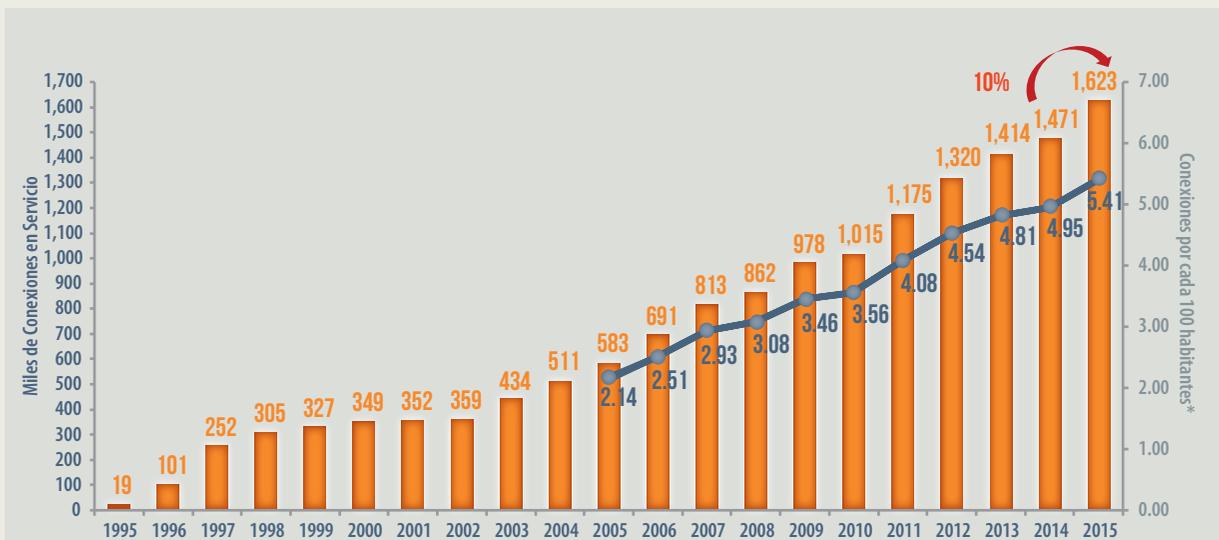
La demanda de servicios de telecomunicaciones mantuvo un sostenido crecimiento entre el 2014 y el 2015. Según cifras del OSIPTEL, la cantidad de usuarios que contrataron servicios de televisión de paga, Internet fijo y servicio móvil en dicho período creció en 16.5%, 12.2% y 7.4%, respectivamente.

Crecimiento anual de los servicios públicos de telecomunicaciones



Asimismo, las suscripciones en televisión de paga al concluir el 2015, llegaron a 1.73 millones. A su vez, las conexiones de acceso a Internet de banda ancha fija a nivel nacional llegaron a 1.99 millones.

Conexiones en servicio de televisión de paga a nivel nacional



Nota: A diciembre de 2015 no han reportado 13 empresas que sí lo hicieron a diciembre de 2014, y que en conjunto tienen un aproximado de 88 mil conexiones. Por otro lado, a diciembre de 2015 han reportado 34 empresas que no reportaron en 2014 y que en conjunto cuentan con una proximado de 40 mil conexiones en servicio. Las cifras podrían ser actualizadas ante una eventual modificación por parte de las empresas operadoras.
 (*) Apartir del año 2005, se ha calculado el indicador de densidad con las "Nuevas Proyecciones Nacionales de Población del Perú por Departamentos, Urbano y Rural y Sexo 2005 a 2020" (INEI, Diciembre 2006). Fuente: Empresas operadoras.
 Elaboración: Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia – OSIPTEL.

Conexiones de acceso a Internet de banda ancha fija a nivel nacional*

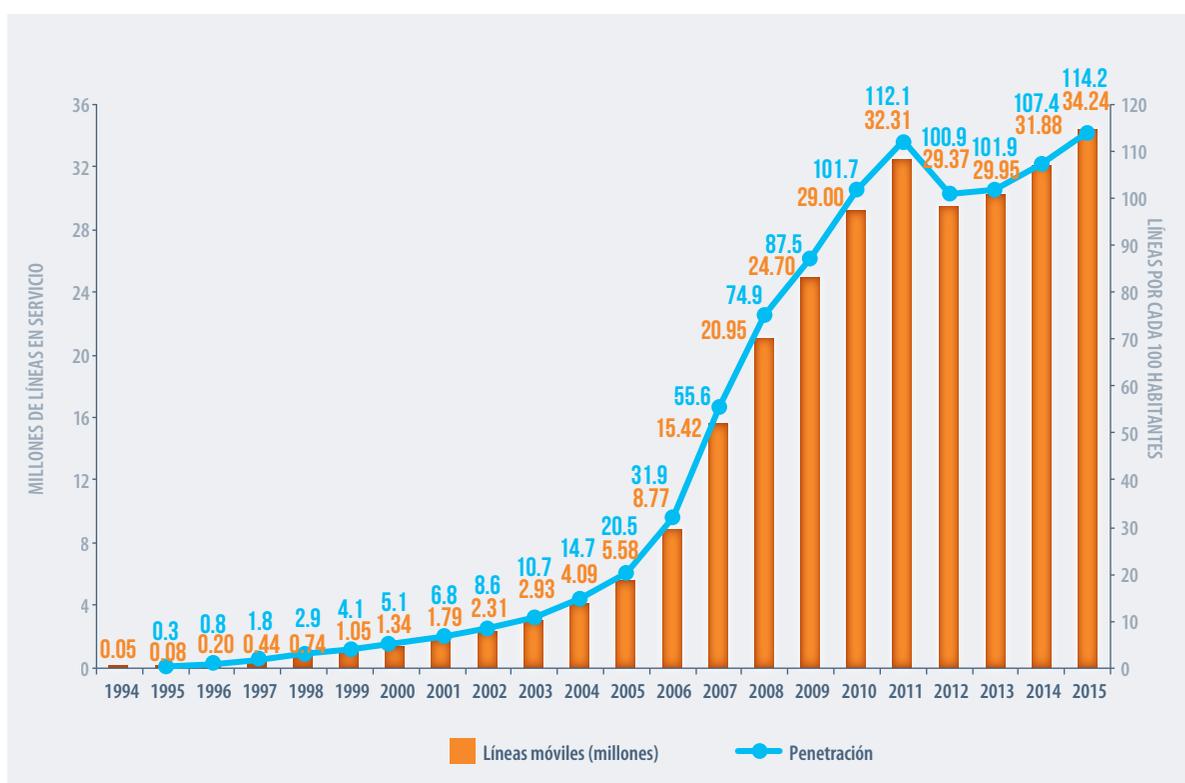


Nota: A diciembre de 2015 no han reportado 4 empresas que sí lo hicieron a diciembre de 2014, y que en conjunto tienen un aproximado de 336 conexiones. Por otro lado, a diciembre de 2015 se dispone de información de Internet Fijo de 10 empresas que no se contaba en 2014, y que en conjunto suman 32 mil conexiones en servicio.
 (*) Hasta 2009, comprende velocidades de transmisión de datos downstream a partir de 128 Kbps. Desde I2010 se contabilizan como conexiones de acceso a Internet de banda ancha fija aquellas conexiones con velocidades de transmisión de datos *down stream* a partir de 256K bps (el número de conexiones en servicio a partir de 128 kbps pero menor esa 256 kbps, que dejaron de considerarse como banda ancha a partir de diciembre de 2010, fue poco más de 50 mil: 5% del total).
 (***) Comprende los accesos vía cable módem, Wi-Max y otros. No incluye conexiones de servicios móviles.
 (***) Apartir del año 2005, se ha calculado el indicador de densidad con las "Nuevas Proyecciones Nacionales de Población del Perú por Departamentos, Urbano y Rural y Sexo 2005 a 2020" (INEI, Diciembre 2006). Fuente: Empresas operadoras.
 Elaboración: Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia – OSIPTEL.

Estas tasas de crecimiento se explicaron en parte por la expansión y convergencia de ambos servicios (Internet fijo y TV paga) con tecnología híbrida de fibra-coaxial (HFC). No obstante, en el caso de Internet fijo sigue destacando el tipo de conexión xDSL, seguido de otras tecnologías como cable módem, Wi-Max, etc.

En cuanto a servicio móvil, se observa que el número de conexiones ha llegado a 34.2 millones, mientras que su nivel de penetración fue de 114.2 líneas móviles por cada 100 habitantes.

Líneas móviles y penetración a nivel nacional



Las medidas regulatorias impuestas por el OSIPTEL durante los últimos cuatro años han elevado la competencia en el mercado de telecomunicaciones, notándose la presencia de nuevas empresas operadoras de menor tamaño. Por ejemplo, en el marco móvil, a diciembre de 2015, las empresas Entel y Bitel han logrado una participación de mercado, en términos de líneas móviles, de 12.6%.

Según las cifras consolidadas por el ente regulador, al concluir el año, las empresas operadoras Telefónica y Claro lideran el mercado con 17.84 millones y 12.08 millones de líneas móviles (52.11% y 35.3%, respectivamente); mientras que Entel y Bitel cuentan con 3.08 millones y 1.23 millones (8.99% y 3.60%), respectivamente.

La estructura de los clientes móviles ha cambiado debido al crecimiento de las modalidades de contratos pospago y control frente a la modalidad prepago. A fines del 2009, los clientes del sistema prepago representaban cerca de 89% del mercado, mientras que los pospago y control llegaban a

11%. En cambio, a diciembre de 2015, la participación de los clientes prepago se redujo a 68% (23.31 millones de líneas), mientras que la participación de los clientes pospago (15.6%) y control (16.4%) aumentó a 32% (5.33 y 5.60 millones de líneas, respectivamente).

Estos hechos se explican por las ofertas comerciales atractivas que brindan mejores condiciones a los usuarios, en especial Internet móvil y menores tarifas.

La mayor demanda de datos (Internet) ha generado, además, un crecimiento importante del uso de smartphones. La dinámica en las ofertas de equipos móviles con relación al valor de los planes contratados; una competencia fortalecida con las medidas de desbloqueo de equipos y la reducción de las penalidades en el costo de los equipos, son aspectos complementarios que han favorecido también a la portabilidad.

GESTIÓN ESTRATÉGICA Y OPERATIVA CON ENFOQUE DE RESULTADOS

Durante el 2015, el OSIPTEL diseñó y programó sus metas en el marco de dos principales herramientas para la gestión estratégica como son el Plan Estratégico Institucional – PEI 2014-2017 y el programa presupuestal denominado “Mejora de la Provisión de Servicios de Telecomunicaciones”, que empezó a implementarse el año previo.

El programa presupuestal del OSIPTEL, el primero en implementarse entre los organismos reguladores, identifica como resultado final la satisfacción del usuario de servicios de telecomunicaciones y la competitividad del mercado, aspectos que buscan impactar en el eje 4 “Economía, Competitividad y Empleo” del Plan Estratégico de Desarrollo Nacional, con la generación de un marco institucional y jurídico que garantice la seguridad de las inversiones; y el fortalecimiento de la autonomía y las capacidades técnicas de los organismos reguladores.

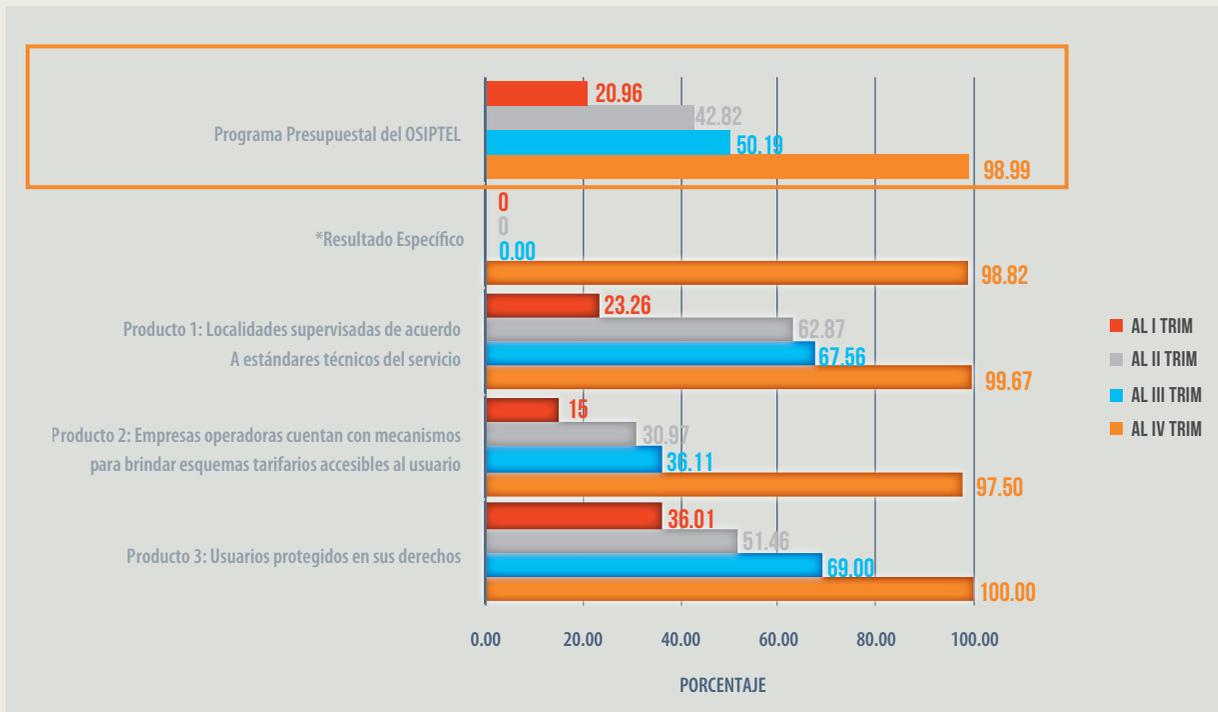
Este instrumento de gestión busca evidenciar la actuación de la institución en beneficio de los ciudadanos, propiciando mejoras en los accesos a servicios de telecomunicaciones con estándares de calidad supervisadas, y que se respeten los derechos de los usuarios. Paralelamente, el OSIPTEL trabaja en el diseño de mecanismos para promover la competencia en el mercado de servicios de telecomunicaciones.

Indicadores de desempeño para medir los objetivos del Programa Presupuestal "Mejora de la Provisión de Servicios de Telecomunicaciones"

NIVEL DE OBJETIVO	NOMBRE DEL INDICADOR	ÁMBITO
Resultado Específico		
Mejora de la Provisión de Servicios de Telecomunicaciones	Nivel de satisfacción de usuarios	Nacional
Producto		
1. Localidades supervisadas de acuerdo a estándares técnicos del servicio	Nivel de calidad de cobertura radioeléctrica del servicio móvil	Nacional
	Índice de calidad de telefonía móvil	Nacional
	Tasa de solución de incumplimientos detectados en cuanto al nivel de velocidad de internet	Nacional
	Porcentaje de cumplimiento de la velocidad mínima garantizada de internet	Nacional
2. Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario	Monto de ahorro real por aplicación del factor de productividad en la canasta "D" del servicio de telefonía fija.	Nacional
	Índice de Competencia en la Industria de Telecomunicaciones	Nacional
	Índice de Competencia en TV Cable	Nacional
	Índice de Competencia en Internet	Nacional
	Índice de Competencia en Telefonía Móvil	Nacional
	Monto de ahorro anual por cargos diferenciados urbano rural.	Nacional
3. Usuarios protegidos en sus derechos	Índice de satisfacción de los usuarios con respecto al Servicio de Orientación del OSIPTEL.	Nacional
	% de recursos de apelación resueltos en plazos menores a lo establecido.	Nacional
	Variación % de usuarios con conocimiento de sus derechos	Nacional

En el marco del programa presupuestal, el OSIPTEL programó 33 metas, de las cuales 28 se han ejecutado al 100%, obteniendo en general un cumplimiento promedio de 98.99% y el calificativo de "muy bueno". Ello demuestra el compromiso de la institución para priorizar el cumplimiento de las metas aprobadas en el programa presupuestal aprobado por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF).

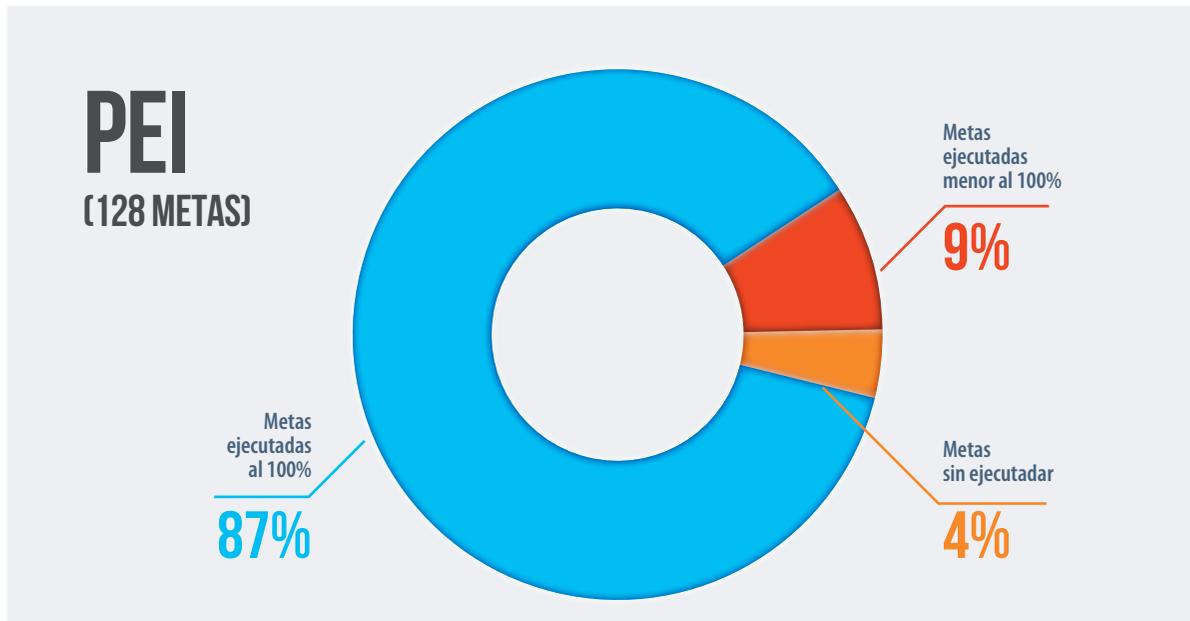
Ejecución de metas físicas del Programa Presupuestal Acumulado por trimestre - año 2015



Con respecto a la ejecución del PEI, las metas programadas fueron 128, a nivel de indicadores y planes de acción, de las cuales 87% se ejecutó al 100%, 9% tuvo una ejecución menor a 100%, y 4% no se ejecutó.



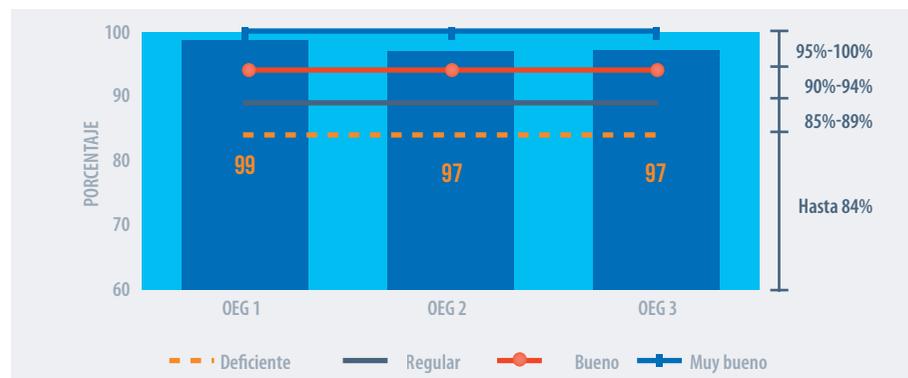
Composición del cumplimiento de metas del PEI del OSIPTEL



El cumplimiento promedio del PEI en el 2015 fue 95%, con un calificativo de "Muy Bueno"¹, superando en 1% al logro en el 2014 (94%).

A nivel de objetivos estratégicos generales (OEG), el de mayor cumplimiento fue el OEG 1 "Incrementar los niveles de competencia de los mercados de telecomunicaciones" (99%), seguido por el OEG 2 "Mejorar la satisfacción del usuario con los servicios de telecomunicaciones" y el OEG 3 "Mejorar la gestión institucional buscando niveles de excelencia" con el mismo nivel de cumplimiento (97%).

Cumplimiento anual 2015 objetivos estratégicos generales



1. Según el rango de calificación, el cual está estipulado en el literal b del numeral VI de la Directiva de Lineamientos para la Evaluación del PEI del OSIPTEL.

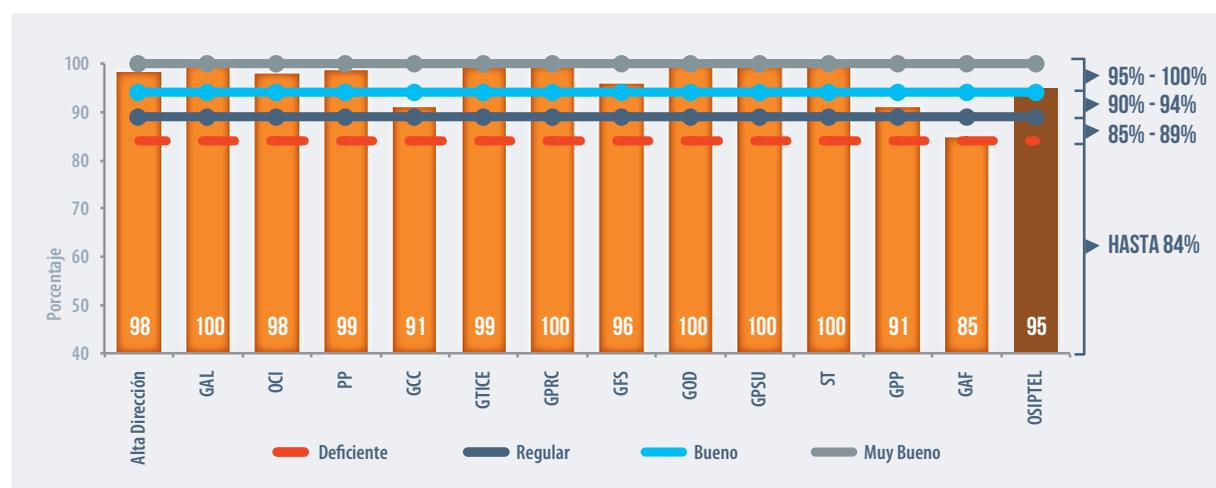
Respecto a los resultados en los objetivos estratégicos específicos (OEE), 62% de ellos (8 de 13) mostraron un cumplimiento promedio de 99.6%.

El plan operativo del OSIPTEL, igualmente diseñado con enfoque de resultados de gestión operativa, le permite a la institución monitorear permanentemente sus metas programadas, a fin de efectuar las modificaciones que fueran necesarias.

El plan operativo contiene metas diseñadas en los lineamientos estratégicos del PEI y el programa presupuestal, logrando la articulación entre el ámbito estratégico y operativo, y un eficiente monitoreo de las metas.

En dicho contexto, la institución programó 490 metas en el 2015, de las cuales 89% fue ejecutado al 100%, 7% tuvo una ejecución menor y 4% de las metas no presentó ejecución.

