

Más acceso, mayor inclusión y desarrollo

Informe de GESTIÓN
2007-2012



Presentación	4
1. Un regulador para todos en el Perú	8
2. Promotor del desarrollo de las telecomunicaciones	14
3. El OSIPTEL en las 25 regiones	18
3.1 Más cerca de los usuarios	22
3.2 Más de dos millones de atenciones	22
3.3 Facilitando la atención	24
3.4 Solución de reclamos	25
4. Mayor competencia y alternativas de elección	26
4.1 Poder de decisión	29
4.2 Llamadas móviles a menor costo y sin códigos nacionales	31
4.3 Libre elección de operadores de larga distancia	32
4.4 Menores costos en llamadas de fijos a móviles	33
4.5 Interconexión rural a menor costo	35
4.6 Mayor seguridad en telefonía móvil	36
4.7 Ampliando los derechos de los usuarios	39
4.8 Reducción de conexiones clandestinas	41
5. Supervisando para mejorar los servicios	42
5.1 Permanente vigilancia	45
5.2 Modernas herramientas de supervisión	46
5.3 Calidad de la telefonía móvi	47
5.4 Supervisión y fiscalización	49

6. Mayor inclusión con más acceso y menores tarifas	50
6.1 Reducción de tarifas en telefonía fija	56
6.2 Vigoroso desarrollo de la telefonía móvil	59
6.3 Llamadas más baratas desde teléfonos públicos	66
6.4 Uniendo al país vía Internet	68
6.4.1 Convergencia, banda ancha y la red dorsal nacional	73
6.5 Mayor cobertura de televisión por cable	75
6.6 Mejorando la calidad de vida de la población	77
7. Tecnología al servicio de los usuarios	82
7.1 Facilitando la comunicación fuera del país	85
7.2 Señal OSIPTEL, fiscalización compartida	86
7.3 Fácil acceso a la información	87
7.4 A favor de las personas con discapacidad	89
8. Referente internacional	90
8.1 Activa participación del OSIPTEL	93
8.2 Negociaciones internacionales	97
8.3 Acuerdos para el desarrollo	98



Cinco años de gestión nos han enseñado a los funcionarios del OSIPTEL que no es posible desempeñar una función tan importante y compleja si no existe un verdadero compromiso con los peruanos y con el país. No ha sido fácil. Doy testimonio personal de que quienes han participado en esta gestión durante cinco años han demostrado una dedicación y profesionalismo que ha superado los escollos y dificultades, inevitables en cualquier gestión, con solvencia, imaginación y vocación de servir al Perú.

El Perú goza en este momento de una de las etapas republicanas más prometedoras de esta época de su historia. Somos espectadores de un gran desarrollo: altas tasas de crecimiento económico, proyección internacional en el comercio, influencia regional, liderazgo diplomático en varios campos en el contexto de la globalización, reducción de la pobreza, así como denodados esfuerzos en lo que se refiere a inclusión social dentro de un país de una diversidad cultural, étnica y económica que debe ser rápidamente superada.

El Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones ha procurado en estos cinco años de gestión apoyar los esfuerzos del Estado peruano para promover el desarrollo del sector, tanto en lo referente a telecomunicaciones como a tecnologías de la información. Sus funciones aún cuando no tienen injerencia directa en lo referente a la inversión, tienen una influencia en su desarrollo. Tanto más difíciles en un país con una geografía "imposible", como la denominó Antonio Raimondi y con una dispersión demográfica tan grande.

La estabilidad jurídica, la supervisión de los compromisos de todas las partes involucradas en este proceso de crecimiento y desarrollo de un sector

fundamental para la adecuada y ordenada evolución del mismo, requieren de un ente autónomo, técnicamente sólido, objetivo en sus apreciaciones de circunstancias nuevas y cambiantes, y con vocación indesmayable en mantener el delicado equilibrio entre los derechos de quienes utilizamos los servicios públicos otorgados en concesión y el incremento de la inversión en beneficio de aquellos peruanos que aún no lo tienen.

Hemos tratado, en la medida de nuestras posibilidades, de llegar a todo el Perú, un Perú en transformación, de crecimiento humano y de bienestar. Hemos logrado, con esfuerzo que pocos conocen, llegar a todo el Perú para servir a todos los peruanos que ya gozan de los servicios que nos permiten interconectarnos y estar cada vez más cerca y que requieren de una institución del estado que los apoye. Baste mencionar que el país tiene más de 50,000 poblados de 300 habitantes o menos. Más de 90,000 poblados menores. Todos ellos dispersos y que tienen derecho a estar conectados con el territorio nacional y con el exterior.

En cada uno de esos poblados habitan peruanos con un enorme potencial de talento creativo para mejorar sus niveles de vida, los de sus familias y de sus comunidades y dar a conocer al mundo la grandeza del Perú. Concentrémonos ahora en desarrollar este potencial y convertir, lo que don Jorge Basadre llamó en algún momento “Perú Problema y Posibilidad”, en la realidad de su sueño de la realización de “La Promesa Peruana”.

Este informe de gestión trata de resumir algunas de las más importantes decisiones regulatorias y de gestión institucional que han tenido lugar en los últimos cinco años. Sirva esto para ilustrar el trabajo de un equipo institucional que ha trabajado incansablemente por el proyecto, no sólo de un Perú más y mejor interconectado, sino también por un país con mayor proyección internacional en un sector fundamental para estos nuevos tiempos.

Guillermo Thornberry Villarán

Presidente del Consejo Directivo
OSIPTEL



2007

Nuevo horizonte de acción: objetivos y estrategias para fortalecer al OSIPTEL.

2008

Liderazgo en foros internacionales: APEC, REGULATEL, CITEL, UIT.

2009

El OSIPTEL toma acción para verificar la calidad de la telefonía móvil. Democratización de las telecomunicaciones: teléfonos públicos al alcance de todos.



2010

El mismo número sin cambiar de operador: Portabilidad Numérica Móvil
Todo el país conectado: Área Virtual Móvil
Sociedad más segura: Registro de teléfonos móviles pre pago.

2011

El OSIPTEL en todo el Perú: presencia en las 25 regiones.

2012

Hacia un escenario regulatorio de convergencia: promoción de la competencia y desarrollo social

*Un regulador para todos
en el Perú*

A man with dark hair, wearing a grey long-sleeved shirt and a white apron, is smiling and talking on a blue mobile phone. He is standing in a fruit market stall. The stall is filled with various fruits: bunches of yellow bananas hang from the top, and there are piles of oranges, green avocados, and purple grapes in the foreground. The background is filled with more fruit, creating a vibrant and busy atmosphere.

*30 millones de peruanos
30 millones de móviles*



Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT):

“Reconocemos el compromiso del OSIPTEL de llevar comunicaciones a todo el Perú”

“La Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) ha sido y es testigo de la vocación permanente del OSIPTEL, en pos de la promoción de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). Compartimos la visión de las TIC como un tema que debe ser entendido y atendido inexorablemente desde una perspectiva global, en el cual las experiencias de cada país son igual de valiosas en función de sus características particulares.

En cada intervención del OSIPTEL, fue posible reconocer el enorme desafío que representa para el Perú llevar comunicaciones de banda ancha y acceso al conocimiento a todo el territorio nacional. También quedó claro, el sentido de compromiso que sostiene ese organismo, para cumplir con los objetivos proyectados y cómo aprovecha el intercambio internacional, para acelerar el aprendizaje compartiendo experiencias exitosas.

La participación activa del OSIPTEL en las actividades de la UIT es reconocida por su profesionalismo y dedicación

Entendemos también, que las conversaciones iniciadas por el OSIPTEL con países vecinos, a fin de mejorar los precios y condiciones para el roaming internacional, se convertirán en acciones concretas que beneficiarán a los usuarios finales y a las comunicaciones de la región en general. En este sentido, los recursos de la UIT están a disposición para colaborar con ese fin y cualquier otra iniciativa vinculada al impulso de las TIC en el Perú”.

Brahima Sanou, Director

Oficina de Desarrollo de las Telecomunicaciones
Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT)

Un regulador para todos en el Perú

Las telecomunicaciones forman parte de nuestra vida diaria; más de 30 millones de hombres y mujeres que habitamos el Perú requerimos diariamente de un teléfono o del Internet para trabajar, estudiar o comunicarnos con nuestra red de contactos, amigos y familiares.

Niños y adultos utilizan aparatos móviles de todo tipo y emplean la televisión y la Internet en busca de información y entretenimiento. Para las empresas, las telecomunicaciones son pieza fundamental para el crecimiento de sus negocios.

En este escenario, la presencia del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) garantiza la mejor calidad y eficiencia de todos esos servicios a los usuarios de todo el Perú.

Si los operadores o los usuarios ejercen en forma incorrecta sus derechos o incumplen sus obligaciones, el OSIPTEL está ahí para poner orden en el mercado y adoptar las medidas correctivas necesarias.

El OSIPTEL trabaja desde hace 18 años para todos los usuarios, pero en

especial para aquellos pobladores que viven lejos de las ciudades y que recorren largas distancias para acceder a alguna forma de comunicación.

Es necesario regular el mercado para que los operadores compitan con las mismas reglas y en igualdad de condiciones, porque, en la medida que exista un entorno favorable para las inversiones privadas, se amplía el acceso a las telecomunicaciones y con ello se propicia la inclusión social.

El OSIPTEL inició sus operaciones el 26 de enero de 1994 con siete funciones claves.

Mediante la *función reguladora*, se preserva una competencia efectiva, garantizando a los operadores el acceso al mercado y a la infraestructura en condiciones de igualdad.



Una adecuada política reguladora garantiza el acceso de todos los habitantes a los servicios de telecomunicaciones en las mismas condiciones de precio, cobertura, calidad y eficiencia.

A través de la *función normativa*, el OSIPTEL regula el mercado de los servicios de telecomunicaciones, dictando normas para lograr el equilibrio en los sistemas tarifarios, interconexión, estándares de calidad y condiciones de uso de los servicios, entre otros.

Mediante la *función de solución de reclamos de los usuarios*, el OSIPTEL tiene competencia exclusiva para resolver en segunda instancia los reclamos presentados por los usuarios, cuando no están de acuerdo con la solución que les dieron las empresas operadoras en primera instancia.

La *función de solución de controversias* resuelve por la vía administrativa los conflictos y las controversias que surjan entre las empresas operadoras y los usuarios, pudiendo conciliar intereses contrapuestos.

El OSIPTEL tiene competencia exclusiva para resolver en segunda instancia los reclamos presentados por los usuarios, cuando no están de acuerdo con la solución que les dieron las empresas operadoras en primera instancia.

Otra función importante es la de *fiscalización* que permite al OSIPTEL imponer sanciones y medidas correctivas a las empresas operadoras por el incumplimiento de sus obligaciones contenidas en los contratos de concesión.

Igual de necesaria es la *función supervisora* que verifica el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las empresas operadoras.



A large, stylized number '2' is positioned on the left side of the page. It is composed of two overlapping shapes: a dark purple shape on the left and a lighter purple shape on the right, creating a sense of depth and movement. The number is partially cut off by the left edge of the frame.

*Promotor del desarrollo
de las telecomunicaciones*



Siete objetivos estratégicos



“OSIPTEL: Una entidad creada para el pueblo”

“Hace cuatro años conocí al OSIPTEL por un problema con mis llamadas de larga distancia. Nos cobraron S/. 60 demás y el OSIPTEL logró que nos hicieran la devolución. Para algunos, puede ser poca plata, pero para nosotros es mucho, porque siendo jubilados solo recibimos una pensión de S/. 400. Desde entonces siempre recurro al OSIPTEL porque es una entidad creada para el pueblo. Es una maquinaria eficiente, compuesta por un engranaje que son sus colaboradores. Ellos son veraces, gentiles, no hacen sino proteger al usuario. A mis 81 años sé reconocer la gran atención que nos prestan a todos. Nos hacía mucha falta y hemos encontrado la satisfacción de una buena atención”.

Ida Wilson Flores de Ramírez
(El Vallecito, Región Arequipa)

Promotor del desarrollo de las telecomunicaciones

El OSIPTEL ha asumido el reto de lograr que la mayor cantidad de peruanos ejerza su derecho a comunicarse y estar comunicado.

A inicios de la gestión, en el año 2007, se replanteó el horizonte de acción institucional y se formuló objetivos y estrategias para fortalecer la institución. Era importante contar con herramientas de gestión que le permitieran responder a los desafíos de un sector tan dinámico e innovador como el de las telecomunicaciones. Por esta razón, se trazó el Plan Estratégico Institucional para el período 2007-2011 para fortalecer a la institución y prepararla para los retos futuros.

La labor del OSIPTEL se basó en siete objetivos estratégicos institucionales, que fueron aprobados el 20 de agosto del 2007. Sin embargo, en un proceso de mejora continua, de revisión de la gestión y de la evolución de las telecomunicaciones, el OSIPTEL actualizó sus propios objetivos estratégicos, esta vez para el periodo 2011-2014, los cuales fueron aprobados el 24 de marzo del 2011.

El Plan Estratégico del OSIPTEL para el periodo 2011-2014 comprende los siguientes objetivos:

1. Fortalecimiento y modernización institucional con excelencia técnica y operativa para enfrentar los cambios del mercado de telecomunicaciones.
2. Lograr el reconocimiento de la labor del OSIPTEL por parte de los usuarios y no usuarios de los servicios de telecomunicaciones
3. Fortalecer a la institución como generadora y difusora de conocimientos.
4. Posicionar nacional e internacionalmente al OSIPTEL como una institución reconocida en la regulación y promoción del desarrollo de las telecomunicaciones.
5. Optimizar las facultades del OSIPTEL para promover una mejor calidad y mayor cobertura en la prestación de los servicios de telecomunicaciones.
6. Impulsar y promover el acceso universal a las telecomunicaciones e incrementar la competencia en dicho mercado.
7. Posicionar al OSIPTEL como agencia de competencia.

A large, stylized number '3' is positioned on the left side of the page. It is rendered in a light green color, matching the background, and has a thick, rounded font style. The number is partially cut off on the left edge.

*El OSIPTEL
en las 25 regiones*



OSIPTEL

El Regulador de Telecomunicaciones

25 oficinas a nivel nacional





“No tuve que gastar en abogados, el OSIPTEL resolvió mi caso”

“Habían suplantado mi identidad para comprar dos líneas celulares a mi nombre. Me llamaron de la compañía para cobrarme por unos recibos impagos y no les hice caso, creí que se trataba de un error o de una broma. Pasaron los meses y seguían repitiéndose los avisos de cobranza, así que acudí al OSIPTEL.

Con su apoyo pudimos comprobar que mis huellas digitales no coincidían con las que aparecían en los contratos. La empresa lo reconoció, pero el OSIPTEL me recomendó que, para que todo quede absolutamente zanjado, el operador me entregara un documento reconociendo que yo no debía nada, ya que habían pretendido cobrarme S/ 1.424 por el consumo de ambas líneas. Finalmente, la empresa me entregó una constancia.

No tuve que gastar en abogados, el OSIPTEL resolvió mi caso. Sus funcionarios me asesoraron al 100%, paso a paso. Son muy amables. Muy eficientes”.

Pedro Fidel Infante León
(Huancayo – Región Junín)

El Osiptel en las 25 regiones

Cuando en 1994, el OSIPTEL inició sus actividades, sólo existía una empresa a la que debía supervisar, pero tras la apertura del mercado ese mismo año, éste creció a tal ritmo, que actualmente el OSIPTEL supervisa a más de 492 empresas operadoras de 600 concesiones otorgadas por el Estado, las cuales brindan servicios de telecomunicaciones.

El gran crecimiento de las telecomunicaciones y la necesidad de que los usuarios sean atendidos en sus propias regiones, impulsó al OSIPTEL a ejecutar su plan estratégico que se inició en el 2007.

