



osiptel

EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES



MEMORIA 2019

Memoria 2019

Edición N.º 1 – Junio del 2020

Presidente del Consejo Directivo:

Rafael Muelle Schwarz

Gerente de Comunicación Corporativa:

Carmen Cárdenas Díaz

Redacción, edición, diseño y diagramación:

Preciso Agencia de Contenidos

Coordinación:

Richard Abecasis Rengifo

Esta publicación no puede ser reproducida total ni parcialmente
sin autorización previa y por escrito del OSIPTEL

© 2020 OSIPTEL. Derechos reservados

OSIPTEL Organismo Supervisor de Inversión
Privada en Telecomunicaciones

Av. Parque Norte N.º 1180 – San Borja
<http://www.osiptel.gob.pe>



Memoria institucional 2019



06 Carta del presidente

08 El año en resumen

10 Estructura organizacional

11 Consejo Directivo

12 Comité de gerentes

14 Radiografía del mercado de telecomunicaciones

26 Un año de avances y logros

44 Gestión y resultados

128 Estados financieros

Contenido

Carta del Presidente

El Perú vive la revolución digital. Durante los últimos años, su desarrollo ha tenido un gran impacto en los distintos sectores de la economía, sobre todo en las telecomunicaciones. Por este motivo, durante el 2019 el Organismo Supervisor de Inversión Privada de las Telecomunicaciones (OSIPTTEL) puso en marcha diversas iniciativas orientadas a mejorar la eficiencia y la optimización de procesos, con la finalidad de darle mayor valor agregado a los servicios que reciben los usuarios.

Así, en el marco de la Política de Gobierno Digital, que implica el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para mejorar la prestación de los servicios públicos, incrementar la competitividad y asegurar mayor transparencia y confianza pública, el OSIPTTEL ha puesto en marcha un proyecto de mediano plazo orientado a hacer realidad la Transformación Digital de sus servicios.

Este proyecto se inició en el 2018 con la revisión integral de los procesos de la institución y, en el 2019, se definieron los equipos de trabajo y los lineamientos generales, para dar paso al inicio de esta importante tarea. La transformación digital en el Estado es un reto mayor, no solo porque los recursos son limitados, sino porque involucra una transformación cultural en toda la organización y se requiere, muchas veces, de cambios organizacionales que dependen de factores externos.

Dicho proceso mostró sus primeros resultados en el 2019, tras la implementación de herramientas tecnológicas para los usuarios, como Punku; y para los colaboradores, como las firmas digitales del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU). Gracias a estas herramientas y avances, reconocidos por la Secretaría de Gobierno Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros, la organización se encuentra en una mejor posición para

desempeñar su rol supervisor, fiscalizador y promotor de la inversión de forma más proactiva, así como dar solución a los reclamos de los usuarios.

Este camino, pensado para conseguir una mayor eficiencia, mejores procesos y tomar decisiones basadas en datos, posibilita, además, que cumplamos con nuestra misión de que los usuarios estén cada vez más satisfechos con los servicios públicos de telecomunicaciones a través de mecanismos de libre y leal competencia, que seguiremos impulsando sin cansancio.

En el 2019, el OSIPTTEL se enfocó en dos pilares: el empoderamiento del usuario y el fomento de la competencia. Bajo el primer pilar, el OSIPTTEL advirtió que los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones no venían recibiendo una adecuada atención e información por parte del personal que labora en los centros de atención al cliente de las empresas operadoras. Por ello, se diseñó e implementó un plan de visitas a dichos centros de atención a nivel nacional, logrando que el personal de las diferentes oficinas regionales del OSIPTTEL recabe información sobre la calidad de atención de las empresas operadoras y sobre la problemática presentada por los usuarios. Dicha información se obtuvo mediante entrevistas y el acompañamiento a los abonados y usuarios que se acercaron a los referidos centros de atención. Durante cada una de las visitas, se corrigieron errores en la atención y se dio solución a los problemas de los usuarios.

Además de ello, el OSIPTTEL ha proyectado el desarrollo de aplicaciones que contribuirán con la mejora de la atención al usuario, a través de la creación de un Asesor de Orientación Virtual, que los ayude mediante el uso de inteligencia artificial, así como la implementación de una plataforma de capacitación virtual, enfocada en reducir la

brecha de conocimientos de los asesores comerciales de las empresas operadoras y de los usuarios.

Por otra parte, respecto del fomento de la competencia, se tomó en cuenta el desarrollo y dinamismo del sector, y que los usuarios enfrenten cambios continuos debido a esta dinámica. Por ello, hemos promovido iniciativas para tener un usuario más informado, desarrollando herramientas como el Comparatel y el Comparamóvil, que proporcionan mejor información para la toma de decisiones, y que motivan a las empresas a tener un rol más activo en el desarrollo de propuestas en favor de sus clientes.

Durante el 2019, los valores que nos siguieron orientando fueron la excelencia, la integridad y la innovación. Ellos estuvieron presentes en cada una de nuestras acciones. En la búsqueda por alcanzar la excelencia, decidimos fortalecer las funciones de nuestros trabajadores, realizando programas de capacitación y desarrollando herramientas que contribuyan a brindar un mejor servicio a los usuarios, como la implementación del Sistema de Vigilancia e Inteligencia (VIC), el cual permite a los colaboradores tomar decisiones basados en evidencias (datos). Asimismo, en integridad, fuimos pioneros en implementar el sistema de conflictos de interés para así asegurar la imparcialidad de las acciones de nuestros colaboradores. Finalmente, el OSIPTTEL no hubiera alcanzado sus metas sin la innovación. La iniciativa Createl Lab fue importante para eso. Por ello, hemos implementado un Laboratorio de Innovación que nos permitirá ofrecer soluciones centradas en las necesidades de los usuarios.

A diferencia de las memorias publicadas en los últimos años, esta edición resulta especial, pues resaltamos las principales iniciativas impulsadas, además del trabajo específico de cada área funcional. Esto se debe a que creemos que todas



ellas trabajan en equipo y se complementan. Por ello, en la primera parte de esta memoria mostramos indicadores de los servicios de telecomunicaciones y, en la segunda, precisamos los proyectos más importantes de la entidad, así como las iniciativas trabajadas por cada Gerencia.

Por último, quisiera agradecer al Consejo Directivo de la institución por su confianza, al Comité de Gerencia y a todos y cada uno de nuestros trabajadores. El aporte de todos ha hecho posible que el OSIPTTEL proyecte una imagen de institución técnica y activa en búsqueda de un mejor servicio a los usuarios y de una mayor competencia en el mercado. Finalmente, el haber sido considerado por la Unión Internacional de Telecomunicaciones como el tercer mejor regulador de América Latina, es consecuencia de todo este esfuerzo. ■

Rafael Munte Schwarz
Presidente del OSIPTTEL

EL AÑO EN RESUMEN

Mejoras en el mercado y la prestación de los servicios de telecomunicaciones

1 Perú es el país con mayor cobertura 4G de Latinoamérica.
Fuente: Opensignal

2 Trujillo y Lima están entre las ciudades de Latinoamérica con mayor velocidad de descarga de datos.
Fuente: Opensignal

3 Reducción radical (-20%) de la tramitación de reclamos de los usuarios.

4 Reducción de cargos de interconexión en redes móviles en 36%, promoviendo que las tarifas al usuario bajen.

5 Indicadores de calidad de cobertura móvil a nivel nacional: 91% de la población tiene cobertura móvil.

6 Devoluciones a usuarios de aproximadamente S/ 4 millones por interrupciones de servicio.

7 Índice de concentración de mercado móvil (HHI) bajó a 2722, el más bajo de la historia.

8 Se ordenó a las empresas operadoras el bloqueo de once millones de equipos con códigos IMEI reportados por robo o pérdida.

9 Adopción de medidas para contrarrestar la venta ambulatoria de líneas (chips).

10 El Perú tiene la segunda tarifa más baja en datos móviles de Latinoamérica.
Fuente: Cable.co.uk



Logros institucionales

1 Evaluación positiva de la OCDE al ser el primer regulador en ser evaluado.

2 Considerados como el tercer mejor regulador de Latinoamérica por la UIT.
Fuente: Regulatory Tracker

3 Implementación del Sistema de Vigilancia e Inteligencia Competitiva (Sistema VIC), que permite recolectar evidencias sobre el sector.

4 El OSIPTEL presidió Regulatel, la red de organismos reguladores de telecomunicaciones en Latinoamérica.

5 Lanzamiento de Punku, el portal de datos más completo del Estado peruano.

6 Lanzamiento de Comparamovil y Comparatel, herramientas que permiten a los usuarios comparar precios de equipos y planes en el mercado.

7 El OSIPTEL fue premiado por LatamDigital por la mejor campaña gubernamental en redes sociales de América Latina por "Celulares sin sangre", una campaña para sensibilizar a la población respecto a las consecuencias de comprar celulares de origen ilícito.

8 Inicio de la transformación digital del OSIPTEL / Laboratorio de Innovación.

9 Se ordenó a las empresas operadoras el bloqueo de once millones de equipos inválidos.

10 Nuevo ranking de indicadores de calidad en los distritos de Lima Metropolitana.

11 Publicación de indicadores de interrupción de servicios en todo el Perú.

12 Ejecución de un plan de visitas de supervisión a los centros de atención al cliente de las empresas operadoras en todo el Perú.

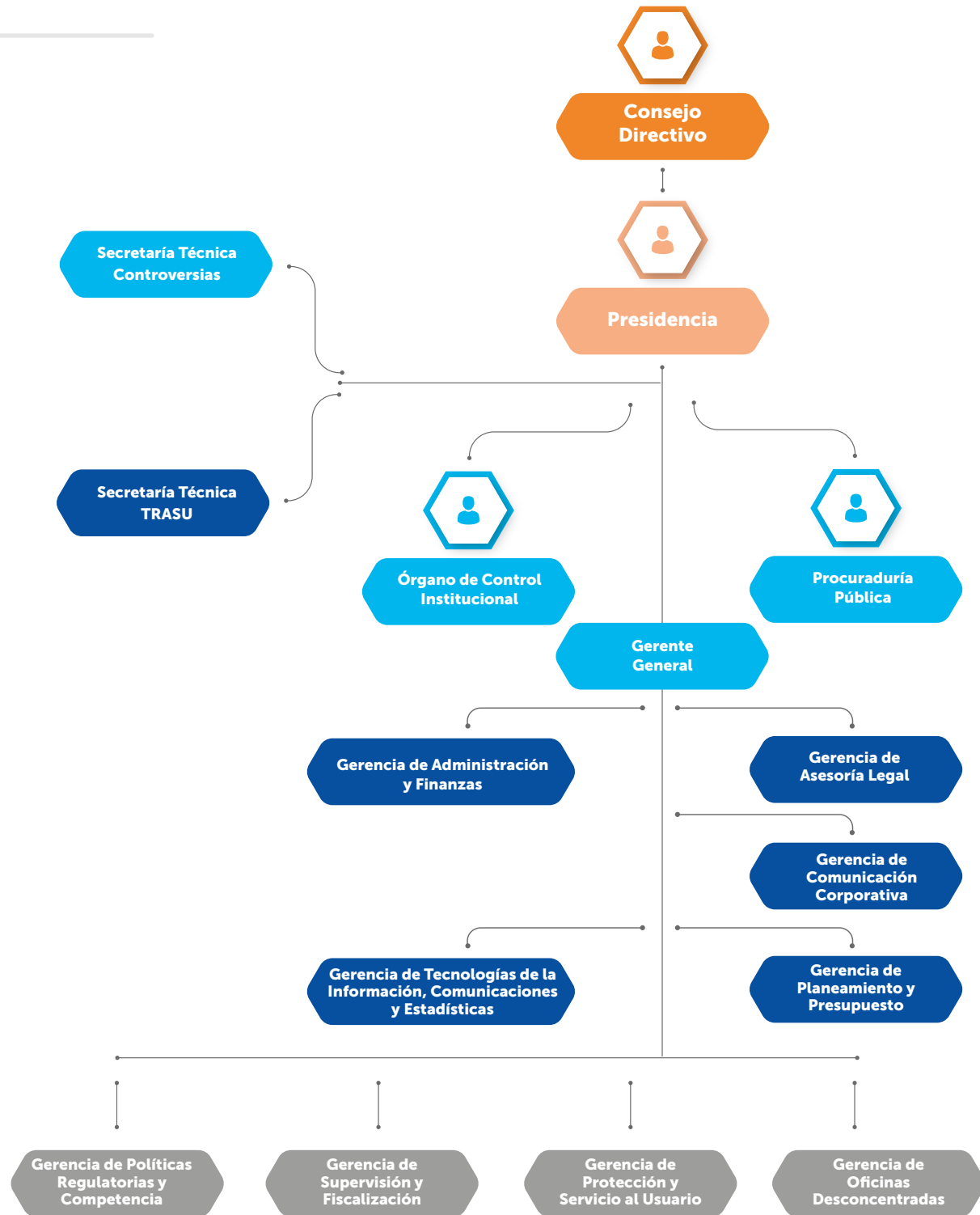
13 El OSIPTEL aprobó un manual de cálculo que facilitará la aplicación de multas para el caso de 15 infracciones.

14 Mejoras en procedimientos de portabilidad.

15 Publicación de la encuesta residencial de telecomunicaciones a nivel nacional: más de siete millones de hogares en el Perú tienen al menos un smartphone.

16 Se atendieron más de 13 300 casos de usuarios que reportaron problemas con sus servicios de telecomunicaciones.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



CONSEJO DIRECTIVO

Miembro del Consejo Directivo
Carlos Federico Barreda Tamayo

Miembro del Consejo Directivo
Jesús Otto Villanueva Napurí

Presidente del Consejo Directivo
Rafael Eduardo Munte Schwarz

Miembro del Consejo Directivo
Jesús Eduardo Guillén Marroquín

Miembro del Consejo Directivo
Arturo Leonardo Vásquez Cordano



COMITÉ DE GERENTES



Presidente del Consejo Directivo:
Rafael Eduardo Munte Schwarz



Gerente de Políticas Regulatorias y Competencia
Lennin Quiso Córdova



Gerente de Comunicación Corporativa
Lenka Zajec Yelusic (*)



Gerente de Tecnologías de la Información, Comunicación y Estadísticas
Andrés Aguayo Bustamante



Gerente General
Sergio Enrique Cifuentes Castañeda



Gerente de Supervisión y Fiscalización
Luis Alejandro Pacheco Zevallos



Gerente de Planeamiento y Presupuesto
David Ramón Villavicencio Fernández



Secretaria Técnica de Órganos Colegiados
Ana Rosa Martinelli Montoya (**)



Gerente de Protección y Servicio al Usuario
Gerente de Oficinas Desconcentradas
Tatiana Mercedes Piccini Antón



Gerente de Asesoría Legal
Luis Alberto Arequipaño Támara



Gerente de Administración y Finanzas
Esther Rosario Dongo Cahuas



Procuraduría Pública
Kelly Silvana Minchán Antón



Órgano de Control Institucional
Neil Pezo Arévalo

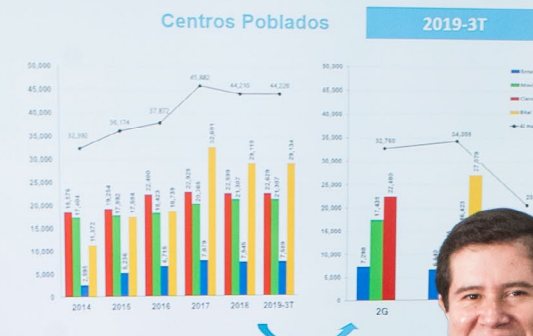
(*) Hasta el 30 de noviembre del 2019.
(**) Hasta el 31 de diciembre del 2019.

RADIOGRAFÍA DEL MERCADO DE TELECOMUNICACIONES

El sector telecomunicaciones ha tenido una evolución favorable en los últimos años. En esta línea, el OSIPTEL se ha enfocado en incrementar la competencia en un mercado dinámico que busca ofrecer mejores servicios a los consumidores, de la mano del compromiso de las operadoras para lograrlo.

Indicadores de Calidad: Evolución de la Cobertura Móvil

Operadores Presentes	Centros Poblados Urbanos	Centros Poblados Rurales	Población Urbana	Población Rural	% Población
No hay ningún operador	-	55,712	-	2,523,651	9%
Hay un operador	27	22,387	47,105	2,206,629	8%
Hay 2 operadores	88	11,413	152,446	1,704,226	7%
Hay 3 operadores	260	6,363	776,132	1,356,483	8%
Están los 4 operadores	593	3,084	18,426,111	584,035	68%
Total	968	98,959	19,401,794	8,375,024	100%



El 91% de la población está cubierta por telefonía móvil. Existe un 9% de cobertura y un 8% que le es ofrecido.

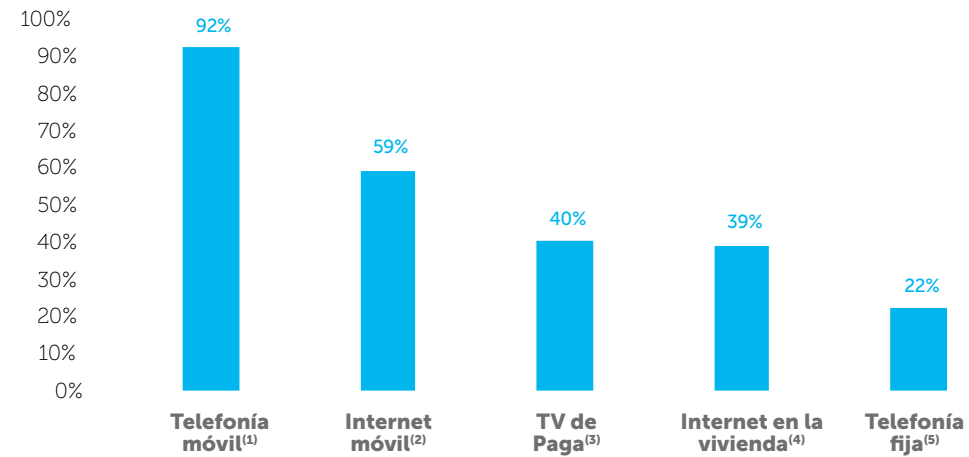
Incentivos para el acceso al mercado y promoción de la competencia





LAS TELECOMUNICACIONES EN LA ECONOMÍA

Gráfico 01: Acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones



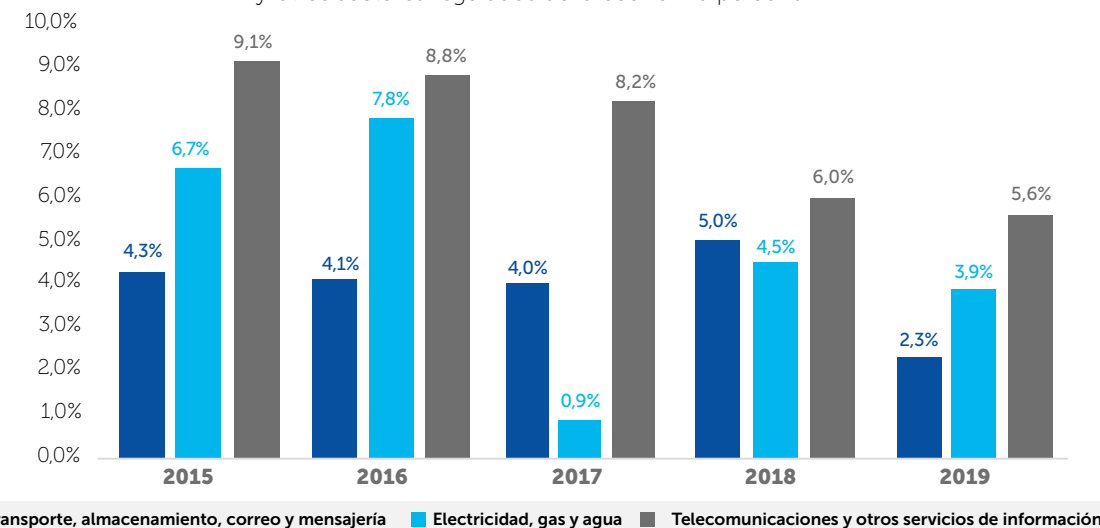
⁽¹⁾ Hogares con al menos un miembro que tiene celular
⁽²⁾ Celulares que accedieron a internet a través de datos
⁽³⁾ Hogares que accedieron al servicio de televisión de paga
⁽⁴⁾ Hogares que accedieron al servicio de internet en la vivienda
⁽⁵⁾ Hogares que accedieron al servicio de telefonía fija

Fuente: INEI (Encuesta Nacional de Hogares). Cifras al trimestre 2019-III.
 Elaboración: OSIPTEL

En los últimos cinco años, se ha percibido una creciente competencia en el mercado peruano de telecomunicaciones, producto de los cambios normativos que tuvieron como principal finalidad dinamizar la competencia. La presencia de nuevas empresas ha dinamizado el sector y ha permitido generar ofertas más atractivas para la captación y fidelización de clientes. A pesar de que el dinamismo del sector se empieza a estabilizar, en el 2019 presentó un mayor crecimiento (5,6%) frente a otros sectores regulados. Asimismo, su contribución al PBI ha mostrado un crecimiento sostenido, pasando de tener una participación de 3,4% en el 2013 a 4,6% en el 2019.



Gráfico 02: Variación porcentual anual del PBI del sector telecomunicaciones y otros sectores regulados de la economía peruana



Fuente: INEI
 Elaboración: OSIPTEL

EVOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Si bien al término del 2019, todos los servicios públicos de telecomunicaciones, a excepción de internet móvil, reportaron caídas respecto del año previo (ver Gráfico 03), las razones varían de acuerdo con los mercados.

Por un lado, las líneas fijas, tanto las de uso público como las de abonados, cayeron en 9,8%. Estas cifras mantienen la tendencia decreciente que ya venía mostrando la telefonía fija en años previos, producto de la sustitución parcial con la telefonía móvil y otros medios de comunicación instantánea (como aplicativos de mensajería instantánea y llamadas, que se basan en el servicio de internet para brindar sus prestaciones).

Por otro lado, las conexiones del servicio móvil cayeron en 5,5%. Esta caída está explicada principalmente por temas

estadísticos, dadas las modificaciones en la información reportada por Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante, Movistar) y América Móvil S.A.C. (en adelante, Claro). En particular, estas empresas reportaron caídas importantes en sus líneas prepago producto de una limpieza de su planta, pues dieron de baja a líneas prepago que no experimentaban tráfico alguno.

En cuanto a la de televisión de paga, esta cayó en 6,1% debido principalmente a las acciones tomadas por Movistar, empresa que ha suspendido suscripciones por falta de pago.

Finalmente, en el mercado de internet fijo, las conexiones bajaron en 2,7%, cifra explicada, nuevamente, por las conexiones que han sido suspendidas.

i.Telefonía móvil

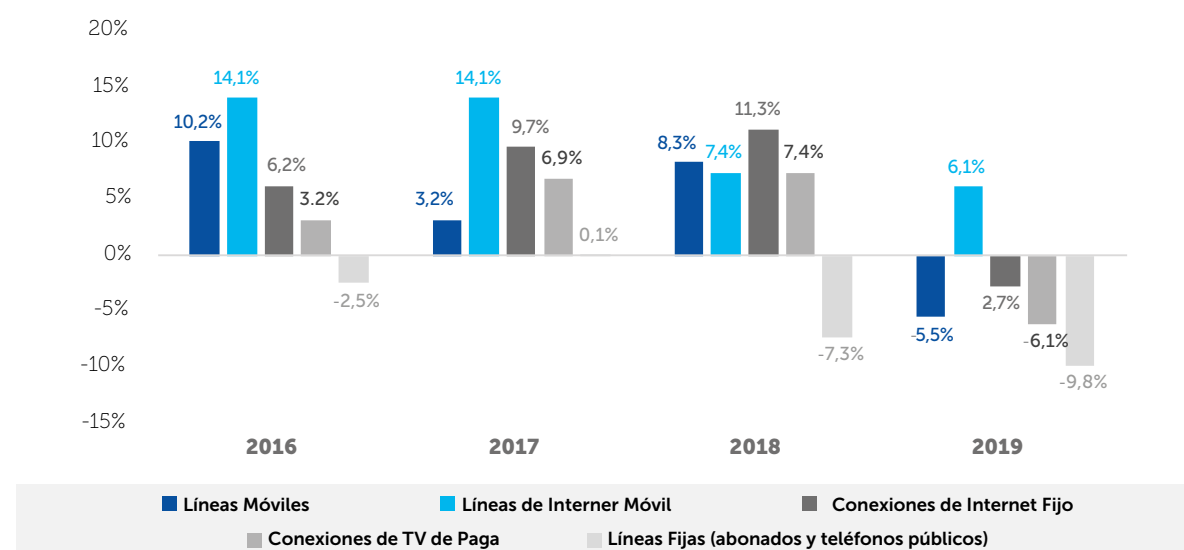
Este es el mercado de telecomunicaciones más competitivo en la actualidad. Tal es así que el nivel de concentración medido a través del índice de Hirschman-Herfindahl (HHI) ha pasado de estar por encima de los 4500 en el 2014, a estar por debajo de 2680 en el 2019. Este incremento de intensidad competitiva se explica tanto por la entrada de dos nuevos operadores de red: Entel Perú (en adelante Entel) y Viettel Perú (en adelante Bitel), que ingresaron al mercado con ofertas disruptivas, como por las medidas regulatorias orientadas a la reducción de costos de cambio emitidas por el OSIPTEL durante todo este periodo. Entre ellas se encuentran las modificaciones efectuadas al proceso de portabilidad numérica móvil, el desbloqueo de equipos terminales y la reducción de cargos de interconexión.

Hace cinco años Movistar y Claro dominaban este mercado, pues

poseían una participación conjunta de 93,5% (Movistar contaba con el 54,3% del mercado y Claro con el 39,2%). Por el contrario, al cierre del 2019 su participación conjunta se ha reducido en más de 30 puntos porcentuales. Así, en la actualidad, su participación conjunta es de 62,95%. En tanto, las empresas entrantes, incluyendo a los operadores móviles virtuales, han alcanzado poco más del 37% del mercado de forma conjunta.

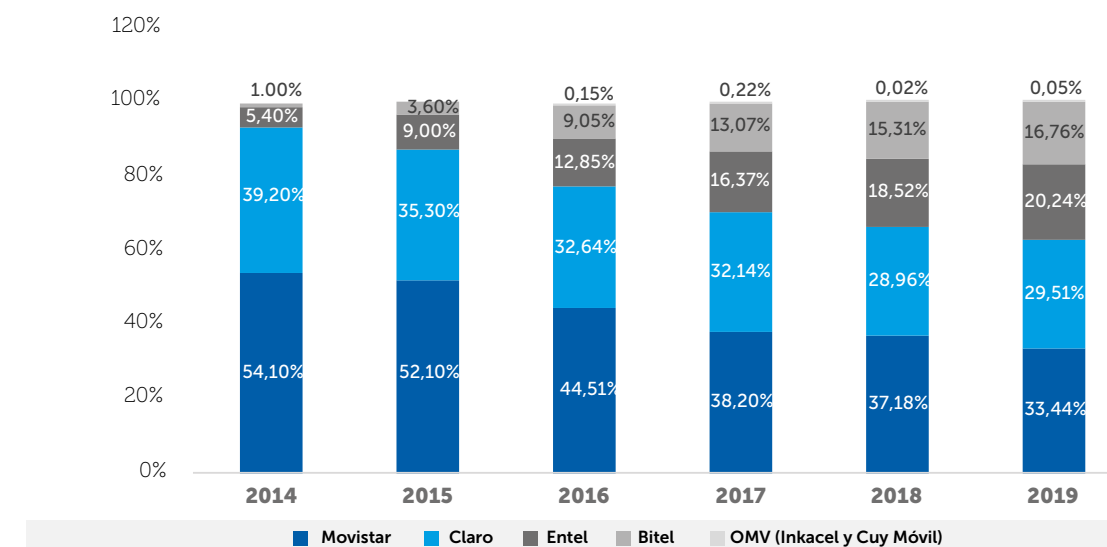
Al cierre del 2019, la empresa que registró un mayor crecimiento respecto del 2018 fue Entel, con 1,72 puntos porcentuales de participación adicional; seguida de Bitel, con un incremento de 1,45 puntos porcentuales (ver Gráfico 04). Por su parte, Movistar mantuvo el liderazgo del mercado, aunque registró una reducción de 3,74 puntos porcentuales respecto del 2018. En tanto, Claro mostró un incremento de 0,55 puntos porcentuales en el mismo periodo.

Gráfico 03: Crecimiento anual de líneas/conexiones de los servicios públicos de telecomunicaciones



Fuente: INEI
Elaboración: OSIPTEL

Gráfico 04: Participación de mercado de la telefonía móvil

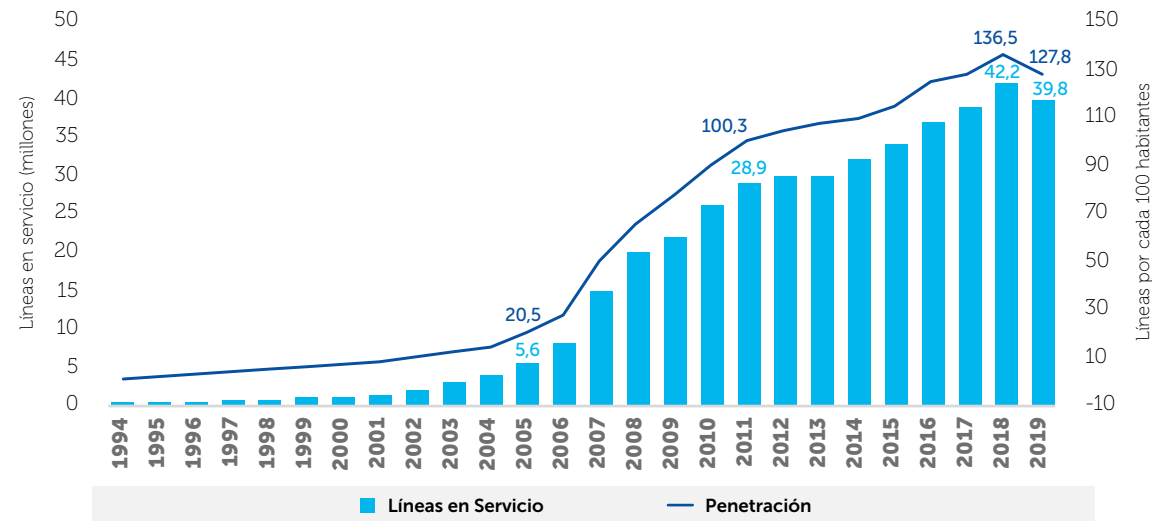


Fuente: Empresas Operadoras
Elaboración: OSIPTEL

A pesar de la caída reportada respecto del 2018, producto de la baja dada a las líneas prepago que no registraban tráfico, al cierre del 2019 se cuenta con 39,8 millones de

líneas en todo el país. Asimismo, la tasa de penetración alcanzada en el 2019 fue de 127,8 líneas por cada 100 habitantes.

Gráfico 05: Líneas móviles en servicio y penetración a nivel nacional



Fuente: Empresas Operadoras
Elaboración: OSIPTEL

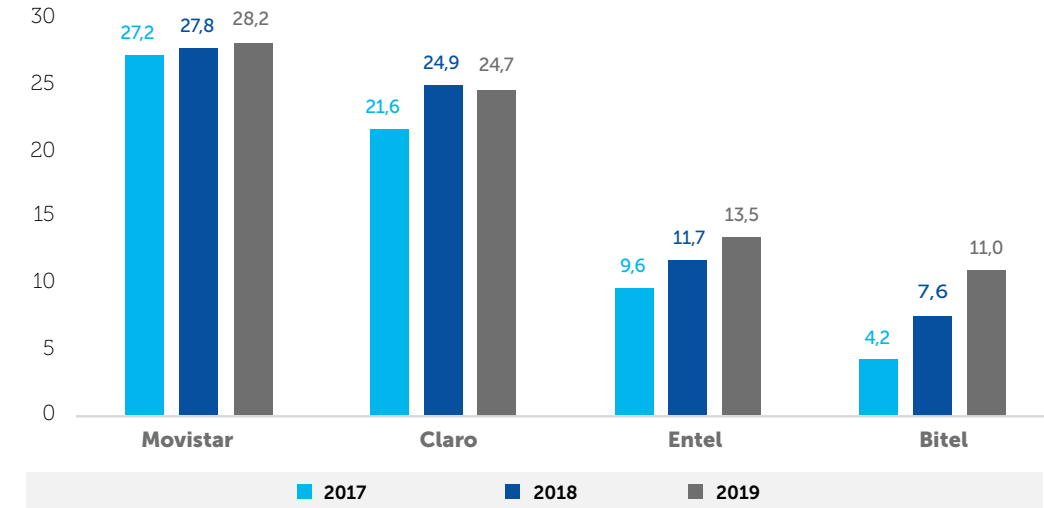
En cuanto al tráfico cursado entre líneas móviles (tráfico móvil-móvil), la evolución agregada continúa siendo creciente. Así, en los años 2018 y 2019 el tráfico creció a razón de 13,9% y 11,7%, respectivamente, frente al año anterior. Al cierre del 2019, el tráfico cursado asciende a 303,13 miles de millones de minutos.

La participación en términos de tráfico móvil-móvil por empresa, muestra que si bien Movistar sigue liderando con el 37,2%, esta empresa ha perdido 2,7 puntos porcentuales respecto del 2018. Le sigue Claro, quien cuenta con el 32,3% de participación; sin embargo, también presenta una reducción de 3,1 puntos porcentuales respecto del 2018. En tanto, la participación de Entel al cierre del 2019 alcanza el 17,1%, lo cual es 1,1 puntos porcentuales mayor a la participación en tráfico móvil-móvil registrada en el 2018. Bitel, por su parte, cuenta con el 13,3%, lo que representó 4,7 puntos porcentuales adicionales al 2018.

Finalmente, el tráfico móvil-móvil registrado por los operadores móviles virtuales, se redujo de 6 mil millones de minutos en el 2018 (tráfico cursado por usuarios de Virgin Mobile), a 5 mil millones de minutos en el 2019 (tráfico cursado por usuarios de Cuy Móvil y de Inkacel).



Gráfico 06: Evolución del tráfico móvil-móvil (en miles de millones de minutos)



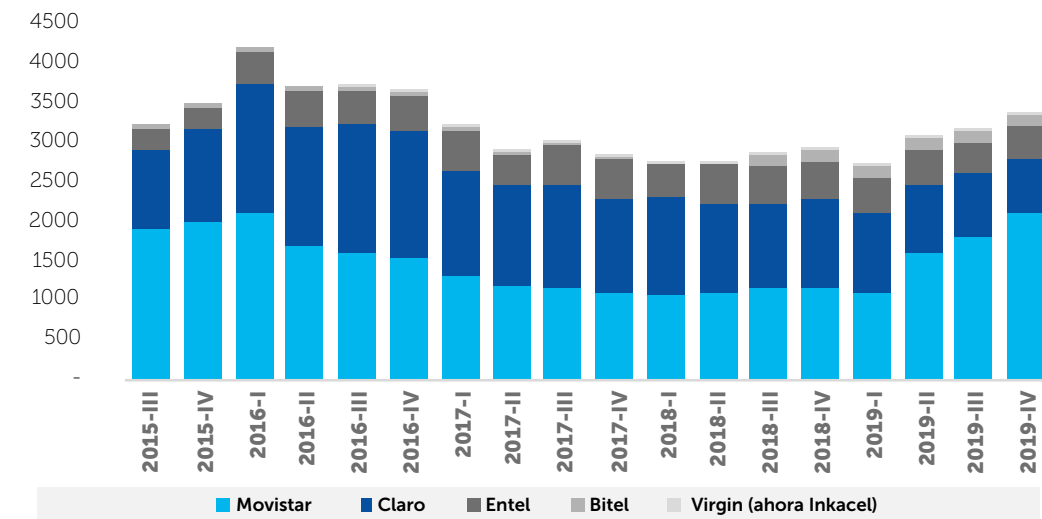
Fuente: Empresas Operadoras
Elaboración: OSIPTEL

Respecto del tráfico de mensajes de texto (mensajes cortos de texto, y mensajes multimedia), al cierre del 2019 se ha experimentado un incremento en términos agregados, alcanzando los 12,3 mil millones de mensajes, lo cual es 10,5 puntos porcentuales superior a lo alcanzado en el 2018.

En cuanto al tráfico de mensajes de texto por empresa, en el

Gráfico 07 se observa que Movistar y Bitel incrementaron su tráfico en 12,1 y 3,04 puntos porcentuales, respectivamente; mientras que el de Claro se redujo en 11,8 puntos porcentuales y el de Entel, en 3,3. Movistar sigue liderando la participación, pues solo en el cuarto trimestre del 2019 transmitió 2098 millones de mensajes, cifra que supera su máximo histórico trimestral de los últimos cinco años.

Gráfico 07: Evolución del tráfico de mensajes SMS y MMS (millones de mensajes)



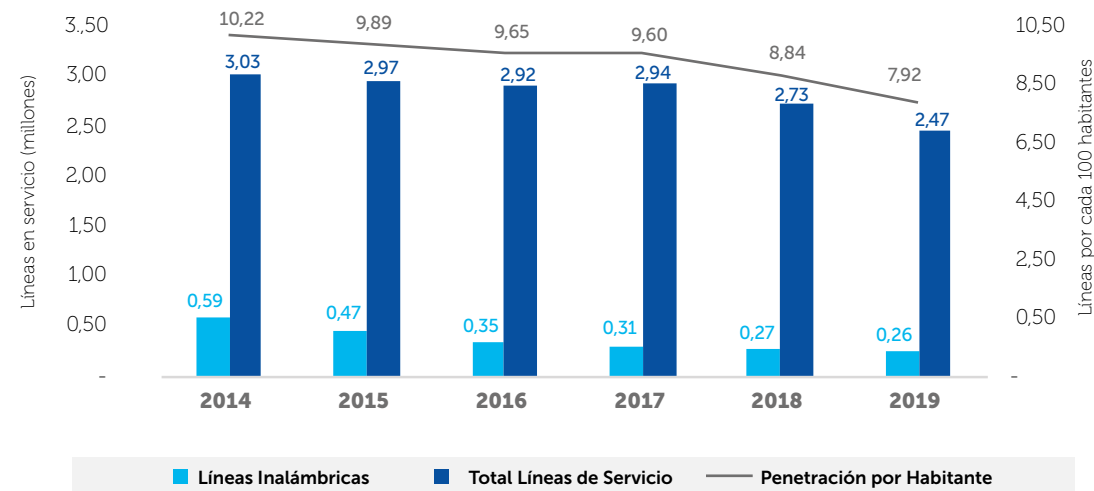
Fuente: Empresas Operadoras
Elaboración: OSIPTEL

ii. Telefonía fija

Entre 2014 y 2019, la caída en la cantidad de líneas en servicio de telefonía fija fue un poco más de 560 mil, lo que representó una disminución de 18,6%. Con ello, la

tasa de penetración pasó de 10,22 a 7,92 líneas por cada 100 habitantes. Solo en el 2019 se redujeron 258 mil líneas respecto del año previo.

Gráfico 08: Líneas en servicio y penetración de telefonía fija a nivel nacional

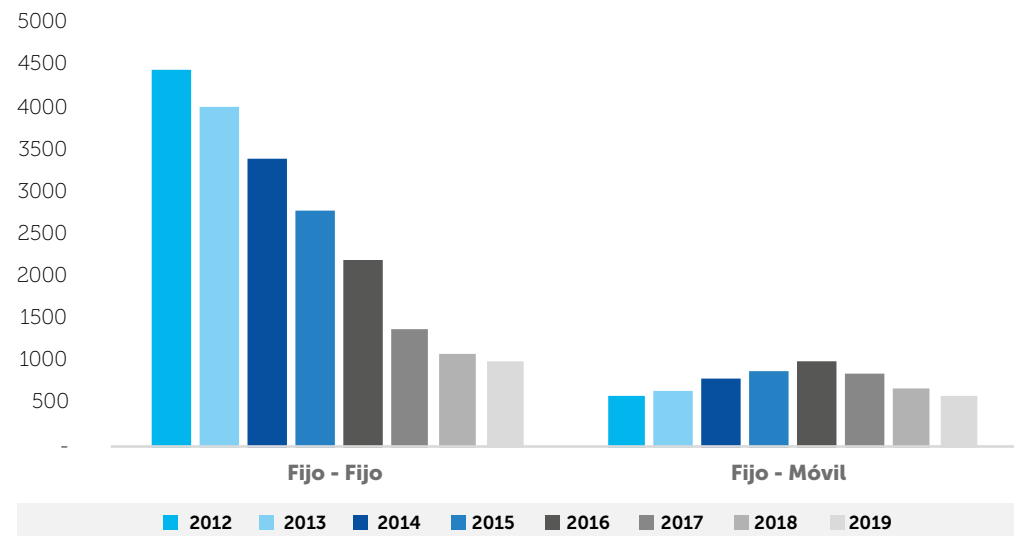


Fuente: Empresas Operadoras Elaboración: OSIPTEL

En el Gráfico 09, se puede observar la tendencia del tráfico local de los últimos años. El tráfico fijo a fijo mantuvo una tendencia negativa año tras año; mientras que el tráfico fijo a móvil, mostró un crecimiento

continuo hasta el 2016, pero desde entonces, comenzó a decrecer. De esta manera, se sigue observando la tendencia de años anteriores de sustitución de telefonía fija por la telefonía móvil.

Gráfico 09: Tráfico originado en las redes de telefonía fija



Fuente: Empresas Operadoras Elaboración: OSIPTEL

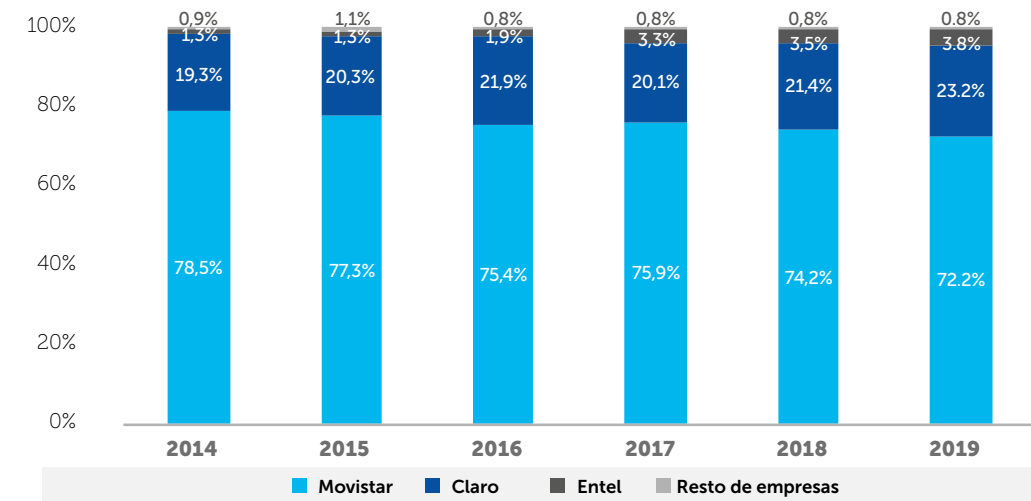
En cuanto a los proveedores del servicio de telefonía fija, Movistar se mantuvo como la líder del mercado, a

pesar de que su participación se ha ido reduciendo en el tiempo, al alcanzar al cierre del cuarto trimestre del 2019

una participación de 72,2%. Le siguen el grupo Claro, conformado por Claro y Olo, con una participación de 23,2%, es decir 1,8 puntos porcentuales más que

el 2018; y el grupo Entel (Entel y Americatel), que registró una ganancia de 0,2 puntos porcentuales y alcanzó una participación de 3,8% (ver Gráfico 10).

Gráfico 10: Participación de mercado de servicio de telefonía fija



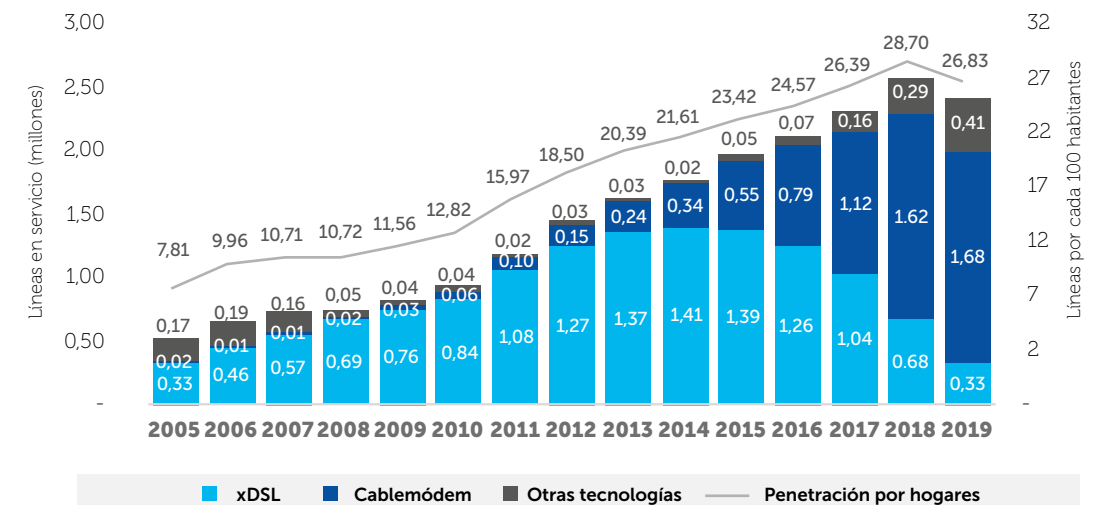
Fuente: Empresas Operadoras Elaboración: OSIPTEL

iii. Internet fijo

A septiembre del 2019¹, el número de conexiones del servicio de internet fijo fue de 2,42 millones, registrando una contracción de 2,7% respecto de septiembre del año anterior, y un crecimiento del 36,2% con relación al cierre del 2014. La reducción registrada en el 2019 se explica por las menores conexiones registradas por Movistar, empresa

que ha manifestado que las reducciones de las conexiones en servicio se deben a un alto número de suspensiones realizadas. Asimismo, es evidente que mientras la preferencia por la tecnología de cable módem se ha incrementado, la de la tecnología xDSL ha disminuido. La primera alcanzó el 69,4% de participación; la segunda, el 13,8%. Otras tecnologías representaron el 16,8%.

Gráfico 11: Conexiones en servicio y penetración de internet fijo a nivel nacional



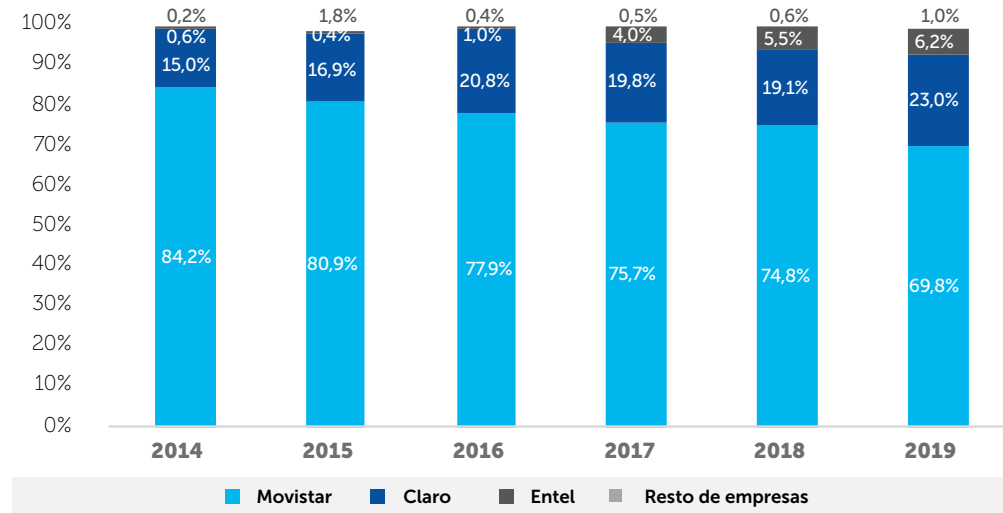
Fuente: Empresas Operadoras Elaboración: OSIPTEL

¹ La información de conexiones de Internet fijo de Movistar, correspondientes al periodo 2018-I a 2019-IV, se encuentra en proceso de revisión por presentar inconsistencias.

Con relación a la participación en el mercado de internet fijo al cierre del tercer trimestre del 2019, Movistar se mantuvo en primer lugar, con 69,8% del mercado (ver Gráfico 12). Esto representó una reducción de 4,98 puntos porcentuales en comparación con su participación al

cierre del 2018. Claro experimentó un mayor crecimiento y alcanzó una participación de 23,0%; 3,9 puntos porcentuales más que en el 2018. Entel, por su parte, alcanzó el 6,2% del mercado, con un crecimiento de 0,7 puntos porcentuales.

