



MEMORIA ANUAL

2012

Presidente Ejecutivo:
Gonzalo Martín Ruiz Díaz

Edición General:
Gerente de Comunicación Corporativa
Lenka Zajec Yelusic

Redacción y Edición:
Cecilia Balcázar Suarez

Coordinación:
Macky Merino Gordillo

Diseño y diagramación :
Altura 20

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: Editorial Súper Gráfica E.I.R.L.
Av. Naciones Unidas 1830, Lima

 **OSIPTEL**
El Regulador de las Telecomunicaciones

Memoria Anual 2012

06	Carta del Presidente
10	Estructura Orgánica
14	Capítulo 1 Los usuarios
18	Capítulo 2 Calidad y eficiencia en la provisión de servicios
32	Capítulo 3 Regulación tarifaria y de cargos de interconexión
50	Capítulo 4 Protección de los derechos de los usuarios
70	Capítulo 5 Promoción y preservación de la competencia en el mercado
82	Capítulo 6 Gestión institucional
104	Estados Financieros
110	Dictamen de los Auditores Externos
114	Anexos



Gonzalo Martín Ruiz Díaz
Presidente del Consejo Directivo

HACIA UNA NUEVA VISIÓN DEL OSIPTEL

El año 2012 ha marcado el inicio de una nueva gestión del OSIPTEL, cuyo objetivo se centrará en la mejora continua de los niveles de satisfacción del usuario, en la calidad de los servicios de telecomunicaciones y de la competencia en el mercado. Han pasado 18 años desde la creación del OSIPTEL, y los profundos cambios experimentados en el sector, su vertiginoso crecimiento

así como la masificación de los servicios, obligan a actualizar nuestra visión y repensar el rol que nos toca, en un entorno cada vez más competitivo y de creciente convergencia tecnológica.

Durante el 2012 se registraron importantes avances en el desarrollo de la agenda regulatoria, de supervisión y de defensa de los derechos de los usuarios, todo ello en un entorno de crecimiento del sector. En efecto, durante el año, el sector registró cerca de US\$ 1000 millones en inversiones, superando en 13% lo registrado durante el 2011. Asimismo, se adjudicó la Banda de 900 Mhz, logrando comprometer inversiones por US\$300 millones en telefonía móvil, con metas de cobertura y atención en los distritos más pobres del país. Otro hecho importante fue la promulgación de la Ley de Promoción de la Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica, en cuya elaboración OSIPTEL participó activamente, y que implicará la masificación de los servicios de internet a nivel nacional. La Red Dorsal con una extensión de 13500 kilómetros permitirá integrar a todas las capitales de provincias del país, beneficiando directamente a 496 mil personas e indirectamente a más de 5.5 millones de personas. En este contexto, OSIPTEL deberá velar para que en el proceso de implementación de este proyecto los operadores de servicios puedan acceder a esta nueva infraestructura en igualdad de condiciones tarifarias y de calidad.

En el marco de esta nueva visión, el OSIPTEL ha dado un nuevo impulso a su tendencia descentralizadora, con la creación de Salas Unipersonales del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) y con la apertura de nuevos centros de atención, como es el de Pichari, que está ubicado en una zona del país de difícil acceso como el VRAEM. Asimismo, se ha estrechado la vinculación entre el OSIPTEL y las asociaciones de usuarios, realizándose diversas actividades conjuntas de difusión y capacitación tanto en Lima como en el interior del país. En cuanto al

marco normativo de protección al usuario, durante el 2012, OSIPTEL modificó el Reglamento de Condiciones de Uso de los Servicios de Telecomunicaciones, incorporando la obligación de que las empresas operadoras de servicios móviles consignen información válida y actualizada de los datos de los titulares de dichos servicios. También durante este año se han publicado tres proyectos de Reglamento que revisten especial importancia para la mejora de la calidad de los servicios de telecomunicaciones: el Reglamento de Calidad de Atención a los Servicios de Telecomunicaciones, el Reglamento de Cobertura Garantizada de los Servicios Móviles así como el Reglamento de Continuidad de la Telefonía Pública Rural.

En materia tarifaria, durante el 2012, los usuarios de telefonía se han visto beneficiados por reducciones importantes de los precios producto de la competencia y de la regulación. Así, en el caso de los servicios móviles se calcula que el ahorro alcanzado por los usuarios durante el 2012 ascendió a S/. 444 millones, como resultado de las menores tarifas y de la mayor competencia en estos servicios. En cuanto a la telefonía fija, los ahorros ascienden a S/. 68 millones como resultado de la aplicación de los ajustes correspondientes al factor de productividad.

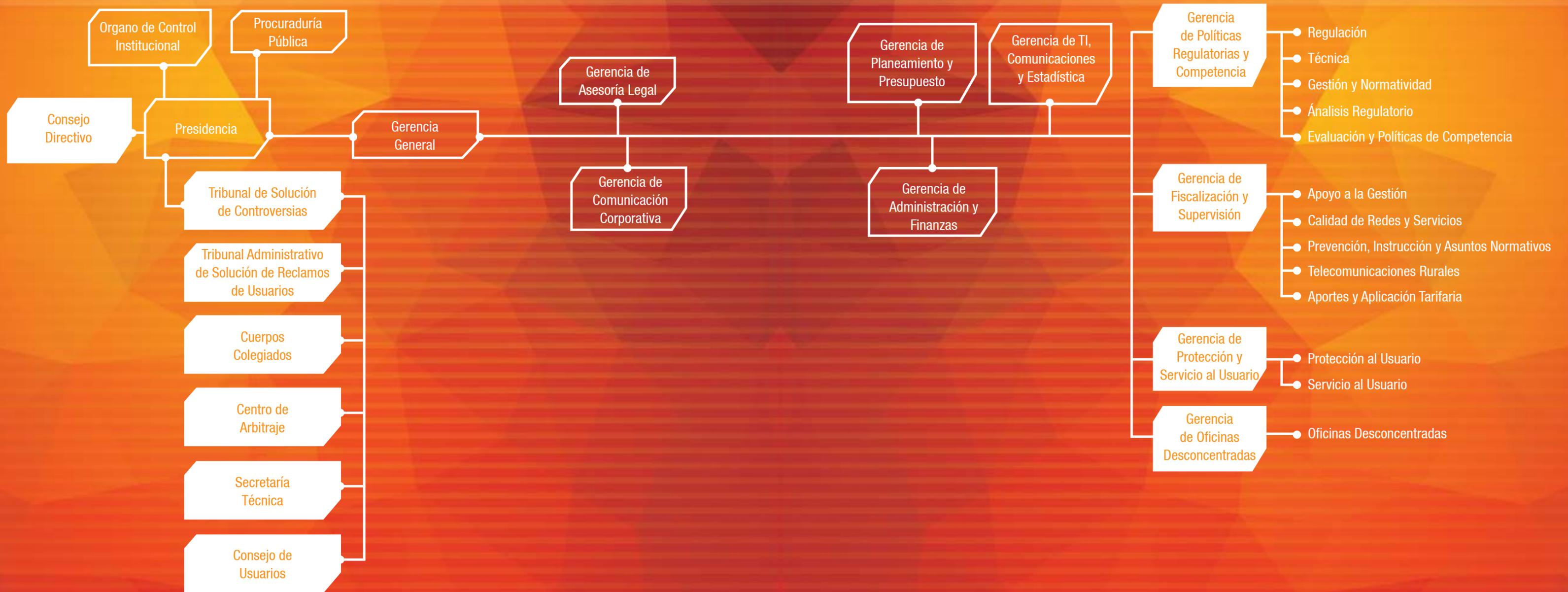
En el plano de la gestión interna, el OSIPTEL ha optado por un estilo de gestión acorde con los mejores estándares de la administración pública y privada, donde se privilegia la toma de decisiones a través de procesos de retroalimentación con la participación de todas las áreas de la organización. Asimismo, esta administración ha puesto como prioridad la mejora y bienestar del recurso humano, como elemento indispensable de la mejora continua de los procesos y servicios que presta el OSIPTEL. Así, se ha comenzado con una medición del clima organizacional a fin de identificar los aspectos que requieren ser mejorados. A ello se ha sumado la política de reconocimientos profesionales que se ha buscado institucionalizar como uno de los elementos característicos de una organización

preocupada no solo por el desempeño sino también por el individuo.

En el campo de la gestión del conocimiento, se ha instaurado un espacio denominado Sociedad Telecom dirigido a difundir los resultados de las investigaciones del OSIPTEL así como de las diferentes organizaciones vinculadas al sector, a fin de promover el intercambio de ideas que puedan traducirse en recomendaciones no sólo de políticas regulatorias sino de políticas públicas en telecomunicaciones.

En el frente internacional, OSIPTEL ha venido representando al país en diferentes foros internacionales, como la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL), la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), Regulate!, entre otros; liderando grupos de trabajo y proyectos vinculados con la problemática del *roaming* internacional y fronterizo así como con la temática de la protección de los derechos de los usuarios.

El año 2013 se presenta como uno lleno de desafíos. La satisfacción de los usuarios y mejora de la calidad de los servicios de telecomunicaciones, la promoción de la competencia y la inversión en el sector; el fortalecimiento institucional así como la generación de capacidades serán los ejes principales de nuestro accionar. A través de esta Memoria, el OSIPTEL desea no sólo cumplir con rendir cuentas a la sociedad sobre la labor realizada sino transmitir a sus trabajadores, usuarios y operadores, su especial reconocimiento al aporte que cada uno de ellos ha realizado para contribuir a los logros que nuestra organización se ha trazado durante el año 2012. Asimismo, esperamos que durante el 2013, podamos comenzar a cosechar los resultados de buena parte de los esfuerzos y proyectos que se han iniciado durante el segundo semestre de 2012, en beneficio de la sociedad y, en especial, de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.



CONSEJO DIRECTIVO

Gonzalo Martín Ruíz Díaz

(De julio de 2012 a diciembre de 2012)

Presidente

Martha Carolina Linares Barrantes (e)

(De abril de 2012 a julio de 2012)

Guillermo Thornberry Villarán

(De enero de 2012 a abril de 2012)

Carolina Linares Barrantes

Vicepresidenta

Victor Jesús Revilla Calvo

Miembro

Humberto Eduardo Zolezzi Chacón

Miembro

Marco Antonio Torrey Motta

Miembro

GERENCIA



1



2



3



4



5



6



7



8



9



10



11



12



13

1 Mario Gallo Gallo
Gerente General

2 Sergio Cifuentes Castañeda
Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia *(diciembre de 2012)*

3 Santiago Rojas Tuya
Gerencia de Fiscalización y Supervisión

4 Humberto Sheput Stucchi
Gerencia de Protección y Servicio al Usuario

5 Carmen Velarde Koechlin
Gerencia de Oficinas Desconcentradas

6 Alberto Arequipeno Támara
Gerencia de Asesoría Legal

7 David Villavicencio Fernández
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto

8 Lenka Zajec Yelusic
Gerencia de Comunicación Corporativa *(De agosto de 2012 a diciembre de 2012)*

9 Dante Rodríguez Dueñas
Gerencia de Administración y Finanzas

10 Freddy Alvarado Vargas
Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística

11 Ana Rosa Martinelli Montoya
Secretaría Técnica de Órganos Colegiados

12 María Idrogo Díaz
Órgano de Control Institucional *(De febrero de 2012 a diciembre de 2012)*

13 Aníbal Calderón Vallejo
Procuraduría



Capítulo 1

Los usuarios



1

Los usuarios

El OSIPTEL busca lograr el acceso del mayor número de personas a los servicios públicos de telecomunicaciones, con niveles adecuados de calidad y eficiencia. Asimismo, regula el comportamiento de las empresas operadoras, establece la política de protección de los usuarios, fija los cargos de interconexión y tarifas mayoristas tope, regula las tarifas de telefonía fija y larga distancia, expide las normas técnicas y legales de la interconexión y establece las normas referidas a la calidad en la prestación del servicio. Además, el OSIPTEL realiza el seguimiento de las obligaciones de los operadores en lo concerniente a las normas técnicas de interconexión y la leal competencia entre las empresas operadoras, y emite normas para promover la competencia en la industria de las telecomunicaciones.

Con el significativo desarrollo del sector telecomunicaciones en el Perú en los años recientes, los usuarios cuentan con más opciones para exigir servicios de mejor calidad. El OSIPTEL, como organismo regulador, tiene que establecer algunos elementos para tutelar los derechos de los usuarios, a partir de la nueva tecnología incorporada por las empresas operadoras. Este es en la actualidad el eje central de la labor del OSIPTEL, el cual se enmarca dentro de los compromisos en materia de descentralización e inclusión social del Estado Peruano, para lograr un desarrollo más armónico y equilibrado al interior de la sociedad.

Es en ese sentido que el OSIPTEL trabaja para proteger los derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones. Se trata de una labor que forma parte de su Plan Estratégico Institucional 2011-2014 y que ha impulsado la mejora constante de las normas, así como



el establecimiento de mecanismos más eficaces para vincularse de manera innovadora y dinámica con los usuarios.

Las principales acciones de intervención del OSIPTEL respecto de los usuarios son las siguientes:

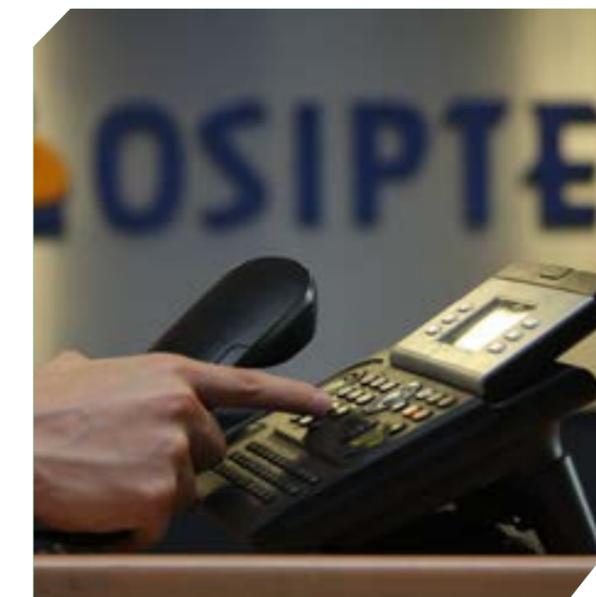
- i. Regula las tarifas y difunde información para que el usuario tome mejores decisiones con respecto a las contrataciones de servicios de telecomunicaciones.
- ii. Supervisa la calidad de los servicios y el cumplimiento de las normativas emitidas en las distintas áreas de la institución involucradas.
- iii. Soluciona, en segunda instancia, los reclamos de los usuarios y difunde información de sus derechos y deberes.

En su relación con los usuarios, el OSIPTEL fomenta la cultura del derecho como un enfoque superior a la cultura del reclamo, por lo que promueve la imagen de un usuario informado de sus derechos y obligaciones, y establece el marco jurídico institucional que le permita ejercerlos ante las empresas operadoras. Además, el OSIPTEL vigila que la prestación de servicios sea coherente con los parámetros de calidad preestablecidos y a un costo razonable, manteniendo presente el interés público y las expectativas de los usuarios para generar nuevos servicios que satisfagan la creciente y cada vez más compleja demanda, en un mundo globalizado y cada vez más competitivo.

El OSIPTEL también tiene la potestad de resolver controversias entre los usuarios y las empresas operadoras, luego de que el reclamo haya agotado la vía administrativa ante la empresa operadora. En cumplimiento de su mandato, adopta principios que rigen la elaboración de las normas relacionadas con la atención a usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones,

como los siguientes:

- i. La protección efectiva de los legítimos intereses económicos de los usuarios debe estar plenamente garantizada.
- ii. Los usuarios deben contar con la información y educación necesarias para efectuar un consumo responsable de los servicios públicos de telecomunicaciones.
- iii. Exigir a las empresas operadoras el comportamiento que tendrían en un mercado competitivo.
- iv. Promover y regular el desarrollo garantizando la libre elección de los consumidores.
- v. Las empresas operadoras deben reconocer los derechos del usuario como un principio que garantiza la mayor calidad en la prestación de los servicios y, por ende, su mayor expansión comercial en los mercados.





Capítulo 2

Calidad y eficiencia en la provisión de servicios



2.1

Condiciones de Uso

Las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones rigen las relaciones jurídicas, contractuales o no, entre las empresas operadoras y los abonados o usuarios del servicio.

Con ellas se busca garantizar los principales derechos y obligaciones de estos agentes económicos, tanto al momento de la contratación, como durante la provisión del servicio y al término de su contratación. De esta manera, por su naturaleza, se constituyen en reglas mínimas para la prestación de los servicios, sin crear barreras para el desarrollo del mercado.

La normativa emitida por el OSIPTEL con respecto a las condiciones de uso ha ido evolucionando a lo largo de los años, con el fin de adecuarse a los cambios producidos en el mercado de telecomunicaciones. El año 2012 no ha sido la excepción. Si bien en enero y en mayo de 2012, el Consejo Directivo del OSIPTEL efectuó modificaciones a las normas de condiciones de uso, fue en septiembre que decidió consolidar en un solo cuerpo normativo todas aquellas disposiciones que desde el 2003 habían sido emitidas, dando origen al Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Los aspectos de mayor importancia que fueron introducidos por el OSIPTEL en el marco normativo de las condiciones de uso durante el 2012 se detallan a continuación.

- ▶ El OSIPTEL mantiene su interés en que los usuarios ejerzan plenamente los derechos con respecto a los servicios de telecomunicaciones que contratan, por lo que se precisó que deben ser las empresas operadoras las responsables de contar con un registro de abonados que consigne información válida y actualizada de los datos personales de los titulares de los servicios públicos de telecomunicaciones, en especial de los servicios públicos móviles prepago. Este registro se debe realizar al momento de la contratación, la responsabilidad no podrá ser trasladada al usuario con el fin de que sea este el que registre sus datos personales. De esta manera, dicho registro se constituye en una fuente de información para la salvaguarda de la seguridad de la población

Asimismo, se ha establecido que las empresas operadoras de servicios de telefonía móvil incluyan en su portal web un enlace que permita a los ciudadanos hacer consultas referentes a los servicios que se encuentran registrados bajo su titularidad. Los aspectos que deben ser informados al abonado a través de este mecanismo incluyen (i) el detalle de los números telefónicos que tiene asignados, omitiendo los tres últimos dígitos como mecanismo de protección de información de datos personales, y (ii) la modalidad de contratación de cada servicio registrado bajo su titularidad (sea prepago, control o postpago). Complementariamente, los abonados pueden solicitar a la empresa operadora el detalle por escrito de los números telefónicos o de abonado que se encuentren

bajo su titularidad, así como el procedimiento por seguir en caso exista cuestionamiento sobre dicha titularidad bajo la modalidad prepago.

- ▶ Otro de los aspectos que ha sido regulado por el OSIPTEL dentro de las condiciones de uso es el derecho del abonado de los servicios públicos móviles a identificar el número telefónico o de abonado de las llamadas entrantes, antes de ser contestadas y durante el establecimiento de la comunicación, inclusive si el usuario que llama ha programado el ocultamiento del número telefónico. Para el OSIPTEL, esta regulación tiene por finalidad identificar a aquellos abonados cuyas llamadas atenten contra el derecho a la vida, a la propiedad, entre otros.
- ▶ El OSIPTEL ha buscado también establecer condiciones para que se brinde información de la cobertura o alcance del servicio; el plazo y condiciones de los contratos adicionales para la adquisición y financiamiento de equipos, así como para la recuperación de inversión realizada. Igualmente, se incluyó la obligación a cargo de la empresa operadora de proporcionar información acerca de los alcances del servicio de *roaming* internacional, así como su activación y/o bloqueo. De esta manera, los abonados y usuarios se encuentran debidamente informados respecto a esta última condición, la cual puede incrementar considerablemente el monto a ser pagado por la prestación del servicio

De otro lado, se estableció que aquellas empresas operadoras que dispongan de un sitio web, se encuentren obligadas a incluir en su página principal un vínculo bajo la denominación "Información a Abonados y Usuarios" –en un formato de fácil acceso que permita descargarla y/o reproducirla de forma sencilla–, la misma que debe contener información relevante para la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.



Finalmente, la empresa operadora está obligada a contar con un mecanismo de búsqueda que permita a sus abonados y usuarios acceder, en forma específica, a la información sobre modelos de contrato de abonado de los servicios que brinda, incluyendo sus respectivos anexos.

- ▶ A partir de mayo de 2012, las empresas operadoras se encuentran obligadas a entregar al abonado toda la documentación referida a su contratación de servicios bajo cualquier modalidad (control, pospago o prepago), tanto cuando se realiza mediante documento escrito como por otros medios. Adicionalmente, se establecen los alcances de las entregas de información, sea que los contratos hayan sido celebrados en forma presencial como no presencial. Al respecto, el abonado tiene derecho a tener acceso a su contrato de prestación del servicio, así como a solicitar una copia del mismo para lo que la empresa operadora pueda aplicar una tarifa por dicho concepto.

En la medida que los contratos celebrados tienen naturaleza de contratos de adhesión, la empresa prestadora debe remitir al OSIPTEL la copia del modelo de contrato de abonado y sus anexos con anterioridad a la fecha de comercialización, a efectos de que otorgue su conformidad.

- ▶ Por otro lado, el OSIPTEL ha regulado también la obligación de las empresas de informar y coordinar con el abonado la fecha en que se realizará la instalación o el traslado del servicio. La empresa operadora deberá indicar un rango de tiempo para llevar a cabo la instalación o el traslado, el mismo que no podrá superar las tres (03) horas.
- ▶ Todos los ajustes realizados por el OSIPTEL en las condiciones de uso de los servicios han tomado en cuenta el crecimiento del mercado y la disponibilidad de ofertas comerciales, como dúos o tríos, por lo que su aplicación se ha hecho extensiva a los servicios

empaquetados o en convergencia. Tales servicios deben estar, además, debidamente diferenciados en la facturación, de acuerdo con el monto que corresponda pagar al abonado por cada uno de ellos, incluyendo el descuento que corresponda.

- ▶ Se incrementó el período mínimo de atención de los servicios de información y asistencia (de 12 horas a 18 horas por día) y su duración (de 6 horas a 7 días a la semana), exceptuando a las empresas operadoras cuyos ingresos anuales facturados por los servicios públicos de telecomunicaciones que presten, resulten inferiores o iguales a 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- ▶ Se estableció también la obligación de las empresas operadoras de dar acceso de las llamadas hacia los números de las series 0800 y 0801, en los servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles, si bien el suscriptor puede establecer ciertas restricciones para el acceso de los usuarios a los servicios que preste, por ejemplo el acceso a las llamadas desde teléfonos públicos, no podrá restringir dicho acceso en razón a la modalidad de contratación.
- ▶ Se consideró necesario reducir el plazo del procedimiento de cambio de titularidad, a fin de que resulte más expeditivo.
- ▶ El bloqueo de los prefijos "19XX0" de larga distancia nacional y "19XX00" de larga distancia internacional del sistema de llamada por llamada, se incluyó como posibilidad para los usuarios, además de considerar los prefijos de larga distancia nacional e internacional en el sistema de preselección. La finalidad de esta disposición es proteger sus consumos a los abonados y evitar problemas de llamadas no deseadas. Como una medida adicional, se consideró la posibilidad de bloquear el acceso a los servicios especiales facultativos.

- ▶ Con respecto a las tarjetas de pago, se dispuso la obligación de las empresas operadoras de incluir impreso en la tarjeta o en un documento adjunto, el detalle de la tarificación (al minuto o al segundo), de acuerdo con el servicio o los servicios que se presten. Asimismo, el OSIPTEL consideró importante incluir información relativa a la aplicación de restricciones y cargos de acceso, como información relevante para una decisión de consumo adecuada. Si debido a las limitaciones de espacio no fuera posible imprimir esta información en las tarjetas, dicho detalle deberá ser informado a los abonados y usuarios a través del número telefónico gratuito de asistencia.

- ▶ Con la finalidad de seguir incentivando el crecimiento de las telecomunicaciones y otorgar mayores facilidades para el acceso de equipos sin tener en cuenta la modalidad de contrato, se estableció un mecanismo a través del cual se puede financiar la adquisición de equipos terminales para abonados prepago.

Asimismo, se ha considerado importante establecer que al momento de la contratación del servicio, las empresas operadoras recaben la aceptación expresa del abonado respecto de la aplicación del mencionado sistema de financiamiento, de tal manera que ante cualquier controversia, la constancia del consentimiento del abonado sea la prueba de dicha aceptación

- ▶ Finalmente, se ha adecuado, la normativa vigente emitida por el OSIPTEL a lo dispuesto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, efectuando precisiones que garanticen el ejercicio del derecho de los usuarios a la acumulación de los saldos de tráfico de las tarjetas de pago físicas, virtuales o similares de los servicios públicos de telecomunicaciones.



2.2 Supervisión de la calidad del servicio

Sobre la base de la aplicación del Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el OSIPTEL realiza la supervisión de la calidad del servicio, a través del seguimiento de los indicadores que cada empresa operadora debe publicar en su sitio web - Tasa de Incidencia de Fallas (TIF), Tasa de Llamadas Completadas (TLLC) y Respuesta de Operadora (RO)-.

Para el caso del servicio de telefonía fija, el OSIPTEL ha verificado, además, el sustento del cálculo de diversos indicadores y analizado la información base proveniente de los sistemas correspondientes. Como resultado de estas acciones, se han emitido las medidas correctivas cuando se ha identificado la publicación de valores inexactos de los indicadores.