Con la oferta también creció la demanda. Mientras que en 1994, sólo existían 56 mil usuarios de líneas móviles, en el 2012 ya se registran más de 30 millones de clientes.

El gran crecimiento de las telecomunicaciones y la necesidad de que los usuarios sean atendidos en sus propias regiones, impulsó al OSIPTEL a ejecutar su plan estratégico que se inició en el 2007 con la desconcentración de las funciones de sus oficinas, pues la nueva gestión entendió que el trabajo del OSIPTEL no debía seguir centrándose sólo en la capital del país y en sus usuarios.

Estas nuevas oficinas nacieron con la doble función de orientar a los usuarios y supervisar la calidad de los servicios de telecomunicaciones.

3.1 Más cerca de los usuarios

El OSIPTEL se trazó en el 2007 la meta de contar por lo menos con una oficina en cada región del país y fortalecer las pocas que ya existían. Y cumplió su objetivo en diciembre de 2011, pues actualmente existe una oficina del OSIPTEL en cada una de las 25 regiones del Perú.

En el 2007 se optó por contar con locales de uso exclusivo para el OSIPTEL. Se estandarizó el diseño de las oficinas y se interconectaron con la sede central de Lima, con lo cual se agilizaron los procesos internos de gestión y se redujeron los costos operativos.

Las oficinas desconcentradas cuentan con una herramienta importante: el Sistema de Atención a Usuarios (ATUS), que registra todos los datos de los casos presentados por los usuarios en todo el país y, a la vez, compartirlos en tiempo real con la sede de Lima.

El servicio de orientación en todo el país se complementa con los centros de atención ubicados en las zonas más pobladas de Lima. El centro

de atención que está ubicado en el distrito de Los Olivos, atiende a los usuarios residentes en los distritos de Lima Norte. En tanto, el centro de orientación de San Juan de Miraflores atiende a los moradores de Lima Sur.

En el centro de orientación ubicado en San Juan de Lurigancho se orienta a los vecinos de Lima Este, mientras que en el de San Isidro se sirve a los usuarios del suroeste, sureste y centro de Lima Metropolitana. El OSIPTEL también atiende a los chalacos en el centro de orientación ubicado en la región Callao.

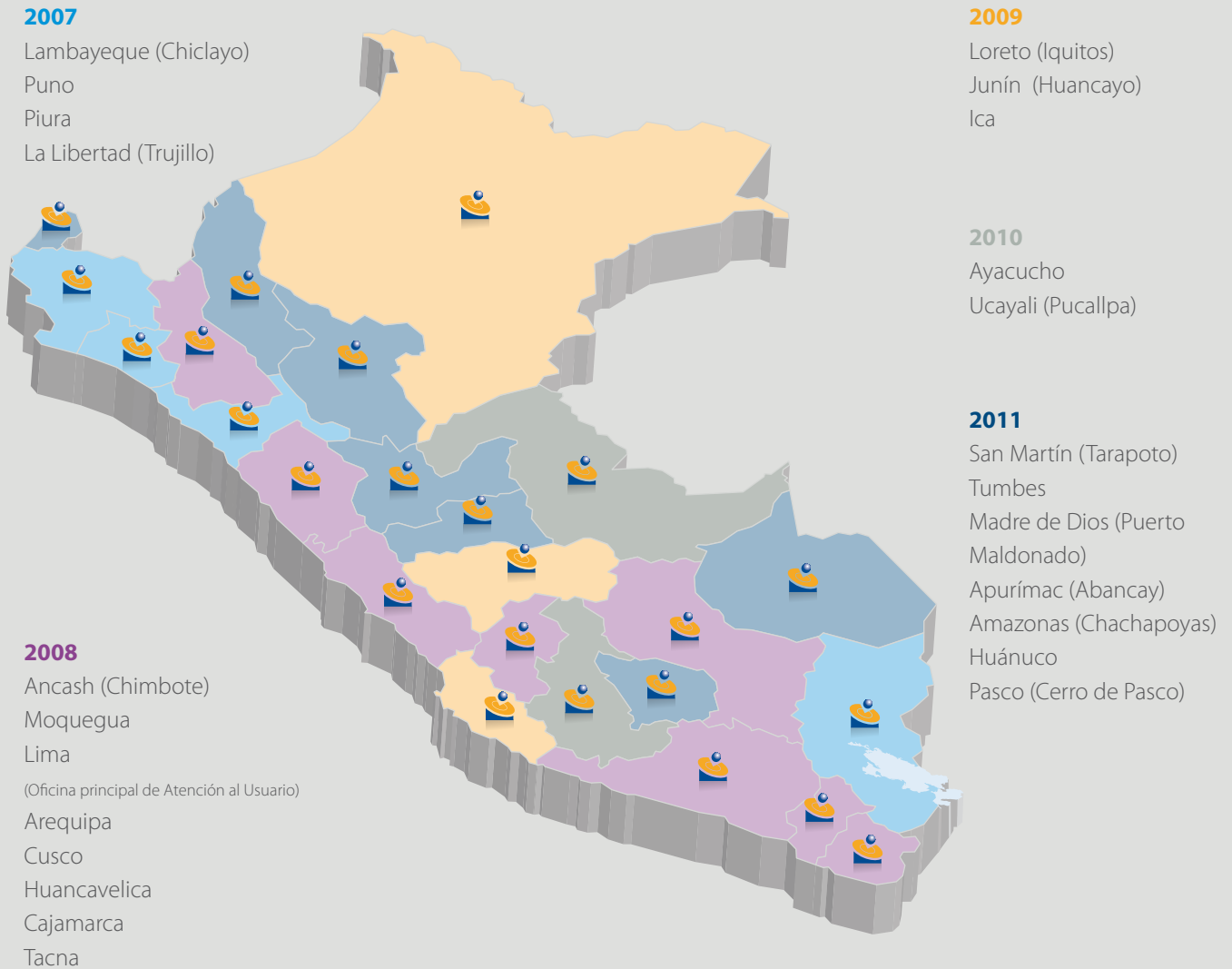
3.2 Más de dos millones de atenciones

Entre los años 2007 y 2011, los funcionarios del OSIPTEL han brindado dos millones de atenciones a través de sus oficinas desconcentradas, centros de orientación y otros medios de orientación a los usuarios.

Según los reportes consolidados del Sistema de Atención a Usuarios, desde enero del 2007 a diciembre del 2011, es decir, en cinco años, el OSIPTEL ha

Osiptel en todo el país

24 oficinas desconcentradas del OSIPTEL (2007 – 2011)





atendido 2'100.204 de orientaciones de los usuarios en todo el país.

3.3 Facilitando la atención

El OSIPTEL tiene el **Fono Ayuda 0801-12121** que atiende a los usuarios de todo el país al costo de una llamada local.

Si las líneas se encuentran ocupadas o los usuarios no tienen saldo suficiente para comunicarse, el sistema les permite dejar sus datos personales en la casilla de voz para que el OSIPTEL les devuelva la llamada.

Otra herramienta importante es el correo electrónico usuarios@osiptel.gob.pe, al cual se envían consultas que son respondidas por personal especializado.

Los usuarios también pueden emplear el formulario de consulta y orientación que se encuentra disponible haciendo clic en el botón Contáctenos de la página web institucional: www.osiptel.gob.pe. Allí también, pueden encontrar el formulario de sugerencias y quejas que les permite opinar

sobre la atención que les brindó la institución.

3.4 Solución de reclamos

El OSIPTEL se encarga de solucionar los reclamos en segunda y última instancia administrativa, al cual pueden acudir los usuarios cuando -en primera instancia- reciben de las empresas operadoras una solución que no los satisface.

El Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos (TRASU) del OSIPTEL ha resuelto 53.108 mil recursos de apelación resueltos por los usuarios entre enero del 2007 y diciembre del 2011.

El TRASU ha ido perfeccionando sus procesos internos, pues pese al incremento de la carga procesal en el año 2011, el Tribunal ha cumplido con resolver el 100% de los casos en el plazo establecido.

2'100,204
Orientaciones
realizadas por el OSIPTEL
(2007 – 2011)

Período	Orientaciones
2007	105,984
2008	216,845
2009	479,347
2010	576,088
2011	721.940

Fuentes: 2006-2011: Registros de orientaciones de la Gerencia de Usuarios / 2011: Sistema de Atención a Usuarios (ATUS).

53,108
Casos resueltos
por el TRASU-OSIPTEL
(2007 – 2011)

Período	Expedientes
2007	12,825
2008	5,690
2009	8,750
2010	11,703
2011*	14,140

Fuente: Base de datos del TRASU.



*Mayor competencia y
alternativas de elección*

A photograph of two women in traditional Peruvian attire. The woman in the foreground is wearing a large yellow fringed hat and a white sweater with colorful embroidery. She is holding a black mobile phone to her ear. The woman in the background is also wearing a yellow fringed hat and a blue sweater, and is holding a white mobile phone to her ear. The background shows a street scene with buildings and other people.

*153 mil abonados se han beneficiado
con la Portabilidad Numérica*



“El OSIPTEL me salvó de un cobro indebido de S/. 800”

“La empresa operadora me informó mal sobre el uso del roaming y me quiso cobrar más por unas llamadas de larga distancia realizadas desde mi línea móvil post pago. Una compañera me había hablado del OSIPTEL y fui con todos mis papeles, porque yo ya había presentado mi queja ante la compañía.

En el OSIPTEL, me hicieron ver que tenía derecho a solicitar el silencio positivo porque la empresa no había cumplido con dar una respuesta a mi reclamo en el plazo establecido. Solicité una apelación y adjunté todos los documentos que me indicaron sus funcionarios.

Finalmente, la empresa reconoció su error. Agradezco la asesoría del OSIPTEL porque me salvó de un cobro indebido de S/. 800. Por eso, yo recomiendo a la gente que se informe bien, que acudan a las oficinas desconcentradas para recibir orientación cuando tengan un problema. Esa será la mejor decisión”.

Maribel Riveros Ramírez
(Región Callao)

Mayor competencia y alternativas de elección

Una de las demandas más urgentes de los usuarios de teléfonos móviles era cómo conservar su número telefónico en caso de cambiar a otra empresa operadora. Hasta antes del 2010 no era posible hacerlo, por lo que el OSIPTEL actuó con la medida regulatoria pertinente.

4.1 Poder de decisión

Atendiendo esta necesidad, el OSIPTEL trabajó en los cambios normativos correspondientes y a partir del 1 de enero del 2010, la Portabilidad Numérica Móvil se convirtió en realidad.

Un año después de comenzar a aplicar la portabilidad, un total de 153 mil abonados de líneas móviles han ejercido el derecho a cambiar de proveedor del servicio de telefonía móvil sin perder su número telefónico, con lo cual ya no existe el riesgo de que pierdan su red de contactos.

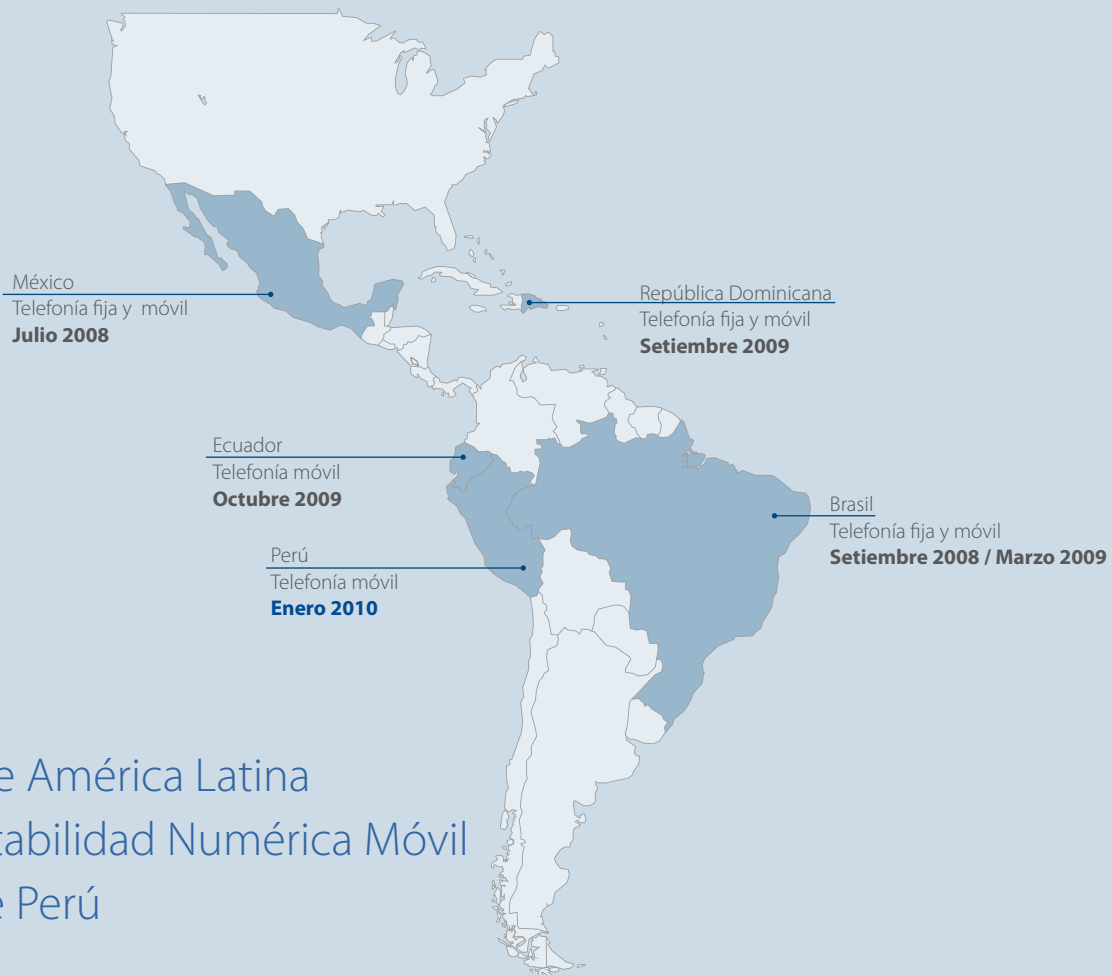
El Perú es uno de los cinco países pioneros de América Latina, que tomó la decisión de darle a los abonados mayor poder de decisión con la Portabilidad Numérica Móvil.

La Portabilidad Numérica Móvil en el Perú ha sido el resultado de una labor conjunta liderada por el OSIPTEL con la importante participación del Congreso de la República, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) y



las empresas operadoras. Puesto que la portabilidad implicó la participación de una entidad independiente que administrara la base de datos centralizada, el OSIPTEL

se encargó de realizar el proceso de selección correspondiente, mediante el cual resultó elegido, en abril del 2009, el consorcio informático El Corte Inglés-Everis-Com S.A.



En paralelo, el OSIPTEL elaboró también los requisitos, procedimientos y plazos para que los abonados pudieran hacer uso del derecho a la portabilidad móvil. Por su parte, los operadores móviles lanzaron campañas publicitarias anunciando ofertas diversas con el objetivo de atraer a nuevos abonados y retener a los ya existentes.

Los beneficiados con la portabilidad fueron los usuarios, quienes además de adquirir más derechos, recibieron una serie de ofertas de los operadores.

4.2 Llamadas móviles a menor costo y sin códigos nacionales

Otra transformación significativa que propició el OSIPTEL en el mercado de la telefonía móvil fue el Área Virtual Móvil, que permitió a los abonados llamar por su celular a cualquier destino del país sin marcar códigos diferenciados por región y al costo de una llamada local.