Gráfico 12: Participación de mercado de internet fijo



Fuente: Empresas Operadoras Elaboración: OSIPTEL

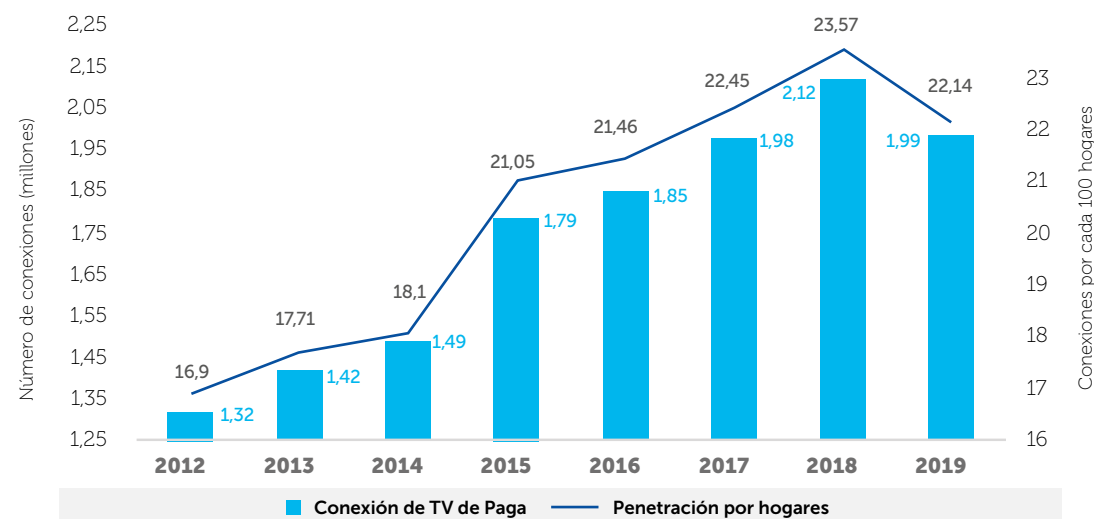
iv. Televisión de paga

A diciembre del 2019, la cantidad de conexiones en servicio de televisión de paga se redujo en 6,1% respecto del año anterior. Ello se debió principalmente a la reducción registrada por Movistar como consecuencia de un alto número de conexiones en servicio que fueron suspendidas por falta de pago. Cabe señalar que las bajas en las conexiones del servicio de Internet fijo también tuvieron

un efecto en este mercado, puesto que muchas de ellas se encuentran empaquetadas con el servicio de TV de paga.

Al cierre del 2019, se reportaron 1,99 millones de conexiones a nivel nacional con una tasa de penetración por cada 100 hogares de 22,14%; hace cinco años, la tasa de penetración fue de 18,10% y el número de conexiones de 1,49 millones (ver Gráfico 13).

Gráfico 13: Conexiones en servicio y penetración de TV de paga a nivel nacional

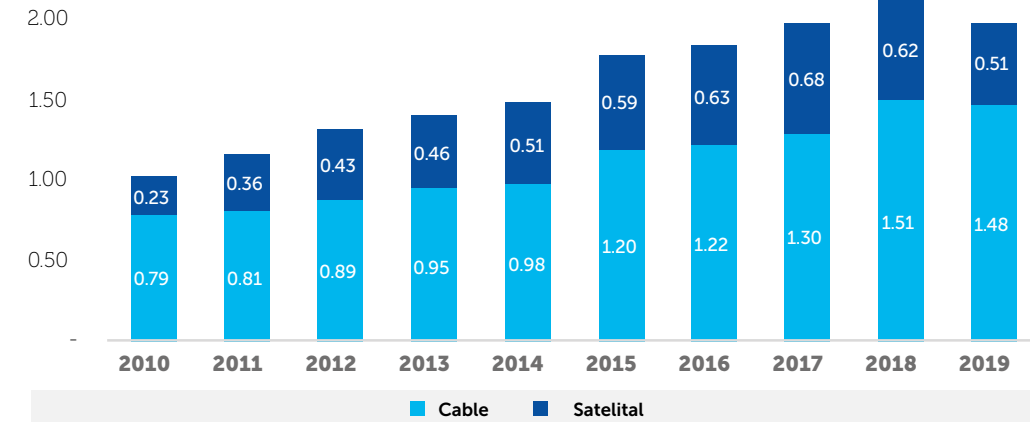


Fuente: Empresas Operadoras Elaboración: OSIF

Respecto de la tecnología utilizada para acceder al servicio de TV de paga, el cable lidera el mercado con el 74,2% de las conexiones totales, mientras que el 25,8% corresponde a la tecnología satelital. Es preciso señalar que, dentro de las conexiones de cable, en el último año

dos empresas (Claro y Winner Systems) han reportado conexiones correspondientes a un nuevo medio de acceso por fibra óptica (lo tradicional siempre ha sido cable coaxial), sumando 478 conexiones a diciembre del 2019 (0,02% del total).

Gráfico 14: Evolución de conexiones de TV de paga por tecnología (millones de conexiones)

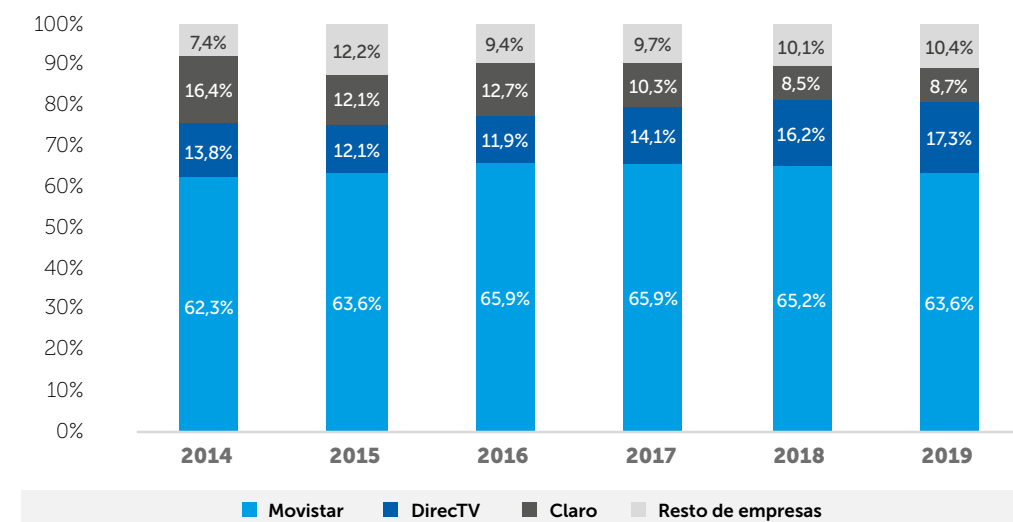


Fuente: Empresas Operadoras Elaboración: OSIPTEL

Al cierre del 2019, Movistar mantuvo el liderazgo en este mercado, con una participación de 63,6% (ver Gráfico 15), aunque registró una disminución de 1,6 puntos porcentuales en comparación con

el 2018. El segundo lugar fue para DirecTV, con una participación de 17,3%; por su parte, Claro alcanzó el 8,7% de participación, mientras que el resto de empresas representó el 10,4%.

Gráfico 15: Participación de mercado de TV de paga



Fuente: Empresas Operadoras Elaboración: OSIPTEL



UN AÑO DE AVANCES Y LOGROS

El OSIPTEL ha iniciado un camino de cambio, consolidando su razón de ser: sus usuarios. Eso conducirá todos sus esfuerzos hacia un claro y sólido compromiso: lograr que los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones en el Perú estén más satisfechos.



CAMINO A LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

El OSIPTEL ha iniciado un cambio fundamental hacia la Transformación Digital, que implica conseguir una mayor eficiencia, la mejora de procesos y la toma de decisiones basadas en datos. Para ello, la institución debe lograr un entendimiento integral de las necesidades y expectativas de sus usuarios, que deben contar con las herramientas y la información suficiente para que se sientan empoderados y ejerzan plenamente sus derechos. Con ese objetivo en mente, el OSIPTEL inició un proceso de transformación que le permitirá cumplir con su compromiso de lograr un usuario más satisfecho y de adaptarse rápidamente en un mundo de constantes cambios.

El proceso de transformación digital se inició en el 2018, con la transformación cultural de la institución, basada en tres valores: innovación, integridad y excelencia.

- ✓ **Integridad:** El desempeño de los funcionarios del OSIPTEL debe responder a los genuinos intereses de la institución y del Estado.
- ✓ **Innovación:** El OSIPTEL se caracteriza por ser una

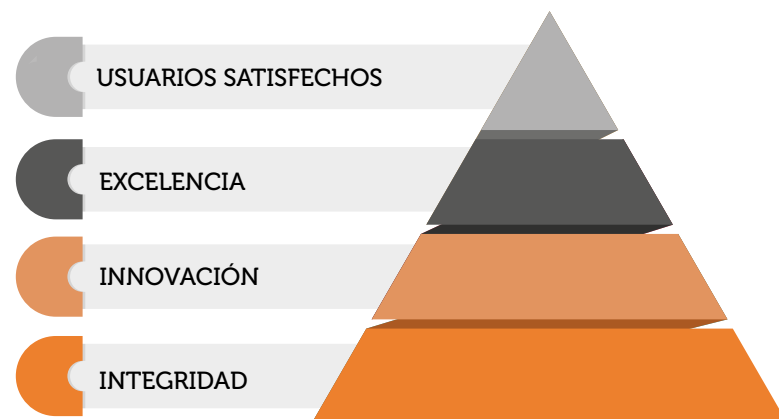
institución ágil e innovadora, donde los colaboradores gestionan y proponen mejoras en los procesos.

- ✓ **Excelencia:** El OSIPTEL y sus funcionarios están comprometidos con ofrecer servicios de la más alta calidad tanto a los usuarios como a las empresas.

Ese mismo año, se designó a las personas que integran el Comité de Gobierno Digital del OSIPTEL, con Resolución N° 00122-2018, quienes estarían a cargo de liderar la transformación de la institución. Uno de los hitos más importantes del 2018 fue la creación del Sistema de Vigilancia e Inteligencia Competitiva (VIC).

Durante el 2019, el OSIPTEL continuó construyendo los cimientos para su transformación digital a partir de cuatro pilares: la toma de decisiones basada en datos, la automatización de nuevos procesos, la implementación de servicios digitales y el cambio cultural. Este año, los hitos más importantes del OSIPTEL fueron la implementación de herramientas tecnológicas a favor de los usuarios, como Punku, Comparamóvil y Comparatel. La meta de la institución es rediseñar sus procesos, de tal manera que estén automatizados, contribuyendo con la eficiencia en la gestión interna, mejorando los servicios de cara al ciudadano e incentivando la competitividad en las empresas.

Gráfico 16: Transformación cultural del OSIPTEL



Fuente: OSIPTEL

NUEVOS OBJETIVOS PARA LA TRANSFORMACIÓN

El OSIPTEL es un actor fundamental para el desarrollo de las telecomunicaciones en el Perú, un sector dinámico y competitivo, y que aporta cada vez más al crecimiento de la economía. Año tras año, la institución ha trabajado para brindar servicios de calidad que le permitan cumplir con su principal compromiso: tener usuarios más satisfechos.

En línea con ese proceso de transformación, durante el 2019 se consideró pertinente revisar el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2018-2020. Su revisión permitió profundizar el proceso de cambio de la transformación digital.

Cabe resaltar que el PEI 2018-2020, tuvo un proceso de elaboración que duró seis meses y se caracterizó por ser altamente participativo.

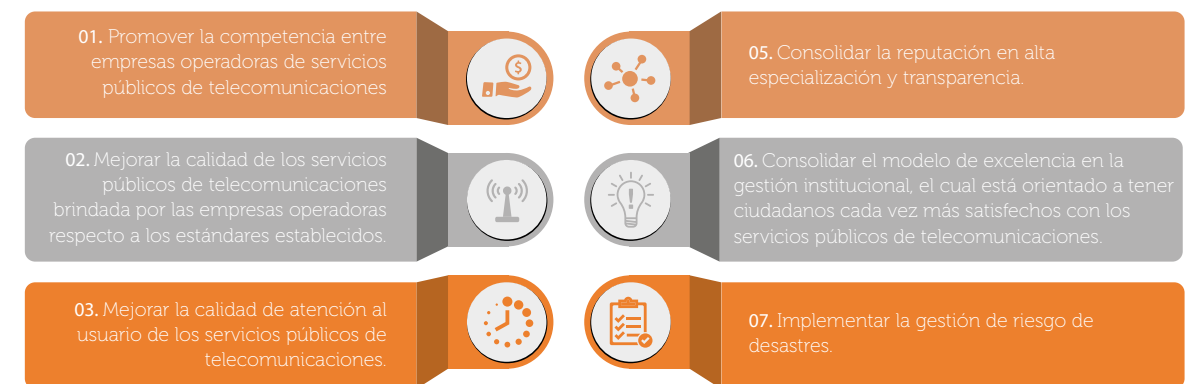
La revisión del PEI fue desarrollada de manera interna y bajo un enfoque multidisciplinario, entre agosto y octubre del 2019. Tras la revisión, se llegó al consenso de que el PEI se debía enfocar en la necesidad institucional de focalizar las intervenciones del regulador en la mejora de la satisfacción de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, tomando en cuenta su perspectiva, tanto en el diseño, como en la implementación y evaluación de sus acciones. Con ello, se plantearon siete objetivos estratégicos, enmarcados en los tres valores de la institución (integridad,

innovación y excelencia), que empezarán a regir para el PEI 2020-2023:

1. Promover la competencia entre las empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones.
2. Mejorar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones brindados por las empresas operadoras respecto de los estándares establecidos.
3. Mejorar la calidad de atención al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones.
4. Empoderar a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.
5. Consolidar la reputación de la institución en los aspectos de alta especialización y transparencia.
6. Consolidar el modelo de excelencia en la gestión institucional.
7. Implementar la gestión de riesgos de desastres.

En base a los objetivos señalados, el OSIPTEL ha planteado once proyectos para los próximos años, de los cuales dos se han empezado a implementar en el 2019: el Rediseño del Proceso de Solución de Reclamos de Usuarios y el Rediseño del Proceso de Solución de Supervisión y Fiscalización, ambos permiten aliviar la carga administrativa de las gerencias y ofrecer un mejor servicio a los usuarios.

Gráfico 17: Plan Estratégico Institucional-Objetivos Estratégicos Institucionales



04. Empoderar a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

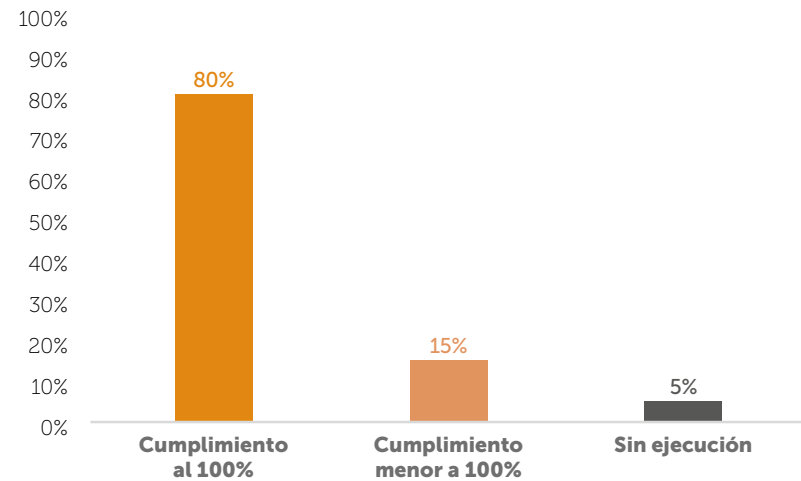
Fuente: OSIPTEL

CUMPLIMIENTO DE LAS METAS

Al cierre del 2019, el nivel de cumplimiento promedio de las metas del Plan Estratégico Institucional ascendió al 91%. De las 152 metas programadas para el año, el 80% tuvo un cumplimiento del 100%.

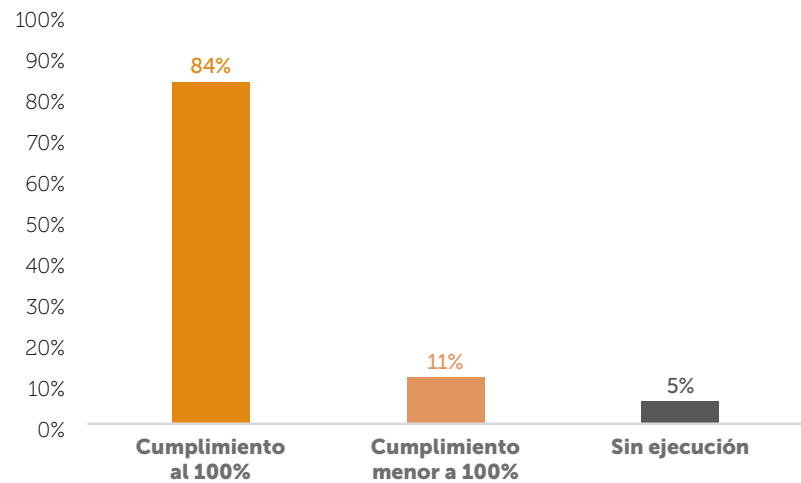
Por otra parte, el grado de ejecución del Plan Operativo Institucional (POI), elaborado bajo un enfoque de gestión por resultados, fue del 93%. De las 540 metas que fueron programadas por las unidades orgánicas para el 2019, el 84% de ellas se ejecutó al 100%.

Gráfico 18: Cumplimiento de las metas del PEI durante el 2019



Fuente: OSIPTEL

Gráfico 19: Cumplimiento del POI durante el 2019



Fuente: OSIPTEL

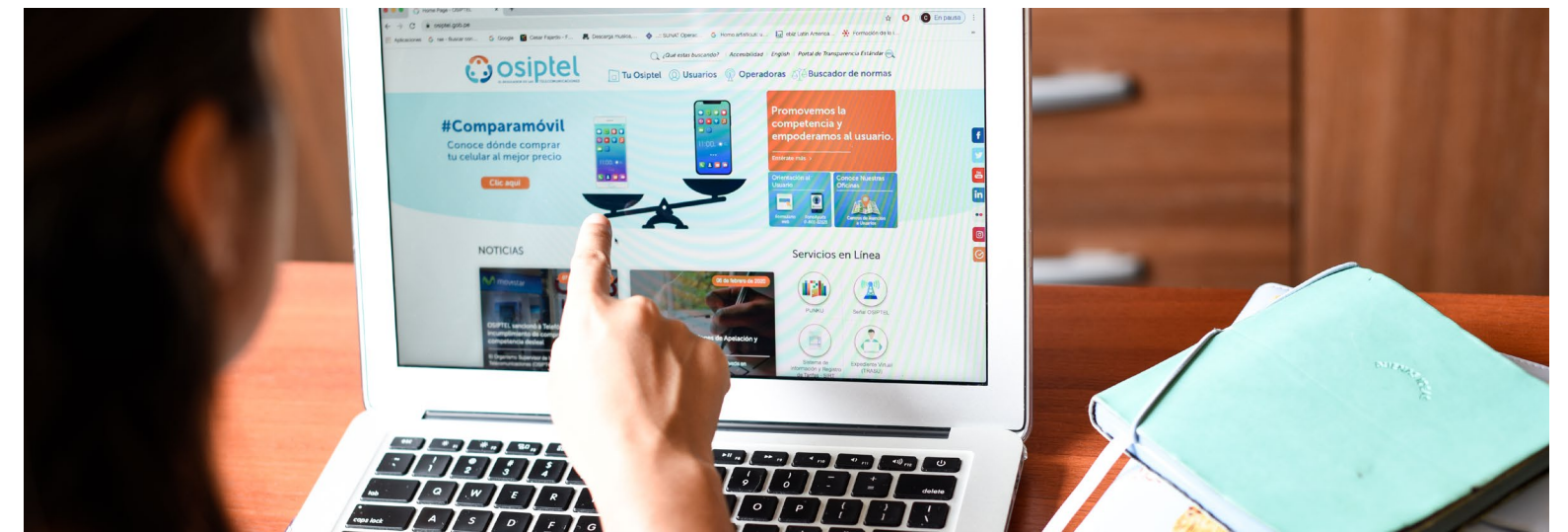
Además de los planes mencionados, como parte del enfoque de gestión por resultados, desde el 2015, el OSIPTEL es responsable de la ejecución del Programa Presupuestal 0124 (PP 0124) "Mejora de la Provisión de Servicios de Telecomunicaciones". Respecto de los

niveles de cumplimiento del programa mencionado, en el 2019 se obtuvo un nivel superior al 95%, como consecuencia del grado de ejecución obtenido en cada uno de los tres productos que conforman el PP 0124 (ver Gráfico 20).

Gráfico 20: Cumplimiento de los productos del PP 0124



Fuente: OSIPTEL



MEJORAS EN LA INSTITUCIÓN

Brindar servicios de calidad al usuario comienza con una institución sólida, capaz de ofrecer soluciones efectivas a los problemas del día a día. En este sentido, el OSIPTEL trabaja para desarrollar e implementar acciones que contribuyan a mejorar sus funciones y servicios.

Solución a los reclamos de usuarios

Durante el 2019, uno de los retos más importantes que tuvo el OSIPTEL fue la reducción de la carga resolutive de los expedientes que llegan al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU). El incremento exponencial en la cantidad de expedientes ingresados al TRASU se inició a fines del 2015, llegando a las cifras más elevadas en toda la historia del Tribunal en el 2018 con un ingreso de 260 000 expedientes. Antes de ese periodo, el ingreso mensual promedio era de 60 000 expedientes al año.

Ante esta problemática, el OSIPTEL adoptó durante el transcurso de los años diversas acciones que permitieron, por un lado, disminuir el ingreso de expedientes elevados al TRASU, y por otro, fortalecer la capacidad resolutive del Tribunal y agilizar el trámite de los expedientes. Respecto de este último punto, durante el 2019 se advirtió la necesidad de introducir diversas mejoras que permitan agilizar el proceso de votación de los expedientes que se someten a conocimiento del Tribunal, razón por la cual se realizó la modificación del Reglamento Interno del TRASU a través de la Resolución de Consejo Directivo N.º 096-2019-CD/OSIPTEL. Las modificaciones estuvieron vinculadas con la conformación y competencias de las Salas del Tribunal, siendo las principales las siguientes:

- ✓ **Asignación a las salas unipersonales de la competencia para resolver los recursos de apelación y las quejas a nivel nacional.** Proporciona flexibilidad en el sistema de votación e incrementa la eficiencia de los recursos con los que cuenta el Tribunal. En caso se presente una determinada casuística que, por sus características, deba someterse al conocimiento de un órgano colegiado, el presidente del Consejo Directivo puede conformar una sala colegiada.
- ✓ **Creación de una sala colegiada de sanciones permanente.** Encargada de tramitar los procedimientos administrativos sancionadores de competencia del TRASU, ha facilitado la adopción de criterios que coadyuvan a la predictibilidad del



procedimiento; agiliza su trámite en tanto crea un ambiente de dedicación exclusiva para la votación de esta casuística y facilita las labores de coordinación interna.

Para complementar las medidas mencionadas, con Resolución de Consejo Directivo N.º 109-2019-CD/OSIPTEL del 22 de agosto del 2019, se amplió por doce meses el plazo de vigencia de las medidas referidas a:

- i. Suspensión del medio telefónico para la presentación del recurso de apelación y queja, a los que se refieren los artículos 60 numeral 1.a. y 73 numeral 1.a. del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones 1 (en adelante, Reglamento de Reclamos); y
- ii. La presentación de los reclamos de los servicios públicos móviles únicamente por los titulares del servicio, al ser un servicio de uso personal.

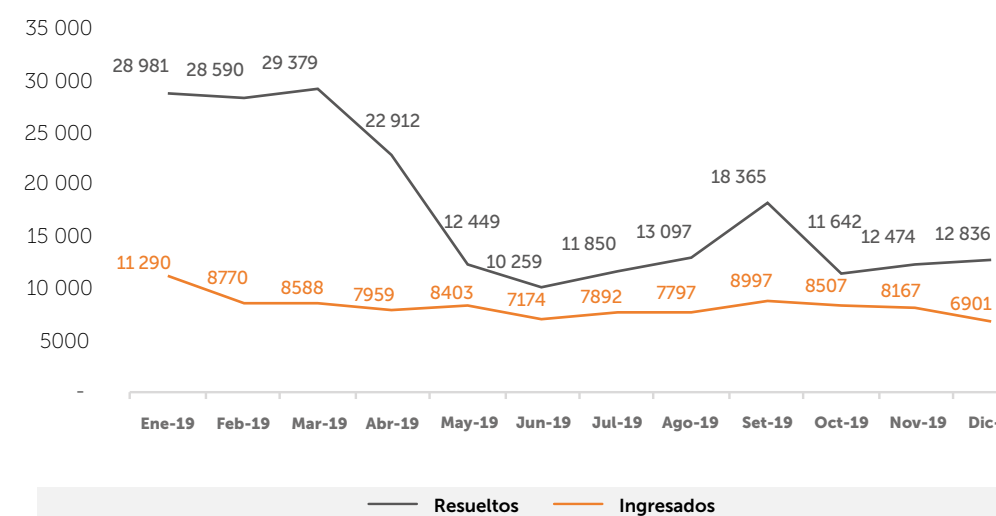
La problemática generada por la sobrecarga del sistema de reclamos no solo supuso una congestión en la atención de los casos elevados al Tribunal, sino también un incremento tanto en las labores administrativas de trámite de los expedientes, como en el proceso de votación y firma de los mismos.

Para solucionar este problema, el OSIPTEL incentivó el uso de las tecnologías de la información en el desarrollo de sus funciones. En el marco de esta política, la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU, con el apoyo de la Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística, llevó a cabo un proyecto destinado a lograr la emisión electrónica de las resoluciones del TRASU.

Para ello, se reforzaron las plataformas tecnológicas del Sistema de Apoyo a la Labor Resolutive del TRASU (SISTRAM) y del Sistema de Gestión Electrónica de Documentos (SISDOC), con el objetivo de integrarlos y, así, permitir la emisión electrónica de las resoluciones, desde la preparación de las mismas hasta su notificación.



Gráfico 21: Número de expedientes ingresados y resueltos por el TRASU



Fuente: OSIPTEL

Este proyecto pasó a su etapa de producción en marzo del 2019 y durante el tiempo en que ha estado operando ha generado efectos positivos en la gestión documental del Tribunal. Ello ha beneficiado a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, pues se impulsa su acceso directo a dicho procedimiento, permitiendo visualizar las resoluciones emitidas una vez firmadas a través del expediente electrónico, que está disponible en la página web institucional.

Además, ha permitido la reducción paulatina del tiempo invertido en la ejecución de las labores administrativas del Tribunal, automatizándolas, toda vez que, luego de la elaboración de la resolución final por parte del encargado del expediente, la misma llega automáticamente para la firma del vocal. De igual manera, firmada la resolución por el vocal, esta llega automáticamente al área de Trámite Documentario para dar inicio al proceso de notificación.

Estas medidas trajeron importantes beneficios para la institución. Ellas, aunadas a las acciones adoptadas en años previos, han permitido agilizar los expedientes ingresados al TRASU y las votaciones de sus vocales.

Camino a una organización basada en datos

Para el sector de telecomunicaciones es importante contar

con información confiable para convertirla en conocimiento, pues servirá para una mejor toma de decisiones. En este sentido, el OSIPTEL viene implementando, desde el 2019, el Sistema de Vigilancia e Inteligencia Competitiva (VIC).

Este sistema implica que los equipos técnicos de Competencia, Calidad del Servicio y Atención a los Usuarios desarrollen y sustenten con una periodicidad trimestral una serie de Productos VIC de análisis alto² que deben ser sustentados ante un Comité Central, que dispone su aprobación y la implementación de las recomendaciones que se acuerden en dicha sesión.

Cabe mencionar que, desde la fase de programación de los productos (plasmada en el Plan de Necesidades que se elabora a finales del año previo), hasta la sustentación de los mismos, el Sistema contempla la interacción y trabajo en equipo de colaboradores de diferentes áreas y gerencias. Esto, con la finalidad de que, a través de la inclusión de diferentes perspectivas y experiencias, se enriquezca cada uno de los Productos VIC de análisis alto.

A lo largo del 2019, se desarrollaron un total de 23 Productos VIC de las siguientes especialidades: Competencia (14), Calidad del Servicio (6) y Atención a Usuarios (3). De este total, se sustentaron y aprobaron 7 Productos VIC de análisis alto en tres sesiones³.

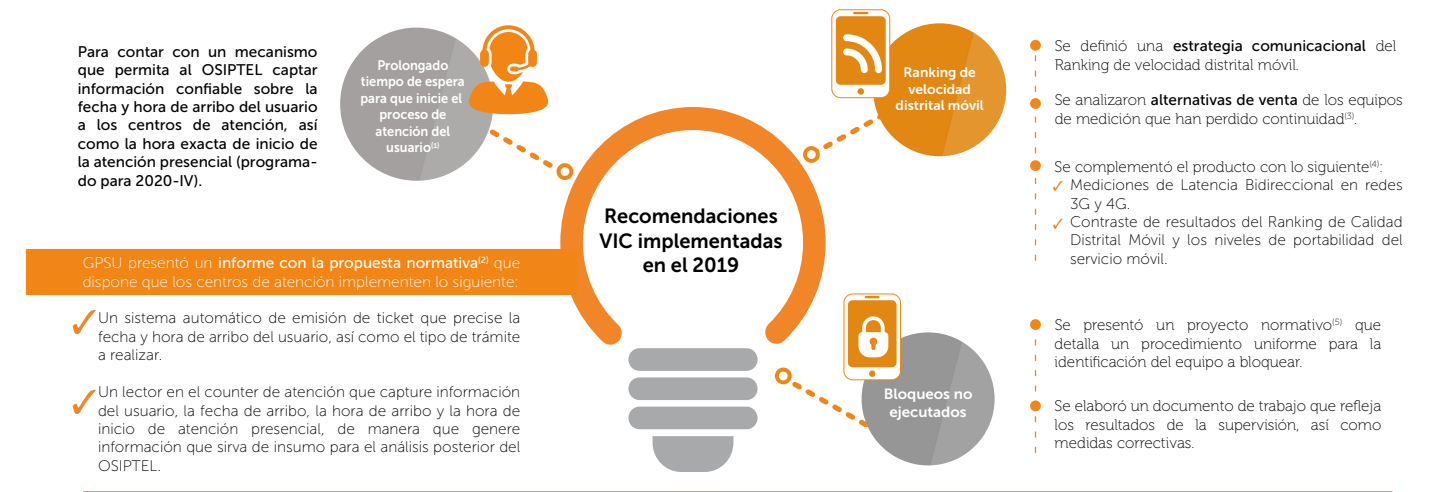
Tabla 01: Productos de VIC sustentados y aprobados durante el 2019

Equipo VIC	Nombre del Producto VIC
Competencia	Desempeño financiero de las empresas del sector.
	Tendencias de la demanda del mercado de las telecomunicaciones.
Calidad del Servicio	Ranking de calidad de la velocidad distrital móvil.
	Interrupciones de los servicios públicos de telecomunicaciones en zonas rurales.
Atención a Usuarios	Bloqueos no realizados por las empresas operadoras a pesar de los requerimientos de los usuarios.
	Tiempos de espera prolongados para que se inicie el proceso de atención del usuario en las empresas operadoras.
	Elevado número de reclamos y cuestionamientos presentados por usuarios que desconocen haber contratado el servicio.

Fuente: OSIPTEL

²Los Productos VIC pueden ser de alto (a nivel de resultado) o de bajo análisis (a nivel de insumos). Aquellos de análisis alto son sujetos de sustentación para su aprobación.
³Las tres sesiones de sustentación de Productos VIC se realizaron los días 26 de abril, 9 de agosto y 3 de diciembre del 2019.

Gráfico 22: Principales recomendaciones VIC implementadas en el 2019



(1) Medición de tiempo de atención presencial, será cambiado a la atención virtual el 2020.
 (2) Informe N° 100-GPSU/2019. Análisis de la problemática y propuesta normativa relacionada al indicador de tiempo de espera de atención presencial (31/12/2019)
 (3) Memorando N° 140-GSF/2019. Actividad VIC. Análisis de venta de los equipos que pierden continuidad (24/09/2019)
 (4) Informe de resultados del ranking de calidad móvil distrital de Lima Metropolitana 2019 (11/10/2019)
 (5) Resolución de Consejo Directivo N° 119-2019-CD/OSIPTEL. Proyecto Normativo que aprueba las "Normas Complementarias para la Implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad" (05/09/2019)

Fuente: OSIPTEL

Dichos productos de análisis alto generaron un total de 22 recomendaciones, de las cuales siete se programaron y ejecutaron durante el 2019.

Por último, al finalizar el 2019, los equipos técnicos y la unidad facilitadora del Sistema VIC, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto, elaboraron el *Informe Anual de Resultados del Sistema VIC*, el cual sistematizó las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades del sistema, así como el estado actual de cumplimiento de las acciones derivadas o recomendaciones. Todo ello con la finalidad de asegurar la sostenibilidad del sistema y, así, contar con información relevante para seguir tomando las mejores decisiones.

Velando por la seguridad de los usuarios

Una de las principales funciones del OSIPTEL es contribuir con el fortalecimiento de la seguridad ciudadana. En esta línea, en el 2019 se implementó el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad (Renteseq) – Fase 2, orientada a prevenir y a combatir el hurto, robo y comercio ilegal de equipos móviles robados. Este registro contiene información de los abonados, los equipos sustraídos, perdidos y recuperados en el Perú, así como aquellos que fueron devueltos por los abonados o usuarios.

Durante el primer semestre del 2019, mientras se establecían las pruebas técnicas con las empresas operadoras, se gestionaron las adecuaciones al programa del registro de abonados. El desarrollo se realizó en el servidor de base de datos del Renteseq, utilizando los accesos proporcionados por la Gerencia de Tecnologías de la Información,

Comunicaciones y Estadísticas. En dicho servidor se ejecutó el programa a fin de recibir reportes de Registro de Abonados y Registros de Equipos Terminales Móviles Sustraídos, Perdidos y Recuperados.

De igual manera, se estableció el cronograma de intercambio de información con las empresas operadoras para las pruebas técnicas de la segunda fase del Renteseq, realizadas entre el 14 y el 22 de febrero. Posteriormente, se llevaron a cabo otras pruebas entre el 28 y el 30 de mayo, así como entre el 14 y el 16 de junio del 2019. Las pruebas se desarrollaron con normalidad y el intercambio de información fue exitoso, con lo que el sistema quedó apto para el inicio de operaciones de la segunda fase del Renteseq, el cual se inició al 18 de junio de 2019.

También se verificaron los equipos terminales con IMEI inválidos o reportados como robados, hurtados o perdidos que aún operan en las redes móviles. Para tal efecto, se verificó lo dispuesto en las normas complementarias para la Implementación del Renteseq, que establece que las operadoras tienen prohibido prestar servicio móvil a equipos cuyas series se encuentren registradas como sustraídas o perdidas.

Asimismo, en el marco del inicio de operaciones de la segunda fase del Renteseq, se monitoreó el desempeño de las cuatro empresas operadoras móviles respecto del cumplimiento de la entrega y el recojo de información, así como la consistencia de los reportes, dentro del plazo establecido. También se monitoreó el cumplimiento de los bloqueos ordenados por el OSIPTEL en las empresas operadoras mencionadas.

En una acción conjunta con el Ministerio del Interior, se estableció el cronograma de bloqueo (de abril a julio del 2019) de aquellos equipos terminales móviles que tenían IMEI inválidos y que habrían sido alterados para burlar el sistema de bloqueo existente. Pasado julio, y al seguirse detectando equipos terminales móviles con IMEI cursando tráfico en las redes móviles, el OSIPTEL continuó enviando órdenes de bloqueo de manera mensual a los concesionarios móviles.

Tabla 02: Equipos terminales bloqueados por mes

MES	INVALIDOS BLOQUEADOS
ENERO	1 270 456
ABRIL	1 494 799
MAYO	1 495 713
JUNIO	1 500 000
JULIO	1 500 000
AGOSTO	1 500 000
SEPTIEMBRE	1 194 251
OCTUBRE	509 623
NOVIEMBRE	526 169
DICIEMBRE	355 622
TOTAL	11 346 633

Cronograma OSIPTEL – Ministerio del Interior

Elaboración: GSF-OSIPTEL

De esta manera, durante el 2019 se bloquearon 11 346 633 equipos terminales móviles que tenían IMEI inválidos. Cabe precisar que las cifras de inválidos bloqueados entre abril y julio corresponden al Cronograma Ministerio del Interior/OSIPTEL. Con la aplicación de esta medida, se intentó desincentivar el robo callejero de celulares y, por ende, la violencia ciudadana.

También se atendieron cuestionamientos al bloqueo de equipos terminales presentados por los usuarios, solicitudes de información de entidades (Ministerio Público y Policía Nacional) y se brindó orientación sobre esta temática.

Finalmente, se debe indicar que mediante la Resolución N.º 00119-2019-CD/OSIPTEL del 5 de septiembre del 2019 se publicó para comentarios las Normas Complementarias para la Implementación del Renteseq; así como mediante la Resolución N.º 00227-2019-GG/OSIPTEL del 27 de septiembre del 2019 se publicó para comentarios el Proyecto

de Instructivo Técnico para el cumplimiento de las Normas Complementarias para la Implementación del Renteseq. Las Normas Complementarias fueron aprobadas por Resolución de Consejo Directivo N.º 07-2020-CD/OSIPTEL publicadas en el Diario Oficial *El Peruano* el 20 de enero de 2020, la cual establece que las empresas operadoras realizarán bloqueos semanales de equipos con IMEI inválidos y suspenderán las líneas que funcionan en celulares "reflasheados"⁴ por tratarse de casos reincidentes.

Espacio de innovación para generar valor

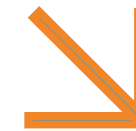
Uno de los proyectos más importantes del OSIPTEL durante el 2019 fue la implementación del laboratorio de innovación "Createl Lab". Este laboratorio es un espacio para experimentar nuevas formas para generar valor público, relacionarse más estrechamente con el usuario y brindar nuevos canales de colaboración y cocreación entre servidores públicos y usuarios, a fin de afrontar desafíos o generar soluciones a las diversas problemáticas del ecosistema peruano de telecomunicaciones. El nombre "Createl Lab" fue resultado de un concurso interno en la que participaron más de 150 colaboradores a nivel nacional.



En este laboratorio participan diferentes equipos multidisciplinarios, quienes buscan brindar soluciones a los problemas de los usuarios a través de la innovación. Durante el 2019, se recibieron múltiples ideas de mejora. Las más interesantes fueron seleccionadas para su incorporación en el Plan de Gobierno Digital de la institución, el cual busca lograr eficiencia, optimizar procesos e incrementar el valor agregado para los usuarios a través del uso de nuevas herramientas tecnológicas.

Una de las que más resaltó fue la creación de un asistente virtual. A través de esta aplicación, se brindará información a los usuarios sobre los trámites a realizar en las empresas operadoras. El objetivo principal es que los usuarios puedan realizar consultas al OSIPTEL mientras esperan su turno para ser atendidos por la empresa operadora.

Así como este proyecto, existen otros que se están poniendo en marcha. El laboratorio se ha convertido en parte fundamental de la institución, pues allí nacen sus proyectos más importantes.



VELANDO POR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN BRINDADA A LOS USUARIOS POR LAS EMPRESAS OPERADORAS

A lo largo de los últimos años, el mercado de telecomunicaciones se ha tornado cada vez más competitivo. En este contexto, el OSIPTEL trabaja para promover mejoras desde las empresas operadoras y así asegurar una mayor satisfacción de los usuarios.

Usuarios mejor atendidos

Uno de los principales temas en la agenda institucional era mejorar la calidad de la atención a los usuarios por parte de las empresas operadoras, pues se recibía muchas quejas al respecto. En respuesta, se desarrolló un plan de visitas a los centros de atención al cliente de las principales empresas operadoras.

El objetivo de este proyecto fue que el personal del OSIPTEL, a nivel nacional, recoja información directamente de los usuarios respecto de la calidad de atención e información que reciben en las oficinas de las empresas operadoras, así como sobre la atención de los problemas presentados. Con ello, se verificaría el desempeño de dichas empresas y si cumplían con sus obligaciones.



Gráfico 23: Visitas a centros de atención de las empresas operadoras



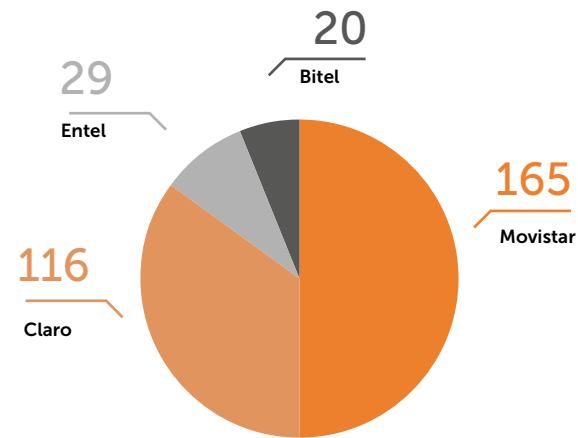
Fuente: OSIPTEL

⁴ Los equipos "reflasheados" son aquellos que tienen un IMEI inválido y que han sido alterados para que continúen operando.

Es así que, a partir de junio del 2019 se ejecutó el plan de visitas. Durante cada una de las visitas el personal realizó intervenciones ante la empresa operadora para corregir errores y solucionar los problemas reportados en ese momento por los usuarios. A la par, se brindó orientación a los usuarios acerca de sus derechos y obligaciones en materia de servicios públicos de telecomunicaciones.

En tal sentido, al finalizar el 2019 los funcionarios del OSIPTEL participaron en 330 visitas a 156 centros de atención al cliente de las empresas operadoras a nivel nacional. Así, del total de visitas, 165 fueron efectuadas a los centros de atención al cliente de Movistar, 116 a Claro, 29 a Entel y 20 a Bitel.

Gráfico 24: Visitas por empresa

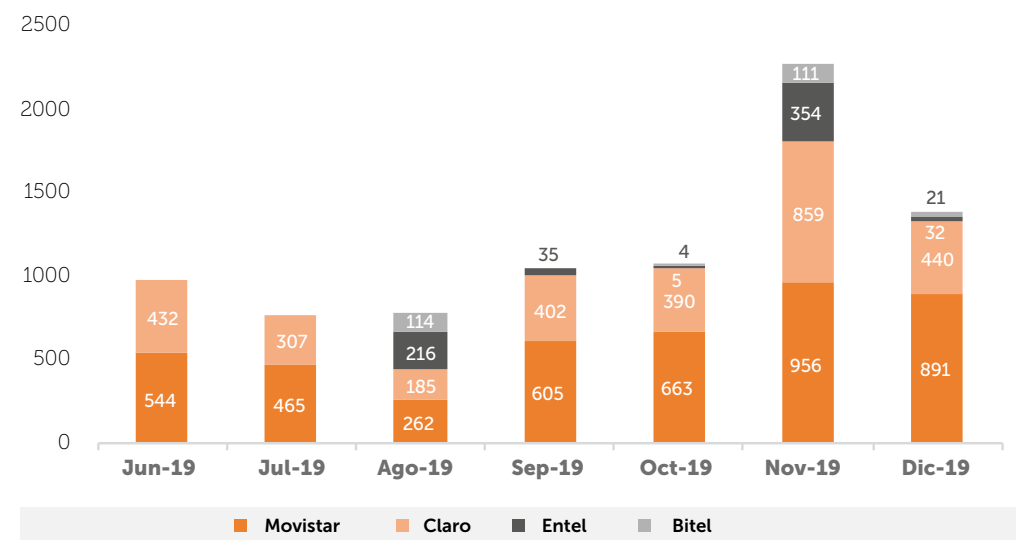


Fuente: OSIPTEL

Durante el desarrollo del plan de visitas a nivel nacional, se brindó atención a 8303 usuarios de las empresas operadoras Movistar, Claro, Entel y Bitel. El detalle de

la cantidad de usuarios atendidos por los funcionarios del OSIPTEL por cada mes y por empresa operadora se muestra en el Gráfico 25.

Gráfico 25: Usuarios atendidos en las empresas operadoras visitadas



Fuente: OSIPTEL

Luego de la consolidación de la información recibida, se evidenció que los motivos por los cuales los usuarios visitaron los centros de atención al cliente de las empresas operadoras eran, principalmente, realizar una consulta, efectuar algún trámite o requerir la atención de un problema en la prestación de sus servicios, especialmente, los móviles.

Entre los principales problemas identificados en las visitas podemos mencionar los siguientes:

- ✓ **Activación / Instalación.** Los usuarios manifiestan tener dificultades en la instalación o activación de su servicio.
- ✓ **Facturación.** Los usuarios consideran que se emiten recibos telefónicos a pesar de que los servicios están de baja, suspendidos o que les está cobrando montos mayores a los contratados.
- ✓ **Cobro.** Los usuarios manifiestan tener pagos no procesados por la empresa operadora o la existencia de cobros de servicios adicionales no contratados.
- ✓ **Migración no ejecutada.** Los usuarios manifiestan tener inconvenientes en la ejecución de la migración del servicio.
- ✓ **Portabilidad.** Los usuarios manifiestan tener inconvenientes con el proceso de portabilidad.
- ✓ **Recibos de pago.** Los usuarios manifiestan la existencia de la falta de entrega de recibos físicos a su domicilio.
- ✓ **Suspensión.** Los usuarios manifiestan la existencia de una suspensión indebida del servicio o una suspensión por deuda.
- ✓ **Calidad.** Los usuarios manifiestan en la mayoría de los casos no contar con servicio por algún problema técnico.
- ✓ **Contratación.** Los usuarios manifiestan la existencia de contrataciones no solicitadas o, habiéndose contratado el

servicio, se presentan incumplimientos a las condiciones de la contratación.

- ✓ **Baja no ejecutada.** Los usuarios manifiestan la falta de atención de pedidos de baja de sus servicios o las solicitudes de baja no son recibidas.

Asimismo, como mencionamos anteriormente, durante las visitas a los centros de atención al cliente de las empresas operadoras, el personal del OSIPTEL realizó 902 intervenciones directamente en los módulos de atención, a efectos de que se brinde una adecuada atención y se dé solución a los problemas reportados por los usuarios. Es importante destacar que, la presencia del OSIPTEL en los citados centros de atención incentivó a las empresas operadoras a otorgar soluciones anticipadas de reclamos a los usuarios, agilizándose así su atención.

Además, en atención a la problemática encontrada en los centros de atención visitados de las empresas operadoras Movistar, Claro, Entel y Bitel, el OSIPTEL las convocó a reuniones de trabajo, a efectos de poner en su conocimiento los hallazgos advertidos durante las visitas para que, de esta manera, se adopten las medidas que correspondan para mejorar la calidad de la atención al usuario.

De otro lado, cabe señalar que, durante el desarrollo de las visitas, se observó que el personal de las empresas operadoras no estaba debidamente capacitado en tanto desconocía varios de los procedimientos mediante los cuales se pueden atender los requerimientos de los usuarios. En ese sentido, se preparó e inició el Programa de Capacitación al personal de los centros de atención al cliente de las empresas operadoras sobre diferentes temas. Ello, con el objetivo de mejorar la calidad de la atención brindada a los usuarios.

Así, en los meses octubre y noviembre del 2019 se inició dicho programa de capacitación. En el caso de Movistar, los funcionarios del OSIPTEL capacitaron a 500 colaboradores en 26 centros de atención y, en el caso de Claro, se capacitó a 352 trabajadores en 28 centros de atención.



Los temas tratados en la capacitación fueron: facturación, baja del servicio, migración, procedimiento de reclamos, calidad de atención y cuestionamiento al bloqueo de equipo terminal.

El Programa de capacitación continuará desarrollándose en las diferentes empresas operadoras durante los siguientes años de manera virtual y mediante vídeos grabados. Asimismo, el OSIPTEL continuará con las visitas a los centros de atención al cliente de las empresas operadoras con el objetivo de empoderar al usuario y que los servicios se presten adecuadamente, pues las empresas deben brindar servicios de calidad que los satisfagan.

Medidas para limitar las contrataciones no solicitadas y la adquisición fraudulenta de equipos

El OSIPTEL detectó un incremento importante del porcentaje de reclamos por contrataciones no solicitadas, el cual pasó de 2,1% (en el primer trimestre del 2018) a 8,6% (en el tercer trimestre del 2019). Asimismo, se encontró una alta correlación entre los reclamos por contrataciones móviles no solicitadas con la suplantación de la titularidad. Así, entre enero y septiembre del 2019, se generaron más de 83 293 reclamos por contrataciones no solicitadas, más de 3997 cuestionamientos de titularidad de pago y más de 13 515 reclamos por portabilidad no solicitada.



