Proyectando una sólida presencia internacional

OSIPTEL

El Regulador de las Telecomunicaciones

MEMORIA ANUAL 2008

OSIPTEL
El Regulador de las Telecomunicaciones

MEMORIA ANUAL 2008

Contenido

Visión y Misión. 4

Carta del Presidente. 6

Desarrollo del OSIPTEL 12

Evolución del sector telecomunicaciones 18

- Telefonía fija de abonado.
- Telefonía fija de uso público.
- Telefonía móvil.
- Larga distancia.
- Servicios de acceso a Internet.
- Televisión por suscripción.

Regulación y normatividad. 40

- Reducción de las tarifas de teléfonos públicos a móviles (TUP-móvil).
- Propuesta para determinar a los proveedores importantes.
- Portabilidad numérica.
- Nuevo dígito en numeración móvil.
- Reformulación del reporte de información periódica.
- Revisión de cargos de interconexión tope.
  - . Por la terminación de llamadas en las redes de los servicios móviles.
  - . Para el acceso a teléfonos públicos de Telefónica del Perú S.A.A.
  - . Para la prestación del servicio de telefonía en áreas rurales y lugares de preferente interés social.

Supervisión, fiscalización y sanciones. 48

- Supervisión.
  - . Calidad de servicio.
  - . Tasación y facturación.
  - . Cumplimiento del marco normativo en materia de usuarios.
  - . Interrupciones del servicio.
  - . Servicios en zonas rurales.
  - . Devoluciones a los usuarios.
  - . Cumplimiento de los compromisos de expansión y cobertura de las empresas concesionarias.
  - . Información de sustento del factor de productividad e indicadores de consumo
  - . Aportes al FITEL y al OSIPTEL.
  - . Otras verificaciones.
- Fiscalización y sanciones.

Atención a usuarios 54

- Nuevas Oficinas Desconcentradas.
- Acercamiento al usuario.
- Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU).
  . Procedimientos Administrativos Sancionadores (PAS).
    . Iniciados en el 2008.
    . Provenientes de años previos y resueltos en el 2008.
- Multas impuestas por el TRASU .

Solución de controversias y supervisión de la competencia. 66

- Resoluciones en Primera Instancia.
- Supervisión de la competencia.
- Tribunal de Solución de Controversias (TSC).

Relaciones internacionales. 74

- Seminario sobre Privacidad de Datos y Comercio Electrónico (APEC).
- Seminario Internacional Sobre Privacidad de Datos II (APEC).
- VII Cumbre de Presidentes de Reguladores Europeos y Latinoamericanos REGULATEL - I/ERG.
  . Seminario "Experiencias de Implementación de la Portabilidad Numérica".
  . XI Plenario de Presidentes del Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones – REGULATEL.
    . Elección Regulatel.
  . Negociaciones internacionales.

Capacitación y difusión. 84

- Acciones de comunicación corporativa.
  . Convenios institucionales.
  . I Curso Descentralizado de Extensión Universitaria en Regulación con Especialización en Telecomunicaciones - Región Loreto.
  . Campañas publicitarias.

Anexos / Estados financieros 90

Visión

Ser el referente mundial de excelencia
en el desarrollo de las telecomunicaciones,
en beneficio de la población.

Misión

Somos el ente regulador y supervisor que promueve el desarrollo de las telecomunicaciones, integrando al país en un marco de competencia e inclusión, y protegiendo los derechos de los usuarios.

Carta del Presidente

El OSIPTEL ha registrado una importante reforma estructural durante el ejercicio 2008. El esfuerzo realizado por el Consejo Directivo y la administración de la institución ha hecho posible cumplir cabalmente los objetivos estratégicos señalados para el periodo 2007-2011.

El regulador de las telecomunicaciones ha avanzado en sus tareas, en armonía con el vigoroso desarrollo del sector, demostrando que su papel en la sociedad peruana es cada año más relevante.

Para lograr estos objetivos, se ha contado con el apoyo del Estado, en particular de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) y de los Ministerios de Transportes y Comunicaciones, de Comercio Exterior y Turismo, y de Relaciones Exteriores.

La PCM, luego de efectuadas las coordinaciones necesarias, y dando cumplimiento a la normativa legal vigente, con la opinión favorable de la Secretaría de Gestión Pública, aprobó el nuevo cuadro de asignación de personal, gracias al cual ha sido posible ampliar el número de plazas de la institución y garantizar, de tal manera, el desarrollo descentralizado de sus actividades.

Además, la PCM ha brindado su pleno respaldo al esfuerzo del OSIPTEL por impulsar sus tareas descentralizadas. De tal manera, desde el término del año 2008, el regulador de las telecomunicaciones está al servicio de las empresas operadoras y especialmente de los usuarios de 16 regiones del país. Debe

tenerse presente que, al iniciarse la actual gestión, el OSIPTEL solo tenía presencia en seis departamentos.

El objetivo institucional para el año 2011 consiste en lograr que en todo el territorio nacional se cuente con oficinas especializadas del OSIPTEL, con personal capacitado y con los recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades.

Por otro lado, durante el ejercicio 2008, el OSIPTEL ha contribuido a dar cumplimiento a los objetivos establecidos en materia de política nacional de telecomunicaciones, consagrada en el Decreto Supremo 003-2007-MTC y sus modificatorias. Tal política debe ser cumplida en términos cuantitativos y cualitativos al término del año 2011.

Las tareas conjuntas realizadas con el MTC han permitido lograr una sinergia muy positiva, que -respetando plenamente la autonomía del regulador- ha hecho posible que tanto las empresas operadoras como las entidades del Estado puedan actuar de manera conjunta en el cumplimiento de los programas correspondientes al desarrollo del sector.

El OSIPTEL ha tenido a lo largo del año 2008 una tarea muy destacada, en lo que respecta a la presencia y proyección internacional del Perú.

Ha participado, durante el ejercicio, en el proceso destinado a lograr la instrumentación del Acuerdo de Promoción Comercial con los Estados Unidos, en lo concerniente al sector telecomunicaciones. Además, ha intervenido en las negociaciones de los acuerdos con la Asociación Europea de Libre Comercio, la Unión Europea, Canadá y en el diseño del marco negociador con Corea del Sur y con la República Popular China.

La proyección internacional del OSIPTEL corresponde al propósito del Gobierno peruano y de la sociedad en su conjunto de abrir el país al mundo y de situarse en una posición de vanguardia, en lo referente al desarrollo tecnológico y la captación de nuevas inversiones.

Durante el ejercicio 2008, el OSIPTEL tuvo la responsabilidad de organizar tres eventos internacionales, en un año en el cual los países que integran la Cuenca Asia Pacífico (APEC) otorgaron al Perú atención privilegiada, al ser sede de más de 100 reuniones técnicas y de la Cumbre de Líderes.

La política de Estado en materia de telecomunicaciones considera, como uno de sus factores esenciales, el nivel técnico y la autonomía del regulador. El OSIPTEL tiene, en tal sentido, la responsabilidad de lograr el delicado equilibrio para garantizar los derechos de los usuarios y promover el desarrollo.

El Perú ofrece a las empresas operadoras de telecomunicaciones y a los inversionistas interesados en desarrollar y perfeccionar al sector las garantías de contar, por una parte, con reglas estables en el tiempo;

con garantía para las inversiones, con plena libertad económica; y con la acción de un regulador que, de manera autónoma y observando los debidos procesos, que son públicos, predecibles y transparentes, otorga las seguridades necesarias para los inversionistas y los usuarios.

El denominado modelo peruano en materia de regulación, concordante con la política nacional de telecomunicaciones que estimula la competencia y favorece la innovación tecnológica, permite, conjuntamente con la estabilidad económica, mejorar los términos y condiciones de la oferta de servicios a los usuarios. Durante el año 2008, ese modelo ha sido presentado en diferentes foros internacionales y ha merecido comentarios muy favorables de las empresas operadoras internacionales, de los reguladores y de los formuladores de políticas en los países desarrollados y en desarrollo.

El resultado de las adecuadas políticas regulatorias, en un marco de confianza en el Perú, se refleja en el desarrollo registrado por el sector telecomunicaciones. En el ejercicio 2008, la tasa de crecimiento de las inversiones privadas en este sector ha resultado superior al de todos los otros sectores de la actividad económica.

Las empresas han incrementado sus servicios y han desarrollado un esfuerzo para expandir la cobertura en el ámbito nacional, incorporando nuevas tecnologías que incrementan la eficiencia, la calidad de los servicios y la oferta a los usuarios.

Se ha logrado, de tal manera, gracias a la competencia y al espíritu de iniciativa del sector privado, mejorar sensiblemente los ya positivos resultados alcanzados en el año 2007.

La explosión en lo que respecta al crecimiento en la telefonía celular, que ha pasado de 9 millones de líneas a 21 millones de líneas entre los años 2006 y 2008, demuestra, entre otros factores que son analizados detalladamente en esta memoria, la manera en la cual el esfuerzo conjunto del Estado, del regulador y de la actividad privada produce importantes logros para beneficio de la sociedad peruana.

El OSIPTEL, además, ha concentrado sus esfuerzos, como parte del cumplimiento de los objetivos estratégicos para el periodo 2007-2011, en impulsar los desarrollos tecnológicos. De esta manera, áreas nuevas como la convergencia, que constituyen factores indispensables para lograr la Sociedad de la Información, han sido abordadas a lo largo del ejercicio como tareas fundamentales desde el punto de vista técnico.

Se considera que el Perú, gracias a la capacidad de sus estructuras organizativas, de la programación oportuna de actividades y del bagaje técnico acumulado, está en capacidad de tener, en el área de telecomunicaciones, un importante liderazgo en la región latinoamericana. Lo anterior permite a los operadores desarrollar sus actividades de manera adecuada y en un ambiente propicio para los negocios.

Hacia el año 2011, el OSIPTEL, plenamente integrado en el siglo XXI en materia de regulación de las telecomunicaciones, estará conformado con los criterios más avanzados en términos de organización. En tal sentido, durante el ejercicio 2008, se ha trabajado en la preparación de un proyecto de nuevo Reglamento de Organización y Funciones. Este proyecto enfatiza, entre otros aspectos, las áreas de la planificación y de la ingeniería, para impulsar el papel del regulador en el ámbito de las inversiones y de los desarrollos en materia de tecnología, en armonía con los cambios que, en este sector, se producen en el plano internacional y que se reflejan en las acciones concretas que llevan a cabo las empresas operadoras.

El OSIPTEL está en capacidad de cumplir plenamente con sus postulados en materia de calidad. Estos definen claramente los objetivos de la gestión institucional, puesta al servicio de un área estratégica para el desarrollo nacional como es la de telecomunicaciones.

Por otro lado, el OSIPTEL, hacia el año 2011, y luego de las tareas que se ha realizado en este ejercicio 2008 y las que se encuentran proyectadas para el futuro inmediato, tendrá una capacidad de absorción muy elevada de las novedades tecnológicas y de los cambios que se registran en el sector de las telecomunicaciones.

El OSIPTEL tendrá, además, presencia en todo el país, convirtiéndose de tal manera en una entidad plenamente descentralizada.

El futuro de las telecomunicaciones en el Perú presenta características muy importantes, dado el potencial que se registra en el país en lo que respecta al tráfico y a la oferta y demanda de servicios de telecomunicaciones.

El Perú ha logrado integrar al 70% del territorio nacional, con servicios eficientes en materia de telecomunicaciones. Pero ello no resulta suficiente. El objetivo es cubrir, con los servicios de telecomunicaciones fija, inalámbrica y móvil, así como con la banda ancha, a todo el territorio nacional.

Tal es el gran esfuerzo de inclusión social, de transformación tecnológica y de creación de condiciones propicias, para el reforzamiento de la capacidad de crecimiento de la actividad económica del país.

En tal contexto, el OSIPTEL, en su condición de organismo regulador del sector, ha asumido una tarea que será cumplida, gracias a los cambios estructurales producidos en el organismo regulador.

Guillermo Thornberry Villarán

TARJETA-PHONE CARD

Desarrollo del OSIPTEL

Desarrollo del OSIPTEL

El OSIPTEL enmarca el desarrollo de sus actividades en el Plan Estratégico establecido para el periodo 2007-2011.

Esta etapa de la historia coincide con los objetivos establecidos por el Estado para lograr un desarrollo vigoroso del sector de las telecomunicaciones, reflejado en diferentes aspectos vinculados con la expansión del número de líneas telefónicas, la cobertura nacional del servicio, la eficiencia, las mejores tarifas y la calidad brindada por las empresas operadoras a los usuarios.

El OSIPTEL ha definido un conjunto de siete objetivos estratégicos, en cada uno de los cuales se han registrado, durante el ejercicio 2008, avances en la acción cumplida y en las orientaciones para el futuro.

Debe señalarse como un acontecimiento relevante, desde el punto de vista institucional, que en el mes de mayo de 2008 se conformó el Consejo Directivo, al designarse por el Estado, con arreglo a los dispositivos legales vigentes, a tres de sus integrantes, quienes se incorporaron a la institución ese mismo mes.

Con el inicio de las actividades del Consejo Directivo, se ha fortalecido a la institución y se ha contado con una orientación integral para el desarrollo de sus actividades, en los aspectos institucionales, de ingeniería, de tecnología y de carácter legal.

Este acontecimiento permitió cumplir los propósitos establecidos por el regulador, a fin de lograr, en función del crecimiento del sector, desarrollos significativos en la disponibilidad de recursos humanos calificados, ampliación de las plazas y fortalecimiento de las tecnologías informáticas. Todo ello para poder cumplir, de manera más eficiente, las tareas que le corresponden por mandato de los dispositivos legales vigentes.

En la Ley de Presupuesto, correspondiente al año 2008, se autorizó al OSIPTEL, para efectos de flexibilizar su gestión y para contratar y nombrar personal, establecer sus propias normas de austeridad.

Sobre la base de tal autorización, fue posible para el organismo regulador estructurar en mejores términos su cuadro de personal técnico y administrativo y, además, realizar las tareas descentralizadas, que constituyen un compromiso institucional, estrechamente vinculado con el desarrollo de las telecomunicaciones en todo el país y con el propósito del Estado de impulsar un vigoroso proceso descentralizador.

En los aspectos de gestión institucional, se otorgó un especial énfasis a la renovación de los equipos informáticos y a la modernización de la central telefónica, para brindar un mejor servicio a los usuarios. De tal manera, se renovó 70% de los equipos y se adquirió una central telefónica con tecnología de punta.

Otra área, a la cual se le otorgó importancia durante el ejercicio 2008, fue la de administración digital de documentos, a fin de agilizar el trámite documentario, y para lo cual, se implementó plenamente el Sistema de Administración Digital de Documentos (SAAD).

Cabe destacar, dentro del cumplimiento del primer objetivo de fortalecimiento institucional, los logros obtenidos en la defensa de la institución y de sus resoluciones.

En ese sentido, de los 597 procesos judiciales, al término del ejercicio 2008, el OSIPTEL ha logrado la conclusión de 502 procesos, con resultados favorables en un nivel de 90%. Así, un total de 454 procesos han concluido con fallos del Poder Judicial, otorgándole la razón a la institución.

Es decir, por una parte, los sustentos jurídicos y técnicos de las resoluciones del OSIPTEL se encuentran ajustados estrictamente a derecho. En segundo término, la defensa de los intereses institucionales ante el Poder Judicial ha sido adecuada.

De tal manera, se ha logrado, en lo que constituye un avance en la tutela de los intereses colectivos, que se confirmen las resoluciones del organismo regulador.

Asimismo, se ha acreditado -de manera fehaciente- el profesionalismo y la capacidad de los funcionarios de la institución y el equilibrio de la Alta Dirección y del Consejo Directivo para aplicar la normativa jurídica vigente.

Debe señalarse, por otro lado, que, durante el 2008, se ha concluido 15 procedimientos administrativos sancionadores, luego de haber cumplido todas las etapas del debido proceso, otorgando, en tal sentido, las garantías a todas las partes involucradas, en defensa de la legalidad y del orden institucional.

Como resultado, el OSIPTEL ha sancionado con un equivalente a S/. 6.2 millones a las empresas operadoras que han sido parte de esos procesos sancionadores.

El OSIPTEL tiene como segundo objetivo institucional el acercamiento al usuario, lo cual constituye un desafío creciente para la institución, como resultado del fuerte desarrollo en el ámbito nacional de las actividades de telecomunicaciones.

Durante el año 2008, además de inaugurar el área de Atención y Orientación al Usuario, incluyendo la apertura de una sede especializada en Lima, se ha proseguido con el esfuerzo iniciado en el año 2007 para desconcentrar la actividad del regulador y aproximarse así a los usuarios de todo el país.

Para tal efecto, se estableció un nuevo formato

para las oficinas desconcentradas en el ámbito nacional, las cuales cumplen tareas de orientación y de supervisión.

Como consecuencia de este esfuerzo, los resultados alcanzados han sido extremadamente positivos y demuestran la confianza que adquiere el regulador de los usuarios, gracias a que encuentran servicios oportunos y adecuados ante sus reclamos, preguntas y necesidades de orientación y de asistencia.

En el 2008, se han registrado avances en el cumplimiento del tercer objetivo estratégico del OSIPTEL, que consiste en lograr el posicionamiento del organismo regulador como generador de conocimiento.

El esfuerzo ha estado orientado a la formación de especialistas en el área de las telecomunicaciones y, de manera más concreta, en los aspectos relacionados con la regulación de tan prioritario sector de la economía nacional.

Basado en las experiencias anteriormente acumuladas, en el 2008, se ha perfeccionado los cursos de capacitación y establecido, con un amplio respaldo de los centros universitarios de todo el país, criterios muy rigurosos para la selección de participantes, tanto en el curso de extensión universitaria realizado en Lima como en el primero realizado de manera descentralizada en la ciudad de Iquitos.

Las exigencias previas para el ingreso a los cursos, así como su alto nivel académico, acompañado de los requisitos para su aprobación, han determinado que el país pueda contar con un número significativo de nuevos profesionales especializados, parte de los cuales han sido empleados por el propio OSIPTEL, que se convierte así en un centro de excelencia en materia de regulación de telecomunicaciones, tanto en lo que respecta al nivel profesional de sus funcionarios como en su condición de organismo promotor de programas de capacitación.

Para desarrollar sus labores en este ámbito, el OSIPTEL ha celebrado convenios con universidades del país y ha organizado un programa de enseñanza, el cual puede considerarse entre los más avanzados que se imparten en la actualidad en el ámbito internacional. Ello gracias al aporte de especialistas de primer nivel y utilizando asimismo las experiencias de países miembros de la Unión Internacional de Telecomunicaciones.

Se han especializado profesionales egresados de las carreras de economía, ingeniería y derecho, ubicados en el tercio superior de sus respectivas universidades.

El cuarto objetivo estratégico se refiere al desarrollo de una red de alianzas estratégicas del OSIPTEL con instituciones de primer nivel, en el plano tanto nacional como internacional.

Cabe señalar que, durante el 2008, se han suscrito diez convenios interinstitucionales, para desarrollar, de manera conjunta, actividades académicas e implementar tareas de difusión.

El quinto objetivo, que guarda una estrecha relación con la política nacional de telecomunicaciones, se refiere al impulso y promoción del servicio universal y a la calidad.

En tal sentido, en el 2008, el OSIPTEL ha establecido tarifas telefónicas más convenientes para las llamadas desde teléfonos públicos a teléfonos móviles; ha modificado la normativa relacionada con la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, incorporando nuevos elementos técnicos para la medición de la calidad; y se ha expandido y fortalecido el sistema para determinar la efectividad, en el cumplimiento de las normas relacionadas con la atención a los usuarios y el respeto a sus derechos.

Además, se ha cumplido con tareas destinadas a evaluar, de manera oportuna, las interrupciones o fallas que se puedan presentar en el servicio, para determinar las responsabilidades y establecer, en su caso, las sanciones correspondientes y adoptar o recomendar, según corresponda, las medidas correctivas, a fin de evitar situaciones similares que puedan registrarse en el futuro.

Adicionalmente, el organismo regulador tiene como tarea permanente la labor de evaluación, supervisión y seguimiento del cumplimiento de los compromisos asumidos por las empresas operadoras que prestan servicios en las localidades rurales.

Un esfuerzo particular ha sido desarrollado, durante el ejercicio 2008, para impulsar la competencia, aspecto que constituye el sexto objetivo estratégico del OSIPTEL para el periodo 2007-2011. Los compromisos institucionales responden, por una parte, a la política de economía de mercado que se aplica en el país y, además, a los compromisos asumidos por el país, en el marco de los Tratados de Libre Comercio celebrados con los principales socios comerciales, económicos y empresariales del Perú.

Como consecuencia de la acción consistente del organismo regulador para impulsar la competencia, se ha logrado importantes resultados durante el 2008 para beneficio de los consumidores. Por ejemplo, en el mercado de larga distancia se eliminó la preselección por defecto, estableciendo una normativa que otorga al usuario el derecho a elegir su propio proveedor para este servicio.

Igualmente, se ha establecido nuevas tarifas tope para la transmisión de datos en banda ancha. De ese modo, como consecuencia de las obligaciones menores en términos de puntos de acceso y de reducción consiguiente del pago por este servicio, se ha logrado promover en el interior del país el desarrollo de empresas dedicadas a la prestación de servicios de banda ancha.

Adicionalmente, se ha aprobado el reglamento de la portabilidad numérica en los servicios públicos móviles y se ha dictado, en el contexto de la instrumentación del Acuerdo de Promoción Comercial con los Estados Unidos, las normas relacionadas con el acceso a la infraestructura de proveedores importantes, así como la metodología y el procedimiento para calificarlos.

Dentro del contexto de la promoción de la competencia de los mecanismos de solución de controversias, se ha desarrollado una eficiente labor durante este año. De ese modo, el OSIPTEL ha logrado cumplir el sétimo objetivo estratégico de posicionarse como agencia especializada en materia de competencia. En tal sentido, los pronunciamientos técnicos y las resoluciones adoptadas por el OSIPTEL han permitido consolidar la predictibilidad de su trabajo técnico, así como la confianza de los usuarios y de las empresas operadoras.