El Área Virtual Móvil se inició el 4 de setiembre del 2010 y, desde entonces, ha beneficiado a más de

ocho millones de usuarios mediante la reducción de tarifas móviles.

El nuevo sistema dinamizó el tráfico de llamadas de larga distancia nacional, no sólo porque redujo los costos de las llamadas sino porque simplificó la forma de comunicarse, ya que los usuarios de todas las regiones solo tenían que marcar los nueve dígitos sin marcar códigos previos.





El Área Virtual Móvil implicó un trabajo concertado entre el OSIPTEL, los operadores y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, que trabajaron en conjunto en una campaña publicitaria para informar a los usuarios sobre cómo debían realizar sus llamadas.

4.3 Libre elección de operadores de larga distancia

Además de la Portabilidad Numérica Móvil y el Área Virtual Móvil, el OSIPTEL dictó –además– otras medidas regulatorias, que le permitieron al usuario elegir a un operador diferente por cada llamada de larga distancia internacional que realizara desde sus celulares.

El sistema Llamada por Llamada en Móviles permitió a los usuarios ampliar su abanico de opciones desde el 17 de octubre del 2010, dejando atrás la obligación de supeditarse únicamente a la oferta del proveedor que les brinda el servicio de telefonía móvil.

El derecho a elegir a un operador diferente en cada llamada móvil

internacional, incentivó la competencia y en consecuencia las tarifas disminuyeron, en promedio, hasta en 58%.

Sin embargo, antes de concretar el sistema de Llamada por Llamada en Móviles, hubo que trabajar previamente (2007) en una norma que permitiera a los usuarios elegir a un operador diferente en cada llamada que hiciera desde su teléfono fijo. Se eliminó, así, la pre selección por defecto.

Como producto de la generación de más alternativas para elegir, los usuarios ahorraron más de S/. 5 millones entre el tercer y cuarto trimestre de 2007 porque pagaron mejores tarifas y porque el costo por cambiar de operador se redujo de S/. 17 a S/. 3,96.

4.4 Menores costos en llamadas de fijos a móviles

Esta es una de las medidas regulatorias más importantes que ha aprobado el OSIPTEL para facilitar las llamadas de telefonía fija a celular y propiciar un mayor tráfico de llamadas de teléfonos fijos a móviles.

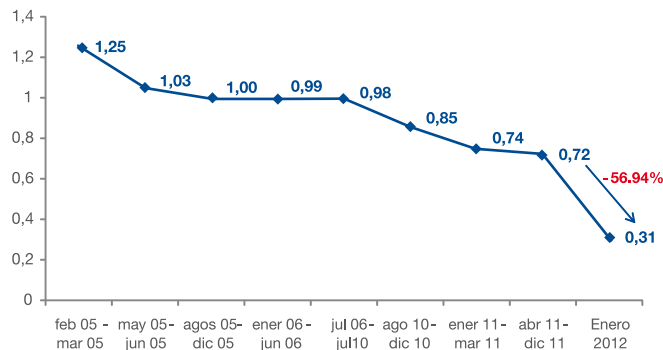
El sistema de llamada por llamada en móviles originó el ingreso al mercado de dos empresas que ofrecieron servicios de larga distancia con tarifas menores que las ofertadas por los operadores tradicionales.

**El OSIPTEL
calculó un ahorro
de US\$ 2,8 millones
anuales para los
operadores rurales,
generando así un
incentivo para que
cobrasen menores
tarifas a sus clientes
de las áreas rurales.**

El 30 de diciembre del 2011, el OSIPTEL y fijó una tarifa tope para las llamadas de teléfonos fijos a cualquier celular, con lo cual dicha tarifa se redujo en 57%. Se estima que los usuarios podrán ahorrar S/.136 millones en un año.

La iniciativa del OSIPTEL fijó una tarifa tope de S/.0,30 por minuto, cuando la tarifa original se encontraba en S/. 0,72 en promedio; con lo cual Perú se ubica actualmente en el grupo de países en la región con menores tarifas de este tipo.

Gráfico N° 1
TARIFA PROMEDIO PONDERADO
PARA LAS LLAMADAS FIJO-MÓVIL (S/.)



Fuente: Empresas Operadoras, SIRT.
Elaboración: OSIPTEL



4.5 Interconexión rural a menor costo

El OSIPTEL trabajó en el año 2010 en medidas que contribuyeron a rebajar los cargos de interconexión para las llamadas desde o hacia las zonas rurales del país.

Esos cargos diferenciados fueron aplicados a las llamadas que se originaban en los teléfonos de áreas urbanas y que terminaban en los teléfonos de áreas rurales y viceversa, con lo cual los operadores de telefonía

nacional y rural redujeron sus costos hasta en 67% en promedio.

El OSIPTEL calculó un ahorro de US\$ 2,8 millones anuales para los operadores rurales, generando así un incentivo para que cobrasen menores tarifas a sus clientes de las áreas rurales.

Se diseñaron y aprobaron principios metodológicos dirigidos a establecer cargos diferenciados en la interconexión entre operadores, con lo cual se redujo la disparidad existente entre las áreas rurales respecto de las

Desde el punto de vista social, los menores cargos de interconexión ayudarán a fortalecer las cadenas productivas en zonas menos desarrolladas del país.

urbanas en el acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones.

Desde el punto de vista social, los menores cargos de interconexión ayudarán a fortalecer las cadenas productivas en zonas menos desarrolladas del país, pues ahorra costos operativos a los emprendedores de las zonas rurales que requieren hacer llamadas para contactar a sus proveedores, colaboradores y clientes.

4.6 Mayor seguridad en telefonía móvil

Preocupado por la seguridad ciudadana, el OSIPTEL sumó esfuerzos con el Ministerio del Interior y el Ministerio de Transportes para diseñar y desarrollar juntos una estrategia que permitió registrar a los usuarios de celulares pre pago que no estaban identificados.

El gobierno, mediante Decreto Supremo N° 024-2010-MTC, aprobó el procedimiento para la subsanación de los datos consignados en el Registro de Abonados Pre Pago.

El objetivo común fue reducir el número de delitos que se realizaban al usar los celulares pre pago como medios para ejecutar extorsiones, estafas y robos, que eran dirigidos por delincuentes recluidos en los penales.

En julio del 2010 existían en el país aproximadamente seis millones de celulares pre pago que no estaban registrados o que estaban mal registrados. Hasta marzo del 2011, la mayoría de usuarios logró registrar sus líneas, quedando sólo 911.286 líneas pre pago sin identificar, las que, finalmente, fueron eliminadas.

Para lograr un registro adecuado de las líneas, se ejecutó un plan de información oportuna y directa, con plazos específicos para que los usuarios se adecuaran a las exigencias de la norma. En la campaña se incluyeron mensajes de voz que recordaban a los usuarios sobre la obligación de registrarse o subsanar sus datos en las empresas operadoras.

Lamentablemente el mal uso de los teléfonos celulares pre pago en acciones delictivas no sólo ocurre en el Perú, pues también sucede en otros

Hasta marzo del 2011, la mayoría de usuarios logró registrar sus líneas, quedando sólo 911.286 líneas pre pago sin identificar, las que, finalmente, fueron eliminadas.



Al respecto, Francisco Contreras, diputado del congreso guatemalteco, opina que *“es excelente que el OSIPTEL comparta su experiencia y aporte su conocimiento para conocer distintas perspectivas, experiencias y esfuerzos referentes a regulación en telecomunicaciones, logrando una mayor efectividad de implementación en nuestros países”*.

“Conociendo la experiencia y los importantes avances que ha tenido el OSIPTEL en la regulación de telecomunicaciones, en especial en Portabilidad Numérica y en el Registro Móvil, nos ha permitido acoger importantes avances del Perú y optimizar nuestra legislación”.

países como México, España, Bolivia, Ecuador y Guatemala.

Ante el buen resultado de la estrategia peruana, el OSIPTEL fue invitado por diversos países para exponer sobre los aspectos técnicos empleados durante el proceso de adecuación. Así, el presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL, Guillermo Thornberry Villarán, realizó en mayo del 2011 una presentación ante el Congreso de la República de Guatemala, país que con la asesoría del Perú implementará el registro de líneas móviles.

El Congreso de la República Guatemala inició el debate, en el año 2011, de las leyes N° 4392 de Portabilidad Numérica y N° 4306 del Registro Móvil para la Prevención del Robo de Celulares y la Extorsión.

El intercambio de experiencias le ha facilitado al Congreso de Guatemala, agrega el congresista, “hacer un análisis comparativo de la legislación y actualizar lo necesario, así como demostrar que dichos procesos de registro e identificación son factibles, rentables y que han sido exitosos en la mayoría de países del mundo, como es el caso de Perú y otros países en América Latina”.

4.7 Ampliando los derechos de los usuarios

Como parte de sus funciones, el OSIPTEL reforzó y perfeccionó, entre los años 2007 y 2012, las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones --que norman los derechos y obligaciones de los usuarios y operadores— para asegurar que vayan a la par con la evolución del mercado y los cambios tecnológicos.

Dentro de ese contexto, el OSIPTEL en el año 2009 la resolución de Presidencia N° 092-2009-PD, que hizo extensiva la obligación de las empresas operadoras de llevar un registro de abonados no sólo para los servicios prepago, sino también para los servicios control y post pago.

Igualmente dispuso el derecho de los usuarios a iniciar un procedimiento de reclamo ante cualquier cuestionamiento al cambio de titularidad realizado por la empresa operadora.

Otra innovación de las Condiciones de Uso, es el derecho de los usuarios a solicitar y recibir el detalle de los números telefónicos de los cuales



han recibido llamadas. La resolución del Consejo Directivo N° 015-2010-CD/OSIPTEL, obliga a las empresas operadoras a proporcionar a sus abonados el registro de información de las llamadas que han recibido en los dos últimos meses.

Considerando las implicancias que puede acarrear que existan servicios móviles registrados a nombre de personas que no los hayan contratado, las empresas móviles deben incluir una herramienta informática en su página web, que permita a las personas realizar consultas sobre los números telefónicos que tiene asignados, así como la modalidad de contratación de cada servicio, sea pre pago, control o post pago. Esta obligación será exigible a partir de abril de 2012.

El abonado de los servicios móviles podrá solicitar a la empresa operadora, un documento en el cual se detalle los números telefónicos que se encuentran a su nombre, pudiendo desconocer la titularidad de algún servicio contratado de ser el caso.

Con la finalidad de identificar los números telefónicos desde los cuales

se realizan llamadas amenazadoras o perturbadoras, se ha incorporado en las Condiciones de Uso, el derecho de los abonados del servicio móvil a identificar siempre el número telefónico de las personas que los llamen, aún en el caso que el usuario llamante oculte desde su equipo móvil su número telefónico.

Preocupado por aquellas personas que viven en poblados donde no existen oficinas de atención de los operadores, el OSIPTEL adoptó varias medidas para que realicen sus reclamos de manera rápida y segura.

Para ello, emitió la resolución del Consejo Directivo N° 056-2010-CD/OSIPTEL, que obliga a las empresas a permitir la presentación de reclamos, recursos, quejas y reportes de averías a través de su página web.

El OSIPTEL también dispuso que las empresas, designen un punto de atención por lo menos en cada provincia que absuelva consultas, reciba documentación y realice trámites. Esta medida busca garantizar los servicios de post venta en las ciudades del interior del país, de

modo que los abonados y usuarios no se vean obligados a recorrer largas distancias, gastando tiempo y dinero en sus trámites.

4.8 Reducción de conexiones clandestinas

Teniendo en cuenta que también los operadores tenían dificultades frente a determinados usuarios que utilizan el servicio para realizar conexiones clandestinas, el OSIPTEL modificó las Condiciones de Uso prohibiendo y sancionando malas prácticas por parte de los abonados.

La Resolución de Consejo Directivo N° 031-2010-CD/OSIPTEL precisó que los usuarios no deben modificar, alterar o cambiar los equipos instalados por el operador, ni tampoco manipularlos para extender el servicio contratado fuera del domicilio del contratante.

No obstante, la empresa no puede aducir causas de corte del servicio vinculadas a supuestos malos usos por parte de los abonados, sin que tales prácticas no hayan sido previamente corroboradas por el OSIPTEL.

El OSIPTEL también dispuso que las empresas, designen un punto de atención por lo menos en cada provincia que absuelva consultas, reciba documentación y realice trámites.



*Supervisando
para mejorar los servicios*



Especial énfasis en los servicios rurales



“El OSIPTEL me enseñó mis derechos y cómo hacerlos respetar”

“Siempre estoy al día en mis pagos, por eso me molesta cuando se cometen injusticias. Un día la compañía de teléfonos me cobró más de la cuenta. Pretendían cobrarme el doble y cuando llamé a reclamar el osado funcionario me trató mal, incluso me llamó moroso. Nunca, a mis años, me había pasado algo así.

Eso me indignó y le aposté a que yo le probaría que eso era totalmente falso.

Y es que a la gente no le sobra la plata y tampoco es justo que se nos cobre en exceso. Hay que saber reclamar.

Felizmente, el OSIPTEL existe, porque me ha enseñado desde lo primero hasta lo último sobre mis derechos y me ha explicado cómo hacer respetar mis derechos como usuario. Eso es muy importante. En la oficina de orientación me han tratado perfectamente. No me puedo quejar. Estoy satisfecho con la atención al cliente y ahora estoy tranquilo”.

Efraín Rodríguez Hidalgo
(Región Arequipa)

Supervisando para mejorar los servicios

El OSIPTEL ha reforzado, entre los años 2007 y 2012, las acciones de supervisión como resultado de la implementación de nuevas oficinas desconcentradas en todas las regiones del país, las cuales cuentan con personal especializado que ejecuta periódicas acciones de supervisión.

En este contexto, la institución ha invertido recursos en la implementación de equipos de última generación y vehículos provistos de tecnología de medición y sistemas informáticos integrales. De otra parte, se han reorganizado las estructuras internas facilitando la fluidez en la conformación de los equipos de trabajo.

El OSIPTEL ha puesto especial énfasis en la supervisión de los servicios que se brindan en los pueblos rurales y en los lugares de preferente interés social, especialmente en los que se brindan luego de la implementación de los proyectos del Fondo de Inversión en Telecomunicaciones (FITEL).



5.1 Permanente vigilancia

En los últimos cinco años se ha realizado la supervisión de la continuidad del servicio de telefonía pública en las áreas rurales y de preferente interés social.

El mercado de telefonía pública rural también es supervisado por el OSIPTEL y comprende las localidades a cargo de Telefónica del Perú, así como las localidades que están comprendidas en los contratos de los proyectos del FITELE.

Se ha supervisado la cobertura del servicio de telefonía móvil, el acceso a Internet y los nuevos proyectos del FITELE para verificar el cumplimiento de las normas del Reglamento de las Condiciones de Uso y de las obligaciones contraídas por las empresas en los contratos de concesión.

El mercado de telefonía pública rural también es supervisado por el OSIPTEL y comprende las localidades a cargo de Telefónica del Perú, así como las localidades que están comprendidas en los contratos de los proyectos del FITELE.

En el año 2011, el OSIPTEL supervisó alrededor de 2.200 localidades con teléfonos públicos a nivel nacional, lo que representa alrededor del 25% del total de localidades a cargo de los

proyectos de FITELE y de la empresa Telefónica del Perú.

5.2 Modernas herramientas de supervisión

Se ha implementado el Sistema de Información Rural de Telecomunicaciones (Sirutel), especialmente diseñado para la Gerencia de Fiscalización y Supervisión con el objetivo de facilitar el registro de la información recogida por los supervisores en todo el país, principalmente en los ámbitos rurales.

Cada oficina desconcentrada del OSIPTEL utiliza esta herramienta para registrar sus actas de supervisión en una base de datos que es compartida entre todas las oficinas y la sede central.