Con relación al servicio móvil, se ha realizado 266 mediciones de calidad en diversos centros poblados urbanos en el ámbito nacional con el fin de determinar los indicadores de Calidad de Voz (CV), Cobertura Radioeléctrica (CR) y Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto (TEMT). Luego de obtener los resultados de estas supervisión -publicados en el portal web del OSIPTEL-, se solicitó a las empresas operadoras que realicen las mejoras correspondientes a fin de mejorar la calidad del servicio en los centros poblados donde se detectaron valores bajos de los indicadores CV o CR.

Otros indicadores que son monitoreados en el servicio móvil son la Tasa de Intentos No Establecidos (TINE), la Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI) y la Respuesta de Operadora (RO).

En cuanto del acceso a Internet, se verificó la prestación del servicio brindado por la empresa Telefónica del Perú S.A.A. en centros poblados de los departamentos de Loreto, Cajamarca, San Martín, Junín¹ y Huánuco², generando la aplicación de procedimientos administrativos así como generando mejoras en el servicio después de las acciones de supervisión realizadas.

En cuanto al uso indebido de los servicios públicos de telecomunicaciones, se ha atendido las solicitudes remitidas por las empresas operadoras, así como las verificaciones solicitadas por los abonados afectados. De manera similar, se han realizado acciones de verificación solicitadas por el TRASU respecto a reclamos por corte debido a la aplicación de la normativa de uso prohibido. Para el caso de la portabilidad numérica, se ha iniciado procesos sancionadores a las empresas de servicios móviles por no aplicar correctamente los procesos establecidos en dicho reglamento.

1. Procedimiento de supervisión abierto el 2012.

2. Procedimiento de supervisión abierto el 2012.

2.3 Supervisión de otros aspectos relacionados con la prestación del servicio

Interrupciones de los servicios.

Se evaluó más de 16,000 reportes de las empresas operadoras respecto al cumplimiento de las normas relativas a las interrupciones de los servicios.

Devoluciones por cobros indebidos o en exceso.

Se verificó la ejecución de devoluciones por cobros indebidos, por un total de S/. 2.9 millones, lo que benefició a más de 2.2 millones de abonados.

Servicios en zonas rurales.

Se supervisó alrededor de 2,300 localidades con teléfonos públicos en el ámbito nacional y la cobertura del servicio de telefonía móvil en más de 800 localidades rurales adicionales a las localidades donde existe el servicio de telefonía de uso público.



DEVOLUCIONES POR COBROS INDEBIDOS O EN EXCESO

EMPRESA	ABONADOS	MONTO DE VUELTO (S/.)
América Móvil Perú S.A.C.	2'132,836	1'603,367.00
Americatel Perú S.A.	20,558	34,519.54
Bt Latam Perú S.A.C. (antes Comsat Perú S.A.C.)	3	703.17
Digital Way S.A.	295	6,919.02
Level 3 Perú S.A. (antes Global Crossing y antes Impsat Perú S.A.)	209	21,245.52
Nextel del Perú S.A.	17,767	5,373.35
Optical IP Servicios Multimedia S.A.	30	1,132.05
Star Global Com S.A.C.	8,692	4,554.39
Telefónica del Perú S.A.A.	N.D.	306,619.00
Telefónica International Wholesale Perú S.A.	1	205,037.81
Telefónica Móviles S.A.	80,308	721,037.80
TOTAL GENERAL	2'260,699	2'910,508.65

N.D.: No Disponible



2.4 Calidad de atención a los usuarios

Mejorar la calidad de los servicios de telecomunicaciones que los usuarios reciben es una tarea que el OSIPTEL se fijó en el 2012, enfocándose, en particular, en la calidad de atención de las empresas operadoras ya sea mediante atenciones personales en sus oficinas o a través de la atención telefónica.

Durante el año 2012, se realizaron tres acciones de levantamiento de información sobre tiempo de espera en las oficinas comerciales de las principales empresas operadoras en Lima y provincias (Telefónica del Perú S.A.A., Telefónica Móviles S.A., América Móvil Perú S.A.C. y Nextel del Perú S.A.), diferenciando el tipo de trámite, es decir, los reclamos, consultas, solicitudes de baja y solicitudes de alta (compra de servicio).

A través de estas acciones se identificó la existencia de tiempos de espera excesivos, principalmente en trámites como las consultas y la presentación de reclamos, los mismos que afectan la satisfacción de los usuarios. A ello se sumó la indagación en los canales de atención telefónica (*call center* de atención), que permitió evaluar la emisión de una normativa para establecer indicadores de calidad de atención específicamente para los servicios de telefonía fija y telefonía pública móvil.

Nivel de Satisfacción de los Usuarios (NSU) 2012: Mercado de Telefonía Fija y Telefonía Móvil

Una investigación realizada por el OSIPTEL a partir de los datos obtenidos en el "Monitoreo sobre el nivel de percepción de la Imagen del OSIPTEL y Nivel de Satisfacción de los Servicios de Telecomunicaciones 2012" llevado a cabo por el Instituto Cuánto en el primer trimestre del 2012, tuvo como objetivo medir los indicadores de satisfacción de los usuarios de los servicios de telefonía fija y móvil, para cada una de las modalidades (prepago y postpago), con la finalidad de brindar herramientas que le permitan orientar sus políticas regulatorias de protección al consumidor.

Los resultados indicaron que el valor del NSU fue 63.38 para el servicio de telefonía fija, mientras que el valor obtenido en el 2006 fue 65.28, lo que permite inferir que el bienestar para los usuarios de telefonía fija ha bajado levemente. Con respecto al servicio de telefonía móvil prepago, el NSU que se obtuvo en el 2012 fue 66.36 en tanto que el valor en el 2006 fue 73.46. Para el servicio de telefonía móvil postpago, el NSU fue 64.48 y en el 2006, 71.99.

2.5

Diagnóstico sobre la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones

Como resultado de las visitas realizadas por el personal de las oficinas desconcentradas a las áreas rurales y urbanas de cada departamento del país, así como de la casuística de los usuarios presentada, el OSIPTEL elaboró documentos de trabajo sobre temas recurrentes y de importancia para los usuarios sobre los servicios públicos de telecomunicaciones. Estos documentos, a los que se denominó "diagnósticos", señalaron recomendaciones para realizar acciones conjuntas con diferentes actores y solucionar la problemática identificada. A continuación se presenta un breve resumen sobre sus contenidos.

Diagnóstico N° 1:

Problemática de la prestación del servicio de roaming internacional. Análisis de la casuística presentada por las oficinas desconcentradas de enero de 2011 a abril de 2012.

Se analizó las condiciones, características, uso, tarifas y desactivación del servicio; la débil intensidad en la señal de las antenas de las empresas operadoras; la deficiente cobertura del servicio de telefonía móvil en las zonas de frontera; la interferencia en el espectro radioeléctrico de operadores extranjeros; y las activaciones del servicio *roaming* en zonas cercanas a las localidades de frontera, lo que desnaturaliza la prestación de este servicio cuya finalidad es facilitar la comunicación del abonado en el extranjero.

Se propuso recomendaciones enfocadas a lograr una solución integral de la problemática del *roaming* internacional, por lo que incluye en algunas de ellas al Ministerio de Transportes y Comunicaciones, a las empresas operadoras y a las diferentes unidades orgánicas del OSIPTEL.

Diagnóstico N° 2:

Afectación del derecho a la identidad por la contratación de servicios públicos de telecomunicaciones realizada por un tercero que emplea nombre ajeno. Análisis de la casuística presentada por las oficinas desconcentradas de enero de 2011 a julio de 2012

De la revisión y análisis de los casos registrados en el Sistema de Atención a Usuarios (ATUS) y los reportes presentados por los jefes de las oficinas desconcentradas sobre la materia, se identificaron los principales problemas que afrontan los abonados de los servicios públicos de telecomunicaciones, además de la afectación de sus derechos fundamentales, como la identidad, el honor y la buena reputación. Destacan las siguientes materias:

- ▶ Dificultades en la contratación de servicios públicos de telecomunicaciones.
- ▶ Restricciones para acceder a créditos personales por figurar como deudores morosos en las centrales de riesgo.

- ▶ Cobros indebidos por servicios no contratados, los cuales, en su mayoría, han sido activados o instalados en departamentos diferentes a la residencia habitual del supuesto abonado.
- ▶ Denuncias penales por la presunta comisión de delitos, como extorsión.
- ▶ Abonados figuran como titulares de más servicios de los inicialmente contratados.
- ▶ Empresa operadora se niega a entregar copia del contrato o demora en la remisión del mismo.

Las recomendaciones proponen afrontar de manera integral la problemática descrita, entre las que resaltan las modificaciones a las Condiciones de Uso y a la directiva que establece los procedimientos para la atención de los reclamos, así como el establecimiento y fortalecimiento de alianzas estratégicas con el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, el Ministerio Público y el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC).

Asimismo, se formuló diversas recomendaciones a las empresas operadoras para que perfeccionen los mecanismos de seguridad en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, en lo relativo a la identidad del contratante. De igual modo, se sugirió que prioricen las solicitudes de los usuarios reportados a las centrales de riesgo, entregando la documentación necesaria para que puedan gestionar la modificación de la información consignada en las bases de datos de dichas entidades.



Diagnóstico N° 3:

Problemática de equipos terminales para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones. Necesidad de delimitar el ámbito de intervención del INDECOPI y del OSIPTEL para optimizar la atención a los usuarios.

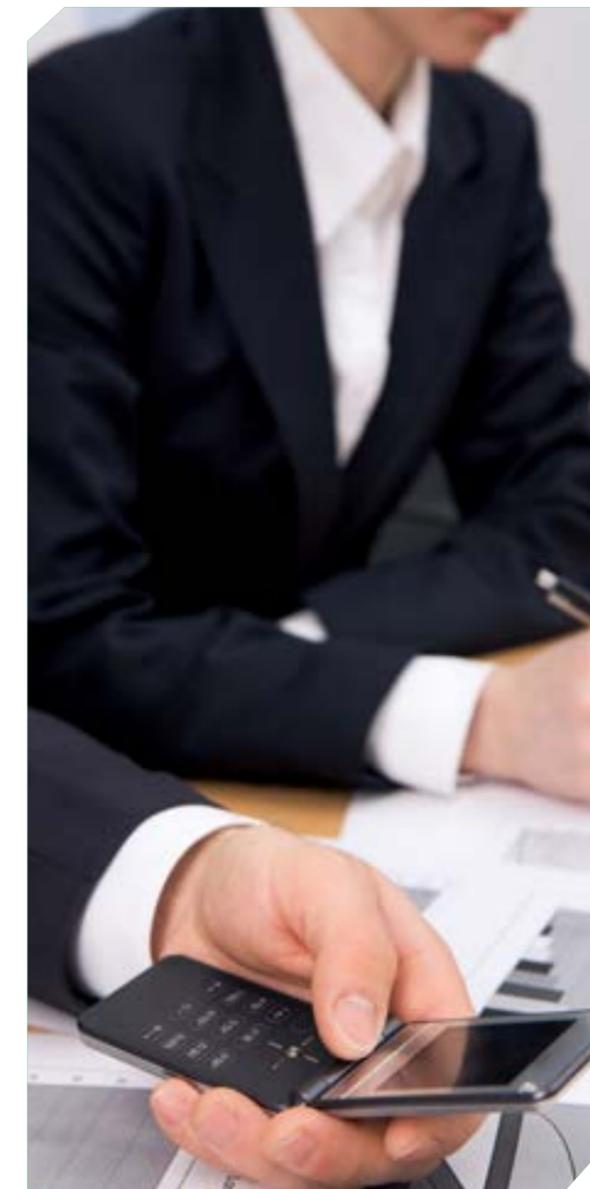
Se analizó los casos registrados en el ATUS, tales como problemas con equipos defectuosos, demora en la entrega de equipos celulares por parte de los servicios técnicos de las empresas operadoras, negativa de efectuar cambio de equipo durante el período de garantía, remisión de publicidad no deseada sobre ofertas y promociones, entre otros.

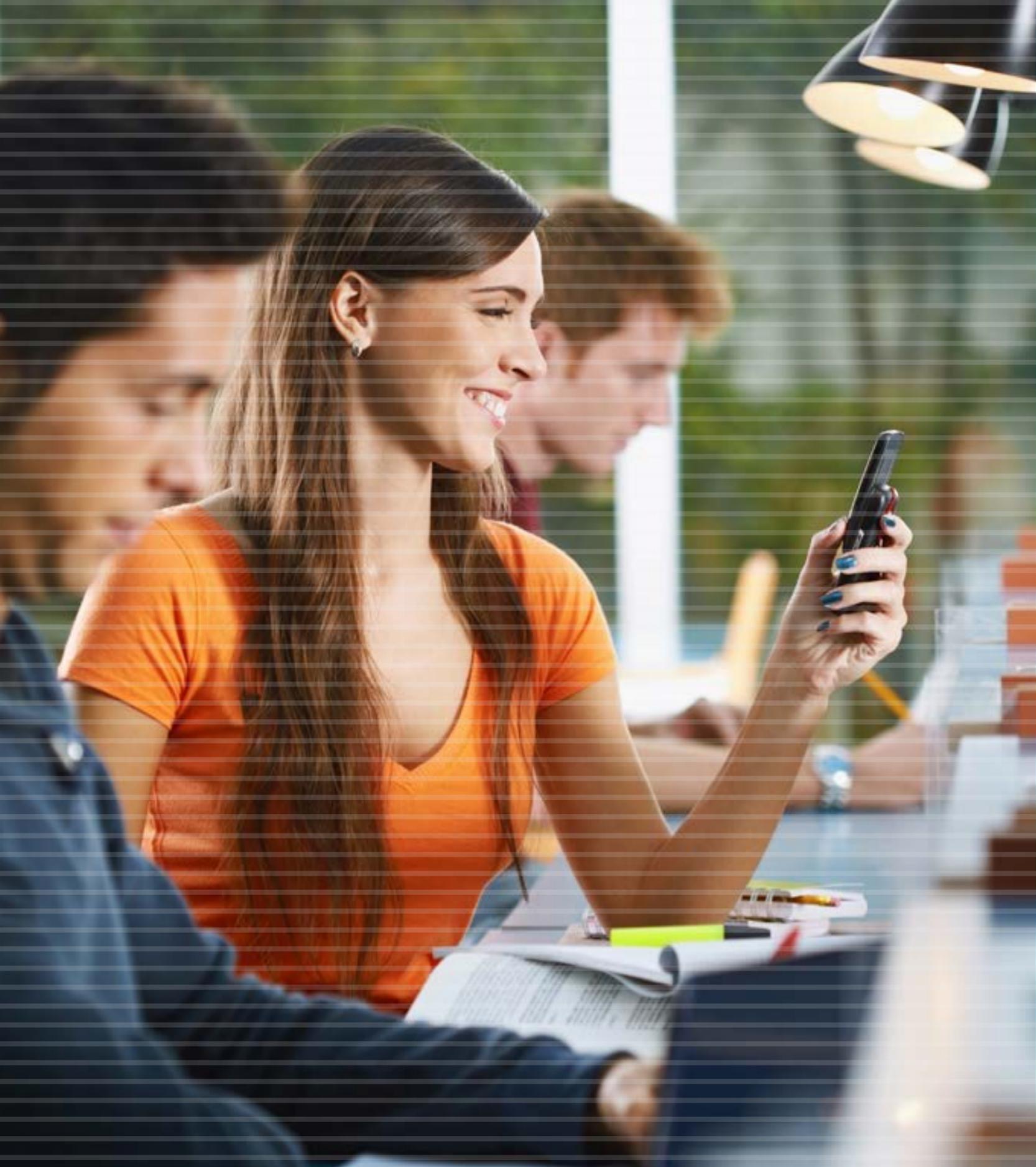
Las recomendaciones están referidas a evaluar la incorporación de la adquisición de equipos defectuosos, entre las causales de resolución del contrato a plazo forzoso por parte del abonado, siempre que este hubiese sido vendido por la empresa operadora, se encuentre vigente el período de garantía y el equipo hubiese ingresado al servicio técnico para revisión y reparación dentro de los cinco días calendario de su compra. Asimismo, se recomendó la emisión de una norma orientada a solucionar la problemática de los usuarios que, en ejercicio de su derecho a la portabilidad numérica, optan por efectuarla durante la vigencia del contrato a plazo forzoso, a efecto de que sus equipos terminales sean desbloqueados por el nuevo operador.



Adicionalmente, se propone evaluar la emisión de una directiva y protocolos por seguir para la tramitación de consulta de usuarios relacionadas con problemas con el equipo, demora en la entrega de equipos por parte del servicio técnico de las empresas operadoras, devolución de garantías y sustitución de equipos defectuosos durante la vigencia de la garantía. A partir de ello, el personal del OSIPTEL pueda tener un rol intermediador entre los usuarios y las empresas operadoras, en tanto que la presentación del reclamo formal ante el INDECOPI se presentaría como última fase.

Respecto a las empresas operadoras, se sugirió implementar un sistema a través del sitio web o del servicio de asistencia que permita a los usuarios registrarse para no recibir avisos publicitarios sobre ofertas y promociones a partir de las 48 horas de efectuada la solicitud.





Capítulo 3

Regulación tarifaria y de cargos de interconexión



3

Regulación tarifaria y de cargos de interconexión

Las tarifas de telefonía fija local y de larga distancia son reguladas por el OSIPTEL. De acuerdo con el marco normativo vigente, en el Perú existen tarifas reguladas y tarifas supervisadas, las mismas que se ajustan trimestralmente en función a un factor de productividad fijado cada tres años y a la inflación del período. También se encuentran reguladas las tarifas para las llamadas de fijo a móvil, de teléfonos públicos a móviles y las tarifas rurales (donde algunos escenarios de llamada se encuentran regulados).

Durante el 2012, el OSIPTEL introdujo mejoras o adecuaciones en su marco regulatorio, particularmente en los instrumentos que le permiten regular las tarifas: el Instructivo de Tarifas y el Reglamento de Tarifas.



3.1

Modificación del instructivo de tarifas

El Instructivo de Tarifas establece las reglas que se deben cumplir para la presentación y evaluación de los ajustes trimestrales de tarifas de los servicios de telefonía fija, bajo estricto cumplimiento de lo establecido en los contratos de concesión de la empresa regulada.

Durante en el año 2012, se consideró necesario evaluar algunas modificaciones en este instrumento para precisar las reglas y el tratamiento correcto del proceso de contabilización de posibles tarifas promocionales, en salvaguarda del objetivo y principios que caracterizan la implementación del régimen de tarifas tope (*price cap*) vigente.

Al respecto, ya desde el 2009, el OSIPTEL había concluido que la aplicación del esquema regulatorio de precios tope, tal como está concebido en los contratos de concesión de Telefónica del Perú -y cuya implementación se encuentra detallada en el Instructivo de Tarifas-, implica que se efectúen disminuciones efectivas de tarifas que beneficien a los usuarios con reducciones reales en el pago del servicio de telefonía fija, es decir, a los que pagaban la tarifa establecida del plan antes que a los que pagaban una tarifa promocional, de carácter temporal, o una tarifa empaquetada bajo la aplicación de un "descuento".

Como consecuencia del análisis anterior, el proceso de revisión del Instructivo de Tarifas se inició en el primer semestre del 2012 y concluyó en agosto de 2012 con la expedición de la Resolución N° 133-2012-CD/OSIPTEL en la que finalmente se establece nuevas reglas que permiten la inclusión de las tarifas promocionales dentro de los ajustes trimestrales de tarifas, así como un tratamiento tarifario adecuado en el caso de los servicios regulados que forman parte de diversos paquetes de servicios.

El inicio del proceso de revisión del Instructivo de Tarifas se inició en el primer semestre del 2012 y concluyó en agosto de 2012 con la expedición de la Resolución N° 133-2012-CD/OSIPTEL en la que finalmente se establece nuevas reglas que permitirían la inclusión de las tarifas promocionales dentro de los ajustes trimestrales de tarifas; y de otro lado, permitirán un tratamiento tarifario adecuado en el caso de los servicios regulados que forman parte de diversos paquetes de servicios.

3.2 Revisión del factor de productividad

En noviembre de 2012, el OSIPTEL inició una vez más el proceso de revisión del “factor de productividad” previsto cada tres años, en el marco de la regulación de las tarifas del servicio de telefonía fija bajo el régimen de tarifas tope.

La estimación del nuevo valor de dicho factor que se aplicará a partir del 1 de setiembre de 2013 se sustentará en los correspondientes “Principios Metodológicos Generales” cuyo proyecto fue puesto a conocimiento de los agentes interesados por el OSIPTEL en noviembre de 2012 y que quedaron definitivamente aprobados en diciembre del mismo año.

Principios metodológicos generales para la estimación del factor de productividad

- ▶ El factor de productividad para el período 2013-2016 se calculó como la suma de: i) la diferencia entre la tasa de crecimiento de la productividad de la empresa concesionaria y la tasa de crecimiento de la productividad de la economía, y ii) la diferencia entre la tasa de crecimiento de los precios de los insumos de la economía y la tasa de crecimiento de los precios de los insumos de la empresa.
- ▶ Se utilizará el enfoque primal para calcular la tasa de crecimiento de la productividad total de factores de la empresa. El uso de este enfoque es, además, consistente con anteriores procesos de revisión del factor de productividad.

▶ Considerando el análisis de los enfoques axiomático y económico, se estableció la conveniencia de utilizar el Índice Ideal de Fisher para la formulación discreta de las diversas variables necesarias en la estimación del factor de productividad, lo cual supuso utilizarlo como metodología de agregación. El uso de esta metodología es además consistente con anteriores fijaciones del factor de productividad.

▶ El cálculo de la tasa de variación de los precios de los insumos de la economía se realizó a través de la suma de la estimación dual de la tasa de cambio de la productividad total de factores (PTF) de la economía y la tasa de cambio del deflactor implícito del producto bruto interno (PBI).

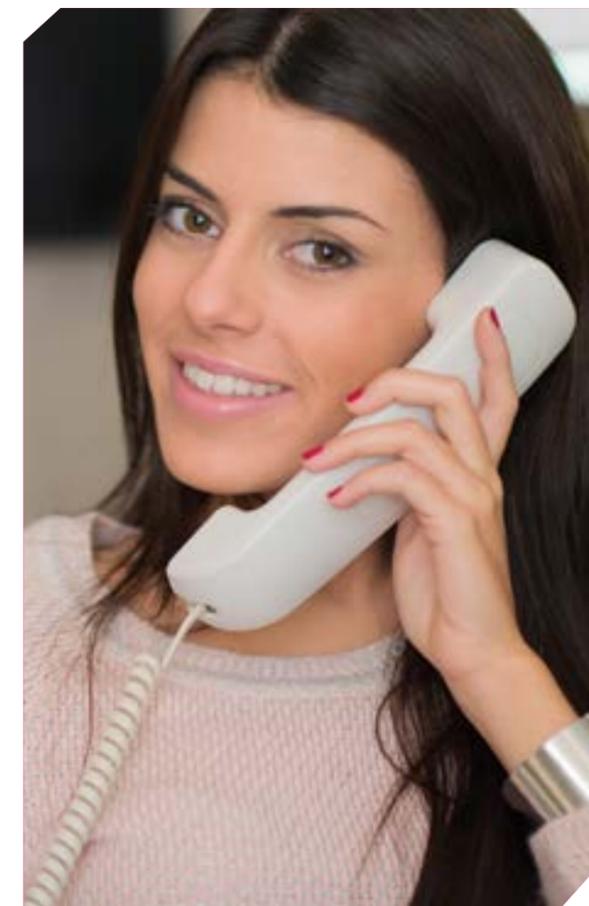
▶ Para el establecimiento del período de medición, el criterio central que se utilizó fue la consistencia metodológica entre las mediciones de productividad de la empresa y de la economía, en concordancia con lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 003-2007-MTC que incorpora al Decreto Supremo N° 020-98-MTC el Título I “Lineamientos para Desarrollar la Competencia y la Expansión de los Servicios de Telecomunicaciones en el Perú”.

Fuente: Extracto del Informe N° 624-GPRC/2012 que forma parte integrante de la Resolución de Consejo Directivo N° 195-2012-CD/OSIPTEL del 27 de diciembre de 2012.

3.3 Ajuste trimestral de tarifas tope de los servicios de categoría I

La aplicación de los ajustes de tarifas de Telefónica del Perú está sujeta al régimen de precios tope en cuatro oportunidades trimestrales previamente calendarizadas.

Los ajustes aprobados durante el 2012 generaron una reducción en el cargo único de instalación desde S/. 276.61 hasta S/. 271.25. Para las rentas mensuales en los servicios de llamada local, la disminución se logró una reducción aproximada anual fue de 2.5% de en las tarifas, considerando los efectos de la inflación anual. En el caso de las llamadas de larga distancia, se concretaron reducciones a lo largo del año en el costo de las llamadas a destinos como Chile, Argentina, Brasil, México, Venezuela, España, Alemania y China.



