



osiptel

**20
13**

Memoria Anual

Presidente Ejecutivo:
Gonzalo Martín Ruiz Díaz

Edición General:
Gerente de Comunicación Corporativa
Lenka Zajec Yelusic

Redacción y edición:
Cecilia Balcázar Suárez

Coordinación:
Macky Merino Gordillo

Diseño y diagramación: Altura 20
www.flickr.com/photos/altura20/
T: 345 1419

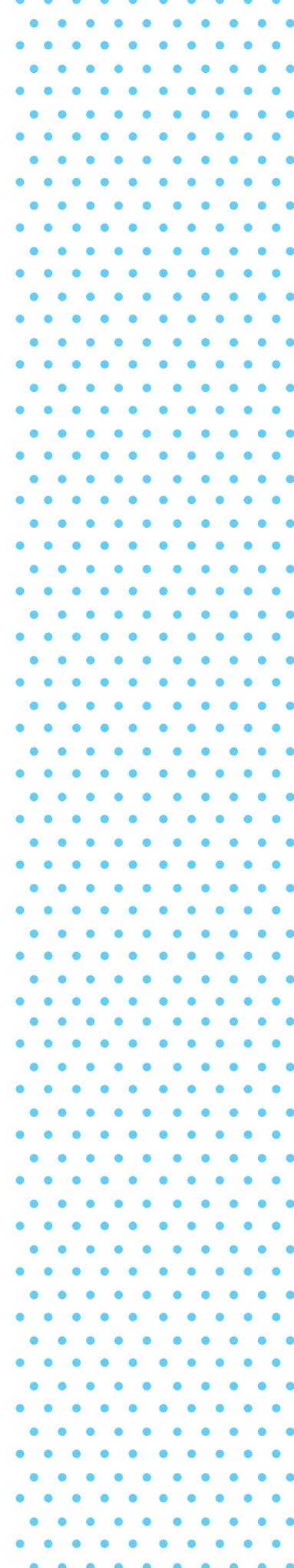
Esta publicación no puede ser reproducida total o parcialmente
sin la autorización previa y por escritos del OSIPTEL
© 2013 OSIPTEL. Derechos Reservados

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 N° 2005-5958

Impresión: Q&P IMPRESORES S.R.L.
Av. Ignacio Merino 1546, Lince
T: 470 1788
www.qypimpresores.com





osiptel

2013

Índice

06
Carta del
Presidente



08
El OSIPTEL

14
Hacia el
fortalecimiento
de las facultades
del OSIPTEL



20
Optimización de la
función supervisora

26
El equilibrio
de la facultad
sancionadora



32
Regulación tarifaria



42
Condiciones para
la protección de
los usuarios



76
Gestión
institucional



106
Anexos



64
Promoción y
preservación de la
competencia en el
mercado



100
Estados Financieros
Auditados



Gonzalo Martín Ruiz Díaz

Presidente del Consejo Directivo

Más cerca del usuario

Durante el 2013, el OSIPTEL ha registrado un conjunto de avances importantes en materia regulatoria, de fiscalización y supervisión, así como de solución de controversias. Pero, sin duda, uno de los aspectos más relevantes de la gestión ha sido el mayor acercamiento de la institución a los usuarios de varias maneras. En primer lugar, dando continuidad al proceso de descentralización de los servicios al ciudadano. Así, el OSIPTEL abrió cuatro nuevos Centros de Orientación al Usuario ubicados en Juliaca, Satipo, Jaén y Moyobamba, ciudades que por su importancia no podían dejar de contar con la presencia física del organismo regulador. Durante el mismo año, se creó Consejos de Usuarios Descentralizados (sur, centro y norte), los mismos que permitirán al OSIPTEL conocer con mayor exactitud la problemática que viven los usuarios en las diferentes zonas del país. Asimismo, se han instaurado nuevos tribunales descentralizados de usuarios en Arequipa, La Libertad y Piura los cuales brindarán a los ciudadanos del interior del país, la posibilidad de consultar de manera personal el estado de sus expedientes. Finalmente, durante el año, continuamos abriendo canales de comunicación con la ciudadanía a través de las redes sociales, las cuales se han convertido en una importante herramienta

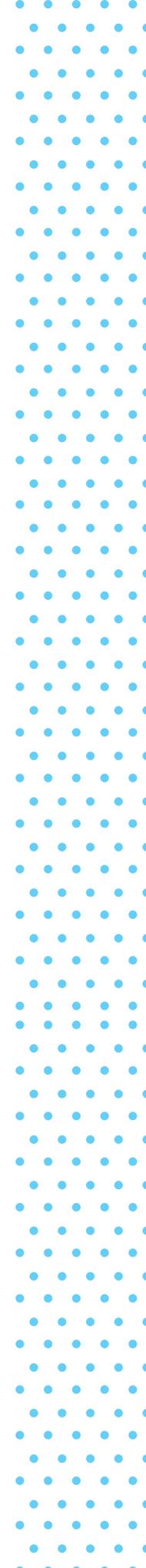
para la detección de problemas y monitoreo del sector telecomunicaciones.

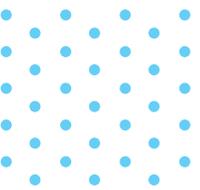
Por otro lado, como respuesta al diagnóstico hecho durante el 2012 respecto a la percepción del usuario sobre la calidad de atención de las empresas, en setiembre de 2013 se aprobó el Reglamento de Calidad de Atención de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, que permitirá supervisar y fiscalizar el cumplimiento de umbrales mínimos para los tiempos de atención en las oficinas y por vía telefónica. También se publicó para comentarios un Proyecto de Reglamento de Calidad de los Servicios, así como una modificación del Reglamento de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Desde la regulación también se registraron logros importantes como la revisión del factor de productividad para los servicios de telefonía fija, estableciéndose en 6.1% anual. Este mecanismo no solo significará menores tarifas para los usuarios de estos servicios, sino la posibilidad de que usuarios de zonas urbanas que aún no tiene teléfono puedan acceder a los mismos, gracias a un mecanismo de incentivos introducido por el OSIPTEL que permitirá canjear porcentajes de reducción a cambio de una mayor inversión en zonas desatendidas.

Sin duda los trabajos emprendidos durante el 2013 forman parte de un proceso

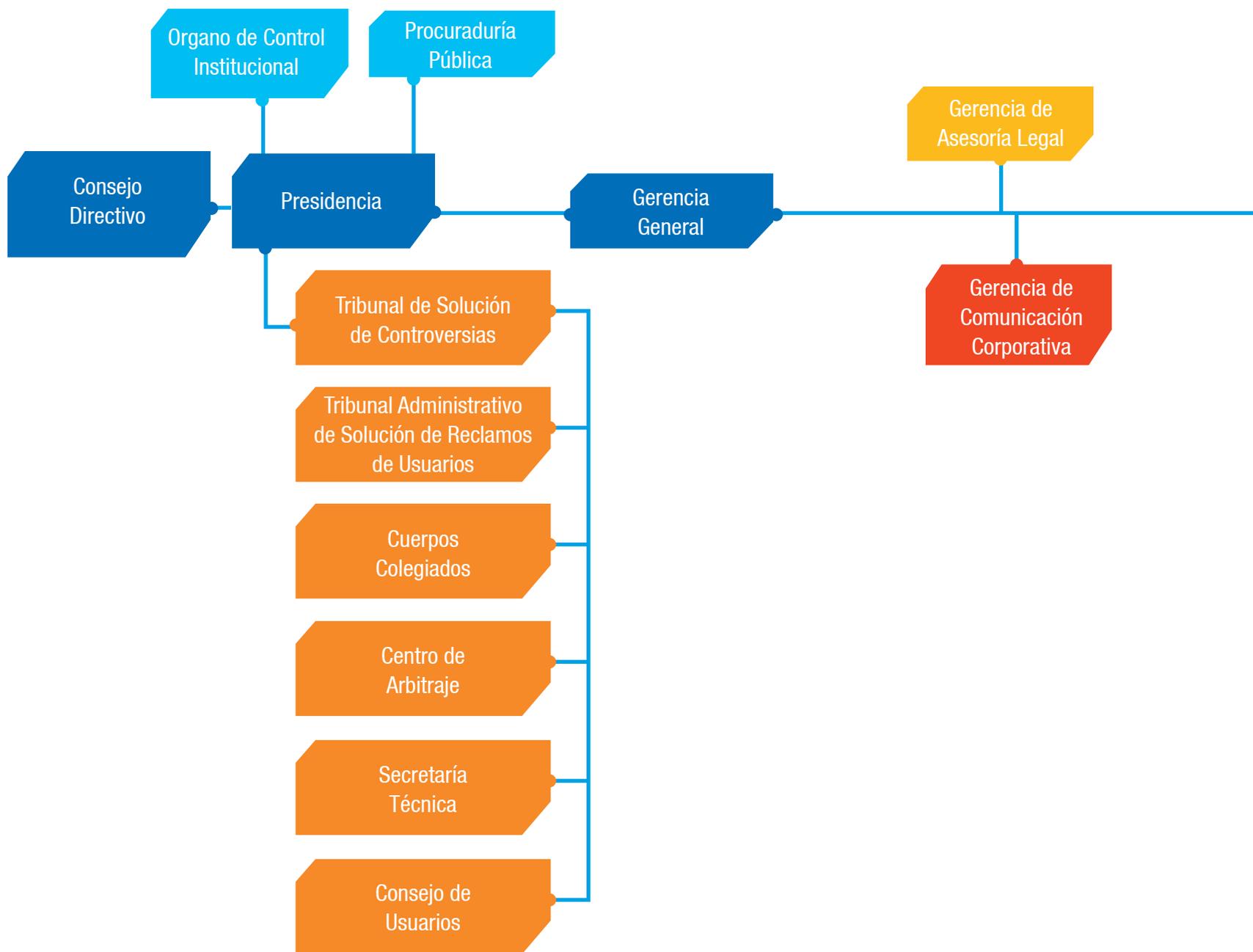
mediante el cual el OSIPTEL viene adecuando su actuación y organización al nuevo entorno de convergencia, de masificación del servicio y de competencia. A la par, se ha buscado preservar el equilibrio entre la necesidad de atraer inversiones al sector y procurar servicios con niveles de calidad y precio razonables. Solo preservando ese equilibrio podremos construir un mercado de telecomunicaciones que continúe uniéndose y comunicando a más peruanos.

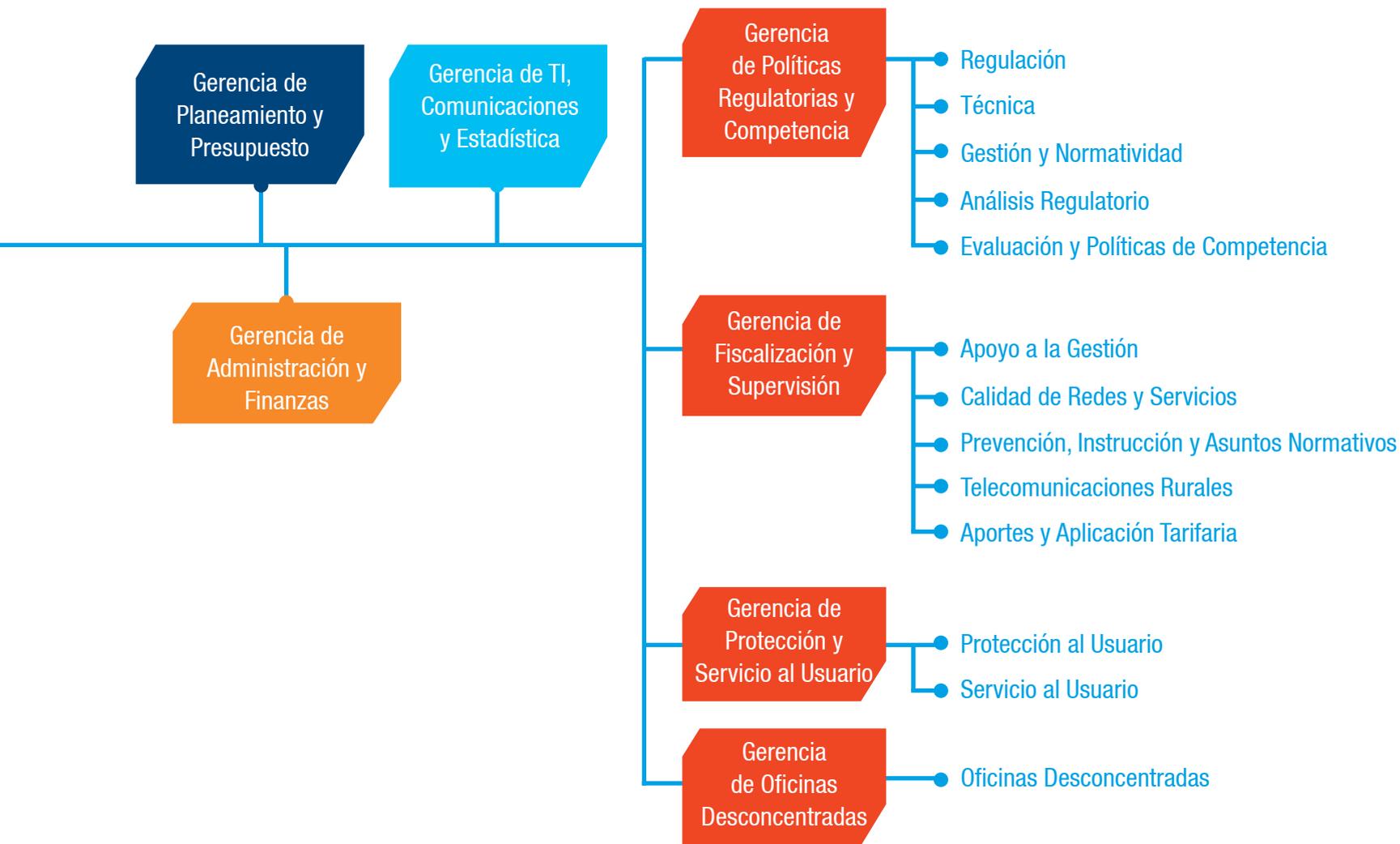




EL OSIPTEL

ESTRUCTURA ORGÁNICA







Gonzalo Martín Ruiz Díaz
Presidente

Consejo Directivo



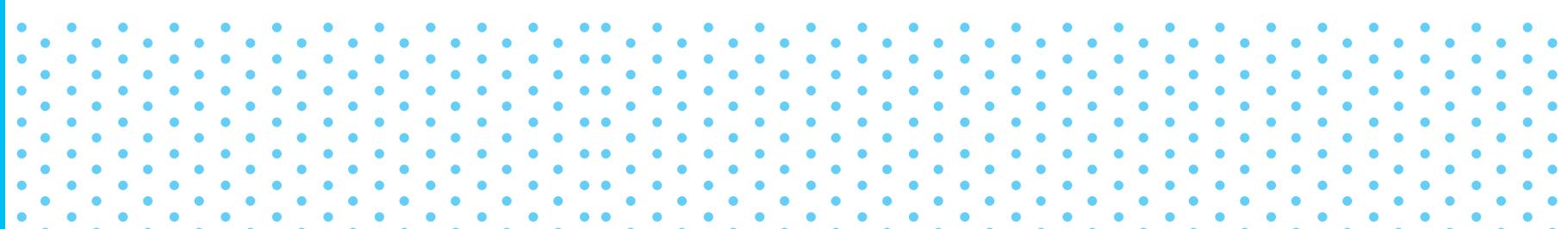
Manuel Cipriano Pirgo
Miembro



Eduardo Zolezzi Chacón
Miembro



Jesús O. Villanueva Napuri
Miembro



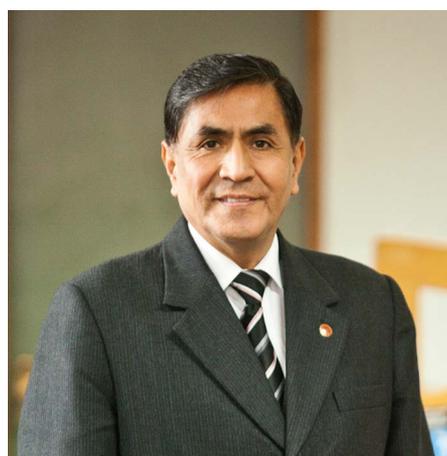
Gerencia



Jorge Apoloni Quispe
Gerente General
(Febrero - Diciembre de 2013)



Sergio Cifuentes Castañeda
Gerente de Políticas Regulatorias y Competencia



Santiago Rojas Tuya
Gerente de Fiscalización y Supervisión



Humberto Sheput Stucchi
Gerente de Protección y Servicio al Usuario



Carmen Velarde Koechlin
Gerente de Oficinas Desconcentradas



Alberto Arequipeno Támara
Gerente de Asesoría Legal



David Villavicencio Fernández
Gerente de Planeamiento y Presupuesto



Lenka Zajec Yelusic
Gerente de Comunicación Corporativa



Ana Rosa Martinelli Montoya
Secretaria Técnica de Órganos Colegiados



María Idrogo Díaz
Jefe de Órgano de Control Institucional



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



Kelly Minchán Antón
Procuradora Pública
(Julio - Diciembre de 2013)



Ángel Chanchhuaña Alvarado
Gerente de Administración y Finanzas
(Mayo - Diciembre de 2013)





01

Hacia el
fortalecimiento
de las facultades
del OSIPTEL



01

Hacia el fortalecimiento de las facultades del OSIPTEL



Un dilema central del organismo regulador reside en su capacidad para comprometerse con un sistema estable de normas pero flexible para responder de forma adecuada y oportuna a las cambiantes circunstancias de un entorno que es de por sí altamente dinámico debido a la velocidad del cambio tecnológico y a la creatividad de las empresas para generar nuevos y variados servicios que satisfagan la creciente y cada vez más complejas demandas de los diferentes clientes de un mundo globalizado y competitivo.

Para responder a ese dilema existen dos opciones. La primera es restringir la discrecionalidad de los funcionarios a través de normas detalladas y específicas sacrificando flexibilidad a fin de obtener estabilidad jurídica en el marco regulatorio.

La otra opción consiste en otorgar más discrecionalidad al órgano regulador pero utilizando procedimientos transparentes para restringir la arbitrariedad de los funcionarios, ganando así flexibilidad.

En el Perú se ha logrado una adecuada combinación de ambas opciones. En el OSIPTEL se han recogido distintas experiencias regulatoras del mundo a lo largo de su trayectoria, adaptándolas a la realidad y al marco institucional peruano. Así, el OSIPTEL es pionero en el establecimiento de procedimientos transparentes que se realizan a través de mecanismos de audiencia pública, pre publicaciones de reglamentos generales debidamente motivados y elaboración de propuestas técnico-normativas para impulsar cambios significativos en el

ejercicio de sus potestades:

- **Normativa.** Comprende la atribución exclusiva del OSIPTEL de dictar en materia de su competencia: reglamentos autónomos, otras normas de carácter general, y mandatos u otras normas de carácter particular, referidas a intereses, obligaciones o derechos de las empresas operadoras o de los usuarios.
- **Correctiva.** Comprende la atribución del OSIPTEL de disponer la aplicación de medidas cautelares y/o correctivas que permitan asegurar el cumplimiento de futuras resoluciones o de corregir la conducta que no se ajuste a la normatividad, finalidad, objetivos o principios que rigen al prestación y uso de los servicios públicos de telecomunicaciones.
- **Sancionadora.** Comprende la atribución del OSIPTEL de imponer sanciones a las empresas operadoras por el incumplimiento de las normas aplicables a la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión.
- **De solución de controversias.** Consiste en la atribución del OSIPTEL de componer intereses contrapuestos, reconociendo o desestimando el derecho invocado.

En el 2013, uno de los propósitos del OSIPTEL fue impulsar el fortalecimiento de sus facultades de supervisión, fiscalización y sanción, para contar con mecanismos más adecuados para la realización eficiente de sus labores. La Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL (LDFF), promulgada en julio del 2000, define y delimita las facultades del OSIPTEL para supervisar y sancionar –de ser el caso, ante el incumplimiento de obligaciones legales o contractuales– a quienes prestan servicios públicos de telecomunicaciones, en lo que respecta al ámbito de su competencia.

Ya en su sesión del 23 de octubre de 2012, mediante Acuerdo N° 480-2012, el Consejo Directivo del OSIPTEL acordó proponer la modificación de la LDFF, remitiéndose el correspondiente proyecto a las instancias respectivas del Poder Ejecutivo, a través de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM). Luego de que el referido proyecto de ley recogiera todas las observaciones formuladas por los sectores, en agosto de 2013, fue recibido por la Oficialía Mayor del Congreso de la República.

En setiembre del mismo año, el proyecto de ley fue aprobado, en mayoría,

por la Comisión de Transportes y Comunicaciones del Congreso de la República. Un mes después, el pleno de esta instancia acordó remitir el proyecto de ley tanto a la Comisión de Economía, Banca, Finanzas e Inteligencia Financiera, como a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.

Las principales modificaciones que propone el referido Proyecto de Ley son las siguientes:

Establecer la posibilidad de tercerizar la función supervisora.

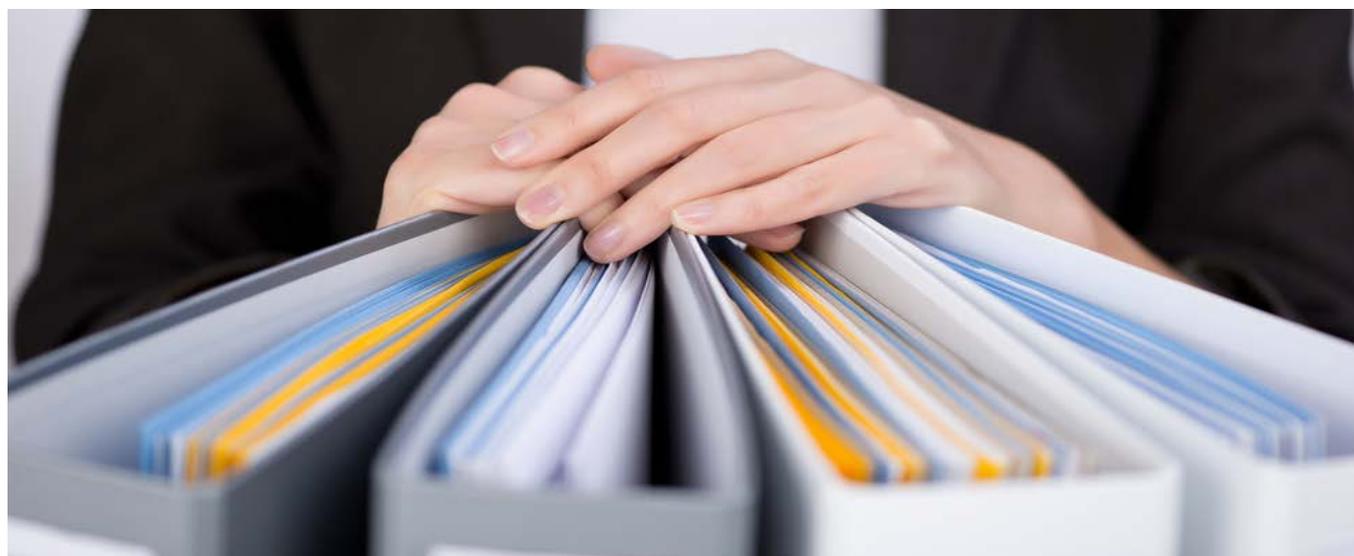
No solo porque es una facultad con la que cuentan los organismos reguladores de otros sectores de infraestructura y servicios públicos, sino por el constante dinamismo que caracteriza al sector telecomunicaciones, así como el crecimiento del mercado y la alta dispersión geográfica de los operadores (muchos en centros poblados que se incrementan con los proyectos financiados a través de Fondo de Inversión en Telecomunicaciones - Fitel), hace imperativo que el OSIPTEL pueda contar con mayores y mejores herramientas de supervisión. El propósito es garantizar el cumplimiento de las obligaciones de las empresas operadoras,

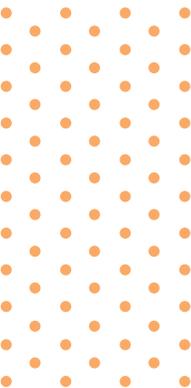
lo cual va de la mano también con uno de los objetivos estratégicos de la institución: optimizar las facultades del OSIPTEL para promover una mejor calidad y mayor cobertura en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, así como con el objetivo de política gubernamental de promover la inclusión social.

Bajo estas premisas, es importante que las facultades del OSIPTEL en materia de supervisión puedan tercerizarse a través de empresas especializadas y debidamente registradas, cuya labor estará apropiadamente reglamentada, incorporando un instrumento de gestión moderno y flexible para enfrentar una mayor demanda de obligaciones por supervisar, reduciendo así cualquier margen de discrecionalidad.

Modificar la escala de multas, eliminando pisos y elevando topes.

En comparación con otros organismos reguladores nacionales y de la región, la escala de multas que aplica actualmente el OSIPTEL es la más baja y menos disuasiva, teniendo en cuenta la naturaleza de las infracciones que puede llegar a afectar a un número significativo de usuarios, además de no estar acorde con el nivel de ingresos de las empresas operadoras





supervisadas. Por ello, el OSIPTEL propuso en el proyecto de Ley una nueva escala de multas sobre la base de criterios predeterminados y una metodología de graduación, con montos acordes con las infracciones que se cometan y con el tamaño del mercado supervisado.

Sin perjuicio de lo señalado, el fortalecimiento de la función supervisora y fiscalizadora no es impedimento para la aplicación de medidas preventivas y correctivas, sin necesidad de dar inicio a un procedimiento sancionador.

Ampliar los criterios de graduación de las multas.

Los criterios propuestos en la modificación de la LDFF –que ya se aplican en otros organismos reguladores como el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) y el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA) - permitirán la fijación de multas que, de acuerdo con la naturaleza de la infracción, tengan en cuenta el daño causado, el beneficio obtenido, la probabilidad de detección, entre otros; así como las circunstancias atenuantes que se presenten en cada caso.

Creación del Tribunal de Apelaciones como órgano ad hoc encargado de resolver en segunda instancia administrativa, los recursos de apelación que se interpongan contra las resoluciones de la Gerencia General y del TRASU, en procedimientos sancionadores y de imposición de medidas correctivas.

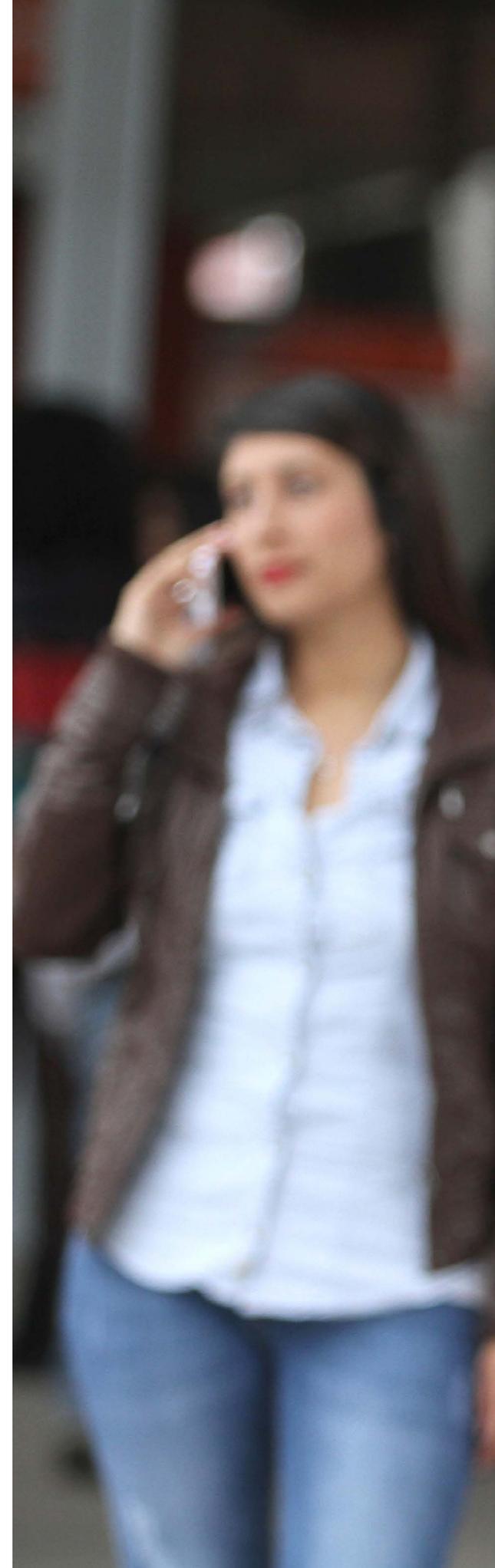
Esta nueva unidad orgánica es necesaria dado el incremento en la carga laboral que actualmente maneja el Consejo Directivo, órgano máximo del OSIPTEL que tiene a su cargo fundamentalmente el establecimiento de las políticas y la dirección del organismo. Sin embargo, actualmente es competente también para resolver las apelaciones formuladas contra

las sanciones impuestas por la Gerencia General y el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), lo que ha implicado un incremento en la carga actual y una proyección de mayor aumento, producto del crecimiento del mercado y del fortalecimiento de la función supervisora del OSIPTEL.

Creación de la Comisión de Defensa de la Competencia de Telecomunicaciones del OSIPTEL.

Esta nueva unidad orgánica se encargaría de velar, en primera instancia, por el cumplimiento de las leyes de Represión de Conductas Anticompetitivas y de la Competencia Desleal, la que Regula el Acceso y Uso Compartido de Infraestructura de Uso Público y la de Promoción de la Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica, entre otras. Asimismo, se encargará de resolver las controversias que se presenten entre las diferentes empresas operadoras.

De este modo, esta comisión reemplazaría a los diversos Cuerpos Colegiados que deben conformarse cada vez que se presenta una controversia, lo que resulta ventajoso por tratarse de un órgano permanente que garantizaría predictibilidad en la función resolutoria, además de reducir el riesgo de disparidad de criterios y los costos de coordinación.









02

Optimización de la función supervisora



02

Optimización de la función supervisora



Supervisión de la calidad del servicio

En el 2013 el OSIPTEL publicó en su página web los resultados de los indicadores de Calidad de Voz (CV), Cobertura Radioeléctrica (CR) y Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto (TEMT), correspondientes al segundo semestre del 2012 y al primer semestre del 2013, a partir de lo cual indicó a las empresas operadoras la necesidad de realizar mejoras.

De otro lado, se culminó las mediciones de calidad correspondientes a los períodos 2013-I y 2013-II, con un total de 164 centros poblados supervisados en cada semestre gracias a la capacitación previa de los supervisores de las oficinas descentralizadas en el manejo del equipo INVEX3G.

En cuanto a la calidad de la telefonía móvil, se concluyó con las evaluaciones de los indicadores de calidad Tasa de Intentos No Establecidos (TINE) y Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI) de las empresas Telefónica Móviles, Nextel y América Móvil, correspondientes al año 2012.

Con relación a la calidad del acceso a Internet, se evaluó los indicadores de calidad e Tasa de Incidencia de Fallas (TIF), Tasa de Ocupación de Enlaces (TOE) y Tasa de Transferencia de Datos (TTD) de las empresas Telefónica del Perú S.A.A. (solo TOE y TTD) y Americatel Perú S.A., correspondientes al año 2012. En el caso de Telefónica del Perú, se realizó acciones de supervisión en los departamentos de Áncash (Moro, Nepeña y Samanaco), Cajamarca (Cutervo) y San Martín (Moyobamba).

Asimismo, se ha realizado mediciones de los servicios móviles de telefonía y acceso a Internet brindados por las empresas operadoras Telefónica Móviles S.A., América Móvil Perú S.A.C., Nextel del Perú S.A. y Olo del Perú S.A.C., en las playas y balnearios del sur de Lima, así como en las playas del norte del Perú (Trujillo, Chiclayo y Tumbes), solicitando a las empresas operadoras las acciones de mejora respectivas.

También, se efectuó acciones con el fin de implementar el indicador de calidad de Tasa de Transferencia de Datos (TTD) para el servicio de acceso a Internet móvil de las empresas Telefónica Móviles y América Móvil en distritos de Lima Metropolitana y Callao; en los distritos de Tarapoto, Morales y La Banda de Shilcayo, en el departamento de San Martín.

Producto de las supervisiones realizadas y de los procedimientos administrativos sancionadores iniciados, las empresas operadoras han efectuado mejoras en el servicio de acceso a Internet en los distritos de Moro, Samanco (departamento de Áncash), Cutervo y Chota (departamento de Cajamarca). Asimismo, se realizó ampliaciones de la capacidad de red en Moyobamba.

De esta manera, con el objetivo de seguir perfeccionando las herramientas de supervisión de la calidad del servicio, se

emitió **Proyecto de Reglamento General de Calidad de Servicios Públicos de Telecomunicaciones** (Resolución de Consejo Directivo N° 164-2013-CD-OSIPTTEL). Su finalidad es definir condiciones de prestación del servicio a través de los indicadores de calidad, los cuales deberán ser contemplados por las empresas operadoras para la prestación adecuada de los servicios públicos de telecomunicaciones y su respectiva mejora.

Supervisión de otros aspectos relacionados con la prestación del servicio

Interrupciones de los servicios públicos de telecomunicaciones. Durante el año 2013 se evaluó más de 41,000 reportes de las empresas operadoras respecto al cumplimiento de las normas relativas a las Condiciones de Uso de los Servicios

Públicos de Telecomunicaciones. Respecto a aquellos referidos a las interrupciones y continuidad del servicio, se emitió 40 informes correspondientes a las empresas Telefónica del Perú S.A.A., Telefónica Móviles S.A., América Móvil Perú S.A.C., Nextel del Perú S.A., Telmex Perú S.A., Telefónica Multimedia S.A.C., Americatel Perú S.A., DIRECTV S.R.L., Olo del Perú S.A.C., Digital Way S.A., Level 3 Perú S.A., Optical IP Servicios Multimedia S.A., Star Global Com S.A.C.

Devoluciones por cobros indebido o en exceso. Se verificó las devoluciones efectuadas por las empresas a un total de 2'687,660 abonados, por un monto que ascendió a S/. 7'057,992.37.

Las devoluciones más relevantes por interrupciones fueron las realizadas por i) Telefónica Móviles S.A., a un total de 2'569,088 abonados por S/. 4'392,125.36 (8 y 27 de diciembre de 2010) y devoluciones pendientes de

los años 1999 al 2010 que ascendieron a S/. 1'847,785.62 a 36,589 abonados; ii) América Móvil Perú S.A.C., por devoluciones pendientes a 35,854 abonados por S/. 261,276.74 y por cobros indebidos efectuados por la empresa Wau Móvil (que brinda servicios de contenidos de entretenimiento) a 9,199 abonados por S/. 434,972.13; iii) Telefónica del Perú S.A.A. por devoluciones pendientes a 28,312 abonados por S/. 43,269.22 y por incidencias con la tarjeta Hola Perú que comprende 10,006 llamadas originadas desde TUPs hacia teléfonos móviles con una duración superior a los 31 segundos por S/. 5.149,10; entre otros.

Devoluciones por cobros indebidos o en exceso

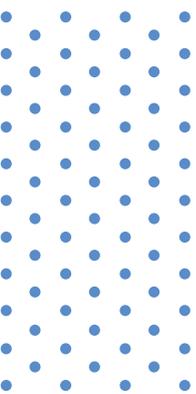
EMPRESAS	ABONADOS	MONTO DEVUELTO (S/.)
América Móvil Perú S.A.C. ^{2/}	45,053	696,248.87
Convergía Perú S.A.	1,569	223.55
Optical IP Servicios Multimedia S.A.	56	3,998.71
Telefónica del Perú S.A.A. ^{3/}	28,312	48,418.32
Telefónica Móviles S.A. ^{1/}	2'605,677	6'239,910.98
Telmex Perú S.A.	6,993	69,191.94
Total general	2'687,660	7'057,992.37

Tipo de cambio: US\$ 1 = S/. 2.802.

1/ Incluye devoluciones pendientes de los años 1999 al 2010 por S/. 1'847,785.62 a 36,589 abonados.

2/ Incluye cobros indebidos efectuados por la empresa Wau Móvil (que brinda servicios de contenidos de entretenimiento) a 9,199 abonados por S/. 434,972.13.

3/ Incluye incidencias con la tarjeta Hola Perú que comprende 10,006 llamadas originadas desde TUP hacia teléfonos móviles, con una duración superior a los 31 segundos por S/. 5,149.10.



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 2013, los servicios de radiodifusión por cable, portador local, telefonía móvil, telefonía fija y portador de larga distancia de Telefónica Móviles S.A., Telefónica Multimedia S.A.C., Nextel del Perú S.A., Convergía Perú S.A., Olo del Perú S.A.C., Americatel Perú S.A., Cable Sistemas S.R.L., Econocable Media S.A.C., Geo Supply Perú S.A., Global Backbone S.A.C., Internexa S.A, Leydi Visión E.I.R.L., Media Networks Latin America S.A.C., Multivisión S.R.L., Velatel Perú S.A, Vía Satelital E.I.R.L., Wi-Net Perú S.A.C. y Winner Systems S.A.C.

Uso indebido de los servicios públicos de telecomunicaciones.

En torno a la verificación del cumplimiento de lo establecido en la Resolución N° 060-2006-CD/OSIPTEL, respecto a las denuncias sobre uso indebido de los servicios públicos de telecomunicaciones, en el 2013 se emitió 137 informes correspondientes a las empresas América Móvil Perú S.A.C. (73), Telefónica Móviles S.A (24), DIRECTV S.R.L (16), Telefónica del Perú S.A.A. (13) y Nextel del Perú S.A. (11).

Entrega de información al OSIPTEL de equipos terminales móviles reportados como sustraídos, perdidos y recuperados de las empresas concesionarias del servicio público móvil.

(Resolución de Consejo Directivo N° 050-2013-CD-OSIPTEL). Mediante este procedimiento, las empresas concesionarias del servicio público móvil deben entregar al OSIPTEL la información de los equipos terminales móviles reportados como sustraídos, perdidos y recuperados a través del "Sistema de Intercambio Centralizado".

Supervisión de los servicios en zonas rurales

Esta supervisión se efectúa en aplicación del Reglamento de la Continuidad del Servicio Público de Telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Continuidad) en localidades rurales, los contratos de financiamiento de los proyectos del Fitel, los contratos de concesión otorgados a los operadores y las bases de las licitaciones públicas para la adquisición de los sistemas de telecomunicaciones rurales.

Durante el 2013, se supervisó en campo la continuidad de los teléfonos públicos ubicados en zonas rurales de 1,966 centros poblados, así como la cobertura del servicio de telefonía móvil en alrededor de 2,626 localidades rurales en todos los departamentos del país, incluyendo la provincia de Lima y la zona del VRAEM.

Como resultado de la verificación de disponibilidad y continuidad en zonas rurales cubiertas por Telefónica del Perú S.A.A., Gilat to Home Perú S.A. y Rural Telecom S.A.C. en los años 2011 y 2012, se inició diferentes procedimientos administrativos sancionadores por incumplimientos del Reglamento de Continuidad en su artículo cuarto (mantener una localidad fuera de servicio un período mayor a los 30 días calendario), séptimo (remisión de los informes de ocurrencias de cada teléfono fuera del plazo establecido), octavo (remisión mensual del tráfico diario por cada teléfono) y décimo (horario de atención del teléfono público no menor de 12 horas al día), además, de los incumplimientos por entrega de información incompleta e inexacta.

Respecto a la aplicación de tarifas del servicio rural, se evaluó las obligaciones

contenidas en el Reglamento General de Tarifas y el Sistema de Tarifas de Servicio Rural de Rural Telecom S.A.C. (años 2010 y 2011), Gilat to Home Perú S.A. y Telefónica del Perú S.A.A. por el año 2011. Asimismo, se verificó el cumplimiento del artículo 107 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, por parte de la empresa Telefónica del Perú S.A.A. en lo referido al servicio de teléfonos de uso público en centros poblado rurales.

