

MEMORIA 2021



Memoria 2021

Edición N.º 1 – Junio del 2022

Presidente ejecutivo:

Rafael Munte Schwarz

Directora de la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales:

Carmen Cárdenas Díaz

Redacción, edición, diseño y diagramación:

Preciso Agencia de Contenidos
www.preciso.pe

Coordinación:

Reynaldo Fernández Campos

Imágenes:

Freepik, Getty images y OSIPTEL

Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N.º 2005-5958

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

© 2022 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 2021

ÍNDICE DE CONTENIDOS

6

CARTA DEL
PRESIDENTE

48

OSIPTTEL
EN CIFRAS

200

ESTADOS
FINANCIEROS

12

PRINCIPALES LOGROS
ALCANZADOS EN EL 2021

52

GESTIÓN
Y RESULTADOS

16

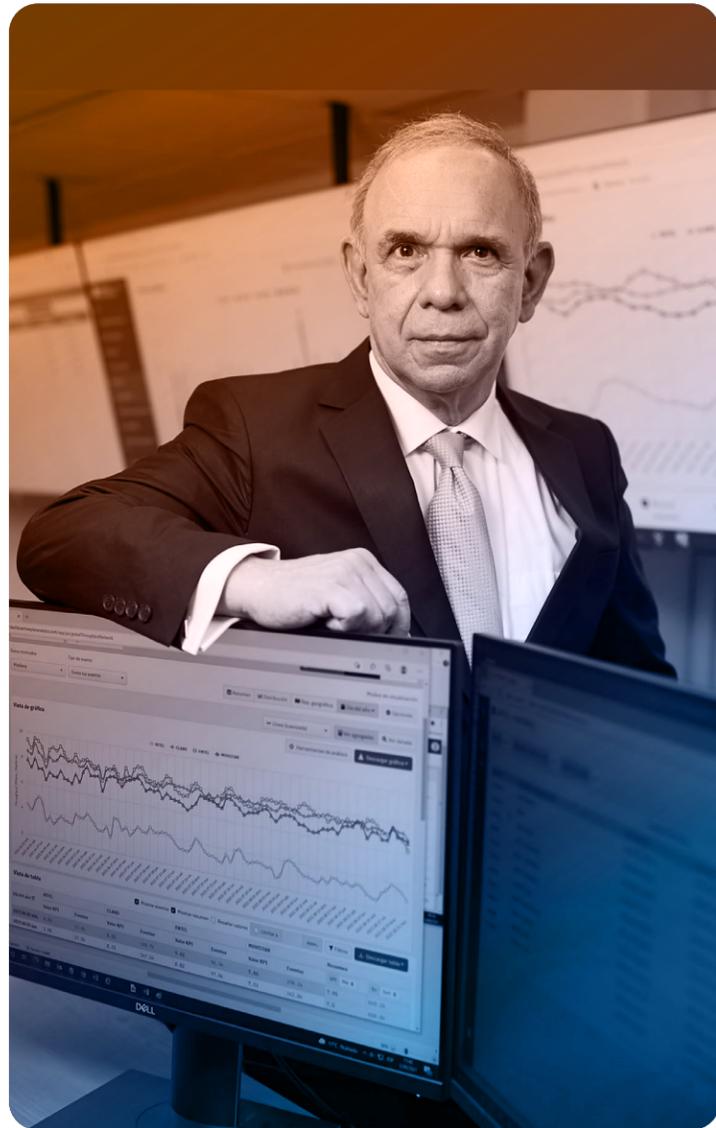
RADIOGRAFÍA DE LAS
TELECOMUNICACIONES

196

RETOS Y AGENDA
PENDIENTE DEL
REGULADOR



CARTA DEL PRESIDENTE



Esta memoria es particularmente especial porque se desarrolla al cierre de, prácticamente, una gestión de cinco años. Una que ha experimentado tres cambios de presidentes de la República en circunstancias de crisis política, y las derivadas rotaciones de ministros entre el 2017 y 2021. También se trata de una gestión que tuvo que enfrentar el impacto de la pandemia y las exigencias que trajo consigo especialmente para el sector. La teleeducación, la telesalud y el teletrabajo estaban soportados en el buen funcionamiento de los servicios de telecomunicaciones. Y, durante el último año, debido al impacto de la pandemia en el bolsillo de los usuarios, recaudamos un ingreso mucho menor, motivo por el cual tuvimos que ajustar nuestro presupuesto. No cabe duda de que el sector telecomunicaciones fue uno de los más golpeados y presionados con esta pandemia.

Pero también es una gestión en la que se empezaron iniciativas relevantes y trascendentales para la entidad. Por ejemplo, en el 2017 nos unimos a la lucha contra la inseguridad ciudadana con la implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad (RENTESEG). Una iniciativa que tiene por finalidad, prevenir y combatir el hurto, robo y comercio ilegal de equipos móviles. Como resultado de ello, desde el 2018 hasta el 2021 se han realizado más de 14 millones de bloqueos de equipos con IMEI inválidos.

Por otra parte, una iniciativa trascendental ha sido el inicio de la transformación digital del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL). Somos una entidad que regula un sector dinámico en el que la tecnología avanza a pasos acelerados. No podemos quedarnos atrás. Por eso, en el 2019 empezamos un proceso de transformación digital del OSIPTEL tanto interno como de cara a los usuarios. Un proceso que, ciertamente, se vio acelerado con la llegada de la pandemia.

En línea con esa transformación digital, implementamos una serie de aplicativos para empoderar a los usuarios con información de su interés —como sus derechos o los ranking de calidad entre las principales operadoras. Entre estos figuran el *Portal Punku*, que contiene indicadores relevantes de la evolución del mercado, y los servicios en línea “checa” como *Checa tu IMEI*, *Checa tu señal*, *Checa tu equipo móvil*, *Checa tu internet móvil*, etc.

Particularmente, en el 2021, se continuó con la estrategia de brindar más servicios en línea. En ese sentido, se creó el aplicativo *Checa tu caso* que permite a los usuarios registrar directamente o con apoyo del personal del OSIPTEL sus problemas con el servicio. Por otra parte, a fin de mejorar la supervisión y fiscalización de los servicios, se puso en marcha el Centro de Monitoreo de Redes, que permitirá tener información muy rápidamente sobre las interrupciones del servicio de telefonía móvil. También se logró un incremento en el aporte de regulación, lo que nos permitirá financiar más iniciativas en favor de los usuarios, así como asumir nuestras funciones adecuadamente.

A la par de estos esfuerzos, el OSIPTEL ha continuado con su labor regulatoria, fomentando la competencia, brindando un piso nivelado para que los agentes puedan desarrollar sus negocios a precios competitivos y haciendo más asequibles los servicios públicos de telecomunicaciones para más peruanos. Y también, ha promovido normas para adecuar los esquemas de fiscalización y sanción de los actores administrados, promoviendo la modernización tecnológica de los procesos para mejorar el cumplimiento normativo y elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios.

Gracias a nuestra ardua labor, en el 2021, por segundo año consecutivo, el ICT Regulatory Tracker de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) posicionó al

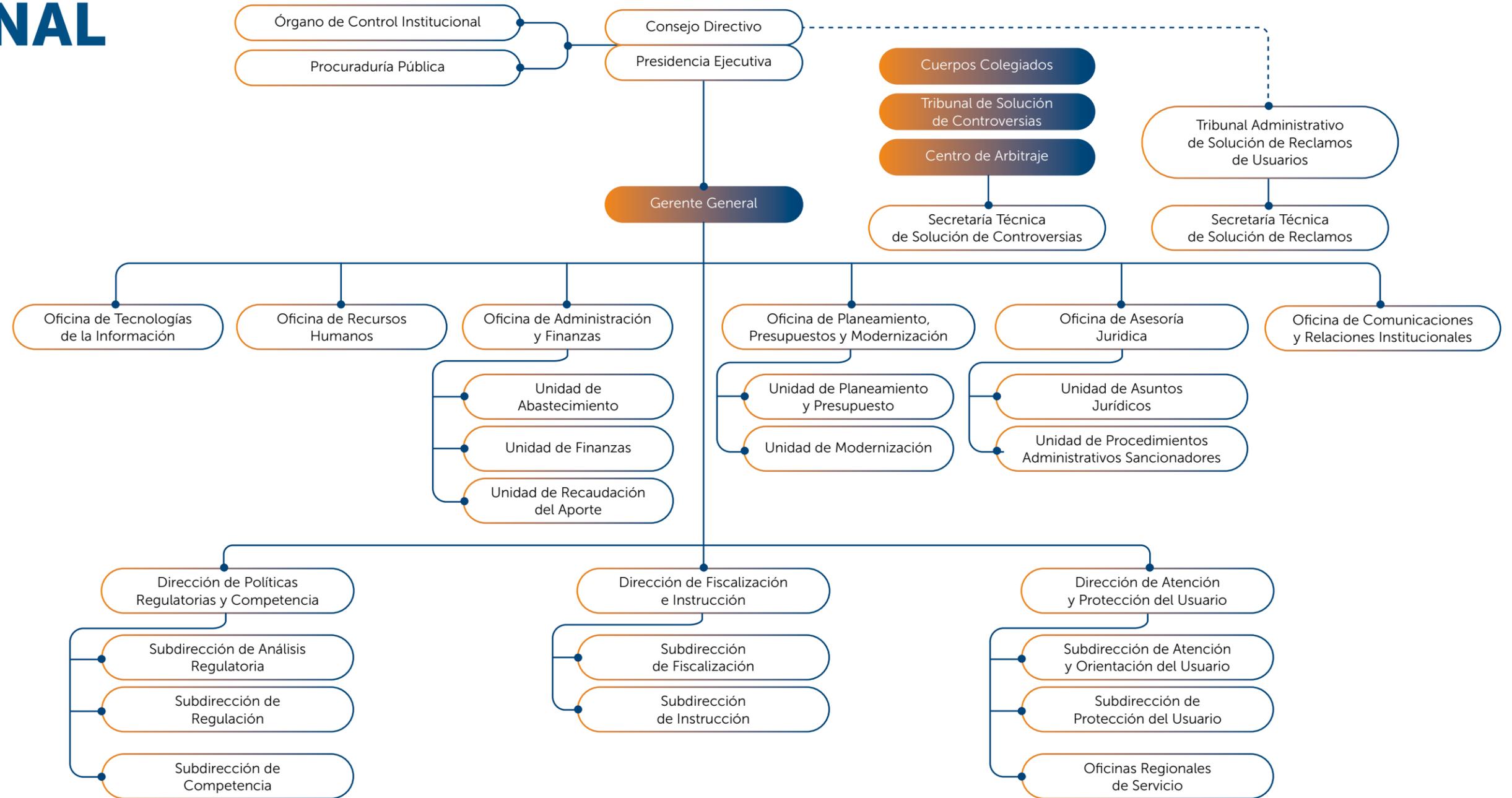
Perú en el tercer lugar en gestión regulatoria en América del Sur. Al igual que el año previo, el OSIPTEL alcanzó 85 puntos sobre 100 en el índice, después de Brasil (92) y Chile (87). Además, la aplicación *Checa tu plan* resultó ganadora entre diversos proyectos en el marco de la edición 2021 de los Premios de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI) bajo la categoría “Acceso a la Información y el conocimiento”. La aplicación compitió contra 19 proyectos provenientes de países tales como Estados Unidos, México, Colombia, Ecuador, Emiratos Árabes Unidos, entre otros. Ciertamente, estos logros que se han ido alcanzando confirman que la búsqueda de la excelencia es un factor inherente a la institución.

Todas estas acciones y reconocimientos no hubiesen sido posibles sin el grupo humano que conforma el OSIPTEL, que se caracteriza por estar siempre capacitado, comprometido y ser innovador, el que año a año desarrollemos nuevas herramientas lo demuestra. Un equipo que se ha logrado reunir gracias clima laboral que se genera en la entidad, uno que se ha construido con el pasar de los años. Pero es necesario ir un paso más allá, a fin de estar mejor preparados para los retos a futuro que se presenten.

Por eso, con miras a gestionar el recurso humano de manera más estratégica, en el 2020, se logró independizar la Oficina de Recursos Humanos de la Oficina de Administración y Finanzas, alineados también con la política del órgano rector del Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR). Y, en el 2021, se sentaron las bases para una transformación cultural con el propósito de seguir ofreciendo un lugar de trabajo atractivo y lleno de oportunidades a los colaboradores. Y que, además, permita seguir reuniendo al talento que contribuya con el éxito de la entidad aún en las situaciones más desafiantes.

Rafael Eduardo Munte Schwarz
Presidente del Consejo Directivo

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



CONSEJO DIRECTIVO



Presidente del Consejo Directivo

Rafael Eduardo Muenta Schwarz



Director Miembro del Consejo Directivo

Jesús Eduardo Guillén Marroquín



Director Miembro del Consejo Directivo

Arturo Leonardo Vásquez Cordano



Directora de Atención y Protección del Usuario

Tatiana Piccini Antón



Director de Políticas Regulatorias y Competencia

Lennin Quiso Córdova



Director de Fiscalización e Instrucción

Luis Alejandro Pacheco Zevallos



Director Miembro del Consejo Directivo

Carlos Federico Barreda Tamayo



Director Miembro del Consejo Directivo

Jesús Otto Villanueva Napurí



Director de Asesoría Jurídica

Luis Alberto Arequipeño Támara



Directora de Comunicaciones y Relaciones Institucionales

Carmen Cárdenas Díaz



Director de Tecnologías de la Información

Andrés Aguayo Bustamente



Directora de Planeamiento, Presupuesto y Modernización (e)*

Esther Rosario Dongo Cahuas

EQUIPO LÍDER



Gerente General

Sergio Enrique Cifuentes Castañeda



Procuraduría Pública

Kelly Silvana Minchán Antón



Jefe de Órgano de Control Institucional

Juan Carlos Arzola Tong



Directora de Administración y Finanzas (e)

Jhuly Luna Olmos de Reátegui



Director de la Oficina de Recursos Humanos

Carlos Rojas True**



Secretaria Técnica de Solución de Controversias (e)

Zaret Matos Fernández



Secretario Técnico de Solución de Reclamos (e)

Carlos Maesaka Yamasaki

(*) Encargado interino.

(**) Hasta el 28 de febrero del 2022.

PRINCIPALES LOGROS ALCANZADOS EN EL 2021



HACIA FUERA



Reconocimiento por Checa tu plan

La herramienta *Checa tu plan* fue premiada en la categoría de Acceso a la Información por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), en el marco de los premios de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI).



Implementación de Checa tu caso

Se implementó el Sistema de Gestión de Usuarios *Checa tu caso*, un aplicativo web y móvil que permite a los usuarios registrar directamente o con apoyo del personal del OSIPTTEL, sus problemas con el servicio. Estos se comunican a las empresas operadoras para que brinden una atención y solución en el menor plazo.



RENTESEG y acciones contra la venta ambulatoria

Se bloquearon 823 683 celulares cuyos IMEI fueron detectados inválidos y se iniciaron procesos administrativos sancionadores a Movistar, Claro, Entel y Bitel por continuar ofreciendo la contratación del servicio móvil en puntos de venta no reportados, pese a lo dispuesto en la normativa vigente.



Contratos cortos y plan contratado en español y quechua

Para el OSIPTTEL es importante que los usuarios conozcan de sus derechos, obligaciones y las condiciones establecidas en el servicio contratado. Por eso, se obligó a los operadores a implementar los contratos cortos por servicio y plan tarifario que incluye una Cartilla informativa sobre los principales derechos de los usuarios, tanto en español como en quechua. Cabe mencionar que este no será el único idioma: se añadirá el aimara, asháninka y shipibo-konibo.



Mejoras en el reglamento de reclamos

Se modificó el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones para establecer condiciones que permitan



Empoderamiento de los actores educativos en Cajamarca

El OSIPTTEL estableció una alianza estratégica con la Dirección Regional de Educación de Cajamarca (DRE) y las Unidades de Gestión Educativa Locales (UGEL) para capacitar a docentes y directivos de la región. Con esto no solo se buscó empoderar a los actores educativos respecto a sus derechos como usuarios, sino también permitió identificar oportunidades de mejora en los servicios de las zonas rurales y urbanas.



Un OSIPTTEL consciente de la diversidad cultural y lingüística

El OSIPTTEL es consciente de la diversidad cultural del país. Por eso, en el 2021, se tradujo el "Decálogo de los Usuarios con Poder" en quechua, aimara, shipibo-konibo, asháninka y awajún. Asimismo, se lanzó el servicio de atención telefónica en quechua, el cual se basa en la sección "Lo que debe saber el usuario". Esta se tradujo luego en aimara, shipibo-konibo y asháninka. También, se difundió *post* y *flyers* con audio en quechua.



Beneficios para los viajeros peruanos

Tras aprobarse la eliminación del recargo por el servicio de *roaming* internacional para líneas móviles para líneas móviles pospago, que se aplicará desde inicios del 2022, más de 70 millones de soles en ahorros se generaría en los bolsillos de los viajeros peruanos que se desplacen por países miembros de la comunidad Andina (CAN).

HACIA DENTRO



Un mejor lugar para nuestros colaboradores

Por tercer año consecutivo, el OSIPTTEL obtuvo nuevamente la Certificación Great Place to Work®, un reconocimiento que solo un grupo reducido de instituciones del Estado tiene.



Fortaleciendo la integridad

Se ejecutó el "Plan de Integridad y Lucha contra la Corrupción del OSIPTTEL 2021-2023", a través de capacitaciones sobre transparencia y acceso a la información pública, ética pública y anticorrupción, e inducción sobre temas de ética pública e integridad. También, se implementó el sistema de gestión antisoborno y se difundió los canales y procedimientos para realizar una denuncia.



Nuevo reglamento para la solución de controversias

Se aprobó el nuevo "Reglamento de Solución de Controversias entre Empresas", el cual incorporó mejoras y precisiones relevantes en los Procedimientos de Solución de



Herramientas digitales

Se implementó el Centro de Monitoreo de Redes del OSIPTTEL para contar con información de forma rápida sobre las interrupciones del servicio de telefonía móvil. Esto es posible a través de una conexión remota con los sistemas de alarmas de las redes móviles de las operadoras. Asimismo, en el 2021, se puso en operación el servicio de mediciones de internet móvil a través de aplicativos colaborativos (*Dashboard*).



Compromisos de mejora

Este mecanismo que permite a las empresas operadoras corregir problemas en la óptima prestación el servicio de telefonía móvil, en términos de cobertura y calidad, en un plazo determinado, fue reconocido como una buena práctica en la gestión pública por la asociación Ciudadanos al Día, en la categoría de fiscalización, una de las más competitivas.



RADIOGRAFÍA DE LAS TELECOMUNICACIONES





PANORAMA GENERAL: LA ECONOMÍA PERUANA SE RECUPERA

El 2021 se caracterizó por un mejor control de la pandemia de la COVID-19. En ese sentido, se registraron menos casos de contagios a comparación del 2020 y un rápido avance en el proceso de vacunación: al cierre del 2021 el 80,04% de la población de 12 años a más contaba con sus dos dosis¹. Ante este mejor escenario se flexibilizaron algunas de las medidas sanitarias como la ampliación del aforo de diferentes negocios (gimnasios, casinos, teatros, cines, negocios afines y medios de transporte) y la reducción del horario del toque de queda. Esto significó una gran oportunidad para dinamizar aún más la economía peruana.

Como resultado de un mejor manejo de la pandemia, en el 2021, el PBI se expandió 13,3% respecto del 2020, impulsado por el aumento en la demanda interna (15,5%) y las exportaciones (17,1%). Cabe destacar que, en el segundo trimestre, el PBI registró un aumento récord de 41,8%, en donde la demanda interna y de las exportaciones crecieron 43,4% y 52,1%, respectivamente².

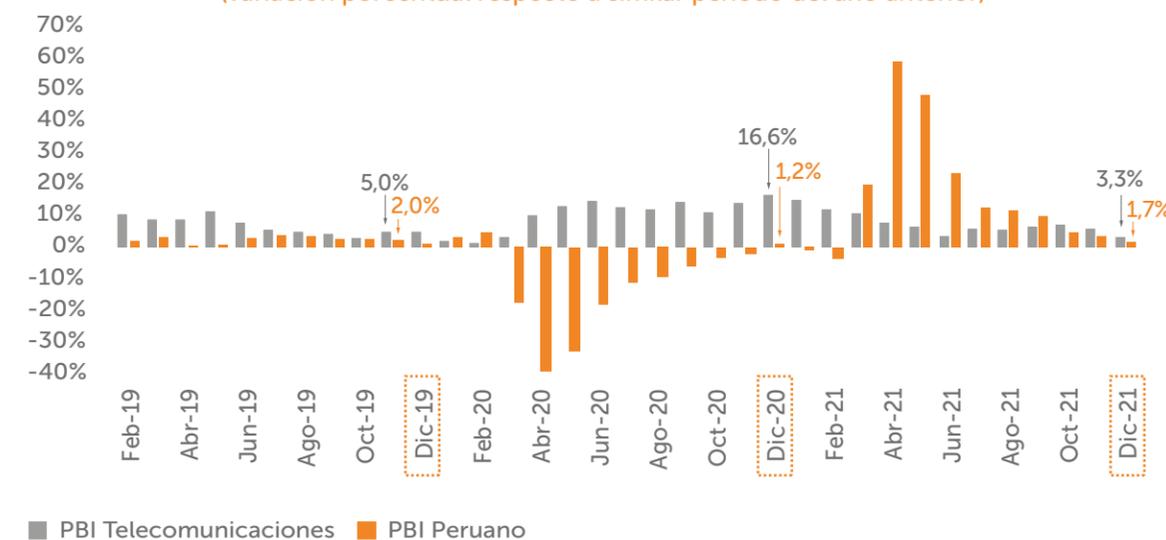
¹ Nota de prensa del Ministerio de Salud, publicada el 31 de diciembre del 2021. Disponible en: <https://www.gob.pe/pl/institucion/minsa/noticias/573687-minsa-cierra-el-ano-con-el-80-04-de-la-poblacion-objetivo-vacunada-con-dos-dosis-contra-la-covid-19>.

² Cabe precisar que esta dinámica estuvo asociada también a un efecto estadístico, dado que las medidas de aislamiento social en el segundo trimestre del 2020 fueron mucho más restrictivas.

LA CONTINUA FORTALEZA DEL SECTOR TELECOMUNICACIONES

Durante el 2021, el sector Telecomunicaciones creció en promedio por encima del 7%, resultado de una mayor demanda de los servicios de telefonía fija, internet fijo y móvil, y la recuperación de los servicios de transmisión de datos³. Lo anterior motivado, a su vez, por una migración hacia una economía más digital.

Gráfico 1. Comparación de la evolución mensual del PBI del sector con el PBI del país (variación porcentual respecto a similar periodo del año anterior)



Fuente: INEI
Elaboración: DPRC - OSIPTEL

³ Involucra la producción, distribución y exhibición de películas; así como diversificación de las plataformas de *streaming*, la cual se refiere a cualquier contenido de medios, en vivo o grabado, que se puede acceder a través del uso de computadoras y aparatos móviles.

En el 2021, el sector Telecomunicaciones creció **7,3%**

En el primer trimestre, el INEI reportó que la actividad específica de telecomunicaciones creció 14,2%, debido a la mayor demanda de servicios de telefonía móvil (22,1%) e internet (10,7%). Sin embargo, para el segundo trimestre, la actividad registró un crecimiento mucho menor (4,5%), resultado de una expansión de apenas 4,1% del servicio de telefonía móvil, y una mayor demanda de la telefonía fija (107,0%) e internet (7,0%). Ya en el tercer trimestre, la actividad se expandió en 5,8%, impulsada por una mayor demanda del internet (7,1%) y la telefonía fija (70%). Por último, el cuarto trimestre, creció 5,0% gracias al alza del servicio de internet (7,4%), telefonía móvil (5,1%) y, en menor medida, la telefonía fija (9,1%). Asimismo, la actividad específica de otros servicios de información revirtió sus caídas anteriores, registrando crecimientos de 45,1%, 16,2% y 15,3% durante el segundo, tercer y cuarto trimestre, respectivamente.

Vale mencionar que, el incremento del 107% y 70% de la telefonía fija en el segundo y tercer trimestre se debe al regreso a la presencialidad de los trabajadores que, en el 2020, se encontraban laborando de manera remota desde sus casas.



Cuadro 1. Reporte trimestral del PBI por sectores (variación porcentual respecto al mismo periodo del año anterior)

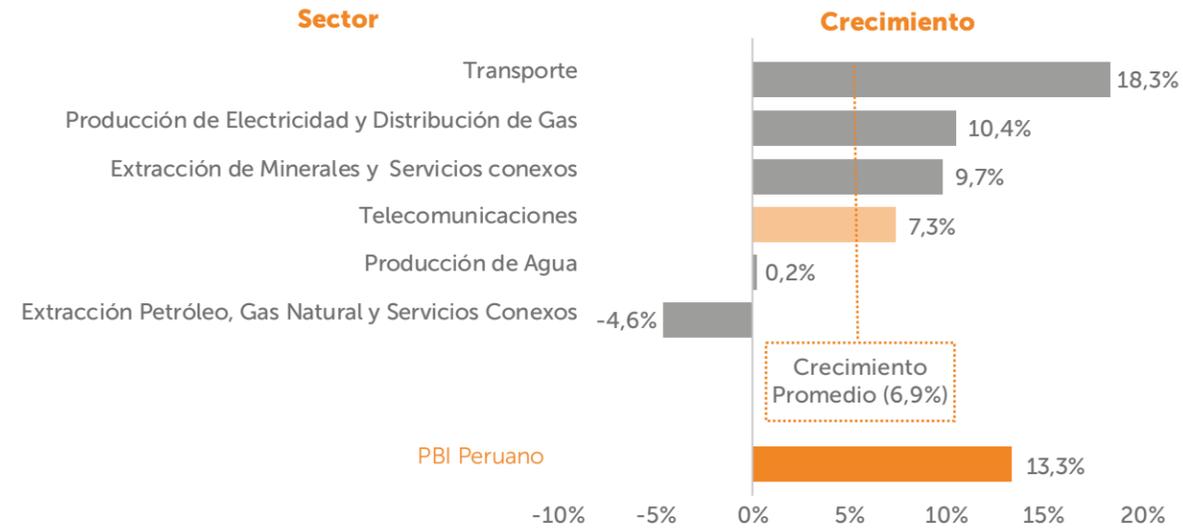
Actividad	2020/2019					2021/2020				
	I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.	Año	I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.	Año
Economía Global (PBI)	-3,4	-29,6	-8,7	-1,6	-11,0	4,5	41,8	11,4	3,2	13,3
Agricultura, ganadería, caza y silvicultura	3,1	1,6	-2,7	1,2	0,8	-0,2	0,6	10,5	5,6	3,8
Pesca y acuicultura	-18,0	-15,3	11,8	35,3	3,1	35,0	19,8	-39,6	-7,9	2,8
Extracción de petróleo, gas y minerales	-5,8	-34,5	-10,3	-4,0	-13,5	0,1	38,3	4,5	-3,4	7,4
Manufactura	-10,3	-36,3	-7,8	1,1W	-13,3	16,8	59,8	7,8	1,3	17,7
Electricidad, gas y agua	-2,3	-19,8	-3,4	-0,5	-6,5	2,8	25,3	6,3	3,0	8,5
Construcción	-12,4	-64,6	-4,5	17,9	-14,9	39,1	222,9	21,0	-5,8	35,5
Comercio	-4,5	-43,8	-5,4	-0,1	-13,3	1,6	84,9	10,0	3,8	18,0
Transporte, almacenamiento, correo y mensajería	-5,5	-53,1	-28,9	-22,2	-27,4	-14,4	75,3	27,4	14,0	17,9
Alojamiento y restaurantes	-11,1	-89,5	-61,6	-38,0	-50,5	-31,7	430,6	100,7	45,7	43,3
Telecomunicaciones y otros servicios de información	1,2	4,6	5,4	5,9	4,2	8,8	8,1	7,0	6,3	7,6
Servicios financieros, seguros y pensiones	1,6	6,5	18,3	19,8	11,4	18,0	10,1	3,5	-6,2	6,1
Servicios prestados a las empresas	-0,6	-42,7	-19,0	-10,5	-18,5	-5,5	63,6	13,3	5,1	14,5
Administración pública y defensa	4,7	3,9	3,9	4,2	4,2	4,8	5,4	3,1	3,6	4,2
Otros servicios	2,7	-18,6	-9,4	-5,9	-7,9	-0,5	17,0	10,4	6,0	7,8

Actividad	2020/2019					2021/2020				
	I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.	Año	I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.	Año
Telecomunicaciones y otros servicios de información	1,2	4,6	5,4	5,9	4,2	8,8	8,1	7,0	6,3	7,6
Telecomunicaciones	1,3	14,8	12,8	11,6	10,0	14,2	4,5	5,8	5,0	7,3
Otros servicios de información	0,6	-44,6	-29,4	-21,7	-23,0	-15,6	45,1	16,2	15,3	9,6

Fuente: INEI
Elaboración: DPRC - OSIPTEL

Comparado con otros sectores regulados, al cierre del 2021, el desempeño del sector Telecomunicaciones se mantuvo por encima de la media (6,9%) (ver Gráfico 2), contribuyendo así al crecimiento económico del país.