3.4 Ajustes de la tarifa TUP-Móvil

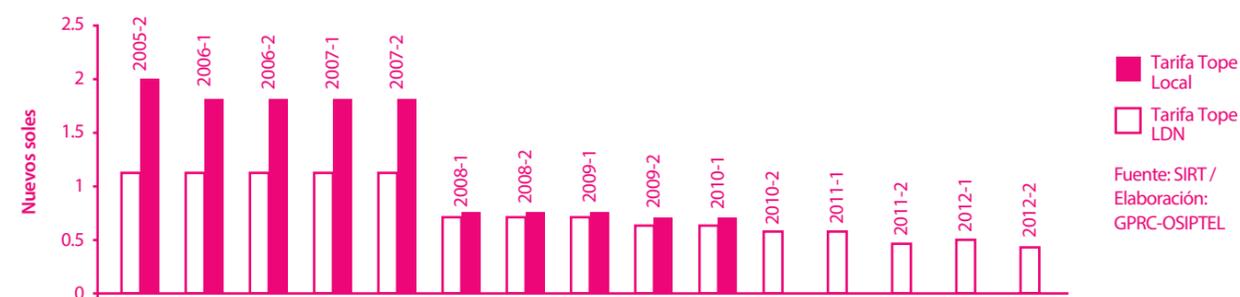
Las tarifas de las llamadas desde teléfonos públicos urbanos de Telefónica a redes de telefonía móvil (TUP-Móvil) son reguladas desde el 2008, año en que se fijaron dos niveles tarifarios máximos: uno para llamadas locales y otro para llamadas de larga distancia nacional. Actualmente, gracias a la implementación del Área Virtual Móvil, en setiembre de 2010, solo está vigente la tarifa tope sobre las comunicaciones locales de teléfonos públicos a móviles.

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. Los procesos de ajuste de esta tarifa se ejecutan en el último trimestre de cada año, período que sigue a la actualización de los cargos de terminación móvil en octubre.

En ese sentido, a inicios del año 2012, se aprobó el ajuste periódico anual de esta tarifa luego del cual su nivel quedó establecido en S/. 0.50 por 61 segundos a cualquier teléfono móvil. 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, con S/. 2.00 se podía hablar tan solo 65 segundos. Luego, en diciembre de 2012, se aprobó el ajuste anual de la tarifa tope y la referida tarifa pasó al nivel de S/. 0.50 por 69 segundos cuando la llamada se realizaba a cualquier teléfono móvil.

A finales del año, se aprobó la revisión no periódica la que estableció un nivel tarifario de S/. 0.50 por 67 segundos en el servicio TUP-Móvil, constituyendo un incremento de seis segundos respecto a lo establecido a inicios del 2012. Tomando en cuenta que la tarifa a diciembre de 2011 era de S/ 0.50 por 62 segundos, la reducción anual fue 7.46% y la acumulada llegó a 58.96%.

EVOLUCIÓN DE LAS TARIFAS TOPE TUP-MÓVIL
(S/. por minuto de comunicación)



3.5 Ajustes de la tarifa Fijo-Móvil

En el 2011, el OSIPTEL emitió la Resolución de Consejo Directivo N° 160-2011-CD/OSIPTEL, mediante la 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.

En aplicación del ajuste correspondiente al 2012, a partir del 1 de octubre de 2012, el costo de las llamadas desde teléfonos fijos a celulares se redujo de S/. 0.30 a S/. 0.23 por minuto, incluyendo el IGV, con lo cual más de 2 millones de usuarios pagarán 23% menos por este tipo de llamadas. La reducción tarifaria total desde el inicio de la regulación es 68.34% en promedio, respecto a las tarifas de lista que ofrecían las empresas de telefonía móvil.

Cabe indicar que la disminución en esta tarifa responde a un ajuste en el cargo de terminación de las llamadas en las redes móviles, costo que representa 74% del valor total de la tarifa.



3.6 Revisión de varios cargos de interconexión y tarifas mayoristas

El OSIPTEL estuvo abocado también a revisar los valores de las tarifas mayoristas tope por alquiler de circuitos de larga distancia y por acceso mayorista para la provisión de transmisión de datos, así como los cargos de interconexión tope por terminación de llamadas en la red del servicio de telefonía fija local, transporte conmutado local, transporte conmutado de larga distancia nacional y enlaces de interconexión. Tanto el procedimiento de revisión de tarifas tope como el de revisión de cargos de interconexión tope fueron iniciados el 2012.

El interés del regulador en abordar de manera conjunta estos aspectos se debe a que tales instalaciones esenciales comparten varios de los elementos técnicos de la infraestructura de 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. De ahí que el OSIPTEL ha considerado conveniente requerir información de todas las instalaciones que comparten infraestructura, a fin de poder realizar un adecuado dimensionamiento de la red y estimar posteriormente los costos.



3.7 Revisión del cargo de interconexión tope por facturación y recaudación

En agosto de 2012, el OSIPTEL fijó los cargos de interconexión tope por facturación y recaudación para las empresas del sector telecomunicaciones que se aplicarán por la provisión de la facturación y recaudación, por parte de las empresas operadoras del servicio de telefonía fija local o de los servicios públicos móviles a otras empresas operadoras que establecen la tarifa de las comunicaciones (como por ejemplo, las empresas de larga distancia y las que ofrecen servicios bajo el sistema de interoperabilidad).

Es importante señalar que en el 2004, el OSIPTEL fijó el cargo de interconexión tope por facturación y recaudación de las llamadas de larga distancia que realicen los abonados del servicio de telefonía fija, bajo el sistema de "llamada por llamada", el que fue posteriormente ampliado a esquemas similares, como el sistema de preselección del operador de larga distancia por parte de los abonados del servicio de telefonía fija y al acceso al portador de larga distancia internacional por parte de los usuarios de servicios móviles.

CARGOS DE INTERCONEXIÓN TOPE POR FACTURACIÓN Y RECAUDACIÓN PARA LAS EMPRESAS DEL SECTOR TELECOMUNICACIONES

EMPRESA	CARGO (US\$ por recibo, sin IGV)
Nextel del Perú S.A.	0.1520
Telefónica Móviles S.A.	0.1441
Telefónica del Perú S.A.A.	0.1201
Eventual operador entrante al mercado de servicios públicos de telecomunicaciones	0.1520
Resto de operadores que provean facturación y recaudación	0.1201

Los cargos de interconexión tope por “facturación y recaudación” establecidos se sujetarán a las siguientes reglas:

- ▶ La provisión de la “facturación y recaudación” consiste, en la práctica, en la inclusión del detalle de las llamadas (y los montos correspondientes) de terceros operadores (por ejemplo, de larga distancia bajo el sistema de llamada por llamada), en los recibos que las empresas operadoras locales (de telefonía fija local o de servicios móviles) emiten a sus abonados.
- ▶ Los cargos de interconexión tope establecidos se aplicarán por cada recibo (físico o virtual) emitido y distribuido al abonado, el cual incluye la hoja con el monto total por pagar y, cuando corresponda, la(s) hoja(s) adicional(es) que contiene(n) el detalle de las llamadas realizadas.

El OSIPTEL considera que la fijación de los cargos de interconexión tope por “facturación y recaudación”, orientados a costos económicos eficientes de provisión, permitirá, por ejemplo, que aquellos operadores que cuentan con una menor escala de abonados y/o de uso de sus servicios, no requieran implementar un sistema de “facturación y recaudación” para la atención de sus servicios.



Información periódica reportada por empresas operadoras

Para el óptimo desempeño del sector de servicios públicos de telecomunicaciones, es esencial que las empresas operadoras proporcionen al OSIPTEL la información periódica que le permita monitorear permanentemente el desenvolvimiento y evolución del mercado; efectuar análisis y estudios previos a la toma de decisiones regulatorias y normativas, así como evaluar los efectos de las medidas aplicadas en el sector.

En el 2003 se estableció el detalle y las reglas generales para la entrega de dicha información, constituyendo la “Norma de Requerimientos de Información Periódica sobre los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”, la que fue modificada en el 2009, en función de la necesidad de contar con un mayor detalle de información, no solo a nivel minorista sino también a nivel mayorista.

Posteriormente, con la constante evolución del mercado, se produjeron cambios normativos en diversas materias, tales como las referidas al área virtual móvil, el sistema de llamada por llamada en servicios móviles y a las normas de condiciones de uso. Por ello, en el 2012, se consideró pertinente sistematizar en un solo texto legal los principales requerimientos de información periódica que deben cumplir las empresas operadoras, así como los plazos, condiciones y formatos correspondientes para su entrega. Ello estuvo acompañado por la definición interna de los mecanismos para la sistematización de la información estadística reportada por las empresas de telecomunicaciones, los que se espera tener listos al término del primer semestre del 2013.

3.8

Análisis de la diferenciación de cargos urbano y rural

En el 2012 se establecieron cargos para diversas prestaciones de interconexión (instalaciones esenciales) diferenciados para trece (13) operadores de telecomunicaciones que presentaron

la información requerida. Dichos cargos diferenciados fueron publicados para comentarios y posteriormente aprobados.

CARGOS DE INTERCONEXIÓN DIFERENCIADOS URBANO / RURAL APROBADOS EN MAYO DE 2012¹ (US\$ por minuto tasado al segundo, sin IGV)

OPERADOR	INSTALACIÓN ESENCIAL	CARGO RURAL	CARGO URBANO
	Originación y/o terminación de llamadas en la red del servicio de telefonía fija local.	0.00262	0.00825
Telmex Perú S.A.	Transporte conmutado de larga distancia nacional (por volumen total mensual)		
	0 - 100,000 min.	0.01283	0.04045
	100,001 - 200,000 min.	0.00878	0.02768
	200,001 - 350,000 min.	0.00507	0.01597
	350,001 - 1'000,000 min.	0.00334	0.01054
	1'000,001 min. a más	0.00233	0.00735
	Transporte conmutado local	0.00209	0.00660
América Móvil Perú S.A.C.	Originación y/o terminación de llamadas en la red del servicio de telefonía fija local	0.00262	0.00827
	Originación y/o terminación de llamadas en la red del servicio público móvil	0.01972	0.06215

OPERADOR	INSTALACIÓN ESENCIAL	CARGO RURAL	CARGO URBANO
América Móvil Perú S.A.C.	Transporte conmutado de larga distancia nacional	0.01790	0.05642
	Transporte conmutado local	0.00176	0.00554
Nextel del Perú S.A.	Originación y/o terminación de llamadas en la red del servicio de telefonía fija local	0.00261	0.00824
	Originación y/o terminación de llamadas en la red del servicio público móvil	0.01863	0.05871
Americatel Perú S.A.	Originación y/o terminación de llamadas en la red del servicio de telefonía fija local	0.00262	0.00825
	Transporte conmutado de larga distancia nacional	0.00685	0.02159
	Transporte conmutado local	0.00171	0.00540
Telefónica del Perú S.A.A.	Originación y/o terminación de llamadas en la red del servicio de telefonía fija local	0.00262	0.00827
	Transporte conmutado de larga distancia nacional	0.00256	0.00806
	Transporte conmutado local	0.00035	0.00110
	Acceso a sus teléfonos de uso público urbanos (*)	0.07133	0.22486
	Originación y/o terminación de llamadas en la red del servicio de telefonía fija local	0.00263	0.00829
Telefónica Móviles S.A.	Originación y/o terminación de llamadas en la red del servicio público móvil	0.01506	0.04746
	Transporte conmutado local	0.00176	0.00554

1 Para los operadores que presentaron la información requerida hasta el 28 de febrero de 2012.

Posteriormente, en el mes de agosto de 2012 se aprobaron los cargos de interconexión diferenciados para los siguientes operadores que presentaron la información requerida después del 28 de febrero de 2012:

CARGOS DE INTERCONEXIÓN DIFERENCIADOS URBANO / RURAL APROBADOS EN AGOSTO DE 2012¹
(US\$ por minuto tasado al segundo, sin IGV)

OPERADOR	INSTALACIÓN DE INTERCONEXIÓN	CARGO RURAL	CARGO URBANO
Infoductos y Telecomunicaciones del Perú S.A.	Originación y/o terminación de llamadas en la red del servicio de telefonía fija local	0.00261	0.00824
Convergía Perú S.A.		0.00261	0.00824
Velatel Perú S.A.		0.00262	0.00825
Gilat To Home Perú S.A.		0.00350	0.01102
Level 3 Perú S.A.		0.00261	0.00824

1 Para los operadores que presentaron la información requerida después del 28 de febrero de 2012.

3.9

Validación de tarifas por alquiler de circuitos de larga distancia provisto por Telefónica del Perú S.A.A.

De otro lado, de manera excepcional, en virtud de lo dispuesto por la Resolución de Consejo Directivo N° 154-2011-CD/OSIPTEL, en febrero de 2012 se aprobó los cargos de interconexión diferenciados por el acceso a la plataforma de pago para Telmex Perú e IDT Perú.

CARGOS DE INTERCONEXIÓN DIFERENCIADOS URBANO / RURAL POR EL ACCESO A LA PLATAFORMA DE PAGO

OPERADOR	CARGOS URBANOS		CARGOS RURALES	
	Componente fijo (US\$ por minuto tasado al segundo, sin IGV)	Componente variable (%)	Componente fijo (US\$ por minuto tasado al segundo, sin IGV)	Componente variable (%)
Telmex Perú S.A.	0.00270	12.00	0.00086	12.00
IDT Perú S.R.L.	0.00273	12.00	0.00086	12.00

El procedimiento de validación de tarifas por arrendamiento de circuitos de larga distancia nacional provisto por Telefónica del Perú S.A.A. se realiza dos veces al año, en virtud de lo establecido en la Resolución de Presidencia N° 185-2007-PD/OSIPTEL, que aprueba el procedimiento para la validación del cumplimiento de las tarifas tope -tarifas máximas- promedio ponderadas por el servicio de alquiler mensual de circuitos de larga distancia nacional, así como las tarifas tope a las que está sujeta Telefónica del Perú para la provisión del referido servicio. De esta manera, sobre la base de la propuesta tarifaria presentada semestralmente por la referida empresa, con información de circuitos arrendados al 30 de junio y al 31 de diciembre de cada año, el OSIPTEL debe verificar si dicha propuesta tarifaria cumple, en promedio ponderado, con los topes establecidos para cada rango de distancia, y de ser el caso, otorgar la validación correspondiente.

En efecto, durante el 2012, el OSIPTEL otorgó las validaciones correspondientes a las propuestas tarifarias presentadas por Telefónica del Perú, con información de los circuitos arrendados al 31 de diciembre de 2011 y al 30 de junio de 2012, respectivamente.

Cabe precisar también, que las tarifas tope por el servicio de arrendamiento de circuitos de larga distancia nacional, se encuentran comprendidas en el procedimiento de revisión de tarifas tope mayoristas, iniciado por Resolución de Consejo Directivo N° 190-2012-CD/OSIPTEL.



3.10 Supervisión de la aplicación tarifaria

Sobre la base del principio de costo-beneficio, durante el 2012, se realizaron supervisiones a diversas empresas operadoras del mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones, tanto respecto a la correcta aplicación tarifaria como con relación a

la información presentada por Telefónica del Perú S.A.A., que sirvieron de sustento en el ámbito de sus ajustes trimestrales de tarifas de telefonía fija, en cumplimiento de la aplicación del factor de productividad.

ACCIONES DE SUPERVISIÓN EN EMPRESAS OPERADORAS REALIZADAS EN EL 2012

EMPRESA OPERADORA	SUPERVISIÓN
América Móvil Perú S.A.C.	Cumplimiento del artículo 6° de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, vinculado a la correcta aplicación normativa y tarifaria de las promociones "Multiplica..." y "Triplifica..." (prepago).
América Móvil Perú S.A.C.	Correspondiente a la correcta aplicación de tarifas correspondiente a su "Plan Prepago Juerga"
América Móvil Perú S.A.C.	Concerniente a la promoción nueva red familia y amigos 6000.
América Móvil Perú S.A.C.	Respecto a la disposición de información de tarifas en su sitio web.
Cable Norte S.A.C.	Cumplimiento de remitir información a sus abonados sobre el incremento de la renta fija mensual.
Nextel del Perú S.A.	Respecto a la disposición de información de tarifas en su sitio web.
Nextel del Perú S.A.	Concerniente a la locución previa en su casilla de voz.
Telefónica del Perú S.A.A.	Correspondiente a la correcta aplicación de tarifas correspondiente a la tarjeta pre-pago "147".
Telefónica del Perú S.A.A.	Ajuste de tarifas tope del servicio de llamadas desde teléfonos públicos a redes de telefonía móvil de comunicaciones personales y troncalizado.

EMPRESA OPERADORA	SUPERVISIÓN
Telefónica del Perú S.A.A.	Concerniente al sistema de tasación y facturación de llamadas "ilimitadas", dentro y/o fuera de su red, en promociones Línea Premium tarifa plana y Línea Premium tarifa plana nacional.
Telefónica del Perú S.A.A.	Cumplimiento del Reglamento General de Tarifas en cuanto al registro de los planes tarifarios, promociones y otros en el Sistema de Información y Registro de Tarifas (SIRT).
Telefónica del Perú S.A.A.	Correcto funcionamiento y aplicación de tarifas de la tarjeta prepago "Hola Perú al segundo".
Telefónica del Perú S.A.A.	Cumplimiento del artículo 43° del Reglamento General de Tarifas en torno a tarifa fijo-móvil, en discado directo, en interoperabilidad y, complementario, empleando tarjetas prepago.
Telefónica del Perú S.A.A.	Correspondiente a la correcta aplicación de las tarifas de la promoción Línea Premium Tarifa Plana Nacional, en cargos de establecimiento en LDN a otros operadores; y, en llamadas locales a otros operadores y en consumo Internet Dial Up.
Telefónica del Perú S.A.A.	Correspondiente a la información sustentatoria de los indicadores de consumo de los servicios de categoría I, de diversos periodos trimestrales.
Telefónica Móviles S.A.	Respecto a dificultades para el acceso a promociones que se ofrecen a través de los números *515 ó 515.
Telefónica Móviles S.A.	De las devoluciones por condicionar la promoción "Todos Quintuplican Movistar", con restricciones que limitan la migración a otro plan tarifario.
Telefónica Móviles S.A.	De las devoluciones por la aplicación de tarifas mayores a las correspondientes de la promoción "Paquete Llama Ilimitadamente".





Capítulo 4

Protección de los derechos de los usuarios



4.1 Procedimientos de atención de reclamos de usuarios

En 1999, el OSIPTEL aprobó una directiva que estableció las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, denominada la Directiva de Reclamos, la que experimentó diferentes modificaciones entre el 2002 y el 2005. Sin embargo, teniendo en consideración las diversas obligaciones contenidas en las disposiciones de la Directiva de Reclamos, resultaba necesario determinar en forma puntual los tipos de infracciones y las sanciones que serían aplicables a las empresas operadoras en caso de incumplimiento a la referida norma. Así, en enero de 2012, se incorporó a la directiva un régimen de infracciones y sanciones donde las infracciones a las obligaciones contenidas en la mencionada directiva son calificadas como leves y graves, atendiendo a la afectación que dichas infracciones generan en los abonados y/o usuarios, en el marco de un procedimiento de reclamo.

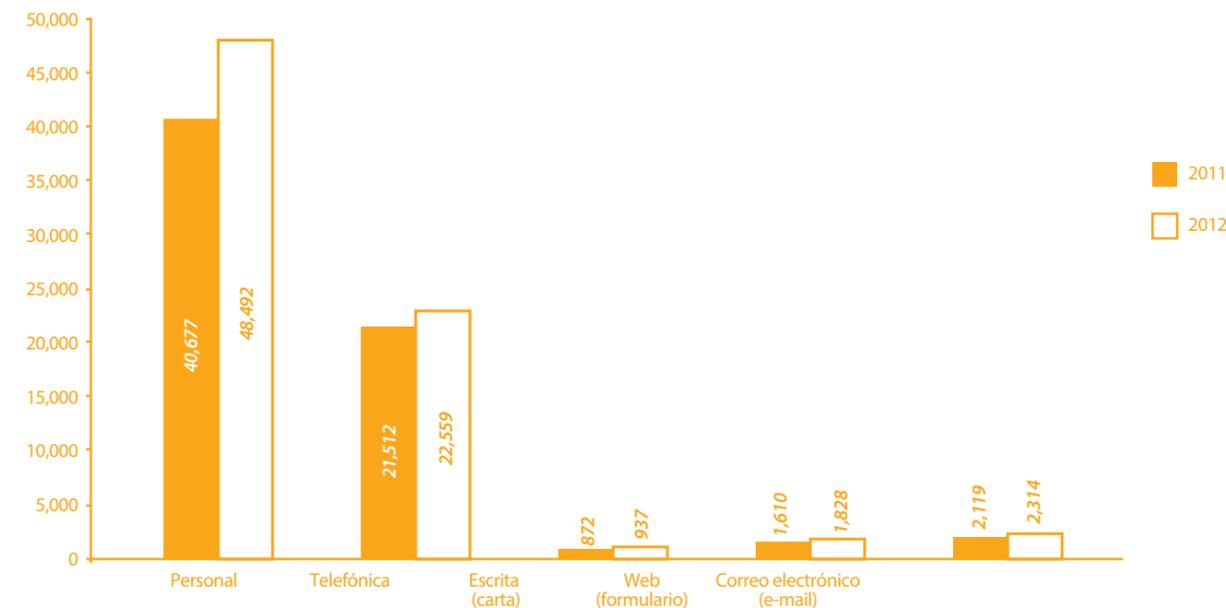
De esta manera, se tipifica como infracción leve los incumplimientos a las obligaciones que afectan el adecuado trámite del procedimiento de reclamos, al estar referido a aspectos formales del mismo o a la importancia de la información que debe ser remitida por las empresas operadoras, como la obligación de difundir el procedimiento de reclamos, la formación del expediente administrativo, la remisión al TRASU de determinados documentos, sea en forma física o electrónica, entre otros.

Por otro lado, se tipifica como infracción grave aquellos incumplimientos que podrían ocasionar una mayor afectación a los abonados y/o usuarios, pudiendo generar en muchos casos, desincentivos para iniciar un reporte o reclamo, continuar con el trámite del procedimiento o dificultando la labor resolutoria del TRASU. De esta manera, se protegen los derechos de los usuarios y/o abonados, entre los que se encuentra la no suspensión o corte el servicio materia de reclamo; la resolución del contrato de abonado cuando se encuentra en trámite un procedimiento de reclamos, así como el derecho a que no se le exija el pago del importe reclamado, entre otros.



4.2 Atención y orientación a los usuarios

ORIENTACIONES REALIZADAS EN OFICINA POR TIPO DE ATENCIÓN 2011 - 2012

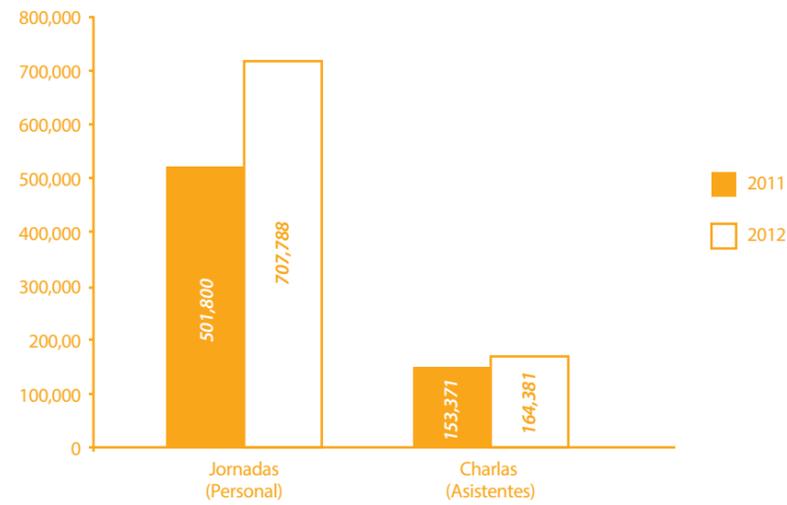


Fuente: Base de datos ATUS

El OSIPTEL ha llevado a cabo 948,299 orientaciones en el ámbito nacional durante el 2012, lo que incluye atenciones personales en oficinas y centros del OSIPTEL, jornadas de orientación, atenciones telefónicas, atenciones por medio de cartas, formularios web y

correos electrónicos. De esta manera, las orientaciones totales crecieron por encima de 30% respecto al 2011, crecimiento que se produjo en todos los canales de atención, dentro y fuera de las oficinas del OSIPTEL.