EMPODERANDO A LOS USUARIOS

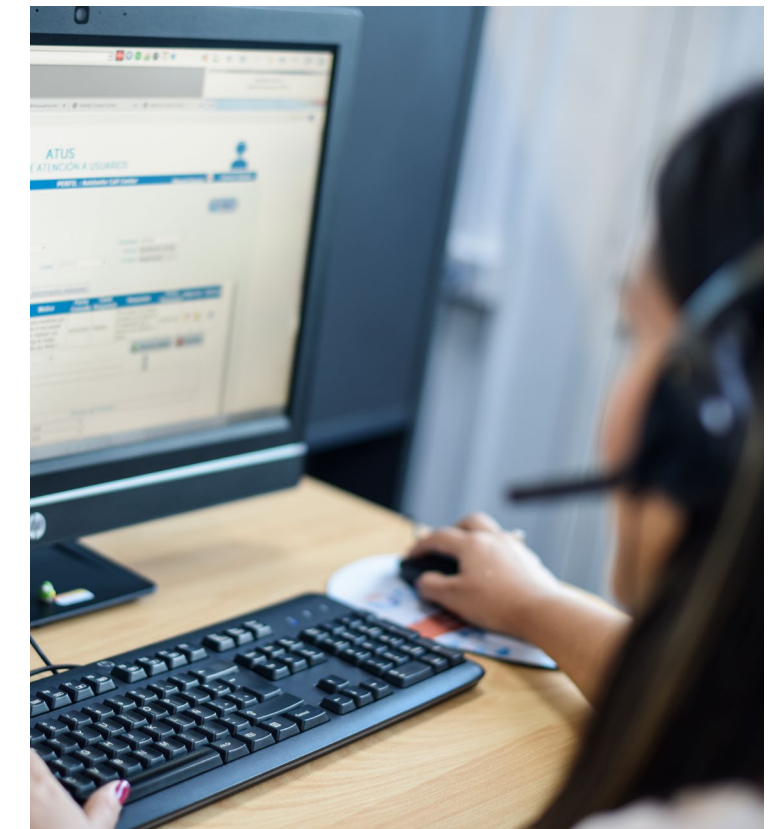
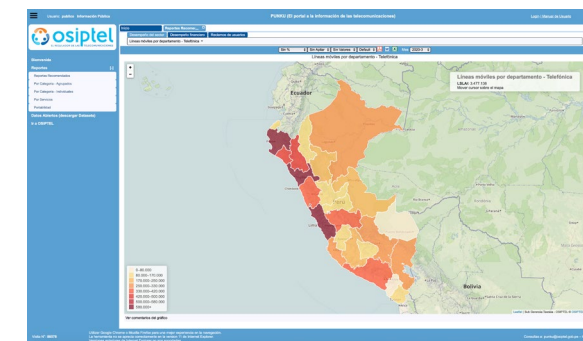
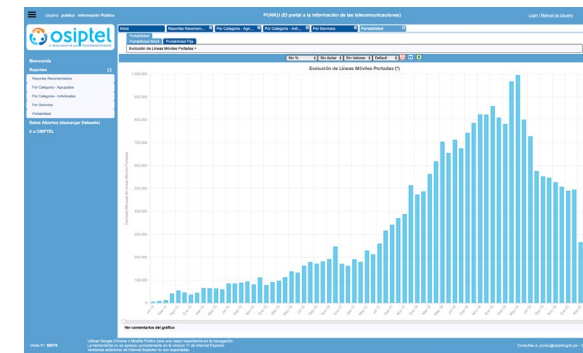
Una de las principales funciones del OSIPTEL es brindar herramientas e información oportuna a los usuarios para que estén empoderados y puedan tomar decisiones acertadas. En esta línea, se busca ofrecer servicios innovadores y eficientes para los usuarios.

Transparencia en la toma de decisiones

El sector de telecomunicaciones es uno de los más dinámicos en el país. Por ello, el OSIPTEL vio necesario manejar un

sistema de transparencia que permita a los usuarios estar informados sobre el desarrollo del sector.

A raíz de esta necesidad, durante el 2019 se lanzó Punku ("puerta" en quechua), una iniciativa que facilita a los usuarios y empresas de servicios de telecomunicaciones acceso a la información pública del sector a través de diversos reportes estadísticos. Este portal está basado en información brindada por las propias empresas operadoras al OSIPTEL. El enlace para acceder a este aplicativo es: <https://punku.osiptel.gob.pe/>



Punku cuenta con diferentes secciones que agrupan la información según el interés de los usuarios y, mediante sus diversas opciones de personalización de reportes, es posible cambiarlos, con la funcionalidad adicional de ser exportables a los formatos más usados. Asimismo, se trabajó para ofrecer un mapa interactivo, en el que se puede observar indicadores geográficos.

Punku es una importante fuente de información que incorpora la política de datos abiertos del OSIPTEL, generando conocimiento sobre el desempeño de la industria y fortaleciendo la toma de decisiones de los distintos stakeholders.

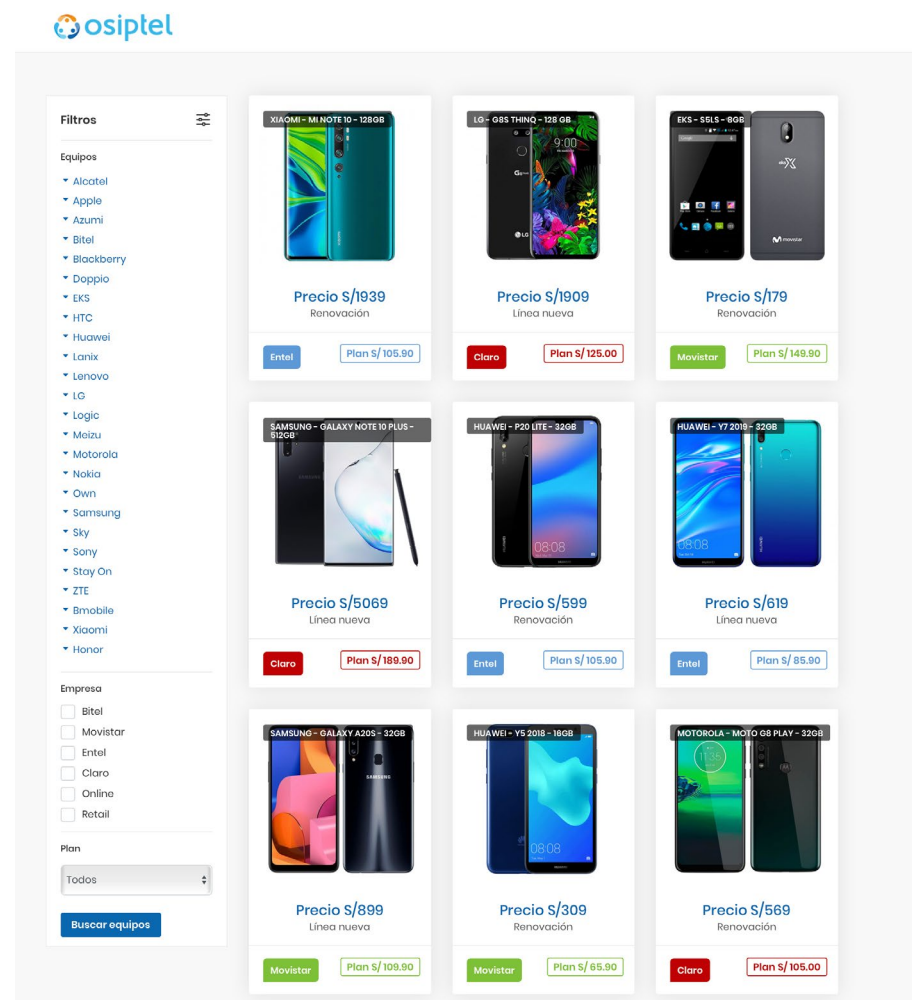
Mecanismos de empoderamiento

Durante el 2018, el OSIPTEL detectó que los precios de los equipos terminales ofrecidos en los puntos de venta de las

operadoras móviles, eran mayores a los ofrecidos por otras tiendas y empresas. Esto representaba un problema de información, pues el usuario debía acceder a esta data para realizar comparaciones y tomar una decisión más adecuada.

Por ello, se decidió elaborar reportes periódicos con información sobre el total de equipos ofertados por las empresas operadoras. Esto permite a los usuarios comparar sus precios con los de los mismos equipos ofertados en tiendas de retail, en línea o market places.

En mayo del 2019, se cargó la base completa de datos en un aplicativo web, de tal manera que los usuarios pudieron seleccionar el o los equipos terminales de su preferencia y comparar sus precios, de acuerdo al plan que estén dispuestos a adquirir. El enlace para esta comparación es <https://sociedadtelecom.pe/comparamovil/>. La información

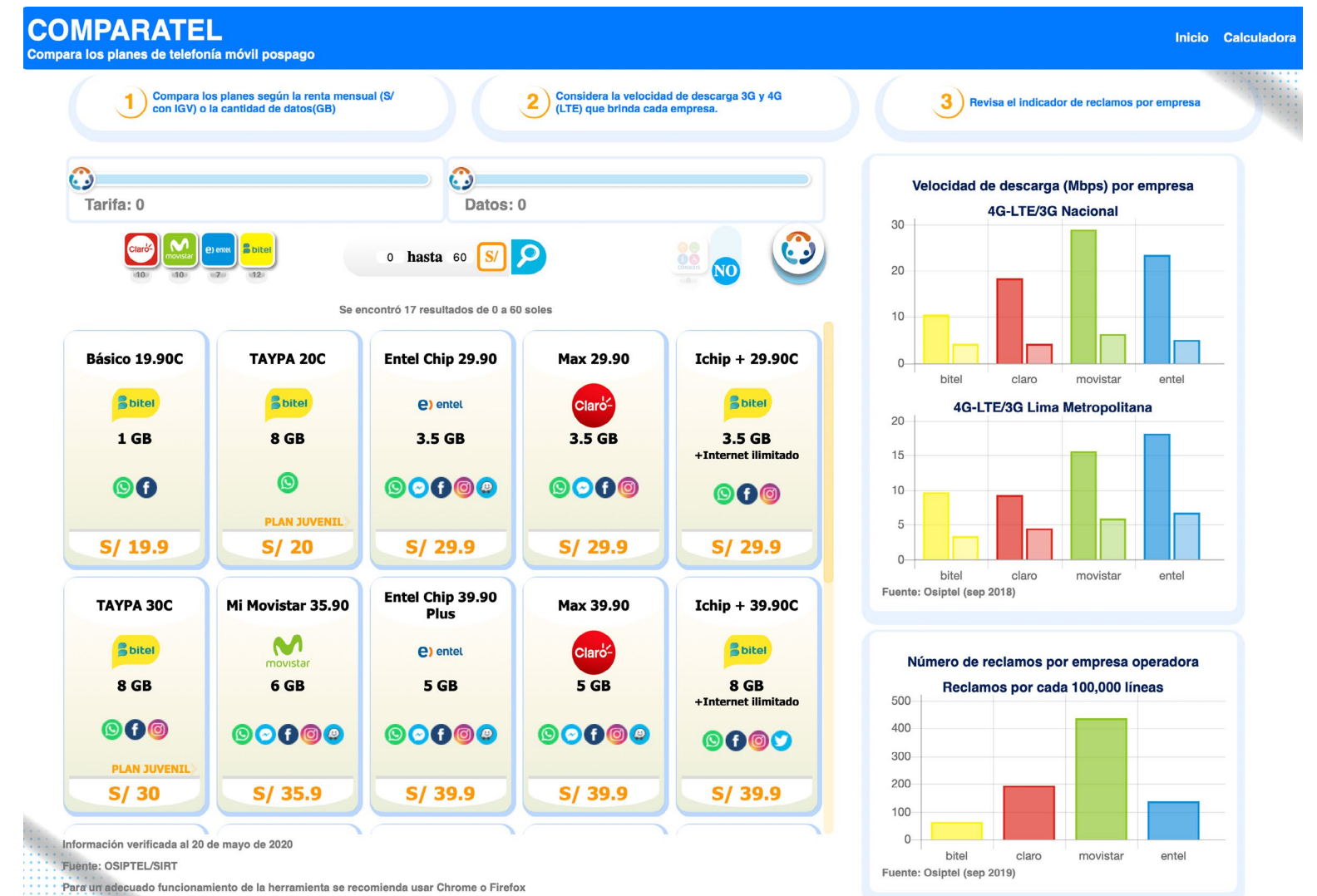


disponible se actualiza bimensualmente, y es sobre la base del 100% de los equipos ofertados por las empresas operadoras. Se espera que el uso de esta información lleve a un ahorro de S/ 2,3 millones entre el 2019 y el 2022.

En línea con este proyecto, se identificó también como necesidad la búsqueda y comparación de la información de mercado para contratar el servicio de telecomunicaciones. Por este motivo, durante el 2019 el OSIPTEL diseñó y elaboró una herramienta que permite comparar planes pospago móvil, donde muestra información comparativa sobre la calidad del servicio (velocidad de descarga) y sobre los reclamos presentados a las empresas. El enlace a esta herramienta es: <https://www.comparatel.pe/public/index.php>

Esta herramienta se complementa con una Calculadora de Consumo de Datos, que enseña al usuario a estimar su consumo mensual de GB habitual a partir de los diversos usos que requiere de Internet. Ambas herramientas conforman el Comparatel, portal al que los usuarios pueden acceder desde un terminal fijo o móvil para estimar su consumo habitual de gigabytes y comparar los precios y atributos principales de los planes que las empresas ofrecen en el mercado a nuevos clientes.

Con estas herramientas, se espera que los usuarios mejoren sus decisiones de contratación de planes móviles (pospago o control) al optar por planes que se acerquen a la cantidad de gigabytes que satisfagan su consumo de internet, al menor precio posible.



GESTIÓN Y RESULTADOS

Los logros y avances alcanzados por el OSIPTEL dependen del desempeño de sus áreas. Año tras año, los colaboradores de la institución dedican sus esfuerzos a brindar servicios de calidad a los usuarios, a través de la integridad, la innovación y la excelencia, valores que gobiernan la institución.





GERENCIA DE PROTECCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO Y GERENCIA DE OFICINAS DESCONCENTRADAS

Su principal objetivo es contribuir con la mejora de la satisfacción del usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones, poniendo al alcance de este la información pertinente en relación a sus derechos y obligaciones, brindándole una adecuada atención y orientación. Durante el 2019, ambas gerencias realizaron actividades de observación y diagnóstico para adoptar acciones correctivas y propuestas normativas en beneficio del usuario. En las siguientes líneas, presentamos una mirada institucional de las principales medidas ejecutadas.

Planeamiento de una nueva estrategia regional

Desde la apertura de sus oficinas desconcentradas a nivel nacional, el OSIPTEL efectuó la programación de actividades, el despliegue de personal y la priorización de esfuerzos, a partir, principalmente, de criterios poblacionales. Con el paso del tiempo, se advirtió la necesidad de establecer una metodología de trabajo que permita generar mayor impacto en los usuarios de los servicios, debido a las diferentes características y particularidades de cada región, de su población y sus costumbres.

En este orden de ideas, en el 2019 se evaluaron, en detalle, las actividades que realizan las oficinas del OSIPTEL a nivel nacional. Nuevos criterios y variables fueron incorporados en el marco de una metodología que considera el análisis costo-beneficio social.

Dicho análisis se inició con la recopilación y evaluación de información demográfica, de indicadores del sector telecomunicaciones y de las actividades desplegadas por el OSIPTEL durante los últimos años.

Con estos datos y el apoyo de los jefes de las oficinas desconcentradas, se inició la elaboración de un diagnóstico de la situación actual de cada una de estas, considerando los recursos humanos y presupuestales disponibles.

Para el año 2020, se ha previsto una nueva distribución de actividades a llevarse a cabo acorde con los recursos de cada oficina y con el desempeño de esta.

Fortalecimiento de las oficinas desconcentradas

Durante el 2019, la Alta Dirección del OSIPTEL realizó nueve visitas a las oficinas desconcentradas con el propósito de conocer, *in situ*, la problemática de cada región respecto a la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Durante estas visitas, se llevaron a cabo reuniones con las empresas operadoras y con los grupos de interés más importantes de la región (incluyendo en algunas de ellas, la realización de talleres a cargo del Consejo de Usuarios de OSIPTEL) a fin de encontrar soluciones y/o mejorar el servicio a los usuarios, compartir experiencias, mejorar los canales de comunicación internos con nuestras oficinas y fortalecer la integración institucional.

Las oficinas visitadas durante el 2019 fueron las siguientes:

Tabla 03. Viajes de fortalecimiento de las Oficinas desconcentradas 2019

Oficina Regional	Fechas
OD Junín	7 y 8 de mayo
OD Ucayali	31 de mayo y 1 de junio
OD Ica	3 y 4 de junio
OD Huancavelica	13 y 14 de junio
OD Piura	20 y 21 de junio
OD Áncash	12 y 13 de agosto
OD Ayacucho	18 y 19 de agosto
OD Amazonas	16 y 17 de octubre
OD Cajamarca	15 y 16 de noviembre

Fuente: OSIPTEL



Plan de inmersión regional

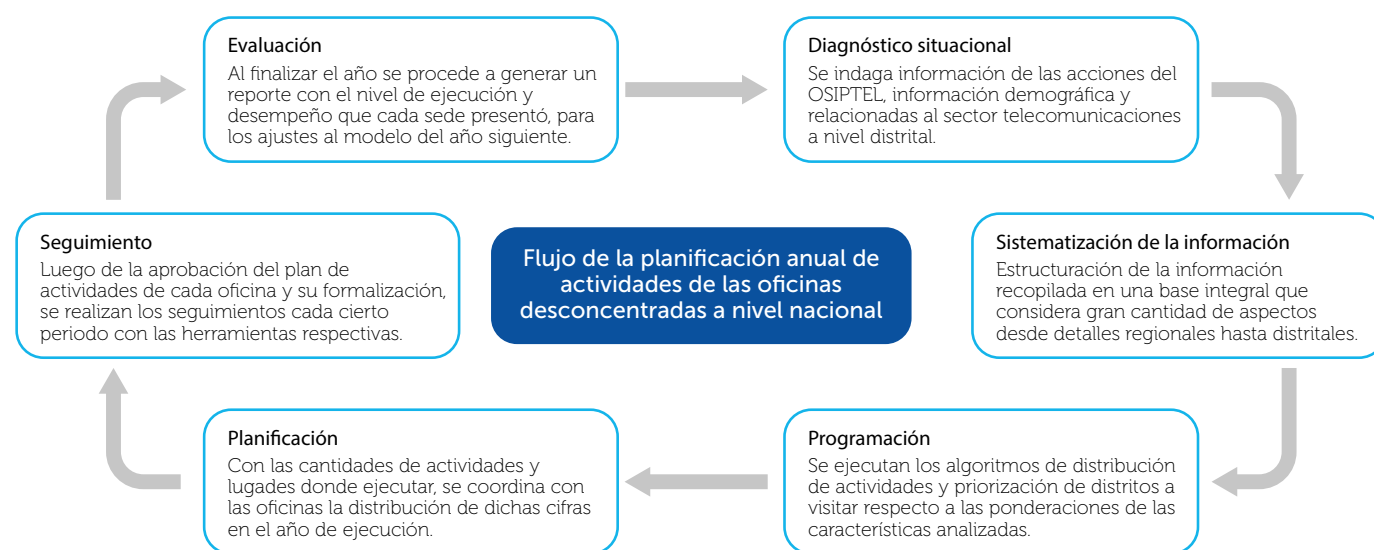
El Plan de Inmersión Regional busca conocer la experiencia de los usuarios respecto de los servicios públicos de telecomunicaciones a fin de incorporar su voz en propuestas de mejora e innovación.

Por ello, se plantearon los siguientes objetivos:

- ✓ Identificar iniciativas de innovación.
- ✓ Identificar buenas prácticas.
- ✓ Impulsar el desarrollo de competencias enfocadas en innovación y colaboración.
- ✓ Conocer el comportamiento, las emociones y la experiencia de los usuarios de las distintas regiones del país, atendiendo a las características propias de cada una de ellas.

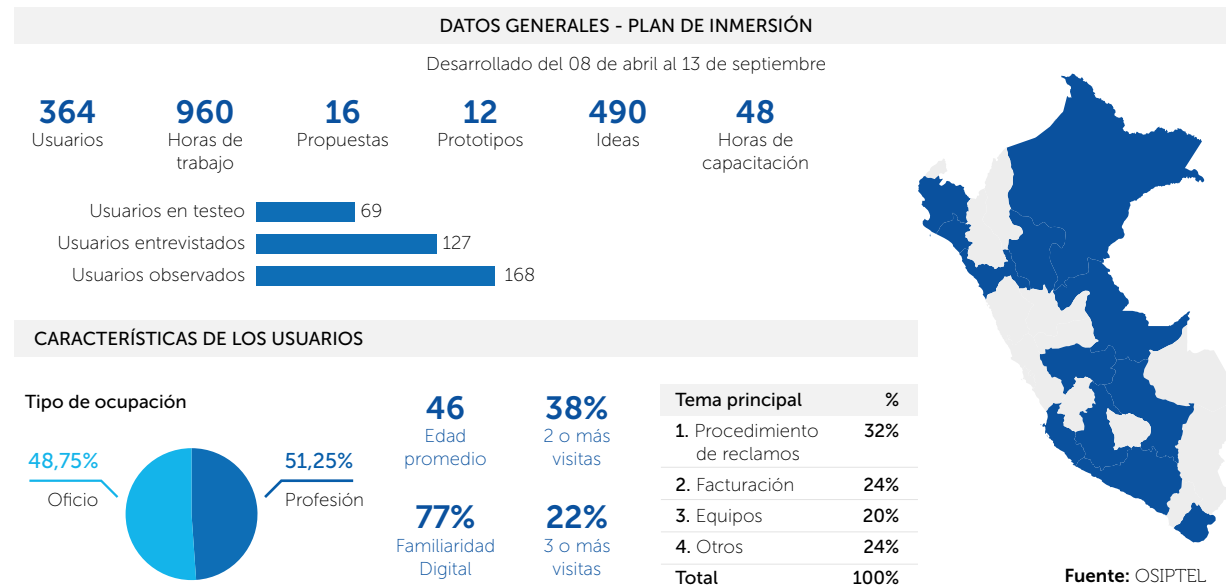
El programa utilizó la metodología *Design Thinking*. Durante el 2019, el primer grupo de jefes de oficinas desconcentradas se desplazó, durante una semana completa, a otra sede ubicada en una región con diferentes características. Las diferencias incidían principalmente en aspectos demográficos, clima, población, afluencia de usuarios, entre otros. El objetivo de esta dinámica fue observar, desde otra perspectiva, el perfil del usuario de la región, empatizar con este en lo que respecta a sus expectativas en relación al servicio que recibe por parte del regulador. El resultado de este ejercicio permitió identificar problemas y proponer ideas innovadoras para solucionarlos.

Gráfico 26: Planificación anual de actividades de las Oficinas Desconcentradas a Nivel Nacional



Fuente: Propuesta metodológica de distribución óptima de actividades 2020.

Gráfico 27: Información del Plan de Inmersión Regional en el 2019



Iniciativas para la mejorar el servicio al usuario

La Gerencia de Protección y Servicio al Usuario conjuntamente con la Gerencia de Oficinas Desconcentradas desarrollaron las siguientes iniciativas a fin de lograr la mejora en la provisión de información a abonados y usuarios:

Asesor virtual (chat bot)

Se desarrolló la idea de implementar una asistencia virtual, a través de un chat bot, que ponga a disposición del usuario información puntual y oportuna sobre sus principales derechos, procedimiento de reclamos, entre otros temas durante el tiempo de espera en los centros de atención al cliente de las empresas operadoras. De la observación efectuada, se advirtió que la mayoría de usuarios interactúa, revisa y utiliza su equipo móvil en tiempos de espera.

La implementación de este servicio tiene estimado un plazo de seis meses y un presupuesto de S/ 25 000, para el 2020.

Sistema de Capacitación Virtual a los asesores de las Empresas Operadoras

Durante la ejecución del Plan de Visitas a los centros de atención al cliente de las empresas operadoras, se advirtió la falta de conocimiento de los asesores de las empresas operadoras para resolver los problemas los usuarios. Teniendo conocimiento de ello, se propuso la implementación de

capacitaciones a través de una plataforma LMS (sistemas para la gestión del aprendizaje), dirigida al personal de atención al usuario de las empresas operadoras en un primer momento.

Con ello, se busca garantizar un servicio de calidad en los centros de atención al cliente de las empresas operadoras.

Consultas interactivas vía USSD

A fin de empoderar al usuario de zonas rurales con cobertura 2G, se propuso implementar una herramienta de comunicación a través de mensajes vía USSD mediante la cual el usuario de estas zonas podrá solicitar información relevante relacionada con su servicio, además de poder reportar interrupciones o problemas de calidad en su localidad.

Cabe mencionar, que en los próximos años la consulta se realizará con cobertura 5G, en la medida que los concesionarios sustituyan la tecnología 2G.

Modelo de contrato tipo de abonado

Se propuso emplear un breve y único modelo de contrato tipo para los servicios de telefonía fija, móvil, televisión por cable, internet fijo, así como para los servicios empaquetados o convergentes. Ello, dado que se advirtió que las empresas operadoras utilizan modelos de contrato de abonado que tienen un lenguaje jurídico y técnico que resulta de

difícil comprensión, no poseen condiciones de contratación claras o entendibles para el usuario, son extensos, así como tienen diferente estructura y contenido, por lo que dichas características no permiten al usuario comparar los beneficios que se le ofrecen al contratar sus servicios.

Información a Abonados y Usuarios

Se propuso incluir información uniforme y de contenido relevante para el abonado y/o usuario en el vínculo "Información a Abonados y Usuarios" de las páginas web de las empresas operadoras. Asimismo, se solicitó ubicar dicho vínculo en la parte superior de la página web.

Cabe señalar que las tres primeras iniciativas son producto de los hallazgos en la ejecución del Plan de Inmersión Regional realizado durante el 2019.

Revisión de los expedientes de reclamos en primera instancia

A lo largo del 2019 se realizaron revisiones periódicas a los Expedientes de Reclamos de Primera Instancia de las empresas operadoras Movistar, Claro, Entel y Bitel, contando para ello

con el acceso virtual a dichos expedientes. La finalidad de estas intervenciones fue contribuir y detectar oportunidades de mejora en la resolución de los reclamos de los abonados y usuarios, analizar e identificar la causa raíz de dichos problemas, detectar los casos recurrentes, y evaluar la correcta aplicación de la normativa en la atención de los reclamos.

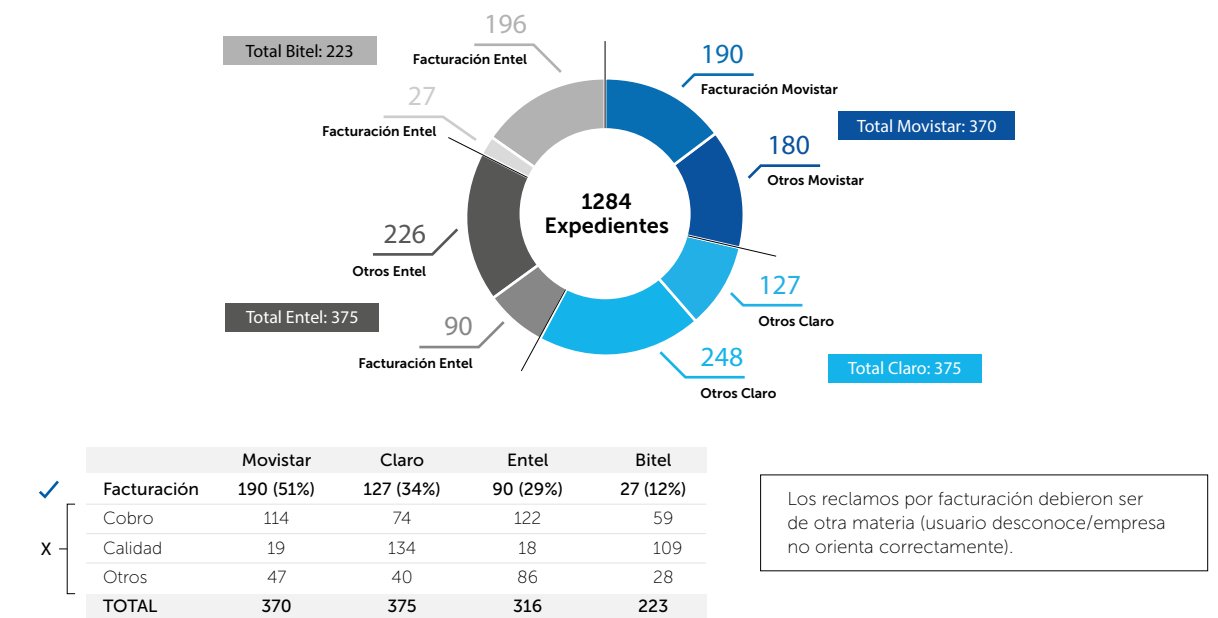
A continuación los principales hallazgos:

Interpretación del reclamo del usuario

En una primera revisión efectuada a través de una muestra de los Expedientes de Reclamos en Primera Instancia se detectó que existe, en algunos casos, una divergencia entre lo que el abonado o usuario expresa en su reclamo y lo que la empresa operadora interpreta.

En el siguiente gráfico se muestra un resumen de los hallazgos en los expedientes relacionados con el servicio público móvil, y vinculados con el tema de facturación (sobre una muestra de 1284 expedientes), en los que se observó que la mayoría de los reclamos debieron ser presentados bajo otra materia reclamable, por ejemplo: cobro excesivo, calidad del servicio, etc.

Gráfico 28: Hallazgos en la revisión de Expedientes en Primera Instancia



Fuente: OSIPTEL



✓ **Desinformación del usuario**

En una segunda revisión (muestra de 1518 expedientes), se observó, entre otros aspectos, que la mayoría de abonados y usuarios no tienen claro los conceptos de las materias reclamables al momento de interponer un reclamo; en contraparte, las empresas operadoras no estarían brindando una orientación adecuada. La necesidad de continuar con la capacitación que realiza el OSIPTEL al personal que atiende en los centros de atención al cliente de las empresas operadoras, a efectos que puedan brindar información adecuada, es sumamente importante a fin de encauzar de forma correcta las materias reclamables.

✓ **Gestión del reclamo por parte de las operadoras de servicios**

Otro de los hallazgos importantes fue la constatación de que algunos expedientes contenidos en la plataforma de acceso virtual de reclamos estaban incompletos, repetidos o no existían.

Los puntos detallados fueron tratados en reuniones de

retroalimentación y remitidos mediante comunicaciones escritas a las empresas operadoras, a fin de dar respuesta a cada observación planteada y que se adopten las acciones necesarias para darles solución, mejorando la atención de los reclamos de los abonados y usuarios.

Mejora del nivel de conocimiento de los usuarios

Se desarrollaron las siguientes acciones:

- ✓ **Capacitación directa.** Se llevaron a cabo nueve capacitaciones presenciales en universidades e instituciones públicas de Chimbote, Satipo, Puno, Trujillo, Moquegua y Tacna, adicionales a las actividades de orientación y acercamiento al usuario.
- ✓ **Trabajo conjunto con las asociaciones de usuarios.** Se llevaron a cabo reuniones periódicas con las asociaciones de usuarios, con el objetivo de realizar actividades conjuntas. Entre marzo y noviembre se efectuaron ocho charlas en las regiones Ica, Puno, Huánuco, Junín y Ucayali.
- ✓ **Plan de Educación al Usuario.** Se desarrollaron charlas de capacitación dirigidas a instituciones públicas y privadas en cada sede institucional a nivel nacional, llegando a 4398 usuarios pertenecientes a las siguientes instituciones: Municipalidades, Centros de educación ocupacional, Institutos superiores, universidades, Gobiernos regionales, entre otros. Una encuesta de satisfacción respecto de la información recibida en la capacitación y una evaluación de conocimientos fueron realizadas luego de cada una de estas charlas. El 84% de los usuarios asistentes estuvo satisfecho con la capacitación y el 70% de ellos obtuvo una nota aprobatoria en la evaluación.

Jornadas nacionales de orientación

En el 2019, se llevaron a cabo tres jornadas nacionales de orientación. Las actividades incluyeron jornadas de orientación itinerantes, charlas y talleres:

- ✓ La I Jornada Nacional de Orientación se desarrolló en el marco de la celebración del Día Mundial de los Derechos del Consumidor, del 11 al 16 de marzo.
- ✓ La II Jornada Nacional de Orientación se realizó en el marco de la celebración de Fiestas Patrias, del 1 al 6 de julio.
- ✓ La III Jornada Nacional de Orientación se llevó a cabo del 14 al 19 de octubre, en el marco del Día Nacional de las Personas con Discapacidad.

Este despliegue formó parte de las actividades de acercamiento al usuario a iniciativa del Regulador, contando con la participación de los usuarios de todas las regiones del país.

Semanas de orientación a nivel nacional

Durante el 2019, todas las oficinas del país, a través de actividades de acercamiento al usuario, llevaron a cabo tres semanas de orientación con el objetivo de facilitar información a los usuarios en días previos al inicio de las campañas de venta de productos y servicios en las que las empresas operadoras ofrecen una gran variedad de planes y promociones (Día de la Madre, Día del Padre y Navidad) Los principales temas difundidos fueron los siguientes:

- ✓ Importancia de tomar decisiones informadas, conocimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios en la contratación de los servicios.
- ✓ Información que el usuario puede exigir a la empresa operadora antes de contratar un servicio.
- ✓ Información relativa a la portabilidad numérica y a la adquisición de equipos (plazo forzoso, etc.).
- ✓ Aspectos clave a tomar en cuenta por el usuario antes de contratar o cambiar de plan tarifario.

Orientación y satisfacción del usuario

En el 2019, se realizaron un total de 638 629 orientaciones a usuarios a nivel nacional. A continuación el detalle:

- ✓ 333 877 (52%) correspondieron a acciones de acercamiento al usuario (jornadas y charlas);
- ✓ 304 752 (48%) correspondieron a solicitudes de orientación de usuarios (brindadas en las sedes institucionales y FonoAyuda).

En lo que respecta al total de usuarios atendidos en nuestras sedes institucionales por el área de Servicio al Usuario del OSIPTEL, el 70,1% de los usuarios declaró estar satisfecho con el servicio brindado. En las encuestas efectuadas a los usuarios atendidos por cada una de las sedes institucionales y a través del FonoAyuda, un 99,7% de los usuarios manifestaron estar satisfechos con relación a la amabilidad y trato del orientador; y, en un 99,2%, con la comodidad de las instalaciones del regulador.

Además, se inició la ampliación de la capacidad de atención del servicio de orientación de usuarios del *contact center* FonoAyuda. Así, desde diciembre del 2019, se duplicó el número de líneas disponibles para brindar atención Movistar a los usuarios y se incrementó la cantidad de

asesores a fin de brindar orientación Movistar y por correo electrónico.

Estudio de factibilidad del traslado del Centro de Orientación de San Juan de Miraflores a un MAC

Factores como el tamaño del local del Centro de Orientación de San Juan de Miraflores, su reducido aforo, su ubicación (zona insegura y expuesta al ruido), su lejanía de las oficinas o centros de atención de las empresas operadoras, su reducido número de atención de usuarios comparativamente a otros centros de orientación ubicados en Lima, motivaron la realización de un estudio de viabilidad.

Dicho estudio consideró los costos incurridos y proyectados, la demanda de atenciones, los beneficios sociales, entre otros, y permitió determinar la posibilidad de trasladar el Centro de Orientación de San Juan de Miraflores a un Centro de Mejor Atención al Ciudadano - MAC, ubicado en el Centro Comercial Open Plaza Atocongo.

El referido estudio presentó un Valor Presente Neto positivo, un ahorro anual que permite aplicarlo a otras necesidades, y sobre todo el incremento de la demanda de atención de usuarios.



Consejo de Usuarios del OSIPTEL

El Consejo de Usuarios del OSIPTEL tiene por objetivo desarrollar mecanismos de participación de los agentes interesados en la actividad regulatoria del sector de telecomunicaciones, así como generar vínculos entre el regulador y los usuarios, las asociaciones de usuarios, los agentes del mercado y las organizaciones representativas de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Durante el periodo septiembre 2017-septiembre 2019, se contó con tres Consejos de Usuarios (Norte, Centro y Sur) con un máximo nueve miembros.

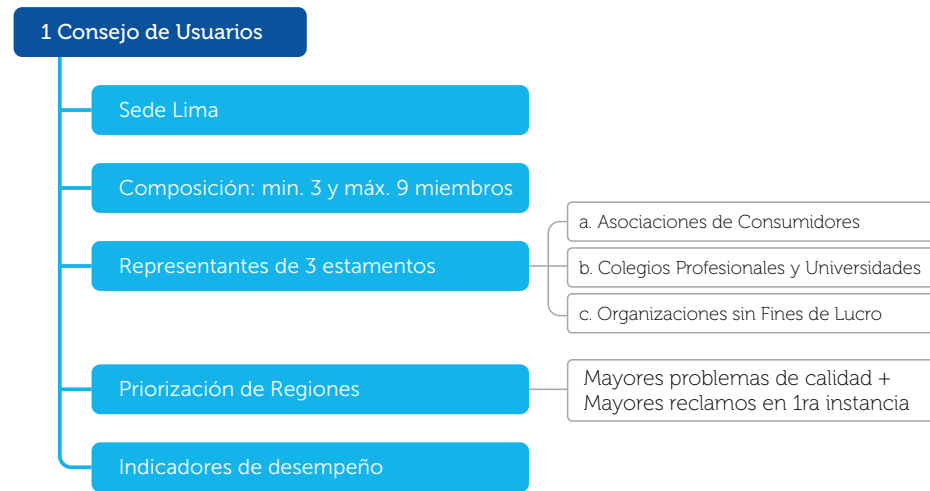
Para el periodo 2019-2021, luego de una evaluación exhaustiva de la experiencia y a efectos de propiciar una mayor y mejor coordinación en el desarrollo de actividades (sin dejar de lado la representación a nivel nacional y dando

prioridad a las regiones que presentan mayor incidencia de problemas de calidad del servicio y/o mayor cantidad de reclamos en la utilización de los servicios públicos de telecomunicaciones), se dispuso contar con un solo Consejo de Usuarios, estableciéndose una composición mínima de tres y máxima de nueve miembros.

El 13 de septiembre del 2019 se eligió al nuevo Consejo de Usuarios periodo 2019-2021, conformado por tres miembros de las regiones Piura, San Martín y Loreto.

Cabe indicar que, durante el 2019 se realizaron diez talleres en Trujillo, Áncash, Lima, Huacho, Ica, Satipo, Huancayo, Tacna, Puno y Chachapoyas, en los cuales se abordó el tema de seguridad ciudadana en el servicio móvil, el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios y las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, entre otros.

Gráfico 29: Composición del consejo de usuarios



Fuente: OSIPTEL

Gestión de interrupciones del servicio en localidades rurales por parte de las oficinas desconcentradas

Durante el 2019, las Oficinas desconcentradas gestionaron un total de 312 afectaciones del servicio móvil en las distintas localidades a nivel nacional. Cabe precisar que dichas afectaciones, en su mayoría, fueron causadas por interrupciones y/o congestiones del servicio.

Las principales actividades realizadas fueron:

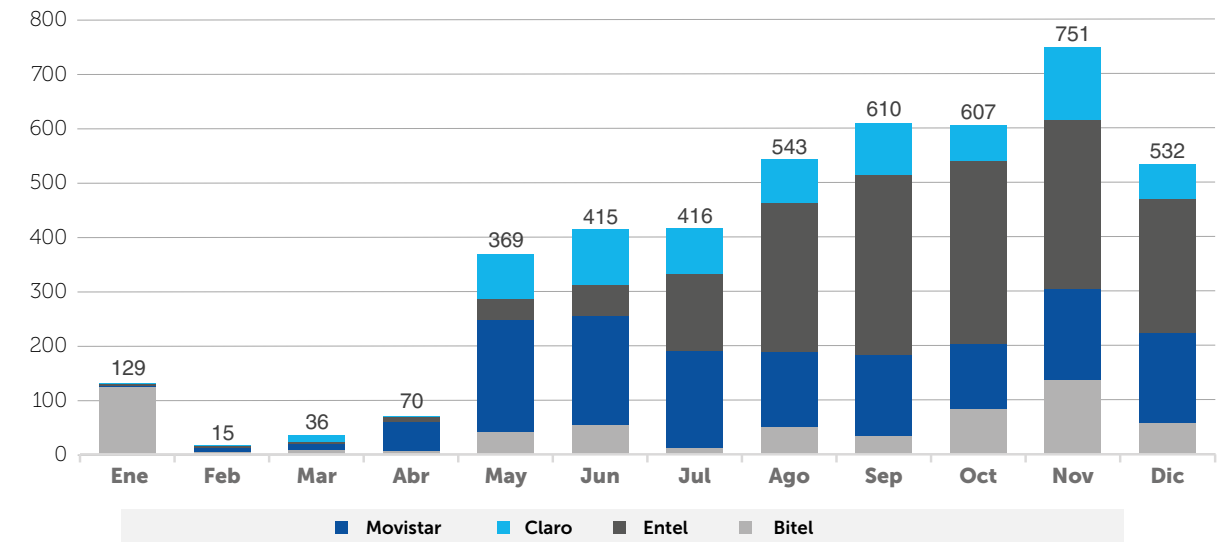
- ✓ Intervención inmediata y oportuna gracias a la presencia regional. Es necesario precisar que los reportes son realizados por parte de las autoridades, ciudadanos o población organizada;

- ✓ Análisis del evento, a fin de determinar la magnitud del problema;
- ✓ Comunicación de la interrupción a los responsables de las empresas operadoras para la toma de acciones que solucionen la afectación;
- ✓ Seguimiento de la incidencia hasta la solución de la misma.

Seguridad ciudadana

Durante el 2019, se atendieron 4493 cuestionamientos a los bloqueos de equipos terminales móviles, presentados por los abonados a las empresas operadoras y que fueron elevados al OSIPTEL. Cabe indicar que, el 39,2% del total de cuestionamientos correspondió a Entel, el 31,3% a Movistar, el 16,1% a Claro y el 13,4% a Bitel.

Gráfico 30: Cuestionamientos atendidos por empresa operadora



Fuente: OSIPTEL

De otro lado, se atendieron solicitudes de información formuladas por el Ministerio de Interior, Ministerio Público, Poder Judicial y la Policía Nacional del Perú relacionadas con la titularidad de equipos terminales móviles sustraídos o perdidos. De este modo, se colaboró con dichas entidades para que puedan cumplir con sus funciones de brindar seguridad a la ciudadanía contra la criminalidad asociada a la sustracción y comercio ilegal de estos bienes.

Como parte de los procesos de mejora destinados a agilizar la atención de dichos requerimientos de información, se diseñó el Sistema de Gestión de Requerimientos de Información sobre códigos IMEI - SIGREI, el mismo que tiene como finalidad facilitar la remisión de información con el ingreso de la solicitud a través de un aplicativo web desarrollado por el OSIPTEL. Este sistema comenzó a utilizarse el 26 de agosto del 2019, logrando una interacción eficaz entre el OSIPTEL y las empresas operadoras del servicio público móvil y permitiendo, al mismo tiempo, atender las solicitudes de información referidas a la titularidad de 3124 IMEI

de diferentes equipos terminales móviles sujetos a investigación policial o judicial.

Cese de la contratación ambulatoria del servicio público móvil

Los problemas de inseguridad a los abonados y usuarios, entre ellos las contrataciones fraudulentas, el mal uso de datos personales, el poner a disposición del usuario información no veraz o incompleta sobre el servicio, los problemas en la supervisión, entre otros, obligaron al OSIPTEL a disponer el cese de la venta ambulatoria del servicio público móvil por parte de las empresas operadoras.

La mayoría de los problemas se concentra en los siguientes aspectos:

- ✓ +13 515 reclamos por portabilidad no solicitada
- ✓ +3997 cuestionamientos de titularidad prepago
- ✓ +83 293 reclamos por contrataciones no solicitadas
- ✓ +181 reclamos "fundados" por contrataciones y portabilidad no solicitadas por venta ambulatoria.



GERENCIA DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN

Supervisa el cumplimiento de las obligaciones de las empresas operadoras, así como brinda mecanismos para incentivarlo e imponer sanciones. En el marco de empoderamiento al usuario, busca fomentar la competitividad del sector, y una mejora en los servicios de las operadoras.

En el 2019 la Gerencia de Supervisión y Fiscalización realizó 18 489 supervisiones y monitoreos en 7075 localidades urbanas y rurales a nivel nacional concernientes a la disponibilidad y continuidad de los teléfonos de uso público en zonas rurales, cobertura móvil en zonas

rurales y calidad de telefonía móvil e internet, así como compromisos contractuales de la Adenda de Renovación de Telefónica del Perú (antes, Telefónica Móviles); así como la Red Nacional Dorsal de Fibra Óptica, además de los contratos de concesión y asignación de espectro de la banda de 700 MHz y banda 1,7/2,1 GHz.

Indicadores de desempeño

Los resultados obtenidos en términos de calidad de los diferentes servicios en el 2019 fueron superiores a los mínimos establecidos. En la siguiente tabla se presentan algunos de estos índices.

Tabla 04: Indicadores de desempeño

Indicadores	Índice obtenido / % de cumplimiento	Valor mínimo establecido
Calidad de Telefonía Móvil ⁵	0,98	0,85
Calidad de internet fijo	0,97	0,80
Calidad de internet móvil	0,89	0,85
Calidad de televisión de paga	0,99	0,75
Nivel de cobertura del servicio ⁶	100%	95%
Velocidad mínima garantizada de internet ⁷	90%	85%

Fuente: OSIPTEL

Supervisión del cumplimiento del marco normativo en materia de usuarios

Seguridad ciudadana

En una acción conjunta con el Ministerio del Interior, se

estableció el cronograma de bloqueo (abril a julio 2019) de aquellos equipos terminales móviles que tenían IMEI inválidos, los mismos que habrían sido alterados por personas inescrupulosas para burlar el sistema de bloqueo existente. Al ver que el problema seguía de forma concurrente, el OSIPTEL

continuó enviando órdenes de bloqueo a los concesionarios móviles durante los siguientes meses. Al final del año, se logró bloquear 11 346 633 equipos terminales móviles con IMEI inválidos.

Condiciones de Uso de los servicios públicos de telecomunicaciones

Se puso especial énfasis en la verificación de que las contrataciones de servicio público móvil sean realizadas en puntos de venta autorizados y ubicados en una dirección específica. Las acciones de supervisión se realizaron en Lima y provincias. En ellas se detectó que las empresas operadoras efectuaban una venta ambulatoria de líneas móviles. Debido a ello, se les impuso medidas cautelares para ordenar el cese definitivo de esas ventas.

Reglamento para la atención de reclamos de usuarios

Se verificó el cumplimiento del citado Reglamento, principalmente, en lo concerniente al registro de reclamos, la solución anticipada de reclamos, la aplicación del silencio administrativo positivo, así como el cumplimiento de las Resoluciones del TRASU. Asimismo, se llevaron a cabo acciones de monitoreo a nivel nacional a las operadoras Movistar, Claro, Entel y Bitel.

Reglamento de portabilidad

Se realizaron acciones de supervisión relacionadas con el Texto Único Ordenado del Reglamento de Portabilidad Numérica en Telefonía Fija y Móvil en cuanto a la prohibición de objetar indebidamente las consultas previas o solicitudes de portabilidad, así como la falta de respuesta del cedente dentro del plazo de dos minutos asignados para consultas. Estas acciones concluyeron en:

- ✓ El inicio de un procedimiento administrativo sancionador y la imposición de una medida cautelar a Claro y Movistar, por rechazar indebidamente las consultas previas y solicitudes de portabilidad.
- ✓ El inicio de un procedimiento administrativo sancionador a Bitel y Entel, por rechazar indebidamente las consultas previas y solicitudes de portabilidad.
- ✓ El inicio de un procedimiento administrativo sancionador a Claro, Movistar, Bitel y Entel, por la falta de respuesta del cedente dentro del plazo de dos minutos asignados para consultas.

Otras obligaciones supervisadas del Reglamento de portabilidad fueron los referidos a la atención de reportes de problemas en la portabilidad (mesa de ayuda), por no implementar el Registro de Problemas en la Portabilidad Numérica, ciñéndose a los formatos respectivos, y por no solucionar u objetar los problemas reportados por los concesionarios receptores o por el OSIPTEL, dentro del plazo de 24 horas, concluyéndose en:

- ✓ El inicio de un procedimiento administrativo sancionador, la imposición de una medida correctiva y la imposición de una medida cautelar a Movistar.
- ✓ El inicio de un procedimiento administrativo sancionador y la imposición de una medida correctiva a Claro y Entel.
- ✓ El inicio de un proceso administrativo sancionador a Bitel.