Gráfico 2. PBI del sector Telecomunicaciones y otros sectores regulados de la economía peruana al cuarto trimestre del 2021



Fuente: INEI
Elaboración: DPRC – OSIPTEL



En cuanto a los ingresos operativos de las empresas del sector Telecomunicaciones, en contraste con el 2020 (cuando se contrajeron en 13,7%), estos se expandieron en 18,1% hasta septiembre del 2021 con ingresos de S/ 14 023,7 millones. Este resultado se debió principalmente al crecimiento en los ingresos en venta de equipos (89,5%), internet fijo (11,5%) y servicios móviles (10,4%).

Cabe destacar que el aumento por encima del 80% de la venta de equipos refleja la flexibilización de las medidas de aislamiento (más personas pueden ir a los centros de atención a ver los equipos) y el interés de las empresas operadoras por ganarse el interés de los clientes a través de mejores beneficios, como financiamientos, descuentos por portabilidad, cuota inicial cero, entre otros.

Cuadro 2. Ingresos operativos del sector desagregado por línea de negocio (en millones de S/)

Líneas de negocio	Enero - Septiembre 2020		Enero - Septiembre 2021		Enero - Septiembre	
	Ingresos	Participación	Ingresos	Participación	Δ% 2020	Δ% 2021
Servicios móviles	5726,0	48,2%	6323,2	45,1%	0,6%	10,4%
Venta de equipos	1700,2	14,3%	3221,8	23,0%	-49,0%	89,5%
Internet fijo	1516,1	12,8%	1689,7	12,0%	7,1%	11,5%
TV de paga	1261,8	10,6%	1305,3	9,3%	-1,6%	3,4%
Transmisión de datos y alquiler de circuitos	581,8	4,9%	544,2	3,9%	-21,5%	-6,5%
Telefonía fija de abonados	313,2	2,6%	260,4	1,9%	-32,1%	-16,9%
Interconexión	365,5	3,1%	337,4	2,4%	-16,1%	-7,7%
Telefonía de larga distancia	30,3	0,3%	25,9	0,2%	-27,4%	-14,2%
Telefonía de uso público	15,8	0,1%	4,6	0,0%	-55,9%	-70,7%
Otros ingresos operativos	368,0	3,1%	311,0	2,2%	11,6%	-15,5%
Total de ingresos	11 878,9		14 023,7		-13,7%	18,1%
Ingresos sin venta de equipos	10 178,6		10 801,8		-2,5%	6,1%

Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC – OSIPTEL

Sobre la variación de los ingresos operativos a nivel de las principales empresas operadoras del sector, al cierre del tercer trimestre del 2021, Claro y Entel registraron los mayores crecimientos respecto al mismo periodo del 2020; mientras que Americatel experimentó una reducción de 42,8%, tal y como se muestra en el siguiente cuadro.

Cuadro 3. Ingresos operativos de las principales empresas del sector (variaciones entre 2020 y 2021)

Empresa operadora	Enero - Septiembre 2020		Enero - Septiembre 2021		Variación
Movistar	4904,0	41,3%	5205,7	37,1%	6,2%
Claro	3747,0	31,6%	4553,4	32,5%	21,5%
Entel	1941,0	16,3%	2853,7	20,3%	47,0%
Bitel	907,0	7,6%	1032,9	7,4%	13,9%
DirecTV	301,7	2,5%	333,2	2,4%	10,5%
Americatel	78,2	0,7%	44,8	0,3%	-42,8%
Total de ingresos (en millones de S/)	11 878,9		14 023,7		18,1%

Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC - OSIPTEL

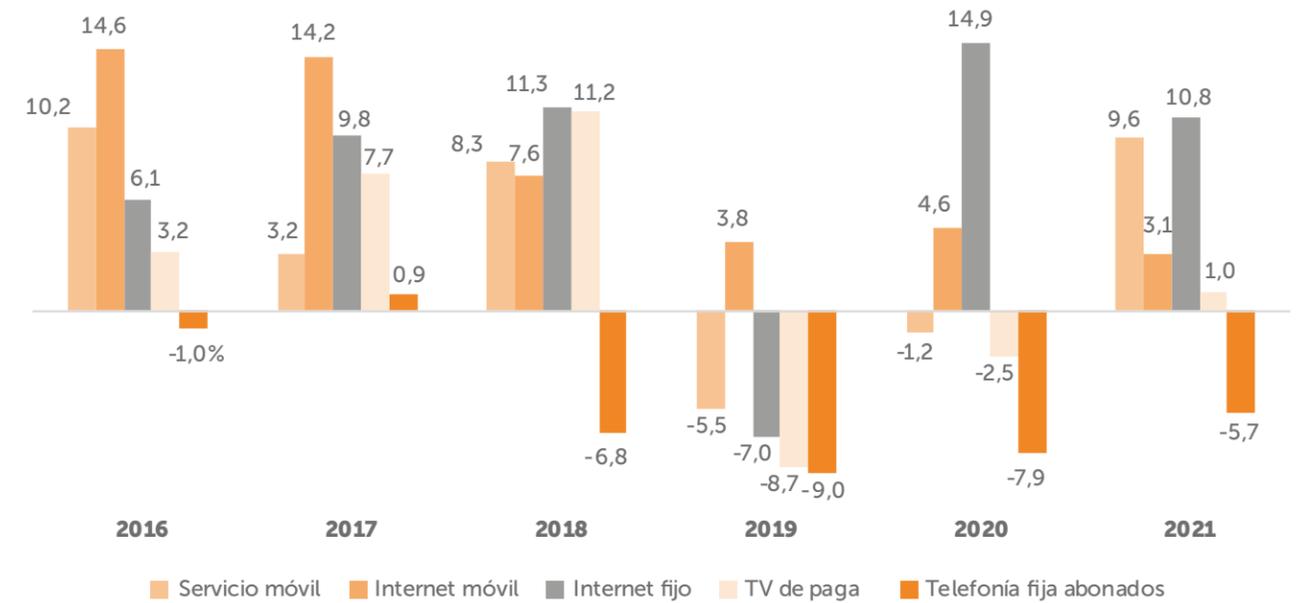
Respecto a las variaciones de la cantidad de líneas y/o conexiones del último año (entre diciembre del 2020 y del 2021), se observó un crecimiento en todos los servicios analizados, a excepción del servicio de telefonía fija de abonados, cuyas líneas cayeron en 5,7%, lo cual es consistente con la tendencia decreciente que este mercado viene mostrando en los últimos años.

- **Internet fijo.** El servicio registró un crecimiento de 10,8% en el último año. Esto se debe a la mayor cantidad de conexiones sumadas por Wi-net con Optical Technologies, Claro y Telefónica, que en conjunto incrementaron su planta en 259 mil conexiones (9,4%).

- **Servicio móvil.** La cantidad de líneas móviles en servicio experimentó una recuperación anual de 9,6% (3,8 millones de líneas más), tras la tendencia decreciente iniciada en el 2019. Los valores alcanzados al 2021 son los más altos que se hayan registrado en este servicio. Como parte del servicio móvil, a diciembre del 2021, la cantidad de teléfonos móviles que accedieron a internet fue de 26,6 millones, lo que significó un crecimiento del 3,1% respecto al año anterior.

- **TV de paga.** Revirtiendo la tendencia decreciente iniciada en 2019, las conexiones mostraron una leve variación positiva (1,0% anual) a diciembre del 2021, propiciada por un incremento en las conexiones vía cable.

Gráfico 3. Variación porcentual anual de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones



Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC - OSIPTEL

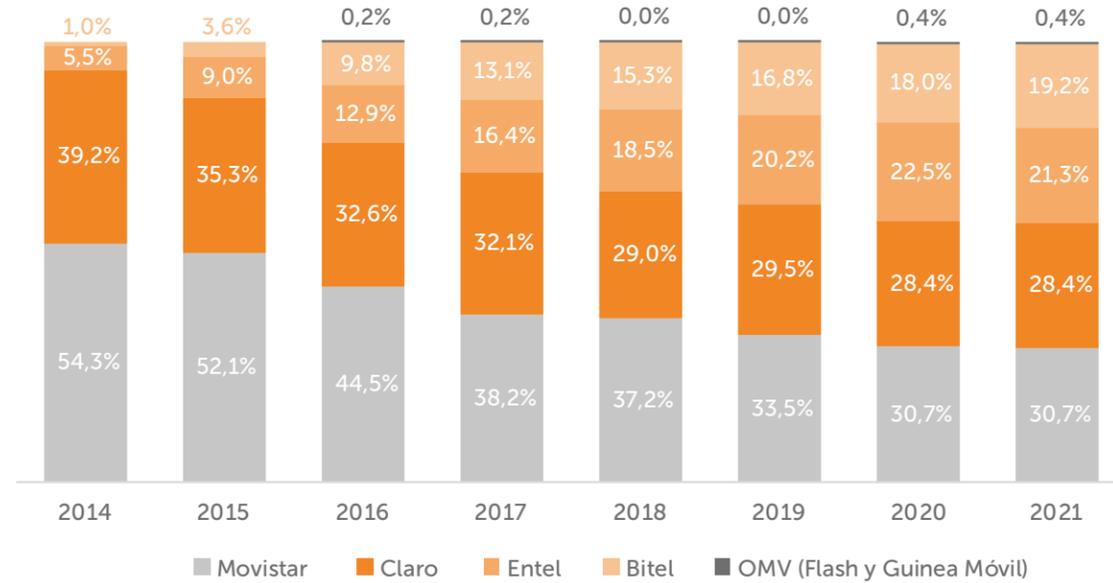
TELEFONÍA MÓVIL

La dinámica competitiva del sector móvil ha logrado una reducción sostenida del índice de concentración de mercado de Hirschman-Herfindahl (HHI)⁴, el cual alcanzó históricamente el valor más bajo (2569) en diciembre del 2021. Con ello, se ha alcanzado una reducción de 12 puntos respecto al valor de diciembre del 2020, y este resultado es 1951 puntos menor al del 2014, año en el que ingresaron nuevos competidores al mercado y se inició una nueva dinámica comercial.

En el 2014, como se observa en el Gráfico 4, las empresas operadoras "establecidas" (Claro y Movistar) poseían juntas más del 93,5% de la participación del mercado móvil. En tanto, las empresas "entrantes" (Entel y Bitel) tenían menos del 6,5%. Sin embargo, estas últimas empresas fueron ganando mayor participación en el mercado de forma sostenida en el tiempo y, en el 2021, ambas han logrado alcanzar, en conjunto, más del 40%. Una pugna competitiva que termina favoreciendo a los usuarios, pues les permite acceder a un servicio de mejor calidad, mejor precio y mayor diversidad.

⁴ Este índice mide la concentración económica de un mercado; para su cálculo se realiza la sumatoria de los cuadrados de las participaciones de todas las empresas de un mercado. Un valor elevado de este índice significa que el mercado está muy concentrado; en otras palabras, es poco competitivo.

Gráfico 4. Participación de mercado de la telefonía móvil



Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC - OSIPTEL

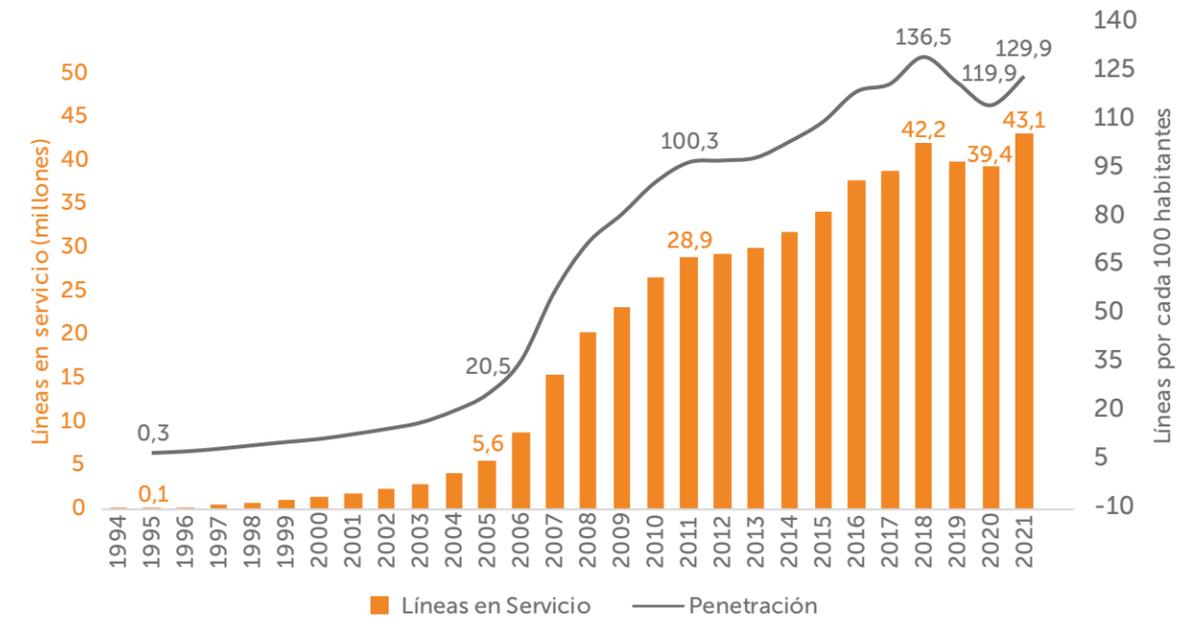


En el 2021, la **participación individual de las empresas operadoras** ha variado en menos de 8%. Bitel es la única empresa que acrecentó su participación, esta aumentó en 3,8%; mientras que las de Entel, Movistar y Claro se redujeron en 5,5%, 0,3% y en 0,1%, respectivamente. Esta situación ha llevado a que **se rompa el empate entre las operadoras Movistar y Claro** registrado en septiembre del 2020. Sin embargo, la diferencia de participación entre dichas operadoras es menor a los 3 puntos porcentuales. En el caso de Entel y Bitel, por primera vez registraron una diferencia también por debajo de los 3 puntos porcentuales. Otro hecho resaltante es que las OMV⁵ continúan ganando lentamente participación de mercado y se espera que cuando se anuncien los datos del 2021 logren superar el 1% de participación.

En cuanto a la **cantidad de líneas móviles** en servicio, en el 2020, se observó una tendencia decreciente; sin embargo, en el 2021 se **experimentó una recuperación anual** de 9,58%, lo que significó un incremento de 3,7 millones de líneas. Por esto, la teledensidad también se incrementó a 129,9 líneas por cada 100 habitantes.

⁵ El operador móvil virtual (OMV) se caracterizan por no contar con una asignación de espectro electromagnético, por lo que deben arrendar el servicio de radiotransmisión a operadores móviles de red (OMR) que sí la poseen.

Gráfico 5. Líneas móviles en servicio y penetración a nivel nacional.

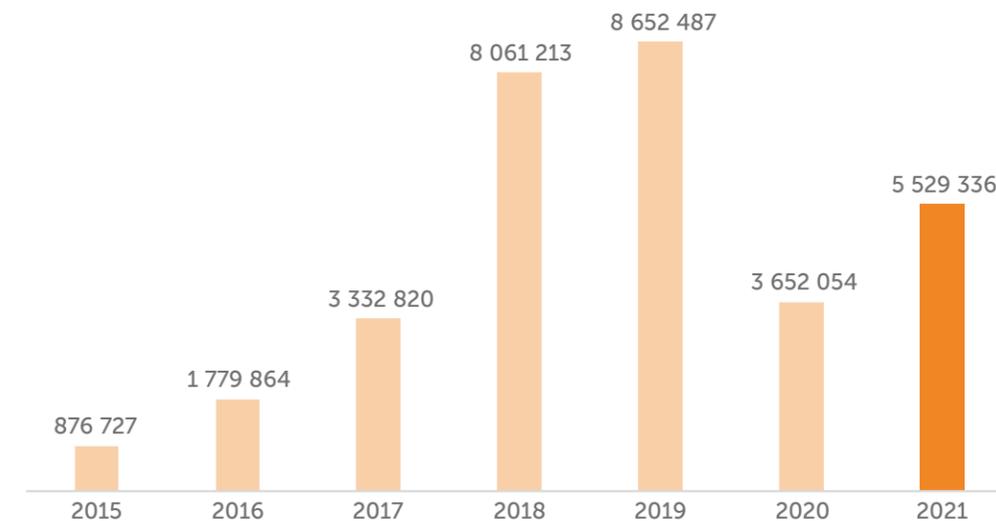


Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC - OSIPTEL

Por otro lado, a partir de mayo del 2020, el procedimiento de **portabilidad** se ha ido recuperando lentamente, después de verse afectado por la suspensión temporal a causa de la pandemia. Ya para diciembre del 2021, se consolidó su recuperación, pues alrededor de 5 529 336

líneas móviles cambiaron de empresa operadora, con lo cual se registró un crecimiento de 51,4% respecto al 2020. Ese incremento se explicó principalmente al récord histórico alcanzado en la portabilidad anual de líneas pospago.

Gráfico 6. Líneas móviles portadas 2015-2021

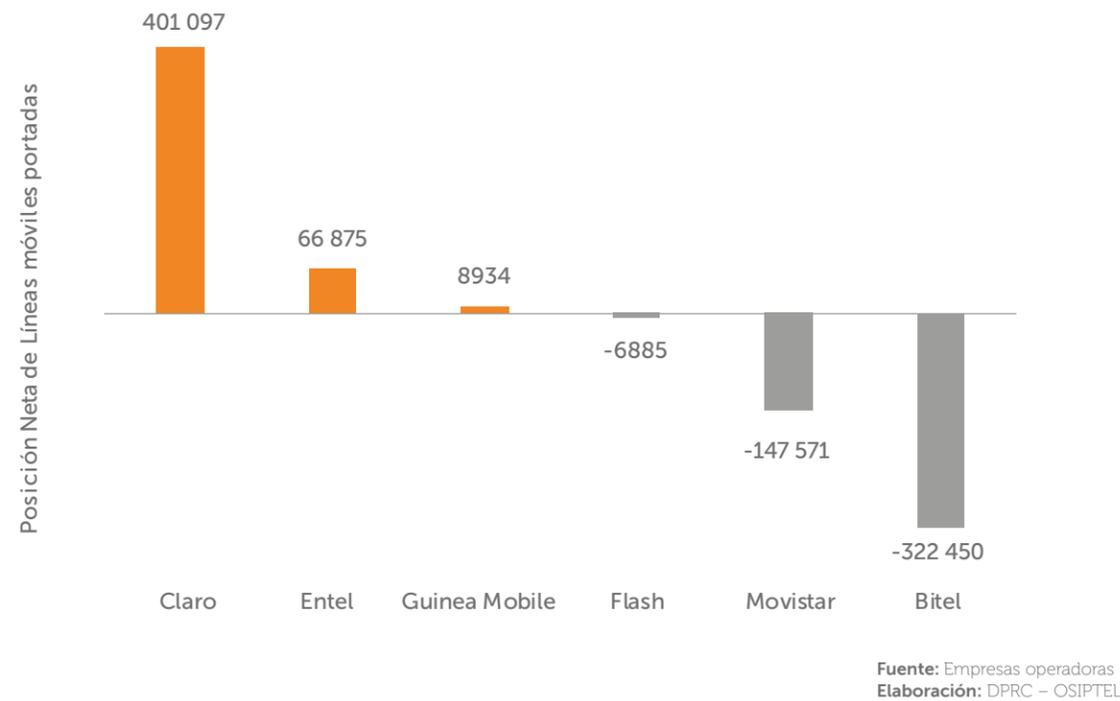


Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC - OSIPTEL

En este contexto, durante el 2021, las empresas operadoras Claro, Entel y Guinea Mobile obtuvieron un saldo neto positivo. Claro lideró el balance positivo durante el 2021 con 401 097 líneas móviles netas portadas, seguida de Entel

y Guinea Mobile con 66 975 y 8934 líneas netas portadas, respectivamente. Entre tanto, las empresas operadoras Bitel, Telefónica y Flash reportaron un saldo neto negativo de 322 450, 147 571 y 6885 líneas netas perdidas, cada una.

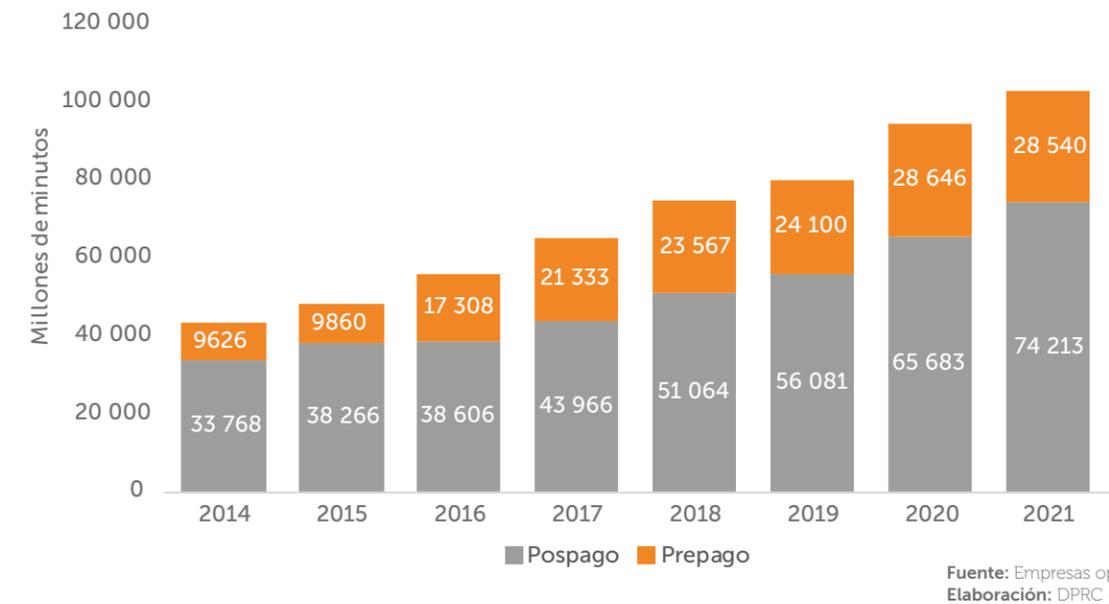
Gráfico 7. Resultado neto de portabilidad móvil 2021



Con relación al **tráfico de llamadas desde teléfonos móviles**, este se incrementó en 8,9% en el 2021, con relación al 2020. El volumen de llamadas fue de 102 753 millones de minutos, de los cuales el 72,2% perteneció a una línea postpago (integrado por las modalidades de contratación control y postpago).

Como se aprecia en el Gráfico 8, el volumen de llamadas desde un equipo móvil postpago se elevó en 13,0%, al pasar de 65 683 millones de minutos en el 2020 a 74 213 millones de minutos en el 2021. Por su parte, las llamadas desde un celular prepago disminuyeron 0,37%, al pasar de 28 646 millones de minutos a 28 540 millones de minutos, con lo que su participación fue de 27,8%.

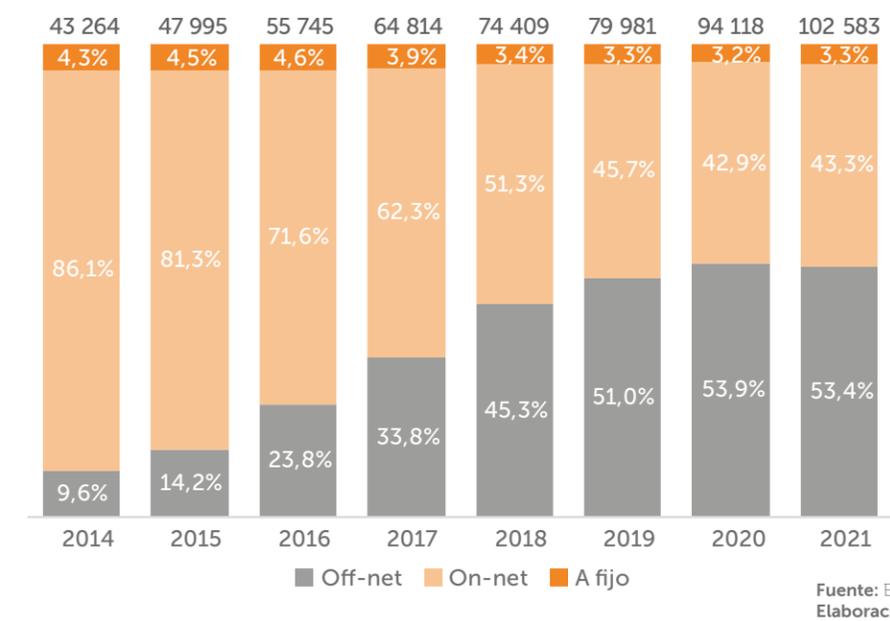
Gráfico 8. Tráfico móvil de por modalidad contractual



En el 2021, se emplearon un total de 102 584 millones de minutos para comunicarse desde celulares dentro del territorio nacional. De ese total, el 53,4% del tráfico de minutos (54 813 millones de minutos) correspondió a llamadas hacia números móviles de otro operador, evidenciando la mayor

competencia en el servicio. Mientras que el 43,3% (44 427 millones de minutos) se destinó a establecer contacto con una línea móvil del mismo operador, los minutos con destino hacia un número telefónico fijo solo significaron el 3,3% de participación (3343 millones de minutos).

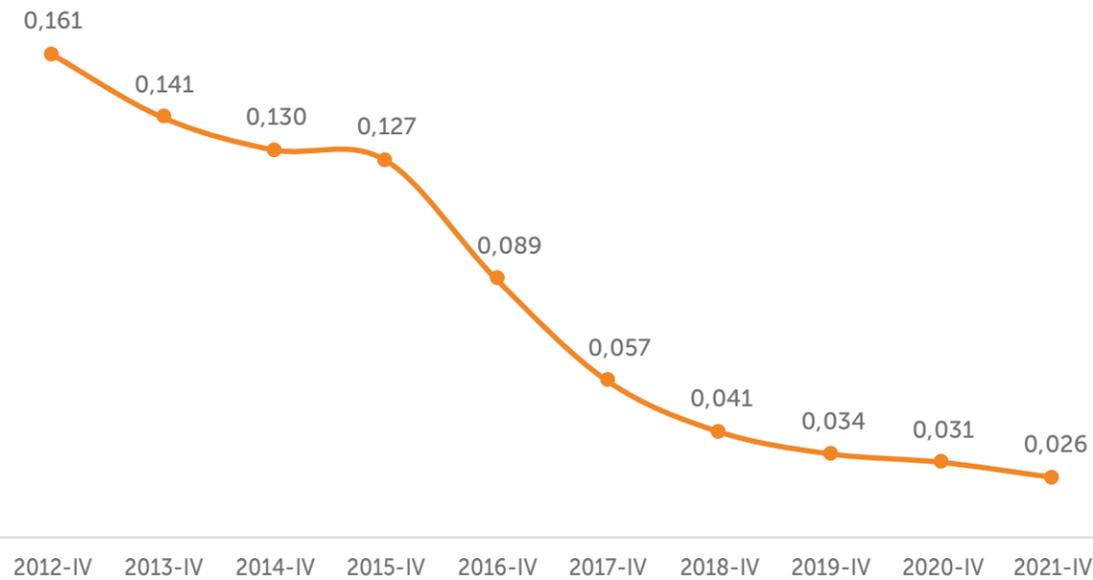
Gráfico 9. Tráfico móvil por red de destino



⁶ Esto es la diferencia entre las líneas ganadas y perdidas.