ORIENTACIONES REALIZADAS EN OFICINA POR TIPO DE ATENCIÓN
2011 - 2012

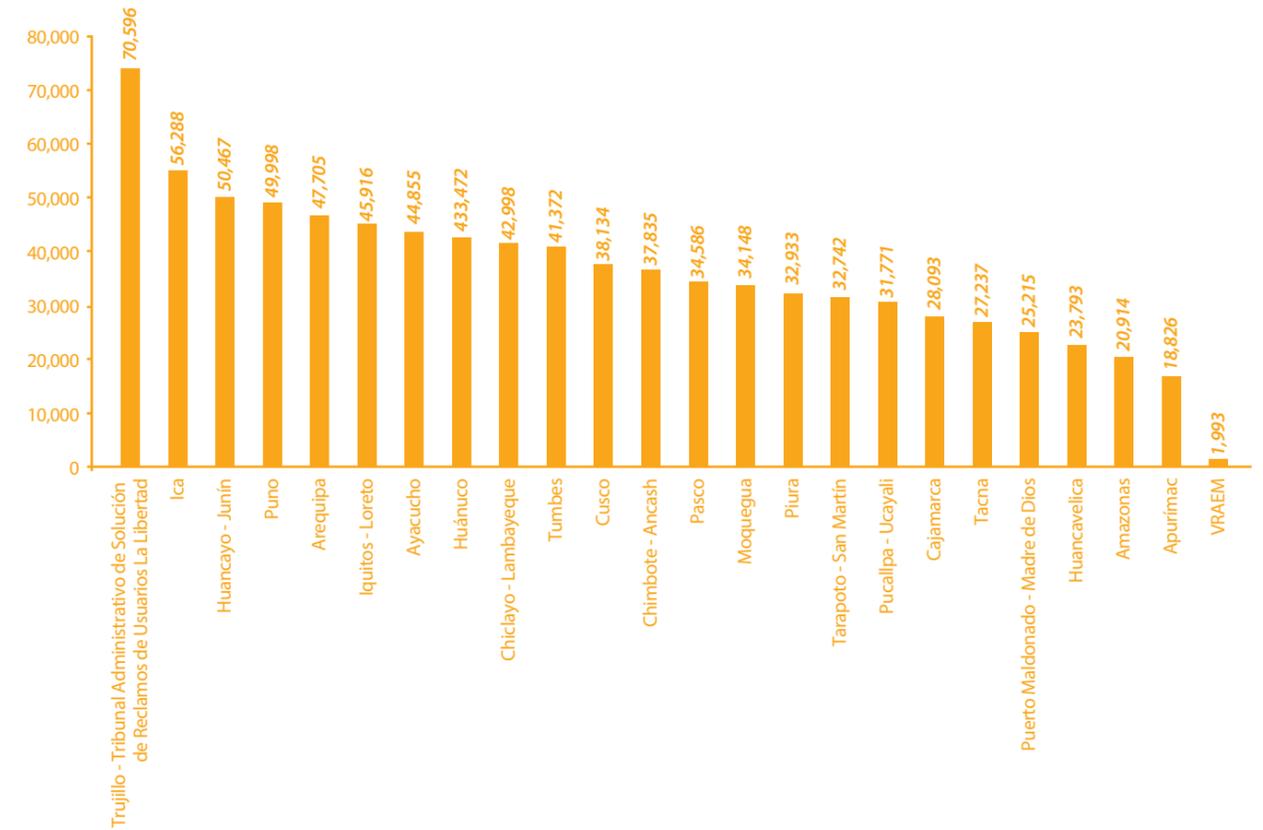


Fuente: Base de datos ATUS

En el ámbito descentralizado, las de Trujillo, Ica, Huancayo, Puno y Arequipa fueron las oficinas desconcentradas que presentaron un mayor número de orientaciones en el 2012. En función del servicio involucrado, las relacionadas con los servicios de telefonía fija y móvil concentraron el mayor número de orientaciones. En el

caso de telefonía fija, los principales motivos de consulta fueron el procedimiento de reclamos, la facturación, los recibos y el cobro, mientras que en telefonía móvil el procedimiento de reclamos, la calidad, la facturación y las recargas.

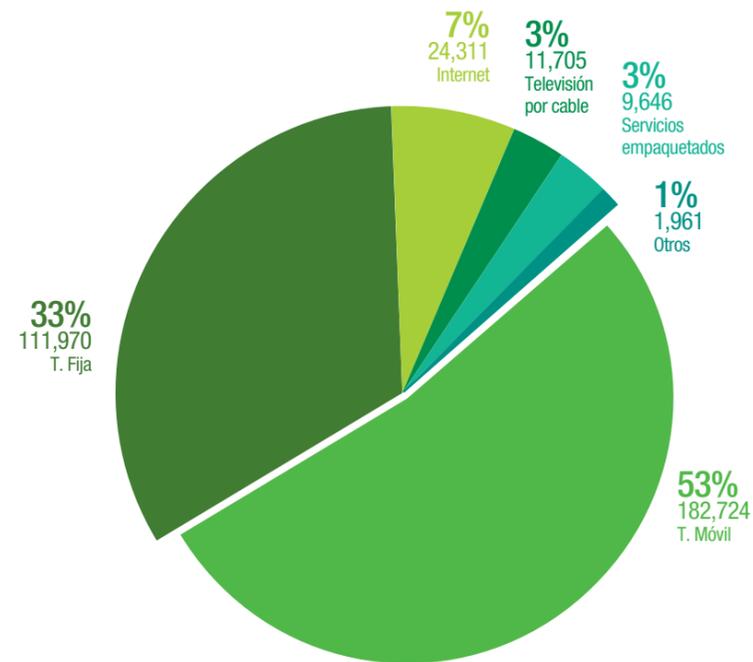
ORIENTACIONES REALIZADAS EN EL 2012
(Por ciudad)



Fuente: Base de datos ATUS

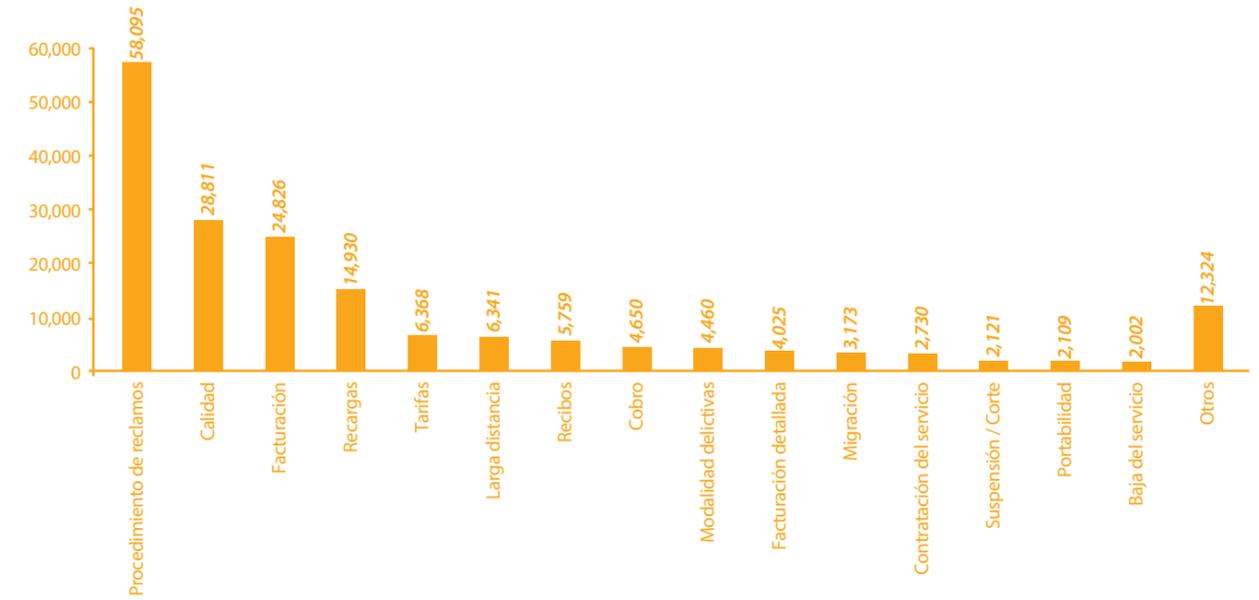
Nota: No considera orientaciones realizada por Fono ayuda

DISTRIBUCIÓN DE LAS ORIENTACIONES REALIZADAS EN EL 2012
(Por motivo de servicio)



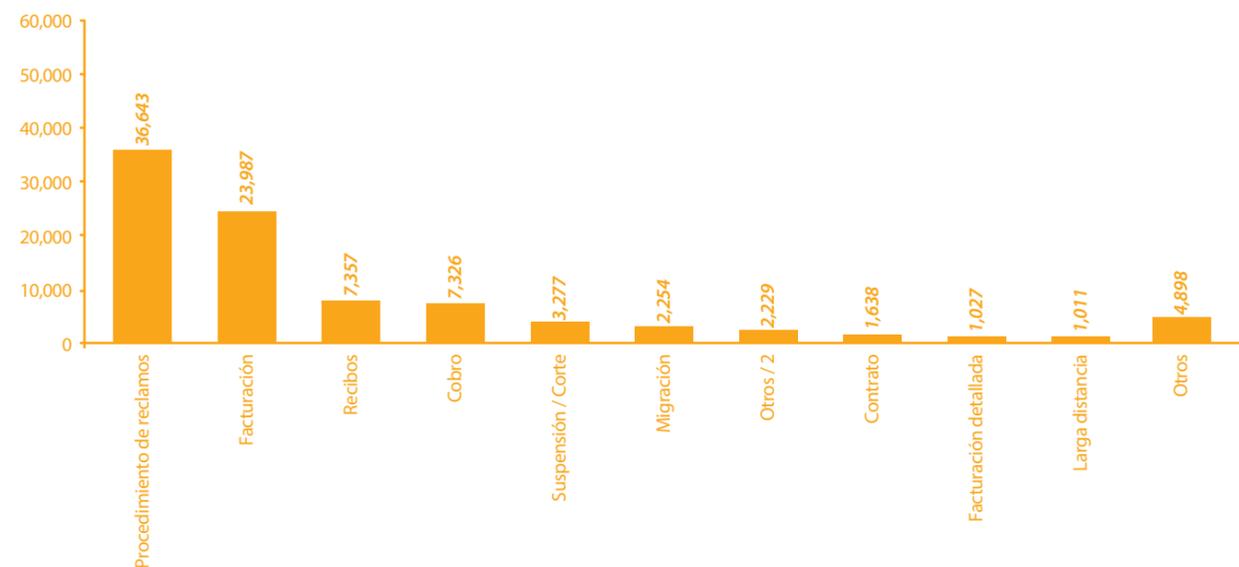
Fuente: Base de datos ATUS
Nota: No considera información registrada como OSIPTEL y "llamadas de juego".

ORIENTACIONES REALIZADAS EN EL 2012 RESPECTO A TELEFONÍA FIJA
(Por motivo de consulta)



Fuente: Base de datos ATUS

ORIENTACIONES REALIZADAS EN EL 2012 RESPECTO A TELEFONÍA MÓVIL
(Por motivo de consulta)



Fuente: Base de datos ATUS

Otras actividades de orientación para los usuarios realizadas por el OSIPTEL

Microprogramas educativos radiales.

Se emitieron 108 programas a través de radios locales, en todos los departamentos del país, con la finalidad de exponer temas de importancia sobre deberes y derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Campañas de difusión.

Con la finalidad de ampliar los mecanismos de orientación con los que cuenta el OSIPTEL, entre noviembre y diciembre se desarrollaron actividades para dicho objetivo en 24 mercados ubicados en varios distritos de Lima.

Campañas de orientación.

► Campaña de orientación por el Día del Consumidor.

Realizada en el ámbito nacional desde marzo de 2012 y con una duración de diez días. El propósito de esta campaña fue promover entre la población i) la importancia de estar bien informados al momento de tomar decisiones con respecto de la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones; ii) el respeto de sus derechos por parte de las empresas operadoras; y iii) el cumplimiento de sus obligaciones como usuarios.

► Campaña de orientación por el Día Mundial de las Telecomunicaciones.

Se realizó en mayo de 2012 con el fin de promover i) la importancia de contar y utilizar adecuadamente los servicios públicos de telecomunicaciones; ii) la formación de usuarios

responsables, que se informan antes de contratar un servicio; iii) el respeto de los derechos de los usuarios y el cumplimiento de sus obligaciones; y iv) las acciones y el rol del OSIPTEL entre los ciudadanos de todas las regiones del país.

► **Tercera campaña de orientación.** Realizada en mayo en todo el territorio nacional, su objetivo fue motivar a la población a informarse sobre las diferentes alternativas que tiene para realizar llamadas de larga distancia en función a sus necesidades, así como recomendar a los usuarios las medidas que deben tomar cuando son víctimas de un robo, hurto o pérdida de su equipo móvil.

Por otro lado, en el 2012 se implementó el Centro de Orientación a Usuarios en la zona del VRAEM, ubicado en la ciudad de Pichari. 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 el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin), el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp) y la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (Sunat) al haberse realizado actividades conjuntas en favor de los pobladores de esa zona.

4.3 Solución de reclamos y sanciones

El OSIPTEL, a través del TRASU, actúa como segunda y última instancia administrativa en la solución de reclamos de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones. Gracias a su labor resolutoria de reclamos, el TRASU es uno de los órganos del OSIPTEL que está en mayor contacto con la problemática de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, toda vez que al resolver un reclamo toma conocimiento de las conductas de las empresas, y asimismo, transmite la posición del OSIPTEL frente a dichas conductas.

Durante el 2012, el TRASU recibió 17,297 expedientes -10,654 recursos de apelación y 6,643 quejas administrativas- de los cuales resolvió 17,118 expedientes -10,411 recursos de apelación y 6,707 quejas administrativas-.



Nueva relación de medios probatorios para el procedimiento de reclamos

El avance tecnológico en el sector de telecomunicaciones y la aparición de nuevos servicios han generado nuevos tipos de reclamo y, por ende, la necesidad de actualizar la relación de medios probatorios aprobada en el 2006. Así, en el 2012, se estableció como características de la actuación probatoria del procedimiento de reclamos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones las siguientes:

- ▶ La carga probatoria corresponde a las empresas operadoras, salvo excepciones dispuesta por el TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y/o cuando el reclamante cuestione la validez de la información proporcionada por la empresa operadora.
- ▶ Los medios probatorios que se evalúan son en su mayoría de carácter documental.
- ▶ El criterio adoptado para incluir los medios probatorios es la pertinencia, es decir, su idoneidad

para generar convicción respecto a las condiciones de prestación de un determinado servicio público de telecomunicaciones.

- ▶ La necesidad de actuación de los diferentes medios probatorios se evalúa en función de la naturaleza del reclamo analizado y de las situaciones cuya probanza sea relevante.
- ▶ Si bien los usuarios pueden solicitar la actuación de determinadas pruebas, no necesariamente se sancionará a la empresa operadora por la falta de actuación del medio probatorio solicitado.
- ▶ Los medios probatorios serán evaluados de manera conjunta utilizando una apreciación razonada.
- ▶ El TRASU tiene la facultad de ordenar la actuación de medios probatorios en segunda instancia.
- ▶ La relación de los medios probatorios no puede ser considerada como una lista cerrada.
- ▶ Las empresas operadoras podrán denominar de una manera distinta a los documentos que eleven como medios probatorios.

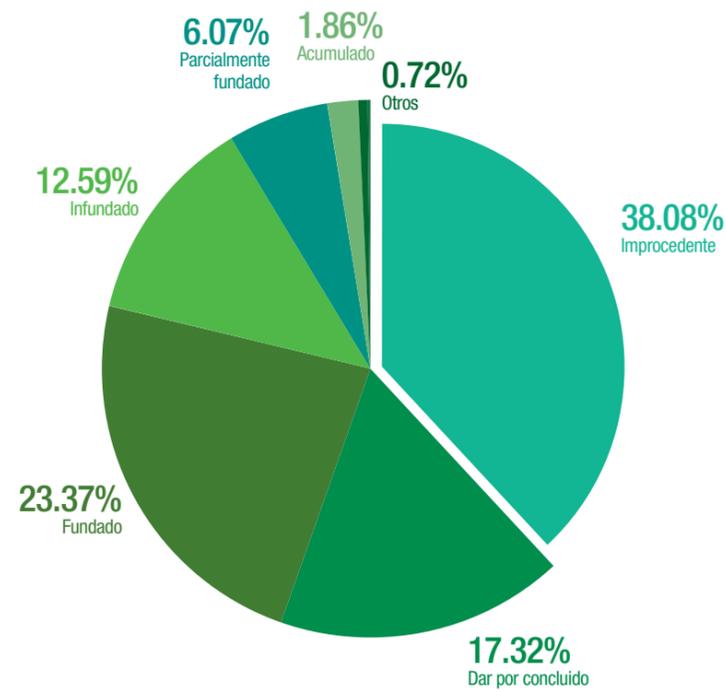
Con el establecimiento de estas características y la actualización de la relación de medios probatorios por actuarse en el procedimiento de reclamos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones que las complementa, el OSIPTEL evidencia predictibilidad y transparencia respecto de los medios probatorios y su actuación por las empresas y por los usuarios en el citado procedimiento.



Si bien el TRASU ha resuelto más de mil expedientes mensualmente durante el 2012, en mayo se alcanzó el mayor registro de hasta 1,832 expedientes resueltos. Las apelaciones representan 61% de los expedientes resueltos y su incremento en el 2012 ha sido

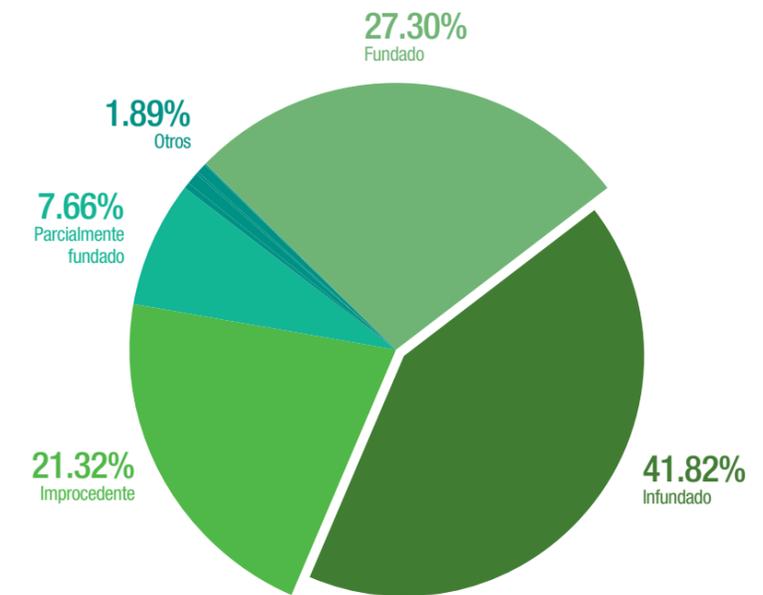
significativo respecto del 2011. Más de 46% de los recursos de apelación ha sido resuelto a favor del usuario, mientras que en el caso de las quejas este porcentaje está por encima de 34% del total.

RECURSOS DE APELACIÓN RESUELTOS POR EL TRASU
(Por sentido)



Fuente: Base de datos TRASU

RECURSOS DE QUEJA RESUELTOS POR EL TRASU
(Por sentido)



Fuente: Base de datos TRASU

La provincia de Lima es la región geográfica con el mayor número de recursos presentados ante el TRASU, siendo los conceptos reclamables más frecuentes aquellos relacionados con facturación, para el caso de las apelaciones, e infracción de plazos, en el caso de las quejas.

Respecto a los procedimientos sancionadores, durante el 2012 el TRASU impuso multas por un total de 304 UIT.

TRASU

¿Qué es?

El Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios es el órgano competente en exclusividad para conocer y resolver, en **segunda instancia administrativa**, los reclamos presentados por los usuarios contra las empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones.

¿Qué función tiene?

- Resolver en última instancia los recursos de apelación y queja presentados por los usuarios ante las empresas operadoras.
- Imponer sanciones correspondientes a las infracciones cometidas por las empresas operadoras
- Expedir resoluciones que constituyan precedentes de observancia obligatoria.

¿Qué sanciones impone?

Las que están referidas a infracciones de las empresas operadoras al procedimiento de reclamos o incumplimientos a las resoluciones emitidas por el TRASU.

Acreditación para reclamos sobre calidad en la prestación de servicios

Uno de los principales criterios adoptados por el TRASU en casos recurrentes durante el 2012 estuvo basado en la existencia de diversos expedientes de apelación por reclamos de calidad en la prestación del servicio, en los cuales el usuario no señala el código de reporte de averías que sustente haber tenido problemas de calidad en el servicio. Al respecto, dentro de las condiciones de uso se establece que, a fin de realizar el descuento de la renta o cargo fijo por el período de interrupción del servicio, se tendrá en cuenta la fecha y hora que indique el abonado o usuario. Así, el TRASU consideró que la regla general será que si el usuario no señala códigos de reporte, corresponderá declarar infundado el reclamo. Sin embargo, se tendrá en cuenta las siguientes excepciones:

- ▶ Cuando el usuario indique que existe un boletín de reporte de averías pero no lo adjunta, será necesario requerir información.
- ▶ Cuando el usuario presenta el boletín de reporte de averías sin que la empresa operadora tenga registrada dicha información en el histórico de averías, será declarado fundado el reclamo. Pero además, dichos expedientes serán remitidos a la Gerencia de Fiscalización y Supervisión.

4.4

Creación de salas unipersonales y descentralización de funciones

En octubre de 2012, el OSIPTEL aprobó la creación de salas unipersonales destinadas a resolver las apelaciones de los usuarios respecto de reclamos por casos que no superen los S/. 100, de tal forma que las salas colegiadas del TRASU pudieran dedicarse a resolver temas más complejos y que por sus características, demanden un plazo de resolución de 30 días, que es lo que estipula la norma.

Adicionalmente, las salas unipersonales resuelven en 15 días las apelaciones en casos tales como el incumplimiento de las empresas operadoras en la entrega de los recibos o de la facturación detallada. También solucionan las apelaciones de los usuarios respecto a casos habituales como, por ejemplo, por la no habilitación del servicio o el crédito que otorga la tarjeta de pago; el corte del servicio y/o bloqueo del equipo por el uso del mismo en centros penitenciarios; entre otros. Igualmente, resuelven en 13 días hábiles las quejas de los usuarios por defectos durante la tramitación del procedimiento en las empresas operadoras, el incumplimiento en lo establecido en la resolución de primera o segunda instancia o cuando la primera instancia no resuelve en el plazo establecido.

De esta manera, el criterio utilizado para definir las materias de competencia de estas salas fue incluir los procedimientos de menor plazo y cuantía, a efectos de dotar de mayor celeridad a los procesos y fomentar la especialización en función a estas materias.

La creación de las salas unipersonales en Lima ha estado acompañada por la designación de los tres vocales titulares para dichas salas

quienes iniciarán sus actividades en enero de 2013. Adicionalmente, el OSIPTEL tiene previsto un plan para descentralizar las labores del TRASU a través de la creación de salas unipersonales en las distintas regiones del país. Así, por ejemplo, se tiene previsto que la Sala Unipersonal de Arequipa inicie sus funciones en el primer trimestre del 2013.



4.5

Supervisión del cumplimiento del marco normativo en materia de usuarios

Entre las 532 supervisiones realizadas por el OSIPTEL durante el 2012, en el marco de la protección de los derechos de los usuarios, tanto en la ciudad de Lima como en el interior del país, una de las acciones más resaltantes involucró a las empresas Telefónica Móviles S.A., América Móvil Perú S.A.C. y Nextel del Perú S.A. Como resultado, se verificó que estas empresas no habían exigido al abonado la exhibición y copia de su documento legal de identificación, por lo que no almacenaban y conservaban dicha documentación, habiendo incluso activado las líneas adquiridas sin que previamente se haya procedido a registrar los datos personales del abonado. En este contexto, en el 2012, el OSIPTEL impuso cuatro multas coercitivas a Telefónica Móviles S.A., tres a América Móvil Perú S.A.C y dos Nextel del Perú S.A., por un valor de 40 UIT cada una.



Encuesta de Demanda de Servicios de Telecomunicaciones y Caracterización de los Usuarios 2012

Entre marzo y mayo de 2012 se desarrolló la Encuesta de Demanda de Servicios de Telecomunicaciones y Caracterización de los Usuarios 2012 a cargo del Instituto Cuánto, con el objetivo de obtener información sobre demanda y patrones de uso de los servicios de telecomunicaciones. Fue conducida en el ámbito nacional, en áreas urbanas y rurales, cubriendo un muestreo nacional de 11,255 hogares. Entre los resultados obtenidos destacan los siguientes:

Telefonía móvil

- ▶ Una de cada dos personas tiene un teléfono móvil en el ámbito nacional.
- ▶ Tacna y Arequipa son las regiones con mayor acceso a este servicio.
- ▶ Existe una correlación positiva entre ingresos y acceso a la telefonía móvil.
- ▶ El 44.9% de las personas declaró que no tiene un equipo móvil por motivos económicos. Al 35.7% no le interesa y/o no necesita adquirirlo.
- ▶ El principal destino de las llamadas de un equipo móvil es hacia otro móvil.
- ▶ El 14% de los poseedores de un teléfono móvil dispone de Internet en su equipo móvil.
- ▶ Los mensajes de texto (SMS) representan el servicio de mayor utilización de los ofrecidos por la plataforma móvil.

Sustitución entre servicios de telefonía fija y móvil

- ▶ Dos de cada diez hogares posee ambos tipos de servicios.
- ▶ Existe una fuerte preferencia de las personas por mantener su estado actual, independientemente del servicio de telefonía que tengan.

Internet fijo y móvil

- ▶ Uno de cada cinco hogares tiene Internet en su vivienda en el territorio nacional.
- ▶ Aún existe una amplia brecha por cubrir en el área rural.
- ▶ Lima Metropolitana y Arequipa son las dos zonas con mayor acceso al servicio de Internet.
- ▶ Las conexiones a Internet son principalmente del tipo fijo.
- ▶ El precio y la calidad de la asistencia técnica son las características que producen menos satisfacción en los usuarios del servicio de Internet fijo; la reducción de velocidad y la capacidad de descarga son las que producen menos satisfacción.
- ▶ El 54.8% de los hogares pagaría menos de S/. 20 por la instalación del servicio de Internet fijo; 61.2% pagaría entre S/. 20 y S/. 50 como cargo mensual de dicho servicio.
- ▶ El 94.2% de los hogares pagaría menos de S/. 50 por el equipo de Internet móvil; 68.9% gastaría mensualmente entre S/. 50 y S/. 100 por dicho servicio.
- ▶ Las zonas del interior del país tienen menor disposición de pago por el servicio de Internet, tanto a nivel de la instalación como en el cargo mensual.