En el campo normativo, durante el 2013 el Consejo Directivo aprobó las siguientes normas:

- **Reglamento para la supervisión de la Cobertura de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Móviles y Fijos con Acceso Inalámbrico** (Resolución N° 135-2013-CD/OSIPTEL).
- **Reglamento sobre la disponibilidad y continuidad en la prestación del Servicio Telefónico bajo la modalidad de teléfonos públicos en centros poblados rurales** (Resolución N° 158-2013-CD/OSIPTEL).







03

El equilibrio
de la facultad
sancionadora



03

El equilibrio de la facultad sancionadora



Supervisión del cumplimiento del marco normativo en materia de usuarios

Durante el 2013, se verificó que la empresa Olo del Perú S.A.A. cumpliera lo dispuesto por la Medida de Carácter Provisional N° 006-2012-GFS/OSIPTTEL, al eliminar el término “4G” o “Cuarta Generación” en el contenido de su página web, paneles publicitarios, folletos informativos y promocionales, que pone a disposición del público en general, así como al establecer las acciones definitivas para eliminar las referencias al servicio “4G” o “Cuarta Generación” a través de todos sus canales. Esta medida provisional se sustenta en que la tecnología desplegada por Olo del

Perú S.A.A., no corresponde a los estándares definidos por la Unión Internacional de Telecomunicaciones como tecnologías 4G.

Por otro lado, en virtud de las supervisiones efectuadas se impuso multas coercitivas por 40 UIT y 50 UIT a América Móvil Perú S.A.C. y Telefónica Móviles S.A., al verificarse que continuaban incumpliendo la medida correctiva que se les impuso en el 2011, habiéndose detectado que no estaban exigiendo al abonado la exhibición y copia de su documento legal de identificación, y que no estaban procediendo a almacenar y conservar dicha documentación. Incluso se verificó que estaban activando las líneas adquiridas sin que previamente se haya procedido a registrar los datos personales del abonado

sobre la base de la información contenida en su documento legal de identificación (toda vez que no se exigió exhibición ni entrega de la copia del mismo).

Cabe destacar que la medida correctiva dispone también que las empresas operadoras deben publicar dicha información en carteles o afiches que serán colocados en un lugar visiblemente notorio para los usuarios, en todas sus oficinas o centros de atención a usuarios, así como en los puntos de venta en los que se ofrezca la contratación del servicio; conforme establece el actual artículo 11 del TUO de las Condiciones de Uso.

Asimismo, de las acciones de supervisión efectuadas a América Móvil Perú S.A.C. se observó que en algunos casos dicha empresa operadora continuaría incumpliendo con lo dispuesto por el artículo 6 del TUO de las Condiciones de Uso, al no brindar información clara, veraz, detallada sobre el denominado servicio “4G”, por lo que, se amplió el procedimiento administrativo sancionador iniciado por el mismo incumplimiento, sobre la base de nuevos hechos.

En marzo de 2013, la Gerencia de Fiscalización recomendó el inicio de procedimientos administrativos sancionadores a Telefónica Móviles S.A. y América Móvil Perú S.A.C., así como la imposición de una medida provisional

a América Móvil Perú S.A.C. a efectos de que de manera inmediata incluya en el "servicio de voz interactivo *5454", y antes del inicio de su prestación y tasación, una locución que informe sobre la tarifa y tasación aplicable, así como la obligación de asumir el costo del tráfico de la llamada, de conformidad con lo dispuesto por el segundo párrafo del artículo 7 del TUO de las Condiciones de Uso.

Asimismo, se verificó que Telefónica Móviles S.A. había incumplido su obligación de brindar información clara, veraz, detallada y precisa a los usuarios, en cualquier momento que le sea solicitada, respecto al procedimiento de baja del servicio móvil bajo la modalidad pospago.

En cuanto a la información mínima que debe mostrarse en un lugar visible y adyacente a la ubicación de los teléfonos de uso público, como instrucciones de uso y códigos de marcación; la indicación del número telefónico gratuito, los números telefónicos de emergencia y del servicio de información de guía telefónica; y las monedas de curso legal que son aceptadas y reconocidas por el equipo terminal, se inició procedimientos administrativos sancionadores a Telefónica Móviles S.A. y América Móvil Perú S.A.C.

Adicionalmente, se inició procedimientos sancionadores a Telefónica del Perú S.A.A. y Telefónica Móviles por no haber otorgado el código de reporte de averías a sus usuarios. De igual manera, se inició un procedimiento sancionador a Telefónica del Perú S.A.A. por cuanto no habría cumplido con lo dispuesto por el artículo 6º del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los servicios Públicos de Telecomunicaciones, al no haber brindado información veraz y precisa sobre el procedimiento de entrega del código de reporte de avería.

De otro lado, como parte de las acciones de supervisión realizadas en el ámbito nacional, se detectó que Telefónica Móviles S.A. no cumplió con su obligación de permitir la presentación de reportes y reclamos en sus puntos de venta designado para la atención de usuarios, así como haber designado un punto de venta para la atención de usuarios en provincias en las cuales existen puntos de ventas. Asimismo, no habría brindado información actualizada en su página web sobre el horario y ubicación de los puntos de venta designados para la atención de usuarios.

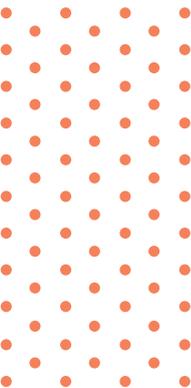
Respecto a la información mínima con la que deben contar las tarjetas

prepago físicas y virtuales, se advirtió un incumplimiento por parte de Nextel del Perú S.A., iniciándole un procedimiento administrativo sancionador. Igualmente, se verificó incumplimientos por parte de Convergencia Perú S.A. por contratar el Plan Control Concurso o Plan Concurso Natural Phone, a través del mecanismo de marcación. Asimismo, Netline Perú S.A. habría celebrado contratos con personas distintas de los abonados del servicio.

De la función supervisora a las funciones fiscalizadora y sancionadora

Luego de que en 1999 se dictara el Reglamento General de Infracciones y Sanciones, el OSIPTEL decidió en el 2013 establecer un procedimiento para imponer medidas correctivas, mediante reglas claras y sencillas para los administrados, a fin de hacer previsible los posibles escenarios de su actuación. Asimismo, buscó generar los incentivos adecuados para el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales y técnicas por parte de las empresas operadoras, el cese de las conductas que constituyen incumplimientos y la





reversión de cualquier efecto derivado de los mismos. En tal sentido, aprobó el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones donde se regulan herramientas con las que cuenta la administración para emitir órdenes que corrijan las conductas contrarias al ordenamiento jurídico, en aras de tutelar adecuadamente el interés público. Adicionalmente, se incluye otras herramientas como las sanciones y medidas cautelares.

En el objeto del mencionado reglamento se establecen dos tipos de contenido normativo: (i) un contenido procedimental, referido a las competencias, etapas y demás reglas de tramitación y ejecución a que se sujetará el OSIPTEL para el ejercicio de su función fiscalizadora y sancionadora; y, (ii) un contenido sustantivo, referido a la tipificación de determinadas conductas- ya sean acciones u omisiones- que constituyen infracciones administrativas.

Al tiempo de fortalecer la facultad fiscalizadora y sancionadora del OSIPTEL, se espera que la aplicación del reglamento desincentive el incumplimiento de las normas que rigen la prestación de los servicios de telecomunicaciones, así como de los mandatos y disposiciones emitidos por el regulador, y demás obligaciones de las empresas operadoras. Su aplicación no tiene por principal objetivo imponer multas que afecten a los administrados, sino propiciar conductas diligentes, que originen que la comisión de infracciones sea cada vez menor. Asimismo, se ofrecen incentivos como la reducción de la multa en caso de subsanación, o la reducción por pronto pago de la multa que no se impugna.

Bajo ese nuevo marco, al finalizar el 2013, el OSIPTEL inició 100 procedimientos administrativos sancionadores y recomendó la imposición de ocho medidas correctivas, de las cuales, cuatro fueron archivadas,

dos fueron impuestas y otras dos se encontraban en etapa de elaboración de informe de descargo.

Asimismo, se ha impuesto 11 medidas provisionales a las empresas operadoras por incumplimientos a obligaciones estipuladas en el TUO de las Condiciones de Uso y el anterior Reglamento General de Infracciones y Sanciones, de las cuales cinco medidas han sido cumplidas a cabalidad por las empresas operadoras, una no se cumplió, dos se encuentran en etapa de supervisión, dos fueron apeladas, y una se encuentra en plazo para cumplir o presentar recurso impugnatorio.









04

Regulación tarifaria



04

Regulación tarifaria



Modificación del Instructivo de Tarifas

La implementación de los ajustes trimestrales de tarifas de los servicios de telefonía fija para la empresa Telefónica del Perú se realizan en cumplimiento de lo establecido en los contratos de concesión de esta empresa y en el Instructivo de Tarifas, norma aprobada por el OSIPTEL que establece las reglas que se deben cumplir para la presentación y evaluación de los referidos ajustes.

Durante el 2013, a raíz de la fijación del Factor de Productividad para el periodo setiembre de 2013 – agosto de 2016, se consideró necesario realizar una modificación en el Instructivo de Tarifas a fin de establecer un mecanismo para

incentivar la expansión de la cobertura del servicio de telefonía fija alámbrica, dentro del esquema regulatorio de precios tope. Adicionalmente, se requería proponer nuevas medidas para mejorar el tratamiento de servicios empaquetados que contienen servicios regulados, las cuales permitirán a los suscriptores bajo esta modalidad ser considerados en los beneficios que puedan generarse de las reducciones tarifarias en los procesos de ajustes trimestrales de tarifas.

Así, mediante Resolución N° 110-2013-CD/OSIPTEL de agosto de 2013 se publicó la propuesta de modificación a fin de recabar comentarios de los interesados, luego de cuya evaluación se aprobó la modificación final en octubre de 2013 (Resolución N° 148-2013-CD/OSIPTEL).

El mecanismo propuesto provee incentivos a la expansión de la cobertura del servicio de telefonía fija alámbrica en zonas no atendidas (se prioriza las líneas residenciales alámbricas). De este modo, la cobertura del servicio de telefonía fija pasa a ser uno de los objetivos en el esquema de precios tope. La idea del mecanismo es proveer incentivos para el despliegue de la red fija alámbrica en zonas urbanas periféricas al casco urbano que cuenta con acceso a dicho servicio, otorgando predictibilidad sobre los ingresos medios que recibiría la empresa regulada dentro del esquema regulatorio de precios tope.

Adicionalmente, se aplica mejoras en la reglamentación para el tratamiento de los servicios empaquetados para permitir la diferenciación de tarifas y a la vez garantizar el traslado de las ganancias en eficiencia de los planes regulados a los usuarios del mismo plan bajo las diferentes modalidades de paquetes de servicios, asegurando el equilibrio entre la flexibilidad tarifaria con que cuenta la empresa regulada y los objetivos de eficiencia del régimen tarifario de precios tope. Para ello también se efectúa la modificación de la información que sustenta el proceso de ajuste trimestral de tarifas realizada bajo este nuevo mecanismo.

Revisión del Factor de Productividad

Dentro del esquema regulatorio vigente, el factor de productividad se constituye en el elemento central de la regulación de las tarifas de telefonía fija de Telefónica del Perú. De acuerdo con los contratos de concesión, el OSIPTEL debe fijar el Factor de Productividad cada tres años, correspondiendo establecer dicho factor para el periodo setiembre de 2013 – agosto de 2016. Siguiendo las pautas indicadas en los Lineamientos del Sector, el procedimiento se originó en el 2012 cuando se emitió la resolución de inicio de procedimiento, así como la resolución que estableció los Principios Metodológicos Generales para la Estimación del Factor de Productividad y se formuló el respectivo pedido de información a Telefonía del Perú.

Luego de que el 26 de marzo de 2013 Telefónica del Perú presentara su propuesta de Factor de Productividad, el OSIPTEL la analizó y publicó para comentarios su propuesta, con un Factor anual de 6.57%. Dentro de este contexto, en junio se llevó a cabo las audiencias públicas descentralizadas en las ciudades de Lima, Huancayo y Piura. Finalmente, el 30 de julio, mediante Resolución N° 099-2013-CD/OSIPTEL se aprobó el valor final del Factor de Productividad¹ en 6.10%. Cabe indicar que, esta regulación beneficia a aproximadamente dos millones de hogares del país y se aplica a las Canasta C (servicios de instalación de conexiones nuevas de telefonía fija), la Canasta D (rentas mensuales y llamadas telefónicas locales) y la Canasta E (llamadas telefónicas de larga distancia nacional e internacional).

● **Marzo – mayo de 2013 (Resolución N° 019-2013-CD/OSIPTEL).** Las reducciones en rentas se dieron en los planes Línea Plus 19 promoción 99, Línea Premium promoción 69 y Línea Premium

promoción 79; con reducciones de 13%, 12% y 10%, respectivamente. En las tarifas por minuto o segundo se efectuó reducciones en planes como Fono fácil y Fono fácil Plus – en 9%- y planes prepago al segundo – en 8%-. En cuanto a las tarifas de larga distancia nacional (LDN) hubo una reducción en el horario normal y horario reducido, de 2.1% y 6.4%, respectivamente, y en las tarifas larga distancia internacional (LDI), la baja fue de 3.2% (llamadas a México y Venezuela en horario normal).

● **Junio – agosto de 2013 (Resolución N° 071-2013-CD/OSIPTEL).** Las reducciones en rentas se dieron en los planes Línea Plus 19 (Tarifa Plana Nacional 99), Línea Premium promoción 69 y Línea Premium Promoción 79, cuyos precios bajaron en 9%, 8% y 7%, respectivamente. Las reducciones en las tarifas por minuto o segundo se efectuaron en las Líneas Plus, Planes al Minuto (2, 3, 4, 5 y 6) y Líneas Premium (24%), mientras que los planes al segundo (Al Segundo, Al Segundo 2 y Al Segundo 3) se abarataron en 25%. Los consumos de la Tarifa Plana Local (89, 69 y 79) y Tarifa Plana Nacional (99 y 119) fueron 24% más baratos, y el costo de las llamadas realizadas con tarjetas prepago se redujo en 14.2%. También se presentaron reducciones de las tarifas de LDI a Estados Unidos, Canadá, América, México, Venezuela, España y otros países de Europa.

● **Setiembre – noviembre de 2013 (Resolución N° 109-2013-CD/OSIPTEL).** Las reducciones en rentas mensuales se dieron en los siguientes planes: Líneas Plus y Plus 19, Líneas Premium, Plan al Segundo 2, Al segundo 3, Teléfono Popular, Línea 70, Línea 100, Planes Residenciales y Empresariales Control y Control 1, 2, 3, 4 y 5 y los Plan al Minuto 4, 5 y 6. También se efectuaron rebajas a la tarifas por consumo adicional, ¹tanto en horario normal como reducido, en

los planes Líneas Plus, Planes al Minuto y Líneas Premium (la disminución fue de hasta 7%); planes al segundo con reducciones entre 3% y 6%; planes Tarifa Plana Local (89, 69 y 79) y Tarifa Plana Nacional (99 y 119) con reducciones de 6% para todos los casos. Asimismo, las tarifas de LDI han sufrido caídas en destinos como Argentina, Chile, Brasil, México, Venezuela, América, España, Italia, Alemania y otros países de Europa.

● **Diciembre 2013 – febrero de 2014 (Resolución N° 159-2013-CD/OSIPTEL).**

Las reducciones tarifarias producto de este ajuste beneficiaron a aproximadamente 336 mil usuarios y se aplicaron a 25 planes. Las caídas más importantes se dieron en las líneas Plan al Segundo, Plus y Plus 1, cuyas cargos mensuales bajaron en 8%. Asimismo, los Planes Tarifarios al Minuto 2 y 3 bajaron en 6%; mientras que las líneas Popular, 70, 100, el Plan Tarifario al Minuto 6, el Plan al Segundo 3, y diversos planes control se abarataron en 4%. Asimismo, se dieron reducciones en el costo de las llamadas a 13 destinos internacionales, entre ellos Estados Unidos, España y Chile.

● **Ajuste de la Tarifa TUP-MÓVIL.**

La regulación de la tarifa TUP-Móvil prevé la realización de procesos de ajuste para actualizar el valor de la tarifa tope ante la modificación de los cargos de interconexión que conforman su estructura de costos, como el cargo de terminación en las redes de telefonía fija y el cargo de terminación en las redes de telefonía móvil. En el año 2013, se aprobó el ajuste periódico anual de esta tarifa mediante Resolución N° 156-2013-CD/OSIPTEL, luego del cual el costo de las llamadas de teléfonos públicos de TDP a móviles

1. Cabe señalar que Telefónica del Perú presentó recurso de reconsideración y pedido de suspensión de los efectos de la Resolución N° 099-2013-CD/OSIPTEL, pedidos que fueron resueltos mediante Resoluciones N° 107 y N° 131-2013-CD/OSIPTEL.



se redujo en 9%, ya que por S/. 0.50 se tendrá derecho a 76 segundos de comunicación, cantidad superior a los 69 segundos vigente antes de este ajuste. Cabe señalar que en el periodo previo a la regulación la tarifa era de S/. 1.00 por 55 segundos (llamadas locales) y, en el caso de la larga distancia, por S/. 2.00 se podía hablar tan solo 65 segundos.

Finalmente, cabe indicar que en diciembre de 2013 (Resolución N° 170-2013-CD/OSIPTTEL) se dio inicio al procedimiento para la revisión de esta tarifa tope, considerando que el mercado de las telecomunicaciones ha experimentado cambios que hacen necesaria una revisión de la metodología utilizada para la estimación de la Tarifa Tope TUP-Móvil. Entre los principales cambios están la implementación del Área Virtual Móvil, el establecimiento de cargos de interconexión diferenciados, y la fijación del cargo de interconexión tope por acceso a la plataforma prepago.

Ajuste de la Tarifa FIJO-MÓVIL

En el 2011, el OSIPTTEL emitió la Resolución de Consejo Directivo N° 160-2011-CD/OSIPTTEL, mediante el cual se estableció la regulación de tarifas tope para las llamadas fijo-móvil originadas en Telefónica del Perú, regulando el mecanismo y procedimiento de ajuste tarifario al que debe sujetarse dichas tarifas.

Por ello, en octubre de 2013, el precio de las llamadas desde teléfonos fijos a móviles se redujo en 22% luego de la aprobación del ajuste, ya que el costo por minuto disminuye de S/. 0.23 a S/. 0.18 por minuto (incluido el IGV) tasado al segundo. Cabe indicar que, antes de que esta tarifa fuera regulada, llamar de un teléfono fijo a un celular costaba hasta S/. 1.00 por cada minuto (incluido el IGV). Como resultado del mecanismo de regulación, este servicio se ha abaratado alrededor de 80%, y, su tarificación se realiza al segundo.

Supervisión de la tasación, facturación y/o cobro

Sobre la base del principio de costo-beneficio, durante el 2013, se realizó supervisiones a diversas empresas operadoras del mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones, tanto respecto a la correcta aplicación tarifaria como a la información presentada por Telefónica del Perú S.A.A. que sirvió de sustento en el ámbito de sus ajustes trimestrales de tarifas de telefonía fija, en cumplimiento de la aplicación del factor de productividad.



Principales actividades de supervisión sobre tasación, facturación y/o cobro

EMPRESA OPERADORA	SUPERVISIÓN
América Móvil Perú S.A.C.	Cumplimiento del Reglamento General de Tarifas respecto al registro en el Sistema de Información y Registro de Tarifas (SIRT) de la promoción "Bono de Bienvenida de 1000 minutos" y de convocatorias o negociaciones de carácter público o privado
América Móvil Perú S.A.C.	Cumplimiento del Reglamento General de Tarifas respecto al registro en el Sistema de Información y Registro de Tarifas (SIRT) de la promoción "Bono de Bienvenida de 1000 minutos" y de convocatorias o negociaciones de carácter público o privado
América Móvil Perú S.A.C.	Cumplimiento de la tarifa "Tope de Consumo Cero" consignada en el Sistema de Información y Registro de Tarifas (SIRT)
América Móvil Perú S.A.C.	Cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Tarifas, respecto al registro de planes tarifarios, promociones y otros en el Sistema de Información y Registro de Tarifas (SIRT)
América Móvil Perú S.A.C. (ex Telmex Perú S.A.)	Cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Tarifas, respecto al registro de planes tarifarios, promociones y otros en el Sistema de Información y Registro de Tarifas (SIRT)
Convergía Perú S.A.	Cumplimiento de la aplicación de la reducción de la tasa del Impuesto General a las Ventas
Convergía Perú S.A.	Cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Tarifas, respecto al registro de planes tarifarios, promociones y otros en el Sistema de Información y Registro de Tarifas (SIRT)
Directv Perú S.R.L.	Cumplimiento del Reglamento General de Tarifas en cuanto al incremento tarifario por aumento en el valor de las tarifas establecidas del servicio de televisión por cable
Nextel del Perú S.A.	Cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Tarifas respecto a la información sobre incremento de tarifas
Nextel del Perú S.A.	Cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Tarifas, respecto al registro de planes tarifarios, promociones y otros en el Sistema de Información y Registro de Tarifas (SIRT)
Telefónica del Perú S.A.A.	Cumplimiento de la eliminación del cargo por establecimiento de llamada para los minutos incluidos según Resolución N° 155-2010-CD/OSIPTTEL
Telefónica del Perú S.A.A.	Cumplimiento de la aplicación de la tarifa del servicio suplementario "Control de llamadas maliciosas"
Telefónica del Perú S.A.A.	Cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Tarifas, respecto a la publicación en el Sistema de Información y Registro de Tarifas (SIRT) de las "Promociones Exclusivas On Line" consignadas en su página web
Telefónica del Perú S.A.A.	Cumplimiento de la exactitud de la información de sustento de los indicadores de consumo de los servicios de categoría I (telefonía fija), de diversos períodos trimestrales
Telefónica Móviles S.A.	Cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Tarifas, respecto al registro de planes tarifarios, promociones y otros en el Sistema de Información y Registro de Tarifas (SIRT)
Telefónica Multimedia S.A.C.	Cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Tarifas, respecto al registro de planes tarifarios, promociones y otros en el Sistema de Información y Registro de Tarifas (SIRT)
Telmex Perú S.A.	Cumplimiento de la aplicación de tarifas correspondientes a las llamadas realizadas utilizando la tarjeta pre-pago 1533

Revisión de cargos de interconexión y tarifas mayoristas

Durante el año 2013, se llevó a cabo en paralelo diversos procedimientos de regulación de cargos de interconexión tope y tarifas mayoristas.

En primer lugar, desde finales del 2012, se inició los procedimientos de oficio para la revisión de los cargos de interconexión tope por terminación de llamadas en la red del servicio de telefonía fija local, por transporte conmutado local, por transporte conmutado de larga distancia y por enlaces de interconexión, así como para la revisión de las tarifas tope por alquiler de circuitos de larga distancia y por acceso mayorista para la provisión de transmisión de datos.

El interés del OSIPTEL por abordar de manera conjunta la regulación de estas seis instalaciones esenciales bajo la concepción de Red Integral, se debe a que tales instalaciones esenciales son provistas utilizando infraestructura compartida de la red que les da soporte, por lo que se busca evitar duplicidad de costos que se traduzcan en sobrecostos en la determinación de las tarifas mayoristas o cargos de interconexión correspondientes.

Luego de solicitar ampliaciones de plazo para remitir sus propuestas de cargos y tarifas mayoristas, las empresas operadoras tendrán nuevos modelos para estas regulaciones en el 2014.

En segundo lugar, el OSIPTEL decidió iniciar un procedimiento para fijar el **cargo de interconexión tope por adecuación de red**, considerando la dinámica nula o insuficiente en la formación de los precios que se aplica actualmente, teniendo en cuenta que esta situación se debería a la falta de presiones competitivas que induzcan a reducciones en precios, ya que

esta prestación se torna insustituible en una relación de interconexión.

Iniciado el proceso regulatorio, en el segundo semestre del 2013, las empresas solicitaron una ampliación del plazo para presentar su modelo de costos y el sustento correspondiente la que, luego de la evaluación efectuada, fue otorgada. Entre el segundo y tercer trimestre de ese año, seis concesionarios remitieron sus propuestas al OSIPTEL. Durante el proceso de evaluación se les solicitó información aclaratoria y/o sustentatoria por lo que fue necesario ampliar el plazo de evaluación para analizar la información que remitieron. Se espera publicar la propuesta del organismo regulador para comentarios en el primer trimestre del 2014.

En tercer lugar **la fijación del cargo de interconexión tope por inclusión de información de abonados, emisión y distribución de guías telefónicas**, también fue materia de revisión en el 2013. Al respecto, entre las obligaciones de Telefónica del Perú se encuentra emitir la guía telefónica actualizada para entregarla anualmente a todos los abonados e incluir la lista total de abonados del servicio de telefonía fija local (excepto aquellos que hayan solicitado no ser incluidos).

En abril se inició el procedimiento luego del análisis de esta problemática, y en diciembre de 2013 se publicó la propuesta de cargo para comentarios de los interesados y se espera que en el primer trimestre del 2014 se lleve a cabo la audiencia pública correspondiente, luego de lo cual se analizarán los comentarios remitidos por escrito y expresados en la referida audiencia, a fin de establecer el cargo definitivo.

En cuarto lugar, un procedimiento de revisión fue también aplicado a la diferenciación de los cargos de interconexión tope para su aplicación en áreas urbanas y rurales. De acuerdo con este, las empresas operadoras deben presentar la información de tráfico necesaria para que el OSIPTEL establezca los cargos diferenciados urbano/rural. De esta manera Americatel, América Móvil Gilat to Home, Level 3, Nextel, Telefónica del Perú y Telefónica Móviles presentaron la información correspondiente, por lo que en mayo de 2013, se estableció los cargos diferenciados para las referidas empresas, luego de haber publicado una versión para comentarios y haber evaluado las opiniones recibidas de los interesados.

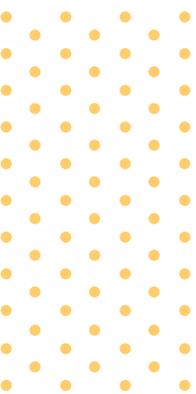


Cargos de interconexión diferenciados para diversas prestaciones de interconexión aprobados en el 2013

OPERADOR	INSTALACIÓN DE INTERCONEXIÓN	CARGO RURAL* (POR MINUTO TASADO AL SEGUNDO, SIN IGV)	CARGO URBANO* (POR MINUTO TASADO AL SEGUNDO, SIN IGV)
América Móvil Perú S.A.C.	Origen y/o terminación de llamadas en la red del servicio de telefonía fija local	0.00262	0.00825
	Origen y/o terminación de llamadas en la red del servicio público móvil	0.01511	0.04763
	Transporte conmutado de larga distancia nacional (Por volumen total mensual)	0.01247	0.03929
	0 - 100,000 min.	0.00853	0.02688
	100,001 - 200,000 min.	0.00492	0.01551
	200,001 - 350,000 min.	0.00325	0.01024
	350,001 - 1 000,000 min.	0.00226	0.00713
	1 000,001 min. a más		
	Transporte conmutado local	0.00193	0.00607
			0.00044
Acceso a la plataforma de pago	(componente fijo) 10.11%	(componente fijo) 10.11%	(componente variable)**
	(componente variable)**	(componente variable)**	(componente variable)**
Américatel Perú S.A.	Origen y/o terminación de llamadas en la red del servicio de telefonía fija local	0.00262	0.00824
	Transporte conmutado de larga distancia nacional	0.00706	0.02226
	Transporte conmutado local	0.00171	0.00540
Gilat To Home Perú S.A.	Origen y/o terminación de llamadas en la red del servicio de telefonía fija local	0.00373	0.01177
Level 3 Perú S.A.	Origen y/o terminación de llamadas en la red del servicio de telefonía fija local	0.00261	0.00824
Nextel Perú S.A.	Origen y/o terminación de llamadas en la red del servicio público móvil	0.00261	0.00824
	Origen y/o terminación de llamadas en la red del servicio público móvil	0.01501	0.04731
		0.00076	0.00238
	Acceso a la plataforma de pago	(componente fijo) 12.20%	(componente fijo) 12.20%
	(componente variable)**	(componente variable)**	(componente variable)**
Telefónica del Perú S.A.A.	Origen y/o terminación de llamadas en la red del servicio de telefonía fija local	0.00262	0.00826
	Transporte conmutado de larga distancia nacional	0.00255	0.00802
	Transporte conmutado local	0.00035	0.00111
	Acceso a sus teléfonos de uso público, urbanos	0.07126	0.22462
		0.00146	0.00461
Acceso a la plataforma de pago	(componente fijo) 12%	(componente fijo) 12%	(componente variable)**
	(componente variable)**	(componente variable)**	(componente variable)**
Telefónica Móviles S.A.	Origen y/o terminación de llamadas en la red del servicio de telefonía fija local	0.00263	0.00829
	Origen y/o terminación de llamadas en la red del servicio público móvil	0.01032	0.03253
	Transporte conmutado local	0.00176	0.00554
		0.00054	0.00170
	Acceso a la plataforma de pago	(componente fijo) 9.22%	(componente fijo) 9.22%
	(componente variable)**	(componente variable)**	(componente variable)**

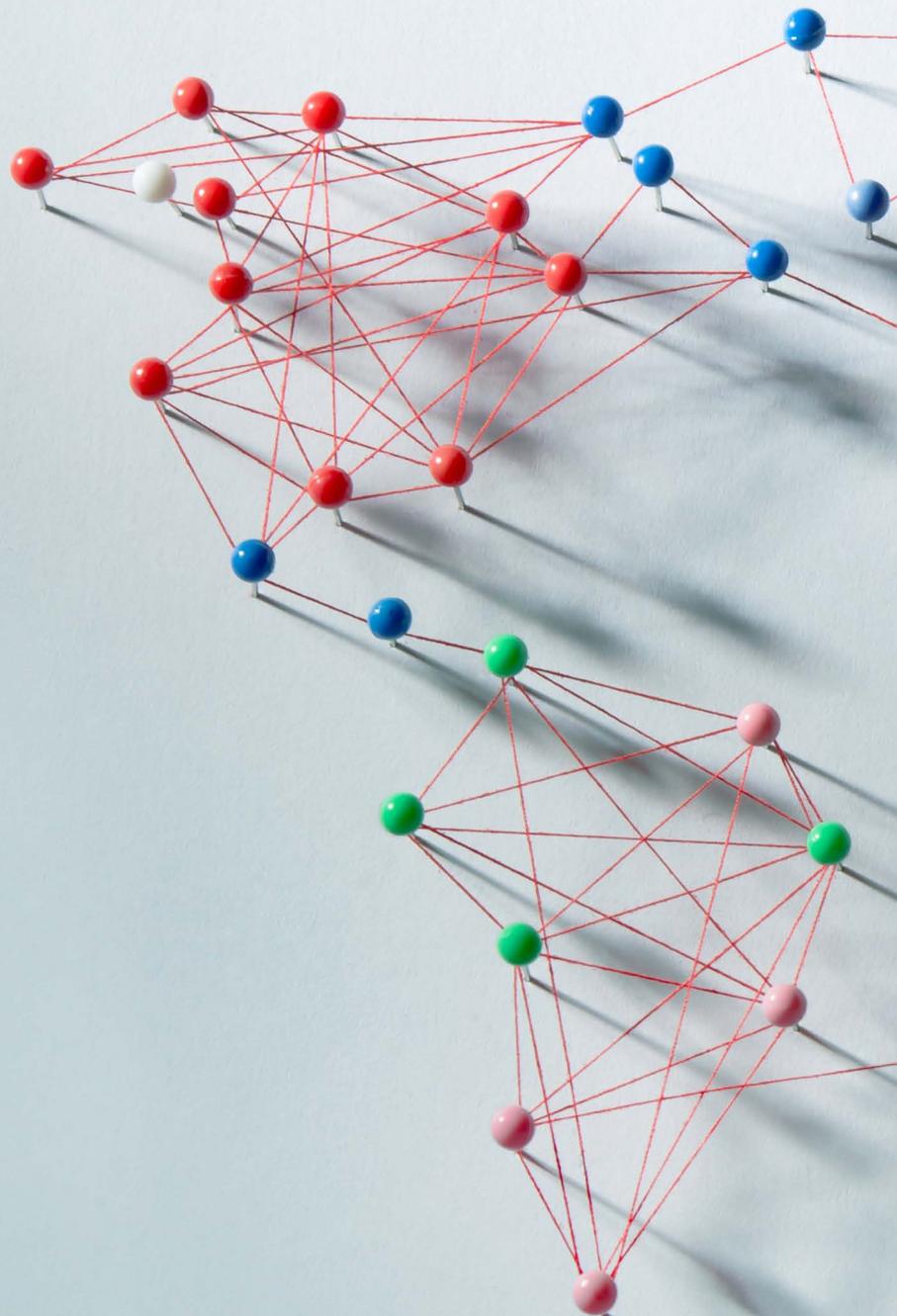
(*) Estos cargos de interconexión diferenciados están expresados en dólares corrientes de los Estados Unidos de América y no incluyen el Impuesto General a las Ventas; salvo los cargos de interconexión diferenciados por acceso a los teléfonos de uso público urbanos provistos por Telefónica del Perú S.A.A., que están expresados en nuevos soles y no incluye el Impuesto General a las Ventas.

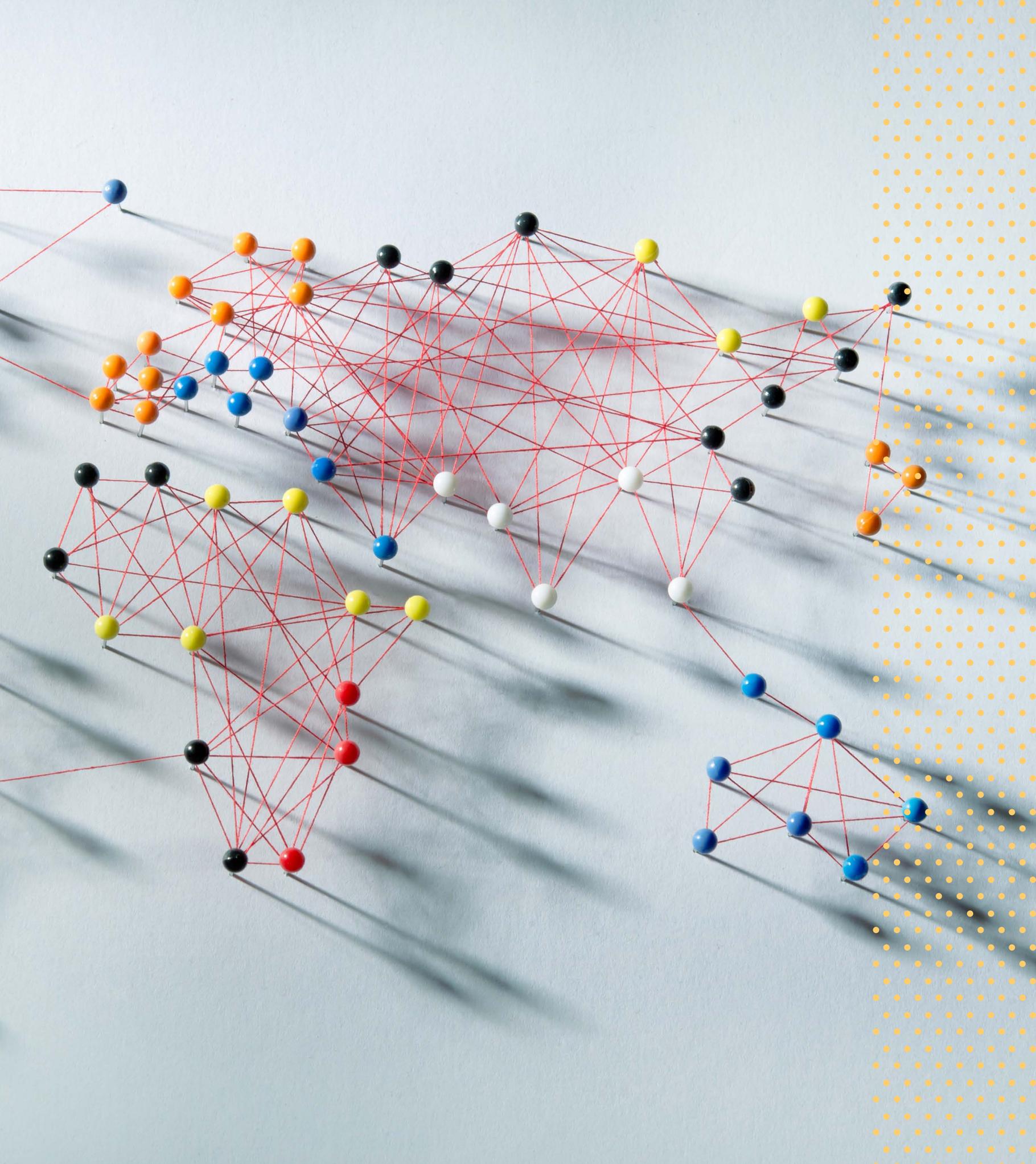
(**) El componente variable del cargo-, corresponde al porcentaje (%) indicado, aplicado a los ingresos del operador que solicita el acceso a la plataforma de pago, sin incluir el IGV; y que se derivan de las comunicaciones cursadas a través de las tarjetas de pago del operador que provee el acceso a la plataforma de pago.



En quinto lugar, el OSIPTEL también se abocó durante el 2013 a la **validación de las tarifas por arrendamiento de circuitos de larga distancia nacional provistos por Telefónica del Perú**. Para ello, la citada empresa remitió al OSIPTEL información sobre su oferta de alquiler de circuitos de larga distancia, a fin de que se verifique si dicha propuesta tarifaria cumple con los topes establecidos por cada rango de distancia. Luego del análisis respectivo se emitió una carta observando la propuesta, la misma que fue corregida por la empresa y aprobada en abril de 2013. En julio, Telefónica del Perú presentó su propuesta de tarifas de arrendamiento de circuitos de larga distancia, la que fue aprobada en agosto de 2013.

Finalmente, en diciembre de 2013, se dio inicio al procedimiento de oficio para la revisión del cargo de interconexión tope por terminación de llamadas en las redes de los servicios públicos móviles. Como paso inicial, se otorgó un plazo de 60 días hábiles a los concesionarios de servicios públicos móviles, para que presenten sus propuestas de cargos y sus correspondientes estudios de costos. Posteriormente, las propuestas serán revisadas por el OSIPTEL y se elaborará el proyecto de resolución que será publicado para comentarios de los interesados.









05

Condiciones para la protección de los usuarios



05

Condiciones para la protección de los usuarios



Condiciones de uso

El Consejo Directivo del OSIPTEL aprobó, en julio de 2013, la Resolución N° 095-2013-CD/OSIPTEL que modifica algunas disposiciones de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aquellas que rigen las relaciones jurídicas, contractuales o no, entre las empresas operadoras y los abonados o usuarios del servicio.

- **Servicio de *roaming* internacional**

En la medida que la contratación del servicio de *roaming* internacional en los contratos de prestación de servicios no se venía realizando de manera específica, sino como parte de los contratos por adhesión (en los cuales los abonados no tienen ningún nivel de negociación),

se estableció la obligación de que este servicio sea contratado de manera independiente del servicio móvil, así como que los abonados tienen derecho a solicitar la activación o desactivación del mismo, disponiéndose que estas solicitudes deban ser atendidas en un plazo no mayor a 24 horas siguientes a la realización del referida solicitud.

En tal sentido, se precisó que las empresas operadoras únicamente deberán activar o desactivar el servicio de *roaming* internacional, previa solicitud expresa del abonado, debiendo utilizar para dichos efectos cualquier mecanismo de contratación previsto en las Condiciones de Uso a efectos de evitar que la solicitud de activación de este servicio se realice a través de su inclusión en una de las cláusulas predeterminadas

del contrato de prestación del servicio móvil.

De este modo, se garantiza que quienes cuenten con el acceso al servicio de *roaming* internacional sean abonados que efectivamente requieren del mismo y que han expresado indubitablemente su voluntad de contratarlo.