Respecto a la tarifa promedio por minuto de voz móvil, esta se ha ido reduciendo continuamente en el tiempo. Desde el cuarto trimestre del 2012 al cuarto trimestre del 2021, la reducción acumulada ha sido de 83,6%.

Gráfico 10. Tarifa promedio por minuto de voz móvil (en soles sin IGV)



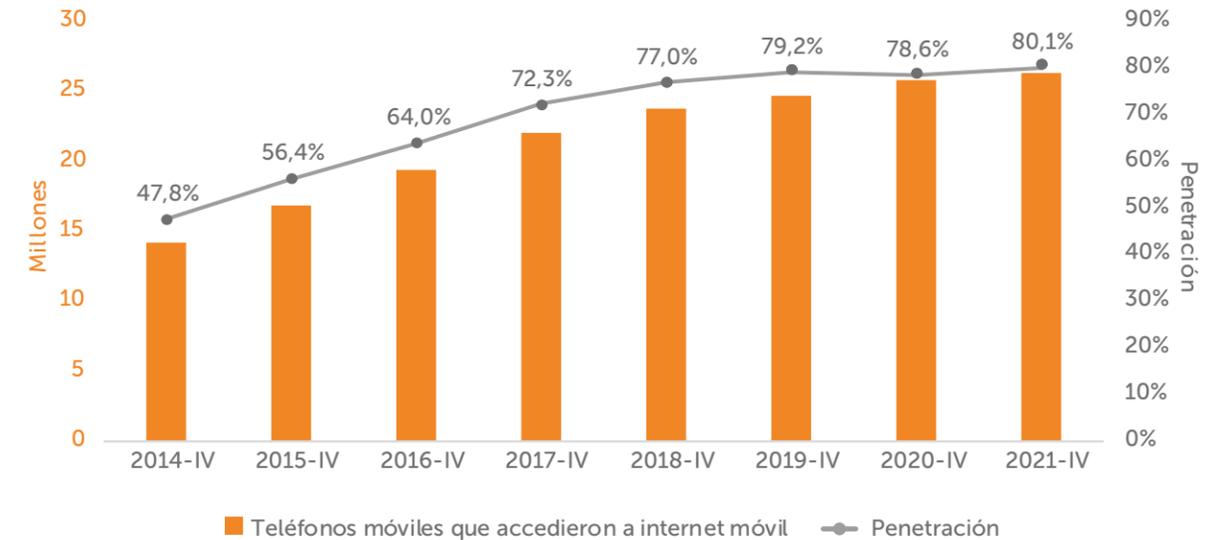
Fuente: Empresas operadoras



INTERNET MÓVIL

A diciembre del 2021, **la cantidad de teléfonos móviles que accedieron a internet** fue de 26,6 millones, 3,1% más con respecto al mismo mes del año anterior y casi el doble con relación al cierre del 2014. Asimismo, el porcentaje de penetración alcanzó el 80,1%, lo cual significa que, en promedio, 80 personas de cada 100 contaron con un teléfono móvil con acceso a internet. Tal nivel superó en 1,5 puntos porcentuales al valor registrado en diciembre del 2020, lo cual significó que este segmento de mercado presentó mayor dinámica durante el segundo año de pandemia.

Gráfico 11. Teléfonos móviles que accedieron a internet (millones)

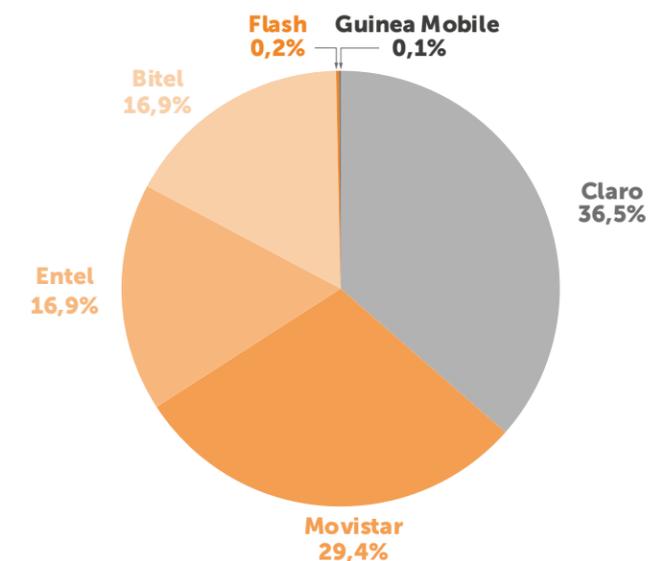


Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC - OSIPTEL

El **nivel de competencia** de este segmento se viene intensificando en el tiempo. En el 2015, Claro y Movistar todavía poseían el 88% del mercado de forma conjunta; sin embargo, la entrada de Entel y Bitel en el 2014 les generó mayor presión competitiva, lo que explica su pérdida de participación a partir del 2015. Es así como, a diciembre del

2021, Claro y Movistar cuentan con una participación de 37,7% y 28%, respectivamente, que en conjunto representa el 65,7% del mercado. Mientras que las otras dos operadoras ostentan alrededor del 17% de participación cada una; es decir, juntas poseen el 34% del mercado. Finalmente, las OMV, como Guinea Mobile y Flash, han alcanzado en conjunto un 0,32%.

Gráfico 12. Participaciones de mercado por empresa operadora según cantidad de teléfonos móviles que accedieron a internet móvil (a diciembre del 2021)

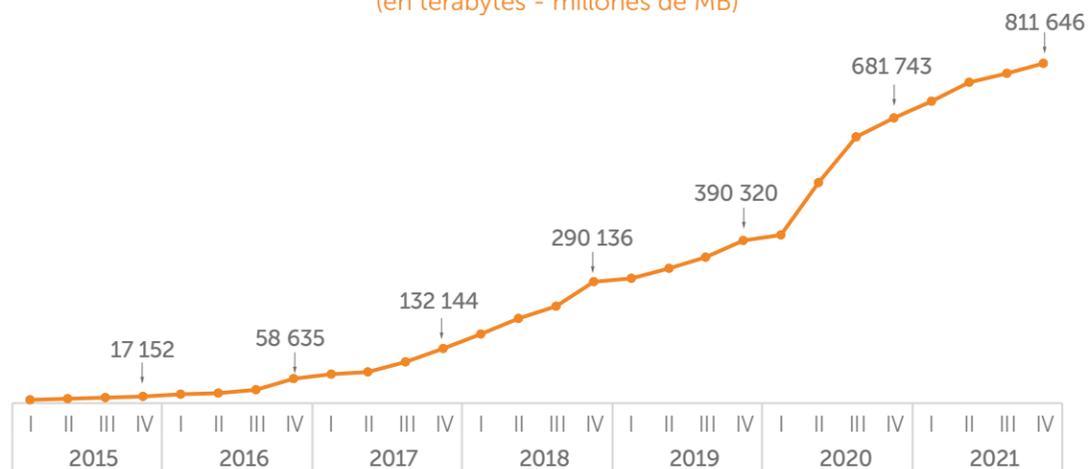


Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC - OSIPTEL

Respecto al tráfico de internet móvil, se aprecia un crecimiento exponencial entre el 2015 y el 2021. En el primer trimestre del 2015, el tráfico fue de 8 714 terabytes (millones de megabytes [MB]); mientras que durante el cuarto trimestre del 2021 fue de 811 646 terabytes, es decir, 93 veces lo registrado siete años atrás.

Cabe señalar que el tráfico cursado en este último periodo representó más de dos veces el cursado durante el cuarto trimestre del 2019 (108%), lo cual evidenció la mayor demanda generada durante la pandemia.

Gráfico 13. Evolución del tráfico cursado de internet móvil desde teléfonos móviles (en terabytes - millones de MB)

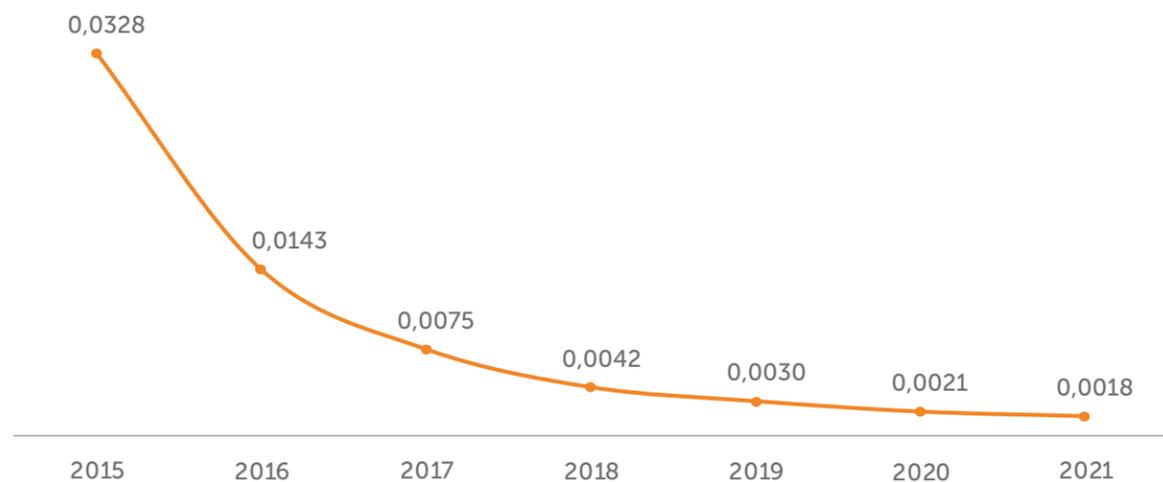


Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC - OSIPTEL

El incremento de las líneas que acceden a internet móvil, así como el incremento del tráfico de internet móvil ocurre en un contexto de reducción continua de la tarifa promedio

por MB. Esta se redujo en 94,8% desde el cuarto trimestre del 2015 al cierre del 2021, tal como se puede observar en el Gráfico 14.

Gráfico 14. Tarifa promedio por MB de internet móvil (en soles sin IGV)



Fuente: Empresas operadoras

SERVICIOS FIJOS

Internet fijo

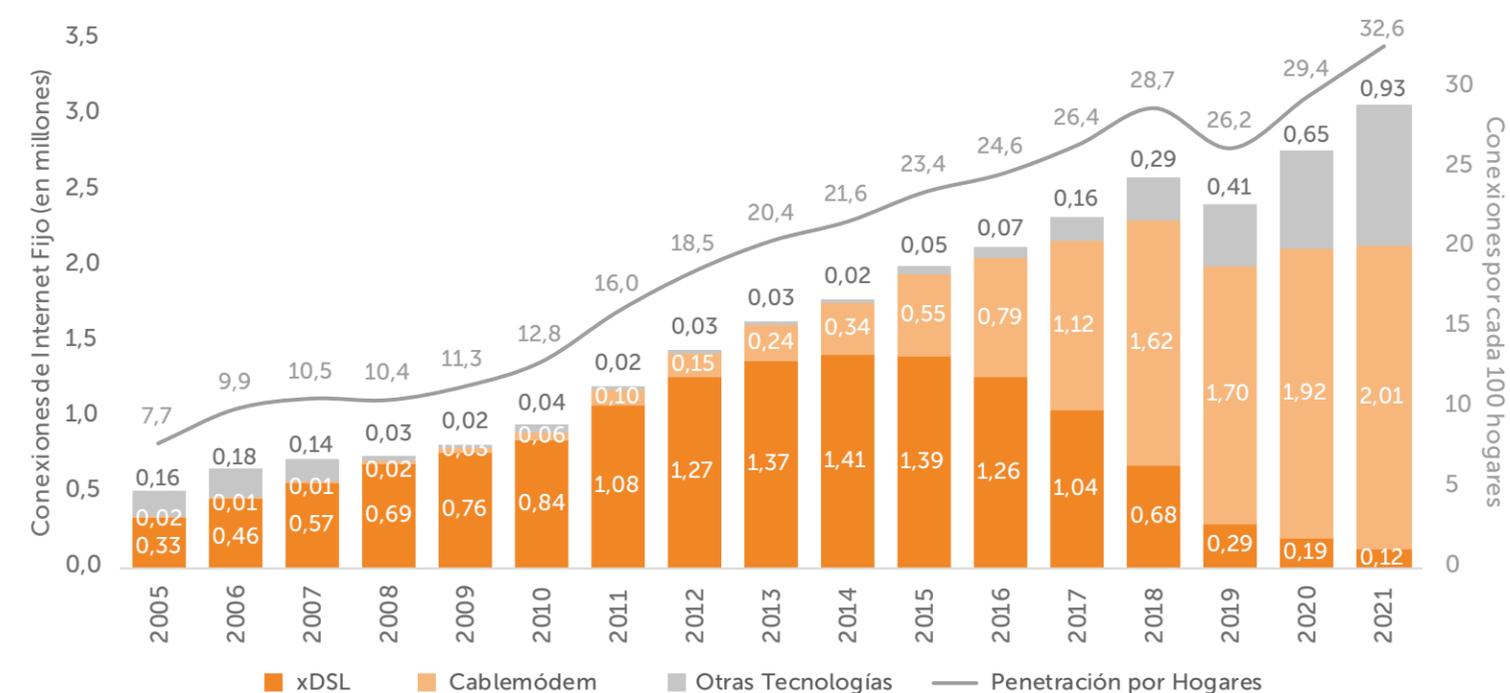
La demanda de **conexiones fijas** de internet siguió ganando dinamismo durante el 2021, con lo que se revirtió la tendencia a la baja del 2019. A diciembre del 2021, el número de conexiones fue de 3 061 044, registrando un aumento de 10,8% respecto a diciembre del 2020, y un incremento del 72,5% con relación al cierre del 2014.

Las conexiones **vía cable módem** presentaron un crecimiento anual de 4,9%. Sin embargo, su participación respecto del total de conexiones disminuyó; pasó de 69,4% en diciembre del 2020 a 65,7% en diciembre del 2021. A pesar de ello, se mantuvo como el principal medio de acceso a internet con 2 011 685 de conexiones (94 531 conexiones adicionales en un año).

Por su parte, las **conexiones xDSL** continuaron su tendencia decreciente con una reducción anual de 38,9%, lo que se reflejó en una menor participación respecto del total de conexiones, pues pasó de 7,0% en diciembre del 2020 a 3,9% en diciembre del 2021.

Finalmente, destacó el crecimiento de las **conexiones de "otras tecnologías"** (conformadas principalmente por LTE y FTTH), las cuales se incrementaron en 42,6% en el periodo de análisis (278 061 conexiones más), mejorando su participación de 23,6% en el 2020 a 30,4% en el 2021, con lo cual se ubicó como el segundo medio de acceso a internet, con 931 389 conexiones.

Gráfico 15. Conexiones en servicio de internet fijo y penetración a nivel nacional



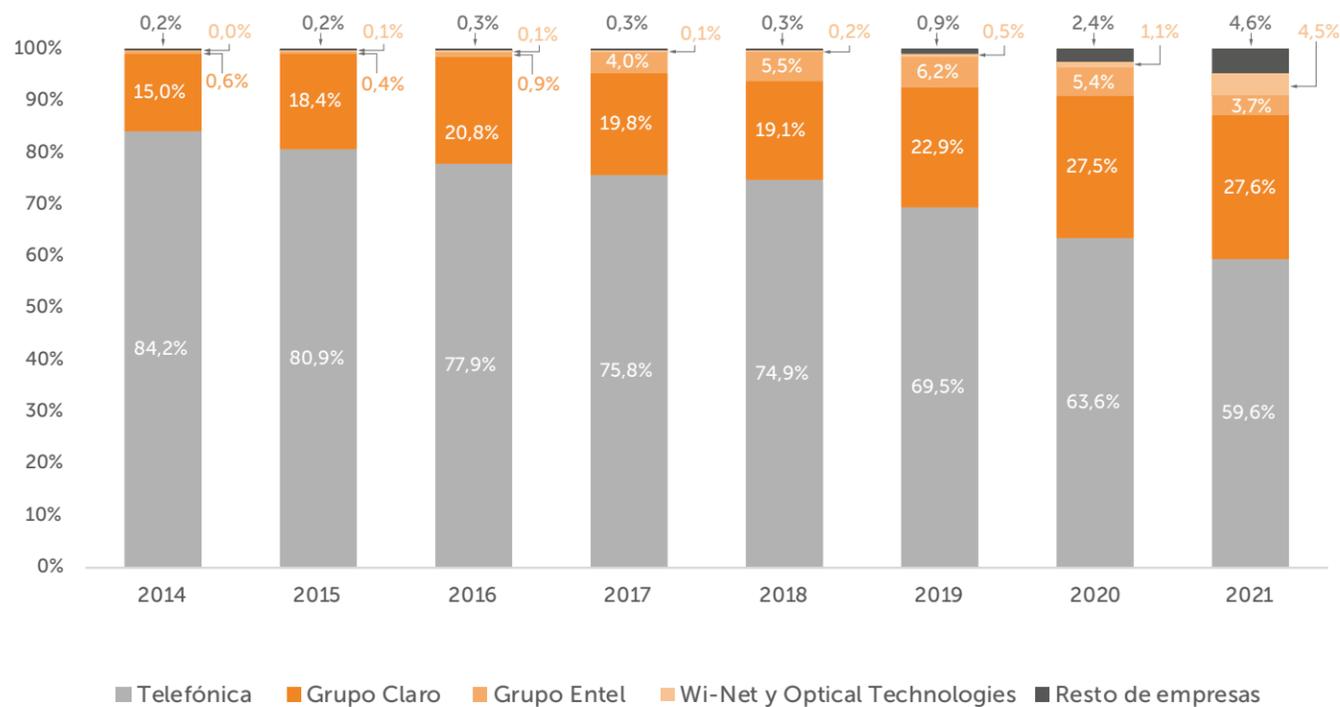
Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC - OSIPTEL

A lo largo de esos años, la presión competitiva ha ido acortando cada vez más la brecha entre el líder del mercado (Movistar) y el resto de las operadoras (Claro, Entel y otras) (ver Gráfico 16). Al cierre del 2021, Movistar presentó una reducción de 4,0 puntos porcentuales en comparación al valor del 2020. Se mantuvo como la de mayor participación de mercado, siendo que Entel también experimentó un decrecimiento en sus conexiones (1,7 puntos porcentuales menos que en el 2020), alcanzando una

participación de 3,74%. Claro, por su parte, alcanzó el 27,59% del mercado.

Cabe destacar que la participación de otras empresas casi se triplica en el 2021, siendo que el grupo conformado por Wi-net y Optical Technologies es la que más resalta, al pasar de 30 299 conexiones en el 2020 a 137 985 conexiones en el 2021 (+355,4%). Esto, probablemente, a causa de una mayor cobertura del servicio, así como también una mayor apuesta de los usuarios por ellas.

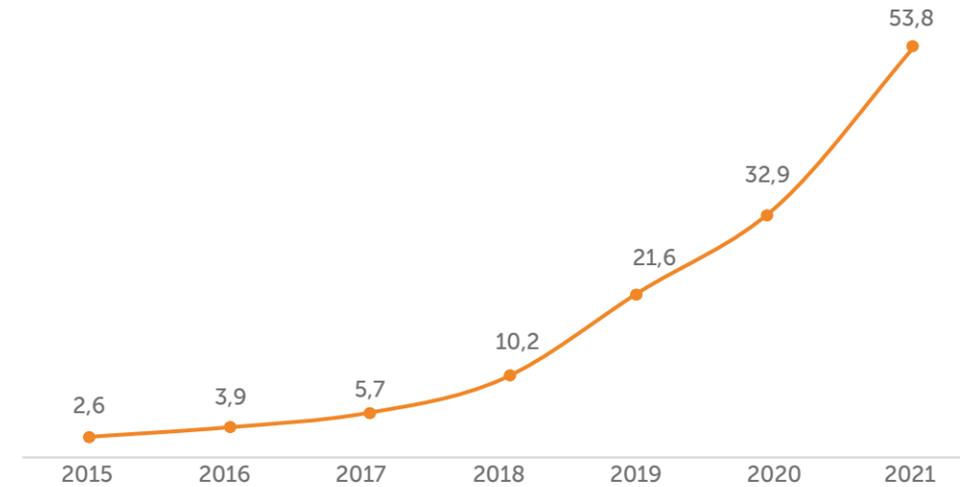
Gráfico 16. Participación de mercado de internet fijo



Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC - OSIPTEL

Las mejoras tecnológicas en el mercado habrían conllevado a un incremento exponencial de la **velocidad del servicio de internet fijo**. En efecto, se observó un alza en la velocidad promedio de descarga, llegando a los 53,77 Mbps en el 2021. Durante el periodo 2015-2021, la velocidad promedio se multiplicó más de 20 veces.

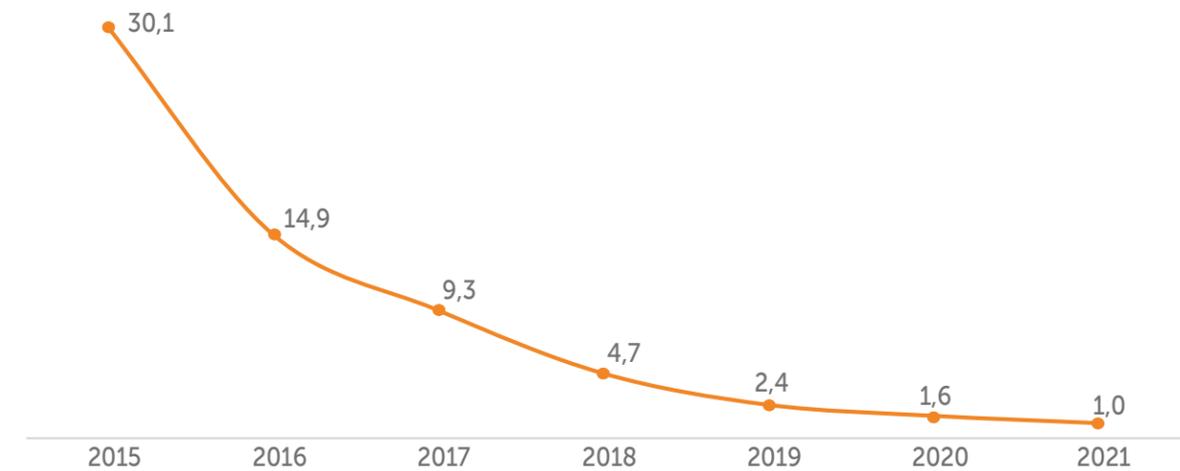
Gráfico 17. Velocidad promedio de descarga - internet fijo (en Mbps)



Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC - OSIPTEL

Al mismo tiempo que mejoró la velocidad de descarga, la **tarifa promedio por Mbps** ha mantenido su tendencia a la baja a lo largo de los últimos años. Desde el 2015 al 2021, la tarifa se redujo un 97%, alcanzando el valor de S/ 1,03 por Mbps (sin IGV) en el 2021.

Gráfico 18. Tarifa promedio por Mbps de internet fijo (en S/ sin IGV)



Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC - OSIPTEL

En el 2021 hubo más empresas de internet fijo que proveen el servicio en Lima (departamento), y también en otras regiones del país, bajo una red de fibra óptica (FTTH).

En el 2021 se experimentó una **mayor oferta comercial de internet fijo de fibra óptica para hogares**. Como se observa en el Cuadro 4, en el 2021 hubo tres empresas adicionales

que brindaron el servicio en Lima y en otras regiones del país. Asimismo, 8 de las 13 operadoras ofrecieron planes desde velocidades menores a 50 Mbps, y 11 hasta velocidades superiores a 100 Mbps. De estas 13 empresas, cuatro ampliaron el rango de velocidades de bajada y tres ingresaron a proveer el servicio de internet de fibra óptica.

Cuadro 4. Empresas que ofrecen planes monoproducto de internet de fibra óptica para hogares según rango de velocidades – Lima Departamento

	N.º	Empresa	2020		2021	
			Rango de velocidades (Mbps)	Velocidad mínima garantizada	Rango de velocidades (Mbps)	Velocidad mínima garantizada
Empresas que ampliaron el rango de las velocidades	1	Cable Visión Perú	10 - 100	40%	20 - 150	40%
	2	FiberPro	10 - 60	40%	40 - 250	70%
	3	WOW	50 - 500	40%	100 - 1000	40%
	4	Nubyx	100 - 500	50%	150 - 1000	50%
Empresas que mantuvieron el rango de las velocidades	5	Best Cable	12 - 80	40%	12 - 80	40%
	6	Claro	15 - 100	40%	15 - 100	40%
	7	iWay	20 - 300	40%	20 - 300	40%
	8	Movistar	20 - 1000	40%	30 - 1000	40% - 45%
	9	Win	70 - 500	40%	70 - 500	70%
	10	Ultra	1000	n.d.	1000	80%
Empresas que ingresaron a proveer el servicio	11	Cable Mala	-	-	5 - 40	70%
	12	Compunetwork	-	-	30 - 300	40%
	13	BFT	-	-	100 - 300	70%

Fuente: Sistema de información y registro de tarifas (SIRT)
 Leyenda: No aplica (n.a) / No disponible (n.d)
 Elaboración: DPRC – OSIPTEL

En cuanto a la **oferta comercial de las empresas que proveen planes desde 100 Mbps a más**, en el Cuadro 5 se pueden observar los nuevos planes que estuvieron disponibles para Lima (departamento) durante el 2021, así como las mejoras en rentas mensuales y atributos.

Cuadro 5. Oferta comercial de planes monoproducto de internet FTTH de 100 a 1000 Mbps – Lima Departamento

Empresa operadora	2020				2021			
	Velocidad de bajada (Mbps)	Simetría de velocidades	Velocidad mínima garantizada	Renta mensual (S/)	Velocidad de bajada (Mbps)	Simetría de velocidades	Velocidad mínima garantizada	Renta mensual (S/)
Movistar	n.a.				100	100%	40%	95,9
	150	100%	40%	135,9	150	100%	45%	143,9
	200	100%		160,9	200	100%	45%	168,9
	500	50%		370,9	500	50%	40%	233,9
	1000	50%		500,9	1000	50%	45%	505,9
n.a.				100	30%	40%	90,0	
Claro	150	10%	40%	140,0	200		15%	140,0
	240	10%		199,0	300		17%	200,0
	600	8%		390,0	600		8%	290,0
	1000	5%		490,0	1000		5%	490,0
	n.a.				100	100%	50%	149,0
Nubyx	300	100%	50%	199,0	300			199,0
	500			299,0	500			299,0
	n.a.				1000			599,0
Ultra	1000	n.d.	n.d.	612,5	1000	100%	80%	673,8

Nota: En el 2021 Claro ofreció planes con mayores topes (4000 GB) que en el 2020 (1000 o 2000 GB).
 Leyenda: No aplica (n.a) / No disponible (n.d)
 Fuente: Sistema de información y registro de tarifas (SIRT)
 Elaboración: DPRC – OSIPTEL

Uno de los aspectos a destacar fue la oferta de un nuevo plan de 100 Mbps por parte de Movistar y Claro, además de reducir en 137 soles la renta de su plan de 500 Mbps y en 100 soles su plan de 600 Mbps. Por su parte, Nubyx ofreció la velocidad más alta de la oferta comercial (1000 Mbps) y elevó la velocidad mínima de 100 Mbps a una de 150 Mbps por el mismo nivel de renta del 2020. Claro añadió 50 y 60 Mbps adicionales a sus planes de 150 y 240 Mbps y elevó el tope de consumo (2000 o 3000 GB más). Cabe indicar que si bien Ultra mantuvo la renta mensual en dólares de su plan de 1000 Mbps (US\$ 175), por el aumento del tipo de cambio, la renta en soles se incrementó.