Evolución del sector telecomunicaciones

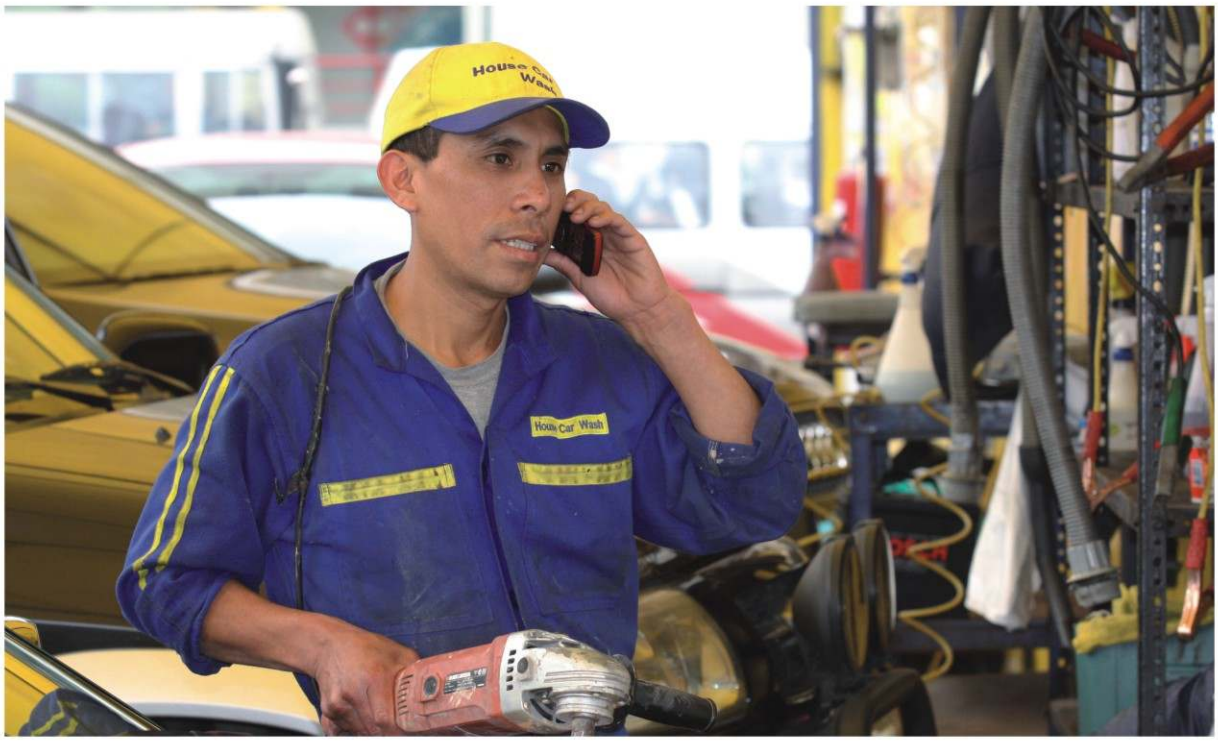
- Telefonía fija de abonado.
- Telefonía fija de uso público.
- Telefonía móvil.
- Larga distancia.
- Servicios de acceso a Internet.
- Televisión por suscripción.

Evolución del sector telecomunicaciones

Durante el año 2008, la industria de telecomunicaciones ha mostrado un desempeño positivo, siendo, al igual que el año anterior, uno de los sectores más dinámicos de la economía peruana. Este dinamismo ha sido impulsado principalmente por el significativo crecimiento de los servicios móviles, tanto en número de usuarios como en cobertura.

El número de líneas móviles creció más de 35% con respecto al 2007 y la cobertura de distritos siguió aumentando hasta llegar a 1,459 distritos a diciembre de 2008. Asimismo, el mercado de Internet mostró un crecimiento significativo en el número de suscriptores de Internet de banda ancha (ADSL), alcanzando 688,000 suscriptores, lo que representa una tasa de incremento anual de 22%.

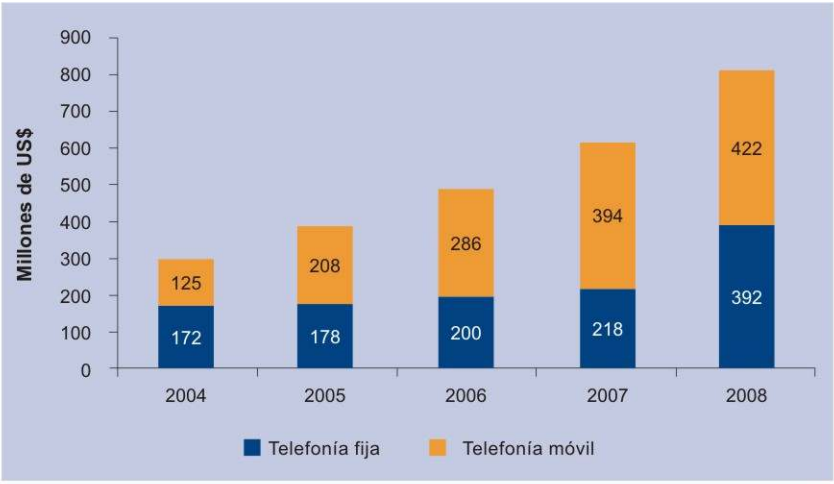
El desarrollo favorable de la industria ha sido acompañado e impulsado por la evolución estable de la economía peruana durante este año, del flujo de innovaciones tecnológicas y comerciales de la industria y de la labor del OSIPTEL. Como resultado, el desempeño de la industria se ha caracterizado por



mayores inversiones, introducción de nuevos y mejores servicios, mayor competencia, menores tarifas, crecimiento del tráfico y expansión de la cobertura y del acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones, todo lo cual se ha traducido en un mayor bienestar para los usuarios.

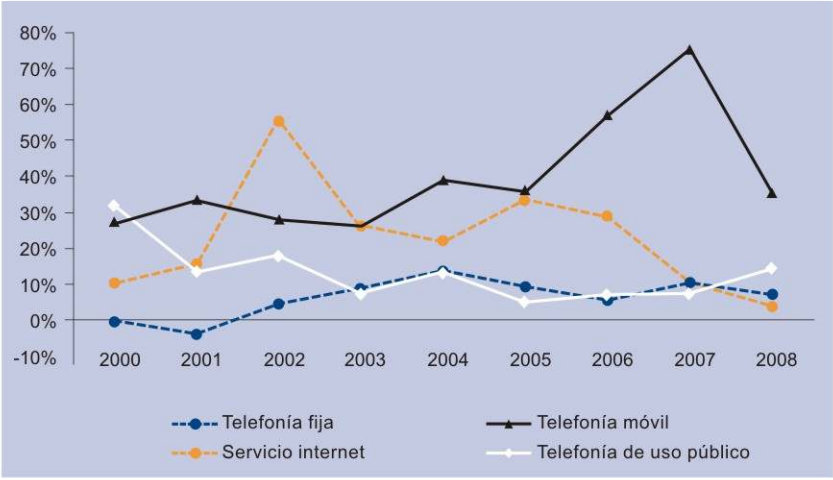
La inversión en el sector ha crecido por lo menos 33% en el año 2008, siendo la participación de la telefonía fija y móvil muy similar, aunque destaca el aumento significativo en 80% de la inversión en telefonía fija.

INVERSIÓN TOTAL EN TELECOMUNICACIONES (2004-2008)



El crecimiento del número de líneas móviles fue 36%, que es una tasa bastante significativa, dado el alto stock de líneas móviles en el año 2007. Es preciso mencionar que el número de suscriptores de Internet solo crece 4.4%, por efecto de la sustitución entre las modalidades de acceso ADSL y dial-up.

CRECIMIENTO DEL SECTOR TELECOMUNICACIONES, MEDIDO EN LÍNEAS Y SUSCRIPTORES EN SERVICIO (200-2008)



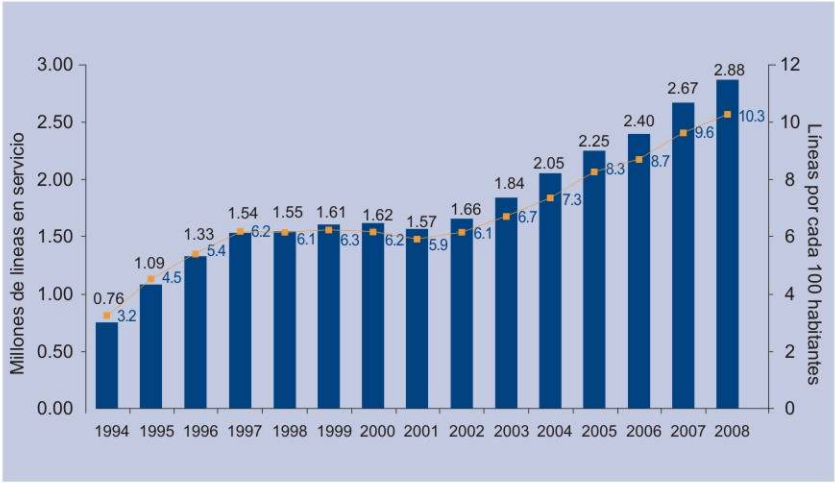
Fuente: **Empresas operadoras.**
Elaboración: **GPR - OSIPTEL**

Telefonía fija de abonado

En el año 2008, se registró un crecimiento en materia de líneas instaladas de 7.14%, en comparación al 2007. Se adicionaron al servicio 221,734 nuevas líneas fijas, con lo que se elevó el número total a 3.3 millones. En cuanto a las líneas en servicio, es decir, las que están operando plenamente, el incremento fue 7.65%, ya que a diciembre de 2008 existían 204,412, más que el año anterior, concluyendo el año con alrededor de 2.9 millones de líneas de abonado en servicio.

Durante el mismo año, la penetración en teléfonos fijos experimentó un aumento en relación con el año 2007. Así, a diciembre de 2008, de cada 100 habitantes, 10.3 contaban con una línea telefónica fija, a diferencia de 9.6 habitantes registrados a finales del año 2007.

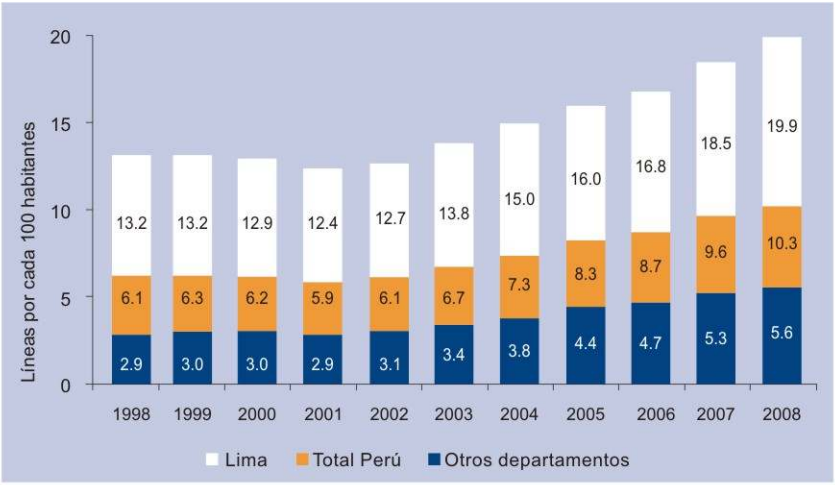
NÚMERO DE LÍNEAS EN SERVICIO Y PENETRACIÓN DE TELEFONÍA FIJA (1994-2008)



Fuente: **Empresas operadoras.**
Elaboración: **GPR - OSIPTEL**

Cabe señalar que en el ámbito de la ciudad de Lima y de la Provincia Constitucional del Callao[1], la penetración de telefonía fija alcanzó la cifra de 19.9 líneas en servicio por cada 100 habitantes, mientras que en el resto del país la cifra llegó a 5.6 por cada 100 habitantes.

PENETRACIÓN EN NÚMERO DE LÍNEAS EN SERVICIO (1998-2008)



Al nivel de hogares, el acceso a la telefonía fija se ha incrementado entre el 2004 y 2008. En el año 2004, 24.1% de los hogares en el ámbito nacional tenía acceso al teléfono fijo, mientras que 29% de los hogares acceden a este servicio al 2008.

En el ámbito rural, la tasa de acceso se incrementó de 0.12 a 2.41 durante el periodo de análisis. De otro lado, en Lima Metropolitana, el acceso a teléfonos fijos pasó de 53.39 en el 2007 a 58.66 en el 2008; finalmente, en el sector urbano nacional restante, también se presentó un incremento de la tasa de acceso, pasando de 25.83 a 29.66 en el mismo año.

ACCESO A LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (2004-2008

Servicios		2004-IV	2008-IV
Telefonía	Fija	24.1	29.0
	Solo fija	14.0	6.0
	Móvil	18.0	60.0
	Solo móvil	7.9	37.0
	Fija y móvil	10.1	23.1
	Fija o móvil	32.0	66.0
TV por suscripción		7.8	18.9
Internet		2.8	7.6
Computadora		7.1	14.2*
Acceso TUP (hogares)		29.0	35.0*

Fuente: **Encuesta Nacional de Hogares (ENAHO) 2004-2008**
*** Información al 2007**

[1]En Lima y Callao, se concentró 63.8% del total de líneas en servicio al mes de diciembre de 2008, las mismas que son explicadas por 78.7% de Telefónica del Perú SAA.

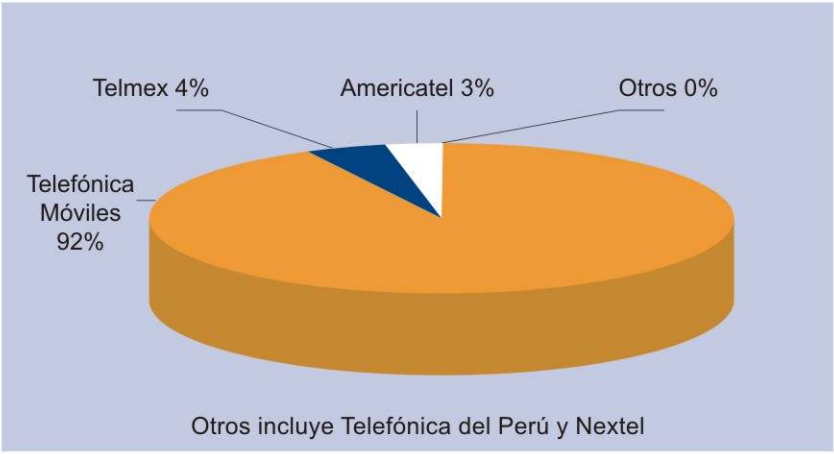
NÚMERO DE LÍNEAS Y PARTICIPACIÓN DE MERCADO POR EMPRESAS (2005-2008)

Servicios	2005		2006		2007		2008	
Empresas	Líneas instaladas	Líneas en servicio	Líneas instaladas	Líneas en servicio	Líneas instaladas	Líneas en servicio	Líneas instaladas	Líneas en servicio
Telefónica del Perú S.A.A.	2,509,789	2,156,638	2,645,895	2,294,900	2,708,119	2,334,912	2,672,034	2,295,037
Telefónica Móviles S.A.	71,828	71,828	71,981	71,981	285,681	285,681	475,971	475,971
Telmex Perú S.A.	55,052	17,436	80,416	21,919	92,399	35,486	144,478	74,958
Americatel Perú S.A.	5,200	3,776	6,160	4,796	12,496	9,192	21,990	17,883
Impsat Perú S.A.	855	850	3,622	3,622	5,184	5,184	5,537	5,537
Perusat S.A.							5,263	5,263
Infoductos y Telecomunicaciones			2,593	2,593	1,372	1,372	1,135	1,135
Gilat To Home Perú S.A.	434	393	690	646	909	828	1,180	1,114
Convergia Perú S.A.							374	179
Nextel del Perú S.A.			84	55	82	23	13	13
Total Perú	**2,643,158**	**2,250,921**	**2,811,441**	**2,400,512**	**3,106,241**	**2,672,678**	**3,327,975**	**2,877,090**

Nota: **Información preliminar.**
Fuente: **Empresas operadoras.**
Elaboración: **GPR - OSIPTEL.**

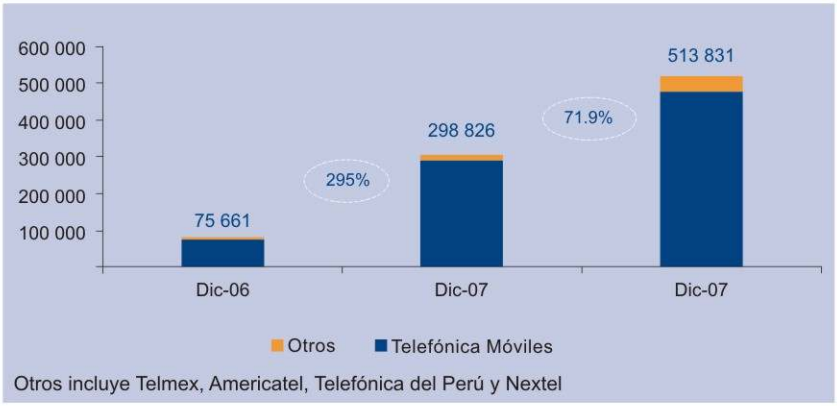
Es importante resaltar el significativo crecimiento que han experimentado las líneas fijas inalámbricas en los últimos tres años (2006-2008), al registrar un incremento acumulado de casi seis veces. Del total de líneas fijas en servicio, a diciembre de 2008, 17.9% (513,831) correspondía a líneas fijas inalámbricas.

LÍNEAS INALÁMBRICAS EN SERVICIO
(Diciembre 2008)



Fuente: **Empresas operadoras.**
Elaboración: **GPR - OSIPTEL**

EVOLUCIÓN DE LAS LÍNEAS INALÁMBRICAS EN SERVICIO (2006-2008)



Fuente: **Empresas operadoras.**
Elaboración: **GPR - OSIPTEL**

En cuanto a las tarifas reguladas del servicio de telefonía fija, en julio del año 2007, el OSIPTEL fijó en -6.42% el nuevo factor de productividad anual vigente para el periodo 2007-2010, lo que significa una reducción real trimestral de 1.645% de los precios de las canastas C, D y E, a las que se refieren los contratos de concesión de Telefónica del Perú, aprobados mediante Decreto Supremo 114-94-TCC.

FACTORES DE PRODUCTIVIDAD (TASAS ANUALES)

Canasta de servicios		2001 - 2004	2004 - 2007	2007 - 2010
C	Cargo de instalación	-6.00%	-10.07%	-6.42%
D	Renta mensual Llamadas locales	-6.00%	-10.07%	-6.42%
E	Llamadas LDN Llamadas LDI	-6.00%	-7.80%	-6.42%

Fuente: **Empresas operadoras.**
Elaboración: **GPR - OSIPTEL**

Como consecuencia de la aplicación del factor de productividad, se puede apreciar una tendencia decreciente continua en los precios de los servicios de telefonía fija, incluidos en las canastas C, D y E, desde setiembre de 2005 hasta febrero de 2007. A partir de ello, las tarifas agregadas del servicio de telefonía fija han mantenido su nivel, debido a reducciones adelantadas de tarifas mayores a las exigidas en el marco regulatorio vigente a dicha fecha. Estas reducciones adelantadas de tarifas fueron parte del resultado de las negociaciones entre el Estado peruano y Telefónica del Perú S.A.A., realizadas entre setiembre y diciembre del año 2006.[2]

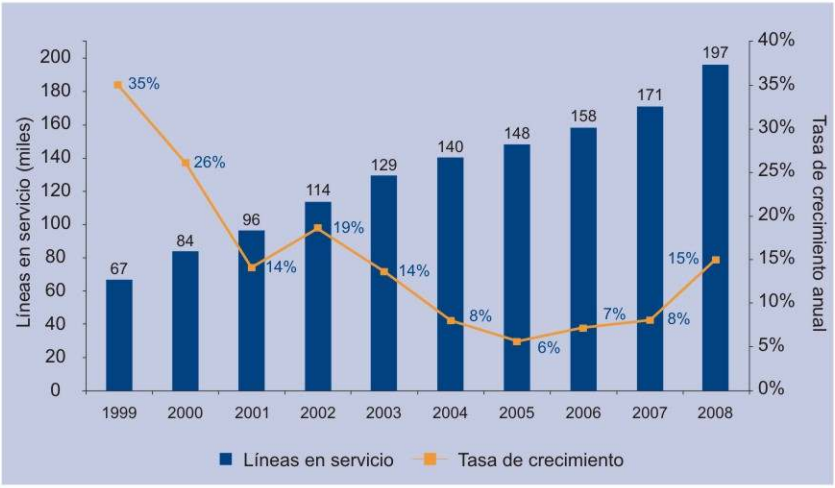
Telefonía fija de abonado

Durante el año 2008, mejoraron las condiciones de acceso a los servicios básicos de telefonía a lo largo de todo el territorio peruano, lo que se tradujo en un incremento de las líneas de telefonía pública, así como en mejoras en los índices de penetración en dicho servicio.

A diciembre del año 2008, el número de teléfonos de uso público (TUPs) continuó creciendo, reportándose 196,659 líneas en servicio, tanto en áreas urbanas como rurales[3]. En lo que respecta a nuevas líneas, en este periodo, estuvieron en servicio 25,576 nuevos TUPs. El año 2008 cerró con un crecimiento anual de 15%, superior en más de 5 puntos porcentuales al registrado en el año 2007 (8.07%).

[2] En el ajuste de tarifas del periodo marzo-mayo 2007, se aprobaron las referidas reducciones adelantadas de tarifas.
[3] Esta cifra incluye miles de teléfonos rurales de los proyectos financiados a través del Fondo de Inversión en Telecomunicaciones (FITEL).

NÚMERO DE TELÉFONOS PÚBLICOS Y TASA DE CRECIMIENTO (1999-2008)



Fuente: **Empresas operadoras.**
Elaboración: **GPR - OSIPTEL**

De otro lado, la penetración en telefonía pública se incrementó en Lima y pasó de 10.8 líneas por cada 1,000 habitantes en el año 2007 a 11.5, a diciembre de 2008. Asimismo, la tendencia de la densidad en el resto del país pasó de 3.9 a 4.8 líneas en servicio por cada 1,000 habitantes en el mismo periodo.

PENETRACIÓN EN TELÉFONOS PÚBLICOS, LÍNEAS POR CADA 1,000 HABITANTES (1998,2008)

Fuente: **Empresas operadoras.**
Elaboración: **GPR - OSIPTEL**

Respecto al tráfico originado en los teléfonos públicos, el nivel del tráfico mensual de llamadas locales, originadas en la red de los teléfonos públicos de Telefónica y terminadas en la red del servicio de telefonía fija y de servicios móviles, ha seguido una tendencia decreciente a partir de enero de 2006.