Cumplimiento al IV trimestre 2015 por unidad orgánica



El cumplimiento de las metas programadas en el 2015, a nivel institucional, llega a 95%, con lo cual, según los rangos de calificación señalados en la Directiva N° 002-2013-PD/OSIPTEL, el OSIPTEL habría logrado un calificativo de "Muy Bueno" al cierre del año.

GESTIÓN PRESUPUESTAL

Al 31 de diciembre de 2015, se otorgó disponibilidad por 81% del Presupuesto Institucional Modificado, habiéndose ejecutado 78.7% debido a la necesidad de priorizar los gastos, en atención a una menor recaudación de ingresos, a consecuencia de cambios en el mercado y en movimientos a nivel de empresas operadoras de telecomunicaciones. Sin embargo, el nivel de ejecución hubiese podido llegar a 93% si se hubiese obtenido la autorización del MEF a la solicitud de modificación presupuestal, en virtud de la Ley N° 30324.

Ejecución presupuestaria al cierre del 2015

CATEGORÍA PRESUPUESTARIA	CAT. PPTAL./ PRODUCTO/PROYECTO	PIM	EJECUCIÓN	VARIACIÓN	% DE EJECUCIÓN FINANCIERA	% DE EJECUCIÓN FÍSICA
PP	N° 0124 Mejora de la Provisión de Servicios de Telecomunicaciones	66'204,913	53'444,027	12'760,886	81	99
	3000651 Localidades supervisadas de acuerdo a estándares técnicos del servicio	13'997,315	9'594,838	4'402,477	69	110
	3000652 Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario	12'888,469	10'445,184	2'443,285	81	105
	3000653 Usuarios protegidos en sus derechos	15'489,457	12'335,583	3'153,874	80	123
	3000001 Acciones comunes	23'829,672	21'068,423	2'761,249	88	101
ACCIONES CENTRALES	Acciones Centrales	37'795,087	28'434,013	9'361,074	75	104
TOTALES		104'000,000	81'878,040	22'121,960	79	102

Por séptimo año consecutivo, el OSIPTEL obtuvo un dictamen sin observaciones de la Auditoría Financiera y Presupuestal para el periodo fiscal 2015.



DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Durante el 2015, el OSIPTEL fortaleció sus instrumentos de gestión a través de la aprobación de un nuevo Cuadro de Asignación de Personal (CAP), de acuerdo con los lineamientos de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) y el desarrollo del mapeo de procesos y la identificación y priorización de mejoras.

De igual manera, buscó la optimización de procesos, habiéndose superado la meta de alineamiento de las directivas institucionales con los procesos del OSIPTEL. En ese sentido, se realizaron modificaciones a los procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad y se mantuvo la política de simplificación de procedimientos para la reducción de las directivas institucionales, cuyo contenido progresivamente fue incorporado al manual de procedimientos.

También en materia de desarrollo organizacional, se desplegó el proyecto de Protocolo de Comunicación e Información Oportuna hacia las Oficinas Desconcentradas, que remitió una propuesta de siete procesos y 21 subprocesos con importantes alcances como conocimiento del estado y resultado de los expedientes con participación de la Gerencia de Oficinas Desconcentradas; conocimiento de los casos relevantes del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU); actualización a partir de las normas aprobadas y sanciones emitidas; acceso a estadísticas actualizadas; participación virtual en las capacitaciones que se realizan en el OSIPTEL (nacionales e internacionales), entre otros.

La automatización de los procesos ha contribuido a este desarrollo en el 2015, año en el que se culminó la implantación de la herramienta informática Sistema de Gestión Presupuestaria (SIGPRES) que permite obtener reportes automatizados del Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (SIAF), lo cual ha generado un considerable ahorro en horas-hombre en los procesos administrativos de las áreas involucradas en la gestión financiera, contable y presupuestal del OSIPTEL.

Otros procesos que se han visto igualmente beneficiados del uso de tecnologías de la información son:



“Durante el 2015, el OSIPTEL fortaleció sus instrumentos de gestión a través de la aprobación del nuevo Cuadro de Asignación de Personal (CAP), de acuerdo a los lineamientos de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR)”.

SISTEMA DE GESTIÓN ELECTRÓNICA DE DOCUMENTOS

Agiliza los procesos administrativos con la firma digital de todos los documentos, a través del uso de los certificados digitales provistos por el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec), institución con la que se suscribió un convenio ad hoc.

CONSULTA DE LOS CONTRATOS DE CONCESIÓN DE LAS EMPRESAS OPERADORAS

Esta aplicación provee al público, información referida a los contratos de concesión y los registros de servicio de valor añadido, otorgados por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC). La consulta implementada permite al interesado visualizar y descargar los documentos digitalizados, contribuyendo a la transparencia de información en el sector de telecomunicaciones.

SISTEMA DE CONSULTA DE JURISPRUDENCIA

Este sistema agiliza el acceso a la jurisprudencia del TRASU, a las resoluciones digitalizadas, de acuerdo con los diversos criterios utilizados por el tribunal. De esta forma, se incrementa la predictibilidad de los criterios de resolución del TRASU.

SISTEMA DE GESTIÓN RESOLUTIVA DEL TRASU – SISTRAM

El sistema de gestión resolutoria del TRASU –SISTRAM- incluye la implementación de los módulos de Mesa de Partes TRASU, Seguimiento de Expediente y Votación. Con su implementación se ha automatizar el proceso de ingreso de documentos y expedientes remitidos por las empresas operadoras, así como la gestión del trámite de cada expediente, durante las distintas etapas, desde la calificación hasta su notificación a las empresas operadoras y ciudadanos.

CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE INFORMACIÓN

En el 2015 se obtuvo la doble certificación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, conforme a la Norma ISO/IEC 27001:2013, de parte de las entidades certificadoras AENOR e IQNET.

El OSIPTEL, teniendo en consideración los factores internos y externos, las partes interesadas y sus expectativas, ha definido 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.

AMPLIACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN ISO 9001:2008 A NIVEL NACIONAL

En el 2015, el OSIPTEL se sometió a una auditoría externa para renovar el certificado ISO 9001:2008 de su Sistema de Gestión de la Calidad; y, ampliar su alcance a nivel nacional, incorporando a las veintitrés (23) Oficinas Desconcentradas y todas las sedes de Lima y Callao. Para ellos, las oficinas desconcentradas de Arequipa, Cusco, La Libertad, Lambayeque y Tumbes fueron seleccionadas para que sus colaboradores sean auditados.

Los resultados de la misma fueron muy positivos, no solo porque se renovó la certificación en mención - certificada desde el 2003 - sino porque se logró ampliar el alcance del Proceso de Atención y Orientación a Usuarios (PAO) a nivel nacional, estandarizando así la forma en que se llevan a cabo las orientaciones a los usuarios.

IMPLEMENTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En mayo de 2015 se culminó con la implementación de la Ley de Protección de Datos Personales y su reglamento, basada en el diseño de una Evaluación de Impacto en la Protección de Datos Personales (EIPD), que es un análisis de los riesgos que un producto o servicio puede entrañar para la protección de datos personales de los titulares y, como consecuencia de ese análisis, la gestión de dichos riesgos mediante la adopción de las medidas necesarias para eliminarlos o mitigarlos.

La implementación se culminó con el registro de 11 bancos de datos ante la autoridad.

MODELO DE EXCELENCIA EN LA GESTIÓN (MEG)

El OSIPTEL cuenta con un modelo de gestión que ha venido mejorando e innovando, desde sus primeros años de creación. En el 2013, la Alta Dirección consideró como uno de sus objetivos estratégicos del PEI 2014-2017 "Mejorar la gestión institucional buscando niveles de excelencia".

Una de las acciones adoptadas fue evaluar el Modelo de Gestión, bajo el Modelo de Excelencia en la Gestión del Perú (MEG), que se inició con una serie de actividades previas, como la capacitación, interiorización y sensibilización a los colaboradores en todos los niveles; elaboración, adecuación, implementación y mejora de documentos de gestión.

POSTULACIÓN DEL OSIPTEL AL PREMIO NACIONAL DE LA CALIDAD 2015

El OSIPTEL decide por primera vez postular al Premio Nacional a la Calidad 2015, para lo cual se elaboró el informe correspondiente; se recibió la visita de evaluadores calificados del premio en la "evaluación en terreno" realizada en las sedes de San Borja y Arequipa; y, finalmente, se sustentó la postulación ante el Consejo Evaluador.

En setiembre de 2015, el OSIPTEL; recibió la Medalla Líder en Calidad – Categoría de Plata –; en el marco de la Semana de la Calidad 2015. La medalla es uno de los galardones del Premio Nacional a la Calidad otorgado por el Comité de Gestión de la Calidad, cuya Secretaría Técnica es el Centro de Desarrollo Industrial (CDI) de la Sociedad Nacional de Industrias (SNI).

La postulación del OSIPTEL al Premio Nacional a la Calidad ha permitido evidenciar aspectos destacables de la institución, así como vislumbrar oportunidades de mejora a raíz del conocimiento y evaluación del MEG.

El MEG evaluó en el OSIPTEL aspectos tales como liderazgo; planeamiento estratégico; orientación hacia el cliente; orientación hacia el personal; enfoque en las operaciones; medición, análisis y gestión del conocimiento; así como sus respectivos resultados; contando para ello con la participación y entusiasmo de todos los colaboradores y el liderazgo de sus directivos.

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

El OSIPTEL cuenta con personal calificado, competente y con alto nivel de desempeño para regular un sector en constante crecimiento y dinámico como el de las telecomunicaciones. Esto se sustentado en un modelo de gestión de recursos humanos basado en competencias, alineado a la cultura organizacional y valores institucionales, orientado a mejorar la adaptación entre la institución y los colaboradores con la finalidad de alcanzar los objetivos definidos en el PEI.

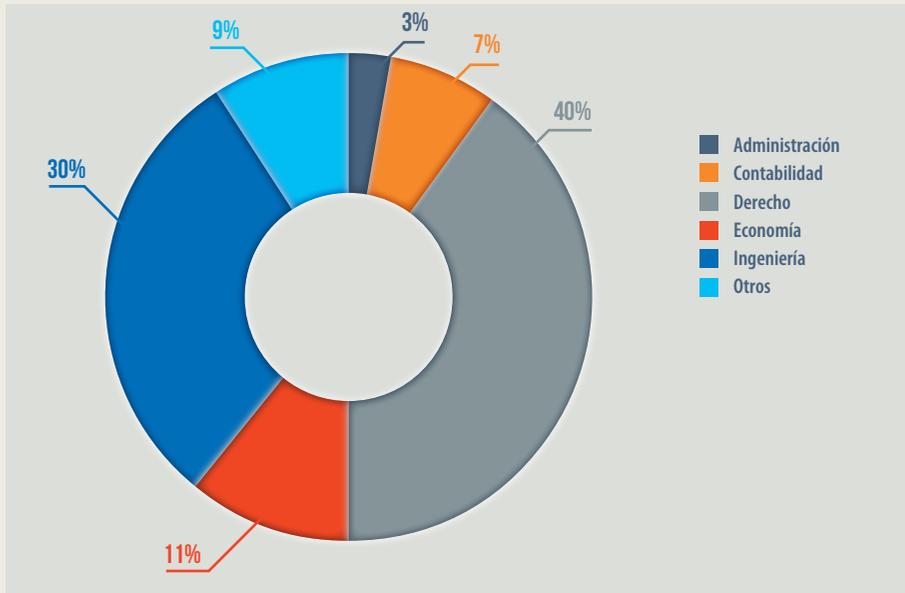
Modelo de gestión de recursos humanos en el OSIPTEL



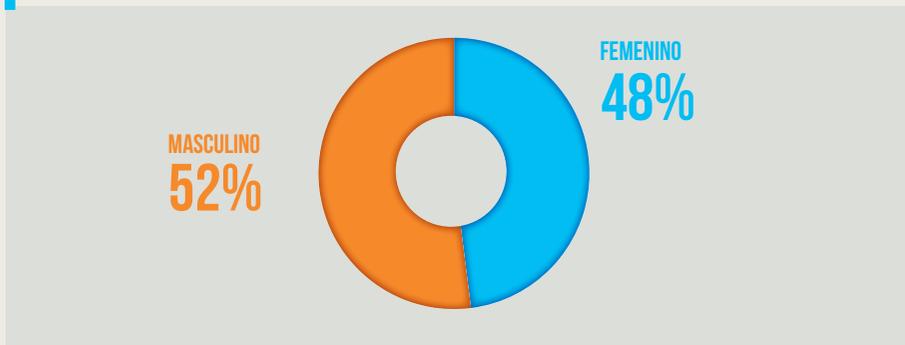
Al 31 de diciembre de 2015 laboraban en el OSIPTEL 423 trabajadores, de los cuales 267 (63%) corresponden a trabajadores contratados a plazo indeterminado y 156 (37%) trabajadores al régimen CAS. Su equipo de trabajo está conformado por profesionales de diferentes especialidades, en el que el personal femenino representa 48% del total del personal, reflejándose la política de igualdad de oportunidades en la institución.

El grupo directivo representa 6% del total de personal, los profesionales, 83% y finalmente los asistentes administrativos representan 11% de dicho total.

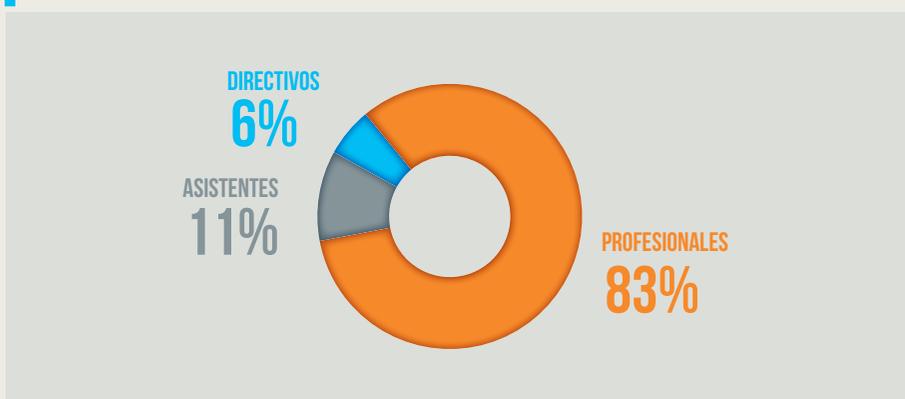
Especialidades del staff de profesionales



Igualdad de oportunidades



Distribución por categorías ocupacionales



CLIMA LABORAL

La encuesta de clima laboral 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 2015 se realizó el estudio de Clima Laboral bajo la metodología Great Place to Work entre los colaboradores del OSIPTEL, obteniendo un índice de satisfacción general de 77%. Este resultado nos permitió ser considerados entre las 45 Mejores Empresas para Trabajar en el país.

Índice de satisfacción general - GPTW



Durante los últimos años, se ha evidenciado una evolución significativa en la satisfacción general de los colaboradores del OSIPTEL. En el 2012, el índice de satisfacción general se ubicó en 68%, llegando a 73% en el 2014 y 77% en el 2015.

Entre los indicadores generales obtenidos se encuentran los siguientes:

75% de los colaboradores confía en sus superiores.	84% está comprometido con el OSIPTEL y siente orgullo por lo que hace.	84% da lo mejor de sí como respuesta a un sentimiento de pasión, compromiso y confianza hacia la organización.	83% de los trabajadores se encuentra conectado emocionalmente con la institución.
--------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------



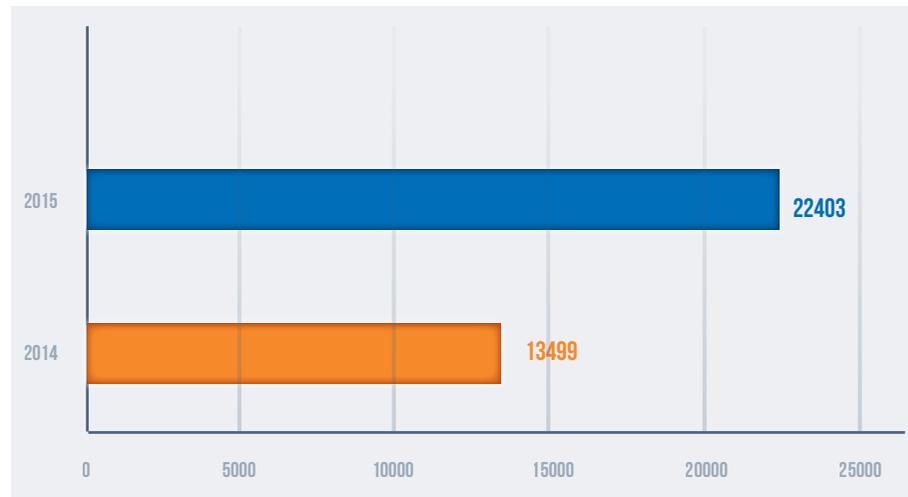
CAPACITACIÓN

La capacitación que se brinda a los colaboradores del OSIPTEL está orientada a fortalecer las competencias técnicas y genéricas de los profesionales de la institución, y las habilidades directivas y de gestión de los gerentes, sub gerentes y jefes de la organización. Asimismo, busca mejorar la calidad de la atención que brinda a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones. El Plan de Desarrollo de Personas (PDP) es el instrumento utilizado para la programación de las actividades de capacitación al inicio del año.

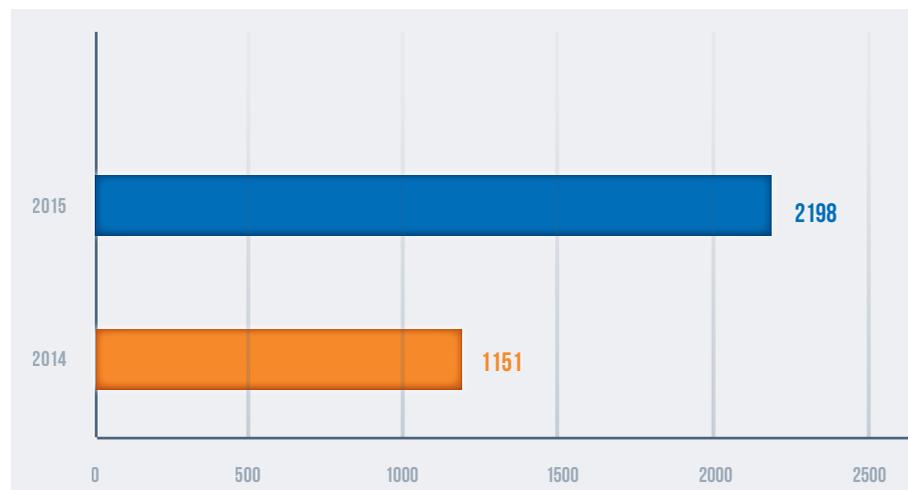
Para el 2015, se proyectó realizar 53 actividades de capacitación de las cuales se ejecutaron 44, lo que constituye 83% de cumplimiento del PDP. En algunos casos, se programó más de una acción de capacitación por tema, resultando un total de 85 acciones de capacitación programadas para su realización durante el periodo 2015, lo que representa un incremento de 44% respecto al periodo anterior.

En cuanto a la cobertura de la capacitación del personal (planilla y CAS, de Lima y provincias), 412 colaboradores fueron beneficiados en al menos una actividad de capacitación en el 2015, lo que representa 97% de personal capacitado. Asimismo, se gestionaron 2,198 oportunidades de capacitación y 22,403 horas de capacitación, representando un incremento de 90% y 65% respecto al 2014, respectivamente. Las horas per cápita de capacitación del 2015 alcanzaron las 50.8 horas.

Horas de capacitación ejecutada



Nº de oportunidades de capacitación



BIENESTAR DEL PERSONAL

El Plan de Bienestar Social contempla actividades diseñadas para nutrir seis dimensiones de nuestros colaboradores: social familiar, espiritual, económica, mental, emocional y física. Su objetivo es mejorar las condiciones de bienestar de los colaboradores y sus familiares, mediante programas que generen espacios de conocimiento, esparcimiento e integración. De esta manera, se promueve el aumento de los niveles de satisfacción y sentido de pertenencia a la institución, así como adecuadas relaciones interpersonales, lo que redundará en una mejora en el clima laboral.

Actividades de bienestar social desarrolladas en el 2015

ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
Desarrollo social familiar	<p>Programa de vacaciones útiles. Actividad de reconocimiento académico. "Conociendo OSIPTEL" Paseo de integración familiar Jornada de integración familiar por Navidad.</p>
Reconocimiento y soporte emocional	<p>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, Fiestas Patrias y la celebración de fin de año.</p>
Desarrollo mental y equilibrio laboral	<p>Se desarrollaron eventos de capacitación cuyo objetivo fue propiciar el desarrollo personal como talleres de inteligencia emocional, manejo del tiempo, imagen y marketing personal y taller de yoga. Se realizaron actividades que propician el desarrollo personal como taller de cajón y difusión de información sobre manejo de emociones. Además, se desarrollaron actividades en calidad de vida laboral como Cinema OSIPTEL, risoterapia, gimnasia laboral y sesiones de masajes anti estrés.</p>
Seguridad y salud en el trabajo	<p>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; campaña de control de presión arterial y ejecución de un curso virtual de salud laboral y prevención de riesgos. Además, se realizó la Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos (IPER) de la sede San Isidro y la Inspección SST de la sede San Borja, y se llevó a cabo un taller de inspecciones planificadas, el monitoreo del servicio de alimentación del comedor, así como acciones de promoción de estilos de vida saludables. Actualmente ambas sedes institucionales cuentan con consultorio médico y lactario.</p>
Integración laboral	<p>Se desarrollaron dos eventos de integración: las Olimpiadas OSIPTEL y el Primer Encuentro Macroregional.</p>

COMUNICACIÓN CON USUARIOS Y OPERADORES

GESTIÓN DE MEDIOS

La estrategia de prensa del 2015 estuvo orientada a que el OSIPTEL tenga mayor presencia en los medios de comunicación de mayor impacto en la población. En ese sentido, además de darle un enfoque más visual a las noticias que se propalaron, se estableció como parte de las actividades rutinarias de la Gerencia de Comunicación Corporativa, la coordinación de una entrevista semanal en los principales medios televisivos y radiales de cada una de las 25 regiones del país, así como la organización de al menos una conferencia de prensa mensual por región en la que se informara a los usuarios sobre aquellos temas en los que prioritariamente necesitaban ser orientados.

Estas conferencias realizadas a nivel nacional fueron el espacio ideal para dar a conocer a la población, según la necesidad de cada zona geográfica del país, las medidas adoptadas por el regulador, y las normas vigentes a las que podían acogerse para obtener la solución a sus problemas.

Por ejemplo, para las zonas fronterizas (Tumbes, Tacna, entre otras), se privilegió la difusión de las normas relacionadas al roaming internacional mientras que en las zonas en las que ingresaron nuevos operadores como Bitel o Entel, se difundió con mayor énfasis el procedimiento para la portabilidad numérica.