Cuadro 6. Oferta comercial de planes FTTH de internet fijo de 100 a 500 Mbps

Empresa	2020				2021			
	Velocidad de bajada (Mbps)	Simetría de velocidades	Velocidad mínima garantizada	Renta mensual (S/)	Velocidad de bajada (Mbps)	Simetría de velocidades	Velocidad mínima garantizada	Renta mensual (S/)
Win	100	100%	40%	119,0	100	100%	70%	119,0
	150			159,0	150			159,0
	180			189,0	180			189,0
	250			249,0	250			249,0
	300			289,0	300			289,0
	500			449,0	500			449,0
WOW	100	100%	40%	180,0	100	100%	40%	79,0
	n.a.				200			89,0
	250	100%	40%	260,0	400			159,0
	500	100%	40%	500,0	500			399,0
iWay	100	n.d.	40%	149,0	100	n.d.	40%	149,0
	150			170,0	150			170,0
	200			230,0	200			230,0
	300			300,0	300			300,0
Cable Visión Perú	100	n.d.	40%	179,9	150	n.d.	40%	135,0

Fuente: Sistema de información y registro de tarifas (SIRT)
 Leyenda: No aplica (n.a) / No disponible (n.d)
 Elaboración: DPRC – OSIPTEL

Por otro lado, Win ofreció sus planes de internet fijo de 100 a 500 Mbps garantizando una mayor velocidad mínima (VMG), de 70%. Mientras que Wow lanzó sus nuevos planes de 200 y 400 Mbps, y ofreció los de 100 y 500 Mbps a 101 soles menos cada uno. Cable Visión Perú también lanzó su nuevo plan de 150 Mbps a 45 soles menos. El nuevo plan de 400 Mbps de Wow y el de Cable Visión Perú incluyeron 150 y 50 Mbps más, respectivamente, que las velocidades ofrecidas en el 2020. Se espera que para el 2022 las empresas proveedoras de internet fijo sigan dinamizando el mercado nacional con mejoras en su oferta comercial que beneficie a los usuarios.

Por otro lado, un mayor número de empresas en las regiones del país han incursionado en el mercado de provisión del servicio de internet de fibra óptica, aumentando entre el 2020 y 2021 de 4 a 15 empresas.

Se observa además que la oferta de Arequipa y La Libertad guardan una mayor relación entre sí, con velocidades de baja desde 8-10 Mbps hasta 100 Mbps y con rentas de 40-45 soles hasta 120-125 soles, que con la oferta de otras regiones de la costa. Como es el caso de Lambayeque e Ica con planes de velocidades de 5-20 Mbps hasta 200-250 Mbps y de rentas de 45-70 soles hasta 239-313 soles.

Cuadro 7. Oferta comercial de planes monoprodueto de internet de fibra óptica para hogares - Regiones (no incluye Lima Departamento)

Oferta regional	Empresa	2020		2021	
		Rango de velocidades (Mbps)	Rango de rentas (S/)	Rango de velocidades (Mbps)	Rango de rentas (S/)
Arequipa	Castel TV	-		8 - 10	45,0 - 50,0
	Cable Visión Images	-		10 - 30	50,0 - 100,0
	Cable Arequipa	-		10 - 100	40,0 - 100,0
	Mega Cable	-		12 - 60	59,0 - 120,0
Junín	Cable Red	10 - 60	70,0 - 140,0	30 - 80	70,0 - 140,0
	Global Fiber			40 - 120	90,0 - 300,0
Lambayeque	Best Cable	20 - 100	45,0 - 159,0	20 - 100	45,0 - 159,0
	Obi*			50 - 250	79,0 - 239,0
Puno	Datotel	8 - 32	50,0 - 100,0	8 - 32	50,0 - 100,0
	Amitel	-		20 - 200	69,9 - 249,9
La Libertad	MasCable	-		10 - 40	50,0 - 100,0
	Best Cable	-		20 - 100	45,0 - 125,0
Huánuco	Huánuco Telecom	-		4 - 60	50,0 - 125,0
Ica	Cable Visión Ica	3 - 200	60,0 - 313,0	5 - 200	70,0 - 313,0
Ucayali	Cable Star	-		10 - 100	40,0 - 120,0

(*) También se ofrece en Piura.
 Fuente: Sistema de información y registro de tarifas (SIRT)
 Elaboración: DPRC – OSIPTEL

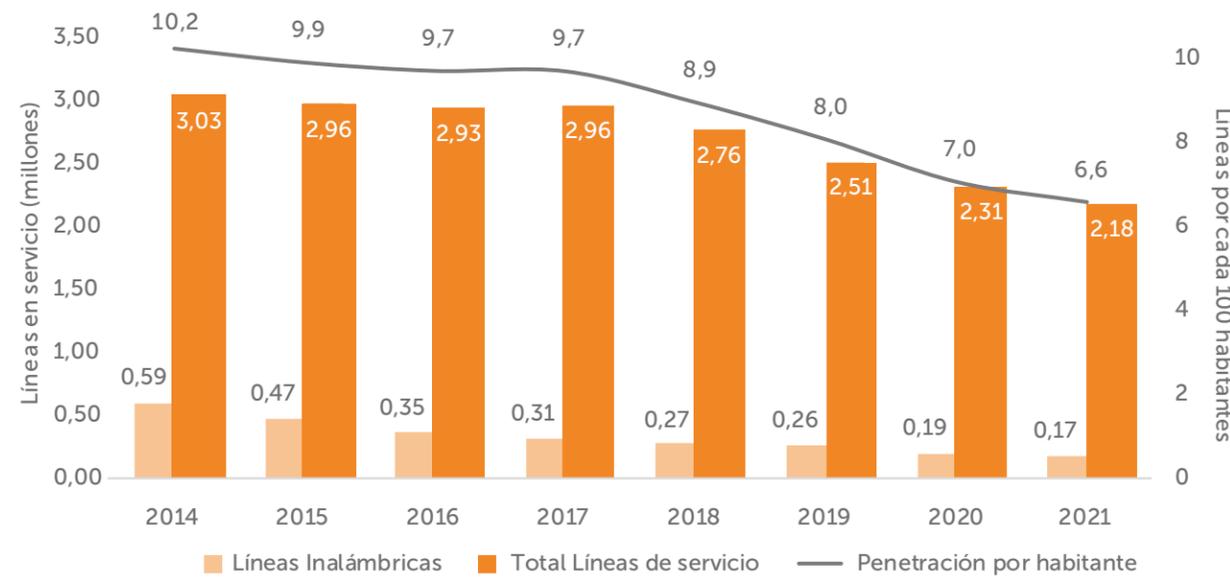
Se espera que para el 2022 las empresas proveedoras de internet fijo sigan dinamizando el mercado nacional con mejoras en la oferta comercial en beneficio de los usuarios del servicio.

Telefonía fija de abonados

La telefonía fija tradicional mostró una tendencia decreciente. Entre 2014 y 2021, la caída en la cantidad de líneas en servicio de telefonía fija fue de 857 366, lo que representó

una disminución de 28,3%. Y en solo un año (entre diciembre del 2020 y diciembre del 2021), el número de líneas fijas de abonado en servicio se redujo en 5,7%. Es decir, hubo 132 781 líneas menos. Con ello, la cantidad de líneas llegó a 2 177 405 en diciembre del 2021, con una tasa de penetración de 6,56

Gráfico 19. Líneas fijas en servicio y penetración a nivel nacional

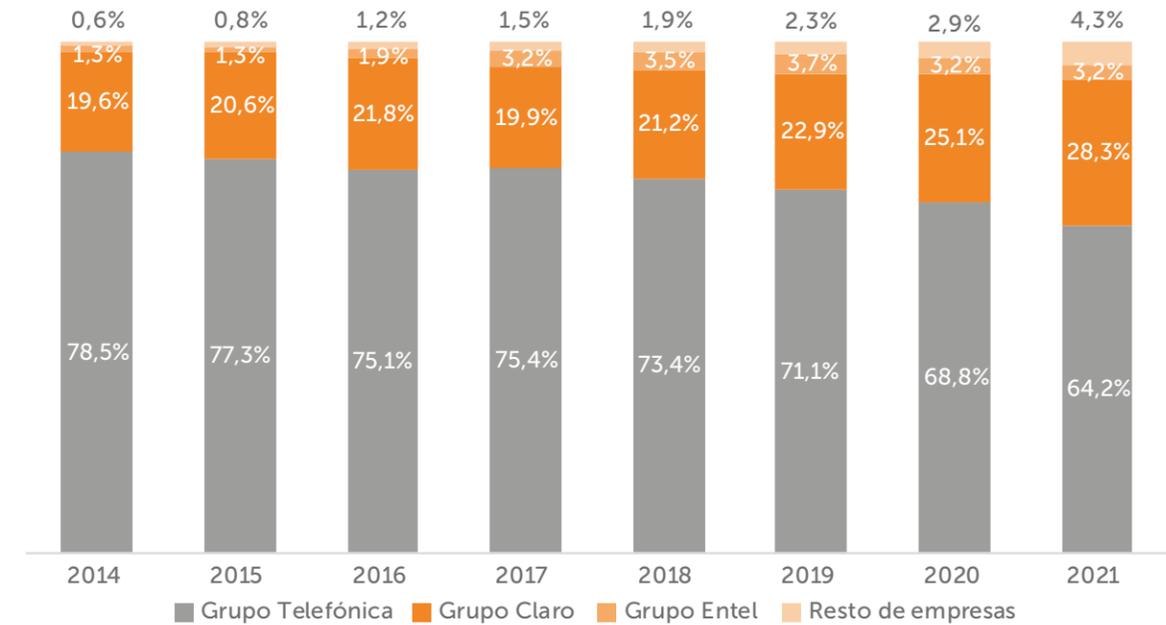


Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC - OSIPTEL



En cuanto al nivel de competencia, en el Gráfico 20 se puede ver que Movistar se mantuvo como el líder del mercado, a pesar de que su participación se ha ido reduciendo en el tiempo. En diciembre del 2021 tuvo una cuota de 64,2%, lo que significó 4,5 puntos porcentuales menos que en el mismo mes del 2020. Luego, se ubicó Claro con una participación de 28,3%, esto es 3,2 puntos porcentuales más que en diciembre del 2020. Finalmente, el grupo Entel registró una pérdida de 0,1 puntos porcentuales, alcanzando una participación de 3,2%.

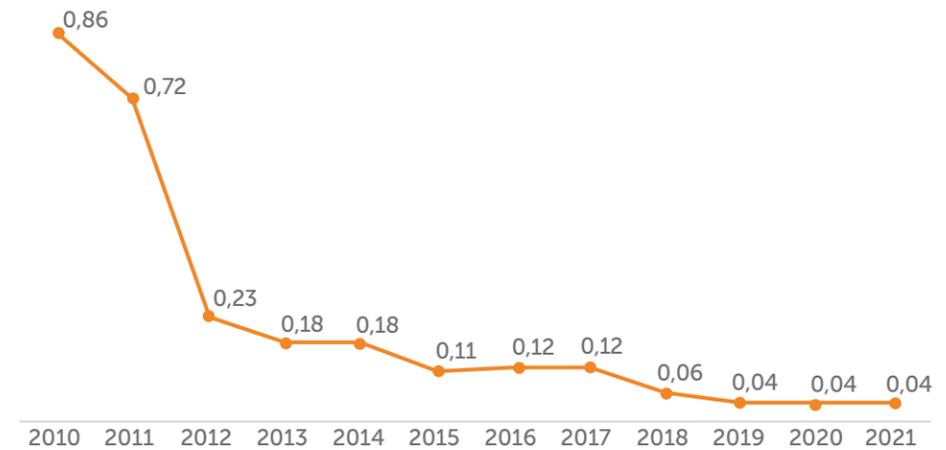
Gráfico 20. Participación de mercado de servicio de telefonía fija



Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC - OSIPTEL

De acuerdo con el Gráfico 21, entre el 2010 y 2021, la tarifa por minuto de las llamadas Fijo-Móvil de Telefónica (S/ con IGV) pasó de 0,86 a 0,04, lo que significó una reducción del 95,35%. Este evento se explicó a la regulación tarifaria que se viene aplicando desde el 2011 para dicha empresa.

Gráfico 21. Evolución de tarifa tope fijo-móvil de Telefónica del Perú S.A.A (en S/ por minuto, incluye IGV)

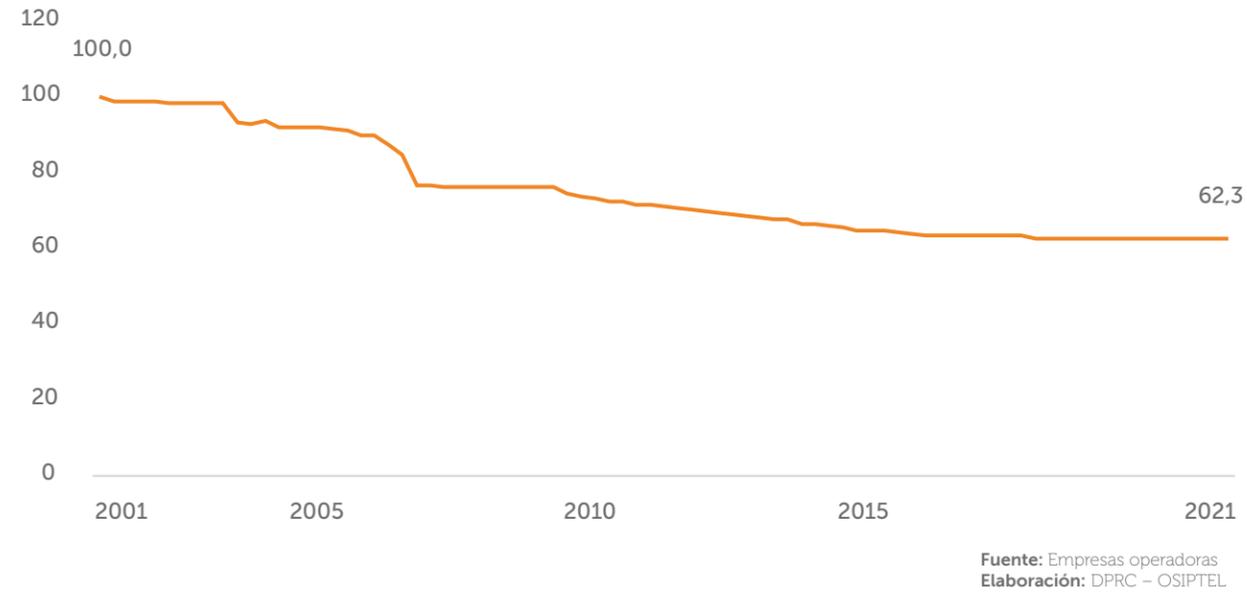


Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC - OSIPTEL

Como se aprecia en el Gráfico 22, durante el mismo periodo, el índice de renta mensual del servicio de telefonía fija brindado por la empresa Telefónica registró una reducción del 37,72%. Este resultado también ha sido consecuencia de la

regulación tarifaria ejercida a través de los ajustes trimestrales establecidos en el marco del Régimen Tarifario de Fórmula de Tarifas Tope, cuyo elemento central es la aplicación del Factor de Productividad⁷.

Gráfico 22. Evolución del índice trimestral de la renta mensual del servicio de telefonía fija local de Movistar, 2001-2021 (2001=100)

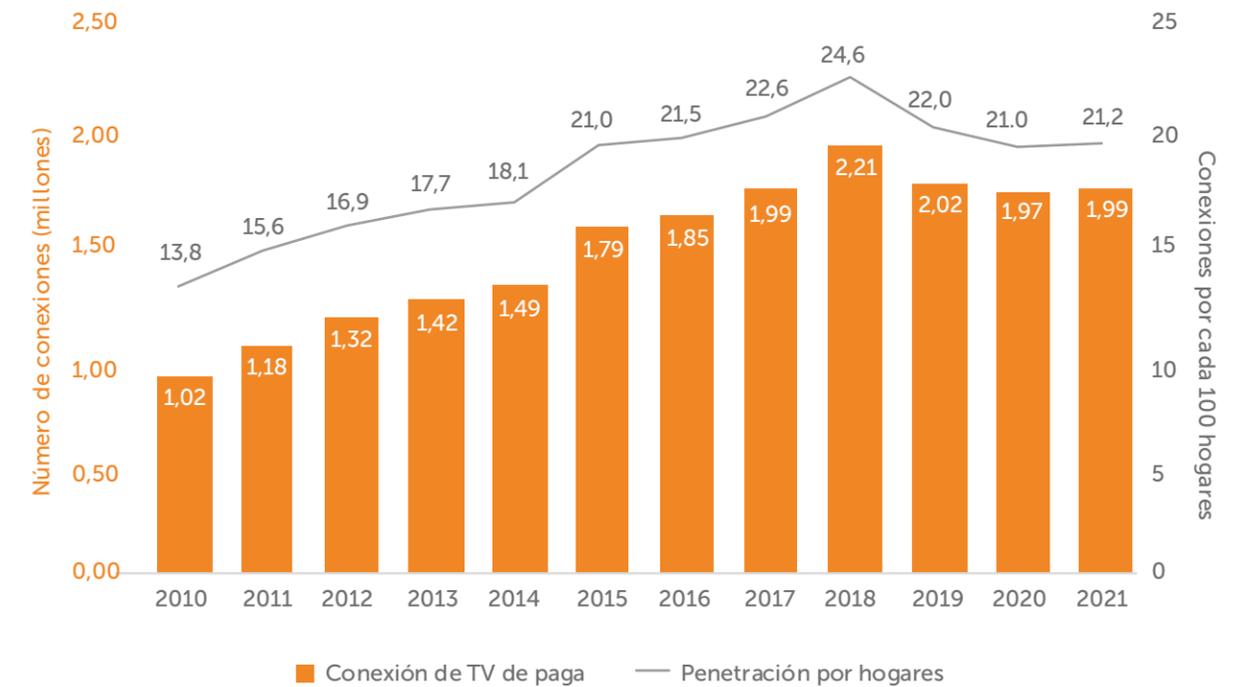


⁷ Mediante este esquema regulatorio la variación de precios exigida es igual a la diferencia entre la inflación y el Factor de Productividad.

TV de paga

A diciembre del 2021, la cantidad de **conexiones en servicio de TV de paga** llegó a 1,99 millones, lo que significó un incremento en 1,0% respecto del mismo periodo del año anterior. Respecto a la **tasa de penetración**, pasó de 13,84 en el 2010 a 21,18 conexiones por cada 100 hogares a diciembre del 2021.

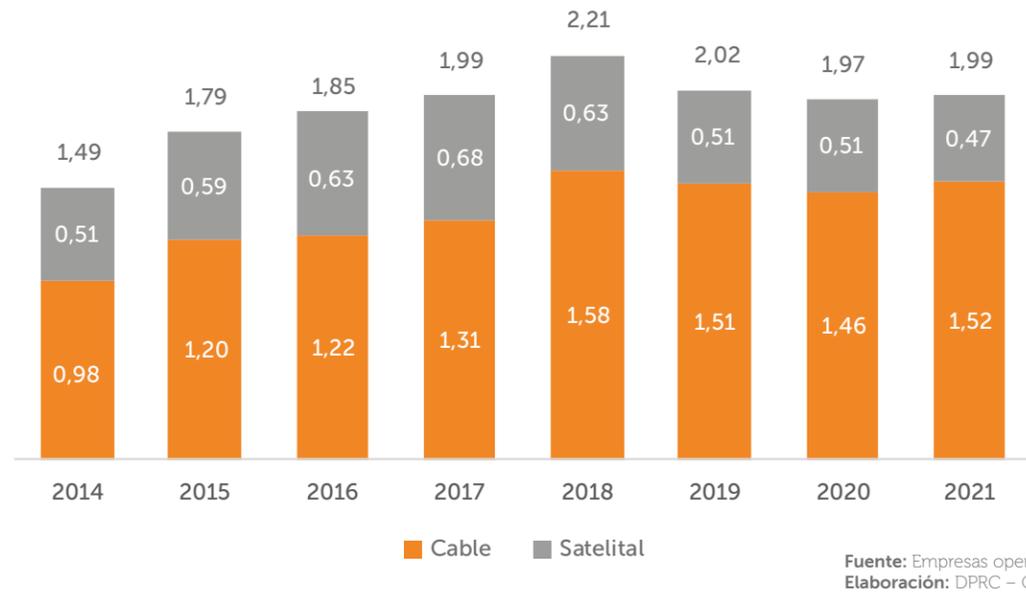
Gráfico 23. Conexiones en servicio de TV de paga y penetración a nivel nacional



Respecto de la **tecnología utilizada para acceder al servicio de TV de paga**, el cable⁸ lideró el mercado con el 76,3% de las conexiones totales a diciembre del 2021, mientras que el 23,7% correspondió a la tecnología satelital.

⁸ El medio de acceso por cable está referido principalmente al cable coaxial; sin embargo, a partir del 2019 la tecnología "cable" se compone de cable coaxial y fibra óptica. Así, a partir de dicho año, las empresas Claro, Movistar y Winner Systems han reportado conexiones correspondientes a la tecnología por fibra óptica, la cual cuenta con 177 918

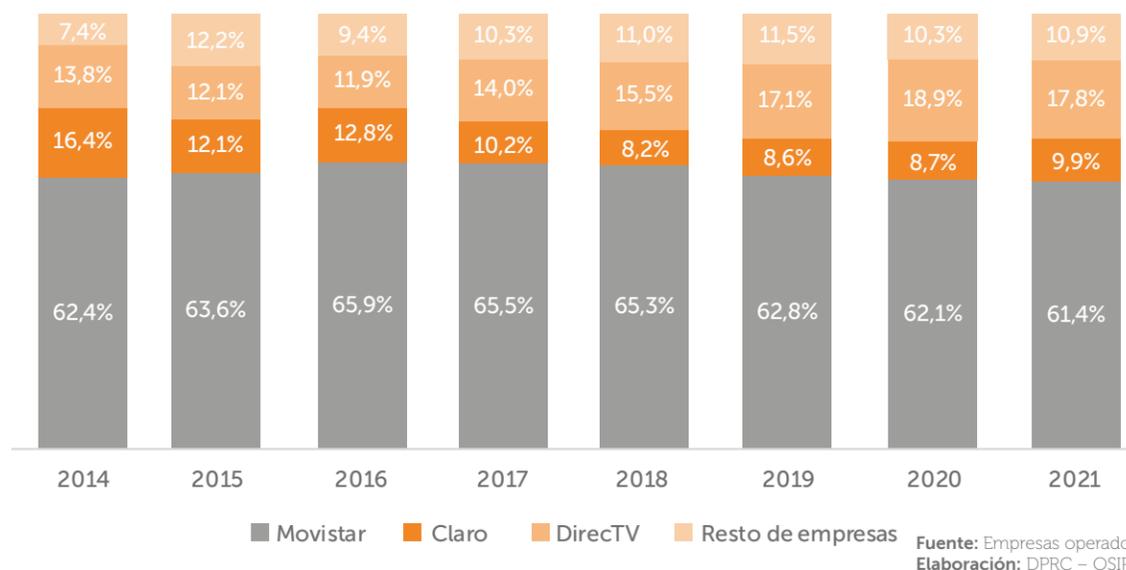
Gráfico 24. Conexiones en servicio de TV de paga por tecnología (en millones de número de conexiones)



Según el Gráfico 25, a diciembre del 2021, Movistar mantuvo el liderazgo en este segmento con una participación del 61,5%, con una disminución de 0,7 puntos porcentuales en comparación con el mismo periodo del 2020. En el segundo

lugar se ubicó DirecTV con una participación de 17,8%. Más atrás se quedó Claro, con el 9,9% de participación, mientras que el resto de las empresas representó el 10,9% del mercado.

Gráfico 25. Participación del mercado del servicio de TV de paga

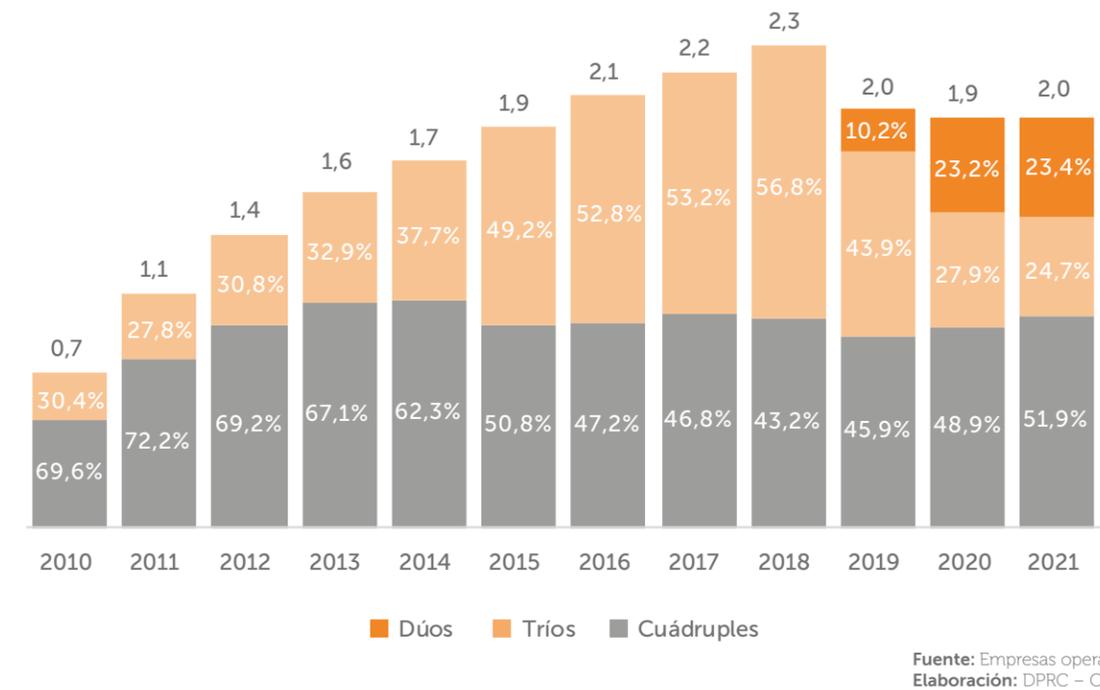


Servicios empaquetados

La **cantidad de empaquetamientos de servicios** recuperó su nivel en 2 millones. Los empaquetamientos de dos servicios (dúos) y de cuatro servicios (cuádruples) aumentaron en 6,7% (64 mil más) y 1,3% (6 mil más), respectivamente; mientras

que los de tres servicios (tríos) disminuyeron en 10,8% (58 mil menos). Como resultado, la participación de los dúos y cuádruples aumentaron de 48,9% a 51,9% y de 23,2% a 23,4%, respectivamente, y la de los tríos se redujo de 27,9% a 24,7%.

Gráfico 26. Evolución de empaquetamientos según número de componentes (en millones de paquetes de servicios)

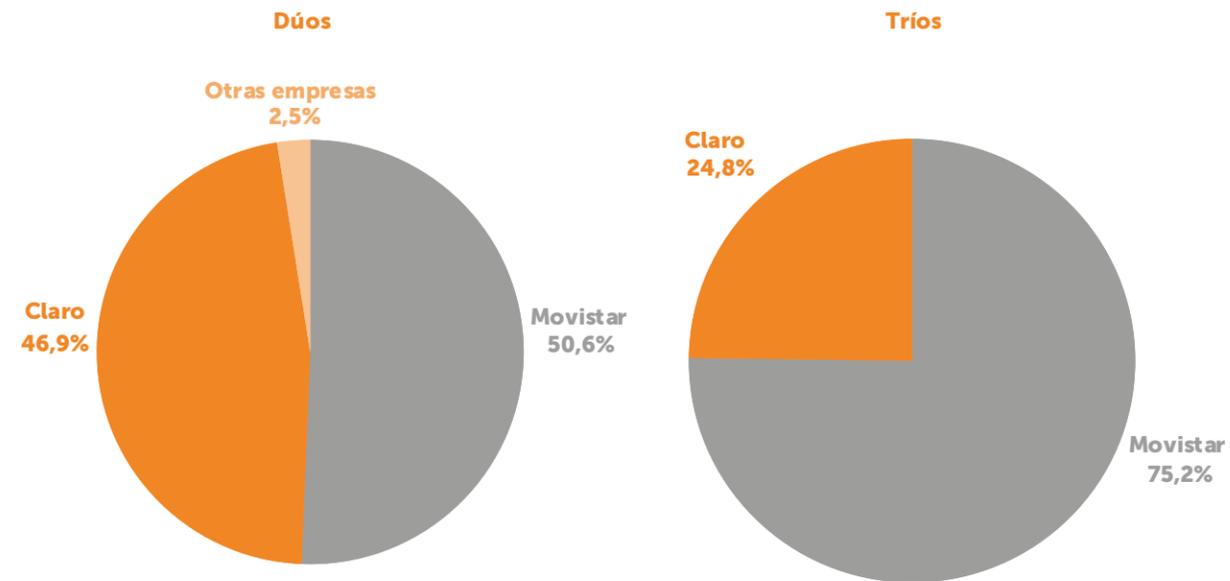


Respecto a la participación por empresa, Movistar mantuvo la mayor cuota de mercado en dúos (50,7%), seguida por Claro (46,9%) y otras empresas (2,5%). Sin embargo, distinguiendo la participación por empresa en el total de dúos y tríos del mercado, Movistar redujo su cuota en dúos de 56,2% a 50,7% y en tríos de 77,3% a 75,2%; mientras que Claro aumentó su participación en dúos de 41,7% a 46,9% y en tríos de 22,7% a 24,8%⁹.