TRÁFICO MENSUAL LOCAL ORIGINADO EN TELÉFONOS PÚBLICOS DE TELEFÓNICA (2004-2008)

Fuente: **Empresas operadoras.**
Elaboración: **Gerencia de Políticas Regulatorias - OSIPTEL**

Telefonía móvil

El mercado de servicios móviles ha mostrado el mayor dinamismo durante el año 2008, llegando a representar más de 40% de los ingresos operativos de todo el sector. Con respecto al año anterior, el número de líneas en servicio se incrementó 35.9%, sumando casi 21 millones de líneas a diciembre de 2008.

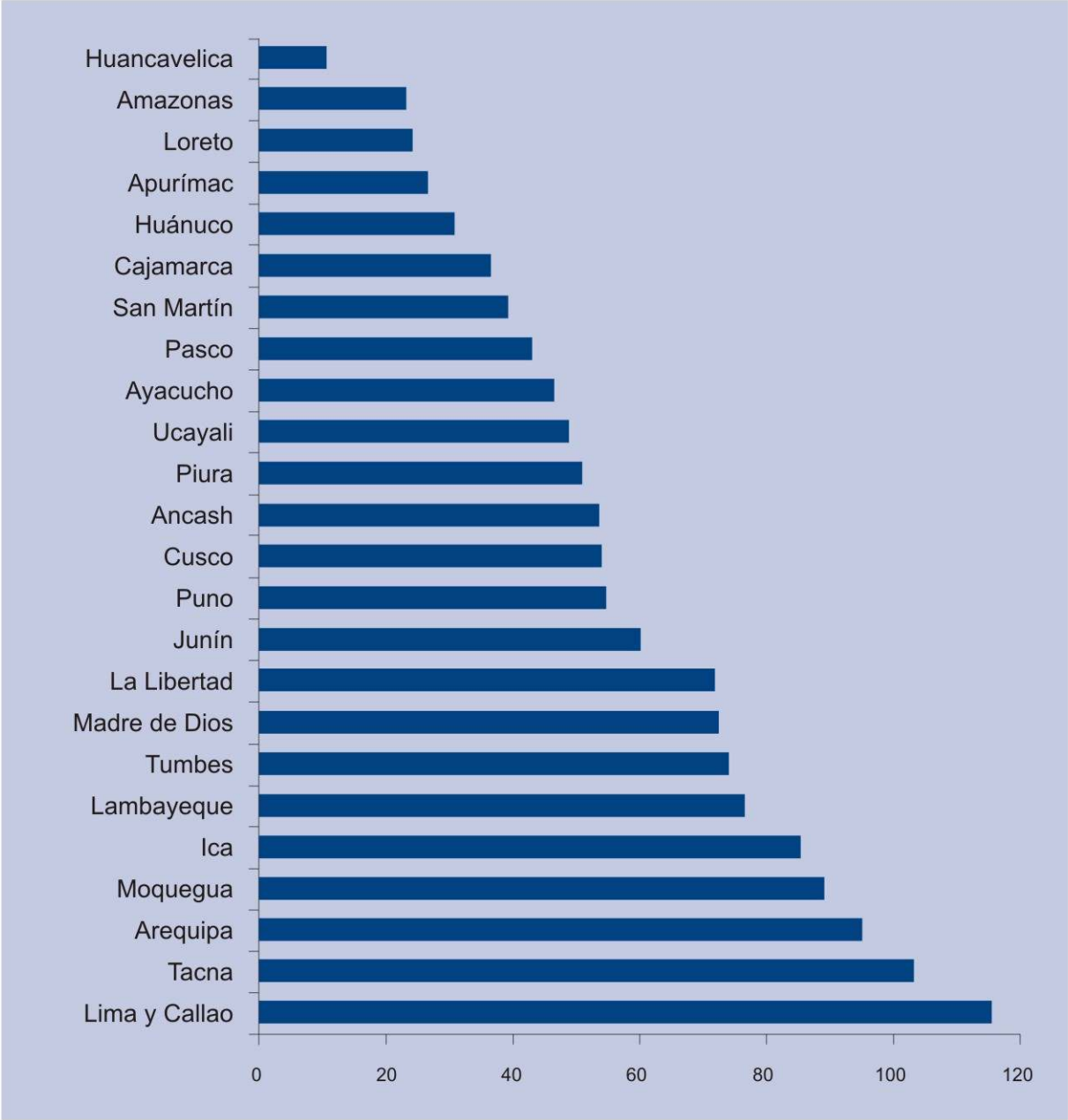
CRECIMIENTO DEL NÚMERO DE LÍNEAS MÓVILES Y PENETRACIÓN (2003-2008)

Fuente: **Empresas operadoras.**
Elaboración: **GPR - OSIPTEL**

Esta evolución se ha visto reflejada en un incremento considerable de la penetración del servicio, el cual, a diciembre del año 2008, registró 74.9 líneas móviles en servicio por cada 100 habitantes, lo que representa un crecimiento de 34.7% con respecto al año 2007. Cabe señalar que, en los lineamientos del sector (Decreto Supremo 003-2007-MTC del 2 de febrero de 2007), el Ministerio de Transportes y Comunicaciones estableció como meta para el año 2011 alcanzar una penetración de 60 líneas por cada 100 habitantes, la cual ha sido sobrepasada.

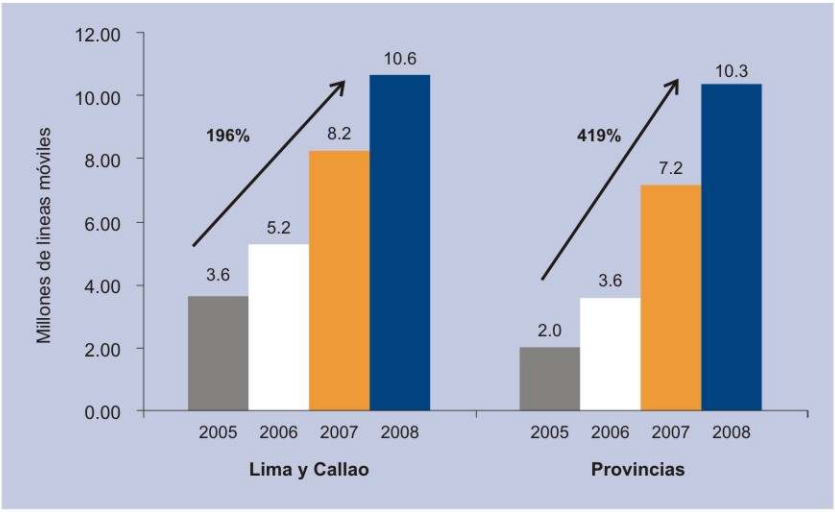
Asimismo, es destacable el crecimiento de la industria móvil en el interior del Perú.

PENETRACIÓN MÓVIL POR DEPARTAMENTO (2008)



Fuente: **Empresas operadoras.**
Elaboración: **GPR - OSIPTEL**

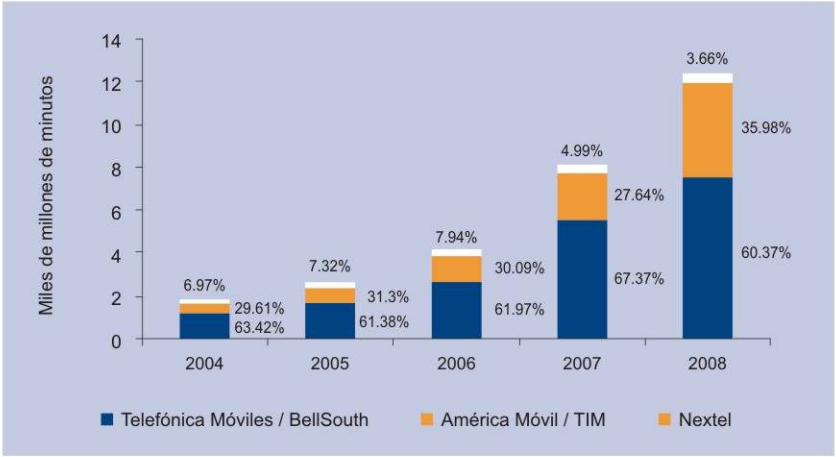
EVOLUCIÓN DE LINEAS MÓVILES



Fuente: **Empresas operadoras.**
Elaboración: **GPR - OSIPTEL**

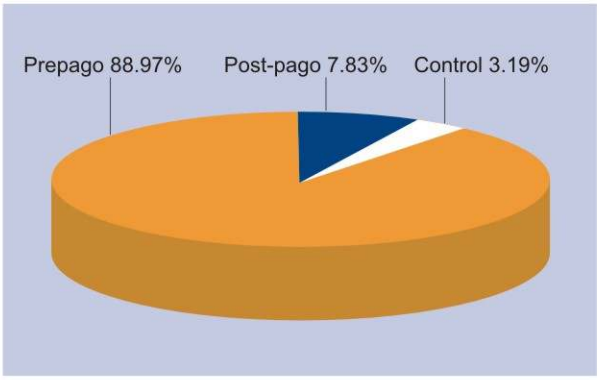
El tráfico móvil local cursado, durante el año 2008, también creció significativamente, alcanzando un incremento de 51.7%, con respecto al año anterior.

TRÁFICO MÓVIL LOCAL CURSADO Y PARTICIPACIÓN DE MERCADO (2004-2008)

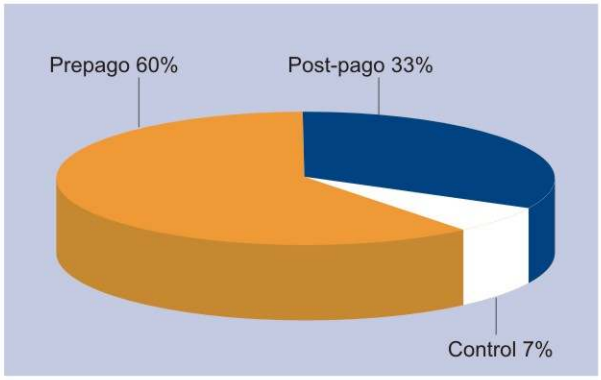


Respecto a la participación por modalidad de contrato, casi 89% de las líneas móviles en servicio son prepago. Las líneas post-pago y control representan 7.8% y 3.2% del total de líneas móviles en servicio, respectivamente. Los minutos de comunicación de los usuarios prepago son superiores al tráfico cursado por las líneas post-pago y control. La modalidad prepago presenta la mayor participación con 61% del tráfico local cursado.

PARTICIPACIÓN RESPECTO A LÍNEAS DE SERVICIO



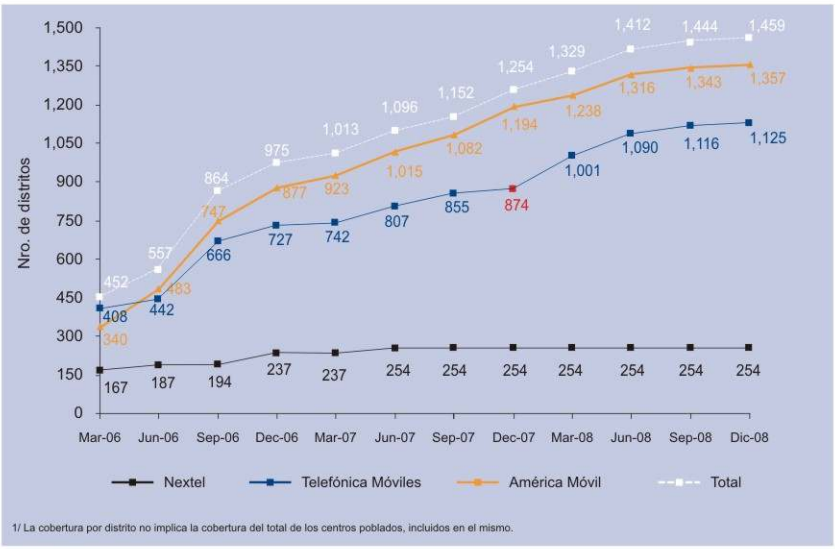
PARTICIPACIÓN RESPECTO A TRÁFICO CURSADO



Fuente: **Empresas operadoras.**
Elaboración: **GPR - OSIPTEL**

La creciente competencia entre los operadores móviles ha generado mayor inversión en la expansión de la cobertura a nivel nacional, medida en número de distritos. En el año 2008, la cobertura del servicio alcanzó a un total de 1,459 distritos.

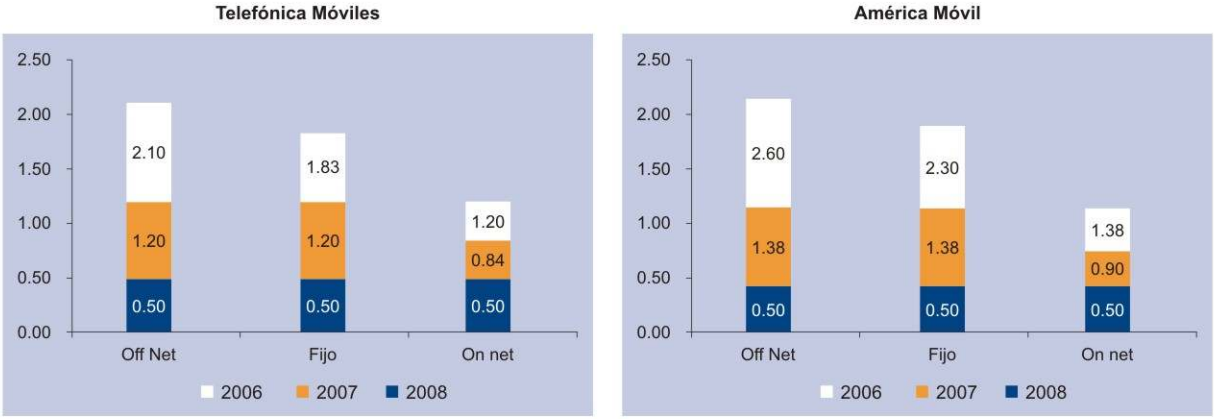
CRECIMIENTO DE LA COBERTURA GEOGRÁFICA DEL SERVICIO MÓVIL 1/



Fuente: **Empresas operadoras.**
Elaboración: **GPR - OSIPTEL**

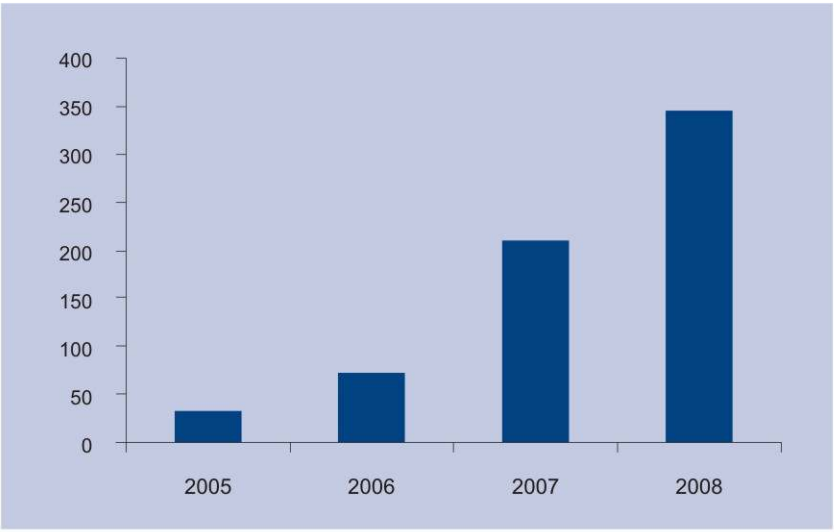
Las operadoras de telefonía móvil han ofrecido mejores alternativas a los usuarios, respecto a planes tarifarios, equipos y promociones. De tal manera, en el año 2008, continuó la tendencia decreciente en el costo de acceso a celulares prepago. Y es que, durante este año, se siguió lanzando al mercado equipos de menor costo y con un mayor número de minutos libres, además de que las tarifas de las llamadas desde los teléfonos móviles también disminuyeron.

TARIFAS POR MINUTO MÍNIMAS, VIGENTES POR AÑO DEL SERVICIO PREPAGO (Telefónica Móviles y América Móvil)



Fuente: **Empresas operadoras.**
Elaboración: **OSIPTEL**

EVOLUCIÓN DE PROMOCIONES

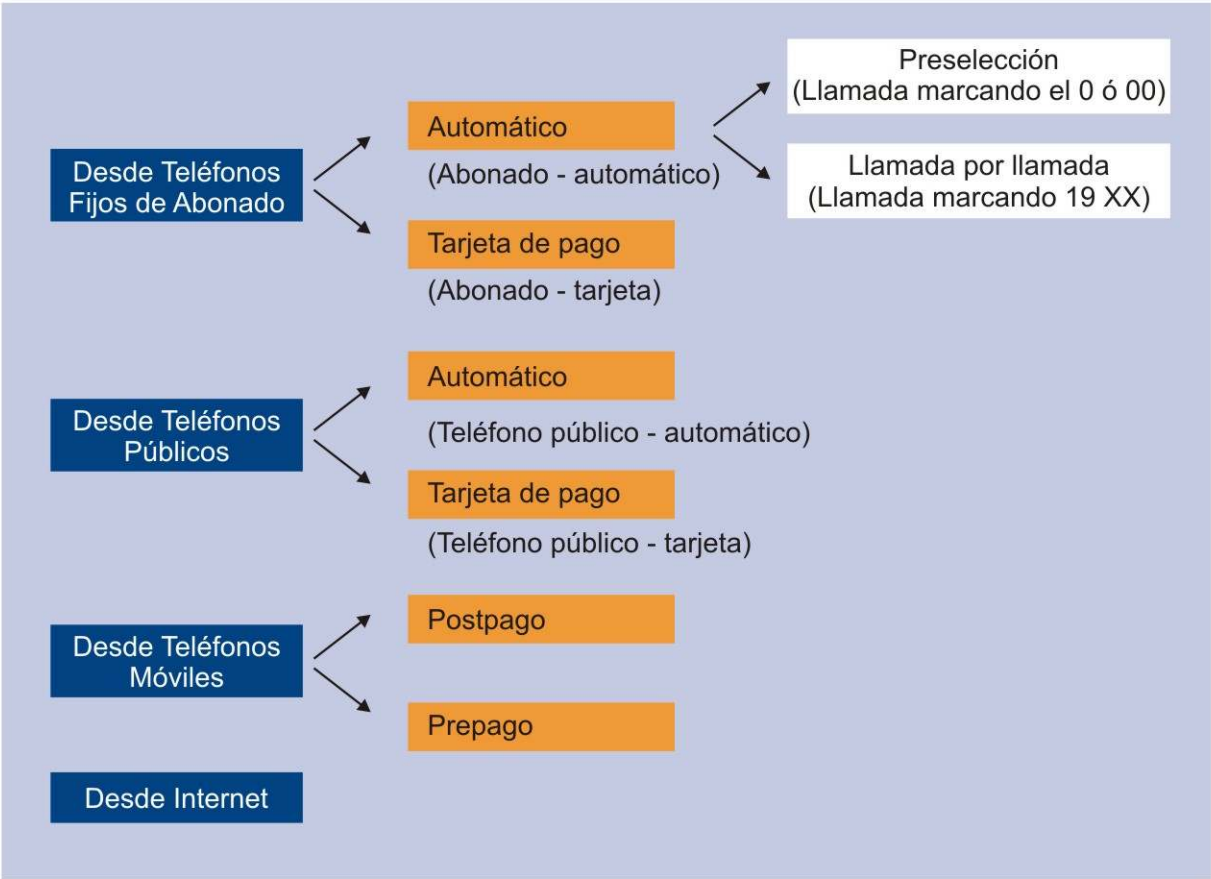


2/ Número de promociones a diciembre de cada año. Promociones de Telefónica Móviles: Semana Movistar, Combos (combos, súper combos, combos duplicadores), Duplicate, Dóblate, Triplica Movistar, Triplicate, Supercargas y Súper recargas. Promociones de América Móvil: cargamontón, recargas virtuales, autorrecargas, promociones de recarga y Multiplica tu saldo.

Fuente: **Empresas operadoras.**
Elaboración: **OSIPTEL**

Larga distancia

MODALIDADES DE ACCESO A LA LARGA DISTANCIA

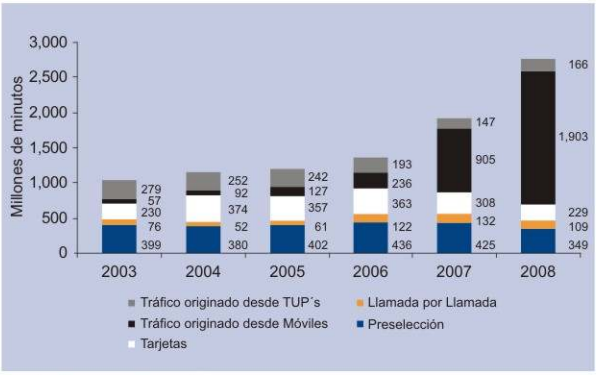


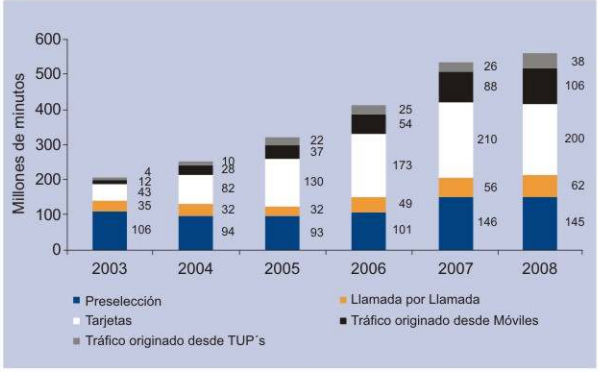
Fuente: **Empresas operadoras.**
Elaboración: **OSIPTEL**

A diciembre del año 2008, el tráfico total de Larga Distancia Nacional (LDN) alcanzó 2,756 millones de minutos, mientras que el tráfico saliente de Larga Distancia Internacional (LDI) fue 526 millones de minutos. Con relación al tráfico entrante LDI, es decir, proviene de otros países y es terminado en el Perú, el tráfico alcanzó 2,719 millones de minutos.