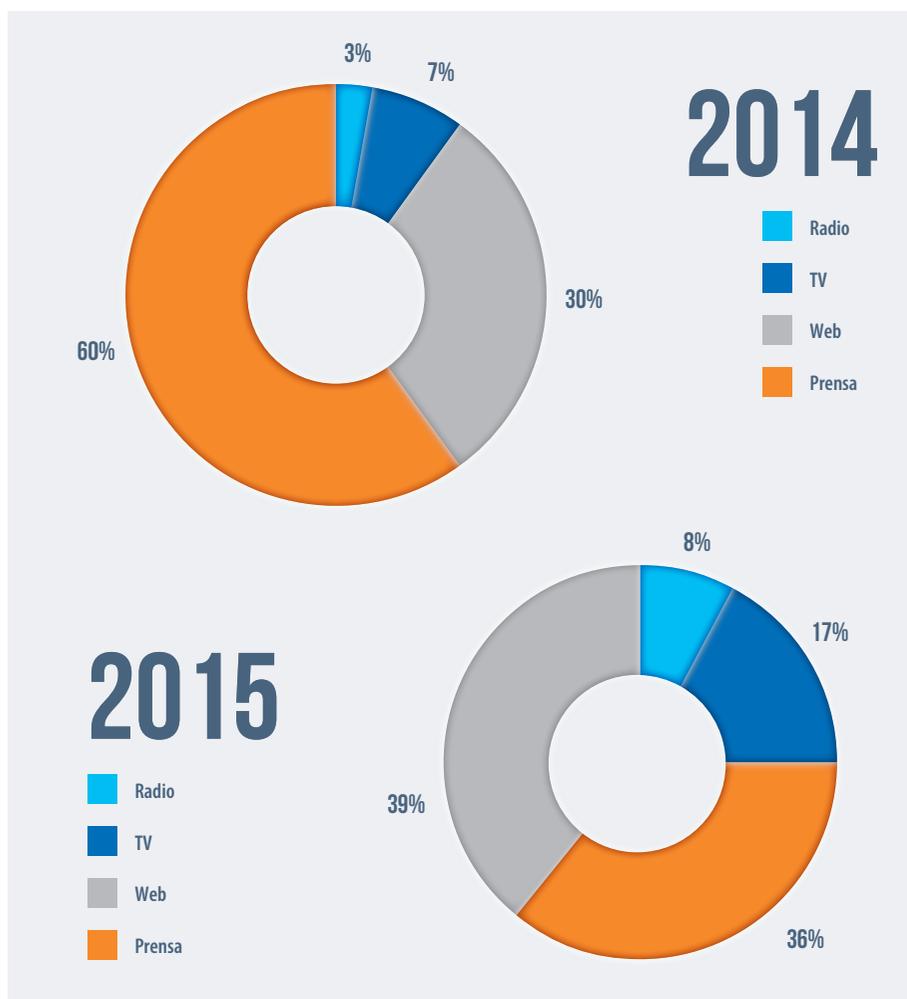
De igual forma, en regiones donde el índice de la delincuencia era más alto, se optó por dar mayor difusión a la herramienta que permite a los usuarios verificar en línea cuándo un celular ha sido reportado como robado, así como aquella que permite verificar cuántas líneas pueden tener a su nombre, para detectar las contrataciones fraudulentas.

De esta forma, conociendo las necesidades de la población a partir de los reportes de reclamos y las encuestas de satisfacción del OSIPTEL, se busca llegar a los usuarios con información relevante para que puedan tomar decisiones acertadas al momento de contratar un servicio o para que sepan cómo exigir el cumplimiento de sus derechos como usuarios.

Como resultado de esta estrategia, en el 2015 el OSIPTEL obtuvo un récord de apariciones en los medios de comunicación en comparación a los años previos, lo que se reflejó en un crecimiento de 31% de la presencia del OSIPTEL en medios a nivel nacional. Al interior del país, las noticias generadas por el OSIPTEL tuvieron un incremento de 129% vs el 25% alcanzado en Lima.

“La estrategia de prensa del 2015 estuvo orientada a que el OSIPTEL tenga mayor presencia en los medios de comunicación de mayor impacto en la población”.

Cobertura de noticias del OSIPTEL en el interior del país, según tipo de medio



REDES SOCIALES Y PÁGINA WEB

Las redes sociales del OSIPTEL, cuentas de Twitter y Facebook, tuvieron durante 2015 un crecimiento sostenido. Cada día, se registró un promedio de 55 nuevos seguidores en Twitter y al cierre del año, el total de seguidores alcanzó 33,861, un aumento de 109% respecto al 2014. En tanto, en Facebook se contabilizaron en promedio 33 nuevos "Me gusta" cada día y al final del 2015 la cuenta de OSIPTEL tuvo 29,384 "Me gusta", un aumento de 60% respecto al 2014.

Cabe destacar que, desde el 18 de noviembre, la página de Facebook del OSIPTEL cuenta con la insignia azul de verificación de dicha red social, que confirma se trata de una página auténtica, una característica que solo algunos perfiles tienen.

El puntaje Klout (herramienta gratuita que mide la influencia social de una persona o marca) del OSIPTEL cerró el año en 69, superando a los resultados de los otros organismos: Osinergmin (50 puntos), Sunass (48 puntos) e incluso al del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (63 puntos), y de la Presidencia del Consejo de Ministros (61 puntos).

Pese a que las cuentas institucionales en Facebook y Twitter son las más activas, también tenemos presencia en otras redes sociales como YouTube, LinkedIn, Flickr y Google+.

A través de las redes sociales del OSIPTEL también se orientan a los usuarios, así en el 2015 se atendieron a 9,120 personas, donde cada usuario pudo hacer más de una consulta.

Respecto a la página web, en el 2015 hubo un aumento de 32% de visitas (742,006 usuarios) con respecto al año 2014. Las publicaciones más visitadas fueron el XX Curso de Extensión, la consulta sobre cuántas líneas tienes una persona a su nombre y la consulta de equipos terminales robados.

PUBLICACIONES

Con el objetivo de promover la difusión de las publicaciones institucionales a nivel nacional e internacional, en diciembre de 2015 se gestionó la disponibilidad de los libros editados por el OSIPTEL en las principales bibliotecas virtuales como Amazon, iTunes, Kobo, Indigo y Mondadori, a fin de que puedan ser descargados de manera gratuita desde dispositivos electrónicos como smartphones, tablets, e-readers, laptops y computadoras.

Libros editados por el OSIPTEL disponibles en las bibliotecas virtuales

TÍTULO	AÑO	N° DE PÁGINAS
"El Boom de las Telecomunicaciones" - Edición Bilingüe	2014	200
"Caracterización de la Demanda de Telefonía Móvil en el Perú 2012-2013"	2014	132
"¿Sustituye el Internet Móvil al Fijo en el Perú?"	2015	152
Informe de Relatoría: "Telecomunicaciones de Emergencia - Desde la Preparación hacia la Acción Regional"	2015	59
Informe de Relatoría: "Metodología para la medición del Indicador de Satisfacción de Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones"	2015	40
"Glosario de Términos de Telecomunicaciones en Perú"	2015	381
Informe de Relatoría: "II Seminario Internacional: Protección de los Derechos de Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones"	2015	120
"Competencia y Regulación - 20 Años de Jurisprudencia"	2014	200
"Infraestructura de Redes Móviles en el Perú: Análisis y Recomendaciones para promover su mejora"	2014	64
"Informe de diagnóstico sobre Roaming Internacional a partir del cuestionario sobre los Servicios de Roaming Internacional"	2013	62
"Operadores Móviles Virtuales"	2013	94
"Banca Móvil"	2012	51
"Determinantes de la demanda del Servicio de Internet en la Vivienda y el Rol de la Adquisición de PC como Limitante del Acceso"	2011	57

El OSIPTEL participó, además, en la Feria del Libro Ricardo Palma evento que contó con la participación de 100 expositores, convirtiéndose en el primer organismo regulador de servicios en participar en dicho evento.

La mayor demanda por las publicaciones del ente regulador se dirigió al "Glosario de Términos de Telecomunicaciones en Perú", seguido por "Competencia y Regulación - 20 Años de Jurisprudencia", "El Boom de las Telecomunicaciones", "Caracterización de la Demanda de Telefonía Móvil en el Perú 2012-2013", "¿Sustituye el Internet Móvil al Fijo en el Perú?", e "Infraestructura de Redes Móviles en el Perú: Análisis y Recomendaciones para promover su mejora", respectivamente.

En cuanto a las publicaciones, en 2015, se elaboraron y difundieron cinco libros:

- **Caracterización de la Demanda de Telefonía Móvil en el Perú: 2012-2013 & Análisis del diferencial On-Net/Off-Net en el mercado de telecomunicaciones móviles peruano (300 ejemplares).**

- **¿Sustituye el Internet móvil al fijo en el Perú? + Análisis del Servicio de Internet Móvil: Aplicación de Técnicas de Análisis Multivariado + Impactos Heterogéneos del Acceso a Internet sobre el Bienestar: Evidencia a partir de Microdatos en el Perú (300 ejemplares).**

- **Glosario de Términos en Comunicaciones: Un diccionario con toda la terminología del sector telecomunicaciones.**

- **Informe de Relatoría: "Telecomunicaciones de Emergencia - Desde la Preparación hacia la Acción Regional".**

- **Informe de Relatoría: "Metodología para la medición del Indicador de Satisfacción de Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones"**

De otro lado, el OSIPTEL presentó la versión en lenguaje braille de la Guía para Usuarios de los servicios de telecomunicaciones 2015 de la que se distribuyeron 3,000 ejemplares en 19 entidades y domicilios de las personas con discapacidad visual que se encuentran registradas en el Consejo Nacional para la Integración de las Personas con Discapacidad (Conadis).

TRANSPARENCIA Y AUDIENCIAS PÚBLICAS

En el marco de la normativa de transparencia y acceso a la información pública, en el 2015 se atendió 922 solicitudes, 3.25 % más que durante el 2014 (893).

Por su parte, las audiencias públicas se realizaron de forma descentralizada en el 2015, manteniéndose como un instrumento de participación orientado a recoger y procesar adecuadamente las opiniones, sugerencias y observaciones de los interesados, en relación al sector de las telecomunicaciones.

De acuerdo con su política de descentralización y acercamiento al usuario, el OSIPTEL realizó tales audiencias públicas descentralizadas, en coordinación con las oficinas desconcentradas y para las siguientes materias:

"En el marco de la normativa de transparencia y acceso a la información pública, el 2015 se atendió 922 solicitudes, 3.22% más que durante el 2014".

- Establecimiento de los cargos de interconexión tope por terminación de llamadas en las redes de los servicios móviles cargo móvil.
- Cargos de interconexión tope para las prestaciones de "Terminación de Llamadas en la red del servicio de Telefonía Fija Local", "Transporte Conmutado Local", "Transporte Conmutado de Larga Distancia Nacional" y "Enlaces de Interconexión" / "Tarifas Tope por Arrendamiento de Circuitos de Larga Distancia Nacional y por Acceso Mayorista para la Provisión de Transmisión de Datos"
- "Neutralidad de RED"

CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN

➔ **CAMPAÑA DE PLAYAS 2015:** Se realizaron jornadas de orientación en las principales playas de Lima y el Sur de Lima (San Bartolo, Punta Negra, Lurín, El Silencio, Caballeros y Agua Dulce), los fines de semana de enero y febrero. En las jornadas se invitaba a los usuarios a informarse sobre sus derechos sobre los servicios de telecomunicaciones, a través de diversos juegos y difusión de volantes y material informativo.

➔ **CAMPAÑA POR EL DÍA MUNDIAL DEL CONSUMIDOR.** En conmemoración a esta fecha, el OSIPTEL desarrolló la Feria del Usuario 2015 en el Parque de la Exposición, en la que participaron diferentes empresas operadoras, así como también el Conadis. Este evento tuvo dinámicas tanto para adultos como niños, e incluyó un show de títeres que permitió difundir la información utilitaria del OSIPTEL para los más pequeños.

POSICIONAMIENTO INTERNACIONAL

PRESIDENCIA DEL COMITÉ CONSULTIVO PERMANENTE I (CCP.I) DE LA CITEL

Como parte del mandato establecido para el periodo 2014-2018, el OSIPTEL, a través de su Presidente del Consejo Directivo, continuó con el ejercicio de la Presidencia del CCP.I (Telecomunicaciones/Tecnologías de la Información y la Comunicación) de la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (Citel) y la conducción de cuatro relatorías:

- Protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
- Roaming.
- Aspectos económicos de los Servicios de Telecomunicaciones/TIC.
- Banda ancha para el acceso universal y la inclusión social.

La primera reunión del 2015 se realizó en la ciudad de Cusco, del 26 al 29 de mayo, y contó con la presencia de representantes de las administraciones miembros, asociados y observadores de la Citel. En dicha reunión, se realizó el "Taller UIT-Citel sobre Telecomunicaciones de Emergencia" y el "Seminario sobre Metodologías para la medición del indicador de satisfacción de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones", a cargo del OSIPTEL.

La segunda reunión del año se realizó del 22 al 25 de setiembre en la ciudad de Washington D.C. (Estados Unidos) y en el marco de dicho evento, la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y la Citel organizaron previamente el "Foro Regional de Normalización de la UIT para las Américas". El

Foro tuvo por objetivo revisar las mejores prácticas respecto a la elaboración de normas mundiales, crear una estructura de normas nacionales que contribuyan a aumentar la competencia de los países en desarrollo en materia de normalización y el debate sobre la importancia del establecimiento de una Secretaría Nacional de Normalización para coordinar la participación en las Comisiones de Estudio del Sector Normalización de la UIT.

TERCER SEMINARIO INTERNACIONAL SOBRE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

En setiembre de 2015, se realizó de forma virtual el III Seminario Internacional sobre Protección de los Derechos de Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones. El tema elegido fue “El rol de las TIC en la Protección de los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones”.

En el seminario se analizaron los principales desafíos y la experiencia de los organismos reguladores de la región y de Europa respecto al uso de herramientas virtuales en el desarrollo de sus funciones.

Asimismo, en el marco de la tercera reunión del grupo de trabajo sobre Protección y Calidad del Servicio al Usuario, los reguladores miembros del Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (Regulatel) participaron de sesiones cerradas donde se dio continuidad al plan de trabajo vigente, a través de la presentación de los proyectos que se vienen implementando:

- Una tercera edición del diagnóstico sobre la Protección y Calidad del Servicio al Usuario, mediante el cual se ha realizado la actualización de la información en materia de protección a usuarios emitidas por los países miembros y se ha incorporado el de regulación específica sobre la portabilidad numérica y sus procedimientos.
- Página web del grupo de trabajo con información y normativa de los países miembros del foro.
- Cuestionario de calidad de servicio que analiza los servicios con indicadores de calidad como voz fija, voz móvil, internet fijo, internet móvil, televisión y radiodifusión.
- Premiación de Buenas Prácticas 2015, en dos categorías que dieron lugar a los siguientes ganadores:
 - Categoría Calidad de Atención: Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC (Colombia) – “Medición de Percepción de la Calidad de los Servicios de Comunicaciones en relación con la atención al cliente y la solución de peticiones, quejas y recursos”.
- Categoría Calidad del Servicio: OSIPTEL (Perú) – “TEVEO: Sistema de información y participación de los usuarios en la supervisión de la calidad de los servicios de telefonía e internet móvil”.

TERCERA EDICIÓN DEL PROGRAMA DE VISITAS TÉCNICAS AL OSIPTEL

Dando continuidad a la iniciativa implementada en el 2013, se realizó la Tercera Edición del Programa de Visitas Técnicas al OSIPTEL para funcionarios de organismos reguladores de América, bus-

cando establecer un mecanismo de cooperación en el sector telecomunicaciones.

Este programa tuvo por objetivo dar a conocer la experiencia del OSIPTEL en el marco de sus competencias, con la finalidad de desarrollar una red de mejora continua, estrechar los lazos de cooperación e intercambio, así como propiciar el desarrollo de más y mejores servicios de telecomunicaciones, en beneficio de los usuarios.

Esta tercera edición, se realizó en julio de 2015 y contó con la participación de representantes de la Superintendencia de Telecomunicaciones de Costa Rica, la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones (Siget) de El Salvador y la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos de Panamá.

INGRESO A ORGANISMOS INTERNACIONALES ESTRATÉGICOS

Participación en la duodécima reunión del Comité de Política Regulatoria (Regulatory Policy Committee)” y la cuarta reunión de la Red de Reguladores Económicos (Network of Economic Regulators)” de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). En el comité se revisó el progreso alcanzado por los países participantes para mejorar la forma que realizan sus actividades en el área de regulación. La red por su parte brindó el espacio para la discusión del tópico referido a la independencia para los reguladores económicos.

Durante la edición 52 de la Reunión del Grupo de Trabajo sobre Telecomunicaciones e Información (TEL) del Foro de Cooperación Económica Asia-Pacífico (APEC) realizada en octubre de 2015 en Auckland (Nueva Zelanda), el OSIPTEL participó de manera remota y presentó el proyecto autofinanciado denominado “Social inclusion of people with disabilities through access to ICT”, el mismo que fue aprobado por las economías de APEC para su implementación en 2016, en el marco de una reunión de dicho grupo de trabajo que se realizará en 2016.

ACUERDOS BINACIONALES

PERÚ — COLOMBIA

En el marco del Encuentro Presidencial y Segundo Gabinete Binacional de Ministros del Perú y Colombia, se revisó el cumplimiento de los compromisos asumidos en la Declaración de Iquitos y se acordaron las nuevas iniciativas que los Jefes de Estado adoptarán con el propósito de profundizar la integración e impulsar la agenda común, tales como las propuestas relacionadas con el procedimiento de verificación del intercambio de información y bloqueo de terminales móviles hurtados en ambos países, así como sobre el servicio de roaming internacional.

PERÚ — ECUADOR

Durante la quinta reunión del Grupo de Trabajo Binacional para temas de Comunicaciones (GTBC) de Perú y Ecuador, se revisaron medidas orientadas a optimizar los beneficios hacia los usuarios, par-



ticularmente la reducción de los costos del roaming internacional y en zona de frontera, los avances relacionados con el proceso de intercambio de información entre ambos países; y las actividades preparatorias del Encuentro Presidencial y IX Gabinete Binacional de Ministros Ecuador – Perú.

ACTIVIDADES DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL

En enero de 2015, una delegación del OSIPTEL realizó una pasantía a las instalaciones de la Agencia Reguladora de Telecomunicaciones (Anatel), con quienes se desarrolló un plan de reconocimiento a su gestión en las actividades de supervisión y se tuvo oportunidad de conocer las buenas prácticas de dicho organismo ligadas a la medición de la calidad de los servicios de telecomunicaciones.

“En enero del 2015, una delegación del OSIPTEL realizó una pasantía a las instalaciones de la Agencia Regulatoria de Telecomunicaciones (Anatel) con quienes se realizó un plan de reconocimiento a sus gestión en las actividades de supervisión”

Asimismo, constituyó una excelente oportunidad para intercambiar experiencias y realizar una visita a la sede Brasilia de la Unión Internacional de Telecomunicaciones – UIT, organismo Internacional con el cual el OSIPTEL mantiene estrechos lazos de cooperación en la actualidad.

De otro lado, se realizaron dos capacitaciones internacionales en junio y julio de 2015: la primera, a través de la participación de un funcionario en la segunda edición de la Escuela de Verano IBEI-CEPAL-CAF en “Desarrollo, Nuevas Tecnologías e Innovación” que tuvo como sede el Institut Barcelona d’Estudis Internacionals (IBEI), tuvo como objetivo el de ofrecer diferentes conferencias, paneles de debate y mesas redondas sobre temas relacionados con la innovación, las nuevas tecnologías, regulación y las denominadas “smart cities”; contando con presentaciones de expertos de reconocido prestigio internacional.

El OSIPTEL participó, además, en el “Seminar on 4G Wireless Communication Network Technology for Developing Countries”, realizado en Beijing, República Popular China, entre junio y julio. Este seminario incluyó actividades de capacitación técnica sobre

redes de comunicaciones de banda ancha utilizando fibra óptica y redes inalámbricas, y visitas técnicas a centros de investigación y de desarrollo tecnológico.

GESTIÓN DE LA DEFENSA ADMINISTRATIVA, JUDICIAL Y ARBITRAL

LA GESTIÓN DE DEFENSA ADMINISTRATIVA.

Al 31 de diciembre de 2015, el OSIPTEL había desplegado la defensa de 79 procedimientos administrativos, de los cuales 59 se siguen ante el Tribunal Fiscal.

Respecto a la evolución de la carga de expedientes contenciosos administrativos se observa un crecimiento de 21 expedientes al cierre del periodo 2015, respecto al periodo 2014. La mayoría de los 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 o no de la base imponible del aporte por regulación-, los cuales aún se encuentra pendientes de definirse mediante sentencia expedida en última instancia.

Los procedimientos administrativos en trámite más relevantes durante el 2015 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

En el transcurrir del 2015, el OSIPTEL fue notificado con un total de 50 procesos judiciales. No obstante, se ha impulsado la conclusión de procesos judiciales en curso, lográndose un incremento en el archivamiento de más de 100% respecto a los años previos.

Demandas judiciales iniciadas vs. concluidas

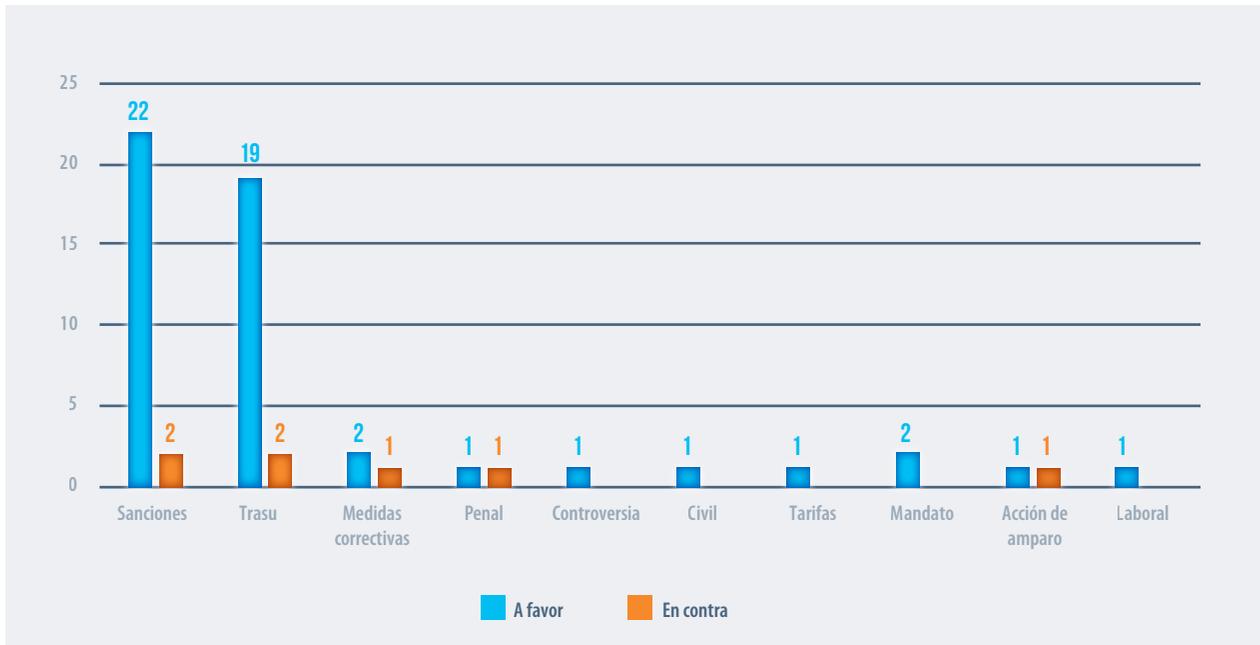


El mayor incremento de expedientes judiciales en el 2015 correspondió al rubro de expedientes contenciosos administrativos derivados de sanciones aplicadas por el OSIPTEL a los distintos operadores del servicio público de telecomunicaciones, reflejado en el ingreso de 28 nuevas demandas. Le siguieron los procesos judiciales sobre reclamos interpuestos por usuarios cuestionando las resoluciones del TRASU sobre facturación, roaming, cobro de servicios y otros, los mismos que han incrementado en 13 procesos nuevos.