⁹ La información por empresa incluye solo a Telefónica y Claro. Ambas representan el 99% de los servicios empaquetados.conexiones a diciembre del 2021.



Gráfico 27. Participación de mercado de servicios empaquetados según empresa

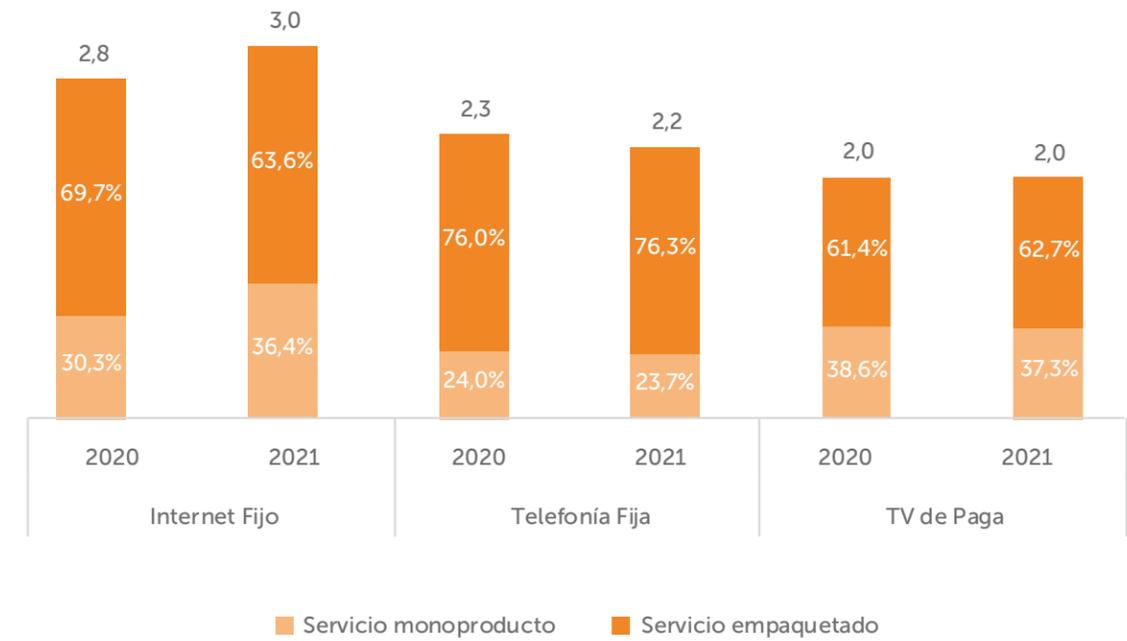


Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC – OSIPTEL

En cuanto a las **conexiones según contratación individual o monoproducto**, las empaquetadas representaron más del 60% del total conexiones por cada servicio fijo, siendo el internet fijo el que más conexiones empaquetadas tuvo (1,9 millones), con relación a las de telefonía fija (1,7 millones) y de TV de paga (1,2 millones). Destaca el aumento de las

conexiones monoproducto de internet fijo en 33,8% (283 mil más) —que mantiene una evolución creciente desde el 2017—, con lo cual su participación en el total de conexiones del servicio pasó de 30,3% a 36,7%. El internet fue el único de los tres servicios fijos que aumentó tanto sus conexiones monoproducto como las empaquetadas.

Gráfico 28. Conexiones por servicio según contratación monoproducto y empaquetada (en millones de líneas/conexiones)



Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC – OSIPTEL

OSIPTEL EN CIFRAS



INDICADORES RELEVANTES DE LA LABOR DEL REGULADOR EN EL SECTOR 2021



585 colaboradores

fueron parte del OSIPTEL. El 36% era menor de 30 años y el 45% eran mujeres.



823 683 equipos móviles

fueron bloqueados por IMEI inválido.



14 centros de orientación

estuvieron a disposición de los usuarios. 8 en el interior del país y 6 en Lima.



15 mil UIT

en multas se han impuesto en el 2021.



76% de los hogares

peruanos estuvo conectado a internet fijo o móvil.



+20 millones y
940 contratos cortos

en español y quechua, respectivamente, fueron emitidos para los servicios de telecomunicaciones.



90% de cumplimiento anual

de las metas programadas del Plan Estratégico Institucional.



4459 denuncias de usuarios

fueron atendidas por la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos.



64% fue el incremento

de la velocidad promedio del internet fijo en el 2021.



148 sentencias a favor

del OSIPTEL fueron emitidas en primera y segunda instancia judicial.



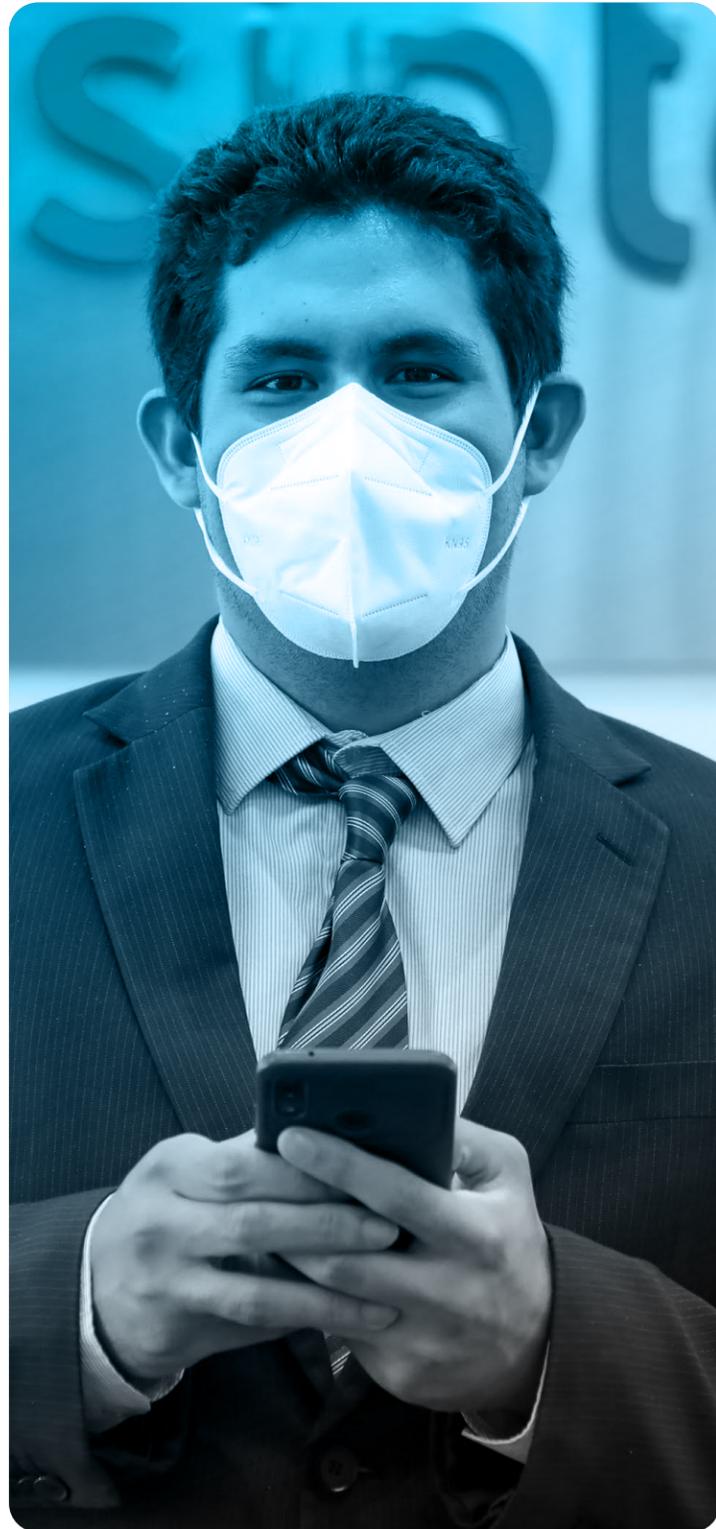
806 742 orientaciones

fueron realizadas a los usuarios de telecomunicaciones.



GESTIÓN Y RESULTADOS





DE CARA AL USUARIO

Gestión de la atención a los usuarios

Uno de los pilares de esta gestión ha sido el empoderamiento del usuario. Sobre la base de este pilar, se han planteado diversos instrumentos que permitan al usuario contar con más información para el ejercicio de sus derechos y para tomar mejores decisiones. Entre las novedades del 2021, resaltó el reinicio de las visitas presenciales a los centros de atención al cliente de las operadoras, así como la publicación de rankings que permitieran medir el desempeño de las operadoras en cuanto a la calidad de la atención de sus usuarios.

Paralelamente, el equipo de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos (STSR) logró, en el 2021, una tasa de resolución del 96% de expedientes ingresados dentro de los plazos establecidos. Asimismo, dio los primeros pasos hacia la automatización de los procesos de solución de reclamos en línea con la transformación digital del OSIPTEL.

Mejorando la calidad de atención de las empresas operadoras

Durante el 2021, desde la Dirección de Atención y Protección del Usuario (DAPU), se han monitoreado algunos canales de atención de las empresas operadoras para evidenciar los problemas que se estaban presentando. Asimismo, se han desarrollado herramientas que permiten comparar la atención que brindan a sus usuarios las principales empresas operadoras, así como su desempeño en la atención de reclamos. También se dio seguimiento a la satisfacción de los usuarios con sus servicios a través de una encuesta a nivel nacional, entre otras actividades.

Monitoreo y fortalecimiento de la atención al usuario

Retomando el monitoreo a los centros de atención y puntos de venta

Con la llegada de la pandemia, una de las actividades que se tuvo que suspender fue el monitoreo de los centros de atención de las empresas operadoras. Sin embargo, para

el 2021, el seguimiento a la calidad de servicio brindada por el personal de los centros de atención de las empresas operadoras no podía esperar más.

Por ello, se implementó un “programa piloto” que permitiera continuar con su monitoreo, así como brindar atención y orientación a los usuarios que acuden a ellos, considerando el nuevo contexto de las actividades presenciales. El programa se llevó a cabo en agosto y septiembre del 2021 en los centros de atención de Telefónica y América Móvil. A partir de los resultados obtenidos del piloto, se hicieron los ajustes necesarios y es así como en octubre se retomaron las visitas periódicas a nivel nacional a los centros de atención de las principales empresas operadoras.

Para el 2021, el programa se llevó a cabo en agosto y septiembre en los centros de atención de Telefónica y América Móvil.



Cuadro 8. Distribución de los usuarios beneficiados en las visitas a empresas operadoras

Empresa	I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.	Total 2021
N.º de beneficiados monitoreo presencial	-	-	577	1572	2149

Elaboración: DAPU – OSIPTEL



Seguimiento a las redes sociales en pandemia

Durante el 2021, se continuó con el monitoreo de las reacciones y comentarios de los usuarios en Facebook¹⁰, sobre la calidad de atención que reciben por el canal de redes sociales y los inconvenientes o problemas con el servicio de telefonía, cable o internet.

La finalidad del monitoreo es la formulación de propuestas de mejora en la estrategia de orientación y atención al usuario por parte de las empresas operadoras. Así como también evidenciar e identificar la casuística o problemas recurrentes que aquejan a los usuarios respecto a la atención de sus problemas, trámites o requerimientos. Para que, a partir de esta casuística, el OSIPTEL tome acciones de supervisión y gestione casos de usuarios a través del canal de atención de redes.

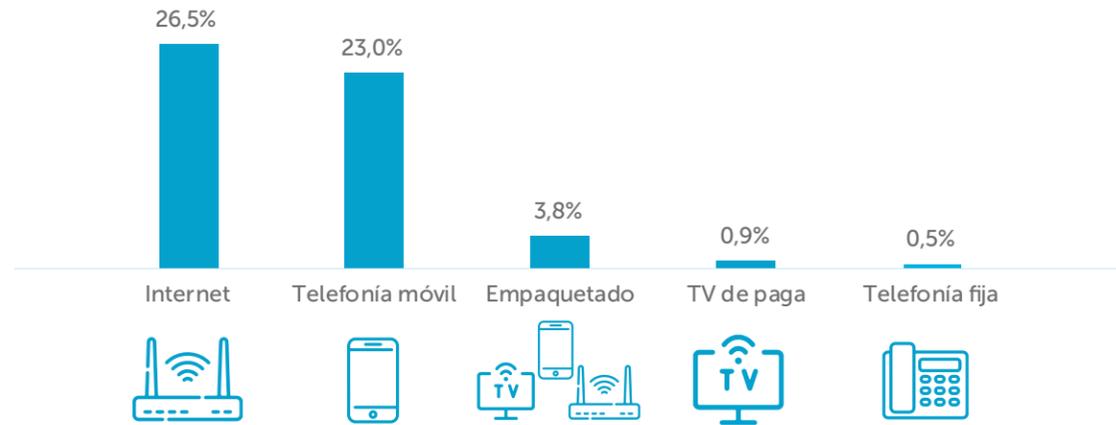
Se analizaron 82 363 comentarios, de los cuales se seleccionaron 17 567 consideradas relevantes para el OSIPTEL (21,3% del total). Asimismo, se identificó 176 casos que fueron ingresados para ser gestionados por los orientadores a cargo de la atención y orientación de los casos de redes sociales.

¹⁰ De las cuatro principales empresas operadoras: Telefónica, América Móvil, Entel y Bitel.

Se creó un nuevo subtema "Problemas con atención vía **WHATSAPP O CHATBOTS**" debido al incremento de reacciones negativas.

Del monitoreo a las redes sociales se concluyó que los servicios que generaron mayor insatisfacción fueron el de internet (26,48%) y el de telefonía móvil (23,05%)¹¹. Para mayor detalle se puede visualizar el siguiente gráfico.

Gráfico 29. Servicios con mayor grado de insatisfacción



Nota: No especifica el 45,3%.
Elaboración: DAPU – OSIPTEL

• **Seguimiento al canal de atención telefónica**

Durante el 2021 se continuó monitoreando el canal de atención telefónico de las principales empresas operadoras, logrando analizar un total de **3240 atenciones por este medio**.

¹¹ Los porcentajes representan la participación del total de comentarios.

Cuadro 9. Distribución de los monitores telefónicos a las empresas operadoras

Empresa	I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.	Total 2021
N.º de casos monitoreo telefónico	789	597	297	1557	3240

Elaboración: DAPU – OSIPTEL

Como resultado del monitoreo, se identificó que los asesores:

- ▣ No se identificaban con su nombre y apellido al momento de brindar la atención.
- ▣ No brindaban códigos para la identificación de los trámites.
- ▣ No brindaban información sobre el derecho de desistimiento a la migración.
- ▣ No identificaban correctamente al abonado antes de realizar un trámite o solicitud.

Los resultados obtenidos fueron puestos en conocimiento de las empresas operadoras para que tomen las acciones correctivas que correspondan.

• **Capacitando a los asesores para una mejor atención al cliente**

Con el objetivo de mejorar la calidad de atención al cliente de las empresas operadoras, la DAPU realizó actividades de capacitación y evaluación al personal de las operadoras que brinda atención a los usuarios. De esta manera, los asesores pudieron resolver los inconvenientes e informar correctamente a los abonados.

En el 2021, el OSIPTEL capacitó a 4553 asesores de atención al cliente de las empresas operadoras sobre temas recurrentes para los usuarios. Asimismo, debido a la coyuntura actual, estas capacitaciones se realizaron mayormente a través de canales virtuales, permitiendo llegar al personal no solo de las principales empresas operadoras sino a empresas de TV de paga, entre otros.

Cuadro 10. Capacitación al personal de las empresas operadoras en el 2021

Empresas	Sesiones	Personal capacitado
Telefónica	15	704
América Móvil	45	1816
Entel	39	1219
Bitel	8	468
Directv	3	104
Otros	13	242
Total	123	4553

Elaboración: DAPU – OSIPTEL

Revisión de expedientes para identificar oportunidades de mejora

En el 2021, se revisaron 3148 expedientes de reclamos de primera instancia de las cuatro principales empresas operadoras (Telefónica, América Móvil, Entel y Bitel). Esto con el objetivo de identificar los problemas que presentaban los usuarios, las acciones que tomaban las empresas y el sustento de estas.

Como resultado de dichas evaluaciones, se identificaron oportunidades de mejora en los procedimientos de los reclamos de los usuarios. Los hallazgos fueron tratados en reuniones de retroalimentación con las citadas empresas operadoras. A raíz de estas reuniones, las empresas:

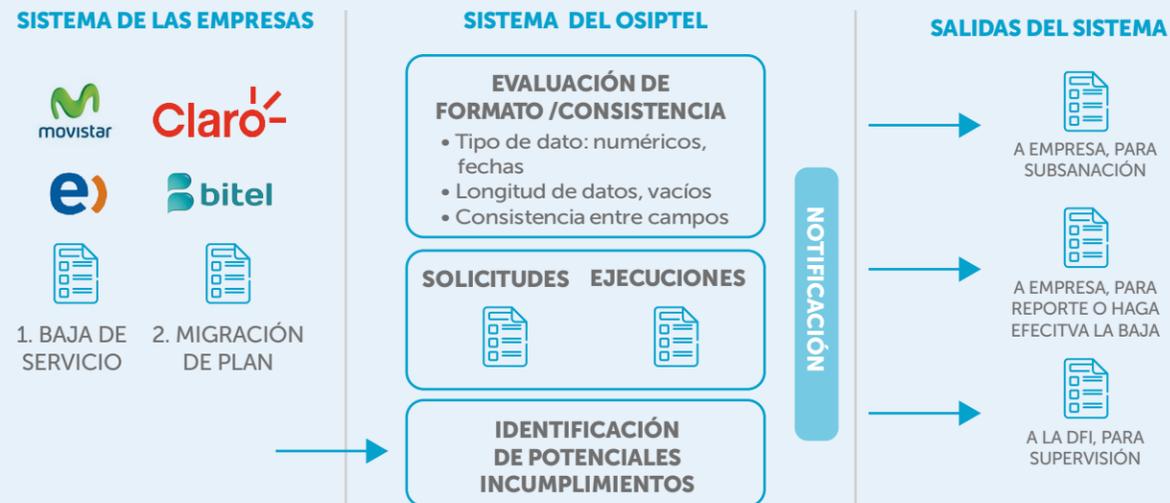
- Mejoraron la redacción de las resoluciones de primera instancia para que sean entendibles para el usuario. Las mejoras también incluyeron informar la materia reclamable, el encauzamiento del reclamo, entre otros.
- Implementaron un equipo de control para la revisión del contenido de los expedientes de reclamos, a fin de verificar que se encuentren completos.
- Capacitaron a sus asesores sobre el procedimiento y plazos de atención de los reclamos.
- Implementaron un sistema de mensajería al usuario a través del correo electrónico, informando sobre el ingreso y plazo de atención de su reclamo.

Para una atención oportuna de las solicitudes

En julio del 2021, se aprobó la norma que establece la implementación del Sistema de seguimiento, monitoreo y fiscalización de bajas y migraciones. Lo anterior con el fin de que las empresas operadoras que cuenten con más

de 500 000 abonados reporten al OSIPTTEL información –de forma diaria– sobre las bajas y migraciones ejecutadas o solicitadas por sus abonados. La finalidad de la norma es promover la atención oportuna de las solicitudes de cancelación del servicio y cambios de plan tarifario para mayor satisfacción de los abonados.

Figura 1. Sistema de seguimiento, monitoreo y fiscalización de bajas y migraciones



Ranking de Calidad de Atención y Desempeño en la atención de reclamos

En el 2021, se elaboró el Ranking de Calidad de Atención al Usuario y el Ranking de Desempeño en la Atención de Reclamos, para los periodos del segundo semestre 2020 y primer semestre 2021.

La finalidad de estos rankings es generar incentivos para que las empresas operadoras mejoren sus procesos de atención de reclamos y atención al usuario, así como empoderar al usuario con información comparativa. Estos

rankings se miden de forma semestral y consideran a las cuatro principales operadoras (Telefónica, Claro, Entel y Bitel) que cubren el 98% del mercado.

• Ranking de Calidad de Atención al Usuario

Este ranking evalúa el desempeño en la atención al usuario desde que el usuario se contacta con la empresa operadora hasta que recibe una respuesta a su consulta o solicitud. Está basado en una metodología que mide seis dimensiones de la atención al usuario, tal y como se indica en el Figura 2.

Figura 2. Dimensiones de la Calidad de Atención del Usuario



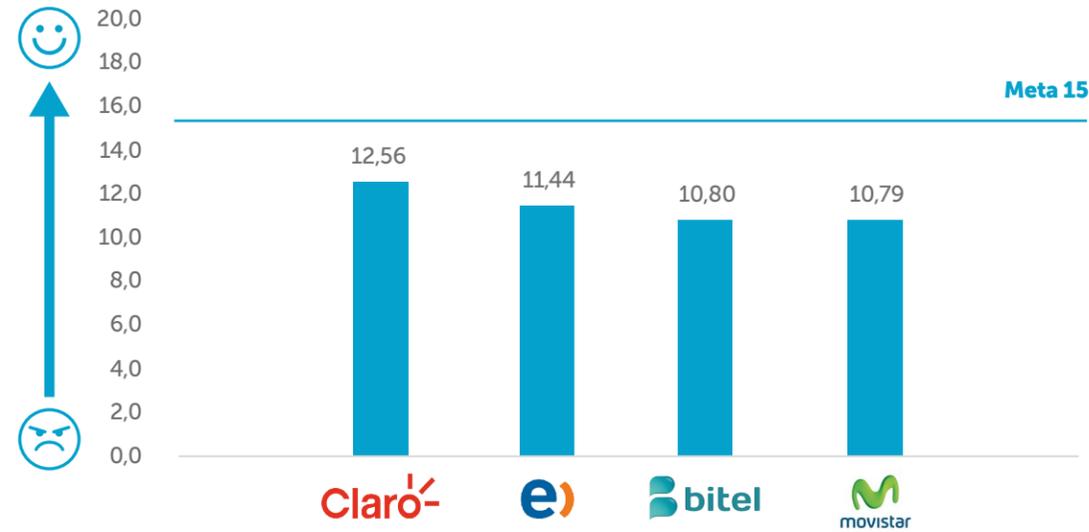
- **Accesibilidad.** Mide la disponibilidad de los canales de atención de las empresas operadoras.
- **Accesibilidad a los canales no tradicionales.** Mide el uso de los canales digitales tales como app, página web, correo electrónico, etc.
- **Capacidad de respuesta.** Mide el tiempo de respuesta o el tiempo de atención en los canales de atención.
- **Empatía.** Mide el compromiso de las empresas operadoras con los problemas del usuario.
- **Veracidad.** Mide el nivel de información correcta brindada por los asesores de las empresas operadoras.

Fuente: DAPU – OSIPTTEL

Como se puede observar en el Gráfico 30, América Móvil fue la empresa operadora que obtuvo la nota más alta (12,56), mientras que en extremo opuesto se ubicó Movistar con 10,79. Sin embargo, en una escala del 0 al 20, **ninguna de las principales empresas operadora logró pasar la meta de 15.**

¹² Mediante resolución de Consejo Directivo N.º 111-2021-CD/OSIPTTEL.

Gráfico 30. Ranking de Calidad de Atención según empresa operadora (Primer semestre 2021)



Elaboración: DAPU – OSIPTEL

Nueva propuesta de reglamento de calidad de atención al usuario

En vista de la problemática identificada en los diferentes canales de atención de las empresas operadoras y el despliegue de nuevos canales digitales de interacción

entre el usuario y empresa, se elaboró una propuesta de un nuevo Reglamento de calidad de atención. Cabe destacar que esta propuesta toma en cuenta la experiencia internacional y recomienda adoptar una estrategia regulatoria para la mejora de la calidad de atención a los usuarios a partir de seis ejes de acción.

Figura 3. Ejes de acción para el nuevo reglamento de calidad de atención



Fuente: DAPU – OSIPTEL

Ranking de Desempeño en la Atención de Reclamos de las empresas operadoras

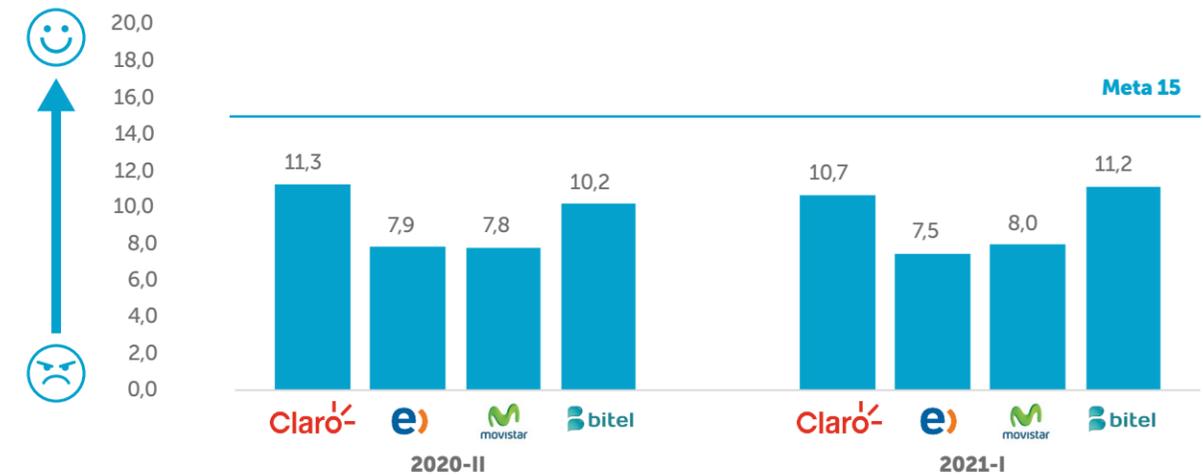
Este ranking compara, de forma integral, el desempeño de la atención del reclamo de los usuarios en el servicio público móvil, desde que el usuario se comunica con su empresa operadora hasta la atención de su apelación por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), en caso haya sido elevado. Está basado en una metodología que mide seis indicadores:

- i. Incidencia de reclamos
- ii. Solución anticipada de reclamos (SAR)
- iii. Motivación de las resoluciones

- iv. Oportunidad de la resolución de reclamos
- v. Apelaciones declaradas fundadas por el TRASU
- vi. Quejas declaradas fundadas por el TRASU

Para la elaboración de este ranking se consideró información reportada por las empresas operadoras e información obtenida directamente por el OSIPTEL. En el Gráfico 31, se muestran los resultados del segundo semestre del 2020 y del primer semestre del 2021. Tal como se puede apreciar, **las empresas operadoras Telefónica y Bitel presentaron una ligera mejora en su desempeño** para la atención de los procedimientos de reclamos¹³. **Sin embargo, todas las empresas operadoras tienen que mejorar sustancialmente.**

Gráfico 31. Ranking de Reclamos según empresa operadora



Elaboración: DAPU – OSIPTEL

Estos ranking impulsan la competencia entre operadoras por la calidad en la **ATENCIÓN DE ESTOS TRÁMITES.**

¹³ Cabe mencionar que las empresas operadoras han indicado que implementaron mejoras en sus procesos que esperan ver reflejado en el ranking 2021-II.