Supervisión de la tasación, facturación y cobro

En el 2019, se monitoreó y supervisó que las empresas cumplieran lo dispuesto en el artículo 26 del Reglamento General de Tarifas (RGT), en lo que respecta a los plazos de duración de sus tarifas promocionales.

- ✓ Se emitió una comunicación preventiva a Claro, en la que se recomienda el inicio de una supervisión y se inicia un Procedimiento Administrativo Sancionador de la supervisión del expediente N.º 00086-2019-GSF.
- ✓ Igualmente, para Entel se dictó una comunicación preventiva y se recomendó el inicio de una supervisión.
- ✓ Se emitió una comunicación preventiva para Bitel.
- ✓ En el caso de Movistar, se recomendó en dos casos el inicio de una supervisión, y se inició un PAS en la supervisión del expediente N.º 00083-2019-GSF.

Otros artículos monitoreados del RGT fueron el 11 y el 12 respecto de la obligación que tienen las empresas operadoras de comunicar tarifas al OSIPTEL, así como de comunicar anticipadamente a sus usuarios el aumento de tarifas, respectivamente, para las empresas Entel y Movistar, emitiéndose para ambos casos comunicaciones preventivas. De la misma forma, se actuó en el caso de Bitel en lo que se refiere al artículo 16 respecto de las obligaciones adicionales de poner a disposición la información de tarifas.

⁵ Resultante ponderado por empresas y por cantidad de usuarios de los indicadores de calidad Tasa de Intentos No Establecidos (TINE), Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI), Calidad de Voz (CV), Calidad de Cobertura del Servicio (CCS) y Tiempo de Entrega de los Mensajes de Texto (TEMT), los mismos que están en función de la Disponibilidad del Servicio (DS).

⁶ Los datos obtenidos corresponden a las mediciones realizadas en Centros Poblados Urbanos del cual se muestran adicionalmente los resultados de otros indicadores como son los de CV y TEMT.

⁷ Se realizaron mediciones de la calidad de internet en más de 70 centros poblados urbanos a nivel nacional.



Supervisión de los indicadores de calidad de servicio

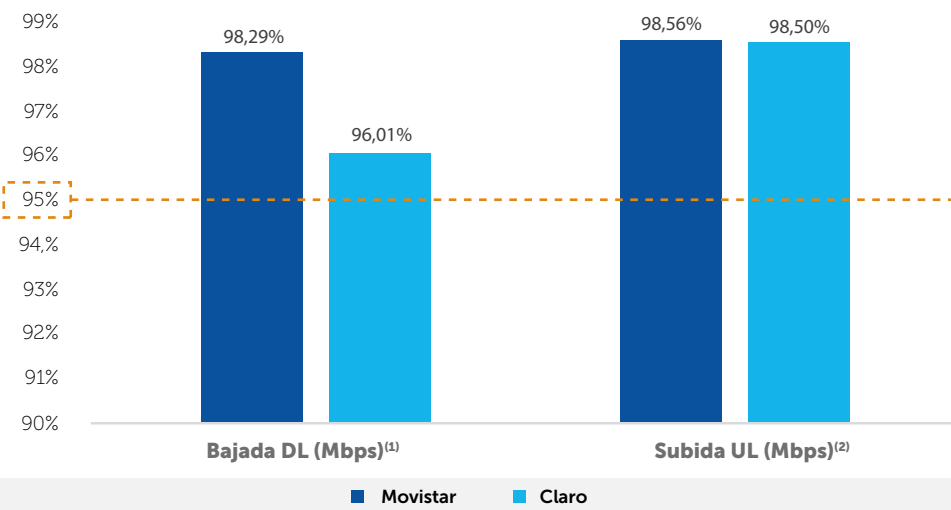
A nivel nacional, en el 2019 se han realizado mediciones de campo referentes a la verificación de los diversos parámetros de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, en 1652 localidades. Los principales servicios analizados fueron telefonía móvil, internet fijo, internet móvil y telefonía pública rural.

En lo que respecta al servicio de internet fijo y móvil, se midió el indicador Cumplimiento de Velocidad Mínima (CVM), tanto para el servicio fijo como para el móvil. Dichas

mediciones se realizaron en 37 localidades a nivel nacional en lo que respecta al servicio fijo; y en 47 localidades a nivel nacional, en lo que respecta al servicio móvil. En términos poblacionales, las mediciones realizadas en dichas localidades beneficiarían a aproximadamente 5 548 661 habitantes.

A continuación, se muestra el resultado anual promedio del indicador Cumplimiento de Velocidad Mínima para el servicio de internet fijo, que expresa el porcentaje de mediciones que se encuentra igual o por encima del 95%.

Gráfico 31: Valores promedio del indicador Cumplimiento de Velocidad Mínima del Servicio de Acceso a Internet Fijo Alámbrico



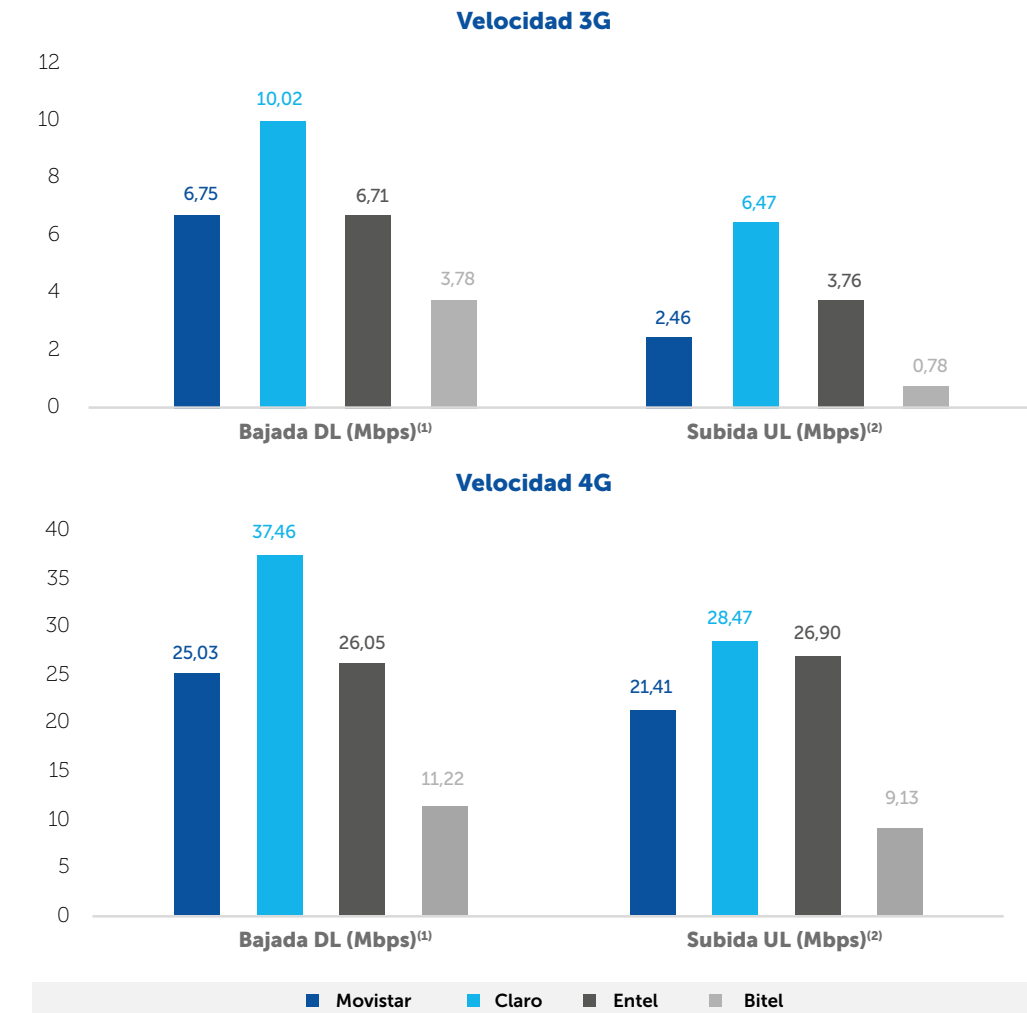
(1) Download
(2) Upload

Fuente: OSIPTEL. Considera los centros poblados medidos en el marco de monitoreo, realizándose, en promedio, 100 mediciones por operador en cada centro poblado analizado. Cabe precisar que la medición incluye el acceso a internet a través de telefonía fija y CATV.

Asimismo, en los siguientes gráficos, se aprecian el resultado anual promedio; a nivel nacional, correspondientes a los centros poblados medidos en la

modalidad de monitoreo, y los resultados promedio del indicador de Cumplimiento de Velocidad Mínima para el servicio de internet móvil:

Gráfico 32: Velocidad promedio anual para el servicio de internet móvil

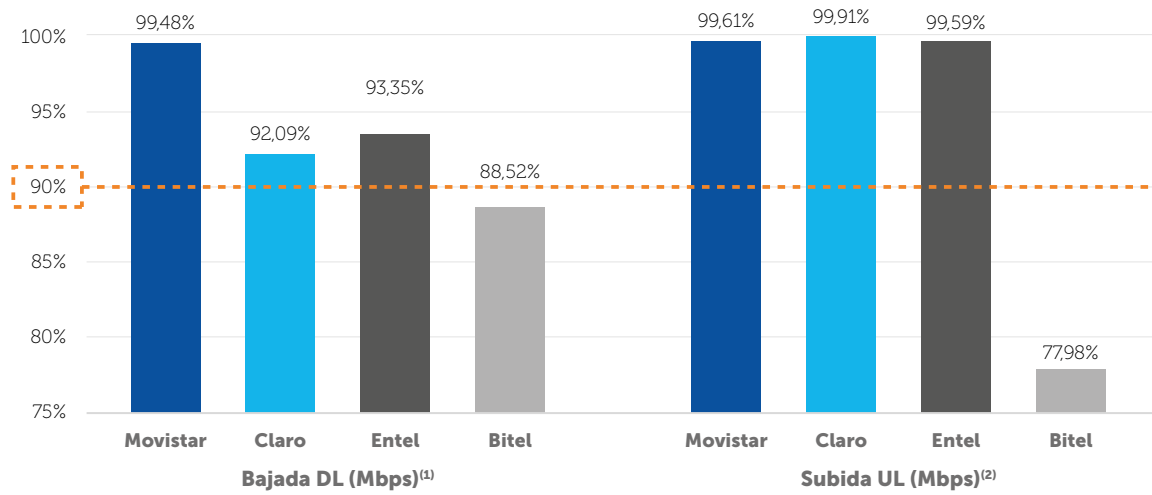


(1) Download
(2) Upload

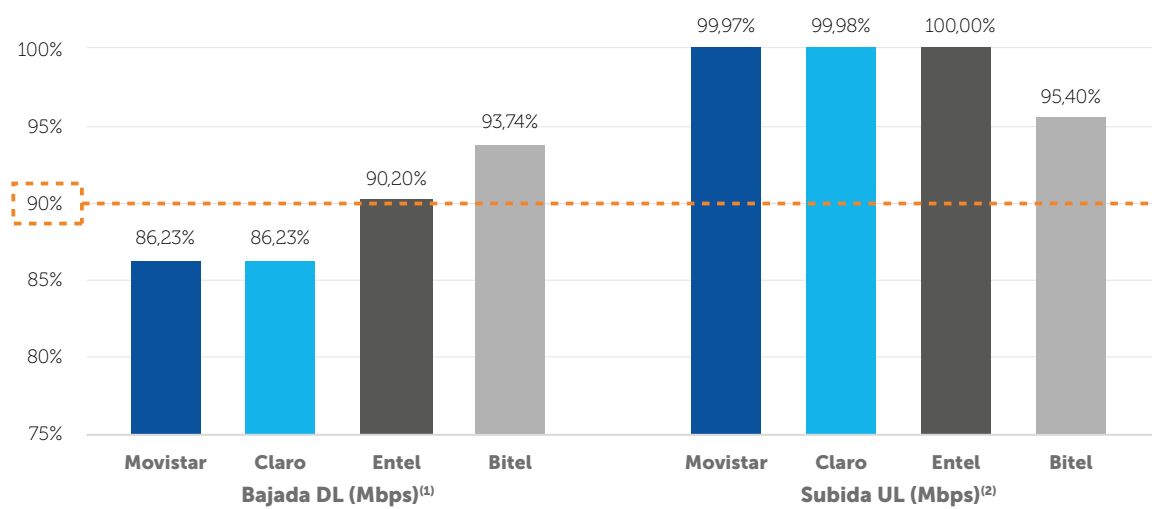
Fuente: OSIPTEL. Considera los centros poblados medidos en el marco de monitoreo, realizándose, en promedio, 100 mediciones por operador en cada centro poblado analizado.

Gráfico 33: Cumplimiento de Velocidad Mínima promedio anual de internet móvil en redes 3G y 4G

Cumplimiento de velocidad mínima promedio 3G



Cumplimiento de velocidad mínima promedio 4G



(1) Download
(2) Upload

Fuente: OSIPTEL

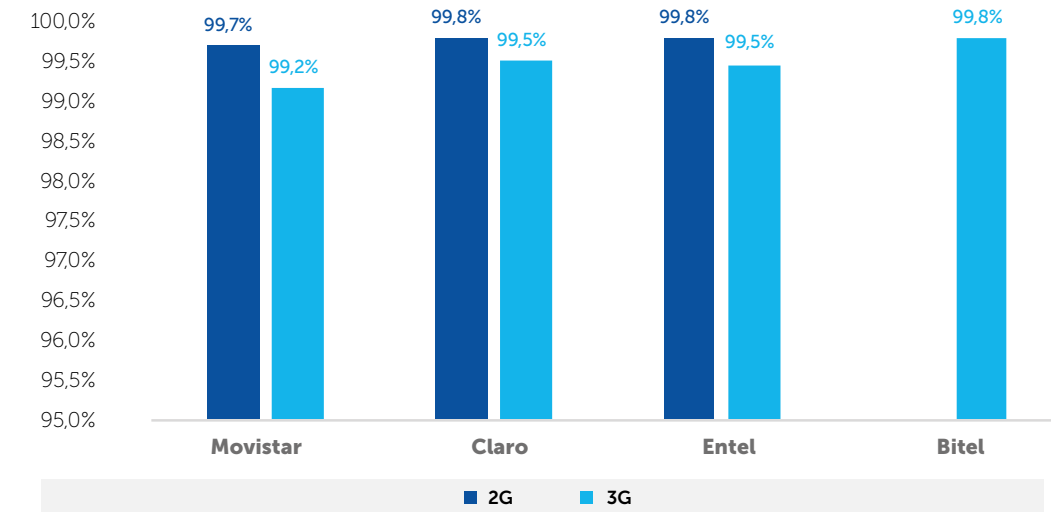
En lo que respecta al servicio de telefonía móvil en el primer y segundo semestre del 2019, se midieron los indicadores de Calidad de Cobertura de Servicio (CCS), Calidad de Voz (CV) y Tiempo de Entrega de Mensaje de Texto (TEMT), en 383 centros poblados a nivel nacional. En términos poblacionales, las mediciones realizadas en dichos centros poblados beneficiarían a aproximadamente a 18 953 013

habitantes. Los resultados se pueden verificar en la página web oficial del OSIPTEL⁸.

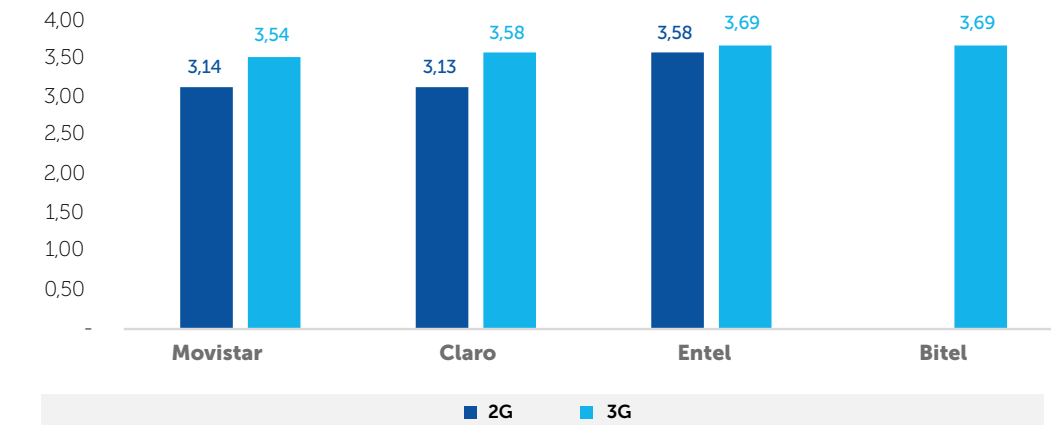
Asimismo, considerando las mediciones de los indicadores realizadas en el primer y segundo semestre del 2019 (383 centros poblados), se tienen los valores promedio, por tecnología, indicados en los gráficos siguientes:

Gráfico 34: Valores promedio de los indicadores CCS, CV y TEMT respecto a los centros poblados medidos en el año 2019⁹

Calidad de cobertura de servicio (CCS)



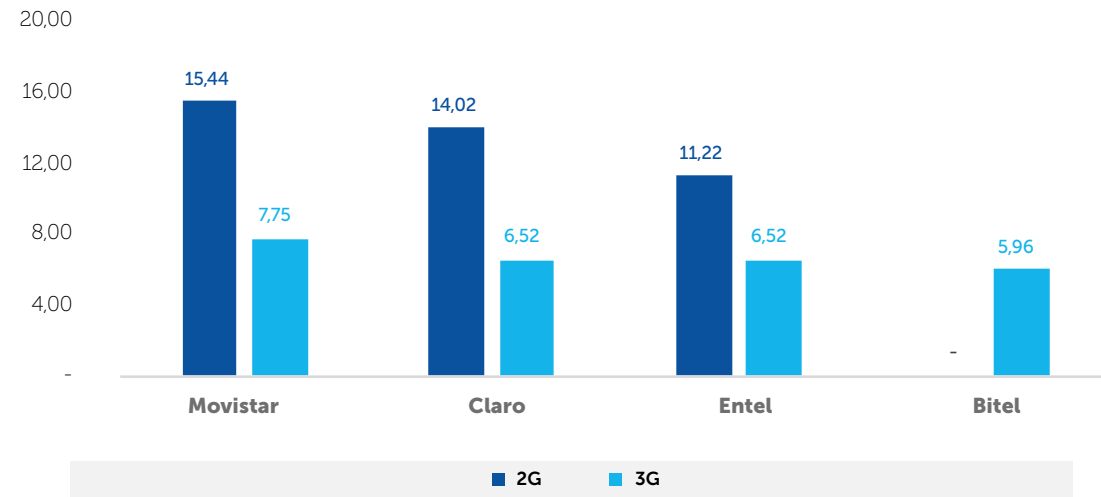
Calidad de voz (CV)



⁸ <https://www.OSIPTEL.gob.pe/categoria/indicadores-calidad-centros-poblados-urbanos>

⁹ Los valores mostrados consideran un promedio ponderado por habitante en los centros poblados urbanos medidos para cada operador.

Tiempo de Entrega de Mensaje de Texto (TEMT)



Como resultado de las mediciones, ante un incumplimiento de los valores objetivos, corresponde solicitar un "Compromiso de Mejora" en aquellos centros poblados donde no se han realizado mediciones de manera previa.

- ✓ En el semestre 2019-1 se han solicitado 177 Compromisos de Mejora, en 139 centros poblados urbanos; y en el semestre 2019-2 se solicitaron 131, siendo Claro el operador con más Compromisos de Mejora solicitados en todo el 2019¹⁰.
- ✓ En el 2019 se verificaron 275 Compromisos de Mejora, con una tasa de cumplimiento promedio de 70,42%, siendo Entel, el operador que presenta mayor nivel de cumplimiento de compromisos de mejora¹¹.

Asimismo, en aquellos centros poblados donde se haya verificado en campo el incumplimiento del Compromiso de Mejora solicitado previamente corresponde iniciar un procedimiento administrativo sancionador.

En lo que respecta al indicador CCS:

- ✓ En la red 2G, el operador con mejor desempeño fue Claro, con 99,81%; y con menor desempeño Movistar, con 99,71%.

- ✓ En la red 3G, el operador con mejor desempeño fue Bitel, con 99,81%; y con menor desempeño Entel, con 99,47%.

Para el indicador CV:

- ✓ En la red 2G, el operador con mejor desempeño fue Entel, con 3,38; y con menor desempeño Claro, con 3,13.
- ✓ En la red 3G, los operadores con mejor desempeño fueron Entel y Bitel, con 3,69; mientras que el operador con menor desempeño Movistar, con 3,54.

Con respecto al indicador TEMT:

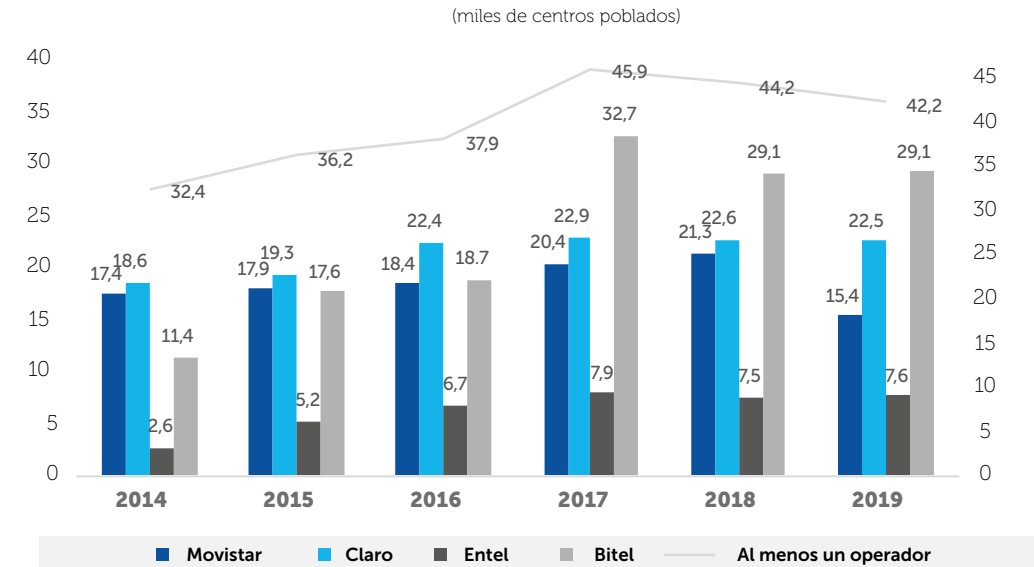
- ✓ En la red 2G, el operador con mejor desempeño fue Entel, con 11,22; y con menor desempeño Movistar, con 15,44.
- ✓ En la red 3G, el operador con mejor desempeño fue Bitel, con 5,96; y con menor desempeño Movistar, con 7,75.

Es importante resaltar que la supervisión de los indicadores CCS, CV, TEMT ha permitido que el OSIPTEL ejerza su función supervisora y fiscalizadora con eficacia, por el incumplimiento de los compromisos de mejora, llegando a imponer una multa correspondiente a 7 387 UIT al operador Movistar¹².

Adicionalmente, respecto de los niveles de cobertura del servicio móvil declarado por las empresas operadoras, se

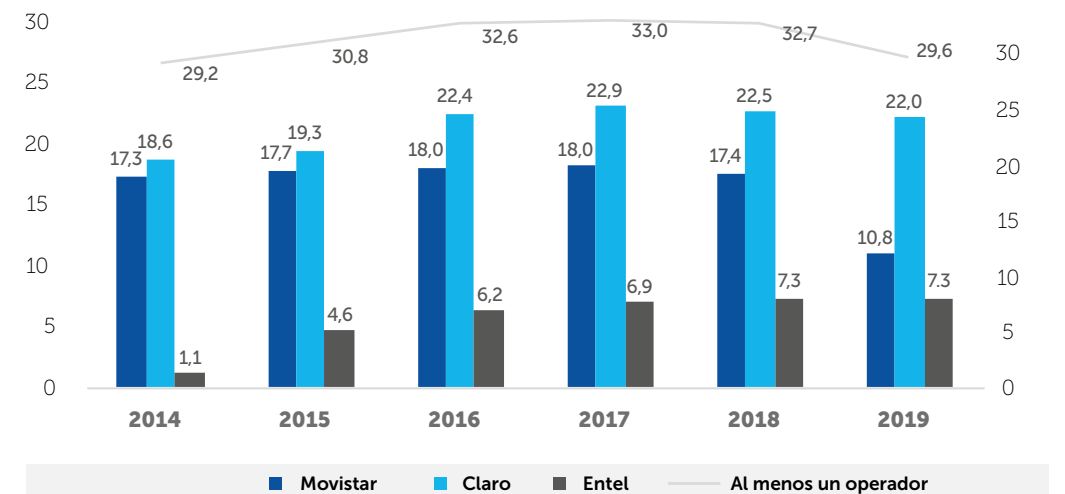
tiene las siguientes cifras al cuarto trimestre del 2019 sobre la cobertura conjunta y por tecnología:

Gráfico 35: Cobertura del servicio móvil en centros poblados



Fuente: OSIPTEL

Cobertura a nivel de centro poblado en la tecnología 2G



Fuente: OSIPTEL

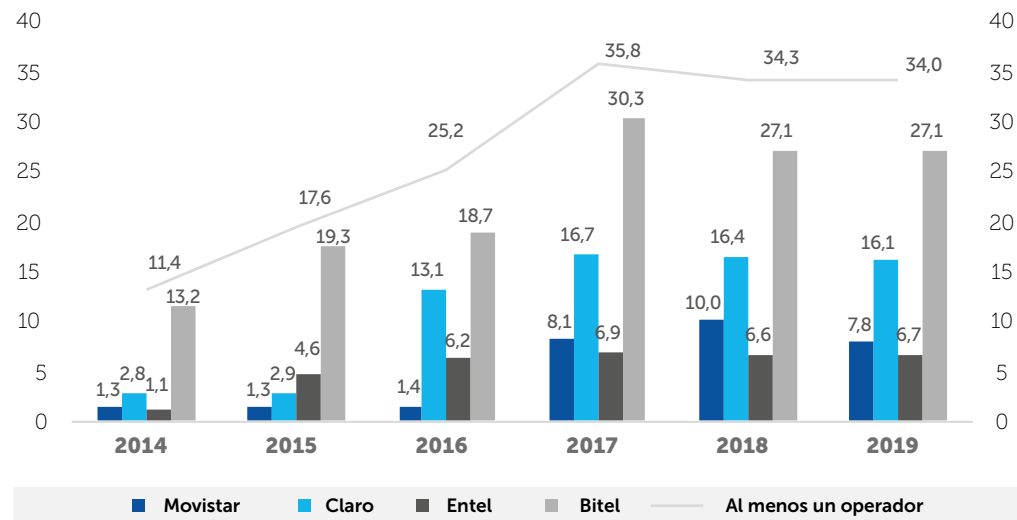
¹⁰ Dichos compromisos de mejora serán verificados con las mediciones de calidad efectuadas en el año 2020.

¹¹ Tasa de cumplimiento de 96%.

¹² <https://www.OSIPTEL.gob.pe/noticia/np-OSIPTEL-sanciono-telefonica-claro-incumplimiento-mejora>

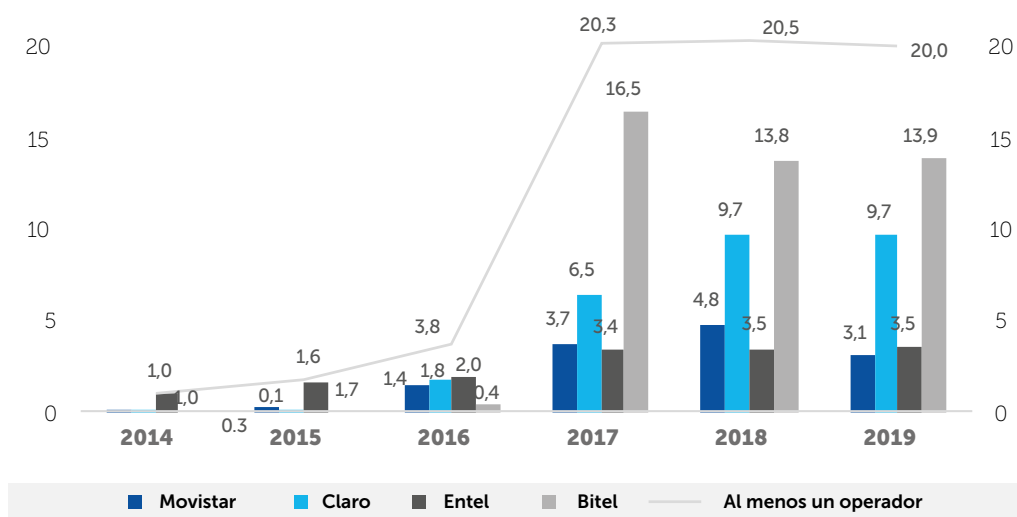
Esta multa ha sido confirmada por el Consejo Directivo del OSIPTEL mediante Resolución N.º 016-2020-CD/OSIPTEL.

Cobertura a nivel de centro poblado en tecnología 3G



Fuente: OSIPTEL

Cobertura a nivel de centro poblado en tecnología 4G



Fuente: OSIPTEL

De las gráficas anteriormente mostradas, se advierte una disminución de la cobertura conjunta declarada por los operadores de 2035 centros poblados respecto del cierre del 2018, cuyo mayor impacto se debería al retiro de la cobertura móvil 2G en 6595 centros poblados por parte de Movistar.

Adicionalmente, respecto de la cobertura 3G, se observa que Movistar retiró de su declaración de cobertura a 2167 centros poblados, mientras que en 4G, dicho operador ha retirado cobertura en 1773 centros poblados¹³.

Asimismo, se advierte una ligera disminución de la cobertura conjunta en redes 3G y 4G por parte de los operadores móviles.

Cabe destacar que un centro poblado se declara "con cobertura" si cumple con parámetros establecidos en el Reglamento de Cobertura, los cuales consideran niveles de señal mínimos en diversos puntos geográficos del centro poblado. La información reportada por las empresas operadoras se puede consultar a nivel de centro poblado,

¹³ El reporte de estas bajas de cobertura está siendo analizado por el OSIPTEL en los correspondientes procedimientos administrativos.

en el siguiente enlace: <https://serviciosweb.OSIPTEL.gob.pe/CoberturaMovil/>

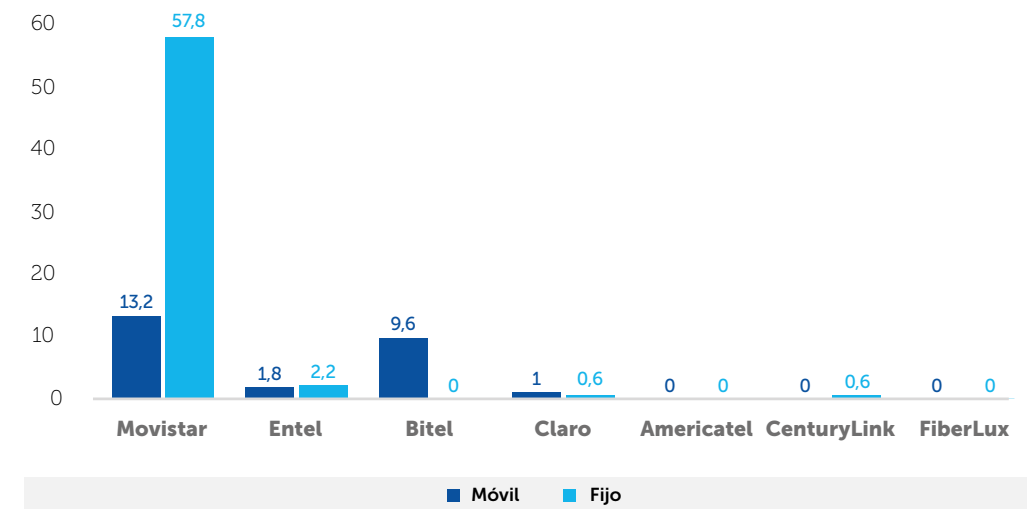
Supervisión de las interrupciones de los servicios públicos de telecomunicaciones

En el 2019 se emitieron 7668 reportes de interrupciones a nivel nacional. Se supervisaron a las empresas operadoras Movistar, Claro, Entel, Bitel, Americatel, Century Link y Fiberlux. En estas supervisiones se verificaron los indicadores de disponibilidad de

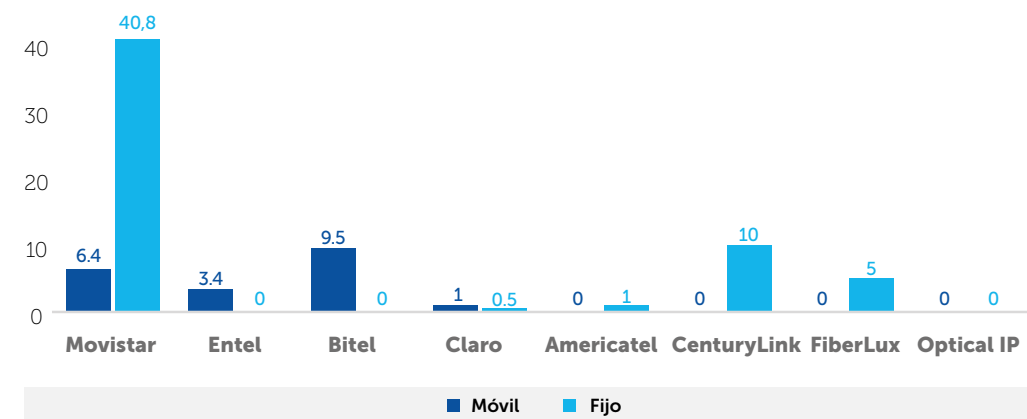
servicio, así como también se realizó un análisis de los tiempos de interrupción de eventos reportados y no reportados a través del Sistema de Reportes de Interrupciones de los servicios públicos de telecomunicaciones. Asimismo, se verificó el cumplimiento del marco normativo de las interrupciones y mantenimiento correspondientes al primer semestre del 2019 por parte de las empresas operadoras. En el gráfico 36 se muestran los resultados preliminares del análisis de tiempo de afectación promedio por abonado de enero a diciembre del 2019.

Gráfico 36: Indicadores de Interrupción de los Servicios Fijos y Móvil (entre enero y diciembre del 2019)

Minutos de interrupción por mes en voz (promedio por abonado)



Minutos de interrupción por mes en internet (promedio por abonado)



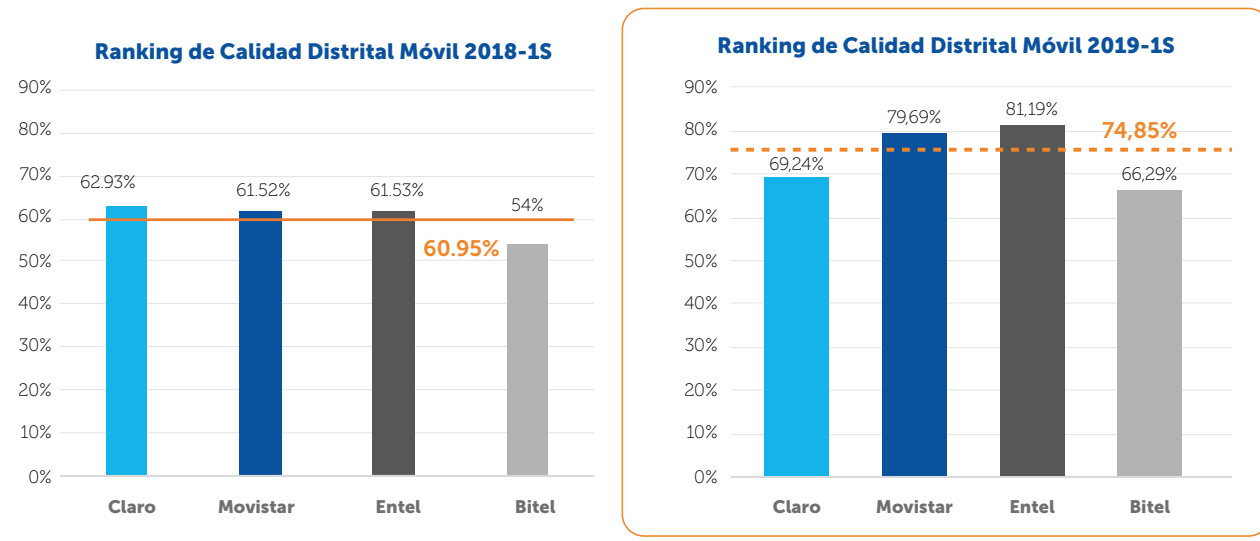
Fuente: OSIPTEL

Ranking de Calidad Distrital Móvil en Lima Metropolitana

Con la finalidad de empoderar al usuario, al dotarle de mayor información que le permita tomar decisiones de consumo

más informadas, se presentó el Ranking de Calidad de Lima Metropolitana¹⁴ para el primer semestre de 2019, comparativo por empresas y distritos, cuyos principales resultados fueron los siguientes:

Gráfico 37: Ranking de calidad 2019 a nivel de Lima Metropolitana



En promedio, se aprecia una mejora de los niveles de calidad de servicio en el 2019 respecto del 2018

Respecto del gráfico anterior, se advierte que el Ranking de Calidad 2019-1S, en promedio, experimentó una mejora en los niveles de calidad móvil (voz y datos), pasando de un valor promedio de 60,98% en el 2018, a un 74,85%.

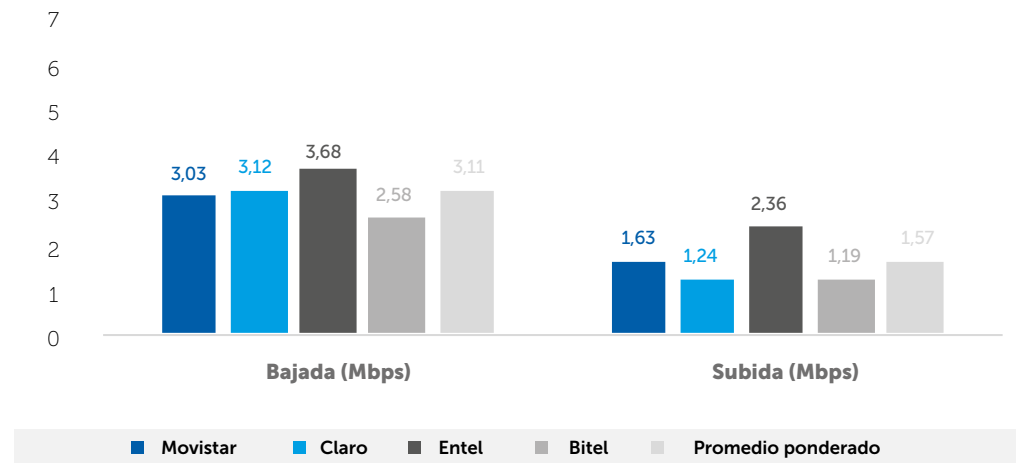
Ahora bien, respecto de los resultados por distrito¹⁵, se advierte que los distritos de Santa María del Mar, Punta Negra y Cieneguilla lideran el ranking de calidad distrital móvil. Asimismo, se advierte que dichos distritos presentan una demanda estacional, por lo que habrían experimentado mejores niveles de calidad debido a la menor demanda en el periodo medido y a un adecuado despliegue de infraestructura que atiende dicha demanda. Adicionalmente, es importante mencionar el destacado desempeño de la calidad móvil en distritos con una demanda más constante,

tales como La Punta, La Molina y Pueblo Libre, los cuales indicarían un nivel de infraestructura importante desplegado en dichos distritos que atiende a la demanda de los usuarios de los servicios móviles. Es preciso indicar que dichos resultados se pueden consultar de manera interactiva, desde el siguiente enlace: <https://sociedadtelecom.pe/ranking-calidad/>

Respecto de los niveles de velocidad promedio medidos, se advierte que en el 2019 se evidencia una mejora en lo que respecta a velocidad de bajada 3G (Valor promedio de 3,11 Mbps en el 2018-1S, a 5,32 Mbps), velocidad de subida 4G (valor promedio de 13,71 Mbps en el 2018-1S, a 15,20 Mbps en el 2019-1S) y velocidad de bajada 4G (valor promedio de 6,36 Mbps en el 2018-1S, a 13,10 Mbps en el 2019-1S).

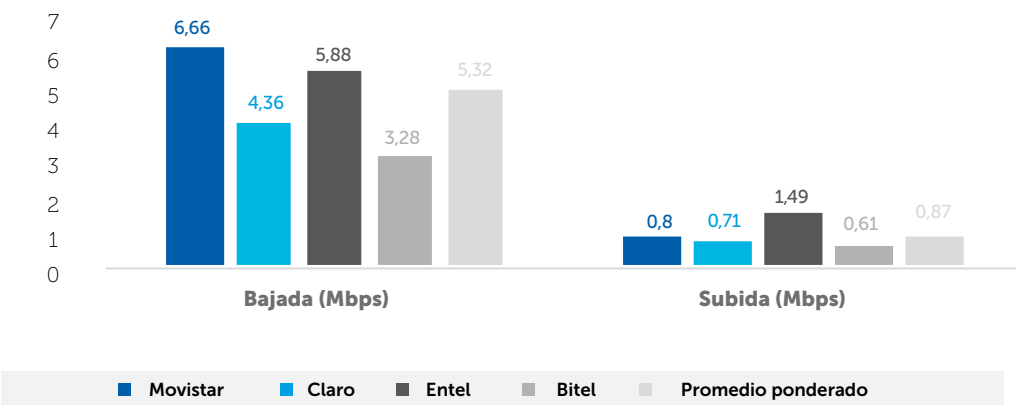
Gráfico 38: Velocidad promedio de internet a nivel de Lima Metropolitana

Velocidad promedio 3G - 2018



Fuente: OSIPTEL

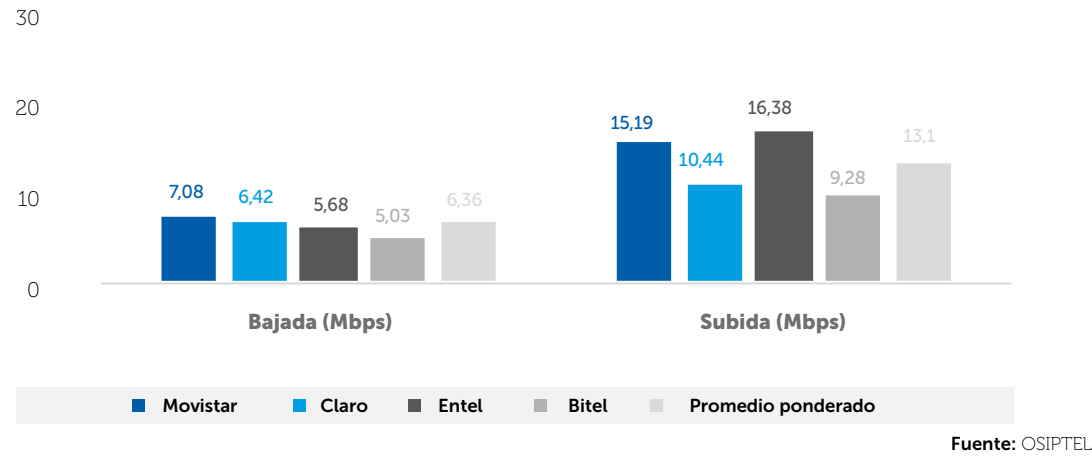
Velocidad promedio 3G - 2019



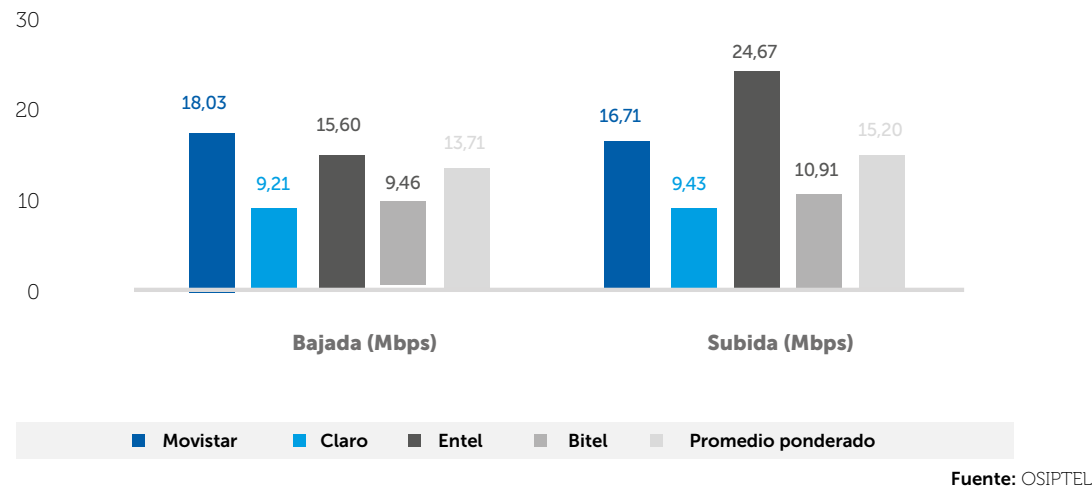
Fuente: OSIPTEL

¹⁴ El Ranking de Calidad, considera el análisis de los indicadores TINE y TLLI, CCS-3G, CV-3G, Velocidad de Carga y Descarga 3G, Velocidad de Carga y Descarga 4G.
¹⁵ Para mayor detalle se sugiere acceder al siguiente enlace: <https://www.osiptel.gob.pe/repositorioaps/data/1/1/1/par/ppt-resultado-med-calidad-servicios-publicos-2019/ppt-resultado-mediciones-calidad-servicios-publicos-2019.pdf>.