El tráfico agregado de LDN, originado en redes de telefonía fija de abonado, teléfonos públicos y telefonía móvil, no solo mantuvo su tendencia creciente desde el 2003, sino que esta evolución fue mayor durante los años 2007 y 2008, mostrando un incremento de 43.7% en el transcurso del 2008. Tal progresión se explica principalmente por el notable crecimiento del tráfico originado desde los terminales móviles. En el 2008, el tráfico de LDN proveniente de las móviles representó 74% del total de este segmento, debido a la significativa expansión de líneas móviles experimentada en el mercado en el ámbito nacional, a las estrategias empresariales del 2007 de Movistar y Claro en unificar las tarifas locales con las de larga distancia nacional para móviles, así como al incremento de los ingresos promedio de los hogares.

TRÁFICOS LDN Y LDI SALIENTES



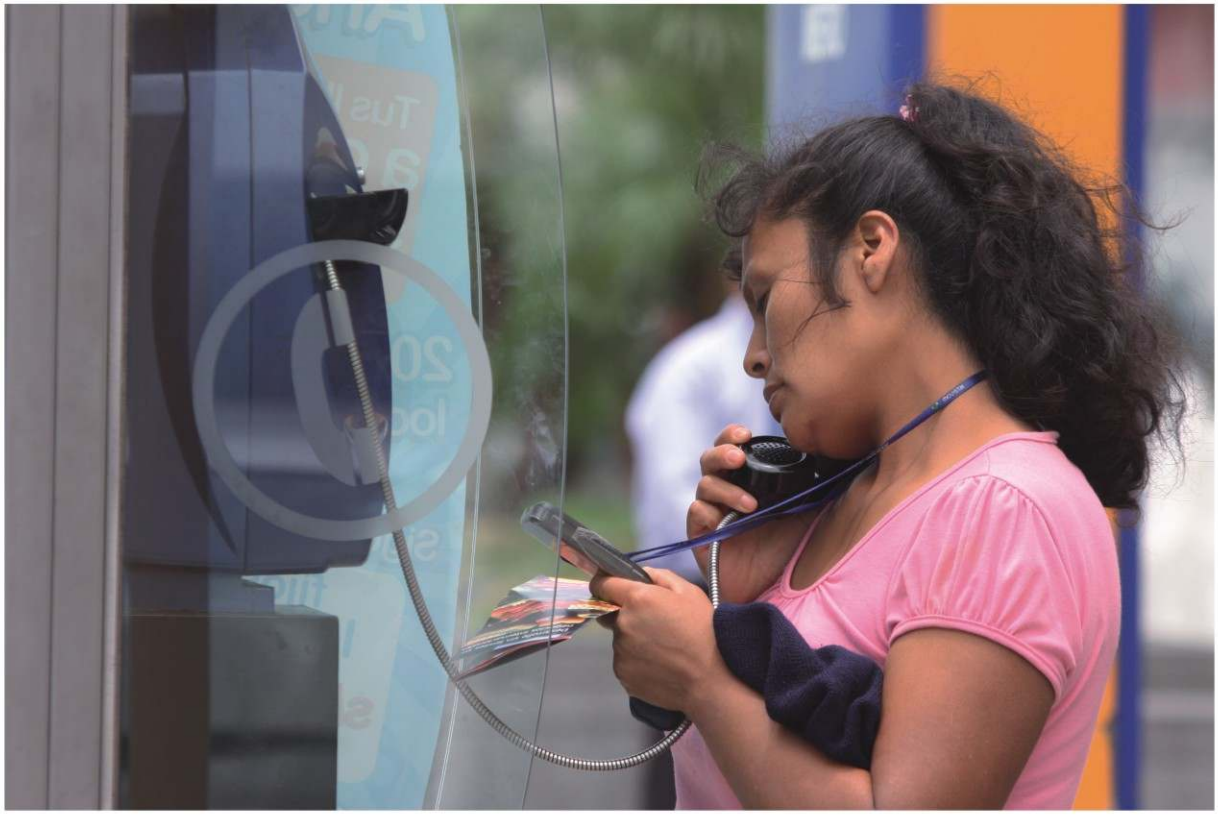


Fuente: **Empresas operadoras.**
Elaboración: **GPR - OSIPTEL**

Durante el 2008, el tráfico total saliente de LDI tuvo un crecimiento moderado de 5%, siendo de mayor participación el tráfico de llamadas a través de tarjetas de pago.

Es preciso mencionar que, en el caso de las llamadas desde teléfonos públicos a teléfonos móviles de larga distancia nacional, la disminución de la tarifa fue 36% y 61.3% para las llamadas locales y de larga distancia nacional, respectivamente, debido al establecimiento de una tarifa tope por parte del OSIPTEL en enero de 2008.

Respecto a la participación de los operadores en el mercado de larga distancia, las empresas del Grupo Telefónica[4] registraron, a diciembre de 2008, una participación de 80% del total del tráfico de LDN y 71% del tráfico total saliente de LDI.



[4]En larga distancia, el Grupo Telefónica agrupa a las empresas Telefónica del Perú S.A.A. y Telefónica Móviles S.A.

EVOLUCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN DE OPERADORES EN LARGA DISTANCIA

Mercado/Año	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Larga Distancia Nacional						
Grupo Telefónica	79.8%	76.3%	69.3%	63.4%	70.8%	80.0%
- Telefónica del Perú	79.8%	76.3%	65.1%	56.2%	35.5%	22.0%
- Telefónica Móviles	0.0%	0.0%	4.3%	7.2%	35.3%	58.0%
Resto de Operadores	20.2%	23.7%	30.7%	36.6%	29.2%	20.0%
Larga Distancia Internacional						
Grupo Telefónica	61.3%	54.5%	57.0%	61.9%	67.8%	71.2%
- Telefónica del Perú	61.3%	53.6%	53.0%	56.1%	58.6%	59.7%
- Telefónica Móviles	0.0%	1.0%	3.9%	5.8%	9.2%	11.5%
Resto de Operadores	38.7%	45.5%	43.0%	38.1%	32.2%	28.8%

Fuente: **Empresas operadoras.**
Elaboración: **GPR - OSIPTEL**

Servicio de acceso a Internet

El mercado de Internet en el Perú muestra un crecimiento a nivel nacional, siendo el acceso a Internet vía ADSL la modalidad que más ha contribuido a la expansión del servicio durante los últimos años. En el 2008, el total de accesos a Internet se incrementó 4.4%, tasa menor a la registrada en el año 2007 (11.2%, respecto al 2006). Asimismo, el número de suscripciones a nivel nacional aumentó alrededor de 764 mil, lo que significa un incremento de 32 mil suscriptores.

DISTRIBUCIÓN DE LOS SUSCRIPTORES DE ACCESO A INTERNET A NIVEL NACIONAL, SEGÚN MODALIDADES (2005-2008)*

Modalidad de acceso a Internet	2005	2006	2007	2008*	2007/2006	2008/2007
Total	**508,905**	**658,764**	**732,349**	**764,561**	**11.2%**	**4.4%**
Dial-Up	159,323	180,742	143,665	37,125	-20.5%	-74.2%
Líneas dedicadas alámbricas	2,833	2,981	3,321	3,807	11.4%	14.6%
Líneas dedicadas inalámbricas	2,918	4,034	9,269	16,581	129.8%	78.9%
ADSL	327,982	458,730	564,980	688,260	23.2%	21.8%
Cablemódem	15,849	12,277	11,114	18,788	-9.5%	69.0%
Total	**508,905**	**658,764**	**732,349**	**764,561**	**11.2%**	**4.4%**
Banda estrecha 2/	162,505	180,027	145,460	39,460	-21.0%	-72.9%
Banda ancha 2/	346,400	474,883	586,889	725,101	23.6%	23.5%

(*) Información a fin de periodo.
1/ La información correspondiente al número de suscriptores de acceso a Internet es preliminar.
2/ Para fines estadisticas, se considera como accesos de banda ancha fija a aquellas conexiones con velocidades de transmisión de datos (downstream) iguales o superiores a 128 kbps.

Fuente: **Empresas operadoras.**
Elaboración: **GPR - OSIPTEL**

En cuanto a la oferta del servicio, las nuevas tecnologías empleadas reflejan las preferencias de los usuarios por estas modalidades de acceso. Particularmente, la modalidad de acceso vía dial-up registra una reducción con relación al total de accesos, mientras que la modalidad ADSL presenta incrementos anuales en su participación. En el año 2006, la modalidad dial-up significó 26% del total de los accesos y la modalidad ADSL 71% del total de los accesos. En el 2007, la primera modalidad reduce su participación, mientras que la segunda, la incrementa (20% y 77%, con respecto al total de accesos, respectivamente). En el año 2008, dial-up participa solo de 5% y ADSL, de 90%.

Con relación a las suscripciones de banda ancha (BA), se aprecian crecimientos anuales continuos. De tal manera, en el 2008, el número de suscriptores de BA creció 23.5%, lo cual representa un total de 725 mil suscriptores, es decir 138 mil suscriptores más con respecto al 2007.

De otro lado, los indicadores de acceso al servicio de Internet en la vivienda han mostrado un desarrollo positivo, considerando que los niveles de acceso en el ámbito nacional se han triplicado. A fines del 2004, solo 2.8% de los hogares contaba con el servicio, mientras que a fines del 2008 ya tiene acceso 7.6% de los hogares. La mayoría de las conexiones domiciliarias de Internet se concentra en las zonas urbanas y en las principales ciudades de la costa peruana.

Televisión por suscripción

El mercado de televisión por suscripción o televisión de paga presenta una evolución significativa en el ámbito de Lima y también de provincias. El despliegue de la tecnología satelital ha permitido que dos de las cinco empresas más importantes del país incursionen en ciudades, donde el servicio de televisión por suscripción no había sido brindado anteriormente.

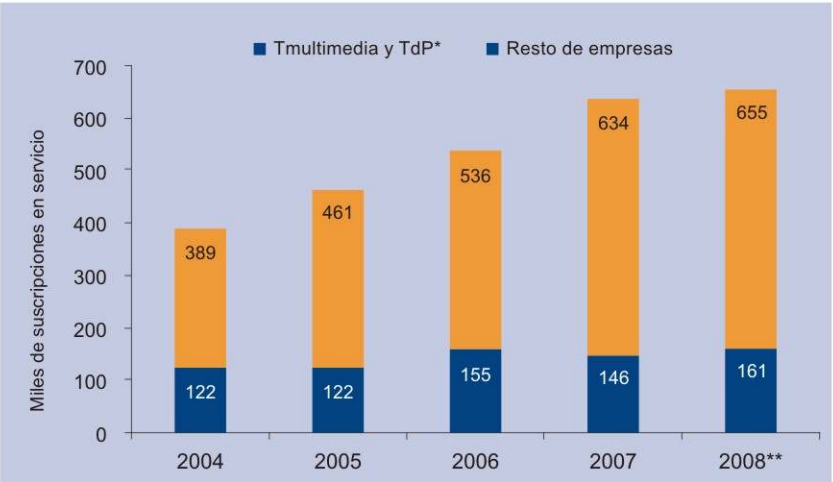
Así, se registró un crecimiento de 5% durante el 2008, lo que permitió cerrar el año con 816 mil suscriptores (36 mil suscriptores más, con respecto al 2007).

SUSCRIPTORES A NIVEL NACIONAL DE TELEVISIÓN DE PAGA (2004-2008)

Fuente: **Empresas operadoras.**
Elaboración: **GPR - SIPTEOL**

Dentro del grupo de empresas de este segmento, destaca la empresa del Grupo Telefónica, la cual ostenta la mayor participación de mercado. No obstante, la cuota relativa de Telefónica Multimedia se ha reducido con el ingreso de DIRECTV y Telmex al mercado nacional. Así, de tener 88% de participación de mercado a fines del 2006, ha disminuido a 82%, del mercado de TV de paga a fines del 2008, mientras que DIRECTV cerró el 2008 con 6.7%, superando en 3.8% su participación obtenida a fines del 2006. Otra de las empresas que mejoró su cuota de mercado fue Telmex, la cual en el año 2007 adquirió a las empresas Boga Comunicaciones y Virtecom, finalizando el año con 6.8%, 2.6% más de participación respecto del 2006.

CRECIMIENTO DE LOS SUSCRIPTORES A NIVEL NACIONAL DE LA TELEVISIÓN DE PAGA, DESAGREGADO POR PRINCIPALES EMPRESAS (2004-2008)



Nota: Incluye a los suscriptores de DIRECTV, Boga Comunicaciones, Star Global Com y las sais empresas del Grupo Cable Visión.
(*) Incluye los suscriptores de Star Global para el 2008.
(**) Información preliminar.

Fuente: **Empresas operadoras.**
Elaboración: **GPR - SIPTEOL**

De otro lado, en el año 2008, tomando el número de suscriptores en el ámbito nacional y sin considerar las suscripciones del departamento de Lima ni la provincia del Callao, se registró un crecimiento anual de 4%, con lo cual el número de suscripciones aumentó en alrededor de 9 mil, con respecto al año 2007.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LOS SUSCRIPTORES A NIVEL NACIONAL DE TELEVISIÓN DE PAGA (Diciembre 2008)

Fuente: **Empresas operadoras.**
Elaboración: **GPR - SIPTEOL**

DISTRIBUCIÓN DE SUSCRIPTORES A NIVEL NACIONAL POR EMPRESAS DE TELEVISIÓN DE PAGA (2004 - 2008)*

	Suscriptores a nivel nacional					Participación de mercado (%)				
"Empresas de TV de Paga"	2004	2005	2006	2007	2008*	2004	2005	2006	2007	2008*
1. Principales empresas										
Cable Mágico 1/.	389,174	461,208	536,166	634,350	641,066	90.8	97.9	87.5	86.0	82.2
DIRECTV	-	-	17,416	40,065	51,964	-	-	2.8	5.4	6.7
Cable Express	14,738	0	25,747	31,911	53,311	3.4	0.0	4.2	4.3	6.8
Cable Visión	12,918	0	22,317	19,919	20,189	3.0	0.0	3.6	2.7	2.6
Cable Star	12,003	10,018	11,121	11,685	13,471	2.8	2.1	1.8	1.6	1.7
Subtotal	428,833	471,226	612,767	737,930	780,001	84.0	86.6	88.7	94.6	95.6
2. Otras Empresas										
Subtotal	81,899	72,851	78,040	42,120	35,909	16.0	13.4	11.3	5.4	4.4
3. Total	510,732	544,077	690.807	780,050	815,910	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(*) Información a fin de periodo.
1/ La información correspondiente al número de suscriptores de acceso a Internet es preliminar.
2/ Para fines estadísticos, se considera como accesos de banda ancha fija a aquellas conexiones con velocidades de transmisión de datos (downstream) iguales o superiores a 128 kbps.

Fuente: **Empresas operadoras.**
Elaboración: **GPR - SIPTEOL**

Debe señalarse como otro indicador positivo el acceso de los hogares al servicio de televisión de paga. A fines de 2004, 7.8% de los hogares a nivel nacional accedía al servicio de televisión de paga, mientras que al cuarto trimestre de 2008 lo hace casi 19% de los hogares. Este crecimiento se presentó tanto en Lima Metropolitana como en el resto urbano, donde actualmente 40% y 18.3% de los hogares acceden, respectivamente.

OSIPTEL
Telecomunicaciones

Regulación y normatividad

- Reducción de las tarifas de teléfonos públicos a móviles (TUP-móvil)
- Propuesta para determinar a los proveedores importantes
- Portabilidad numérica
- Nuevo dígito en numeración móvil
- Reformulación del reporte de información periódica
- Revisión de cargos de interconexión tope
  . Por la terminación de llamadas en las redes de los servicios móviles
  . Para el acceso a teléfonos públicos de Telefónica del Perú S.A.A.
  . Para la prestación del servicio de telefonía en áreas rurales y lugares de preferente interés social

Regulación y normatividad

Durante el año 2008, el OSIPTEL publicó resoluciones sobre temas necesarios de regular en el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como ejerció, a fin de mantener las condiciones de oferta y demanda en el mercado, su facultad de determinar tarifas tope para determinados servicios.

Reducción de las tarifas de teléfonos públicos a móviles (TUP-móvil)

Mediante la Resolución de Consejo Directivo 032-2006-CD/OSIPTEL, publicada en el diario oficial El Peruano el 24 de mayo de 2006, el OSIPTEL dispuso el inicio de un procedimiento regulatorio para la fijación de tarifas tope para las comunicaciones originadas en teléfonos públicos de la empresa Telefónica del Perú S.A.A. y terminadas en redes móviles.

El referido procedimiento regulatorio concluyó con la aprobación de la Resolución de Presidencia 008-2008-PD/OSIPTEL, cuya aplicación se encuentra vigente desde el 23 de febrero de 2008. Las tarifas tope fueron establecidas en S/. 0.50 por cada 43 segundos para las llamadas locales y en S/. 0.50 por cada 42 segundos para las llamadas de larga distancia nacional. De esta manera, respecto a las tarifas anteriores, los ahorros tarifarios fueron del orden de 36% y 61.3% para las llamadas locales y de larga distancia nacional, respectivamente.

TARIFAS TUP-MOVIL REGULADAS

	Tarifa anterior	Tarifa regulada
TUP-móvil local	S/. 1 por 55 seg.	S/. 0.5 por 43 seg.
TUP-móvil LDN	S/. 2 por 65 seg.	S/. 0.5 por 42 seg.

Fuente: **Empresas operadoras.**
Elaboración: **Gerencia de Políticas Regulatorias - OSIPTEL**

Los objetivos del procedimiento regulatorio fueron determinar el valor de las tarifas tope para las llamadas TUP-móvil, originadas en los teléfonos públicos de Telefónica, y establecer una metodología que permita la actualización automática de las referidas tarifas ante cambios en sus costos.

El efecto de esta regulación en el mercado fue casi inmediato, en el sentido que el tráfico de las llamadas TUP-móvil revertió su dinámica decreciente, tanto en el ámbito local como en la larga distancia nacional.

TRÁFICO TUP-MÓVIL LOCAL TRIMESTRAL, 2005-2008
(Millones de minutos)

Fuente: **Empresas operadoras.**
Elaboración: **GPR - SIPTEOL**

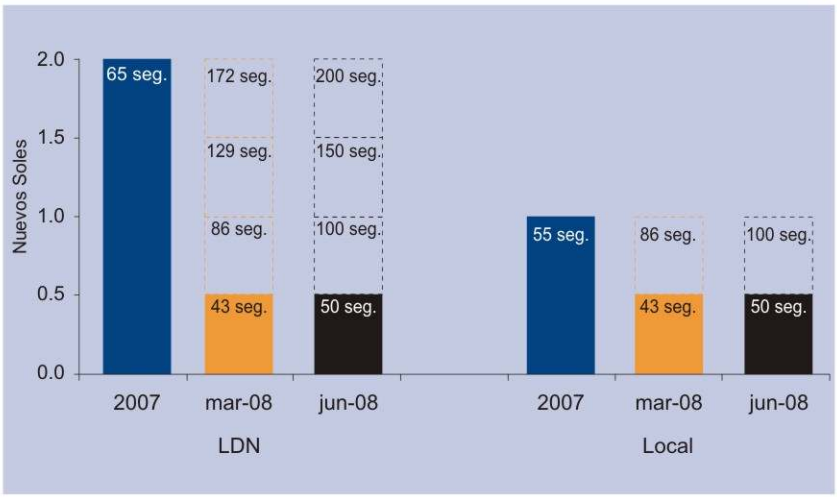
TRÁFICO TUP-MÓVIL LDN TRIMESTRAL, 2005-2008
(Millones de minutos)

Fuente: **Empresas operadoras.**
Elaboración: **GPR - SIPTEOL**

El efecto también se aprecia en el ámbito de las tarifas ofrecidas en el mercado para las llamadas TUP-móvil.

Luego de la regulación, Telefónica ofreció al mercado tarifas unificadas para las llamadas TUP-móvil local y de larga distancia nacional, siendo esta de S/. 0.5 por cada 50 segundos de comunicación. Es decir, se produjo una reducción implícita de la tarifa. Asimismo, sus efectos también han repercutido en las tarifas de las empresas competidoras, así, por ejemplo, la tarifa TUP-móvil de Telmex en el ámbito nacional se redujo de S/. 0.5 por 25 segundos a S/. 0.5 por 45 segundos.

TARIFAS DE COMUNICACIONES TUP-MOVIL OFRECIDAS POR TELEFÓNICA DEL PERÚ



Fuente: **Empresas operadoras.**
Elaboración: **Gerencia de Políticas Regulatorias - OSIPTEL**

Propuesta para determinar a los proveedores importantes

En cumplimiento del Acuerdo de Promoción Comercial entre Perú y Estados Unidos, el Estado peruano amplió el alcance de la Ley de Acceso y Compartición de Infraestructura, incorporando la definición de proveedores importantes. Para ello, se publicaron disposiciones complementarias, mediante Resolución 020-2008-CD/OSIPTEL del 6 de setiembre de 2008. Así, en el Título VI, se señala que corresponde al OSIPTEL publicar para comentarios la propuesta de "Metodología y Procedimiento para determinar a los Proveedores Importantes de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones sujetos a obligaciones establecidas en el Decreto Legislativo 1019".

El 8 de diciembre, esta propuesta se publica mediante Resolución N° 040-2008-CD/OSIPTEL.

Portabilidad numérica

En los "Lineamientos para Desarrollar y Consolidar la Competencia y la Expansión de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones en el Perú", incorporados por Decreto Supremo 003-2007-MTC al Decreto Supremo 020-98-MTC, publicado en el diario oficial El Peruano con fecha 2 de febrero de 2007, se estableció que a partir del año 2010 se implementará la portabilidad numérica en los servicios móviles.

La Ley 28999, Ley de Portabilidad Numérica en los Servicios Móviles, establece que todo usuario tiene derecho a mantener su número móvil, aún cuando cambie de empresa operadora. De ese modo, corresponde, conforme al mandato legal, al Ministerio de Transportes y Comunicaciones y al OSIPTEL, según sus competencias, determinar las condiciones técnicas, económicas y administrativas que demande este mecanismo.

Acorde con ello, mediante Decreto Supremo N° 040-2007-MTC, publicado en el diario oficial El Peruano con fecha 18 de noviembre de 2007, se aprobó las "Condiciones para la Implementación de la Portabilidad Numérica de los Servicios Públicos Móviles en el país", incluyendo el cronograma de implementación respectivo. De esa manera, se indicó que la implementación de la portabilidad numérica se realizará en tres etapas.