De otro lado, en la medida que el servicio de *roaming* internacional es utilizado por el abonado durante el período en que se encuentra en el extranjero, se estimó conveniente otorgar al abonado la facultad de indicar a la empresa operadora, el tiempo en que requiere que el servicio se encuentre activo. Por ello, se dispuso que cuando el abonado solicite el servicio, la empresa operadora debe informar obligatoriamente la posibilidad de activar el servicio por un período determinado o a plazo indeterminado.

De igual manera, se ha dispuesto que cada vez que un abonado tenga activo el servicio de *roaming* internacional y acceda a una red en el extranjero, la empresa operadora debe informarle por un medio adecuado y de manera gratuita: (i) la operatividad y puesta en funcionamiento del servicio (ii) las tarifas que se aplicarán, por el servicio de voz, mensajería y datos, y (iii) el número telefónico de acceso gratuito que

implemente con la finalidad de absolver consultas y formular reclamos relativos a este servicio.

Es importante precisar que dicha información deberá ser comunicada al abonado, cada vez que exista una variación de las condiciones tarifarias que previamente le fueron informadas, es decir, si un abonado encontrándose en itinerancia se traslada a otro destino (país), en el cual las tarifas a aplicarse son distintas de las que le fueron comunicadas, la empresa operadora deberá hacer de su conocimiento la información señalada en el párrafo anterior.

De igual forma, en los casos que corresponda, la empresa operadora debe informar al abonado acerca del límite de consumo del servicio de *roaming* internacional (voz, mensajería y datos), mediante el envío de mensajes de texto en forma periódica. Asimismo, en lo que concierne al servicio de datos con límite de consumo, la empresa operadora está obligada a proceder a la suspensión del servicio, cuando se alcance el límite de la capacidad de descarga contratada por el abonado.

Por último, se dispuso que durante el período comprendido entre el 1 de octubre de 2013 y el 31 de marzo de 2014, las empresas operadoras que brindan el servicio de *roaming* internacional deben informar a todos los abonados a quienes hayan activado el servicio automáticamente (por defecto), sin contar con un mecanismo de contratación específico para este servicio, acerca de: (i) la fecha en la que se producirá la desactivación del servicio, es decir, el 1 de abril de 2014, y (ii) la posibilidad de solicitar la activación del servicio de *roaming* internacional, debiendo seguir para tal efecto las reglas establecidas en las Condiciones de Uso.

Asimismo, se dispuso que luego de transcurrido el período antes indicado, la empresa operadora procederá a desactivar el servicio de *roaming* internacional a aquellos abonados que no hayan expresado su consentimiento sobre la activación del servicio, salvo a aquellos abonados que en dicha oportunidad se encuentren en el extranjero. En esta última situación, la empresa operadora deberá desactivar el servicio de *roaming* internacional al retorno del abonado al territorio nacional, debiendo previamente haber informado al abonado cuando se encontraba en itinerancia acerca de la oportunidad de la referida desactivación.

● **Información básica incluida en la página web de la empresa operadora**

Mediante esta modificación se consideró pertinente establecer que las empresas operadoras deban informar al abonado sobre determinada información relevante, necesaria y verificable para el consumidor, respecto de la oferta comercial de las empresas operadoras con relación al servicio de *roaming* internacional, tales como las condiciones de prestación y de uso del servicio, las tarifas aplicables, para los destinos frecuentes, debiendo destacar si existen planes tarifarios específicos para zonas de frontera; así como las reglas que deben seguirse para su desactivación o activación, de ser el caso.

Del mismo modo, se estableció que la empresa operadora debe brindar al abonado la información que le permita hacer un uso adecuado y razonable del servicio de *roaming* internacional, cuando se encuentra en el extranjero, o en todo caso, brindarle información sobre la posibilidad de solicitar la desactivación o activación de este servicio a su empresa operadora.

En este sentido, se ha establecido la obligación de las empresas operadoras de proporcionar a los abonados que solicitan la activación del servicio de *roaming* internacional, información referida a: (i) las condiciones de contratación y de uso del mismo, (ii) las tarifas aplicables (sea para comunicaciones de voz, mensajería y/o datos) para los destinos frecuentes, teniendo en cuenta, adicionalmente que si el servicio es usado en zonas de frontera, también deberán informar la existencia de planes tarifarios específicos para estas zonas, (iii) la inclusión en el recibo de pago respecto del detalle de los consumos realizados por la prestación del servicio, y en el caso de los abonados prepago, el otorgamiento de un detalle electrónico en el que consten los consumos, debiendo en este último caso remitir dicho detalle a una cuenta de correo electrónico que proporcione el abonado, o a través de una herramienta informática que implemente la empresa operadora en su página web, (iv) los medios a través de los cuales podrá solicitar información y asistencia gratuita, cuando se encuentre en itinerancia, y (v) el enlace electrónico que direcciona directamente a la información específica sobre el servicio de *roaming* internacional, la cual deberá estar contenida en la página web de las empresas operadoras, en el vínculo denominado "Información a Abonados y Usuarios".

Asimismo, se estableció que la carga de la prueba respecto al cumplimiento de la obligación de brindar la información descrita en el párrafo anterior, corresponderá a la empresa operadora.

Revisión y aprobación de contratos de prestación de servicios

De acuerdo con lo establecido en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, durante el 2013 el OSIPTEL ha revisado y dado conformidad a un total de 32 contratos de prestación de servicios públicos de telecomunicaciones de diversas empresas como Americatel Perú S.A., Cable Network S.R.L., Leydi Visión E.I.R.L., Nextel del 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., TVS Wireless S.A.C., entre otras.

La revisión *ex ante* de los modelos de contratos de abonado que emplearan 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.

Calidad de la atención a los usuarios

En el marco de la protección al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones un tema relevante, cuya importancia radica en la satisfacción del cliente de manera integral, es la calidad de la atención que brindan las empresas operadoras a sus usuarios y/o abonados, ya sea mediante atenciones personales en sus oficinas o a través de la atención telefónica.

Al respecto el Consejo Directivo del OSIPTEL aprobó, en setiembre de 2013, el Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios por parte de las empresas operadoras de servicios telefonía fija y servicios públicos móviles, cuyos principales alcances son los siguientes:

- Su **ámbito de aplicación** incluye a las empresas operadoras de los servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles, teniendo en consideración que son las más importantes del mercado y cuentan con una concesión en el ámbito nacional, con herramientas informáticas, como páginas web de Internet, así como con sistemas de control de las atenciones que se brindan a los usuarios en sus canales presenciales y telefónicos.

Asimismo, tomando como base la capacidad de atención instalada que poseen las empresas que actualmente conforman el mayor porcentaje del mercado, tanto de telefonía fija como de telefonía móvil, se ha considerado que el alcance de la presente norma comprenda a aquellas empresas operadoras que brindan sus servicios a una base de abonados (independiente de la cantidad de servicios que se presten) igual o superior a 500,000.

- Se ha establecido expresamente **el derecho de los usuarios a elegir los canales de atención**, sea en forma presencial (oficinas comerciales), telefónica (servicios de información y asistencia telefónica), accediendo a la página web de internet (mecanismo en línea) o a través de otros canales que haya implementado la empresa operadora, con la finalidad que puedan realizar sus trámites ante ella. Así, se ha precisado que las empresas operadoras no podrán limitar la atención de cualquier trámite que decida efectuar el usuario, a un canal de atención específico (excepto cuando la normativa

establezca un determinado canal de atención), inclusive cuando el usuario se encuentre en una oficina comercial y tenga la opción de comunicarse con un canal telefónico para tal efecto.

- Se dispuso la obligación de las empresas operadoras de contar con **un registro de los eventos de inoperatividad de sus sistemas de atención** que afecten la realización de los trámites que decidan efectuar los usuarios en los canales de atención, sea en forma presencial o telefónica. Este registro deberá llevarse en forma correlativa y con el contenido mínimo siguiente: (i) la fecha y hora (a nivel de minutos) del inicio de la inoperatividad de sus sistemas, (ii) los tipos de trámites que no pudieron ser ingresados en sus sistemas, (iii) la causa que originó la inoperatividad en sus sistemas, y (iv) la fecha y hora (a nivel de minutos) de la operatividad del canal de atención de sus sistemas. Para ello, el OSIPTEL facilitará a las empresas operadoras un mecanismo en el que registre las caídas o interrupciones en el funcionamiento de sus sistemas informáticos de atención. Este reporte debe presentarse al OSIPTEL en un plazo máximo de tres días hábiles siguientes a la ocurrencia de los eventos de inoperatividad.
- Para los temas que resultan críticos para los usuarios en términos de una importante afectación a sus intereses, las empresas operadoras deberán implementar mecanismos alternativos que posibiliten la **gestión y atención de estos trámites críticos para los usuarios**. Así, se ha identificado como trámites críticos la solicitud de suspensión del servicio por motivo de robo, hurto o extravío del equipo terminal móvil prevista en las Condiciones de Uso, la formulación de reportes de avería y reclamos, así como la presentación de los recursos

y quejas por parte de los usuarios que se encuentran en un procedimiento de reclamo en trámite y que cuenta con plazos de interposición específicos.

- Se ha establecido la obligación de las empresas operadoras de implementar un sistema que permita un adecuado **control de las atenciones que se brinden a los usuarios en todas sus oficinas comerciales**, el mismo que también permita el almacenamiento de la información acerca del referido control de las atenciones, dados los inconvenientes que han sido advertidos por los usuarios y que se han visto reflejados en los excesivos tiempos de espera que tienen que afrontar para poder realizar una consulta, recibir información, o cualquier trámite relativo al procedimiento de reclamos. El referido sistema deberá contener como mínimo información relativa a: (i) la fecha y (ii) la hora (a nivel de minutos) de arribo de cada usuario a la oficina comercial de la empresa operadora, así como deberá

permitir su trazabilidad y verificación por parte del OSIPTEL. Para fines de la auditabilidad de dicho sistema, se dispuso que las empresas operadoras conserven la información contenida en el mismo por un período mínimo de 12 meses.

También se precisa la entrega obligatoria a los usuarios de una constancia de arribo a la oficina comercial, como por ejemplo, la impresión de un ticket de atención, en la que se aprecie información sobre la fecha y hora (a nivel de minutos) de entrega de la indicada constancia, la que deberá ser facilitada de manera inmediata a su llegada a la oficina comercial, con independencia que exista una cola previa para el ingreso a la mencionada oficina, y que por razones de aforo de dicho lugar de atención, los usuarios tengan que permanecer fuera de la misma.

- En esa misma línea, se consideró pertinente establecer la obligatoriedad

de que las empresas operadoras cuenten con un **registro de atenciones telefónicas**, debiendo incluirse en éste, como mínimo la información relativa a: (i) el número telefónico o de abonado que realiza el trámite, (ii) la fecha y hora (a nivel de minutos) de inicio de la atención, y (iii) identificación del tipo de trámite, en el cual se especifique el tipo de consulta o reclamo que se formule, en los casos que corresponda. Asimismo, se ha previsto que la información que obre en este sistema sea conservado por la empresa operadora por un período mínimo de 24 meses.

- Los **Indicadores de Calidad de Atención al Usuario** han sido divididos en tres categorías: (i) Indicador General (aplicable a los canales de atención presencial y telefónica), (ii) Indicadores de Atención Presencial (oficinas comerciales), e (iii) Indicadores de Atención Telefónica (servicios de información y asistencia telefónica).

Indicador General.

Tasa de Caídas del Sistema de Atención (CSA)

Objetivos

Impulsar la mejora de las empresas operadoras en lo que respecta a los sistemas de atención al usuario, así como la trazabilidad de la operatividad de los mismos, de tal manera que los usuarios que acudan a las empresas operadoras no se encuentren impedidos de realizar sus trámites por la inoperatividad de estos, lo cual podrá ser verificado por el OSIPTEL.

Características

Se podrá obtener información respecto al número de horas (a nivel de minutos) en que el sistema de atención de las empresas operadoras se encontró imposibilitado de atender y procesar los trámites de los usuarios, expresado como un porcentaje del total de horas de atención. Esta información será presentada en forma desagregada por oficinas comerciales y canales de atención telefónica de la empresa operadora.

Medición / Meta

En tanto no se cuente con la información que permita establecer una meta o parámetro adecuado, las empresas operadoras se encontrarán obligadas a medir este indicador y publicarlo en su página web. De acuerdo con la evolución de esta información, el OSIPTEL podrá establecer en su oportunidad, una meta de cumplimiento obligatorio.

Indicadores de Atención Presencial.

Tiempo de Espera en Atención Presencial (TEAP)

Objetivos

Propiciar la disminución del tiempo de espera de los usuarios en las oficinas comerciales de las empresas operadoras, así como evitar la discriminación respecto al tipo de trámite requerido.

Características

Se puede evaluar las políticas de la empresa en cuanto a la posible discriminación hacia los usuarios que pretenden presentar reclamos, apelaciones o quejas, versus aquellos que desean adquirir un nuevo servicio. De esta manera, la empresa operadora deberá disponer del número de ventanillas de atención en sus oficinas, de tal manera que los usuarios no se sientan afectados por una larga espera.

Medición / Meta

Este indicador presenta la información del porcentaje de las atenciones realizadas en los primeros 15 minutos de espera, por tipo de trámite a ser realizado, en cada una de las oficinas comerciales. Esta misma información se presenta de manera consolidada, tanto por tipo de trámite en cada una de las oficinas, como el consolidado del total de trámites realizados por oficinas. La meta de cumplimiento obligatorio ha sido establecida para el valor promedio mensual consolidado de las atenciones realizadas por la empresa operadora:

Año 1: 55% / Año 2: 65% / Año 3: 75% / Año 4 en adelante: 80%

En ningún caso el valor del porcentaje del indicador para un trámite y oficina específica deberá ser inferior al 40%.

Indicadores de Atención Presencial.

Deserción en Atención Presencial (DAP)

Objetivos

Promover la planificación de las empresas operadoras respecto a la atención de los usuarios, evitando la congestión del público en sus oficinas comerciales.

Características

Se mide el grado de congestión existente en una oficina comercial en días y horas determinados. Como se puede prever, los usuarios desisten de la atención cuando se percatan que el número de personas que se encuentran previamente en espera es mayor de lo que esperaban o cuando el tiempo que estima para que se le atienda es mayor al que él tiene disponible. Para efectos de esta medición, se considera que un usuario no ha sido atendido, cuando el intervalo de tiempo entre la atención de una constancia de arribo precedente y la subsiguiente, por punto de atención (ventanilla), es menor o igual a dos minutos. Para la adopción de este criterio se considera que es razonable asumir que los trámites requeridos por los usuarios no pueden ser atendidos en tan corto tiempo, por lo que se entendería que este evento ocurre cuando el usuario se retiró de la oficina antes de ser llamado para ser atendido.

Medición / Meta

Medición / Meta El cálculo de este indicador se presentará al OSIPTTEL detallado para cada una de las oficinas de comerciales, toda vez que resulta relevante para los usuarios conocer aquellas oficinas que presentan un mayor nivel de deserción, de tal manera que se complemente con el análisis obtenido del indicador referido al tiempo de espera por oficina. Sin embargo, la meta de cumplimiento obligatorio mide el valor promedio mensual de las deserciones ocurridas en la empresa operadora.

Año 1: 10% / Año 2: 10% / Año 3: 5% / Año 4 en adelante: 5%

Indicadores de Atención Telefónica.

Corte de la Atención Telefónica (CAT)

Objetivo

Busca motivar la mejora en el servicio de información y asistencia telefónica y en la motivación del personal de las empresas operadoras con la finalidad de propiciar la solución de los problemas de los usuarios, así como la culminación apropiada de los trámites que se realicen por esta vía.

Medición / Meta

Registra las llamadas que no fueron finalizadas por el usuario, con lo cual el personal de la empresa operadora deberá ser instruido para que espere a que el usuario llamante decida finalizar la llamada.

Año 1: 10%

Año 2: 10%

Año 3: 5%

Año 4 en adelante: 5%

Indicadores de Atención Telefónica.

Indicador de Rapidez en Atención por Voz Humana (AVH):

Objetivo

Procura generar rapidez en los canales de atención telefónica para que los usuarios puedan tomar contacto directo con el personal de la empresa operadora, si así lo desean.

Medición / Meta

La medición se hace en dos tramos, como el porcentaje de llamadas atendidas: (i) dentro de los primeros 40 segundos de iniciada la llamada por parte del usuario hasta acceder a la opción que le permita comunicarse con un operador humano (AVH1) y (ii) dentro de los primeros 20 segundos de que el usuario elige esta opción hasta ser atendido por un operador humano (AVH2). Para la definición de la meta se ha tomado en consideración la meta fijada por la regulación de Colombia, la cual establece para el año 2012 un valor de 80%, así como la información del sondeo de la calidad de atención telefónica realizado por el OSIPTEL.

AVH1	AVH2
Año 1: 65%	Año 1: 10%
Año 2: 75%	Año 2: 75%
Año 3: 80%	Año 3: 80%
Año 4 en adelante: 85%	Año 4 en adelante: 85%

- Se ha considerado pertinente disponer la obligación a cargo de las empresas operadoras de publicar los indicadores mencionados en forma permanente en sus respectivas páginas web de Internet, como un histórico de los resultados obtenidos en las mediciones que se hayan realizado. Esta información puede contribuir a generar competencia entre las empresas operadoras, en tanto los usuarios estarían mejor informados, lo que les permitirá tomar mejores decisiones de consumo, incluyendo una variable importante que antes no podía ser conocida, como es la calidad de la atención brindada por las empresas operadoras. Asimismo, se ha establecido la obligación a cargo de las operadoras de remitir al OSIPTEL, la información de los resultados de las mediciones que publicará en su página web.

Para la entrada en vigencia de este Reglamento, se ha tomado en consideración la dificultad de la implementación de la misma y la necesidad de evaluar los resultados preliminares, para garantizar que los resultados puedan ser comparables. De este modo, se ha dispuesto que:

- Al 3 de marzo de 2014, las empresas operadoras deben encontrarse en la capacidad de medir en forma precisa, los indicadores establecidos en la presente norma. Asimismo, a partir de dicha fecha, las empresas operadoras se encuentran obligadas a publicar los valores de los indicadores dispuestos en la presente resolución, así como a remitir esta misma información al OSIPTEL.
- Al 1 de setiembre de 2014, las empresas operadoras estarán obligadas a cumplir con las metas establecidas para cada uno de los indicadores contenidos en la presente norma.

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, redes sociales institucionales -Facebook y Twitter-) o en el marco de 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 en las diversas sedes del OSIPTEL en el ámbito nacional, es decir, en la oficina principal de atención al usuario de San Borja (Lima); los centros de orientación de Lima (Callao, Los Olivos, San Juan de Miraflores, San Juan de Lurigancho); las oficinas desconcentradas (en todos los departamentos); y los centros de orientación al interior del país (Jaén, Juliaca, Moyobamba, Satipo y el VRAEM).

Durante el 2013 se ha realizado 906,560 acciones de orientación en el territorio nacional, de las cuales 89.6% corresponde a acciones de acercamiento al usuario (jornadas, charlas y/o talleres) y 10.4% a solicitudes de atención y orientación de los usuarios.

Respecto al 2012, en el 2013 se atendió un mayor número de consultas de los usuarios, en todos los canales de atención disponibles. El canal de orientación escrito (por carta) fue el que presentó el mayor incremento durante el referido período, atendiendo 44.07% más que en el 2012.

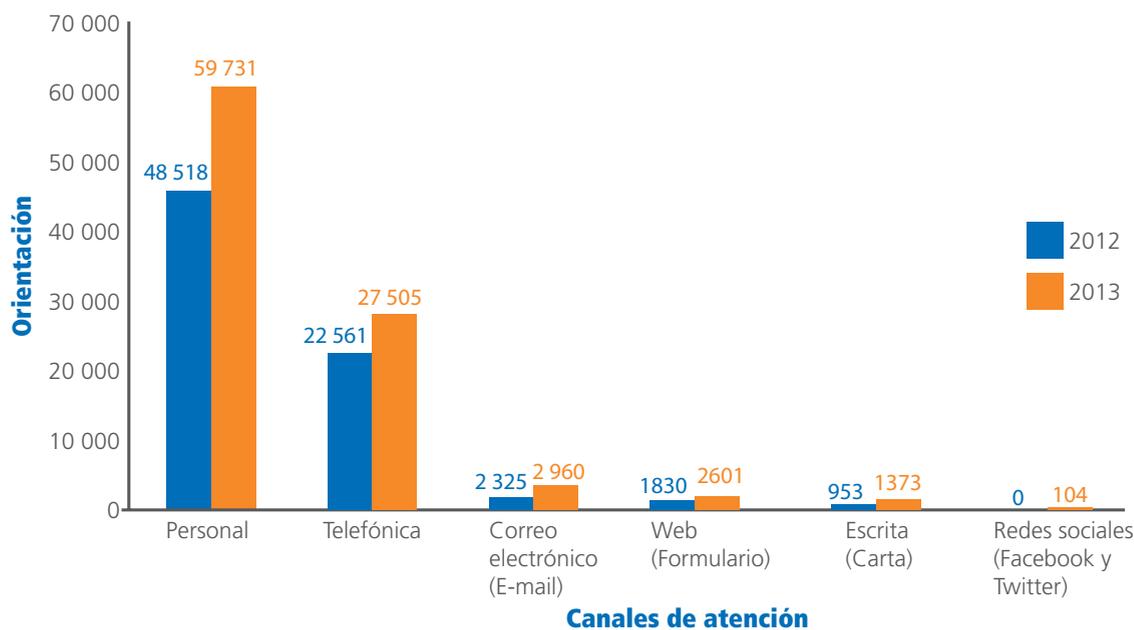
Capacitación a agentes del sector

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, el OSIPTEL ha llevado a cabo cursos de capacitación en diversas ciudades del país:

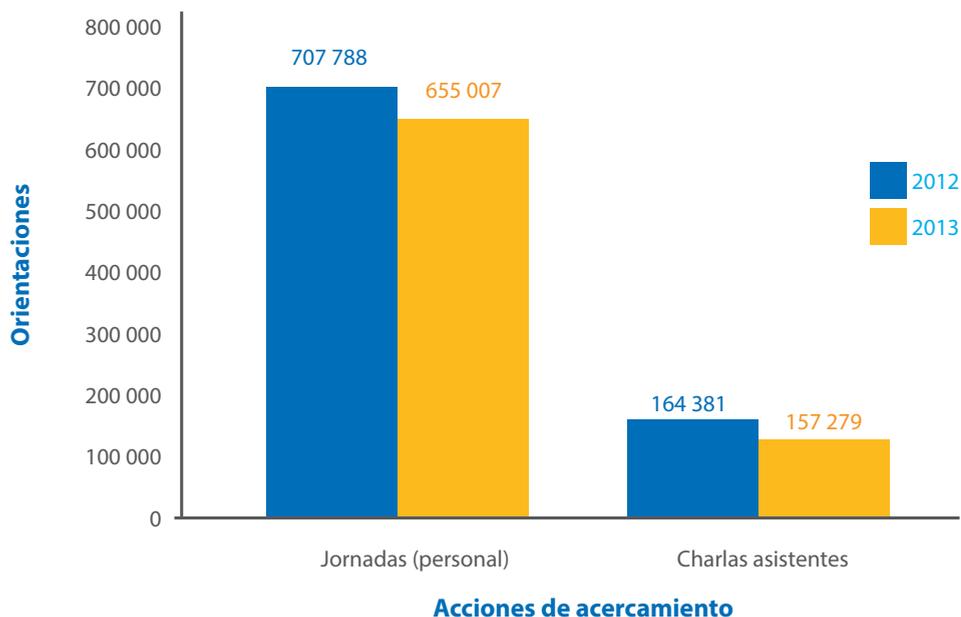
- Cursos a usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones en las ciudades de Abancay, Cajamarca, Chiclayo, Moquegua, Piura, Puerto Maldonado e Ica, registrando un total de 1,070 participantes.
- Cursos a empresas operadoras en las ciudades de Arequipa, Chiclayo, Ica, Huacho, Piura y Cajamarca. En estos cursos se contó con la participación de 109 funcionarios de las empresas operadoras.



Orientaciones realizadas por tipo de orientación 2012 - 2013



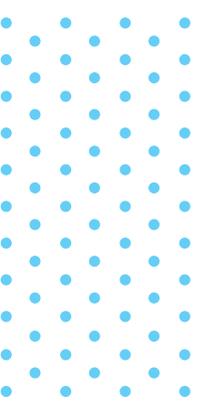
Orientaciones realizadas fuera de oficina por tipo de atención 2012 - 2013



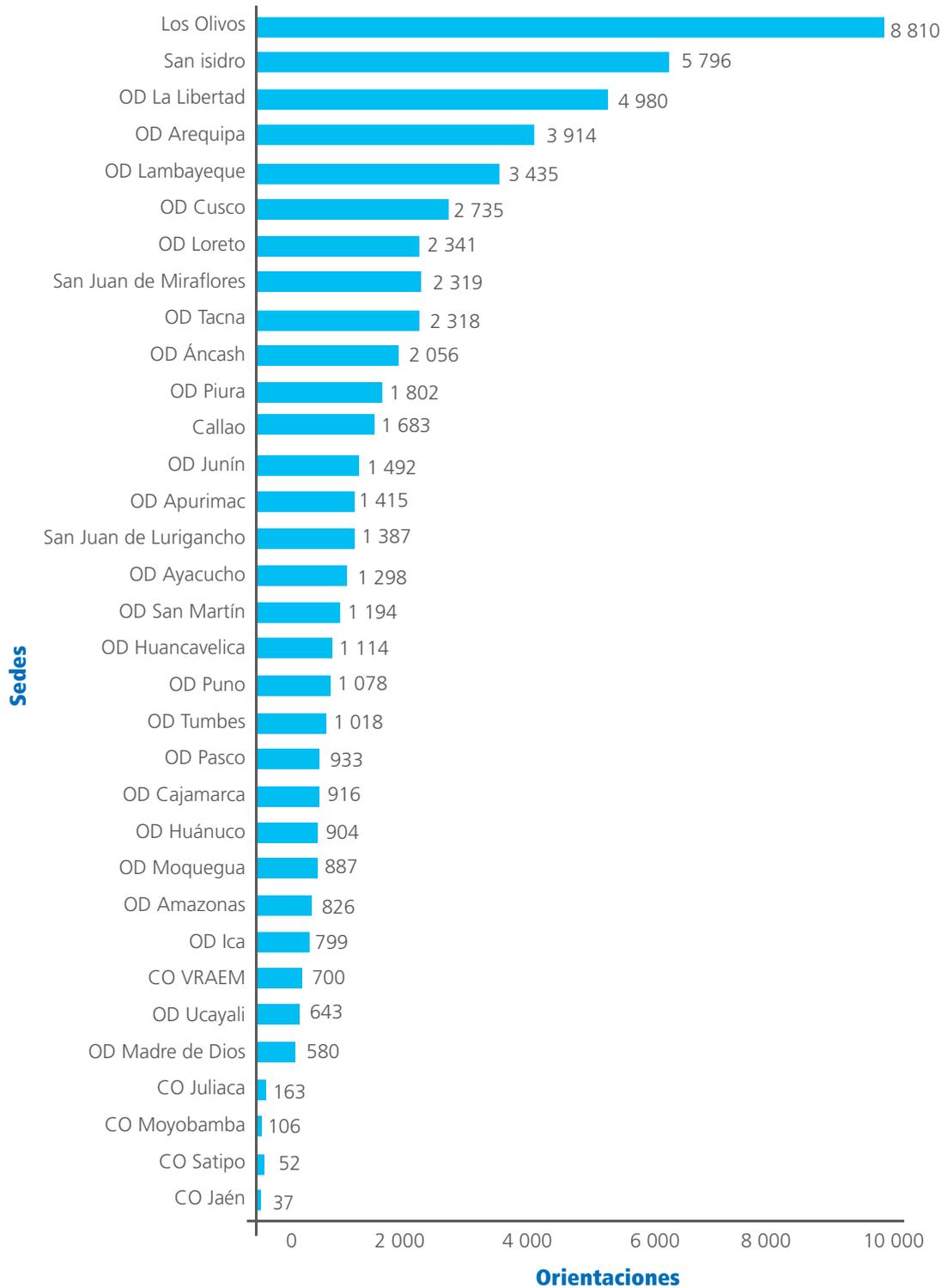
En el año 2013 se han atendido en las sedes institucionales y en el contact center, las solicitudes de orientación de 94,274 usuarios, 31.42% por el FonoAyuda, 22.45% por las cinco sedes de Lima y Callao, 44.96% por las 23 sedes desconcentradas, y 1.17% por los cinco (5) centros de orientación al interior del país². En particular, el FonoAyuda atendió 29,623 consultas de las cuales 81.21% se hicieron por teléfono, 9.72% por correo electrónico, 8.72% por el formulario disponible en la página web y 0.35% por las redes sociales (Facebook y Twitter).

2. La mayoría de los centros de orientación al interior del país han sido implementados a partir del tercer trimestre del 2013.

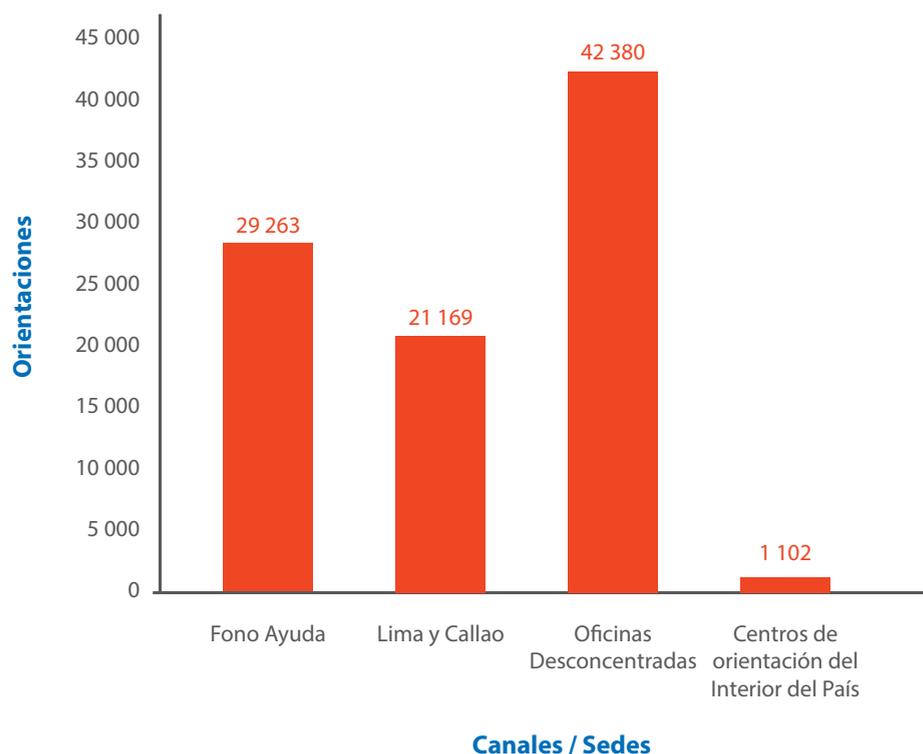
Fuente: Sistema de Atención a Usuarios (ATUS) del OSIPTEL.



Consultas personales atendidas en las sedes del OSIPTEL en el 2013

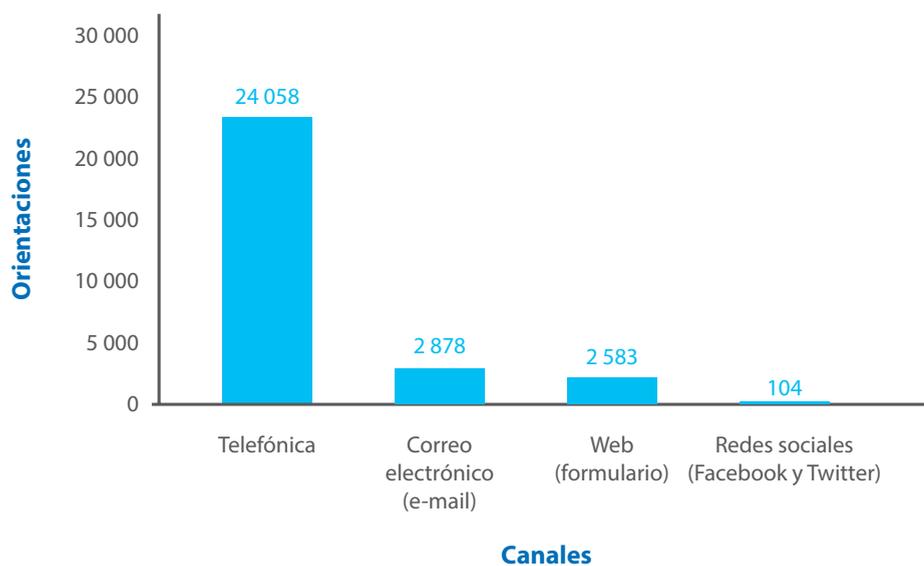


Solicitudes de atención y orientación por sedes 2013



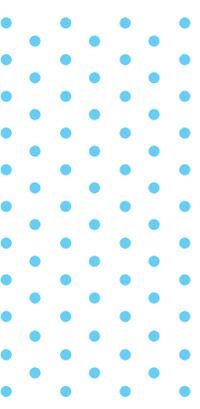
Fuente: Sistema de Atención a Usuarios (ATUS) del OSIPTEL.

Solicitudes atendidas por el FonoAyuda 2013

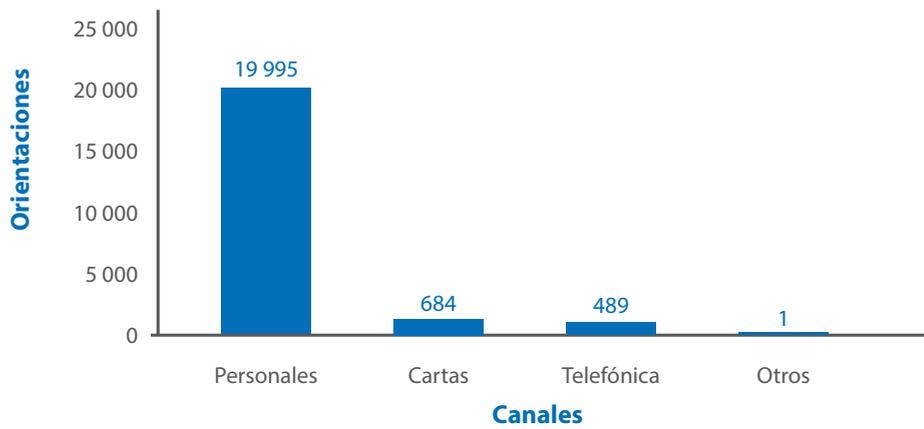


Las cinco sedes institucionales de Lima y Callao atendieron 21,169 consultas: 94.46% personalmente, 3.23% por carta, 8.72% por teléfono y una por correo electrónico. Por su parte, las 23 oficinas desconcentradas del OSIPTEL atendieron 42,380 consultas: 91.26% personalmente, 6.89% por teléfono, 1.62% por carta, 0.18% por correo electrónico y 0.04% por formulario web.

Fuente: Sistema de Atención a Usuarios (ATUS) del OSIPTEL.

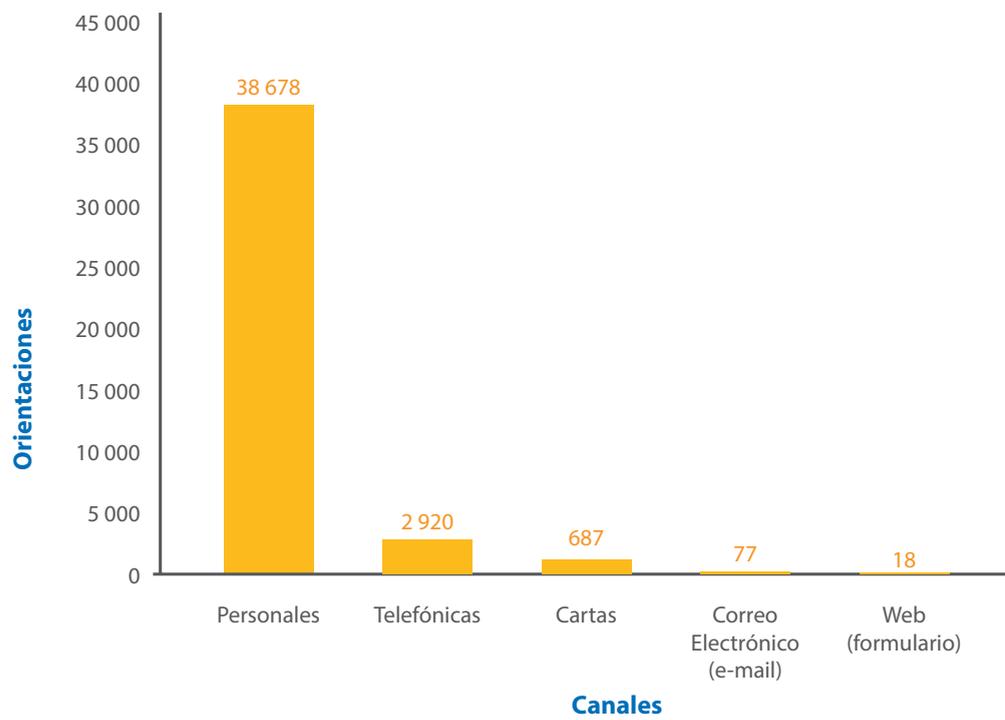


Solicitudes atendidas por las sedes de Lima y Callao 2013



Fuente: Sistema de Atención a Usuarios (ATUS) del OSIPTEL.

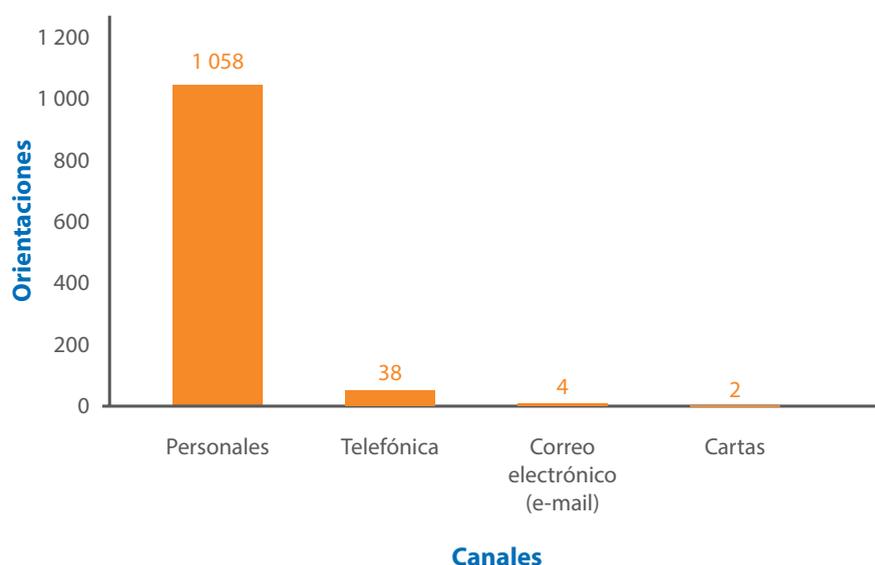
Solicitudes atendidas por las oficinas desconcentradas 2013



Fuente: Sistema de Atención a Usuarios (ATUS) del OSIPTEL.

En los cinco (5) centros de orientación al interior del país se atendió 1,102 consultas: 96.01% personalmente, 3.45% por teléfono, 0.36% por correo electrónico y 0.18% por carta.

Solicitudes atendidas por los centros de orientación al interior del país 2013



Fuente: Sistema de Atención a Usuarios (ATUS) del OSIPTEL.

Orientaciones en oficina en el 2013: por tipo de servicio consultado

	OSIPTEL	TELEFONÍA FIJA	TELEFONÍA MOVIL	INTERNET	TELEVISIÓN POR CABLE	SERVICIOS EMPAQUETADOS	TELEFONÍA PÚBLICA ^{2/}	TARJETAS DE PAGO	ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS	OTROS	TOTAL	%
Fono Ayuda	2,483	14,153	8,608	3,431	2,749	693	212	34	21	651	33,035	32.92
Lima y Callao	725	13,394	4,806	972	1,098	529	252	6	21	320	22,123	22.04
Provincias	5,073	15,144	15,187	3,668	2,253	1,721	1,107	34	19	986	45,198	45.04
Total	8,281	42,691	28,601	8,071	6,100	2,949	1,571	74	61	1,957	100,356	100.00
%	8.25	42.54	28.50	8.04	6.08	2.94	1.57	0.07	0.06	1.95	100.00	

^{2/} Incluye Telefonía Pública Interior y Telefonía Pública Exterior de titularidad propia y ajena.
Fuente: Sistema de Atención al Usuario.(ATUS).