Velocidad promedio 4G -2018



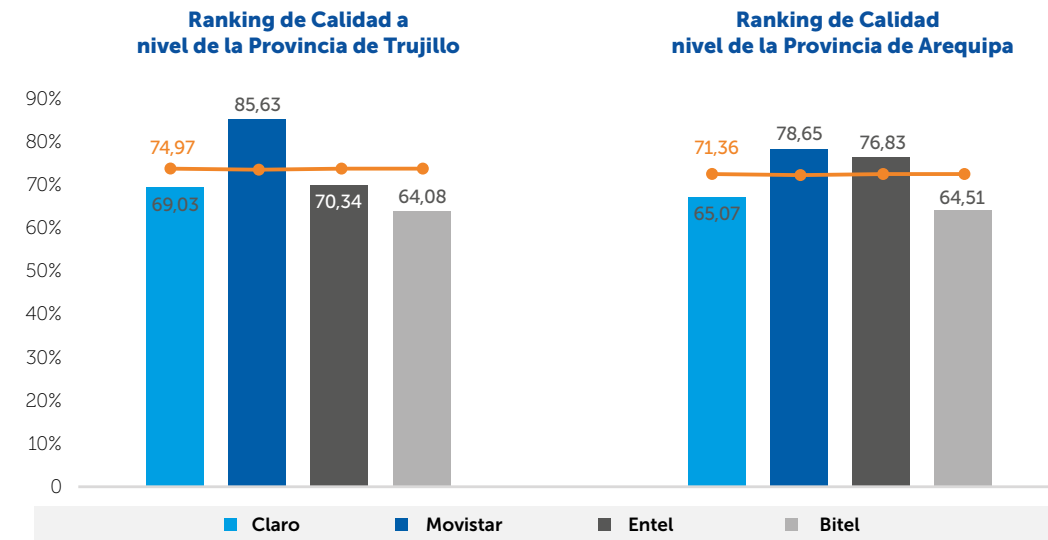
Velocidad promedio 4G -2019



Asimismo, en el segundo semestre de 2019 se realizaron mediciones en el marco del Ranking de Calidad Distrital Móvil en diversos distritos de las provincias de Trujillo y

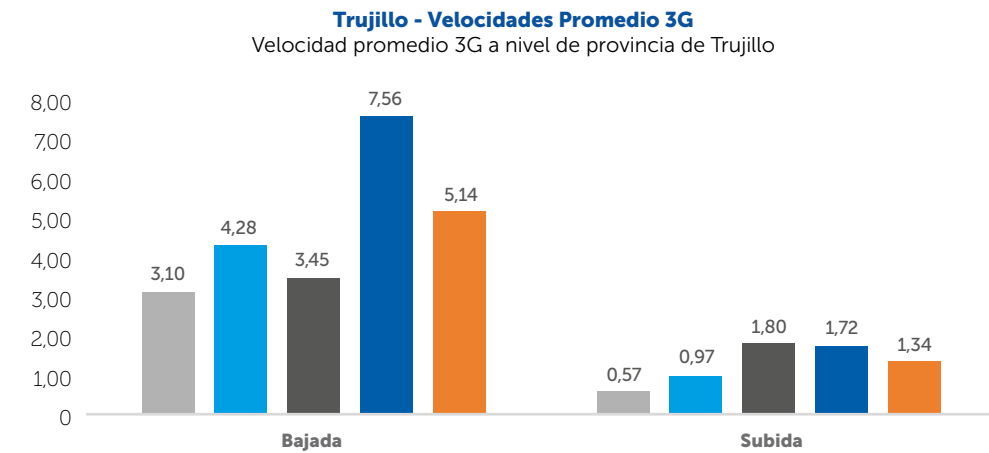
Arequipa, cuyos principales resultados a nivel de dichas provincias, son los siguientes:

Gráfico 39: Ranking de Calidad en provincia

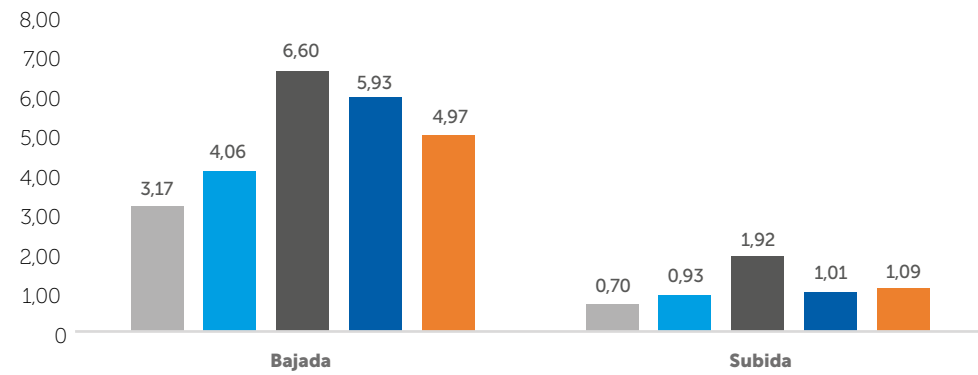


A nivel de velocidades promedio para dichas provincias, tanto en la red 3G como en la red 4G, durante el periodo medido, se tiene los siguientes resultados:

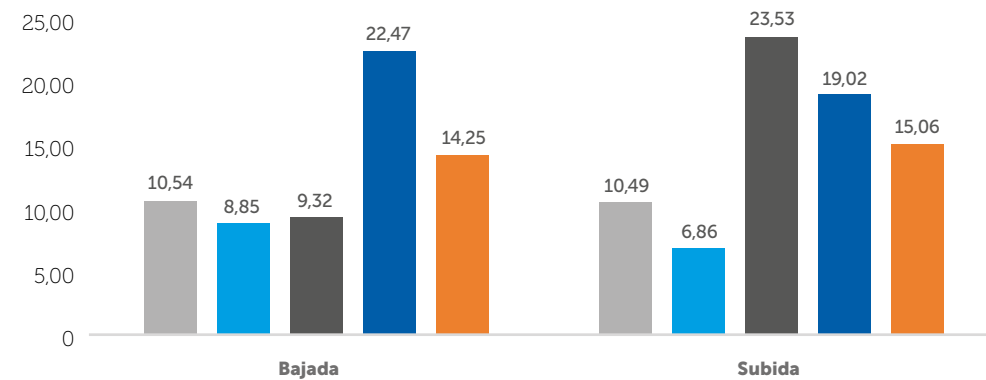
Gráfico 40: Velocidad promedio de internet a nivel de provincias



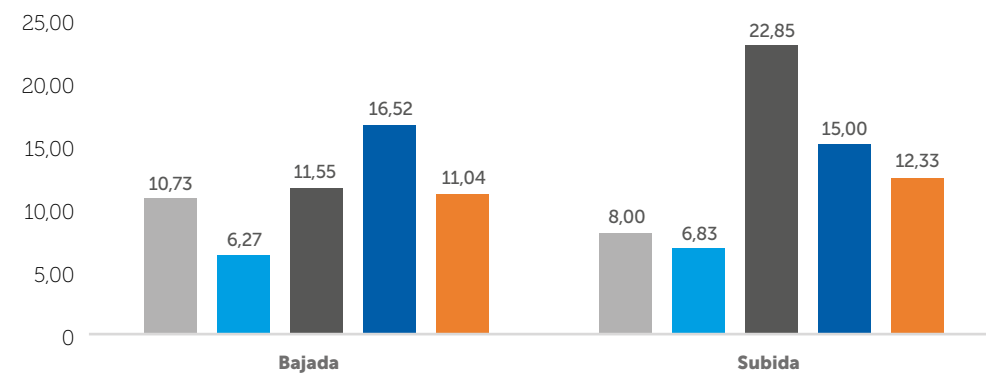
Arequipa - Velocidades Promedio 3G
Velocidad promedio 3G a nivel de provincia de Arequipa



Trujillo - Velocidades Promedio 4G
Velocidad promedio 3G a nivel de provincia de Trujillo



Arequipa - Velocidades Promedio 4G
Velocidad promedio 3G a nivel de provincia de Arequipa



■ Bitel ■ Claro ■ Entel ■ Movistar ■ Promedio ponderado

Elaboración: GSF-OSIPTEL. Considera valores promedio ponderado por tráfico 3G y 4G-LTE a nivel distrital, según corresponda.

Supervisión de las devoluciones

Durante el 2019, se verificó las devoluciones realizadas por parte de las empresas operadoras por un importe de S/ 4 080 693,10 en favor de 7 457 931 líneas que resultaron afectadas (ver Tabla 5).

Tabla 05: Devoluciones a los usuarios de los servicios

EMPRESA	Cantidad de Líneas afectadas	Monto Devuelto en S/
Movistar	2 160 785	2 899 143,47
Claro	222 547	114 337,33
Entel	3 644 402	269 853,78
Bitel	1 416 256	201 669,98
Otros	13 941	595 688,54
Total general	7 457 931	S/ 4 080 693,10

Fuente: OSIPTEL

Según la verificación de las devoluciones, la causa principal se relaciona con las interrupciones de los servicios de telecomunicaciones en los siguientes periodos:

- ✓ Segundo semestre del 2016: Optical Technologies, Internexa y Azteca Comunicaciones.
- ✓ Primer semestre del 2017: Claro, Americatel, Level 3 (hoy, Centurylink), Internexa y Azteca Comunicaciones.
- ✓ Segundo semestre del 2017: Movistar, Claro, Entel, Bitel, Centurylink, Optical Technologies, Olo, Fiberlux y Azteca Comunicaciones.
- ✓ Primer semestre del 2018: Movistar, Claro, Entel, Bitel, Centurylink y Fiberlux.
- ✓ Segundo semestre del 2018: Claro, Bitel, Americatel Perú.

Supervisión de los planes de cobertura

Durante el 2019, el OSIPTEL evaluó el Plan de Cobertura de las empresas operadoras en los diferentes servicios que prestan al público:

Servicio de Portador Local: Redes Andinas de Comunicaciones (Cajamarca, Piura y Tumbes), Mayu Telecomunicaciones y Bitel.

Servicio Portador Local (modalidad conmutado y no conmutado): Lazus Perú, Direcnet e Inti Sat Telecom.

Servicios Portador Larga Distancia Nacional en la

modalidad de conmutados: Mayu Telecomunicaciones.
Servicio Móvil por Satélite: Globalstar Telecomunicaciones.

Servicios Portador Larga Distancia Internacional: Bitel.
Telefonía Fija en la modalidad de abonados: Viettel Perú.

Distribución de Radiodifusión por Cable en la modalidad de Cable Alámbrico u Óptico: Megacable TV Otuzco, Cable Sistemas TV Perú, Cable Sauce TV.

Servicio de Operador de Infraestructura Móvil Rural –OIMR: Mayu Telecomunicaciones.

Servicio PCS con Tecnología LTE: Entel (bloque A en la banda 698 - 806 MHZ y bloque B en la banda 2110-2170 MHZ), Movistar (bloque A en la banda 2110-2170 MHZ).

Servicio PCS en la Banda 900 MHZ: Bitel.

Con relación a la verificación del cumplimiento de disposiciones específicas del Reglamento de Disponibilidad y Continuidad del Servicio de Telefonía de Uso Público en zonas rurales, se realizaron supervisiones y monitoreos en 2824 centros poblados a nivel nacional. Además, se emitieron informes respecto al cumplimiento de los artículos relacionados al reporte de tráfico y ocurrencias, aspectos de la disponibilidad del servicio y horarios de atención y accesibilidad al servicio por parte de Movistar y Gilat to Home Perú. Por otro lado, se verificó el cumplimiento

de lo dispuesto en la Medida Correctiva impuesta por el OSIPTEL mediante Resolución de Gerencia General N.º 00053-2018-GG-OSIPTEL. En el marco del Reglamento de Cobertura, se supervisaron 2982 centros poblados rurales en todos los departamentos del país, incluyendo la provincia de Lima, Callao y la zona del VRAEM.

De otro lado, en cuanto a la supervisión de las obligaciones de la Adenda de Renovación de Telefónica Móviles, aún pendientes; se realizó en el año un total de 510 puntos de supervisión, correspondiente a las cláusulas IV y V. Asimismo, respecto del proyecto Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica

(RDNFO) se llevaron a cabo 458 supervisiones en el primer semestre. Sobre este último, se emitieron informes sobre la evaluación de la operatividad general del servicio de la RDNFO con respecto al IV trimestre del 2018 y a los trimestres I al III del 2019.

Ejercicio de la función fiscalizadora y sancionadora

Durante el 2019, se iniciaron 155 procedimientos administrativos sancionadores (PAS), 14 procedimientos de imposición de medidas correctivas (MC) y 10 medidas cautelares. También, se evaluaron un total de 137 descargos alcanzados por las empresas.

Tabla 06: Empresas y descargos alcanzados

Empresa	Total
Movistar	41
Claro	25
Entel	24
Bitel	20
Fiberlux	5
Americatel Perú	3
Azteca Comunicaciones	3
Centurylink Perú	3
DirecTV	2
Gilat To Home Perú	2
Optical Technologies	2
Internexa	1
Optical Technologies	1
Cable Dios TV	1
Convergía Perú	1
Level 3 Perú	1
Multimedia Digital	1
Olo del Perú	1
Total general	137

Fuente: OSIPTEL



GERENCIA DE ASESORÍA LEGAL

Brinda asistencia legal a la Alta Dirección y a los Órganos de la institución en la interpretación y aplicación de normas jurídicas, la elaboración de propuestas normativas e informes con contenido jurídico y procedimientos administrativos.

Acceso a la información pública

Durante el 2019, la atención de las solicitudes de acceso a la información pública recibidas por el OSIPTEL recayó en la Gerencia de Asesoría Legal.

La atención de dichas solicitudes resulta de la mayor importancia, toda vez que, conforme a lo establecido en el artículo 2, inciso 5 de la Constitución Política del Perú, el derecho que tiene toda persona de solicitar sin expresión

de causa la información pública que requiera y a recibirla de cualquier entidad del Estado, dentro el plazo legal y asumiendo el costo que suponga el pedido, constituye un derecho fundamental. Al respecto, el OSIPTEL es respetuoso del ejercicio de dicho derecho y desarrolla sus esfuerzos para atender la demanda ciudadana, dentro de los plazos legales.

En tal sentido, durante dicho periodo la GAL atendió y respondió un total de 1046 solicitudes de acceso a la información pública, las mismas que fueron recibidas tanto a través de mesa de partes como del correo web.

El detalle de dichos requerimientos puede apreciarse en el siguiente cuadro:

Tabla 07: Solicitudes respondidas de acceso a la información pública

Mes	Vía Mesa de Partes	Vía Web	Total
Enero	21	38	59
Febrero	15	47	62
Marzo	11	45	56
Abril	24	80	104
Mayo	30	74	104
Junio	29	49	78
Julio	25	86	111
Agosto	34	74	108
Septiembre	33	59	92
Octubre	52	42	94
Noviembre	51	60	111
Diciembre	28	39	67
Total anual	353	693	1046

Fuente: OSIPTEL

Asesoría legal permanente

Durante el 2019, se brindó asesoría jurídica permanente a todos los órganos del OSIPTEL. En materia de contrataciones y adquisiciones, algunas de las consultas absueltas se refirieron a la aprobación de prestaciones adicionales y modificación convencional de los contratos, aprobación y modificaciones al Plan Anual de Contrataciones, cesión de posición contractual y denuncias para inicio del procedimiento administrativo sancionador ante el Tribunal de Contrataciones del Estado.

Asimismo, colaborando en la mejora de la gestión institucional, se emitió opinión jurídica en temas relevantes, como la asignación de funciones a determinadas gerencias y la modificación del Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL.

Además, en temas de defensa administrativa, judicial y arbitral, la Gerencia de Asesoría Legal ha contribuido en la defensa de los intereses del OSIPTEL, en tanto la Procuraduría Pública y la Alta Dirección han solicitado opinión en procedimientos y procesos seguidos ante el Indecopi y el Poder Judicial, entre otros. Por ejemplo:

- ✓ Demanda de acción popular en la que se solicita se declare inconstitucional y/o ilegal la Resolución de Consejo Directivo N.º 266-2018-CD/OSIPTEL en el extremo que modifica el artículo 39 del Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
- ✓ Proceso contencioso administrativo seguido por Telefónica del Perú, a través del cual solicita la nulidad de la Resolución N.º 099-2016-CD/OSIPTEL, en tanto cuestiona la validez del procedimiento administrativo sancionador, considerando que se incluyó diversas actas de levantamiento de información y logs (registros) de medición en expedientes de supervisión vinculados a procedimientos administrativos sancionadores de incumplimientos de compromisos de mejora.
- ✓ Denuncias por imposición de barreras burocráticas, respecto a: (i) Prohibición de celebrar contratos adicionales para la adquisición o financiamiento de equipos terminales al pago de cuotas por periodos superiores a seis meses (artículo 16-A del TUO de las Condiciones de Uso); (ii) Exigencia de verificar, al momento de la contratación del servicio público de telecomunicaciones, la identidad del solicitante para

instalar o activar el servicio (artículo 11 del TUO de las Condiciones de Uso); (iii) Exigencia de pagar al RENIEC por el servicio de verificación biométrica de huella dactilar y utilizar únicamente el servicio de verificación biométrica de huella dactilar brindado por dicho organismo (Decreto Supremo N.º 009-2007-IN y el artículo 11-A del TUO de las Condiciones de Uso).

Conflictos de interés

Se evaluaron 729 declaraciones juradas de conflicto de intereses reportadas durante el 2019, en el marco del Protocolo de reporte de Conflicto de Intereses de los Servidores del OSIPTEL, aprobado con Resolución de Consejo Directivo N.º 101-2018-CD/OSIPTEL. Al respecto, el Comité de Conflicto de Intereses gestionó 11 situaciones reportadas que ameritaban tomar acciones.

Participación en proyectos de ley y normas sectoriales

Durante el 2019, la Gerencia emitió y consolidó los comentarios de las Unidades Orgánicas, elaborando el informe sobre siete proyectos de ley y sobre 16 normas sectoriales, con la posición institucional y especializada del OSIPTEL, en muchos casos en temas de suma importancia para el sector.

Asimismo, participó en representación de la institución, en la elaboración de dos normas intersectoriales:

- ✓ El Proyecto de Reglamento de la Ley N.º 30477, Ley que regula la ejecución de obras de servicios públicos autorizadas por las municipalidades en las áreas de dominio público.
- ✓ Elaboración de documentos de organización y funciones de la Comisión Especial creada por Ley N.º 30254 "Ley de promoción para el uso seguro y responsable de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones por niños, niñas y adolescentes". Un representante de la Gerencia asumió las funciones de Secretario Técnico de la referida comisión.

De otro lado, la Gerencia participó en las reuniones de trabajo convocadas para la revisión del proyecto de modificación de la Ley de Telecomunicaciones.

Participación en la función normativa

Durante el 2019, la Gerencia participó en la elaboración de cuatro proyectos normativos finales y cuatro proyectos normativos para comentarios de los interesados, los cuales se detallan en las Tablas 8 y 9.

Tabla 08: Proyectos publicados para comentarios de los interesados

Resolución del Consejo Directivo	Norma
001-2019-CD/OSIPTEL	Modificación de los plazos para la implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad.
109-2019-CD/OSIPTEL	Ampliación de la vigencia de las Medidas Extraordinarias relacionadas al procedimiento de atención de reclamos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 051-2018-CD/OSIPTEL.
160-2019-CD/OSIPTEL	Norma que actualiza el valor del Cargo de Interconexión Tope por Telecomunicación de Llamadas en las Redes de los Servicios Públicos Móviles
163-2019-CD/OSIPTEL	Norma que deroga el Reglamento de Disponibilidad y Continuidad en la prestación del servicio de telefonía de uso público en centros poblados rurales y modifica (i) El Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y (ii) El Texto Único Ordenado de las condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Fuente: OSIPTEL

Tabla 09: Proyectos normativos finales

Resolución del Consejo Directivo	Norma
050-2019-CD/OSIPTEL	Instructivo General de Contabilidad Separada para empresas del sector telecomunicaciones y Procedimiento de aplicación del Instructivo General de Contabilidad Separada para Empresas del sector telecomunicaciones.
110-2019-CD/OSIPTEL	Norma que actualiza el valor de Cargo de Interconexión Tope por terminación de llamadas en las redes de los servicios públicos móviles.
112-2019-CD/OSIPTEL	Norma que modifica el Texto Único Ordenado del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija y el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
119-2019-CD/OSIPTEL	Normas complementarias para la implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad.

Fuente: OSIPTEL

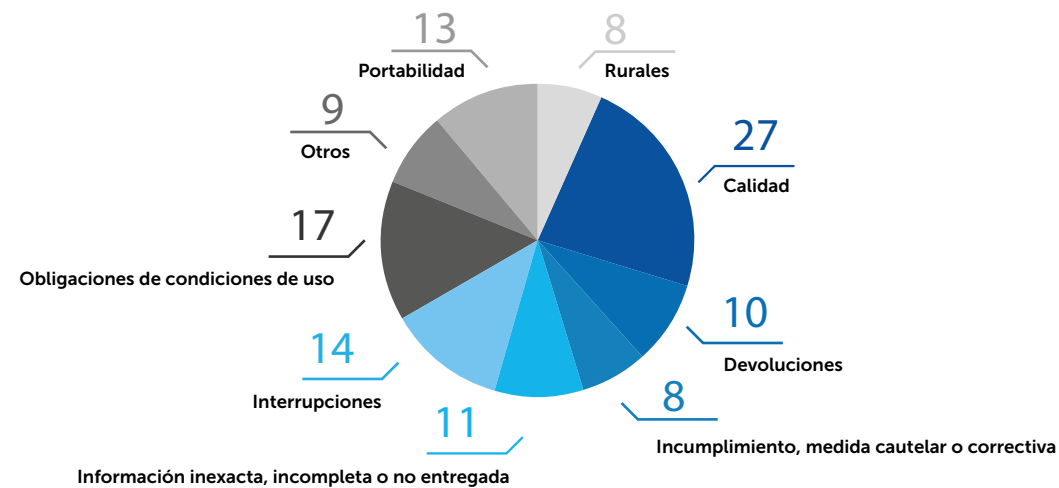


Procedimientos administrativos sancionadores

La gestión del área que asesora a la Gerencia General en su función de Primera Instancia Administrativa en procedimientos administrativos sancionadores, a partir del 2019, forma parte de la nueva organización de la Gerencia, sin perjuicio de la dependencia funcional de la Gerencia General.

Durante el 2019 la Primera Instancia Administrativa tramitó 117 expedientes de procedimientos administrativos sancionadores, 15 expedientes de medidas correctivas y seis expedientes de medidas cautelares. Los temas relacionados a estos se detallan en el Gráfico 41. En primera instancia, quedaron firmes 15 procedimientos administrativos sancionadores.

Gráfico 41: Temas relacionados a los procedimientos sancionadores

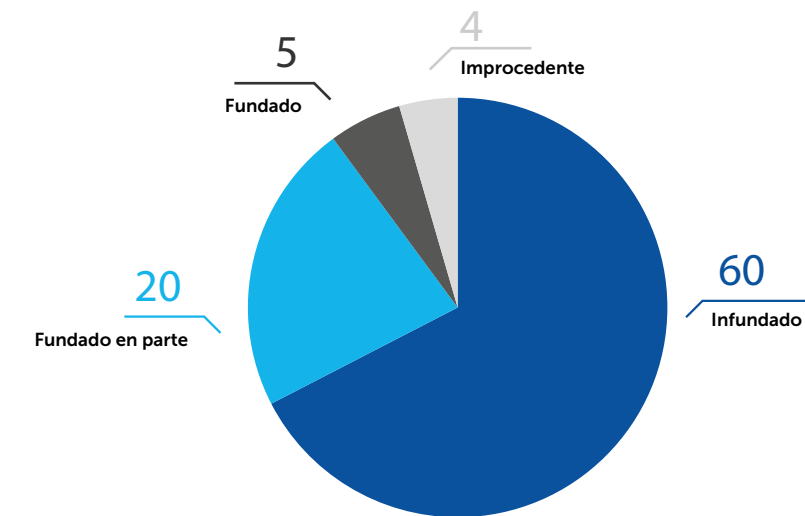


Fuente: OSIPTEL

En cuanto a la segunda instancia, la Gerencia brindó asesoría al Consejo Directivo en el ejercicio de la función fiscalizadora y sancionadora del OSIPTEL en 89 recursos de apelación interpuestos por las empresas operadoras en el marco de procedimientos administrativos sancionadores y de imposición

de medidas correctivas. De estos, 60 se declararon infundados, cinco fueron declarados fundados y 20 se declararon fundados en parte (ver Gráfico 42). Cabe señalar, que Telefónica del Perú es la empresa que ha interpuesto mayor cantidad de recursos de apelación.

Gráfico 42: Estado de los recursos de impugnación



Fuente: OSIPTEL

Otros resultados

Dos temas importantes en los que la Gerencia brindó constante asesoría legal a los respectivos órganos de línea y resolutivos fueron el bloqueo de equipos terminales móviles cuyo IMEI fue reportado como robado o perdido, así como el incumplimiento de los compromisos de mejora de los indicadores de calidad de los servicios móviles. Por lo primero, se impuso sanciones a las cuatro empresas operadoras de servicio móvil; mientras que, por lo segundo, los sancionados fueron Movistar, Bitel y Entel.

Asimismo, se gestionó la atención de 60 recursos de reconsideración que, por la elevada carga de expedientes, se encontraban pendientes de resolver en primera instancia, correspondientes a los años 2018 y 2019. Además, se conformaron mesas de trabajo integradas por funcionarios

de las diversas gerencias del OSIPTEL, con la finalidad de establecer criterios para adoptar una posición institucional consolidada.

Por otro lado, se llevaron a cabo labores de orientación a las municipalidades en temas relativos a sus competencias en el reordenamiento del cableado aéreo instalado en la vía pública, en virtud a lo dispuesto en la Ley N.º 30447.

Finalmente, impulsando el fortalecimiento de la integridad en la institución, se impulsó la contratación del diagnóstico de la entidad en torno a la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS)-ISO 37001:2006, así como la capacitación para la Alta Dirección, acorde con lo dispuesto en el Decreto Supremo N.º 056-2018-PCM, que aprobó la Política General de Gobierno al 2021 (eje "Integridad y lucha contra la corrupción").



GERENCIA DE POLÍTICAS REGULATORIAS Y COMPETENCIA

Elabora propuestas de medidas regulatorias y promueve la competencia de las empresas en el sector de telecomunicaciones. Trabajó en la realización de ajustes tarifarios, acciones relacionadas a mandatos y contratos, y la elaboración de documentos de investigación.

Normas y regulación

En torno a las acciones normativas y de regulación, la Gerencia realizó las siguientes actividades:

Ajustes tarifarios

Se estima que los ajustes tarifarios realizados durante el 2019 generaron un ahorro nominal acumulado para los usuarios de S/ 16,4 millones para los próximos cuatro años. En particular, en el caso de la telefonía fija (Servicios de Categoría I), los ajustes trimestrales de tarifas generaron un ahorro de S/ 1,8 millones; mientras que el ajuste anual de la Tarifa Tope Fijo-Móvil generó un ahorro de S/ 14,6 millones.

Factor de productividad

Conforme a los Contratos de Concesión de Telefónica del Perú, se efectuó la revisión del Factor de Productividad aplicable al periodo septiembre 2019-agosto 2022, variable central del esquema regulatorio de fórmula de Tarifas Tope aplicable al servicio de telefonía fija de dicha empresa (Servicios de Categoría I). Como resultado de la última revisión se obtuvo un Factor de Productividad de referencia de -2,43%.

Otras acciones en el ámbito regulatorio

Mediante la Resolución N.º 160-2019-CD/OSIPTel se efectuó la última actualización del valor del cargo de interconexión tope por terminación de llamadas en las redes móviles, en el marco de las reglas establecidas en el Manual de Actualización Anual del Valor del Cargo de Interconexión Tope (MAV), contenido en la Resolución N.º 021-2018-CD/OSIPTel. Así, el nuevo cargo se estableció en el valor de US\$ 0,00194 por minuto (sin IGV).

Asimismo, mediante la Resolución N.º 163-2019-CD/OSIPTel se derogó el Reglamento sobre la Disponibilidad y Continuidad en la prestación del servicio de telefonía pública rural, y se modificó el Reglamento de Calidad y el TUO de las Condiciones de Uso de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Por otro lado, en noviembre del 2019, se emitió el Procedimiento de Aplicación de Contabilidad Separada para Empresas del Sector Telecomunicaciones (PACS), que incluye el Instructivo General de Contabilidad Separada para Empresas del Sector Telecomunicaciones (IGCS).

Mandatos y contratos

Bajo la Ley N.º 29904¹⁶, en el 2019, el OSIPTel emitió su pronunciamiento respecto de nueve solicitudes de emisión de mandato de compartición de infraestructura que permitirán la provisión de banda ancha en más de 600 localidades¹⁷, beneficiando a más de 130 000 familias y generando una ganancia de bienestar cercana a los S/ 8 millones.

Del mismo modo, en el marco del Decreto Legislativo N.º 1019 que aprueba la Ley de Acceso a la Infraestructura de los proveedores importantes de servicios públicos de telecomunicaciones, se emitieron pronunciamientos respecto de ocho solicitudes¹⁸ de acceso a la infraestructura de Telefónica del Perú, en su calidad de proveedor importante.

En cuanto a los operadores de infraestructura móvil rural y móvil virtual, se aprobaron tres contratos de provisión de facilidades de acceso entre el Operador de Infraestructura Móvil Rural (OIMR), Internet Para Todos, y los Operadores Móviles con Red (OMR), Movistar y Entel, con la generación de ganancias de bienestar anual superiores a S/ 30 millones.

Además, se aprobaron cinco contratos¹⁹ y tres mandatos²⁰ de provisión de facilidades entre los Operadores Móviles Virtuales (OMV), Dolphin Mobile, Guinea Mobile e Incacel Móvil, y los OMR, Movistar, Claro y Bitel, lo cual generará bienestar anual mayor a S/ 4 millones.

Investigación

Durante el 2019, la Subgerencia de Análisis Regulatorio de la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia publicó nueve documentos de trabajo, que pueden servir de insumo para la elaboración de medidas normativas. A continuación, se resume tres de ellos:

- ✓ **Factores que determinan la caracterización de la demanda y la interrelación entre servicios públicos de telecomunicaciones.** Evidencia los factores geográficos y socioeconómicos que determinan la demanda de los servicios de telefonía, internet y TV de paga, así como, la posible interrelación (sustituibilidad o complementariedad) que podría existir entre estos servicios. Como resultado, todavía no existe una relación de sustitución entre las demandas de los servicios de internet ni entre los servicios audiovisuales, mientras que sí existe una relación de sustituidad entre los servicios de telefonía.



- ✓ **Estimación de la Compensación por Interrupción en la Conectividad del Servicio de Internet Fijo.** Estima el daño generado en los usuarios por una interrupción de la conectividad en el servicio de internet fijo, y en consecuencia, estima un monto de compensación.
- ✓ **Redes de fibra óptica y microondas en el Perú.** Muestra el despliegue de las redes de transporte de fibra óptica y microondas al cierre del 2018 y el uso de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica a octubre del 2019. Además, presenta la relación que existe entre las redes de transporte de fibra óptica y las redes de acceso alámbricas (DOCSIS y FTTH) e inalámbricas (4G-LTE)²¹.



¹⁶ Ley de Promoción de la Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica.

¹⁷ América Móvil Perú - Enel Distribución Perú, Gilat Networks Perú - Empresa de Administración de Infraestructura Eléctrica, Gilat Networks Perú - Empresa Municipal de Servicios Eléctricos Utcubamba, Gilat Networks Perú - Electro Oriente, Gilat Networks Perú - Hidrandina, Gilat Networks Perú - Shougang Generación Eléctrica, Gilat Networks Perú - Sociedad Eléctrica del Sur Oeste, Cable Fast - ElectroSur, y Antenas Cable Visión Satélite - Luz del Sur.

¹⁸ Axexat Perú (2), Pedro De La Cruz Quiroz, ADM Ingeniería, Incacel Móvil, Intermax, Internet Para Todos y Viettel Perú.

¹⁹ Guinea Mobile - América Móvil, Incacel Móvil - Telefónica del Perú, Incacel Móvil - Telefónica del Perú, Guinea Mobile - América Móvil, y Dolphin Telecom del Perú - Viettel Perú.

²⁰ Dolphin Mobile - Telefónica del Perú, Dolphin Mobile - América Móvil Perú, e Incacel Móvil - Viettel Perú.

²¹ DOCSIS son las siglas de Data Over Cable Service Interface Specification, en español: "Especificación de Interfaz para Servicios de Datos por Cable", y FTTH son las siglas de Fiber To The Home, en español: "Fibra hasta el hogar".

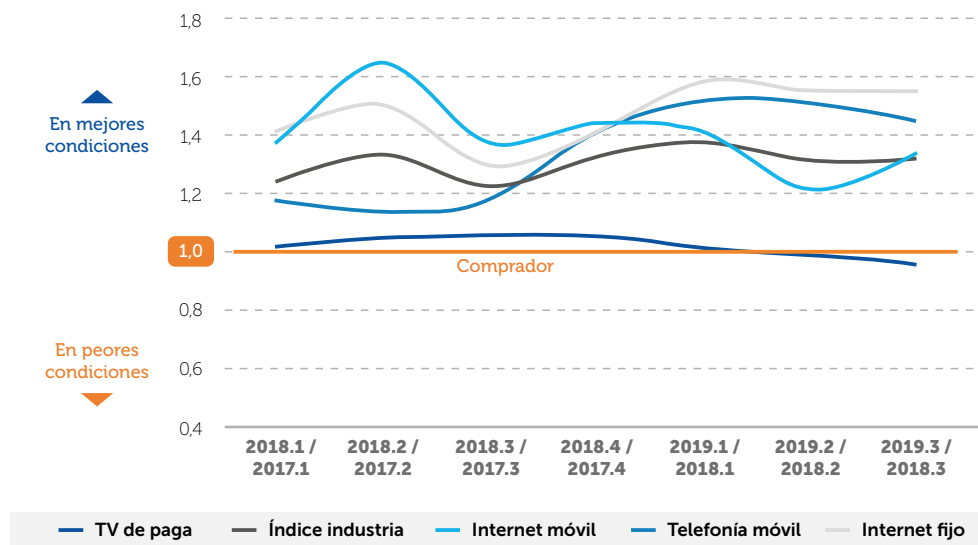
Índice de Intensidad Competitiva

Este índice es resultado de la agregación de los subíndices de intensidad competitiva de los servicios de TV de paga, internet fijo, internet móvil y telefonía móvil, bajo el análisis de cuatro indicadores: calidad, concentración de mercado, precios y acceso. El objetivo es mostrar la existencia (o inexistencia) de mejoras en los niveles de competencia para los servicios mencionados y para el sector en su conjunto.

Los resultados disponibles se muestran en el Gráfico 43. El valor estimado para el tercer trimestre del 2019 mejoró en un 32,7% respecto del mismo periodo en el 2018.

Estos resultados demuestran que la competitividad del sector está generando mejoras para los usuarios (precios competitivos, mayor diversidad de productos y un incremento en la calidad de servicio). Si bien el avance fue significativo, aún quedan desafíos importantes para el regulador, sobre los cuales se están tomando medidas.

Gráfico 43: Índice de Intensidad Competitiva estimado (por tipo de servicio e industria)



Fuente: OSIPTEL

Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (Erestel)

Esta encuesta permite obtener información relevante sobre la demanda de servicios públicos de telecomunicaciones y sirve como insumo para la toma de decisiones regulatorias y de emisión de normas. Sobre la base de los datos obtenidos, se realizaron varios documentos de investigación. Los resultados más saltantes de esta encuesta son los siguientes:

- ✓ El *smartphone* es el equipo TIC predilecto y su tasa de penetración a nivel de hogares de 73,4% en el 2018.
- ✓ Se observa una desaceleración en el crecimiento del acceso a los servicios de telecomunicaciones tradicionales (telefonía fija y televisión de paga).
- ✓ En el 2018, el 39,8% de peruanos con celular declararon contratar bajo modalidad pospago/control.
- ✓ Al 2018 el Internet móvil es el tipo de conexión más utilizado (83,1%), en comparación con la conexión fija (35,8%) y una cabina pública de internet (10,4%).



PROCURADURÍA PÚBLICA

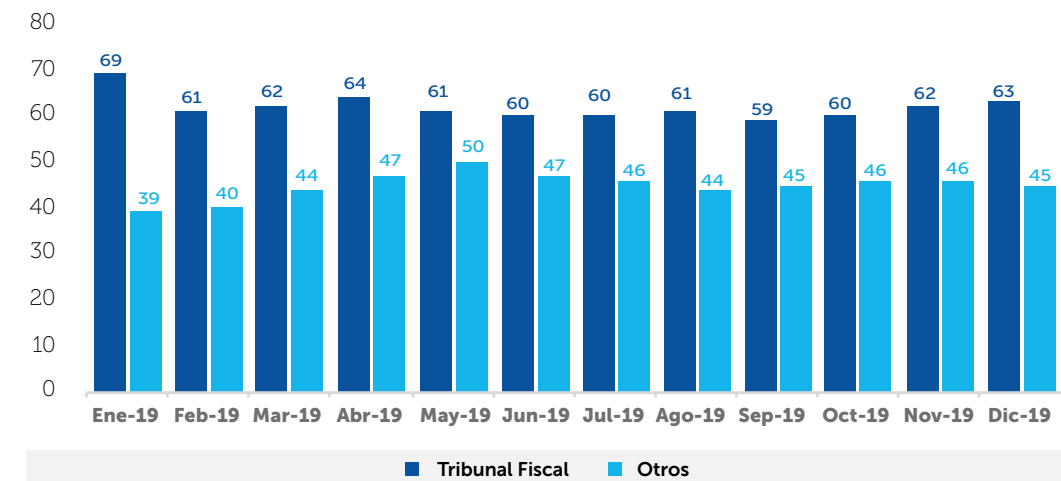
Se encarga de ejercer la defensa jurídica del Estado con el fin de cautelar los intereses del OSIPTEL y cumpliendo con los principios rectores del Sistema de Defensa Jurídica del Estado.

enfocada en la atención y el seguimiento de 108 procedimientos contenciosos administrativos. Y hacia el final del año, la cifra fue similar. De ellos, 63 se siguen ante el Tribunal Fiscal, mientras que los restantes se siguen ante entidades como el Indecopi, el Tribunal del OSCE, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, EsSalud, Servir y las municipalidades provinciales.

Gestión de la defensa administrativa

En enero del 2019, la defensa administrativa del OSIPTEL estuvo

Gráfico 44: Evolución de expedientes administrativos



Fuente: OSIPTEL

De los expedientes mencionados, los más relevantes durante el 2019 fueron los siguientes:

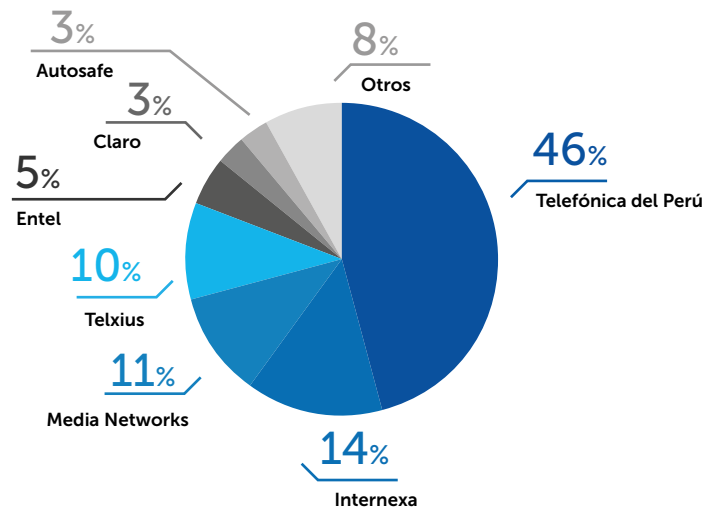
✓ Recursos de apelación sobre materia tributaria derivados de los Aportes por Regulación al OSIPTEL

La defensa del OSIPTEL ante el Tribunal Fiscal responde a recursos de apelación interpuestos por las empresas operadoras contra las resoluciones de la Gerencia General. Las empresas cuestionan si los conceptos como interconexión y otros de valor añadido, así como los llamados servicios suplementarios y de condiciones de uso, forman parte o no de la base imponible del aporte por regulación. Además, cuestionan las multas impuestas por omisión a la declaración jurada o declaración de datos falsos, referidos al Aporte por Regulación al OSIPTEL. Dichos expedientes se vienen acumulando, debido a que el Tribunal Fiscal los resuelve con un atraso aproximado de dos años y en contrario a la Sentencia

Judicial Casatoria N.º 17772-2016, que establece que los ingresos por cargos de interconexión forman parte de la base imponible del Aporte por Regulación al OSIPTEL. Ello insta a las empresas operadoras a seguir cuestionando los conceptos reparados por el OSIPTEL.

Telefónica del Perú ha presentado el mayor número de cuestionamientos, 43% de los 63 expedientes que se están tramitando en el Tribunal Fiscal, concentrados en los conceptos gravados de ingresos por cargos de interconexión y *roaming* internacional, así como los servicios calificados como condiciones de uso aplicados al servicio de radiodifusión por cable. Le sigue Internexa Perú, con el 14% de los expedientes tramitados. Esta empresa cuestiona principalmente la aplicación del aporte por regulación a los servicios al portador en la modalidad no conmutado (servicio de arrendamientos de circuitos).

Gráfico 45: Expedientes administrativos ante el Tribunal Fiscal por empresa



Fuente: OSIPTEL

✓ **Reconocimientos de crédito a favor del OSIPTEL**
La generación de créditos de naturaleza tributaria a favor

de OSIPTEL ascendió a S/ 459 548,9. A continuación se detallan los créditos a favor de la institución ante el Indecopi.

Tabla 10: Reconocimiento de créditos concursales

N°	Código	Instancia	Apelante / Impugnante	Materia	Cronograma de pagos				Estado	Observaciones
					F. Pago	OSIPTEL	F. Pago	FITEL		
1	I-005	Comisión de Procedimientos Concursales - INDECOPI	Infoductos y Telecomunicaciones del Perú S.A.	Reconocimiento de créditos	Enero, 2033	47 782,00	Enero, 2033	302 754,00	En la Segunda Modificación al Plan re Reestructuración de Infoductos se estableció el cronograma de pagos, donde el OSIPTEL se encuentra programado para enero del 2033	
2	I-016	Comisión de Procedimientos Concursales - INDECOPI	TC Siglo XXI S.A.A.	Reconocimiento de créditos	2018 - 2037	411 766,90	-	-	En la Adenda al Plan de Reestructuración de TC Siglo XXI se estableció el cronograma de pagos donde OSIPTEL se encuentra programado para recibir pagos anuales, a partir del 2018.	La Procuraduría Pública viene requiriendo el pago de S/ 7 361,18 bajo apercibimiento de proceder a la disolución y liquidación de TC Siglo XXI.

Fuente: OSIPTEL

✓ **Denuncia por barreras burocráticas presuntamente ilegales o carentes de razonabilidad**

La Procuraduría ejerció la defensa de la institución ante la Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas del Indecopi, debido a cuatro denuncias sobre supuestas

barreras burocráticas ilegales e irracionales, que cuestionaban resoluciones y normativas emitidas o aplicadas por el OSIPTEL. En ese sentido, se consiguieron pronunciamientos que confirman la legalidad de las normas emitidas, reduciendo la controversia a discutir la razonabilidad de las medidas.

A continuación, se detallan los procedimientos tramitados y su estado al cierre del 2019:

Tabla 11: Denuncias sobre supuestas barreras burocráticas en giro

Motivo de la denuncia por la imposición de barreras burocráticas presuntamente ilegales y/o carentes de razonabilidad	Expediente N.º	Denunciante	Denunciado	Resolución de la CEB	Estado
(i) Remitir trimestralmente al MTC y al OSIPTEL copia de los contratos de provisión de infraestructura, establecida en el literal i) del artículo 12 del D.S. N.º 024-2014MTC (ii) Presentar la información que el MTC o el OSIPTEL les requieran sobre las actividades de provisión de infraestructura que realizan a favor de los operadores de servicios públicos móviles, incluyendo los contratos que suscriban y las condiciones acordadas, establecida en el artículo 14 del D.S. N.º 024-2014-MTC	508-2016/SDC	Torres Unidas del Perú S.R.L.	Ministerio de Transportes y Comunicaciones y el OSIPTEL (tercero administrado)	176-2016/CEB-INDECOPI	En segunda instancia. Pendiente de resolver el recurso de apelación del MTC y el OSIPTEL
Prohibición de celebrar contratos adicionales para la adquisición o financiamiento de equipos terminales al pago de cuotas por periodos superiores a 6 meses, dispuesta en el artículo 16-A de la Resolución de Consejo Directivo N.º 138-2012-CD/OSIPTEL y materializada en la Carta N.º 1528GSF/2018	351-2019/SEL	Entel Perú S.A.	OSIPTEL	340-2019/CEB-INDECOPI	En segunda instancia. Pendiente de resolver el recurso de apelación de ENTEL.
(i) Exigencia de pagar al RENIEC por el servicio de verificación biométrica de huella dactilar brindado por el RENIEC para efectos de la contratación del servicio público móvil, dispuesta en el artículo 41º del Decreto Supremo N.º 009-2017-IN (ii) Exigencia de utilizar únicamente el servicio de verificación biométrica de huella dactilar brindado por el RENIEC para efectos de la contratación del servicio público móvil, dispuesto en los artículos 36º y 41º del Decreto Supremo N.º 009-2017-IN y el artículo 11-A de la Resolución de Consejo Directivo N.º 138-2012CD/OSIPTEL.	324-2019/SEL	Entel Perú S.A.	Presidencia del Consejo de Ministros, Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Ministerio del Interior y el OSIPTEL	294-2019/CEB-INDECOPI	En segunda instancia. Pendiente de resolver el recurso de apelación de ENTEL.
(i) La exigencia de verificar, al momento de la contratación del servicio público de telefonía móvil, la identidad del solicitante para instalar o activar el servicio, materializada en el artículo 11º de la Resolución N.º 138-2012-CD-OSIPTEL. (ii) La exigencia de verificar, al momento de la contratación del servicio público de telefonía móvil, la identidad del solicitante para instalar o activar el servicio, materializada en el artículo 11º de las Condiciones de Uso y en los numerales 37.1) y 37.2) del artículo 37º del Decreto Supremo N.º 007-2019-IN, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N.º 1338.	0014-2020/CEB-INDECOPI	Telefónica del Perú S.A.A.	Ministerio del Interior y el OSIPTEL		Pendiente de resolver la denuncia de Movistar.
				Resolución de la CEB	
				Emitido	
				Disposición	

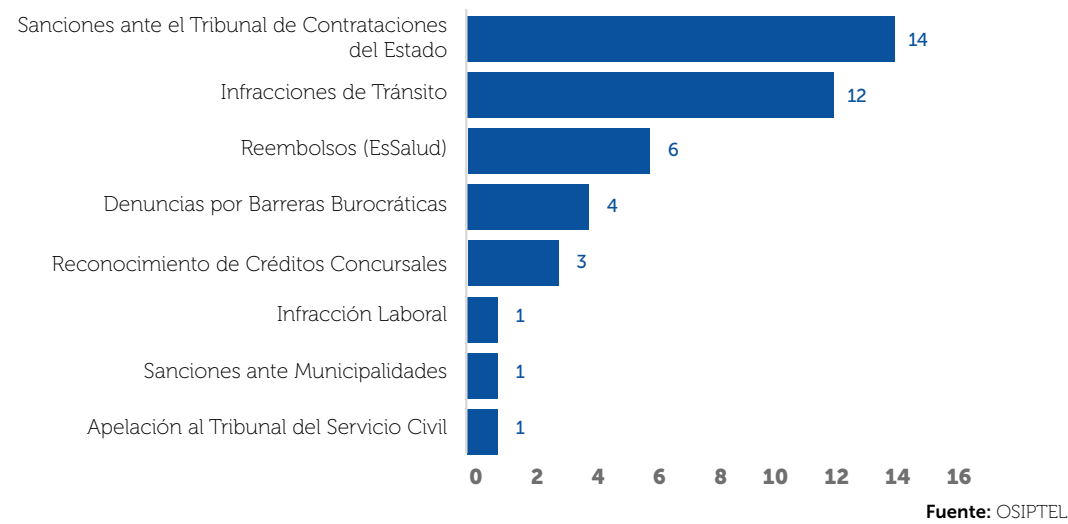
Fuente: OSIPTEL

Otros procedimientos contenciosos administrativos

Durante el 2019, se tramitaron 42 procedimientos contenciosos administrativos no tributarios. De estos, 14 fueron expedientes de sanciones impuestas a diferentes proveedores por infracciones en el procedimiento de contratación ante OSIPTEL y detectadas en fiscalizaciones

posteriores. Asimismo, 12 expedientes fueron expedientes por impugnación de infracciones de tránsito de vehículos del OSIPTEL, las cuales fueron impuestas por diversas municipalidades a nivel nacional. Finalmente, seis expedientes fueron sobre las impugnaciones contra denegatorias de solicitud de reembolso realizadas en EsSalud.

Gráfico 46: Procedimientos contenciosos administrativos no tributarios



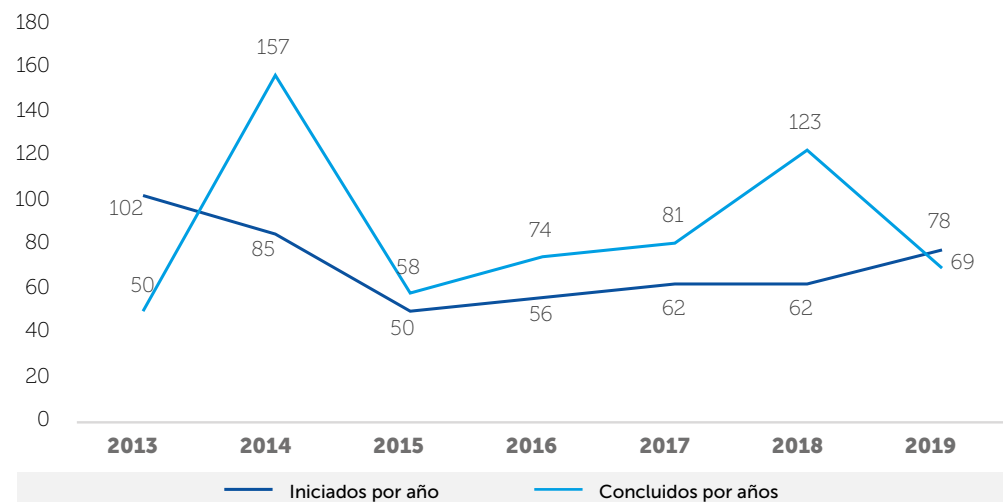
Gestión de la defensa judicial

Procesos judiciales ingresados en el 2019

En el 2019 la procuraduría fue notificada con un total de 78 procesos judiciales iniciados. Este mismo año, se logró archivar

69 expedientes, número mayor al total de procesos judiciales archivados desde el 2015. Este indicador de gestión permite medir el desempeño de los colaboradores de la procuraduría respecto del manejo de la carga procesal y la atención oportuna de la defensa administrativa y judicial del OSIPTEL.