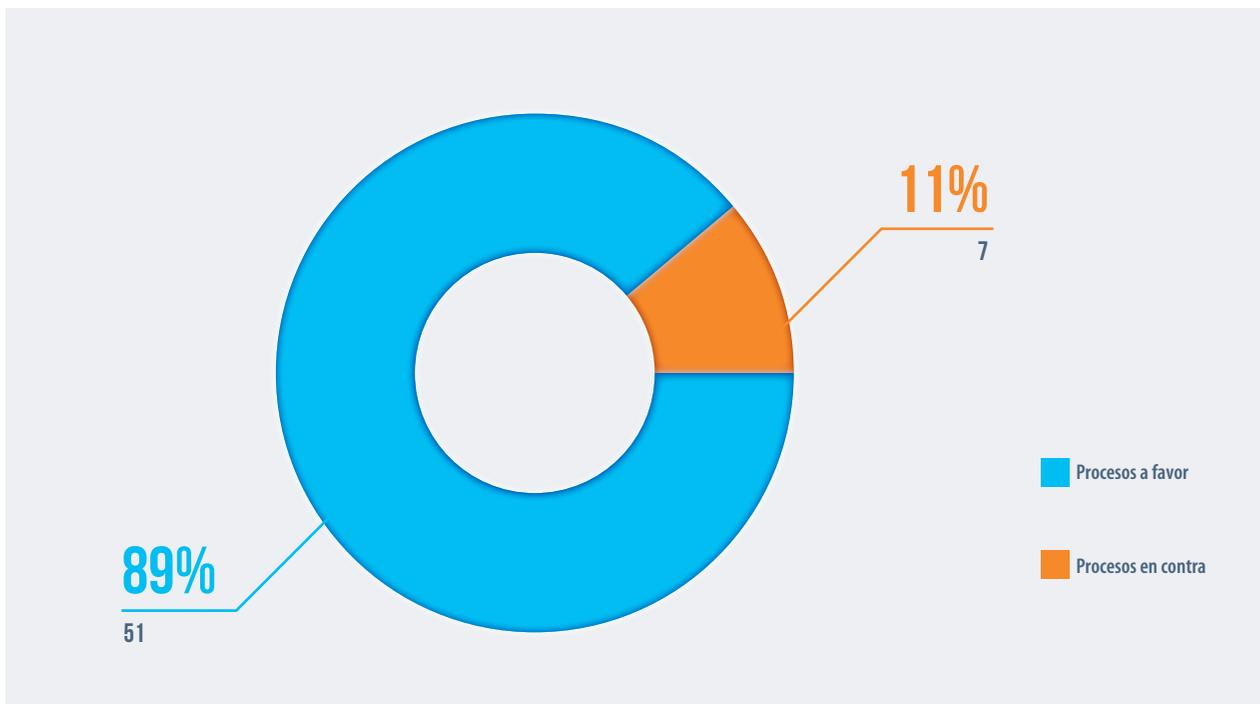
En cuanto a la evolución de la carga de procesos judiciales tramitados sobre las principales materias (procedimientos sancionadores y TRASU), en comparación al ejercicio anterior, se evidencia una importante disminución, de 15 demandas nuevas menos en ambos casos.

Asimismo, se logró obtener la conclusión de 58 procesos judiciales, de los cuales 51 concluyeron a favor de OSIPTEL, confirmándose en vía judicial la legalidad y validez de sendas resoluciones emitidas por el Consejo Directivo y el TRASU, principalmente.

Resoluciones del OSIPTEL confirmadas o revocadas judicialmente



Procesos judiciales ganados vs. perdidos el año 2015







Protección de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones

MEJORAS EN LAS CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

INFORMACIÓN

Se estableció la obligación de que las empresas operadoras implementen, en una página web ad hoc o en la que tengan operativa, un aplicativo o sección que permita a los abonados acceder, mediante un código de usuario y contraseña proporcionada por ellas, a información personalizada respecto al servicio contratado, y efectuar trámites vinculados al procedimiento de reclamo, como presentar reclamos por averías, interponer reclamos, recursos y quejas.

Asimismo, considerando que con mayor información se podría prevenir la presentación de reclamos por cobros excesivos del servicio de acceso a Internet de abonados de los planes móviles postpago, se estableció la obligación a cargo de la empresa operadora, de remitir al abonado un mensaje de texto de alerta cuando se encuentre a 80% del límite de la capacidad máxima de los datos que le otorga el plan tarifario que haya contratado, sea este control o postpago. De esta manera, los abonados podrán monitorear los consumos que realizan y de esta forma prevenir una facturación excesiva.

SERVICIO

Durante el 2015, se consideró necesario enfatizar en la normativa que para la activación de otros servicios como el roaming internacional, es necesario que los abonados manifiesten indubitablemente su voluntad de contratarlos en un documento distinto del contrato de abonado del servicio principal y sus respectivos anexos.

Adicionalmente, dado que las empresas operadoras se encuentran obligadas a circunscribir el cobro de los servicios a prestaciones efectivamente realizadas, se dispuso expresamente la prohibición de cobrar tarifas por la prestación de servicios que constituyen atributos propios, inherentes o intrínsecos a la modalidad de contratación elegida por el abonado, en la medida que las empresas operadoras no incurrir en costos adicionales para su otorgamiento.

Respecto al servicio se ha precisado también que los abonados tienen todo el derecho de presentar un reclamo ante cualquiera de los supuestos establecidos como conductas prohibidas para las empresas operadoras respecto a las solicitudes de migración.

Tomando en cuenta que las empresas operadoras no efectuaban cobro alguno cuando se solicitaba la migración de un plan tarifario prepago hacia uno control o postpago, se ha establecido la gratuidad del trámite de las migraciones que sean solicitadas para cualquier servicio público de telecomunicaciones, eliminándose de esta manera, el tratamiento diferenciado en los abonados.

Finalmente, se consideró pertinente establecer que las empresas operadoras no podrán disponer del número telefónico de abonado hasta por un plazo de 90 días calendario luego de efectuado el cambio de número o la baja del servicio.



INTERRUPCIONES

Se consideró necesario que las empresas operadoras informen sobre los trabajos de mantenimiento a través de mecanismos documentados idóneos, de acuerdo con la naturaleza del servicio de que se trate. Así, por ejemplo, en el caso de los servicios públicos móviles, la información sobre la interrupción del servicio debido a los trabajos de mantenimiento puede ser remitida a los abonados mediante mensajes de texto o locuciones de voz.

Asimismo, se dispuso la publicación en las páginas web, de un aviso informando que el trabajo de mantenimiento a realizar conllevará la interrupción en la prestación del servicio, así como el período en el cual se llevará a cabo el referido trabajo.

En caso de interrupción del servicio por caso fortuito o fuerza mayor, la empresa operadora debe proceder a la devolución correspondiente, salvo que en el contrato de concesión que haya celebrado con el Estado peruano se hubiese pactado expresamente lo contrario.

SEGURIDAD CIUDADANA

Por razones de orden y para una adecuada supervisión por parte del OSIPTEL, se dispuso que las constancias de cuestionamientos de titularidad contengan un número o código correlativo, para que puedan ser identificadas fácilmente a través de un registro.

Asimismo, dada la importancia de los cuestionamientos de titularidad en caso se produzca algún ilícito legal que pueda implicar al presunto abonado, se estableció la obligación de las empresas operadoras de conservar el cargo de recepción de las referidas constancias que hayan sido expedidas a las personas que lo solicitan.

Se han incorporado también algunas medidas de seguridad adicionales para el reporte por robo o pérdida que deben realizar los abonados o usuarios con la finalidad que el equipo terminal pueda ser bloqueado en toda la red móvil.

Asimismo, se ha especificado que este tipo de reporte solo puede ser presentado utilizando la vía telefónica o de manera personal.

Otro aspecto incorporado en las condiciones de uso fue la obligación de las empresas operadoras de realizar la reposición o cambio de SIM Card, solo ante solicitudes realizadas de manera presencial en las oficinas o centros de atención de la empresa operadora y los puntos de venta habilitados, debiendo verificarse para ello la identidad del abonado a través de la revisión del documento legal de identificación presentado o del sistema de verificación biométrica de huella dactilar. El trámite de la reposición del SIM Card debe realizarse de manera gratuita.

REDISEÑO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y REGISTRO DE TARIFAS

Atendiendo al continuo dinamismo tecnológico del mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones y considerando los importantes cambios en la oferta comercial que ha generado nuevos productos y servicios por parte de las empresas operadoras, se han realizado actualizaciones informáticas que permitan un adecuado registro de la información tarifaria en el SIRT, así como el seguimiento al referido registro. Asimismo, se han incorporado en el SIRT nuevas funcionalidades para facilitar el registro de las tarifas por parte de las empresas operadoras, la búsqueda de las tarifas, las condiciones y requerimientos de seguridad del referido sistema, entre otros aspectos.

REVISIÓN Y APROBACIÓN DE CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Durante el 2015, el OSIPTEL ha revisado y dado conformidad a un total de 51 modelos de contrato de prestación de servicios públicos de telecomunicaciones de diversas empresas como Amé-

rica Móvil Perú S.A.C., Azteca Comunicaciones Perú S.A.C., Cable Pucallpa S.R.L., Cablevisión S.A.C., Directv Perú S.R.L., Entel Perú S.A., Olo del Perú S.A.C., Star Global Com S.A.C., Telefónica del Perú S.A.A., Telefónica Multimedia S.A.C., Tuves Perú S.A.C., TVS Wireless S.A.C., Velatel Perú S.A.C., Wigo S.A., entre otros.

Cabe precisar que, la revisión ex ante de los modelos de contratos de abonado que emplearán las empresas para la prestación de los servicios tiene gran importancia, debido a que permite prevenir que las empresas incluyan en sus contratos de adhesión, condiciones contractuales abusivas que puedan ocasionar un desequilibrio importante e injustificado en perjuicio de los abonados, lo cual viene siendo evaluado por el propio regulador.

CAPACITACIÓN A AGENTES DEL SECTOR

Con la finalidad de formar ciudadanos preparados, que puedan participar en debates o discusiones normativas y/o técnicas del sector, así como desarrollar sus funciones (como usuarios, funcionarios públicos o privados) con conocimiento de sus derechos y de las principales normas de protección a usuarios, se han llevado a cabo cursos de capacitación a usuarios en Amazonas, Arequipa, Cerro de Pasco, Huancayo y Tumbes. A ello se suma la capacitación a empresas operadoras a través de tres cursos presenciales en Amazonas, Arequipa y Huancayo y cuatro cursos virtuales a empresas operadoras de distintas ciudades del país.

REGLAMENTO DE RECLAMOS

En mayo, el OSIPTEL publicó el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, con la finalidad de simplificar el trámite de procedimiento de reclamos e incrementar la eficiencia en la atención de los usuarios de los servicios de Telecomunicaciones, el cual entró en vigencia a partir del 3 de agosto.

Con el objetivo de reducir el costo de los usuarios para hacer valer sus derechos respecto a la prestación del servicio, así como incrementar la eficiencia en la atención de sus reclamos, en agosto de 2015 entró en vigencia el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones del OSIPTEL cuyas principales modificaciones incluyen:

- i) Reducción de plazos en el procedimiento**, tanto en la expedición de resolución en las dos instancias, en la elevación del expediente, así como en la notificación a los usuarios.
- ii) Simplificación del proceso**. Dos medidas se implementaron: a) se eliminó el recurso de reconsideración a cargo de las empresas operadoras, al que podían optar los usuarios ante una negativa de lo resuelto por la empresa y, b) se eliminó el reporte de avería por reclamos de calidad del servicio cuya presentación implicaba una atención en un plazo máximo de cuatro días. En caso la empresa no solucionase el problema, el usuario tenía que volver a comunicarse para recién iniciar un reclamo causando un retraso en la atención generándose así un desincentivo para la presentación de reclamos y la consecuente permanencia de los problemas.

En conjunto, estas medidas otorgaron una reducción mayor a 50% en los plazos del procedimiento de reclamos.

Plazos en el procedimiento de reclamos



A/ DIRECTIVA	30	10	30	10	10	30	10
B/ REGLAMENTO	20 ^(*)	5	0	0	5	25 ^(**)	5
C/ AHORRO (A-B)	10	5	30	10	5	5	5

EL PROCEDIMIENTO SE REDUCE EN 54%

Directiva
130 días



Reglamento
60 días

(*) Calidad, idoneidad y veracidad, suspensión, corte o baja injustificada, falta de entrega del recibo: tres días hábiles.

Facturación hasta 0.5% UIT, tarjetas de pago, instalación, activación o traslado del servicio: 15 días hábiles.

(**) Suspensión, corte o baja injustificada, tarjetas de pago, traslado, falta de entrega del recibo: 15 días hábiles.

(a) La directiva que establecía las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones estuvo vigente desde 1999.

(b) El reglamento inició su vigencia en agosto de 2015.

iii) Incremento de plazos de prescripción para presentar reclamos por facturación y/o cobro.

La anterior normativa establecía un plazo de dos meses, pasados los cuales no era posible reclamar por lo facturado en exceso. Con el reglamento se establece un plazo de dos años.

iv) Implementación de mecanismos de solución anticipada. Esta es una medida que busca propiciar un acuerdo entre los usuarios y las empresas antes de la interposición del reclamo o apelación, a través del cual, las empresas operadoras solucionan de manera anticipada los reclamos (SAR) o los recursos de apelación (SARA), dejando constancia de la solución otorgada al usuario. Con esto se busca una mayor agilidad en el proceso ya que las empresas están facultadas a solucionar el requerimiento de los usuarios antes de iniciar o continuar con el procedimiento de reclamos.

v) El fomento del efectivo cumplimiento de resoluciones del TRASU del OSIPTEL, o de actos o decisiones de las empresas operadoras mediante la implementación de tres medidas: acreditación del cumplimiento de las resoluciones del tribunal en no más de diez días, verificación muestral por parte del OSIPTEL de dicha acreditación y la atención de denuncias de los usuarios ante la falta de cumplimiento por parte de las empresas.

Mecanismos de solución anticipada de reclamos

SAR

Solución con anterioridad al inicio del procedimiento.

Debe ser inmediata, comprender la totalidad de la petición y ser aceptada por el usuario. (Registro)

De no contar con la aceptación del Usuario → Reclamo

SARA

Solución con anterioridad a la elevación del recurso de apelación.

Dentro del plazo máximo para la elevación, comprender la totalidad de la pretensión y ser aceptada por el usuario (Registro)

De no contar con la aceptación, deberá elevar el recurso.

ANTES

Los reclamos podían ser presentados en caso de:

FACTURACIÓN: hasta 2 meses después de la fecha de vencimiento del recibo.

COBRO: Hasta 2 meses



AHORA

Los reclamos podrán ser presentados en caso de:

FACTURACIÓN: hasta 2 años después de la fecha de vencimiento del recibo.

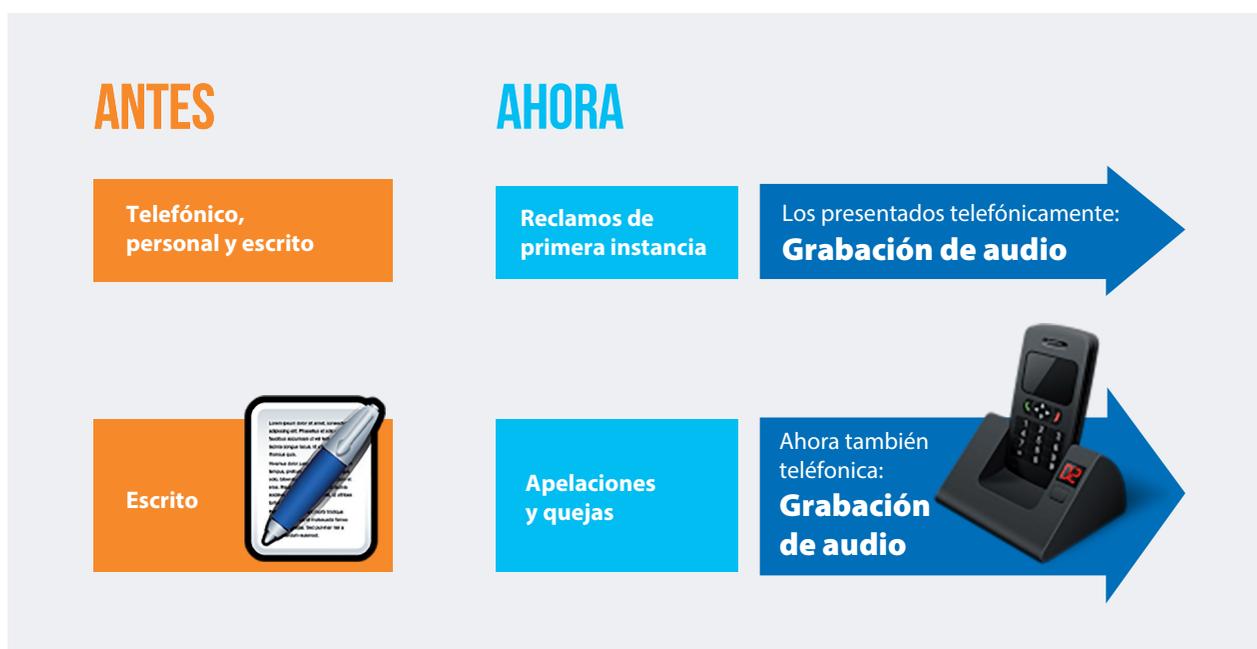
COBRO: hasta 2 años después de requerido

vi) Incremento en el uso de las tecnologías de la información

- a) La implementación del expediente virtual para las empresas operadoras con más de 500,000 abonados a nivel nacional: las empresas tendrán que poner a disposición de los usuarios, el acceso a su expediente de reclamo vía su página web, reduciendo los costos al usuario para acceder y hacer seguimiento a sus expedientes.
- b) Notificación electrónica.

vii) **Mayores canales de acceso al procedimiento.** Se ofrece al usuario la posibilidad de presentar recursos de apelación y quejas por vía telefónica.

Nuevos canales de acceso para solución de reclamos



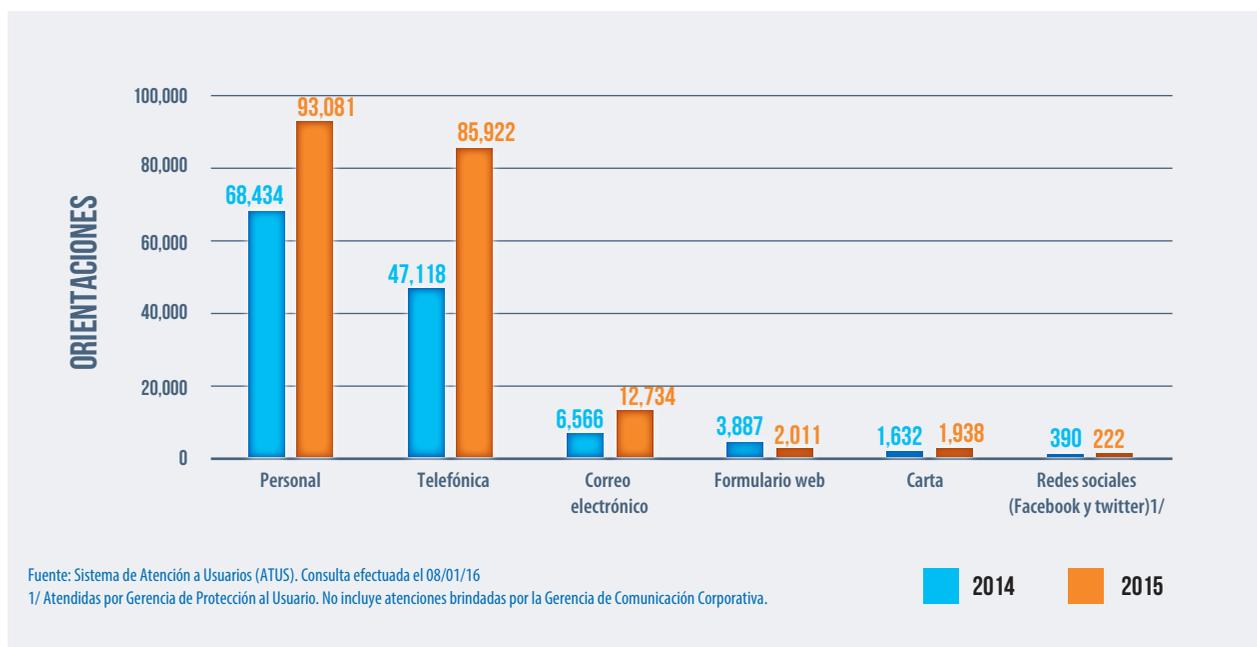
ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A LOS USUARIOS

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

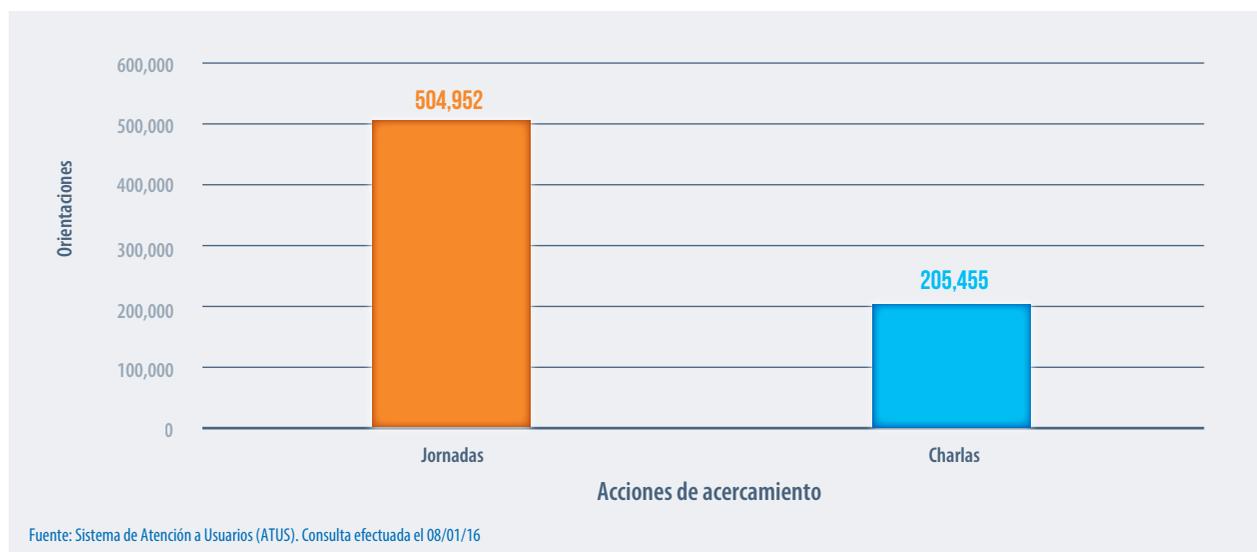
Las mencionadas acciones son efectuadas por el Contact Center "FonoAyuda" y por las diversas sedes del OSIPTEL a nivel nacional.

Durante el 2015, se realizaron 906,315 orientaciones a nivel nacional, de las cuales 78.38 % corresponden a acciones de acercamiento al usuario (jornadas y charlas); y 21.62% restante a solicitudes de atención y orientación de los usuarios. Asimismo, se atendieron un mayor número de solicitudes de atención y orientación a usuarios, en la mayoría de los canales de atención disponibles. El canal de orientación por correo electrónico fue el que presentó el mayor porcentaje de incremento durante el referido período, atendiendo 94% más que en el 2014.