La primera etapa concluyó a fines de junio de 2008 y estaba destinada a la elección de la solución técnica en forma consensuada por los operadores de servicios públicos móviles, los cuales presentaron una propuesta conjunta al MTC. Mediante Resolución Ministerial 378-2008-MTC-03, publicada en el diario oficial El Peruano el 14 de mayo de 2008, se aprobó la propuesta denominada "All Call Query" (consulta de todas las llamadas), con base de datos centralizada.

La segunda etapa, correspondiente a la determinación de las especificaciones técnicas y operativas, concluyó a fines de diciembre del año 2008.

Finalmente, la tercera etapa corresponde a la implementación y pruebas y se iniciará el 1 de enero de 2009. En este periodo, los operadores de servicios públicos móviles adecuarán sus redes, a fin de concluir con las correspondientes pruebas, el 30 de setiembre de 2009.

Con Resolución de Consejo Directivo N° 023-2008-CD/OSIPTEL, publicada en el diario oficial El Peruano con fecha 24 de setiembre de 2008, se aprobó la conformación de la Comisión de Selección del Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal. El objetivo principal de la comisión fue seleccionar a una entidad independiente, a fin de que administre la base de datos centralizada principal de la solución técnica denominada "All Call Query".

Es preciso mencionar que la comisión fue integrada por representantes de los operadores móviles y del OSIPTEL, siendo presidida por el Gerente General del regulador.

En forma paralela, el OSIPTEL elaboró el Reglamento de Portabilidad Numérica de los Servicios Públicos Móviles, el mismo que fue aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 044-2008-CD/OSIPTEL. El reglamento regula el procedimiento general, que deben seguir los abonados a efectos de portar su número móvil; las causales de objeción de este derecho; así como las condiciones de uso a ser aplicadas. Asimismo, se definen aspectos relacionados con la interconexión y aspectos económicos relacionados con la implementación y adecuación de la solución técnica.

Nuevo dígito en numeración móvil

Como consecuencia del acelerado incremento de la telefonía móvil en los dos últimos años (15.4 millones), el sector estaba presentando una escasez de números para asignar a los usuarios, lo cual motivó que, con Resolución Ministerial No. 251-2007MTC/03, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones planteara la implementación del incremento de dígitos en la numeración del servicio público móvil.

De esta manera, el 05 de abril entra en vigencia el incremento de un nuevo dígito para las llamadas a celulares, siendo las encargadas de difundir la información al público el MTC y las empresas operadoras (Telefónica Móviles, Claro y Nextel).

Por su parte, el OSIPTEL tenía como obligaciones: la publicación de esta información en su página web, supervisar que las empresas implementen el nuevo

dígito y supervisar la calidad del servicio y la atención al cliente. Adicionalmente, el regulador imprimiría y distribuiría volantes con la información del nuevo dígito.

De tal manera y considerando el efecto de la implementación para los usuarios, el regulador reforzó la difusión con el plan Dígito 9, con el objetivo de minimizar los inconvenientes que pudieran surgir durante el periodo de cambio en la marcación de la telefonía celular en todo el territorio nacional. Es decir, en la calidad el servicio y en la atención a los clientes.

Es preciso mencionar que el número del usuario móvil para Lima y Callao se incrementaba de ocho a nueve dígitos, y en el resto del país, el incremento sería de dos dígitos, es decir, de siete a nueve dígitos.

Reformulación del reporte de información periódica

Mediante Resolución 018-2008-CD/OSIPTEL, de fecha 22 de agosto de 2008, se publicó para comentarios el proyecto de modificación de la Resolución 121-2003-CD/OSIPTEL, que contiene el detalle de la información periódica a entregar por las empresas de servicios públicos de telecomunicaciones. El objetivo principal es actualizar y mejorar el sistema vigente de información, en función a las actuales exigencias de la industria.

En el proyecto, se ha reformulado la estructura del reporte de información periódica, pasando de un esquema de servicios horizontales a un enfoque vertical, que desagrega la información al nivel de líneas de negocio, definidas con criterios regulatorios y considerando servicios minoristas y mayoristas.

Revisión de cargos de interconexión tope

Por la terminación de llamadas en las redes de los servicios móviles.

Mediante Resolución de Consejo Directivo 070-2005-CD/OSIPTEL, publicada el 24 de noviembre de 2005, se establecieron los cargos de interconexión tope por terminación de llamadas en las redes de los servicios móviles. En esta regulación, se fijaron los cargos para cada empresa operadora, estableciéndose la aplicación gradual de los mismos en un periodo de cuatro años (2006 a 2009).

De acuerdo a la legislación peruana, la revisión de los cargos debe efectuarse cada cuatro años. En tal sentido, y considerando que el mercado de telefonía móvil ha experimentado un desarrollo importante en aspectos clave como cobertura, número de líneas, tráfico cursado e innovaciones tecnológicas, entre otros aspectos, que podrían significar una variación significativa, se inició el procedimiento de revisión respectivo, mediante Resolución de Consejo Directivo 042-2008-CD/OSIPTEL, publicada el 20 de diciembre de 2008.

Para el acceso a teléfonos públicos de Telefónica del Perú S.A.A.

El inicio del procedimiento de la revisión del cargo de interconexión tope para el acceso a teléfonos públicos de Telefónica del Perú S.A.A. se realizó mediante Resolución de Consejo Directivo 014-2008-CD/OSIPTEL, publicada el 17 de agosto de 2008.

Luego del análisis, mediante resolución N° 039-2008-CD/OSIPTEL, el 28 de noviembre de 2008, se publicó el proyecto de norma con la propuesta de valores para el cargo en revisión, con la finalidad de recibir los comentarios correspondientes por parte de los interesados. El 19 de diciembre de 2008 se realizó la audiencia pública, en la cual tanto el OSIPTEL como Telefónica del Perú expusieron sus respectivas consideraciones.

Para la prestación del servicio de telefonía en áreas rurales y lugares de preferente interés social

En cumplimiento del Decreto Supremo 024-2008-MTC, "Marco Normativo General para la promoción del desarrollo de los servicios públicos de telecomunicaciones en áreas rurales y de preferente interés social" (16 de agosto de 2008), mediante Resolución de Consejo Directivo N° 024-2008-CD/OSIPTEL, publicada el 3 de octubre de 2008, el OSIPTEL inició el procedimiento de oficio para las siguientes regulaciones:

(i) Revisión de las tarifas tope –máximas fijas-, establecidas mediante Resolución 022-99-CD/OSIPTEL, para las llamadas locales y de larga distancia nacional TUP rural-abonado fijo urbano y abonado fijo urbano-TUP rural.

(ii) Fijación de tarifas tope –máximas fijas- para las demás llamadas locales y de larga distancia nacional, originadas en (o destinadas a) los teléfonos fijos de abonado y teléfonos públicos en áreas rurales y lugares de preferente interés social.

(iii) Revisión de los cargos de interconexión tope, aplicables por las prestaciones de interconexión, que se utilizan para el tráfico de llamadas originadas en (o destinadas a) los teléfonos fijos de abonado y teléfonos públicos en áreas rurales y lugares de preferente interés social.

Asimismo, se establecieron los plazos para la presentación de las respectivas propuestas tarifarias y de cargos por parte de las empresas operadoras, y para la publicación de los principios metodológicos generales para la determinación de tarifas tope y cargos de interconexión tope, aplicables en la prestación del servicio de telefonía en áreas rurales y lugares de preferente interés social.

Supervisión, fiscalización y sanciones

- Supervisión
  - . Calidad de servicio.
  - . Tasación y facturación.
  - . Cumplimiento del marco normativo en materia de usuarios
  - . Interrupciones del servicio.
  - . Servicios en zonas rurales.
  - . Devoluciones a los usuarios.
  - . Cumplimiento de los compromisos de expansión y cobertura de las empresas concesionarias.
  - . Información de sustento del factor de productividad e indicadores de consumo.
  - . Aportes al FITEL y al OSIPTEL.
  - . Otras verificaciones.
- Fiscalización y sanciones

Supervisión, fiscalización y sanciones

Supervisión

Su función supervisora ha permitido al OSIPTEL verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas de las empresas operadoras del sector, así como de los reglamentos a los que deben ceñirse.

Así, en el transcurso del 2008, el organismo regulador se ha mantenido expectante del accionar de los diversos actores del sector telecomunicaciones. Las siguientes son algunas de las actividades más significativas en este periodo:

Calidad del servicio.

Se puso en vigencia el nuevo Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución 040-2005-GG/OSIPTEL y modificado por Resolución 012-2008-CD/OSIPTEL, en el que se establecen indicadores para la calidad del servicio, cuyos resultados deben ser publicados en la página web de cada empresa operadora.

Asimismo, se ha elaborado un procedimiento de supervisión de indicadores de calidad correspondientes al servicio móvil, cuyo proyecto, aprobado mediante Resolución 041-2008-CD/OSIPTEL, se publicó para comentarios. En este documento se contempla, entre otros, los aspectos concernientes a la supervisión de los nuevos indicadores de tiempo de entrega de mensaje de texto, cobertura radioeléctrica y calidad de voz.

Tasación y facturación.

A fin de que se efectúe la correcta tasación, facturación y cobro de los servicios que brindan y cumplan con aplicar tarifas publicadas para cada caso, el OSIPTEL supervisa permanentemente a las empresas que brindan servicios de telefonía fija, móviles, pública, tarjeta de pago, Internet, entre otros.

Cumplimiento del marco normativo en materia de usuarios.

Durante el año 2008, se efectuaron 77 supervisiones en el marco de la protección de los derechos de los usuarios, tanto en la ciudad de Lima como en el interior del país. De esta manera, se ha verificado el cumplimiento de las principales obligaciones contenidas en las normas de condiciones de uso y la directiva de reclamos, así como aquellas obligaciones de información que corresponde a las empresas operadoras brindar a los usuarios, respecto a tarifas y promociones.

Interrupciones del servicio.

Los servicios públicos de telecomunicaciones son afectados parcial o totalmente por fallas, tanto de hardware como software, que se presentan en algún punto de la red o redes de los operadores, que brindan servicios a sus usuarios. Tales inconvenientes se traducen en interrupciones y/o degradaciones del servicio, los cuales deben ser reportados al OSIPTEL y verificados por el propio organismo regulador.

En el ejercicio 2008, se ha continuado con el análisis y evaluación de cada una de las interrupciones reportadas, detectándose en algunos casos el incumplimiento de las normas vigentes. De ser el caso, estas situaciones ameritan la aplicación de devoluciones o la imposición de sanciones y medidas correctivas.

Servicios en zonas rurales.

Durante el año 2008, se ha supervisado alrededor de 2,500 localidades rurales. En el ámbito nacional, el OSIPTEL realiza la supervisión de la continuidad del servicio público de telefonía en las zonas rurales, así como la operación y el mantenimiento de las redes. Esta supervisión se efectúa en aplicación del Reglamento de la Continuidad del Servicio Público de Telecomunicación en localidades rurales, los contratos de financiamiento de los proyectos del FITEL, los contratos de concesión otorgados a los operadores y las bases de las licitaciones públicas para la adquisición de los sistemas de telecomunicaciones rurales.

Devoluciones a los usuarios

Durante el ejercicio 2008, el OSIPTEL supervisó el cumplimiento por parte de las empresas operadoras de efectuar las compensaciones o devoluciones a los usuarios y abonados, afectados por los cobros indebidos o en exceso, entre otros, como consecuencia de las interrupciones, corte o suspensión del servicio y tarifas mal aplicadas.

Por otra parte, en este mismo periodo, se avanzó en el desarrollo de un sistema de devoluciones pendientes, a fin de mantener informados a los ex usuarios y ex abonados sobre las devoluciones pendientes, que puedan tener a su favor por parte de las empresas operadoras.

Cumplimiento de los compromisos de expansión y cobertura de las empresas concesionarias.

En el periodo 2008, de acuerdo a los Planes Mínimos de Expansión (PME) aprobados en los contratos de concesión, se supervisaron a las diversas empresas que operan en el país los servicios de distribución de radiodifusión por cable, portador local, telefonía móvil, PCS, telefonía fija, portador de larga distancia, entre otros.

Además, se supervisó la información de cobertura de servicios de telecomunicaciones proporcionada por las empresas, en el marco de la Resolución 121-2003-CD/OSIPTEL (requerimiento de información periódica sobre los servicios públicos de telecomunicaciones) y se inició el desarrollo de un aplicativo que permitirá a los usuarios conocer, en un mapa interactivo, las localidades donde las empresas informaron tener cobertura y, de no ser exacto, puedan comunicar de esta situación al OSIPTEL.

Mediante la herramienta ArcView, el OSIPTEL dispone de información sobre la infraestructura que es desplegada por los operadores, así como de las localidades que tienen cobertura de servicio, manteniendo una base de datos que considera las coordenadas geográficas como referente. Durante el 2008, se inició el desarrollo de la traducción de esta documentación a formatos del aplicativo Google Earth, para que estén a disposición del público.

Información de sustento del factor de productividad e indicadores de consumo.

Se continuó supervisando la información de sustento, respecto a la información presentada por la empresa operadora Telefónica del Perú S.A.A. con ocasión del cálculo del valor del factor de productividad, así como de las evaluaciones correspondientes a los ajustes trimestrales de los servicios ofrecidos de telefonía fija.

Aportes al FITEL y/o al OSIPTEL

En el 2008, se verificó la información que sustenta la determinación de las bases imponibles de los aportes al FITEL y/o al OSIPTEL, correspondientes a diversas empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones y a distintos periodos.

Otras verificaciones.

En este año, se supervisó el envío y recepción de mensajes cortos, el uso indebido del servicio por parte de los usuarios de servicios móviles, las medidas para salvaguardar el secreto de las telecomunicaciones y para mantener la protección de datos de información personal. Además del cumplimiento de los compromisos asumidos por la empresa Telefónica Móviles S.A., tras su fusión con BellSouth del Perú S.A., en lo que se refiere al cronograma de ampliación de su cobertura a 2,000 localidades

Por otra parte, se supervisó el cumplimiento de las obligaciones de las empresas operadoras que brindan el servicio de larga distancia a través del sistema de preselección, la obligación de brindar información a otros operadores y el cumplimiento de las normas establecidas en la Resolución 039-2008-PD/OSIPTEL de tarifas tope, aplicables a las prestaciones de transmisión de datos, mediante circuitos virtuales ATM con acceso ADSL.

Fiscalización y sanciones

Como resultado de la labor de supervisión a las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, el OSIPTEL prosiguió con su función de fiscalizar y sancionar a las empresas operadoras, que incumplen con la normatividad del sector, las regulaciones y las obligaciones contenidas en los contratos de concesión.

De ese modo, durante el año 2008, se iniciaron 33 procedimientos administrativos sancionadores y se recomendó la imposición de seis (06) medidas correctivas.

Asimismo, se elaboró el proyecto de modificación del Reglamento General de Infracciones y Sanciones (Resolución 002-99-CD/OSIPTEL), publicado en el diario oficial "El Peruano" el 16 de octubre de 2008.

OSIPTEL
El Regulador de las Telecomunicaciones

Atención a usuarios

- Nuevas Oficinas Desconcentradas.
- Acercamiento al usuario
- Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU).
  . Procedimientos Administrativos Sancionadores (PAS)
    . Iniciados en el 2008.
    . Provenientes de años previos y resueltos en el 2008.
- Multas impuestas por el TRASU.

Atención a usuarios

Nuevas oficinas desconcentradas

Durante el año 2008, como parte de los objetivos estratégicos institucionales correspondientes al fortalecimiento institucional y acercamiento al usuario, se continuó con la estrategia de descentralización, cuya meta es seguir implementando nuevas oficinas desconcentradas.

Además de lograr que brinden servicios no solo de orientación a los usuarios, sino que también se pueda contar en cada una de estas oficinas con funcionarios, quienes realicen acciones de supervisión de los servicios públicos de telecomunicaciones y de las empresas operadoras que operan en la zona.

- Oficinas con nuevo formato en las regiones de Piura, Chiclayo, Trujillo, Chimbote, Lima, Arequipa, Moquegua, Tacna, Cajamarca, Huancavelica, Cusco y Puno.
- Oficinas desconcentradas que requieren, de acuerdo al nuevo formato, ser potenciadas, en las regiones de Ica, Huancayo, Ayacucho y Loreto.
- OSIPTEL tiene programado la implementación de una nueva oficina con nuevo formato en las regiones de Tumbes, Amazonas, San Martín, Huánuco, Pasco, Ucayali, Apurímac y Madre de Dios.

Consecuentemente, en el año 2008, se implementaron un total de siete oficinas desconcentradas del OSIPTEL en las ciudades de Chimbote, Moquegua, Tacna, Arequipa, Cajamarca, Cusco y Huancavelica. En este mismo año, se inauguraron oficinas en las ciudades de Trujillo[5], Chimbote, Moquegua, Tacna, Arequipa y Cajamarca. El OSIPTEL tiene previsto que esta política de desconcentración culmine a más tardar en el año 2011, con la implementación de una oficina en cada región del país.

Adicionalmente, es importante mencionar que el OSIPTEL implementó e inauguró, el 14 de marzo de 2008, la Oficina Principal de Atención al Usuario en la ciudad de Lima, la misma que se encuentra ubicada en la avenida Javier Prado Este N° 1712, San Isidro.

Acercamiento al usuario

Durante el año 2008, las oficinas del OSIPTEL realizaron diversas actividades, que permitieron absolver las consultas de 216,846 usuarios en el ámbito nacional, lo cual equivale a un crecimiento de 105%, respecto a las consultas del año 2007[6].

El 58.20% de las orientaciones corresponden al desarrollo de jornadas de orientación, las cuales permiten establecer contacto directo con la población, absolver sus inquietudes y presentar al OSIPTEL ante los usuarios en su condición de organismo regulador de las telecomunicaciones. Asimismo, 20.50%, está referida al dictado de charlas y talleres de capacitación a usuarios, cuya finalidad es dar a conocer los derechos y deberes de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como el procedimiento de reclamos establecido.

Las orientaciones restantes se han realizado en cada una de las oficinas, mediante la atención de consultas personales, escritas (cartas, web y correo electrónico) y telefónicas.

ORIENTACIONES REALIZADAS POR LAS OFICINAS/CENTROS DEL OSIPTEL 1/, SEGÚN TIPO DE ATENCIÓN

Forma de orientación	Consultas atendidas	Porcentaje
Personal	28,124	12.97
Jornadas (personal)	126,215	58.20
Charlas (asistentes)	44,449	20.50
Telefónica	14,428	6.65
Escritas (cartas)	1,236	0.57
Web (formulario)	1,833	0.85
Correo electrónico	561	0.26
Total	**216,846**	**100.00%**

1/ El Área del Servicio al Usuario actúa como un facilitador de la información relevante para el usuario.

Fuente: **Estadísticas de Orientación del Área del Servicio al Usuario - GUS.**
Elaboración: **GP - OSIPTEL**

[5]Implementada durante el año 2007.
[6]Durante el año 2007, se atendieron a 105,984 usuarios en los centros y oficinas a nivel nacional.

Labores de acercamiento realizadas por las oficinas de Lima y Callao.

Durante el año 2008, se atendieron a 26,805 usuarios en la Oficina Principal de Atención al Usuario (San Isidro) y en los centros de orientación, ubicados en la ciudad de Lima (Callao, Los Olivos y San Juan de Miraflores).

La oficina de San Isidro atendió a un mayor número de usuarios (17,253), seguida de Los Olivos (3,753), San Juan de Miraflores (3,234) y Callao (2,565).

Labores de acercamiento realizadas por las Oficinas Desconcentradas

En las 15 Oficinas Desconcentradas del OSIPTEL, ubicadas en Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Chiclayo, Chimbote, Cusco, Huancayo, Huancavelica, Ica, Iquitos, Moquegua, Piura, Puno, Tacna y Trujillo, se atendieron, durante el 2008, a 183,614 usuarios.

La oficina de Trujillo atendió a la mayor cantidad de usuarios (30,752), luego Chimbote (29,517), Chiclayo (17,921), Piura (17,877), Cusco (14,267), Puno (12,406), Iquitos (12,020), Tacna (10,520), Huancayo (9,811), Cajamarca (9,145), Arequipa (8,045), Ica (6,127), Ayacucho (3,531) y Moquegua (1,673).

FonoAyuda.

En el año 2008, se implementó el nuevo call center, denominado FonoAyuda, cuyo número 0801–12121 es administrado directamente por el OSIPTEL.

La central de atención FonoAyuda no solo absuelve consultas telefónicas, sino que actualmente viene atendiendo a los usuarios que han solicitado información mediante el formulario web o por correo electrónico. Con este servicio, se atendió

SERVICIOS MATERIA DE ORIENTACIONES REALIZADAS POR LAS OFICINAS/CENTROS DEL OSIPTEL 1/ Y 3/

Oficinas/Centros de Atención	Charlas de orientación	Información general	Telefonía fija	Telefonía móvil	Arrendamiento de circuitos	Televisión por cable	Internet	Teléfonos públicos	Comercialización de tráfico de servicios	Rurales	Otros	Total 4/
Lima y Callao	**1,192**	**5,699**	**11,433**	**2,891**	**22**	**2,868**	**1,052**	**934**	**32**	**3**	**1,856**	**27,982**
San Isidro - Lima 2/	25	3,298	6,999	1,960	22	2,279	664	325	32	3	1,768	17,366
Callao	0	1,223	915	237	0	97	53	38	0	0	2	2,565
Los Olivos	444	885	1,845	219	0	180	206	267	0	0	86	4,132
san Juan de Miraflores	723	293	1,683	475	0	312	129	302	0	0	0	3,919
Oficinas Desconcentradas	**43,257**	**51,584**	46,972	**33,786**	**1**	**3,221**	**3,817**	**1,562**	**282**	**26**	**6,101**	**190,609**
Arequipa	2,466	1,473	3,215	2,208	0	251	138	7	0	0	87	9,845
Ayacucho	2,390	215	424	423	0	12	30	36	0	0	1	3,531
Cajamarca	1,760	1,980	2,703	2,191	0	458	293	24	15	6	59	9,489
Chiclayo - Lambayeque	1,230	4,686	6,986	5,151	0	285	278	156	0	0	214	18,986
Chimbote - Áncash	2,209	6,793	10,355	7,242	0	868	1,042	115	24	2	1,117	29,767
Cusco	2,943	7,775	1,225	1,518	0	118	397	290	0	0	1	14,267
Huancayo - Junín	3,840	2,506	947	226	0	42	75	37	0	0	2,250	9,928
Huancavelica	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Ica	462	686	2,224	2,680	0	15	36	11	6	0	7	6,127
Iquitos - Loreto	3,224	9,987	1,057	199	1	26	127	78	1	0	0	14,700
Moquegua	125	136	507	820	0	210	142	41	0	0	90	2,071
Piura	3,034	8,516	4,311	1,052	0	405	360	200	0	0	0	17,878
Puno	7,254	3,952	837	215	0	25	57	38	0	4	31	12,413
Tacna	85	12	3,558	6,492	0	89	95	55	0	0	162	10,548
Trujillo - La libertad	12,235	2,867	8,623	3,367	0	417	747	474	236	14	2,082	31,062
FonoAyuda	**0**	**734**	**2,402**	**1,371**	**0**	**1,426**	**353**	**133**	**0**	**0**	**8**	**6,427**
Total	**44,449**	**58,017**	**60,807**	**38,048**	**23**	**7,515**	**5,222**	**2,629**	**314**	**29**	**7,965**	**225,018**

1/ El Área del Servicio al Usuario actúa como un facilitador de la información relevante para el usuario.
2/ Incluye las atenciones realizadas con apoyo de la unidad móvil.
3/ En una atención, se le puede absolver más de una consulta al usuario.