Paralelamente, se puso en marcha la aplicación del IVR - *Interactive Voice Response*, que es una central telefónica especial a la que se derivan todas las llamadas que hacen los supervisores para comprobar el servicio de los teléfonos públicos rurales.

Este sistema facilita la gestión de quejas y reclamos de los usuarios, pues canaliza automáticamente las llamadas a las oficinas desconcentradas. Así, por ejemplo, si una persona llama desde Puno, su llamada es derivada automáticamente al supervisor de esa región.

También se cuenta con el Sistema de Información Geográfica (SIG) que es de gran ayuda para la ubicación y gestión de las supervisiones en campo.

5.3 Calidad de la telefonía móvil

Ante el explosivo crecimiento del mercado de teléfonos móviles, el OSIPTEL observó la imperativa

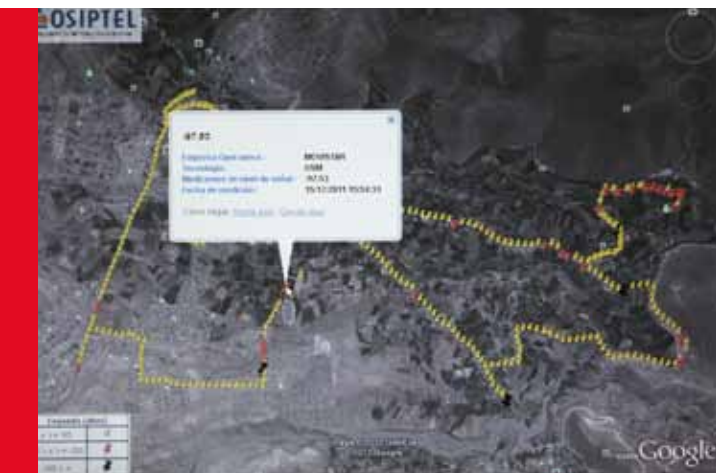
necesidad de actualizar el marco normativo e incorporar cambios que contrarrestaran las deficiencias del servicio, detectadas en base a los reportes de los usuarios y a las acciones de fiscalización.

Esos cambios permitieron que, a partir del año 2010, se mida la calidad de los servicios de los operadores móviles, mediante el uso de sofisticados equipos que el OSIPTEL adquirió para este fin.

Debido a que había una lenta o inexistente mejoría en la calidad de los servicios brindados, en el año 2008 se determinaron límites de calidad, sanciones y mecanismos de seguimiento para promover mejoras técnicas en las estaciones base de las redes móviles.

En el 2009 se emitió el Procedimiento de Medición de Calidad para los Servicios Móviles y en diciembre de ese mismo año, el OSIPTEL adquirió los equipos que hoy facilitan la medición de la calidad proporcionando datos valiosos y exactos.

Las mediciones comenzaron a realizarse a partir del segundo



semestre del 2010. Con la supervisión de los indicadores de calidad, el OSIPTEL busca que mejoren los servicios móviles, y particularmente, que estos servicios reúnan las características ofrecidas por las empresas operadoras a los usuarios.

En base al Reglamento de Calidad y en acción conjunta con los supervisores de las oficinas desconcentradas, en el 2011 se realizaron mediciones para determinar los siguientes indicadores de calidad: Cobertura Radioeléctrica (CR), Calidad de Voz (CV) y Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto (TEMT).

Dichos resultados se encuentran a disposición del público en la página web del OSIPTEL, para que los usuarios comparen la calidad del servicio brindada por las diferentes empresas operadoras del mercado.

Para el caso de otros indicadores como la Tasa de Intentos no Establecidos (TINE) y Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI), se han verificado los valores mensuales. Como producto de este análisis se han detectado estaciones base con baja calidad de servicio móvil, informando

En el 2011 se realizaron mediciones para determinar los siguientes indicadores de calidad: Cobertura Radioeléctrica (CR), Calidad de Voz (CV) y Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto (TEMT).

de ello a las empresas operadoras para que corrijan dichos problemas y verificando que realicen mejoras en la calidad del servicio.

5.4 Supervisión y fiscalización

Se han efectuado muchas supervisiones que forman parte de procedimientos administrativos sancionadores, los cuales aún se encuentran en trámite y que comprenden diversos temas, tales como:

Registros pre pago: Se ha supervisado que las empresas cumplan con actualizar el registro de abonados pre con el registro de datos que tiene el RENIEC.

Venta de Chips sin DNI: Las empresas están impedidas de activar los chips

de los equipos móviles si previamente no cumplen con solicitar a los usuarios su identificación y una fotocopia de su documento de identidad. Esta supervisión resultó básica para que el registro pre pago esté actualizado y pueda cumplirse con el objetivo común de disminuir el uso ilícito de los teléfonos.

Información al usuario: Se efectuaron supervisiones para que las empresas operadoras provean a los usuarios la información necesaria que sea clara, veraz, detallada y precisa. En atención a ello, se verificó que las empresas operadoras brinden una adecuada información con respecto al Procedimiento de Portabilidad Numérica, el Sistema de Llamada por Llamada Móvil, la contratación de servicios móviles, así como las características y limitaciones del servicio de acceso a Internet, entre otros.



*Mayor inclusión con más
acceso y menores tarifas*

A young boy with short dark hair and orange-rimmed glasses is smiling and looking towards a woman. The woman, with dark hair and wearing a pink shirt, is holding a silver mobile phone and looking at it. They are in a kitchen setting with white tiled walls and wooden cabinets. The text "El 89% de los hogares tienen acceso a la telefonía" is overlaid on the image in a white, italicized font.

*El 89% de los hogares
tienen acceso a la telefonía*



“El OSIPTEL ayudó a la construcción de consensos hemisféricos”

“El OSIPTEL ha liderado importantes iniciativas en la CITELE como el estudio del ‘Roaming Internacional’ y sus implicaciones de naturaleza técnica, regulatoria y operacional. Ha hecho contribuciones de gran calidad al estudio de las Tasas de Terminación Móviles (MTR), acceso de banda ancha y evaluación de la calidad del servicio móvil.

El OSIPTEL ha realizado una significativa contribución a favor de la integración de las telecomunicaciones y de las tecnologías de la información y de la comunicación en las Américas.

También ha tenido una participación permanente en los foros y reuniones promovidos por la CITELE, brindando aportes de alta calidad a los debates que tuvieron lugar en estos ámbitos.

De ese modo, ayudó a la construcción de consensos hemisféricos en asuntos de política y regulación de telecomunicaciones. Promovió de manera continua y consistente la adopción de Recomendaciones y Buenas Prácticas por parte de la CITELE, las cuales son siempre destacadas como referencias idóneas en los proyectos regulatorios adelantados por las administraciones de los estados miembros de la OEA”.

Clovis Baptista, Secretario General

Comisión Interamericana de Telecomunicaciones
de la Organización de Estados Americanos (CITELE-OEA)

Mayor inclusión con más acceso y menores tarifas

El conjunto de acciones realizadas por el OSIPTEL han impactado de manera positiva en el mercado de las telecomunicaciones. Por una parte se ha trabajado en una regulación adecuada como reconoce la CITEI, entidad que se encarga de las telecomunicaciones en la OEA, y por otra parte los usuarios tienen ahora más acceso a los servicios de telecomunicaciones.

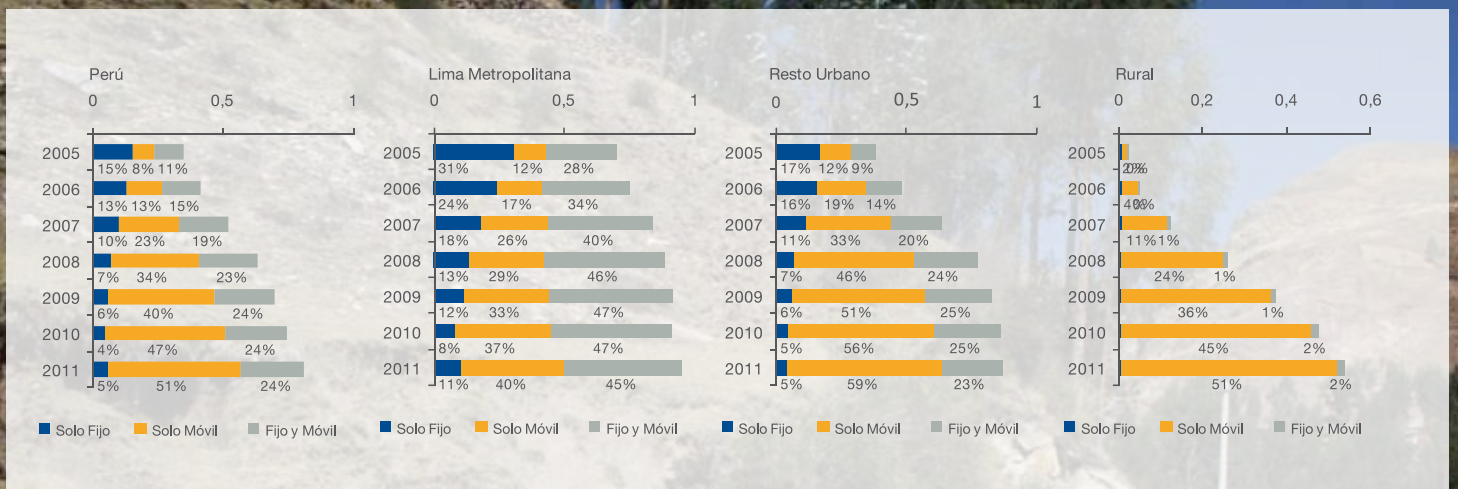
En el año 2007, el 51,9% de los hogares peruanos tenía un teléfono fijo y/o móvil, sin embargo, en el 2011 el acceso a estos servicios se incrementó a 88,99%.

En las zonas urbanas, el acceso se incrementó de 63,8% a 86,8%. En el área rural se reportó las más altas curvas de crecimiento del acceso al servicio móvil. Es así que, mientras en el 2007, el nivel era de 12,1%, en solo cuatro años pasó a 51%, lo cual dotó a sus poblaciones de mayor independencia y de una oportunidad de comunicación constante que, sobre todo en zonas de difícil acceso, convierte a los servicios públicos de telecomunicaciones en una herramienta que salva sus vidas en momentos de emergencia.



Gráfico N° 2

NIVEL DE ACCESO DE HOGARES A LA TELEFONÍA FIJA Y/O MÓVIL, SEGÚN REGIÓN

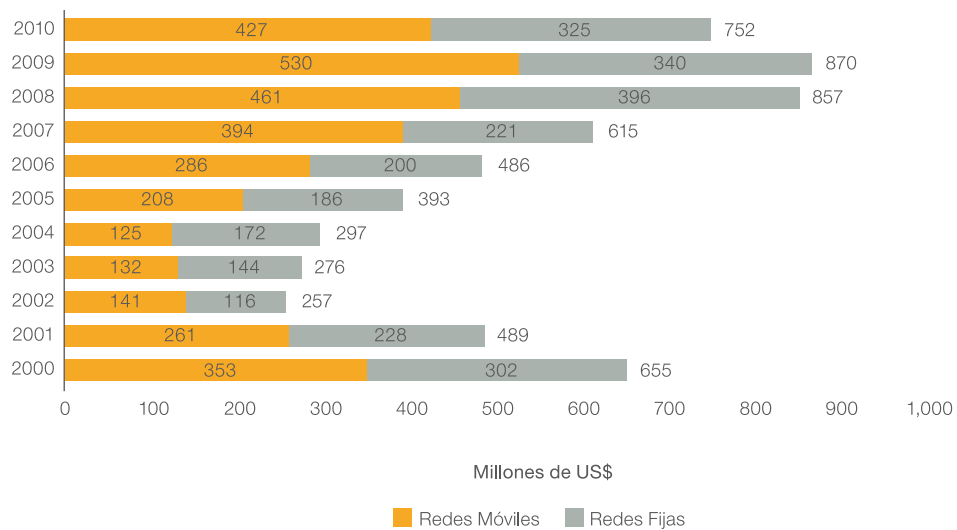


Estos resultados guardan relación con el hecho de que la mayor competencia impulsó a los operadores a invertir más en la ampliación de sus redes de telefonía fija y móvil. Es así que entre los años 2007 y 2011, invirtieron más de US\$ 3 mil millones en el sector telecomunicaciones.

Mientras en el año 2007 invirtieron US\$ 221 millones en la ampliación de las redes de telefonía fija, en el 2010 el monto ascendió a US\$ 325 millones. Las inversiones en redes de telefonía móvil pasaron de US\$ 394 millones a US\$ 427 millones.



Gráfico N° 3
PARTICIPACIÓN DE INVERSIONES EN REDES MÓVILES vs REDES FIJAS
(2000-2010)



Fuente: ENAHO

Elaboración: Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia – OSIPTEL.

6.1 Reducción de tarifas en telefonía fija

El OSIPTEL reconoce la importancia social que tiene la telefonía fija por su efecto multiplicador en el acceso, pues no solo lo usa una persona sino familias o comunidades enteras.

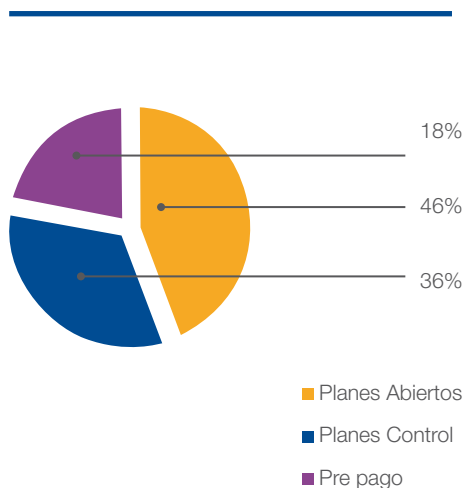
En diciembre del 2011, existían 10 líneas fijas por cada 100 habitantes, sumando en total 2'879.397 de líneas alámbricas e inalámbricas.

Del total de líneas fijas, el 46% son planes abiertos, 36% corresponden a planes control y el 18% restante son pre pago.

En Lima y Callao el nivel de penetración de la telefonía fija llegó a 19,1% y el promedio en el resto de las regiones fue de 5,5%, figurando Arequipa, La Libertad, Ica y Lambayeque con mayor acceso a la telefonía fija. En cambio, Huancavelica, Amazonas y Pasco tuvieron la más baja penetración de este servicio.

El OSIPTEL aplica cada tres años el factor de productividad, que se ajusta trimestralmente. Este régimen tarifario permite calcular las tarifas tope de los

Gráfico N° 4
PARTICIPACIÓN DE LÍNEAS FIJAS
POR MODALIDAD DE PAGO



Nota: Se realizaron estimaciones para el año 2011.
Fuente: Empresas operadoras.

En Lima y Callao el nivel de penetración de la telefonía fija llegó a 19,1% y el promedio en el resto de las regiones fue de 5,5%.

servicios de telefonía fija que brinda Telefónica del Perú, haciendo que la ganancia de eficiencia de la empresa se traslade y beneficie a los usuarios.

El sistema permite fijar tarifas máximas para los servicios de instalación, renta mensual y llamadas locales, así como para llamadas de larga distancia nacional e internacional, de acuerdo a los contratos suscritos entre el Estado Peruano y Telefónica del Perú.

Con la aplicación del factor de productividad, de diciembre del 2009 a diciembre del 2011, las tarifas han disminuido en 13,1% en promedio, propiciando ahorros por S/. 23 millones en el año 2011.

El factor de productividad permite trasladar a los usuarios las ganancias en efectividad que logra la empresa telefónica dominante en el mercado, de tal manera que el público puede beneficiarse con menores tarifas en el servicio de telefonía fija.