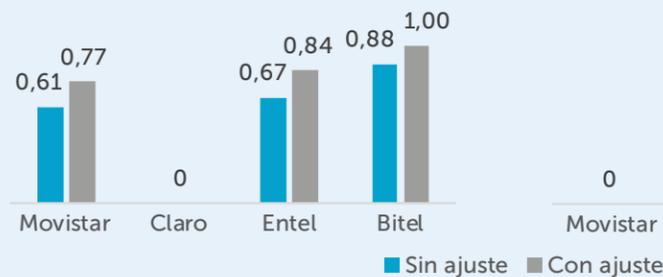
Factor de cobertura

Con el objetivo de promover la competencia en la cobertura de los servicios públicos móviles, y a su vez, incentivar el nivel de avance tecnológico de las redes, se calcularon factores redistributivos para los centros

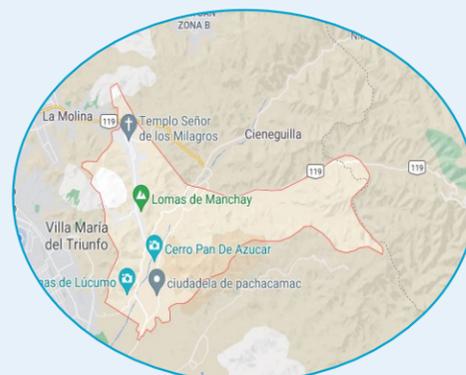
poblados, distritos, provincias y departamentos del Perú. Estos factores combinados con los índices de densidad de cobertura tecnológica permiten comparar el esfuerzo de las empresas operadoras en dar la cobertura a los centros poblados y regiones con mayores necesidades socioeconómicas.

Figura 4. Ejemplos de aplicación del factor redistributivo en Piura y Lima

Región Piura – provincia Piura – distrito Catacaos



Región Lima – provincia Lima – distrito Pachacamac



Fuente: DAPU – OSIPTEL

Nota: Como ejemplos se cuenta con la distribución de los indicadores de cobertura sin ajuste y con ajuste redistributivo según Empresa Operadora para el distrito de Catacaos – Piura (Izquierda), donde Movistar cuenta con un indicador de cobertura sin ajuste de 61%, al cual, aplicando el Factor Redistributivo se logra alcanzar hasta un 77% de cobertura, lo cual significa

que se incrementa su cobertura móvil en áreas donde existen necesidades básicas insatisfechas, similarmente sucede con el distrito de Pachacamac – Lima (Derecha), donde Entel cuenta con la mayor cobertura del 66% y al ser aplicado en una zona donde existen necesidades básicas insatisfechas, dicho valor asciende a 77%.

Medición de los niveles de satisfacción de los usuarios

En el 2021, **se realizó el Estudio de Satisfacción al Usuario para el servicio público móvil, telefonía fija, internet fijo y TV de paga a nivel nacional**¹⁵. Se observó que el nivel de satisfacción general promedio alcanzó una puntuación superior en el servicio móvil (50%). La más baja correspondió al servicio de internet fijo (29%). Con relación a esto último, resaltó que antes de la pandemia, las empresas operadoras enfocaban el desarrollo de su infraestructura en zonas

corporativas; sin embargo, con la pandemia, tuvieron que afrontar una demanda distinta concentrada en los hogares.

A nivel de empresas operadoras, las valoraciones más altas las obtuvo Entel en telefonía fija (63%) y móvil (53%), empatando en esta última con Bitel. En internet fijo la mayor valoración fue para América Móvil (41%) y en TV de paga lideró DirecTV (61%). De otra parte, se observó que Telefónica presentó las valoraciones más bajas en todos los servicios. Esto se originó, principalmente, por el incremento exponencial de averías que ha presentado la empresa (ver Gráfico 32), casi cinco veces más respecto al año previo.

Cuadro 11. Estudio de Satisfacción al Usuario 2021

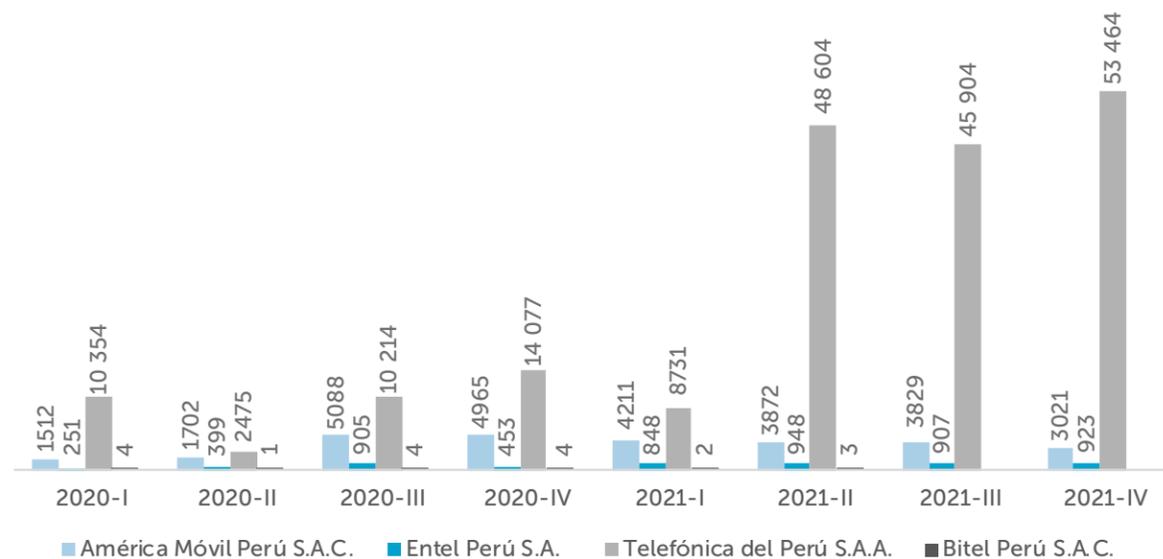
Servicio	Internet fijo	Telefonía fija	TV de paga	Telefonía móvil	
Número de encuestas	2530	859	2024	13 941	
Totalmente satisfechos	29%	44%	44%	50%	
Satisfacción general con el servicio	Telefónica	23%	40%	37%	40%
	América Móvil	41%	53%	55%	48%
	Entel	39%	63%	-	58%
	Bitel	-	-	-	58%
	DirecTV	-	-	61%	-
Porcentaje de usuarios que presentaron inconvenientes con el servicio	78%	37%	41%	56%	
Porcentaje de usuarios con mala atención en los inconvenientes	24%	38%	37%	28%	
Satisfacción general con el servicio	Lima	28%	43%	43%	53%
	Sur	26%	45%	45%	44%
	Norte	33%		49%	53%
	Oriente	44%		55%	52%
	Centro	29%		28%	40%

Elaboración: DAPU – OSIPTEL

¹⁴ Estos factores se calcularon mediante bases de datos de cobertura de los servicios públicos móviles según empresa operadora y a nivel de localidad, y un modelo que incorporaba un enfoque de equidad respecto a las Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI)

¹⁵ Considerándose una muestra de 19 373 usuarios encuestados telefónicamente.

Gráfico 32. Reclamos de averías por empresa operadora de servicios fijos



Elaboración: DAPU – OSIPTEL

• Determinantes de causales de satisfacción a los usuarios

En el 2021 se elaboró un estudio con el fin de identificar los determinantes de la satisfacción del usuario a partir de los resultados de las encuestas del 2020. Entre los hallazgos del estudio, resaltó que **el valor del servicio es la principal variable que contribuye a la satisfacción del usuario en los cuatro servicios evaluados**¹⁶ (telefonía fija, servicio móvil, TV de paga y acceso a internet).

Cuadro 12. Máxima y mínima valoración de la variable (valor del servicio) obtenida por servicio

Servicio	Mayor valoración	Menor valoración
Móvil	Entel (7,2)	Telefónica (6,5)
Internet	América Móvil (6,5)	Telefónica (5,8)
TV de paga	DirecTV (7,6)	Telefónica (6,3)
Telefonía fija	Entel (8,0)	Telefónica (6,6)

Nota: En una escala del 1 al 10
Elaboración: DAPU – OSIPTEL

¹⁶ Cabe mencionar que el valor del servicio resulta de un ejercicio de percepción del usuario de cuantificar la brecha entre la calidad del servicio que recibe y el precio que paga por este.

Además, **se identificó que los atributos relacionados con las emociones del usuario —cumplimiento de las expectativas y la lealtad con la empresa— contribuyen más con la satisfacción del servicio móvil.** Respecto a estos atributos, la empresa que más destaca es Entel con 6,57 en expectativas y 7,09 en lealtad.

En el caso de los servicios fijos, los atributos que más contribuyen a la satisfacción del usuario son los relacionados con la percepción de la provisión de la calidad del servicio. Específicamente, para el servicio del internet son la disponibilidad del servicio y la velocidad de navegación en internet. Es decir, variables relacionadas con situaciones que describen el desempeño de las empresas operadoras.

Nueva guía metodológica para medir la satisfacción de los usuarios

En el 2021, **se aprobó una Guía metodológica para medir la satisfacción de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.** Esta nueva guía responde a la necesidad de realizar la medición en condiciones de mayor transparencia y predictibilidad, asegurando la continuidad metodológica. Esto debido a que se estandarizan los procedimientos requeridos en el estudio

de campo, el diseño de la muestra y de los cuestionarios, así como en el análisis de los resultados.

La guía detalla las etapas, los criterios y los lineamientos que permitirán medir la satisfacción de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones en línea con estándares internacionales. **El OSIPTEL es el primer regulador del país y el tercero en Latinoamérica —después de México y Brasil— en publicar una guía metodológica aplicable a la encuesta de satisfacción**¹⁷.

Mecanismos de contratación de servicios más seguros y fáciles

• **Aprobación de nuevos mecanismos de contratación y otros trámites**

Las empresas operadoras vienen desarrollando y proponiendo nuevos mecanismos de contratación para trámites como altas y bajas de servicio, migración de planes tarifarios, portabilidad numérica, entre otros, a través de diversos canales¹⁸. En este contexto, en el 2021 **se evaluó y aprobó 32 mecanismos**, de los cuales 21 (más del 50%) eran de Bitel (15) y Entel (6). **De esta manera, el OSIPTEL se aseguró de que los usuarios cuenten con más opciones para contratar algún servicio —sobre todo en pandemia— de manera segura y confiable.**



¹⁷ Fuente: DAPU (al 13/04/2021-búsqueda en los países de Latinoamérica miembros de REGULATEL)*

¹⁸ Atención presencial, telefónico, aplicativo, correo electrónico, página web o por WhatsApp.

Cuadro 13. Mecanismos aprobados/conformidad según canal de atención

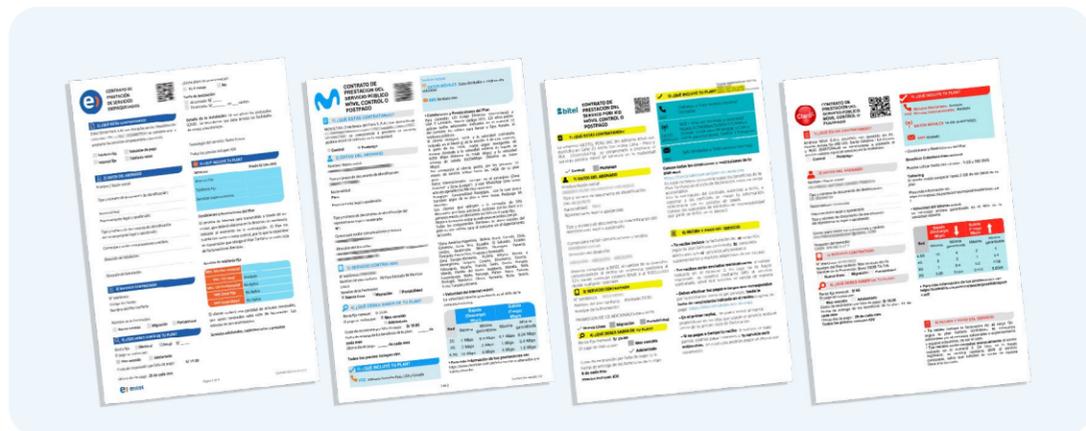
Empresa	N.º	Mecanismos aprobados/ conformidad / Canal de atención
	15	Creación y recuperación de contraseña única por app / Auto-activación de prepago / Cambio de SIM card app Bitel / Portabilidad líneas control y prepago por app / Altas para extranjeros - presencial etc.
	8	Generación contraseña única presencial / Contratación por contraseña única por app / Altas por app / Altas de internet fijo por teléfono / Altas y portabilidad por WhatsApp
	2	Contraseña única para personas naturales por canal presencial, correo y web / Atención de reclamos por web
	2	Suspensión, migración y baja del servicio internet y vinculados por app / Altas de servicios fijos por WhatsApp
	3	Altas y activación de kit prepago por WhatsApp / Altas y bajas paquetes postpago por WhatsApp / Altas postpago paquetes adicionales por teléfono y presencial
	1	Altas del servicio móvil prepago presencial y delivery
	2	Altas y migraciones de internet fijo postpago por web / Procedimiento de información abonados /Usuarios por web
	1	Altas y migraciones de internet fijo y telefonía fija postpago por app

Elaboración: DAPU – OSIPTEL

• **Facilidades para el proceso de contratación: contratos cortos por servicio y plan contratado en español y quechua**

Para el OSIPTEL es importante, al momento de contratar un servicio, que los usuarios accedan a un documento de fácil lectura, que les permita entender las condiciones establecidas respecto del servicio y comparar con mayor facilidad las ofertas de cada empresa operadora. Por eso, desde abril del 2021, las empresas operadoras implementaron los Contratos Tipo para los servicios de telefonía fija, servicio público móvil, acceso a internet, TV de paga y servicios empaquetados.

Contratos cortos

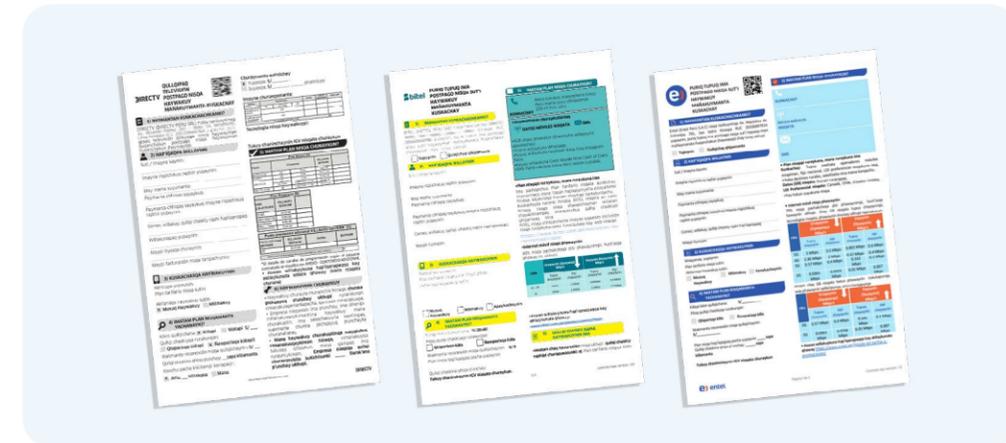


En el 2021, **20 MILLONES** de contrataciones emplearon los contratos cortos.

Asimismo, desde agosto del 2021, las empresas operadoras están obligadas a contar con el contrato corto por servicio y plan contratado en la lengua originaria quechua. Al cierre del 2021, se cuenta con 940 altas nuevas que utilizaron este tipo de contratos, los cuales corresponden a 23 regiones del país. Cabe destacar que la mayoría de contratos emitidos son de Lima, seguidos de Cusco y Puno, entre otros.

A fin de cubrir más lenguas originarias, en el 2021, el OSIPTEL estableció la obligatoriedad¹⁹ de implementar los contratos cortos por servicio y plan tarifario en las lenguas originarias aimara, asháninka y shipibo – konibo. Estos documentos irán acompañados de una cartilla informativa que contenga los principales derechos como usuarios.

Contratos cortos en quechua utilizados por las empresas



Contratos tipo por servicio en lenguas originarias



¹⁹ La obligación de utilizar los citados contratos cortos iniciará en febrero del 2022 sea que se ofrezcan en forma individual o empaquetada para los servicios de telefonía móvil, telefonía fija, acceso a internet fijo, internet móvil, así como de TV de paga.

Mejoras en el reglamento de reclamos

En el 2021, se logró mejorar el marco normativo correspondiente a la atención y seguimiento de los reclamos presentados por los usuarios. Esto mediante la Resolución N.º 145-2021-CD/OSIPTEL del 27 de agosto del 2021, que modificó el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones

En el renovado reglamento se establecieron las condiciones que permitirán **brindar más información al usuario sobre el estado del procedimiento** del reclamo, apelación o queja en cada una de sus etapas. También **se reformularon las materias reclamables**, así como se fijaron plazos para la ejecución de las decisiones de primera y segunda instancia administrativa. Esto con el objetivo de que el usuario pueda tener mayor claridad del procedimiento de reclamos y que, efectivamente, inicie el procedimiento cuando corresponda. Además, se dispuso que se realice la **actualización de los**

formularios de reclamos, apelaciones y quejas, así como la **elaboración de una guía de presentación de reclamos**, que consolide la información más relevante de forma clara y amigable al usuario, entre otros aspectos.

Servicio de orientación al usuario

El OSIPTEL puso a disposición de los ciudadanos el servicio de atención y orientación a nivel nacional. A través de este servicio, atendió las consultas y problemática que enfrentan los usuarios con sus servicios públicos de telecomunicaciones. Además, les proporcionó información referida a sus derechos y obligaciones, procedimiento de reclamos, atención de solicitudes de baja, migración, entre otras solicitudes que requerían atención de las empresas. **Debe indicarse que, de ser necesario, el OSIPTEL puede intervenir o gestionar de manera directa con las empresas operadoras los problemas presentados por los usuarios para darles una solución rápida.**

Figura 5. Centros de atención y orientación a nivel nacional



Orientaciones realizadas a nivel nacional

A través del servicio de atención y orientación a usuarios, el OSIPTEL empoderó a los usuarios brindando información importante sobre sus derechos y obligaciones en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones a nivel nacional. Para el regulador es una preocupación constante el contar con usuarios adecuadamente informados que exijan el respeto de sus derechos.

En el 2021 se realizaron un total de 806 742 orientaciones a nivel nacional, superando en un 23% la meta propuesta por la Dirección de Atención y Protección del Usuario. El principal canal de atención fue el telefónico, con 281 815 orientaciones (34,9%). Si bien es cierto, con la digitalización los medios digitales han cobrado mayor importancia, lo cierto es que el canal telefónico sigue prevaleciendo debido a que permite una comunicación más inmediata y cercana.

Cuadro 14. Distribución de las orientaciones en el 2021

	I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.	2021	Crecimiento
Orientaciones	159 408	202 130	245 628	199 576	806 742	
Atenciones en oficina	81 355	99 643	106 194	91 227	378 419	
Presencial	5498	7437	12 306	11 950	37 191	
Telefónico	60 657	76 885	78 591	65 682	281 815	
Correo y formulario web	14 389	14 896	14 033	11 580	54 898	
Carta	82	11	19	6	118	
Redes Sociales	557	377	640	388	1962	
Videollamada	172	37	28	49	286	
Monitoreo a las EO	-	-	577	1572	2149	
Actividades de acercamiento*	10 385	24 109	31 831	44 559	110 884	
Jornadas	90	2316	5265	13 196	20 867	
Charlas	10 295	21 793	26 566	31 363	90 017	
Programas radiales*	67 668	78 378	107 603	63 790	317 439	

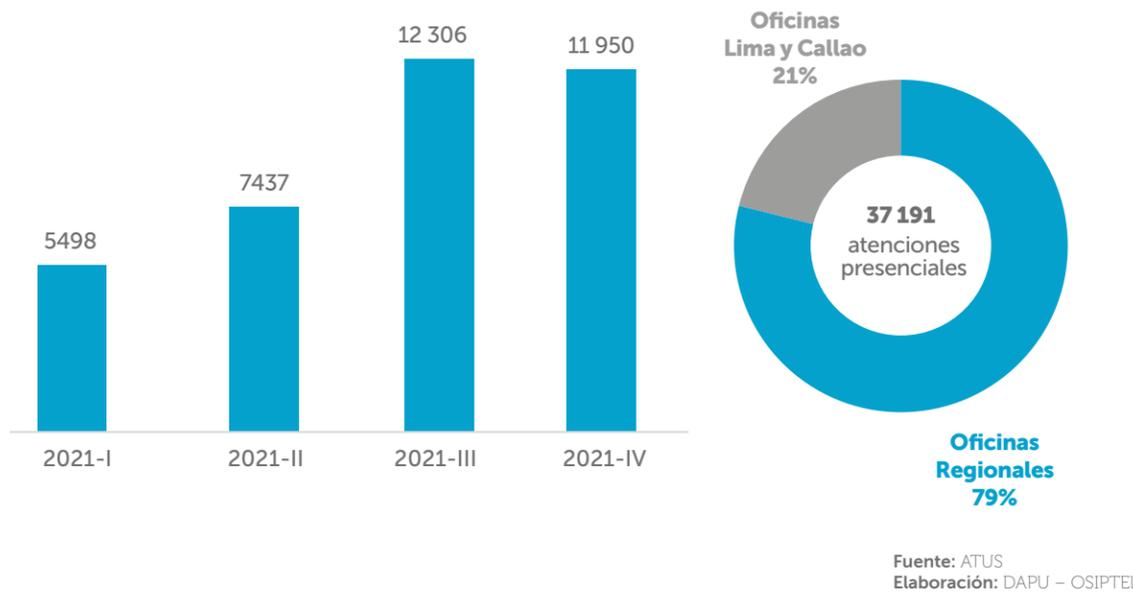
(*) Se considera a las personas orientadas en dichas actividades
 Fuente: Sistema de Atención a Usuarios (ATUS)
 Elaboración: DAPU – OSIPTEL

Las atenciones en oficina presentaron un crecimiento en el tercer y cuarto trimestre con respecto al 2020. Esto como resultado de la ampliación de las atenciones presenciales en las diferentes sedes que reiniciaron las actividades de este tipo. Los canales de atención que impulsaron el incremento de atenciones durante el año fueron el telefónico, correos electrónicos y formularios web, como se puede apreciar en el siguiente cuadro.

• **Orientaciones presenciales**

Tomando en cuenta las limitaciones en la atención presencial por la pandemia, las atenciones en las oficinas del OSIPTEL se realizaron mediante un sistema de citas. De esta manera, se consideró un menor aforo, horarios preestablecidos para cada cita y se implementaron protocolos para guardar el distanciamiento social requerido. Ciertamente, esto generó que la cantidad de atenciones presenciales en las sedes fuese menor respecto a otros años.

Gráfico 33. Distribución de las atenciones presenciales en el 2021



• **Orientaciones por canal telefónico**

A través del canal de atención telefónico, FonoAyuda (1844) y las líneas celulares a nivel nacional, se brindaron 281 815 atenciones. La mayor cantidad de atenciones a través de este canal provienen del FonoAyuda, con 48% que equivale a 134 630 atenciones, seguida de las atenciones brindadas por las oficinas del país, con 100 770 atenciones.



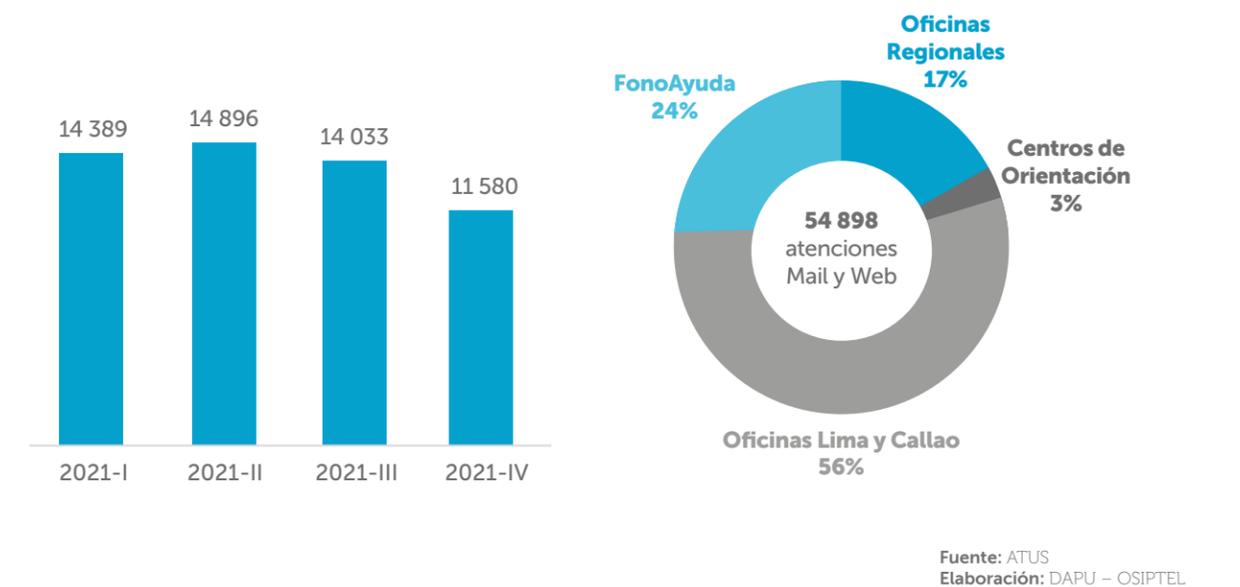
Gráfico 34. Distribución de las atenciones telefónicas en el 2021



• **Orientaciones por correo y formulario web**

La atención a los usuarios a través del canal de atención correo electrónico (usuarios@osiptel.gob.pe) y el formulario web facilitó la atención de 54 898 usuarios. En cuanto a la atención por sede, las oficinas de Lima y Callao atienden la mayor cantidad de usuarios que consultan a través de esta vía, con 30,486 atenciones que equivalen al 56%.

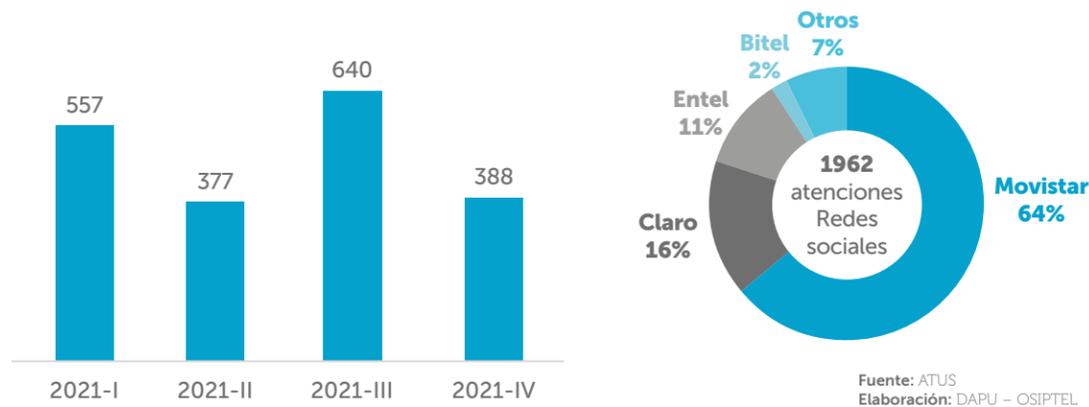
Gráfico 35. Distribución de las atenciones por correo y formulario web en el 2021



• **Orientaciones por redes sociales**

Se brindó atención a 1962 usuarios que hicieron llegar sus consultas o problemas a través de las redes sociales del OSIPTEL. De los cuales, 1256 casos (64%) estaban vinculados a la empresa Movistar con 1256 casos. La mayor cantidad de atenciones a través de este medio de orientación fue en el tercer trimestre, alcanzando un total de 640 atenciones.