Gráfico 47: Gráfico comparativo del incremento de demandas iniciadas y archivadas en el periodo 2013 - 2019



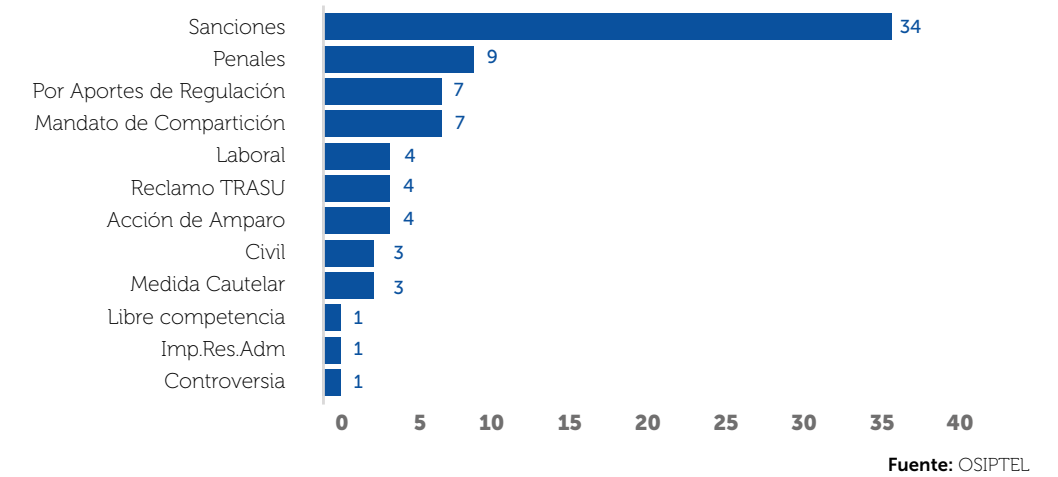
Respecto de los ingresos de procesos judiciales, durante el 2019 hubo un incremento de 69 procesos, con una mayor participación de demandas contenciosas administrativas destinadas a cuestionar la validez de las resoluciones del Consejo Directivo referidas a procedimientos administrativos sancionadores.

Asimismo, se interpusieron ocho demandas judiciales promovidas por el OSIPTEL sobre materia tributaria, específicamente sobre Aportes por Regulación al OSIPTEL

y violación al debido procedimiento tributario por falta de valoración de pruebas.

Además, se atendieron 32 denuncias penales sobre el delito de receptación de teléfonos celulares robados, detectados en operativos realizados por la Policía Nacional del Perú y en los que el Ministerio Público notificó al OSIPTEL de manera errada en calidad del agraviado, por lo cual se viene solicitando la extromisión del proceso.

Gráfico 48: Ingreso de procesos judiciales por materia



Procesos judiciales tramitados en el 2019

La carga judicial de la Procuraduría Pública en trámite, al 31 de diciembre del 2019, está compuesta por 371 expedientes judiciales. El OSIPTEL es parte procesal respecto de actos emitidos en ejercicio de sus funciones, distribuidos en procesos contenciosos administrativos, procesos penales, procesos laborales, procesos de amparo y procesos civiles, iniciados por empresas operadoras o usuarios, quienes cuestionaron las decisiones de las resoluciones administrativas del OSIPTEL.

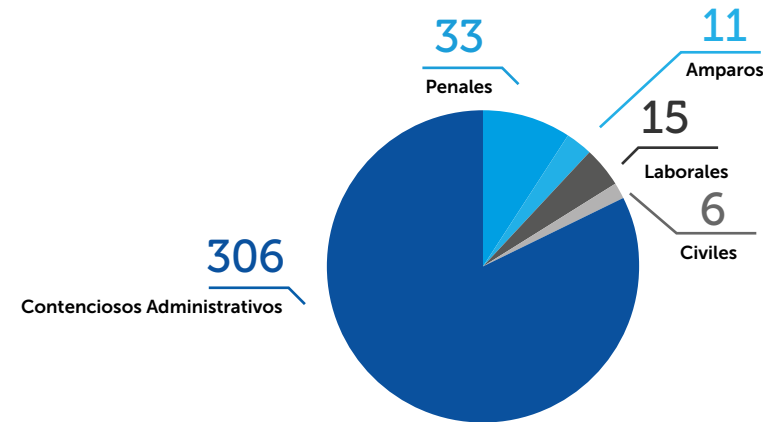
Asimismo, durante el 2019 se gestionaron 32 expedientes penales sobre denuncias por el delito de receptación por robo de celulares que involucran al OSIPTEL como agraviado en representación del Estado. Esto generó sendos pedidos de exclusión del OSIPTEL de tales procesos; lográndose ello en 11 expedientes, al no tener la condición de agraviado y

finalizando el año con el trámite de 21 expedientes penales en dicha materia.

Este mismo año, la Procuraduría tramitó 23 expedientes judiciales electrónicos, como herramienta que viene implementando el Poder Judicial para posibilitar el uso de nuevas Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) en sus procesos.

Los procesos contenciosos administrativos llegaron a 306 y representan el 82,5% del total. Principalmente se impugnan resoluciones emitidas por el Consejo Directivo de OSIPTEL, el Tribunal de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) y por el Tribunal de Solución de Controversias sobre la aplicación de sanciones a empresas operadoras, facturación y violación de normas de condiciones de uso y libre competencia en telecomunicaciones.

Gráfico 49: Procesos judiciales en trámite y por materia

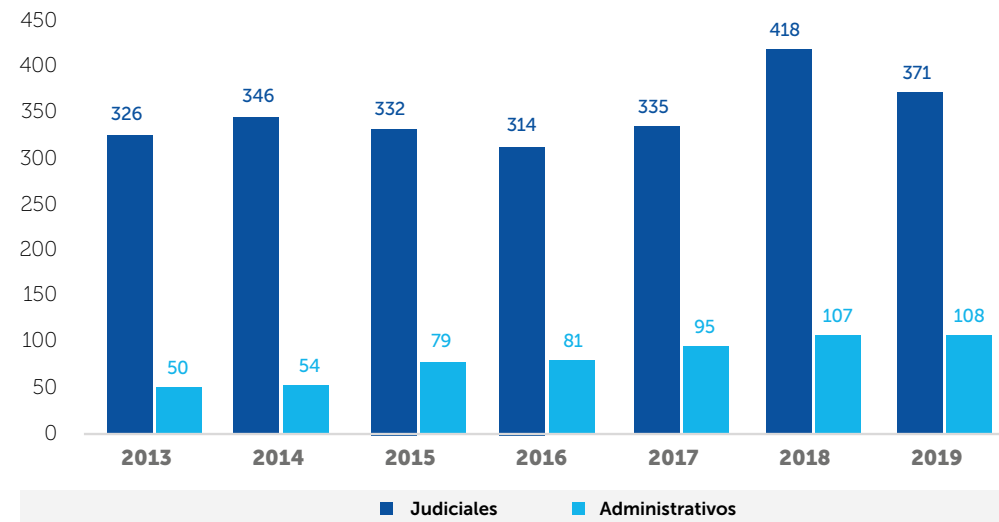


Fuente: OSIPTEL

En el 2019, aumentó en 78 el número de expedientes judiciales donde el OSIPTEL es parte procesal, para el seguimiento y elaboración de estrategias de defensa, que se acumularon

a los procesos judiciales gestionados hasta diciembre del 2018. El siguiente gráfico muestra la evolución entre los años 2013-2019:

Gráfico 50: Evolución de la carga jurídica y de la carga administrativa entre los años 2013 - 2019

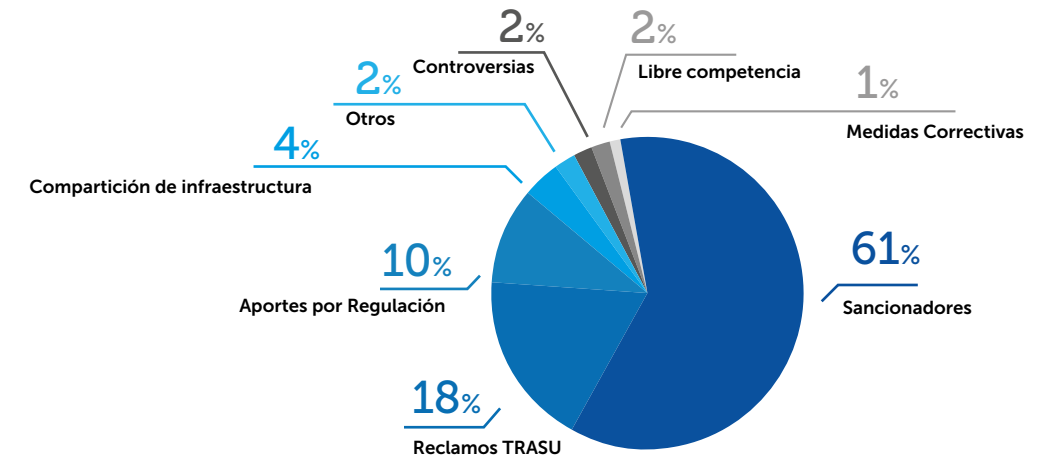


Fuente: OSIPTEL

La complejidad de la carga judicial que atiende la Procuraduría Pública se evidencia en la variedad de submaterias que se

cuestionan en los procesos contenciosos administrativos, conforme se puede observar en el siguiente gráfico:

Gráfico 51: Carga judicial de la procuraduría pública por submaterias: contenciosos administrativos



Fuente: OSIPTEL

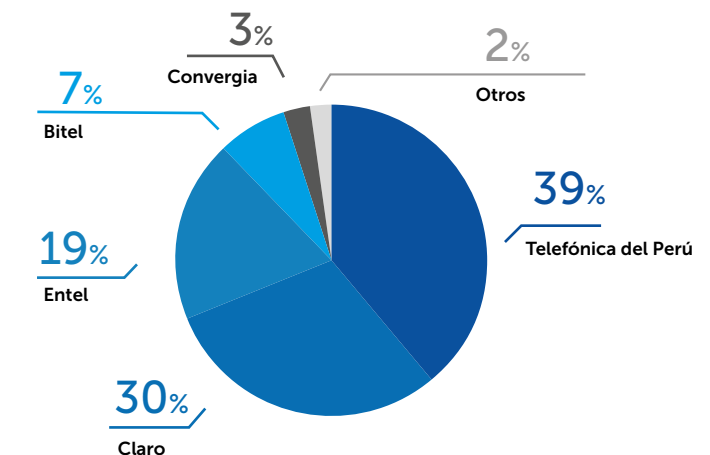
Justamente, la diversidad de submaterias de la carga judicial ameritó tomar medidas en la gestión de la defensa como:

- i. Poner énfasis en la mejora en la calidad de la defensa, seleccionando la asistencia a las audiencias programadas, según el riesgo de éxito proceso y el impacto del mismo.
- ii. Priorizar el reforzamiento de defensa de los procesos según el tema en litigio y aquellos que requerían impulso procesal.
- iii. Optimizar el uso de recursos humanos y materiales asignados a la Procuraduría para contribuir a la descarga procesal.

- iv. Realizar análisis costo-beneficio de los procesos en trámite.
- v. Analizar el impacto de las sentencias emitidas en primera instancia a efectos de reforzar defensa.
- vi. Realizar coordinaciones con las gerencias involucradas para retroalimentación.

Durante el 2019, los expedientes judiciales sancionadores llegaron a 184 y se identificaron como principales grupos demandantes a Movistar (39%), Claro (30%), Entel (19%) y Bitel (9,2%).

Gráfico 52: Carga judicial en contenciosos administrativos sancionadores por demandante

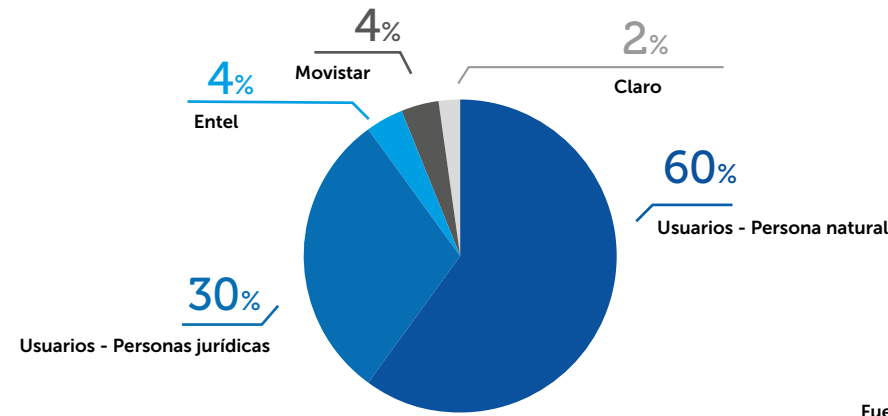


Fuente: OSIPTEL

En los 53 expedientes sobre nulidad de las resoluciones emitidas por el TRASU se identificó como principal litigante a los usuarios. Concretamente a personas naturales (60%),

personas jurídicas (30%); mientras que las empresas operadoras, como Movistar, Claro y Entel representaron el 6% del total.

Gráfico 53: Carga judicial contenciosa administrativa – TRASU, por demandante

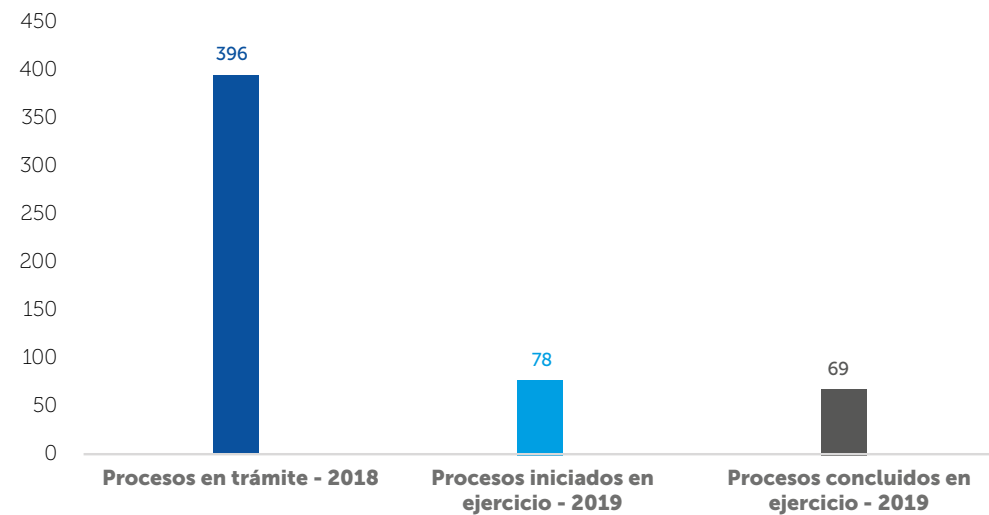


Fuente: OSIPTEL

Durante el 2019, la Procuraduría Pública del OSIPTEL gestionó 464 procesos judiciales, producto de la suma de 78 procesos nuevos que fueron adicionados a los 396

de diciembre del 2018 y de la conclusión de 69 procesos, con una carga procesal a diciembre del 2019 de 405 procesos judiciales.

Gráfico 54: Estadísticas de carga judicial de la Procuraduría Pública



Fuente: OSIPTEL

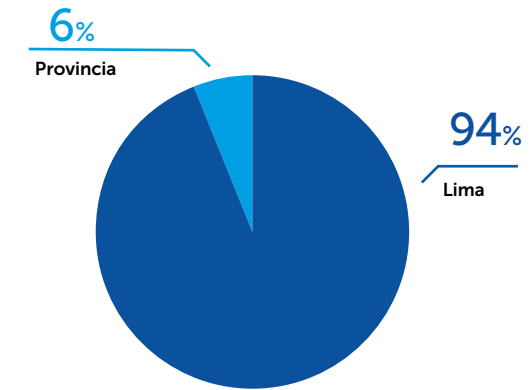
Distribución a nivel nacional y descarga de procesos judiciales en giro

Durante el 2019, se gestionaron 23 procesos judiciales en defensa del OSIPTEL tramitados en provincias. Si bien esta cifra representa el 6% del total de procesos, la gestión de defensa ha implicado mantener continuas coordinaciones con los jefes de las Oficinas Desconcentradas a efectos manejar de

manera oportuna la fijación de domicilios procesales y la presentación de escritos de defensa de manera estratégica para asegurar el éxito de la defensa.

Los principales distritos judiciales donde se han realizado actuaciones judiciales son La Libertad, Lima Norte, Huara, Lambayeque, Tacna, Ayacucho, Arequipa, Áncash y Piura, entre otros.

Gráfico 55: Distribución de la carga procesal en giro



Fuente: OSIPTEL

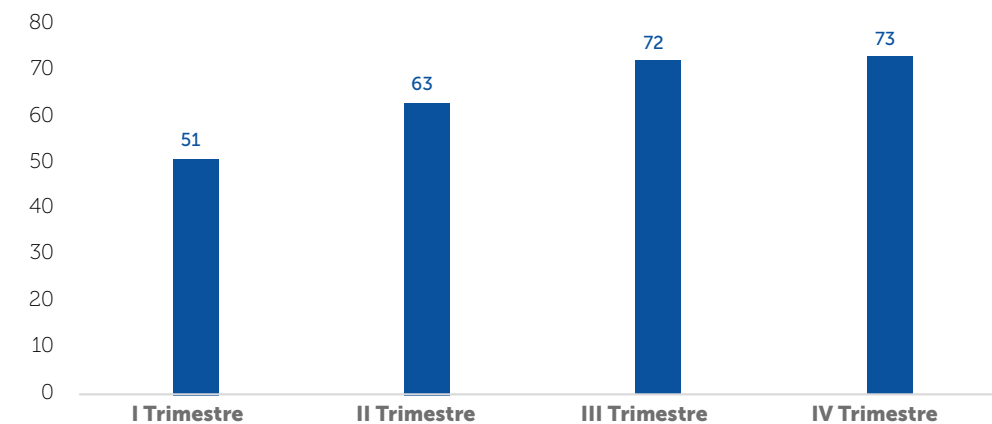
Asimismo, se programaron once viajes a distritos judiciales de provincias para asistir a diligencias judiciales en procesos penales, civiles, laborales y contenciosos administrativos, así como realizar acciones de impulso procesal.

Gestorías, audiencias e informes orales a los que se asistió

Se llevó a cabo un total de 259 actuaciones judiciales en las distintas instancias jurisdiccionales conformadas por gestorías, asistencias a audiencias e informes orales. Las gestorías judiciales fueron destinadas a sanear los procesos judiciales y conocer el estado de los mismos; y como consecuencia de ello, se presentaron escritos de impulso procesal y de reforzamiento de la defensa en distintas áreas de trabajo, priorizando los procesos más relevantes y de urgente descarga.

Respecto al indicador de eficiencia, que consiste en el número de procesos con una antigüedad mayor de cuatro años, esta carga judicial estuvo conformada por 117 procesos, el 32% del total.

Gráfico 56: Gestorías judiciales, audiencias e informes orales



Fuente: OSIPTEL

Sentencia a favor y en contra obtenidas en procesos en giro
Otro indicador importante de la producción y la actividad de la Procuraduría Pública puede evidenciarse en la obtención de sentencias o pronunciamientos en las diferentes instancias judiciales de los procesos en trámite.

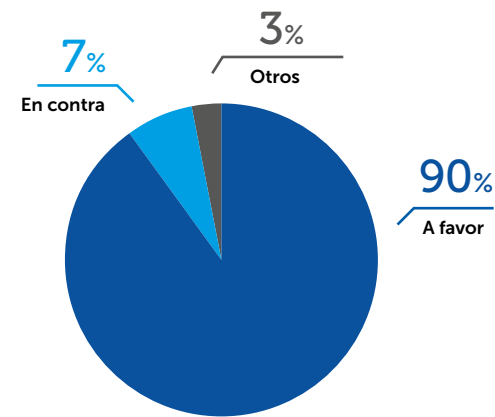
Durante el año, se obtuvo 142 sentencias a favor emitidas en primera y segunda instancia judicial frente a 9 sentencias en contra; esto a consecuencia de un monitoreo y análisis semestral de las sentencias emitidas, para efectos perfilar la estrategia de defensa, incidiendo en aquellos casos con sentencias desfavorables.

La tasa de éxito a favor del OSIPTEL fue de 94%, dejando en evidencia que las decisiones técnicas del regulador se confirman en la mayoría de los casos en sede judicial.

Procesos judiciales concluidos

En el 2019, la Procuraduría Pública logró la conclusión de 69 procesos judiciales donde el OSIPTEL fue parte procesal. De ellos, 62 concluyeron a favor de la institución, una tasa de éxito del 90% de los casos, confirmándose en última instancia judicial la legalidad de las resoluciones emitidas por los diferentes órganos del regulador.

Gráfico 57: Procesos judiciales ganados y perdidos



Fuente: OSIPTEL

Del total de procesos concluidos, se emitieron 22 sentencias con calidad de cosa juzgada que fortalecieron la potestad sancionadora del OSIPTEL en materia de infracciones imputadas a las diferentes operadoras.

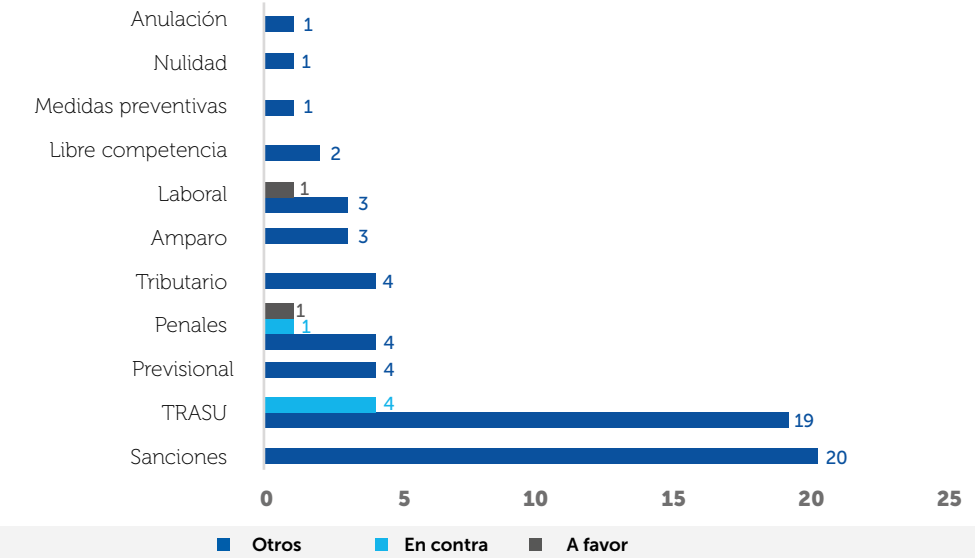
El total de sanciones confirmadas judicialmente ascendió a 1 633,77 UIT, en adición a una multa confirmada por el Poder Judicial de S/148 587,80. A diferencia de los años anteriores, en los procesos concluidos en contra del OSIPTEL, no hubo pronunciamientos en contra del OSIPTEL.

Finalmente, se confirmaron judicialmente 19 resoluciones administrativas emitidas por el Tribunal Administrativo de

Solución de Reclamos de usuarios (TRASU), las cuales resolvieron en vía de apelación, los reclamos formulados por usuarios contra diversas empresas operadoras debido a excesos en la facturación y prestación inadecuada del servicio de *roaming* Internacional, entre otros, frente a cuatro resoluciones que fueron declaradas inválidas judicialmente.

Cabe indicar que, dentro de la gestión de defensa para la descarga procesal y retroalimentación, se vienen planteando informes previos, analizando las probabilidades de éxito de las impugnaciones judiciales, en coordinación con las gerencias involucradas.

Gráfico 58: Cuadro comparativo de resoluciones del OSIPTEL confirmadas o revocados judicialmente



Fuente: OSIPTEL

Procesos judiciales sobre sanciones impuestas por OSIPTEL

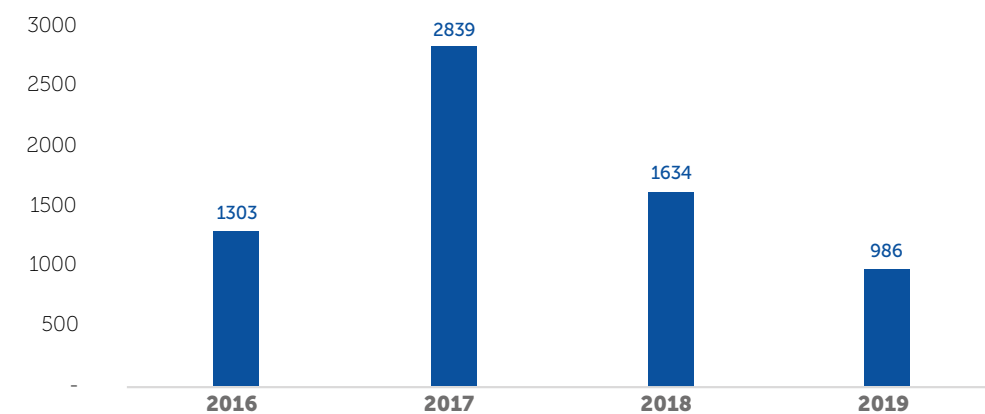
Como principal logro en la gestión de defensa jurídica, concluyeron satisfactoriamente 22 procesos contenciosos administrativos con sentencia judicial con calidad de cosa juzgada, favorables al OSIPTEL, referidos a procedimientos administrativos sancionadores seguidos a empresas reguladas.

De los 22 procesos judiciales concluidos sobre materia sancionatoria, se concluyeron 16 donde se cuestionaban sanciones de multa y que venían tramitándose ante el Poder Judicial con una antigüedad mayor a cuatro (4) años;

lo cual ha permitido retomar el cobro de las mismas, para ser remitidas al Fondo de Inversión en Telecomunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones —hoy denominado Programa Nacional de Telecomunicaciones (PRONATEL).

En el siguiente cuadro se detalla el total acumulado de procesos sancionadores concluidos a favor del OSIPTEL, cuyas multas fueron confirmadas en su legalidad, para ser materia de cobro por un total de 986,25 UIT y S/ 334 204,10, así como la evolución del total de multas confirmadas judicialmente durante el periodo 2016-2019.

Gráfico 59: Evolución de las multas confirmadas judicialmente (en UIT)

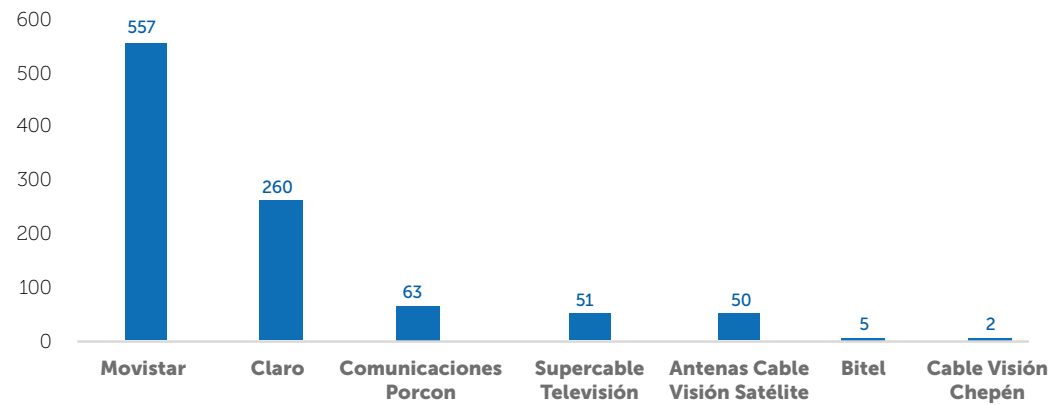


Fuente: OSIPTEL

En el siguiente gráfico se observan las sanciones de multas calculadas en UIT e impuestas por OSIPTEL y confirmadas judicialmente según empresa operadora. Movistar es la

operadora con el mayor monto de multas, seguida por Claro, al igual que en el 2018.

Gráfico 60: Multas confirmadas judicialmente por empresa en el 2019 (en UIT)



Fuente: OSIPTEL

Cabe indicar que en el periodo 2019, adicionalmente al monto reportado en UIT, el Poder Judicial confirmó una multa impuesta a la empresa operadora Inversiones OSA por S/ 334 204,10.

Procesos más relevantes y su estado procesal

En el 2019, la Procuraduría Pública tuvo a su cargo el manejo de procesos judiciales que resaltan por su impacto en la gestión regulatoria, presupuestal, recaudatoria y sobre todo, en el ejercicio de su facultad supervisora que, a continuación, se detallan:

Solicitudes de prevención de delitos en cautela a los derechos de los usuarios

Acorde con la misión del OSIPTEL, la Procuraduría Pública en coordinación con la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario (GPSU) diligenció ante las Fiscalías de Prevención del Delito de Lima, posibles casos de suplantación de identidad de los usuarios al realizar el procedimiento de portabilidad numérica, lográndose que el Ministerio Público exhortara y recomendara a las cuatro empresas operadoras tener la diligencia y cuidado debido, implementando mejoras en sus procesos para evitar suplantaciones ilegales. Ello se observa en el siguiente cuadro:

Tabla 12: Solicitudes de prevención de delito en el 2019

N°	CODIGO TRIBUNAL	MATERIA	DEMANDANTE	DEMANDADO	MOTIVO	FECHA INICIO	FECHA ÚLTIMO ACTUADO	INSTANCIA	ESTADO
1	PREV-001	PROCEDIMIENTO PREVENTIVO	OSIPTEL	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	Procedimiento preventivo y exhortar o recomendar a Movistar que sea más diligente y cuidadosa en los procesos de portabilidad del servicio público de telefonía móvil para evitar suplantaciones ilegales.	Abr-19	23/09/19	2° FISCALÍA DE PREVENCIÓN DEL DELITO	ARCHIVO DEFINITIVO / CONCLUIDO A FAVOR
2	PREV-002	PROCEDIMIENTO PREVENTIVO	OSIPTEL	VIETEL PERÚ S.A.C.	Procedimiento preventivo y exhortar o recomendar a Viettel que sea más diligente y cuidadosa en los procesos de portabilidad del servicio público de telefonía móvil para evitar suplantaciones ilegales.	May-19	23/09/19	2° FISCALÍA DE PREVENCIÓN DEL DELITO	ARCHIVO DEFINITIVO / CONCLUIDO A FAVOR

3	PREV-003	PROCEDIMIENTO PREVENTIVO	OSIPTEL	ENTEL PERÚ S.A.	Procedimiento preventivo y exhortar o recomendar a Entel que sea más diligente y cuidadosa en los procesos de portabilidad del servicio público de telefonía móvil para evitar suplantaciones ilegales.	May-19	23/09/19	2° FISCALÍA DE PREVENCIÓN DEL DELITO	ARCHIVO DEFINITIVO / CONCLUIDO A FAVOR
4	PREV-004	PROCEDIMIENTO PREVENTIVO	OSIPTEL	AMÉRICA MÓVIL S.A.C.	Procedimiento preventivo y exhortar o recomendar a América Móvil que sea más diligente y cuidadosa en los procesos de portabilidad del servicio público de telefonía móvil para evitar suplantaciones ilegales.	May-19	23/09/19	2° FISCALÍA DE PREVENCIÓN DEL DELITO	ARCHIVO DEFINITIVO / CONCLUIDO A FAVOR

Procesos judiciales relevantes por la materia

Los principales procesos judiciales en trámite, cuya materia en controversia resalta por su impacto en las funciones que ejerce el OSIPTEL (sancionatoria, normativa, resolutoria de

controversias, fiscalizadora y de recaudación del aporte por regulación), generan la posibilidad de precedentes jurisdiccional aplicables a otros casos similares.

Tabla 13: Procesos judiciales en giro relevantes hasta el 2019

N.º	N.º DE EXPEDIENTE	DEMANDANTE / DENUNCIANTE / AGRAVIADO	DEMANDADO / 3ER CIVIL RESPONSABLE	RESUMEN DE CASOS	ETAPA PROCESAL
1	CAS. 23473-2017 CAS. 16510-2018 CAS. 6404-2017	OSIPTEL	TRIBUNAL FISCAL Y TELEFÓNICA MÓVILES S.A. (ahora TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.), NEXTEL DEL PERÚ S.A. y TELEFÓNICA MULTIMEDIA S.A.	Caso referido a la recaudación de los Aportes por Regulación y Derecho Especial al FTEL, donde se discute si los ingresos por cargos de interconexión forman parte de la base imponible de las referidas contribuciones. (i) Criterio podría influenciar en otros litigios por la misma controversia seguido contra principales operadores de Telecom: Movistar, Claro, Entel y Americatel; (ii) Criterio del Tribunal Fiscal (desfavorable): RTF N.º17834-10-2012, replicado por las demás Salas: la interconexión no ha sido definida en las normas de la materia como un servicio público de telecomunicaciones (portador o final) sino como un mero enlace; (iii) Solo existe una sentencia con calidad de cosa juzgada sobre el fondo en este tema.	PARA RESOLVER RECURSO DE CASACIÓN
2	8967-2015	AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.	OSIPTEL	América Móvil Perú S.A.C. pretende la nulidad de la Resolución 61-2015-CD/OSIPTEL que constituye una resolución de carácter general emitida dentro de la facultad regulatoria del OSIPTEL para determinar tarifas topes de interconexión.	PARA EMITIR SENTENCIA
3	3415-2013	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	OSIPTEL	Afectación a la libre competencia en la modalidad de ataduras (ventas atadas) del servicio de internet ADSL (Speedy) y de telefonía fija, con abuso de posición de dominio de parte de Movistar respecto a los demás operadores.	PARA VISTA DE LA CAUSA
4	11442-2016	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	OSIPTEL	En este proceso se cuestiona la sanción impuesta por el OSIPTEL (36 amonestaciones y 388 multas que suman un total de 248,20 UIT), por la comisión de la infracción tipificada en el ítem 1 del Anexo 7 del Reglamento sobre la Disponibilidad y Continuidad en la prestación del servicio de Telefonía de Uso Público en Centros Poblados Rurales, al haberse superado el límite de 8% de tiempo sin disponibilidad en un periodo consecutivo o alternado en el año 2014, en 520 centros poblados rurales. La relevancia del proceso radica en que se discute si ha operado el plazo de prescripción para la imposición de sanciones administrativas; puesto que la operadora sostiene que el mismo comienza a computarse desde el día en que las infracciones se cometieron y OSIPTEL, a partir del día de vencido el periodo supervisado.	SENTENCIA A FAVOR (REC. CON APELACIÓN)

5	14108-2017	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	OSIPTTEL	En este proceso se cuestiona la sanción impuesta por el OSIPTTEL por incumplimiento del artículo 11° del TUO de las CDU referido a la obligación que tienen las empresas operadoras de exigir la exhibición del DNI al cliente para que pueda contratar el servicio de telefonía móvil. El caso es relevante porque existen muchos casos de personas que no reconocen haber contratado el servicio y se han visto inmersas en investigaciones policiales o judiciales porque existen servicios móviles bajo su titularidad. Además, la multa es de 350 UIT, el monto máximo para una infracción muy grave.	PARA VISTA DE LA CAUSA
6	349-2018	ENTEL PERÚ S.A.	OSIPTTEL	En este proceso se cuestiona la sanción impuesta por el OSIPTTEL por incumplimiento del artículo 11° del TUO de las CDU referido a la obligación que tienen las empresas operadoras de exigir la exhibición del DNI al cliente para que pueda contratar el servicio de telefonía móvil. El caso es relevante porque existen muchos casos de personas que no reconocen haber contratado el servicio y se han visto inmersas en investigaciones policiales o judiciales porque existen servicios móviles bajo su titularidad. Además, la multa es de 350 UIT, el monto máximo para una infracción muy grave.	PARA VISTA DE LA CAUSA
7	9120-2018	TRANSMISORA ELÉCTRICA DEL SUR S.A.C.	OSIPTTEL Y AZTECA COMUNICACIONES PERÚ S.A.C.	En estos procesos se cuestionan como actos administrativos los mandatos de compartición de infraestructura ordenados por el OSIPTTEL, sin considerar el carácter normativo del mismo ni su carácter general para fomentar un mercado competitivo	FUNDADA EXEPCIÓN DE INCOMPETENCIA (1ERA. INSTANCIA)
8	9124-2018	ENEL DISTRIBUCIÓN PERÚ S.A.A.	OSIPTTEL Y AZTECA COMUNICACIONES PERÚ S.A.C.		NULO AUTO APELADO QUE DECLARÓ FUNDADA EXC. DE INCOMPETENCIA

Fuente: OSIPTTEL

De otro lado, en la gestión de Defensa Judicial, la Procuraduría Pública logró concluir los siguientes procesos relevantes:

Tabla 14: Procesos judiciales relevantes concluidos hasta el 2019

CASOS RELEVANTES CONCLUIDOS					
N.º	N.º DE EXPEDIENTE	DEMANDANTE	DEMANDADO	RESUMEN TEMÁTICO	SANCIÓN
1	10376-2014	AMERICAMOVIL PERU S.A.C.	OSIPTTEL	El OSIPTTEL impuso multa correctiva a América Móvil por no cumplir con la medida correctiva que disponía que acate el artículo 8° de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, referido a la obligación de identificar al abonado al momento de contratar el servicio de telefonía móvil, y observar el procedimiento para la difusión de información relacionada con aquella obligación. El Poder Judicial confirmó que la empresa operadora es responsable de todo el proceso de contratación del servicio público de telecomunicaciones.	50 UIT
2	3838-2018	ANTENAS CABLE VISION SATELITE S.A.	OSIPTTEL	El OSIPTTEL sancionó a la empresa operadora por transmitir señales de televisión de paga sin contar con autorización, hecho que configuró la infracción de tipificada en el literal a) del artículo 14.2 de la Ley de Represión de la Competencia Desleal. El Poder Judicial confirmó la sanción impuesta estableciendo que en este tipo de casos no es necesario que se determine la existencia de daño concreto, siendo suficiente que el daño sea potencial.	50 UIT
3	11033-2013	TELEFONICA DEL PERU S.A.A.	OSIPTTEL	El OSIPTTEL sancionó a la empresa operadora por haber aplicado tarifas mayores a las publicadas en el SIRT, a través del uso de tarjeta de pago, y por haber aplicado tarifas mayores a las tarifas tope establecidas en la Resolución N.º 0772009-CD/OSIPTTEL. El poder Judicial confirmó en todos sus extremos la decisión del OSIPTTEL.	90 UIT Y 100 UIT

Fuente: OSIPTTEL

4	1102-2014	NATHALIE LISSET BULNES ZELADA	OSIPTTEL	Nathalie Bulnes Zelada demandó al OSIPTTEL por despido arbitrario, solicitando indemnización por dicho despido (S/ 17 980,39) y por daño moral (S/ 25 000,00). El Poder Judicial determinó que la sanción que le impuso OSIPTTEL fue producto de una falta grave debidamente acreditada, que afectó la buena que debe prevalecer en la relación laboral y que justificó el despido.	
5	14108-2017	TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	OSIPTTEL	En este proceso se cuestiona la sanción impuesta por el OSIPTTEL por incumplimiento del artículo 11° del TUO de las CDU referido a la obligación que tienen las empresas operadoras de exigir la exhibición del DNI al cliente para que pueda contratar el servicio de telefonía móvil. El caso es relevante porque existen muchos casos de personas que no reconocen haber contratado el servicio y se han visto inmersas en investigaciones policiales o judiciales porque existen servicios móviles bajo su titularidad. Además, la multa es de 350 UIT, el monto máximo para una infracción muy grave.	PARA VISTA DE LA CAUSA

Fuente: OSIPTTEL

Procesos judiciales trámite con contingencias económicas a futuro para OSIPTTEL

Durante el 2019, la Procuraduría Pública reportó 32 expedientes judiciales que presentan contingencias por pagar de cargo del OSIPTTEL, ascendentes a S/ 35 264

502,93 y US\$ 121 177,45. Del total de expedientes con contingencias destacan siete (7) con los más altos montos económicos registrados y oponibles al OSIPTTEL. Dos de esos expedientes presentan montos por S/ 30 000 000,00 y S/ 1 040 000,00.

Tabla 15: Principales contingencias judiciales en trámite por pagar

Nº	1	2	3	4	5	6	7
CÓDIGO	J-1332	J-1215	J-1256	P-093	J-1039	J-1348	J1336
MATERIA	INDEMNIZACIÓN LABORAL	INDEMNIZACIÓN LABORAL	INDEMNIZACIÓN LABORAL	QUERRELLA	INDEMNIZACIÓN	INDEMNIZACIÓN LABORAL	IMPUG. RES. AD. TRIBUTARIA
DEMANDANTE	CARLOS BARTRA FLORES	FÉLIX OMAR RUIZ YENGLÉ	SANTIAGO ROJAS TUYA	SANTIAGO ROJAS TUYA	TEODOCIO PEDRO ALMENDRADES MOSQUERA	MARÍA MILAGROS AUGUSTO SHAW	ENTEL PERÚ
DEMANDADO	OSIPTTEL	OSIPTTEL	OSIPTTEL	OSIPTTEL	OSIPTTEL Y TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	OSIPTTEL	OSIPTTEL
INSTANCIA	15º JUZGADO DE TRABAJO PERMANENTE C.S.J. LIMA	4º JUZGADO LABORAL C-S-J-LA LIBERTAD	3º SALA LABORAL PERMANENTE C.S.J LIMA	22º JUZGADO PENAL CON REOS LIBRES C.S.J. LIMA	31º JUZGADO CIVIL C.S.J. LIMA	38º JUZGADO DE TRABAJO C-S.J. LIMA	21º JUZGADO CONTENCIOSO ADM. SUB ESP. TRIBUTARIA Y ADUANERA C.S.J. LIMA
ESTADO	PARA AUDIENCIA	PARA AUDIENCIA	PARA VISTA DE LA CAUSA	EN TRÁMITE	SENTENCIA A FAVOR EN PARTE (REC. DE APELACIÓN)	PARA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN	EN TRÁMITE
CONTINGENCIA CONTABILIZADA	S/ 30 000 000,00	S/ 1 040 000,00	S/ 706 610,00	S/ 600 000,00	S/ 500 000,00	S/ 456 319,44	S/ 450 422,12

Fuente: OSIPTTEL

En la gestión de Defensa Judicial, la Procuraduría Pública logró un ahorro total de S/ 917 937,10, monto demandado al OSIPTEL, al obtenerse pronunciamiento a favor del OSIPTEL.

Tabla 16: Principales contingencias judiciales concluidas por pagar

N.º	CÓDIGO	MATERIA	DEMANDANTE	DEMANDADO	SEDE DE INSTANCIA	CONTINGENCIA CONTABILIZADA	A FAVOR / EN CONTRA
1	J-1233	OBLIGACIÓN DE DAR SUMA DE DINERO	PROFUTURO AFP	OSIPTEL	6º JUZGADO DE PAZ LETRADO LABORAL C.S.J. LIMA	S/ 60,62	A FAVOR
2	J-929	IMPUG. RES. ADM. Y DEV. DE APOORTE	OSIPTEL	ENTEL PERÚ S.A.	20º JUZGADO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO SUB ESPECIALIDAD TRIBUTARIA C.S.J. LIMA	S/ 248 852,00	A FAVOR
3	J-790	IMPUG. RES. ADM. RECLAMO-TRASU E INDEMNIZACIÓN	REDIFMA S.R.L.	OSIPTEL Y AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.	1º SALA CONTENCIOSA ADMINISTRATIVA C.S.J. LIMA	S/ 555 538,09	A FAVOR
4	J-171	IMPUG. RES. ADM. RECLAMO-TRASU E INDEMNIZACIÓN	ANSELMO JOSÉ DE LA CRUZ PRADO	OSIPTEL, AMERICATEL S.A. Y TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	7º JUZGADO PERMANENTE CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO	S/ 20 000,00	A FAVOR
5	J-995	INDEMNIZACIÓN LABORAL	NATHALIE LISSET BULNES ZELADA	OSIPTEL	2º SALA DERECHO CONSTITUCIONAL Y SOCIAL TRANSITORIA C.S.J.	S/ 42 980,39	A FAVOR
6	J-1116	IMPUG. RES. ADM. RECLAMO-TRASU E INDEMNIZACIÓN	ROBINSON JUAN ROMERO VILLAFUERTE	OSIPTEL Y AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.	5º SALA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVA DE LIMA	S/ 50 000,00	A FAVOR
7	J1198	PROCESO DE AMPARO	MARÍA VICTORIA RUIZ ARCA	OSIPTEL Y AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.	4º JUZGADO CIVIL C.S.J. PIURA	S/ 86,00	A FAVOR
8	J1277	IMPUGNACIÓN DE RES ADM.	ENTEL PERÚ S.A.	OSIPTEL	2º SALA CONTENCIOSA ADMINISTRATIVA C.S.J. LIMA	S/ 420,00	A FAVOR
TOTAL GENERAL						S/ 917 937,10	

Fuente: OSIPTEL

La gestión de defensa arbitral

En el 2019, se realizó la defensa jurídica en tres procesos de arbitraje, en tres sedes distintas, los cuales se encuentran en trámite, conforme al siguiente detalle:

Tabla 17: Procesos arbitrales en trámite

N.º	CÓDIGO	MATERIA	DEMANDANTE	DEMANDADO	SEDE ARBITRAL	CONTINGENCIA CONTABILIZADA	A FAVOR / EN CONTRA
1	A-017	EJECUCIÓN DEL CONTRATO	INMOBILIARIA QUIÑONES S.A.C.	OSIPTEL	DIRECCIÓN DE ARBITRAJE - OSCE	S/ 60,62	A FAVOR
2	A-019	EJECUCIÓN DEL CONTRATO	INMOBILIARIA QUIÑONES S.A.C.	OSIPTEL	CENTRO DE ARBITRAJE DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE LIMA	S/ 248 852,00	A FAVOR
3	A-020	EJECUCIÓN DEL CONTRATO	SITRA OSIPTEL	OSIPTEL	TRIBUNAL ARBITRARIO AD HOC	S/ 555 538,09	A FAVOR

Fuente: OSIPTEL

Detalle de resultados a nivel de indicadores del 2019

Durante el 2019, la Procuraduría Pública un cumplimiento del 96% de ejecución de su Plan Operativo Institucional. Los logros alcanzados en la Procuraduría se describen a continuación:

Tabla 18: Detalle de resultados a nivel de indicadores

NOMBRE DEL INDICADOR	DETALLE DEL LOGRO DE LA META
PORCENTAJE DE PROCESOS CONCLUIDOS EN EL AÑO	Se alcanzó el 18% de procesos concluidos en el ejercicio 2019.
PORCENTAJE DE PROCESOS JUDICIALES CONCLUIDOS A FAVOR DEL OSIPTEL EN EL AÑO	Se superó la meta programada para el ejercicio 2019 que fue del 80% de procesos judiciales concluidos a favor del OSIPTEL, obteniéndose el 90% de procesos concluidos a favor del OSIPTEL.
PORCENTAJE DE SENTENCIAS OBTENIDAS A FAVOR DEL OSIPTEL EN EL AÑO	Se alcanzó el 94% de sentencias emitidas a favor en diferentes estancias jurídicas.
PORCENTAJE DE PROCESOS JUDICIALES CONCLUIDOS CON UNA ANTIGÜEDAD MAYOR A 4 AÑOS	Se superó la meta en un 14% de la meta programada para el ejercicio 2019 de 47% de procesos concluidos con antigüedad mayor a 4 años, dando como resultado de 61% de procesos archivados.
PORCENTAJE DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS CONCLUIDOS EN EL AÑO	Se superó el porcentaje proyectado para el ejercicio 2019 que fue del 16% de procedimientos administrativos concluidos en el año.

Fuente: OSIPTEL

GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO

Se encarga del planeamiento y presupuesto institucional, así como de la mejora continua de procesos y relaciones internacionales. Sus acciones se orientan a la optimización de la gestión estratégica y operativa de la institución.

Eficiencia en el gasto institucional

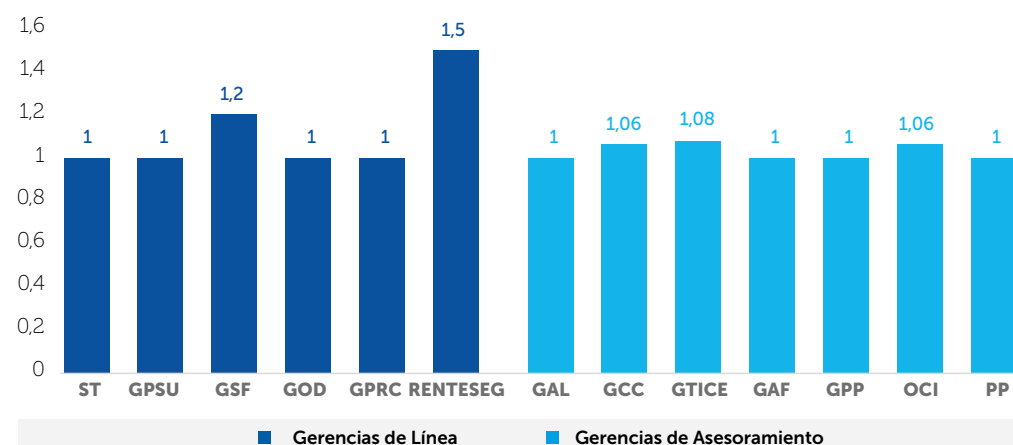
En el marco de la gestión por resultados, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto (GPP) realizó un análisis de la eficiencia del gasto institucional en el 2019. Los resultados señalan que las unidades orgánicas de la institución han demostrado eficiencia en el uso de sus recursos presupuestarios para cumplir con sus metas físicas planteadas.