El 23.03% de las consultas sobre telefonía fija se refirieron a la facturación del servicio, destacando: (i) la facturación de servicios no contratados, (ii) por ajustes no efectuados a la renta mensual, (iii) por servicios que se encuentran en baja, (iv) de servicios que se encuentran averiados y (v) líneas no contratadas.

Asimismo, 10.04% de las consultas sobre telefonía fija se refirieron a la calidad del servicio, destacando aquellas referidas a: (i) averías de líneas, (ii) interferencias en las líneas (ruidos, eco), (iii) porque no pueden recibir llamadas, (iv) porque no pueden realizar llamadas y (v) sobre la cobertura del servicio.

La empresa con mayor cantidad de consultas relacionadas al servicio de telefonía fija ha sido Telefónica del Perú S.A.A. (58.53% del total), seguida de Convergencia Perú S.A. (18.76%) y Netline Perú S.A. con 11.31%.

Orientaciones en oficina en el 2013: servicio de telefonía fija

	FACTURACIÓN DE SERVICIO NO CONTRATADO	PROCEDIMINETO DE RECLAMO ^{2/}	FACTURACIÓN DE RENTA MENSUAL	CALIDAD ^{3/}	BAJA DEL SERVICIO	RECIBOS	COBROS ^{4/}	FACTURACIÓN CON SERVICIO EN BAJA	ATENCIÓN DE LA EMPRESA ^{5/}	SUSPENSIÓN CORTE ^{6/}	MIGRACIÓN ^{7/}	OTROS	TOTAL	%
Fono Ayuda	2,187	1,035	1,915	2,413	852	1,518	796	169	876	275	237	1,880	14,153	33.15
Lima y Callao	5,055	2,194	1,288	676	1,325	496	536	370	11	168	135	1,140	13,394	31.37
Provincias	2,591	2,217	1,560	1,199	1,524	877	1,112	413	53	399	301	2,844	15,144	35.47
Total	9,833	5,500	4,763	4,288	3,701	2,891	2,444	952	940	842	673	5,864	42,691	100.00
%	23.03	12.88	11.16	10.04	8.67	6.77	5.72	2.23	2.20	1.97	1.58	13.74	42,691	100.00

2/ Corresponde entre otros a: consultas sobre significado de respuesta de empresa operadora o TRASU, empresa no responde reclamo / recurso, elevación de documentación TRASU e información sobre situación de apelación o queja.

3/ Corresponde entre otros a: avería de línea, no reciben llamadas, no se puede realizar llamadas, cobertura y no se completan llamadas.

4/ Corresponde entre otros a: cobro de deuda, cobro de servicio no contratado y cobro de servicio en baja.

5/ Corresponde entre otros a: no pueden comunicarse con el servicio de información y asistencia técnica de la empresa operadora.

6/ Corresponde entre otros a: consulta sobre corte por falta de pago, corte realizado por la empresa sin comunicar (pre-aviso) y reconexión pendiente.

7/ Corresponde entre otros a: migración pendiente, consulta sobre tarifa de migración, migración no solicitada y empresa no acepta migración.

Fuente: Sistema de Atención al Usuario (ATUS).

Respecto al servicio de telefonía móvil, destacan las consultas referidas al descuento indebido de minutos, que se presentan tanto en los planes prepago como pospago (equivalen a alrededor de 8.24% del total de las consultas por este servicio). Este problema se presenta al descontarse del saldo (en prepago cuando se efectúa una recarga) la suscripción a servicios *premium* (horóscopos, tonos, mensajes de texto, entre otros) a los cuales los usuarios se afilian de manera involuntaria.

Por su parte, el *roaming* representa 3.88% del total de consultas, que en su mayoría provienen de usuarios con servicio postpago, los cuales señalan que: (i) las empresas operadoras no les brindaron información sobre la activación automática del *roaming*^{3/}, (ii) que fue activado sin autorización, (iii) no están de acuerdo con la facturación de llamadas con *roaming*, (iv) fue activado sin salir del país (estaba en zona de frontera), o (v) no están de

acuerdo con la elevada facturación por descargas efectuadas con *roaming*.

La empresa con mayor cantidad de consultas relacionadas al servicio de telefonía móvil ha sido Telefónica Móviles S.A. (60.31% del total), seguida de América Móvil Perú S.A.C. (32.17%) y Nextel del Perú S.A. con 4.48%.

3. A partir del 1 de octubre de 2013 la activación del *roaming* no es automática.

Orientaciones en oficina en el 2013: servicio de telefonía móvil

	PROCEDIMINETO DE RECLAMO ^{2/}	CLARIDAD ^{3/}	FACTURACIÓN DE RENTA MENSUAL	RECARGAS ^{4/}	EQUIPOS ^{5/}	COBRO ^{6/}	BAJA DEL SERVICIO ^{7/}	ROAMING	SUSPENSIÓN CORTE ^{8/}	RECIBOS	INFORMACIÓN	OTROS	TOTAL	%
Fono Ayuda	1,156	1,559	958	709	532	474	430	201	266	341	174	1,808	8,608	30.10
Lima y Callao	1,521	382	519	333	223	357	182	255	164	97	69	704	4,806	16.80
Provincias	3,004	1,322	1,386	1,314	541	937	543	654	651	429	390	4,016	15,187	53.10
Total	5,681	3,263	2,863	2,356	1,296	1,768	1,155	1,110	1,081	867	633	6,528	28,601	100.00
%	19.86	11.41	10.01	8.24	4.53	6.18	4.04	3.88	3.78	3.03	2.21	22.82	28,601	100.00

2/ Corresponde entre otros a: elevación de documentación al TRASU, empresa no responde reclamo y consulta sobre significado de respuesta de empresa operadora o TRASU.

3/ Corresponde entre otros a: no acceso a internet, ruido / eco / interferencia, avería y llamadas no se completan.

4/ Corresponde entre otros a: descuentos indebidos de minutos (saldo).

5/ Corresponde entre otros a: equipo defectuoso, equipo figura bloqueado en empresa operadora y no en aplicativo "Reporte IMEI" y bloqueo de equipo por robo

6/ Corresponde entre otros a: cobro de deuda y cobro de servicio no contratado.

7/ Corresponde entre otros a: no desea continuar con el servicio, baja por mala calidad de servicio y baja realizada por empresa operadora por falta de activación del servicio (falta de recarga).

8/ Corresponde entre otros a: corte por falta de pago, a solicitud del abonado por robo reportado y empresa no comunica corte (pre aviso).

Fuente: Sistema de Atención al Usuario (ATUS).

Implementación del Centro de Orientación a Usuarios en la zona del VRAEM.

Este centro se encuentra ubicado en la ciudad de Pichari y depende funcionalmente de la Oficina Desconcentrada de Ayacucho. Sus actividades de orientación y difusión se ejecutan en los distritos de Kimbiri, Sivia, Llachegua, Ayna y Pichari.

La presencia del OSIPTEL en esta zona ha reforzado las alianzas estratégicas con otras instituciones públicas como OSINERGMIN, Indecopi, SUNARP y SUNAT al haberse realizado actividades conjuntas en favor de los pobladores de esa zona. de 109 funcionarios de las empresas operadoras.

Con relación al servicio de acceso a Internet, los problemas de calidad por este servicio representan 42.57% de las consultas, sobre todo por (i) averías del servicio, (ii) problemas con la velocidad, (iii) servicio intermitente, (iv) problemas con la cobertura *indoor*, y (v) problemas con el acceso a páginas web. La empresa con mayor cantidad de consultas relacionadas a este servicio ha sido Telefónica del Perú S.A.A. (46.48% del total), seguida de América Móvil Perú S.A.C. (40.23%).

Orientaciones en oficina en el 2013: servicio de acceso a Internet

	CALIDAD ^{2/}	PROCEDIMIENTO DE RECLAMO ^{3/}	BAJA DEL SERVICIO ^{4/}	FACTURACIÓN DE RENTA MENSUAL	FACTURACIÓN CON SERVICIO AVERIADO	COBRO	SUSPENSIÓN CORTE ^{5/}	OTROS	TOTAL	%
Fono Ayuda	1,918	144	218	165	175	92	75	644	3,431	42.51
Lima y Callao	287	202	104	60	38	69	36	176	972	12.04
Provincias	1,231	684	300	241	148	192	111	761	3,668	45.45
Total	3,436	1,030	622	466	361	353	222	1,581	8,071	100.00
%	42.57	12.76	7.71	5.77	4.47	4.37	2.75	19.59	100.00	

2/ Corresponde entre otros a: avería del servicio, velocidad y servicio intermitente.

3/ Corresponde entre otros a: empresa no responde reclamo y consultas sobre significado de respuesta de empresa operadora TRASU.

4/ Corresponde entre otros a: solicitud de baja porque no desea continuar con el servicio.

5/ Corresponde entre otros a: suspensión / corte efectuado por la empresa operadora por uso indebido o falta de pago

Fuente: Sistema de Atención al Usuario (ATUS).



Respecto al servicio de televisión por cable o satelital, los problemas de calidad por este servicio representan 24.72% de las consultas, destacando: (i) avería de la señal, (ii) visualización incompleta de parrilla de canales, (iii) imagen lluviosa, (iv) intermitencia de señal, e (v) imagen distorsionada. La empresa con mayor cantidad de consultas relacionadas a este servicio ha sido Telefónica Multimedia S.A. con 56.21% del total.

Orientaciones en oficina en el 2013: servicio de acceso a Internet

	CALIDAD ^{2/}	PROCEDIMIENTO DE RECLAMO ^{3/}	COBRO ^{4/}	RENTA ANUAL	RECIBOS	BAJA DEL SERVICIO ^{5/}	TARIFA ^{6/}	OTROS	TOTAL	%
Fono Ayuda	1,010	102	198	209	252	168	215	595	2,749	45.07
Lima y Callao	103	266	128	139	81	76	88	217	1,098	18.00
Provincias	395	414	269	177	114	197	62	625	2,253	36.93
Total	1,508	782	595	525	447	441	365	1,437	6,100	100.00
%	24.72	12.82	9.75	8.61	7.33	7.23	5.98	23.56	100.00	

2/ Corresponde entre otros a: avería de señal, visualización incompleta de parrilla de canales e intermitencia de canales.

3/ Corresponde entre otros a: consultas sobre significado de respuesta de empresa operadora, empresa no responde reclamo y elevación de documentación al TRASU.

4/ Corresponde entre otros a: cobro de deuda, cobro de servicio no contratado y cobro de servicio en baja.

5/ Corresponde entre otros a: baja del servicio porque no desea continuar con el mismo.

6/ Corresponde entre otros a: incremento de tarifas.

Fuente: Sistema de Atención al Usuario (ATUS).

Jornadas nacionales de orientación

● Jornada Nacional de Orientación por el Día del Consumidor

Se desarrolló en todos los departamentos del país del 11 al 15 de marzo. Los temas en los cuales se focalizó el desarrollo de esta actividad fueron:

- Qué hacer antes de contratar un servicio.
- Procedimiento de reclamos por facturación y calidad.
- Seguridad en la adquisición de líneas de telefonía móvil.

● Jornada Nacional de Orientación por el Día Mundial de las Telecomunicaciones

Se llevó a cabo del 13 al 17 de mayo a nivel nacional y con la finalidad de promover tres temáticas entre los ciudadanos:

- Procedimiento de reclamo por facturación del servicio.
- Procedimiento de reclamo por calidad del servicio.
- Participación en la campaña "Recicla tus celulares y accesorios en desuso"

● Tercera Jornada Nacional de Orientación

Se desarrolló del 28 de noviembre al 6 de diciembre. Durante las actividades realizadas en todos los departamentos del país, se brindó información a los usuarios sobre los siguientes temas:

- Infórmate bien antes de contratar (tipos de contrato y mecanismos de contratación, tarifas, etc.)
- Alternativas para realizar llamadas de larga distancia nacional e internacional desde un teléfono fijo o móvil y alcances del *roaming* internacional.
- Procedimiento de reclamo: etapas y plazos.

Implementación de nuevos Centros de Orientación al Usuario

Centro de Orientación San Román-Juliaca (Puno)

Permite atender directamente y con mayor eficiencia y celeridad la problemática de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones de esta zona y de las provincias colindantes (Carabaya, San Antonio de Putina, Sandía, Azángaro, Melgar, Huancané, Moho y Lampa), ya que los pobladores tenían que trasladarse hacia la ciudad de Puno para la gestión de sus casos. Asimismo, se ha mejorado la vigilancia de las empresas operadoras en la zona.

Centro de Orientación Moyobamba (San Martín)

Permite la atención de la población de la provincia de Moyobamba y de la provincia de Rioja. La operatividad de este centro –que comparte oficinas con la Dirección Regional de Transportes- fue posible

gracias a un Convenio de Cooperación Interinstitucional con el Gobierno Regional de San Martín.

Centro de Orientación Satipo (Junín)

Atiende a la población de la selva central del departamento de Junín, tanto de la provincia de Chanchamayo como de la provincia de Satipo con sus respectivos distritos: Mazamari, Pichanaqui, San Martín de Pangoa, Río Negro, Río Tambo. Con ello se ha ampliado la presencia del OSIPTEL en el VRAEM. Su implementación ha sido posible gracias al Convenio Interinstitucional entre el OSIPTEL y la Municipalidad Provincial de Satipo.

Centro de Orientación Jaén (Cajamarca)

Permite atender a los residentes de esta provincia y de las provincias de San Ignacio y Cutervo, así como a los pobladores de zonas aledañas, como Bagua y Utcubamba (en el departamento de Amazonas), entre otras localidades limítrofes y de fácil acceso a la provincia. El Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el OSIPTEL y la Municipalidad Provincial de Jaén ha hecho posible la operación de este centro.

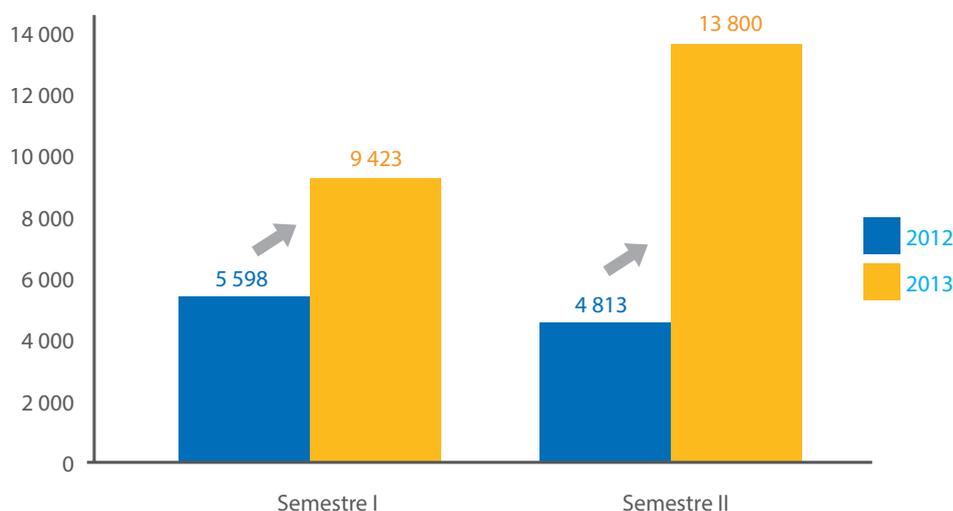
Solución de reclamos de usuarios

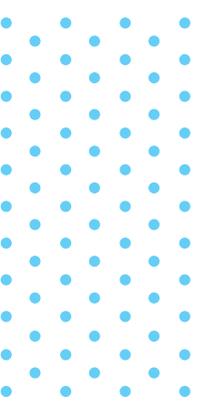
La solución de los reclamos de usuarios en la segunda y última instancia administrativa es una de las principales funciones del TRASU. Este tribunal se encarga de resolver los recursos de apelación y las quejas administrativas presentadas por los usuarios.

El 2013 representó un año de importante crecimiento en el número de expedientes recibidos por el TRASU, el cual alcanzó 83% de incremento respecto al periodo anterior. En particular, se recibió 31,594 expedientes, la más alta cifra de expedientes ingresados desde que se creara el tribunal.

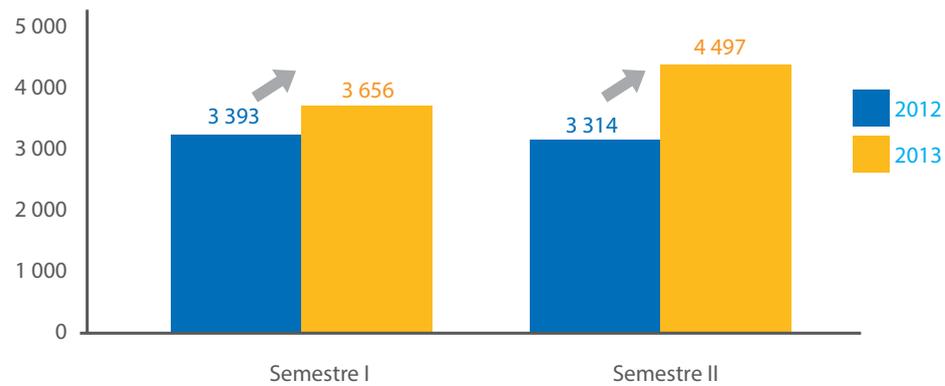
De estos expedientes ingresados, 23,349 corresponden a recursos de apelación y 8,245 a quejas administrativas. Asimismo, se ha resuelto 31,382 expedientes, de los cuales 23,229 corresponden a recursos de apelación y 8,153 a quejas administrativas.

Recursos de Apelación resueltos en los años 2012 y 2013 por semestre





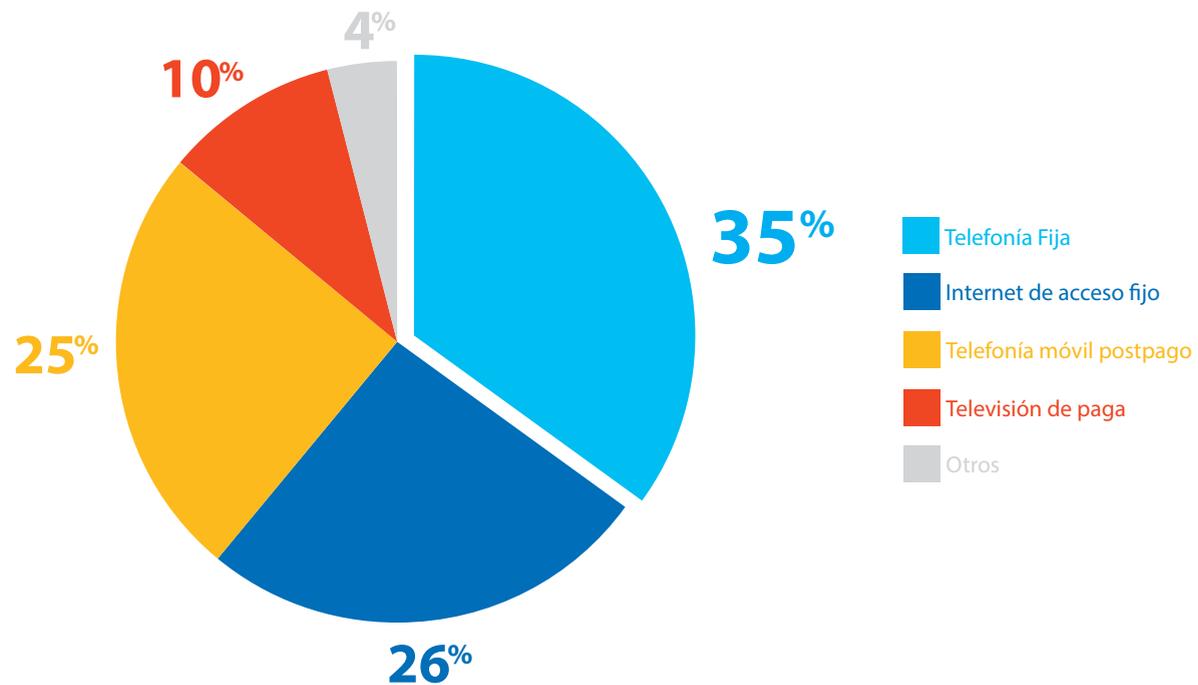
Quejas resueltas en los años 2012 y 2013 por semestre



Entre las apelaciones resueltas por el tribunal destacan aquellas relacionadas con el servicio reclamado, así como clasificadas según la empresa de la que proviene el reclamo.

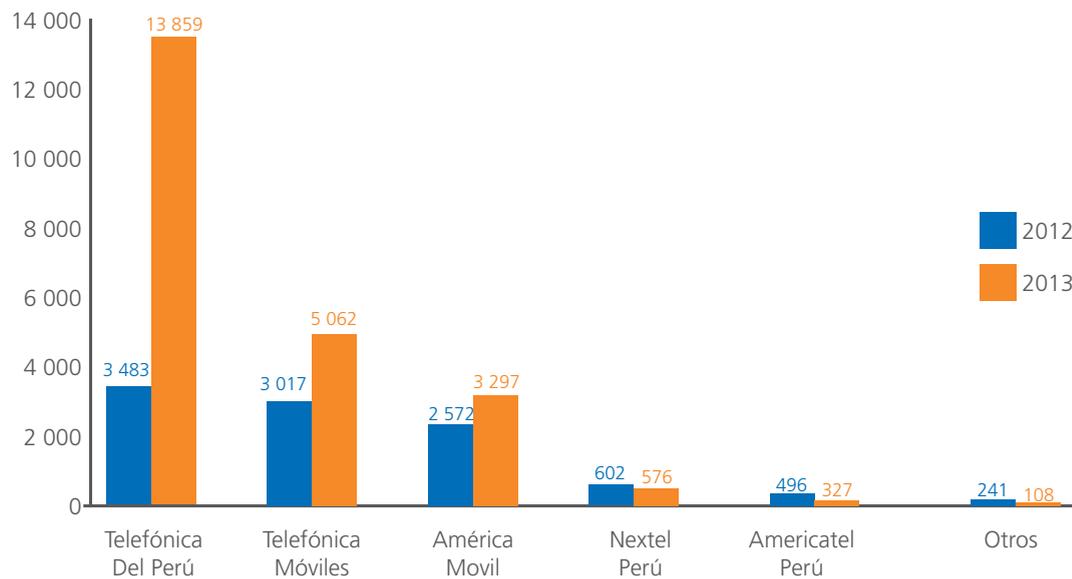
En tal sentido, en el 2013, la telefonía fija fue el servicio más reclamado representando 35% del total de apelaciones resueltas por el TRASU. En segundo lugar, está el servicio de Internet de acceso fijo, seguido por la telefonía móvil postpago, alcanzando 26% y 25%, respectivamente.

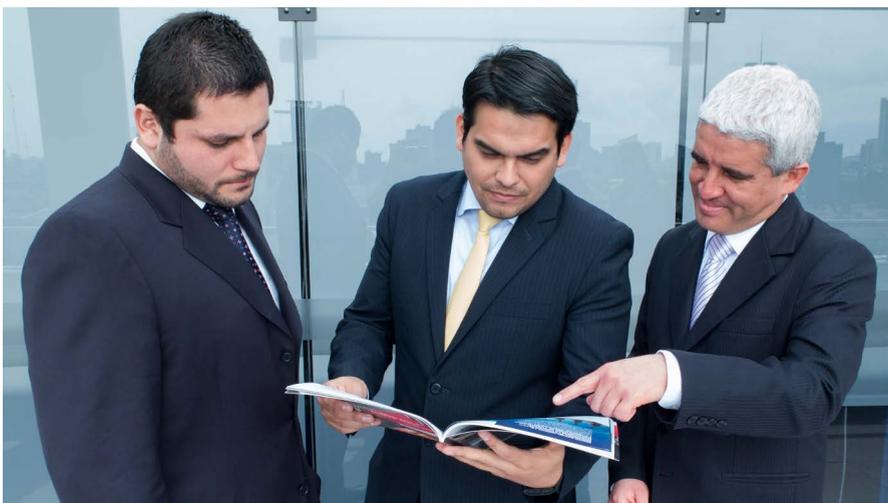
Recursos de apelación según servicio reclamado Año 2013



En cuanto a las apelaciones resueltas por el Tribunal según precedencia por empresa operadora, en el 2013 se presentó un incremento importante de estos recursos elevados por la empresa Telefónica del Perú S.A.A. respecto a lo resuelto en el 2012. Telefónica Móviles S.A.C. ocupó el segundo lugar, mientras que América Móvil alcanzó la tercera posición, estas dos últimas empresas con crecimientos menos pronunciados.

Apelaciones resueltas según empresa operadora





Los recursos de apelación resueltos en el periodo 2013 han sido, en su mayoría, declarados improcedentes (52.35%), mientras que la segunda cifra más importante es la de aquellos declarados fundados (28.65%). En el caso de las quejas, el mayor número de estas se han declarado infundadas (40.60%).

La provincia de Lima es la región geográfica que presenta el mayor número de recursos de segunda instancia presentados ante el TRASU, mientras que los conceptos reclamables con mayor número de recursos son el de facturación, para el caso de las apelaciones y el de infracción de plazos, en el caso de las quejas.

Proceso de implementación de las Salas Unipersonales en Lima y provincias

Como una medida de fortalecimiento del TRASU, en el 2013 se inició las labores de las Salas Unipersonales del TRASU en Lima y en tres provincias del país.

En el caso de Lima, en enero de 2013 se inició la operación de tres salas unipersonales cuyas competencias s para

la tramitación de expedientes son las siguientes:

- Queja cuyo plazo de solución es de 13 días hábiles.
- Apelación cuyo plazo de solución sea de 15 días hábiles
- Apelación cuyo plazo de solución sea de 30 días hábiles en los que el monto reclamado no supere los S/. 100 (menor cuantía).

Asimismo, para fomentar el acercamiento a los usuarios mediante el acceso a su expediente en su ciudad de origen, se implementaron tres Salas Unipersonales fuera de Lima, una en Arequipa, una en La Libertad, y la otra en Piura, otorgándole competencia territorial, en función al domicilio del usuario reclamante.

El número de recursos de apelación resueltos en el año por estas salas ha sido 7,412 expedientes, 7,006 en Lima, 296 en Arequipa, 102 en La Libertad y 8 en Piura. Asimismo, el número de quejas resueltas en el 2013 por las Salas Unipersonales ha sido 7,853 expedientes, 7,294 en Lima, 367 en Arequipa, 182 en La Libertad y 10 en Piura.

El funcionamiento de dichas Salas Unipersonales ha tenido buenos resultados, lo que se evidencia en la importante reducción

de los plazos de resolución de las quejas y apelaciones. En particular, durante el 2013, se obtuvo una reducción de cuatro días, en promedio, en el plazo de resolución de las quejas. Esto favorece a los usuarios del procedimiento de reclamos en la medida que enfrentan un proceso más ágil.

Proceso de implementación de mesa de partes

Como una medida de mejora del proceso de solución de los reclamos de usuarios, la mesa de partes TRASU ubicada en la sede central del OSIPTEL se trasladó al local de Javier Prado en donde se encontraba la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU.

En efecto, a partir del 14 de enero de 2013 toda documentación relacionada a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios (recursos de apelación y queja) ha sido recibida en la ventanilla de atención – mesa de partes TRASU ubicada en la Avenida Javier Prado Este N° 1712 - San Isidro.

Como consecuencia de la ejecución de dicha medida, se ha logrado:

- Perfeccionar el monitoreo de todo el proceso de trámite documentario.
- Optimizar los tiempos en la distribución de la documentación ingresada.
- Contar con la debida seguridad en el resguardo de la información presentada a la STTRASU.

Elección y ampliación en el número de Consejos de Usuarios

De conformidad con el Decreto Supremo N° 042-2005-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27332, Ley de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, corresponde a los organismos reguladores contar con uno o más Consejos de Usuarios cuyo objeto es constituirse en mecanismos de participación de los agentes interesados en la actividad regulatoria de cada sector involucrado.

Durante el 2013, se aprobó el Reglamento Electoral para el Proceso de Elección de los miembros de los Consejos de Usuarios del OSIPTEL (Resolución de Presidencia

N° 046-2013-PD/OSIPTEL del 26 de junio de 2013). Asimismo, se aprobó el Reglamento del Consejo de Usuarios del OSIPTEL.

Bajo este marco legal, en setiembre de 2013 se llevó a cabo la elección de los nuevos miembros del Consejo de Usuarios para el período 2013-2015. En esta elección se amplió el número de Consejos de Usuarios de uno a tres, los cuales ejercerán funciones a nivel regional, conforme a la circunscripción territorial siguiente:

Región Norte -Amazonas, Áncash, Cajamarca, La Libertad, Lambayeque, Loreto, Piura, San Martín y Tumbes;

Región Centro -Huánuco, Junín, Lima, Callao, Pasco y Ucayali; y **Región Sur** -Apurímac, Arequipa, Ayacucho, Cusco, Huancavelica, Ica, Madre de Dios, Moquegua, Puno y Tacna.

Entre enero y agosto de 2013, los miembros del Consejo de Usuarios para el período 2011-2013 participaron en audiencias públicas, así como en la realización de eventos académicos, con el fin de orientar y capacitar a los usuarios sobre las normas del sector de telecomunicaciones. Asimismo, participaron en reuniones de trabajo dirigidas por las gerencias de línea del OSIPTEL sobre temas regulatorios y de protección al usuario.

Entre setiembre y diciembre de 2013, los miembros de los Consejos de Usuarios período para el periodo 2013-2015 presentaron su Plan Operativo Anual, detallando las actividades por desarrollar durante el periodo 2014.



PERSIANAS VERTICALES Y HORIZONTALES
DE PVC - MADERA - ALUMINIO
PUERTAS PLEGABLES PARA DUCHA
TUBO DE ALUMINIO PARA DUCHA
FORROS PARA MUEBLES
VARILLAS DE MADERA



Recarga Movistar



Aquí



SE VENDE
RACK'S
TV-LCD-LED



CORTINAS

CORTINAS



tuenti
Hazlo móvil



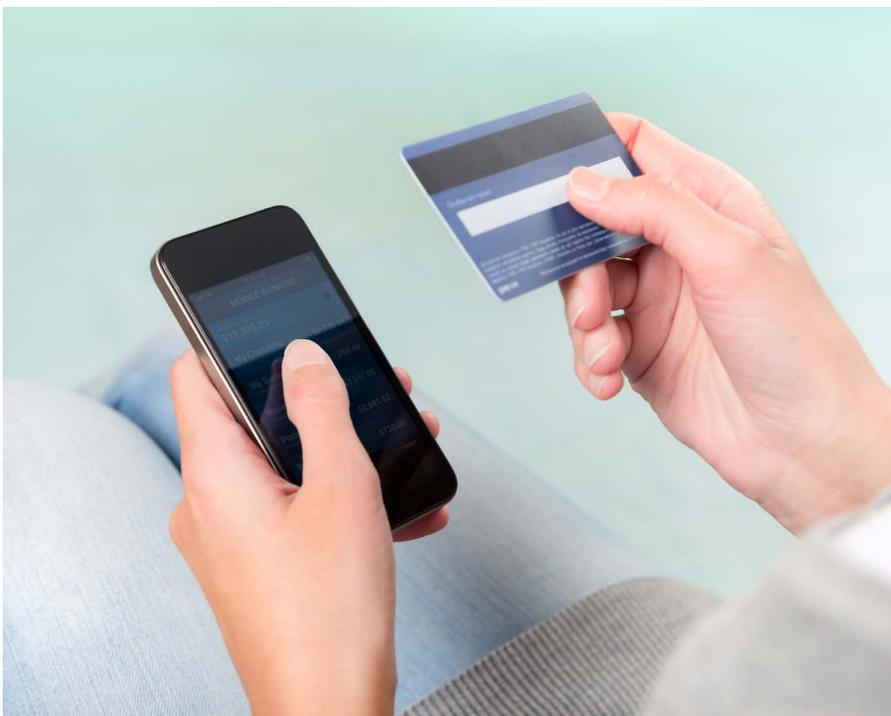
06

Promoción y preservación de la competencia en el mercado



06

Promoción y preservación de la competencia en el mercado



Tratamiento de las comunicaciones hacia los suscriptores de la serie 0800 y 0801

En el 2013 correspondía al OSIPTEL establecer las normas adicionales que resulten pertinentes para la adecuada aplicación de las obligaciones sobre acceso de llamadas a números de las series 0800 (cobro revertido) y 0801 (cobro compartido). Para ello, dispuso

la publicación para comentarios de la norma que regula el tratamiento de las comunicaciones hacia los suscriptores de ambas series a finales del 2012. Luego de recibir los comentarios por de parte de América Móvil, Americatel, Gilat to Home, Nextel, Telefónica del Perú y Winner Systems, se procedió a emitir la norma definitiva (Resolución N° 021-2013-CD/OSIPTEL), donde se establece, entre otros, el tratamiento tarifario, el encaminamiento de las llamadas y los esquemas de liquidación necesarios para que se cursen este tipo de comunicaciones.

Acceso de entidades emisoras de dinero electrónico a servicios de telecomunicaciones

En enero de 2013 se publicó la ley que regula las características básicas del dinero electrónico como instrumento de inclusión financiera, señalando que el OSIPTEL es competente para dictar las disposiciones que garanticen el acceso a los servicios de telecomunicaciones por parte de las empresas que provean servicios financieros en igualdad de condiciones.

En este sentido, en abril de 2013 se publicó para comentarios la propuesta de norma que establece los conceptos básicos del acceso de los emisores de dinero electrónico a los servicios de telecomunicaciones, así como las normas técnicas, económicas y legales a las cuales deberán sujetarse los contratos de acceso y los pronunciamientos del OSIPTEL.

En setiembre de 2013, se emitió la norma definitiva (Resolución N° 126-2013-CD/

OSIPTEL) con la que el OSIPTEL garantiza el acceso de las entidades emisoras de dinero electrónico a los servicios de telecomunicaciones de manera no discriminatoria. Asimismo, establece que, en caso las partes no se pongan de acuerdo en los términos de este acceso, podrán solicitar al OSIPTEL establecer dichos términos en un mandato.

Modificación al Reglamento de Portabilidad Numérica

La Ley N° 29956 estableció el derecho de portabilidad numérica en los servicios de telefonía fija. Luego, el OSIPTEL y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) quedaron encargados de su implementación, de acuerdo con sus competencias.

Así, mediante Resolución N° 137-2013-CD/OSIPTEL se publicó el proyecto de reglamento para comentarios de los interesados, luego de lo cual, en diciembre de 2013, mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 166-2013-CD/OSIPTEL, se aprobó el reglamento definitivo de la portabilidad numérica en el servicio público móvil y el servicio de telefonía fija. Cabe señalar que se tiene previsto que la portabilidad en el servicio de telefonía fija comience a operar en julio de 2014, para lo cual el OSIPTEL conformó la Comisión de Portabilidad integrada por representantes de las empresas operadoras, del MTC y del OSIPTEL, a efectos de, entre otros, seleccionar a la entidad que estará a cargo de los procesos de portabilidad tanto en el servicio móvil como en el de telefonía fija.

Otras materias de promoción de la competencia en el 2013

● Ofertas Básicas de Interconexión (OBI)

La OBI es un documento que contiene las condiciones técnicas, económicas y legales, que resultan necesarias para la suscripción de un acuerdo de interconexión que facilita el establecimiento de las relaciones de interconexión, disminuyendo los costos de transacción. El OSIPTEL publicó el modelo de OBI para los servicios móviles en febrero de 2013.

Asimismo, teniendo ya aprobadas las OBI modelo para los servicios de telefonía fija y rural, durante el 2013 se aprobó u observó las OBI de cada una de las empresas de telecomunicaciones.

● Pronunciamientos sobre acuerdos y mandatos de interconexión

En el 2013, se tramitó dos expedientes de mandatos de interconexión (uno correspondiente al 2012 y otro al 2013) y 51 expedientes de contratos de interconexión.

● Instructivo General de Contabilidad Separada

La normativa actualmente vigente exige que todas las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones portadores, finales y de distribución de radiodifusión por cable, que presten simultáneamente más de un servicio de telecomunicaciones y cuyos ingresos anuales sean de al menos US\$ 15 millones, deban llevar contabilidad separada por servicios. En este sentido, en febrero de 2013, se emitió la propuesta de Instructivo General de Contabilidad Separada para el sector de telecomunicaciones, recibándose comentarios de diversas empresas.

Luego de analizados los comentarios, el OSIPTEL elaboró una propuesta final de instructivo. Sin embargo, decidió diferir su elevación y aprobación para el 2014, en la medida que se espera que el MTC realice una modificación a la normativa general al respecto, la que afectará directamente al Instructivo General de Contabilidad Regulatoria.

● Encuesta Residencial de Demanda y Usos de Servicios de Telecomunicaciones

La realización de esta encuesta, a cargo del Instituto Cuanto, permite al OSIPTEL contar con información para caracterizar los patrones de consumo de los servicios de telecomunicaciones en los hogares peruanos, así como concentrar en forma óptima los esfuerzos de regulación y supervisión del OSIPTEL, por cuanto se contará con información actualizada y acorde con la realidad de los usuarios.



Determinación de proveedores importantes en los mercados de telecomunicaciones

Con esta norma, el OSIPTEL identifica a los proveedores importantes en uno o más mercados de servicios de telecomunicaciones, para que automáticamente estén obligados, entre otros aspectos, a compartir su infraestructura con otras empresas operadoras, y a otorgar la reventa mayorista de su tráfico y servicios en condiciones no discriminatorias que no impliquen prácticas anticompetitivas⁴.

Para identificar a estos proveedores importantes, el OSIPTEL diseñó una metodología⁵ que analiza la existencia de estos proveedores en los diversos mercados de servicios de telecomunicaciones. En ese sentido, en el año 2013 se inició formalmente el proceso para determinar los proveedores importantes de los Mercados N° 30, 31, 32 y 33: Acceso a la Red Pública de Servicios Móviles y Acceso Mayorista al Servicio de Comunicaciones desde Terminales Móviles. Luego de analizada la información relevante, en

diciembre se publicó la propuesta de proveedores importantes para recibir comentarios de los interesados.

Banda ancha

El OSIPTEL remitió comentarios sobre varios artículos del Reglamento de la Ley N° 29904, relativos al modelo de despliegue de la red dorsal, operador neutro, competencia, etc. Del mismo modo se participó en la elaboración de comentarios solicitados por PROINVERSIÓN relativos al contrato de concesión del “Concurso de proyectos integrales para el otorgamiento en concesión del proyecto: Red dorsal nacional de fibra óptica: cobertura universal norte, cobertura universal sur y cobertura universal centro” y al contrato de concesión para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones y asignación de bloques de la banda 1,710-1,770 MHz y 2,110-2,170 MHz a nivel nacional.

Con relación al tema de espectro, se elaboró el informe “El Espectro Radioeléctrico como herramienta para la promoción de la competencia en el Perú” y se presentó los principales resultados de dicho estudio en un evento público de Sociedad Telecom.

Mercado de servicios de Internet

Con relación a la neutralidad de red, se elaboró un informe de investigación sobre la reglamentación internacional y casuística presentada en otros mercados, estudio que permitirá al OSIPTEL cumplir con lo estipulado en la Ley de Promoción de la Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica, pues se tendrá que determinar las medidas no arbitrarias de gestión de tráfico, administración de red, y configuración de equipos terminales que las empresas operadoras podrán realizar.