Televisión de paga

- ▶ Uno de cada tres hogares tiene televisión de paga en su vivienda, en el ámbito nacional.
- ▶ Lima Metropolitana y Madre de Dios son las zonas con mayor acceso al servicio de televisión de paga.
- ▶ El sistema de cable es el más importante a nivel nacional.
- ▶ El servicio técnico es la característica que produce menos satisfacción en los usuarios del servicio.
- ▶ La disposición a pagar por el servicio es de S/. 40 como máximo. Sin embargo, las tarifas altas son las que disuaden a más usuarios de acceder al servicio.





Capítulo 5

Promoción y preservación de la competencia en el mercado



5.1

Proveedores importantes en los mercados de telecomunicaciones

En el 2012 el OSIPTEL emitió normativa destinada a identificar a los proveedores importantes en uno o más mercados de servicios de telecomunicaciones, de tal forma 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 anticompetitivas.

El proveedor importante de servicios públicos de telecomunicaciones está obligado a ofrecer a otros proveedores, la reventa de tráfico y/o de sus servicios públicos de telecomunicaciones.

Para esta tarea, el OSIPTEL diseñó una metodología que analiza la existencia de estos proveedores en los diversos mercados de servicios de telecomunicaciones, lo que le permitió seleccionar el de acceso mayorista para Internet y transmisión de datos como el primer mercado que será analizado.

Luego de reunir toda la información estadística, el OSIPTEL determinó que Telefónica del Perú, así como todas y cada una de las empresas operadoras de su conjunto económico que proveen o puedan proveer el acceso mayorista para el servicio de Internet fijo vía ADSL, son proveedores importantes en el mercado.

El acceso mayorista para Internet y transmisión de datos están constituidos por (i) el mercado de acceso mayorista para el servicio de Internet fijo vía ADSL en el departamento de Lima y la Provincia Constitucional del Callao, y (ii) el mercado de acceso mayorista para el servicio de Internet fijo vía ADSL en el resto de departamentos del país.



5.2

Ofertas básicas de interconexión

Uno de los principales objetivos del OSIPTEL es promover la existencia de condiciones de competencia en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones. El fundamento de dicho objetivo se deriva de las características particulares del sector de las telecomunicaciones (y en general, de las industrias de redes), en donde el nivel de la inversión necesaria para la provisión de los servicios hace que la duplicidad de algunos segmentos de las redes sea inviable desde el punto de vista técnico y económico. Esta situación limita el acceso de nuevos operadores al mercado, y condiciona dicho acceso a las políticas regulatorias que se hayan predefinido para que estos nuevos operadores puedan ofrecer sus servicios en condiciones iguales a aquellos ya establecidos.

El establecimiento de las ofertas básicas de interconexión no solo beneficia al operador al agilizar el proceso, sino también beneficia al propio regulador, ya que se evitarán los costos administrativos asociados a la emisión de mandatos de interconexión, cuando las empresas no se pongan de acuerdo sobre los términos de su relación de interconexión, en el período de negociación.

Por tal motivo, durante el 2011, se emitió el marco normativo que estableció la obligación a las empresas operadoras del servicio de telefonía fija y del servicio móvil de presentar su oferta básica de interconexión, sujeta a la elaboración de parte del OSIPTEL de un

modelo para dicha oferta. En el 2012 el modelo para los servicios a ser ofrecidos por las empresas del servicio de telefonía fija estuvo disponible.

De otro lado, en agosto de 2012, se emitió el proyecto de propuesta de oferta básica de interconexión para las empresas operadoras del servicio público móvil, a fin de que los interesados remitan los respectivos comentarios.



5.3 Acuerdos y mandatos de interconexión

El procedimiento de dos expedientes de mandatos de interconexión pendientes del año 2011 fue concluido en el 2012, al igual que los cuatro mandatos referidos al cargo de terminación en la red fija en la modalidad de capacidad entre Telefónica del Perú y (i) Americatel, (ii) Telmex, (iii) Ibasis e (iv) IDT.

Asimismo, se tramitó 11 mandatos de interconexión, 19 contratos de interconexión y dos expedientes de contratos de compartición de infraestructura.



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

De acuerdo con la segunda disposición complementaria transitoria de la Resolución de Consejo Directivo N° 059-2012-CD/OSIPTEL, el OSIPTEL debe establecer las normas adicionales que resulten pertinentes para la adecuada aplicación de las obligaciones sobre acceso de llamadas a números de las series 0800 y 0801.

Es en este contexto que en el 2012 se dispuso la publicación para comentarios de la norma que regula el tratamiento de las comunicaciones hacia los suscriptores de la serie 0800 (cobro revertido) y 0801 (pago compartido).



5.6 Uso del término 4g en comunicaciones móviles en el Perú

El término 4G no ha sido rigurosamente definido por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT). Si bien inicialmente era sinónimo de "IMT-Advanced" y aplicable solamente a tecnologías avanzadas tales como el LTE Advanced y Wireless MAN-Advanced (también conocida como WiMAX 'm' o WiMAX2), posteriormente la UIT dejó abierta la posibilidad para que tecnologías como HSPA+ y LTE, que provean mejoras sustanciales de desempeño y capacidades con respecto a los sistemas 3G, puedan también ser consideradas como 4G. Sin embargo, menciona que el término 4G no está definido.

Es evidente, que los usuarios desarrollan una expectativa de mejora de los atributos y funcionamiento de sus servicios de telecomunicaciones, por lo que normalmente interpretan que el término 4G supone una mejora respecto de los servicios que se comercializaban con el término 3G o 2G. Sin embargo, los productos comercializados con el término 4G en el Perú no representaban una mejora sustancial respecto de los atributos que se encontraban vigentes. En algunos casos incluso, no solo las nuevas ofertas comerciales representaban una mejora modesta con relación a la velocidad de navegación, sino que mostraban un retroceso en términos de capacidad de descarga. Luego, el uso del término 4G no iba en línea con las expectativas de los consumidores.

De esta manera, el no cumplimiento de las expectativas descritas podía inducir a error en el proceso de adquisición de equipos, contratación y uso de los servicios. Por ello, durante el 2012,

el OSIPTEL analizó dicha problemática y dispuso que las empresas operadoras están legalmente prohibidas de que en la información que brinden sobre sus servicios de acceso a Internet incluyan como característica el ser de 4G o "cuarta generación", a razón de brindar información precisa y oportuna para guiar las decisiones de consumo de los usuarios.



5.7 Controversias sobre la libre y leal competencia y en materia de interconexión

Los órganos colegiados competentes para resolver las controversias son, los Cuerpos Colegiados del OSIPTEL (CCO), en primera instancia administrativa, 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.

Como parte de su labor de agencia de competencia, el OSIPTEL realiza investigaciones preliminares de oficio, las cuales, de ser necesario, derivan en controversias que permiten corregir las distorsiones del mercado generadas por conductas anticompetitivas o desleales, o que atentan contra las medidas regulatorias del OSIPTEL referidas a interconexión y/o acceso.

Como primera instancia administrativa, los CCO tramitaron durante el 2012 seis (06) procedimientos de solución de controversias y un (01) procedimiento administrativo sancionador iniciado por la comisión de una infracción durante la tramitación de una de las controversias principales.

Los procedimientos de solución de controversias estuvieron referidos a presuntas discrepancias derivadas de la relación de interconexión y supuestos incumplimientos a las normas de libre competencia, como abuso de posición de dominio en la modalidad de venta atada, y competencia desleal, incluyendo modalidades nuevas como la de violación de normas. De otro lado, el procedimiento administrativo sancionador se refirió a supuestos cortes indebidos realizados durante la tramitación de una controversia.

Principales pronunciamientos emitidos por los Cuerpos Colegiados durante el 2012

- ▶ En el Expediente N° 003-2011-CCO-ST/CD, se emitió la Resolución N° 015-2012-CCO/OSIPTEL del 16 de abril de 2012, que declara fundada la denuncia de Telefónica Multimedia S.A.C. contra T.V.S. Satelital S.A.C., por la comisión de actos de competencia desleal en la modalidad de violación de normas.
- ▶ En el Expediente N° 004-2011-CCO-ST/CD, se emitió la Resolución N° 008-2012-CCO/OSIPTEL del 24 de abril de 2012, que declara fundada la denuncia presentada por Telefónica Multimedia S.A.C. contra el señor Ernesto Justino Ñaupari Lino, por la comisión de actos de competencia desleal en la modalidad de violación de normas.
- ▶ En el Expediente de Oficio N° 005-2011-CCO-ST/LC, se emitió la Resolución N° 017-2012-CCO/OSIPTEL del 20 de julio de 2012, que declara fundada la denuncia contra Telefónica del Perú S.A.A., por la comisión de abuso de posición de dominio en la modalidad de ventas atadas.
- ▶ En el Expediente N° 001-2012-CCO-ST/CD, se emitió la Resolución N° 002-2012-CCO/OSIPTEL del 28 de setiembre de 2012, que rechaza la denuncia presentada por Cable

Premium TV S.R.L., por la presunta comisión de actos de competencia desleal en la modalidad de violación de normas y actos de comparación y equiparación indebida.

- ▶ En el Expediente N° 002-2012-CCO-ST/CD, se emitió la Resolución N° 002-2012-CCO/OSIPTEL del 28 de setiembre de 2012, que rechaza la denuncia presentada por Cable Premium TV S.R.L., por la presunta comisión de actos de competencia desleal en la modalidad de violación de normas y actos de comparación y equiparación indebida.
- ▶ En el Expediente Sancionador N° 002-2011-CCO.ST/IX, se emitió la Resolución N° 003-2012-CCO-PAS/OSIPTEL del 21 de diciembre de 2012, que sanciona a Telefónica del Perú S.A.A. por la realización de cortes indebidos durante la tramitación de la controversia.
- ▶ Resolución N° 003-2012-CCO-PAS/OSIPTEL del 21 de diciembre de 2012, que sanciona a Telefónica del Perú S.A.A. por incumplimiento al mandato emitido por el Cuerpo Colegiado y por infracción al Reglamento de Controversias.

Respecto al ejercicio de prácticas anticompetitivas, cabe destacar el caso tramitado en el Expediente de Oficio N° 005-2011-CCO-ST/LC que sanciona la práctica desarrollada por Telefónica del Perú S.A.A. como una venta atada, consistente en proveer su servicio de acceso a Internet mediante ADSL solo a los usuarios que cuenten con el servicio de telefonía fija que la empresa provea.

En este caso, la resolución emitida por el TSC, precisó que Telefónica del Perú S.A.A. tiene posición de dominio en el mercado relevante definido por el acceso a Internet fijo a través de la tecnología ADSL en el ámbito nacional. Asimismo, señaló que, si



bien la estrategia comercial de Telefónica del Perú S.A.A. se aplica desde el 2001, el potencial anticompetitivo de la misma surge en el año 2007, cuando la demanda por telefonía fija tradicional se estanca mientras que la demanda por acceso a Internet sigue creciendo. Así, desde el 2009 se evidencia una desaceleración del crecimiento de los competidores en el mercado de telefonía fija y una disminución en la caída de la participación de Telefónica del Perú. En primera instancia, el CCO sancionó a Telefónica del Perú con una multa de 492 UIT y ordenó el cese de la venta atada. Esta sanción ha sido ratificada posteriormente por el TSC (imponiendo una multa de 407 UIT). Cabe destacar que, a la fecha de publicación de la presente memoria, el caso se encontraba impugnado en sede judicial luego de que en abril de 2013 Telefónica del Perú interpusiera una demanda contencioso administrativa en contra de la resolución del TSC, con el propósito de que se declare su nulidad.

En cuanto a denuncias de competencia desleal, las instancias de solución de controversias del OSIPTEL han tramitado casos referidos a la modalidad de violación de normas. Un ejemplo de ello es el caso tramitado en el Expediente N° 004-2011-CCO-ST/CD en el cual se analizó la denuncia presentada por Telefónica Multimedia S.A.C. contra Justino Ernesto Ñaupari Lino, concesionario del servicio de distribución de radiodifusión por cable, en la ciudad de Iquitos, por la comisión de actos de competencia desleal en la modalidad de violación de normas. En este caso, el CCO sancionó al denunciado con una multa de 3.56 UIT y dispuso el cese de la conducta infractora.

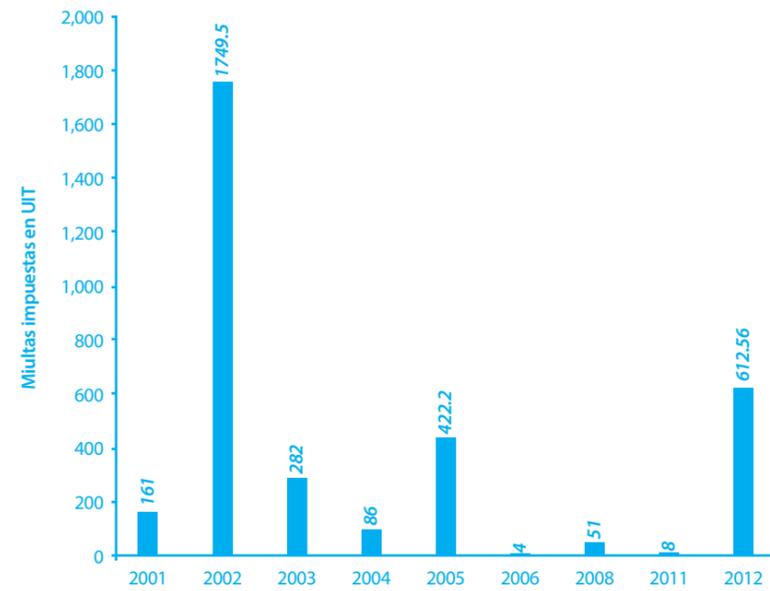
Cabe destacar que, además de haberse cumplido con el objetivo de resolver los conflictos de las empresas de manera eficiente y dentro de los plazos establecidos, a través de las resoluciones mencionadas, las instancias de solución de controversias del OSIPTEL han desarrollado conceptos y establecido o ratificado criterios de interpretación y análisis que han enriquecido su jurisprudencia.

Este enriquecimiento de la jurisprudencia del OSIPTEL tiene como beneficios potenciales: (i) otorgar mayor certeza a las empresas operadoras respecto de conceptos y criterios de interpretación, que estarán presentes en futuros pronunciamientos de los órganos de resolución de conflictos; (ii) facilitar la función de estas instancias en la solución de futuros conflictos, con el consecuente incremento en eficiencia; y, (iii) complementar y, a la vez, retroalimentar la función normativa, puesto que se constituyen en insumos para futuros procesos normativos.

Entre los conceptos desarrollados en las resoluciones destacan los siguientes:

- ▶ La naturaleza del supuesto de violación de normas.
- ▶ Los efectos de la declaración de rebeldía y los alcances de la carga de la prueba.
- ▶ Los aspectos que deben evaluarse para determinar la existencia de una infracción a la Ley de Represión de la Competencia Desleal, en la modalidad de violación de normas.
- ▶ Los alcances de la competencia del CCO y la aplicación del principio de supletoriedad.
- ▶ La naturaleza de la venta atada como abuso de posición de dominio.

SANCIONES IMPUESTAS POR ÓRGANOS COLEGIADOS EN PRIMERA INSTANCIA



AÑO	VALOR UIT (S/.)	VALOR MULTA (S/.)
2001	3,000	483,000
2002	3,100	5'423,450
2003	3,100	874,200
2004	3,200	275,200
2005	3,300	1'393,260
2006	3,400	13,600
2008	3,500	178,500
2011	3,600	28,800
2012	3,650	2'235,844
TOTAL		10'905,854

En segunda instancia, mediante la Resolución N° 005-2012-TSC/OSIPTEL, el TSC dispuso, como precedente de observancia obligatoria, que en los procedimientos ante las instancias de solución de controversias entre empresas del OSIPTEL, iniciados a solicitud de parte y que involucren la comisión de una infracción, es improcedente que mediante un recurso impugnatorio, el denunciante no sancionado cuestione el ejercicio de la potestad

sancionadora de dichas instancias, sea respecto a la naturaleza o calificación de la sanción impuesta al otro administrado o sobre su cuantía, debido a que el denunciante no sancionado no es agraviado con dicho acto administrativo.



Capítulo 6

Gestión institucional



6.1 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 2012, 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 de una tasa de supervisión de 0.5% de los ingresos brutos (facturados y percibidos) de los operadores del servicio público de telecomunicaciones. En ese sentido, mientras que el presupuesto del OSIPTEL se ha incrementado en 58% en los últimos seis años, el número de líneas fijas y móviles en servicio a las que tiene que supervisar se han incrementado en 80%.

PRESUPUESTO DEL OSIPTEL VS LÍNEAS DE TELEFONÍA EN SERVICIO

AÑOS	PRESUPUESTO APROBADO	LÍNEAS EN SERVICIO
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	31'952,781
2011	49'500,000	35'256,599
2012	57'000,000	32'535,234
Variación 2007 - 2012	58%	80%

Fuente: Página web del OSIPTEL

PRESUPUESTO Y LÍNEAS EN SERVICIO 2007-2012



El presupuesto aprobado para el ejercicio 2012 fue S/. 57 millones, 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 2012 la recaudación por aportes de las empresas operadoras, incluido intereses generados por la colocación de fondos en entidades financieras, muestra una ejecución de 138.72%, correspondiente a una captación de S/. 79 millones, importe superior a la proyección de ingresos en el período.

Durante el año 2012, algunas empresas operadoras efectuaron pagos de ejercicios anteriores por concepto de aportes, multas por tributo omitido e intereses por un importe de S/. 18'579,790, destacando los efectuados por las siguientes empresas:

- ▶ América Móvil S.A.C. efectuó pagos por los ejercicios fiscales 2007 al 2011 de S/. 10'368,035.
- ▶ Telefónica International Wholesale Services Perú S.A.C. (TIWS), efectuó pagos por los ejercicios fiscales 2005 al 2010 de S/. 5'922,357.
- ▶ Telefónica Móviles Perú S.A., efectuó pagos por el ejercicio 2010 de S/. 730,461.
- ▶ Telefónica del Perú S.A.A. efectuó pagos por los ejercicios fiscales 2007 y 2008 de S/. 1'459,666.



Supervisión de los aportes por regulación durante el 2012

Las normas de telecomunicaciones, así como los contratos de concesión correspondientes, establecen una serie 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 impositivas del aporte aludido, correspondiente a 40 de dichas empresas, se identificó que en 63% de los casos se había declarado bases impositivas en exceso o en defecto con respecto a las que debía declarar. En el último caso, se impuso las respectivas sanciones de multa por más de 900 UIT. A su vez, se acotó como recaudación adicional importes del orden de 12% del total declarado originalmente por todas las empresas respectivas, los que sumaron cerca de S/. 7 millones, sujetos a intereses moratorios y a las respectivas sanciones de multa, por el 50% del tributo omitido.

RESULTADOS	N° EMPRESAS SUPERVISADAS	%	SANCIONES DE MULTA (S/.)	RECAUDACIÓN ADICIONAL (S/.)
Igual	15	38%	-	-
Exceso	3	8%	-	-
Defecto	22	55%	6'847,002	3'423,501
TOTAL	40	100%		

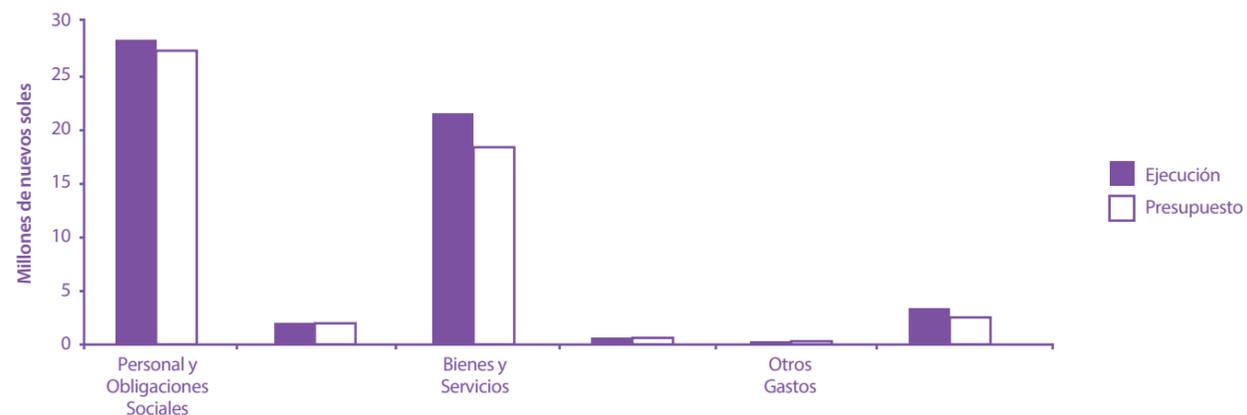
En cuanto a los egresos, al cierre del ejercicio presupuestal 2012 la efectividad en la ejecución fue 90.6%, nivel 2% por encima del promedio de ejecución de las entidades adscritas a la Presidencia del Consejo de Ministros, 1.6% superior al promedio de ejecución del Gobierno Nacional, y 5.9% más que el presupuesto total ejecutado en el 2012 por todas las entidades del Estado peruano.

Sobre la base de los indicadores de resultados del Plan Estratégico Institucional y del Plan Operativo 2012, se monitoreó la ejecución presupuestal, priorizando la asignación de recursos presupuestales en las actividades y proyectos más representativos para alcanzar las metas presupuestarias y los objetivos institucionales.

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DEL 2012 DISTRIBUIDORA POR PARTIDA GENÉRICA

GRUPO GENÉRICO	PRESUPUESTO INSTITUCIONAL MODIFICADO 2012 (S./.)	EJECUCIÓN 2012 (S./.)	%
Personal y Obligaciones Sociales	29'207,464	27'628,821	94.6%
Pensiones y Prestaciones Sociales	1'484,144	1'377,931	92.8%
Bienes y Servicios	22'279,722	19'514,612	87.6%
Donaciones y Transferencias	220,000	216,638	98.5%
Otros Gastos	37,500	35,849	95.6%
Adquisiciones de Activos No Financieros	3'771,170	2'883,143	76.5%
TOTAL	57'000,000	51'656,994	90.6%

EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012



Entre los principales hechos relacionados con la gestión interna del OSIPTEL que pueden destacarse durante el 2012, se encuentran los siguientes:

- ▶ Se realizó grandes inversiones en plataforma tecnológica, como la adecuación de la sala de servidores, actualización de licenciamientos para la operatividad institucional y adquisición de computadoras personales, laptops y estaciones de trabajo para ser usadas en las funciones de regulación.
- ▶ La Ley de Presupuesto del 2013 fue aprobada incluyendo la autorización a los organismos reguladores para aprobar una nueva escala remunerativa. Esto permitirá a la institución actualizar y mejorar la política remunerativa del personal, caracterizado por su alta especialización y profesionalismo, lo cual tendrá una implicancia directa positiva en las actividades de regulación, supervisión, fiscalización, protección y servicio al usuario.
- ▶ También en la Ley de Presupuesto del 2013 se aprobó la 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.



Mejorando los procesos internos

En el marco de las funciones del OSIPTEL de protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, la institución ha priorizado los proyectos que refuercen su presencia y sus servicios hacia la ciudadanía en el ámbito nacional, en el marco del Plan Estratégico Institucional vigente y su agenda de trabajo para el ejercicio 2012.

► Aprobación del Manual de Procedimientos (MAPRO).

Mediante Resolución de Gerencia General N° 699-2012-GG/OSIPTEL, se aprobó el MAPRO que contiene el conjunto de procedimientos del OSIPTEL, y se suma a otros documentos de gestión como el Manual de Organización y Funciones (MOF) y a las metas y productos del Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Operativo Institucional (POI).

► Manual de Procedimientos de las Oficinas Desconcentradas.

Se aprobó como parte del MAPRO, a fin de establecer formalmente los procedimientos que realizan estas oficinas en su relación con las otras unidades del OSIPTEL.



6.2 Fortalecimiento de la gestión internacional

En el 2012 se ha buscado fortalecer la participación y aporte del OSIPTEL en los distintos eventos y espacios dedicados a la creación de estrategias conjuntas, orientados a mejorar la calidad de los servicios de telecomunicaciones existentes. Así, se ha reafirmado el posicionamiento logrado a lo largo de la trayectoria del OSIPTEL, compartiendo la experiencia regulatoria peruana con los principales líderes y las autoridades de otros países del mundo.

Reuniones del Comité Consultivo Permanente - CCP. I/TIC de la CITEL-OEA

Además de su participación en el Comité Consultivo Permanente I – CCP. I/TIC y conducción de la Relatoría de *Roaming*, el OSIPTEL fue elegido como miembro del Comité Directivo Permanente de la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL) para el período de reuniones 2010-2014.

En atención a los compromisos internacionales adquiridos con este importante organismo perteneciente a la Organización de los Estados Americanos (OEA), durante el 2012 el OSIPTEL ha seguido de cerca las actividades previstas por la agenda estratégica de la CITEL, y ha contribuido con múltiples iniciativas orientadas al desarrollo de las telecomunicaciones en los países americanos.

Resalta la participación en la “XXI Reunión del Comité Consultivo Permanente I: Telecomunicaciones/TIC (CCP. I)” de la CITEL y eventos

asociados, tales como el “Seminario sobre Marco de Normas de Internet” y el “Seminario sobre Computación en la Nube”. Las reuniones se realizaron del 9 al 15 de setiembre de 2012, en San Salvador, El Salvador.