Índice de eficiencia

A nivel de órganos de línea, tanto la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF), con 1,2 puntos, como el Renteseq, con 1,5 puntos, obtuvieron un índice de eficiencia superior al nivel establecido como óptimo en la ejecución de sus recursos financieros. Asimismo, las cuatro gerencias de línea restantes, obtuvieron el nivel óptimo (ver Gráfico 61).

Por otro lado, a nivel de órganos de apoyo y asesoramiento, la Gerencia de Comunicación Corporativa (GCC), la Gerencia de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Estadística (GTICE) y el Órgano de Control Institucional (OCI), lograron un mayor índice de eficiencia, obteniendo 1,1 puntos cada uno.

Gráfico 61: Índice de eficiencia en la ejecución de recursos financieros



Fuente: OSIPTEL

Desempeño financiero

El presupuesto del OSIPTEL se financia, principalmente, con Recursos Directamente Recaudados (RDR), provenientes del tributo denominado "aporte por regulación" (0,5% de los ingresos brutos de los operadores del servicio público de telecomunicaciones).

En el 2019, el Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) del OSIPTEL fue de S/ 84 353 892, por la fuente de financiamiento (FF) de Recursos Directamente Recaudados. Este importe fue mayor en 0,6% con relación al año anterior.

Asimismo, el presupuesto durante el 2019 fue incrementado hasta en tres oportunidades. Los dos primeros créditos suplementarios se efectuaron por la FF Recursos Directamente Recaudados, autorizados mediante Resoluciones de Presidencia N.º 018 y 025-2019-PD/OSIPTEL, que significaron la incorporación de mayores fondos públicos al presupuesto del OSIPTEL por la suma de S/ 5 045 570 y de S/ 2 481 241, respectivamente. El tercer crédito suplementario fue autorizado mediante Resolución de Presidencia N.º 043-2019-PD/OSIPTEL, financiado por la FF Donaciones y

Transferencias, por el monto de S/ 1 226 793²².

En consecuencia, teniendo en cuenta la incorporación de mayores fondos públicos, efectuados en aplicación a lo dispuesto en el artículo 50 del D.L. N.º 1440, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto Público, el Presupuesto Institucional Modificado (PIM) del OSIPTEL alcanzó, al 31 de diciembre del 2019, la suma de S/ 93 107 496, desagregado en S/ 91 880 703 por RDR y S/ 793 301 por DyT. Ello significó haber logrado un incremento del 10,4%.

Tabla 19. Créditos suplementarios (año fiscal 2019)

Crédito Suplementario	RESOLUCIÓN	
	Número	Fecha
I Crédito Suplementario , destinado a: i) atención al IV Plan de Contingencia del TRASU; ii) continuidad de la encuesta de demanda y caracterización de telecomunicaciones - ERETEL; iii) continuidad del licenciamiento institucional MS Enterprise Agreement y; iv) gastos de acondicionamiento y mudanza a local de Parque Norte y los gastos pendientes de devengar al 31 de diciembre del 2018, respectivamente.	N.º 018-2019-PD/OSIPTEL	8 de febrero del 2019
II Crédito Suplementario , financiar Gastos de Capital, destinados a la adquisición de equipos de medición de la calidad de equipos de medición de la calidad de telecomunicaciones.	N.º 025-2019-PD/OSIPTEL	28 de febrero del 2019
III Crédito Suplementario , para financiar en forma parcial el RENTESEG, por la suma de S/ 1 226 793, correspondiendo a gastos corrientes la suma de S/ 432,484, respectivamente.	N.º 043-2019-PD/OSIPTEL	2 de mayo del 2019

Fuente: OSIPTEL

²² Este crédito se incorporó con cargo a los saldos de balance de la FF DyT, provenientes de la transferencia financiera recibida en el 2018, del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, por la suma de S/ 19 987 212, para la implementación y operatividad entre los años 2018 al 2022 (I - Trimestre) del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad (Renteseq)

Ejecución del presupuesto 2019

La ejecución en materia de ingresos se mostró favorable al haberse obtenido mayores ingresos en relación a su programación por la suma de S/ 1 918 514. Este incremento de recaudación se sustenta, entre otros, a que el 13 de diciembre del 2019 la empresa operadora Media Networks depositó el importe de S/ 2 604 152, concerniente a fiscalizaciones realizadas en los periodos 2012 al 2018.

En relación a la ejecución de gastos correspondiente al ejercicio fiscal 2019, esta alcanzó S/ 85 229 422 por Toda Fuente de Financiamiento, desagregados en S/ 84 441 343 por la FF RDR y S/ 788 080 por la FF DyT, que representan el 99% y 1%, respectivamente, del Presupuesto Institucional Modificado.

Como se puede apreciar en la Tabla 20, a nivel de genéricas de gasto, Personal y Obligaciones Sociales, y Bienes y Servicios muestran los mayores importes de ejecución.

Es importante destacar que se ha venido monitoreando la gestión, estableciendo medidas de racionalidad del gasto con el fin de lograr su reducción y mantener el equilibrio presupuestal; habiéndose logrado ejecutar el 92% el Presupuesto Institucional Modificado del OSIPTEL, frente al 93% de ejecución de metas físicas, que consolida una gestión eficiente en el manejo de los recursos, dado que con menor presupuesto se ha logrado realizar un mayor número de metas.

Tabla 20. . Ejecución Presupuestal 2019

FUENTE DE FINANCIAMIENTO / GENÉRICA DE GASTO	PIA	PIM	EJECUCIÓN PRESUPUESTAL	
			Monto	%
Recursos directamente recaudados	84 353 89	91 880 703	84 441 343	92%
Personal y Obligaciones Sociales	40 150 985	39 014 305	38 553 015	99%
Pensiones y Otras Prestaciones Sociales	2 135 200	2 307 435	2 097 756	91%
Bienes y Servicios	41 621 283	45 816 529	42 014 458	92%
Donaciones y Transferencias	86 115	247 523	235 569	95%
Otros Gastos	99 257	66 944	31 971	48%
Adquisición de Activos No Financieros	261 052	4 427 967	1 508 574	34%
DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	0	1 226 793	788 080	65%
Bienes y Servicios	-	794 309	599 468	76%
Adquisición de Activos No Financieros	-	432 484	188 611	44%
TODA FUENTE DE FINANCIAMIENTO	84 353 892	93 107 496	85 229 422	92%

Fuente: OSIPTEL

Aseguramiento de la calidad

Se continuó con la revisión de los principales procesos del OSIPTEL alineados al Plan Estratégico Institucional 2012-2022, y adecuados con la Metodología de Gestión por Procesos de la Secretaría de Gestión Pública (SGP-PCM) y la norma ISO 9001:2015, Sistema de gestión de la calidad-Requisitos. En este marco, se revisaron 32 procesos clave, de los cuales se aprobaron 24 procesos del MAPRO y SGC, y un proceso del MAPRO.

Así también, en el marco de la implementación de la Norma Técnica N.º 001-2019-PSM-SGP - Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público (NTQ):

- ✓ Mediante resolución de Gerencia General N.º 255-GG/2019, se designó como responsable de la implementación de la NTQ, al Gerente de Planeamiento y Presupuesto, quien también es el Representante de la Dirección en el Sistema de Gestión de la Calidad del OSIPTEL, por lo que en adelante también se le denominará "RED".
- ✓ Se realizó la primera etapa denominada condiciones previas, en la cual:
 - Se eligió los servicios claves priorizados para implementar la NTQ: la resolución de expedientes de apelación de reclamos de usuarios; y, la resolución de expedientes de quejas de usuarios, derivados de la función de solución de reclamos de usuarios en segunda instancia administrativa.
 - Se designó a los colaboradores integrantes del equipo de trabajo encargado de implementar la NTQ en los servicios priorizados.
 - Se definió que el alcance de la implementación del Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicio en el OSIPTEL en los servicios priorizados son la resolución de expedientes de apelación de reclamos de usuarios y la resolución de expedientes de quejas de usuarios, derivados de la función de solución de reclamos de usuarios en segunda instancia administrativa.
- ✓ Se desarrolló el "Autodiagnóstico en materia de calidad de bienes y servicios" con relación a los servicios priorizados en el OSIPTEL.

Gestión de procesos

El 20 de agosto del 2019 empezó uno de los proyectos estratégicos de Gestión y Transformación por Procesos, como es el Proyecto del AS IS del Proceso de Solución de



Reclamos y Gestión de Sanciones y Denuncias, perteneciente al Clúster 1, siendo el primer proceso que se ha analizado a nivel detallado.

Este proyecto se inició con una capacitación en Gestión de Procesos al personal de negocio involucrado en el Proceso de Solución de Reclamos y Gestión de Sanciones y Denuncias del TRASU, a fin de formar la cultura de procesos en las áreas funcionales que participaban en este piloto.

Este primer esfuerzo ha logrado resultados concretos y tangibles con relación al modelamiento de procesos en un escenario AS IS, para lo cual se ha trabajado bajo ciertos parámetros claramente establecidos, cuyo producto es la construcción de los artefactos de análisis de procesos, como son Diagramas de Procesos y Fichas de Procesos.

Este proyecto desarrolló un diagnóstico del Proceso de Solución de Reclamos y Gestión de Sanciones y Denuncias, bajo la óptica de tres objetivos fundamentales:

- ✓ Determinar las oportunidades de mejora en la generación de valor.
- ✓ Determinar las oportunidades de productividad, eficiencia, nivel de servicio y su relación con el resultado obtenido en el ejercicio.
- ✓ Determinar las brechas existentes de cara hacia la implementación de la nueva Plataforma TI.

El Proyecto del AS IS del Proceso de Solución de Reclamos y Gestión de Sanciones y Denuncias, ha sido un proyecto retador que servirá de insumo para el rediseño del proceso.

El OSIPTEL en el mundo

Presidencia del Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones – Regulatel

En el 2019, el OSIPTEL ejerció la Presidencia del Regulatel para el periodo de gestión, lo cual le permitió liderar el debate y las actividades de los reguladores miembros a nivel latinoamericano; así como también, tener acceso a información sobre avances regulatorios y buenas prácticas de las entidades reguladoras europeas que también participan en el foro.

Además de la Presidencia, el OSIPTEL coordinó el Grupo de Trabajo sobre Protección y Calidad del Servicio al Usuario y el

Grupo sobre Fortalecimiento Institucional de los Organismos Reguladores. En ellos destacaron como principales proyectos el reconocimiento anual de las Buenas Prácticas en temas sobre Protección de Derechos de Usuarios y el Diagnóstico Regional sobre la aplicación de la metodología de Análisis de Impacto Regulatorio.

En este periodo, el OSIPTEL fue elegido por los reguladores de la región como un referente de gestión por su iniciativa denominada: visitas a las empresas operadoras para solucionar problemática de los usuarios, la cual fue presentada en la reunión del Grupo de Trabajo sobre Protección y Calidad del Servicio al Usuario, realizada de manera virtual el día 23 de octubre del 2019.

Seminario Internacional sobre Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones

Como parte de las actividades organizadas por el OSIPTEL en su calidad de Presidente del Regulatel, el 20 y el 21 de agosto se realizó en Lima el Seminario Internacional sobre Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones. Entre los participantes estuvieron proveedores de tecnología, representantes de empresas operadoras y representantes de los organismos reguladores de Colombia, Costa Rica, Chile, Brasil, Francia, México y República Dominicana.



Seminario Internacional sobre Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones (Lima, 20 y 21 de agosto del 2019).

El OSIPTEL en las reuniones de la OCDE

En abril y noviembre, el presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL participó en las reuniones del Comité de Política Regulatoria (RPC, por sus siglas en inglés) y la Red de Reguladores Económicos (NER, por sus siglas en inglés), realizadas en París (Francia). En ellas se discutieron temas como la independencia de los reguladores y la utilización de la economía del comportamiento para mejorar el proceso de toma de decisiones regulatorias, entre otros.

La participación del OSIPTEL en las reuniones de la OCDE adquiere especial relevancia, dado que dicha organización realizó una evaluación sobre el entorno institucional y organizacional del regulador peruano, su desempeño y transparencia, bajo la metodología PAFER (*Performance Assessment Framework Economic Review*). Los resultados fueron presentados por el equipo de OCDE en una misión realizada en Lima en marzo del 2019.

Cooperación técnica en el ámbito del Apectel

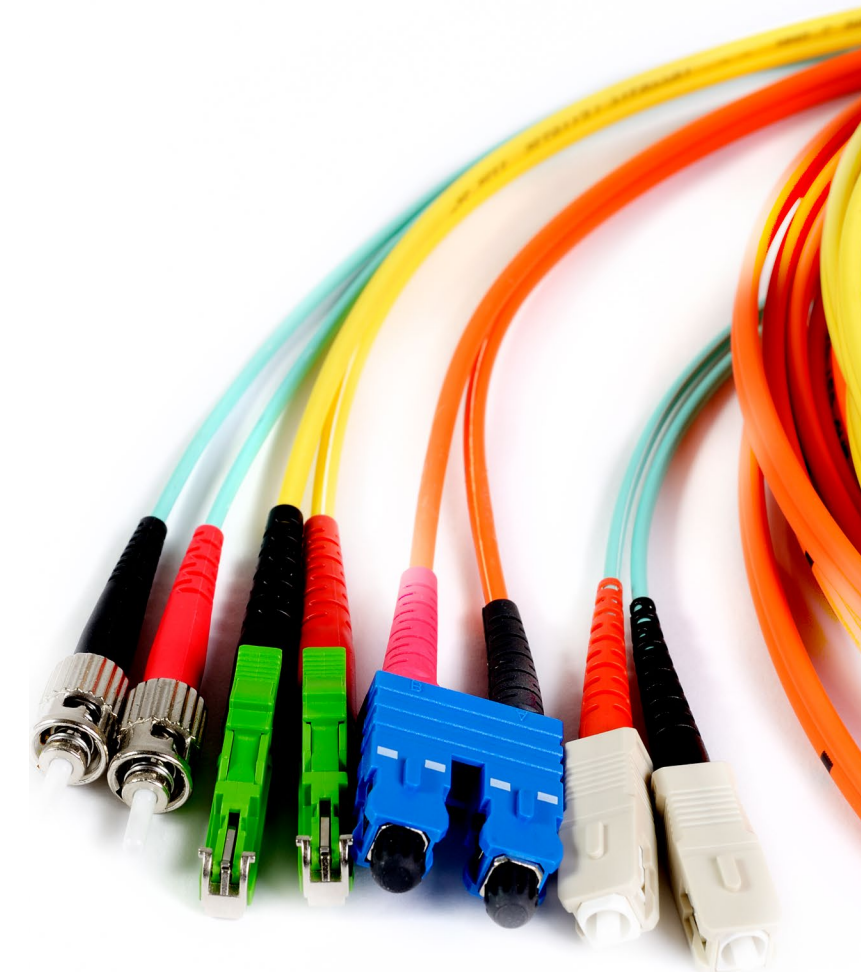
Durante el 2019, el OSIPTEL presentó su experiencia en materia de competencia y regulación en el marco del Foro de Cooperación Económica Asia-Pacífico, APEC. En marzo, la institución participó en la mesa redonda El rol de la política de competencia en el fomento de la infraestructura para reducir la brecha digital, en Santiago de Chile. En julio, el OSIPTEL formó parte del taller *Advancing the Services Agenda in APEC: A Focus on Implementing the APEC Index Pilot Program*, en Hanoi, Vietnam. Asimismo, en octubre, un representante del OSIPTEL participó en el *Workshop on ICT Infrastructure for Smart Sustainable City in the APEC Region*, en Seúl, Corea.

Simposio Mundial de Reguladores de la Unión Internacional de Telecomunicaciones

El Presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL participó en el Simposio Mundial para Organismos Reguladores (GSR-19) de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), en Port Vila, Vanuatu. Bajo el tema central Conectividad inclusiva: el futuro de la regulación, el representante del OSIPTEL presentó la experiencia del regulador de telecomunicaciones peruano en la sesión denominada *¿Conectividad para todos, continúan aplicándose los principios básicos?*

Intertel

En septiembre se realizó la 7ma Edición del *Programa Intertel: Visitas Técnicas al OSIPTEL para Organismos Reguladores de América*, que consistió en dar a conocer a los profesionales de la región, la experiencia del OSIPTEL en el marco de sus competencias, con la finalidad de desarrollar una red de mejora continua. Para ello, se combinaron sesiones teóricas con visitas de campo a los centros de operaciones de red de las empresas Azteca Comunicaciones Perú y Entel. Entre los participantes estuvieron representantes de los organismos reguladores de Brasil, Colombia, Paraguay y República Dominicana.





GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Esta Gerencia es responsable de administrar los recursos humanos, económicos y financieros de la institución. Sus actividades están relacionadas a la gestión de los recursos humanos, los procesos de contabilidad, tesorería, logística, control patrimonial, servicios generales, trámite documentario, archivo, servicio de información y documentación de la entidad, así como de la recaudación, supervisión y fiscalización del aporte por regulación.

Gestión del aporte por regulación

La recaudación acumulada del Aporte por Regulación

durante el ejercicio 2019 sumó S/ 82 458 545, equivalentes al 101,5% del monto estimado y proyectado (ver Gráfico 62).

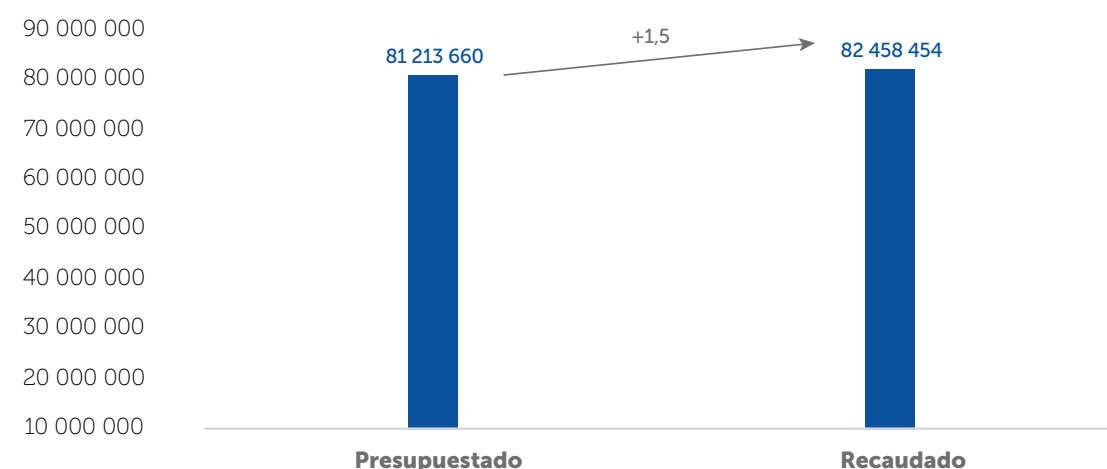
Cabe precisar que producto de la función de fiscalización a las empresas operadoras, se logró superar el presupuesto programado para el 2019, al obtener solo en una acción de auditoría tributaria el importe de S/ 4 495 444,12. Asimismo, la recaudación del aporte estuvo compuesta por los conceptos señalados en la tabla 21.

Tabla 21. Recaudación 2019 por conceptos

CONCEPTO	S/
Aporte	80 842 534
Multa Art. 176°	175 141
Multa Art. 178°	1 440 870
TOTAL	82 458 545

Fuente: OSIPTEL

Gráfico 62: Presupuestado vs. Recaudado



Fuente: OSIPTEL

Por otro lado, se consiguió incrementar el desarrollo de capacitaciones virtuales a las Empresas Operadoras en un 67% respecto de lo ejecutado en el 2018, con la finalidad que el OSIPTEL como administrador tributario pueda asistir a los contribuyentes en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. La realización de las capacitaciones en el 2019 abarcó a las empresas operadoras ubicadas en las ciudades de Puno, Ucayali, Apurímac, Ica y Cerro de Pasco.

Gestión de recursos humanos

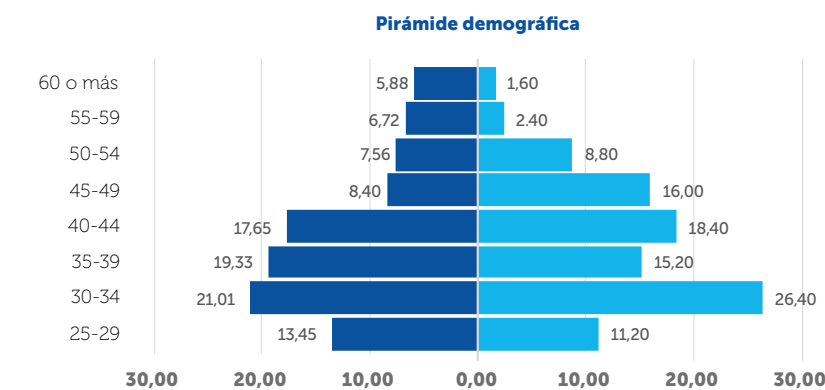
El personal de OSIPTEL es calificado y muestra un alto nivel

de rendimiento. Al 31 de diciembre del 2019 laboraban en la institución 448 trabajadores. De ellos, 250 eran trabajadores contratados bajo el régimen laboral del D.L. N.º 728 y 198 correspondían al régimen laboral CAS.

Perfil demográfico

El personal del OSIPTEL está compuesto de forma equitativa entre hombres y mujeres, con una pequeña predominancia femenina. Como se observa en la pirámide demográfica a continuación, el grupo compuesto por personas de 30 a 44 años representa el 59% de nuestra población.

Gráfico 63: Perfil demográfico

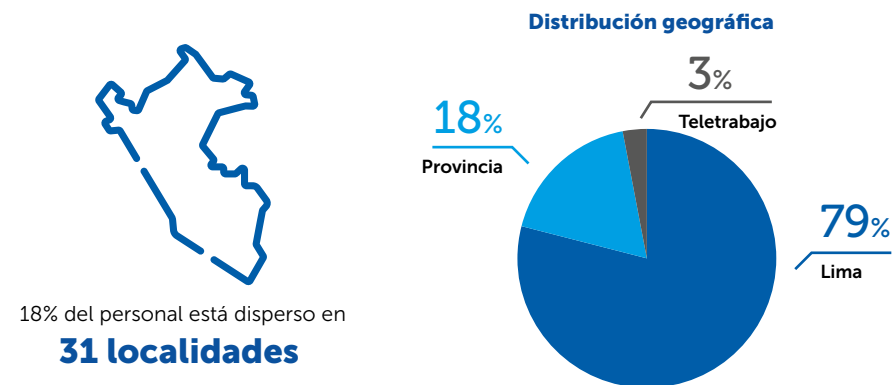


Fuente: OSIPTEL

Como se puede observar en el gráfico, el 18% de nuestro personal se encuentra distribuido en 31 localidades. Esto es muy importante en la estrategia ya que el OSIPTEL debe tener representación en todo el país.

Acorde con la transformación digital que ha emprendido el OSIPTEL, continuamos con la modalidad de teletrabajo, el cual contribuye al cumplimiento de los objetivos de la institución, a la vez que ofrece al colaborador contar con una conciliación entre la vida personal, familiar y laboral. Este grupo representa el 3% de la institución con 19 colaboradores.

Gráfico 64: Distribución geográfica



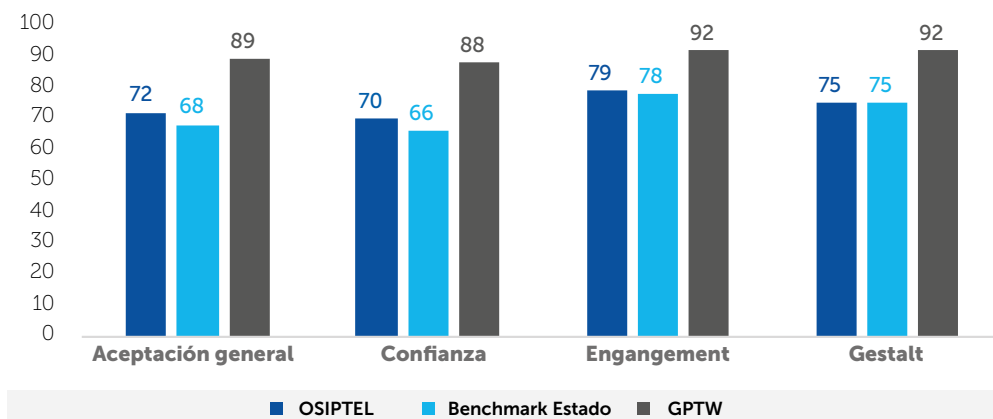
Fuente: OSIPTEL

Clima laboral

Los resultados del estudio de clima laboral bajo la metodología *Great Place to Work* realizado entre los trabajadores del OSIPTEL fueron positivos, al obtener un índice de satisfacción general de 72%, 4 puntos porcentuales (pp) por encima del promedio de otras entidades del Estado participantes (ver Gráfico 65).

Asimismo, respecto de la confianza entre líderes y colaboradores, se obtuvo un resultado del 70%, 4 pp por encima del *benchmark* del Estado. En cuanto al *engagement*, es decir, el compromiso del colaborador con la organización, se obtuvo 79%, un punto por encima del *benchmark* del Estado. Finalmente, el Gestalt, que es la valoración general que apela al vínculo emocional del trabajador con la organización y que complementa la percepción racional, obtuvo 75%.

Gráfico 65: Indicadores de Clima laboral



Fuente: OSIPTEL

En el 2019, el OSIPTEL obtuvo la Certificación *Great Place to Work* otorgada a las empresas que presentan prácticas de estándares mundiales para el bienestar de sus colaboradores.

Bienestar del personal

Con el objetivo de mejorar las condiciones de bienestar de los colaboradores y familiares del OSIPTEL, se promovieron diversas actividades durante todo el año. Estas fueron referidas a seis enfoques: integración, fomento de familia, igualdad, reconocimiento, vida saludable y trascendencia.

- ✓ **Actividades de Integración.** Aniversario Institucional, Día de la Amistad, Noche de Peruanidad, Encuentro Macro Regionales, Olimpiadas OSIPTELinas y Reconocimiento por Fin de Año.
- ✓ **Actividades de Fomento de Familia.** Jornada de Integración Familiar por Navidad, Programa de Vacaciones útiles para hijos de los colaboradores, Vales de útiles escolares, Charla de Promoción de la Familia, Bienvenido Bebé OSIPTELinino y el envío de arreglos florales con ocasión del fallecimiento de familiares directos.
- ✓ **Actividades de Igualdad.** Semana de Empoderamiento de la Mujer, Día del Hombre, Capacitación sobre Atención de Personas con Discapacidad y Workshop *La Diversidad Sexual en el Perú*.
- ✓ **Actividades de Reconocimiento.** Cumpleaños, Día de la Secretaria, Día del Trabajo, Día de la Madre, Día del

Padre, 20 o 25 años de servicio al OSIPTEL, Navidad y Aniversarios de las Oficinas Desconcentradas.

- ✓ **Actividades de Vida Saludable.** Programa Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo, acciones de promoción de estilos de vida saludables.
- ✓ **Actividades de Trascendencia.** Colectas entre colaboradores para apoyar causas sociales, Feria de emprendimiento.

Capacitación

En el OSIPTEL nos preocupamos por el desarrollo de nuestro personal, por eso contamos con un Plan de Desarrollo de Personas, el cual nos permite identificar y planificar las capacitaciones necesarias para potenciar el desempeño de nuestro personal.

En este año se realizaron acciones de capacitación orientadas al desarrollo de competencias técnicas y capacitaciones de desarrollo de habilidades directivas y de gestión, alcanzando a más del 74% del personal. Todas estas capacitaciones están orientadas al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad.

Asimismo, podemos destacar que el personal de las oficinas desconcentradas fue beneficiado con capacitaciones presenciales y virtuales, logrando un alcance del 87% de los colaboradores de provincia capacitados, lográndose un importante porcentaje de cobertura.



Curso de Extensión Universitaria

El desarrollo del CEU representa una posibilidad real de capacitación y formación de perfiles técnicos especializados para el mejoramiento de la industria de las telecomunicaciones, a través de asignaturas cuyos contenidos se orientan a proveer los conocimientos mínimos necesarios que permitan comprender y analizar los aspectos técnicos, económicos y jurídicos sobre la regulación de este sector.

Nuestra Institución es consciente de que la investigación y la innovación constituyen la principal fuente de acercamiento a la formación integral de los alumnos; de ahí que, durante el desarrollo del CEU 2019 se encargó a los becarios la tarea de analizar un tema de principal relevancia del sector con un enfoque técnico, económico y legal, con el objetivo de identificar la problemática y proponer alternativas de solución.

Asimismo, el OSIPTEL apuesta por la excelencia y cree que una sólida formación académica de sus becarios supone brindarles herramientas para el desarrollo de habilidades blandas, las cuales juegan un papel fundamental, pues favorecen la empleabilidad y predicen un desempeño satisfactorio. Por ello, se ha incorporado en el plan curricular del CEU 2019 el desarrollo de talleres como Liderazgo personal, Trabajo en equipo y Comunicación asertiva. De este modo, el programa se orienta a dar luces para un entrenamiento integral y contribuye a la inserción laboral de sus egresados.

Asimismo, como premio a la excelencia académica, se ofreció la contratación de becarios que ocuparán los primeros puestos de cada especialidad bajo la modalidad de prácticas preprofesionales y/o profesionales. En el marco de dicho beneficio, se logró incorporar a la institución a más del 40% de egresados.

Gestión del abastecimiento

Es desarrollado por la Jefatura de Logística y comprende las actividades relacionadas a la contratación administrativa, gestión de infraestructura y activos.

Contratación administrativa

El presupuesto gestionado por Logística comprende aproximadamente el 30% del PIM, ejecutado a través de diferentes procesos de contratación, que incluyeron en el ejercicio 2019, 46 procedimientos de selección programados en el Plan Anual de Contrataciones (PAC), 861 órdenes de compra o servicio y 119 contratos con montos contractuales agregados por un importe de S/ 44 026 085,75; siendo las siguientes, las principales contrataciones desarrolladas por la entidad:

- ✓ Servicio de actualización e implementación de mejoras al sistema de gestión de documentos (SISDOC).
- ✓ Servicio de capacitación especializada en Economía Digital.
- ✓ Servicio de desarrollo e implementación del sistema de notificaciones electrónicas del TRASU.
- ✓ Adquisición de sistema para la medición de la calidad de los servicios móviles.

Estas contrataciones permitieron al OSIPTEL, no solamente mejorar su equipamiento, sistemas de gestión y las capacidades del personal, sino que además se obtuvieron ahorros superiores a S/ 1 millón, solamente en las contrataciones antes señaladas.

Gestión de infraestructura y activos

La Jefatura de Logística lleva a cabo, a través de su función de servicios generales, la implementación, acondicionamiento y mantenimiento de la infraestructura que resulte necesaria para brindar a la entidad y sus colaboradores los medios físicos necesarios para el desarrollo de sus funciones.

En el 2019, entre las diversas acciones de mejora de la infraestructura de la entidad que se llevaron a cabo, tenemos como principales a las siguientes:

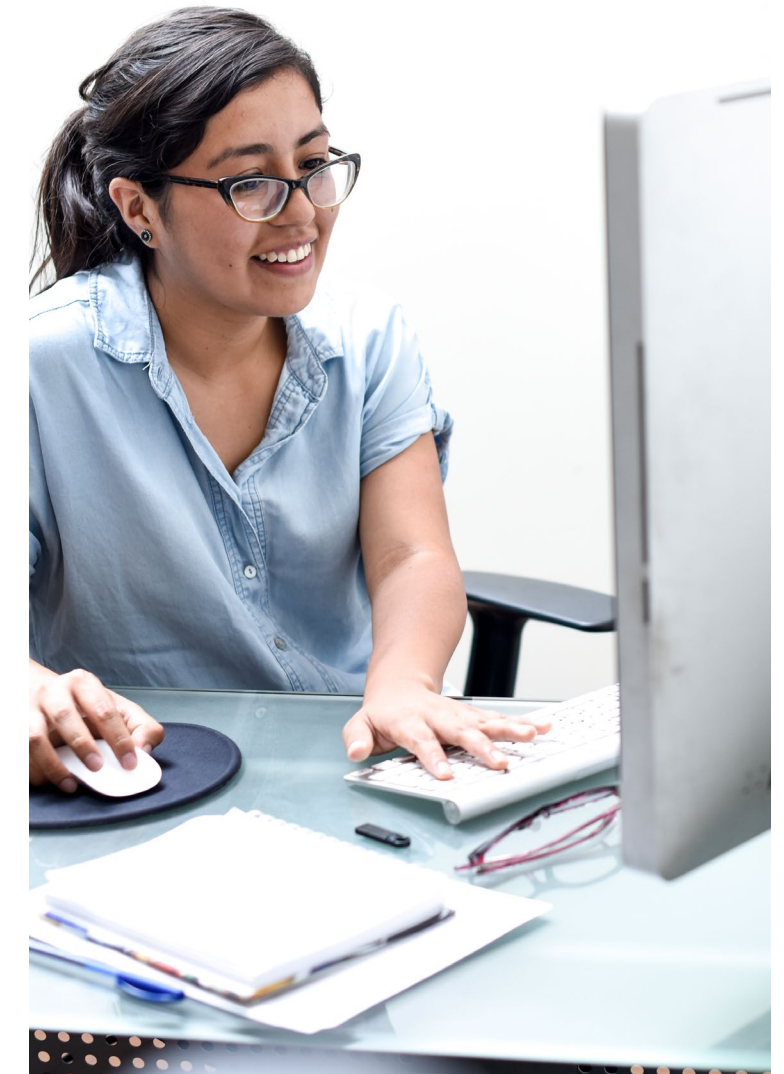
- ✓ Alquiler de una nueva sede ubicada en la Av. Parque Norte que cuenta con un área ocupada de 2 694,28 m². En febrero se culminó con el proceso de mudanza de las diferentes gerencias, tanto a dicho local como a la sede de la Av. La Prosa.

- ✓ Acondicionamientos en ambas sedes para otorgar las mejores condiciones a los colaboradores en sus nuevas ubicaciones.
- ✓ Mejoras realizadas en ambos locales:

- › **Mobiliario del comedor.** En abril se instaló nuevo mobiliario en ambas sedes: sillas, mesas, mostrador.
- › **Cortinas, persianas y rollers.** En febrero se instalaron rollers y persianas en los ambientes de Sede Parque Norte, otorgando con ello mejor iluminación.
- › **Calefactores en el comedor.** En junio se instalaron calefactores en la terraza usada como comedor en Sede del Parque Norte.
- › **Aire acondicionado.** Durante marzo, abril y mayo se ha instalado equipos de aire acondicionado adicionales, de modo que ambas sedes cuenten con las condiciones adecuadas durante el verano.
- › **Armarios empotrados.** Se instalaron en el cuarto piso de la sede la Av. La Prosa, con la finalidad de mejorar las condiciones de almacenamiento de los expedientes del TRASU y de la seguridad en el inmueble.
- › **Habilitación de áreas de archivo.** Para uso del TRASU en el primer piso de la sede de la Av. La Prosa, con la finalidad de mejorar las condiciones de almacenamiento de los expedientes.
- › **Mejora en ambientes de trabajo.** Para que los colaboradores cuenten con el mobiliario necesario para brindar mayor confort, cumpliendo con los estándares de ergonomía para el desarrollo de sus labores. Además, se atendieron las observaciones del IPER en el marco de las normas de Salud y Seguridad en el Trabajo.

Con relación a bienes muebles estatales, el OSIPTEL cuenta con 8863 bienes en su inventario patrimonial al 31 de diciembre del 2019 por un valor contable de S/ 12 298 411,08. Es de destacarse que, desde el último trimestre del 2019, se encuentra en proceso de elaboración y aprobación un procedimiento que permita gestionar con criterios de eficiencia y oportunidad los recursos financieros para la

renovación de los bienes muebles estatales priorizados del OSIPTEL, a través de un análisis cualitativo y cuantitativo que permita minimizar el costo del ciclo de vida de los activos.





GERENCIA DE COMUNICACIÓN CORPORATIVA

Se encarga de proponer, ejecutar y supervisar las estrategias de comunicación y proyección de la imagen institucional del OSIPTEL; así como de gestionar las políticas de relaciones interinstitucionales, y de transparencia y acceso a la información.

Mundo web

La página web del OSIPTEL pasó por un proceso de rediseño en el 2019, en coordinación con todas las gerencias. Mediante la elaboración de un mapa de calor se identificaron las páginas que no eran visitadas y se depuró información. Por otro lado, respecto de las herramientas web en las que la GCC estuvo involucrada se encuentran las siguientes:

- ✓ **Comparamóvil.** Esta plataforma reemplazó a las redes sociales como medio de presentación de los reportes de información de manera sencilla.
- ✓ **Kiosko OSIPTEL.** Sistema que vincula automáticamente las portadas de los diarios más leídos del país con el correo del público interno con el objetivo de mantenerlo informado.
- ✓ **SociedadTelecom.** Blog creado por la necesidad de tener una sección en la cual se coloque información de manera interactiva y permita recibir comentarios con el fin de debatir temas del sector de telecomunicaciones.
- ✓ **Biblioteca OSIPTEL.** Landing page en la cual se visualiza de manera sencilla todos los libros que ha producido el OSIPTEL y permite que se descarguen en formatos PDF y EPUB aptos para la lectura en cualquier dispositivo móvil.

Imagen institucional

En el 2019, se celebró el 25 aniversario de la institución, por lo cual se llevó a cabo una ceremonia protocolar en el Patio del Folclore del Ministerio de Cultura, con asistencia de los colaboradores del OSIPTEL y los stakeholders más importantes. Asimismo, durante dos semanas en el hall principal del Ministerio de Cultura se desarrolló una exhibición museográfica sobre la evolución de las telecomunicaciones en el Perú.

Por otro lado, se organizó el seminario internacional sobre calidad de los servicios de telecomunicaciones - Regulatel 2019. Asimismo, se llevaron a cabo charlas en universidades, promoviendo la inscripción de sus alumnos en el curso de extensión universitaria del OSIPTEL y sobre el funcionamiento de la herramienta web Punku. Además, se presentó con un stand institucional en la Feria Internacional del Libro de Lima y la Feria Ricardo Palma.

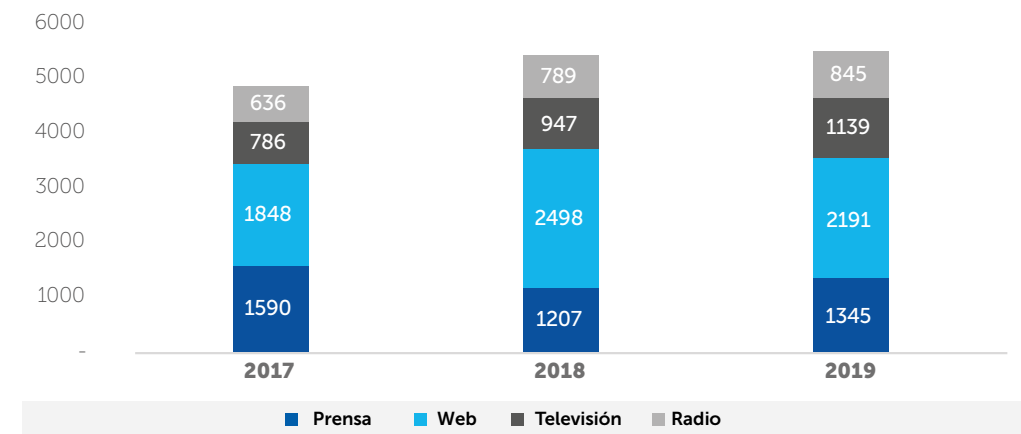
Respecto de la supervisión del cumplimiento del manual de imagen y marca en las Oficinas Desconcentradas, algunas de las actividades realizadas fueron:

- ✓ Verificación de que todas las Oficinas Desconcentradas (OD) y Centros de Orientación (CO) a nivel nacional tuvieran instalado el letrero principal interior.
- ✓ Cambio de vinil en las camionetas de supervisión asignadas a las Oficinas Desconcentradas.
- ✓ Verificación de que todas las Oficinas Desconcentradas y Centros de Orientación a nivel nacional tienen instaladas las señaléticas en sus áreas.
- ✓ Sobre la indumentaria institucional, durante el primer trimestre del 2020, se realizaron envíos de polos piqué y chalecos para el personal que realiza labores de supervisión en exteriores.
- ✓ Sobre la folletería y el material promocional, se identificó la necesidad de envío de nuevo stock a cada OD y CO durante el primer trimestre del 2020.

Prensa

Respecto del impacto de las actividades del regulador en los medios de comunicación a nivel nacional, la plataforma con mayor crecimiento fue la televisión, que difundió 1139 noticias sobre el OSIPTEL. Esta cifra es 20,2% más que el registro del 2018 (ver Gráfico 66). En el último mes del 2019 el 99,5% de las noticias fueron favorables para el OSIPTEL. Además, los temas más difundidos fueron Venta de chips en la vía pública (60%), Multas (7%) y Sanción a Latina y DirecTV (6%).

Gráfico 66: Impacto en los medios de comunicación a nivel nacional



Fuente: OSIPTEL

En el 2019, la presencia en medios de comunicación de Lima se redujo en un 9% respecto del año previo. Además, las páginas web fueron el medio de mayor difusión, con el 50% del total de noticias comunicadas; seguidas por los medios escritos, con 24%. Por otro lado, en provincias, el impacto se incrementó en un 19% respecto del año previo.

La plataforma que experimentó mayor crecimiento fueron los medios escritos, que entre enero y diciembre subieron a 54,5% respecto del 2018; seguidos por la televisión, con 19,6%. Las regiones que generaron mayor cantidad de impactos noticiosos durante el 2019 fueron Puno (388), Ayacucho (192) y La Libertad (178).





GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, COMUNICACIONES Y ESTADÍSTICA

Tiene la misión de brindar servicios de tecnologías de información, comunicaciones y estadística que apoyen al cumplimiento de los objetivos de la institución y permitan mantener una interacción dinámica con sus clientes y usuarios internos.

Sistemas de información

La Gerencia trabajó en los siguientes proyectos:

Integración con la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE

La integración a la plataforma de interoperabilidad facilitó la simplificación administrativa y de los procesos de negocio del OSIPTEL, permitió la cooperación entre instituciones de la Administración pública sin distinción del nivel de desarrollo tecnológico de estas, y agilizó la realización de trámites por el ciudadano o usuario.

Notificaciones de asistencia “Siempre a la hora”

En coordinación con la Jefatura de Recursos Humanos se desarrolló un sistema de notificaciones de la asistencia del personal de OSIPTEL, mediante una interconexión con el sistema de asistencia web, que permitió brindar información actualizada sobre el comportamiento de la asistencia de los colaboradores.

Sistema de Gestión de Requerimientos de Información IMEI – SIGREI

El sistema fue creado con el objetivo de mejorar el proceso de atención a los requerimientos de información sobre los IMEI de los equipos terminales móviles realizados por la Policía Nacional del Perú, el Ministerio del Interior y el Ministerio Público.

Sistema de Información y Registro de Interrupciones – SISREP Facilitó y agilizó los reportes de interrupciones de los servicios públicos de telecomunicaciones, enviados por las empresas operadoras al OSIPTEL.

Actualización de parches de seguridad de servidores públicos

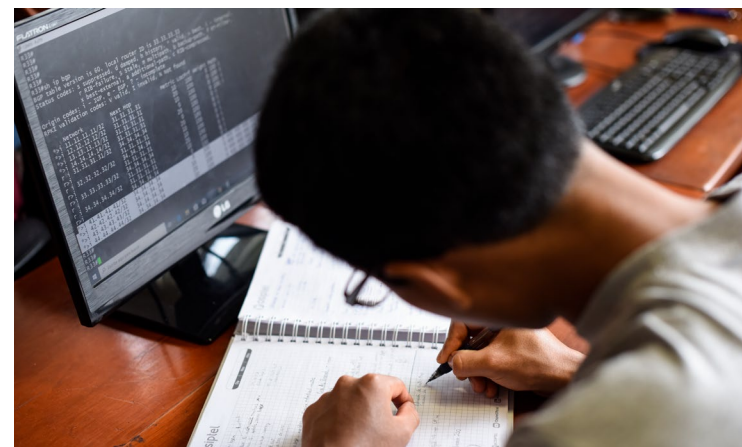
El despliegue de parches de seguridad del OSIPTEL mitiga el riesgo de interrupción de los servicios que brindados a los ciudadanos. La implementación de este control siguió las

buenas prácticas normadas para el sector público, así como los requisitos de la certificación vigente ISO 27001:2013.

Infraestructura tecnológica

En el 2019, se implementó una herramienta de seguridad informática para la plataforma de correo electrónico institucional que facilita el análisis y bloquea de correspondencia no deseada o potencialmente peligrosa, al mismo tiempo que protege la información del OSIPTEL. Además, en el marco del servicio de renovación del Licenciamiento *Enterprise Agreement con Microsoft*, se realizó la migración del servicio de correo Exchange 2007 a la versión Exchange 2016 (*on premise*) e integración con Office 365 (Nube) de la plataforma de correo electrónico institucional, lo cual aumentó su capacidad de almacenamiento.

Por otro lado, se hicieron trabajos de mejora en la infraestructura de base de datos, así como en la configuración del sistema de almacenamiento de información, servidores físicos y software de virtualización de servidores. Con relación a lo primero, se llevaron a cabo migraciones de la base de datos de Renteseq y la que soporta las aplicaciones externas, así como de la plataforma de virtualización Oracle VM. Respecto de lo segundo, se crearon dos clústeres de servidores virtuales: uno para el uso de las aplicaciones internas, que da soporte a los trabajadores de la institución; y otro, para el uso de las aplicaciones externas que dan soporte a todos los usuarios.



SECRETARÍA TÉCNICA DE ÓRGANOS COLEGIADOS

La Secretaría Técnica es el órgano encargado de planear, organizar y ejecutar las actividades administrativas de los órganos colegiados que por mandato legal funcionan al interior del OSIPTEL. En este sentido, funciona como enlace entre la institución y estas unidades.

Solución de controversias

La función de solución de controversias asignada por la normativa vigente al OSIPTEL²³, comprende la facultad de conciliar intereses contrapuestos entre empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, relacionados principalmente con el incumplimiento de las obligaciones sobre libre y leal competencia, el acceso y uso compartido de la infraestructura de uso público, así como problemas derivados del acceso a redes, interconexión, tarifas y aspectos técnicos de los mencionados servicios. Asimismo, el OSIPTEL es competente para conocer y resolver toda controversia que se plantee como consecuencia de acciones u omisiones que afecten o

puedan afectar el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones, aunque solo una de las partes tenga la condición de empresa operadora de tales servicios.

Esta función garantiza a las empresas una solución a sus conflictos sobre la base de criterios técnicos en estricto cumplimiento de la normativa vigente y de los principios de libre y leal competencia que rigen al mercado.

Los Cuerpos Colegiados son competentes para resolver en primera instancia administrativa las controversias, además, pueden dictar medidas cautelares e imponer multas administrativas por el incumplimiento de las normas sectoriales y de competencia.

Expedientes tramitados en primera instancia

Durante el 2019, se tramitaron 21 expedientes referidos a procedimientos de solución de controversias, de los cuales 7 concluyeron y 14 continúan en trámite para el 2020.

Gráfico 67: Controversias tramitadas por los Cuerpos Colegiados



Fuente: OSIPTEL

²³ Reglamento para la Solución de Controversias entre Empresas, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N.º 136-2011-CD-OSIPTEL y sus modificatorias.

De los 21 expedientes tramitados durante el 2019, 15 corresponden a la materia de compartición de infraestructura de uso público para servicios públicos de telecomunicaciones, 3 a conductas de competencia

desleal (en la modalidad de violación de normas), 1 a interconexión y 2 a libre competencia (ver Gráfico 68). A continuación, se presenta la siguiente tabla con el detalle de los expedientes.