Por otro lado, se desarrolló un estudio de los modelos de negocio de los ISP, CDN, OTT y otros agentes de la cadena de valor de Internet, así como un estudio de su impacto sobre los servicios públicos de telecomunicaciones, el cual describe los cambios producidos en la estructura de Internet en los últimos años, analizando principalmente la estructura de los negocios que se soportan sobre la red. Uno de los principales análisis se enfocó en el estudio de los servicios OTT (del inglés Over The Top), los cuales brindan servicios que pueden competir directamente con los servicios tradicionales de Internet, pero no requieren de infraestructura de red para ser provistos -solo que el usuario tenga una conexión a Internet-.

También, se elaboró un informe sobre la relación de sustitución en el acceso entre la telefonía fija y la telefonía móvil, donde se analizó la interacción existente entre

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

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

la decisiones de acceso a los servicios de telefonía fija y telefonía móvil, evaluándose los principales determinantes del acceso a cada uno de los servicios, así como los factores que inciden sobre el grado de sustitución entre ambos servicios.

Información periódica reportada por empresas operadoras

En el 2012 se aprobó los formatos de entrega de información periódica por parte de las empresas operadoras, realizando mejoras a lo establecido en anteriores oportunidades y estableciendo los plazos para la entrega de información así como el detalle de cada formato.

Luego de la remisión de la información de cada empresa operadora, se analiza los datos a fin de determinar si la misma es completa, se ciñe a lo establecido en la norma, detecta posibles errores, entre otros aspectos. Asimismo, la información se consolida a fin de actualizar los indicadores de la página web institucional del OSIPTEL y contar con información agregada del sector, manteniéndose bases de datos por indicadores, entre otros.

Al segundo semestre del 2013, se ha realizado el análisis de la información remitida por las empresas operadoras correspondiente al tercer trimestre del 2012 y primer, segundo y tercer trimestre de 2013. Del mismo modo, se ha culminado con la consultoría que permitirá realizar las labores de consistencia, verificación, análisis y explotación de la información remitida por las empresas operadoras, a través de un sistema informático elaborado ad hoc para este propósito. Dicha consultoría considera también la migración de la información pasada al referido sistema a fin de contar con una base de datos global.

Por otro lado, se han elaborado los proyectos de resoluciones para establecer la confidencialidad de la información remitida y administrada por el Sistema de Información Estadística (SIGEP), así como la normativa para el manejo operativo del SIGEP por parte de las empresas operadoras.

Solución de controversias

Los Cuerpos Colegiados (CCO) son competentes en primera instancia administrativa para resolver las controversias entre empresas referidas a libre y leal competencia, interconexión, acceso a la red, acceso y uso compartido, entre otros y el Tribunal de Solución de

Controversias (TSC), en segunda y última instancia administrativa. Concluida la controversia en la vía administrativa puede ser revisada en sede judicial, vía el proceso contencioso administrativo.

De acuerdo con la complejidad de la materia por resolver, los CCO son integrados por tres o cinco miembros, seleccionados y designados para cada controversia por el Consejo Directivo. El procedimiento para la designación de tales miembros es regido por el Reglamento General del OSIPTEL y el Reglamento General para la Solución de Controversias entre Empresas.

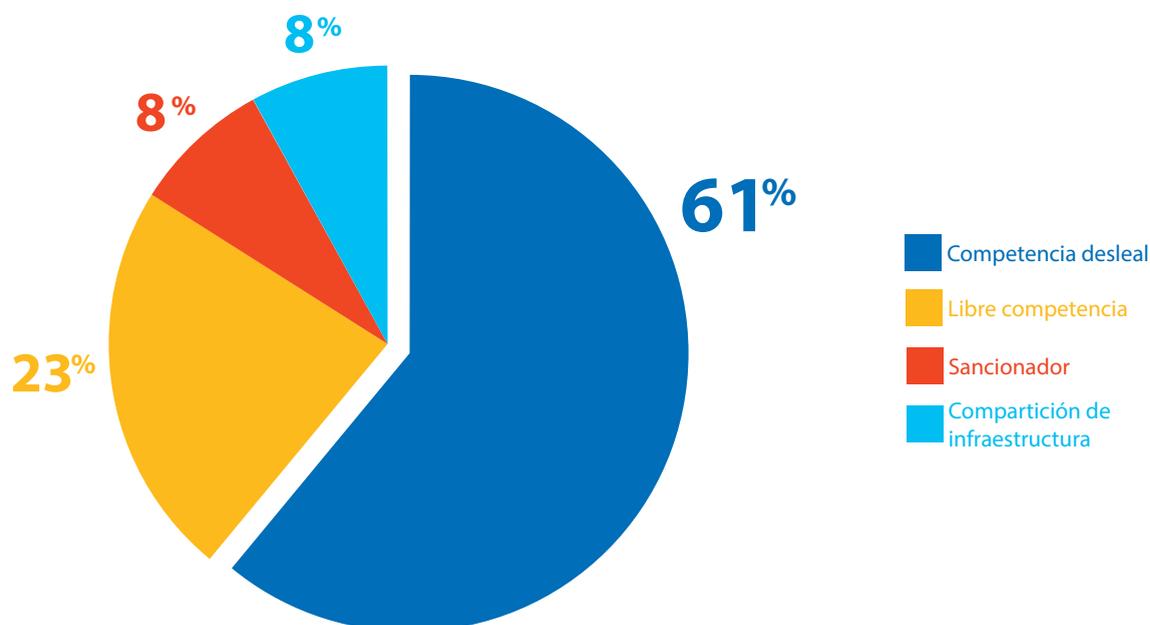
Durante el 2013, los CCO han tramitado 13 expedientes, de los cuales, al finalizar el año, siete continúan en trámite.



Controversias concluidas en primera instancia (CCO) durante el 2013

EXPEDIENTE	PARTES	MATERIA	PRONUNCIAMIENTO FINAL
006-2011-CCO-ST/LC	Red de Comunicaciones Digitales S.A.C. contra Televisión San Martín S.A.C. y empresa de Radiodifusión Comercial Sonora Tarapoto S.R.L.	Libre competencia	Parcialmente fundada (Resolución N° 012-2013-CCO/OSIPTTEL del 8 de marzo de 2013)
001-2013-CCO-ST/CD	Municipalidad Distrital de Puente Piedra contra Telefónica del Perú S.A.A.	Competencia desleal	Rechazo de la denuncia (Resolución N° 003-2013-CCO/OSIPTTEL del 4 de marzo de 2013)
006-2013-CCO-ST/CD	Devaos Altura Televisión por Cable E.I.R.L. contra la Señora Avelina Vargas Chacón	Competencia desleal	Rechazo de la denuncia (Resolución N° 002-2013-CCO/OSIPTTEL del 20 de setiembre de 2013)
007-2013-CCO-ST/CD	Devaos Altura Televisión por Cable EIRL contra HHBB Televisión S.A.C.	Competencia desleal	Rechazo de la denuncia (Resolución N° 002-2013-CCO/OSIPTTEL del 20 de setiembre de 2013)
008-2013-CCO-ST/CD	CATV Systems E.I.R.L. contra Tele Cable Monsefú	Competencia desleal	Rechazo de la denuncia (Resolución N° 002-2013-CCO/OSIPTTEL del 13 de setiembre de 2013)
011-2013-CCO-ST/CD	Viettel Perú S.A.C. contra Cable Norte S.A.C., Cable Plus S.A.C. y Star TV Global E.I.R.L.	Competencia desleal	Improcedente (Resolución N° 002-2013-CCO/OSIPTTEL del 2 de octubre de 2013).

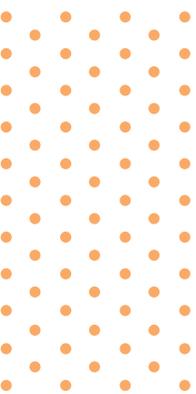
Expedientes en primera instancia por materias año 2013



Por su parte, el TSC emitió cuatro resoluciones que ponen fin a igual número de procedimientos, las mismas que fueron emitidas y notificadas dentro del plazo legal previsto.

Detalle de resoluciones emitidas por el TSC

AÑO DE ELEVACIÓN DEL EXPEDIENTE	EXPEDIENTE	PARTES	MATERIA	NÚMERO DE RESOLUCIÓN	PRONUNCIAMIENTO
2012	005-2011-CCO-ST/LC	De oficio, contra Telefónica del Perú S.A.A.	Libre Competencia Procedimiento iniciado de oficio por el supuesto abuso de posición de dominio en la modalidad de venta atada, con efectos de exclusión en el mercado de telefonía fija.	N° 004-2013-TSC/OSIPTEL	Se declaró infundado el recurso de apelación presentado por Telefónica del Perú S.A.A.; y, en consecuencia se confirmó la Resolución emitida por el CCO, reduciendo la multa a 407 UIT. Asimismo, se declaró improcedente el recurso de apelación en el extremo referido a la realización de las indagaciones necesarias a efecto de determinar si concurren las circunstancias para el inicio de un procedimiento administrativo sancionador.
2013	002-2011-CCO-ST/IX-O Procedimiento sancionador	De oficio, contra Telefónica del Perú S.A.A.	Interconexión y otros Procedimiento iniciado de oficio, por la supuesta infracción al artículo 23° del Reglamento General del OSIPTEL para la solución de controversias entre empresas (segundo corte de los servicios provistos a Convergía Perú S.A.) y al artículo 44° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones (incumplimiento de lo dispuesto por el Cuerpo Colegiado al efectuar un tercer corte de los servicios provistos a Convergía Perú S.A.).	N° 005-2013-TSC/OSIPTEL	Se declaró infundado el recurso de apelación presentado por Telefónica del Perú S.A.A.; y, en consecuencia, se confirmó la resolución emitida por el CCO que sancionó a dicha empresa con 51 UIT por incumplir lo dispuesto por el artículo 23 del Reglamento General para la Solución de Controversias entre empresas y con 151 UIT por incumplir lo dispuesto en una resolución del CCO. Asimismo, el TSC resolvió llamar la atención a Telefónica del Perú S.A.A. para que, en lo sucesivo, cuide la exactitud de las afirmaciones que sustenten sus pretensiones. El TSC consideró que Telefónica del Perú S.A.A. incumplió lo establecido por el artículo 23 del Reglamento General de Solución de Controversias entre empresas, toda vez que la suspensión del servicio efectuada incidía necesariamente en la materia controvertida, esto es, en determinar la naturaleza de



AÑO DE ELEVACIÓN DEL EXPEDIENTE	EXPEDIENTE	PARTES	MATERIA	NÚMERO DE RESOLUCIÓN	PRONUNCIAMIENTO
					<p>los servicios involucrados en la relación existente entre Convergencia y Telefónica del Perú S.A.A.</p> <p>Asimismo, el TSC consideró que Telefónica del Perú S.A.A. incumplió lo establecido por el artículo 44 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, al incumplir con lo dispuesto por el CCO en la Resolución N° 003-2011-MC1-CCO/OSIPTEL.</p>
2013	006-2011-CCO-ST/LC	Red de Comunicaciones Digitales S.A.C. contra Televisión San Martín S.A.C. (TVSAM) y empresa de Radiodifusión Comercial Sonora Tarapoto S.R.L.	Libre Competencia Comisión de actos de abuso de posición de dominio en la modalidad de acuerdos de exclusividad.	N° 007-2013-TSC/OSIPTEL	Se declaró infundado el recurso de apelación presentado por Televisión San Martín S.A.C.; y, en consecuencia, se confirmó la resolución emitida por el CCO que declaró fundada la denuncia contra TVSAM, por la comisión de actos de abuso de posición de dominio en la modalidad de acuerdos de exclusividad, sancionándola con una multa de 68.62 UIT; y, como medida correctiva, el cese de la conducta infractora.
2013	011-2013-CCO-ST/CI	Controversia entre Viettel Perú S.A.C. contra Cable Norte S.A.C., Cable Plus S.A.C y Star TV Global E.I.R.L.	Compartición de Infraestructura Viettel denunció a Cable Norte S.A.C., Cable Plus S.A.C y Star TV Global E.I.R.L., por supuestamente haber infringido las normas de compartición de infraestructura al haber sustraído cables de fibra óptica de su propiedad sin autorización.	N° 008-2013-TSC/OSIPTEL	Se declaró infundado el recurso de apelación presentado por Viettel Perú S.A.C.; y, en consecuencia, se confirmó la resolución emitida por el CCO que declaró improcedente la denuncia contra Cable Norte S.A.C., Cable Plus S.A.C y Star TV Global E.I.R.L., debido a que la conducta denunciada por Viettel no se encontraba dentro de los alcances de las normas de acceso y uso compartido de infraestructura.

Tres casos relevantes resueltos por el Tribunal de Solución de Controversias (TSC) en el 2013

Venta atada

Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante, Telefónica) se enfrentó a un procedimiento de oficio por la presunta comisión de actos de abuso de posición de dominio en la modalidad de venta atada. El hecho constitutivo de la infracción fue la venta condicionada de su producto Speedy (acceso a Internet a través de la tecnología ADSL) a la compra del servicio de telefonía fija, mercado en el cual dicha empresa tiene posición de dominio.

En su pronunciamiento, el TSC confirmó que Telefónica contaba con posición de dominio en el mercado relevante (acceso a internet fijo vía ADSL) y que pese a que se trataban de bienes distintos y a que existía una demanda para el servicio de internet fijo vía ADSL "solo", Telefónica requería necesariamente la compra adicional del servicio de telefonía fija, configurándose la práctica de ventas atadas.

Contratos de exclusividad

Este procedimiento se inició a raíz de la denuncia interpuesta por Red de Comunicaciones Digitales S.A.C. contra Televisión San Martín S.A.C. (en adelante, TVSAM) y Empresa de Radiodifusión Comercial Sonora Tarapoto S.R.L., por la celebración de acuerdos de exclusividad en el mercado de televisión por cable en la ciudad de Tarapoto.

El TSC concluyó que la conducta de TVSAM consistente en establecer

contratos de exclusividad con canales importantes de televisión de señal abierta que gozan de una elevada preferencia en el mercado de Tarapoto, como era el caso de Sonora y Vía TV, generaba importantes efectos anticompetitivos. Así, se constató que uno de los efectos de la celebración de estos contratos fue frenar la caída en el número de suscriptores de TVSAM, así como el crecimiento de las empresas competidoras, sin presentarse efectos positivos o ganancias de eficiencia directamente derivadas de dicha conducta.

Corte de servicios en periodo de controversia

El CCO inició un procedimiento sancionador de oficio contra Telefónica por la presunta comisión de infracciones durante el desarrollo del procedimiento seguido entre Convergía Perú S.A. y Telefónica (en adelante, controversia o procedimiento principal), toda vez que durante ese periodo Telefónica habría cortado dos veces los servicios que venía prestando a Convergía.

En su pronunciamiento final, el TSC señaló que, efectivamente, Telefónica había efectuado un corte indebido del servicio durante la tramitación de la controversia principal (segundo corte), toda vez que el corte incidía necesariamente en la materia controvertida, es decir, la naturaleza y exigibilidad de los servicios provistos por Telefónica a Convergía. Asimismo, el TSC precisó que, con relación al tercer corte efectuado durante el procedimiento principal, Telefónica también había incumplido con una medida cautelar dictada por el CCO que ordenó mantener la prestación de los servicios que venía suministrando a Convergía.

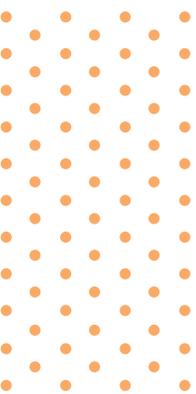
Lineamientos para la promoción y protección de la competencia

Los lineamientos tienen por finalidad orientar a los agentes económicos que intervienen en el sector de las telecomunicaciones sobre los criterios de interpretación y aplicación general que vienen siendo utilizados y que serán utilizados por el OSIPTEL al momento de aplicar las normas de competencia desleal y libre competencia al mercado de telecomunicaciones. De esta manera se busca hacer predecibles las decisiones de la autoridad, contribuyendo con la seguridad jurídica y con la creación de un marco que brinde garantías a la inversión privada.

El mercado de las telecomunicaciones, regulado en varios aspectos, tiene características especiales originadas por la velocidad de los cambios tecnológicos que obligan a que la labor del Estado tenga diferencias con la labor de preservar y promover un régimen de libre y leal competencia que desarrolla en otros mercados. Por ello, el TSC consideró importante la aprobación de los proyectos de lineamientos que detallen los criterios de interpretación de las normas de represión de las conductas anticompetitivas y las normas de represión de las conductas de competencia desleal específicos para el sector de telecomunicaciones.

Lineamientos generales para la aplicación de las normas de represión de la competencia desleal en el ámbito de las telecomunicaciones

Estos lineamientos recogen las principales modificaciones incorporadas en la Ley de Represión de la Competencia Desleal, así como los últimos desarrollos doctrinarios y la jurisprudencia emitida por el OSIPTEL y el Indecopi. Detallan la finalidad de



la Ley, el ámbito de competencia del OSIPTEL en la aplicación de la misma, la cláusula general de prohibición de actos de competencia desleal e infracciones a dicha cláusula, así como los precedentes y criterios interpretativos aplicados por el OSIPTEL y el Indecopi en esta materia. Además, a fin de ejemplificar las conductas que se encuentran prohibidas, los nuevos lineamientos incorporan referencias a los casos resueltos por los órganos colegiados del OSIPTEL.

Lineamientos generales para la aplicación de las normas de represión de conductas anticompetitivas en el ámbito de las telecomunicaciones

Recogen las principales modificaciones incorporadas en la Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas, y también los desarrollos doctrinarios y la jurisprudencia emitida por el OSIPTEL y el Indecopi. Además, toma en consideración los principales criterios desarrollados por las agencias de competencia y académicos a nivel mundial para la evaluación de prácticas anticompetitivas, en lo que resulte aplicable para el sector de telecomunicaciones.

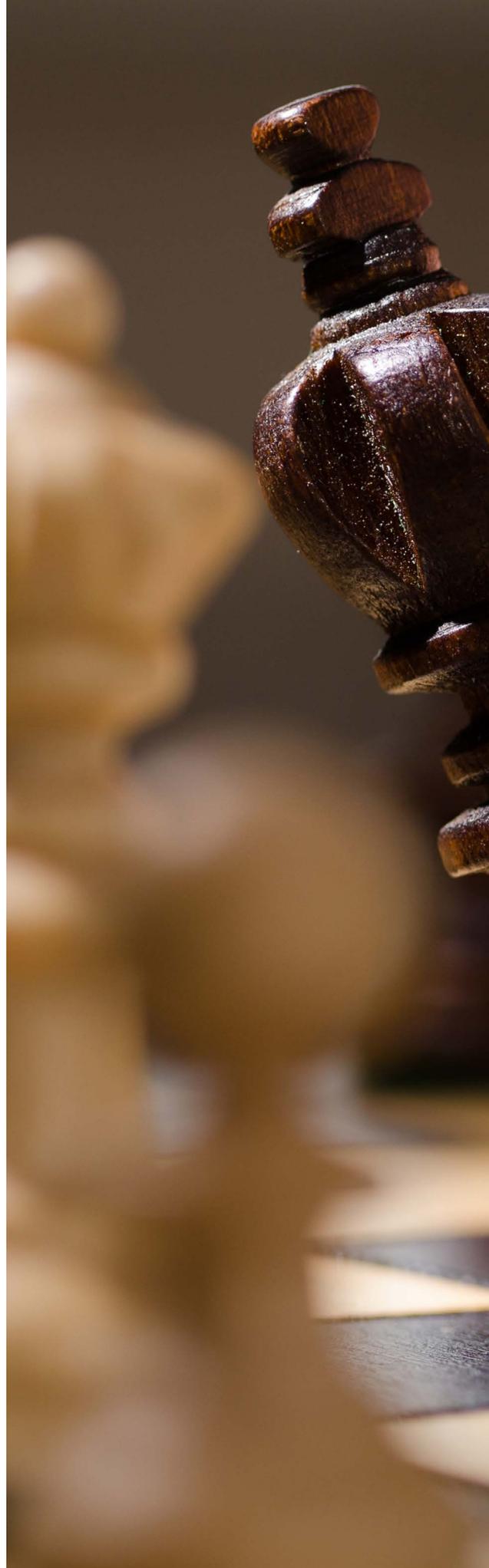
Los nuevos lineamientos desarrollan algunos criterios interpretativos específicos para las prácticas expresamente prohibidas por la ley y también para otras prácticas no previstas expresamente pero con incidencia en el sector de telecomunicaciones que han sido analizadas y evaluadas previamente por las instancias de solución de controversias del OSIPTEL.

Investigaciones preliminares

El OSIPTEL ha continuado realizando de investigaciones preliminares a fin de detectar o identificar prácticas que pudieran determinar el inicio de un procedimiento de oficio, y recomendar

el inicio de dicho procedimiento, en los supuestos en los que exista indicios de infracciones a las materias de competencia de los CCO establecidas en la legislación vigente.

Al respecto, durante el 2013, se ha emitido tres informes de investigación preliminar referidos a presuntos actos de competencia desleal en el mercado de radiodifusión por cable, presuntas prácticas anticompetitivas en el mercado de llamadas de larga distancia y de acceso a Internet.









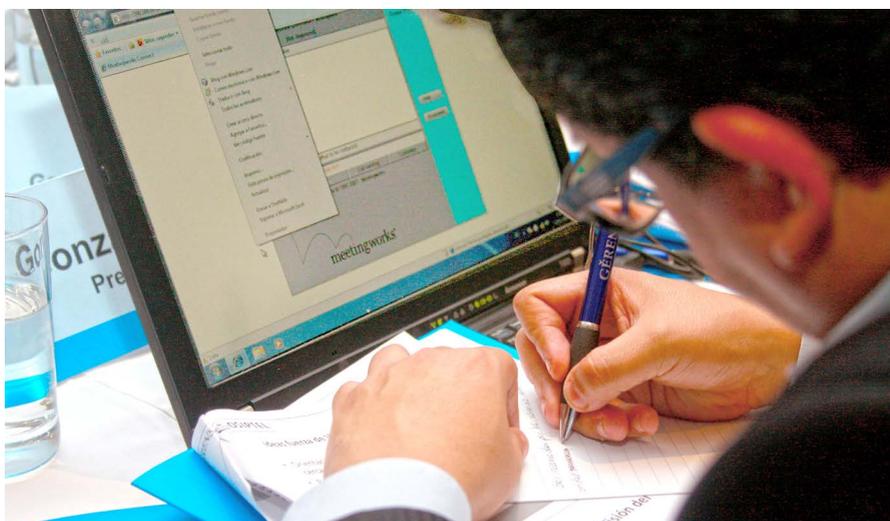
07

Gestión
institucional



07

Gestión Institucional



Gestión de los recursos institucionales

La autonomía de la gestión administrativa y financiera ha sido un aspecto en el que se ha apoyado la gestión de recursos institucionales del OSIPTEL, para responder con eficacia a un mercado cambiante que exige respuestas rápidas. Durante el 2013, se ha hecho uso racional de los recursos presupuestales y financieros asignados, si bien dichos ingresos no han crecido en la misma medida que el mercado que debe regular y supervisar.

El presupuesto del OSIPTEL se financia íntegramente con recursos directamente recaudados, provenientes principalmente

de una tasa de supervisión de 0.5% de los ingresos brutos facturados y percibidos, por la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones de las empresas operadoras.

El presupuesto aprobado para el ejercicio 2013 ascendió a S/. 70 millones y estuvo orientado a lograr resultados en dos objetivos principales: i) el fortalecimiento de las estrategias de acercamiento al ciudadano y la protección de sus derechos, y ii) la supervisión de la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones.

En materia de ingresos, al cierre del ejercicio presupuestal 2013, la recaudación por aportes de las empresas operadoras incluyó intereses generados por la colocación de fondos en entidades

financieras, muestra una ejecución de 111.2%, correspondiente a una captación de S/. 77'845,499, importe superior a la proyección de ingresos en el periodo.

En cuanto a los egresos, al cierre del ejercicio presupuestal 2013 la efectividad en la ejecución fue 94.9%, nivel 3% por encima del promedio de ejecución de las entidades del Gobierno Nacional, 14% por encima del promedio de ejecución de las entidades adscritas a la Presidencia del Consejo de Ministros y superior en 17% al promedio de ejecución alcanzado por los organismos reguladores. Estos resultados se han obtenido gracias al esfuerzo y trabajo en equipo de todas las gerencias, las cuales están involucradas en el proceso presupuestario, así como a la oportuna toma de decisiones al momento de reestructurar y priorizar el gasto.

El monitoreo de la ejecución presupuestal se realiza sobre la base del Plan Estratégico Institucional 2011 – 2014 y del Plan Operativo 2013, priorizando la asignación de recursos presupuestales en las actividades y proyectos más representativos para alcanzar las metas presupuestarias y los objetivos institucionales.

Presupuesto del OSIPTEL vs líneas de telefonía en servicio

AÑOS	PRESUPUESTO APROBADO	VARIACIÓN PORCENTUAL %	INDICADORES TELEFÓNICOS (LÍNEAS EN SERVICIO)	VARIACIÓN PORCENTUAL %
2005	33'948,814	-	6'142,224	-
2006	34'842,622	-	11'173,082	-
2007	36'000,000	-	18'095,215	-
2008	37'500,000	-	23'827,219	-
2009	47'700,000	-	27'667,343	-
2010	44'500,000	-	31'951,920	-
2011	49'500,000	-	32'546,423	-
2012	57'000,000	-	36'707,438	-
Var. Acum. 2005-2013		106%	2005-2012	498%

(*) Información estimada de líneas en servicio a junio (telefonía móvil) y a setiembre (telefonía fija)
Fuente: Página OSIPTEL.

Composición de la ejecución presupuestal 2013, por genérica del gasto

GEN.	PARTIDAS GENÉRICAS	PRESUPUESTO INSTRUCIONAL APROBADO	PRESUPUESTO INSTRUCIONAL MODIFICADO	EJECUCIÓN	%
2.1	Personal y obligaciones sociales	29'945,355	32'787,564	31'815,326	97.0
2.2	Pensiones y otras prestaciones sociales	1'702,908	1'596,432	1'524,235	95.5
2.3	Bienes y servicios	35'662,637	29'503,132	27'268,158	92.4
2.4	Donaciones y transferencias	111,000	114,480	114,480	100.0
2.5	Otros gastos	82,060	82,060	22,517	27.4
2.6	Adquisición de activos no financieros	2'496,040	5'916,332	5'699,431	96.3
	Total	70'000,000	70'000,000	66'444,147	94.9

Entre los principales logros relacionados con la gestión interna del OSIPTEL que pueden destacarse durante el 2013, se encuentran los siguientes:

- Inversiones en plataforma tecnológica, con adquisiciones de equipos de cómputo, escáner, estaciones de trabajo, laptop, proyectores, sistema de almacenamiento, equipos telefónicos IP, etc.
- Se impulsó la mejora de las remuneraciones para todos los trabajadores de OSIPTEL, lográndose la aprobación de una nueva escala remunerativa mediante Decreto Supremo N° 172-2013-EF. El mayor impacto se dio en el grupo de profesionales del OSIPTEL, quienes representan 86% del personal.
- La Ley de Presupuesto 2014 fue aprobada incluyendo un incremento de 13% en el presupuesto de apertura del OSIPTEL y un artículo sobre exoneración a los organismos reguladores de las medidas de austeridad y los facultó a aprobar sus propias medidas de austeridad y racionalidad. Este dinamismo y flexibilidad de gestión garantiza la independencia y la imparcialidad en el proceso de ejecución de los ingresos y gastos, y la consecución de las funciones y misiones encomendadas por la Ley.

Supervisión de aportes por regulación en el 2013

Las normas de telecomunicaciones, así como los contratos de concesión correspondientes, establecen un conjunto de obligaciones con relación al aporte por regulación que las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones deben efectuar al OSIPTEL.

Luego de verificar la información que sustenta la determinación de las bases imponibles del aporte aludido, correspondiente a 41 de dichas empresas, se identificó que en 51% de los casos se había declarado bases imponibles en exceso o en defecto con respecto a las que se debía declarar. En el último caso, se impuso las respectivas sanciones de multa por más de 600 UIT. A su vez, se acotó como recaudación adicional importes del orden de 9% del total declarado originalmente por todas las empresas respectivas, los que sumaron cerca de S/. 4.5 millones, sujetos a intereses moratorios y a las respectivas sanciones de multa tributaria, equivalentes a 50% del tributo omitido.

GEN.	N° EMPRESAS SUPERVISADAS	%	RECAUDACIÓN ADICIONAL (S/.)	SANCIONES DE MULTA (S/.)
Igual	20	48.78	-	-
Exceso	8	19.51	-	-
Defecto	13	31.71	4'459,197	2'229,600
Total	41	100.00		

Planeamiento estratégico y operativo

El OSIPTEL, acorde con los cambios del mercado de telecomunicaciones y en el marco de la nueva gestión para resultados, desarrolló las acciones correspondientes a la revisión y definición del nuevo marco estratégico institucional. Las metas formuladas por la institución y su programación se encuentran contempladas en el Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Institucional.

Diseño del Plan Operativo Institucional 2013 con enfoque de resultados

En correspondencia con el proceso de implementación del presupuesto por resultados, el Plan Operativo del OSIPTEL para el año 2013 identificó productos de manera transversal a las gerencias, en la medida que los resultados que se persiguen no se circunscriben a una sola dependencia, sino que estas se complementan en el logro de los resultados esperados en sus beneficiarios. De acuerdo con ello, se identificaron los siguientes productos:

- Servicios de telecomunicaciones con tarifas y condiciones competitivas, adecuadamente aplicadas al usuario.
- Usuarios cuentan con servicio de telecomunicaciones de calidad.
- Atención y protección a los usuarios de servicios de telecomunicaciones.
- Condiciones para la competencia efectiva en los mercados de telecomunicaciones.
- Atención a empresas operadoras.

Formulación del nuevo Plan Estratégico Institucional (PEI)

En el cuarto trimestre del 2013, la institución dio inicio al proceso de elaboración de un nuevo Plan Estratégico Institucional que contemple los objetivos y estrategias de la organización para el

periodo 2014 – 2017. Dicho instrumento de gestión estratégica se proyecta en concordancia con los lineamientos de la gestión para resultados que se viene implementando en el sector público, el cual entre otros, dispone el diseño de lineamientos estratégicos sobre la base de los beneficiarios de la institución.

El mencionado proceso contempló el desarrollo de:

- Evaluación del PEI 2011-2014 y revisión de marco estratégico.
- Recopilación de información
 - Se efectuó entrevistas internas (para actualización y potenciación del FODA interno), desayunos de trabajo con *stakeholders* (para construcción del FODA externo), encuesta interna “Proceso de Planeamiento Institucional” (para actualización y profundización del FODA interno).
- Análisis estratégico institucional
 - Taller de Trabajo de Planeamiento Estratégico dirigido a gerentes, secretarios técnicos de los órganos resolutores, y directores, acerca del proceso de planeamiento institucional y del entorno interno y externo en la que se desenvuelve la institución.
- Determinación del enfoque estratégico institucional. Determinación de la visión, misión, valores institucionales, objetivos estratégicos e indicadores institucionales 2014-2017.

La institución tiene previsto contar con el nuevo Plan Estratégico Institucional para el periodo 2014 – 2017 en el primer trimestre del año 2014.

Formulación y aprobación de las políticas nacionales de obligatorio cumplimiento

El OSIPTEL identificó 11 metas que contribuyen con las siguientes políticas:

En materia de igualdad de hombres y mujeres:

- Política Nacional “Impulsar en la sociedad, en sus acciones y comunicaciones, la adopción de valores, prácticas, actitudes y comportamientos equitativos entre hombres y mujeres, para garantizar el derecho a la no discriminación de las mujeres y la erradicación de la violencia familiar y sexual”

En materia de juventud:

- Política Nacional “Promover planes, programas y proyectos de capacitación para el trabajo, liderazgo, actitudes solidarias y emprendedoras, que contribuyan a la empleabilidad de la juventud”
- Política Nacional “Fomentar el acceso universal a la educación con estándares adecuados de calidad, que promuevan capacidades críticas, la formación profesional y técnica descentralizada vinculada a las potencialidades económicas regional y local, así como al acceso y promoción del uso de nuevas tecnologías y comunicación”

En relación a las personas con discapacidad:

- Política Nacional “Respetar y hacer respetar, proteger y promover el respeto de los derechos de las personas con discapacidad y fomentar en cada Sector e institución pública su contratación y acceso a cargos de dirección”
- Política Nacional “Contribuir a la efectiva participación de las personas con discapacidad en todas las esferas de la vida social, económica, política y cultural del país”

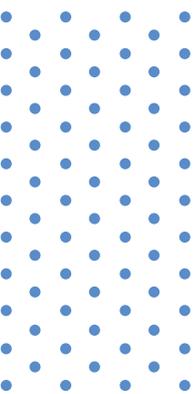
En materia de extensión tecnológica, medio ambiente y competitividad:

- Política Nacional “Proveer la información necesaria para el funcionamiento adecuado de los mercados e implementar y adoptar las medidas necesarias destinadas a mejorar el flujo de la información, con el propósito que las empresas identifiquen las oportunidades de negocios”

Metas programadas en el año 2013

OBJETIVO	ACTIVIDAD	INDICADOR VERIFICABLE	UNIDAD MEDIDA	META ANUAL
2. En materia de igualdad de hombres y mujeres				
2.2 Política Nacional: Impulsar en la sociedad, en sus acciones y comunicaciones, la adopción de valores, prácticas, actitudes y comportamientos equitativos entre hombres y mujeres, para garantizar el derecho a la no discriminación de las mujeres y la erradicación de la violencia familiar y sexual.				
Promover el respeto y la no discriminación entre hombres y mujeres.	Difusión del Día Internacional de la Mujer a través de los correos del OSIPTEL (8 de marzo).	Nº de difusiones	Difusión	1
	Desarrollo de eventos que difundan a nivel institucional la normatividad vigente respecto a la erradicación de la violencia familiar, prevención y sanción del hostigamiento sexual.	Nº de eventos	Eventos	2
3. En materia de juventud				
3.3 Política Nacional: Promover planes, programas y proyectos de capacitación para el trabajo, liderazgo, actitudes solidarias y emprendedoras, que contribuyan a la empleabilidad de la juventud.				
Capacitación a jóvenes en materia de regulación de servicios de Telecomunicaciones.	Desarrollo del Curso de Extensión Universitaria.	Nº de Cursos de Extensión Universitaria desarrollados	Curso	1
		% de egresados del Curso de Extensión universitaria que ingresaron a trabajar o practicar al OSIPTEL.	Porcentaje	15%
Contribuir a la empleabilidad de los jóvenes en el sector público.	Gestionar el contrato de estudiantes y egresados de nivel superior para que realicen sus prácticas pre y profesionales.	Nº de estudiantes y egresados que realicen sus prácticas pre y profesionales.	Estudiantes y/o egresados	140
3.4 Política Nacional: Fomentar el acceso universal a la educación con estándares adecuados de calidad, que promuevan capacidades críticas, la formación profesional y técnica descentralizada vinculada a las potencialidades económicas regional y local, así como al acceso y promoción del uso de nuevas tecnologías y comunicación.				
Capacitación a jóvenes en materia de regulación de servicios de telecomunicaciones.	Desarrollo del Curso de Extensión Universitaria.	% de egresados del Curso de Extensión Universitaria provenientes de universidades del interior del país.	Porcentaje	50%

OBJETIVO	ACTIVIDAD	INDICADOR VERTIFICABLE	UNIDAD MEDIDA	META ANUAL
5. En relación a las personas con discapacidad				
5.1 Política Nacional: Respetar y hacer respetar, proteger y promover el respeto de los derechos de las personas con discapacidad y fomentar en cada Sector e institución pública su contratación y acceso a cargos de dirección.				
Promover el respeto y protección de los derechos de las personas con discapacidad.	Bonificar en concurso de mérito a personas con discapacidad. Las convocatorias en procesos de selección públicos consideran el Art. 36 de la Ley General de Personas con Discapacidad N° 27050, en el que se señalaba una bonificación de 15% de la calificación obtenida.	% de convocatorias de Contratos de Administración de Servicios y de Locación de Servicios que bonifican a las personas con discapacidad.	Porcentaje	100%
	Realizar actividades de difusión de los derechos de las personas con discapacidad.	N° de personas sensibilizadas sobre el rol de las personas con discapacidad.	Personas sensibilizadas	130
5.2 Política Nacional: Contribuir a la efectiva participación de las personas con discapacidad en todas las esferas de la vida social, económica, política y cultural del país.				
Promover el respeto y protección de los derechos de las personas con discapacidad.	Talleres sobre los derechos y deberes de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, dirigidos a personas con discapacidad y sus familiares y personas que trabajan a favor de las personas con discapacidad.	N° de talleres dirigidos a personas con discapacidad y sus familiares y personas que trabajan con ellas.	Taller	4
7. En materia de extensión tecnológica, medio ambiente y competitividad				
7.10 Política Nacional: Proveer la información necesaria para el funcionamiento adecuado de los mercados e implementar y adoptar las medidas necesarias destinadas a mejorar el flujo de la información, con el propósito que las empresas identifiquen las oportunidades de negocios.				
Difundir información que contribuya al mejoramiento de las relaciones usuario-empresa.	Sensibilización de usuarios y funcionarios de empresas respecto a sus derechos y roles respectivamente.	N° de eventos de información sobre sus derechos como usuarios de servicios de telecomunicaciones	Eventos	12
		N° de usuarios y funcionarios de empresas operadoras informados en cursos de capacitación	Usuarios y funcionarios de Empresas Operadoras	1200



Las metas propuestas por el OSIPTEL tuvieron un cumplimiento de 100% con respecto a la meta anual, con lo cual la institución evidencia una mayor contribución a estas Políticas que son de obligatorio cumplimiento en todo el sector público.

Monitoreo y evaluación de las metas formuladas por la institución

Esta tarea se realizó a través de las siguientes actividades:

1. Diseño de marco normativo. Se desarrolló el proyecto de Directiva de Monitoreo, Evaluación y Modificación del POI, el cual fue aprobado con la Resolución de Presidencia N° 033-2013-PD/OSIPTEL.

2. Monitoreo y Evaluación de del Plan Operativo Institucional.

Evaluación al primer semestre. Se efectuó en términos de cada producto

y unidad orgánica, tomando en consideración las modificaciones efectuadas en el monitoreo del primer trimestre, relacionadas a la incorporación de nuevas metas y modificación del cronograma de entrega de bienes y servicios desarrollados por estas.

La evaluación del POI del OSIPTEL ha mostrado como resultado 87.82% de cumplimiento en las metas programadas por la institución en el primer semestre del 2013.

Monitoreo del primer y tercer trimestres. Se efectuó el monitoreo de las metas programadas por la institución al primer y tercer trimestres del 2013, a fin de medir el avance de lo programado por las unidades orgánicas y de ser necesario, introducir modificaciones en la programación inicialmente aprobada.

En ese sentido, como resultado de la revisión que se efectuara a la ejecución

de metas programadas al primer y tercer trimestres, diversas unidades orgánicas solicitaron la modificación de sus planes operativos, sustentando dicho requerimiento principalmente en situaciones imprevistas y coyunturales que no permitieron el desarrollo de sus tareas programadas en los tiempos y/o cantidades esperadas.