Solicitudes de orientación de usuarios a nivel nacional (2014 -2015) Según canal de atención

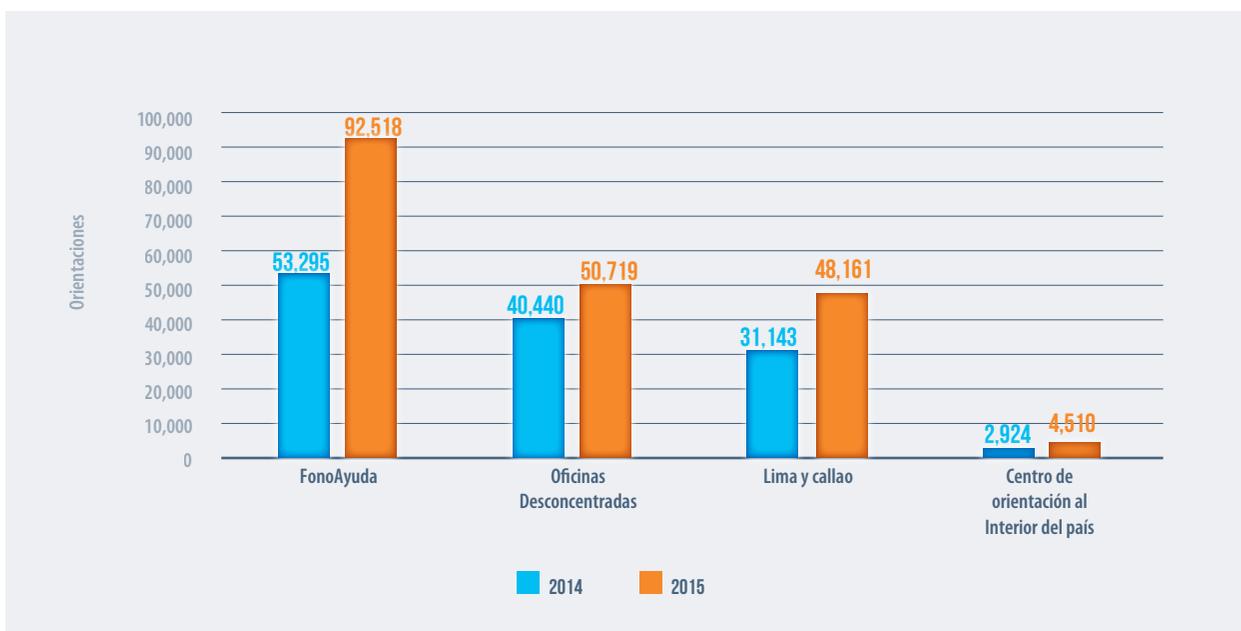


Acciones de acercamiento en el 2015



En el 2015 se han atendido en las sedes institucionales y en el contact center, las solicitudes de orientación de 195,908 usuarios. El FonoAyuda ha incrementado sus atenciones en 73.5% durante el año con respecto al 2014.

Solicitudes de orientación de usuarios atendidas, por sedes



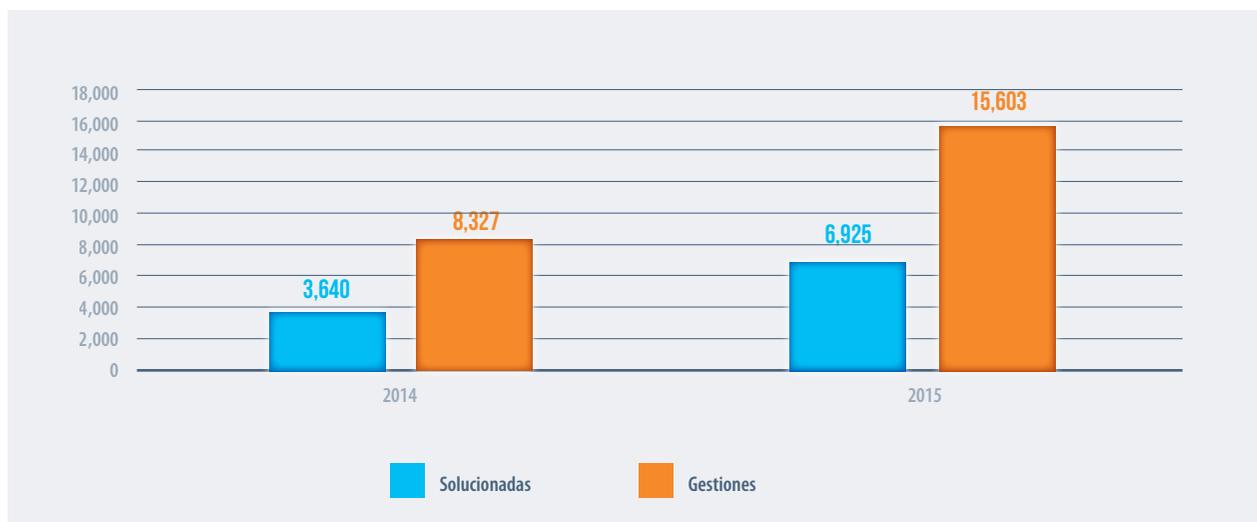
Principales temas consultados en el Servicio de Orientación al Usuario del OSIPTEL 2015

TELEFONÍA FIJA	TELEFONÍA MÓVIL	ACCESO A INTERNET	TELEVISIÓN POR CABLE
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de servicio a pesar de estar al día en los pagos. • Incremento en la facturación. • Facturación de servicio no contratado. • Baja del servicio/plazo indeterminado. • Falta de entrega de recibos y facturación con servicio averiado 	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento en la facturación • Recargas / descuento indebido del saldo/minutos • Sin servicio y está al día en los pagos • Equipo defectuoso. • Cobro de servicio no contratado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de servicio pese a estar al día en los pagos. • Velocidad del servicio y servicio intermitente. • Facturación con servicio averiado • Incremento en la facturación • Instalación/activación no atendida 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de servicio y está al día en los pagos. • Incremento en la facturación. • Cambio tecnológico/decodificadores. • Facturación con servicio averiado. • Falta de entrega de equipos.

Por otro lado, en el período 2015, 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, ha sido de 44.38% (6,925 casos de 15,603 casos gestionados). La cantidad de gestiones solucionadas en el 2015 superó lo alcanzado al final del 2014 (3,640 casos) en 90.25%, (6,925 casos).

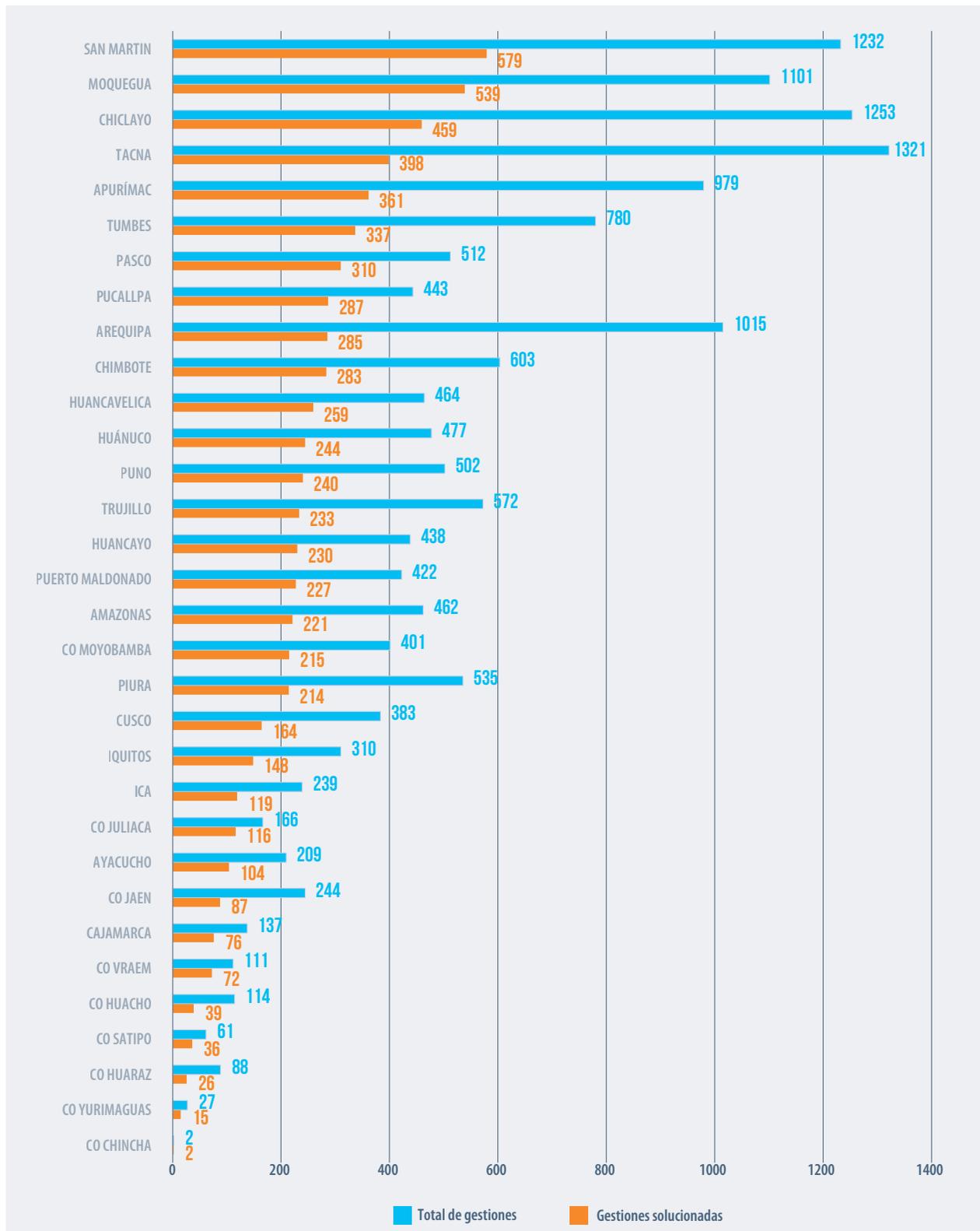


Evolución de las gestiones solucionadas en oficinas desconcentradas y centros de orientación



Las oficinas desconcentradas que contribuyeron en mayor medida a los resultados mencionados fueron San Martín, Moquegua y Lambayeque.

Gestiones solucionadas por oficinas desconcentradas y centros de orientación vs gestiones realizadas en el 2015



Gestiones solucionadas por empresa operadora en el 2015

EMPRESA OPERADORA	GESTIONES SOLUCIONADAS	TOTAL DE GESTIONES	% GESTIONES SOLUCIONADAS
Telefónica del Perú S.A.A.	4,746	11,076	42.85%
America Móvil Perú S.A.C.	1189	2515	47.28%
Americatel Perú S.A.	201	301	66.78%
Viettel Perú S.A.C.	186	470	39.57%
Telefónica Multimedia S.A.C.	173	478	36.19%
Entel Perú S.A. (antes Nextel Del Perú S.A.)	115	291	39.52%
Infoductos Y Telecomunicaciones Del Perú S.A.	29	32	90.63%
DirecTV Perú S.R.L	25	43	58.14%
Gilat to Home Perú S.A.	22	32	68.75%
Idt Perú S.R.L.	16	34	47.06%
Netline Perú S.A.	11	18	61.11%
Otros	212	313	67.73%
Total	6,925	15,603	44.38%

En cuanto al número de casos presentados por canal de atención, se aprecia que estas se originan en las atenciones personales.

Número de casos presentados por canal de recepción

MEDIOS DE RECEPCIÓN	GESTIONES SOLUCIONADAS	TOTAL DE GESTIONES	% DE GESTIONES SOLUCIONADAS
Correo electrónico	4	15	26.67%
Carta	77	193	39.90%
Personal	6,406	14,479	44.24%
Teléfono	436	913	47.75%
Web	2	3	66.67%
Total	6,925	15,603	44.38%

Durante el 2015 se desarrollaron tres "Jornadas Nacionales de Orientación", a través de las cuales el OSIPTEL se acercó a los usuarios y potenciales usuarios brindando orientaciones de pertinentes, de modo que, de presentarse algún inconveniente al momento de contratar el servicio, durante la contratación o cuando desee concluir el contrato, estos puedan conocer y hacer respetar sus derechos, así como cumplir con sus obligaciones.

Temas abordados en las Jornadas Nacionales de Orientación efectuadas en 2015

POR EL DÍA DEL CONSUMIDOR	POR EL DÍA MUNDIAL DE LAS TELECOMUNICACIONES	POR EL DÍA DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD
<ul style="list-style-type: none"> • Derechos y obligaciones de los usuarios en relación al desbloqueo de equipos celulares • Portabilidad numérica • TeVeo: Aplicativo del OSIPTEL que permite a los usuarios remitir información sobre la calidad de los servicios móviles. • Procedimiento de reclamo por facturación y calidad de la prestación del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Suspensión temporal del servicio. • Terminación del contrato de abonado. • Canales de atención del OSIPTEL. • Procedimiento de reclamos en casos de problemas con la facturación, calidad y falta de entrega de recibos 	<ul style="list-style-type: none"> • Derechos para personas con discapacidad establecidos en el TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. • Servicios regulados y supervisados por el OSIPTEL. • Canales de atención del OSIPTEL. • Derechos del usuario durante la tramitación del reclamo. • Aplicativos en la página web del OSIPTEL: "SIRT" y "Consulta de contratos de abonado". • Procedimiento de reclamo de usuarios.

SERVICIO DE ORIENTACIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

El OSIPTEL dispone en la sede central ubicada en el distrito de San Borja con intérprete de lengua de señas todos los días miércoles de 16:00 horas a 17:00 horas.

Asimismo, en coordinación con el Conadis, se desarrollan, con periodicidad quincenal, jornadas de orientación en la sede central de la citada institución para absolver las consultas y orientar a las personas con discapacidad que hacen uso o desean hacer uso del servicio público de telecomunicaciones.

Se dispone también de un intérprete de lengua de señas para facilitar la atención a personas con discapacidad auditiva.



ACCIONES DE DESCONCENTRACIÓN

SUSCRIPCIÓN DEL CONVENIO INTERINSTITUCIONAL CON EL GOBIERNO REGIONAL DE LORETO

Como resultado de las coordinaciones realizadas por el jefe de la oficina desconcentrada de Loreto y San Martín, en julio de 2015, el OSIPTEL suscribió el Convenio Interinstitucional con el Gobierno Regional de Loreto, logrando un aliado estratégico más para concretar y llevar a cabo nuestras acciones en la región Loreto.

Mediante este convenio se acordó la cesión de un espacio para el funcionamiento del Centro de Orientación en la ciudad de Yurimaguas, de parte de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas, así como la realización de actividades de difusión conjuntas y apoyo fluvial (deslizador) y terrestre para las labores de orientación y supervisión en el departamento de Loreto.

El funcionamiento del Centro del OSIPTEL en la ciudad de Yurimaguas se inició desde noviembre de 2015 y se ejecutaron labores de supervisión de la cláusula 2 de la Addenda al Contrato de Concesión de Telefónica del Perú en la carretera Iquitos – Nauta.

IMPLEMENTACIÓN DEL CENTRO DE ORIENTACIÓN EN LA CIUDAD DE CHINCHA ALTA

En diciembre, se instaló el Centro de Orientación de Usuarios del OSIPTEL en la ciudad de Chíncha Alta, como parte del Convenio de Cooperación Interinstitucional suscrito entre la Cámara Chínchana de Comercio, Industria, Turismo, Servicios y Agricultura suscrito el OSIPTEL.

Dicha sede, cuenta con una ubicación estratégica que permite la reducción del tiempo invertido y el costo de viaje a los pobladores de las provincias de Pisco y Cañete, quienes cuentan con nuestro servicio de orientación más cerca.

ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN EN LA ZONA DEL VRAEM

Se ejecutaron actividades de orientación a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, en 35 distritos del ámbito del VRAEM, lo que corresponde a 187 jornadas de orientación y 376 charlas. En total, se realizaron 9,690 orientaciones en jornadas dentro del ámbito del VRAEM y 11,832 orientaciones en charlas.

La empresa más consultada en las jornadas fue Telefónica del Perú S.A.A. (92% del total de orientaciones), seguida por América Móvil Perú S.A.C. (7.4% del total de orientaciones).

ACTIVIDADES DE ORIENTACIÓN EN LA ZONA DEL HUALLAGA

Se realizaron 159 actividades de orientación (jornadas y charlas) que correspondieron a 4,857 orientaciones a usuarios en jornadas y 2,890 en charlas. Las orientaciones brindadas estuvieron referidas a diversos problemas reportadas por los usuarios de servicios de telecomunicaciones. Las consultas estuvieron relacionadas en 50.7% a Telefónica del Perú S.A.A., seguido por América Móvil Perú S.A.C. con 47.5%.

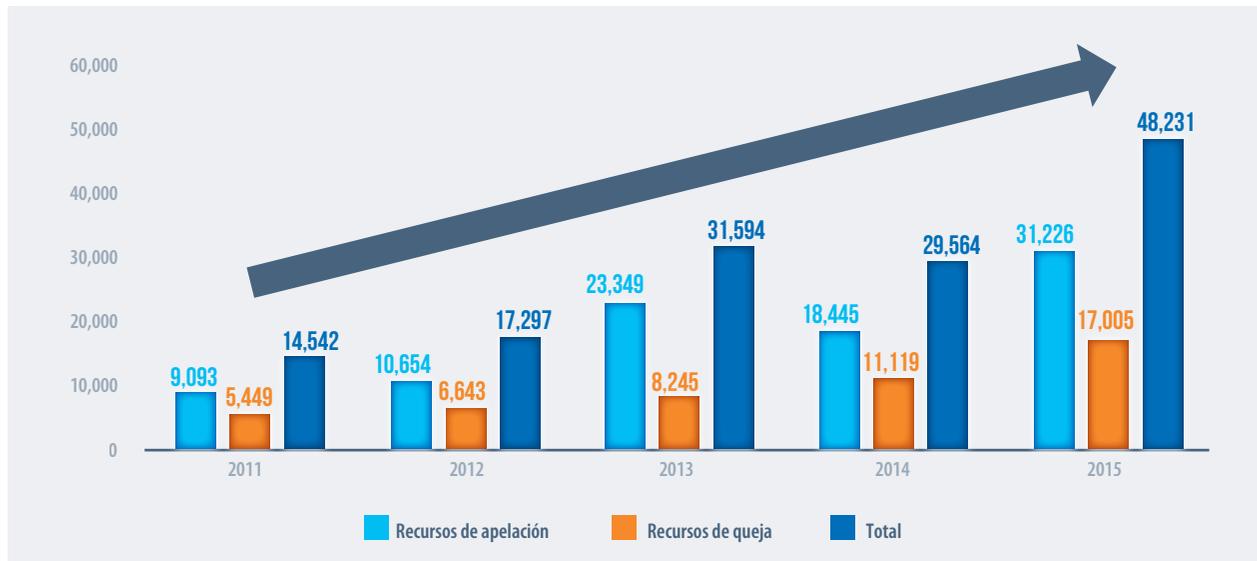
SOLUCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS

Debido a la función de solución de reclamos de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, el TRASU es el órgano encargado de resolver, en segunda y última instancia administrativa, los recursos de apelación y las quejas administrativas.

De esta manera, en el marco del nuevo Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones² que entró en vigencia en agosto de 2015, el TRASU ha recibido 48,231 expedientes de los cuales 31,226 corresponden a recursos de apelación y 17,005 a quejas administrativas, alcanzando los registros más altos de ingresos de expedientes de los últimos años, lo que equivale a un crecimiento de 63% respecto al año anterior.

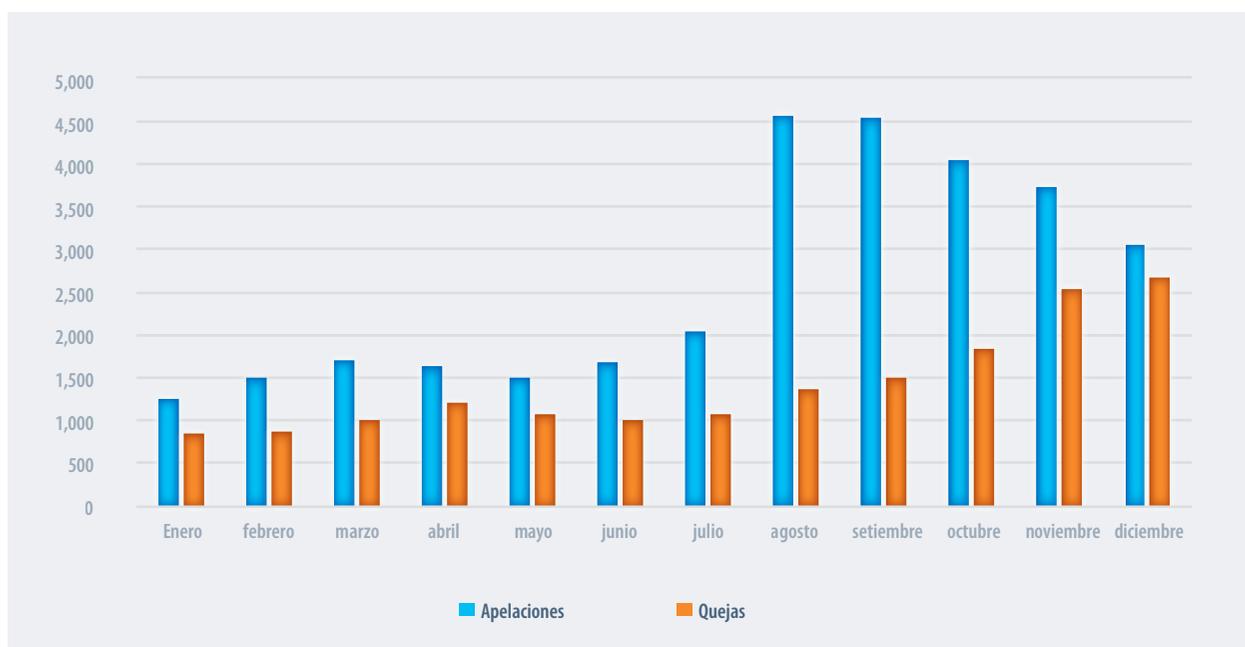
2. Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

Evolución en el ingreso de expedientes al TRASU



En cuanto al ingreso mensual según tipo de expediente, se puede apreciar que a partir de agosto de 2015 se registraron los picos más altos de ingresos, habiendo incrementado hasta en 112% en el caso de las apelaciones, y en 38.22% en el caso de las quejas, el cual se alcanzó en noviembre.

Apelaciones y quejas: Cantidad de expedientes ingresados por mes en el 2015



“Las Salas Unipersonales instauradas a partir del 2013, han resuelto 9,979 recursos de apelación y 15,559 quejas en el 2015”

El TRASU ha resuelto 44,784 expedientes, de los cuales 29,114 corresponden a recursos de apelación y 15,670 a quejas administrativas.

Esta nueva coyuntura, en la que se tuvo que afrontar el alto ingreso de expedientes de apelaciones y quejas, permitió al OSIPTEL reorganizar al personal e implementar herramientas digitales, lo cual brindó una mayor fluidez en la asignación y división de la carga laboral.

Asimismo, respecto al sentido de lo resuelto por el tribunal, la mayoría de las apelaciones fue declarada improcedente, mientras que las declaradas fundadas a favor del usuario se ubicaron en segundo lugar.

Por el lado de las quejas, más de 45% fue declarado fundada a favor del usuario mientras que, en segundo lugar, se encuentran las resoluciones infundadas.