El factor de productividad se actualiza con el Índice de Precios, el cual permite observar la reducción que han tenido las tarifas de telefonía fija en los últimos cinco años.

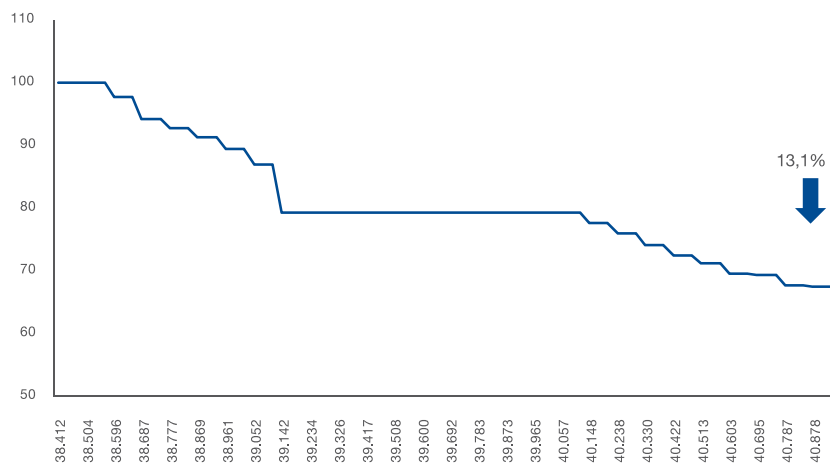
En el año 2010, el OSIPTEL aprobó el factor 5,98% para el periodo setiembre 2010 – agosto 2013, habiéndose realizado previamente audiencias públicas en Lima, Trujillo, Arequipa e Iquitos.

El factor de productividad se actualiza con el Índice de Precios, el cual permite observar la reducción que han

tenido las tarifas de telefonía fija en los últimos cinco años.

En el índice se puede apreciar que las tarifas bajaron 10% en el primer trimestre del 2007. Posteriormente, se mantuvieron iguales hasta diciembre del 2009 y luego las tarifas comenzaron nuevamente a bajar en 13,1% hasta diciembre del 2011.

Gráfico N° 5
INDICE DE TARIFAS DE TELEFONÍA FIJA
CANASTA D



6.2 Vigoroso desarrollo de la telefonía móvil

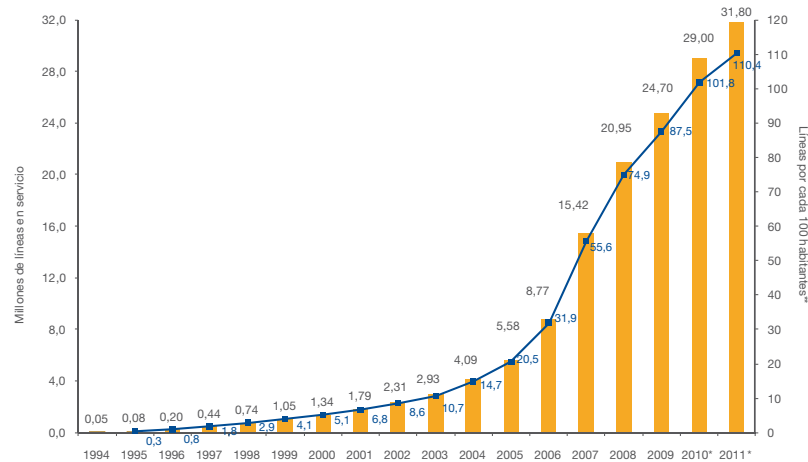
El OSIPTEL promovió el mayor acceso de los usuarios al servicio de telefonía móvil, de modo que actualmente 80 de cada 100 habitantes disponen de una línea móvil para comunicarse.

A diciembre del 2011 el mercado de telefonía móvil reportó 110% de

penetración en todo el país. Esto significa que más de 30 millones de peruanos disponen de por lo menos un teléfono móvil y en muchos casos disponen de más de una línea.

El salto exponencial de la telefonía móvil en el Perú ha permitido pasar de 9 millones de líneas en el año 2006 a poco más de 32 millones de líneas móviles a diciembre del 2011.

Gráfico N° 6

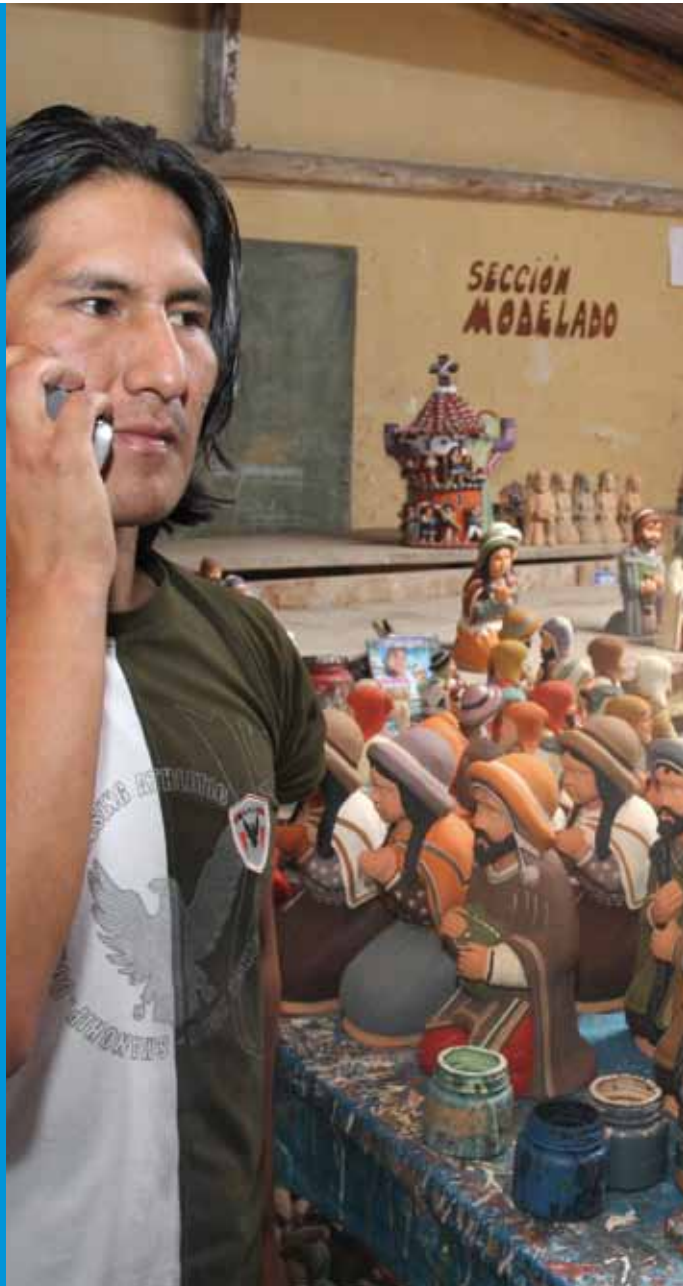


Nota: información a fin de período.

(*) Información de los años 2010 y 2011 en proceso de validación estadística.

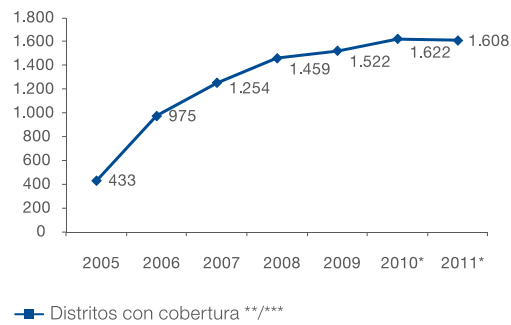
(**) Información poblacional en base a los resultados del censo del 2005.

Fuente: Empresas operadoras.



De 975 distritos atendidos en el año 2006 se pasó a 1.608 en diciembre del 2011, lo que equivale al 88% del total de distritos del país.

Gráfico N° 7
DISTRITOS CON COBERTURA



Nota: información a fin de período.

(*) Información de los años 2010 y 2011 en proceso de validación estadística.

(**) La indicación de cobertura por distrito, no significa la cobertura total de los centros poblados.

Fuente: Empresas operadoras.

Si se toman en cuenta las estadísticas del 2005, se observa que hasta diciembre del 2011 la cobertura de telefonía móvil en los distritos del Perú se ha triplicado, pues hace cinco años solo 433 distritos eran atendidos.

La mayoría de las regiones tiene más de 40% de penetración del servicio de telefonía móvil, aunque todavía Huancavelica está por debajo de ese rango, por lo cual el OSIPTEL continúa planteando estrategias y acciones para promover el acceso a este servicio.

Gráfico N° 8
TELEDENSIDAD MÓVIL DICIEMBRE 2011 */**/***



Nota: información a fin de período.

(*) Información de los años 2010 y 2011 en proceso de validación estadística.

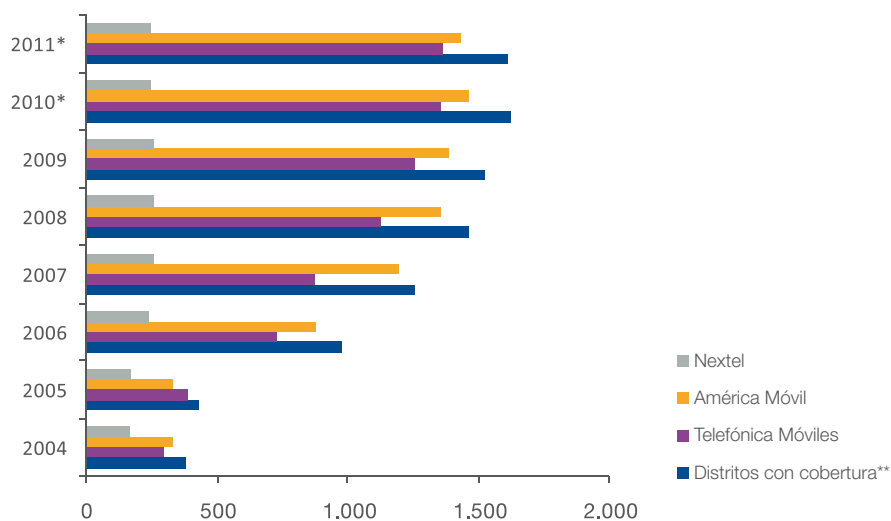
(**) Se realizan estimaciones para el año 2011

(***) Información poblacional en base a los resultados del censo del 2005.

Fuente: Empresas operadoras.

En las cinco regiones más pobres --Apurímac, Ayacucho, Huancavelica, Huánuco y Puno— se advierte que las líneas de telefonía móvil se han multiplicado entre los años 2006 y 2011. En regiones como Puno se llegó a niveles de 91,9% de penetración. Y en Huancavelica se pasó a 100.638 líneas móviles.

Gráfico N°9
Distritos cubiertos con telefonía móvil



(*) Información de los años 2010 y 2011 en proceso de validación estadística.

(**) Información poblacional en base a los resultados del censo del 2005.

Fuente: Empresas operadoras.

Tabla N° 1
PARTICIPACIÓN DE MERCADO DE TELEFONÍA MÓVIL POR EMPRESA

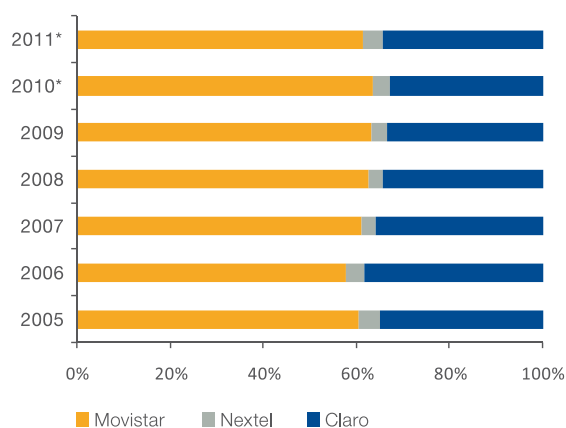
Operador	2005	2006	2007	2008	2009	2010*	2011*	Participación 2011
Movistar	3,383.835	5,058.497	9,436.371	13,114.150	15,600,558	18,447.245	19,476.828	61,26%
Nextel	249.475	345.354	472.809	659.879	834.986	1,069.241	1,369.385	4,31%
Claro	1,950.046	3,368.628	5,508.188	7,177.805	8,266.516	9,486.305	10,949.377	34,44%
Total Perú	5,583.356	8,772.479	15,417.368	20,951.834	24,702.060	29,002.791	31,795.590	100,00%

Nota: información a fin de período.

(*) Información de los años 2010 y 2011 en proceso de validación estadística.

Fuente: Empresas operadoras.

Gráfico N° 10
PARTICIPACIÓN DEL MERCADO EN TELEFONÍA MÓVIL



Nota: información a fin de período.

(*) Información de los años 2010 y 2011 en proceso de validación estadística.

Fuente: Empresas operadoras.

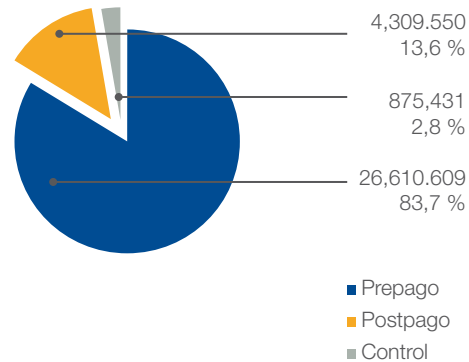
Este notorio crecimiento de la telefonía móvil fue resultado de la competencia por parte de las empresas operadoras producto de las acciones y medidas regulatorias adoptadas por el OSIPTEL.

Las líneas pre pago representaron el 83,7% del mercado de móviles a diciembre del 2011. Por su parte, 13,6% de las líneas correspondían al servicio post pago y el 2,8% a paquetes control.

Los usuarios se beneficiaron con menores tarifas, sobre todo en llamadas internacionales desde móviles, cuyo costo bajó considerablemente por efecto del Sistema de Llamada por Llamada desde móviles que, como ya se mencionó, permite a los usuarios elegir al operador que más le convenga.

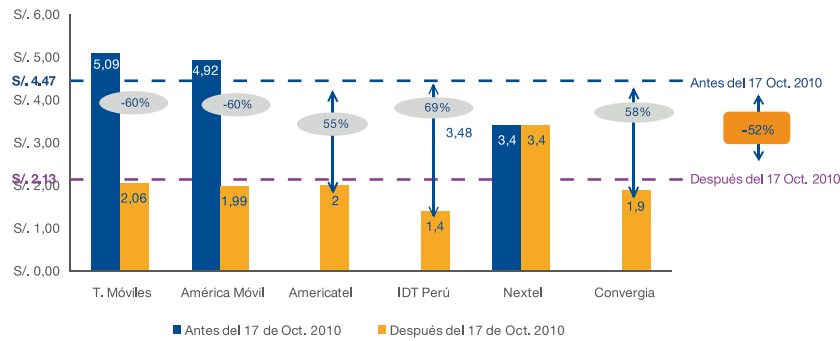
Así, por ejemplo, en diciembre del 2010, las operadoras que ya tienen tiempo en el mercado bajaron en 58% el costo de las llamadas a Estados Unidos, en tanto que las nuevas operadoras en el mercado de larga distancia lo redujeron hasta en 69%.