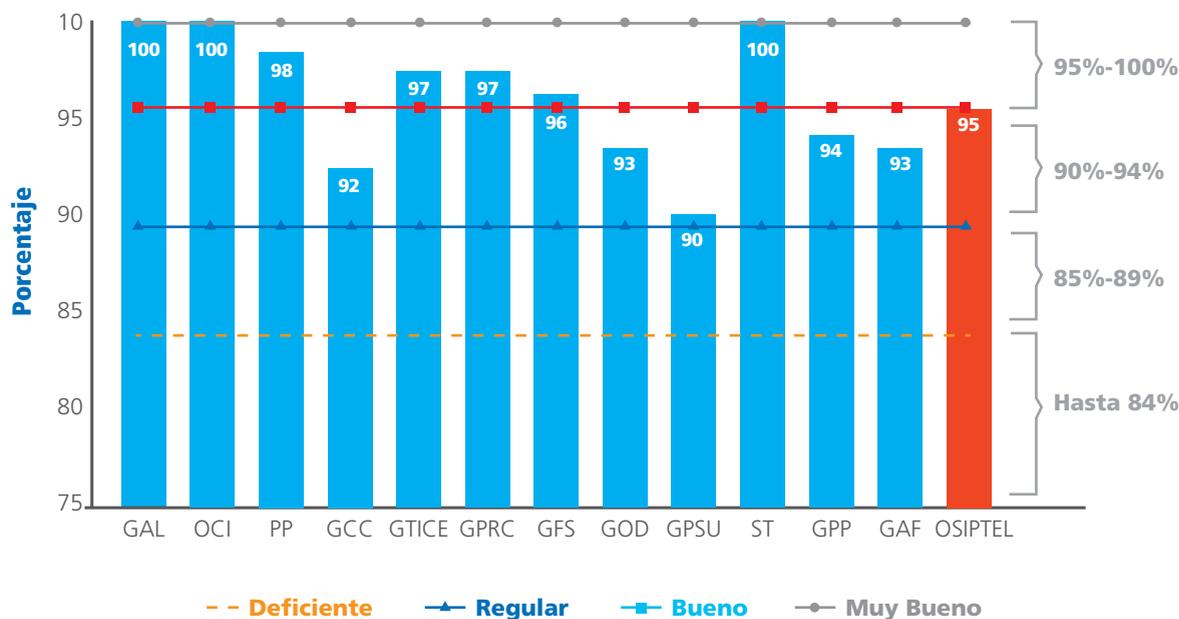
Evaluación al cierre del año 2013.

La evaluación del POI del OSIPTEL al segundo semestre 2013 se efectúa en términos de cada producto y unidad orgánica de asesoramiento y apoyo, tomando en consideración las modificaciones solicitadas en los ejercicios de monitoreo del primer y tercer trimestres del 2013.

La evaluación del POI del OSIPTEL ha mostrado como resultado 94.73% de cumplimiento en las metas programadas por la institución en el año.

Ejecución del POI 2013 según unidades orgánicas y calificativo obtenido

Cumplimiento al II Semestre por Gerencia



El cumplimiento promedio de la institución es de 94.73%, lo que de acuerdo con la calificación señalada en la Directiva N° 002-2013-PD/OSIPTTEL - Directiva de Monitoreo, Evaluación y Modificación del Plan Operativo Institucional – POI, se encuentra en el rango de “Muy Bueno”.

3. Evaluación del Plan Estratégico

Institucional 2011 – 2014. Se realizó la Evaluación del Plan Estratégico Institucional correspondiente al segundo semestre del 2012 y al primer semestre del 2013. En esta última evaluación se registró un avance promedio de 67.70%⁶, respecto a las metas programadas para dicho año.

Como se proyectaba, concluida la evaluación del año 2013, el Plan Estratégico Institucional cuenta con un cumplimiento promedio de 97.60% al segundo semestre del 2013, encontrándose en un calificativo de “Muy Bueno”⁷.

4. Evaluación de las políticas nacionales de obligatorio cumplimiento.

En cuanto a las evaluaciones de las mencionadas metas, se remitió a la Presidencia del Consejo de Ministros la información relacionada con la evaluación de los indicadores y metas programados por el OSIPTTEL para el año 2012 y el 2013.

La evaluación de cumplimiento de las metas formuladas por el OSIPTTEL en relación al Decreto Supremo N° 027-2007/PCM y sus modificatorias, llegó a un promedio de 100% al cierre del año 2013, con lo cual se cumplió con lo programado por las unidades orgánicas para dicho año.

5. Diseño del Programa Presupuestal de OSIPTTEL para el año 2015.

En línea con el proceso de implementación del Presupuesto por Resultados en el

Sector Público peruano, la Alta Dirección estableció como prioridad institucional contar con un programa presupuestal a fin de contribuir con el cambio en la gestión pública que busca lograr resultados y mejorar así la calidad del gasto.

De acuerdo con ello, la institución inició el diseño de un Programa Presupuestal en el tercer trimestre del año 2013. La pertinencia del proyecto de programa presupuestal fue coordinado permanentemente con la Dirección de Calidad del Gasto, cuyas observaciones y recomendaciones permitieron enriquecer la propuesta del OSIPTTEL, la cual fue presentada al MEF de acuerdo con lo dispuesto por la Directiva N° 001-2014-EF/50.01, Directiva para los Programas Presupuestales para el Año Fiscal 2015.

La propuesta del programa presupuestal fue aprobada con el nombre de “Mejora de la Provisión de Servicios de Telecomunicaciones”.

Racionalización y actualización de documentos de gestión

En el marco de la política nacional de modernización de la gestión pública, que plantea la gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional, se ha realizado las siguientes acciones:

- **Actualización de los documentos de gestión.** Se aprobó la actualización de los siguientes instrumentos de gestión: Cuadro para Asignación de Personal (CAP), Clasificador de Cargos (CC) y Manual de Organización y Funciones (MOF), a fin de que se encuentren articulados.
- **Implementación de gestión por procesos.** Se aprobó la conformación del Comité de Dirección del Proceso de Simplificación Administrativa. Asimismo,

se ha remitido a la PCM la autoevaluación en calidad de atención prestada a la ciudadanía, conforme al Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.

De otro lado, el OSIPTTEL se encuentra rediseñando sus procesos, con un enfoque orientado al usuario interno y externo (usuarios y empresas operadoras). En este sentido, se ha realizado las siguientes mejoras:

- Mejoras para automatizar la carga de datos al Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF).
- Mejoras en el cumplimiento de la función normativa del OSIPTTEL.
- Propuesta de trabajo intergerencial para el proceso del ajuste trimestral de tarifas tope de los servicios de Categoría I.
- Propuesta de mejora en el cumplimiento de la función de solución de reclamos de usuarios: plataforma transaccional entre el usuario y la empresa operadora
- Se elaboró el procedimiento para la aprobación de exoneraciones de procedimientos de selección por las diferentes causales de exoneración establecidas en la norma de contrataciones.

6. A fin de evitar distorsión en el cálculo del promedio de avance, se ha considerado como 100% de avance a aquellos avances que superan este porcentaje.

7. Según el rango de calificación, el cual está estipulado en el literal b) del numeral VI de la Directiva de Lineamientos para la Evaluación del Plan Estratégico Institucional del OSIPTTEL.



Fortalecimiento de la gestión internacional

Primer Seminario Internacional sobre protección de los derechos de usuarios de los servicios de telecomunicaciones

En el marco de su participación activa en el grupo de trabajo sobre derechos de los usuarios y calidad del servicio, y de acuerdo con los compromisos acordados durante el XV Plenario del Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (REGULATEL) realizado en noviembre de 2012, el 18 y 19 de setiembre de 2013 se realizó el Seminario Internacional “Derechos de Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones” y la “Primera Reunión del Grupo de Trabajo del REGULATEL sobre Protección y Calidad del Servicio al Usuario”.

El seminario estuvo orientado a la discusión de la problemática de los usuarios respecto de sus servicios de telecomunicaciones, estableciendo un espacio de diálogo e intercambio regional de las iniciativas y políticas de los organismos reguladores miembros del REGULATEL, con énfasis en dicha temática. Por su parte, en la reunión del grupo de trabajo, los miembros del REGULATEL encontraron un espacio para

la discusión de una agenda de trabajo orientada al diálogo regional sobre las iniciativas y políticas de los reguladores en materia de protección al usuario de los servicios de telecomunicaciones, así como para la presentación de contribuciones, en beneficio de los organismos reguladores de la región latinoamericana y los usuarios de telecomunicaciones de sus países.

Se desarrolló conferencias magistrales por las mañanas, y por las tardes, las reuniones del grupo de trabajo del REGULATEL. En las conferencias se tuvo la participación de representantes tanto de miembros del REGULATEL, como de BEREC (por sus siglas en inglés) y comentarios de las mismas, de altos funcionarios del OSIPTEL, así como de expertos relevantes del área de telecomunicaciones.

El resultado de este seminario fue la suscripción de la “Declaración de Lima: Protección de los Derechos de Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones”, por los representantes de los organismos reguladores participantes. Este documento contiene los compromisos de los organismos asistentes miembros del REGULATEL, en beneficio de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones

Plenario de Presidentes del REGULATEL

De acuerdo con la invitación recibida del REGULATEL, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT) y la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), el Presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL participó en la “XVI Reunión Plenaria del Foro REGULATEL”, la cual se realizó los días 29 de octubre al 1 de noviembre, en la ciudad de Cartagena de Indias, República de Colombia.

La importancia de esta reunión radicó en la revisión de las propuestas orientadas a la mejora de la gestión actual del foro y las alternativas para su sostenibilidad, al constituir el espacio de debate de los organismos reguladores de la región latinoamericana. Asimismo, se estrecharon los lazos de cooperación internacional con la Unión Internacional de Telecomunicaciones, a fin de apoyar las actividades del foro.

Como resultado del plenario se suscribió el Acta de Reforma del REGULATEL, se realizó la elección de los cargos de Presidencia del periodo 2014-2015 y el OSIPTEL asumió importantes compromisos para el próximo periodo, entre los cuales se encuentra la conducción de la segunda edición del Seminario y Reunión del Grupo de Trabajo sobre Protección al Usuario BEREC-REGULATEL, por realizarse en el 2014.

Avances en roaming hemisférico - Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL)

En su calidad de vicepresidente del Comité Consultivo Permanente I: Telecomunicaciones / TIC (CCP.I), comité asesor de la CITEL en materia de telecomunicaciones/TIC, en particular en cuestiones vinculadas con políticas, aspectos reglamentarios, servicio universal,

entre otros, la administración peruana, representada por el OSIPTEL, ejerció una participación activa durante el 2013.

Entre los compromisos adicionales el Perú, se encuentra su designación como miembro del Consejo Directivo COM/CITEL para el período de reuniones 2010-2014, y específicamente, en el caso del OSIPTEL, la conducción de la relatoría de *roaming* internacional.

En el marco de esta relatoría, el OSIPTEL lidera los trabajos sobre esta temática en el ámbito de la CITEL, promoviendo el debate, la participación activa a través de contribuciones y la formulación de recomendaciones que puedan servir de referentes para los países de la región, en la implementación de políticas que coadyuven a mitigar los problemas que aquejan el servicio de *roaming* internacional, tales como las altas tarifas, así como la itinerancia fronteriza inadvertida.

Entre los productos de este periodo, destaca el “Diagnóstico a partir del Cuestionario sobre los Servicios de *Roaming* Internacional”, resultado de las contribuciones realizadas por las administraciones miembros de la CITEL sobre la base de su experiencia regulatoria. Sus resultados permitirán identificar las actividades, estudios y mecanismos orientados a la implementación de medidas para optimizar el acceso al *roaming* internacional en las telecomunicaciones móviles en la región Américas.

Esta importante contribución de Perú a la CITEL y sus Miembros será presentada durante la Sexta Reunión Ordinaria de la Asamblea de la CITEL, evento de alto nivel de la CITEL que sesiona cada cuatro años, y en el 2014 se realizará en febrero, en República Dominicana.

Lazos con la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT)

Como resultado de la relación existente entre la UIT y el OSIPTEL, a través de su condición de miembro de este organismo especializado de Naciones Unidas, en el 2013 ambas partes reafirmaron sus compromisos mediante la actualización del acuerdo marco vigente desde el año 1994 y la identificación de nuevas áreas de trabajo conjunto.

El acuerdo marco suscrito en noviembre de 2013 constituye una actualización del Acuerdo Administrativo de Cooperación Técnica existente desde el año 1994 y tiene por objetivo afianzar los lazos de cooperación existentes entre el OSIPTEL y la UIT en temas afines a su gestión.

La UIT ha reiterado su compromiso con el OSIPTEL de brindar asesoría y asistencia técnica, sobre la base de su experiencia desplegada. Por su parte, el OSIPTEL ha reiterado su compromiso de trabajar coordinadamente, a fin de lograr un intercambio de información y experiencias en los campos regulatorio, técnico y de gestión, con extensión a otros temas afines al sector de las telecomunicaciones.

Como primer proyecto en el marco de esta alianza, se suscribió el proyecto denominado “Fortalecimiento del rol del OSIPTEL como Fiscalizador y Supervisor de los servicios de Telecomunicaciones”, con el objetivo proveer al OSIPTEL apoyo técnico en la revisión, actualización y/o mejora de la metodología que utiliza en sus procedimientos de supervisión y fiscalización de los servicios. Para tal efecto, se contará con la experiencia de consultores internacionales y nacionales, que integrarán un grupo multidisciplinario orientado a dichos resultados.

Reuniones mundiales de la Unión Internacional de Telecomunicaciones

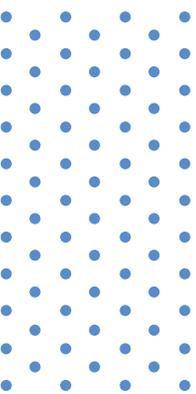
El Presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL, junto a otras autoridades de reglamentación de los estados miembros de la UIT y organizaciones regionales e internacionales, participó en el Décimo Tercer Simposio Mundial para Organismos Reguladores realizado del 3 al 5 de julio de 2013 en Varsovia (República de Polonia).

El SGR es considerado como una de las reuniones mundiales de más alto nivel de la UIT, constituyendo un espacio único diseñado para el intercambio entre los representantes de los organismos reguladores e industria mundiales. Tuvo por finalidad reforzar la colaboración entre estos, propiciar el debate y el intercambio de información entre los proveedores de servicios de telecomunicaciones y las empresas de tecnología, asociaciones, y otros dedicados a compartir experiencias regionales y buenas prácticas, y dedicar sesiones reservadas para fortalecer el intercambio de experiencias sobre los temas regulatorios y cuestiones más urgentes del sector de telecomunicaciones.

El OSIPTEL participó en el panel denominado “Maximizando el Potencial de los Fondos de Servicio Universal a través de la administración y la gestión exitosa: Abordar el eslabón perdido”, el cual estuvo a cargo de su Presidente del Consejo Directivo. En el marco de dicha participación, se estrecharon las relaciones existentes con autoridades tales como el Secretario General de la UIT y el Director de la Oficina de Desarrollo de las Telecomunicaciones de dicho organismo.

Liderazgo en *roaming* y banda ancha en el grupo regional de la Oficina de Normalización de la UIT

En el marco de la agenda de trabajo del Grupo Regional de la Comisión de Estudio 3 para América Latina y el Caribe (SG3RG-LAC, por sus siglas en inglés),



el OSIPTEL participó en las reuniones de este grupo y en el Seminario sobre los Aspectos Económicos y Financieros de las Telecomunicaciones, ambos realizados entre el 19 y 22 de marzo de 2013 en la Ciudad de México, Estados Unidos Mexicanos.

Como resultado de las contribuciones y propuestas realizadas en dicha reunión, se consolidó el liderazgo de Perú en el tema de itinerancia móvil (roaming), de manera consistente con las relatorías de la CITEL y el REGULATEL.

Asimismo, el grupo sobre planes nacionales de banda ancha, fue coliderado por el OSIPTEL, que también presentó una contribución sobre el estudio de caso sobre la política nacional de banda ancha en Perú. Este estudio consistió en evaluar las mejores prácticas para las políticas nacionales de banda ancha.

La contribución fue recibida por el pleno de la reunión, y como resultado, la Presidencia del grupo ha alentado a los países miembros de la UIT a presentar estudios de casos similares para incrementar el intercambio enriquecedor, en beneficio de la región.

Participación del OSIPTEL en el FUTURECOM 2013

Esta feria internacional constituye el evento más grande de telecomunicaciones, tecnología de la información (TI) e Internet en América Latina. Su décimo quinta edición tuvo como objetivo reunir a los agentes del sector y ofrecer a las empresas y profesionales un ambiente estratégico para el desarrollo de negocios, relaciones y conocimientos.

El OSIPTEL fue invitado a participar en el panel denominado "Regulatory Latin Framework: Challenges to Overcom", compartiendo su experiencia con otras autoridades y personalidades asistentes a este importante evento.

En esta edición, el FUTURECOM contó con una exposición/feria denominada "Business Trade Show", y más de 300 expositores en stands, además de un congreso regional integrado por oradores y panelistas de gran relevancia a nivel de América Latina.

Primer programa de visitas técnicas al OSIPTEL para funcionarios de organismos reguladores de América

Durante los días 14 al 18 de octubre de 2013, el OSIPTEL lanzó la primera edición de este programa, que tiene por objetivo dar a conocer nuestra experiencia regulatoria y desarrollar una red de mejora continua, estrechando los lazos de cooperación y propiciando más y mejores servicios de telecomunicaciones, en beneficio de los usuarios.

Orientado a los representantes de los organismos reguladores de América Latina, en esta oportunidad, se contó con la visita de representantes de nuestros pares latinoamericanos, tales como la Autoridad de Transportes y Telecomunicaciones (ATT) de Bolivia y la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones (SENATEL) de Ecuador, quienes reconocieron la importancia de la colaboración recibida de este organismo y el beneficio para la gestión de sus entidades.

Esta actividad de cooperación permitió a los profesionales visitantes, la identificación de aspectos de interés de sus respectivas instituciones, con énfasis en la regulación de las telecomunicaciones, derechos de los usuarios, calidad del servicio, régimen de supervisión y fiscalización, solución de reclamos y controversias, entre otros.

Plenaria de GSMA Latinoamérica

El OSIPTEL participó en la Plenaria N° 40 de la asociación GSMA Latinoamérica, realizada en Lima, del 19 al 21 de noviembre de 2013. Este evento reunió a los reguladores de la región y operadores que ofrecen servicios del ecosistema GMS

de la región, con el fin de discutir sobre los temas que son de interés para la industria nacional, regional e internacional. Además, se tuvo la presencia de destacados expertos internacionales de GSMA y otras entidades de investigación para trabajar diversos temas de política pública, comerciales, interés social, tales como respuesta a desastres, la salud mediante dispositivos móviles y la bancarización a través del móvil.

Destacó el Cuarto Simposio UE-Latinoamérica sobre regulación TIC, así como también seminarios sobre identidad móvil, móviles para el desarrollo y la vida conectada. La apertura de evento y conducción del mismo fueron lideradas por el Presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL.

Gestión de recursos humanos

La política de recursos humanos busca promover la creatividad, el intercambio de ideas, el trabajo en equipo y la vocación de servicio como mecanismos centrales para que cada trabajador alcance su máximo potencial tanto profesional como personal.

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

Al 31 de diciembre de 2013 laboraban en el OSIPTEL 357 trabajadores, de los cuales 256 corresponden contratados a plazo indeterminado, un trabajador por suplencia temporal y 100 al régimen CAS. Asimismo, se cuenta con un grupo muy diversificado de profesionales.

El personal femenino representa 47% del total del personal, reflejándose la política de igualdad de oportunidades en la institución.



Cuadro de personal por genero al 31 de diciembre de 2013

MODALIDAD	FEMENINO	%	MASCULINO	%	TOTAL
Planilla	119	46	138	46	257
CAS	50	50	50	50	100
TOTAL	169	47	188	47	357

El grupo directivo representa 7% del total de personal, los profesionales, 86% y finalmente los asistentes administrativos, 7%.

Clima laboral

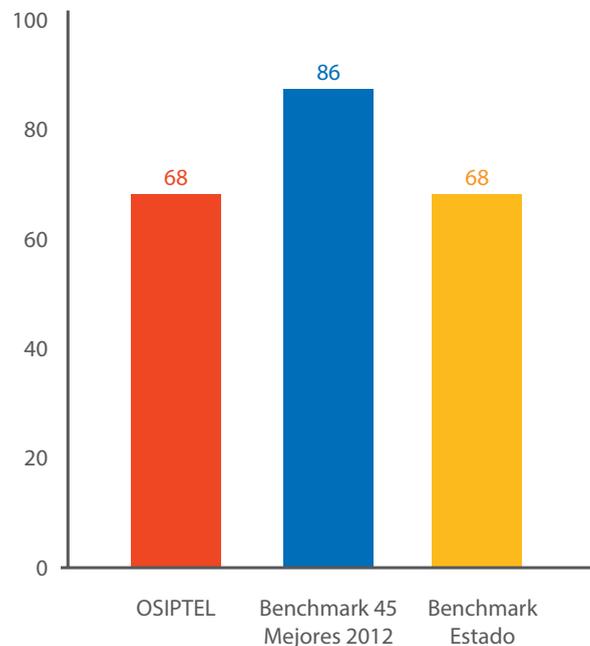
Para Robert Levering, cofundador de la iniciativa Great Place to Work "un gran lugar para trabajar es aquel en el que uno confía en las personas para las que trabaja,

está orgulloso de lo que hace y disfruta de las personas con las que trabaja".

Empeñada como institución en medir y mejorar el clima laboral, el OSIPTEL estableció en el 2013 la línea de base bajo la metodología de Great Place to Work. A partir de la misma, el Índice General de Satisfacción (expresado en porcentaje de trabajadores satisfechos) alcanzó 68%.

Este constituye un buen resultado, tomando en cuenta que es la primera vez que medimos el clima utilizando esta metodología y, se ha alcanzado un porcentaje similar al de otras cinco entidades del Estado que utilizan esta metodología desde hace algunos años.

Índice de Satisfacción de Clima Laboral (En porcentaje)





Entre los indicadores generales obtenidos destaca que:

- 64% de los trabajadores confía en sus superiores.
- 80% está comprometido con el OSIPTEL y siente orgullo por lo que hace.
- 73% la pasa bien con sus compañeros de trabajo.
- 76% de los trabajadores se encuentra conectado emocionalmente con la institución.

Capacitación

Durante el año 2013 se logró que 318 trabajadores asistan por lo menos a un evento de capacitación, lo que representó 96% del total de trabajadores de diferentes regímenes laborales.

Asimismo, 245 trabajadores recibieron 18 o más horas de capacitación durante el año. Al cierre del ejercicio, se logró acumular 14,576 horas de capacitación brindadas a los trabajadores.

Comunicación institucional

El OSIPTEL desplegó una estrategia de difusión masiva de sus principales propuestas y actividades, dirigida

principalmente a los usuarios de los niveles socioeconómicos C y D, en los que están concentrados los servicios de consumo masivo, como por ejemplo las líneas celulares prepago.

Campañas de publicidad

En el 2013, el OSIPTEL intensificó esfuerzos por ser reconocido como una institución que promueve la mejora de los servicios de telecomunicaciones, y orienta a los usuarios respecto del ejercicio de sus derechos ante las empresas operadoras:

Campaña nacional radial

Desarrollada a comienzo de 2013, como una segunda etapa de la iniciada en diciembre de 2012, bajo la denominación "Orientación a los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Tuvo como finalidad advertir a estos usuarios que antes de comprar o adquirir un servicio deben informarse sobre sus características –en particular, respecto a las promociones y ofertas que realizan las empresas operadoras durante el mes de diciembre, a propósito de las fiestas navideñas- y los derechos que les asisten al haber obtenido uno o más de tales servicios. El spot de 38 segundos se difundió en tres idiomas -castellano, quechua y shipibo-, llegando así a las comunidades rurales del país.

Campaña de mercados de Lima (conos)

Para asegurar un mayor impacto, a la campaña radial se sumó una en 30 mercados de Lima, denominada "Decálogo de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones", en la que también se les informa cuáles son sus principales derechos, cuál es el procedimiento reclamos y otros aspectos básicos que todo usuario debe conocer. Se emitió un total de 150 spots de 40 segundos.

Campaña de playas de Lima 2013

Además de informar sobre los derechos y obligaciones que todo usuario de los servicios de telecomunicaciones debe conocer para que sus derechos no sean vulnerados, esta campaña también difundió información sobre el OSIPTEL y su papel como organismo regulador.

Tomando en cuenta que, durante la temporada de verano existe una alta concurrencia de público a las playas, se decidió –en coordinación con EMAPE y los alcaldes distritales- realizar actividades de distribución de volantes y calendarios de bolsillo 2013 en las más concurridas de la Costa Verde y en la estación de peaje de Villa, paso obligado de todos aquellos que se dirigen a las playas del sur. La campaña tuvo una duración de siete fines de semana entre el 12 de enero y el 24 de febrero.

Campaña por el Día Mundial de las Telecomunicaciones 2013

En el marco de las celebraciones por el Día Mundial de las Telecomunicaciones que se conmemora el 17 de mayo, se desarrolló una campaña de orientación, denominada "Recicla tus celulares y accesorios en desuso", sumada a una serie de activaciones lúdicas, a nivel nacional, con la colaboración de todas las oficinas desconcentradas y centros de orientación de Lima y provincias. El

objetivo fue impulsar y sensibilizar, a los usuarios y potenciales usuarios de los servicios de telecomunicaciones, a reciclar equipos celulares y accesorios, en protección del medio ambiente, así como movilizar a la población para que traslade y deposite sus teléfonos móviles, baterías y cargadores en desuso en puntos de acopio como un acto responsable con el medio ambiente.

Campaña de Orientación en Parques Zonales

En noviembre de 2013, el OSIPTEL realizó una campaña de difusión de mensajes de orientación dirigido a usuarios y potenciales usuarios de los servicios de telecomunicaciones en seis principales parques del Cercado de Lima (Comas, San Juan de Lurigancho, Villa El Salvador, Los Olivos y San Juan de Miraflores).

Campaña publicitaria institucional

En el ámbito regional, se programó la campaña publicitaria en radios denominada "Haz un reclamo bien hecho, estás en tu derecho", la cual tuvo como objetivo general posicionar al OSIPTEL como una institución que protege y orienta a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones para que puedan ejercer sus derechos plenamente. El respecto de los procedimientos de reclamos por insatisfacciones en los servicios y de los canales que existen para tramitar los reclamos de los usuarios, se cuentan entre los objetivos específicos de la campaña.

Redes sociales

Durante el 2013, el OSIPTEL promovió un nuevo mensaje: el OSIPTEL es una entidad moderna que evoluciona acorde a las necesidades de sus grupos de interés. En ese sentido, se desplegó una estrategia 2.0 para instituir el Facebook y el Twitter como nuevos canales de información,

consulta y orientación en beneficio de todos los usuarios de los servicios de telecomunicaciones en el Perú.

Gracias al desarrollo de un Plan Estratégico en Social Medio, un Manual Interno de Redes Sociales y un Manual de Uso del Community Manager se estableció pautas que para reglamentar el comportamiento online de los colaboradores del OSIPTEL y establecer un estándar a fin de administrar adecuadamente la presencia institucional online. Así, el OSIPTEL ha logrado establecer buenas prácticas al momento de interactuar con los ciudadanos, convirtiéndose en la primera entidad pública en el país que cuenta con documentos que rigen su actuación digital e instituyendo un nuevo modelo de proceso de gestión que permite brindar al usuario un buen servicio, establecer una relación más directa y cercana.

Por ejemplo, todas las actividades institucionales y conferencias de prensa del OSIPTEL fueron transmitidas vía streaming, aspectos calificados como positivos por nuestros seguidores ya que tenían acceso a reuniones que antes solo estaban dirigidas a un público específico.

Estas labores se complementaron con el desarrollo de material multimedia (infografías, videos tutoriales) sobre

diversos temas utilitarios dirigidos a los usuarios en redes sociales, con el fin de educarlos sobre sus principales derechos.

El ente regulador también desplegó esfuerzos para estrechar lazos con los principales influenciadores online en el Perú y promover su participación en actividades de interés para la ciudadanía, convirtiéndose en aliados.

Prensa

Acorde con la política de comunicación institucional y de acercamiento al usuario, la estrategia de prensa se orientó a difundir mensajes relacionados con los derechos de los usuarios y la gestión de sus reclamos por calidad o facturación, dado que son temas sensibles para los ciudadanos. Asimismo, se difundió ampliamente información sobre las propuestas y medidas adoptadas por el OSIPTEL para asegurar que las empresas operadoras brinden servicios de calidad a los usuarios.

Para lograr un mayor impacto en la población no solo se utilizó medios masivos de comunicación (radio y televisión), sino también medios digitales.

La cobertura en el ámbito regional mereció un punto particular esfuerzo de difusión. Así, en el 2013, el OSIPTEL realizó talleres con periodistas de los principales





medios de comunicación en Moyobamba, Tarapoto, Satipo, Jaén, Puno y Juliaca. Este espacio sirvió para que conocieran las funciones del regulador y sus principales medidas y acciones adoptadas, lo que tiene un impacto directo en la mejora de la percepción de la imagen del OSIPTEL, así como en la calidad de los mensajes que se transmiten a los usuarios a través de los medios de comunicación. La generación de entrevistas en alrededor de 90 medios de comunicación de las ciudades visitadas fue un resultado muy positivo.

Durante el año se lanzó también el boletín institucional OSIPTEL.COM, un nuevo mecanismo para exponer de manera amplia a los usuarios y especialistas del sector telecomunicaciones, los temas en discusión propuestos por el ente regulador.

Bajo esta herramienta se abordó aspectos como la eliminación de las ventas atadas de los servicios de telecomunicaciones -Internet y telefonía fija (dúos)-, las nuevas reglas del roaming internacional, y el lanzamiento del dinero electrónico, temas que han motivado un amplio debate entre los grupos de interés para el OSIPTEL. Este boletín es distribuido entre los medios de comunicación, autoridades de los tres poderes del Estado, gobiernos

regionales y municipales, así como entre el sector académico y expertos del sector telecomunicaciones.

Entrenamiento para comunicar

Con el fin de mejorar la comunicación de la institución con sus stakeholders -principalmente, medios de comunicación-, se entrenó a 22 funcionarios del ente regulador, optimizando sus habilidades comunicacionales; en tanto que se realizó talleres informativos sobre la estrategia de comunicaciones para los funcionarios de las oficinas descentralizadas. Asimismo, se ejecutó acciones para unificar los mensajes del OSIPTEL hacia los medios de comunicación de todo el país. Para tal efecto, se aprobó y estableció procedimientos únicos de atención a solicitudes de información de la prensa nacional.

Fortalecimiento de las relaciones institucionales

Durante el 2013, se realizó seminarios nacionales e internacionales, talleres, reuniones de trabajo, audiencias públicas, entre otros, logrando fortalecer a la institución como generadora y difusora de conocimientos.

Seminario Especializado para Asesores de Congreso

En junio se llevó a cabo un seminario especializado dirigido a los asesores de congresistas para fortalecer el conocimiento del OSIPTEL, toda vez que son gestores de proyectos e iniciativas presentadas por los parlamentarios, y quienes elaboran los informes que sustentan los dictámenes que se debaten en el pleno del Congreso.

El seminario no solo generó un espacio de diálogo e interacción, sino que permitió establecer una relación cercana y de cooperación interinstitucional en los temas que atañen al OSIPTEL, al Congreso y a los despachos parlamentarios.

Audiencia pública descentralizada en provincias

En cumplimiento de la Resolución del Consejo Directivo N° 059-2013-CD/OSIPTEL, se publicó para comentarios en el diario oficial El Peruano, el proyecto de resolución que establece el Factor de Productividad Trimestral aplicable dentro del Régimen Tarifario de Fórmula de Tarifas Tope y se estableció la realización de una audiencia pública descentralizada para el 21 de junio de 2013. Realizado el sorteo correspondiente, los departamentos de Lima, Piura y Junín salieron seleccionados como sedes de las audiencias.

Taller especializado para congresistas: "Instalación de Antenas y la Telefonía Móvil"

Su objetivo fue facilitar la convergencia de las distintas opiniones respecto al tratamiento del tema de antenas, desde una perspectiva de ornato, calidad del servicio móvil, radiación y efectos en la salud. A pesar que la instalación de antenas es un tema que no está en el ámbito de su competencia, el OSIPTEL actuó como mediador entre las municipalidades, empresas operadoras, Estado y usuarios,

brindando información de primera mano sobre el tipo de radiación que emiten las antenas de telefonía y cómo éstas afectan o no a la salud, infraestructura, permisos municipales, calidad del servicio móvil, entre otros.

El taller se realizó el 18 de diciembre de 2013 y contó con la participación de representantes del Congreso de la República, Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Ministerio de Salud, Organización Mundial de la Salud, municipalidades, empresas operadoras y expertos académicos en radiaciones no ionizantes.

Taller con las asociaciones de usuarios de la región Arequipa

El taller se realizó en noviembre en la ciudad de Arequipa, dirigido al Consejo de Usuarios del OSIPTEL de la Región Sur y las asociaciones de usuarios. Esta actividad permitió al OSIPTEL presentar un balance y metas de la gestión institucional, exponer sobre la norma de calidad de atención de usuarios y sus alcances y sobre las facultades y competencias del Consejo de Usuarios del OSIPTEL.

Asimismo, se pudo establecer una relación estrecha entre las asociaciones de usuarios y el OSIPTEL, a efectos de convertirlos en aliados del regulador, en lo que respecta a difusión de información y capacitación de las asociaciones, en beneficio de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

El cumplimiento de este componente permitió mejorar y actualizar conocimientos sobre las competencias y funciones del OSIPTEL por parte de los usuarios y demás grupos de interés del sector.

Firma de convenios interinstitucionales

- Firma del convenio interinstitucional entre los organismos reguladores

– INDECOPI / OSIPTEL / OSITRAN / OSINERMIN.

- Firma del convenio interinstitucional con la RENIEC, cuyo objeto es la provisión de certificados digitales para que los funcionarios del OSIPTEL puedan firmar digitalmente documentos electrónicos en un futuro cercano. A mediano plazo, se implementará un sistema de gestión electrónica de documentos que incluirá el tratamiento completo de documentos digitales.

Defensa administrativa, judicial y arbitral

Al inicio del 2013, la defensa administrativa del OSIPTEL estaba principalmente enfocada en la atención de 46 procedimientos administrativos que se venían tramitando ante el Tribunal Fiscal, Tribunal de Contrataciones del Estado y el Indecopi. Posteriormente, se asumió la defensa jurídica de los procedimientos administrativos seguidos ante el Tribunal del Servicio Civil, Ministerio de Trabajo y

Promoción del Empleo - Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (Sunafil).

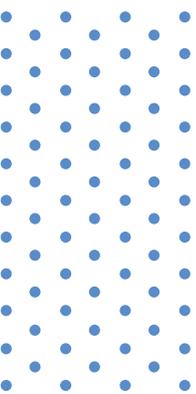
Dentro de los procedimientos administrativos en trámite más relevantes están los recursos de apelación interpuestos contra sendas resoluciones de la Gerencia General del OSIPTEL tramitados ante el Tribunal Fiscal han sido interpuestos por diferentes empresas operadoras entre las que se encuentran las siguientes: Telefónica Móviles SA, Telefónica del Perú SAA, Telefónica Multimedia SAC, Telefónica International Wholesale Services Peru SAC, América Móvil Perú S.A.C., Nextel Perú S.A.C., entre otras, quienes en su calidad de contribuyentes cuestionan las acotaciones de los tributos como son las contribuciones denominadas "Aporte por Regulación" a favor del OSIPTEL y del Derecho Especial de Fondo de Inversión en Telecomunicaciones (Fitel) referidos a diversos ejercicios tributarios. Durante el 2013, han concluido diez procedimientos administrativos de apelación ante el Tribunal Fiscal.



Expedientes administrativos ante el Tribunal Fiscal: apelaciones concluidas al 31 de diciembre de 2013

N°	EXP. N°	TRIBUNAL	APELANTE	MATERIA	SALA	ESTADO
1	5886-2007	Tribunal Fiscal	Limatel S.A.	Aporte por regulación al OSIPTEL (periodo octubre - diciembre de 2002) y derecho especial al Fitel (periodo enero - abril y setiembre - diciembre de 2002).	9	Mediante RTF 12578-9-2013 declaró nulo el concesorio de las apelaciones contra las Resoluciones de Gerencia General N° 071 y 167-2007-GG/OSIPTEL, considerando que el OSIPTEL no cumplió con solicitar al operador la subsanación de un requisito de admisibilidad: adjuntar Hoja de información sumaria.
2	7321-2007	Tribunal Fiscal	Nextel del Perú S.A.C.	Aporte por Regulación al OSIPTEL y Derecho Especial al Fitel (Periodo 2001)	9	Mediante la RTF 13671-9-2013 se acumuló los exps. 8699-2007 y 7321-2007; y, se revocó las Resoluciones de Gerencia General N° 177 y 132-2007-GG/OSIPTEL, las Resoluciones de Reclamación Nos. 005 y 004-2007-GFS/OSIPTEL y las Resoluciones de Determinación Nos. 034-2003 y 031-2006-GFS/OSIPTEL, considerando que el OSIPTEL no sustentó que los cargos por interconexión provengan de contraprestaciones por servicios portadores o finales de carácter público.
3	8699-2007	Tribunal Fiscal	Nextel del Perú S.A.C.	Aporte por regulación al OSIPTEL y derecho especial al Fitel (periodo 2004)	9	Mediante la RTF 13671-9-2013 se acumuló los exps. 8699-2007 y 7321-2007; y, se revocó las Resoluciones de Gerencia General N° 177 y 132-2007-GG/OSIPTEL, las Resoluciones de Reclamación Nos. 005 y 004-2007-GFS/OSIPTEL y las Resoluciones de Determinación Nos. 034-2003 y 031-2006-GFS/OSIPTEL, considerando que el OSIPTEL no sustentó que los cargos por interconexión provengan de contraprestaciones por servicios portadores o finales de carácter público.
4	13929-2008	Tribunal Fiscal	Nextel del Perú S.A.C.	Aporte por regulación al OSIPTEL y derecho especial al Fitel (periodo 2002)	10	Mediante la RTF 17834-10-2012 se resolvió revocar la Resolución de Gerencia General N° 0365-2008-GG/OSIPTEL y la Resolución de Reclamación N° 02-2008-GFS/OSIPTEL, considerando que el OSIPTEL no sustentó que los ingresos facturados por interconexión provengan de contraprestaciones por servicios portadores o finales de carácter público.

N°	EXP. N°	TRIBUNAL	APELANTE	MATERIA	SALA	ESTADO
5	16192-2012	Tribunal Fiscal	Nextel del Perú S.A.C.	Aporte por Regulación al OSIPTEL y Derecho Especial al Fitel (Periodo 2002)	9	Mediante la RTF 19948-10-2012 se resolvió declarar improcedente la solicitud de aclaración respecto a la RTF 17834-10-2012, considerando que la procedencia de los cargos de interconexión pagados en la conformación de la base imponible no fue materia de controversia.
6	10579-2012	Tribunal Fiscal	Telefónica del Perú S.A.A.	Aporte por regulación al OSIPTEL y derecho especial al Fitel (periodo 2003)	10	Mediante la RTF 00915-10-2013 se revocó la Resolución de Gerencia General N° 319-2012-GG/OSIPTEL y dejar sin efecto la Resolución de Determinación N° 045-2005-GFS/OSIPTEL, por los ingresos por concepto de condiciones de uso y de servicios suplementarios y/o adicionales que forman parte del servicio público de telefonía fija: "Alta Anexo Exterior", "Alta de Anexo", "Amplificación CC.PP. Automática", "Baja - Tasación inmediata", "Cambio de nombre", "Cambio de número RDSI", "Cambio de Sitio", "Cambio de nombre RDSI", "Cambio de titularidad RDSI", "Duplicado de recibos", "Factura detallada", "Factura detallada Loc. B", "Loop Extender", "No publicar", "Prom. Llama Amigos BellSN", "Prom. Llama Amigos BellSR", "Refec. Recibos devueltos (sig.)", "Renta Speedy Plus XXX", "Reprogramación de Central" y "Rta. Portabilidad terminal", considerando que el reparo efectuado no se encuentra debidamente sustentado.
7	4187-2013	Tribunal Fiscal	Telefónica del Perú S.A.A.	Aporte por regulación al OSIPTEL y derecho especial al Fitel (periodo 2004)	10	Mediante la RTF 05954-10-2013 se declaró NULO el CONCESORIO de la apelación, debido a que solo se había incluido copia del recurso de apelación.