SALAS UNIPERSONALES DEL TRASU

Conforme a su labor resolutive, las Salas Unipersonales instauradas a partir del 2013, han resuelto 9,979 recursos de apelación y 15,559 quejas en el 2015. De ellos, las tres Salas Unipersonales de Lima han resuelto 20,754 (8,060 recursos de apelación y 12,694 quejas), seguidas de las salas en Arequipa, Lambayeque, Piura La Libertad y Junín.

De otro lado, mediante Resolución del Consejo Directivo N° 112-2015-CD/OSIPTEL, se implementaron dos nuevas salas unipersonales en Loreto y Cusco, cuyo funcionamiento se inició en noviembre de 2015. Con ello, el número total de Salas Unipersonales llegó a Lima y provincias.

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES DEL TRASU

En el marco de la competencia del TRASU tratándose de infracciones relativas al procedimiento de solución de reclamos de usuarios, en el que interviene como instancia de apelación o queja, así como en aquellas derivadas del incumplimiento de las resoluciones de las instancias competentes de dicho procedimiento; el tribunal ha emitido importantes resoluciones.

Resoluciones emitidas por el TRASU en el 2015

EXPEDIENTE N°	PRESUNTA EMPRESA INFRACTORA	TIPIFICACIÓN DE LA INFRACCIÓN	INFRACCIÓN	RESOLUCIÓN EMITIDA
0001-2014/TRASU/ST-PAS	Telefónica del Perú S.A.A.	Artículo 10, Directiva de Reclamos	Suspensión del servicio a pesar de contar con un reclamo en trámite	Resolución N° 1. Multa de 65 UIT. Consentido. La empresa se acogió al beneficio del pago reducido
0002-2014/TRASU/ST-PAS	Telefónica del Perú S.A.A.	Artículo 10, Directiva de Reclamos	Requerimiento de pago a pesar de contar con un reclamo en trámite	Resolución N° 1. Multa de 60 UIT. Consentido. La empresa se acogió al beneficio del pago reducido
0003-2014/TRASU/ST-PAS	América Móvil S.A.C.	Artículo 13, Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones	Incumplimiento de lo dispuesto en las resoluciones emitidas por el TRASU	Resolución N° 1. Multa de 51 UIT. Resolución N° 2. Declaró improcedente el recurso de reconsideración. Confirmado en segunda instancia.
0004-2014/TRASU/ST-PAS	América Móvil S.A.C.	Artículo 21, Directiva de Reclamos	No permitir la presentación de reclamos a los usuarios	Resolución N° 1. Multa de 120 UIT. Resolución N° 2. Declaró improcedente el recurso de reconsideración. Confirmado en segunda instancia.
0005-2014/TRASU/ST-PAS	Telefónica del Perú S.A.A.	Artículo 13, Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones	Incumplimiento de lo dispuesto en las resoluciones emitidas por el TRASU	Resolución N° 1. Multa de 51 UIT. Consentido. La empresa se acogió al beneficio del pago reducido
0006-2014/TRASU/ST-PAS	Entel Perú S.A. (antes Nextel del Perú S.A.)	Artículo 10, Directiva de Reclamos	Suspensión del servicio a pesar de contar con un reclamo en trámite	Resolución N° 1. Multa de 51 UIT. Resolución N° 2. Declaró improcedente el recurso de reconsideración. Confirmado en segunda instancia.
0001-2015/TRASU/ST-PAS	Telefónica del Perú S.A.A.	Artículo 13, Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones	Incumplimiento de lo dispuesto en las resoluciones emitidas por el TRASU	Resolución N° 1. Multa de 51 UIT. Confirmado en segunda instancia.

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR POR NO PERMITIR LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

Durante el trámite de los expedientes de queja, la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU advirtió que en diversos casos elevados por la empresa América Móvil S.A.C. donde los usuarios alegaban que se les había impedido presentar reclamos en primera instancia, obraban audios en los que se evidenciaba la comisión de la mencionada infracción.

En razón a ello, se inició un procedimiento administrativo sancionador en donde el TRASU manifestó que el acceso a un procedimiento de reclamos se erige como un verdadero derecho de los consumidores y usuarios ya que de nada serviría que se contemplen una serie de derechos sustantivos en favor de los mismos, sino se instrumentalizan los mecanismos para que estos se hagan efectivos. En este sentido, el Tribunal emitió la Resolución N°01 de fecha 28 de mayo de 2015 imponiendo una multa de 120 UIT ante la negativa de la empresa operadora a recibir los reclamos de los usuarios, infracción tipificada como grave.

PRINCIPALES CRITERIOS ADOPTADOS POR EL TRASU

Durante el 2015, el TRASU emitió las siguientes directrices:

➤ Lineamientos resolutivos

El TRASU expide lineamientos que orienten a los usuarios y a las empresas operadoras sobre los alcances y criterios de interpretación de las normas que regulan la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

En este sentido, aprobó mediante Resolución N° 01-2015-LIN-RQJ/TRASU-OSIPTEL, los lineamientos en materia de quejas, sobre los siguientes temas:

- Infracción de plazos respecto a la atención oportuna de los reclamos y recursos.
- Aplicación del silencio administrativo positivo.
- Suspensión del servicio con reclamo en trámite.
- Requerimiento de pago con reclamo en trámite.
- No permitir la presentación de reclamos y recursos.

➤ Precedente de observancia obligatoria por no permitir la presentación de un reclamo

El TRASU aprobó un precedente de observancia obligatoria que dispuso que las empresas no pueden negarse a recibir los reclamos de los usuarios, de manera expresa o tácita - debiendo atender la presentación del reclamo sin dilaciones y en un tiempo razonable.

CONSEJO DE USUARIOS

El Consejo de Usuarios, como órgano consultivo del OSIPTEL, ha continuado apoyando al regulador en sus actividades de orientación y participación ciudadana.

Durante el 2015, se logró afianzar el contacto entre la institución y los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, a través de la realización de siete charlas y talleres de difusión organizados por los Consejos de Usuarios Norte, Centro y Sur en las ciudades de Trujillo, Piura, Lima, Callao, Huancayo, Ica y Puno.

Asimismo, se llevó a cabo el Proceso de Elección de los tres miembros que integran cada uno de los tres Consejos de Usuarios del OSIPTEL: Región Norte, Región Centro y Región Sur para el periodo 2015-2017, en cumplimiento de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 042- 2005-PCM y la Resolución de Consejo Directivo N° 037-2015-CD/OSIPTEL.

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 (“lo que sienten”) 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 llevadas a cabo 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.

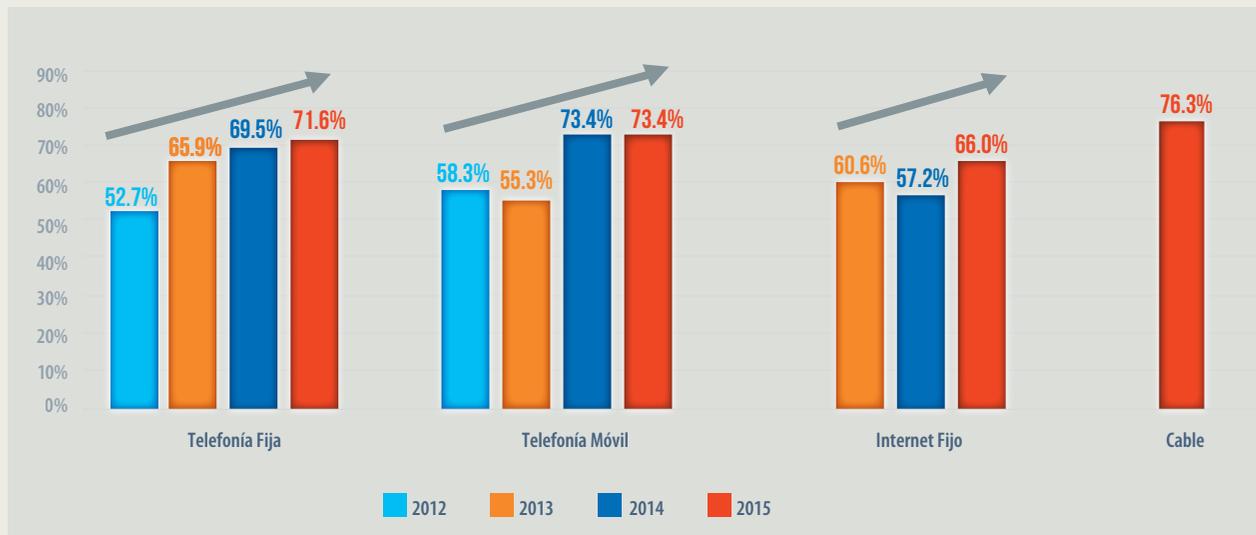
En el 2015, la empresa CCR S.A. llevó a cabo un estudio cualitativo (encuesta) sobre la base de cuatro importantes características:

- **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).

Cada una de estas características se evaluó con una serie de preguntas. Posteriormente, cada característica fue ponderada en función a la prioridad establecida por los encuestados (por ejemplo, para algunos la “facturación del servicio” es la característica más importante, mientras que para otro lo es la “calidad de los servicios de telecomunicaciones”), a fin de obtener, mediante un promedio ponderado el indicador de satisfacción de los usuarios para cada uno de los servicios públicos de telecomunicaciones.

La lectura de los resultados es la siguiente:

Índice del NS por servicio - Zonas urbanas



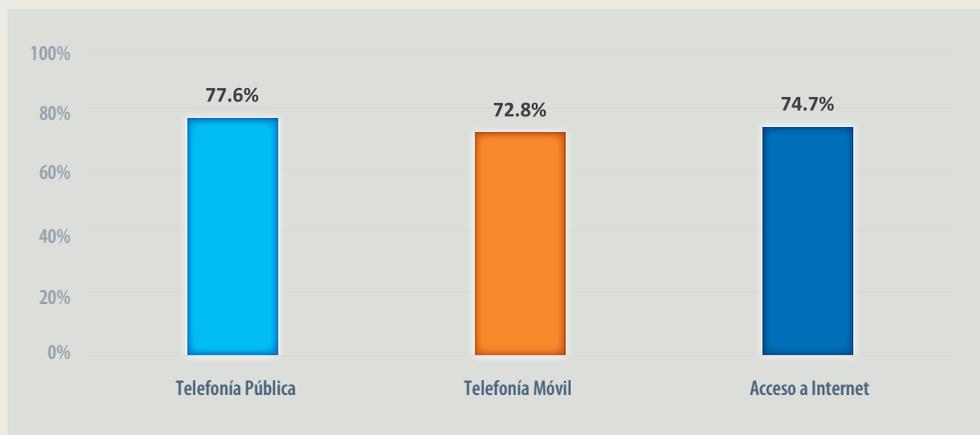
Fuente: OSIPTEL*

ZONAS URBANAS

La satisfacción de los usuarios del ámbito urbano es creciente.

Los índices peruanos comparados con otros mercados internacionales son superiores.

Índice del NS por Servicio - Zonas rurales - 2015



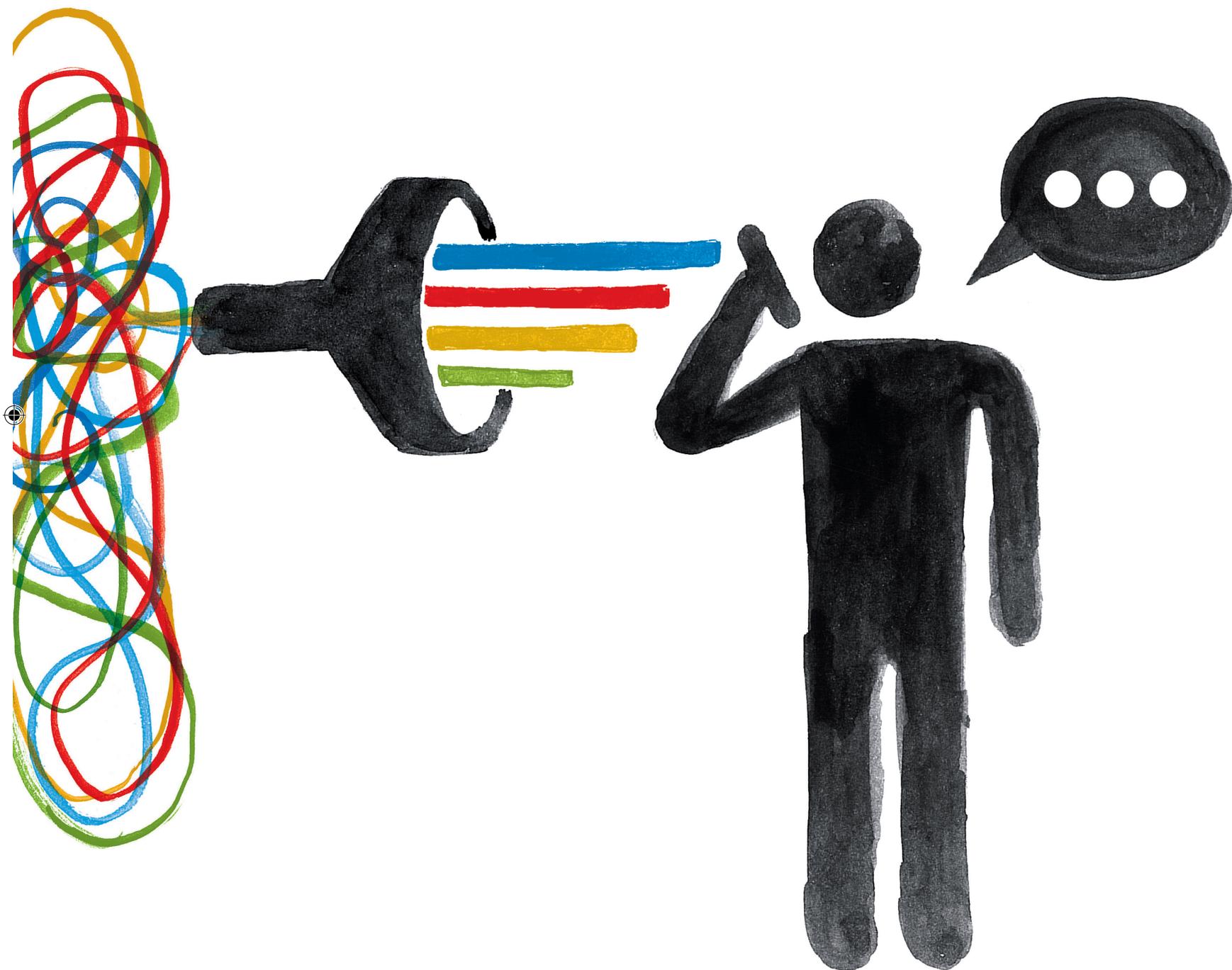
Fuente: INEI - ENAPRES 2015*

ZONAS URBANAS

Más del 72% de los usuarios se encuentra satisfecho con los servicios

* Se utilizó la metodología Top Two Boxes, que significa la suma de los usuarios que se encontraron satisfechos y muy satisfechos, respecto a la pregunta de que si se encontraba satisfecho con los servicios objeto de los estudios realizados.





Regulación para la promoción de la competencia

MEDIDAS REGULATORIAS

TELEFONÍA FIJA

Ajustes trimestrales de categoría I: Mediante resoluciones N° 019-2015-CD/OSIPTEL (marzo-mayo de 2015), N° 031-2015-CD/OSIPTEL (junio-agosto de 2015), N° 137-2015-CD/OSIPTEL (setiembre-noviembre de 2015) y N° 093-2015-CD/OSIPTEL (diciembre 2015 – febrero 2016), se aprobaron los ajustes trimestrales de las tarifas de categoría I de Telefónica del Perú. Estos ajustes han significado un ahorro acumulado anual de S/. 8.7 millones y el beneficio para aproximadamente 500 mil abonados.

Fijación del factor de productividad para el periodo setiembre de 2016 - agosto de 2019: En el marco del proceso para la fijación del factor de productividad para el periodo indicado, se aprobaron los Lineamientos correspondientes, mediante resolución de Consejo Directivo N° 067-2015-CD/OSIPTEL (18.06.2015). Asimismo, se dio inicio al procedimiento formal mediante resolución de Consejo Directivo N° 155-2015-CD/OSIPTEL y se aprobaron los Principios Metodológicos que regirán el proceso. Cabe señalar que la fijación del factor de productividad es la base del esquema regulatorio de la telefonía fija y, de acuerdo al mismo, se realizaran los ajustes de precios trimestralmente.



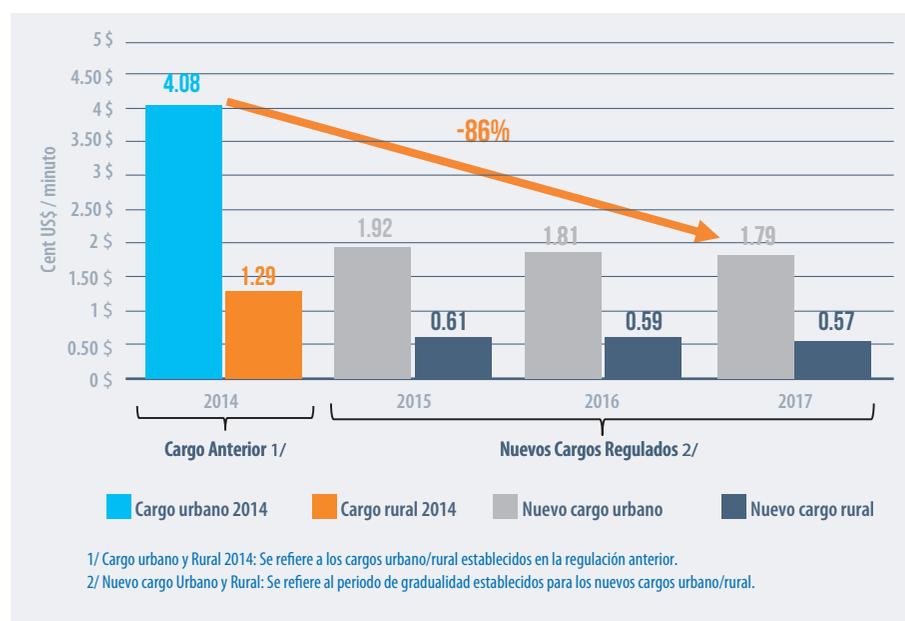
TARIFAS Y SERVICIOS MÓVILES

Revisión de la tarifa TUP-Móvil: Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 021-2015-CD/OSIPTEL (12.03.2015), se estableció la Tarifa Tope TUP-Móvil en S/. 0.20 por cada 29 segundos, incluido el IGV; este cambio de la tasación hacia monedas de menor denominación beneficia a los usuarios, en cuanto promueve mejores decisiones de consumo en este servicio.

Ajuste de la tarifa Fijo-Móvil: Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 098-2015-CD/OSIPTEL (09.09.2015), se estableció la Tarifa Tope Fijo-Móvil en S/. 0.0016 por segundo sin IGV, equivalente a S/. 0.11 por minuto aproximadamente, incluido el IGV. Esta reducción tarifaria genera un ahorro anual de S/. 18.3 millones, beneficiando a todos los usuarios de la red de telefonía fija de Telefónica.

Cargos de terminación en la red móvil: Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 031-2015-CD/OSIPTEL (01.04.2015), se fijó el cargo de interconexión tope para las redes móviles para las cuatro empresas operadoras móviles, lo cual significa en promedio una reducción del 87% con respecto a los valores anteriores. Como se observa, se aplica una reducción gradual de dichos cargos (3 años) a las empresas con menor participación (Entel y Viettel), a fin de incentivarlas a desplegar su infraestructura móvil de voz y así lograr una expansión real de la cobertura de este servicio, beneficiando a los usuarios móviles con una mayor cobertura tanto en zonas urbanas como rurales.

Cargo por terminación en red móvil (cargos urbano / rural)



SERVICIO DE INTERNET

Tarifas en el marco de los proyectos regionales de Banda Ancha y Conectividad Integral: Luego de haber publicado la propuesta para comentarios, mediante Resoluciones de Consejo Directivo N° 004-2015-CD/OSIPTEL y N° 003-2015-CD/OSIPTEL (11.01.2015), se aprobaron las Tarifas Tope del Servicio de Acceso a Internet y la Tarifa Tope del Servicio de Transporte de Internet. Estos proyec-

tos son importantes en la medida que se logrará la conectividad de todas las regiones y provincias del país a través de una red de fibra óptica de alta capacidad. Asimismo, la red de acceso asociada a estos proyectos integrará y brindará servicios de banda ancha a las entidades públicas y hogares de 6,608 localidades, lo cual reducirá la brecha digital existente en diversas zonas del país.

Emisión de normas generales de acceso y detalles de procedimiento: Mediante Resolución N° 026-2015-CD/OSIPTTEL se aprobó el procedimiento para la emisión de Mandatos de Compartición solicitados en el marco de la Ley N° 29904, Ley de Promoción de la Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica (19.03.2015); necesario para poder tramitar este tipo de mandatos y contribuir al éxito del despliegue de esta red de fibra óptica.

Neutralidad de red: Actualmente el acceso a Internet se ha convertido en una herramienta de suma importancia para las labores diarias, desde buscar de información, acceder a productos y servicios, buscar trabajo, amigos, formar redes de contactos, entre otros. A nivel empresarial, la Internet es la plataforma en donde muchas empresas que generan innovaciones encuentran un espacio de desarrollo. En ese sentido, es necesario que el acceso libre y neutral a todos los recursos que Internet nos ofrece se encuentre garantizado.

En esta línea, el principal objetivo de este reglamento es el de proteger el derecho de los usuarios a utilizar cualquier tipo de tráfico, protocolo, servicio o aplicación que elijan, dentro de lo legalmente permitido, en lo relacionado al acceso y uso de Internet. Además, se busca establecer un marco normativo predecible que propicie el desarrollo de nuevos productos y servicios relacionados a Internet. Lo anterior es de suma relevancia para mantener a Internet como la principal plataforma de innovación y provisión de nuevos servicios. La propuesta para comentarios se aprobó por Resolución N° 104-2015-CD/OSIPTTEL y en el 2016 se emitirá la norma final.

INTERCONEXIÓN

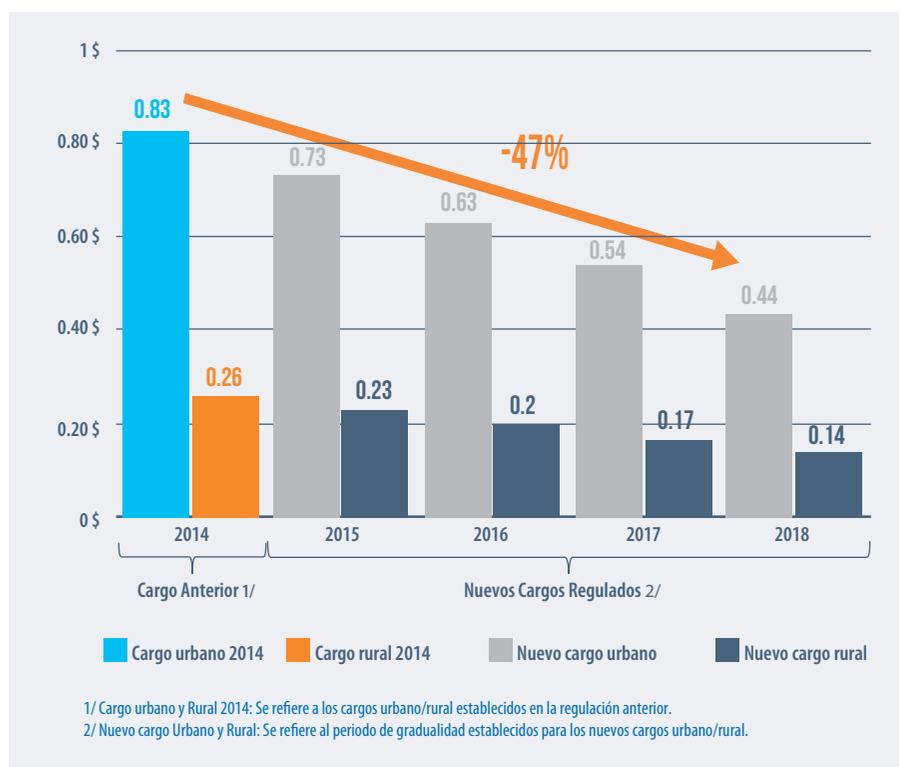
Cargos de interconexión diferenciados: De acuerdo a lo previsto en la Resolución de Consejo Directivo N° 038-2010-CD/OSIPTTEL que aprobó las Reglas para la Determinación de Cargos de



Interconexión Diferenciados, en el 2015 se han emitido dos resoluciones al respecto: N° 025-2015-CD/OSIPTEL (24.03.2015) y N° 039-2015-CD/OSIPTEL (23.04.2015) que establecieron cargos de interconexión diferenciados para diversas prestaciones de interconexión. Ello ha implicado un ahorro de casi 2 millones de soles para los operadores rurales.