Fuente: **Estadísticas de Orientación del Área del Servicio al Usuario - GUS.**
Elaboración:

ORIENTACIONES REALIZADAS POR LAS OFICINAS/CENTROS DEL OSIPTEL 1/

Oficinas / Centros de atención	2008	%
Lima y Callao	**26,805**	**12.36**
San Isidro - Lima 2/	17,253	7.96
Callao	2,565	1.18
Los olivos	3,753	1.73
San Juan de Miraflores	3,234	1.49
Oficinas Desconcentradas del OSIPTEL	**183,614**	**84.67**
Arequipa	8,045	3.71
Ayacucho	3,531	1.63
Cajamarca	9,145	4.22
Chiclayo - Lambayeque	17,921	8.26
Chimbote - Áncash	29,517	13.61
Cusco	14,267	6.58
Huancayo - Junin	9,811	4.52
Huancavelica3/	2	0.00
Ica	6,127	2.83
Iquitos - Loreto	12,020	5.54
Moquegua	1,673	0.77
Piura	17,877	8.24
Puno	12,406	5.72
Tacna	10,520	4.85
Trujillo - La Libertad	30,752	14.18
FonoAyuda	**6,427**	**2.96**
Total	**216,846**	**100.00%**

1/ El Área del Servicio al Usuario actúa como un facilitador de la información relevante para el usuario.
2/ Incluye las atenciones realizadas con apoyo de la unidad móvil.
3/ La oficina desconcentrada de la ciudad de Huancavelica fue implementada a fines del mes de diciembre de 2008.

Fuente: **Estadísticas de Orientación del Área del Servicio al Usuario - GUS.**
Elaboración: **GP - OSIPTEL**

Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU)

El procedimiento para la solución de reclamos de los servicios públicos de telecomunicaciones está conformado por dos instancias administrativas, siendo la primera en la misma empresa operadora y la segunda y última en el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos (TRASU) del OSIPTEL, órgano que resuelve los recursos elevados por las empresas operadoras.

Desde el comienzo de sus funciones en el año 1995 hasta el 2008, el TRASU ha resuelto un total de 166,370 expedientes.

EXPEDIENTES TRAMITADOS EN SEGUNDA INSTANCIA ADMINISTRATIVA (1995-2008)

Años	Expedientes resueltos por el TRASU	Expedientes presentados ante el TRASU
1995	26	135
1996	1.477	1.627
1997	2.248	4.273
1998	6.411	4.604
1999	5.333	5.236
2000	13.719	14.64
2001	14.952	14.513
2002	15.069	16.596
2003	24.233	29.068
2004	28.988	23.817
2005	17.456	17.218
2006	17.943	17.078
2007	12.825	12.304
2008	5.745	5.690
Total	**166.853**	**166,370**

Fuente: **Reportes del TRASU (1995-1999) y base de datos del TRASU (2000-2008).**
Elaboración:

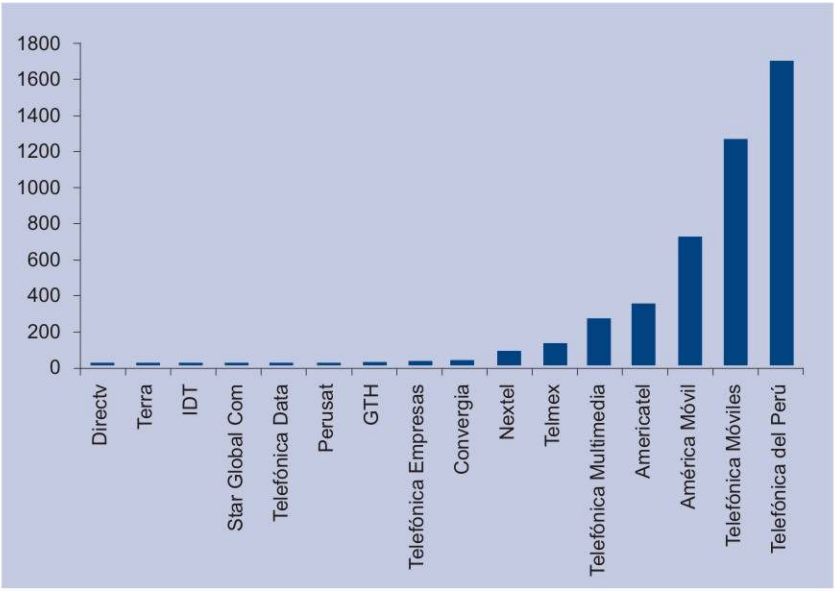
Durante el año 2008, el TRASU ha resuelto los expedientes correspondientes a recursos de apelación y quejas, en los plazos establecidos en la Directiva de Reclamos.

EXPEDIENTES RESUELTOS RECURSOS DE APELACIÓN Y QUEJAS RESUELTAS POR EL TRASU, POR EMPRESAS (2008) EL TRASU (2008*)

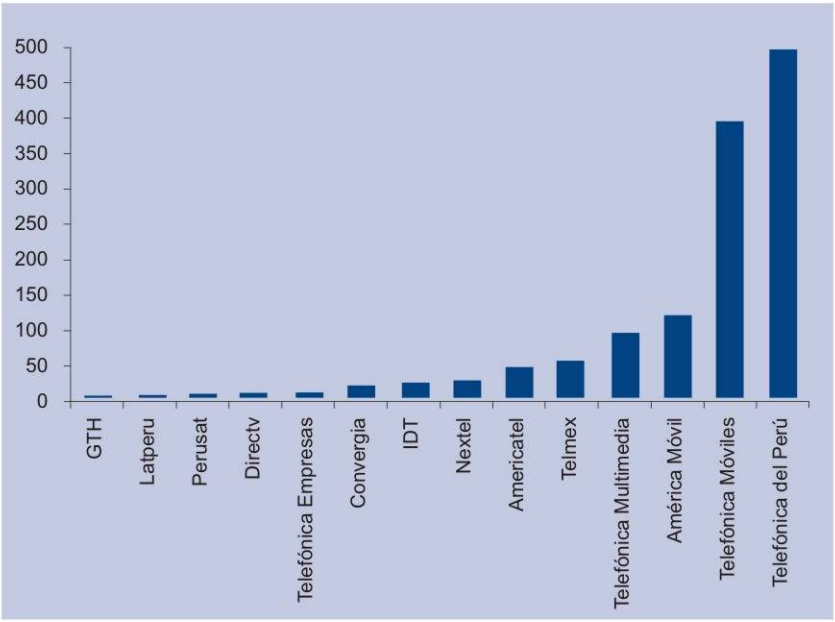
Empresas	Apelaciones		Quejas	
	Cantidad	%	Cantidad	%
América Móvil Perú S.A.C.	698	15.74	115	9.16
Americatel Perú S.A.	332	7.49	42	3.35
Convergia Perú S.A.	19	0.43	16	1.27
DIRECTV Perú S.R.L.	1	0.02	5	0.40
Gilat To Home Perú S.A.	7	0.16	1	0.08
IDT Perú S.R.L.	2	0.05	20	1.59
Latperú S.A.C.	0	0.00	2	0.16
Nextel del Perú S.A.	68	1.53	23	1.83
Perusat S.A.	6	0.14	4	0.32
Star Global Com S.A.	3	0.07	0	0.00
Telefónica Data Perú S.A.A.	5	0.11	0	0.00
Telefónica del Perú S.A.A.	1677	37.81	491	39.12
Telefónica Móviles S.A.	1239	27.94	388	30.92
Telefónica Móviles S.A.C.	5	0.11	1	0.08
Telefónica Multimedia S.A.C.	249	5.61	90	7.17
Telefónica Empresas Perú S.A.A.	11	0.25	6	0.48
Telmex Perú S.A.	112	2.53	51	4.06
Terra Networks Perú S.A.	1	0.02	0	0.00
Total	**4435**	**100%**	**1,255**	**100%**

Fuente: **Base de datos del TRASU.**
Elaboración:

RECURSOS DE APELACIÓN RESUELTOS POR EL TRASU, POR EMPRESA OPERADORA (2008)

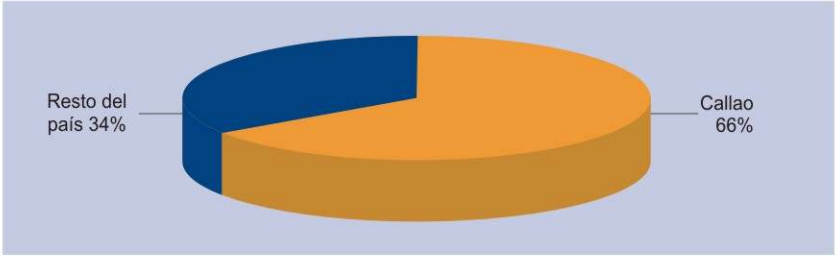


QUEJAS RESUELTAS POR EL TRASU, POR EMPRESA OPERADORA (2008)

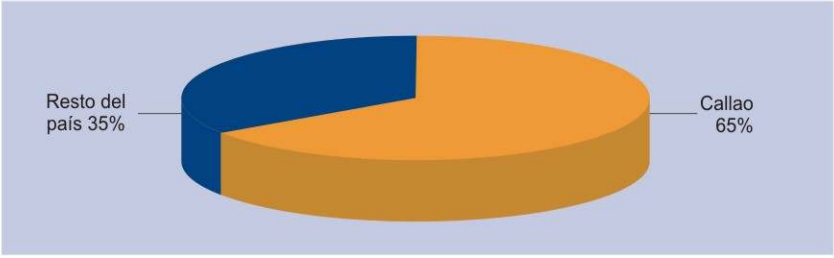


Con relación a los lugares de origen de los reclamos presentados y que han sido atendidos en la segunda instancia del TRASU, se puede precisar que 65.50% proviene de reclamos de Lima y Callao y 34.50% restante, de reclamos realizados al interior del país. Asimismo, 65.34% de las quejas provienen de Lima y Callao y 34.66% restante, del interior del país.

RECURSOS DE APELACIÓN RESUELTOS POR EL TRASU, POR DEPARTAMENTO DE ORIGEN (2008)



QUEJAS RESUELTAS POR EL TRASU, POR DEPARTAMENTO DE ORIGEN (2008)



De otro lado, los servicios de telecomunicaciones que han presentado la mayor cantidad de apelaciones y quejas resueltas, durante el 2008, han sido **telefonía fija**[7]**, telefonía móvil y distribución de radiodifusión por cable**. Cabe resaltar que, durante los últimos meses del año, los casos sobre telefonía móvil han registrado un incremento considerable.

RECURSOS DE APELACIÓN Y QUEJAS RESUELTAS POR EL TRASU, POR TIPO DE SERVICIO (2008)

Servicio	Apelaciones		Quejas	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Telefonía fija	2,121	47.82	602	47.97
Telefonía móvil	2,021	45.57	542	43.19
Servicio de distribución de radiodifusión por cable	249	5.61	99	7.89
Teléfonos públicos	12	0.27	1	0.08
Acceso a Internet	28	0.63	2	0.16
Arrendamiento de circuitos	4	0.09	9	0.72
Total	**4,435**	**100%**	**1,255**	**100%**

Fuente: **Base de datos del TRASU.**
Elaboración:

Analizando el resultado de las apelaciones resueltas por el sentido de la resolución del TRASU, en el año 2008, el 38.76% de las apelaciones y el 44.22% de las quejas han sido resueltas de manera favorable a los intereses de los usuarios.

[7]Debe considerarse que, por las características de la base de batos consultada, los reclamos relacionados con el servicio "Speedy" se encuentran incluidos en los reclamos de telefonía fija.

RECURSOS DE APELACIÓN Y QUEJAS RESUELTAS POR EL TRASU, POR SENTIDO DE RESOLUCIÓN (2008)

Servicio	Apelaciones		Quejas	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Acumulado	73	1.65	24	1.91
Anula y archiva	0	0.00	0	0.00
Anular	3	0.07	4	0.32
Dar por concluido	547	12.33	26	2.07
Fundado	857	19.32	434	34.58
Fundado con SAP	0	0.00	0	0.00
Improcedente	708	15.96	202	16.10
Infundado	1,314	29.63	459	36.57
Parcialmente fundado	315	7.10	95	7.57
Rechazar	617	13.91	11	0.88
Sustracción	1	0.02	0	0.00
Total	**4,435**	**100%**	**1,255**	**100%**
A favor de los usuarios 1/	**1,719**		**555**	
%	**38.76%**		**44.22%**	

Fuente: **Base de datos del TRASU.**
Elaboración:

El plazo promedio para la expedición de resoluciones, que ponen fin a las apelaciones y quejas, ha sido de 12.48 días útiles y 6.52 días útiles, respectivamente. Es preciso resaltar que las resoluciones han sido expedidas de acuerdo a los plazos establecidos en la normativa[8].

TIEMPO PROMEDIO DE EXPEDICIÓN DE RESOLUCIONES DEL TRASU

Año 2008	Apelaciones	Quejas	Ambos recursos
Promedio	12.48	6.52	11.13

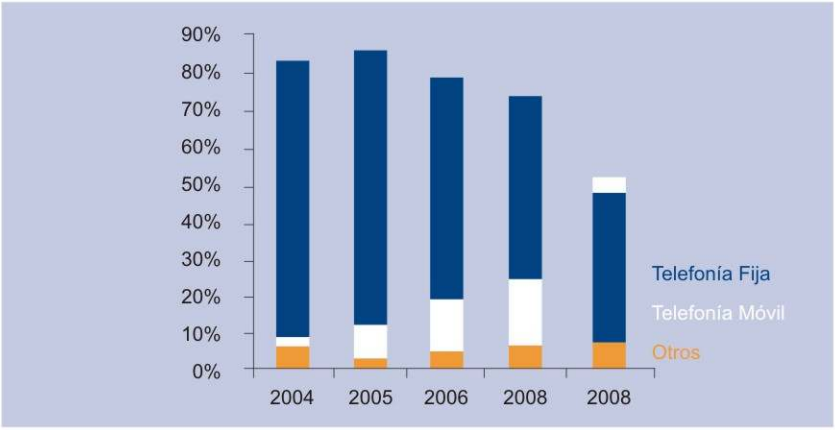
Fuente: **Base de datos del TRASU.**
Elaboración:

Entre los años 2004 y 2008, se ha observado un cambio en los servicios que forman parte de los expedientes de recursos de apelación. Así, durante el año 2008, las apelaciones correspondientes al servicio de telefonía móvil muestran una tendencia creciente, llegando a superar al servicio de telefonía fija.

Caso contrario sucede con la cantidad de recursos de apelación del servicio de telefonía fija, pues viene presentando una tendencia decreciente.

[8]De acuerdo a la Directiva que establece las Normas Aplicables a los Procedimientos de Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones N° 015-99-CD/OSIPTEL, el plazo para resolver recursos de apelación es 30 días útiles y el plazo para resolver las quejas es 13 días (no se consideran los plazos de resolución de problemas por calidad y tarjetas de pago físicas y virtuales).

EVOLUCIÓN DE LOS RECURSOS DE APELACIÓN INGRESADOS (2004-2008)



Fuente:
Elaboración:

La actuación del TRASU se enmarca dentro de la política de protección a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, toda vez que constituye una instancia neutral para resolver los conflictos que surgen por la prestación de los servicios.

Procedimientos Administrativos Sancionadores (PAS)

Iniciados en el 2008.

La Secretaría Técnica, como órgano instructor del procedimiento administrativo sancionador, inició, durante el año 2008, diez (10) procedimientos administrativos sancionadores.

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO SANCIONADORES (PAS) INICIADOS EN EL 2008

N° de Expediente	Presunta empresa infractora	Tipificación de la infracción	Infracción	Infra En trá
0001-2008/ TRASU/GUS-PAS	Telefónica del Perú S.A.A.	Artículo 47° del RGIS	Entrega de información inexacta	En trámite
0002-2008/ TRASU/GUS-PAS	Telefónica del Perú S.A.A.	Artículo 47° del RGIS	Suspensión del servicio, durante un procedi-miento de reclamación en trámite	En trámite
0003-2008/ TRASU/GUS-PAS	Telefónica del Perú S.A.A.	Artículo 47° del RGIS	Suspensión del servicio, durante un procedi-miento de reclamación en trámite	En trámite
0004-2008/ TRASU/GUS-PAS	Telefónica del Perú S.A.A.	Infracción al artículo 51 del Reglamento de Preselección	Problemas con la información y el actuar respecto a preselección	Archivar
0005-2008/ TRASU/GUS-PAS	Telefónica del Perú S.A.A.	Artículo 33° de las Condiciones de Uso	No haber permitido a los usuarios la presentación del reclamo	Archivar
0005-2008/ TRASU/GUS-PAS	Telefónica del Perú S.A.A.	Artículo 47° del RGIS Infracción grave	Requerimiento de pago a pesar de encontrarse en trámite un procedimiento de reclamo	Multa 51 UIT
0007-2008/ TRASU/GUS-PAS	Convergia Perú S.A.	Artículo 47° del RGIS Infracción grave	No haber aceptado el pago del monto no reclamado	En trámite
0008-2008/ TRASU/GUS-PAS	Telefónica Móviles S.A.C.	Artículo 33° de las Condiciones de Uso	No haber permitido a los usuarios la presentación de reclamos	En trámite
0009-2008/ TRASU/GUS-PAS	Telefónica del Perú S.A.A.	Artículo 43° del RGIS Infracción grave	Haber incumplido dolosamente lo dispuesto en las resoluciones del TRASU	En trámite
0010-2008/ TRASU/GUS-PAS	América Móvil Perú S.A.C.	Artículo 47° del RGIS Infracción grave	Requerimiento de pago, a pesar de encontrarse en trámite un procedimiento de reclamo	En trámite

Fuente:
Elaboración:

Provenientes de años previos y resueltos en el 2008.

El TRASU resolvió, en el año 2008, un total de seis (06) PAS, que fueron iniciados por la Secretaría Técnica durante los años 2006 y 2007.

PAS PROVENIENTE DE AÑOS ANTERIORES

N° de Expediente	Presunta empresa infractora	Tipificación de la infracción	Infracción	Resolución
0004-2008/ TRASU/GUS-PAS	Telefónica del Perú S.A.A.	Art 103 del RG de OSIPTEL (D.S. N° 008-2001.PCM	Entrega de información alterada al TRASU	Multa 51 UIT
0001-2007/ TRASU/GUS-PAS	Telefónica del Perú S.A.A.	Artículo 47° del RGIS	Suspensión durante un procedimiento de reclamo en trámite	Elevación a CD. Confirmó multa 51 UIT
0002-2007/ TRASU/GUS-PAS	Telefónica Móviles S.A.C.	Artículo 47° del RGIS	Suspensión durante un procedimiento de recamo en trta´mite	Elevación a CD. Confirmó multa 51 UIT
0004-2007/ TRASU/GUS-PAS	Telefónica del Perú S.A.A	Artículo 47° del RGIS Infracción grave (con reincidencia)	Suspensión del servicio con reclamo en trámite	Multa 102 UIT
0005-2007/ TRASU/GUS-PAS	Telefónica del Perú S.A.A	Artículo 47° del Reglamento de Preselección y artículo 53° de Condiciones de Uso Infracción grave	Suspensión de los servicios de telefonía fija local, ante la existencia de deuda por los servicios de larga distancia	Archivar
0006-2007/ TRASU/GUS-PAS)	Telefónica del Perú S.A.A	Artículo 17 del RGIS Infracción grave	Entrega de información inexacta a OSIPTEL	Archivar

Fuente:
Elaboración:

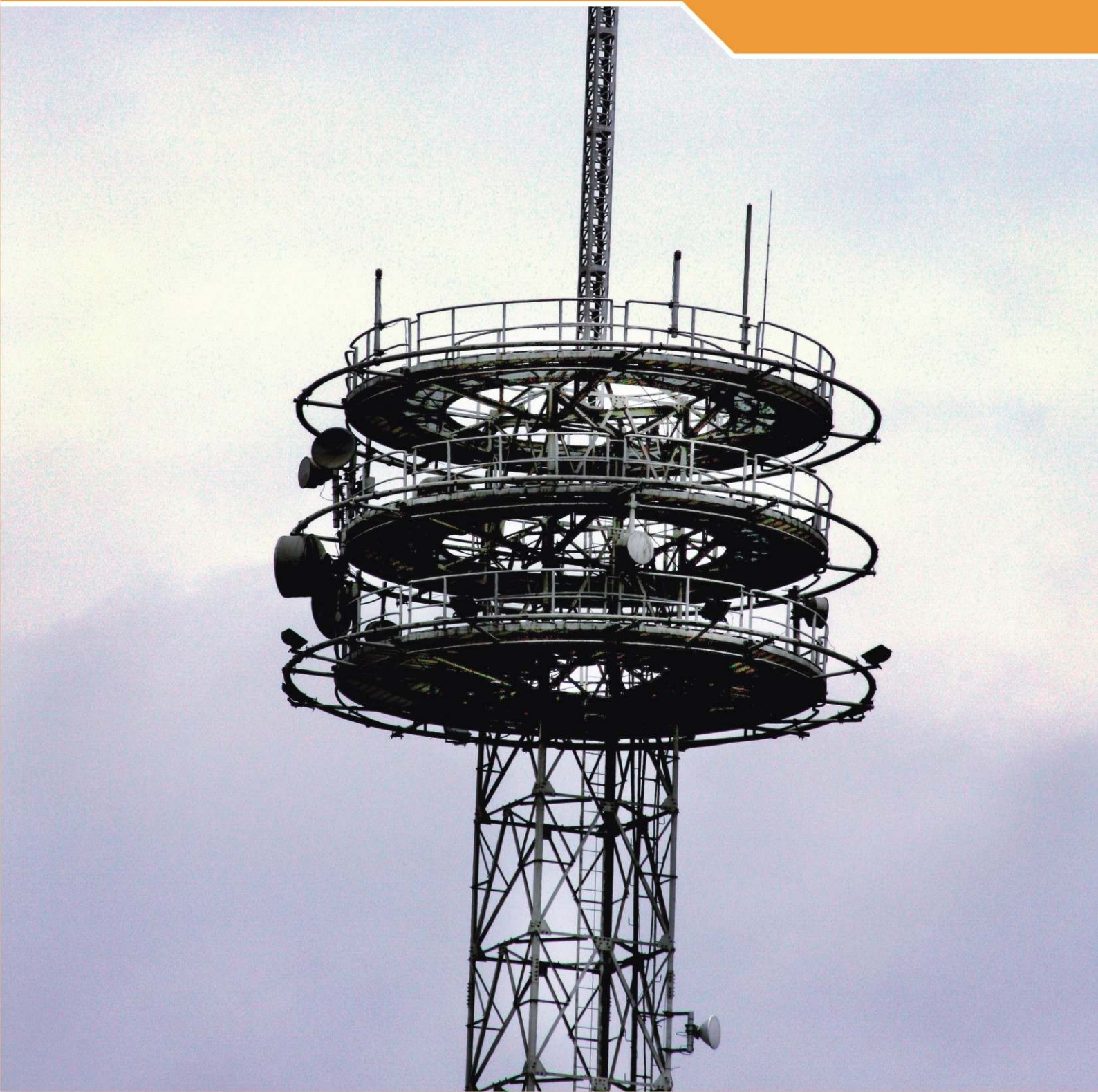
Multas

Al 31 de diciembre de 2008, el TRASU ha impuesto un total de 27 multas, correspondientes a 1,172 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

MULTAS IMPUESTAS POR EL TRASU (AL 31 DE DICIEMBRE DE 2008)

Telefónica del Perú S.A.A.	20	815
AT&T Perú S.A. (hoy Telmex Perú S.A.)	2	102
Bellsouth Perú S.A.	1	51
América Móvil Perú S.A.C.	2	102
Telefónica Móviles S.A.C.	2	102

Fuente:
Elaboración:



Solución de controversias y supervisión de la competencia

- Resoluciones en Primera Instancia.
- Supervisión de la competencia.
- Tribunal de Solución de Controversias (TSC).