N°	EXP. N°	TRIBUNAL	APELANTE	MATERIA	SALA	ESTADO
8	6478-2013	Tribunal Fiscal	Telefónica del Perú S.A.A.	Aporte por regulación al OSIPTEL y derecho especial al Fitel (periodo 2004)	10	Mediante la RTF 13446-10-2013 se resolvió revocar la Resolución de Gerencia General N° 001-2013-GG/OSIPTEL y la Resolución de Reclamación N° 09-2012-GFS/OSIPTEL y deja sin efecto la Resolución de Determinación N° 050-2005-GFS/OSIPTEL, por concepto de "cambio de titularidad", "paquete de 16 direcciones IP", "content delivery", "edge suite delivery" y "streaming", considerando que: no corresponde a alguno de los servicios de telecomunicaciones previstos en la Ley de Telecomunicaciones; no se ha señalado cuáles serían los servicios portadores, finales o de difusión utilizados de soporte por los servicios ni se aprecia que se encuentre dentro de los servicios de valor añadido; y, que la administración no ha señalado cuáles serían los servicios portadores, finales o de difusión, utilizados de soporte por los servicios.
9	9138-2007	Tribunal Fiscal	Telefónica del Perú S.A.A.	Aporte por regulación al OSIPTEL y derecho especial al Fitel (periodo 2005)	10	Mediante la RTF 8501-10-2012 se declaró nula la Resolución de Determinación N° 56-2006-GFS/OSIPTEL, la Resolución de Multa N° 04-2006-GFS/OSIPTEL, la Resolución de Reclamación Nos. 06 y 07-2007-GFS/OSIPTEL y la Resolución de Gerencia General N° 208-2007-GG/OSIPTEL, considerando que la Administración no habría motivado debidamente su acotación, vulnerando el derecho de defensa del operador respecto a los conceptos "cambio de titularidad - Infointernet", "Cambio de titularidad - IP VPN", así como en los paquetes de direcciones IP, "Servicio Edge Suite Delivery" y "Servicio Streaming".
9	6339-2008	Tribunal Fiscal	Telefónica Multimedia S.A.C.	Aporte por regulación al OSIPTEL (Periodo 2006)	10	Mediante la RTF 00653-10-2013 se resolvió declarar nula la Resolución de Gerencia General N° 118-2008-GG/OSIPTEL considerando que al resolver el recurso de reclamación interpuesto contra la resolución de determinación, la convalidó, sin embargo significó privar al operador de una instancia en el procedimiento contencioso tributario.

Denuncia para la eliminación de barreras burocráticas: Caso cotejo de datos ante la Reniec.

Telefónica Móviles S.A.C. denunció al OSIPTEL ante la Comisión de Barreras Burocráticas de Indecopi por obligar a la empresa a cotejar la información contenida en el registro de abonados prepago de Telefónica Móviles S.A.C. con la base de datos de la Reniec e informar las inconsistencias al Ministerio del Interior, obligación contenida en el artículo 8 del Decreto Supremo N° 024-2010-MTC.

Con Resolución N° 2280-2013/SDC-INDECOPI, se declaró que dicha obligación era una barrera burocrática. Sin embargo, se corroboró que las empresas operadoras cumplieron con verificar la información contenida en el registro de abonados prepago y validar la misma con Reniec, reportando las inconsistencias, no existiendo impacto negativo sobre las funciones y competencias del OSIPTEL.

Reconocimiento de créditos a favor del OSIPTEL

En el periodo 2013, se reconoció los créditos de deudores que se encuentran en situación de liquidación encontrándose pendiente de programarse fecha y hora para la Junta de Acreedores donde se designará la entidad liquidadora, así como la suscripción del convenio de liquidación, el cual establece la forma en que se pagarán los créditos a los acreedores.

Procesos judiciales

Durante el 2013, la Procuraduría Pública del OSIPTEL recibió 98 procesos judiciales. Los principales temas que se cuestionan son las sanciones impuestas por OSIPTEL, y los reclamos interpuestos por usuarios cuestionando las resoluciones del TRASU sobre facturación, roaming, cobro de servicios y otros. Las acciones contenciosas administrativas representan 86% del total de la carga procesal judicial.

Del total de procesos que se ha gestionado durante el 2013, 27 vienen siendo tramitados en distritos judiciales de provincia, habiéndose realizado el archivo definitivo de tres procesos.

Cabe señalar que durante el año, se ha podido evidenciar la obtención de 71 sentencias a favor emitidas en primera y segunda instancia judicial, frente a 11 sentencias en contra emitidas en diferentes instancias en el ámbito nacional.

De esta manera, en el ejercicio 2013, 50 procesos judiciales concluyeron, de los cuales 41 lo hicieron a favor, confirmándose en última instancia judicial la legalidad de sendas resoluciones emitidas por los diferentes órganos del OSIPTEL. De estos procesos, ocho sentencias con calidad de cosa juzgada han fortalecido la potestad sancionadora deL OSIPTEL, pues han confirmado la legalidad de resoluciones emitidas por la Gerencia General del OSIPTEL y por el Cuerpo Colegiado sobre libre competencia y en materia de infracciones imputadas a operadoras como América Móvil S.A.C., Telefónica Móviles S.A.C., Telefónica Multimedia S.A.C, Telefónica del Perú S.A.A. y Limatel S.A., al haber vulnerado el Reglamento General de Infracciones y Sanciones, así como las de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. El total de sanciones confirmadas judicialmente equivalieron a sanciones valorizadas en 799 UIT, revocándose judicialmente solo una resolución administrativa que declarada nula por cuestiones formales.

Además, el Poder Judicial confirmó tres medidas correctivas impuestas a Telefónica del Perú S.A.A. para que adecue su conducta a la normativa contenida en las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y la Ley de Protección al Consumidor.

Finalmente, se confirmaron judicialmente 30 resoluciones administrativas emitidas por el TRASU, las cuales resolvieron en vía de apelación, los reclamos formulados por usuarios contra diversas empresas operadoras debido a excesos en la facturación, prestación inadecuada del servicio de roaming internacional, entre otros, frente a dos resoluciones que fueron revocadas judicialmente.

Defensa arbitral

Durante el ejercicio 2013 solo se desplegó la defensa arbitral ante el Sistema Nacional de Arbitraje del OSCE de un proceso cuya pretensión es i) la nulidad de la Resolución de Presidencia N° 039-2012-PD/OSIPTEL que declara la nulidad de oficio de un contrato administrativo y lii) una indemnización por supuesta afectación de derecho de defensa.

Uso de tecnologías de la información

Búsqueda de contrato de abonado

En el 2013 se implementó el Sistema de Búsqueda de Contrato de Abonado, el cual permite buscar y visualizar los modelos de contratos de abonado que utilizan las empresas operadoras, a los cuales el OSIPTEL haya otorgado su conformidad.

Sistema de verificación y pruebas de funcionamiento de los servicios públicos de telecomunicaciones en situaciones de emergencia (SIVSET)

En mérito a la Directiva N° 012-2012-GG/OSIPTEL, la cual regula la participación del OSIPTEL en casos de emergencias producidas por eventos que afecten la continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones en el Perú, se implementó el Sistema SIVSET, que permite el registro de las pruebas de funcionamiento de los servicios públicos de telecomunicaciones a nivel nacional, así como la operatividad del servicio de emergencia 119.

Digitalización de expedientes del TRASU

En el 2013 se ejecutó el servicio de digitalización con valor legal de los expedientes tramitados por el TRASU, expedientes de controversias de la Secretaría Técnica y resoluciones de Alta Dirección. También se implementó el archivo audio visual de la Gerencia de Comunicación Corporativa. Con esta actividad concluida, se ha dotado al sistema de seguimiento de expedientes la visualización en línea de los expedientes del TRASU ya digitalizados.

Sistema Único de Empresas (SUE)

Con el objetivo de mantener un único repositorio de información respecto a las empresas operadoras que prestan servicios públicos del sector de telecomunicaciones, los servicios concedidos, contratos y/o resoluciones asociados, contactos, sedes/sucursales, entre otras características; se implementó el Sistema Único de Empresas - (SUE) que permite realizar la administración centralizada (registro, actualización y seguimiento) de la información asociada a las empresas operadoras del sector de telecomunicaciones.

Modernización del Centro de Datos del OSIPTEL

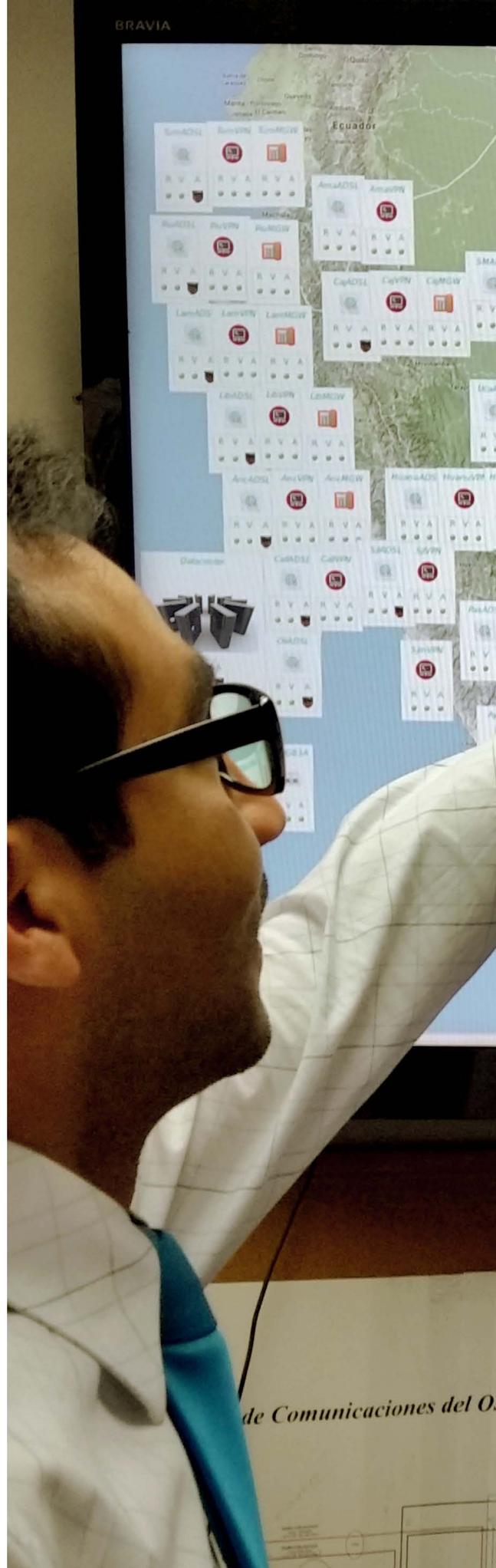
Se concluyó con el proyecto de adecuación y expansión del centro de datos, con el objetivo de modernizarlo con última tecnología disponible y una adecuada infraestructura, según estándares nacionales e internacionales. Actualmente, el OSIPTEL cuenta con un centro de datos para el soporte a los diversos servicios y sistemas de información, brindando continuidad, seguridad y flexibilidad en la administración y manejo de la información.

Implementación del servicio de intercambio de información de equipos móviles reportados como sustraídos.

Dentro de la norma que regula la entrega de información de equipos móviles reportados como sustraídos (hurtados y robados, perdidos y recuperados) se incluye el acuerdo interinstitucional con el gobierno del Ecuador a fin de intercambiar la información y así reducir el hurto de estos equipos y erradicar los mercados informales, coadyuvando a la seguridad ciudadana. En este sentido, se ha implementado el servidor y los servicios que realizan el procedimiento automatizado del registro e intercambio de la información de equipos móviles reportados como sustraídos entre los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones de ambos países.

Implementación de Sistema de Monitoreo de Redes y Eventos en Seguridad de la Información

Con el objetivo de proveer al OSIPTEL de una plataforma tecnológica para centralizar, organizar y mejorar las capacidades de detección y visibilidad en la monitorización de eventos de seguridad de la organización, se implementó el Sistema de Monitoreo de Redes y Eventos de Seguridad. Este sistema brinda apoyo en la detección de distintas caídas de los servicios de Internet ocurridas en las oficinas desconcentradas en el ámbito nacional, permitiendo detectar una falla del servicio o una avería masiva. En estos casos, se establece las coordinaciones con la Gerencia de Fiscalización y Supervisión para tomar las acciones correctivas y así poder asegurar la continuidad de distintos servicios públicos de telecomunicaciones.

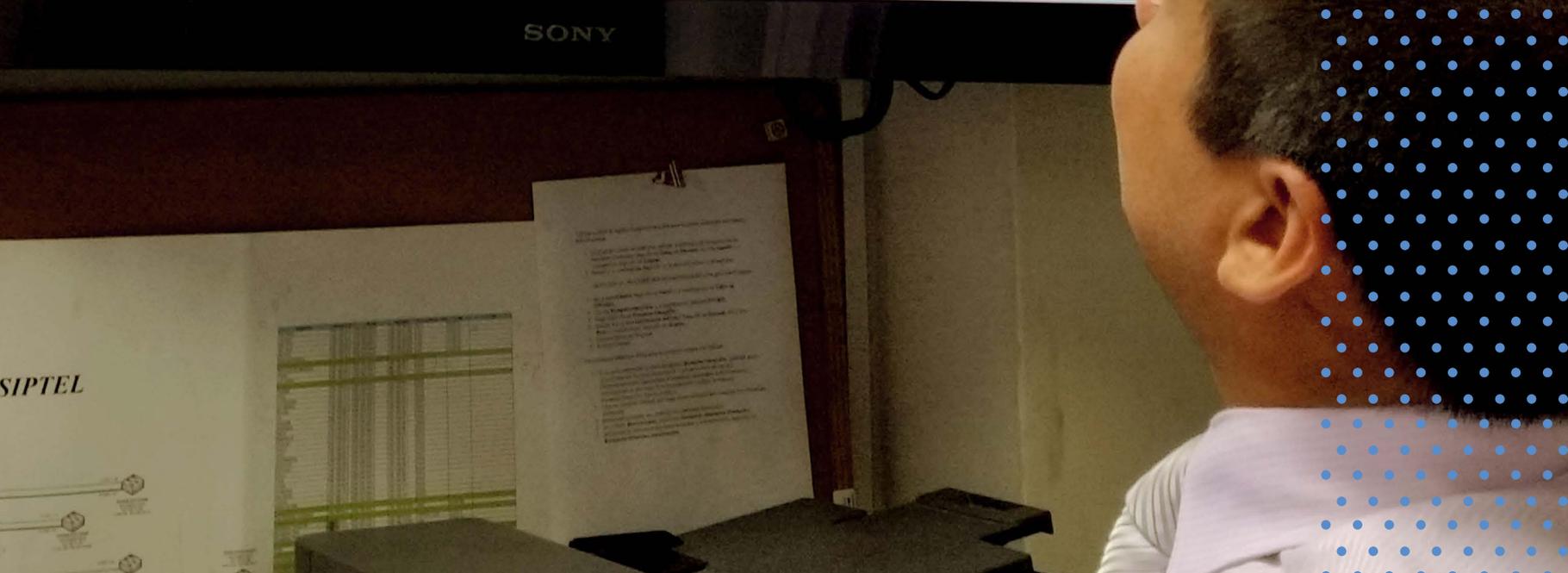




SPICEWORKS

Server Busy

The server is currently too busy processing requests. Please wait a moment and try the request again. We apologize for any inconvenience this may have caused you. Seeing this message too often may indicate a problem to improve Spiceworks' performance.





consectetur adipiscing elit. Aenean pretium ut urna, fringilla porta interdum lacus. Sed non fringilla magna, ut scelerisque nisi. Praesent adipiscing scelerisque dictum. Donec ac quam nisi. Praesent adipiscing scelerisque dictum. Donec ac quam nisi. Praesent adipiscing scelerisque dictum. Donec ac quam nisi.



Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aenean pretium ut urna, fringilla porta interdum lacus. Sed non fringilla magna, ut scelerisque nisi. Praesent adipiscing scelerisque dictum. Donec ac quam nisi. Praesent adipiscing scelerisque dictum. Donec ac quam nisi.





Estados Financieros Auditados



DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

Al Señor Presidente del Consejo Directivo del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL:

Hemos auditado los estados financieros adjuntos del **Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL** que comprenden el Estado de Situación Financiera al 31 de Diciembre de 2013, y el Estado de Gestión, de Cambios en el Patrimonio Neto y de Flujo de Efectivo por el año terminado a esa fecha, así como el resumen de políticas contables significativas y otras notas explicativas. Con fecha 05.MAY.2013 la firma Auditora Victor Piscocoy y Asociados, han emitido su opinión limpia sin salvedades en la auditoría del periodo 2012.

Responsabilidad de la Gerencia General sobre los Estados Financieros

La Gerencia General es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros, de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados en el Perú. Esta responsabilidad incluye: diseñar, implementar y mantener el control interno relevante para la preparación y presentación razonable de estados financieros que no contengan representaciones erróneas de importancia relativa, ya sea como resultado de fraude o error; seleccionar y aplicar las políticas contables apropiadas; y realizar las estimaciones contables razonables de acuerdo con las circunstancias.

Responsabilidad del Auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros basada en nuestras auditorías. Nuestras auditorías fueron realizadas de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en el Perú. Tales normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos y planifiquemos y realicemos la auditoría para obtener una seguridad razonable de que los estados financieros no presentan representaciones erróneas de importancia relativa.

Una auditoría comprende la ejecución de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los saldos y las divulgaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, que incluye la evaluación del riesgo de que los estados financieros contengan representaciones erróneas de importancia relativa, ya sea como resultado de fraude o error. Al efectuar esta evaluación de riesgo, el auditor toma en consideración el control interno relevante del **Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL**, en 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 General son razonables, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros.

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



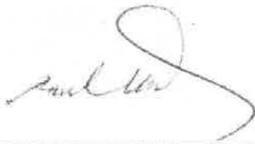
Dictamen de los auditores externos (continuación)

Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera del **Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL** al 31 de diciembre de 2013, y el resultado de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados en el Perú.

Lima, 08 de Mayo del 2014.

Refrendado por:



(SOCIO)

RAUL MARTINEZ TORRES
Contador Público Colegiado
Matrícula N° 5410

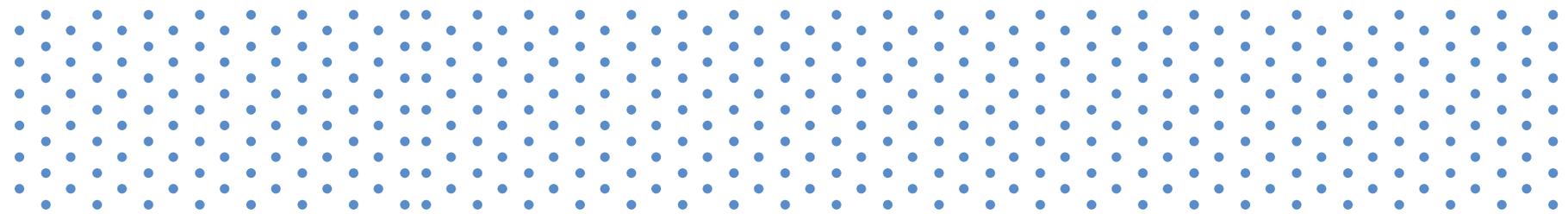
**ESTADO DE
SITUACIÓN
FINANCIERA**

Al 31 de diciembre
de 2013 y 2012
(EN NUEVOS SOLES)

SECTOR:
01 PRESIDENCIA
CONSEJO
MINISTROS

ENTIDAD:
ORGANISMO
SUPERVISOR
DE LA INVERSIÓN
PRIVADA EN
TELECOMUNICACIONES

ACTIVO		2013	2012
ACTIVO CORRIENTE			
	Nota		
Efectivo y Equivalencia de Efectivo	5	73,950,146	58,766,186
Cuentas por Cobrar (Neto)	6	906,821	735,786
Otras Cuentas por Cobrar (Neto)	7	9,205,438	6,790,780
Existencias (Neto)	8	111,657	95,265
Servicio y Otros Gastos Pagados por Anticipado	9	876,238	687,787
Otras Cuentas del Activo	10	843,978	0
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		85,894,296	67,076,484
ACTIVO NO CORRIENTE			
Edificios, Estructuras y Act. no Prod. (Neto)	11	2,538,978	2,337,736
Vehículos, Maquinarias y Otros (Neto)	12	9,391,899	6,600,001
Otras Cuentas del Activo (Neto)	13	1,726,148	2,458,667
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE		13,657,025	11,396,404
TOTAL ACTIVO		99,551,321	78,472,888
Cuentas de Orden	18	73,665,521	39,042,135



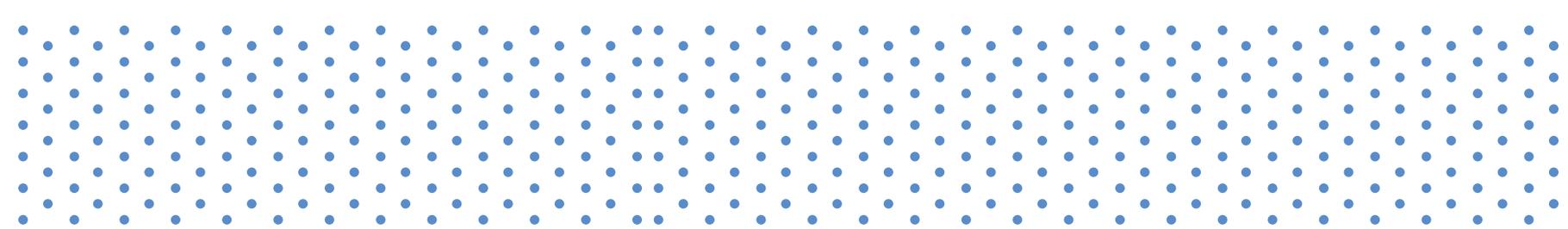
**ESTADO DE
SITUACIÓN
FINANCIERA**

Al 31 de diciembre
de 2013 y 2012
(EN NUEVOS SOLES)

SECTOR :
01 PRESIDENCIA
CONSEJO
MINISTROS

ENTIDAD :
ORGANISMO
SUPERVISOR
DE LA INVERSIÓN
PRIVADA EN
TELECOMUNICACIONES

PASIVO Y PATRIMONIO		2013	2012
PASIVO CORRIENTE			
	Nota		
Cuentas por pagar	14	11,252,172	7,773,273
Otras Cuentas del Pasivo	15	1,259,498	435,542
TOTAL PASIVO CORRIENTE		12,511,670	8,168,816
PASIVO NO CORRIENTE			
Beneficios Sociales y Oblig. Prev.		0.00	0.00
Provisiones		0.00	0.00
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE		12,511,670	8,168,816
TOTAL PASIVO			
PATRIMONIO			
Hacienda Nacional	16	70,304,072	40,861,545
Hacienda Nacional Adicional		0.00	0.00
Resultados Acumulados	17	16,735,578	29,442,528
TOTAL PATRIMONIO		87,039,651	70,304,072
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		99,551,321	78,472,888
Cuentas de Orden	18	73,665,521	39,042,135



- Información Institucional
- Transparencia
- Sector Telecomunicaciones
- Normas y Regulaciones
- Supervisiones y Sanciones
- Procedimiento de Reclamos
- Solución de Controversias
- TUPA
- Oportunidades Laborales
- Consejo de Usuarios
- Campañas de Comunicación
- Curso de Extensión

NORMAS Y REGULACIONES

Resoluciones de Consejo Directivo

Diciembre

Nº 174-2013-CD/OSIPI TEL
Publicado en el Diario Oficial El Peruano el día VIERNES 27/12/13
 Ampliación del plazo para remisión de comentarios al Proyecto de Reglamento Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios de Telecomunicaciones.

Nº 173-2013-CD/OSIPI TEL
Publicado en el Diario Oficial El Peruano el día JUEVES 26/12/13
 Ampliación de Plazo para remisión de Comentarios Proyecto de Reglamento de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones / Publicación de comentarios.

Nº 172-2013-CD/OSIPI TEL
Publicado en el Diario Oficial El Peruano el día JUEVES 26/12/13
 Recurso de Apelación contra la Resolución Nº 892-2013-GG/OSIPI TEL

Resolución Nº 699-2013-GG/OSIPI TEL

Resolución Nº 892-2013-GG/OSIPI TEL

Nº 170-2013-CD/OSIPI TEL
Publicado en el Diario Oficial El Peruano el día DOMINGO 29/10/13
 Revisión de Tarifa Tope del Servicio de Llamadas desde Teléfonos Públicos de Perú S.A.A. a redes de Telefonía Móvil, de Comunicaciones Personales y Troncal

Nº 169-2013-CD/OSIPI TEL
Publicado en el Diario Oficial El Peruano el día VIERNES 27/12/13
 Fijación del cargo de interconexión tope por inclusión de información de abonados a distribución de guía telefónica, aplicable a Telefonía del Perú S.A.A./ Publicación de comentarios.

Informe Nº 911-GPRC/2013
 Modelo de Costos

Nº 167-2013-CD/OSIPI TEL
Publicado en el Diario Oficial El Peruano el día SÁBADO 28/12/13
 Revisión de Cargo de Interconexión Tope por Terminación de Llamadas en los servicios móviles.

Agenda de Actividades

Octubre 2014						
L	M	J	V	S	D	
	1	2	3	4	5	
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

Vínculos de Interés



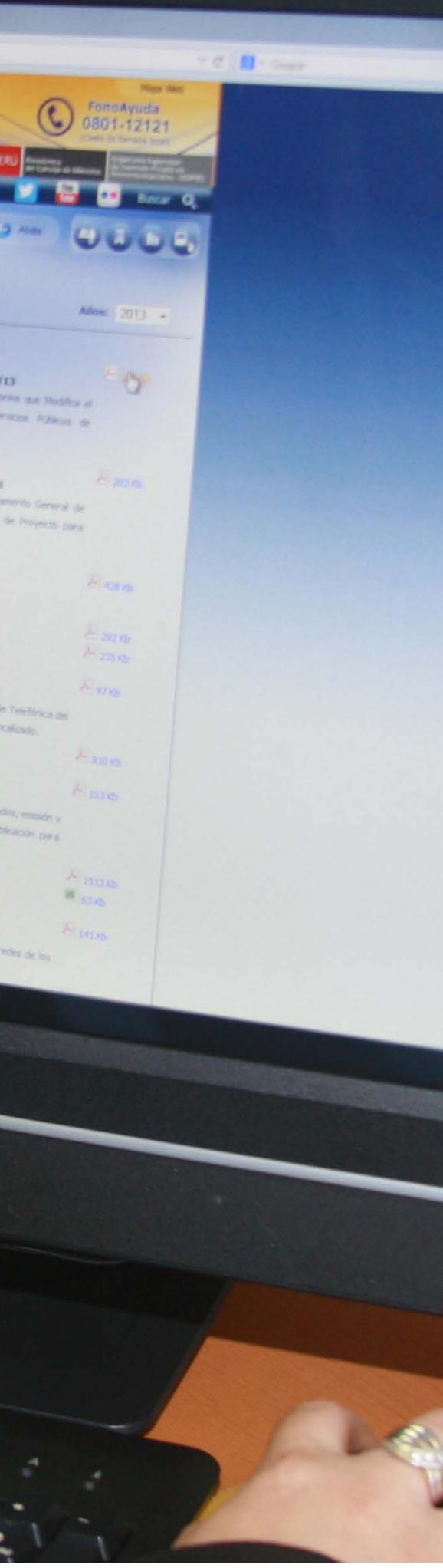
Zona de Descarga

javascript:_doPostBack('ct005ContentPlaceHolder1\$gvInformacionSct02\$lnkPdf','')



HP Compaq Elite 8300





Anexos

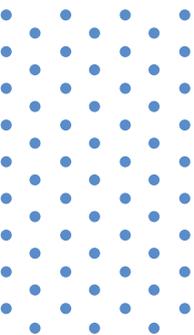


Anexo 1

Resoluciones de Consejo Directivo 2013

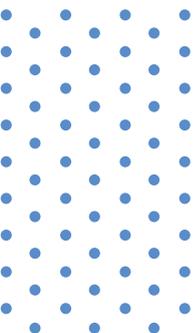
NÚMERO	DESCRIPCIÓN
N° 001-2012-CD/OSIPTEL	Ajuste anual de tarifa tope del servicio de llamadas desde teléfonos públicos de Telefónica del Perú S.A.A. a redes de telefonía móvil, de comunicaciones personales y troncalizado.
002-2013-CD/OSIP	Ampliación del plazo para remisión de comentarios al Proyecto de Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones
003-2013-CD/OSIPTEL	Ampliación del plazo para remisión de comentarios al proyecto de norma que regula el tratamiento de las comunicaciones hacia los suscriptores de la serie 0800 (cobro revertido) y 0801 (pago compartido).
004-2013-CD/OSIPTEL	Designación de miembros de la Corte Arbitral del Centro de Arbitraje del OSIPTEL.
005-2013-CD/OSIPTEL	Designación de Miembros de Cuerpo Colegiado.
006-2013-CD/OSIPTEL	Recurso de Apelación presentado por la empresa Nextel del Perú S.A. contra la Resolución N° 611-2012-GG/OSIPTEL. Exp. N° 00036-2012-GG-GFS/PAS.
007-2013-CD/OSIPTEL	Mandato de Interconexión / Ampliación de Plazo - Convergía Perú S.A. / Telefónica del Perú S.A.A. Exp. N° 00001-2013-CD-GPRC/MI.
008-2013-CD/OSIPTEL	Proyecto de mandato de interconexión Winner Systems S.A.C./Telefónica del Perú S.A.A. Exp. N° 00011-2012-CD-GPRC/MI.
009-2013-CD/OSIPTEL	Mandato de Interconexión / Recurso de Reconsideración - América Móvil Perú S.A.C./Telefónica Móviles S.A. N° 00008-2012-CD-GPRC/MI.
010-2013-CD/OSIPTEL	Instructivo General de Contabilidad Separada / Proyecto para comentarios.
011-2013-CD/OSIPTEL	Recurso de Apelación presentado por la empresa Rural Telecom S.A.C. contra la Resolución N° 629-2012-GG/OSIPTEL. Exp. N° 00042-2012-GG-GFS/PAS.

NÚMERO	DESCRIPCIÓN
012-2013-CD/OSIPTTEL	Recurso de Apelación presentado por la empresa Telefónica Móviles S.A. contra la Resolución N° 630-2012-GG/OSIPTTEL. Exp. N° 00049-2012-GG-GFS/PAS.
013-2013-CD/OSIPTTEL	Solicitudes de suspensión de efectos de la Resolución de Consejo Directivo N° 190-2012-CD/OSIPTTEL. Exp. N° 00001-2012-CD-GPRC/RT.
014-2013-CD/OSIPTTEL	Proyecto de Mandato de Interconexión - Telefónica del Perú S.A.A./ Convergía Perú S.A.- EXP. N° 00001-2013-CD-GPRC/MI.
015-2013-CD/OSIPTTEL	Recurso de Apelación presentado por la empresa Telefónica Multimedia S.A.C. contra la Resolución N° 643-2012-GG/OSIPTTEL. Exp. N° 00022-2012-GG-GFS/PAS.
016-2013-CD/OSIPTTEL	Proyecto de "Reglamento para la Supervisión de la Cobertura Garantizada de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Móviles y Fijos con Acceso Inalámbrico".
017-2013-CD/OSIPTTEL	Propuesta de Oferta Básica de Interconexión para las empresas operadoras del Servicio Público Móvil.
018-2013-CD/OSIPTTEL	Recurso de Apelación presentado por la empresa América Móvil Perú S.A.C. contra la Resolución N° 644-2012-GG/OSIPTTEL. Exp. N° 00034-2012-GG-GFS/PAS.
019-2013-CD/OSIPTTEL	Ajuste trimestral de tarifas tope de los Servicios de Categoría I-Telefónica del Perú S.A.A.. Exp. N° 00001-2013-CD-GPRC/AT.
020-2013-CD/OSIPTTEL	Proyecto de Norma que regula el procedimiento para la entrega de información al OSIPTTEL de equipos terminales móviles reportados como sustraídos, perdidos y recuperados; y establece el Régimen de Infracciones y Sanciones correspondiente a la Ley N° 28774 y disposiciones reglamentarias.
021-2013-CD/OSIPTTEL	Norma que regula el tratamiento de las comunicaciones hacia los suscriptores de las series 0800 (cobro revertido) y 0801 (pago compartido).
022-2013-CD/OSIPTTEL	Designación del comité de activos y pasivos del OSIPTTEL y aprobación de los instrumentos a utilizarse para las Operaciones Financieras.
023-2013-CD/OSIPTTEL	Fijación del Cargo de Interconexión Tope por Adecuación de Red / Inicio de Procedimiento. Exp. N° 00001-2013-CD-GPRC/IX.
024-2013-CD/OSIPTTEL	Designación de Miembros de Cuerpo Colegiado.



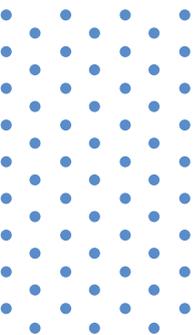
NÚMERO	DESCRIPCIÓN
025-2013-CD/OSIPTEL	Resolución que ordena la publicación del Proyecto de modificación de la Resolución de Consejo Directivo N° 053-2004-CD/OSIPTEL, Lista Enunciativa de Información Pública y Reservada.
026-2013-CD/OSIPTEL	Recurso de Apelación presentado por la empresa Telefónica Móviles S.A. contra la Resolución N° 016-2013-GG/OSIPTEL. Exp. N° 00013-2012-GG-GFS/MC.
027-2013-CD/OSIPTEL	Recurso de Apelación presentado por la empresa América Móvil Perú S.A.C. contra la Resolución N° 689-2012-GG/OSIPTEL. Exp. N° 00003-2012-GG-GFS/PAS.
028-2013-CD/OSIPTEL	Recursos de Reconsideración presentados por Telefónica del Perú S.A.A., Telefónica Móviles S.A., Telefónica Multimedia S.A.C. y Telefónica Internacional Wholesale Services Perú S.A.C. contra la Resolución de Consejo Directivo N° 190 2012 CD/OSIPTEL. Exp. N° 00001-2012-CD-GPRC/RT.
029-2013-CD/OSIPTEL	Recurso de Apelación presentado por la empresa América Móvil Perú S.A.C. contra la Resolución N° 690-2012-GG-OSIPTEL. Exp. N° 00026-2010-GG-GFS/PAS.
030-2013-CD/OSIPTEL	Aprueba “Reglamento Interno del Consejo Directivo del OSIPTEL”.
031-2013-CD/OSIPTEL	Designación de Vocal para la Sala Unipersonal del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios en Arequipa.
032-2013-CD/OSIPTEL	Recurso de Apelación presentado por la empresa Telefónica del Perú S.A.A. contra la Resolución de Gerencia General N° 697-2012-GG/OSIPTEL. Exp. N° 00045-2012-GG-GFS/PAS.
033-2013-CD/OSIPTEL	Recurso de Apelación presentado por la empresa Telefónica del Perú S.A.A. contra la Resolución N° 701-2012-GG/OSIPTEL. Exp. N° 00004-2012-GG-GFS/PAS.
034-2013-CD/OSIPTEL	Recurso de Apelación presentado por la empresa Nextel del Perú S.A. contra la Resolución N° 014-2013-GG/OSIPTEL. Exp. N° 00043-2012-GG-GFS/PAS.
035-2013-CD/OSIPTEL	Recurso de reconsideración presentado por la empresa América Móvil Perú S.A.C. contra el Mandato de Interconexión dictado mediante Resolución N° 001-2013-CD/OSIPTEL.
036-2013-CD/OSIPTEL	Recurso de Reconsideración de Telefónica del Perú S.A.A. contra la Resolución N° 195-2012-CD/OSIPTEL.
037-2013-CD/OSIPTEL	Recurso de Apelación presentado por la empresa Telefónica del Perú S.A.A. contra la Resolución N° 696-2012-GG/OSIPTEL. Exp. 00039-2012-GG-GFS/PAS.

NÚMERO	DESCRIPCIÓN
038-2013-CD/OSIPTEL	Recurso de Apelación presentado por la empresa América Móvil Perú S.A.C. contra la Resolución N° 698-2012-GG/OSIPTEL. Exp. N° 00033-2011-GG-GFS/PAS.
039-2013-CD/OSIPTEL	Ampliación del plazo para remisión de comentarios al proyecto de reglamento para la supervisión de la cobertura garantizada de los servicios públicos de telecomunicaciones móviles y fijos con acceso inalámbrico.
040-2013-CD/OSIPTEL	Recurso de Apelación presentado por la empresa Telefónica del Perú S.A.A. contra la Resolución N° 045-2013-GG/OSIPTEL. Exp. N° 00012-2012-GG-GFS/MC.
041-2013-CD/OSIPTEL	Mandato de Interconexión - Winner Systems S.A.C./ Telefónica del Perú S.A.A. Exp. N° 00011-2012-CD-GPRC/MI.
042-2013-CD/OSIPTEL	Proyecto de norma que modifica el texto único ordenado de las condiciones de uso de los servicios públicos de telecomunicaciones.
043-2013-CD/OSIPTEL	Normas Relativas al Acceso de los Emisores de Dinero Electrónico a los Servicios de Telecomunicaciones / Publicación para comentarios.
044-2013-CD/OSIPTEL	Modificación del Reglamento General de Tarifas / Publicación para comentarios.
045-2013-CD/OSIPTEL	Ampliación de plazo para comentarios al Proyecto de Instructivo General de Contabilidad Separada.
046-2013-CD/OSIPTEL	Mandato de Interconexión - Convergja Perú S.A./ Telefónica del Perú S.A.A. - Exp. N° 00001-2013-CD-GPRC/MI.
047-2013-CD/OSIPTEL	Fijación del cargo de interconexión tope por inclusión de información de abonados, emisión y distribución de guía telefónica, aplicable a Telefónica del Perú S.A.A. Exp. N° 00002-2013-CD-GPRC/IX
048-2013-CD/OSIPTEL	Acumulación: Recursos de Apelación contra las Resoluciones N° 056-2013-GG/OSIPTEL y N° 055-2013-GG/OSIPTEL - América Móvil Perú S.A.C. Exp. N° 00014-2012-GG-GFS/MC, N° 00015-2012-GG-GFS/MC.
049-2013-CD/OSIPTEL	Publicación para comentarios del Proyecto de Resolución que determina los Cargos de Interconexión Diferenciados para diversas prestaciones de interconexión que deberán aplicar América Móvil Perú S.A.C., Americatel Perú S.A., Gilat To Home Perú S.A., Level 3 Perú S.A., Nextel del Perú S.A., Telefónica del Perú S.A.A. y Telefónica Móviles S.A. Exp. N° 00001-2013-CD-GPRC/IXD.



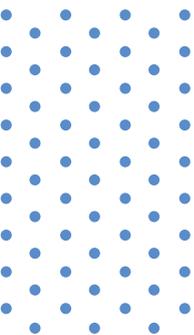
NÚMERO	DESCRIPCIÓN
050-2013-CD/OSIPTTEL	Norma que regula el procedimiento para la entrega de información al OSIPTTEL de equipos terminales móviles reportados como sustraídos (hurtados y robados), perdidos y recuperados, y establece el Régimen de Infracciones y Sanciones correspondiente a la Ley N° 28774 y disposiciones reglamentarias.
051-2013-CD/OSIPTTEL	Recurso de Apelación presentado por la empresa América Móvil Perú S.A.C. contra la Resolución N° 2 emitida por el TRASU con fecha 7 de febrero de 2013. Exp. N° 0001-2012/TRASU/ST-PAS.
052-2013-CD/OSIPTTEL	Recurso de Apelación presentado por la empresa Americatel Perú S.A. contra la Resolución de Gerencia General N° 057-2013-GG/OSIPTTEL. Exp. N° 00026-2012-GG-GFS/PAS.
053-2013-CD/OSIPTTEL	Ampliación de plazo para comentarios al Proyecto de Normas Relativas al Acceso de los Emisores de Dinero Electrónico a los Servicios de Telecomunicaciones.
054-2013-CD/OSIPTTEL	Ampliación del plazo para remisión de comentarios al proyecto de norma que modifica el texto único ordenado de las condiciones de uso de los servicios públicos de telecomunicaciones.
055-2013-CD/OSIPTTEL	Modificación de la Lista Enunciativa de Información Pública y Reservada, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 053-2004-CD/OSIPTTEL y sus modificatorias.
056-2013-CD/OSIPTTEL	Recurso de Apelación presentado por la empresa Telefónica Móviles S.A. contra la Resolución N° 098-2013-GG/OSIPTTEL. Exp. N° 00081-2012-GG-GFS/PAS.
057-2013-CD/OSIPTTEL	Solicitud de: (i) interpretación de los alcances de lo establecido en la Norma que regula el tratamiento de las comunicaciones hacia los suscriptores de las series 0800 y 0801, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 021-2013-CD/OSIPTTEL y el artículo 52° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones; y, (ii) precisión de la Norma que regula el tratamiento de las comunicaciones hacia los suscriptores de las series 0800 y 0801.
058-2013-CD/OSIPTTEL	Recurso de Apelación presentado por la empresa Telefónica Móviles S.A. contra la Resolución N° 099-2013-GG/OSIPTTEL. Exp. N° 00051-2011-GG-GFS/PAS (COERCITIVA) - Cuaderno V.