Revisión de varios cargos de interconexión y tarifas mayoristas: Este megaproyecto abarcó la fijación de varios cargos de interconexión y tarifas tope en el ámbito de las redes fijas y de transporte, los cuales fueron aprobados mediante Resoluciones de Consejo Directivo N° 073-2015-CD/OSIPTEL y N° 074-2015-CD/OSIPTEL. Ello ha implicado reducciones importantes en los mismos, teniendo por ejemplo, que el valor del cargo de terminación en las redes fijas, se reduzcan en 47%, con respecto al cargo anterior. De esta manera se espera incentivar el despliegue de los servicios de voz y transmisión de datos a lo largo de todo el país.

Cargo por terminación en red fija (cargos urbano / rural)



Contratos y mandatos: En el 2015 se realizaron 26 pronunciamientos en relación a contratos de interconexión, dos reconsideraciones a mandatos de interconexión y la evaluación de 22 de mandatos de compartición de infraestructura. Asimismo, se tramitaron tres expedientes de contratos de dinero electrónico.

Contabilidad regulatoria: Las empresas del Grupo Telefónica remitieron sus propuestas de Manual de Contabilidad Regulatoria, los cuales fueron analizados y mediante Resolución 753-GG-OSIPTEL/2015 se realizaron observaciones a lo remitido. Luego, a finales de diciembre, la empresa remitió su nueva propuesta a fin de que sea analizada por esta gerencia. Se tiene previsto emitir opinión en enero de 2016.

OTROS

Lista de información confidencial de los reportes de información periódica presentada mediante el SIGEP: Acorde con los objetivos de simplificación y optimización, el OSIPTEL decidió implementar un sistema electrónico –Sistema de Información y Gestión de Estadísticas Periódicas (SIGEP)- que permitirá gestionar los reportes de información periódica utilizando medios electrónicos, tanto en su entrega como en su procesamiento, lo cual generará mayores eficiencias para las empresas y para el OSIPTEL. El reporte on-line estará habilitado desde el 2016.

Sobre la problemática de compartición de infraestructura: se concluyó con la consultoría para la Ejecución de Estudio de Estimaciones de Costos de Infraestructura en los Servicios Públicos de Telecomunicaciones en el Perú. La misma permite tener una aproximación real a las inversiones requeridas en proyectos de telecomunicaciones que las empresas operadoras asumen al momento de mejorar, ampliar o innovar nuevos servicios.

Reglamento de Portabilidad: Luego del análisis y evolución de la portabilidad tanto fija como móvil, se concluyó que era necesario precisar y detallar algunos aspectos a fin de que el proceso de portabilidad se realice de maneras más fluida y conveniente para los usuarios. Es así que Mediante Resolución N° 062-2015-CD/OSIPTEL se publicó la propuesta de modificación para comentarios de los interesados y en diciembre de 2015 se aprobó la modificación final por Resolución N° 151-2015-CD/OSIPTEL.

DINERO ELECTRÓNICO

El dinero electrónico es un instrumento que permite la inclusión financiera de la población, es provisto por las denominadas “empresa emisoras de dinero electrónico”, las cuales son reguladas por la Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones (SBS). El servicio consiste en que una persona pueda tener un monto de dinero asociado a un número de telefonía móvil, y con ello pueda realizar sus transacciones (pagos y transferencias) a través de su mismo equipo terminal a otros números telefónicos. De otro lado, si el cliente lo desea, puede convertir el dinero electrónico en dinero en efectivo en los lugares previamente definidos por la empresa emisora de dinero electrónico. Un punto relevante es que las transacciones se podrán realizar de manera sencilla a través del envío de mensajes, denominados USSD y SMS.

Durante el 2015, el OSIPTEL aprobó varios acuerdos generados entre las empresas operadoras del servicio público móvil y los emisores de dinero electrónico, tales como:

- a) Los acuerdos de acceso suscritos entre Pagos Digitales Peruanos y las empresas concesionarias del servicio móvil América Móvil, Entel Perú y Telefónica del Perú. Pagos Digitales es una entidad que representa a una serie de empresas emisoras de dinero electrónico: Banco de Crédito, BBVA Banco Continental, Crediscotia Financiera, Banco Interbank, Gmoney, Financiera Credinka, Banco Financiero, Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana, y Banco GNB Perú (inicialmente nueve entidades financieras). Cabe indicar que Pagos Digitales Peruanos ofrece el producto denominado Billetera Móvil “Bim”.
- b) El contrato suscrito entre Júpiter Technology y Telefónica del Perú. El producto comercial que ofrece Júpiter Technology es “Tu Dinero Móvil”.
- c) Los contratos de acceso entre GMoney con América Móvil y Telefónica del Perú, cuyo producto comercial es “aPanda tu dinero móvil”.



OPERADORES MÓVILES VIRTUALES

En octubre de 2015, el OSIPTEL publicó en el diario oficial El Peruano, el proyecto de reglamento que contempla las condiciones que deberán cumplir los operadores móviles virtuales (OMV) y los operadores móviles con red (OMR) para tener acceso a las redes.

La propuesta determina que ambas partes (el operador móvil virtual y el operador de la red) definirán relaciones de acceso que incluirán acuerdos y reglas de interconexión necesarios para las operaciones de los OMV. También deberán acordar los elementos de red y demás facilidades que los OMR deberán ofrecer para garantizar la operatividad de los OMV, y fijar las condiciones económicas para permitir el acceso.

Los OMV brindarán similares servicios a los que ofrecen actualmente las empresas operadoras de telefonía móvil, tal cual ocurre en países como Argentina, Chile y Colombia. Estas nuevas empresas podrían diseñar planes de telefonía e Internet para segmentos específicos del mercado, entre otros.

SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Durante el 2015, los Cuerpos Colegiados han tramitado diez expedientes, de los cuales dos aún continuaban en trámite al concluir el año.

Expedientes tramitados por los Cuerpos Colegiados en el 2015

N°	EXPEDIENTE	PARTES	MATERIA	PRONUNCIAMIENTO FINAL
01	010-2013-CCO-ST/LC	Controversia de oficio contra América Móvil Perú S.A.C.	Libre Competencia	Estado: Concluido Resolución Final N° 023-2015-CCO/ OSIPTEL.
02	001-2014-CCO-ST/CD	Controversia entre Telefónica del Perú S.A.A. contra Global Communication S.R.L.	Competencia Desleal	Estado: Concluido Resolución Final N° 004-2015-CCO/OSIPTEL.
03	002-2014-CCO-ST/CI	Controversia entre Multivisión S.R.L. contra la empresa Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A.	Compartición de Infraestructura	Estado: Concluido Resolución Final N° 010-2015-CCO/OSIPTEL.
04	004-2014-CCO-ST/CD	Controversia de oficio contra Proveedor de Comunicaciones del Oriente S.R.L., PIM Soluciones Inalámbricas E.I.R.L. y Perudata Comunicaciones S.A.C.	Competencia Desleal	Estado: Concluido Resolución Final N° 004-2015-CCO/OSIPTEL.
05	005-2014-CCO-ST/CD	Controversia entre Devaos Altura Televisión por Cable E.I.R.L. contra HHBB Televisión S.A.C.	Competencia Desleal	Estado: Concluido Resolución Final N° 008-2015-CCO/OSIPTEL.
06	006-2014-CCO-ST/CD	Controversia entre el Instituto del Derecho Ordenador del Mercado – IDOM contra Telefónica del Perú S.A.A.	Competencia Desleal	Estado: Concluido Resolución Final N° 009-2015-CCO/OSIPTEL.
07	001-2015-CCO-ST/CD	Procedimiento de oficio contra el señor Yvan Martin Chanduvi Bravo.	Competencia Desleal	Estado: En trámite En etapa resolutive.
08	002-2015-CCO-ST/CD	Controversia entre Servicio de Telecomunicaciones RPMS.A.C. contra el señor Salomino Mamani Quispe.	Competencia Desleal	Estado: En trámite En etapa resolutive.
09	003-2015-CCO-ST/CI	Controversia entre Omnisat Cable Televisión S.R.L., Chira Visión TV S.R.L., Cable Visión Querecotillo S.A.C., Pedro Chacón Cerín y Rómulo Marchán Troncos. Contra Electronoroeste S.A.	Compartición de Infraestructura	Estado: Concluido Resolución Final N° 002-2015-CCO/OSIPTEL.
10	005-2013-CCO-ST/CD- Sancionador	Procedimiento Sancionador contra Cable Visión Comunicaciones S.A.C.	Sancionador - presentación de información falsa durante la tramitación de controversia l Expediente N° 005-2013-CCO-ST/CD	Estado: Concluido Resolución Final N° 002-2015-CCO-PAS/OSIPTEL.



Entre los casos de mayor relevancia en el año, se encuentran los siguientes:

ESTRECHAMIENTO DE MÁRGENES

Se analizó la conducta de estrechamiento de márgenes en la que habría incurrido América Móvil Perú S.A.C. (Claro) en el mercado de llamadas de larga distancia internacional desde teléfonos móviles prepago, a través de la modalidad de llamada por llamada.

En este caso se confirma el análisis de las instancias de solución de controversias del OSIPTEL respecto al principio de supletoriedad, ya que si bien existía una regulación de los cargos que los competidores pagan a Claro por el acceso a la plataforma de pago y el origen de llamadas (facilidades

esenciales para la prestación del servicio en cuestión), la tarifa final no está regulada, por lo que la empresa tenía amplio margen de actuación para determinar el margen de ganancia que finalmente puede obtener un competidor eficiente.

Asimismo, este procedimiento demuestra la complementariedad de los roles de regulador y agencia de competencia del OSIPTEL, ya que si bien a través de la regulación (mediante el inicio del sistema de llamada por llamada) se introdujo la competencia al mercado de llamadas de larga distancia internacional desde teléfonos móviles, a través de la función de solución de controversias (rol de agencia de competencia) se ha protegido la dinámica competitiva. Finalmente, este caso da señales a la industria de que el OSIPTEL defenderá la competencia en todos los mercados de telecomunicaciones.



INFORMALIDAD EN LOS SERVICIOS DE TELEVISIÓN DE PAGA E INTERNET

Este caso se encuentra relacionado con el problema de informalidad que afecta especialmente los mercados de los servicios de televisión paga y acceso a Internet.

Cuando en un mercado existen agentes económicos cuya actividad no se ajusta al marco normativo, además de infringir directamente determinada norma sectorial, evitan costos que sí tienen que asumir sus competidores formales, generando una distorsión al obtener una ventaja competitiva ilícita. Ello configura un acto de competencia desleal en la modalidad de violación de normas, de acuerdo al artículo 14 del Decreto Legislativo N° 1044 – Ley de Represión de la Competencia Desleal.

Las modalidades de informalidad que han estado relacionadas a dichos casos son: la concurrencia en el mercado sin contar con el título habilitante (concesión, autorización, permiso, etc.) y, en el caso del servicio de televisión paga, la retrasmisión no autorizada de señales. Esta situación afecta especialmente a los operadores formales que operan a nivel provincial o distrital al interior del país, que no pueden diferenciar su oferta como sí lo pueden hacer los operadores multiproducto de alcance nacional (Movistar, Claro, DirecTV). Esto se puede constatar al revisar las zonas en las que se cometieron las conductas: Iquitos, Punchana y San Juan Bautista (Loreto), Yanacancha, Chaupimarca y Simón Bolívar (Pasco), Monsefú (Lambayeque) y Yunguyo (Puno). Cabe señalar que, incluso en los casos iniciados de oficio, se tuvo conocimiento de competidoras que operaban en las mismas zonas y que se sintieron afectadas con dichas conductas.



“El problema de informalidad en el sector de las telecomunicaciones afecta especialmente a los mercados de los servicios de televisión paga e Internet”.

TELEFÓNICA Y SU SEGUNDA MARCA “TUENTI”

Se desarrolló el contenido del tipo legal previsto en la cláusula general de represión de competencia desleal y su aplicación al mercado de servicios públicos de telecomunicaciones, determinando que la operación de Telefónica a través de su segunda marca “Tuenti” constituye una conducta esperada en el mercado móvil. Al respecto, el Cuerpo Colegiado describió los elementos característicos que definen a los OMV y a los OMR en el mercado móvil, detallando a la luz de la experiencia internacional comparada, las estrategias de segmentación de mercados adoptadas por los OMR para atender determinados segmentos, a saber; la generación de planes tarifarios con características específicas para un grupo de usuarios; la creación de un OMV propio que utilice su red o la red de un tercer OMR y la creación de una segunda marca.

Cabe señalar que el Cuerpo Colegiado dejó por sentado que el OSIPTEL debería realizar una labor de evaluación y seguimiento permanente a la dinámica competitiva en dicho mercado con posterioridad al ingreso de las OMV, pues resulta frecuente que los OMR con poder de mercado, establezcan una serie de barreras de entrada ilícitas para disuadir el ingreso de los OMV o sacarlos del mercado, con el propósito de mantener o mejorar su posicionamiento en el mercado.

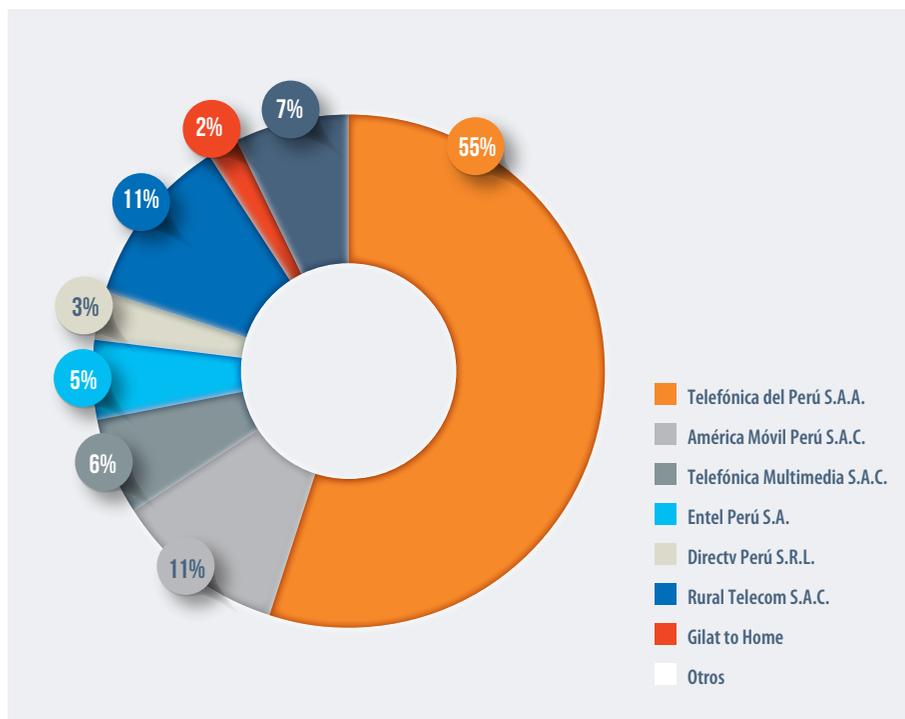
Finalmente, recomendó al OSIPTEL que efectúe acciones que permitan reducir o eliminar los incentivos que tienen los OMR para limitar al acceso de los OMV a sus redes, por lo que sugirió que se establezcan cargos de acceso a red que permita al OMV competir con el OMR, bajo cualquier estrategia comercial que este implemente (segundas marcas o nuevos planes tarifarios bajo su misma marca); así como realizar pruebas que permitan verificar que los OMR, en sus ofertas comerciales, imputan los mismos costos que asumen los OMV por cargos de acceso a red.

Sanciones impuestas por los Cuerpos Colegiados en el 2015

Nº	EXPEDIENTE	EMPRESA	INFRACCIÓN	GRAVEDAD	Nº RESOLUCIÓN	RESULTADO	EN UIT
1	001-2014	Global Comunicación S.R.L.	Actos de competencia desleal en la modalidad de denigración, infracción prevista al artículo 11 de la Ley de Represión de Competencia Desleal, Decreto Legislativo N° 1044.	Leve	004-2015-CCO/OSIPTTEL	Amonestación	No aplica
2	004-2014	PIM Soluciones Inalámbricas E.I.R.L.	Actos de competencia desleal, en la modalidad de violación de normas, infracción al artículo 14 de la Ley de Represión de Competencia Desleal, D. Leg. N° 1044.	Grave	004-2015-CCO/OSIPTTEL	Multa	1.66 UIT
3		Perudata Comunicaciones S.A.C.		Leve		Multa	1.13 UIT
4		Proveedor de Comunicaciones del Oriente S.R.L.		Leve		Multa	0.5 UIT
5	005-2014	HHBB Televisión S.A.C.	Actos de competencia desleal, en la modalidad de violación de normas, infracción al artículo 14 de la Ley de Represión de Competencia Desleal, D. Leg. N° 1044.	Grave	008-2015-CCO/OSIPTTEL	Multa	58.77 UIT
6	005-2013 (Expediente sancionador)	Cable Visión Comunicaciones S.A.C.	Presentación de información falsa durante la tramitación de un procedimiento de solución de controversias, infracción tipificada en el artículo 10 de la Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTTEL, Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones.	Muygrave	002-2015-CCO-PAS/OSIPTTEL	Multa	151 UIT
							213.06 UIT

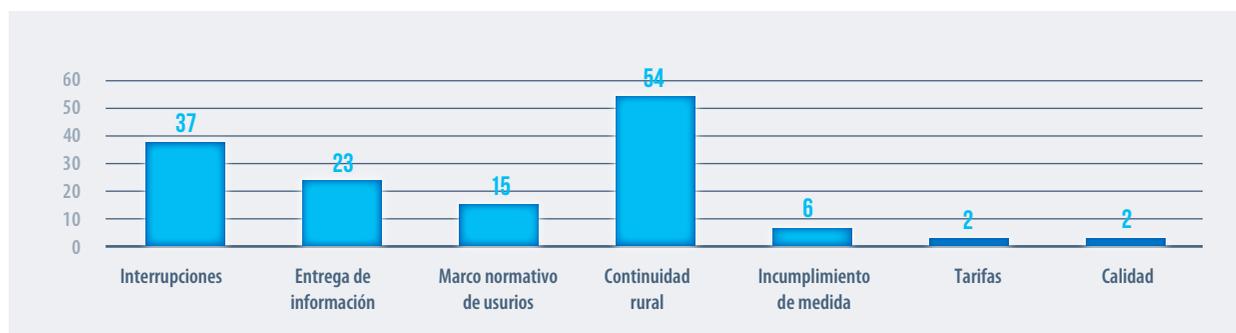
En el ámbito de la Gerencia General, durante el 2015 se impusieron 139 multas correspondientes a 45 procedimientos administrativos sancionadores cuyo monto total expresados en unidades impositivas tributarias (UIT) asciende a 3,311.40. Considerando que la UIT vigente durante dicho periodo ascendiente a S/. 3 850.00, el monto total de las multas impuestas expresados en soles asciende a S/. 12,748 890.00.

Porcentaje de multas impuestas por empresa operadora



La empresa sobre la que recayó una mayor cantidad de multas fue Telefónica del Perú S.A.A., seguida de América Móvil Perú S.A.C. y Telefónica Multimedia S.A.C.

Multas impuestas por materia



Por su parte, la materia con mayor índice de multas es la correspondiente a la continuidad rural, seguida de las interrupciones y la entrega de información (no entrega oportuna o por información inexacta).



Supervisión de los servicios de telecomunicaciones

NORMAS EMITIDAS RELACIONADAS CON LA FUNCIÓN SUPERVISORA

Reglamento de Supervisión, aprobado a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 090-2015-CD-OSIPTEL, que como instrumento normativo actualizado le permita al OSIPTEL ejercer la función supervisora con mayor celeridad y eficiencia, adaptándose al dinamismo propio del mercado de telecomunicaciones.

Reglamento General de Calidad, aprobado por Resolución N° 110-2015-CD/OSIPTEL, respecto al cálculo de los parámetros de los indicadores de calidad Tasa de Intentos No Establecidos (TINE) y Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI).

Norma que regula la imposición de multas por los incumplimientos de las obligaciones establecidas en el numeral 4 del artículo 230 del Código Procesal Penal; aprobada Resolución de Consejo Directivo N° 125-2015-CD/OSIPTEL, para comentarios de los interesados, donde se establece que los concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones deben facilitar, en forma inmediata, la geolocalización de teléfonos móviles y la diligencia de intervención, grabación o registro de las comunicaciones que haya sido dispuesta mediante resolución judicial, en tiempo real y en forma ininterrumpida, las 24 horas de los 365 días del año, bajo apercibimiento de ser pasible de las responsabilidades de ley en caso de incumplimiento; y, que los servidores de las indicadas empresas deben guardar secreto acerca de las mismas.

SUPERVISIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

En cuanto a la supervisión de la calidad de los servicios públicos móviles de telecomunicaciones, respecto de los indicadores de Calidad de Voz (CV), Calidad de Cobertura del Servicio (CCS) y Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto (TEMT) se culminó con las mediciones en campo de calidad, alcanzando un total de 487 mediciones en centros poblados urbanos supervisados. En todos los casos se solicitó a las empresas operadoras que realicen las acciones de mejora respectiva.

Además, se han realizado mediciones de indicadores de calidad en los casos de la telefonía móvil, servicios fijos y móviles y en el servicio de acceso a Internet. Igualmente, se verificó la prestación del servicio de acceso a Internet fijo ADSL brindado por Telefónica del Perú S.A. en el distrito y provincia de San Miguel del departamento de Cajamarca, así como los resultados de las mediciones del servicio de Internet fijo brindado la referida empresa en los distritos de Jaén y Celendín (Cajamarca), en Espinar (Cusco), Huariaca (Pasco), y Huancabamba, Ayabaca, y Tambo Grande (Piura). Asimismo, se realizó un piloto de mediciones en la ciudad de Iquitos.

También se efectuaron mediciones de acceso a Internet mediante servicios móviles con tecnología LTE (4G), y se supervisó la implementación de sistemas de bloqueo y/o inhibición de señales radioeléctricas de los servicios de telefonía móvil y Wi-Fi en los centros penitenciarios, así como el cumplimiento de la normativa vigente al respecto.

Adicionalmente, se verificó que las aplicaciones Peer to Peer (P2P) soportadas por el servicio de valor añadido de acceso a Internet brindado por la empresa América Móvil Perú S.A.C. no hayan sido bloqueadas o limitadas, y verificaciones respecto del bloqueo o limitación de aplicaciones que emplean el protocolo PPTP ("Point to Point Tunneling Protocol") y la limitación del tráfico de aplica-

ciones P2P ("Peer to Peer"), sustentadas por el servicio de valor añadido de acceso a Internet brindado por la empresa operadora Olo del Perú S.A.C.