Gráfico N° 11
LÍNEAS MÓVILES POR MODALIDAD CONTRACTUAL



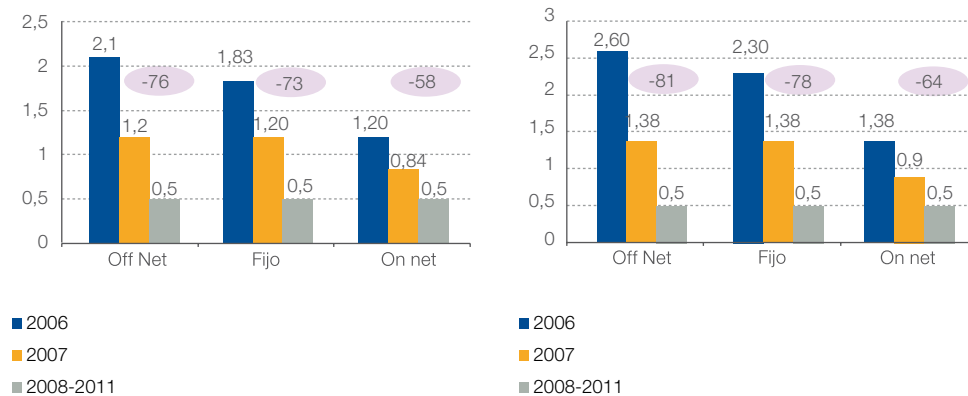
Nota: información a fin de período.
(*) Información de los años 2010 y 2011 en proceso de validación estadística.
Fuente: Empresas operadoras.

Gráfico N° 12
REDUCCIÓN DE TARIFAS PREPAGO PARA LLAMADAS CON DESTINO A EE.UU.



Nota: información a fin de período.
 (*) Información de los años 2010 y 2011 en proceso de validación estadística.
 Fuente: Empresas operadoras.

Gráfico N° 13
EVOLUCIÓN DE TARIFAS PREPAGO POR EMPRESA - Junio 2011





6.3 Llamadas más baratas desde teléfonos públicos

Un teléfono público puede salvarle la vida a más de una persona, principalmente en aquellas zonas donde el acceso a la telefonía fija o a la móvil aún es incipiente.

El OSIPTEL se encargó de bajar las tarifas de las llamadas de teléfonos públicos a celulares, generando para los usuarios un ahorro de S/. 1.434 millones entre los años 2008 y 2011.

El costo para hacer llamadas a móviles nacionales bajó 36% y 61% para las llamadas a móviles internacionales. Al aplicarse esas tarifas, el tráfico de llamadas en la red pública de Telefónica del Perú aumentó en más de 50%.

En el 2009 el público tuvo la posibilidad de gastar menos y hablar más tiempo, pues anteriormente había que depositar S/. 1 para hablar unos cuantos segundos. Sin embargo, desde el 2009 se estableció un precio de sólo S/. 0,5 para realizar llamadas desde teléfonos públicos que concedían 43 segundos para hablar a móviles y 42 segundos para de larga distancia internacional.

Más adelante, en el 2011, se actualizaron estos plazos y por los mismos S/. 0,5 los usuarios pueden hablar hasta 61 segundos.

El OSIPTEL se encargó de bajar las tarifas de las llamadas de teléfonos públicos a celulares.

Tabla N° 2

EVOLUCIÓN DE LAS TARIFAS TUP-MÓVIL (EN NUEVOS SOLES-INCLUYE IGV)

Reducción de Tarifas de las Llamadas desde Teléfonos Públicos hacia Teléfonos Móviles

Año	Tasación Local	Tarifa Local S/. incl. IGV	Tasación LDN	Tarifa LDN S/. incl. IGV
1998	60 segundos	1,00	60 segundos	2,0
1999	50 segundos	1,00	60 segundos	2,0
2000	50 segundos	1,00	60 segundos	2,0
2001	50 segundos	1,00	60 segundos	2,0
2002	50 segundos	1,00	60 segundos	2,0
2003	50 segundos	1,00	60 segundos	2,0
2004	50 segundos	1,00	60 segundos	2,0
2005	50 segundos	1,00	60 segundos	2,0
2006	55 segundos	1,00	65 segundos	2,0
2007	55 segundos	1,00	65 segundos	2,0
2008	43 segundos	0,50	42 segundos	0,5
2009	43 segundos	0,50	42 segundos	0,5
2010-I	50 segundos	0,50	45 segundos	0,5
2010-II	50 segundos	0,50	45 segundos	0,5
2010-III	50 segundos	0,50	45 segundos	0,5
2010-IV	50 segundos	0,50	45 segundos	0,5
2011-I	56 segundos	0,50	56 segundos	0,5
2011-III	62 segundos	0,50	62 segundos	0,5

6.4 Uniendo al país vía Internet

En diciembre del 2011, las empresas operadoras reportaron un total de 1'078.184 suscripciones de conexiones fijas de Internet, mientras que hasta diciembre del 2010 se concretaron 231.870 mil conexiones de banda ancha móvil activas (USB módem)

En el 2007 sólo había 732 mil suscriptores con acceso a Internet fijo. Desde entonces, el crecimiento ha sido de 10% en promedio, año tras año.

Tabla Nº 3
NÚMERO DE SUSCRIPTORES DE INTERNET
FIJO POR EMPRESA
(junio 2011)

Empresa	Suscripciones	Participación
Telefónica del Perú	976,837	90.6%
Telmex	80,520	7.5%
Americatel	6,978	0.6%
Star Global Com	7,057	0.7%
Otras empresas	6,792	0.6%

Tabla Nº 4
CANTIDAD DE SUSCRIPTORES CON ACCESO
A INTERNET MÓVIL
(A diciembre 2010)

Dispositivo	TM	NX	AM
USB Módem	68,369	30269	
Computadoras portátiles y tablets con SIM CARD incorporado	700	0	132,532
TOTAL	69,069	30269	132,532

Nota: información a fin de período.

(*) Información del año 2010 Y 2011 en proceso de validación estadística.

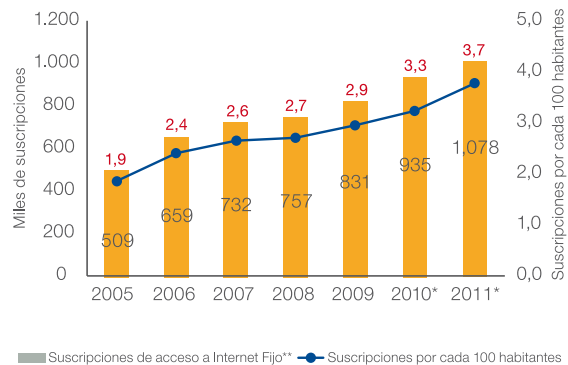
(**) No se incluyen los servicios de acceso a Internet vía los servicios móviles.

(***) Se realizan estimaciones para el año 2011.

Fuente: Empresas operadoras.



Gráfico N° 14
SUSCRIPCIONES DE ACCESO A INTERNET FIJO



Nota: información a fin de período.

(*) Información del año 2010 y 2011 en proceso de validación estadística.

(**) No se incluyen los servicios de acceso a Internet vía los servicios móviles. Sí se incluyen los servicios bajo las tecnologías de dial-up fijo, circuitos dedicados alámbricos e inalámbricos, ADSL y cable módem.

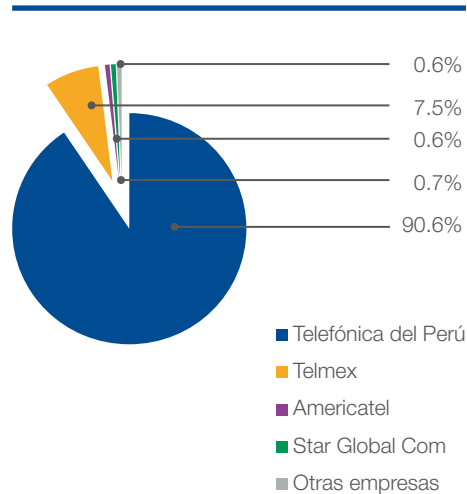
Fuente: Empresas operadoras.

Progresivamente los usuarios están dejando de acceder a Internet desde un sitio fijo para acceder desde un teléfono móvil inteligente. Desde diciembre del 2009, las tres empresas operadoras móviles empezaron a ofrecer servicios de internet móvil (banda ancha móvil) de tercera generación (3G).

Debido a que cada vez los cibernautas requieren de mayor velocidad para navegar en Internet, la demanda por las conexiones con tecnología *Asimetric Digital Subscriber Line* (ADSL) ha tenido un importante crecimiento en los últimos años, lo que ha generado la caída de las suscripciones con tecnología *Dial-up*, cuya conexión a Internet es más lenta por tener bajas velocidades.

En diciembre del 2004, existían 43% de conexiones *Dial-up* y 49% de conexiones ADSL. Pero fue tal el requerimiento de ADSL que estas suscripciones llegaron a representar el 89,60% del mercado en diciembre del 2011 con 966.012 conexiones, mientras las *Dial-up* se redujeron y llegaron a 24.986.

Gráfico N° 15
SUSCRIPCIONES DE ACCESO A INTERNET FIJO:
Diciembre 2011*/**



Nota: información a fin de período.

(*) Información del año 2010 Y 2011 en proceso de validación estadística.

(**) No se incluyen los servicios de acceso a Internet vía los servicios móviles.

(***) Se realizan estimaciones para el año 2011.

Fuente: Empresas operadoras.

Progresivamente los usuarios están dejando de acceder a Internet desde un sitio fijo para acceder desde un teléfono móvil inteligente.

Tabla Nº 5
SUSCRIPTORES DE INTERNET FIJO SEGÚN TECNOLOGÍA
(Diciembre 2011)

Tecnologías	Suscriptores	Participación
Dial up fijo	24,986	2,32%
Circuitos alámbricos	1,970	0,18%
Circuitos inalámbricos	781	0,07%
ADSL	966,012	89,60%
Cablemódem	84,435	7,83%
Total	1'078,184	100%

Gráfico Nº 16
Evolución de Suscripciones del Servicio de Acceso a Internet Fijo según Tecnología de Acceso */**

- ◆— Dial - up fijo
- Circuitos Dedicados Alámbricos
- ▲— Circuitos Dedicados Inalámbricos
- ADSL
- ✱— Cablemódem

Nota: información a fin de período.
(*) Información del año 2010 en proceso de validación estadística.
(**) No se incluyen los servicios de acceso a Internet vía los servicios móviles.

Fuente: Empresas operadoras.

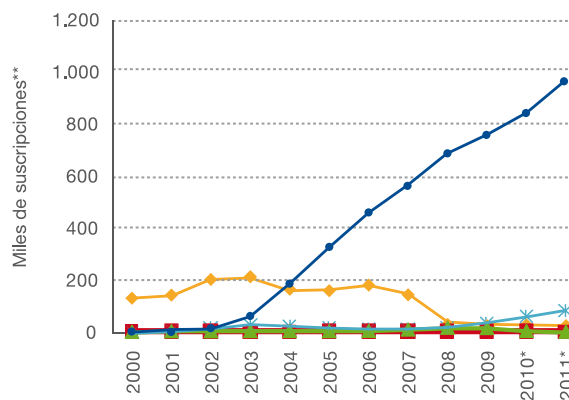
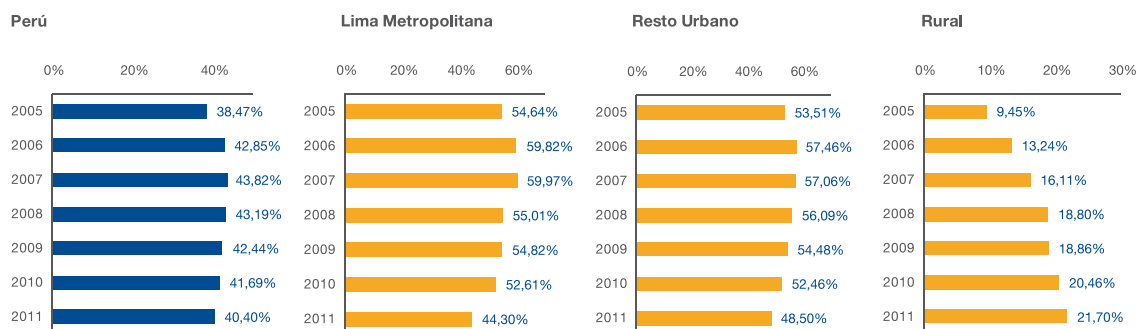


Gráfico N° 17
PORCENTAJE DE ACCESO A HOGARES A CABINAS PÚBLICAS 2005-2011



Fuente: ENAHO.

Elaboración: Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia - Osiptel.

Un aspecto importante a resaltar es que el acceso de hogares a cabinas públicas de Internet ha crecido de manera sucesiva en las áreas rurales. Mientras en el año 2005 el nivel de penetración era de 9,4%, en el 2007 se incrementó a 16,1% y luego subió a 21,7% en el 2011. Sin embargo a nivel de todo el país, disminuyó ligeramente de 43,8% a 40,4% del 2007 al 2011.

Las rentas mensuales de las tarifas de Internet se mantuvieron estables en el período 2006-2008, sin embargo a partir del segundo semestre trimestres del año 2009 disminuyeron los precios por efecto de la competencia entre las empresas.

Un aspecto importante a resaltar es que el acceso de hogares a cabinas públicas de Internet ha crecido de manera sucesiva en las áreas rurales.

El Fondo de Inversión en Telecomunicaciones (FITEL), en el cual el OSIPTEL tiene una participación activa por ser miembro del directorio, desarrolló proyectos para promover el acceso a Internet. Uno de ellos estuvo orientado a las capitales de distrito, así como otros tres se orientaron hacia las zonas rurales y localidades aisladas.

6.4.1 Convergencia, banda ancha y la red dorsal nacional.

En los últimos años el mercado mundial de telecomunicaciones ha experimentado una rápida evolución de las redes, servicios y dispositivos, los que mediante una variedad de dispositivos fijos y móviles, que utilizan el Protocolo de Internet (IP), ofrecen diversos servicios de forma integrada o conjunta. A esta integración se le denomina convergencia.

La convergencia implica un impacto en el modelo regulatorio de las telecomunicaciones, generando grandes retos para el sector.

Dada la importancia de la correcta adopción de la convergencia en nuestro país, el Plan Estratégico del OSIPTEL 2007-2011 planteó que las medidas regulatorias a realizarse permitan la adopción óptima de la convergencia y las nuevas tecnologías en el sector.

En el marco del desarrollo de varias consultorías internacionales, expertos líderes impartieron en el año 2009 charlas de capacitación al personal técnico del OSIPTEL.

En el 2010, el OSIPTEL conformó la Comisión de Convergencia, que emitió a mediados de ese año, un informe dando recomendaciones en el marco de su participación en la Comisión Multisectorial de Banda Ancha.

El nivel de acceso a banda ancha en el Perú aun se encuentra rezagado con relación a los países líderes de la región. El reto primordial, por tanto, es garantizar que la mayor parte de los ciudadanos



tenga acceso a la banda ancha a un precio asequible y con el nivel de calidad adecuado, de modo tal de universalizar los beneficios de la convergencia.

El Estado promulgó el D.S. N° 063-2010-PCM del 3 de marzo del 2010, que crea una comisión multisectorial para elaborar el “Plan Nacional para el Desarrollo de la Banda Ancha en el Perú”. La comisión estuvo integrada por representantes del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, el OSIPTEL y el Instituto de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones (INICTEL) de la Universidad Nacional de Ingeniería (UNI).