Gráfico 36. Distribución de las atenciones por redes sociales en el 2021



• **Orientaciones según servicio**

Del total de orientaciones, el servicio por el que los usuarios consultaron más fue el de telefonía móvil. Asimismo, todos los servicios, exceptuando el internet fijo, presentaron importantes incrementos de consultas en el tercer trimestre.

Cuadro 15. Distribución de las orientaciones según servicio en el 2021

Servicio	Orientaciones					Part. %			
	I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.	2021	I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.
Telefonía móvil	42 310	47 946	57 445	52 939	200 640	52,0%	48,1%	54,1%	58,0%
Servicios empaquetados	9306	12 838	10 890	8763	41 797	11,4%	12,9%	10,3%	9,6%
Internet de banda ancha fija	6678	8235	6572	4973	26 458	8,2%	8,3%	6,2%	5,5%
Telefonía fija	5167	4783	4090	3073	17 113	6,4%	4,8%	3,9%	3,4%
TV de paga	2577	2778	3093	2231	10 679	3,2%	2,8%	2,9%	2,4%
Resto*	15 317	23 063	24 104	19 248	81 732	18,8%	23,1%	22,7%	21,1%

(*) Incluye a los teléfonos públicos, tarjetas de pago, entre otros.

Fuente: ATUS
Elaboración: DAPU – OSIPTEL

• **Desagregación de las atenciones y orientaciones según empresa operadora**

En el 2021, Movistar fue la empresa operadora que tuvo una mayor participación en las atenciones de los usuarios (42,57%), representando un total de 161 108 orientaciones. Cabe precisar que, para el cuarto trimestre se evidenció una disminución de atenciones en las principales empresas.

Cuadro 16. Distribución de orientaciones según empresa operadora en el 2021

Empresa	Categoría	I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.	2021
		Cantidad	35 399	41 571	46 208	37 930
movistar	Part. %	43,5%	41,7%	43,5%	41,6%	
	Cantidad	13 630	15 649	15 907	14 734	59 920
Claro	Part. %	16,8%	15,7%	15,0%	16,2%	
	Cantidad	11 689	12 225	13 494	13 366	50 774
e)	Part. %	14,4%	12,3%	12,7%	14,7%	
	Cantidad	2821	3529	3201	2935	12 486
bitel	Part. %	3,5%	3,5%	3,0%	3,2%	
	Cantidad	17 816	26 669	27 384	22 262	94 131
Otros	Part. %	21,9%	26,8%	25,8%	24,4%	

Fuente: ATUS
Elaboración: DAPU – OSIPTEL

Orientaciones a través de medios radiales

Durante el 2021 se brindó el servicio de orientación a nivel regional, a través de la ejecución de 390 programas de "Línea Directa con OSIPTEL", a través de 23 emisoras radiales en cada capital regional a excepción de Lima. De esta manera, **se orientó y absolvió las dudas más recurrentes que aquejan a los usuarios de zonas urbanas, urbano marginales y rurales, abarcando también a comunidades**

quechua-hablantes en donde la transmisión se realizó en su idioma original.

Con la emisión estos programas, se logró alcanzar a 991 910 personas. Y si se tiene en cuenta la cantidad de anuncios en la promoción del programa y los temas a tratar, se estima que se podría haber impactado²⁰ en 11 609 770 radioescuchas potenciales.

Cuadro 17. Medición del alcance de los programas radiales

Medición de impacto y radioescuchas potenciales		
Emisoras con estudio de audiencia (CPI)	5 951 460	Impactos
Emisoras que no cuentan con estudio de audiencia	5 658 310	Radioescuchas potenciales

Elaboración: DAPU – OSIPTEL

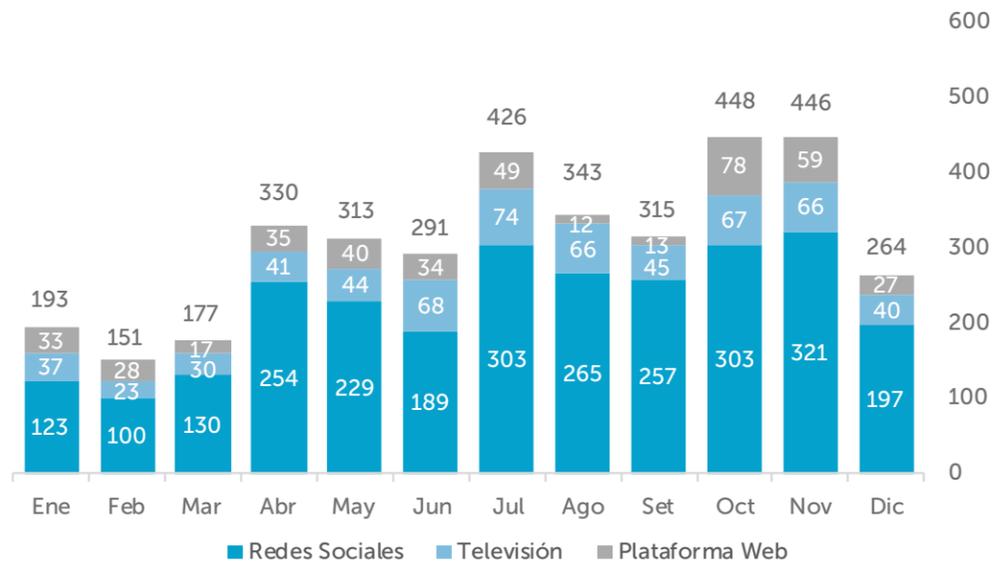
²⁰ Entiéndase como "impacto" a la captación del oyente y la forma de atraerlo para que tome conciencia sobre el tema o producto que se está difundiendo.

Gracias a la cobertura y éxito de este programa, se replicó este formato de forma gratuita en otras emisoras radiales regionales, permitiendo llegar a 121 299 oyentes adicionales.

Orientaciones a través de otras plataformas

Durante el 2021 se realizaron 4419 actividades de acercamiento a los usuarios a través de otros medios alternativos (televisión, redes sociales y plataforma web). Al respecto, se han realizado 2671 acciones en redes sociales, 601 en televisión y 425 en plataforma web.

Gráfico 37. Distribución de actividades de presencia sobre medios alternativos



Fuente: ATUS
Elaboración: DAPU – OSIPTEL

Actividades de acercamiento

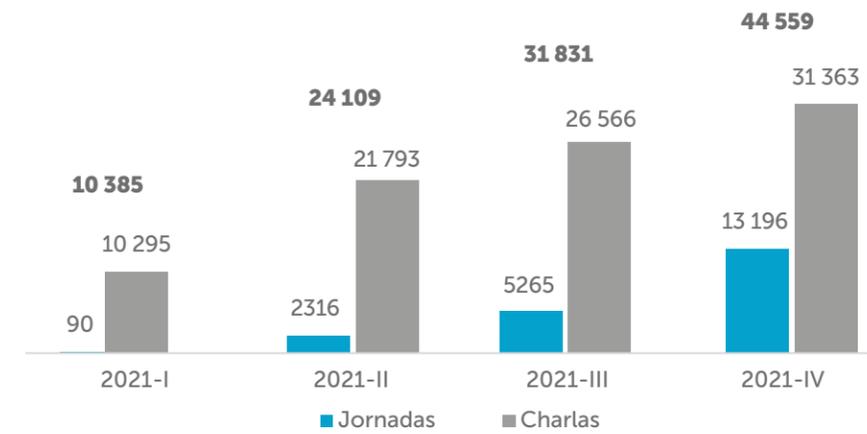
Con las actividades de acercamiento, el OSIPTEL tomó una actitud proactiva en la orientación a los usuarios, pues en lugar de esperar su llegada, fue a su encuentro.

Durante el 2021, se realizaron actividades de acercamientos presenciales y virtuales. En fechas especiales se desarrollaron las Jornadas Nacionales de Orientación²¹, caracterizadas por ser un conjunto de actividades que se llevan a cabo en fechas especiales a nivel nacional y

con la participación de todas las sedes institucionales. Las actividades realizadas estuvieron dirigidas a diferentes grupos de usuarios.

A través de las acciones de acercamiento realizadas por las oficinas de Lima y las oficinas regionales a nivel nacional se brindaron 110 884 atenciones. La mayor cantidad de atenciones provinieron de las capacitaciones (81% que equivalen a 90 017 atenciones), seguida de los beneficiados en jornadas realizadas por las oficinas a nivel nacional (20 867 atenciones que representaron el 19% del total).

Gráfico 38. Distribución de las acciones de acercamiento en el 2021



Fuente: ATUS
Elaboración: DAPU – OSIPTEL

Para el OSIPTEL fue prioritario informar a los usuarios, pues ello permitió empoderarlos y que sean capaces de exigir sus derechos, especialmente de aquellos que se encuentran en una situación de vulnerabilidad. Justamente pensando en este grupo, las acciones suelen tener alcance en zonas

rurales, zonas de interés social y personas con discapacidad. En esa línea, en el 2021, a través de estas actividades, se benefició a 67 786 usuarios de zonas rurales, 14 805 usuarios de zonas de interés social y 11 594 personas con discapacidad.

Cuadro 18. Distribución de las actividades de acercamiento al usuario en grupos

		I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.	2021
Actividades en zonas rurales	Actividades	153	232	353	462	1200
	Beneficiados	6459	15 106	17 429	28 792	67 786
Actividades en zonas de interés social	Actividades	49	90	180	208	527
	Beneficiados	1832	2818	4161	5994	14 805
Charlas a personas con discapacidad	Actividades	55	57	55	155	322
	Beneficiados	1593	1808	1283	6910	11 594

Fuente: ATUS
Elaboración: DAPU – OSIPTEL

²¹ Las Jornadas Nacionales se llevaron a cabo en los siguientes meses: el mes de marzo por el Día Mundial del Consumidor, en abril por el Día de la Madre, en julio por Fiestas Patrias, en octubre por el Día Nacional de la Persona con Discapacidad y en el mes de noviembre por las Fiestas Navideñas.

Llegando a más usuarios a través de alianzas estratégicas

En el 2021, a través de diversas alianzas estratégicas a nivel nacional, el OSIPTEL diversificó sus canales de atención y orientación a la ciudadanía. Esto con el objetivo principal de ampliar el alcance de sus servicios, buscando informar, capacitar y empoderar a diversos grupos de interés a lo largo del extenso territorio nacional.

• Programa Nacional PAIS – Tambos

En el 2020, gracias a la iniciativa de la oficina regional de Puno, el OSIPTEL inició un trabajo conjunto y focalizado para que a partir de los tambos²² se brinde orientación a la población rural y dispersa de esa región. A este grupo se le orientó respecto a sus principales deberes y derechos como usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones. Además, se logró gestionar interrupciones de los servicios,

gracias al reporte de los gestores y pobladores de los tambos de Puno.

En el 2021, se consolidó esta alianza y trabajo conjunto a nivel nacional. Las oficinas regionales del OSIPTEL a nivel nacional replicaron el mismo esquema y estrategia, con tres objetivos concretos:

- **Empoderar a los usuarios** respecto a sus derechos y obligaciones en el uso de sus servicios de telecomunicaciones en el medio rural.
- **Monitorear la calidad y la continuidad de los servicios** de telecomunicaciones en los centros poblados de la región a través de los gestores de los tambos.
- **Crear una plataforma de colaboración eficaz** entre ambas instituciones para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Las oficinas regionales realizaron 156 actividades de capacitación entre charlas de capacitación y jornadas de acercamiento en el marco de esta estrategia, en las que se orientó a 5162 personas. Por el contexto sanitario, la

mayor parte de estas actividades se llevó a cabo de forma remota y virtual, sin embargo, durante el último trimestre se desarrollaron jornadas y charlas presenciales, gracias a los viajes que realizaron los equipos en dichas regiones.

Reunión la Directora Ejecutiva del Programa País / Foto de tambo Quillisani (Lampa)



Cuadro 19. Distribución de las actividades de acercamiento a través de los tambos

Oficina Regional	Charlas	Orientados	Jornadas	Orientados	Total Actividades	Total Orientados
Puno	53	1200	5	70	58	1270
Huancavelica	13	1248	-	-	13	1248
Ucayali	23	511	-	-	23	511
Cusco	6	510	-	-	6	510
Junín	4	148	2	197	6	345
Pasco	11	279	-	-	11	279
Apurímac	7	226	1	20	8	246
Ayacucho	7	236	-	-	7	236
Madre de Dios	3	210	-	-	3	210
Huánuco	4	74	-	-	4	74
CO Huaraz	2	65	-	-	2	65
Loreto	5	62	-	-	5	62
Arequipa	4	55	-	-	4	55
CO Requena	2	28	-	-	2	28
CO Juliaca	1	11	-	-	1	11
San Martín	1	5	-	-	1	5
Moquegua	1	4	-	-	1	4
CO Huacho	1	3	-	-	1	3
Total general	148	4875	8	287	156	5162

Elaboración: DAPU – OSIPTEL

²² Los tambos son plataformas fijas con instalaciones modernas ubicadas en zonas rurales y dispersas que están a disposición de iniciativas que ofrezcan servicios a comunidades y centros poblados. Los tambos son un aspecto clave del Programa Nacional PAIS del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social que busca fortalecer la presencia del Estado y promover la articulación de instituciones y organizaciones que contribuyan con la mejora en la calidad de vida de los peruanos que viven en zonas rurales y dispersas.

• **Consultorio Jurídico: un nuevo canal de atención**

El OSIPTEL implementó y puso en funcionamiento el Consultorio Jurídico Especializado en Telecomunicaciones. Una iniciativa que surgió gracias a un acuerdo específico firmado a fines del 2020 en el Marco del Convenio de Cooperación Interinstitucional con el Gobierno Regional de Loreto.

Para este Consultorio Jurídico, la oficina regional de Loreto capacitó a tres (3) alumnos de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Esto con el objetivo de que los estudiantes brinden el servicio de orientación a usuarios respecto a la normativa del sector de manera gratuita.

Así, el 1 de junio del 2021 se dio inicio al servicio de orientación a través de este nuevo canal de atención, que se puso a disposición de la población estudiantil, docentes, personal administrativo, auxiliar y de apoyo de la universidad más importante en la región amazónica. Cabe precisar que esta casa de estudios alberga a una población de más de 8500 estudiantes.

Al cierre del 2021, a través de esta alianza estratégica se ha brindado orientación a 1112 usuarios. En cuanto a la atención, esta es brindada a través de tres (3) números móviles habilitados por el OSIPTEL, líneas que son utilizadas por los alumnos previamente seleccionados y capacitados de la Escuela de Derecho. Los estudiantes reciben capacitación

constante y material digital, también sostienen reuniones de coordinación periódicas que les ayuden a brindar un servicio adecuado y oportuno²³. Además, alertan y comunican las interrupciones del servicio o problemas de calidad que reportan los usuarios de su región.

• **Empoderamiento de los actores educativos en Cajamarca**

El OSIPTEL, a través de su Oficina Regional de Cajamarca, la Dirección Regional de Educación de Cajamarca (DRE) y las Unidades de Gestión Educativas Locales (UGEL) establecieron una alianza estratégica para empoderar a docentes y directivos de la región Cajamarca. Esto a través de la programación de actividades de capacitación virtuales: "OSIPTEL y el empoderamiento de los actores educativos como usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones de la región Cajamarca".

Con esta alianza²⁴, se buscó empoderar a los actores educativos (comunidad educativa de los cuatro niveles de educación) con relación a sus derechos como usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones. También se buscó identificar oportunidades de mejora en los servicios de zonas urbanas y rurales de la región Cajamarca. Esto último para contribuir de manera efectiva con el propósito educativo de "Aprender desde casa", en el escenario de la emergencia sanitaria por la COVID-19.

Los objetivos específicos que se persiguieron fueron los siguientes:

- ▣ **Obtener información de primera mano sobre el comportamiento de las empresas operadoras** en los ámbitos urbano y rural, y los principales inconvenientes de los usuarios con los servicios de telecomunicaciones.
- ▣ **Difundir las principales disposiciones y marco normativo** del OSIPTEL en beneficio de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
- ▣ **Dar a conocer la herramienta Checa tu Señal**, principal herramienta informática del OSIPTEL, para conocer la cobertura móvil en el país.
- ▣ **Promover iniciativas interinstitucionales**, en pro de contribuir a la conectividad, particularmente en zonas rurales.

Producto de esta alianza, el OSIPTEL ha desarrollado diez (10) charlas virtuales, logrando empoderar a 5056 personas en la región Cajamarca, cuya población rural comprende alrededor del 72%.

• **Huancavelica: Caravana Reguladora para atender a la población del VRAEM**

Desde el 2014, el OSIPTEL, a través de su sede en la región Huancavelica, ha impulsado la alianza estratégica denominada "La Caravana Reguladora de Huancavelica" que la integran diversas instituciones²⁵. Durante el 2021, gracias al trabajo conjunto y articulado de sus entidades integrantes se han logrado realizar actividades de capacitación y acercamiento a los usuarios de las localidades ubicadas en los Valles de los Ríos Apurímac, Ene y Mantaro (VRAEM).

Al cierre del 2021, la oficina realizó capacitaciones en 42 distritos de las siete (7) provincias de la región. Se trata de localidades que –por su geografía, acceso y vías de transporte– resultan difíciles de atender por parte del Estado, sin embargo, integran las zonas de interés social que el OSIPTEL tiene programado cubrir cada año. A continuación, se detallan algunas de las actividades realizadas en la zona VRAEM.

Cuadro 20. Charlas dirigidas a zonas de interés social en el 2021

N.º	Distrito Vraem	Provincia	Fecha	Modalidad
1	Roble	Tayacaja	17 febrero	Virtual
2	Tintay Puncu	Tayacaja	5 marzo	Virtual
3	Ahuaycha	Tayacaja	10 marzo	Virtual
4	Andaymarca	Tayacaja	5 abril	Virtual
5	Distritos de Pampas, Ahuaycha, Acraquia, Colcabamba y el Centro Poblado de Tocas.	Tayacaja	1 y 2 julio 2021	Presencial
6	Distritos de Anco, El Carmen - Paucarbambilla, Locroja, La Merced, San Miguel de Mayocc, San Pedro de Coris y Churcampa.	Churcampa	13, 14 y 15 septiembre 2021	Presencial

Elaboración: DAPU – OSIPTEL

UNAP-OSIPTEL



Con la pandemia, los servicios de telecomunicaciones se convirtieron en herramientas clave para la **EDUCACIÓN.**

²³ Estos estudiantes también identifican casos en los que se necesite gestionar o intervenir y los trasladan a la sede regional en Iquitos.

²⁴ Esta alianza estratégica se formalizó con la suscripción de un Convenio Interinstitucional entre la DRE de Cajamarca y el OSIPTEL el 25 de noviembre del 2021. Este convenio dio inicio al Programa de Charlas Virtuales, dirigido a la comunidad educativa de los niveles inicial, primaria, secundaria y superior (CETPROS e institutos) de la región Cajamarca.

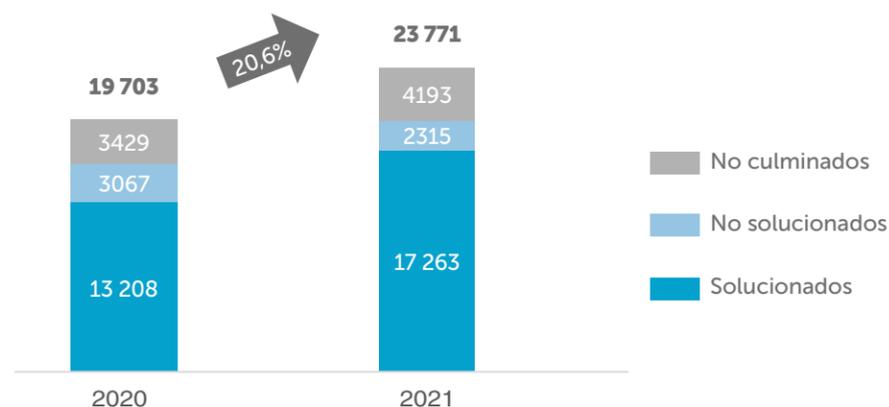
²⁵ Como el OSINERGMIN, el OEFA, la SUNASS, el INDECOPI, la Defensoría del Pueblo, la ANA, ESSALUD, Beca 18, entre otros.

Atención de casos reportados por los usuarios

Para facilitar una solución rápida de los problemas reportados por los usuarios, el OSIPTEL tiene la facultad de involucrarse y gestionar de manera directa con las empresas operadoras determinados casos. En uso de

esa atribución, en el 2021, **gestionó con las empresas operadoras 23 771 casos de usuarios, lo que significó un incremento de 20,6% con respecto a lo que atendió en el 2020.** Con relación a las intervenciones solucionadas, representaron un 30,7% más de lo ejecutado el 2020.

Gráfico 39. Distribución de las intervenciones según resultado (2020 vs 2021)



Fuente: ATUS
Elaboración: DAPU - OSIPTEL

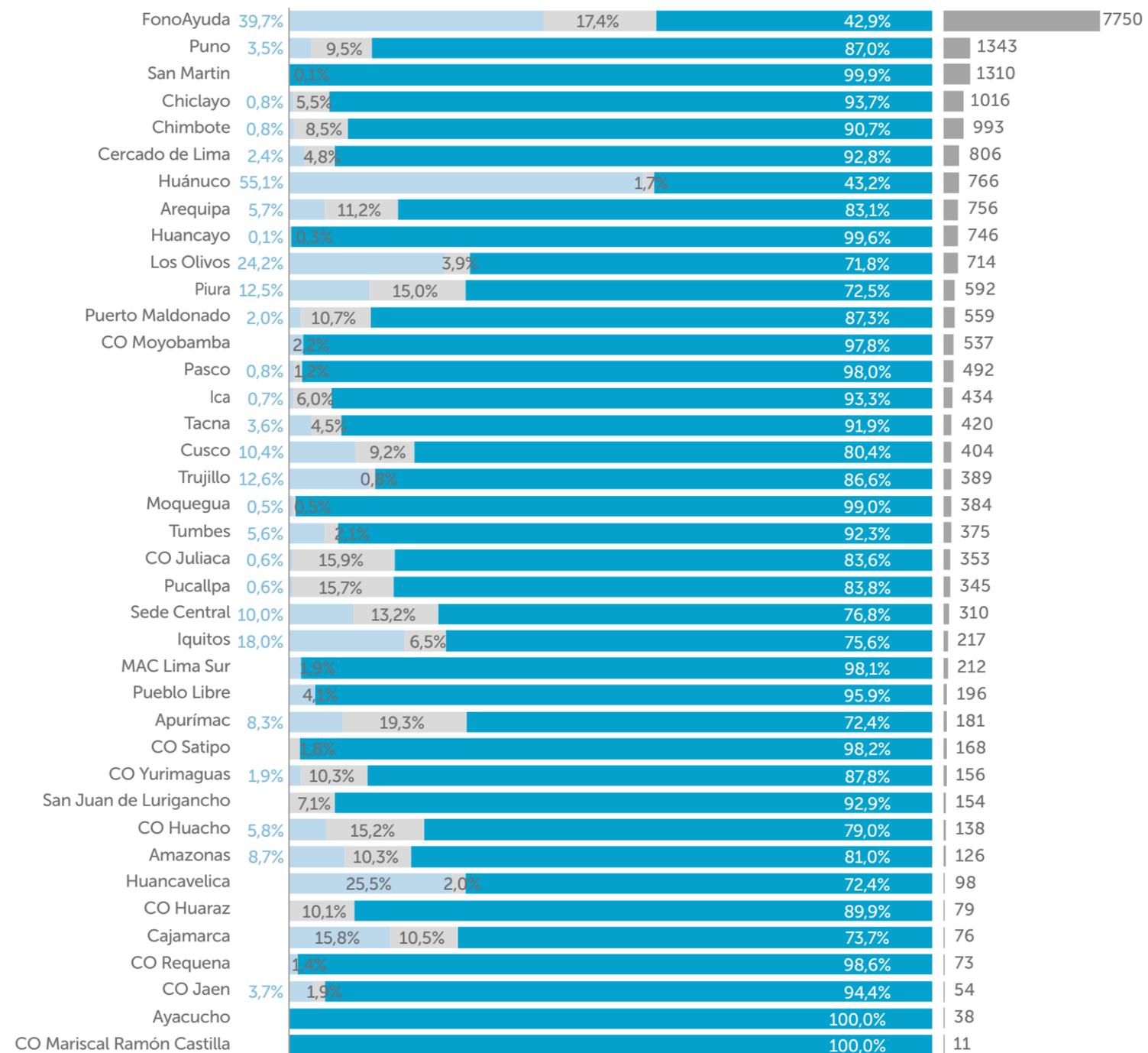
La cantidad de intervenciones solucionadas tuvo una participación del 72,6% (17 263), provenientes principalmente de las oficinas regionales (10 462) y las sedes de Lima y Callao (5365). Además, la mayor cantidad de intervenciones fue realizada por el personal de FonoAyuda (7750 casos con el 42,9% solucionado), seguido de la Oficina Regional de Puno (1343 casos con 87,0% solucionado), y San Martín (1310 intervenciones con 99,9% de soluciones), como se ve en el Gráfico 40.

Cuadro 21. Distribución de las intervenciones según tipo de sede en el 2021

	Intervenciones Totales	Part. %	No Culminadas	No Solucionadas	Solucionadas	% No Culminadas	% No Solucionadas	% Solucionadas
Oficinas regionales de servicio	12 060	50,7%	855	743	10 462	7,1%	6,2%	86,7%
Centros de Orientación	1 569	6,6%	28	105	1 436	1,8%	6,7%	91,5%
Oficinas de Lima y Callao	10 142	42,7%	3 310	1 467	5 365	32,6%	14,5%	52,9%
Todas las sedes	23 771		4 193	2 315	17 263	17,6%	9,7%	72,6%

Fuente: ATUS
Elaboración: DAPU - OSIPTEL

Gráfico 40. Distribución de las intervenciones según sede en el 2021



■ Total de intervenciones ■ % Intervenciones no culminadas ■ % Intervenciones solucionadas

Fuente: ATUS
Elaboración: DAPU - OSIPTEL

El tema más recurrente en las intervenciones fue “Calidad del servicio” con una participación del 31,2% (7414 casos), donde se solucionaron el 66,5% de los casos. Por otra parte, el servicio por el cual se realizaron intervenciones de manera más frecuente a nivel nacional fue el de telefonía móvil, con una participación del 46,3% (11 015 casos, se logró solucionar el 77,8% de estos), seguido de los servicios empaquetados con el 22,1% (5245 casos) e internet con 15,8% (3756 casos).

Las intervenciones se concentran sobre cuatro (4) empresas operadoras principalmente, donde Telefónica lidera con el 64,2% de la participación total (15 271 casos), seguido de América Móvil con el 15,8% (3751), Entel con el 11,6% (2759) y Bitel con el 3,2% (763), representando en conjunto el 94,8% de todas las intervenciones.

Gestionando las denuncias de los usuarios por incumplimientos

A través del servicio de atención y orientación, se tramitaron las denuncias de los usuarios por incumplimiento de la empresa

operadora con lo dispuesto en la respuesta a su reclamo, queja o recurso de apelación, entre otros procedimientos. En esa línea, en el 2021, se gestionaron en total 4732 denuncias.