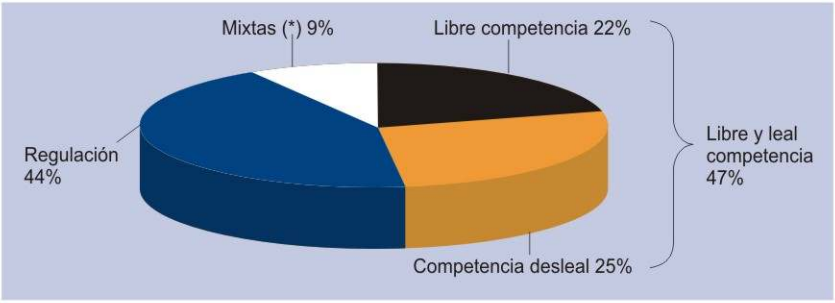
Solución de controversias y supervisión de la competencia

Durante el periodo 2008, la Primera Instancia ha tramitado un total de ocho (08) procedimientos de solución de controversias, a través de la Secretaría Técnica de los Cuerpos Colegiados del OSIPTEL.

Estas controversias se encuentran referidas a presuntos actos de competencia desleal e infracciones a las normas de libre competencia, así como a posibles infracciones a las normas regulatorias.

En tal sentido, durante el periodo 1994-2008, los procedimientos tramitados por el OSIPTEL corresponden principalmente a las materias de regulación (44%), competencia desleal (25%) y libre competencia (22%).

CONTROVERSIAS EN PRIMERA INSTANCIA SEGÚN MATERIAS (1994-2008)



Número total de controversias = 102
(*) Controversias sobre regulación, libre competencia y competencia desleal.

Fuente:
Elaboración:

Resoluciones en Primera Instancia

Del total de controversias tramitadas durante el 2008, el OSIPTEL ha brindado apoyo a los Cuerpos Colegiados en la emisión de seis (06) resoluciones finales, siendo destacables por su relevancia los siguientes fallos:

Actos de competencia desleal (Resolución Final emitida en el Expediente N° 0002-2004-CCO-ST/CD).

Controversia iniciada de oficio contra Telefónica del Perú S.A.A. por actos de competencia desleal, en la modalidad de infracción a la cláusula general, consistentes en el uso de información privilegiada sobre el tráfico de larga distancia, cursado por sus abonados del servicio de telefonía fija. Mediante Resolución N° 006-2008-CCO-OSIPTEL, el Cuerpo Colegiado determinó que no se acreditó infracción alguna, sin embargo, señaló que (i) las consideraciones para iniciar una controversia de oficio, conforme a los Lineamientos de Competencia Desleal, no necesitan ser concurrentes en todos los casos y (ii) si un operador de servicios públicos de telecomunicaciones, que tiene mayor participación en el mercado, obtiene una ventaja competitiva, aprovechando su condición, a fin de brindar otro servicio en condiciones privilegiadas y en perjuicio de sus rivales, estaría incurriendo en una conducta desleal.

Actos de abuso de posición de dominio en la modalidad de precios predatorios (Resolución Final emitida en el Expediente N° 0001-2005-CCO-ST/LC).

Durante el año 2008, se tramitó la controversia entre Nextel del Perú S.A. y Telefónica Móviles S.A. en materia de libre competencia. Nextel demandó la supuesta comisión por parte de Telefónica Móviles de actos de abuso de posición de dominio en la modalidad de precios predatorios, al cobrar para las comunicaciones dentro de su red una tarifa que estaría por debajo de costos.

En la resolución final del Cuerpo Colegiado 054-2008-CCO/OSIPTEL, se señaló que, de la evaluación de los medios probatorios que constan en el expediente, no existe evidencia suficiente de los supuestos actos anticompetitivos, materia del proceso.

No obstante, este caso representa un aporte importante en temas de libre competencia, pues la Primera Instancia planteó una metodología para el análisis de las prácticas, con efectos depredadores en el mercado de servicios móviles. Cabe señalar que esta metodología difiere del análisis en dos etapas realizado en el caso de predación clásica, debido a que en esta ocasión se trataba de una empresa multiproducto, que participa en mercados diferenciados y potencialmente en distintas líneas de negocio, lo cual modifica la racionalidad y lógica de la práctica predatoria. Además, en el análisis del caso, se reconoce que los componentes del servicio de telefonía móvil son producidos y consumidos en conjunto, por lo que las complementariedades en la producción y demanda implican que sería inapropiado separar los servicios de originación y terminación.

Discrepancias derivadas de la relación de interconexión (Resolución Final emitida en el Expediente N° 0001-2008-CCO-ST/IX).

La controversia se inicia con la demanda efectuada por la Compañía Telefónica Teleandina S.A. contra Telmex Perú S.A. por discrepancias derivadas de la relación de interconexión. El Cuerpo Colegiado, mediante Resolución 021-2008-CCO-OSIPTEL, declaró fundada la demanda respecto de la primera pretensión, que consistía en el incumplimiento de la obligación contractual y, en especial, la prestación del servicio de reparación de enlace de interconexión. Por ello, se le impuso a Telmex una multa de 51 UIT. Asimismo, se declaró parcialmente fundada la segunda pretensión, respecto al cobro realizado por Telmex. En dicho pronunciamiento, se dispone que Telmex no tiene derecho de cobrar a Teleandina por el periodo en el que suspendió el servicio de enlace de interconexión. Cabe resaltar la importancia del análisis realizado a la interconexión como base de la continuidad del servicio y a la obligación ineludible de quien brinda el servicio de reparar el enlace de interconexión ante un eventual desperfecto.

Actos contrarios a la libre competencia y al uso compartido de infraestructura en el mercado de distribución de radiodifusión por cable (Resolución Final emitida en el Expediente N° 0002-2008-CCO-ST/CD).

En la controversia iniciada por actos contrarios a la libre competencia y al uso compartido de infraestructura en el mercado de distribución de radiodifusión por cable, el Cuerpo Colegiado emitió la Resolución 001-2008-CCO-OSIPTEL, que, si bien declaró improcedente la demanda presentada, precisó que (i) los Cuerpos Colegiados solo serán competentes para la aplicación de la Ley 28295, que regula el acceso y uso compartido de infraestructura de uso público para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, cuando se ha establecido previamente una relación de compartición entre el titular de la infraestructura y el beneficiario de la misma, ya sea por medio de un contrato o mandato, y (ii) no resulta posible iniciar simultáneamente un procedimiento por infracciones a las normas de libre competencia y solicitar la aplicación de la Ley de Uso Compartido de Infraestructura, en la medida que se trata de vías excluyentes.

Supervisión de la competencia

El OSIPTEL tiene entre sus funciones promover y vigilar la competencia en el sector telecomunicaciones, asegurando que las empresas desarrollen sus actividades en un entorno de sana competencia.

Para ello, el OSIPTEL realiza una permanente labor de seguimiento de los mercados de telecomunicaciones, a fin de identificar potenciales prácticas anticompetitivas, iniciar controversias de oficio cuando detecte indicios suficientes de la comisión de las referidas prácticas y proponer la emisión de normas en materias vinculadas al desarrollo de la competencia.

Durante el año 2008, el OSIPTEL ha supervisado las condiciones de competencia en los diversos mercados de la industria de telecomunicaciones. Con este propósito, ha solicitado información periódica a las empresas operadoras, contando a la fecha con documentación relevante respecto de las estrategias comerciales aplicadas en dichos mercados. Asimismo, ha recopilado información de la oferta comercial, reportada por las empresas operadoras, a través del Sistema de Información y Registro de Tarifas (SIRT).

Asimismo, a partir de la base de datos con información correspondiente a las ofertas empaquetadas lanzadas en el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones, se pudo analizar los potenciales efectos anticompetitivos, que podría ocasionarse si se brinda dos o más servicios en forma conjunta. Para la mencionada evaluación, fue necesaria tanto la revisión de la experiencia internacional como el análisis de las ofertas comerciales realizadas por las empresas operadoras peruanas.

De otro lado, durante el ejercicio 2008, se continuó con las reuniones de trabajo con las empresas operadoras del servicio de distribución de radiodifusión por cable. En tal sentido, los funcionarios del OSIPTEL sostuvieron reuniones con los representantes de estas empresas en las ciudades de Cusco, Chimbote, Ica y Cañete, con el fin de generar mayores espacios de diálogo y conocer, desde su perspectiva, la problemática que enfrenta el sector.

Tribunal de Solución de Controversias (TSC)

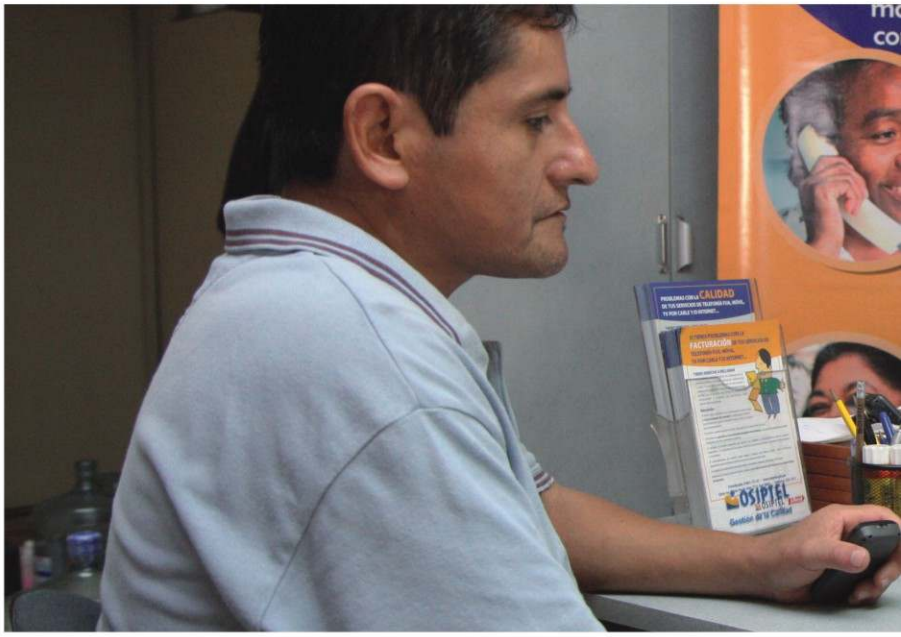
El Tribunal de Solución de Controversias (TSC) ha resuelto diferentes controversias vinculadas con las relaciones de interconexión entre empresas operadoras de telecomunicaciones. En el 2008, se presentaron los siguientes casos:

Resolución 002-2008-TSC/OSIPTEL, emitida en el expediente N° 012-2005-CCO-ST/IX.

La controversia se inició con la demanda de Telmex Perú S.A., que solicitó se determine si en virtud del contrato suscrito con la Compañía Telefónica Andina S.A. se encontraba obligada a pagarle los costos de adecuación de red.

El Cuerpo Colegiado, mediante Resolución 019-2007-CCO/OSIPTEL, declaró fundada la demanda, señalando que Telmex Perú S.A. no se encuentra obligada a pagar por concepto de costos de adecuación. Este fallo fue apelado por la Compañía Telefónica Andina S.A.

En segunda instancia, el TSC declaró improcedente la demanda, por considerar que el procedimiento de solución de controversias no es la vía idónea para determinar la retribución del pago por costos de adecuación de red, debido a que, respecto del tipo de enlace implementado por las partes, dichos costos no están establecidos de forma clara en el contrato y, en tal sentido, no resultaba posible para el TSC imputar a una u otra parte la asunción de este costo.



Resolución 005-2008-TSC/OSIPTEL, resolución final emitida en el expediente 003-2006-CCO-ST/IX.

La controversia se inicia con la demanda interpuesta por la Compañía Telefónica Andina S.A. por presunta dilación de Telmex Perú S.A. en la prestación de facilidades para la instalación del enlace de interconexión. El Cuerpo Colegiado declaró infundada la demanda, decisión que fue apelada por la Compañía Telefónica Andina S.A.

En segunda instancia, el TSC confirmó la resolución apelada, por considerar que no se puede sancionar a la demandada, utilizando el concepto de facilidades de acceso. Adicionalmente, al realizar el análisis sobre el deber de diligencia que deben tener las partes para garantizar la operatividad de la interconexión, el TSC concluyó que no había sido infringido.

Resolución 006-2008-TSC/OSIPTEL, resolución final emitida en el expediente 015-2005-CCO-ST/CD-IX.

La controversia fue iniciada con la demanda planteada por Telmex Perú S.A. contra la Compañía Telefónica Andina S.A. por uso indebido de la línea de abonado.

En primera instancia, el Cuerpo Colegiado, mediante Resolución 023-2008-CCO/OSIPTEL, dispuso que se sancione a la Compañía Telefónica Andina S.A. por incurrir en infracción contra el artículo 88 de la Ley de Telecomunicaciones. Este fallo fue apelado por la Compañía Telefónica Andina S.A.

En segunda instancia administrativa, el TSC dispuso la nulidad de la mencionada resolución, porque el Cuerpo Colegiado no cumplió con su obligación de solicitar al Ministerio de Transportes y Comunicaciones la información sobre la violación del artículo 88 de la Ley de Telecomunicaciones, lo cual constituía una infracción al procedimiento regular.

Resolución 007-2008-TSC/OSIPTEL, emitida en el expediente 001-2008-CCO-ST/IX.

En el proceso, el TSC señaló la necesidad de que las conductas sancionadas se encuentren debidamente tipificadas, a fin de que los administrados se encuentren en la aptitud de conocer los hechos sancionables.

El procedimiento fue iniciado por la Compañía Telefónica Andina SA., con la finalidad de declarar que Telmex Perú S.A. incumplió con su obligación de reparar el enlace de interconexión. La demandada formuló reconvención, solicitando que se declare que la Compañía Telefónica Andina S.A. interrumpió la interconexión, al generar una falla en el enlace de interconexión, por lo que le correspondía ser sancionada en aplicación de lo establecido en el numeral 33 del Anexo 5 del Texto Único Ordenado de las normas de interconexión. El Cuerpo Colegiado declaró improcedente la reconvención, decisión que fue apelada Telmex Perú S.A.

El TSC, al resolver el extremo apelado, dispuso que no se puede imponer una sanción sobre la base de una norma que contiene una tipificación insuficiente, por lo que confirmó la decisión del Cuerpo Colegiado.

3rd Senior Officials' Meeting and Related Meetings
12 - 23 Aug, Lima - Peru
APEC
RU
2 0 0 8
"Data privacy in APEC: Enhancing privacy in global transactions"

Relaciones internacionales

- Seminario sobre Privacidad de Datos y Comercio Electrónico (APEC).
- Seminario Internacional Sobre Privacidad de Datos II (APEC).
- VII Cumbre de Presidentes de Reguladores Europeos y Latinoamericanos REGULATEL - I/ERG.
  . Seminario "Experiencias de Implementación de la Portabilidad Numérica".
  . XI Plenario de Presidentes del Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones – REGULATEL
  . Elección Regulatel.
  . Negociaciones internacionales.

Relaciones internacionales

En el año 2008, el OSIPTEL obtuvo logros importantes en cuanto al posicionamiento institucional dentro del ámbito internacional. En ese sentido, aprovechando el Año de las Cumbres Internacionales en el Perú, se realizaron eventos que permitieron fortalecer la imagen del OSIPTEL.

De tal manera, el regulador peruano de las telecomunicaciones promovió reuniones técnicas, en el marco de su desempeño en la Cumbre de Presidentes del APEC y como país anfitrión de la VII Cumbre de Presidentes de los Entes Reguladores de Telecomunicaciones y del XI Plenario de Presidentes del REGULATEL.

Ambos eventos colocaron al Perú en una posición privilegiada y expectante frente a la experiencia de los países visitantes, y destacar los avances en el sector de las telecomunicaciones.

Seminario sobre Privacidad de Datos y Comercio Electrónico (APEC)

La primera actividad oficial del APEC 2008, que tuvo como sede a nuestro país, fue el Seminario de Asistencia Técnica de APEC sobre la Implementación Internacional del Marco de Privacidad de Datos, denominado "Privacidad de Datos y Comercio Electrónico: fortaleciendo el desarrollo económico" (Data Privacy and e-Commerce: Fostering Economic Growth), el cual fue organizado en el mes de febrero por el OSIPTEL.

Considerando las diferencias sociales, culturales y legales entre las economías miembros del APEC, el propósito del seminario fue fomentar el intercambio de experiencias en privacidad de datos, con el objetivo de lograr la confianza de los consumidores y promover el crecimiento del comercio electrónico.

Durante los dos días del seminario, 200 delegados de las 17 economías de los países miembros de APEC abordaron diversos aspectos relacionados con las transacciones electrónicas, la protección y el resguardo de la información privada de las empresas y de las personas.

Se desarrollaron paneles de debates como "La cultura asiática de la privacidad", la cual contó con la participación de ponentes asiáticos, quienes revelaron que en tal región del mundo existe un concepto de privacidad diferente al de América y Australia. Por ejemplo, en Japón, la privacidad era

considerada tradicionalmente una forma de egoísmo; sin embargo, en años recientes, se ha aceptado que la vida personal no se desea compartir públicamente. En la sesión "Los pathfinders hacia adelante", se subrayó la necesidad de que los principios de privacidad sean factibles para todas las economías del APEC, a fin que los proyectos "pathfinders" tengan éxito, pues pueden contribuir a fortalecer la capacidad de toma de decisiones, a través de la educación de los consumidores, empresas y políticos.

En el panel "La cultura latinoamericana de la privacidad", se evidenció la preocupación de la región por el contenido, pues para la mayoría de países latinoamericanos la privacidad es relacionada con los derechos civiles.

En ese sentido, el OSIPTEL señaló la desventaja que tiene el Perú frente a las demás economías al carecer de una normativa de privacidad de datos, siendo, por ello, necesaria la culminación de la elaboración del proyecto de Ley respectivo.

De otro lado, el OSIPTEL destacó la importancia de contar con reguladores independientes, que puedan promover y acompañar los cambios tecnológicos y enfocarse en su impacto en la población, a fin de lograr una Sociedad de la Información inclusiva.

Es preciso mencionar que la inauguración del seminario estuvo a cargo del Primer Vicepresidente de la República y Presidente de la Comisión Extraordinaria de Alto Nivel (CEAN), Luis Giampietri; la ministra de Transportes y Comunicaciones, Verónica Zavala; el presidente del OSIPTEL, Guillermo Thornberry; el jefe del Grupo de Política Internacional y Comercio Electrónico de Canadá, Richard Bourassa; y el presidente de ProInversión, David Lemor.

Seminario Internacional sobre Privacidad de Datos II (APEC)

Como continuación del seminario Data Privacy and e-Commerce: Fostering Economic Growth, el OSIPTEL organizó y celebró en Lima en el mes de agosto de 2008 el segundo seminario Privacidad de Datos en APEC: "Fortaleciendo las Transacciones Globales", el cual contó con más de 150 participantes, de los cuales 100 representaron a las 21 economías del Foro de Cooperación Económica Asia Pacífico (APEC).

El objetivo del seminario fue lograr que las economías del APEC dispongan e implementen normas comunes para proteger a sus ciudadanos de cualquier mal uso de sus datos electrónicos al ingresar, consultar, intercambiar información o realizar una transacción en Internet.

El OSIPTEL subrayó, en la presentación realizada por el titular de la institución, que es muy importante tener normas comunes de protección, en especial en las economías que se caracterizan por tener un alto grado de informalidad en la información electrónica. Es decir, cuando se presentan situaciones en las cuales la mayoría de los usuarios no están protegidos adecuadamente para evitar el mal uso de sus datos o a utilizar sus datos sin su consentimiento.