Esta comisión formuló recomendaciones para que se cumplan los siguientes objetivos generales:

- Disponer de infraestructura y una oferta de servicios adecuados para el desarrollo de la banda ancha a nivel nacional.
- Estimular la demanda y la inclusión de la población en la Sociedad de la Información.
- Fortalecer el Marco Institucional orientado al entorno convergente de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

Asimismo, la Comisión estableció metas que deben ser cumplidas hasta el año 2016, las cuales comprenden:

- Que el 100% de centros educativos y establecimientos de salud en zonas urbanas cuenten con conexiones de banda ancha, preferentemente a la máxima velocidad domiciliaria y técnicamente disponible en la localidad.
- Que el 100% de los distritos del Perú cuenten con cobertura de banda ancha que como mínimo conecte a la municipalidad, a los centros educativos y establecimientos de salud públicos de mayor envergadura del distrito.
- Alcanzar cuatro millones de conexiones banda ancha a nivel nacional, con velocidades de 512 Kbps, que supone un incremento del orden de 400% en el número de conexiones.
- Alcanzar el medio millón de conexiones de banda ancha de alta velocidad, mayores a cuatro Mbps

El OSIPTEL a la fecha viene trabajando en las sinergias con los otros sectores (energía, transporte, entre otros), para establecer el despliegue de una red dorsal nacional de fibra óptica, que

permita masificar el acceso a Internet, especialmente en las regiones de la sierra y selva del Perú.

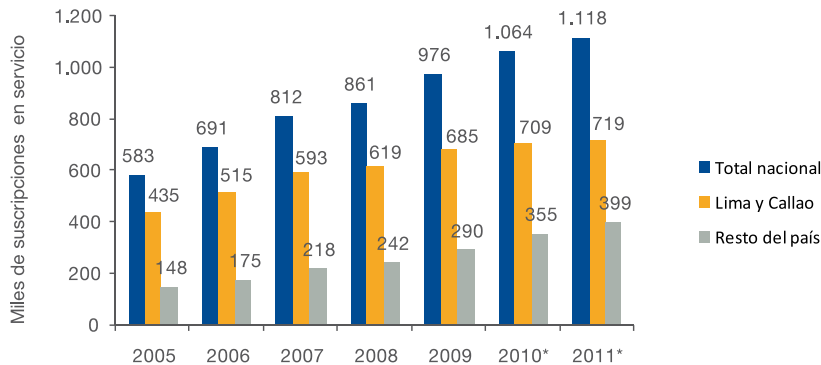
Paralelamente, el Estado debe definir una estrategia y política integral para establecer soluciones satelitales sostenibles y asequibles para atender a las localidades aisladas que están fuera del ámbito de alcance de la red dorsal de fibra.

6.5 Mayor cobertura de la televisión por cable

El OSIPTEL ha estado a cargo de promover una sana competencia en el mercado de la televisión por cable, lo que generó el crecimiento de este servicio a un ritmo promedio anual de 12%.

Este buen desempeño del sector ocurrió en todas las regiones, tan es así que mientras que en el 2005 había solo 583 mil suscriptores en el país, a diciembre del año 2011 se contaban con 1'118.000 usuarios registrados. De ellos, 64% (719.158) correspondían a Lima y el 36% (399.104) a otras regiones.

Gráfico N° 18
NÚMERO DE SUSCRIPTORES DE TV PAGA POR REGIONES



Nota: información a fin de período.

(* Información del año 2010 y 2011 en proceso de validación estadística.

(**) Se realizan estimaciones para el año 2011.

Fuente: Empresas operadoras.

En las localidades urbanas, a excepción de Lima, los hogares con el servicio de televisión por cable se han triplicado desde el 2006, pasando de casi 10,7% a 30,3% en el año 2011.

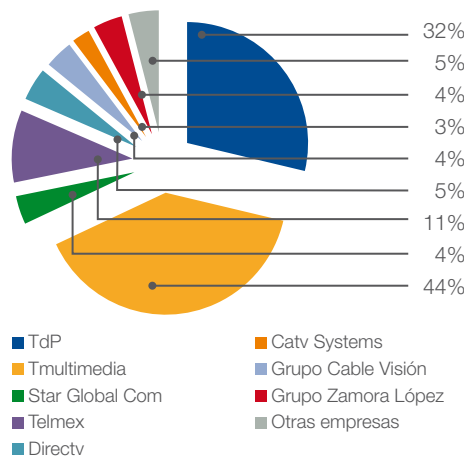
El crecimiento del número de suscriptores en provincias fue más continuo a partir del año 2009 y en general en todo el país. Esta evolución fue impulsada por el avance de la

tecnología que permitió mejorar la oferta comercial de productos.

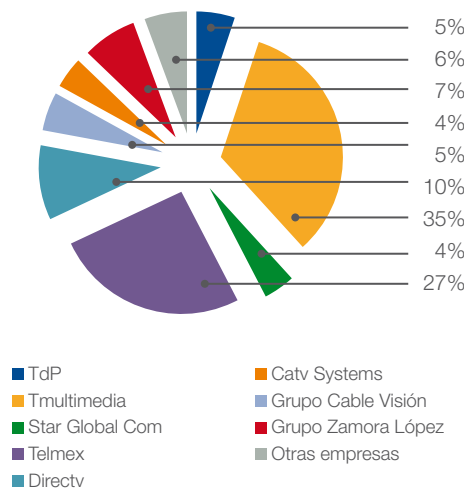
Debido a la tecnología satelital, la empresa dominante en el mercado de televisión de paga amplió su cobertura de ocho a 24 regiones del país en solo un año, a fines del año 2006. La aplicación de esta tecnología impulsó el ingreso de nuevos operadores en la escena comercial que empezaron a ofertar el acceso al cable satelital.

Gráfico 19
EVOLUCIÓN DE TV DE PAGA
PARTICIPACIÓN DE EMPRESAS POR LIMA
Y RESTO DEL PAÍS

LIMA



RESTO DEL PAÍS



6.6 Mejorando la calidad de vida de la población

La llegada del primer teléfono a un pueblo o de la primera conexión a Internet representa un gran acontecimiento que transforma la vida de sus habitantes. La presencia de las telecomunicaciones conecta a los usuarios con el resto del país y el mundo, los acerca a nuevas oportunidades de negocios, les permite ahorros en tiempo y dinero.

Sin lugar a dudas los usuarios han sabido aprovechar el acceso a las telecomunicaciones para lograr su propio desarrollo y así lo demuestran las siguientes historias...

Nota: información a fin de período.
(*) Información del año 2010 y 2011 en proceso de validación estadística.
(**) Se realizan estimaciones para el año 2011.
Fuente: Empresas operadoras.





El Internet hizo crecer sus ventas en 40%

Él es un artesano textil y uno de los 55 mil titulares de líneas móviles de Huancavelica, la región que tiene el menor presupuesto fiscal del país. Pese a las dificultades económicas de su entorno próximo, la personalidad perseverante de León Taype se impuso, y hoy, es un próspero exportador de confecciones de artesanías de lana hechas a mano, cuyos principales mercados se encuentran en Europa y Asia.

Pero Taype reconoce que en este camino no estuvo solo, pues tuvo dos grandes aliados: el Internet y su inseparable teléfono móvil.

Cuando ambos servicios llegaron a Yauli le cambiaron la vida, haciéndole variar su visión de empresario e inyectándole prosperidad a su negocio, propiciando el incremento de sus ventas en 40% en solo unos cuantos meses.

Ya no tenía que trasladarse largas distancias para conseguir los insumos. Bastaba con marcar los números de su celular y hacer los pedidos de materiales a Lima, Arequipa o Ayacucho. A través del Internet pudo contactar a nuevos clientes nacionales y extranjeros.

“La comunicación constante es por Internet, por correo electrónico, porque para mí es difícil hablar con ellos porque no hablan español. Me mandaban los documentos en inglés y yo entraba al traductor de idiomas del Internet para poder leer sus mensajes”.

Uno de esos clientes es una fundación canadiense, cuyo primer encargó comprendió el pedido de 500 muñecas inspiradas en una niña típica del Tibet. En cuestión de segundos y vía correo electrónico, León recibió la foto del modelo requerido, lo que le permitió cerrar en pocos días un trascendental contrato con aquel importante cliente.

Así Taype supo sacarle el mejor provecho a las telecomunicaciones, beneficiándose económicamente, mejorando sus procesos, ampliando su red de contactos y sobre todo, mejorando su calidad de vida y la de su familia.





Conexión celular en el paraíso



Desde hace más de una década, Carolina Alegre y su esposo Oliver Valenti recorren juntos el Parque Nacional del Manu en su calidad de guías especializados. Ambos aman la selva y por ello decidieron formar una pequeña empresa llamada Manu Perú Amazon, que brinda servicios de turismo orientado hacia este bello destino, donde ahora cuentan con un rústico campamento para visitantes que buscan gozar de la naturaleza en este impresionante patrimonio mundial del Perú.

Por su estilo de trabajo, Carolina y Oliver se separan constantemente. Esto siempre les generaba preocupación pues se quedaban totalmente desconectados, ya que debían turnarse para hacerse cargo de su agencia de viajes, que está en Cusco, y del campamento que está en Madre de Dios.

Por eso habían planeado invertir tres mil dólares en equipos de radio, para estar comunicados. Pero un buen día llegó la señal móvil al Manu. Desde entonces se sienten más tranquilos pues saben que si surgiera algún imprevisto tienen cómo poder remediarlo rápidamente.

Carolina recuerda que cuando no tenían comunicación directa, tenían que contratar a una persona para que les sirva de "chasqui" y llevar los mensajes urgentes del Cusco al Manu o viceversa. En cambio, ahora, basta con encender el celular para estar comunicados. No obstante, aún la conexión es limitada pues, en el Manu solo pueden recibir llamadas y enviar mensajes de texto.

Ella no ve la hora en que la señal de Internet móvil también llegue al Manu, pues podría instalar allí mismo su oficina. Eso aliviaría su trabajo porque el 95% de sus clientes los contactan desde el extranjero a través de su página web.

"Cuando los turistas llegan al Perú se quedan maravillados con el Cusco y la belleza incomparable del Manu pero también se sorprenden de la modernidad, de poder comprar un equipo telefónico o una línea móvil con mucha facilidad", dice Carolina.



Un pueblo que evoluciona con las telecomunicaciones

Hasta hace algunos años, cuando los pobladores del Alto Entaz necesitaban hacer una llamada tenían que trasladarse en auto durante cuarenta minutos para hallar el teléfono público más cercano ubicado en la plaza central de Villa Rica, distrito de Oxapampa, provincia de la región Pasco. Desde ahí, podían comunicarse con Lima o con cualquier provincia del país. Una vez terminada la llamada, tenían que recorrer otros cuarenta minutos de ruta para regresar a sus hogares. Toda una odisea de 80 minutos para tener una conversación telefónica. Así lo recuerda Jhonny Vidurizaga, uno de los jóvenes cafetaleros del lugar, quien afirma orgulloso que Villa Rica es la tierra que produce el café más fino del mundo.

Los cafetaleros saltaron en un pie cuando finalmente llegaron la telefonía celular y el Internet a Villa Rica, pues les permitió comunicarse rápidamente con sus proveedores y clientes, así como agilizar la toma de decisiones. "Antes era diferente. Cada vez que necesitábamos saber el precio internacional del café o cómo andaba la Bolsa de Valores, teníamos que llamar por radio desde Entaz a Villa Rica y desde allí nuestro personal se contactaba con Lima para averiguar el dato que requeríamos con urgencia. Todo un trámite", recuerda el también director de la empresa exportadora Villa Rica Highland.

Ahora con el acceso a la telefonía móvil la comunicación es directa y rápida, lo cual ha favorecido el desarrollo comercial en Villa Rica. "Lo más importante es que no es necesario marcar códigos para llamar a provincias desde cualquier celular". En su calidad de presidente del Consejo Regulador de la Denominación de Origen Café Villa Rica, Vidurizaga espera que el acceso se amplíe y se vuelva más eficiente, ya que todavía existen zonas donde la comunicación móvil se ve interrumpida o limitada.





*Tecnología al servicio
de los usuarios*

A man in a dark brown pinstriped suit, light blue striped shirt, and patterned tie is talking on a black mobile phone. He is outdoors, with a blurred background of greenery and a building. The text "Nuestra visión trasciende las fronteras" is overlaid on the image in a white, italicized serif font.

Nuestra visión trasciende las fronteras



“El OSIPTEL: Proactividad y liderazgo digna de mención”

“La presencia del OSIPTEL en los organismos regionales de telecomunicaciones se caracteriza por una proactividad y liderazgo digna de mención. Los trabajos desarrollados en la CITEL y el REGULATEL, en varios campos del conocimiento, en especial para llevar las telecomunicaciones al segmento de la sociedad que tienen dificultades de acceso; es notable. Un punto que bien muestra la iniciativa y liderazgo del OSIPTEL es la cuestión del `Roaming´ fronterizo, por elaborar cuestiones, términos de referencia y experiencia piloto con Brasil con el fin de obtener un `Roaming internacional´ en las Américas para que todos puedan comunicarse de forma más barata y accesible”.

Nelson Takayanagi, Asesor Técnico

Agencia Nacional de Telecomunicaciones
de Brasil (ANATEL)

Tecnología al servicio de los usuarios

Una preocupación constante del OSIPTEL en los últimos años ha sido que los avances tecnológicos se conviertan en facilidades para los usuarios. He aquí algunas mejoras en las cuales el OSIPTEL ha trabajado para mejorar las condiciones de vida y el acceso a las telecomunicaciones de la población.

7.1 Facilitando las comunicaciones fuera del país

El OSIPTEL está trabajando en mejorar el sistema *roaming* debido a las diversas complicaciones reportadas por los usuarios cuando salen fuera del país.

El *roaming* presenta actualmente problemas técnicos ya que en las zonas de frontera se activa de manera automática, situación que termina perjudicando a los usuarios porque son obligados a sujetarse tarifas diferentes a las contratadas en el Perú.

En consecuencia, el OSIPTEL ha elaborado un conjunto de propuestas para facilitar el empleo de este sistema tecnológico.

Las propuestas del OSIPTEL aún están en evaluación por parte de los organismos internacionales tales

como la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones de la Organización de los Estados Americanos (CITEL-OEA), la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y el Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (Regulatel).

El objetivo común es determinar las medidas eficaces para que el *roaming* beneficie a la mayoría de usuarios.

El OSIPTEL preside la Relatoría de *Roaming* Internacional en el marco del Comité Consultivo Permanente I de la CITEL-OEA y además, participa activamente en el Regulatel elaborando proyectos para simplificar y mejorar el uso del sistema entre países sudamericanos. En este último caso se cuenta con el financiamiento del Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

También se está trabajando en la consolidación de los acuerdos e

Señal OSIPTEL es una herramienta de fiscalización compartida por el regulador y los usuarios, para reportar los problemas e inconvenientes que surjan con la cobertura y la calidad de la prestación de los servicios de telefonía móvil y fija.

iniciativas que permitan la adecuada implementación del roaming fronterizo con Brasil, Chile y Ecuador en el marco de las relaciones bilaterales. Ello es acorde con las políticas y acciones del OSIPTEL a nivel internacional en CITEL, REGULATEL, UIT, entre otras instituciones y foros, que trabajan en forma conjunta para promover el *roaming* internacional.

7.2 Señal OSIPTEL, fiscalización compartida

Orientado a poner la tecnología al servicio de la población, el OSIPTEL lanzó, en agosto del año 2009, el Sistema de Verificación de Cobertura Móvil denominado Señal OSIPTEL, el cual sirve para identificar la cobertura de telefonía móvil, Internet móvil y teléfonos públicos rurales en todo el territorio nacional.

Además, Señal OSIPTEL es una herramienta de fiscalización compartida por el regulador y los usuarios, para reportar los problemas e inconvenientes que surjan con la cobertura y la calidad de la prestación de los servicios de telefonía móvil

y fija. Al identificar los problemas reportados, los supervisores intervienen inmediatamente.

Un ejemplo de ello es el caso del centro poblado Macarí (Puno) donde el reclamo de sus autoridades motivó la intervención del OSIPTEL, lo cual motivó a la empresa operadora a optimizar la cobertura de telefonía móvil.