NÚMERO	DESCRIPCIÓN
059-2013-CD/OSIPTEL	Revisión del Factor de Productividad / Proyecto que establecerá el Factor de Productividad Trimestral aplicable dentro del Régimen Tarifario de Fórmula de Tarifas Tope.
060-2013-CD/OSIPTEL	Ampliación de plazo para comentarios al Proyecto de Modificación del Reglamento General de Tarifas.
061-2013-CD/OSIPTEL	Modificación del Instructivo para el Ajuste de Tarifas de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones de Categoría I de Telefónica del Perú S.A.A. / Publicación para Comentarios.
062-2013-CD/OSIPTEL	Confidencialidad presentada por la empresa Telefónica del Perú S.A.A., Exp. N° 0001-2013-CD-GPRC/IC.
063-2013-CD/OSIPTEL	Confidencialidad presentada por la empresa Telefónica del Perú S.A.A., Exp. N° 0002-2013-CD-GPRC/IC.
064-2013-CD/OSIPTEL	Recurso de Apelación presentado por la empresa Telefónica Móviles S.A. contra la Resolución N° 096-2013-GG/OSIPTEL. Exp. N° 00010-2012-GG-GFS/PAS.
065-2013-CD/OSIPTEL	Recurso de Apelación presentado por la empresa América Móvil Perú S.A.C. contra la Resolución N° 121-2013-GG/OSIPTEL. Exp. N° 00052-2012-GG-GFS/PAS.
065-2013-CD/OSIPTEL	Recurso de Apelación presentado por la empresa América Móvil Perú S.A.C. contra la Resolución N° 121-2013-GG/OSIPTEL. Exp. N° 00052-2012-GG-GFS/PAS.
066-2013-CD/OSIPTEL	Recurso de Apelación presentado por la empresa América Móvil Perú S.A.C. contra la Resolución N° 142-2013-GG/OSIPTEL. Exp. N° 00035-2012-GG-GFS/PAS.
067-2013-CD/OSIPTEL	Determinación de cargos de interconexión diferenciados para diversas prestaciones de interconexión, para los siguientes operadores: América Móvil Perú S.A.C., Americatel Perú S.A., Gilat To Home Perú S.A., Level 3 Perú S.A., Nextel del Perú S.A., Telefónica del Perú S.A.A. y Telefónica Móviles S.A. Exp. N° 00001-2013-CD-GPRC/IXD.
067-2013-CD/OSIPTEL	Determinación de cargos de interconexión diferenciados para diversas prestaciones de interconexión, para los siguientes operadores: América Móvil Perú S.A.C., Americatel Perú S.A., Gilat To Home Perú S.A., Level 3 Perú S.A., Nextel del Perú S.A., Telefónica del Perú S.A.A. y Telefónica Móviles S.A. Exp. N° 00001-2013-CD-GPRC/IXD.



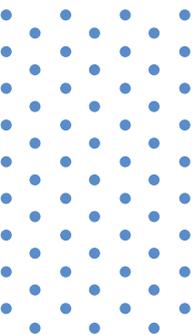
NÚMERO	DESCRIPCIÓN
068-2013-CD/OSIPTTEL	Publicación para comentarios del Proyecto de Conformación del Consejo de Usuarios del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones-OSIPTTEL, periodo 2013 – 2015.
069-2013-CD/OSIPTTEL	Recurso de Apelación presentado por la empresa Nextel del Perú S.A. contra la Resolución N° 169-2013-GG/OSIPTTEL Exp. N° 00080-2012-GG-GFS/PAS.
070-2013-CD/OSIPTTEL	Recurso de Apelación presentado por la empresa Telefónica del Perú S.A.A. contra la Resolución N° 149-2013-GG/OSIPTTEL. Exp. N° 00050-2012-GG-GFS/PAS.
071-2013-CD/OSIPTTEL	Ajuste trimestral de tarifas tope de los Servicios de Categoría I, Telefónica del Perú S.A.A. Exp. N° 00002-2013-CD-GPRC/AT.
072-2013-CD/OSIPTTEL	Ampliación de plazo para comentarios al Proyecto de Modificación del Instructivo para el Ajuste de Tarifas de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones de Categoría I, aplicable a Telefónica del Perú S.A.A.
073-2013-CD/OSIPTTEL	Recurso de Apelación presentado por la empresa Telefónica Móviles S.A. contra la Resolución N° 214-2013-GG/OSIPTTEL, Exp. N° 00002-2013-GG-GPRC/CI.
074-2013-CD/OSIPTTEL	Recurso de Apelación presentado por la empresa Supercable Televisión S.R.LTDA. contra la Resolución N° 255-2013-GG/OSIPTTEL, Exp. N° 00074-2012-GG-GFS/PAS.
075-2013-CD/OSIPTTEL	Recurso de Apelación presentado por la empresa Telefónica del Perú S.A.A. contra la Resolución N° 201-2013-GG/OSIPTTEL, Exp. N° 00054-2012-GG-GFS/PAS.
076-2013-CD/OSIPTTEL	Recurso de Apelación presentado por la empresa Nextel del Perú S.A. contra la Resolución N° 250-2013-GG/OSIPTTEL, Exp. N° 00002-2013-GG-GFS/PAS.
077-2013-CD/OSIPTTEL	Designación de funcionarios responsables de la administración de las cuentas bancarias del OSIPTTEL.
078-2013-CD/OSIPTTEL	Conformación del Consejo de Usuarios del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTTEL, periodo 2013 – 2015 y designación del Comité Electoral para el proceso de elección de sus miembros.
079-2013-CD/OSIPTTEL	Recurso de Apelación presentado por la empresa Nextel del Perú S.A. contra la Resolución N° 250-2013-GG/OSIPTTEL, Exp. N° 00002-2013-GG-GFS/PAS
080-2013-CD/OSIPTTEL	Recurso de Apelación presentado por la empresa Americatel Perú S.A. contra la Resolución N° 252-2013-GG/OSIPTTEL. Exp. N° 00037-2012-GG-GFS/PAS.

NÚMERO	DESCRIPCIÓN
081-2013-CD/OSIPTEL	Confidencialidad presentada por la empresa Telefónica del Perú S.A.A. Exp. N° 0003-2013-CD-GPRC/IC.
082-2013-CD/OSIPTEL	Declaración de Nulidad de Oficio de las Resoluciones N° 138-2012-GAF/OSIPTEL - Nextel del Perú S.A.Exp. N° 00011-2011-GG-GFS/MC.
083-2013-CD/OSIPTEL	Amplían plazo de resolución de recursos de apelación y quejas elevadas ante el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios -TRASU.
084-2013-CD/OSIPTEL	Recurso de Apelación presentado por la empresa Telefónica del Perú S.A.A. contra la Resolución N° 002-2013-GOD/OSIPTEL, Exp. N° 00001-2012-GG-GFS/PAS.
085-2013-CD/OSIPTEL	Recurso de Apelación presentado por la empresa Telefónica del Perú S.A.A. contra la Resolución N° 305-2013-GG/OSIPTEL, Exp. N° 00004-2013-GG-GFS/MC.
086-2013-CD/OSIPTEL	Recurso de Apelación presentado por la empresa América Móvil Perú S.A.C. contra la Resolución N° 330-2013-GG/OSIPTEL, Exp. N° 00052-2011-GG-GFS/PAS (COERCITIVA) Cuaderno.
087-2013-CD/OSIPTEL	Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones.
087-2013-CD/OSIPTEL	Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones.
088-2013-CD/OSIPTEL	Designación de Miembros de Cuerpo Colegiado (Cable Mundo).
089-2013-CD/OSIPTEL	Designación de Miembros de Cuerpo Colegiado (Cable Visión Chepén).
090-2013-CD/OSIPTEL	Designación de Miembros de Cuerpo Colegiado (Cable Visión Comunicaciones S.A.C.).
091-2013-CD/OSIPTEL	Conformación de Sala Unipersonal del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) en La Libertad y designación de Vocal que la presidirá.
092-2013-CD/OSIPTEL	Recursos de Apelación presentado por la empresa Telefónica del Perú S.A.A. contra las Resoluciones N° 381-2013-GG/OSIPTEL y 382-2013-GG/OSIPTEL. Exp. N° 00084-2012-GG-GFS/PAS y 00091-2012-GG-GFS/PAS.



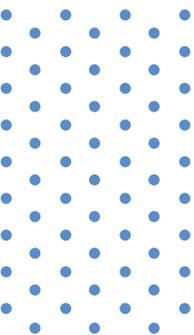
NÚMERO	DESCRIPCIÓN
093-2013-CD/OSIPTEL	Proyecto de Resolución que aprueba el Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija (para comentario).
094-2013-CD/OSIPTEL	Ampliación de plazo para comentarios al Proyecto de Resolución que aprueba el Reglamento de Portabilidad Numérica para el Servicio Público Móvil y Servicio de Telefonía Fija.
095-2013-CD/OSIPTEL	Norma que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
096-2013-CD/OSIPTEL	Recurso de Apelación presentado por la empresa América Móvil Perú S.A.C. contra la Resolución N° 433-2013-GG/OSIPTEL. Exp. N° 00287-2013-GG-GFS/IC
097-2013-CD/OSIPTEL	Recurso de Apelación presentado por la empresa América Móvil Perú S.A.C. contra la Resolución de Gerencia General N° 428-2013-GG/OSIPTEL. Exp. N° 00067-2012-GG-GFS/PAS
098-2013-CD/OSIPTEL	Recurso de Apelación presentado por la empresa América Móvil Perú S.A.C. contra la Resolución N° 427-2013-GG/OSIPTEL. Exp. N° 00076-2012-GG-GFS/PAS
099-2013-CD/OSIPTEL	Factor de Productividad Trimestral aplicable a partir del 1° de setiembre de 2013 dentro del Régimen Tarifario de Fórmulas de Tarifas Tope estipulado en los contratos de concesión de los que es titular Telefónica del Perú S.A.A. Exp. N° 00001-2012-CD-GPRC/TT.
100-2013-CD/OSIPTEL	Recurso de Apelación presentado por la empresa Telefónica Multimedia S.A.C. contra la Resolución N° 446-2013-GG/OSIPTEL. Exp. N° 00068-2012-GG-GFS/PAS.
101-2013-CD/OSIPTEL	Aprobación de la Lista de candidatos a miembros de los Cuerpos Colegiados del OSIPTEL.
102-2013-CD/OSIPTEL	Recurso de Apelación presentado por la empresa Nextel del Perú S.A. contra la Resolución N° 502-2013-GG/OSIPTEL. Exp. N° 00106-2012-GG-GFS/PAS.
103-2013-CD/OSIPTEL	Recurso de Apelación presentado por la empresa Americatel Perú S.A. contra la Resolución N° 505-2013-GG/OSIPTEL. Exp. N° 00083-2012-GG-GFS/PAS.
104-2013-CD/OSIPTEL	Recurso de Apelación presentado por la empresa América Móvil Perú S.A.C. contra la Resolución N° 485-2013-GG-OSIPTEL. Exp. N° 00020-2012-GG-GFS/PAS.

NÚMERO	DESCRIPCIÓN
105-2013-CD/OSIPTEL	Proyecto de "Reglamento de Notificación de Actos Administrativos vía Correo Electrónico del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL" Publicación para comentarios.
106-2013-CD/OSIPTEL	Recurso de Apelación presentado por la empresa Americatel Perú S.A. contra la Resolución N° 487-2013-GG/OSIPTEL. Exp. N° 00024-2012-GG-GFS/PAS.
107-2013-CD/OSIPTEL	Revisión del Factor de Productividad / Pronunciamiento sobre suspensión de efectos planteada por Telefónica respecto de la Resolución N° 099-2013-CD/OSIPTEL. Telefónica del Perú S.A.A. Exp. N° 00001-2012-CD-GPRC/TT.
108-2013-CD/OSIPTEL	Recurso de Apelación presentado por la empresa Telefónica Móviles S.A. contra la Resolución N° 522-2013-GG/OSIPTEL. Exp. N° 00094-2012-GG-GFS/PAS.
109-2013-CD/OSIPTEL	Ajuste trimestral de tarifas tope de los Servicios de Categoría I. Telefónica del Perú S.A.A. Exp. N° N° 00003-2013-CD-GPRC/AT.
110-2013-CD/OSIPTEL	Modificación del Instructivo para el Ajuste de Tarifas de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones de Categoría I de Telefónica del Perú S.A.A. / Publicación para Comentarios.
111-2013-CD/OSIPTEL	Confidencialidad, Telefónica del Perú S.A.A. Exp. N° 0004-2013-CD-GPRC/IC
112-2013-CD/OSIPTEL	Designación de Miembros de Cuerpo Colegiado.
113-2013-CD/OSIPTEL	Designación de Miembros de Cuerpo Colegiado - HHBB TELEVISIÓN S.A.C.
114-2013-CD/OSIPTEL	Designación de Miembros de Cuerpo Colegiado - Tele Cable Monsefú
115-2013-CD/OSIPTEL	Rectificación de error material en el Artículo Primero de la Resolución de Consejo Directivo N° 101-2013-CD/OSIPTEL, que aprobó la Lista de Candidatos a miembros de los Cuerpos Colegiados del OSIPTEL.
116-2013-CD/OSIPTEL	Recurso de Apelación presentado por la empresa América Móvil S.A.C. contra la Resolución N° 538-2013-GG/OSIPTEL. Exp. N° 00005-2013-GG-GFS/MC.
117-2013-CD/OSIPTEL	Recurso de Apelación presentado por la empresa América Móvil S.A.C. contra la Resolución N° 540-2013-GG/OSIPTEL. Exp. N° 00082-2012-GG-GFS/PAS.
118-2013-CD/OSIPTEL	Aprobación del Reglamento de los Consejos de Usuarios del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL.



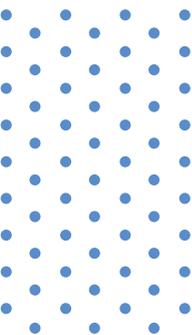
NÚMERO	DESCRIPCIÓN
119-2013-CD/OSIPTEL	Recurso de Apelación presentado por la empresa América Móvil S.A.C. contra la Resolución de Gerencia General N° 496-2013-GG/OSIPTEL. Exp. N° 00063-2012-GG-GFS/PAS.
120-2013-CD/OSIPTEL	Designación de Miembros de Cuerpo Colegiado.
121-2013-CD/OSIPTEL	Mandato de Interconexión / Ampliación de Plazo - Winner Systems S.A.C. / Telefónica del Perú S.A.A. Exp. N° N° 00002-2013-CD-GPRC/MI.
122-2013-CD/OSIPTEL	Recurso de Apelación presentado por la empresa Telefónica Móviles S.A. contra la Resolución N° 555-2013-GG/OSIPTEL. Exp. N° 00051-2011-GG-GFS/PAS (COERCITIVA) - Cuaderno VI.
123-2013-CD/OSIPTEL	Recurso de Apelación presentado por la empresa América Móvil Perú S.A.C. contra la Resolución N° 578-2013-GG/OSIPTEL. Exp. N° 00052-2011-GG-GFS/PAS (COERCITIVA) Cuaderno VI
124-2013-CD/OSIPTEL	Recurso de Apelación presentado por la empresa Telefónica del Perú S.A.A. contra la Resolución N° 056-2008-GG/OSIPTEL. Exp. N° 00028-2007-GG-GFS/PAS.
125-2013-CD/OSIPTEL	Recurso de Apelación presentado por la empresa Telefónica del Perú S.A.A. contra la Resolución N° 530-2013-GG-OSIPTEL. Exp. N° 00060-2012-GG-GFS/PAS.
126-2013-CD/OSIPTEL	Aprobación de las Normas Relativas al Acceso de los Emisores de Dinero Electrónico a los Servicios de Telecomunicaciones.
127-2013-CD/OSIPTEL	Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios por parte de las Empresas Operadoras de Servicios de Telefonía Fija y Servicios Públicos Móviles.
128-2013-CD/OSIPTEL	Designación de Miembros de Cuerpo Colegiado.
129-2013-CD/OSIPTEL	Proyecto de Mandato de Interconexión entre la empresa Telefónica del Perú S.A.A. y la empresa Winner Systems S.A.C. Exp. N° 00002-2013-CD-GPRC/MI.
130-2013-CD/OSIPTEL	Recurso de Apelación presentado por la empresa Telefónica Multimedia S.A.C. contra la Resolución N° 649-2013-GG/OSIPTEL. Exp. 00104-2012-GG-GFS/PAS.

NÚMERO	DESCRIPCIÓN
131-2013-CD/OSIPTEL	Recurso de Reconsideración presentado por la empresa Telefónica del Perú S.A.A. contra la Resolución N° 099-2013-CD/OSIPTEL que estableció el Factor de Productividad aplicable a partir de setiembre de 2013.
132-2013-CD/OSIPTEL	Recurso de Apelación presentado por la empresa Telefónica del Perú S.A.A. contra la Resolución N° 642-2013-GG/OSIPTEL. Exp. N° 00075-2012-GG-GFS/PAS.
133-2013-CD/OSIPTEL	Recurso de Apelación presentado por la empresa América Móvil Perú S.A.C. contra la Resolución N° 613-2013-GG-OSIPTEL. Exp. N° 00066-2012-GG-GFS/PAS.
134-2013-CD/OSIPTEL	Recurso de Apelación presentado por la empresa Telefónica del Perú S.A.A. contra la Resolución N° 636-2013-GG/OSIPTEL. Exp. N° 00019-2012-GG-GFS/PAS.
135-2013-CD/OSIPTEL	Reglamento para la Supervisión de la Cobertura de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Móviles y Fijos con Acceso Inalámbrico
136-2013-CD/OSIPTEL	Conformación de Sala Unipersonal del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) en Piura y designación de Vocal que la presidirá.
137-2013-CD/OSIPTEL	Publicación para comentarios del proyecto de Reglamento de Portabilidad Numérica en el servicio público móvil y en el servicio de telefonía fija.
138-2013-CD/OSIPTEL	Ajuste de la Tarifa Tope Fijo-Móvil- Exp. N° 00004-2013-CD-GPRC/AT
139-2013-CD/OSIPTEL	Mandato de Compartición / Ampliación de Plazo - Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. / Multivisión S.R.L. Exp. N° 00001-2013-CD-GPRC/MC.
140-2013-CD/OSIPTEL	Recurso de apelación presentado por la empresa Telefónica del Perú S.A.A. contra la Resolución N° 658-2013-GG/OSIPTEL - Exp. N° 0111-2012-GG-GFS/PAS.
141-2013-CD/OSIPTEL	Recurso de apelación presentado por la empresa Telefónica Móviles S.A. contra la Resolución N° 683-2013-GG/OSIPTEL - Exp. N° 00088-2012-GG-GFS/PAS.
142-2013-CD/OSIPTEL	Recurso de apelación presentado por la empresa Telefónica del Perú S.A.A. contra la Resolución N° 678-2013-GG/OSIPTEL - Exp. N° 00040-2012-GG-GFS/PAS.
143-2013-CD/OSIPTEL	Solicitud de Confidencialidad presentada por la empresa Telefónica del Perú S.A.A. - Exp. N° 0005-2013-CD-GPRC/IC.
144-2013-CD/OSIPTEL	Recurso de apelación presentado por la empresa Telefónica Móviles S.A. contra la Resolución N° 721-2013-GG/OSIPTEL - Exp. N° 00051-2011-GG-GFS/PAS (Coercitiva) Cuaderno VII.

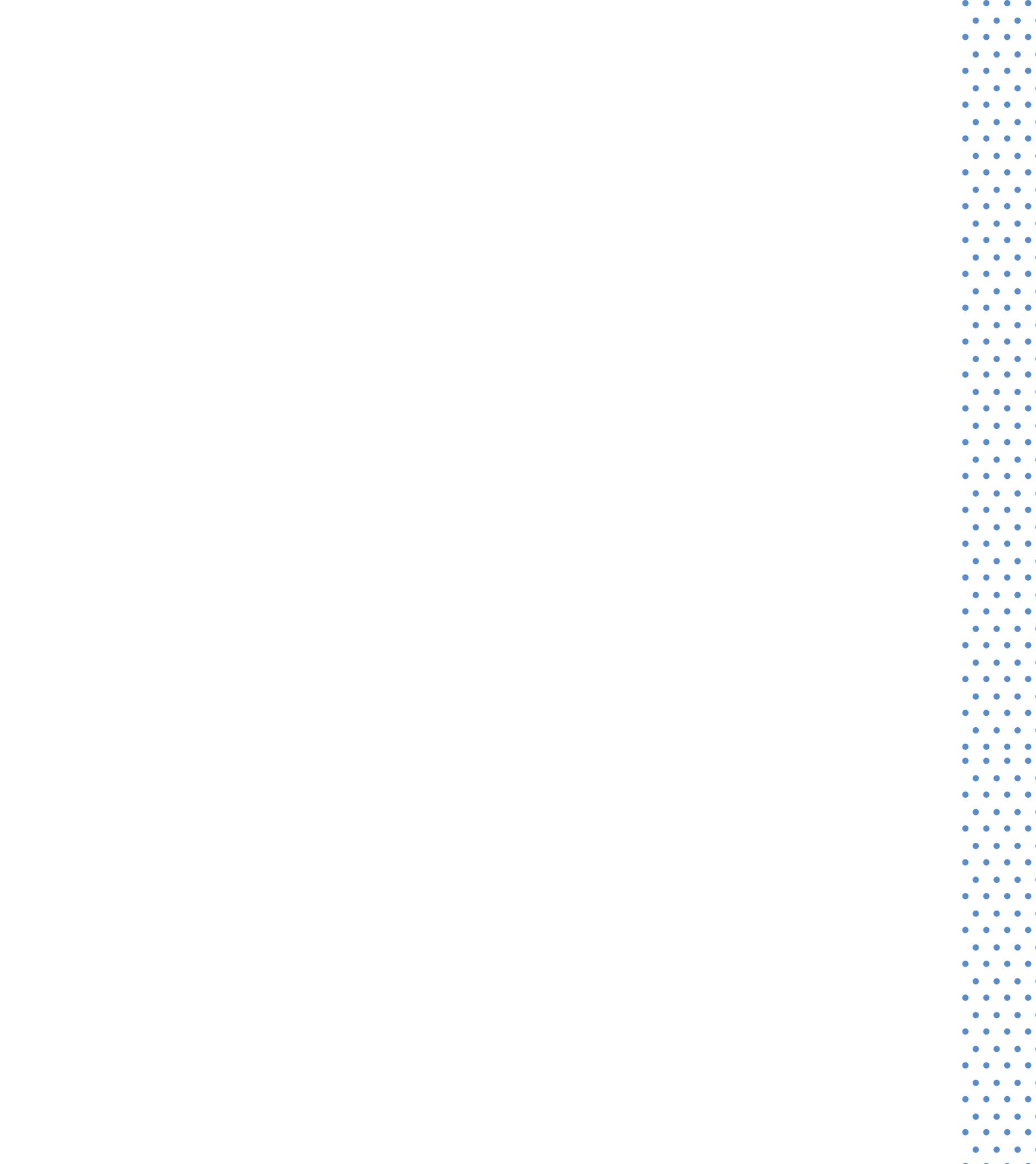


NÚMERO	DESCRIPCIÓN
145-2013-CD/OSIPTEL	Reglamento de Notificación de Actos Administrativos vía Correo Electrónico del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL.
146-2013-CD/OSIPTEL	Declaración de Nulidad de Oficio parcial de la Resolución N° 713-2013-GG/OSIPTEL y Recurso de apelación presentado por la empresa Telefónica del Perú S.A.A. Exp. N° 00002-2012-GG-GFS/PAS.
147-2013-CD/OSIPTEL	Recurso de apelación presentado por la empresa Gilat To Home Perú S.A. contra la Resolución N° 716-2013-GG/OSIPTEL - Exp. N° 00077-2012-GG-GFS/PAS.
148-2013-CD/OSIPTEL	Aprobación de la modificación del instructivo para el Ajuste de Tarifas de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones de Categoría I de Telefónica del Perú S.A.A.
149-2013-CD/OSIPTEL	Recurso de apelación presentado por la empresa Telefónica Móviles S.A. contra la Resolución N° 754-2013-GG/OSIPTEL - Exp. N° 00009-2013-GG-GFS/PAS.
150-2013-CD/OSIPTEL	Recurso de apelación presentado por la empresa Telefónica Móviles S.A. contra la Resolución N° 756-2013-GG/OSIPTEL - Exp. N° 00021-2012-GG-GFS/MC.
151-2013-CD/OSIPTEL	Recurso de apelación presentado por la empresa América Móvil Perú S.A.C. contra la Resolución N° 796-2013-GG/OSIPTEL - Exp. N° 00095-2012-GG-GFS/PAS.
152-2013-CD/OSIPTEL	Recurso de apelación presentado por la empresa América Móvil Perú S.A.C. contra la Resolución N° 746-2013-GG/OSIPTEL - Exp. N° 00003-2013-GG-GFS/PAS.
153-2013-CD/OSIPTEL	Solicitud de Confidencialidad presentada por la empresa Telefónica del Perú S.A.A. - Exp. N° 0006-2013-CD-GPRC/IC.
154-2013-CD/OSIPTEL	Mandato de Interconexión entre Winner Systems S.A.C. y Telefónica del Perú S.A.A. - Exp. N° 00002-2013-CD-GPRC/MI.
155-2013-CD/OSIPTEL	Recurso de apelación presentado por la empresa Telefónica del Perú S.A.A. contra la Resolución N° 800-2013-GG/OSIPTEL. Exp. N° 00004-2013-GG-GFS/PAS.
156-2013-CD/OSIPTEL	Ajuste No Periódico de la Tarifa Tope del Servicio de Llamadas Locales desde Teléfonos Públicos de Telefónica del Perú S.A.A. a Redes de Telefonía Móvil, de Comunicaciones Personales y Troncalizado.

NÚMERO	DESCRIPCIÓN
157-2013-CD/OSIPTEL	Recurso de apelación presentado por la empresa Nextel del Perú S.A. Exp. 00016-2013-GG-GFS/PAS.
158-2013-CD/OSIPTEL	Reglamento sobre la Disponibilidad y Continuidad en la prestación del Servicio de Telefonía de uso Público en Centros Poblados Rurales.
159-2013-CD/OSIPTEL	Ajuste de las Tarifas Tope de los Servicios de Categoría I para el trimestre diciembre de 2013 – febrero 2014- Telefónica del Perú S.A.A. Exp. N° 00006-2013-CD-GPRC/AT.
160-2013-CD/OSIPTEL	Solicitud de desistimiento de emisión de Mandato de Compartición de infraestructura presentada por la empresa Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. (SEAL) / Multivisión S.R.L.
161-2013-CD/OSIPTEL	Determinación de Proveedores Importantes en los Mercados N° 30, 31, 32 y 33: Acceso a la Red Pública de Servicios Móviles y Acceso Mayorista al Servicio de Comunicaciones desde Terminales Móviles / Incorporación del Mercado N° 33 dentro del grupo de mercados prioritarios
162-2013-CD/OSIPTEL	Determinación de Proveedores Importantes en los Mercados N° 30, 31, 32 y 33: Acceso a la Red Pública de Servicios Móviles y Acceso Mayorista al Servicio de Comunicaciones desde Terminales Móviles / Publicación de Proyecto para comentarios.
163-2013-CD/OSIPTEL	Proyecto de Norma que Modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
164-2013-CD/OSIPTEL	Proyecto de Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
165-2013-CD/OSIPTEL	Recurso de apelación presentado por la empresa Americatel Perú S.A. contra la Resolución N° 868-2013-GG/OSIPTEL - Expediente N° 00065-2011-GG-GFS/PAS.
166-2013-CD/OSIPTEL	Aprobación del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija.



NÚMERO	DESCRIPCIÓN
167-2013-CD/OSIPTEL	Revisión del Cargo de Interconexión Tope por Terminación de Llamadas en las Redes de los Servicios Móviles / Inicio de Procedimiento
168-2013-CD/OSIPTEL	Solicitud de Confidencialidad presentada por la empresa Telefónica del Perú S.A.A. - Exp. N° 0007-2013-CD-GPRC/IC.
169-2013-CD/OSIPTEL	Fijación del cargo de interconexión tope por inclusión de información de abonados, emisión y distribución de guía telefónica, aplicable a Telefónica del Perú S.A.A./ Publicación para comentarios.
170-2013-CD/OSIPTEL	Revisión de Tarifa Tope del Servicio de Llamadas desde Teléfonos Públicos de Telefónica del Perú S.A.A. a redes de Telefonía Móvil, de Comunicaciones Personales y Troncalizado
171-2013-CD/OSIPTEL	Recurso de apelación presentado por la empresa América Móvil Perú S.A.C. contra la Resolución N° 900-2013-GG/OSIPTEL. Exp. N° 00052-2011-GG-GFS/PAS (COERCITIVA) Cuaderno VII.
172-2013-CD/OSIPTEL	Recurso de apelación presentado por la empresa América Móvil Perú S.A.C. contra la Resolución N° 892-2013-GG/OSIPTEL. Exp. N° 00012-2013-GG-GFS/PAS.
173-2013-CD/OSIPTEL	Ampliación del plazo para remisión de comentarios al proyecto de reglamento general de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones.
174-2013-CD/OSIPTEL	Ampliación del plazo para remisión de comentarios al proyecto de norma que modifica el texto único ordenado de las condiciones de uso de los servicios públicos de telecomunicaciones.

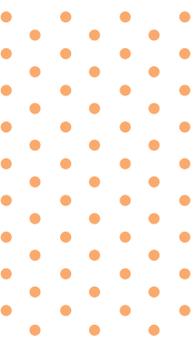


Anexo 2

Registro de las Medidas Correctivas

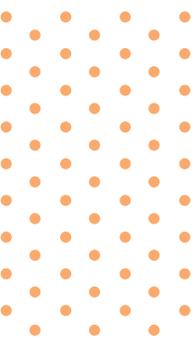
EXPEDIENTE	EMPRESA	INCUMPLIMIENTOS DETECTADOS	RESOLUCIÓN QUE IMPONE	SITUACIÓN ACTUAL
00004-2012-GG-GFS/MC	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	REGLAMENTO DE CALIDAD: Infracción tipificada en el artículo 13° del Reglamento de Calidad por publicación de información inexacta en su página Web correspondiente al indicador TR en el mes de agosto de 2010 (aplicó criterios para la determinación de los parámetros del indicador que no corresponden a los definidos en el Reglamento de Calidad).	299-2012-GG-OSIPTTEL	EO cumplió MC. Informe N° 1159-GFS/2012
00005-2012-GG-GFS/MC	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	LINEAMIENTOS DE COMPETENCIA: Inobservancia de la obligación de prestar planes tarifarios sin que distorsione el régimen tarifario, establecida en el artículo 4° de los Lineamientos de Competencia.	265-2012-GG-OSIPTTEL	EO cumplió MC. Informe N° 1159-GFS/2012
00006-2012-GG-GFS/MC	CONVERGIA PERÚ S.A.	CONDICIONES DE USO: Incumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 39° de las Condiciones de Uso, debido a que en cinco (5) eventos se ha verificado que no viene cumpliendo con comunicar y acreditar al OSIPTTEL las interrupciones por caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera de su control dentro del plazo previsto.	292-2012-GG-OSIPTTEL	EO cumplió MC. Informe N° 1014-GFS/2012

EXPEDIENTE	EMPRESA	INCUMPLIMIENTOS DETECTADOS	RESOLUCIÓN QUE IMPONE	SITUACIÓN ACTUAL
00007-2012-GG-GFS/MC	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	REGLAMENTO DE CALIDAD: Infracción tipificada en el artículo 13° del Reglamento de Calidad por publicación de información inexacta en su página Web, correspondiente al indicador TLLC en los periodos de agosto de 2008 a diciembre de 2009 y de enero a diciembre de 2010.	288-2012-GG-OSIPTTEL	En proceso de verificación (Instancia de supervisión)
000010-2012-GG-GFS/MC	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	REGLAMENTO GENERAL DE INFRACCIONES Y SANCIONES: Artículo 19° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, por cuanto habría incumplido con remitir la información solicitada mediante carta N° 104-GG.GPRC/2012 y N° 296-GG.GPRC/2012, de acuerdo al artículo 9° de las Normas de Comercialización, aprobada mediante Resolución N° 049-2000-CD/OSIPTTEL.	391-2012-GG-OSIPTTEL	En proceso de verificación (Instancia de supervisión)
000012-2012-GG-GFS/MC	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	REGLAMENTO GENERAL DE INFRACCIONES Y SANCIONES: Artículo 12° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, por cuanto habría incumplido con remitir la información obligatoria correspondiente a los periodos 2010-III hasta 2011-IV detallados en los Anexos I y II del informe 001-FINANZAS/2012, respetando los formatos claramente establecidos y detallados mediante Resolución N° 024-2009-CD/OSIPTTEL.	N°499-2012-GG/OSIPTTEL	En proceso de verificación (Instancia de supervisión)



EXPEDIENTE	EMPRESA	INCUMPLIMIENTOS DETECTADOS	RESOLUCIÓN QUE IMPONE	SITUACIÓN ACTUAL
000013-2012-GG-GFS/MC	TELFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	REGLAMENTO GENERAL DE INFRACCIONES Y SANCIONES: Artículo 12° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, por cuanto habría incumplido con remitir la información obligatoria correspondiente a los periodos 2010-III hasta 2011-IV detallados en los Anexos I y II del informe 002-FINANZAS/2012, respetando los formatos claramente establecidos y detallados mediante Resolución N° 024-2009-CD/OSIPTEL.	N°500-2012-GG/OSIPTEL	En proceso de verificación (Instancia de supervisión)
000014-2012-GG-GFS/MC	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.	REGLAMENTO GENERAL DE INFRACCIONES Y SANCIONES: Artículo 12° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, por cuanto habría incumplido con remitir la información obligatoria correspondiente a los periodos 2010-III hasta 2011-IV detallados en los Anexos I y II del informe 005-FINANZAS/2012, respetando los formatos claramente establecidos y detallados mediante Resolución N° 024-2009-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.	N°491-2012-GG/OSIPTEL	IMPUGNADA EN INSTANCIA ADMINISTRATIVA
000015-2012-GG-GFS/MC	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.	REGLAMENTO GENERAL DE INFRACCIONES Y SANCIONES: Artículo 12° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, por cuanto habría incumplido con remitir la información obligatoria correspondiente a los periodos 2010-III hasta 2011-IV detallados en los Anexos I y II del informe 004-FINANZAS/2012, respetando los formatos claramente establecidos y detallados mediante Resolución N° 024-2009-CD/OSIPTEL.	N°492-2012-GG/OSIPTEL	IMPUGNADA EN INSTANCIA ADMINISTRATIVA

EXPEDIENTE	EMPRESA	INCUMPLIMIENTOS DETECTADOS	RESOLUCIÓN QUE IMPONE	SITUACIÓN ACTUAL
000016-2012-GG-GFS/MC	NEXTEL DEL PERÚ S.A.	REGLAMENTO GENERAL DE INFRACCIONES Y SANCIONES: Artículo 12° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, por cuanto habría incumplido con remitir la información obligatoria correspondiente a los periodos 2010-III hasta 2011-IV detallados en los Anexos I y II del informe 005-FINANZAS/2012, respetando los formatos claramente establecidos y detallados mediante Resolución N° 024-2009-CD/OSIPTEL.	N°497-2012-GG/OSIPTEL	En proceso de verificación (instancia de supervisión)
000017-2012-GG-GFS/MC	AMERICATEL PERÚ S.A.	REGLAMENTO GENERAL DE INFRACCIONES Y SANCIONES: Artículo 12° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, por cuanto habría incumplido con remitir la información obligatoria correspondiente a los periodos 2010-III hasta 2011-IV detallados en los Anexos I y II del informe 006-FINANZAS/2012, respetando los formatos claramente establecidos y detallados mediante Resolución N° 024-2009-CD/OSIPTEL.	493-2012-GG-GFS/MC	MC Revocada por Resolución N° 071-2013-GG/OSIPTEL
000018-2012-GG-GFS/MC	CONVERGIA PERÚ S.A.	REGLAMENTO GENERAL DE INFRACCIONES Y SANCIONES: Artículo 12° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, por cuanto habría incumplido con remitir la información obligatoria correspondiente a los periodos 2010-III hasta 2011-IV detallados en los Anexos I y II del informe 007-FINANZAS/2012, respetando los formatos claramente establecidos y detallados mediante Resolución N° 024-2009-CD/OSIPTEL.	N°501-2012-GG/OSIPTEL	En proceso de verificación (instancia de supervisión)



EXPEDIENTE	EMPRESA	INCUMPLIMIENTOS DETECTADOS	RESOLUCIÓN QUE IMPONE	SITUACIÓN ACTUAL
000019-2012-GG-GFS/MC	IDT PERÚ S.R.L.	REGLAMENTO GENERAL DE INFRACCIONES Y SANCIONES: Artículo 12° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, por cuanto habría incumplido con remitir la información obligatoria correspondiente a los periodos 2010-III hasta 2011-IV detallados en los Anexos I y II del informe 008-FINANZAS/2012, respetando los formatos claramente establecidos y detallados mediante Resolución N° 024-2009-CD/OSIPTEL.	N°502-2012-GG/OSIPTEL	En proceso de verificación (Instancia de supervisión)



Anexo 3

Sanciones impuestas en el 2013

EXPEDIENTE	EMPRESA	INFRACCIÓN	GRAVEDAD	Nº RESOLUCIÓN	RESULTADO	EN UIT
005-2011	Telefónica del Perú S.A.A.	Abuso de posición de dominio en la modalidad de ventas atadas, infracción al artículo 10 de la Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas, Decreto Legislativo N° 1034.	Leve	017-2012-CCO/OSIPTTEL 004-2013-TSC/OSIPTTEL	Multa	407 UIT
002-2011 (Expediente Sancionador)	Telefónica del Perú S.A.A.	Corte o suspensión del servicio de telecomunicaciones por fundamentos vinculados al objeto de la controversia, infracción al artículo 23° del Reglamento de Solución de Controversias entre Empresas, Resolución N°010-2002-CD-OSIPTTEL. Incumplimiento de las resoluciones del Cuerpo Colegiado y del Tribunal de Solución de Controversias, infracción al artículo 44° del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, Resolución N° 002-99-CD/OSIPTTEL	Grave muy Grave	003-2012-CCO-PAS/OSIPTTEL 005-2013-TSC/OSIPTTEL	Multa	202 UIT

EXPEDIENTE	EMPRESA	INFRACCIÓN	GRAVEDAD	Nº RESOLUCIÓN	RESULTADO	EN UIT
006-2011	Televisión San Martín S.A.C.	Actos de abuso de posición de dominio en la modalidad de acuerdos de exclusividad, infracción al literal e) del numeral 2 del artículo 10º de la Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas, D. Leg. Nº 1034	Leve	012-2013-CCO/ OSIPTEL 007-2013-TSC/ OSIPTEL	Multa	68.62 UIT

EXPEDIENTE	EMPRESA	INFRACCIÓN	GRAVEDAD	Nº RESOLUCIÓN	EN UIT
006-2012 /TRASU/ST/PAS	America Movil Peru S.A.C.	Por entrega de información inexacta. Artículo 17 del RGIS (R. Nº 002-99-CD/OSIPTEL).	Grave	RES Nº 1-TRASU Nº 051-2013-CD	60



Calle de la Prosa 136, San Borja
www.osiptel.gob.pe
T.: (511) 225 1313