Otras materias que susceptibles de la supervisión de calidad durante el 2015 fueron 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; del cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento de Portabilidad, en relación a los procesos de portabilidad, se emitieron dos informes correspondientes a las empresas Telefónica del Perú, América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A.; y, Viettel Perú S.A.; y del cumplimiento de la norma que regula la entrega de información al OSIPTEL sobre equipos terminales móviles reportados como sustraídos, perdidos y recuperados.

RECONOCIMIENTO DE APLICACIÓN TEVEO

En el marco de la tercera reunión del grupo de trabajo sobre Protección y Calidad del Servicio al Usuario, los reguladores miembros del Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (Regulatel) se dio a conocer la premiación de Buenas Prácticas 2015. En una de sus dos categorías, la de Calidad del Servicio, el OSIPTEL fue premiado por "TEVEO: Sistema de información y participación de los usuarios en la supervisión de la calidad de los servicios de telefonía e internet móvil", herramienta gratuita disponible para los teléfonos inteligentes para que los usuarios puedan colaborar en la supervisión de la calidad de las telecomunicaciones.

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.

- **Telefónica del Perú S.A.A.**, en cuanto a la publicación de las tarifas promocionales "Ampliación Más Movistar a Menos Precio", vigentes desde marzo hasta agosto de 2013, la aplicación tarifaria de los paquetes promocionales "dúos" y "tríos" en los meses de enero y febrero de 2013, el ajuste no periódico de tarifa tope del servicio de llamadas desde teléfonos públicos a redes de telefonía móvil, de comunicaciones personales y troncalizado dispuesto mediante Resolución N° 156-2013-CD/OSIPTEL, a la aplicación de la tarifa fijo-móvil, establecida mediante Resoluciones N° 137-2012-CD/OSIPTEL y N° 138-2013-CD/OSIPTEL, vigente a partir del 1 de octubre de 2012 y 30 de octubre de 2013, incremento de la renta tarifaria del monoproducto "Internet 50".
- **Telefónica del Perú S.A. (ex Telefónica Móviles)**, Entel Perú S.A. (ex Nextel del Perú S.A.), Americatel Perú S.A. y Telefónica Multimedia S.A.C., en cuanto al registro en el SIRT de tarifas promocionales incluyendo el código de sus tarifas establecidas respectivas. Adicionalmente a la empresa Netline Perú S.A. en cuanto a las características publicadas en la tarifa "Plan 1950 ilimitado LDN LDI".



- **América Móvil Perú S.A.C.**, Súper Canal S.A.C., Chasqui Cable S.A.C., Telemundo Internacional E.I.R.L., con relación al incremento tarifario para los Paquetes Premium "Claro TV Digital"; además de la renta fija mensual del servicio de televisión por cable

También se culminó con la supervisión el cumplimiento de varios aspectos regulados por el Reglamento de Tarifas y el Sistema de Tarifas del Servicio Rural, correspondiente al 2014, por parte de las empresas Rural Telecom S.A.C., Telefónica del Perú S.A.A., Gilat to Home Perú S.A.

En cuanto a la supervisión de la información de sustento de estudios, cálculos, modelos, etc. relevantes para el mercado, se culminó con la supervisión realizada a Telefónica del Perú, en cuanto al ajuste trimestral de tarifas tope de los servicios de categoría I, para los trimestres marzo a mayo, junio a agosto, setiembre a noviembre de 2015; y adicionalmente, diciembre de 2015 a febrero de 2016.

SUPERVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL MARCO NORMATIVO EN MATERIA DE USUARIOS

Respecto a la supervisión del marco normativo de usuarios, en el 2015, se supervisó lo relacionado con los siguientes temas:

- **Sistemas de activación de líneas móviles prepago que se tiene implementado**, incluido los aspectos técnicos del funcionamiento de los sistemas de verificación biométrica y no biométrica.
- **Cálculo de los indicadores de calidad de atención a usuarios** conforme a los criterios establecidos en cada uno de los anexos B, C, D y E, sobre información publicada en la página web.
- **Remisión del registro de distribuidores autorizados** para la contratación del servicio público móvil prepago.
- **Cumplimiento de la obligación de informar** sobre la velocidad del servicio de Internet fijo.

SUPERVISIÓN DE LAS INTERRUPCIONES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

Durante el 2015, se ha culminado con la verificación del cumplimiento de las Condiciones de Uso referidas a las interrupciones del servicio ocurridas durante los años 2013 y 2014, de las empresas América Móvil Perú S.A.C., Americatel Perú S.A., Convergía Perú S.A., Entel Perú S.A., tercer y cuarto trimestre 2013, todo 2014, Internexa S.A., Level 3 Perú S.A., Olo del Perú S.A.C., Optical IP Servicios Multimedia, Star Global Com S.A., Optical Technologies S.A.C., Telefónica del Perú S.A.A., Telefónica Móviles S.A., Telefónica Multimedia S.A.C., Viettel Perú S.A.C.



Durante el año 2015, las empresas operadoras efectuaron a través del SISREP, 4 129 reportes de interrupciones, los que fueron considerados en el análisis del indicador de Disponibilidad del Servicio (en adelante DS) y el Texto Único Ordenado de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Evaluación de reportes de interrupción de servicio

EMPRESA	CAUSA EXTERNA 1/	MANTENIMIENTO	NO EXCLUYENTE 2/	TOTAL GENERAL
TELEFÓNICA MULTIMEDIA S.A.C.	1078	12	218	1308
TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	853	48	57	958
ENTEL PERÚ S.A. (antes NEXTEL DEL PERÚ S.A.)	27	664		691
AMERICATEL PERÚ S.A.	4	475		479
AMERICA MOVIL PERÚ S.A.C.	282	165	12	459
GLOBAL CROSSING PERÚ S.A.	35	114	18	167
OLO DEL PERÚ S.A.C.	27		3	30
INTERNEXA PERÚ S.A.	8	10	6	24
VIETTEL PERÚ S.A.C.	12			12
OPTICAL TECHNOLOGIES S.A.C.	1			1
Total general	2327	1488	314	4129

1/ **Causa externa:** Es equivalente a Interrupciones reportadas por caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control de la empresa operadora.
2/ **No Excluyente:** Es equivalente a Interrupciones reportadas por causas atribuibles a la empresa operadora.

Cabe señalar que se han iniciado procedimientos administrativos sancionadores por incumplimientos detectados en las interrupciones del servicio de telecomunicaciones. Los procedimientos correspondieron a Telefónica del Perú por estar por debajo de los valores objetivos de indicador de disponibilidad (DS) del servicio de telefonía fija y móvil.

Asimismo, las empresas América Móvil Perú S.A.C, Entel Perú S.A, Leve 3 Perú S.A, Olo del Perú S.A.C, Telefónica del Perú S.A.A y Telefónica Multimedia S.A.C, ameritaron el inicio de procedimientos sancionadores por no reportar la ocurrencia de interrupciones en los plazos establecidos en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

SUPERVISIÓN DE LAS DEVOLUCIONES POR COBROS INDEBIDOS O EN EXCESO

En el 2015, se realizaron supervisiones para verificar las devoluciones por cobros indebidos o en exceso, alcanzaron los S/. 8, 437,554.35 beneficiando a 7, 529,402 abonados. De la cartera gestionada en el 2015 (33 expedientes) se han culminado con la supervisión 48.5% de dichos expedientes.

EMPRESA	SUMA DE ABONADOS	SUMA DE MONTO
América Móvil Perú S.A.C.	124,169	S/. 102,041.56
Bt Latam Perú S.A.C.	20	S/. 9,141.22
Entel Perú S.A.	564,704	S/. 174,048.14
LEVEL 3 PERÚ S.A.	485	S/. 141,832.78
Optical IP Servicios Multimedia S.A.	152	S/. 6,586.68
Star Global Com S.A.C.	8,140	S/. 11,931.73
Telefónica del Perú S.A.A.	6,831,660	S/. 7,888,518.12
Telefónica International Wholesale Services Perú S.A.C.	9	S/. 102,203.28
Telefónica Multimedia S.A.C	0	S/. 0.00
WIGOS.A.	63	S/. 1,250.84
Total general	7,529,402	S/. 8,437,554.35

Cabe destacar que se han iniciado procedimientos administrativos sancionadores por no entrega de información y no cumplir con efectuar las devoluciones por interrupciones del servicio de telecomunicaciones a las Telefónica del Perú S.A.A. y Telefónica Multimedia S.A.C., períodos 2007-2009, 2010 y, 2011 y períodos 2007-2009 y 2011, respectivamente.

SUPERVISIÓN DE PLANES MÍNIMOS DE EXPANSIÓN Y DE COBERTURA

Las empresas de telecomunicaciones tienen la obligación de cumplir con el Plan Mínimo de Expansión (PME) y el Plan de Cobertura durante un período de cinco años desde el inicio de sus operaciones. El OSIPTEL se encargó de supervisar el cumplimiento de ese compromiso, monitoreando en el año 2015, los siguientes servicios:

- **Portador Local: Entel Perú S.A.**, Americatel Perú S.A., Olo del Perú S.A.C. (Ex Yota del Perú S.A.C.), Cablevisión S.A.C., TVS Wireless S.A.C., Level 3 Perú S.A.C., Optical Networks S.A.C.
- **Telefonía Fija Local** en la modalidad de abonados: Convergía Perú S.A., Telefónica Multimedia S.A.C., Winner Systems S.A.C., Moche Inversiones S.A.C., Velatel Perú S.A.C.
- **Telefonía Pública:** América Móvil Perú S.A.C., Winner Systems S.A.C.
- **Servicio Comunicaciones Personales:** Entel Perú S.A.; Viettel Perú S.A.C.
- **Servicio portador larga distancia nacional e internacional:** Optical Networks S.A.C., Vía Satelital E.I.R.L.
- **Servicio público móvil de canales múltiples de selección automática:** Dolphin Telecom del Perú S.A.C.
- **Servicio Público de Radiodifusión por Cable:** Cable Sistemas E.I.R.L., Mi Cable TV S.A.C., Tuves Perú S.A.C.

SUPERVISIÓN DE LOS SERVICIOS EN ZONAS RURALES

- **Se visitaron 2,253 centros poblados rurales**, en cuyos lugares 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, así como la verificación de 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 supervisó 3,633 centros poblados rurales en todos los departamentos del país, incluyendo la provincia de Lima y la zona del VRAEM.

Asimismo, en el periodo antes mencionado, 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., Telefónica del Perú S.A.A., Rural Telecom S.A.C.
- **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 América Móvil S.A.C., Viettel Perú S.A.C., Americatel Perú S.A., Gilat To Home Perú S.A., Entel Perú S.A.
- **Reglamento General de Tarifas y Sistema de Tarifas del Servicio Rural**, para las empresas Telefónica del Perú S.A.A., Rural Telecom S.A.C., Gilat To Home Perú S.A.



- **Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso aplicadas al sector rural**, aplicable a las empresas Telefónica del Perú S.A.A., Rural Telecom S.A.C., 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.

El 21 de marzo de 2015 se cumplió el segundo hito de la Adenda de Renovación del Contrato de Concesión para la prestación del servicio público de telefonía móvil, por parte de la empresa Telefónica del Perú S.A.A. (antes Telefónica Móviles S.A.).

Durante el año se realizaron 4,264 puntos de supervisión correspondientes a las cláusulas I, II, IV, V y VII, realizadas en centros poblados urbanos y rurales, distritos con mayor pobreza, distritos de provincias fronterizas y TAMBOS (Centros de Servicios de Infraestructura y de Equipamiento Complementarios a la Unidad Habitacional) La supervisión de la tarifa social (cláusula III) es una labor permanente en el tiempo, la misma que no está incluida en el total de supervisiones en campo que se realizan. Respecto a la cláusula VI, ésta se refiere a capacitaciones en materia de telecomunicaciones,

“El despliegue de la Red Dorsal de Fibra Óptica permitirá conectar a 22 capitales de región y 180 capitales de provincia”.

las cuales no corresponden ser supervisadas por el OSIPTEL.

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 entidad 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.

Asimismo, durante el 2015, se elaboraron tres informes de supervisión de la verificación del cumplimiento de las cláusulas I, V y VII (un informe por cada cláusula), los cuales fueron remitidos al MTC a fin de continuar los trámites correspondientes.

SUPERVISIÓN DE LA RED DORSAL NACIONAL DE FIBRA ÓPTICA

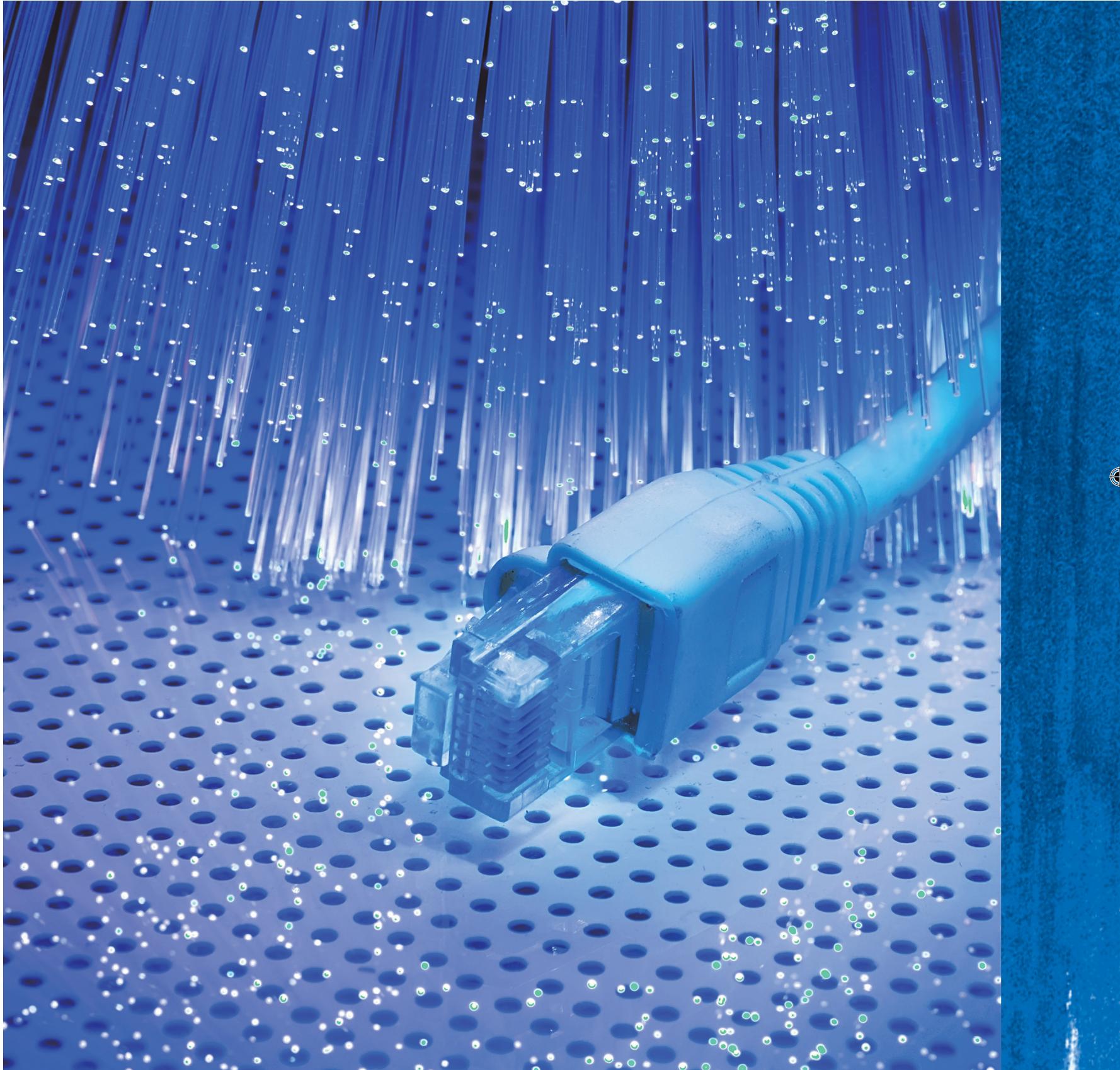
Con relación al proyecto “Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica: Cobertura Universal Norte, Cobertura Universal Sur y Cobertura Universal Centro”, de acuerdo con el contrato de concesión firmado entre el MTC y Azteca Comunicaciones Perú S.A.C., el despliegue de fibra óptica permitirá conectar a 22 capitales de región y 180 capitales de provincia, distribuidas en ocho nodos pertenecientes a la red Core, 22 nodos de Agregación, 180 nodos de distribución y 136 nodos de conexión, los cuales son materia de seis entregas.

Durante el 2015, se firmaron las actas de conformidad para el inicio de operaciones de la primera y segunda entrega (12 de mayo y 14 de agosto, respectivamente). De conformidad con lo dispuesto en la cláusula 19.2 del contrato de concesión, corresponde al OSIPTEL efectuar las acciones de supervisión, fiscalización y sanción que le competen, a partir del día siguiente de la suscripción de dichas actas.

En ese sentido, el OSIPTEL ha realizado las siguientes acciones de supervisión:

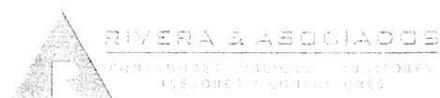
- **Trimestre julio – setiembre de 2015:** Supervisión en campo de diez nodos ubicados en el departamento de Huancavelica y el Centro de Operación y Mantenimiento de Huancavelica, correspondientes a la primera entrega del proyecto.
- **Trimestre octubre – noviembre de 2015:** Supervisión en campo de 34 nodos en los departamentos de Ayacucho, Apurímac, Ica y Huancavelica, y dos Centros de Operación y Mantenimiento (Ayacucho y Apurímac), correspondientes a la primera y segunda entrega del proyecto.
- **Dos acciones de supervisión** realizadas en el NOC temporal de la empresa en Miraflores, Lima.

Asimismo, se realizó la apertura de dos expedientes de supervisión, con la finalidad de evaluar la operatividad general del servicio prestado por la red dorsal nacional de fibra óptica; y se elaboró un informe de operatividad general del servicio de la red dorsal nacional de fibra óptica, correspondiente a la primera entrega, para el trimestre julio – setiembre de 2015, el cual fue remitido al MTC para los trámites correspondientes.





Estados Financieros



DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

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

1. Hemos auditado los estados financieros del **Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL**, que comprende el Estado de Situación Financiera al 31 de diciembre de 2015 y 2014 y los estados de gestión, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, y un resumen de las políticas contables significativas y otras notas explicativas.

Responsabilidad de la Gerencia General sobre los Estados Financieros

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

Responsabilidad de los Auditores

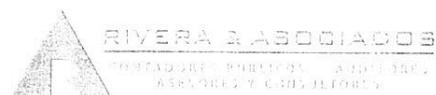
3. Nuestra responsabilidad consiste en emitir una opinión sobre estos estados financieros basada en nuestra auditoría. Nuestra auditoría fue realizada de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría – NIAS, aprobadas para su aplicación en el Perú por la Junta de Decanos de los Colegios de Contadores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

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



Francisco Alfaro Nº 150 - Of. 501 - R. Sanabria, LIMA - PERÚ
Teléfono: (051 1) 226 - 0634, (051 1) 226 - 2876
E-mail: rivera@dfkperu.com.pe / rya@riveravasociados.net

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



Opinión

5. En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente en todos sus aspectos significativos, la situación financiera del **Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL** al 31 de diciembre de 2015 y 2014, los resultados de gestión y sus flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados en el Perú, las directivas emitidas por la Dirección Nacional de Contabilidad Pública de la Nación y las disposiciones legales vigentes aplicables a entidades del Sector Público Nacional.

Lima, Perú
02 de Mayo 2016

Refrendado por:

Rivera y Asociados Cont. Púb. S.C.

(Socio)

GUALBERTO RIVERA ALARCÓN
Contador Público Colegiado
Matrícula N° 14164



Branco Alfaro N° 150, Of. 501 - B, San Borja, LIMA - PERÚ
Teléfono: (051 1) 226 - 0634 / (051 1) 226 - 2876
Email: grivera@dfkperu.com.pe / rya@riverayasociados.net

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

ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES – OSIPTEL

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
Al 31 de diciembre de 2015 y 2014
(Expresado en nuevos soles)

	NOTAS	2015	2014		NOTAS	2015	2014
ACTIVO				PASIVO Y PATRIMONIO			
ACTIVO CORRIENTE				PASIVO CORRIENTE			
Efectivo y equivalente de efectivo	3	53,220,790	57,454,346	Cuentas por pagar a proveedores	10	7,633,584	5,938,769
Cuentas por cobrar	4	314,981	1,039,615	Impuestos, contribuciones y otros	11	594,709	916,263
Otras cuentas por cobrar (neto)	5	7,393,349	10,623,338	Remuneraciones y beneficios sociales	12	2,913,105	2,473,990
Existencias	6	242,612	79,842	Otras cuentas del pasivo	13	258,923	236,218
Servicios y otros pagados por anticipado	7	4,500,210	3,735,535				
				TOTAL PASIVO CORRIENTE		11,400,322	9,565,240
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		65,671,942	72,932,676	PASIVO NO CORRIENTE			
ACTIVO NO CORRIENTE				Beneficios a los empleados	14	4,193,462	1,711,733
Propiedad, planta y equipo	8			Provisiones	15	72,954	-
Edificios, estructuras y activos no producidos (neto)		8,867,380	8,729,936				
Vehículos, maquinaria y otros (neto)		16,639,203	20,404,749	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE		4,266,416	1,711,733
Otras cuentas del activo (neto)	9	2,575,697	1,851,925				
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE		28,082,280	30,986,610	TOTAL PASIVO		15,666,738	11,276,973
				PATRIMONIO			
TOTAL ACTIVO		93,754,222	103,919,286	Hacienda nacional	16	86,409,406	87,039,651
Cuentas de orden	19	83,316,260	217,931,753	Resultados no realizados	17	5,029,986	5,029,986
				Resultados acumulados	18	(13,351,908)	572,676
				TOTAL PATRIMONIO		78,087,484	92,642,313
				TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		93,754,222	103,919,286
				Cuentas de orden	19	83,316,260	217,931,753

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



ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES – OSIPTEL

ESTADO DE GESTIÓN
Por los años terminados el 31 de diciembre de 2015 y 2014
(Expresado en nuevos soles)

	NOTAS	2015	2014
		S/.	S/.
INGRESOS			
Ingresos no tributarios	20	71,908,759	75,849,464
Ingresos financieros	21	2,752,933	3,280,319
Otros ingresos	22	1,360,484	2,388,045
TOTAL INGRESOS		76,022,176	81,517,828
COSTOS Y GASTOS			
Gastos en bienes y servicios	23	(40,372,023)	(38,258,040)
Gastos de personal	24	(39,367,058)	(38,477,280)
Gastos por pensiones, prestaciones y asistencia social	25	(1,712,384)	(1,673,775)
Donaciones y transferencias otorgadas	26	(130,641)	(128,297)
Estimaciones y provisiones del ejercicio	27	(6,820,032)	(3,353,464)
Gastos financieros	28	-	(25,506)
Otros gastos	29	(1,497,692)	(231,711)
TOTAL COSTOS Y GASTOS		(89,899,830)	(82,148,073)
RESULTADO DEL EJERCICIO SUPERÁVIT (DÉFICIT)		(13,877,654)	(630,245)

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



MEMORIA
ANUAL
2015