En junio de 2010, el sistema había recibido tres reportes de personas que, a través de Señal OSIPTEL, no pudieron hacer ni recibir llamadas. En agosto, la institución realizó una segunda supervisión y comprobó que los problemas habían sido superados.

Sin embargo además de ser una herramienta para la supervisión es una alternativa virtual para los viajeros, porque pueden consultar anticipadamente si la localidad que visitarán tiene cobertura de telefonía móvil y qué empresas lo brinda.

Los usuarios pueden acceder a este práctico sistema a través de la página web institucional (www.osiptel.gob.pe), utilizando comandos virtuales

amigables que facilitan la búsqueda y hallazgo de las localidades. La información es brindada de manera gráfica porque la herramienta está interconectada con Google Maps, el cual muestra la ubicación de las estaciones base.

Mediante la información difundida por Señal OSIPTEL los usuarios pueden evaluar las características de cada empresa, reportar las fallas en la calidad, impulsar una mejor supervisión y escoger la alternativa que mejor se ajuste a sus necesidades de comunicación.

7.3 Fácil acceso a la información

El OSIPTEL realizó diversas acciones dirigidas a orientar mejor a los usuarios. Una de ellas fue la ampliación de dos a seis las líneas telefónicas dedicadas del Fono Ayuda, lo que permitió incrementar significativamente el número de atenciones.

En el año 2011, las Oficinas Desconcentradas y los Centros de



Orientación del OSIPTEL realizaron 717.508 atenciones a usuarios, lo que representó un crecimiento de 24,54% respecto al año 2010.

También se continuó actualizando el Sistema de Información y Registro de Tarifas (SIRT), para que los usuarios consulten vía Internet las tarifas de todos los operadores.

Complementariamente, en la web institucional se ha instalado el Sistema de Consulta, para que los usuarios conozcan si las empresas les tienen alguna devolución pendiente en caso de que hubieran cambiado de operador.

El Sistema Geo-referenciado de Redes de Telecomunicaciones (Sigeret), permite hacer consultas sobre el despliegue de las redes de telecomunicaciones y detectar el servicio de telecomunicaciones (telefonía fija, móvil e Internet) en áreas rurales y urbanas del país.

7.4 A favor de las personas con discapacidad

Prosiguiendo con sus acciones de responsabilidad social, el OSIPTEL también se preocupa por los usuarios que tienen alguna discapacidad. En el 2010 cuando el OSIPTEL modernizó su página web incluyó un sistema de accesibilidad que permite a las personas con visión restringida conocer en forma auditiva el procedimiento para poder iniciar sus reclamos por los servicios de telecomunicaciones.

Sin embargo, se ha trabajado aún más intensamente en otros proyectos complementarios con el Consejo Nacional para la Integración de las Personas con Discapacidad (Conadis), pensando en el beneficio de más de cuatro millones de peruanos.

El OSIPTEL ha elaborado audiovisuales de orientación dirigidos a las personas que no pueden escuchar ni hablar y también ha publicado folletos especiales de orientación en escritura Braille.

“Felicitamos al OSIPTEL por tenernos en cuenta y reconocer que los discapacitados también somos usuarios. Es un ejemplo que deben seguir otras organizaciones que no nos toman en cuenta y que aún no se adecúan a las normas. Es importante destacar la labor de sus funcionarios que trabajan alineados con una misma visión de inclusión social que tiene el Estado peruano”, sostiene Enrique Bustos Garay, jefe de Imagen y Comunicaciones del Conadis.





Referente internacional

OSIPTTEL

El Regulador de las Telecomunicaciones

Desarrollo de una red de alianzas estratégicas

abank



“La contribución efectuada por el OSIPTEL ha tenido un efecto positivo”

“El aporte que ha efectuado el OSIPTEL ha sido importante no sólo a través de su permanente interacción y contribución a los debates regulatorios que se generan sino también, mediante su participación directa en los eventos y foros internacionales que se han organizado para intercambiar de manera directa experiencias y visiones entre los entes reguladores sobre aspectos de trascendencia estratégica para su labor, en beneficio de la promoción de la competencia en el mercado y la protección de los derechos de los usuarios.

Para el caso específico de Colombia, se ha desarrollado una estrecha relación de cooperación entre la CRC y el OSIPTEL, no sólo en cuanto al intercambio de información entre los equipos de ambos reguladores sino también mediante el diálogo directo y estratégico frente a las líneas de acción regulatorias que desarrollan ante aspectos y situaciones similares en ambos países, fomentando de esta manera el necesario trabajo articulado entre los reguladores; lo cual se ha venido promoviendo en la región y para lo cual la contribución efectuada por el OSIPTEL durante el mandato que desarrolló recientemente en la presidencia de Regulatel ha tenido un efecto positivo”.

Cristhian Lizcano Ortiz, Director Ejecutivo

Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC)
de Colombia

Referente internacional

El desarrollo de una red de alianzas estratégicas es otra de las tareas a las que estuvo avocado el OSIPTEL durante la gestión 2007-2012, lo cual le ha permitido generar y mantener relaciones estrechas con diversas instituciones internacionales como la Unión Interamericana de Telecomunicaciones (UIT), CITEL, REGULATEL y APEC, entre otros.

8.1 Activa participación del OSIPTEL

El OSIPTEL ha tenido un destacado papel como integrante de diversos organismos internacionales dedicados al análisis, actualización y perfeccionamiento de las normas regulatorias globales de telecomunicaciones, siempre con el propósito de adecuarlas a las exigencias, necesidades y expectativas del mercado, así como para mantenerse a la vanguardia del contexto evolutivo de la tecnología.

Su presencia en diversas reuniones y cumbres especializadas lo ha convertido en un referente importante en materia de regulación de las telecomunicaciones, por lo que sus aportes, propuestas y reflexiones son reconocidos por los principales organismos y entidades involucradas con el desarrollo del sector. Entre ellos resaltan los siguientes:

a. Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (REGULATEL)

En este foro conocido como REGULATEL, que representa a los principales reguladores latinoamericanos y del Caribe, el OSIPTEL ha participado activamente. En octubre del 2008, organizó en Lima el XI Plenario de dicho foro, en el cual se acordó reducir la brecha digital tomando en cuenta los diferentes grados de modernización de cada país integrante. También se convino en promover la reducción de las tarifas del roaming entre los países de América del Sur.

Tal escenario sirvió para que los máximos directivos de los organismos reguladores de Latinoamérica eligieran al OSIPTEL, en representación del Perú, como presidente del REGULATEL para el periodo 2009-2010.

En forma paralela, en el marco de la VII Cumbre de REGULATEL (2008), el OSIPTEL realizó el seminario “Experiencias de Implementación de la Portabilidad Numérica”, durante el cual los países miembros intercambiaron las lecciones aprendidas sobre este sistema.

Un año después, el OSIPTEL presidió el XII Plenario del REGULATEL y participó en la VIII Cumbre de Reguladores Independientes de Europa, en donde se avanzaron iniciativas para mejorar la regulación de los servicios roaming y de la Portabilidad Numérica Móvil. También se analizó el desarrollo competitivo de las redes de nueva generación y las inversiones en la infraestructura de banda ancha.

En el 2010, el OSIPTEL fue anfitrión de la XIII Cumbre de Reguladores y Operadores REGULATEL – Asociación Iberoamericana de Centros de Investigación y Empresas de Telecomunicaciones (AHCJET), bajo el título “Regulación para la Banda Ancha: Desafío para

la Sociedad de la Información en Convergencia”, el cual contó con la presencia de importantes autoridades de Latinoamérica y Europa, que intercambiaron aportes y mostraron las últimas tendencias en temas de telecomunicaciones.

Durante el encuentro, fue presentado oficialmente el programa de cooperación técnica denominado “Plan de Acción e Instrumentos de Política para la Armonización Regional de los Servicios de Roaming de Telecomunicaciones”, el cual tiene el respaldo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y cuenta con la participación de los organismos reguladores de Latinoamérica y de Centroamérica.

Adicionalmente, el OSIPTEL ha participado de otras reuniones programadas por el REGULATEL y por el *Body of European Regulators for Electronic Communications* (BEREC). En tales reuniones se definió una agenda conjunta sobre regulación para la adaptación a la convergencia

de las telecomunicaciones y sus implicaciones. También se analizaron cambios regulatorios para la aplicación de nuevas tecnologías, así como aspectos de cooperación entre sus miembros.

b. Comisión Interamericana de Telecomunicaciones - CITEL

En el 2009, el Perú fue sede de la XIV Reunión del Comité Consultivo Permanente I de la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL) de la Organización de los Estados Americanos (OEA). Allí, se presentó el Sistema de Cobertura Móvil Señal OSIPTEL, como una contribución del OSIPTEL y del Perú para que los usuarios –de manera visual e interactiva– conozcan la cobertura de telefonía móvil reportada por las empresas operadoras en cada uno de los distritos de nuestro país.

Un año más tarde, en el 2010, el OSIPTEL fue elegido miembro del Comité Directivo Permanente (COM/CITEL), a cargo de la vicepresidencia del Comité Consultivo Permanente I (CCP. I)

y presidente de la Relatoría de roaming internacional para el período de reuniones 2010-2014 de la CITEL.

c. Unión Internacional de Telecomunicaciones - UIT

El OSIPTEL fue anfitrión, en el 2009, de la reunión anual de la Comisión de Estudio 3 para América Latina y el Caribe, correspondiente al sector de normalización de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT). Este grupo especializado realiza estudios sobre fijación de tarifas y métodos de determinación de costos para los servicios de telecomunicación internacionales. El Perú fue incluido en el grupo dedicado al roaming internacional.

En el año 2011, la Comisión de Estudio sesionó en El Salvador y el OSIPTEL ratificó su compromiso de continuar participando en los grupos de debate, liderando el tema del *roaming* y se le encargó profundizar el análisis de la ampliación de la banda ancha.



Reunión APEC, agosto de 2008, Lima-Perú.



XIV CITEL-CCPI 2009, Cusco-Perú.

d. Foro de Cooperación Económica Asia Pacífico - APEC

El OSIPTEL organizó, en el año 2008, un primer taller sobre la privacidad de datos dentro del marco de la APEC. Los participantes evaluaron los mecanismos de aplicación de un sistema transfronterizo con el fin de apoyar a las economías miembros en la implementación de marcos regulatorios nacionales que favorecieran la seguridad de las informaciones.

Para la celebración del taller se contó con el apoyo de la Secretaría General del APEC y de la Comisión Extraordinaria de Alto Nivel APEC.

e. Comisión Económica para América Latina y el Caribe – CEPAL

En el marco de la participación en la Comisión Económica para América Latina y el Caribe – CEPAL, en 2010 el Perú fue sede de la “III Conferencia Ministerial sobre la Sociedad de la Información de América Latina y el Caribe – eLAC 2010”. El OSIPTEL tuvo

una participación activa en esta reunión, desarrollando una red de alianzas estratégicas y estableciendo el Plan de Acción Regional hacia el año 2015.

8.2 Negociaciones internacionales

En el marco de su apoyo al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur), el OSIPTEL intervino en las reuniones de negociación en las cuales participó el Estado peruano para impulsar la suscripción de acuerdos comerciales de libre comercio con Estados Unidos, Canadá, China, Singapur y Corea del Sur, debido a que estos tratados involucraban aspectos relacionados a inversiones en telecomunicaciones.

Del mismo modo, se participó en las negociaciones especializadas que nuestro país llevó a cabo con diversos países para establecer relaciones comerciales que impulsen las exportaciones del país y que permitan ampliar nuestra oferta en países de Centroamérica, la Unión Europea, la Asociación Europea de



Presidente Guillermo Thornberry Villarán, en presentación reunión Regulatel, octubre de 2008.

El OSIPTEL intervino en las reuniones de negociación en las cuales participó el Estado peruano para impulsar la suscripción de acuerdos comerciales de libre comercio con Estados Unidos, Canadá, China, Singapur y Corea del Sur.

Libre Comercio (EFTA), el Acuerdo de Asociación Económica Perú-Japón y el Acuerdo Estratégico Transpacífico de Asociación Económica entre Perú y los Países del P4.

8.3 Acuerdos para el desarrollo

Con el propósito de promover lazos sólidos que coadyuven a mejorar las condiciones del mercado de las telecomunicaciones en el país, el OSIPTEL ha suscrito diversos convenios nacionales e internacionales.

A través de estas alianzas, la institución afianzó su interés en articular una red líder para el beneficio de la población del Perú y de otros países, en un entorno de tecnología e inclusión social.

a. Convenios Nacionales

En el ámbito nacional, el organismo regulador mantiene 14 convenios con universidades de diversos departamentos del país, con las cuales realiza actividades conjuntas que

promueven el análisis, la investigación, capacitación y difusión de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Entre ellas figuran las universidades nacionales de San Martín (Tarapoto), del Altiplano (Puno), del Centro (Huancayo), de Huancavelica, de la Amazonía Peruana (Iquitos), así como la Tecnológica del Cono Sur, Universidad Científica del Perú (Iquitos) y Universidad José Carlos Mariátegui (Moquegua).

También, con la Universidad Privada de Tacna, Antenor Orrego de Trujillo, San Pablo de Arequipa, Santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo y en Lima con la Universidad Nacional de Ingeniería y la Universidad ESAN.

Dentro del marco de estas alianzas, fue diseñado el Curso de Extensión Universitaria en Regulación con especialización en Telecomunicaciones dirigido a estudiantes de los últimos ciclos de las facultades de Ingeniería, Derecho y Economía. Además, en

cada centro de estudios, se han organizado charlas y actividades de orientación relacionadas con el sector telecomunicaciones.

Por otro lado, el OSIPTEL ha firmado convenios con el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) y el Banco de la Nación con el objetivo de utilizar su red de oficinas para la difusión y ejecución de acciones itinerantes de información y orientación a favor de los usuarios. Complementariamente, el circuito cerrado de televisión de ambas instituciones es usado para difundir videos informativos del OSIPTEL.

También, se suscribieron acuerdos con asociaciones de usuarios como ASPEC (Lima), San Francisco (Arequipa) y ATENEA (Loreto), así como con otras instituciones como el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS), el Instituto de Nacional de Estadística e Informática (INEI) y la Marina de Guerra del Perú, entre otros.



b. Convenios Internacionales

En el plano internacional, el OSIPTEL tiene celebrados convenios de cooperación con las siguientes entidades con el fin de optimizar esfuerzos e intercambiar de experiencias, que le permitan cumplir con eficiencia su labor regulatoria en beneficio del país y de los usuarios:

- Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT).
- Centro de Excelencia de la UIT para la Región Américas.
- Programa de Pasantías de la Comisión del Mercado de Telecomunicaciones (CMT), en el marco del Memorando de Entendimiento suscrito con REGULATEL.
- Asociación de Empresas de Telecomunicaciones de la Comunidad Andina (ASETA).
- Centro Coordinador para la Formación y el Desarrollo del Capital Humano del Ministerio de la Informática y las Comunicaciones de Cuba – FORDES.
- Programa BID – REGULATEL.

- Registro de Direcciones de Internet para América Latina y el Caribe – LACNIC
- Generalitat de Cataluña (España)

Con estas alianzas el OSIPTEL busca seguir el paso de la incesante evolución de las telecomunicaciones y continuar avanzando en la realización de nuestra visión:

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

Con esta visión el equipo de hombres y mujeres que conforman el OSIPTEL reafirman nuestra misión institucional, la cual fue planteada en el año 2007:

“Ser un ente regulador y supervisor que promueva el desarrollo de la telecomunicaciones, integrando al país en un marco de competencia e inclusión y protegiendo los derechos de los usuarios”.



Elaboración: Gerencia de Comunicación Corporativa
Diseño gráfico y diagramación: Fabiola Odiaga Pinto
Impresión:

