

RENDICIÓN DE CUENTAS ANTE EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA EJERCICIO 2018

RAFAEL MUENTE SCHWARZ

The logo for osiptel TELECOMUNICACIONES is mounted on a light-colored wall. It features a stylized icon of a person wearing a headset, with the person's body in blue and the headset in orange. To the right of the icon, the word "osiptel" is written in large, blue, lowercase letters. Below "osiptel", the word "TELECOMUNICACIONES" is written in smaller, blue, uppercase letters. The entire logo is set against a light-colored rectangular background.

osiptel
TELECOMUNICACIONES

**MARCO
INSTITUCIONAL**

MARCO INSTITUCIONAL

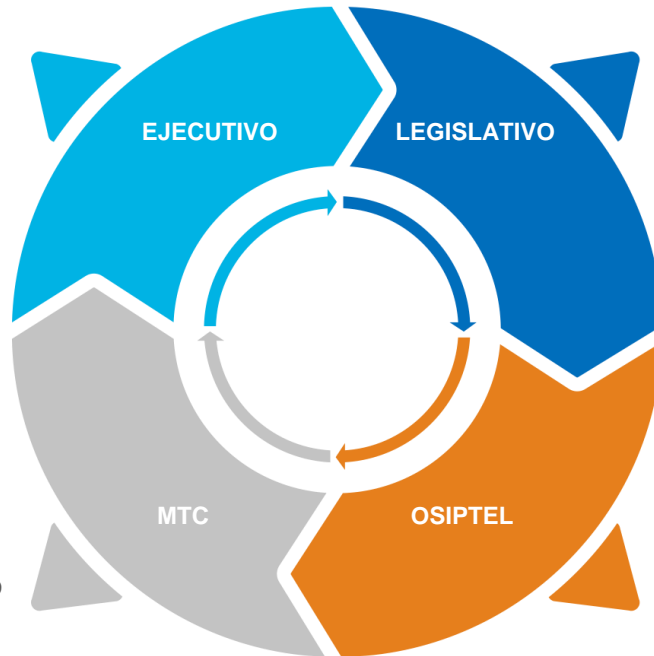
- **Creación:**
8 de noviembre de 1991
(Decreto Legislativo N° 702)
- **Inicio de actividades:**
26 de enero de 1994
- **Ingresos:**
Tasa de supervisión del 0.5% de los ingresos brutos (facturados y percibidos) de los operadores.
- Ley Marco de los Organismos Reguladores, Ley N° 27332



SEPARACIÓN DE ROLES

Gobernanza Nacional:

- MEF
- SERVIR
- CEPLAN
- Contraloría



- Política General
- Títulos Habilitantes
- Administra Espectro
- Administra FITEL

- Legislación Nacional
- Canaliza consultas
- Solicita opiniones
- Solicita Presentaciones

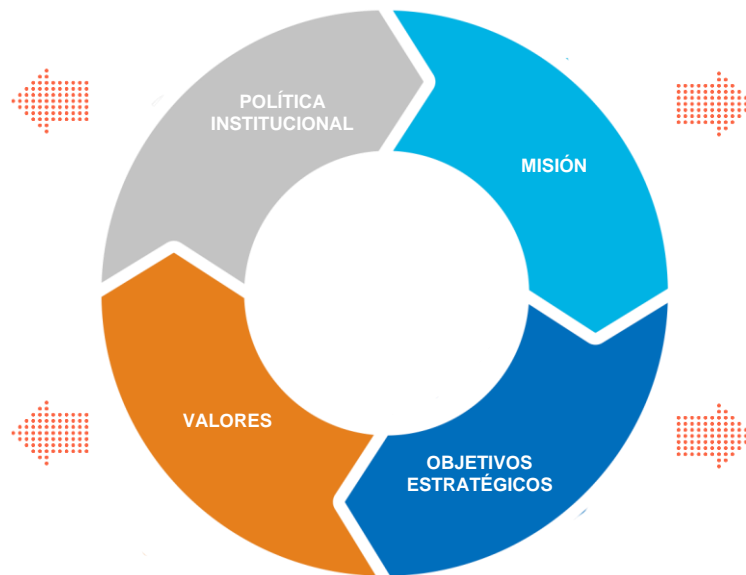


- Función Normativa
- Función Supervisora
- Función Reguladora
- Resuelve Controversias
- Sol. Reclamos 2da instancia

El OSIPTEL está comprometido en lograr que se brinden servicios de telecomunicaciones asequibles y de calidad para los usuarios, por ello, a través de la efectiva competencia y el empoderamiento de los usuarios, su política está orientada a:

- Promoción de la Competencia.
- Cumplimiento de estándares de calidad.
- Mejora de la calidad de atención.

- Integridad
- Excelencia
- Innovación



“Promover la competencia del mercado de telecomunicaciones, la calidad de los servicios de telecomunicaciones y el empoderamiento del usuario; de manera continua, eficiente y oportuna”.

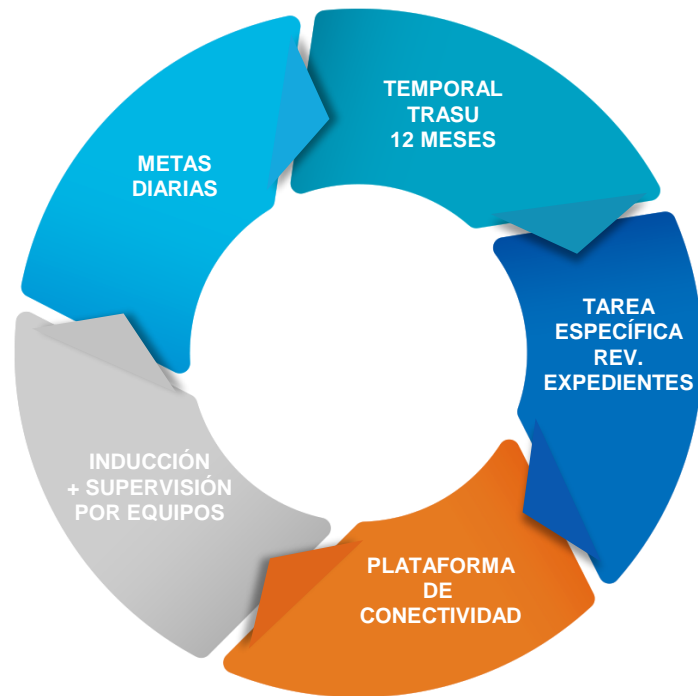
1. Promover Competencia.
2. Cumplimiento de Estándares de Calidad.
3. Mejora en los Niveles de Atención.
4. Empoderar a los Usuarios.
5. Reputación: Alta especialización y Transparencia.
6. Modelo de Excelencia en la Gestión.
7. Gestión de Riesgo de Desastres.

PROCESO ALTAMENTE PARTICIPATIVO (6 MESES):
ENTREVISTAS, ENCUESTAS, TALLERES / TRABAJADORES, STAKEHOLDERS

PRIMERA EXPERIENCIA DE TELETRABAJO EN EL ESTADO

59

COLABORADORES



- Proceso en Seguimiento desde hace 5 meses.
- Evaluación de Extensión hacia otras tareas.

PAFER OECD - PRESENTADO DIC 2018

**PUBLIC GOVERNANCE DIRECTORATE
REGULATORY POLICY COMMITTEE**

**Driving Performance at Peru's Supervisory Agency for Private Investment in
Telecommunications (OSIPTEL)**

11th Meeting of the Network of Economic Regulators

**26 November 2018
OECD Conference Centre
Paris, France**

Performance Assessment Framework for Economic Regulators (PAFER) was developed with inputs from the Network of Economic Regulators (NER), as a methodology for assessing regulators' efforts towards measuring their own regulatory performance. The PAFER looks at the institutions, processes and practices that help regulators assess performance. The framework is being applied to Peru's Supervisory Agency for Private Investment in Telecommunications (OSIPTEL). It will be discussed at the 11th Meeting of the NER on 26 November 2018.

Delegates are invited to:

- DISCUSS the key findings of the review in light of their own efforts towards measuring regulatory performance;
- SUGGEST policies and practices that could provide some guidance to the OSIPTEL;
- APPROVE the key findings of the review aimed at supporting the efforts of the OSIPTEL towards measuring regulatory performance.

Table of contents

ACRONYMS AND ABBREVIATIONS	5
ASSESSMENT AND RECOMMENDATIONS	8
Introduction	8
Role and objectives	8
Input	17
Process	21
Output and outcome	29
SECTOR CONTEXT	34
Institutions	34
Regulatory process and policy	40
Sector context and main regulatory reforms	42
GOVERNANCE OF THE SUPERVISORY AGENCY FOR PRIVATE INVESTMENT IN TELECOMMUNICATIONS	48
Role and objectives	48
Input	59
Process	70
Output and outcome	86
References	93
Annex 1.A. OSIPTEL Institutional Strategic Plan (PEI), 2018-22	96
Annex 1.B. Multi-year budgeting process	99
Annex 1.C. OSIPTEL 5-Stage performance management process	101
Annex 1.D. Application of RIA on cap tariffs and interconnection charges	103
Annex 1.E. Indicators developed/will be developed to monitor the performance of regulated entities	106

Tables

Table 1. OSIPTEL powers and functions	9
Table 2. Peruvian public bodies involved in the telecommunications sector or the regulator	12
Table 3. Evolution of customer complaints	14
Table 4. OSIPTEL annual budget and execution, 2014-18 (million PEN)	17
Table 5. 10-year history of OSIPTEL board members	22
Table 6. OSIPTEL strategic objectives and indicators, 2018-22	30
Table 7. Frameworks and policies that guide rule-making in the executive body	41
Table 8. Users by telecommunication subsector (March 2018)	45
Table 9. Powers and functions of OSIPTEL	49
Table 10. Powers and functions of the MTC	49
Table 11. Public administration bodies involved in the telecommunications sector in Peru	51
Table 12. Agreements signed by OSIPTEL with other Telecommunications Regulatory Agencies	52
Table 13. New functions added to OSIPTEL since 2013	53
Table 14. Decisions by MTC on mergers and spectrum allocation (2004-2018)	54

ALCANCES GENERALES DEL PAFER

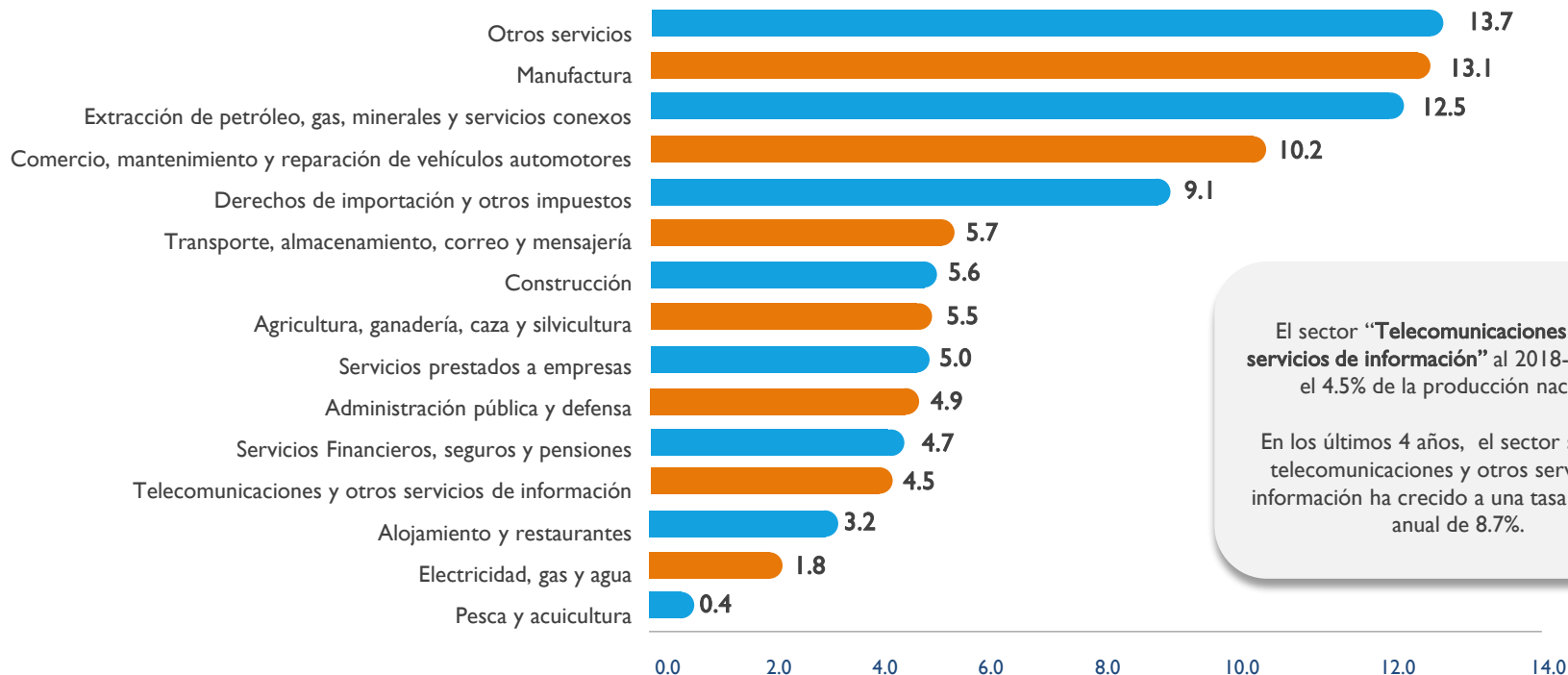
Independencia	PCM aprueba procesos y/o pedidos lo que demora la toma de decisiones y presenta retos para la independencia del regulador.
Planeamiento	Múltiples indicadores
Coordinación Institucional	<ul style="list-style-type: none">• Opiniones no vinculantes.• Muchas entidades con iniciativas que impactan en OSIPTEL.
Funciones	<ul style="list-style-type: none">• Funciones se han incrementado sin presupuesto asociado.• MTC mantiene funciones que podría desarrollar mejor el regulador.• Opiniones no vinculantes.• No es claro que la política de protección de usuarios esté alineada a la estructura de mercado.
Comunicación	Uso de redes sociales - RS puede contribuir en empoderar al usuario y realizar consultas formales.
Recursos financieros	<ul style="list-style-type: none">• Financiamiento con recursos directamente recaudados, pero limitado por reglas de gobierno.• El presupuesto se establece de acuerdo con los recursos disponibles y no en base a recuperación de costos.• Ya no se puede usar saldos de balance de manera flexible.

ALCANCES GENERALES DEL PAFER

Recursos humanos	<ul style="list-style-type: none">• Reconocidos: técnicos y capaces.• Se ha tenido éxito en atraer / retener personal a pesar de restricciones.
Toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none">• CD es responsable de decisiones ejecutivas pero poco de estrategia.• El tener pagadas dos sesiones al mes limita su capacidad de análisis en temas complejos.• CD no tiene asesores.
Inspección y fiscalización	<ul style="list-style-type: none">• Inspección: en lugares no visitados o con antecedentes de incumplimiento.• Supervisión: tiene una meta de prevención y cumplimiento.• PAS: proceso largo.
Proceso regulatorio	<p>Pionero en implementación RIA: Se ha practicado de manera consistente la participación de <i>stakeholders</i>.</p>
Transparencia, integridad y <i>accountability</i>	<ul style="list-style-type: none">• Importancia de transparencia, hay código de ética, grupo y sanciones por incumplimiento.• La Memoria no es discutida de manera sistemática.• Si bien hay política de puertas abiertas a <i>stakeholders</i>, recientemente se han dado restricciones.

INDICADORES DE DESEMPEÑO

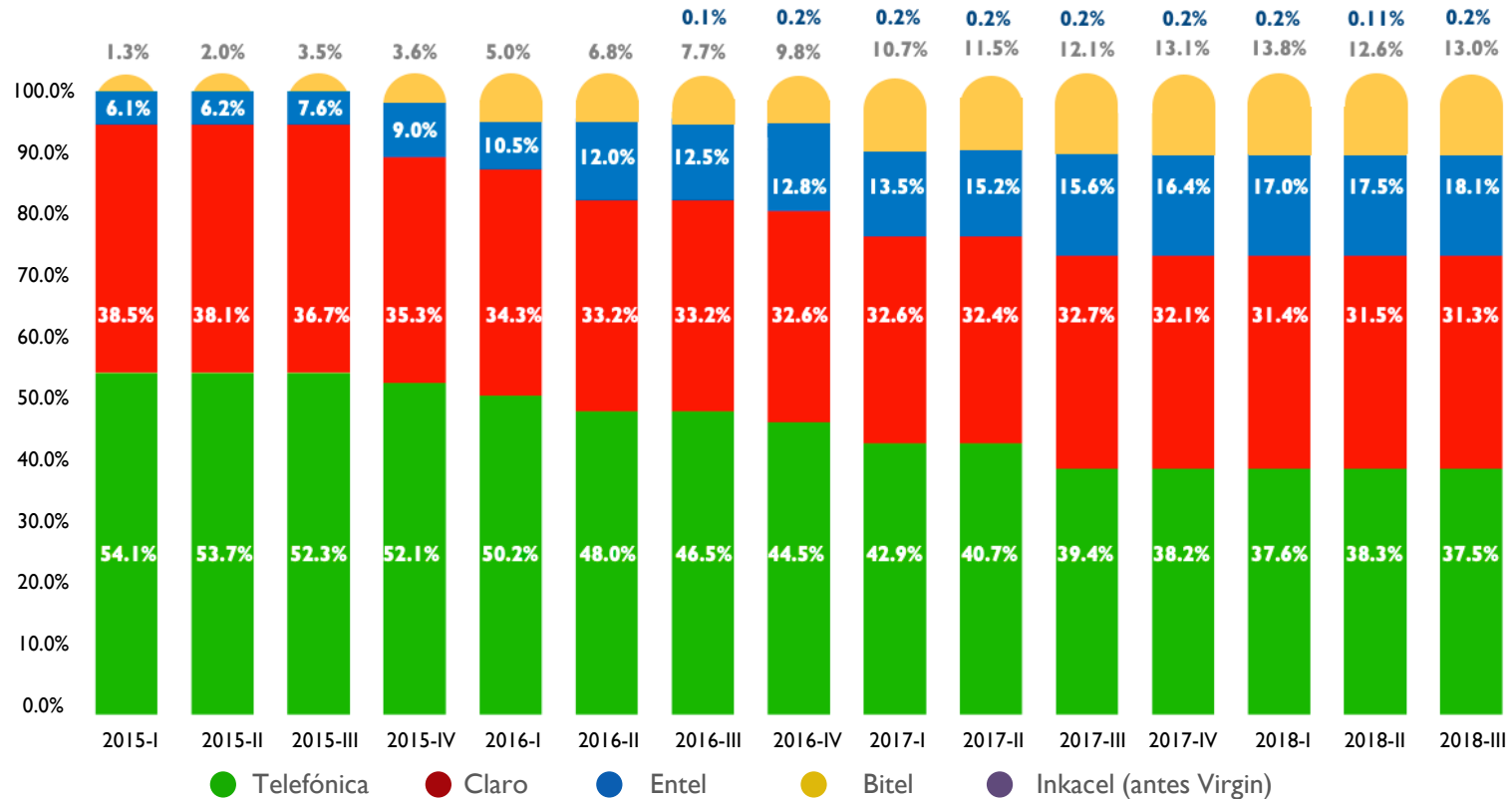
PBI POR ACTIVIDAD ECONÓMICA AL 2018-III



El sector “**Telecomunicaciones y otros servicios de información**” al 2018-III, aportan el 4.5% de la producción nacional.

En los últimos 4 años, el sector sector de telecomunicaciones y otros servicios de información ha crecido a una tasa promedio anual de 8.7%.

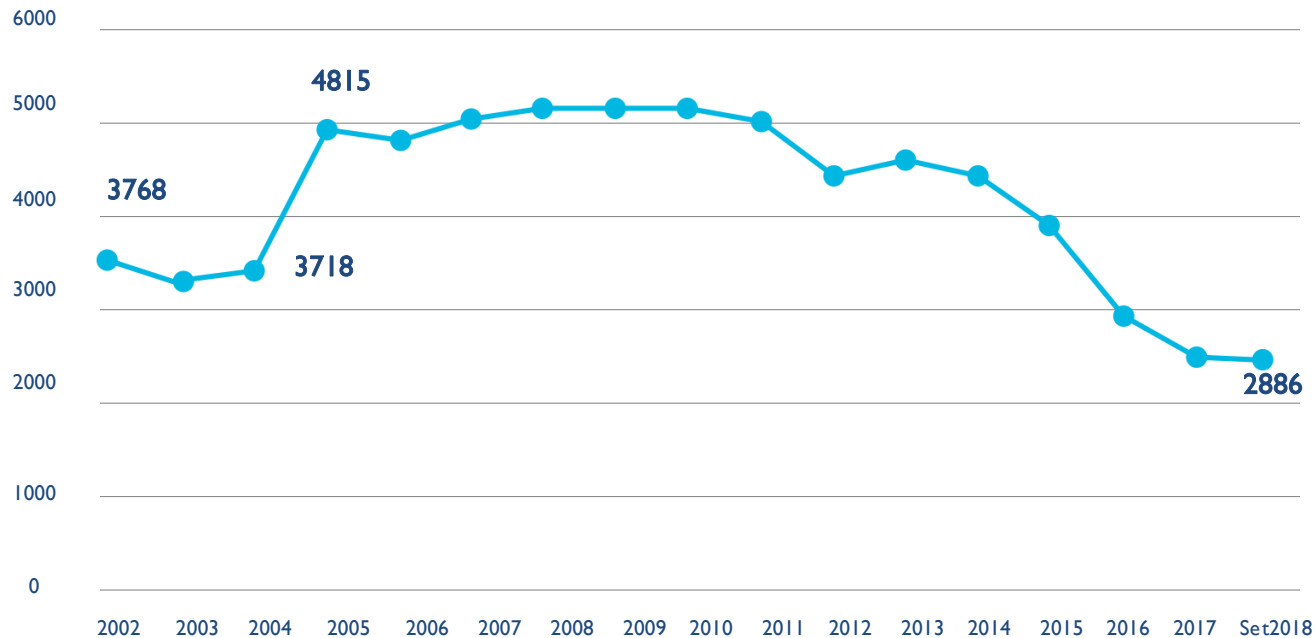
CRECIMIENTO SOSTENIDO DE LA PARTICIPACIÓN DE MERCADO DE ENTELY BITEL EN TELEFONÍA MÓVIL



Participación de 31.2%

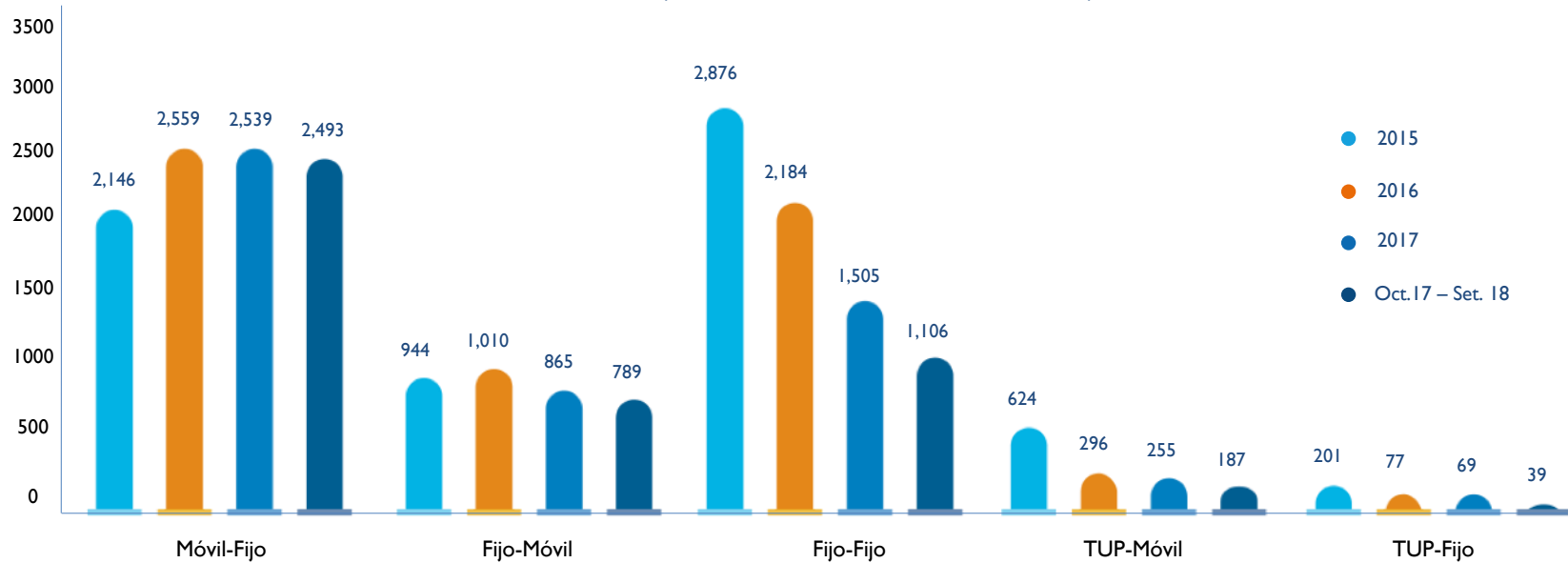
DESCONCENTRACIÓN DEL MERCADO DE TELEFONÍA MÓVIL

Evolución HHI - líneas en servicio



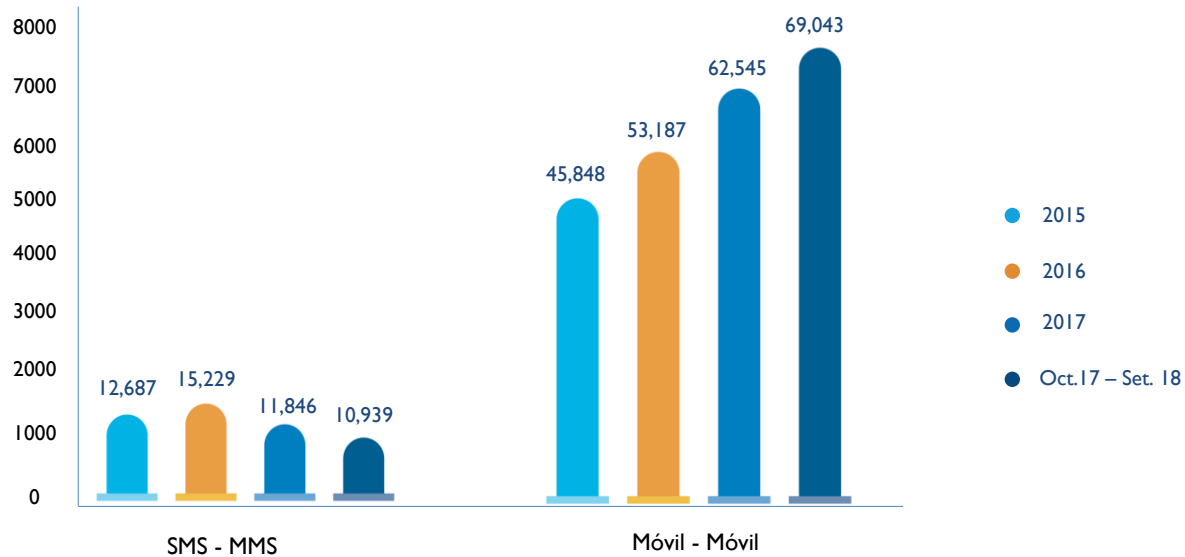
EVOLUCIÓN DEL TRÁFICO DE SMS / VOZ MÓVILY FIJO

Tráfico Anual (Millones de unidades / de minutos)



EVOLUCIÓN DEL TRÁFICO DE SMS / VOZ MÓVIL Y FIJO

Tráfico Anual (Millones de unidades / de minutos)

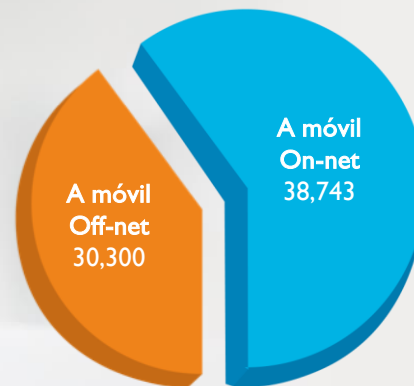


TRÁFICO OFF NET / ON NET

Total tráfico móvil-móvil
69,043 millones de minutos / Oct17 - Set18

44%

35,2% *



56%

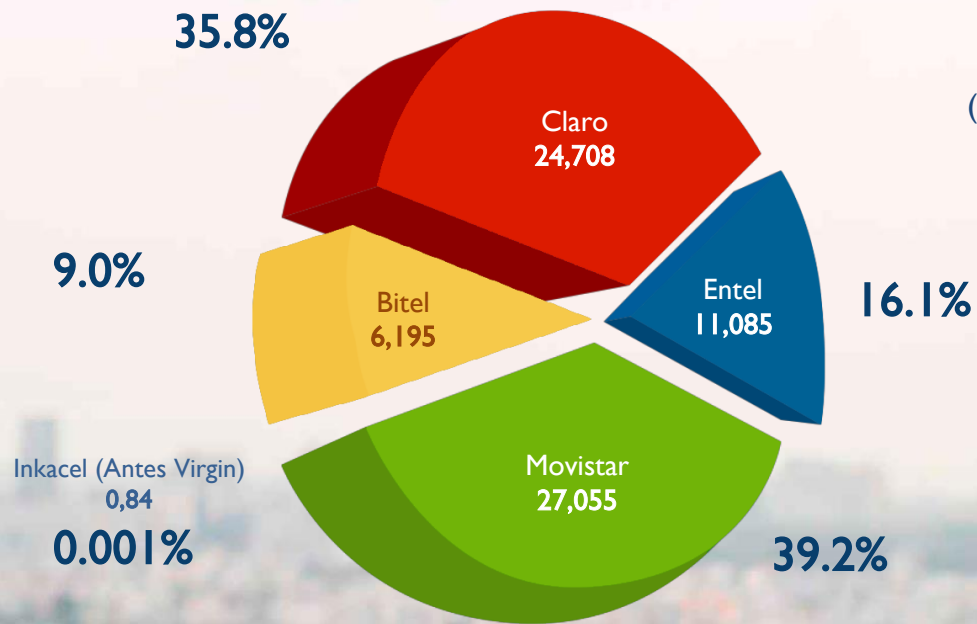
64,8% *

(*) Comparado
al año 2017

SOBRE LA COMUNICACIÓN PROMEDIO POR USUARIO MÓVIL

- Los usuarios móviles generan, en promedio, **140 minutos mensuales** de comunicación móvil-móvil.
- Los usuarios de Claro generan **160 minutos mensuales**.
- Los usuarios de Movistar generan **146 minutos mensuales** de comunicación móvil-móvil.
- A nivel de modalidad contractual, los usuarios de los planes móviles Contrato (Post pago y Control) en promedio generan **298 minutos mensuales** de comunicación móvil-móvil.

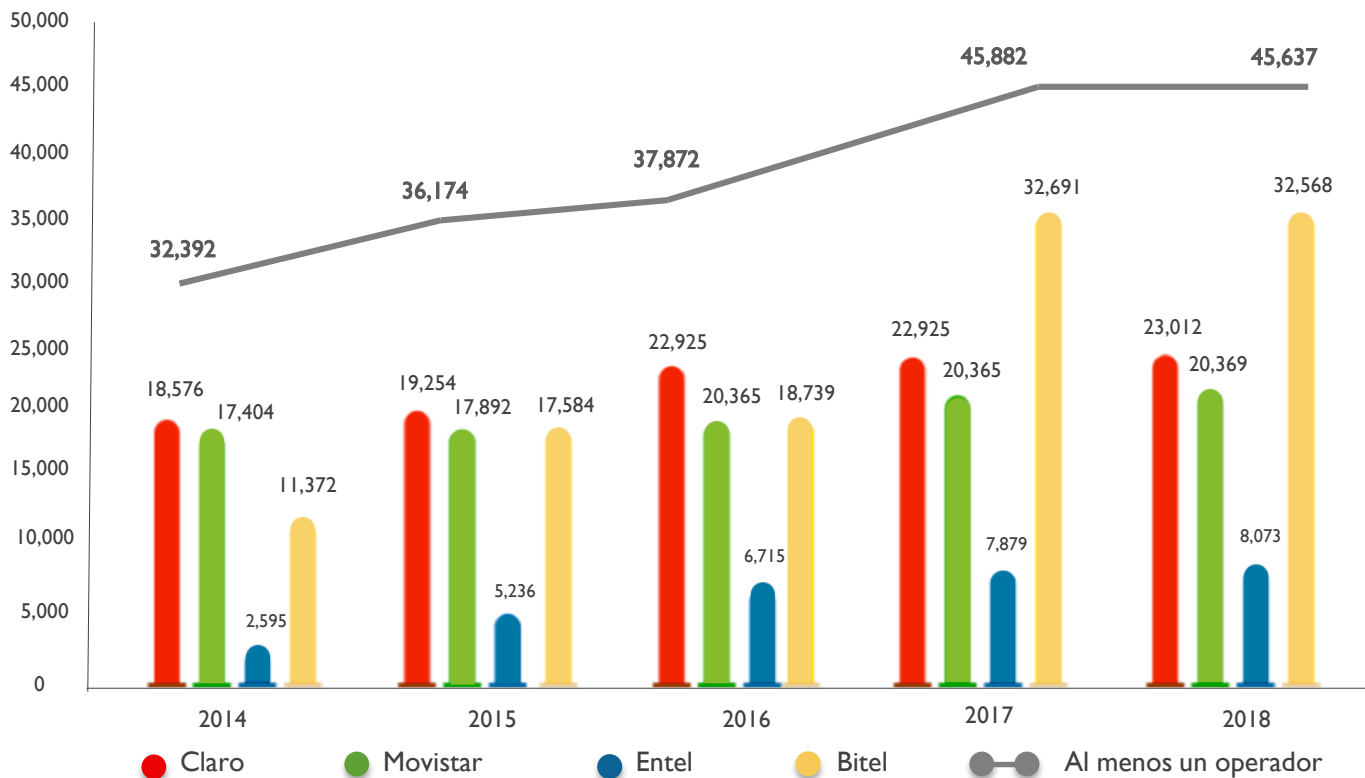
PARTICIPACIÓN DE MERCADO POR EMPRESA OPERADORA EXPRESADO EN MILLONES DE MINUTOS.



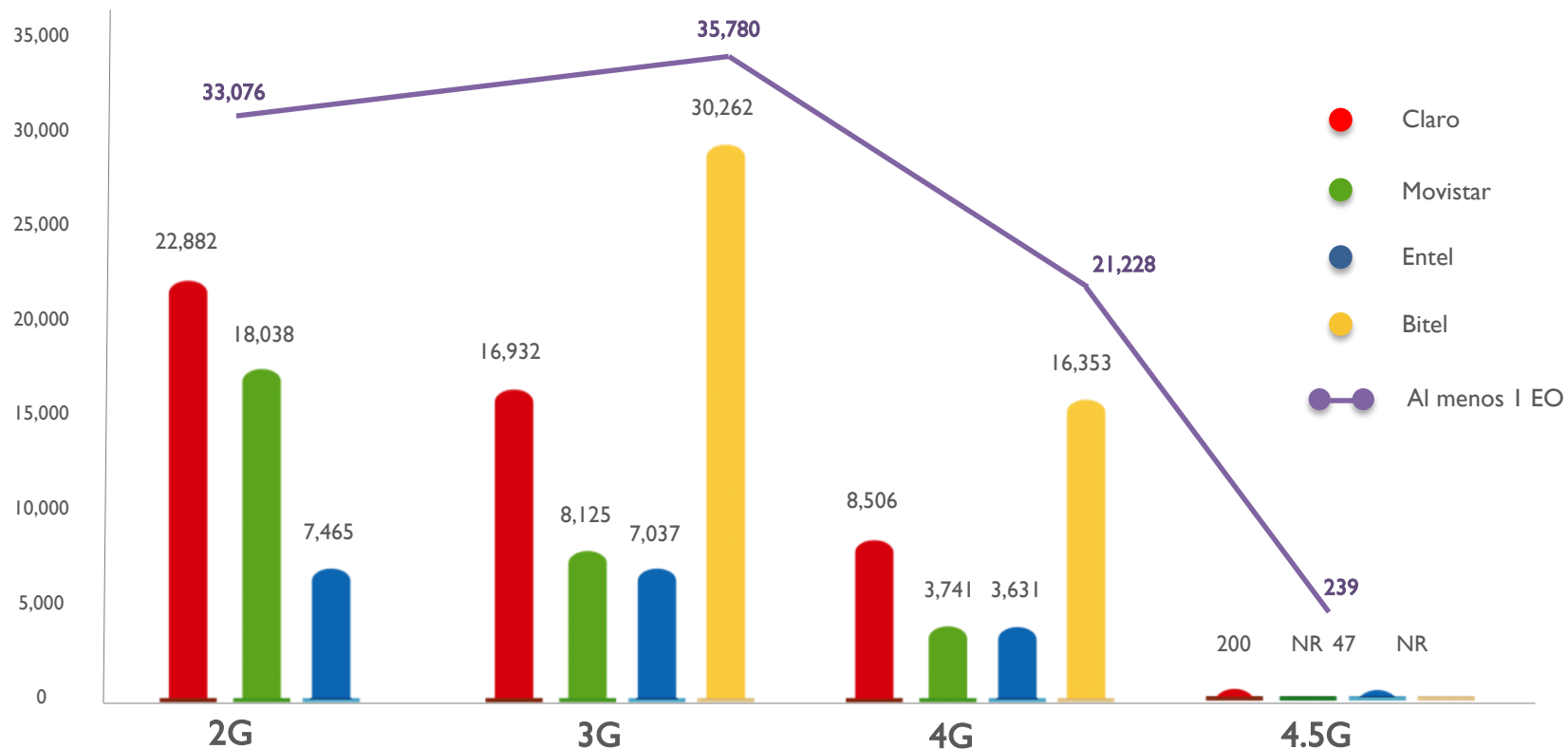
Tráfico móvil-móvil
por empresa
(millones de minutos)
Oct17 - Set18



COBERTURA DE TELEFONÍA MÓVIL A NIVEL DE CENTRO POBLADO POR EMPRESA OPERADORA



COBERTURA MOVIL POR TECNOLOGÍA



A person wearing a light blue button-down shirt is sitting at a white desk. They are holding a yellow highlighter and writing in a white notebook. In the foreground, there is a laptop with a visible keyboard. To the right, another laptop screen is partially visible, showing some text. In the background, there is a small potted plant with green leaves. The entire scene is overlaid with a semi-transparent blue filter.

FUNCIÓN NORMATIVA

FUNCIÓN NORMATIVA: PRINCIPALES NORMAS EMITIDAS

Manual de Calidad Regulatoria

- Estructura de Informes
- Métodos de Evaluación para tomar decisiones
- Publicaciones de Proyectos
- Mecanismos de Participación
- Transparencia

Norma Mercado de Cable

- Establece lista de elementos tarifarios posibles
- Estandariza la definición de los elementos tarifarios
- Límite de Financiamiento de Instalaciones no mayor a 6 meses

Modificaciones Condiciones de Uso

- Posibilidad de Retornar al plan de origen luego de Migración en 40 días
- Unidad de Tasación en Datos (kbits)
- Eliminación de "Tope de Consumo"
- Envíos Mensuales de SMSs a los usuarios en nombre del OSIPTEL

Modificaciones Reglamento de Reclamos

- Precisión del Concepto de "Reclamo por Facturación"
- Mejora en los Procesos de Notificaciones Electrónicas
- Mesa de Trabajo para Análisis Constante de los Reclamos

Modificaciones Reglamento de Portabilidad

- Trámites domingos y feriados
- Suspensión del servicio por deudas superiores a los S/ 30.00
- Tiempo de permanencia en altas y portaciones móviles de un mes

Lineamientos Técnicos de Supervisión

- Informe Técnico que combina Marco Conceptual y el Estado del Sector
- Conectividad para acceso a la información en líneas:

 - Primera Instancia
 - Sistemas Atención
 - Monitoreo Redes

FUNCIÓN NORMATIVA: PUBLICADAS PARA COMENTARIOS

Reglamento General de Tarifas

- Tratamiento a planes Dominados. Período de Revisión y adecuación del stock de planes y clientes
- Información Comparativa de los planes en cada empresa (Simulación de Facturaciones)
- Reglas de Precios para paquetes

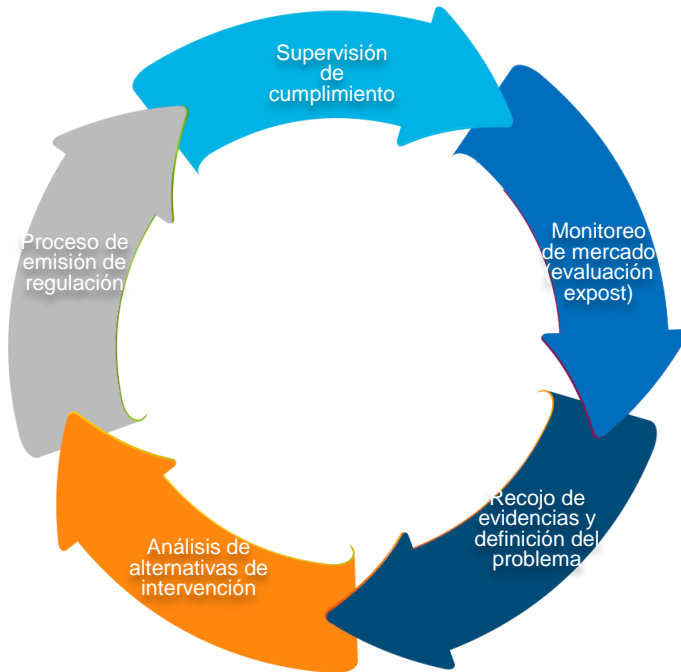
Mecanismos de Cooperación en Redes Móviles

- Menú de opciones:
- *Roaming* Nacional
- Compartición de infraestructura pasiva
- Compartición de infraestructura activa sin espectro.
- Compartición de infraestructura activa con espectro.
- Alquiler de espectro radioeléctrico
- Salvaguarda de incentivos a la inversión

Disponibilidad y Continuidad TUPs Rurales

- Eliminación del Concepto de Continuidad por Superposición y no Proporcionalidad
- Planteamiento de “Opción Superior” para el retiro de TUPs no sostenibles: equipo y acceso 3G por hogar
- Flexibilidad para el retiro de TUPs no sostenibles en inversiones de oficio

REVISIÓN EXPOST DE STOCK DE NORMAS



- Revisión de más de 80 normas (artículo por artículo)
- Se emitirán recomendaciones:
 - Derogaciones de normas
 - Fusión de Normas
 - Eliminaciones de artículos
 - Modificaciones de Artículos: Forma y Fondo
 - Identificación de vacíos
- Propuesta de Obligaciones a Tipificar: Principales, Secundarias

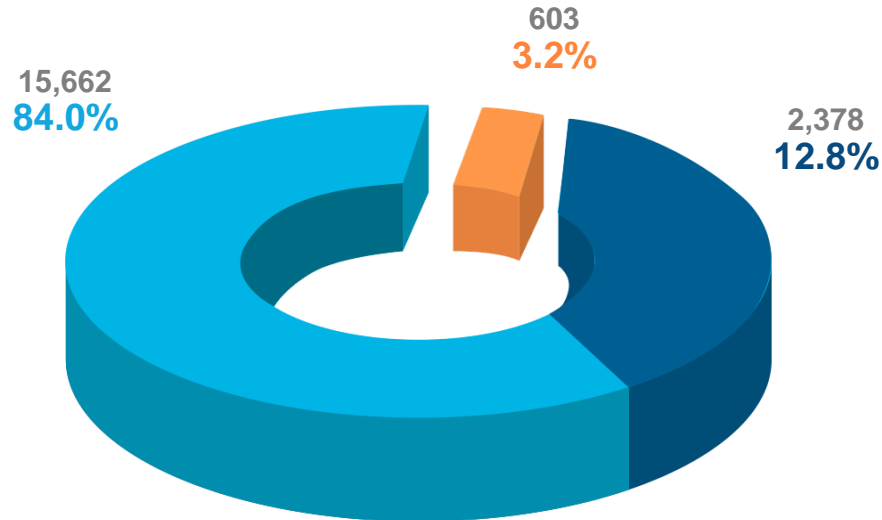
65%

- Implementación Progresiva
- TUO de Tipificaciones
 - Formulas para Estimación de Multas
 - Escenarios de Multas Fijas
- Manual de Técnicas de Supervisión
- Manual para la priorización de las Supervisiones




A blurred background image of a business meeting. In the foreground, a woman in a dark sleeveless top is holding a large document. In the background, a man in a suit is visible, looking at the document. The overall scene is dimly lit, with a blue tint. The text 'FUNCIÓN REGULATORIA' is overlaid in the center in a bold, white, sans-serif font.

FUNCIÓN REGULATORIA

¿Qué parte de la Industria está sujeta a Regulación de Precios?



Solo el 3.2% del Sector está sujeta a Regulación de Precios

-  Servicios Minoristas Regulados (*)
-  Servicios Mayoristas Regulados (**)
-  Resto de Servicios No Regulados

(*) Telefonía Fija, Larga Distancia y Fijo-móvil.

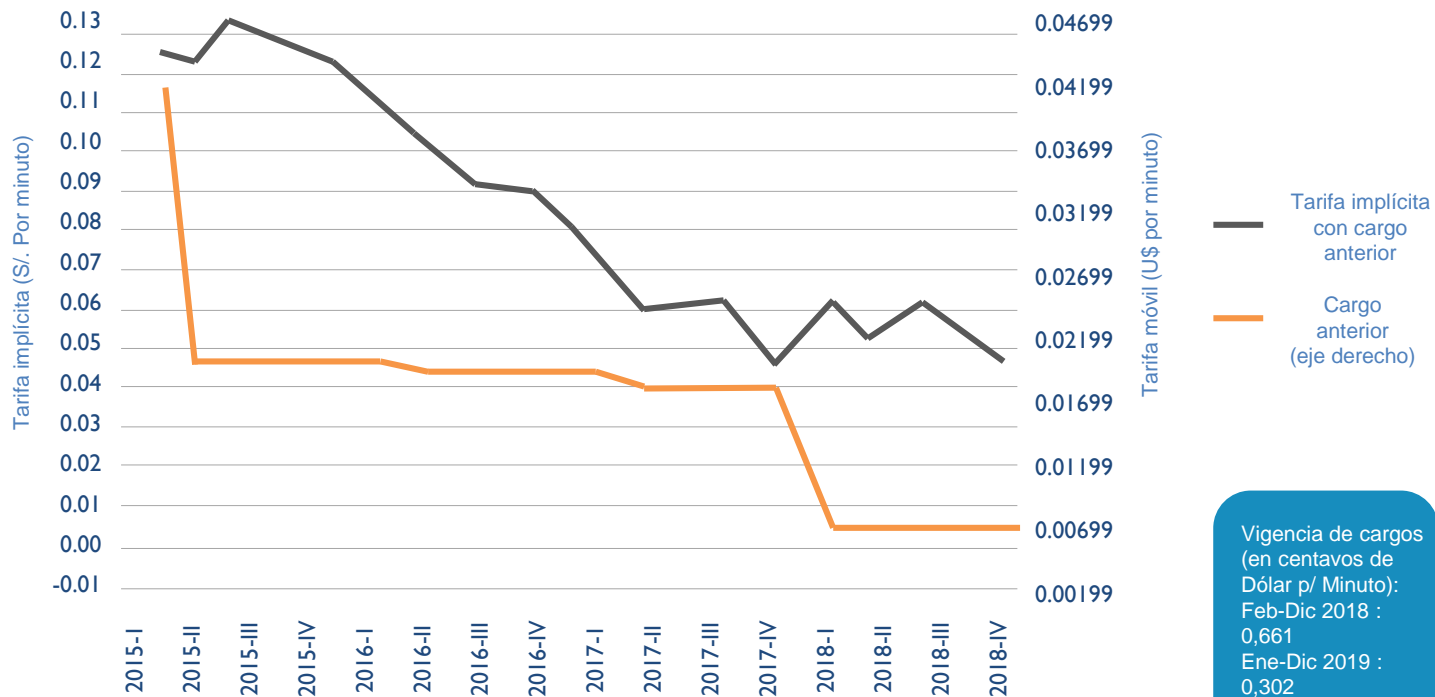
(**) Transmisión de datos y alquiler de circuitos, e Interconexión.

AHORROS A FAVOR DE LOS USUARIOS EN 2018

SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES	LOGROS ALCANZADOS 2018
	AHORRO ANUAL ESTIMADO (millones de S/ sin IGV)
Servicios de Telefonía Fija (Telefónica del Perú)	6.18
Servicio de Llamadas Fijo-Móvil (Telefónica del Perú)	23.10
Servicios de Voz Móviles (Serv. No Regulados)	200.82

LOS AHORROS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA Y MÓVIL ALCANZAN POTENCIALMENTE A MÁS DE 2,1 Y 41 MILLONES DE ABONADOS, RESPECTIVAMENTE.

CARGO DE INTERCONEXIÓN MÓVIL FIJADO EN EL 2018



ACCESO Y USO DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SECTOR ELÉCTRICO (POSTES Y/O TORRES)

Para el despliegue de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica (RDNFO)

24 Mandatos de Compartición de Infraestructura emitidos

Para el despliegue de las redes Regionales de Fibra Óptica (Proyectos financiados por FITEL)

3 Mandatos de Compartición de Infraestructura emitidos

4 Proyectos de Mandatos de Compartición emitidos

OBJETIVO: INCREMENTAR EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES EN LAS DISTINTAS REGIONES DEL PAÍS

A person in a dark suit is operating a laptop computer. The laptop is placed on top of a piece of electronic equipment, possibly a server or a specialized device, which has several ports and cables connected to it. The background is dark and out of focus, suggesting an indoor setting like a control room or a laboratory. The overall image has a blue tint.

FUNCIÓN SUPERVISORA

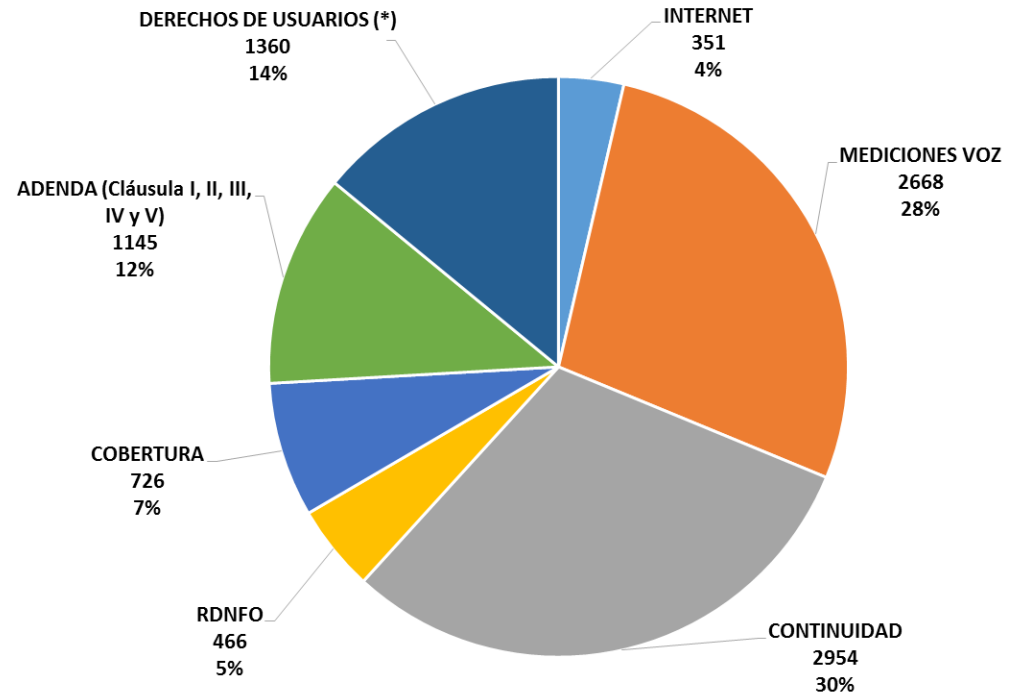
FUNCIONES DE SUPERVISIÓN Y FISCALIZACIÓN - OSIPTEL



*Resolución N°090-2015-CD/OSIPTEL / **Resolución N°087-2013-CD/OSIPTEL

ACCIONES DE SUPERVISIÓN EN EL 2018

- Durante el 2018 se efectuaron aproximadamente 8310 acciones de supervisión, e incluyeron aproximadamente 4125 centros poblados
- Estas se enfocaron básicamente a temas relacionados con las mediciones de calidad de voz, continuidad del servicio y derechos de los usuarios.
- Actualmente se cuenta con 56 supervisores a nivel nacional (19 en el interior del país).



(*) Las acciones de supervisión del marco normativo de usuarios se estimó sobre la base de los expedientes iniciados sobre esta materia.



EXPEDIENTES DE SUPERVISIÓN 2018

TEMAS MÁS SUPERVISADOS	Nº DE EXPEDIENTES DE SUPERVISIÓN Y MONITOREO
Indicadores de Calidad	52
Devoluciones	34
Portabilidad	28
Planes de Cobertura	26
Tasación, Facturación y Tarifas	24
Reclamos	20
Terminales Robados (RENTESEG)	16
Interrupciones	15
Información Periódica	11
Atención De Usuarios	9
Otros	52
TOTAL	287

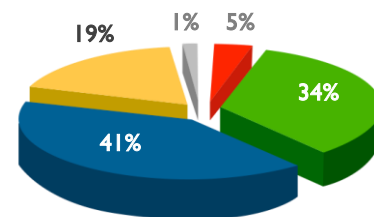
(*) Otros: Titularidad y Contratación de Servicios de Telecomunicaciones, Red Dorsal (Operatividad y Disponibilidad), Información brindada al Usuario, Obligación de Validación de Datos Personales, Tope de Consumo, Cobertura, Migraciones, Ventas Atadas, Adenda de Telefónica del Perú S.A.A., Neutralidad de Red, Disponibilidad y Continuidad Rural, Uso Indevido, Reposición de Sim Card.

MULTAS EN EL SECTOR

Multas en UITs					
Empresa	2014	2015	2016	2017	2018
Claro	538	201	244	684	236
Telefónica	4.045	2.573	3.816	2.276	1.696
Entel	227	83	262	692	2.040
Bitel				506	934
Otras	179	455	45	558	48
Total	4.989	3.311	4.365	4.717	4.954

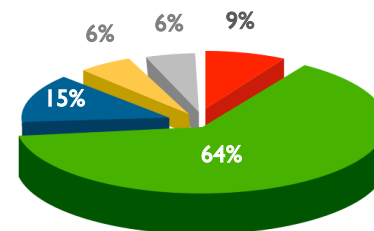
ESTRUCTURA 2018

- Movistar
- Claro
- Entel
- Bitel
- Otras



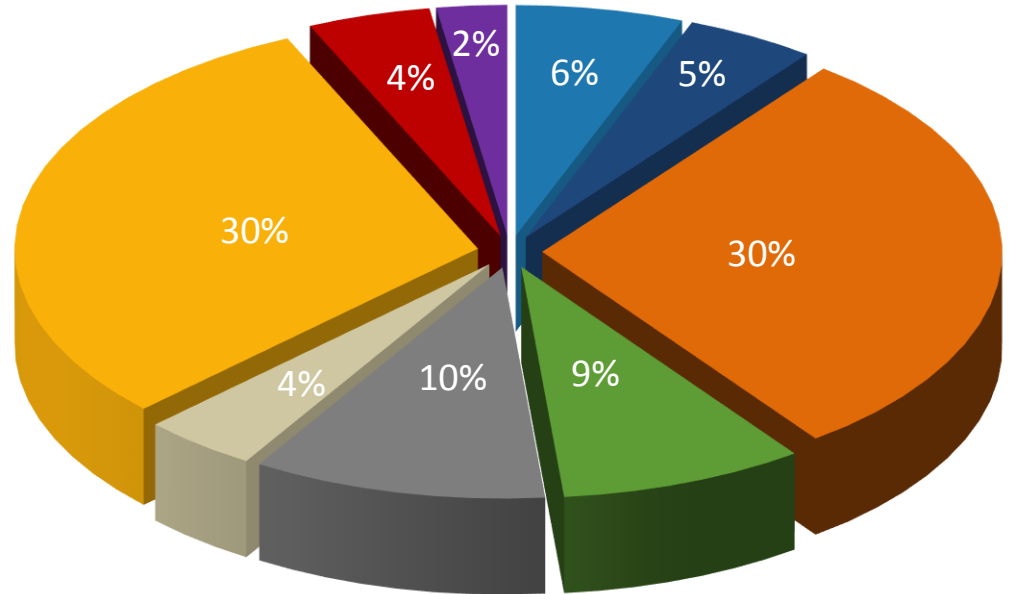
ESTRUCTURA ACUMULADA

- Movistar
- Claro
- Entel
- Bitel
- Otras



MULTAS POR TIPO DE CONDUCTA (UIT'S)

- Devoluciones
- Reclamos
- Sistema Biométrico
- Calidad Atención
- Renteseq
- Otros
- Entrega Información
- Infracciones a la normativa de Usuarios
- Portabilidad



MULTAS POR TIPO DE CONDUCTA EN UITs - 2018

EMPRESA	Devoluciones	Sistema biométrico y no biométrico	RENTESG	Entrega de información (incompleta / inexacta/no entrega)	Reglamento de calidad de atención a usuarios	Reclamos	Infracciones relacionadas a Marco Normativo de Usuarios	Portabilidad	Otros	Total general
CLARO	2	3		41		102	55.8		32.2	236
Entel Perú	193	617	102	510	309	80	106	121.76	1.24	2040
Gilat to Home Perú				48						48
Telefónica del Perú	50	355	202	659	112	8	51		163	1600
Telefónica Multimedia	45			51						96
BITEL		490	204	199	3	36			3	934
Total General	290	1465	508	1508	424	225	212.8	121.76	199.44	4954

BLOQUEO DE EQUIPOS ROBADOS



BLOQUEO DE EQUIPOS INVÁLIDOS

MEDIDAS CAUTELARES – IMEI's ÚNICOS NO BLOQUEADOS

	Primera Ronda: Julio 2017	Segunda Ronda: Diciembre 2017	Tercera Ronda: Abril 2018
Movistar	143,405	13,156	1,686
Claro	162,784	63,543	25,757
Entel	49,648	64,018	7,062
Bitel	546,644	10,417	7,787
Total	902,481	151,134	42,292

Se dispuso entre setiembre y noviembre el bloqueo de **250 mil IMEI's inválidos**, en el marco del DL N° 1338. En el 2019 se prevé continuar con las siguientes etapas de bloqueo.

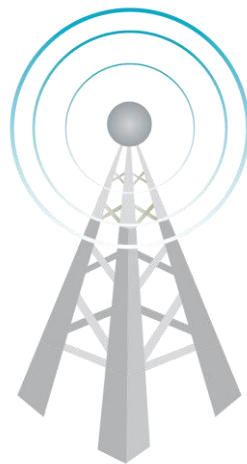
Asimismo, para el 8 de enero de 2019 se dispuso el bloqueo **1 270 456 IMEI's inválidos**.

RANKING VELOCIDADES PROMEDIO



DESCARGA

(Sentido de Bajada, Red - Usuario, o Downlink)



CARGA

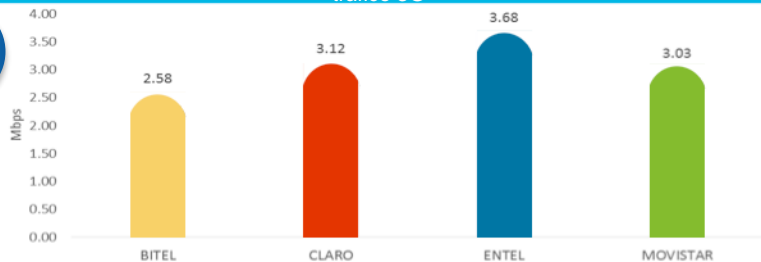
(Sentido de Subida, Usuario - Red, o Uplink)

RANKING DE CONECTIVIDAD MÓVIL

VELOCIDADES PROMEDIO LIMA METROPOLITANA

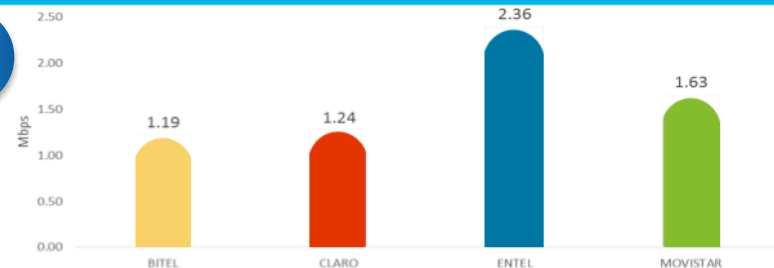
3G

3G: Velocidad promedio Downlink en Lima Metropolitana, ponderado por tráfico 3G



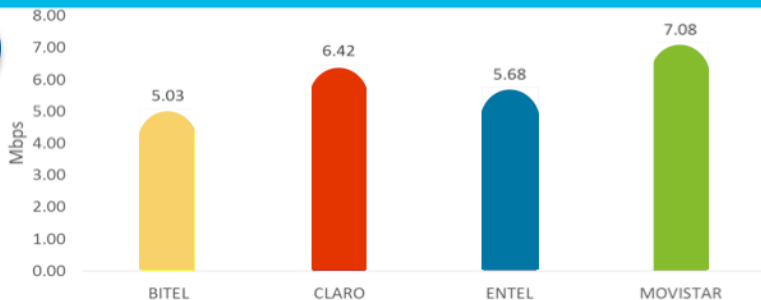
3G

3G : Velocidad promedio Uplink en Lima Metropolitana, ponderado p/tráfico 3G



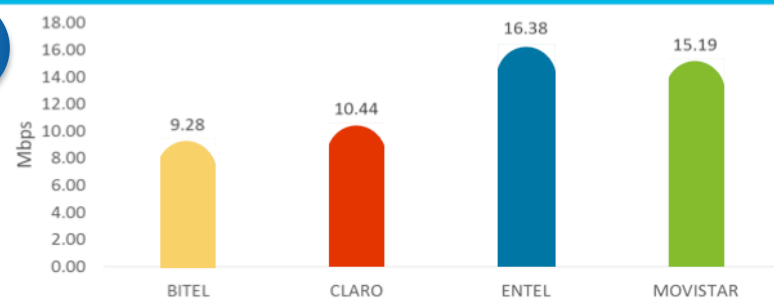
4G

4G-LTE : Velocidad promedio Downlink en Lima Metropolitana, ponderado por tráfico 4G