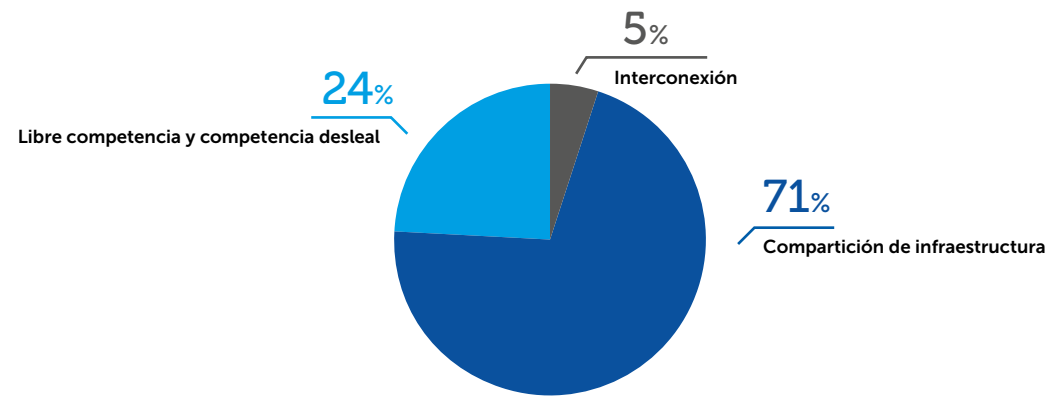
Tabla 22. Expedientes tramitados en primera instancia

SANCIONES IMPUESTAS POR LOS CUERPOS COLEGIADOS				
N.º	Número de expediente	Administrado(s)	Materia y artículo(s) involucrados	Pronunciamiento final
1	001-2018-CCP-ST/LC-CD	Asociación Peruana de Televisión por Cable (APTC) Compañía Latinoamericana de Radiodifusión S.A.	Libre Competencia Prácticas colusorias verticales Artículo 11.1.g. y 12 del D.L. 1034.	Estado: Concluido Resolución N.º 058-2019-CCP/OSIPTEL de fecha 25 de noviembre del 2019
2	002-2016-CCO-ST/CD	Sky Network S.A.C.	Competencia Desleal. Violación de normas Lit b) art 14.2 del D.L. N.º 1044.	Estado: Concluido Resolución N.º 008-2019-CCP/OSIPTEL de fecha 15 de febrero del 2019
3	004-2018-CCO-ST/CI	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. Consorcio Energético de Huancavelica S.A.	Compartición de infraestructura Ley N.º 29904.	Estado: Concluido Resolución N.º 014-2019-CCO/OSIPTEL de fecha 29 de abril del 2019.
4	005-2018-CCO-ST/CI	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. Red Eléctrica del Sur S.A.	Compartición de infraestructura Ley N.º 29904.	Estado: En trámite
5	006-2018-CCO-ST/CI	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. Luz del Sur S.A.A.	Compartición de infraestructura Ley N.º 29904.	Estado: En trámite
6	007-2018-CCO-ST/CI	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. Transmisora Eléctrica del Sur S.A.C.	Compartición de infraestructura Ley N.º 29904.	Estado: En trámite
7	008-2018-CCO-ST/CI	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. Enel Distribución Perú S.A.A.	Compartición de infraestructura Ley N.º 29904	Estado: En trámite
8	009-2018-CCP-ST/CD	Telefónica del Perú S.A.A. América Móvil Perú S.A.C.	Competencia Desleal. Violación de normas Lit b) art 14.2 del D.L. N.º 1044	Estado: En trámite
9	010-2018-CCO-ST/IX	Viettel Perú S.A.C. Entel Perú S.A.	Interconexión TUO de las Normas de Interconexión.	Estado: Concluido Resolución N.º 020-2019-CCO/OSIPTEL de fecha 16 de septiembre del 2019.

10	011-2018-CCO-ST/CI	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. Electro Dunas S.A.A.	Compartición de infraestructura Ley N.º 29904.	Estado: En trámite
11	012-2018-CCO-ST/CI	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. Statkraft Perú S.A.	Compartición de infraestructura Ley N.º 29904.	Estado: En trámite
12	013-2018-CCO-ST/CI	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. contra Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A. – SEAL	Compartición de infraestructura Ley N.º 29904.	Estado: Concluido Resolución N.º 020-2019-CCO/OSIPTEL de fecha 20 de diciembre del 2019.
13	014-2018-CCO-ST/CI	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. contra Empresa Regional de Servicio Público de Electronorte Medio S.A. - HIDRANDINA	Compartición de infraestructura Ley N.º 29904.	Estado: En trámite
14	015-2018-CCO-ST/CI	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. contra Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Norte S.A. – ENSA	Compartición de infraestructura Ley N.º 29904.	Estado: En trámite
15	016-2018-CCO-ST/CI	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. contra Empresa Regional de Servicio Público de Electronoroeste S.A. – ENOSA	Compartición de infraestructura Ley N.º 29904.	Estado: En trámite
16	017-2018-CCO-ST/CI	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. contra Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Centro S.A. - ELECTROCENTRO	Compartición de infraestructura Ley N.º 29904.	Estado: En trámite
17	018-2018-CCO-ST/CI	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. contra Electro Sur Este S.A.A. – ELSE	Compartición de infraestructura Ley N.º 29904.	Estado: Concluido Resolución N.º 018-2019-CCO/OSIPTEL de fecha 28 de octubre del 2019.
18	019-2018-CCO-ST/CI	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. contra Proyecto Especial Olmos Tinajones - PEOT	Compartición de infraestructura Ley N.º 29904.	Estado: Concluido Resolución N.º 015-2019-CCO/OSIPTEL de fecha 9 de octubre del 2019.
19	020-2018-CCO-ST/CI	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. contra Empresa de Administración de Infraestructura Eléctrica S.A. - ADINELSA	Compartición de infraestructura Ley N.º 29904.	Estado: En trámite
20	001-2019-CCP-ST/LC	Entel Perú S.A. contra Telefónica del Perú S.A.A.	Libre Competencia	Estado: En trámite
21	002-2019-CCP-ST/CD	De Oficio contra Orión Cable	Competencia Desleal. Violación de normas, Artículo 14.2.a y b del D.L. 1044	Estado: En trámite

Fuente: OSIPTEL

Gráfico 68: Materias involucradas en las controversias tramitadas en el 2019



Fuente: OSIPTEL

Debido a aspectos específicos del sector telecomunicaciones, desde el 2018 se ha incrementado considerablemente el número de controversias relacionadas con la compartición de infraestructura de uso público para servicios públicos de telecomunicaciones, especialmente por la casuística referida a la infraestructura para la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica. Sin embargo, casi el 24% de los casos tramitados durante el 2019 se refiere a conductas anticompetitivas o desleales.

Elaboración de informes instructivos

Durante el 2019, la Secretaría Técnica Adjunta de los Cuerpos Colegiados, en su calidad de órgano instructor, ha emitido tres informes instructivos, que incluyen la evaluación de las conductas denunciadas, el resultado de las investigaciones realizadas y las conclusiones obtenidas en relación con las materias controvertidas. Dos de estos informes corresponden a la evaluación de conductas desleales, mientras que uno se refiere a conductas anticompetitivas.

Tabla 23. Informes Instructivos

INFORMES INSTRUCTIVOS				
N.º	Expediente	Materia	Partes	Informe
1	002-2016-CCO-ST/CD.	Competencia Desleal	Procedimiento de oficio contra Sky Network S.A.C.	Informe Instructivo N.º 001-STCCO/2019.
2	001-2018-CCP-ST/LC-CD.	Libre Competencia	Asociación Peruana de Televisión por Cable (APTIC) Compañía Latinoamericana de Radiodifusión S.A. DirecTV Perú S.R.L.	Informe Instructivo N.º 009-STCCO/2019.
3	009-2018-CCP-ST/CD	Competencia Desleal	Telefónica del Perú S.A.A. América Móvil Perú S.A.C.	Informe Instructivo N.º 010-STCCO/2019.

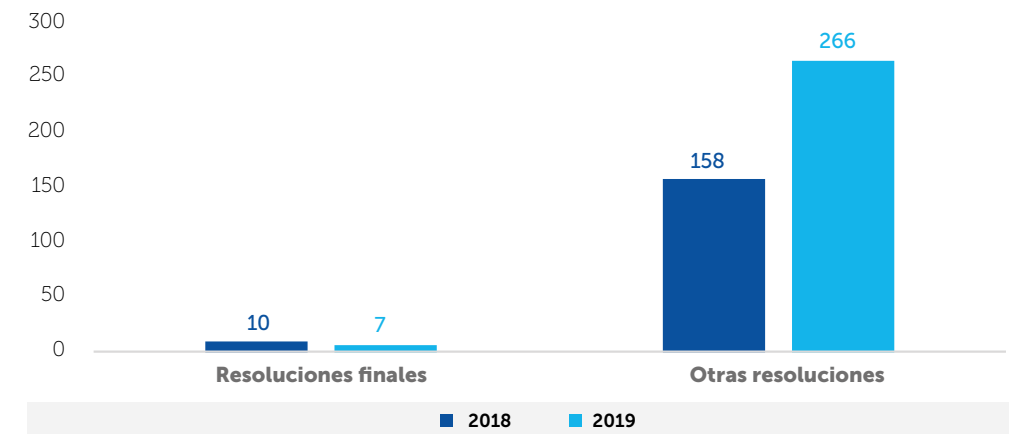
Fuente: OSIPTEL

Resoluciones finales y sanciones impuestas por los Cuerpos Colegiados en el 2019

En el 2019, los Cuerpos Colegiados emitieron siete resoluciones finales, las cuales fueron resueltas y notificadas en el plazo establecido. En adición a estas resoluciones, los Cuerpos Colegiados emitieron 266 resoluciones durante la

tramitación de los procedimientos, entre las que se incluyen las resoluciones que se pronunciaron sobre la confidencialidad de la información presentada por las partes, resoluciones emitidas sobre pedidos de medidas cautelares y aquellas en las que se pronunciaron sobre excepciones deducidas por los reclamados y/o demandados.

Gráfico 69: Resoluciones emitidas por los Cuerpos Colegiados según tipo



Fuente: OSIPTEL

Durante el 2019, se impusieron multas por 1651 UIT a tres empresas operadoras en dos expedientes concluidos, referidos a conducta de competencia desleal y de libre competencia.

Mediante Resolución N.º 008-2019-CCP/OSIPTEL, el Cuerpo Colegiado Permanente del OSIPTEL resolvió sancionar a Sky Network con una multa de 10 UIT por incurrir en actos de competencia desleal, en la modalidad de violación de normas, infracción al artículo 14 de la Ley de Represión de Competencia Desleal, D.L. N.º 1044. De acuerdo a los medios probatorios observados en este caso, la empresa sancionada operó en el mercado del servicio de acceso a internet durante 24 meses sin contar con un título habilitante que le permita ejercer dicha actividad económica. Así, mediante esta conducta la empresa obtuvo una ventaja ilícita en el mercado, distorsionando las condiciones de competencia.

De otro lado, mediante la Resolución N.º 058-2019-CCP/OSIPTEL, el Cuerpo Colegiado Permanente del

OSIPTEL impuso multas de 1000 UIT y 641 UIT a DirecTV Perú y Compañía Latinoamericana de Radiodifusión, respectivamente. De acuerdo con lo resuelto en primera instancia administrativa, estas empresas desarrollaron en conjunto una práctica colusoria vertical en la modalidad de negativa injustificada, ejercida en el mercado de televisión de paga, infracción tipificada en el literal g) del artículo 11.1. y 12 del Texto Único Ordenado de la Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas, aprobado por Decreto Supremo N.º 030-2019-PCM.

Es de señalar que la multa total de 1641 UIT para ambas empresas representa la mayor multa que históricamente ha impuesto el OSIPTEL en materia de libre competencia en un mismo procedimiento.

Asimismo, es de indicar que ambas empresas han apelado la resolución del Cuerpo Colegiado Permanente, y a la fecha este procedimiento se encuentra en el Tribunal de Solución de Controversias.

Tabla 24. Sanciones impuestas por los cuerpos colegiados

SANCIONES IMPUESTAS POR LOS CUERPOS COLEGIADOS						
Expediente	Empresa	Infracción	Gravedad	N.º Resolución	Resultado	En UIT
002-2016	Sky Network S.A.C.	Actos de competencia desleal, en la modalidad de violación de normas, infracción al artículo 14º de la Ley de Represión de Competencia Desleal, D.L. N.º 1044	Grave	008-2019-CCP/OSIPTTEL	Multa	10
001-2018	DirecTV Perú S.R.L.	Por el desarrollo conjunto de una práctica colusoria vertical en la modalidad de negativa injustificada, infracción tipificada en el literal g) del artículo 11.1 y 12 del Texto Único Ordenado de la Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas, aprobado por Decreto Supremo N.º 030-2019-PCM.	Grave	058-2019-CCP/OSIPTTEL (En apelación)	Multa	1000
	Compañía Latinoamericana de Radiodifusión S.A.		Grave		Multa	641

Fuente: OSIPTTEL

Investigación para la detección de conductas anticompetitivas y desleales

Un aspecto muy importante de la función de agencia de competencia del OSIPTTEL es el referido a las labores de investigación preliminar de oficio, ya sea a partir de información o denuncias recibidas de parte de distintos actores del mercado, o por propia iniciativa. Cabe destacar que las investigaciones realizadas no necesariamente derivan en la apertura de un procedimiento, sino que también pueden derivar en recomendaciones de regulación o desregulación (abogacía de la competencia), en mantener el monitoreo de determinada conducta; o, en su defecto, en el archivo de la investigación.

Al respecto, durante el 2019 se concluyeron tres informes de investigación preliminar: dos involucraron supuestas conductas referidas a infracciones en materia de libre competencia y uno a supuestas infracciones en materia de competencia desleal.

Expedientes tramitados en segunda instancia

Durante el 2019, la Secretaría Técnica Adjunta del Tribunal de Solución de Controversias tramitó 28 recursos de apelación, referidos a libre y leal competencia, uso compartido de infraestructura de uso público de servicios públicos de telecomunicaciones y confidencialidad de información aportada por las empresas en el marco de los procedimientos tramitados en primera y segunda instancia.

Asimismo, en este periodo, el Tribunal de Solución de Controversias (TSC) ha emitido 26 resoluciones sobre recursos de apelación interpuestos contra diversas resoluciones expedidas por los Cuerpos Colegiados *ad hoc* y por el Cuerpo Colegiado Permanente.

De las 26 resoluciones, dos fueron resoluciones finales, que dieron por concluidos los procedimientos iniciados en primera instancia, y 24 fueron otro tipo de resoluciones emitidas durante la tramitación de los procedimientos de controversias y los procedimientos sancionadores por infracción a las normas de libre y leal competencia.



Tabla 25. Recursos de apelación tramitados por el TSC

SANCIONES IMPUESTAS POR LOS CUERPOS COLEGIADOS				
N.º	Expediente	Materia	Involucrados	Resolución del TSC
1	001-2018-CCP-ST/LC-CD - Cuaderno de Excepción	Libre competencia	Asociación Peruana de Televisión por Cable (APTC) Compañía Latinoamericana de Radiodifusión S.A. DirecTV Perú S.R.L.	Resolución N.º 001-2019-TSC/OSIPTTEL
2	008-2018-CCO-ST/CI - Cuaderno Principal	Compartición de infraestructura	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. contra Enel Distribución Perú S.A.A	Resolución N.º 002-2019-TSC/OSIPTTEL
3	005-2018-CCO-ST/CI - Cuaderno Principal	Compartición de infraestructura	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. contra Red Eléctrica del Sur S.A.	Resolución N.º 004-2019-TSC/OSIPTTEL
4	006-2018-CCO-ST/CI - Cuaderno Principal	Compartición de infraestructura	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. contra Luz del Sur S.A.A.	Resolución N.º 005-2019-TSC/OSIPTTEL
5	007-2018-CCO-ST/CI - Cuaderno Principal	Compartición de infraestructura	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. contra Transmisora Eléctrica del Sur S.A.C.	Resolución N.º 006-2019-TSC/OSIPTTEL
6	013-2018-CCO-ST/CI - Cuaderno principal	Compartición de infraestructura	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. contra Sociedad Eléctrica del Sur Oeste S.A.	Resolución N.º 007-2019-TSC/OSIPTTEL
7	001-2018-CCO-ST/LC -CD - Cuaderno Confidencial	Libre competencia	Asociación Peruana de Televisión por Cable (APTC) Compañía Latinoamericana de Radiodifusión S.A. DirecTV Perú S.R.L.	Resolución N.º 007-2019-TSC/OSIPTTEL
8	009-2018-CCP-ST/CD - Cuaderno Principal	Competencia Desleal	Telefónica del Perú S.A.A. América Móvil Perú S.A.C.	Resolución N.º 009-2019-TSC/OSIPTTEL
9	020-2018-CCO-ST/CI - Cuaderno Principal	Compartición de infraestructura	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. contra Empresa de Administración de Infraestructura Eléctrica S.A.	Resolución N.º 010-2019-TSC/OSIPTTEL
10	005-2018-CCO-ST/CI - Cuaderno Principal	Compartición de infraestructura	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. contra Red Eléctrica del Sur S.A.	Resolución N.º 011-2019-TSC/OSIPTTEL
11	006-2018-CCO-ST/CI - Cuaderno Principal	Compartición de infraestructura	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. contra Luz del Sur S.A.A.	Resolución N.º 012-2019-TSC/OSIPTTEL

12	007-2018-CCO-ST/CI - Cuaderno Principal	Compartición de infraestructura	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. contra Transmisora Eléctrica del Sur S.A.C.	Resolución N.º 013-2019-TSC/OSIPTTEL
13	011-2018-CCO-ST/CI - Cuaderno Principal	Compartición de infraestructura	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. contra Electro Dunas S.A.A.	Resolución N.º 015-2019-TSC/OSIPTTEL
14	014-2018-CCO-ST/CI - Cuaderno Principal	Compartición de infraestructura	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. contra Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad Electronorte Medio S.A.	Resolución N.º 016-2019-TSC/OSIPTTEL
15	015-2018-CCO-ST/CI - Cuaderno Principal	Compartición de infraestructura	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. contra Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Norte S.A.	Resolución N.º 017-2019-TSC/OSIPTTEL
16	016-2018-CCO-ST/CI - Cuaderno Principal	Compartición de infraestructura	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. contra Empresa de Servicio Público de Electricidad Electronoroeste S.A.	Resolución N.º 018-2019-TSC/OSIPTTEL
17	017-2018-CCO-ST/CI - Cuaderno Principal	Compartición de infraestructura	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. contra Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Centro S.A.	Resolución N.º 019-2019-TSC/OSIPTTEL
18	008-2018-CCO-ST/CI - Cuaderno Principal	Compartición de infraestructura	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. contra Enel Distribución Perú S.A.A.	Resolución N.º 020-2019-TSC/OSIPTTEL
19	004-2018-CCO-ST/CI - Cuaderno Principal	Compartición de infraestructura	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. contra Consorcio Energético de Huancavelica S.A.	Resolución N.º 021-2019-TSC/OSIPTTEL
20	001-2018-CCP-ST/LC-CD - Cuaderno Cautelar	Libre Competencia	Asociación Peruana de Televisión por Cable (APTC) Compañía Latinoamericana de Radiodifusión S.A. DirecTV Perú S.R.L.	Resolución N.º 023-2019-TSC/OSIPTTEL
21	001-2018-CCP-ST/LC-CD - Caducidad	Compartición de infraestructura	Asociación Peruana de Televisión por Cable (APTC) Compañía Latinoamericana de Radiodifusión S.A. DirecTV Perú S.R.L.	Resolución N.º 024-2019-TSC/OSIPTTEL
22	005-2018-CCO-ST/CI - Cuaderno Principal	Compartición de infraestructura	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. Red Eléctrica del Sur S.A.	Resolución N.º 025-2019-TSC/OSIPTTEL
23	006-2018-CCO-ST/CI - Cuaderno Principal	Compartición de infraestructura	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. Luz del Sur S.A.A.	Resolución N.º 026-2019-TSC/OSIPTTEL
24	007-2018-CCO-ST/CI - Cuaderno Principal	Compartición de infraestructura	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. Transmisora Eléctrica del Sur S.A.C.	Resolución N.º 027-2019-TSC/OSIPTTEL
25	010-2018-CCO-ST/IX - Cuaderno Principal	Interconexión	Viettel Entel Perú	Resolución N.º 028-2019-TSC/OSIPTTEL
26	001-2019-CCP-ST/CD-LC - Cuaderno Confidencial	Confidencialidad	Telefónica del Perú	Resolución N.º 029-2019-TSC/OSIPTTEL
27	019-2018-CCO-ST/CI - Cuaderno Principal	Compartición de infraestructura	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C.	En trámite (*)
28	018-2018-CCO-ST/CI - Cuaderno Principal	Compartición de infraestructura	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. Electrosur Este S.A.A.	En trámite (*)

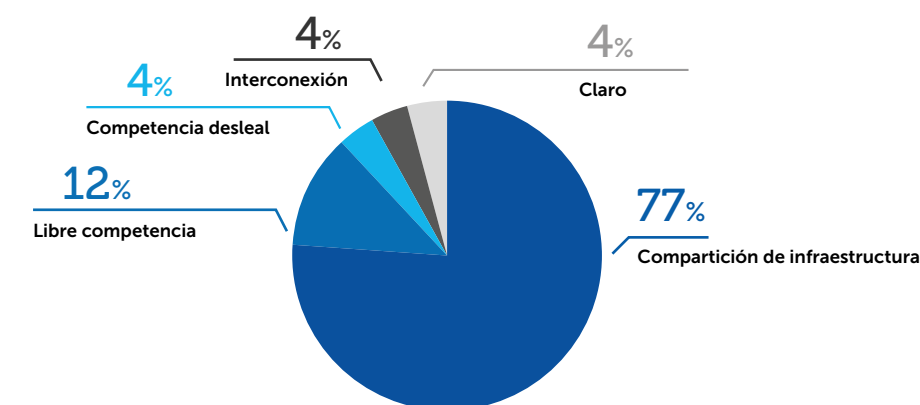
(*) Los dos expedientes de apelación en trámite fueron elevados al TSC al final del año, por lo que su evaluación debe efectuarse durante el año 2020.

Fuente: OSIPTTEL

La información referida a las materias abordadas por las resoluciones emitidas por el Tribunal de Solución de Controversias durante el 2019 se muestra en el gráfico 70, donde destaca el incremento sustancial de las controversias

relativas al uso y acceso compartido de infraestructura, en cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley N.º 29904, Ley de la promoción de la Banda Ancha y construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica.

Gráfico 70: Resoluciones del TSC por materia (2019)



Fuente: OSIPTTEL

Gestión de reclamos de los usuarios en segunda instancia

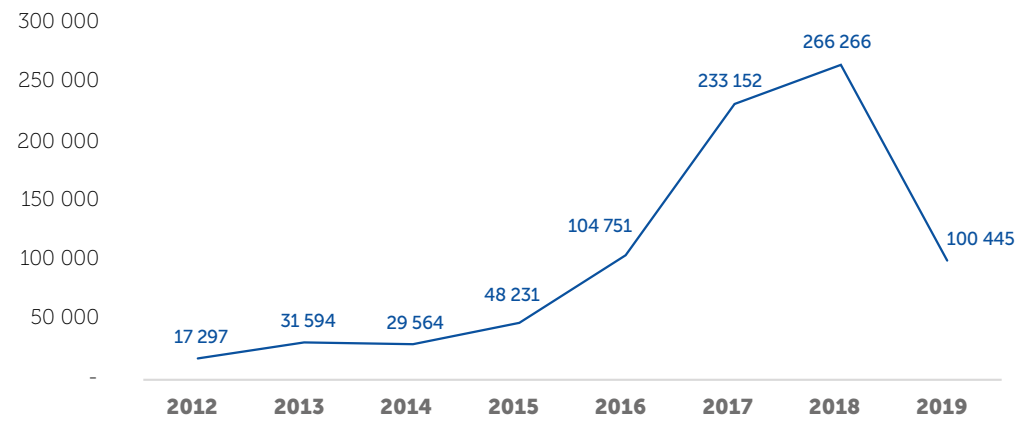
El Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) resuelve, en última instancia, los recursos de apelación y las quejas presentadas por los usuarios ante las empresas operadoras respecto de las materias de su competencia, acerca de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Además, impone las sanciones correspondientes ante las infracciones cometidas por las empresas operadoras dentro de un procedimiento de solución de reclamos, conforme a lo dispuesto por el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones (RFIS). Para cumplir con estas funciones, el TRASU cuenta con el apoyo de la Secretaría Técnica de Órganos Colegiados, la cual funciona como enlace entre este y el OSIPTTEL.

En el 2019, ingresaron en total 100 445 expedientes al TRASU para su atención, de los cuales 63 344 correspondieron a recursos de apelación y 37 101 a quejas; cifras inferiores respecto del número de expedientes ingresados en cada uno de los tres años precedentes (2016, 2017 y 2018).



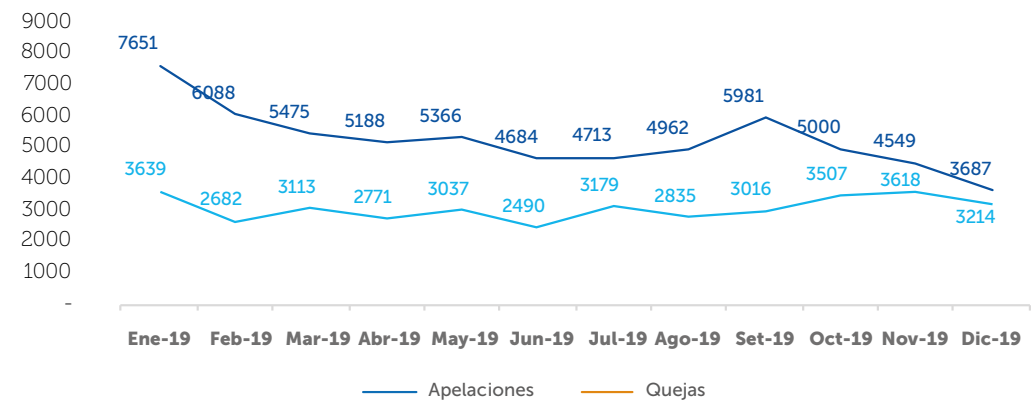
Gráfico 71: Comparación del número de expedientes ingresados al TRASU entre 2012 y 2019



Fuente: OSIPTEL

En el transcurso del 2019 se registró una disminución progresiva en el ingreso de expedientes, tal es así que, en diciembre, ingresaron 6901, la menor cifra presentada respecto de los meses anteriores.

Gráfico 72: Apelaciones y quejas ingresadas a segunda instancia en el 2019



Fuente: OSIPTEL

Solución de reclamos

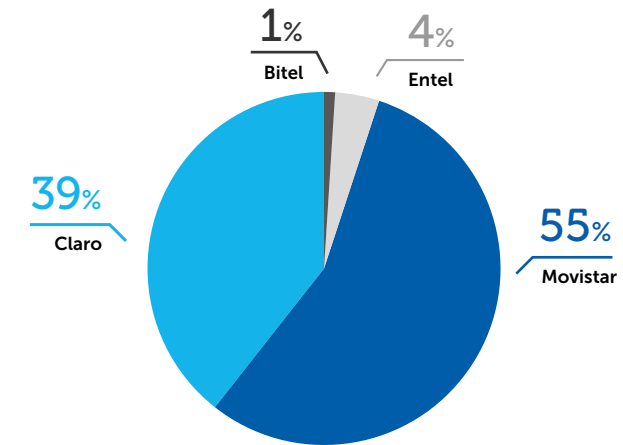
Durante el 2019, se resolvieron 212 816 expedientes; de ellos, el 64% correspondió a recursos de apelación; y, el 36% restante, a quejas.

Apelaciones

Como segunda instancia administrativa, el TRASU resuelve

en aquellos casos en los cuales los usuarios no están conformes con la solución dada a su reclamo por parte de la empresa operadora. Durante el 2019, el TRASU resolvió 136 044 apelaciones. En la medida que el mayor número de apelaciones presentadas estaban ligadas a Movistar y Claro, las resoluciones emitidas han tenido el mismo comportamiento.

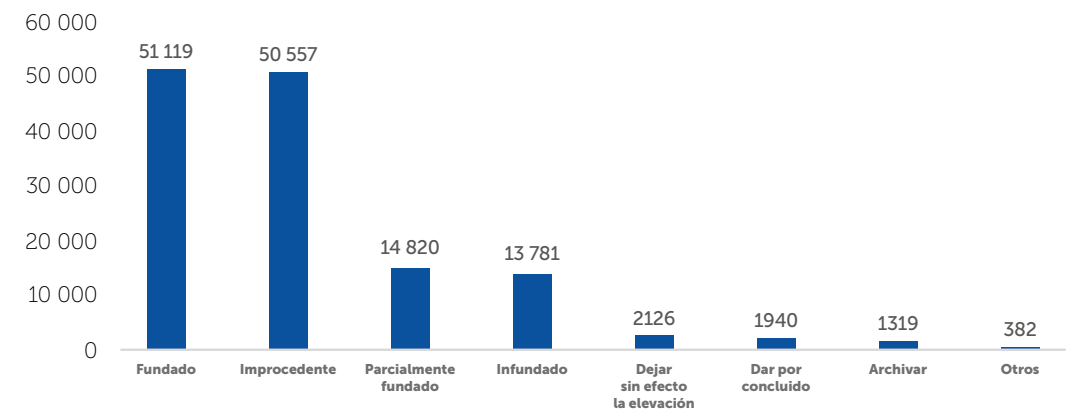
Gráfico 73: Apelaciones resueltas por empresa operadora en el 2019



Fuente: OSIPTEL

El mayor porcentaje de recursos de apelación resueltos por el TRASU fueron declarados fundados (38%). El 37% de los reclamos fueron declarados improcedentes, el 11% fueron parcialmente fundados y el 10% infundados.

Gráfico 74: Apelaciones resueltas según sentido en el 2019



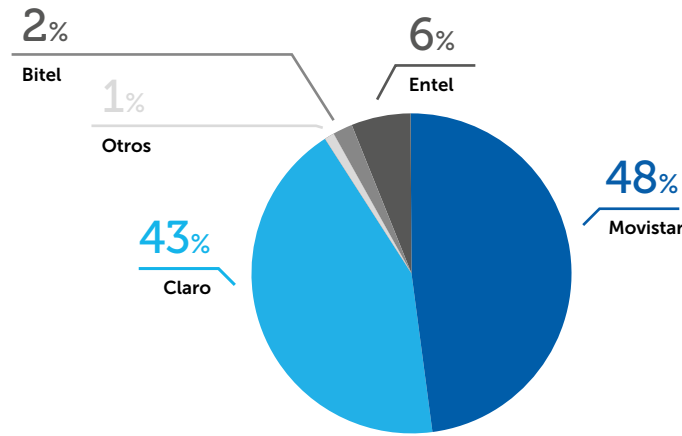
Fuente: OSIPTEL

Quejas

Además de ser una segunda instancia administrativa para los reclamos en los que los usuarios no están conformes con la solución dada a su reclamo, el Reglamento de Reclamos reconoce el derecho de estos a interponer una

queja ante el TRASU de configurarse cualquier transgresión normativa durante el procedimiento de reclamo. En el 2019, se resolvieron un total de 76 772 quejas. De ellas, la mayor proporción estuvo referida a Movistar (48%), seguida por Claro (43%).

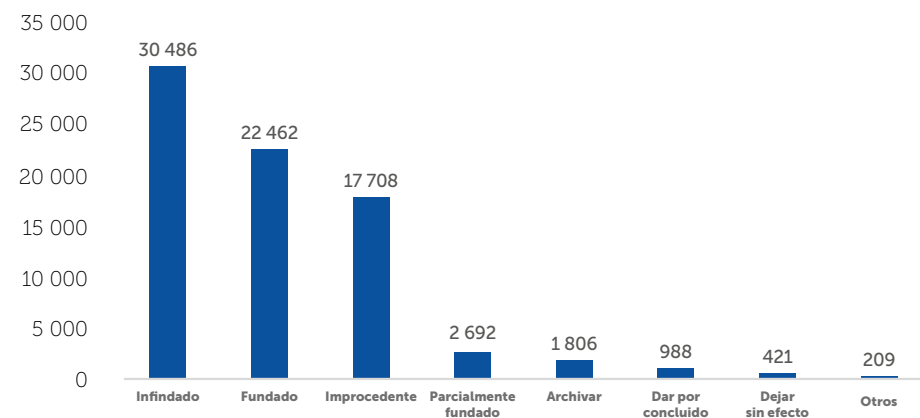
Gráfico 75: Quejas resueltas por empresa operadora en el 2019



Fuente: OSIPTEL

El 63% de las quejas fue declarado como infundada (40%) e improcedente (23%), el 29% se declaró fundado y el 4% parcialmente fundado.

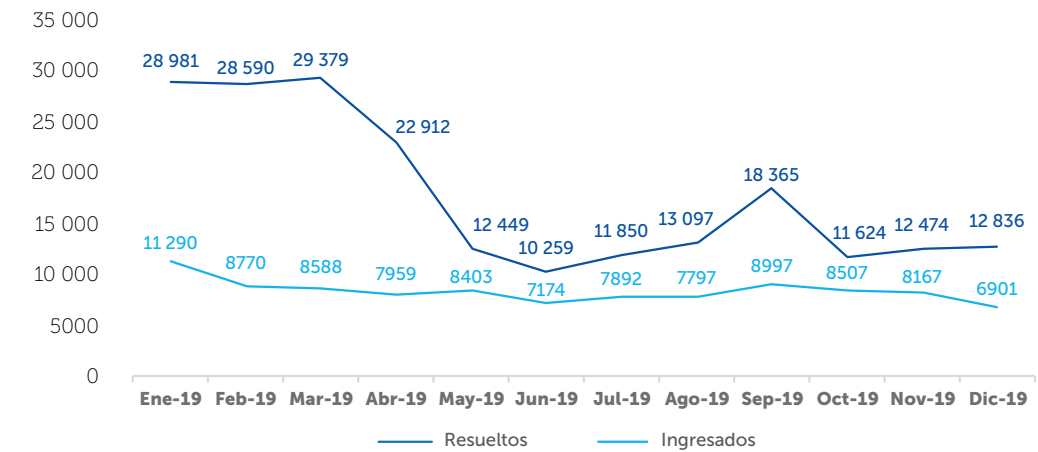
Gráfico 76: Quejas resueltas según sentido en el 2019



Fuente: OSIPTEL

Finalmente, en el 2019 se logró resolver un mayor número de expedientes en comparación al número de expedientes que ingresaron.

Gráfico 77: Número de expedientes ingresados vs. Resueltos, por meses del 2019



Fuente: OSIPTEL

Actividades realizadas por la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU en la tramitación de expedientes

✓ **Matrices de casuística y plantillas de los expedientes de apelaciones de forma y quejas**

Con el propósito de agilizar el análisis de las apelaciones de forma y quejas, así como la elaboración de los proyectos de resolución, se elaboraron matrices de análisis y de decisión de los sentidos de voto.

Para tal fin, se sostuvieron reuniones de coordinación con personal del TRASU encargado de la proyección de expedientes, en aras de identificar y recopilar la diversa casuística que se presentaba en los casos de apelaciones de forma (donde se efectúa una evaluación de plazos) y queja. Con ello, se elaboraron las matrices de apelaciones de forma y quejas, que sistematizan el análisis de dicha casuística y recogen con claridad y detalle los diversos supuestos que se presentan en estos tipos de expedientes. Cada matriz incluye la identificación del caso, el sentido del voto que correspondería y la plantilla del proyecto de resolución aplicable a cada supuesto.

Así, se actualizaron e incluyeron nuevas plantillas que permitieron que el personal que se avocó a proyectar las resoluciones de estos tipos de expedientes pudiera contar con un modelo de resolución previamente definido para los principales supuestos, todos ellos reunidos en un solo instrumento y conseguir, finalmente, una mayor cantidad de expedientes votados.

Cabe destacar que los trabajadores que laboran bajo la modalidad de teletrabajo han empleado dichas plantillas, basados en las matrices de análisis, logrando trabajar expedientes que sin la necesidad de una guía preestablecida que les hubiera representado un esfuerzo mayor al iniciar su labor.

Asimismo, a fin de facilitar su uso, las referidas plantillas fueron incluidas en el Sistema de Información para Seguimiento del TRASU - SISTRAM y posteriormente codificadas, permitiendo un registro del uso de las mismas.

✓ **Sistema de precalificación de expedientes de fondo y matriz de casuística de los expedientes de apelación de fondo**

Con relación a los casos de apelaciones que suponen el análisis de la pretensión de los usuarios (apelaciones de fondo), la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU adoptó diversas acciones para agilizar la atención de los mismos, entre ellos, implementó un sistema de precalificación de los expedientes y elaboró una matriz de casuística.

La matriz de apelaciones de fondo viene siendo utilizada para optimizar el tiempo de aprendizaje del personal que se incorpora al TRASU. Asimismo, es una herramienta que contribuye a garantizar la uniformidad de los criterios para resolver los expedientes de apelación de fondo, ya que contiene la sistematización de los tipos de reclamos, medios probatorios a utilizar y sentido final del proyecto de resolución.

Además, el sistema de precalificación de expedientes de fondo supuso la revisión de los expedientes pendientes de votación para clasificarlos en:

1. Aquellos en los que existen defectos en la motivación de la resolución de primera instancia.
2. Aquellos que no tienen un sustento adecuado del reclamo.
3. Aquellos que por no encontrarse en los supuestos (1) y (2), requieren de una evaluación de los medios probatorios obrantes en el expediente.

Esta clasificación ha permitido que los expedientes de tipo (1) y (2) puedan ser resueltos mediante el uso de plantillas, agilizando el proceso de proyección de las resoluciones. Esto contribuyó al incremento en la cantidad de expedientes de fondo votados.

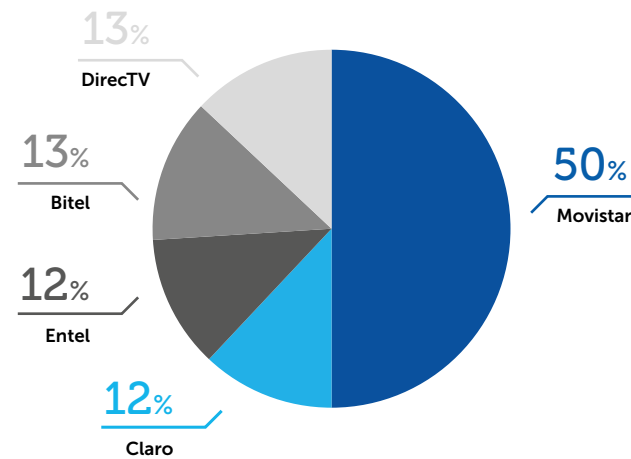
Inicio de Procedimientos Administrativos Sancionadores

El TRASU se encuentra facultado para sancionar a las empresas por infracciones al procedimiento de solución de reclamos; y, por el incumplimiento de sus resoluciones, así como de aquellas emitidas por las empresas operadoras. Para ello, elabora informes periódicos.

En el 2019, se elaboraron seis informes sobre el cumplimiento de resoluciones, en virtud de los artículos 82 y 83 del Reglamento de Reclamos, así como por infracciones al procedimiento de reclamos. Sobre la base de estos informes, se iniciaron 18 procedimientos administrativos sancionadores por el posible incumplimiento de resoluciones de empresas operadoras y del TRASU, así como por posibles infracciones durante el procedimiento de solución de reclamos.

Además, ha resuelto 20 procedimientos administrativos sancionadores, que han representado la imposición de multas por 405,61 UIT (S/ 1 703 562 a valores del 2019).

Gráfico 78: Expedientes administrativos sancionadores iniciados en el 2019



Fuente: OSIPTEL

Tabla 26. Procedimientos sancionadores resueltos

Expediente	Empresa	Infracción	Gravedad
007-2018/TRASU/ST-PAS	América Móvil Perú S.A.C.	Consentido	Archivo
011-2018/TRASU/ST-PAS	Viettel Perú S.A.C.	Consentido	Archivo
012-2018/TRASU/ST-PAS	Viettel Perú S.A.C.	Revocado	Archivo
013-2018/TRASU/ST-PAS	Entel Perú S.A.	Confirmado	Medida Correctiva
001-2019/TRASU/ST-PAS	Telefónica del Perú S.A.A.	Confirmado	51 UIT
002-2019/TRASU/ST-PAS	Telefónica del Perú S.A.A.	Revocado	Archivo
003-2019/TRASU/ST-PAS	Telefónica del Perú S.A.A.	Revocado	Archivo
004-2019/TRASU/ST-PAS	Telefónica del Perú S.A.A.	En plazo para apelar	102 UIT
005-2019/TRASU/ST-PAS	Entel Perú S.A.	Consentido	Archivo
006-2019/TRASU/ST-PAS	Entel Perú S.A.	Apelado	51 UIT
007-2019/TRASU/ST-PAS	Viettel Perú S.A.C.	Consentido	Archivo
008-2019/TRASU/ST-PAS	Telefónica del Perú S.A.A.	Apelado	51 UIT
009-2019/TRASU/ST-PAS	Viettel Perú S.A.C.	Consentido	Archivo
010-2019/TRASU/ST-PAS	Telefónica del Perú S.A.A.	Confirmado	Medida Correctiva
011-2019/TRASU/ST-PAS	Telefónica del Perú S.A.A.	Confirmado	99,61 UIT
012-2019/TRASU/ST-PAS	DirecTV Perú S.R.L.	Consentido	Medida Correctiva
013-2019/TRASU/ST-PAS	DirecTV Perú S.R.L.	Consentido	Archivo
014-2019/TRASU/ST-PAS	América Móvil Perú S.A.C.	Consentido	Archivo
015-2019/TRASU/ST-PAS	América Móvil Perú S.A.C.	En plazo para apelar	51 UIT
016-2019/TRASU/ST-PAS	Telefónica del Perú S.A.A.	Resuelto	Archivo

Fuente: OSIPTEL

ESTADOS FINANCIEROS



ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
Al 31 de Diciembre del 2019 y 2018
(EN SOLES)

Fecha :28/02/2020
Hora :21:46:56
Página :1 de 1

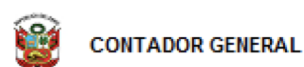
SECTOR :01 PRESIDENCIA CONSEJO MINISTROS
ENTIDAD :019 ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACION

EF-1

		2019	2018
ACTIVO			
ACTIVO CORRIENTE			
Efectivo y Equivalente de Efectivo	Nota 3	33 660 363,34	37 666 157,75
Inversiones Financieras	Nota 4	0,00	0,00
Cuentas por Cobrar (Neto)	Nota 5	38 619,41	171 802,65
Otras Cuentas por Cobrar (Neto)	Nota 6	12 269 515,10	9 427 639,68
Inventarios (Neto)	Nota 7	119 863,21	98 766,76
Servicios y Otros Pagados por Anticipado	Nota 8	1 161 279,37	530 813,46
Otras Cuentas del Activo	Nota 9	0,00	0,00
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		47 249 640,43	47 895 180,30
ACTIVO NO CORRIENTE			
Cuentas por Cobrar a Largo Plazo	Nota 10	0,00	0,00
Otras Ctas. por Cobrar a Largo Plazo	Nota 11	0,00	0,00
Inversiones Financieras (Neto)	Nota 12	0,00	0,00
Propiedades de Inversión	Nota 13	0,00	0,00
Propiedad, Planta y Equipo (Neto)	Nota 14	19 169 348,13	20 970 334,58
Otras Cuentas del Activo (Neto)	Nota 15	2 711 642,42	3 587 001,53
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE		21 880 990,55	24 557 336,11
TOTAL ACTIVO		69 130 630,98	72 452 516,41
Cuentas de Orden	Nota 35	277 215 684,21	186 771 032,96

Las Notas forman parte integrante de los Estados Financieros

		2019	2018
PASIVO Y PATRIMONIO			
PASIVO CORRIENTE			
Sobregiros Bancarios	Nota 16	357,11	632,69
Cuentas por Pagar a Proveedores	Nota 17	5 511 316,22	6 187 480,78
Impuestos, Contribuciones y Otros	Nota 18	613 647,97	942 307,43
Remuneraciones y Beneficios Sociales	Nota 19	3 705 642,99	3 940 735,88
Obligaciones Previsionales	Nota 20	0,00	0,00
Operaciones de Crédito	Nota 21	0,00	0,00
Parte Cte. Deudas a Largo Plazo	Nota 22	0,00	0,00
Otras Cuentas del Pasivo	Nota 23	406 971,90	491 099,78
TOTAL PASIVO CORRIENTE		10 237 936,19	11 562 256,56
PASIVO NO CORRIENTE			
Deudas a Largo Plazo	Nota 24	0,00	0,00
Cuentas Por Pagar a Proveedores	Nota 25	0,00	0,00
Beneficios Sociales	Nota 26	892 324,82	1,960 416,94
Obligaciones Previsionales	Nota 27	0,00	0,00
Provisiones	Nota 28	12 983 415,75	10 283 322,61
Otras Cuentas del Pasivo	Nota 29	0,00	0,00
Ingresos Diferidos	Nota 30	0,00	0,00
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE		13 875 740,57	12 243 739,55
TOTAL PASIVO		24 113 676,76	23 805 996,11
PATRIMONIO			
Hacienda Nacional	Nota 31	86 409 405,99	86 409 405,99
Hacienda Nacional Adicional	Nota 32	0,00	0,00
Resultados No Realizados	Nota 33	5 029 986,02	5 029 986,02
Resultados Acumulados	Nota 34	(46 422 437,79)	(42 792 871,71)
TOTAL PATRIMONIO		45 016 954,22	48 646 520,30
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		69 130 630,98	72 452 516,41
Cuentas de Orden	Nota 35	277 215 684,21	186 771 032,96



CONTADOR GENERAL

Firmado digitalmente por:
ALAKAWA UECHI Jorge
Augusto FIR 08728283 hard
Motivo: MAT. N° 9078
MR9WLH/HT3I=
Fecha: 29/02/2020 10:07:36-0500



**DIRECTOR GENERAL
DE ADMINISTRACION**

Firmado digitalmente por:
DONGO CAHUAS Esther
Rosario FIR 15977719 hard
Motivo: Doy V° B°
J2iLv Y OgG8U=
Fecha: 02/03/2020 18:22:35-0500



TITULAR DE LA ENTIDAD

Firmado digitalmente por:
MUENTE SCHWARZ Rafael
Eduardo (FIR07202895)
Motivo: Doy V° B°
1LfofNsD/HQ=
Fecha: 05/03/2020 09:17:39-0500

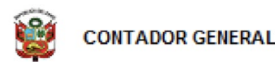
ESTADO DE GESTION
Por los años terminados al 31 de Diciembre del 2019 y 2018
(EN SOLES)

SECTOR : 01 PRESIDENCIA CONSEJO MINISTROS
ENTIDAD : 019 ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACION

EF-2

		2019	2018
INGRESOS			
Ingresos Tributarios Netos	Nota 36	0,00	0,00
Ingresos No Tributarios	Nota 37	4 965,44	20 272,91
Aportes por Regulación	Nota 38	78 908 710,10	77 092 471,43
Trasposos y Remesas Recibidas	Nota 39	0,00	0,00
Donaciones y Transferencias Recibidas	Nota 40	0,00	19 987 212,00
Ingresos Financieros	Nota 41	584 583,43	803 095,56
Otros Ingresos	Nota 42	6 768 725,82	3 829 298,30
TOTAL INGRESOS		86 266 984,79	101 732 350,20
COSTOS Y GASTOS			
Costo de Ventas	Nota 43	0,00	0,00
Gastos en Bienes y Servicios	Nota 44	(31 675 601,43)	(28 251 724,02)
Gastos de Personal	Nota 45	(48 993 550,60)	(47 173 917,61)
Gastos por Pens.Prest.y Asistencia Social	Nota 46	(2 097 756,02)	(1 894 151,57)
Transferencias, Subsidios y Subvenciones Sociales Otorgadas	Nota 47	0,00	0,00
Donaciones y Transferencias Otorgadas	Nota 48	(237 549,08)	(689 564,66)
Trasposos y Remesas Otorgadas	Nota 49	0,00	(3 508 637,00)
Estimaciones y Provisiones del Ejercicio	Nota 50	(6 369 670,63)	(5 154 288,43)
Gastos Financieros	Nota 51	(16 009,83)	(311 787,95)
Otros Gastos	Nota 52	(489 236,28)	(968 868,37)
TOTAL COSTOS Y GASTOS		(89 879 373,87)	(87 952 939,61)
RESULTADO DEL EJERCICIO SUPERAVIT (DEFICIT)		(3 612 389,08)	13 779 410,59

Las Notas forman parte integrante de los Estados Financieros



CONTADOR GENERAL

Firmado digitalmente por:
ALAKAWA UECHI Jorge
Augusto FIR 08728283 hard
Motivo: MAT. N° 8078
MR9WLH/HT3I=
Fecha: 29/02/2020 10:07:36-0500



DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACION

Firmado digitalmente por:
DONGO CAHUAS Esther
Rosario FIR 15877719 hard
Motivo: Day \º Bº
J2iLv Y 0g G6U=
Fecha: 02/03/2020 18:22:35-0500



TITULAR DE LA ENTIDAD

Firmado digitalmente por:
MUENTE SCHWARZ Rafael
Eduardo (FIR07202895)
Motivo: Day \º Bº
1LF0fNsD/HQ=
Fecha: 05/03/2020 09:17:39-0500



Av. Parque Norte N.º 1180 – San Borja

T. (511) 225 1313

www.osiptel.gob.pe