La participación del OSIPTEL permitió generar el seguimiento y la continuidad necesarios para cumplir con sus compromisos en los diferentes grupos de trabajo y relatorías vigentes para el período 2010-2014, en los cuales este organismo mantiene una activa participación y contribuciones permanentes.

Consolidación de los compromisos adquiridos con Regulatel

Como miembro del Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (Regulatel) y habiendo ostentado su presidencia en un período previo, el OSIPTEL participa activamente en las actividades previstas por dicho espacio de intercambio internacional, a través de los grupos de trabajo conformados por el foro, y atendiendo los requerimientos y consultas técnicas requeridas. En particular, destaca su participación en el programa de “Armonización Regional de los Servicios de *Roaming* Internacional” BID-Regulatel, que viene siendo atendido por la Comisión de *Roaming* Internacional del OSIPTEL.

Entre los principales eventos en los que el OSIPTEL ha participado en el marco del Regulatel se encuentran los siguientes:

- ▶ Cumbre Regulatel, del 12 al 15 de junio en la ciudad en Bogotá D.C. (Colombia), que desarrolló el tema de *"Convergencia tecnológica y colaboración público-privada para llevar conectividad a la base de la pirámide"*, con el objetivo de establecer alianzas para el cierre de la brecha digital en América Latina, en un contexto de convergencia.
- ▶ *Encuentro de Corresponsales, Seminario de Roaming y Taller Grupos de Trabajo REGULATEL 2012*, del 22 al 26 de octubre de 2012 en la ciudad de Cartagena de Indias, Colombia, en el que los representantes de los reguladores participantes reafirmaron el compromiso de presentar contribuciones a los grupos vigentes, así como tomar cuenta del plan de trabajo de dicho foro para los siguientes años.
- ▶ *XI Cumbre y XV Plenario BEREC-REGULATEL, en noviembre de 2012, en la ciudad de San José (Costa Rica).*

Estas importantes reuniones de alto nivel contaron con la participación del OSIPTEL representado por su Presidente del Consejo Directivo, quien presentó una propuesta para la conformación de un "Grupo de Trabajo sobre Protección y calidad del Servicio al Usuario". Dicha contribución fue saludada por los demás miembros del foro y contó con el apoyo de la actual Presidencia de Regulatel y organismos observadores, tales como la Comisión Europea y el Organismo de Reguladores Europeos de las Comunicaciones Electrónicas (BEREC).

En el marco de esta participación se reafirmó el liderazgo logrado por este regulador por sus contribuciones a los países miembros y el

reconocimiento obtenido por parte de las autoridades regulatorias de América y Europa.

Reuniones mundiales de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT)

En atención a las invitaciones recibidas de los altos funcionarios de la UIT, el OSIPTEL participó en la *"Conferencia Mundial de las Telecomunicaciones Internacionales 2012 – CMTI-12"*, evento realizado en la Ciudad de Dubái (Emiratos Árabes Unidos), entre el 3 y el 14 de diciembre de 2012.

Esta reunión de alcance global representó una oportunidad para desarrollar la colaboración entre los países, a fin de ayudar a alcanzar nuevos niveles de desarrollo económico y social a través de servicios de telecomunicaciones eficientes y mediante el establecimiento de un nuevo Reglamento de Telecomunicaciones Internacionales (RTI) pertinente y útil que permita enfrentar los desafíos que plantea la dinámica cambiante de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones (TIC). Dicho documento reemplaza al aprobado en 1988 y que tuvo una vigencia de más de 20 años.

Por otro lado, en su calidad de miembro activo la UIT, el OSIPTEL participó decididamente en las actividades convocadas por dicho organismo, lo cual pudo realizarse gracias a la activa coordinación y las gestiones multisectoriales con entidades tales como la Cancillería peruana, la Embajada de Perú en Dubái, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) y la Presidencia del Consejo de Ministros. Como resultado, la delegación compuesta por el OSIPTEL y el MTC, participó de estas reuniones en el marco de este espacio de negociación estratégica, tomando nota de los principales acuerdos y representando al país en este importante evento mundial.

Acuerdo de Asociación Transpacífico

En el marco de su apoyo al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur) en las negociaciones relativas a la suscripción de acuerdos de promoción comercial, durante el 2012, el OSIPTEL brindó asistencia técnica en las negociaciones para la suscripción de un Acuerdo de Asociación Transpacífico (TPP por sus siglas en inglés) entre los actuales miembros del Acuerdo P4.

El apoyo técnico del OSIPTEL permitió salvaguardar el marco normativo vigente, en línea con los objetivos estratégicos institucionales y del sector en general, así como que se aclaren conceptos respecto a la competencia del regulador entre las contrapartes de la mesa de negociación.

En el marco de esta participación, se ha logrado establecer avances significativos en los capítulos de telecomunicaciones y comercio electrónico, previstos en las siguientes rondas de negociaciones:

- ▶ XIII Ronda de Negociaciones del TPP, del 2 al 10 de julio de 2012, en San Diego, Estados Unidos
- ▶ XIV Ronda de Negociaciones del TPP, llevada a cabo del 6 al 13 de setiembre de 2012 en Leesburg, Virginia, Estados Unidos.
- ▶ XV Ronda de Negociaciones del TPP, del 3 al 12 de diciembre de 2012, en Auckland, Nueva Zelanda.

De este modo, el OSIPTEL ratifica el compromiso asumido respecto al desarrollo de acuerdos de promoción comercial entre países, y la obtención de oportunidades para la población, insertando las propuestas en la política de apertura comercial del país desde el ámbito de su competencia.



Feria Futurecom 2012

El *Futurecom* constituye el evento anual de actualización más grande y calificado del sector de las comunicaciones en América Latina, con importantes ponencias y discusiones de los principales operadores y empresas tecnológicas. Asimismo, se accede a las principales tecnologías que marcarán la tendencia regional en el período.

El Presidente del Consejo Directivo fue invitado a presentar una ponencia en la mesa redonda denominada “*Latinoamérica: Escenarios y desafíos de la regulación en las comunicaciones*”. Su participación permitió presentar la experiencia de la regulación de las telecomunicaciones en el país frente a otros organismos del sector, tales como la CITEL y la Comisión Federal de las Comunicaciones de Estados Unidos (FCC). El evento se llevó a cabo del 8 al 11 de octubre de 2012 en Río de Janeiro, Brasil.

Otros eventos internacionales de participación institucional

► Cumbre “Conectar las Américas 2012”.

Del 17 al 19 de julio de 2012 en Panamá, República de Panamá, se llevó a cabo esta cumbre organizada por la UIT en estrecha colaboración con la CITEL, la Comisión Técnica Regional de Telecomunicaciones (COMTELCA) y la Unión de Telecomunicaciones del Caribe (CTU). Esta cumbre forma parte de la serie de la UIT “Conectar el Mundo”, ambiciosa iniciativa lanzada en el 2005 con el objeto de promover la integración de todos los países en la banda ancha antes del 2015.

► Gran Foro Mundial Contra el Hurto de Celulares.

El 12 de octubre de 2012 en Bogotá, Colombia, se llevó a cabo este foro, en el que la participación del OSIPTEL permitió recabar información y conocer los esfuerzos y experiencias que los

países están poniendo en práctica para el combate contra el hurto de celulares, y coordinar los esfuerzos conjuntos de los países para afrontar una problemática común. El conocimiento de estas experiencias se orienta al diseño de marcos normativos adecuados para afrontar esta problemática de seguridad ciudadana.

La participación del OSIPTEL fue considerada como fundamental, dada la actual forma en la que actúan las bandas internacionales dedicadas al hurto y comercialización de celulares robados, y la correspondiente coordinación de las iniciativas regionales dirigidas a combatir esta actividad delictiva.

Acciones de cooperación internacional en áreas de interés para el OSIPTEL.

► Convenio Marco de Cooperación entre el OSIPTEL y el *Echanges et Consultations Techniques Internationaux – ECTI de Francia*.

En el marco de la suscripción de este convenio, en setiembre de 2012, ambas entidades acordaron unir esfuerzos para establecer áreas de cooperación conjunta. En una primera etapa, se definieron como prioritarios los temas relativos a la calidad y cobertura de los servicios de telecomunicaciones, mediciones de acceso a Internet, comunicaciones satelitales y otras relacionadas con las actividades de supervisión y fiscalización.

A fin de implementar esta iniciativa de intercambio, se suscribió el acuerdo específico para la contratación de la misión, “Evaluación de la calidad y cobertura de los servicios móviles e Internet en el sector rural y de mediciones de acceso a Internet”, coordinado por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización. Esta consultoría tuvo una duración de 29 días y estuvo a cargo del experto Bernard Mazade.

► Programa USAID – *Facilitando el Comercio*.

Como respuesta a la política de apertura a la cooperación internacional iniciada por la Alta Dirección, se retomó el contacto con la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), a través del *Programa Facilitando el Comercio*, que posee un componente dedicado al fortalecimiento de la capacidad regulatoria del sector de telecomunicaciones.

En este marco, el 22 y 23 de octubre de 2012 se llevó a cabo el taller de capacitación denominado “Experiencia de los Estados Unidos en la desagregación de elementos de la red”.

► Acuerdo Interinstitucional con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones de Perú, y el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información de Ecuador.

En febrero de 2012, los Jefes de Estado de Perú y de Ecuador, conscientes de los altos costos de las tarifas de los servicios de *roaming* de voz y datos entre los dos países, resaltaron la importancia de emprender las acciones necesarias con el fin de ofrecer servicios a precios justos y de calidad y aprovechando adecuadamente todos los beneficios potenciales del servicio.

En ese contexto, los ministerios y reguladores emprendieron las coordinaciones y negociaciones necesarias para definir los lineamientos de actuación conjunta y solidaria, con el objetivo de adoptar decisiones de Estado orientadas a lograr un mercado eficiente de *roaming* internacional, como base fundamental en la integración de los países en materia social, económica y comercial.



Como resultado de las negociaciones, y en el marco del Encuentro Presidencial y el VI Gabinete Binacional de Ministros Perú – Ecuador”, realizado el 23 de noviembre de 2012 en Cuenca, Ecuador, con la participación del Presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL, se oficializó la firma del “Acuerdo Interinstitucional entre el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y el OSIPTEL de Perú y el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información de la República de Ecuador para impulsar medidas que beneficien a ambos países sobre el *Roaming* Internacional y Fronterizo”.

La ejecución de este acuerdo permitirá atender las disposiciones de ambos gobiernos orientadas a lograr un mercado eficiente de *roaming* internacional de voz y datos, en beneficio de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones de Perú y Ecuador.



6.3 Gestión de recursos humanos

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

Las acciones de recursos humanos están enfocadas hacia el desarrollo y mejora de las competencias, y al bienestar del personal.

Al 31 de diciembre de 2012 laboraban en el OSIPTEL 321 trabajadores, de los cuales 254 corresponden a trabajadores contratados a plazo indeterminado, dos trabajadores cubren una suplencia temporal y 65 trabajadores pertenecen al régimen CAS. El grupo directivo representa 8% del total de personal; los profesionales representan, 84%; y los asistentes administrativos, 8%.

CUADRO DE PERSONAL POR GÉNERO AL 31/12/2012

MODALIDAD	FEMENINO	%	MASCULINO	%	TOTAL
Planilla	110	43%	146	57%	256
CAS	35	54%	30	46%	65
TOTAL	145	48%	176	52%	321

CUADRO DE PERSONAL POR GÉNERO AL 31/12/2012

MODALIDAD	N° DE TRABAJADORES	%
Presidente	1	8%
Gerente General	1	8%
Gerente y asesores	24	8%
Profesionales I	37	64%
Profesional II	84	64%
Profesional III	82	64%
Profesional III - Suplencia	2	64%
Asistentes	25	8%
Trabajadores CAS	65	20%
TOTAL	321	100%

En el año 2012 se inició el diseño de un modelo de gestión por competencias como parte de una iniciativa institucional para mantener y mejorar los estándares de calidad en los procesos de gestión de recursos humanos. Con el apoyo de una consultora externa se elaboró el Diccionario de Competencias, herramienta de consulta donde se establece la clasificación de las competencias organizacionales y funcionales para los diferentes puestos de trabajo de la organización.

Este modelo es un importante punto de partida y retroalimenta a los demás procesos de recursos humanos, tales como selección, inducción, capacitación y evaluación del desempeño.

Mejoramiento del sistema de evaluación de desempeño.

El OSIPTEL inició el proceso de evaluación de desempeño el 2012 con la evaluación por competencias, la que será complementada en el 2013 con una evaluación de resultados sobre la base de indicadores.

La evaluación de competencias tuvo como objetivo medir el grado de desarrollo de competencias organizacionales, funcionales y directivas de los colaboradores y gerentes del OSIPTEL, lo que ha permitido identificar no solo fortalezas sino también oportunidades de mejora en los evaluados.

Fortaleciendo los valores institucionales

Durante el 2012, el OSIPTEL continuó reafirmando los valores institucionales:

- ▶ **Compromiso:** Actuamos con lealtad, identificación y responsabilidad, orientados al logro de los objetivos de nuestra institución.
- ▶ **Integridad:** Actuamos con transparencia, autonomía y honestidad.
- ▶ **Excelencia:** Actuamos con eficiencia (hacemos las cosas bien) y eficacia (de manera oportuna).
- ▶ **Orientación al Servicio:** Atendemos con calidad y oportunidad los requerimientos de los usuarios externos e internos.
- ▶ **Solidaridad:** Actuamos con sensibilidad y unidad para ayudar a superar las dificultades que se presenten dentro y/o fuera de nuestra institución.

Capacitación

La capacitación que se brinda a los trabajadores del OSIPTEL está alineada al plan estratégico institucional y a los planes operativos de las gerencias. Con ella se procura satisfacer las necesidades detectadas, así como cubrir las brechas de competencias.

Adicionalmente, es un importante mecanismo de retención de trabajadores. Durante el 2012 se logró que 265 trabajadores asistan a por lo menos a un evento de capacitación, lo que representó 83% del total de trabajadores de diferentes regímenes laborales.

Asimismo, 185 trabajadores recibieron 18 horas o más de capacitación durante el año. Al cierre del ejercicio se logró acumular 13,070 horas de capacitación brindadas a los trabajadores.

Bienestar del personal

Las actividades de bienestar social tienen como objetivo contribuir al mejoramiento de la calidad de vida laboral, a través de programas que eleven los niveles de motivación, productividad y bienestar de los colaboradores de OSIPTEL.

A lo largo del año 2012 se ha realizado actividades tales como paseo de vacaciones útiles; jornada de integración familiar por Navidad; y olimpiadas. Asimismo, dentro de las actividades de prevención de salud, se ha llevado a cabo atención de consultorios (medicina general, psicología y nutrición); gimnasia laboral; campañas de vacunación; chequeos preventivos y charlas sobre prevención (cáncer de mama; efectos dañinos del sol y cuidados en la piel; prevención del cáncer de cuello uterino, consumo de alimentos *light*; primeros auxilios; prevención del estrés laboral; equilibrio de vida laboral y familiar; importancia de la lactancia materna; entre otras).

6.4 Defensa administrativa, judicial, y arbitral

En el marco de la estrategia de defensa de la institución para el patrocinio de los procedimientos administrativos, procesos judiciales y arbitrales en los que es parte el OSIPTEL, los casos judiciales relevantes tramitados durante el 2012 fueron los siguientes:

- ▶ Se revocó una sentencia que en primera instancia declaró nula la medida correctiva emitida por el OSIPTEL en la que ordenaba a Telefónica del Perú S.A.A. la devolución de los montos cobrados indebidamente a sus abonados, por períodos en los que el servicio se encontró suspendido.
- ▶ Se declaró infundada en primera y segunda instancia judicial, la demanda interpuesta contra la sanción de 78 UIT impuesta a Telefónica del Perú S.A.A. por no haber brindado información en la guía telefónica sobre la totalidad de abonados.

Respecto a los procedimientos contenciosos tributarios referidos al aporte por regulación al OSIPTEL y/o el derecho especial al Fondo de Inversión en Telecomunicaciones (Fitel), durante el año 2012 se tramitó 43 procedimientos, de los cuales cinco iniciaron en dicho período. Asimismo, otros cinco procedimientos concluyeron al largo del 2012.

Con relación a procedimientos sobre tributos internos, al concluir el 2012 se encontraba aún en trámite el procedimiento seguido contra la Sunat referido a una solicitud de devolución del IGV pagado indebidamente por el OSIPTEL. Adicionalmente:

- ▶ El Tribunal Fiscal revocó la resolución emitida por la Gerencia General del OSIPTEL sobre ingresos por concepto de interconexión considerados como parte de la base imponible para determinar el pago de aportes por regulación y al Fitel. En este caso el tribunal ha considerado que la interconexión no es un servicio público de telecomunicaciones. Esta resolución ha sido impugnada a nivel judicial.
- ▶ El Tribunal Fiscal revocó la resolución emitida por la Gerencia General del OSIPTEL, dejando sin efecto la resolución de determinación por supuesta falta de motivación sobre ingresos por diversos conceptos. En este caso el tribunal ha ordenado la emisión de una nueva resolución de determinación.

Respecto a los procedimientos sancionadores ante el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE), durante el 2012 se tramitó cinco denuncias ante esta institución contra postores y/o contratistas, procedimientos que concluyeron a lo largo del año.

Adicionalmente, se viene siguiendo ante el Indecopi la denuncia de Telefónica Móviles S.A. contra el OSIPTEL y otros, por la supuesta creación de barreras burocráticas, al exigirle la validación del DNI con los datos existentes en el Reniec, de las personas que quieran adquirir una línea móvil.

6.5 Uso de tecnología de la información

Digitalización de expedientes del TRASU

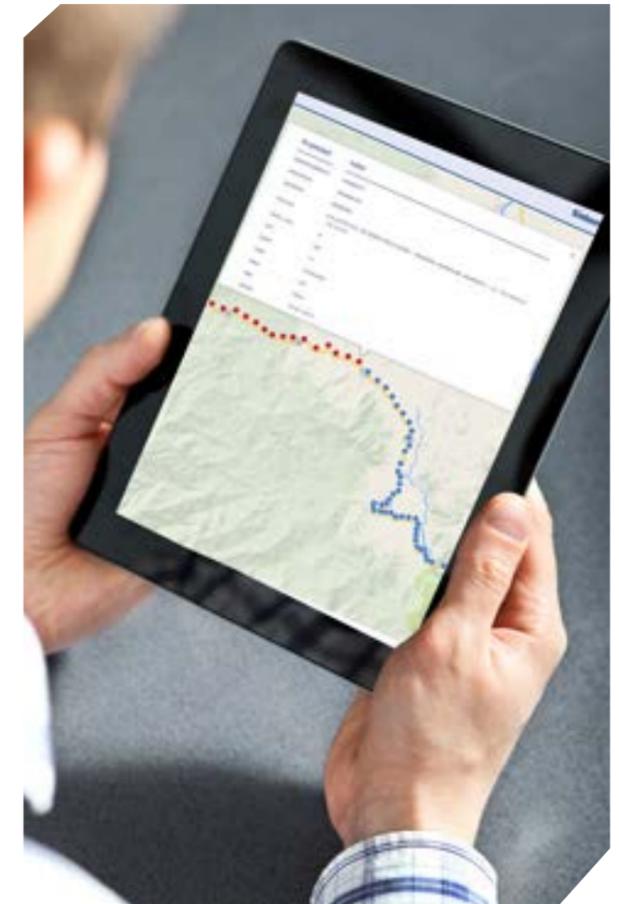
En el 2012 se finalizó la primera etapa de digitalización con valor legal de los expedientes tramitados por el TRASU, la cual comprende los expedientes ingresados desde entre el 2007 y el 2011. Con esta actividad concluida, se ha puesto para consulta interna los expedientes ya digitalizados, y se ha previsto la posibilidad de que los ciudadanos reclamantes puedan revisar en línea en el portal institucional el expediente tramitado en el TRASU.

Sistema de registro de marcaciones web

Debido a que la presencia institucional del OSIPTEL en todas regiones del país, en el 2012 se implementó el módulo de control de asistencia web que permite contar con información oportuna sobre la asistencia del personal y el manejo de papeletas para sustentos de ausencias, solicitudes de descansos médicos, compensación de tiempos del personal en el ámbito nacional.

Sistema de conversión e integración GIS-Google Earth

En lo referido a procesos orientado a la gestión de servicios de telecomunicaciones, se implementó un sistema que permite el procesamiento, análisis, programación e integración de las bases de datos georeferenciadas (GIS) con los aplicativos disponibles



por los usuarios finales como Google Earth y Google Map. El proyecto de implementación del sistema tuvo como objetivo convertir y publicar la información disponible en el OSIPTEL, sobre la infraestructura de telecomunicaciones del país en formato de capas.

Sitio web para zonas rurales

A través del nuevo sitio web para zonas rurales, el OSIPTEL puso a disposición del usuario información sobre los servicios de telecomunicaciones en localidades rurales, incluyendo la cobertura de la telefonía móvil en las carreteras del Perú.

Curso taller de capacitación virtual en el uso del SADD

Se realizó la capacitación virtual en el Sistema de Administración Digital de Documentos (SADD) orientado a todo el personal de oficinas desconcentradas. La mencionada capacitación se llevó a cabo durante cinco meses y tuvo como herramientas colaborativas la plataforma de video colaboración y el campus virtual implementado por la Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística (GTICE).

Implementación de plataforma virtual de capacitación - Campus virtual.

Gestiona el aprendizaje virtual del personal del OSIPTEL. Permite crear y gestionar cursos de forma sencilla, permitiendo desarrollar charlas de inducción, cursos *in house*, interconexión con otras plataformas de aprendizaje como la plataforma Microsoft *e-learning*, realizar el seguimiento de los participantes de los cursos a través de evaluaciones, foros y encuestas; y a la vez, proporcionar material educativo diverso que las gerencias consideren pertinente, incluyendo material multimedia como videos e imágenes, para lo

cual se acompaña del sistema de gestión de videos e imágenes multimedia. Este sistema, creado en el 2012, está basado en su totalidad en software libre (Moodle) sin costo alguno de licenciamiento para el OSIPTEL.

Renovación del parque informático del OSIPTEL

Se ha renovado 30% del parque con computadoras Ultra Small Form Factor y pantallas LCD, con el fin de contar con equipos con altas prestaciones que ocupen un volumen reducido (ergonomía), y cuyo consumo eléctrico sea eficiente (ecoeficiencia).



Estados financieros



ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA		ACTIVO	2012	2011
Al 31 de diciembre de 2012 y 2011 (EN NUEVOS SOLES)				
SECTOR: 01 PRESIDENCIA CONSEJO MINISTROS				
ENTIDAD: ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES				
	ACTIVO CORRIENTE	Nota		
	Efectivo y Equivalencia de Efectivo	3	58,766,866.23	30,944,958.55
	Inversiones Disponibles	4	0.00	0.00
	Cuentas por Cobrar (Neto)	5	735,786.02	422,351.47
	Otras Cuentas por Cobrar (Neto)	6	6,790,780.20	5,562,261.70
	Existencias (Neto)	7	95,264.95	191,346.28
	Gastos Pagados por Anticipado	8	687,786.76	864,966.93
TOTAL ACTIVO CORRIENTE			67,076,484.16	37,985,884.93
	ACTIVO NO CORRIENTE			
	Cuentas por Cobrar a Largo Plazo	9	0.00	0.00
	Otras Ctas. por Cobrar a Largo Plazo	10	0.00	0.00
	Inversiones (Neto)	11	0.00	0.00
	Edificios, Estructuras y Act. no Prod. (Neto)	12	2,337,735.81	2,447,781.81
	Vehículos, Maquinarias y Otros (Neto)	13	6,600,001.23	6,110,527.44
	Otras Cuentas del Activo (Neto)	14	2,458,666.73	682,356.41
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE			11,396,403.77	9,240,665.66
TOTAL ACTIVO			78,472,887.93	47,226,550.59
	Cuentas de Orden	30	39,042,134.53	48,326,287.45

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA		PASIVO Y PATRIMONIO	2012	2011
Al 31 de diciembre de 2012 y 2011 (EN NUEVOS SOLES)				
SECTOR: 01 PRESIDENCIA CONSEJO MINISTROS				
ENTIDAD: ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES				
	PASIVO CORRIENTE	Nota		
	Obligaciones Tesoro Público	15	0.00	0.00
	Sobregiros Bancarios	16	0.00	0.00
	Cuentas por Pagar	17	7,733,273.49	5,847,630.07
	Operaciones de Crédito	18	0.00	0.00
	Parte Cte. Deudas a Largo Plazo	19	0.00	0.00
	Otras Cuentas del Pasivo	20	435,542.17	517,375.97
TOTAL PASIVO CORRIENTE			8,168,815.66	6,365,006.04
	PASIVO NO CORRIENTE			
	Deudas a Largo Plazo	21	0.00	0.00
	Beneficios Sociales y Oblig. Prev.	22	0.00	0.00
	Ingresos Diferidos	23	0.00	0.00
	Otras Cuentas del Pasivo	24	0.00	0.00
	Provisiones	25	0.00	0.00
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE			0.00	0.00
TOTAL PASIVO			8,168,815.66	6,365,006.04
	PATRIMONIO			
	Hacienda Nacional	26	40,861,544.55	45,224,636.73
	Hacienda Nacional Adicional	27	0.00	(15,985,211.96)
	Reservas	28	0.00	0.00
	Resultados Acumulados	29	29,442,527.72	11,622,119.78
TOTAL PATRIMONIO			70,304,072.27	40,861,544.55
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO			78,472,887.93	47,226,550.59
	Cuentas de Orden	30	39,042,134.53	48,326,287.45

ESTADO DE GESTIÓN			2012	2011
	INGRESOS	Nota		
Por los años terminados el 31 de diciembre de 2012 y 2011 (EN NUEVOS SOLES)	Ingresos Tributarios Netos	31	0.00	0.00
	Ingresos No tributarios	32	71,909,814.47	1,772.32
	Trasposos y Remesas Recibidas	33	0.00	0.00
	Donaciones y Transferencias Recibidas	34	0.00	0.00
TOTAL INGRESO			71,909,814.47	1,772.32
SECTOR: 01 PRESIDENCIA CONSEJO MINISTROS	COSTOS Y GASTOS			
	Costo de Ventas	35	0.00	0.00
	Gastos en Bienes y Servicios	36	(19,427,207.99)	(16,377,321.73)
	Gastos de Personal	37	(27,851,903.98)	(23,829,479.47)
	Gastos por Pens. Prest. y Asistencia Social	38	(1,464,500.93)	(975,491.96)
	Donaciones y Transferencias Otorgadas	39	(116,458.01)	(112,941.25)
	Trasposos y Remesas Otorgadas	40	0.00	0.00
	Estimaciones y Provisiones del Ejercito	41	(2,214,020.47)	(1,957,313.32)
TOTAL COSTOS Y GASTOS			(51,074,091.38)	(43,252,547.73)
RESULTADO DE OPERACIÓN			20,835,723.09	(43,250,775.41)
	OTROS INGRESOS Y GASTOS			
	Ingresos Financieros	42	1,843,956.52	1,165,417.74
	Gastos Financieros	43	(40,306.81)	(26,546.74)
	Otros Ingresos	44	6,931,941.46	53,936,613.26
	Otros Gastos	45	(128,786.54)	(202,589.07)
TOTAL OTROS INGRESOS Y GASTOS			8,606,804.63	54,872,895.19
RESULTADO DEL EJERCICIO SUPERAVIT (DEFICIT)			29,442,527.72	11,622,119.78

ENTIDAD:
ORGANISMO
SUPERVISOR
DE LA INVERSIÓN
PRIVADA EN
TELECOMUNICACIONES

Dictamen de los auditores externos





Victor Piscocoya y Asociados
Contadores Públicos

Auditores Asesores Consultores

Miembro de



DICTAMEN DE LOS AUDITORES EXTERNOS

Señores Miembros
Consejo Directivo
ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES -
OSIPTEL

Hemos efectuado una auditoría al estado de situación financiera del ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES - OSIPTEL, al 31 de Diciembre de 2012 y 2011 y a los correspondientes estados de gestión, de cambios en el patrimonio neto y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, así como, el resumen de políticas contables significativas y otras notas explicativas.