4G

4G-LTE : Velocidad promedio Uplink en Lima Metropolitana, ponderado p/tráfico 4G



enta el
de tu
,
las
r el



POLÍTICA DE USUARIOS



ESTADÍSTICA DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA

	2017	2018
Movistar	60.3%	69.21%
Claro	26.31%	21.02%
Entel	7.37%	5.73%
Bitel	1.01%	1.59%
Otras empr.	4.92%	2.44%



Servicio Alámbricos 2018 / 26% de reclamos	Estructura Reclamos	Estructura Mercado Alámbricos
Movistar	79,3%	75,30%
Claro	11,3%	20,60%
Entel	1,0%	3,5%
Bitel	0,0%	0,0%
Otras empresas	8,5%	0,60%
Total	100,00%	100,00%

Servicios Móviles 2018 / 56% de reclamos	Estructura Reclamos	Estructura Mercado Móvil
Movistar	54,9%	37,50%
Claro	32,3%	31,30%
Entel	9,8%	18,10%
Bitel	2,9%	13,00%
Otras empresas	0,0%	0,10%
Total	100,00%	100,00%

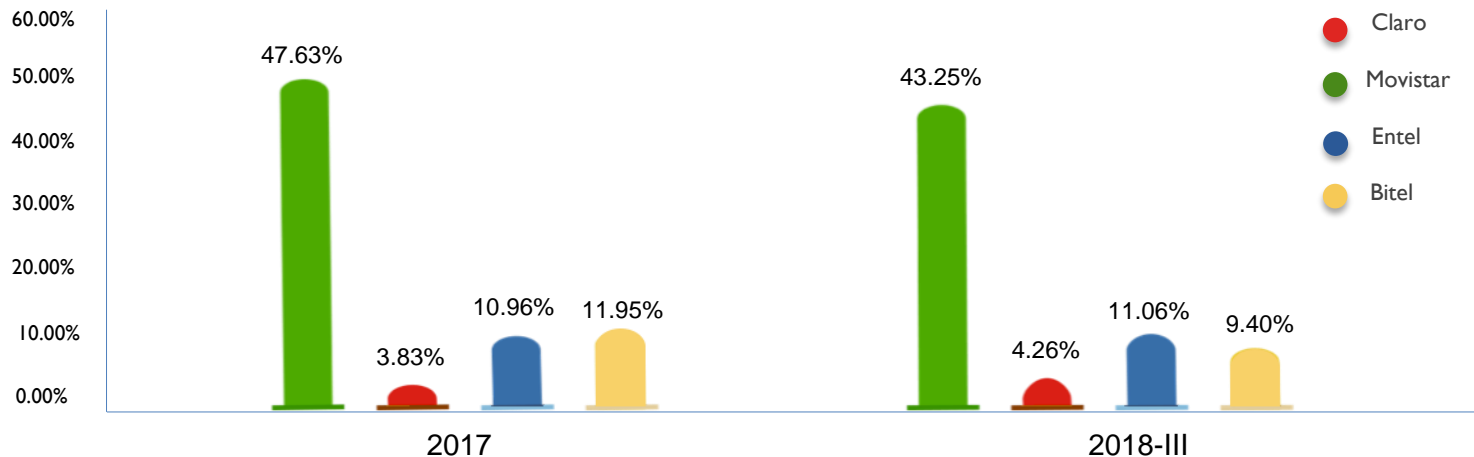
INCIDENCIA DE RECLAMOS

RECLAMOS PRESENTADOS EN 1ERA INSTANCIA AL 3T 2018

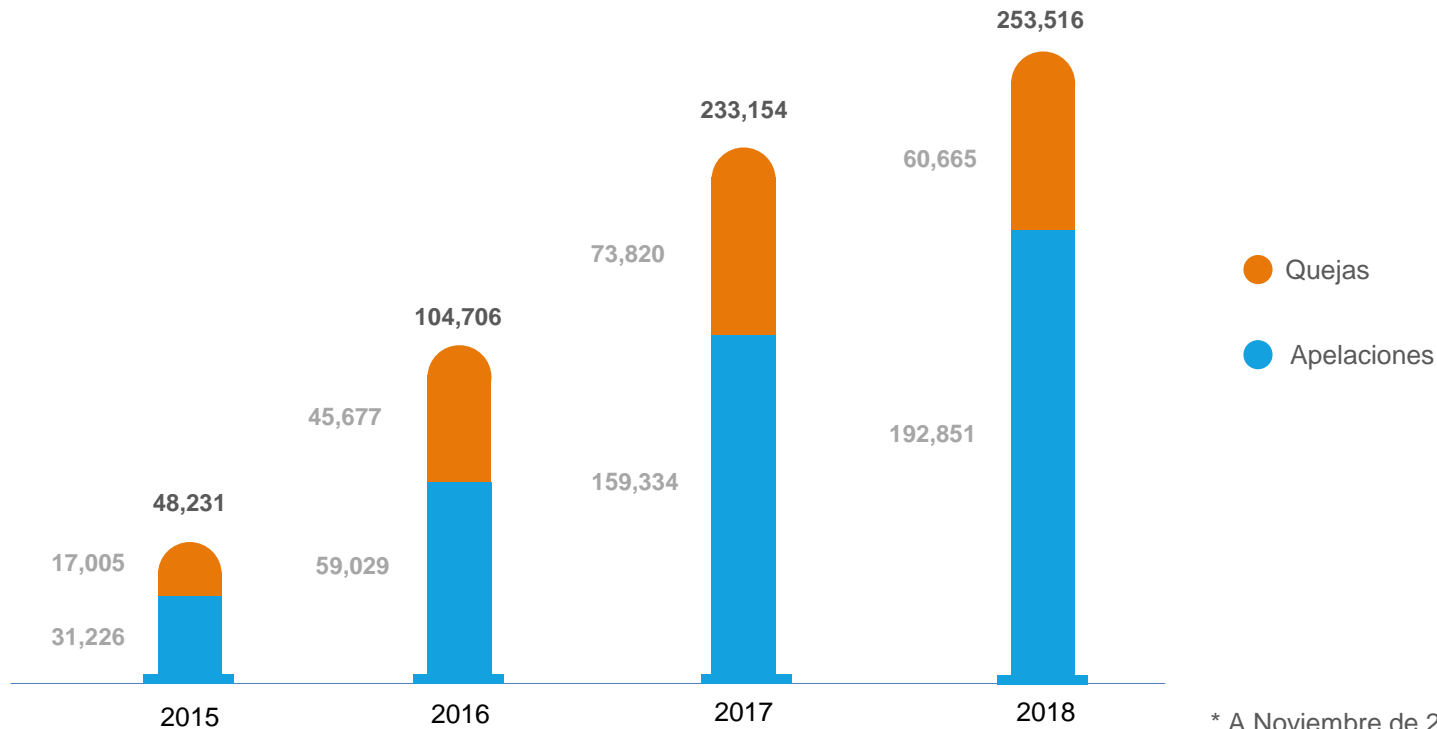


MATERIA RECLAMABLE	TOTAL GENERAL
Facturación	1,024,331
Cobro de servicio	69,788
Instalación o activación del servicio	32,437
Traslado del servicio	3,221
Suspensión, corte o baja injustificada del servicio	55,835
Calidad del Servicio	503,871
Veracidad de la información brindada al usuario e idoneidad en la prestación del servicio	85,659
Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo o de la facturación detallada solicitada por el usuario	29,601
Contratación no solicitada por el usuario	58,983
Incumplimiento de condiciones contractuales	32,412
Incumplimiento de la solicitud de baja o desactivación del servicio	26,818
Incumplimiento de los derechos reconocidos en la normativa sobre usuarios	5,107
Incumplimiento de ofertas y promociones	48,141
Tarjetas de pago físicas o virtuales	28,392
Otros	421,933
Total General	2,426,529

RECLAMOS DE USUARIOS MÓVILES DECLARADOS FUNDADOS POR LA EMPRESA EN PRIMERA INSTANCIA



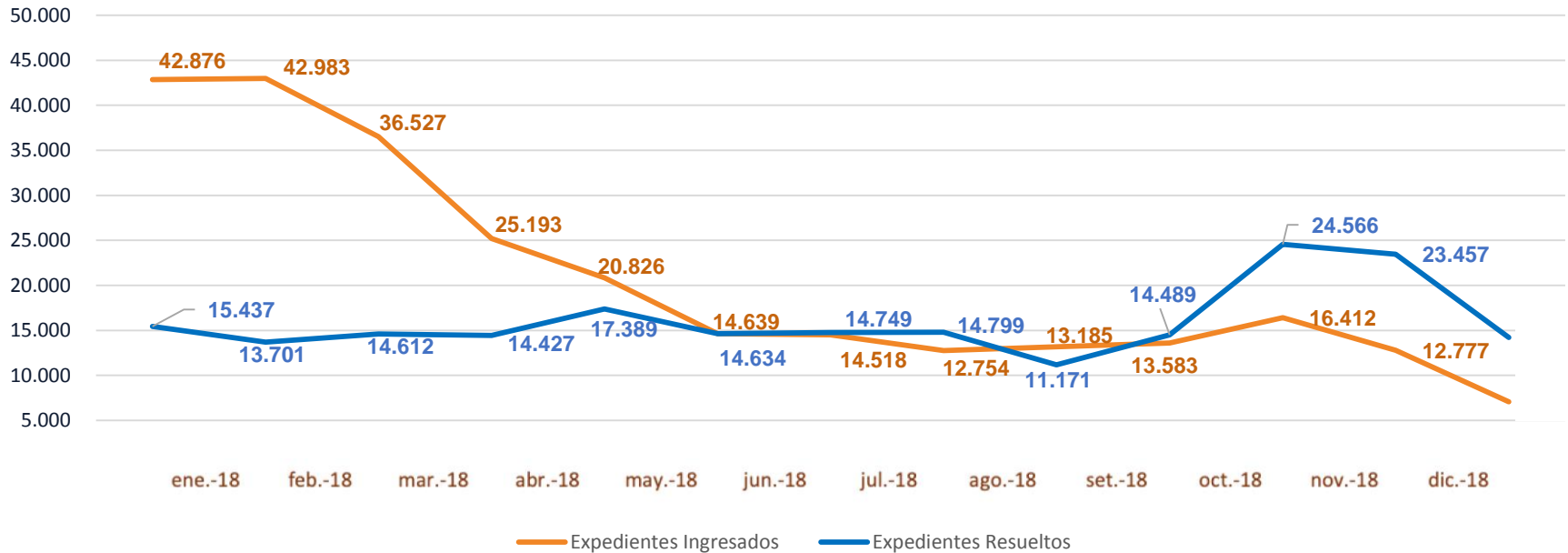
EXPEDIENTES ELEVADOS A SEGUNDA INSTANCIA - TRASU / OSIPTEL



* A Noviembre de 2018

COMPORTAMIENTO DE LOS EXPEDIENTES INGRESADOS Y RESUELTOS

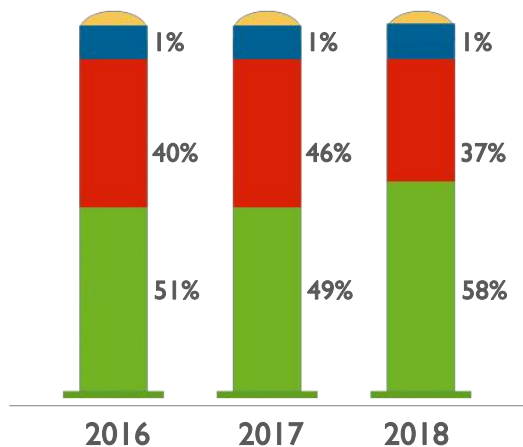
Número de Expedientes Ingresados versus Resueltos



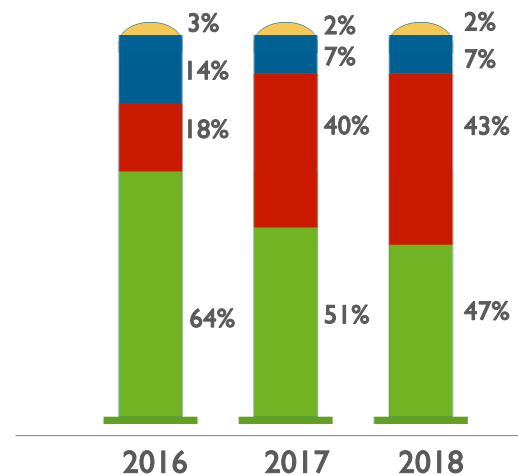
Fecha de corte: 21/01/2019

EXPEDIENTES ELEVADOS A SEGUNDA INSTANCIA-TRASU POR EMPRESA OPERADORA

Apelaciones presentadas ante el TRASU por empresa operadora



Quejas presentadas ante el TRASU por empresa operadora

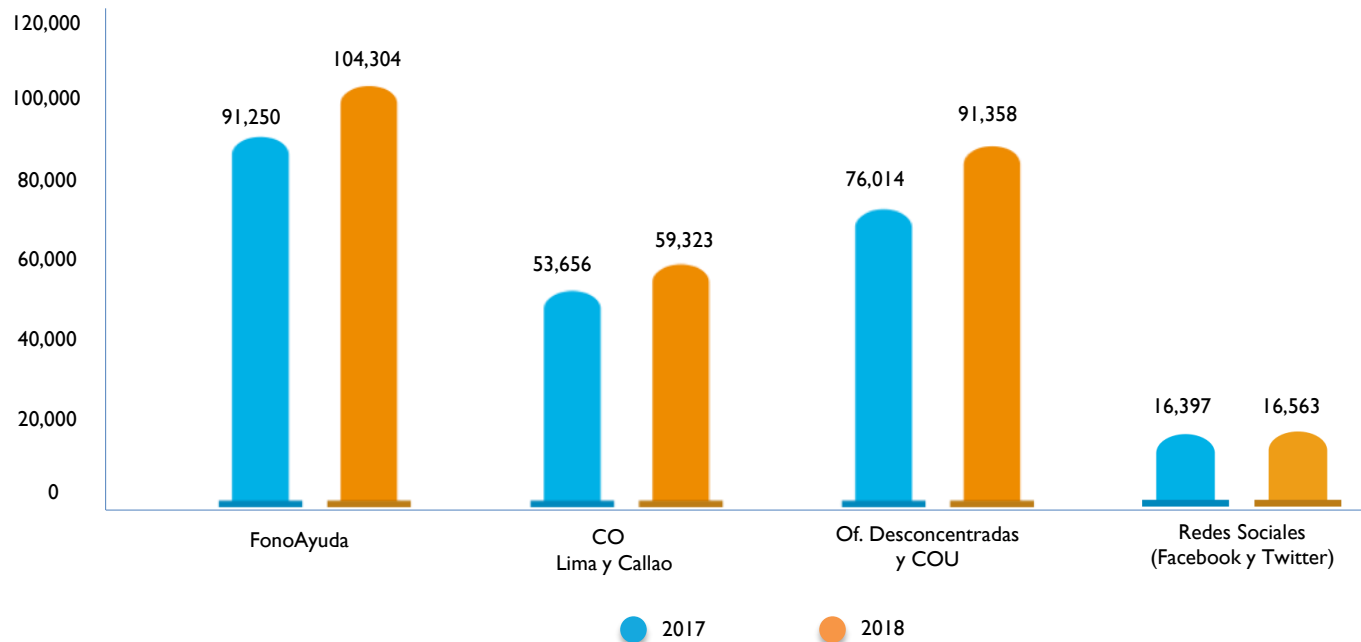


● Movistar ● Claro ● Entel ● Bitel

Recursos de apelación y quejas presentadas ante el TRASU por empresa operadora

*A Noviembre de 2018

ATENCIÓN DE USUARIOS A NIVEL NACIONAL EN TODAS LAS PLATAFORMAS



A noviembre de 2018, se evidencia un incremento en las atenciones brindadas a los usuarios a través del Fonoayuda, oficinas desconcentradas, centros de orientación, página web y redes sociales institucionales.



Fortalecimiento de los canales de atención a usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones: Plan piloto para atención más ágil de casos de usuarios.



Acceso remoto a información de reclamos de primera instancia y a los sistemas comerciales de empresas operadoras: En desarrollo.



Evaluación de problemas que afectan a los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones: calidad del servicio, portabilidad, orientación al usuario.

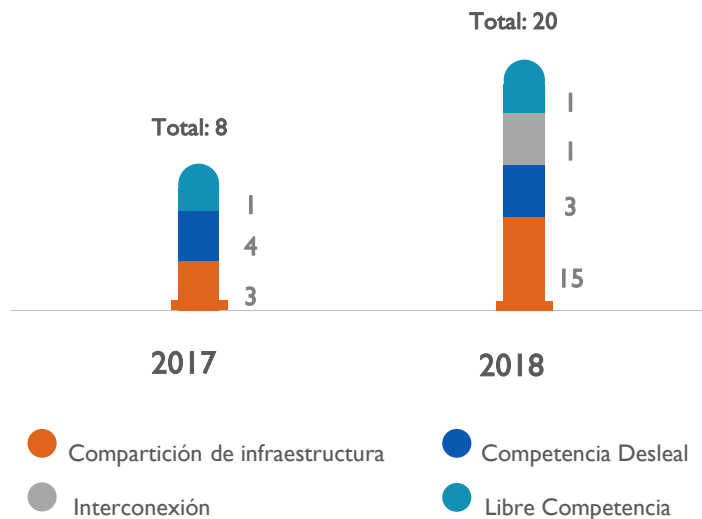


Información sobre el desempeño de las empresas operadoras en la solución de reclamos de usuarios: aplicación de soluciones anticipadas de reclamos.



AGENCIA DE COMPETENCIA

CRECIMIENTO DE EXPEDIENTES EN MATERIA DE CONTROVERSIAS 2018



- Fonoayuda 15 colaboradores
- Centros de Orientación de Lima 25 colaboradores
- Oficinas Desconcertadas interior del país 108 colaboradores
- Redes sociales 1 colaborador

EXPEDIENTES INGRESADOS EN 2018: EMPRESAS INVOLUCRADAS

Compartición de Infraestructura	Consortio Energético de Huancavelica
	Electro Dunas
	ELSE
	ADINELSA
	ELECTROCENTRO
	ENSA
	ENOSA
	Hidrandina
	ENEL
	Luz del Sur
	PEOT
	Red Eléctrica del Sur
	Sociedad Eléctrica Del Sur Oeste
	Statkraft Perú
Inversiones Shaqsha	
Transmisora Eléctrica del Sur	

Interconexión	BITEL/ ENTEL PERÚ
Competencia Desleal: Violación de normas y cláusula general por no contar con autorización para uso del espectro	TELEFÓNICA / CLARO
Competencia Desleal: Violación de normas por la obtención de ventaja significativa por la presunta infracción de derechos de autor (retransmisión ilícita de señales de TV).	Cable TV Maxuy*
	Tele Valle*
Libre Competencia (Colusión horizontal con efectos en el mercado de TV de paga)	Compañía Latinoamericana de Radiodifusión - Directv Perú

*Expedientes concluidos

- Desregulación tarifaria de los Servicios de Categoría I y Fijo-Móvil
- Modificación del Reglamento de Calidad
- Modificación de TUO de Condiciones de Uso
- Consulta Pública sobre Mecanismos supervisados de compartición y acceso
- Aplicativos: SIRT, COMPARATEL, PUNKU y SISREP.
- Formula de compartición Infraestructura Pasiva
- RENTESEG.
- Revisión ex post de normativa OSIPTEL.
- Nuevo enfoque de supervisión.
- Modificación del ROF





osiptel

EL REGULADOR DE LAS
TELECOMUNICACIONES



Fonoayuda:
0-801-121-21



OsiptelOficial



Osiptel