Además, se mencionó que la protección del flujo de

información transfronteriza tiene significancia para el desarrollo del comercio y los empleos, en un contexto de crecimiento económico, como el que se registra en el Perú.

Durante el seminario, se establecieron conclusiones y recomendaciones sobre la prioridad que debe otorgarse a contar con normas apropiadas en materia de protección de datos y asegurarse que sean implementadas por las economías de APEC.

Asimismo, se consideró relevante contar con un marco jurídico, que impulse el desarrollo de operaciones comerciales y económicas en general mediante el uso de Internet.

Se intercambiaron criterios, además, para establecer una instancia internacional, que resuelva cualquier conflicto que pudiera producirse en un país como consecuencia de la desprotección de los datos personales.

La reunión contó con una dinámica de Grupos de Trabajo relativos a los proyectos Pathfinder, donde los participantes abordaron temas relacionados con el consumidor, las políticas regulatorias y los aspectos comerciales. Igualmente, se intercambiaron experiencias en sesiones sobre el papel de la sociedad civil y sus demandas en el ámbito de las regulaciones, así como sobre el rol potencial de APEC para facilitar la responsabilidad social dentro de la región.

VII Cumbre de Presidentes de Reguladores Europeos y Latinoamericanos (I/ERG - REGULATEL)

Con el propósito de debatir aspectos de actualidad del sector telecomunicaciones que sean de interés para ambas partes, entre el 1 y 2 de octubre de 2008, se realizó en Lima la VII Cumbre de Presidentes de los Reguladores Europeos y Latinoamericanos (I/ERG, Grupo Europeo de Reguladores y el Grupo Independiente de Reguladores – REGULATEL, Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones).

Durante la Cumbre, los reguladores europeos y latinoamericanos intercambiaron experiencias e ideas sobre la evolución y retos del sector telecomunicaciones, a fin de elaborar una agenda de trabajo conjunta en torno a la regulación para la convergencia y sus implicaciones, los recursos regulatorios para la aplicación de nuevas tecnologías, el desarrollo de servicios de infraestructura y aspectos de cooperación entre el I/ERG y REGULATEL.

En ese sentido, el OSIPTEL y los miembros del REGULATEL expresaron su compromiso de trabajar para reducir las tarifas del roaming internacional entre los países de América del Sur.

Asimismo, se estableció que la convergencia presenta a los organismos reguladores de América Latina una serie de retos en diversos aspectos técnicos y de competencia. El proceso de la convergencia permitirá reducir los costos de los servicios de telecomunicaciones, facilitando que más poblaciones sin acceso, sea por razones económicas o geográficas, puedan lograr tener vías de comunicación.

Otra de las principales conclusiones de la cumbre consistió en la aspiración de lograr buscar el acceso a los servicios de telecomunicaciones de las zonas no atendidas, dirigiendo para ello los medios y recursos necesarios. En consecuencia, se enfatizó en la necesidad de analizar el acceso compartido a las redes móviles de tercera y futuras generaciones.

El segundo día de la Cumbre, el OSIPTEL presentó su ponencia "Retos regulatorios", el día 2 de octubre de 2008, la cual versó sobre el estado general del Perú respecto de los recursos de las TIC y su uso en el contexto socioeconómico.

Del mismo modo, se expuso a los miembros del REGULATEL y del I/ERG los avances obtenidos con el elevado crecimiento de la telefonía fija y móvil, así como la incidencia que han tenido las TIC en este progreso.

Además, el OSIPTEL resaltó algunas cifras y estadísticas de la TV por cable y acceso a Internet, y se plantearon consideraciones sobre los retos regulatorios en el caso peruano.

Es preciso mencionar que REGULATEL es un foro conformado por 20 reguladores de América Latina, y fue constituido con el propósito de fomentar la cooperación y suma de esfuerzos para promover el desarrollo de las

telecomunicaciones en América Latina.

El I/ERG se unió al REGULATEL para reiterar -una vez más- el compromiso de cooperación entre Europa y América Latina

La VII Cumbre de Presidentes de los Reguladores Europeos y Latinoamericanos contó con la presencia de 30 representantes de los organismos reguladores miembros, además de representantes de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y del Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

Seminario "Experiencias de Implementación de la Portabilidad Numérica"

Como organismo anfitrión, dentro del marco de la VII Cumbre de I/ERG y REGULATEL, el OSIPTEL organizó el Seminario "Experiencias de Implementación de la Portabilidad Numérica", el cual permitió compartir y debatir sobre las experiencias de los países miembros asistentes en materia de Portabilidad Numérica.

Los alcances obtenidos de la experiencia de los países miembros del REGULATEL y del I/ERG permitieron al OSIPTEL tener un horizonte más amplio de las experiencias positivas, así como aquellos inconvenientes que pueden haber surgido durante la implementación de la portabilidad en países de Europa y Latinoamérica. Todo ello considerando que el 2009 sería el año clave para poner en marcha el proceso de implementación de la Portabilidad Numérica en el Perú.

De tal manera, se analizaron las diversas experiencias de los reguladores, cuyos países ya habían superado o se encontraban en proceso de implementación de la portabilidad numérica. Realizaron exposiciones al respecto Luiz Antonio Vale Moura, de ANATEL de Brasil, Yolanda Romero, de la CMT de España, Jaime Guerrero, presidente de CONATEL de Ecuador y Rodrigo de la Parra, de COFETEL de México.

El 3 de octubre, se instaló en Lima el XI Plenario del REGULATEL, en el cual participaron los países miembros del Foro. El Plenario permitió el diálogo entre reguladores sobre la necesidad de establecer el camino de una segunda reforma regulatoria en la región, considerando los diferentes grados de modernización y desarrollo de cada país y sus respectivas realidades, a fin de reducir la brecha digital.

Asimismo, se mencionó el proyecto de la creación de un Centro de Solución de Conflictos, mediante el arbitraje como alternativa real para prevenir y solucionar conflictos específicos en el sector telecomunicaciones y como alternativa para financiar al Foro.

Durante la sesión del Plenario, se presentó el Plan de Acción del Foro para el periodo 2008-2009, el cual fue estructurado en tres temas representativos de las áreas de trabajo del REGULATEL:

(i) Fortalecimiento institucional.

(ii) Construcción de políticas regionales para el desarrollo de las telecomunicaciones, para lo cual se dará continuidad a los trabajos de los Grupos de Indicadores Regionales, Banda Ancha y Voz sobre IP, Centro de Información Regulatoria, Protección al Usuarios y Calidad de Servicio. Además se considera establecer un Plan de Trabajo para los Grupos de Interconexión y Roaming, así como iniciar los trabajos del Grupo de Armonización Regulatoria.

(iii) Mejoramiento de capacidades e intercambios de información entre los miembros del Foro y con otras organizaciones mundiales y regionales.

Elección del Presidente de REGULATEL

Al término del XI Plenario, los máximos directivos de los organismos reguladores de América Latina eligieron al Perú, representado por el OSIPTEL, para que presida en el año 2010 a las entidades regulatorias de América Latina agrupadas en el REGULATEL.

La candidatura del Perú, propuesta por el presidente de la Superintendencia de Telecomunicaciones de Guatemala, Minor Samayoa, fue aprobada unánimemente por los máximos directivos de los organismos reguladores de América Latina.

En tal sentido, se realizó la elección del Presidente y del Vicepresidente del REGULATEL, siendo elegidos para tales cargos Guillermo Thornberry Villarán, presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL, y Ronaldo Mota Sardenberg, presidente de ANATEL, organismo regulador de Brasil. Se acordó que el titular del OSIPTEL desempeñará el cargo de Presidente del REGULATEL durante el ejercicio 2009 -2010, debiendo asumir ese cargo en el mes de octubre de 2009.

Para el Perú, liderar el REGULATEL es un reto que se asume con entusiasmo y con el firme compromiso de seguir trabajando para beneficio de los países miembros y sus sociedades. Tal elección permite resaltar la posición estratégica

del país en el en el ámbito internacional en lo que respecta al sector telecomunicaciones.

El OSIPTEL asumirá la presidencia del REGULATEL por el periodo de un año 2009-2010, en la ciudad de Capri - Italia, durante el XII Plenario del Foro, y recibirá el mando de manos del presidente saliente, Ronaldo Sardenberg de ANATEL (Brasil).

Negociaciones internacionales

El OSIPTEL participó, durante el ejercicio 2008, en las negociaciones del Acuerdo de Promoción Comercial entre el Perú y Estados Unidos, así como en las negociaciones efectuadas con la Asociación Europea de Libre Comercio (EFTA) y con Canadá, con los cuales se concluyeron las tratativas. Además, intervino en las negociaciones de los países de la Comunidad Andina de Naciones (CAN) con la Unión Europea.

Capacitación y difusión

- Acciones de comunicación corporativa.
  . Convenios institucionales.
  . I Curso Descentralizado de Extensión.
  . Universitaria en Regulación con Especialización en Telecomunicaciones - Región Loreto.
  . Campañas publicitarias.

Capacitación y difusión

Acciones de comunicación corporativa

Convenios institucionales.

Durante el año 2008, el OSIPTEL ha suscrito 11 convenios de carácter interinstitucional con diversas organizaciones nacionales e internacionales:

CONVENIOS INSTITUCIONAL DEL OSIPTEL DURANTE EL 2008

Denominación	Partes	Internacional	Nacional	Fecha de firma
Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional con la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP)	UNAP		X	20 de diciembre
Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional con el Banco de la Nación	Banco de la Nación		X	20 de octubre
Acuerdo de participación en la Red de Nodos del Centro de Excelencia para la Región Americas.	UIT	X		03 de octubre
Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional con la Universidad católica San Pablo (UCSP)	UCSP		X	03 de setiembre
Convenio Especifico de Cooperación con la Universidad Nacional de Ingeniería - Unidad Ejecutora 002 - INICTEL-UNI	INICTEL-UNI		X	Setiembre de 2008
Convenio de Cooperación Interinstitucional con la Universidad Nacional Tecnológica del Cono Sur (UNTECS)	UNTECS		X	18 de junio
Convenio de Cooperación Interinstitucional con la Universidad Particular de Iquitos (UPI)	UPI		X	30 de mayo
Addenda del Convenio de Cooperación Interinstitucional con la Universidad ESAN	ESAN		X	01 de abril
Convenio de Cooperación Interinstitucional con la Marina de Guerra del Perú (MGP)	MGP		X	11 de marzo
Convenio de Cooperación Interinstitucional con la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo (Chiclayo)	USAT		X	29 de enero
Convenio Específico de Cooperación con ESAN - Alcance especifico de la cooperación que la universidad brindará al OSIPTEL en la realización del XII Curso de Estensión del 28 de enero al 21 de marzo de 2008	ESAN		X	01 de enero

I Curso Descentralizado de Extensión Universitaria en Regulación con especialización en Telecomunicaciones (Región Loreto).

Desde 1997, con el objetivo de relacionarse con la academia y la sociedad en general, el OSIPTEL viene realizando el Curso de Extensión Universitaria en Regulación con especialización en Telecomunicaciones, dirigido a alumnos y ex alumnos de las carreras de Economía, Ingeniería y Derecho.

En ese sentido y como parte del proceso de descentralización de las actividades que viene realizando la Alta Dirección del OSIPTEL, se organizó el I Curso Descentralizado de Extensión Universitaria con especialización en Telecomunicaciones en la región Loreto. Ello con la finalidad de capacitar a los alumnos universitarios en temas de regulación, supervisión y desarrollo de los servicios públicos de telecomunicaciones, dotándolos de herramientas de análisis económico, técnico y legal. De ese modo, el curso se desenvolvió bajo un esquema de cinco (05) semanas de sesiones presenciales, en las cuales se desarrollaron temas teóricos, herramientas de análisis y seguimiento, así como soluciones de casos prácticos y talleres de discusión. La plana docente estuvo compuesta por profesionales de alto nivel del OSIPTEL en temas de regulación y competencia, que contó con un riguroso programa, con cursos de alto nivel y mayor especialización.

Campañas publicitarias

El 2008 se enmarcó como un año de constante difusión de campañas de orientación y prevención al usuario del sector telecomunicaciones, principalmente de la telefonía fija y móvil.

Campaña "Aumento de dígitos en la marcación celular"

Con la entrada en vigencia, el 05 de abril de 2008, del incremento de dígitos en la numeración celular (Resolución Ministerial No 251-2007-MTC/03, publicada el 31 de mayo de 2007), el Ministerio de Transportes y Comunicaciones solicitó al OSIPTEL la disposición de medidas necesarias, con la finalidad de minimizar el impacto que pudiera ocasionar dicho cambio en perjuicio de los usuarios.

En este contexto, el OSIPTEL tenía la obligación de supervisar el cumplimiento del marco normativo vigente, tomando en consideración el efecto de la implementación para los usuarios (p.e.: calidad del servicio, atención de clientes, etc.). Para ello, implementó un plan de difusión del dígito 9, cuyo objetivo fue desarrollar las acciones de difusión necesarias, para minimizar los inconvenientes que pudieran surgir en la calidad del servicio y en la atención a los clientes, en el periodo de implementación del cambio en la marcación de la telefonía celular.

La campaña de difusión estuvo dirigida a hombres y mujeres de los niveles socioeconómicos A, B, C y D, usuarios actuales o potenciales de los servicios públicos de telecomunicaciones en el ámbito nacional.

Acciones de difusión

a.- Publicación de avisos de prensa en medios de comunicación masiva en el ámbito nacional, con el objetivo de informar a los usuarios acerca de los ***nuevos códigos*** para marcar a celulares de Lima y provincias.

b.- Producción de material informativo (volantes e informativos de bolsillo con listados de códigos de provincia), con la finalidad de informar de manera adecuada a la población respecto de la nueva marcación a números celulares. Estos volantes e informativos de bolsillo fueron distribuidos en diferentes campañas de difusión itinerante en Lima y provincias.

c.- Concertación de entrevistas en programas de alta difusión, que se realizó de manera complementaria a las acciones de difusión del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, portafolio que lideró la implementación de los nuevos códigos en la marcación celular. De tal manera, el OSIPTEL, a través de las entrevistas, aprovechó espacios y programas informativos (TV o radio), dirigidos a amas de casa y público en general.

d.- Información en la página web del OSIPTEL, que a través de un pop-up brindó, de manera sencilla y clara, todas las instrucciones necesarias para el marcado correcto a celulares de Lima y provincias.

Campaña "Prevención al usuario"

Desde el año 2007, los usuarios de los servicios de telefonía fija y móvil han venido presentando quejas y reclamos, debido a que sujetos inescrupulosos vienen simulando su participación en sorteos de carácter fraudulentos. Por otro lado, se ha presentado el caso de usuarios que han recibido llamadas a sus teléfonos fijos ofreciendo bonos de descuento y premios, para incentivar las llamadas de larga distancia, y que, no obstante, haber rechazado la promoción, han sido facturados en su recibo telefónico por supuestamente haber aceptado la oferta. Los usuarios, por falta de información, son engañados, por ello, era necesario prevenir a la población acerca de este tipo de actos.

Y es que el explosivo crecimiento de la telefonía móvil, fija, cable e Internet implica que el usuario adopte una conducta responsable con el servicio

contratado, manteniéndose informado para ejercer sus derechos. En ese sentido, se requiere desarrollar mensajes masivos de orientación preventiva, para quien no cuenta con información suficiente sobre sus derechos como usuario de los servicios de telecomunicaciones.

Por ello, como parte de una decidida política de acercamiento al usuario y habiéndose detectado situaciones que ameritan acciones de prevención, el OSIPTEL, organismo permanentemente preocupado por informar de manera oportuna a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, desarrolló una campaña publicitaria de prevención e información al usuario.

De ese modo, la campaña publicitaria del OSIPTEL, cuyo grupo objetivo fueron hombres y mujeres de los NSE A, B, C y D, usuarios actuales y potenciales de los servicios públicos de telecomunicaciones a nivel nacional, se realizó en dos etapas:

Una primera etapa de sensibilización, bajo el lema "¡Que no te hagan el cuento!" y la segunda etapa de concientización con el mensaje "Yo soy un usuario Informado"

OSIPTEL
136

Anexos
Estados financieros

Anexos
Estados financieros

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL OSIPTEL 2007-2011
(Resolución de Presidencia Nº 122-2007-PD/OSIPTEL)

Objetivo estratégico 1.	Fortalecimiento institucional.
Objetivo estratégico 2.	Acercamiento al usuario.
Objetivo estratégico 3.	Lograr posicionamiento de la institución como generador de conocimiento.
Objetivo estratégico 4.	Desarrollo de una red de alianzas estratégicas.
Objetivo estratégico 5.	Impulsar y promover el servicio universal y la calidad de las telecomunicaciones.
Objetivo estratégico 6.	Incrementar la competencia en los mercados de telecomunicaciones.
Objetivo estratégico 7.	Posicionar a OSIPTEL como Agencia de Competencia.

Anexos
Estados financieros

RESULTADOS OBTENIDOS EN LOS PROCESOS JUDICIALES

Materia		N° de procesos	Concluidos a favor	%	Concluidos a favor	%
Impugnación de Res. Adm.	Reclamo - Trasu	472	315	58.01	36	6.62
	Sanciones	29	12	2.2		
	Medida Correctiva	7	6	1.1		
	Controversia	14				
	Devolución	3	1	0.18		
	Licitación Pública	1				
	Mandato	7	6	1.1		
	Tarifas	1	1	0.18		
	Tributario	1	1	0.18		
	Circuitos	1				
	Habeas Data	1	1	0.18		
	Acción Popular	1				
	Acción de Amparo (Rcclamo TRASU)	3				
	Proceso Ejecutivo					
	Declaración Judicial					
	Total	**543**	**343**		**36**	

VICTOR PISCOYA Y ASOCIADOS – CONTADORES PUBLICOS
Auditores-Asesores-Consultores

DICTAMEN DE LOS AUDITORES EXTERNOS

Señores miembros
Consejo Directivo
ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES - OSIPTEL

Hemos efectuado una auditoría al balance general del ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES-OSIPTEL, al 31 de Diciembre de 2008 y a los correspondientes estados de ganancias y perdidas, de cambios en el patrimonio neto y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, así como, el resumen de políticas contables significativas y otras notas explicativas. Según se expone en la Nota 3, los estados financieros al 31 de Diciembre de 2007, fueron examinados por otros auditores independientes cuyo informe emitido el 30 de Abril de 2008, contiene una opinión conforme (limpia).

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.

Pablo Bermúdez 285 4to. Piso Of. 402 – 403 Jesús María – Teléfono/Fax: 433-8802 – Lima 14- Perú
E-mail: vpiscoya@hotmail.com / vpiscoya2004@yahoo.es

VICTOR PISCOYA Y ASOCIADOS - CC.PP -

VICTOR PISCOYA Y ASOCIADOS – CONTADORES PUBLICOS
Auditores-Asesores-Consultores

Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros antes mencionados presentan razonablemente en todos los aspectos importantes, la situación financiera del ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES-OSIPTEL, al 31 de Diciembre de 2008, los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados.

Víctor Piscoya y Asociados.

Refrendado por:

Víctor Piscoya Cervantes (Socio)
Contador Público Colegiado Certificado
Matrícula N°1782

Lima, 06 de Julio de 2009.

Pablo Bermúdez 285 4to. Piso Of. 402 – 403 Jesús María – Teléfono/Fax: 433-8802 – Lima 14- Perú
E-mail: vpiscoya@hotmail.com / vpiscoya2004@yahoo.es

VICTOR PISCOYA Y ASOCIADOS - CC.PP.

ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES - OSIPTEL

BALANCE GENERAL

(Expresado en nuevos soles)

	Notas	Al 31 de Diciembre de 2008	2007
ACTIVO			
Activo Corriente			
Efectivo y Equivalente de Efectivo	5	26,999,541	21,175,114
Cuentas por Cobrar Comerciales	6	4,114,784	3,794,607
Otras cuentas por Cobrar	7	628,738	496,184
Existencias	8	109,348	106,630
Gastos diferidos	9	193,649	234,389
Total del Activo		32,046,060	25,806,924
Activo no corriente			
Inmuebles, Maquinaria y Equipo, Neto	10	7,151,476	5,983,609
Activos Intangibles	11	1,095,850	1,150,895
Total Activo no Corriente		8,247,326	7,134,504
Total Activo		40,293,386	32,941,428
Cuentas de Orden	15	26,470,457	16,676,733
PASIVO Y PATRIMONIO NETO			
Pasivo corriente			
Cuentas por pagar comerciales	12	2,974,467	3,336,587
Otras Cuentas por Pagar	13	3,286,333	1,897,158
Total Pasivo Corriente		6,260,980	5,233,745
Patrimonio Neto	14		
Capital		26,982,687	11,842,576
Resultados Acumulados		7,049,719	15,865,107
Total Patrimonio Neto		34,032,406	27,707,683
Total Pasivo Patrimonio Neto		40,293,386	32,941,428
Cuentas De Orden	15	26,470,457	16,676,733

Las Notas adjuntas forman parte integrante de este estado.

4

VICTOR PISCOYA Y ASOCIADOS - CC.PP.

ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES
OSIPTEL
ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS
(Expresado en nuevos soles)

	Notas	Por los años terminados el 31 diciembre de: 2008	2007
INGRESOS OPERACIONALES			
Ventas Netas	16	40'048,208	35'542,466
TOTAL INGRESOS BRUTOS		40'048,208	35'542,466
Gastos de Administración	17	(34´777,710)	(27,147,192)
Otros Ingresos	18	182,528	126,704
Otros Gastos	19	-	(31,029)
UTILIDAD OPERATIVA		5'453,026	8'490,949
Ingresos Financieros	20	1´645,430	1´695,185
Gastos Financieros	21	(48,737)	(379,075)
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO		7'049,719	9'807,059

Las notas adjuntas forman parte integrante de este estado.

5

VICTOR PISCOYA Y ASOCIADOS - CC.PP -

OSIPTEL

El Regulador de las Telecomunicaciones

COPIAS
Local 0.10
Nacional 0.20
CELULAR

LOCALES
NACIONALES-INTERNACIONALES
Locutorio
LOCUTORIO

www.osiptel.gob.pe

OSIPTEL

Calle de la Prosa 136
San Borja, Lima 41, PERÚ
Tlf. (511) 225-1313
Fax: (511) 4751816