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 con la finalidad de que no contengan representaciones erróneas de importancia relativa, ya sea como resultado de fraude o error; al seleccionar y aplicar las políticas contables apropiadas; al realizar las estimaciones contables razonables de acuerdo con las circunstancias.

Responsabilidad del Auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros en base a la auditoría que efectuamos. Nuestra auditoría fue realizada de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en el Perú. Tales normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos, planifiquemos y realicemos la auditoría con la finalidad de obtener seguridad razonable que los estados financieros no presentan manifestaciones 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 de la entidad para la preparación y presentación razonable de los estados financieros a fin de diseñar procedimientos de auditoría de acuerdo con las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la entidad. Una auditoría también comprende una evaluación de si los principios de contabilidad aplicados son apropiados y si las estimaciones contables realizadas por la Gerencia son razonables; así como, una evaluación de la presentación general de los estados financieros.

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

1



vpiscocoya@hotmail.com
victor@vpiscocoyasociados.com
informes@vpiscocoyasociados.com
www.vpiscocoyasociados.com

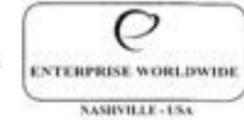
L. 7240 Bermúdez N° 285 - Of. 402-403,
Jesús María - Lima - Perú.
Teléfono: (511) 433-8802



Victor Piscocoya y Asociados
Contadores Públicos

Auditores Asesores Consultores

Miembro de



Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros antes mencionados presentan razonablemente en todos los aspectos importantes, la situación financiera del ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES - OSIPTEL, al 31 de Diciembre de 2012 y 2011, los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados.

Refrendado por:

Victor Piscocoya Cervantes (Socio)
Contador Público Colegiado Certificado
Matrícula N°1782

Lima, 05 de Mayo de 2013.

2

vpiscocoya@hotmail.com
victor@vpiscocoyasociados.com
informes@vpiscocoyasociados.com
www.vpiscocoyasociados.com

Jr. Pablo Bermúdez N° 285 - Of. 402-403,
Jesús María - Lima - Perú.
Teléfono: (511) 433-8802

Anexos



ANEXO 1 / RESOLUCIONES DE CONSEJO DIRECTIVO EMITIDAS EL 2012

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.
N° 005-2012-CD/OSIPTEL	Mandato de interconexión entre Ingenyo S.A.C. y Telefónica del Perú S.A.A
N° 006-2012-CD/OSIPTEL	Modificación de la directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios.
N° 007-2012-CD/OSIPTEL	Modificación de las condiciones de uso de los servicios públicos de telecomunicaciones.
N° 009-2012-CD/OSIPTEL	Recurso de apelación contra la Resolución N° 521-2011-GG/OSIPTEL.
N° 012-2012-CD/OSIPTEL	Determinación de cargos de interconexión diferenciados a TELMEX PERÚ S.A. e IDT PERÚ S.R.L. / Publicación para comentarios.
N° 016-2012-CD/OSIPTEL	Recurso de apelación contra la Resolución N° 619-2011-GG/OSIPTEL.
N° 017-2012-CD/OSIPTEL	Recurso de reconsideración presentado por Telefónica del Perú S.A.A. contra la resolución de Consejo Directivo N° 154-2011-CD/OSIPTEL que fija los cargos de interconexión tope por acceso a la plataforma de pago.
N° 018-2012-CD/OSIPTEL	Ajuste trimestral de tarifas tope de los servicios de categoría I.
N° 019-2012-CD/OSIPTEL	Resolución mediante el cual se establecen cargos de interconexión diferenciados por el acceso a la plataforma de pago / Aprobación.
N° 020-2012-CD/OSIPTEL	Recurso de apelación contra la Resolución N° 617-2011-GG-OSIPTEL.
N° 021-2012-CD/OSIPTEL	Recurso de apelación contra la Resolución N° 620-2011-GG-OSIPTEL.
N° 022-2012-CD/OSIPTEL	Recurso de apelación contra la Resolución N° 616-2011-GG-OSIPTEL.
N° 023-2012-CD/OSIPTEL	Recurso de apelación contra la Resolución N° 618-2011-GG-OSIPTEL.
N° 026-2012-CD/OSIPTEL	Mandato de interconexión.
N° 028-2012-CD/OSIPTEL	Mandato de interconexión / Recurso de reconsideración.
N° 029-2012-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.
N° 030-2012-CD/OSIPTEL	Recurso de apelación contra la Resolución N° 009-2012-GG-OSIPTEL.
N° 031-2012-CD/OSIPTEL	Proyecto de resolución mediante el cual se establecerán cargos de interconexión diferenciados para diversas prestaciones de interconexión / Publicación para comentarios.

NÚMERO	DESCRIPCIÓN
N° 032-2012-CD/OSIPTEL	Recurso de apelación contra la Resolución N° 044-2012-GG/OSIPTEL.
N° 033-2012-CD/OSIPTEL	Recurso de apelación contra la Resolución N° 02.
N° 037-2012-CD/OSIPTEL	Recurso especial de Telefónica del Perú S.A.A. contra la Resolución N° 160-2011-CD/OSIPTEL.
N° 038-2012-CD/OSIPTEL	Recurso de apelación contra la Resolución N° 047-2012-GG/OSIPTEL.
N° 039-2012-CD/OSIPTEL	Proyecto de propuesta de oferta básica de interconexión para las empresas operadoras del servicio de telefonía fija.
N° 040-2012-CD/OSIPTEL	Revisión del cargo de interconexión tope por facturación y recaudación / Nueva publicación para comentarios.
N° 044-2012-CD/OSIPTEL	Recurso de apelación contra la Resolución N° 089-2012-GG/OSIPTEL.
N° 045-2012-CD/OSIPTEL	Recurso de apelación contra la Resolución N° 090-2012-GG/OSIPTEL.
N° 046-2012-CD/OSIPTEL	Recurso de apelación contra la Resolución N° 093-2012-GG/OSIPTEL.
N° 048-2012-CD/OSIPTEL	Mandato de interconexión.
N° 049-2012-CD/OSIPTEL	Mandato de interconexión.
N° 050-2012-CD/OSIPTEL	Modificación de norma de requerimientos de información periódica sobre los servicios públicos de telecomunicaciones.
N° 054-2012-CD/OSIPTEL	Solicitud de mandato de interconexión
N° 058-2012-CD/OSIPTEL	Determinación de cargos de interconexión diferenciados para diversas prestaciones de interconexión / Aprobación.
N° 059-2012-CD/OSIPTEL	Modificación de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
N° 060-2012-CD/OSIPTEL	Recurso de apelación contra la Resolución N° 132-2012-GG-OSIPTEL.
N° 062-2012-CD/OSIPTEL	Recurso de apelación contra la Resolución N° 01.
N° 063-2012-CD/OSIPTEL	Recurso de apelación contra la Resolución N° 128-2012-GG-OSIPTEL.
N° 069-2012-CD/OSIPTEL	Determinación de proveedores importantes en el mercado N° 25: acceso mayorista para internet y transmisión de datos / Publicación de proyecto para comentarios.
N° 070-2012-CD/OSIPTEL	Ajuste trimestral de tarifas tope de los servicios de Categoría I.
N° 072-2012-CD/OSIPTEL	Ampliación de plazo para comentarios al proyecto de propuesta de oferta básica de interconexión para las empresas operadoras del servicio de telefonía fija.

NÚMERO	DESCRIPCIÓN
N° 075-2012-CD/OSIPTEL	Proyecto de Resolución que modifica el Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución N° 040-2005-CD/OSIPTEL.
N° 079-2012-CD/OSIPTEL	Mandato de interconexión - Telefónica del Perú S.A.A./ Ibasis S.A.C.
N° 080-2012-CD/OSIPTEL	Mandato de interconexión - Telefónica del Perú S.A.A./ IDT Perú S.R.L.
N° 081-2012-CD/OSIPTEL	Resolución que modifica las normas de interconexión.
N° 082-2012-CD/OSIPTEL	Recurso de apelación contra la Resolución N° 01.
N° 083-2012-CD/OSIPTEL	Recurso de apelación contra la Resolución N° 139-2012-GAF/OSIPTEL.
N° 087-2012-CD/OSIPTEL	Mandato de interconexión - Convergía Perú S.A./ Telefónica del Perú S.A.A.
N° 088-2012-CD/OSIPTEL	Mandato de interconexión entre Telefónica Móviles S.A. y Compañía Telefónica Andina S.A.
N° 089-2012-CD/OSIPTEL	Modificación del artículo octavo de la Resolución de Consejo Directivo N° 059-2012-CD/OSIPTEL.
N° 090-2012-CD/OSIPTEL	Determinación de proveedores importantes en el mercado N° 25: acceso mayorista para Internet y transmisión de datos / Plazo para presentar comentarios a proyecto.
N° 093-2012-CD/OSIPTEL	Recurso de apelación contra la Resolución N° 192-2012-GG/OSIPTEL.
N° 093-2012-CD/OSIPTEL	Recurso de apelación contra la Resolución N° 192-2012-GG/OSIPTEL.
N° 097-2012-CD/OSIPTEL	Recurso de apelación contra la Resolución N° 191-2012-GG/OSIPTEL.
N° 098-2012-CD/OSIPTEL	Mandato de interconexión / Recurso de reconsideración.
N° 099-2012-CD/OSIPTEL	Mandato de interconexión / Recurso de reconsideración entre América Móvil Perú S.A.C. / Telefónica del Perú S.A.A.
N° 101-2012-CD/OSIPTEL	Mandato de interconexión entre Americatel Perú S.A. / América Móvil Perú S.A.C.
N° 102-2012-CD/OSIPTEL	Mandato de interconexión / Recurso de reconsideración entre Convergía Perú S.A. / Telefónica del Perú S.A.A.
N° 103-2012-CD/OSIPTEL	Solicitud de mandato de interconexión presentada por Americatel Perú S.A. para la modificación del acuerdo de interconexión aprobado por Resolución de Gerencia General N° 345-2006-GG/OSIPTEL.
N° 104-2012-CD/OSIPTEL	Proyecto de resolución mediante el cual se establecerán cargos de interconexión diferenciados / Publicación para comentarios.

NÚMERO	DESCRIPCIÓN
N° 108-2012-CD/OSIPTEL	Recurso de apelación contra la Resolución N° 277-2012-GG/OSIPTEL.
N° 110-2012-CD/OSIPTEL	Propuesta de oferta básica de interconexión para las empresas operadoras del servicio público móvil.
N° 115-2012-CD/OSIPTEL	Recurso de apelación contra la Resolución N° 279-2012-GG/OSIPTEL.
N° 117-2012-CD/OSIPTEL	Ajuste trimestral de tarifas tope de los servicios de Categoría I.
N° 118-2012-CD/OSIPTEL	Determinación de cargos de interconexión diferenciados / Aprobación.
N° 119-2012-CD/OSIPTEL	Recurso de apelación contra la Resolución N° 306-2012-GG/OSIPTEL.
N° 123-2012-CD/OSIPTEL	Revisión del cargo de interconexión tope por facturación y recaudación / Aprobación.
N° 126-2012-CD/OSIPTEL	Mandato de interconexión entre las empresa Winner Systems S.A.C y Telefónica del Perú S.A.A.
N° 127-2012-CD/OSIPTEL	Mandato de interconexión / Recurso de reconsideración entre Telefónica del Perú S.A.A. e Ibasis S.A.C.
N° 128-2012-CD/OSIPTEL	Mandato de interconexión / Recurso de reconsideración entre IDT Perú S.R.L. y Telefónica del Perú S.A.A.
N° 129-2012-CD/OSIPTEL	Mandato de interconexión / Recurso de reconsideración entre la Compañía Telefónica Andina S.A. y Telefónica Móviles S.A.
N° 131-2012-CD/OSIPTEL	Mandato de interconexión entre Telefónica del Perú S.A.A. América Móvil Perú S.A.C.
N° 132-2012-CD/OSIPTEL	Determinación de proveedores importantes en el mercado N° 25: acceso mayorista para internet y transmisión de datos.
N° 133-2012-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. / Aprobación.
N° 134-2012-CD/OSIPTEL	Texto Único Ordenado de las normas de interconexión.
N° 135-2012-CD/OSIPTEL	Solicitud de mandato de interconexión presentada por Optical Networks S.A.C.
N° 137-2012-CD/OSIPTEL	Ajuste de la tarifa tope fijo-móvil.
N° 138-2012-CD/OSIPTEL	Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

NÚMERO	DESCRIPCIÓN
Nº 140-2012-CD/OSIPTEL	Recurso de apelación contra la Resolución N° 356-2012-GG/OSIPTEL.
Nº 142-2012-CD/OSIPTEL	Mandato de interconexión / Recurso de reconsideración entre la Compañía Telefónica Andina S.A. y Telefónica Móviles S.A.
Nº 147-2012-CD/OSIPTEL	Conformación de Salas Unipersonales del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU).
Nº 148-2012-CD/OSIPTEL	Resolución que ordena la publicación del proyecto de modificación de las disposiciones complementarias de la Ley de Acceso a la Infraestructura de los Proveedores Importantes de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobadas por la Resolución de Consejo Directivo N° 020-2008-CD/OSIPTEL.
Nº 149-2012-CD/OSIPTEL	Recurso de apelación contra la Resolución N° 357-2012-GG/OSIPTEL.
Nº 150-2012-CD/OSIPTEL	Recurso de apelación contra la Resolución N° 380-2012-GG/OSIPTEL.
Nº 153-2012-CD/OSIPTEL	Recurso de apelación contra la Resolución N° 415-2012-GG/OSIPTEL.
Nº 154-2012-CD/OSIPTEL	Solicitud de suspensión de efectos de la Resolución de Consejo Directivo N° 123-2012-CD/OSIPTEL.
Nº 157-2012-CD/OSIPTEL	Propuesta de oferta básica de interconexión para las empresas.
Nº 158-2012-CD/OSIPTEL	Recursos especiales presentados por América Móvil Perú S.A.C., Telefónica del Perú S.A.A. y Telefónica Móviles S.A. contra la Resolución de Consejo Directivo N° 123 2012 CD/OSIPTEL.
Nº 159-2012-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.
Nº 160-2012-CD/OSIPTEL	Revisión del factor de productividad.
Nº 161-2012-CD/OSIPTEL	Ajuste no periódico de la tarifa tope TUP-Móvil.
Nº 162-2012-CD/OSIPTEL	Determinación de proveedores importantes en el mercado N° 25: acceso mayorista para Internet y transmisión de datos / solicitud de suspensión de efectos.
Nº 166-2012-CD/OSIPTEL	Proyecto de "Reglamento sobre la Disponibilidad y Continuidad en la Prestación del Servicio Telefónico bajo la modalidad de Teléfonos Públicos en Centros Poblados Rurales".
Nº 167-2012-CD/OSIPTEL	Ampliación del plazo para remisión de comentarios al proyecto de Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios por parte de las empresas operadoras de servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles.

NÚMERO	DESCRIPCIÓN
Nº 168-2012-CD/OSIPTEL	Determinación de proveedores importantes en el mercado N° 25: acceso mayorista para internet y transmisión de datos / Recurso de reconsideración.
Nº 171-2012-CD/OSIPTEL	Recurso de reconsideración de Telefónica del Perú S.A.A. contra la Resolución N° 133-2012-CD/OSIPTEL.
Nº 172-2012-CD/OSIPTEL	Recurso de apelación contra la Resolución N° 1.
Nº 174-2012-CD/OSIPTEL	Ajuste trimestral de tarifas tope de los servicios de Categoría I.
Nº 176-2012-CD/OSIPTEL	Revisión del factor de productividad.
Nº 177-2012-CD/OSIPTEL	Mandato de interconexión entre las Compañías Telefónica Móviles S.A. y América Móvil Perú S.A.C.
Nº 178-2012-CD/OSIPTEL	Aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento de Información Confidencial del OSIPTEL.
Nº 181-2012-CD/OSIPTEL	Ampliación del plazo para remisión de comentarios al proyecto de reglamento sobre la disponibilidad y continuidad en la prestación del servicio telefónico bajo la modalidad de teléfonos públicos en centros poblados rurales.
Nº 189-2012-CD/OSIPTEL	Revisión de: (i) el cargo de interconexión tope por terminación de llamadas en la red del servicio de telefonía fija local; (ii) el cargo de interconexión tope por transporte conmutado local; (iii) el cargo de interconexión tope por transporte conmutado de larga distancia nacional; y, (iv) el cargo de interconexión tope por enlaces de interconexión / Inicio de procedimiento.
Nº 190-2012-CD/OSIPTEL	Revisión de: (i) la tarifa tope por arrendamiento de circuitos de larga distancia nacional; y, (ii) la tarifa tope por acceso mayorista para la provisión de transmisión de datos / Inicio de procedimiento.
Nº 191-2012-CD/OSIPTEL	Ajuste anual de la tarifa tope TUP-Móvil.
Nº 192-2012-CD/OSIPTEL	Designación de vocales para las salas unipersonales del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios en Lima y designación de vocales suplentes.
Nº 193-2012-CD/OSIPTEL	Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones.
Nº 194-2012-CD/OSIPTEL	Proyecto de norma que regula el tratamiento de las comunicaciones hacia los suscriptores de la serie 0800 (cobro revertido) y 0801 (pago compartido).
Nº 195-2012-CD/OSIPTEL	Revisión del Factor de Productividad / Publicación para comentarios.
Nº 196-2012-CD/OSIPTEL	Prórroga de la entrada en vigencia del Artículo 67 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

ANEXO 2 / REGISTRO DE LAS MEDIDAS CORRECTIVAS

El OSIPTEL tiene la atribución de disponer la aplicación de medidas cautelares y/o correctivas que permitan asegurar el cumplimiento de sus resoluciones o corregir una conducta que no se ajuste a la normatividad, finalidad, objetivos o principios que rigen la prestación y uso de los servicios públicos de telecomunicaciones.

EXPEDIENTES	EMPRESA	INCUMPLIMIENTO 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-OSIPTEL	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/OSIPTEL	En proceso de verificación (Instancia de supervisión)
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 OSIPTEL las interrupciones por caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias fuera de su control dentro del plazo previsto.	292-2012-GG/OSIPTEL	EO cumplió MC. Informe N° 1014-GFS/2012

EXPEDIENTES	EMPRESA	INCUMPLIMIENTO 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/OSIPTEL	En proceso de verificación (Instancia de supervisión)
00010-2012-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 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/OSIPTEL	391-2012-GG/OSIPTEL	EO cumplió MC. Informe N° 121-GFS/2013.
00012-2012-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/OSIPTEL	499-2012-GG/OSIPTEL	En proceso de verificación (Instancia de supervisión)

EXPEDIENTES	EMPRESA	INCUMPLIMIENTO DETECTADOS	RESOLUCIÓN QUE IMPONE	SITUACIÓN ACTUAL
000013-2012-GG-GFS/MC	TELEFÓNICA MÓVILES 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 002-FINANZAS/2012, respetando los formatos claramente establecidos y detallados mediante Resolución N° 024-2009-CD/OSIPTEL.	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 N° 005-FINANZAS/2012, respetando los formatos claramente establecidos y detallados mediante la Resolución N° 024-2009-CD/OSIPTEL y sus modificatorias	491-2012-GG/OSIPTEL	En proceso de verificación (Instancia de supervisión)

EXPEDIENTES	EMPRESA	INCUMPLIMIENTO DETECTADOS	RESOLUCIÓN QUE IMPONE	SITUACIÓN ACTUAL
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.	492-2012-GG/OSIPTEL	En proceso de verificación (Instancia de supervisión)
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.	497-2012-GG/OSIPTEL	En proceso de verificación (Instancia de supervisión)

EXPEDIENTES	EMPRESA	INCUMPLIMIENTO DETECTADOS	RESOLUCIÓN QUE IMPONE	SITUACIÓN ACTUAL
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.	501-2012-GG/OSIPTEL	En proceso de verificación (Instancia de supervisión)
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.	502-2012-GG/OSIPTEL	En proceso de verificación (Instancia de supervisión)

ANEXO 3 / SANCIONES IMPUESTAS EN EL 2012

RELACIÓN DE MULTAS IMPUESTAS POR LOS CCO Y EL TSC

EMPRESA	INFRACCIÓN	GRAVEDAD	MULTAS IMPUESTAS (EN UIT)
Ernesto Justino Naupari Lino	Actos de competencia desleal, en la modalidad de violación de normas, supuesto ejemplificado en el artículo 14 de la Ley de Represión de Competencia Desleal, aprobada por Decreto Legislativo N° 1044. Expediente N° 044-2011 (Resolución N° 008-2012-CCO).	Leve	3.56

MULTAS IMPUESTAS POR EL TRASU

EXPEDIENTE	EMPRESA	INFRACCIÓN	GRAVEDAD	N° DE RESOLUCIÓN	MULTAS IMPUESTAS (EN UIT)
003-2010/TRASU/GUS-PAS	Telefónica Móviles S.A.C.	Artículo 47 del RGIS (R. N° 002-99-CD/OSIPTEL) Suspensión del servicio con reclamo en trámite.	Grave	082-2012-CD	53
008-2010/TRASU/GUS-PAS	América Móvil Perú S.A.C.	Artículo 47 del RGIS (R. N° 002-99-CD/OSIPTEL) Requerimiento de pago con reclamo en trámite.	Grave	033-2012-CD	100
006-2010/TRASU/GUS-PAS	Telmex Perú S.A.	Artículo 47 del RGIS (R. N° 002-99-CD/OSIPTEL) Suspensión del servicio con reclamo en trámite.	Grave	062-2012-CD	51
002-2011/TRASU/ST-PAS	Telefónica del Perú S.A.C.	Artículo 47 del RGIS (R. N° 002-99-CD/OSIPTEL) (i) Suspensión del servicio con reclamo en trámite. (ii) Requerimiento de pago con reclamo en trámite.	Grave	172-2012-CD	102

MULTAS IMPUESTAS POR LA GERENCIA GENERAL

EXPEDIENTE	EMPRESA	INFRACCIÓN	GRAVEDAD	N° DE RESOLUCIÓN	MULTAS IMPUESTAS (EN UIT)
00014-2011-GG-GFS/PAS	Telefónica Móviles S.A.C.	Por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 3 del Anexo 5 de las Condiciones de Uso, al haber incumplido lo dispuesto en el artículo 6 de la misma norma.	Grave	521-2011-GG-009-2012-CD	100.00
00024-2011-GG-GFS/PAS	Rural Telecom S.A.C.	Por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 11 del Reglamento de Continuidad, al haber incumplido con lo dispuesto en el artículo 7 de la misma norma.	Grave	00024-2011-GG-GFS/PAS	51.00
00024-2011-GG-GFS/PAS	Rural Telecom S.A.C.	Por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 11 del Reglamento de Continuidad, al haber incumplido con lo dispuesto en el artículo 10 de la misma norma.	Leve	00024-2011-GG-GFS/PAS	3.50
00016-2011-GG-GFS/PAS	Telefónica Móviles S.A.C.	Por la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 3 del Anexo 5 de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con lo dispuesto en el artículo 8 de la misma norma.	Grave	459-2011-GG-618-2011-GG-023-2012-CD	150.00
00016-2011-GG-GFS/PAS	Telefónica Móviles S.A.C.	Por la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 3 del Anexo 5 de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con lo dispuesto en el artículo 8 de la misma norma.	Grave	459-2011-GG-618-2011-GG-023-2012-CD	75.00
00053-2011-GG-GFS/PAS	Nextel del Perú S.A.	Por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 2 de la Resolución N° 500-2011-GG/OSIPTEL, al haber incumplido lo dispuesto en literal b) del artículo 1 de dicha resolución; con relación a sus obligaciones sobre el procedimiento de difusión de la información al usuario establecida en el artículo 8 de las Condiciones de Uso.	Muy Grave	616-2011-GG-022-2012-CD	151.00

EXPEDIENTE	EMPRESA	INFRACCIÓN	GRAVEDAD	N° DE RESOLUCIÓN	MULTAS IMPUESTAS (EN UIT)
00018-2011-GG-GFS/PAS	América Móvil Perú S.A.C.	Por la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 3 del Anexo 5 de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con lo dispuesto en el artículo 8 de la misma norma.	Grave	461-2011-GG-617-2011-GG-020-2012-CD	150.00
00018-2011-GG-GFS/PAS	América Móvil Perú S.A.C.	Por la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 3 del Anexo 5 de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con lo dispuesto en el artículo 8 de la misma norma.	Grave	461-2011-GG-617-2011-GG-020-2012-CD	75.00
00015-2009-GG-GFS/PAS	América Móvil Perú S.A.C.	Por la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 13 del Reglamento de Calidad.	Grave	457-2011-GG-620-2011-GG-021-2012-CD	55.00
00010-2010-GG-GFS/PAS	Telefónica del Perú S.A.A.	Por la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 12 del Reglamento de Calidad, al haber incumplido lo dispuesto en el artículo 7 de la misma norma.	Grave	514-2011-GG-009-2012-GG-030-2012-CD	75.00
00041-2011-GG-GFS/PAS	Telmex Perú S.A.	Por la comisión de la infracción leve tipificada en el artículo 2 del anexo 5 de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con la obligación establecida en el artículo 34 de la misma norma.	Leve	025-2012-GG-026-2012-PD	10.00
00041-2011-GG-GFS/PAS	Telmex Perú S.A.	Por la comisión de la infracción leve tipificada en el artículo 2 del anexo 5 de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con la obligación establecida en el artículo 34 de la misma norma.	Leve	025-2012-GG-026-2012-PD	5.00
00041-2011-GG-GFS/PAS	Telmex Perú S.A.	Por la comisión de la infracción leve tipificada en el artículo 2 del anexo 5 de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con la obligación establecida en el artículo 34 de la misma norma.	Leve	025-2012-GG-026-2012-PD	10.00

EXPEDIENTE	EMPRESA	INFRACCIÓN	GRAVEDAD	N° DE RESOLUCIÓN	MULTAS IMPUESTAS (EN UIT)
00014-2011-GG-GFS/PAS	Telefónica Móviles S.A.C.	Por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 3 del Anexo 5 de las Condiciones de Uso, al haber incumplido lo dispuesto en el artículo 6 de la misma norma.	Grave	521-2011-GG-009-2012-CD	100.00
00051-2011-GG-GFS/PAS (COERCITIVA)	Telefónica Móviles S.A.C.	Imposición de una multa coercitiva, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 de la Resolución N° 614-2011-GG/OSIPTEL, al continuar incumpliendo la empresa operadora con lo dispuesto en el artículo 1 de la Resolución N° 498-2011-GG/OSIPTEL. Al no actuar conforme lo establecido por el artículo 8 de las Condiciones de Uso; específicamente, en relación a sus obligaciones referidas al procedimiento de contratación de líneas y al procedimiento de difusión de la información al usuario.	Multa coercitiva	130-2012-GG	40.00
00003-2011-GG-GFS/PAS	Nextel del Perú S.A.	Por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 62 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, calificada como grave por el artículo 4 de la Resolución N° 436-2009-GG/OSIPTEL, por el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2 de la citada resolución.	Grave	044-2012-GG-032-2012-CD	51.00
00003-2011-GG-GFS/PAS	Nextel del Perú S.A.	Por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 2 del anexo 5 de las Condiciones de Uso, al haber incumplido lo dispuesto por el artículo 77 de la misma norma.	Leve	044-2012-GG-032-2012-CD	10.00

EXPEDIENTE	EMPRESA	INFRACCIÓN	GRAVEDAD	N° DE RESOLUCIÓN	MULTAS IMPUESTAS (EN UIT)
00003-2011-GG-GFS/PAS	Nextel del Perú S.A.	Por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 17 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones, al haber entregado información inexacta.	Grave	044-2012-GG-032-2012-CD	51.00
00020-2009-GG-GFS/PAS	Nextel del Perú S.A.	Por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 13 del Reglamento de Calidad.	Grave	047-2012-GG-038-2012-CD	51.00
00012-2010-GG-GFS/PAS	Telefónica Móviles S.A.	Por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 17 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones.	Grave	613-2011-GG-089-2012-GG-044-2012-CD	51.00
00051-2011-GG-GFS/PAS	Telefónica Móviles S.A.	Imposición de una multa coercitiva, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 de la Resolución N° 614-2011-GG/OSIPTEL, al continuar incumpliendo la empresa operadora con lo dispuesto en el artículo 1 de la Resolución N° 498-2011-GG/OSIPTEL. Al no actuar conforme lo establecido por el artículo 8 de las Condiciones de Uso; específicamente, con relación a sus obligaciones referidas al procedimiento de contratación de líneas y al procedimiento de difusión de la información al usuario.	Muy grave	614-2011-GG-090-2012-GG-045-2012-CD	151.00
00052-2011-GG-GFS/PAS	América Móvil Perú S.A.C.	Imposición de una multa coercitiva, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 de la Resolución N° 615-2011-GG/OSIPTEL, al continuar incumpliendo dicha empresa con lo dispuesto en el artículo 1 de la Resolución N° 499-2011-GG/OSIPTEL. Al no actuar conforme lo establecido por el artículo 8 de las Condiciones de Uso; específicamente, con relación a sus obligaciones referidas al procedimiento de contratación de líneas y al procedimiento de difusión de la información al usuario.	Muy grave	615-2011-GG-093-2012-GG-046-2012-CD	151.00

EXPEDIENTE	EMPRESA	INFRACCIÓN	GRAVEDAD	N° DE RESOLUCIÓN	MULTAS IMPUESTAS (EN UIT)
00057-2011-GG-GFS/PAS	América Móvil Perú S.A.C.	Por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 2 del anexo 5 de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con la obligación establecida en el artículo 34 de la misma norma.	Leve	102-2012-GG 051-2012-CD 066-2012-CD	30.00
00054-2011-GG-GFS/PAS	Telefónica del Perú S.A.A.	Por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 2 del anexo 5 de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con la obligación establecida en el artículo 34 de la misma norma (primer trimestre del 2010).	Leve	112-2012-GG 052-2012-CD	15.00
00054-2011-GG-GFS/PAS	Telefónica del Perú S.A.A.	Por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 2 del anexo 5 de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con la obligación establecida en el artículo 34 de la misma norma (primer trimestre del 2010).	Leve	112-2012-GG 052-2012-CD	20.00
00054-2011-GG-GFS/PAS	Telefónica del Perú S.A.A.	Por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 2 del anexo 5 de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con la obligación establecida en el artículo 34 de la misma norma (primer trimestre del 2010).	Leve	112-2012-GG 052-2012-CD	45.00
00059-2011-GG-GFS/PAS	Telefónica Multimedia S.A.C.	Por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 2 del anexo 5 de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con la obligación establecida en el artículo 34 de la misma norma.	Leve	114-2012-GG 053-2012-CD	40.00

EXPEDIENTE	EMPRESA	INFRACCIÓN	GRAVEDAD	N° DE RESOLUCIÓN	MULTAS IMPUESTAS (EN UIT)
00006-2010-GG-GFS/PAS	Telefónica Móviles S.A.C.	Por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 17 del RGIS, al haber entregado información inexacta mediante sus comunicaciones TM-925-AR-108-10, TM-925-AR-132-10 y TM-925-AR-150-10.	Grave	132-2012-GG 060-2012-CD	51.00
00010-2011-GG-GFS/PAS	Telefónica del Perú S.A.A.	Por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 3 del anexo 5 de las Condiciones de Uso, al haber incumplido lo dispuesto en el artículo 6 de la misma norma.	Grave	008-2012-GG 128-2012-GG 063-2012-CD	140.00
00010-2011-GG-GFS/PAS	Telefónica del Perú S.A.A.	Por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 2 del anexo 5 de las Condiciones de Uso, al haber incumplido lo dispuesto en el artículo 96 de la misma norma.	Leve	008-2012-GG 128-2012-GG 063-2012-CD	10.00
00042-2011-GG-GFS/PAS	Telefónica del Perú S.A.A.	Por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 2 del anexo 5 de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con la obligación establecida en el artículo 34 de la misma norma (período 2005-2009).	Leve	017-2012-GG 143-2012-GG 076-2012-CD	10.00
00042-2011-GG-GFS/PAS	Telefónica del Perú S.A.A.	Por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 2 del anexo 5 de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con la obligación establecida en el artículo 34 de la misma norma (período 2005-2009).	Leve	017-2012-GG 143-2012-GG 076-2012-CD	5.00

EXPEDIENTE	EMPRESA	INFRACCIÓN	GRAVEDAD	N° DE RESOLUCIÓN	MULTAS IMPUESTAS (EN UIT)
00042-2011-GG-GFS/PAS	Telefónica del Perú S.A.A.	Por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 2 del Anexo 5 de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con la obligación establecida en el artículo 34 de la misma norma (período 2005-2009).	Leve	017-2012-GG 143-2012-GG 076-2012-CD	20.00
00042-2011-GG-GFS/PAS	Telefónica del Perú S.A.A.	Por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 2 del anexo 5 de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con la obligación establecida en el artículo 34 de la misma norma (período 2005-2009).	Leve	017-2012-GG 143-2012-GG 076-2012-CD	40.00
00002-2010-GG-GPR/PAS	Telefónica del Perú S.A.A.	Por la comisión de la infracción muy grave tipificada en el artículo 45 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones.	Muy grave	037-2012-GAF 139-2012-GAF 083-2012-CD	151.00
00034-2011-GG-GFS/PAS	Telefónica Móviles S.A.C.	Por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 2 del anexo 5 de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con la obligación establecida en el artículo 34 de la misma norma.	Leve	036-2012-GG 158-2012-GG 085-2012-CD	20.00
0006-2011-GG-GFS/PAS	Telefónica Móviles S.A.C.	Por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 3 del anexo 5 de las Condiciones de Uso, al haber incumplido lo dispuesto en el artículo 6 de la misma norma, al no haber cumplido con brindar información sobre el procedimiento de portabilidad.	Grave	062-2012-GG 191-2012-GG 097-2012-CD	100.00
0032-2010-GG-GFS/PAS	Telefónica Móviles S.A.C.	Por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 17 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones.	Grave	277-2012-GG 108-2012-CD	51.00

EXPEDIENTE	EMPRESA	INFRACCIÓN	GRAVEDAD	N° DE RESOLUCIÓN	MULTAS IMPUESTAS (EN UIT)
00051-2011-GG-GFS/PAS	Telefónica Móviles S.A.C.	Imposición de una multa coercitiva, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 de la Resolución N° 614-2011-GG/OSIPTEL, al continuar incumpliendo dicha empresa con lo dispuesto en el artículo 1° de la Resolución N° 498-2011-GG/OSIPTEL. Al no actuar conforme lo establecido por el artículo 8 de las Condiciones de Uso; específicamente, con relación a sus obligaciones referidas al procedimiento de contratación de líneas y al procedimiento de difusión de la información al usuario.	Multa coercitiva	262-2012-GG 107-2012-CD	40.00
0008-2012-GG-GFS/PAS	Telefónica Móviles S.A.C.	Por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 2 del anexo 5 de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con la obligación del artículo 34 de la misma norma (segundo trimestre del 2010).	Leve	244-2012-GG 105-2012-CD	10.00
00040-2011-GG-GFS/PAS	Telefónica Multimedia S.A.C.	Por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 2 del Anexo 5 de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con la obligación establecida en el artículo 34 de la misma norma (período 2005-2009).	Leve	037-2012-GG 159-2012-GG 084-2012-CD	30.00
00027-2011-GG-GFS/PAS	Telefónica del Perú S.A.A.	Por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 28 del Reglamento General de Tarifas.	Grave	279-2012-GG 115-2012-CD	100.00
0007-2012-GG-GFS/PAS	Telefónica Multimedia S.A.C.	Por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 2 del anexo 5 de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con la obligación del artículo 34 de la misma norma (segundo trimestre del 2010).	Leve	243-2012-GG 094-2012-CD	40.00

EXPEDIENTE	EMPRESA	INFRACCIÓN	GRAVEDAD	N° DE RESOLUCIÓN	MULTAS IMPUESTAS (EN UIT)
0009-2012-GG-GFS/PAS	Telefónica del Perú S.A.A.	Por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 2 del Anexo 5 de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con la obligación del artículo 34 de la misma norma (segundo trimestre del 2010).	Leve	261-2012-GG 096-2012-CD	40.00
0009-2012-GG-GFS/PAS	Telefónica del Perú S.A.A.	Por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 2 del anexo 5 de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con la obligación del artículo 34 de la misma norma (segundo trimestre del 2010).	Leve	261-2012-GG 096-2012-CD	20.00
0009-2012-GG-GFS/PAS	Telefónica del Perú S.A.A.	Por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 2 del anexo 5 de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con la obligación del artículo 34 de la misma norma (segundo trimestre del 2010).	Leve	261-2012-GG 096-2012-CD	15.00
00058-2011-GG-GFS/PAS	América Móvil Perú S.A.C.	Por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 2 del anexo 5 de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con la obligación del artículo 34 de la misma norma.	Leve	186-2012-GG 095-2012-CD	5.00
00058-2011-GG-GFS/PAS	América Móvil Perú S.A.C.	Por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 2 del anexo 5 de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con la obligación del artículo 34 de la misma norma.	Leve	186-2012-GG 095-2012-CD	5.00
00058-2011-GG-GFS/PAS	América Móvil Perú S.A.C.	Por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 2 del anexo 5 de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con la obligación del artículo 34 de la misma norma.	Leve	186-2012-GG 095-2012-CD	5.00

EXPEDIENTE	EMPRESA	INFRACCIÓN	GRAVEDAD	N° DE RESOLUCIÓN	MULTAS IMPUESTAS (EN UIT)
00058-2011-GG-GFS/PAS	América Móvil Perú S.A.C.	Por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 2 del anexo 5 de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con la obligación del artículo 34 de la misma norma.	Leve	186-2012-GG 095-2012-CD	5.00
00004-2011-GG-GFS/PAS	América Móvil Perú S.A.C.	Por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 3 del anexo 5 de las Condiciones de Uso, al haber incumplido lo dispuesto en el artículo 6 de la misma norma.	Grave	063-2012-GG 192-2012-GG 093-2012-CD	75.00
00053-2011-GG-GFS/PAS	Nextel del Perú S.A.	Imposición de una multa coercitiva, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 de la Resolución N° 616-2011-GG/OSIPTEL, al continuar incumpliendo dicha empresa con lo dispuesto en el artículo 1 de la Resolución N° 500-2011-GG/OSIPTEL. Al no actuar conforme lo establecido por el artículo 8 de las Condiciones de Uso; específicamente, con relación a sus obligaciones referidas al procedimiento de contratación de líneas y al procedimiento de difusión de la información al usuario.	Multa coercitiva	264-2012-GG 109-2012-CD	40.00
00032-2011-GG-GFS/PAS	Nextel del Perú S.A.	Por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 3 del anexo 5 de las Condiciones de Uso, al haber incumplido lo dispuesto en el artículo 6 de la misma norma.	Grave	306-2012-GG 119-2012-CD	70.00

EXPEDIENTE	EMPRESA	INFRACCIÓN	GRAVEDAD	N° DE RESOLUCIÓN	MULTAS IMPUESTAS (EN UIT)
00052-2011-GG-GFS/PAS	América Móvil Perú S.A.C.	Imposición de una multa coercitiva, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 de la Resolución N° 615-2011-GG/OSIPTEL, al continuar incumpliendo dicha empresa con lo dispuesto en el artículo 1 de la Resolución N° 499-2011-GG/OSIPTEL. Al no actuar conforme lo establecido por el artículo 8 de las Condiciones de Uso; específicamente, con relación a sus obligaciones referidas al procedimiento de contratación de líneas y al procedimiento de difusión de la información al usuario.	Multa coercitiva	131-2012-GG 348-2012-GG 130-2012-CD	40.00
00053-2011-GG-GFS/PAS	Nextel del Perú S.A.	Imposición de una multa coercitiva, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 de la Resolución N° 616-2011-GG/OSIPTEL, al continuar incumpliendo dicha empresa con lo dispuesto en el artículo 1 de la Resolución N° 500-2011-GG/OSIPTEL. Al no actuar conforme lo establecido por el artículo 8 de las Condiciones de Uso; específicamente, en relación a sus obligaciones referidas al procedimiento de contratación de líneas y al procedimiento de difusión de la información al usuario.	Multa coercitiva	355-2012-GG 136-2012-CD	40.00
00011-2012-GG-GFS/PAS	América Móvil Perú S.A.C.	Por la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 13 del Reglamento de Calidad, al haber publicado de manera inexacta en su sitio web, información sobre los resultados de los indicadores de calidad tasas de incidencia de fallas y tasa de llamadas completadas, entre agosto de 2008 y diciembre de 2010.	Grave	356-2012-GG 140-2012-CD	51.00

EXPEDIENTE	EMPRESA	INFRACCIÓN	GRAVEDAD	N° DE RESOLUCIÓN	MULTAS IMPUESTAS (EN UIT)
00051-2011-GG-GFS/PAS	Telefónica Móviles S.A.C.	Imposición de una multa coercitiva, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 de la Resolución N° 614-2011-GG/OSIPTEL, al continuar incumpliendo dicha empresa con lo dispuesto en el artículo 1 de la Resolución N° 498-2011-GG/OSIPTEL. Al no actuar conforme lo establecido por el artículo 8 de las Condiciones de Uso; específicamente, con relación a sus obligaciones referidas al procedimiento de contratación de líneas y al procedimiento de difusión de la información al usuario.	Multa coercitiva	353-2012-GG 139-2012-CD 143-2012-CD	40.00
00037-2011-GG-GFS/PAS	Telefónica del Perú S.A.A.	Por la comisión de las infracciones leves tipificadas en el artículo 11 del Reglamento de Continuidad, por el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 4 de la misma norma.	Leve	095-2012-GG 357-2012-GG 149-2012-CD	894.00
00037-2011-GG-GFS/PAS	Telefónica del Perú S.A.A.	Por la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 11 el Reglamento de Continuidad, por el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 7 de la misma norma.	Grave	095-2012-GG 357-2012-GG 149-2012-CD	51.00
00037-2011-GG-GFS/PAS	Telefónica del Perú S.A.A.	Por la comisión de la infracción grave tipificada en el artículo 11 el Reglamento de Continuidad, por el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 8 de la misma norma.	Grave	095-2012-GG 357-2012-GG 149-2012-CD	51.00
00039-2011-GG-GFS/PAS	Telefónica Móviles S.A.C.	Por haber incumplido lo dispuesto en el artículo 6 de las Condiciones de Uso.	Grave	380-2012-GG 150-2012-CD	75.00
00031-2011-GG-GFS/PAS	Telefónica Móviles S.A.C.	Por haber incumplido lo dispuesto en el artículo 6 de las Condiciones de Uso.	Grave	415-2012-GG 153-2012-CD	51.00

EXPEDIENTE	EMPRESA	INFRACCIÓN	GRAVEDAD	N° DE RESOLUCIÓN	MULTAS IMPUESTAS (EN UIT)
00013-2012-GG-GFS/PAS	América Móvil Perú S.A.C.	Por haber incumplido lo dispuesto en el artículo 2 del anexo 5 de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con la obligación establecida en el artículo 34 de la misma norma.	Leve	439-2012-GG 152-2012-CD	5.00
00005-2012-GG-GFS/PAS	América Móvil Perú S.A.C.	Por haber incumplido lo dispuesto en el artículo 2 del anexo 5 de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con la obligación establecida en el artículo 34 de la misma norma.	Leve	298-2012-GG 430-2012-GG 164-2012-CD	5.00
00051-2011-GG-GFS/PAS	Telefónica Móviles S.A.C.	Imposición de una multa coercitiva, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 de la Resolución N° 614-2011-GG/OSIPTEL, al continuar incumpliendo dicha empresa con lo dispuesto en el artículo 1 de la Resolución N° 498-2011-GG/OSIPTEL. Al no actuar conforme lo establecido por el artículo 8 de las Condiciones de Uso; específicamente, con relación a sus obligaciones referidas al procedimiento de contratación de líneas y al procedimiento de difusión de la información al usuario.	Multa coercitiva	441-2012-GG 173-2012-CD	40.00
00016-2012-GG-GFS/PAS	Telefónica del Perú S.A.A.	Por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 2 del anexo 5 de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con la obligación del artículo 34 de la misma norma.	Leve	489-2012-GG 170-2012-CD	45.00
00016-2012-GG-GFS/PAS	Telefónica del Perú S.A.A.	Por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 2 del anexo 5 de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con la obligación del artículo 34 de la misma norma.	Leve	489-2012-GG 170-2012-CD	15.00

EXPEDIENTE	EMPRESA	INFRACCIÓN	GRAVEDAD	N° DE RESOLUCIÓN	MULTAS IMPUESTAS (EN UIT)
00016-2012-GG-GFS/PAS	Telefónica del Perú S.A.A.	Por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 2 del anexo 5 de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con la obligación del artículo 34 de la misma norma.	Leve	489-2012-GG 170-2012-CD	20.00
00047-2011-GG-GFS/PAS	Telefónica Móviles S.A.C.	Por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 5 de la norma complementaria que regula la prestación del servicio de información actualizada de guía telefónica a través del 103.	Leve	461-2012-GG 179-2012-CD	5.00
00041-2012-GG-GFS/PAS	Telefónica Móviles S.A.C.	Por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 2 del anexo 5 de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con la obligación establecida en el artículo 34 de la misma norma.	Leve	528-2012-GG 182-2012-CD	20.00
00052-2011-GG-GFS/PAS coercitiva cuaderno II y 00052-2011-GG-GFS/PAS coercitiva Cuaderno III	América Móvil Perú S.A.C.	Acumulación de los Expedientes N° 00052-2011-GG-GFS/PAS (coercitiva) – Cuaderno II y N° 00052-2011-GG-GFS/PAS (coercitiva) – Cuaderno III. Imposición de una Multa Coercitiva, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 de la Resolución N° 615-2011-GG/OSIPTEL, al continuar incumpliendo dicha empresa con lo dispuesto en el artículo 1 de la Resolución N° 499-2011-GG/OSIPTEL. Al no actuar conforme lo establecido por el artículo 8 de las Condiciones de Uso; específicamente, con relación a sus obligaciones referidas al procedimiento de contratación de líneas y al procedimiento de difusión de la información al usuario.	Multa coercitiva	263-2012-GG 354-2012-GG 467-2012-GG 512-2012-GG 183-2012-CD	40.00

EXPEDIENTE	EMPRESA	INFRACCIÓN	GRAVEDAD	N° DE RESOLUCIÓN	MULTAS IMPUESTAS (EN UIT)
00052-2011-GG-GFS/PAS coercitiva cuaderno II y 00052-2011-GG-GFS/PAS coercitiva Cuaderno III	América Móvil Perú S.A.C.	Acumulación de los Expedientes N° 00052-2011-GG-GFS/PAS (coercitiva) – Cuaderno II y N° 00052-2011-GG-GFS/PAS (coercitiva) – Cuaderno III. Imposición de una Multa Coercitiva, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 de la Resolución N° 615-2011-GG/OSIPTEL, al continuar incumpliendo dicha empresa con lo dispuesto en el artículo 1 de la Resolución N° 499-2011-GG/OSIPTEL. Al no actuar conforme lo establecido por el artículo 8 de las Condiciones de Uso; específicamente, con relación a sus obligaciones referidas al procedimiento de contratación de líneas y al procedimiento de difusión de la información al usuario.	Multa coercitiva	263-2012-GG 354-2012-GG 467-2012-GG 512-2012-GG 183-2012-CD	40.00
00033-2012-GG-GFS/PAS	América Móvil Perú S.A.C.	Por la comisión de la infracción leve tipificada en el artículo 2 del anexo 5 de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con la obligación establecida en el artículo 34 de la misma norma.	Leve	526-2012-GG 185-2012-CD	5.00
00033-2012-GG-GFS/PAS	América Móvil Perú S.A.C.	Por la comisión de la infracción leve tipificada en el artículo 2 del anexo 5 de las Condiciones de Uso, al haber incumplido con la obligación establecida en el artículo 34 de la misma norma.	Leve	526-2012-GG 185-2012-CD	5.00



T.: (511) 225 1313

Calle de la Prosa 136, San Borja

www.osiptel.gob.pe