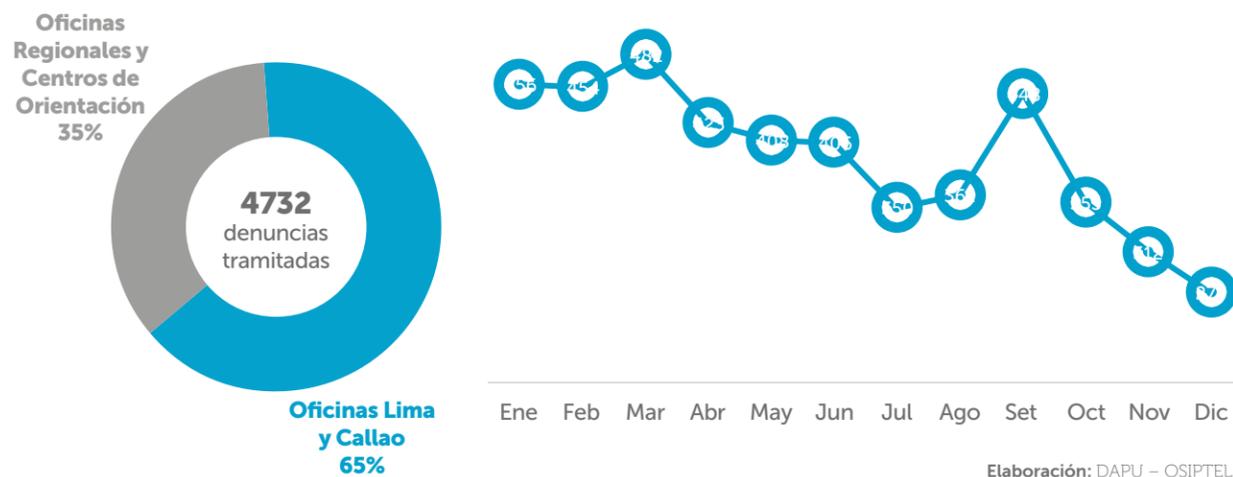
Cabe destacar que, en octubre del 2021 se presentó una caída en la cantidad de presentaciones de denuncias, como resultado de una modificación al Reglamento de Reclamos. Esta modificación consistió en la fijación de un plazo máximo de diez días hábiles para el cumplimiento de resoluciones de primera y segunda instancia, soluciones anticipadas y aplicación de silencio administrativo positivo en caso se supere el plazo.

Adicionalmente, se dispuso que las empresas operadoras informen sobre la ejecución de tales decisiones en un plazo máximo de cinco días hábiles contados desde el vencimiento del plazo señalado en el párrafo anterior. Esta comunicación resultó relevante para evitar que el usuario presente, innecesariamente, denuncias por incumplimientos de resolución o SAR.

Decálogo en lenguas originarias



Gráfico 41. Distribución de las denuncias tramitadas por la DAPU en el 2021



Empoderando al usuario con más información

El Perú se caracteriza por su diversidad cultural y lingüística, prueba de ello es que 48 lenguas originarias son habladas por más de 4 millones de personas en la costa, sierra y selva. En virtud de esta diversidad, en los últimos años, el OSIPTEL ha optado por difundir información de valor no solo en español, sino también en otras lenguas. Esto con el fin de llegar a los usuarios que se encuentran en las zonas más alejadas.

Decálogo en lenguas originarias. El OSIPTEL, como parte de su estrategia de acercamiento al usuario y en el marco de trabajo en conjunto con los tambos, tradujo el “Decálogo de los Usuarios con Poder” en las lenguas originarias: quechua, aimara, shipibo-konibo, asháninka y awajún. **Esto con el objetivo de empoderar a los usuarios de dichas lenguas, reduciendo así la asimetría de información y comunicación.**

Difusión de información en lenguas originarias a través del Portal OSIPTEL. En el 2021, el OSIPTEL lanzó el servicio de atención telefónica en quechua, iniciativa que se soportó en una landing en su página web con material informativo²⁶. En una primera etapa, este material se tradujo al quechua²⁷. Y, en una segunda etapa, el OSIPTEL expandió

la estrategia a tres lenguas originarias más: el aimara como segunda lengua originaria andina y el shipibo-konibo y el asháninka como lenguas amazónicas. Asimismo, se ha desplegado la difusión de post y flyers con audio quechua, a través de las redes sociales y la red de contactos de los orientadores a nivel nacional.



²⁶ Desde el 2020, el OSIPTEL cuenta con una sección especial dirigida a los usuarios, denominada “Lo que debe saber el usuario”. Esta sección incluye información de interés para el usuario, como sus principales derechos, preguntas frecuentes sobre los servicios de telecomunicaciones, normativas de usuarios, publicaciones y estadísticas, así como videos tutoriales, entre otros.

²⁷ Gracias al apoyo de los orientadores quechua hablantes, de las Oficinas Regionales de Puno (Eddie Cusi Lipa) y Apurímac (Elisban Ccallo Chávez), se pudo colocar audio en quechua, a cada uno de los “principales derechos”.

- **Tutoriales para todos.** Otro mecanismo usado para brindarles orientación a los usuarios fueron las herramientas digitales como los video tutoriales. Con estos, el OSIPTEL buscó afianzar los conocimientos sobre los temas más consultados de una forma fácil de entender, logrando la empatía con el usuario. Cabe destacar que estos videos se difunden tanto en español como en quechua.



Figura 6. Mensajes de texto informativos e el 2021



Herramientas digitales para mejorar la atención y empoderar al usuario

Desde la DAPU, el 2021 se impulsó la puesta en marcha de dos importantes herramientas: Checa tu caso y el Portal de información de usuarios, iniciativas que permitieron empoderar al usuario con más información, sobre el estado de sus casos y sobre el desempeño de las operadoras, respectivamente.

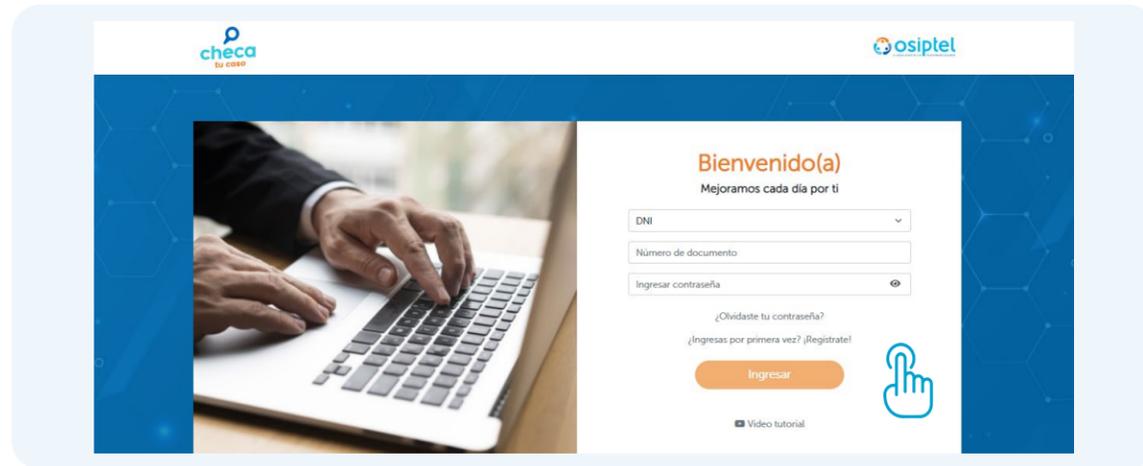
Sistema de gestión de usuarios – Checa tu caso

En diciembre del 2021 se implementó el Sistema de Gestión de Usuarios, denominado "Checa tu caso". Se trata de un aplicativo web y móvil que permite a los usuarios registrar directamente, o con apoyo del personal del OSIPTEL, los problemas que presentan con sus servicios. Esto con

el objetivo de que la empresa operadora los atienda y este organismo monitoree de manera permanente la atención de los problemas reportados.

Las principales actividades que comprende el Sistema de Gestión de Usuarios son las siguientes:

- Registro del problema.
- Traslado y respuesta de la empresa operadora.
- Respuesta del usuario.
- Posibilidad de que el usuario inicie un procedimiento de reclamo de no estar conforme o no tener respuesta, y siempre que el referido problema corresponda a una materia reclamable.
- Calificación del usuario sobre la atención recibida.

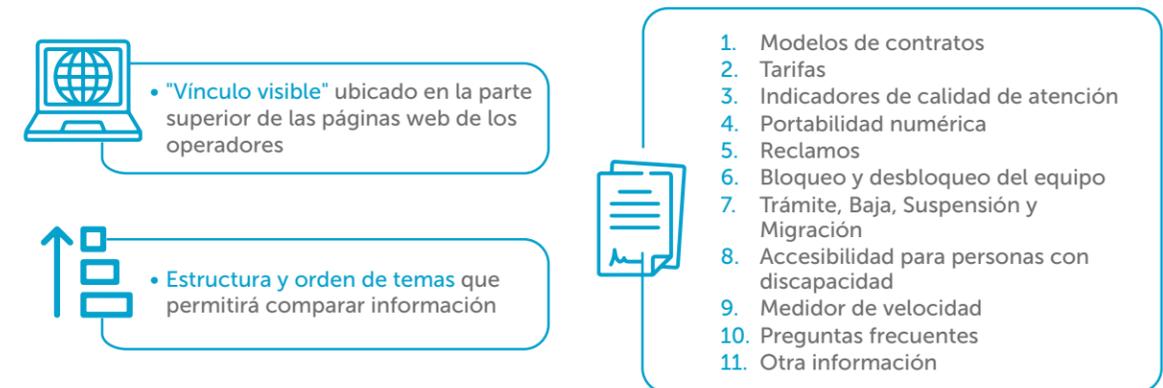


Mejorando la información a los usuarios en la web de los operadores

En mayo del 2021²⁸ se aprobó el "Instructivo sobre el vínculo denominado "Información a abonados y usuarios" de la página web de la empresa operadora". Este documento definió el contenido, así como las pautas para la implementación del

vínculo de "Información a abonados y usuarios" de la página web de las empresas operadoras, el cual debía estar visible en la parte superior del portal principal de cada empresa operadora. El objetivo de este instructivo es ordenar la información sobre los servicios de telecomunicaciones que se brinda a los abonados y usuarios, así como facilitar su comprensión. El contenido del vínculo se muestra en la Figura 7.

Figura 7. Información o abonados y usuarios en las páginas web de las empresas



Fuente: DAPU – OSIPTEL

De esta manera, el OSIPTEL promueve que los abonados y usuarios se empoderen con la información a su disposición y tomen decisiones informadas.

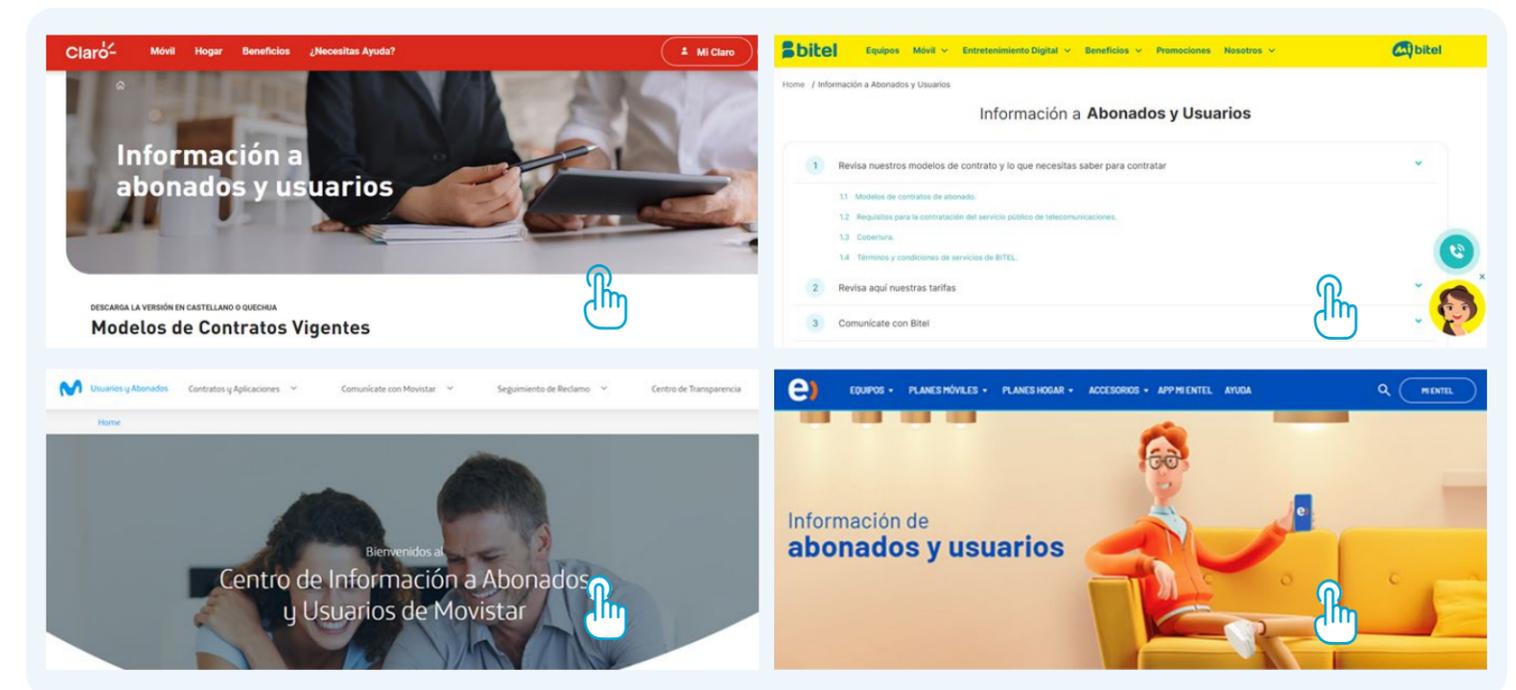
Portal de información de usuarios

En noviembre del 2021, se logró implementar el Portal de Información de Usuarios, una plataforma digital que permite conocer y comparar el desempeño de las empresas operadoras respecto a la atención de reclamos, quejas, averías, entre otros procedimientos.

En su primera versión, el Portal de Información de Usuarios se divide en dos grandes secciones. La primera se enfoca en las acciones de atención, orientación y protección al usuario ejecutadas por el OSIPTEL, mientras que la segunda consolida información referida al desempeño de las empresas operadoras.

Es una potente herramienta para el **ANÁLISIS ACADÉMICO** y ciudadano sobre la atención que brindan las empresas.

Visita el Portal de información de usuarios aquí.



²⁸ Mediante resolución de Gerencia General N.º 129-2021-GG/OSIPTEL.

Más información para los usuarios a través de los expedientes virtuales

En atención a lo dispuesto en la Resolución de Consejo Directivo N.º 170-2020-CD/OSIPTEL, a partir de diciembre del 2021, las empresas operadoras con más de 500 000 abonados a nivel nacional implementaron mejoras en el acceso a los expedientes virtuales. Esto, para que el OSIPTEL pueda realizar un adecuado seguimiento e identifique oportunidades de mejora en el procedimiento de reclamos.

Estas mejoras aplican a los expedientes de reclamos, recursos de apelación y queja, y solución anticipada de reclamos. Con ello, los usuarios podrán acceder a información como el estado de su reclamo, el sentido de la resolución, entre otros.

El acceso se brinda de **FORMA DIRECTA**, las 24 horas del día durante los 7 días de la semana.



Otras acciones de la DAPU

Para estar más cerca de los equipos regionales y la problemática que enfrentan, y considerando el contexto de pandemia, se llevaron a cabo “viajes” (interacciones virtuales o presenciales) para fortalecer las capacidades de las Oficinas Regionales y así ayudarlas a resolver los casos de los usuarios, tanto en español como en lenguas originarias (quechua y awajún).

En el 2021, se realizaron 12 viajes virtuales y uno semipresencial en los que se desarrollaron diversas actividades como: reuniones con autoridades de la región visitada, conferencia de prensa con medios locales e *influencers*, reuniones con las empresas operadoras, así como también talleres dirigidos a las personas con discapacidad y al Consejo de Usuarios.

Evaluación de las averías de servicio y planes de mantenimiento

En el 2021, se evaluó y recopiló información referida a las averías, planes de mantenimientos preventivo y correctivo de los servicios fijos alámbricos de las cuatro principales empresas operadoras. A partir de ella, se advirtió que las empresas Telefónica y América Móvil cuentan con una proporción mucho mayor de averías en comparación a Entel y Bitel²⁹. También se observó que el servicio de internet presenta una mayor incidencia de averías a través de la tecnología HFC.

Además, se formularon recomendaciones como:

- ▣ Elaborar guías didácticas de conexiones de las redes fijas para los usuarios
- ▣ Establecer obligaciones a las empresas operadoras para que reporten información uniforme de las averías que permita conocer la trazabilidad del inconveniente
- ▣ Conformar mesas de trabajo con las empresas operadoras para realizar protocolos uniformes de mantenimiento.
- ▣ Entre otros.

Acciones desde el Comité de Reclamos, Consejo de Usuarios y Otros

• Comité de Reclamos

Creado en el 2017, el Comité Especial de Gestión de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Comité de Reclamos) es una plataforma para abordar la problemática de los usuarios —en cuanto a la atención, información y procedimientos vinculados a los reclamos y quejas— de la mano con las empresas operadoras. Es así como, **a partir de este Comité, se plantean estrategias conjuntas, se toman acuerdos y se asumen compromisos de mejora en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones en beneficio de los usuarios.**

El Comité de Reclamos realizó siete (7) sesiones virtuales, en las cuales trató sobre:

1. **Oportunidades de mejora en las contrataciones de servicios públicos** de telecomunicaciones a través del canal telefónico, a partir de los resultados de los monitoreos realizados a la atención telefónica de las principales empresas operadoras.

2. **Medidas adoptadas para atender los problemas de los usuarios reportados** a través de los diferentes canales de atención del OSIPTEL.
3. Mecanismos implementados por las empresas operadoras para la **atención a los usuarios en las zonas de riesgo extremo por la COVID-19**.
4. **Propuestas normativas**³⁰ a fin de que las empresas operadoras tomen conocimiento y puedan realizar los comentarios o aportes.
5. **Medidas que permitan mejorar la atención de las quejas** y el cronograma de implementación de estas.
6. Las **oportunidades de mejora en los trámites de bajas, migraciones y reclamos** a través del canal telefónico.
7. La **situación de las denuncias que presentan los usuarios al OSIPTEL ante los posibles incumplimientos de las empresas operadoras** a las resoluciones, silencios administrativos, etc.³¹ Con el fin de que adopten mejoras y acciones en sus procesos de ejecución y cumplimiento de estas.

Además de ello, cabe indicar que se invitó a las asociaciones de usuarios a la sesión del Comité de Reclamos. Esto con el objetivo de que tomen conocimiento y brinden comentarios a los temas de la agenda donde se expuso la propuesta de los nuevos formularios de reclamos, apelaciones y quejas; así como a la situación de las quejas.



²⁹ Estas últimas empresas solo ofrecen tecnología FTTH a clientes corporativos.

³⁰ (i) Modificación del Reglamento de Reclamos, (ii) transformación digital: rediseño de los procesos de reclamos, (iii) norma que establece la implementación del sistema de seguimiento, monitoreo y fiscalización de las bajas del servicio y migraciones de planes tarifarios, (iv) los nuevos formularios de reclamos, apelaciones y quejas

³¹ A las resoluciones de primera y segunda instancia, a las soluciones anticipadas de reclamos, silencio administrativo positivo y solución anticipada de recursos de apelación.

• Consejo de Usuarios y asociaciones

En el 2021, el Consejo de Usuarios del OSIPTEL **organizó un taller semipresencial y once talleres virtuales a nivel regional, logrando capacitar y orientar a 717 usuarios de más de 13 regiones del país**³². En estos talleres se trataron diversos temas, como el derecho a la migración, solicitud de baja, suspensión temporal, portabilidad y la obtención de un contrato corto en las nuevas contrataciones, incluso en lenguas originarias.

También fueron capacitados sobre sus principales derechos y obligaciones como usuarios de servicios de

telecomunicaciones. Esto con la finalidad de que puedan ejercer con mayor conocimiento su rol de aliados estratégicos y puedan ser capaces de replicar lo aprendido.

- **Elección de los miembros del Consejo de Usuarios 2021-2023.** Desde el 29 de octubre del 2021, el OSIPTEL cuenta con un nuevo Consejo de Usuarios para el periodo 2021- 2023, conformado por siete miembros elegidos a través de un proceso de elección democrático, que ofrece una representatividad a nivel nacional, y que ejercerán ad honorem su mandato por un periodo de dos años³³.

Cuadro 22. Miembros electos para el Consejo de Usuarios, periodo 2021-2023

N.º	Nombre	Organización
1	Ana Cecilia Angulo Alva	Cámara de Comercio y Producción de Cajamarca
2	Jorge Luis Díaz Monzón	Frente De Defensa de la Competencia y Protección de los Consumidores y Empresarios Del Perú – FDECEP de Loreto
3	Windy Luzbetmi Araujo Lupaca	Jean Monnet Centro de Defensa y Protección del Consumidor y Usuario - JMCDPCU
4	Darío Jesús Mollo Valdivia	Asociación de Pequeños y Medianos Industriales del Perú Filial Arequipa
5	Fidel Narciso Gonzáles Mucha	Asociación de Pequeños Empresarios de la Región Ica – APERI
6	David Vicente Germán Camarena	Asociación de la Defensoría del Consumidor y Usuarios Perú Se Integra – ASDECOPI de Lima
7	Julio César Vásquez Aguayo	Asociación de Pequeños y Medianos Industriales del Perú Filial Sullana - APEMIPE - Filial Sullana

Elaboración: DAPU – OSIPTEL



- **Trabajo en conjunto con las asociaciones de usuarios.** Durante el 2021, continuó el trabajo en conjunto y coordinado con las asociaciones de usuarios. En ese sentido, se realizaron 12 talleres en los que participaron cerca de 15 asociaciones de usuarios, en promedio. **En dichas reuniones virtuales se compartieron propuestas normativas vinculadas a los usuarios, se trataron temas relacionados a la calidad de atención y el desempeño de las empresas, además de invitarlas a participar en el Comité de Gestión de Reclamos del OSIPTEL y las empresas operadoras.**



³² Ica, Piura, La Libertad, Áncash, Junín, Ica, Puno, Madre de Dios, Ayacucho, Ucayali, Loreto, Amazonas y Arequipa.³³ A las resoluciones de primera y segunda instancia, a las soluciones anticipadas de reclamos, silencio administrativo positivo y solución anticipada de recursos de apelación.

³³ En cumplimiento con la Ley N.º 27332 – Ley Marco de Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos y al Reglamento de la Ley Marco de Organismos Reguladores, aprobado por el Decreto Supremo N.º 042-2005-PCM, en los que se establecen las reglas generales sobre la conformación de los Consejos de Usuarios, duración, funciones, proceso de elección, financiamiento, entre otros.

Solución a los reclamos de los usuarios

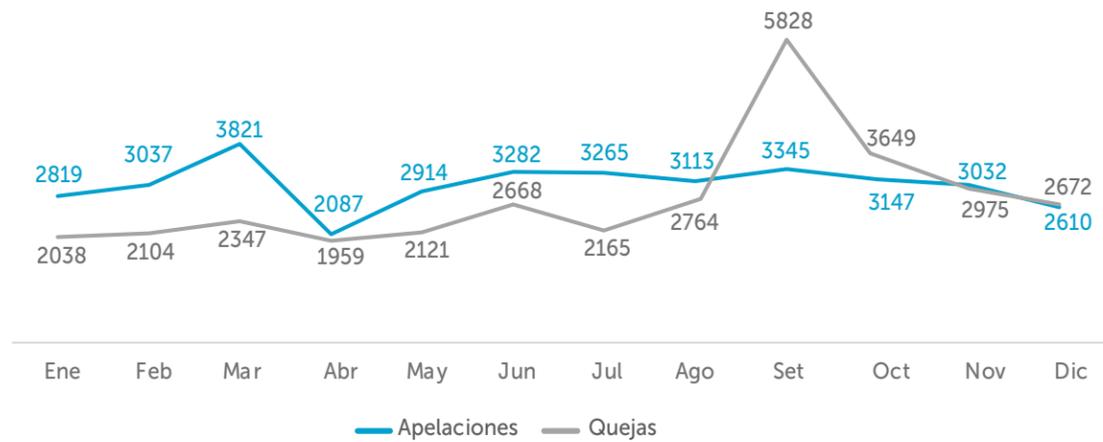
Durante el 2021, la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos (STSR), responsable de dar apoyo técnico y administrativo al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), concentró sus esfuerzos en resolver los expedientes en el plazo establecido en la norma. Así, **al cierre del 2021, de los 69 762 expedientes ingresados, quedaron por resolver solamente el 4% (2786) de los expedientes.**



Atención efectiva de expedientes

De los 69 762 expedientes ingresados en el 2021, 36 472 fueron apelaciones y 33 290 quejas. En promedio ingresaron 5814 expedientes cada mes y si bien la mayor parte fluyó de forma constante, en septiembre se presentó un incremento del 111% en el ingreso de quejas, respecto al mes anterior. Esto último concentrado principalmente en la empresa América Móvil, pero luego de identificadas las causas de dicho incremento, se adoptaron las medidas pertinentes, logrando en los meses siguientes que se retornara a los niveles previos.

Gráfico 42. Apelaciones y quejas ingresadas a segunda instancia en el 2021

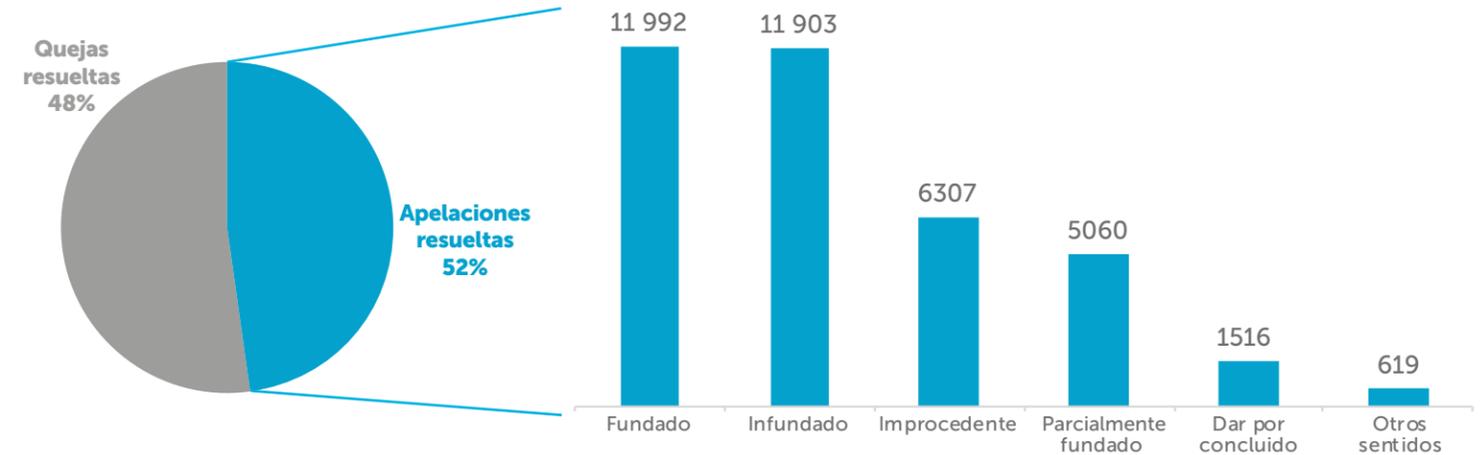


Elaboración: STSR – OSIPTEL

Solución de recursos de apelación

Durante el 2021, se resolvieron 72 401 expedientes entre recursos de apelación y quejas (cifra ligeramente superior al número de expedientes ingresados que fue de 69 762). El 52% (37 397) correspondió a recursos de apelación de usuarios que no estaban conformes con la solución dada por la empresa operadora. De ese total, más del 45% fue declarado fundado o parcialmente fundado.

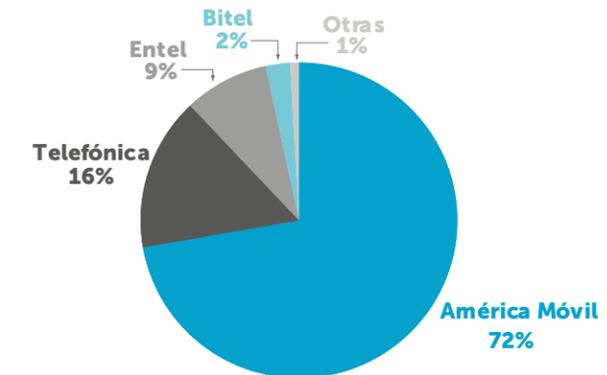
Gráfico 43. Apelaciones resueltas según sentido en el 2021



Elaboración: STSR – OSIPTEL

A nivel de empresas operadoras, se resolvió en mayor magnitud las apelaciones contra América Móvil (72%), seguida por aquellas contra Telefónica (16%).

Gráfico 44. Apelaciones resueltas según empresa operadora en el 2021

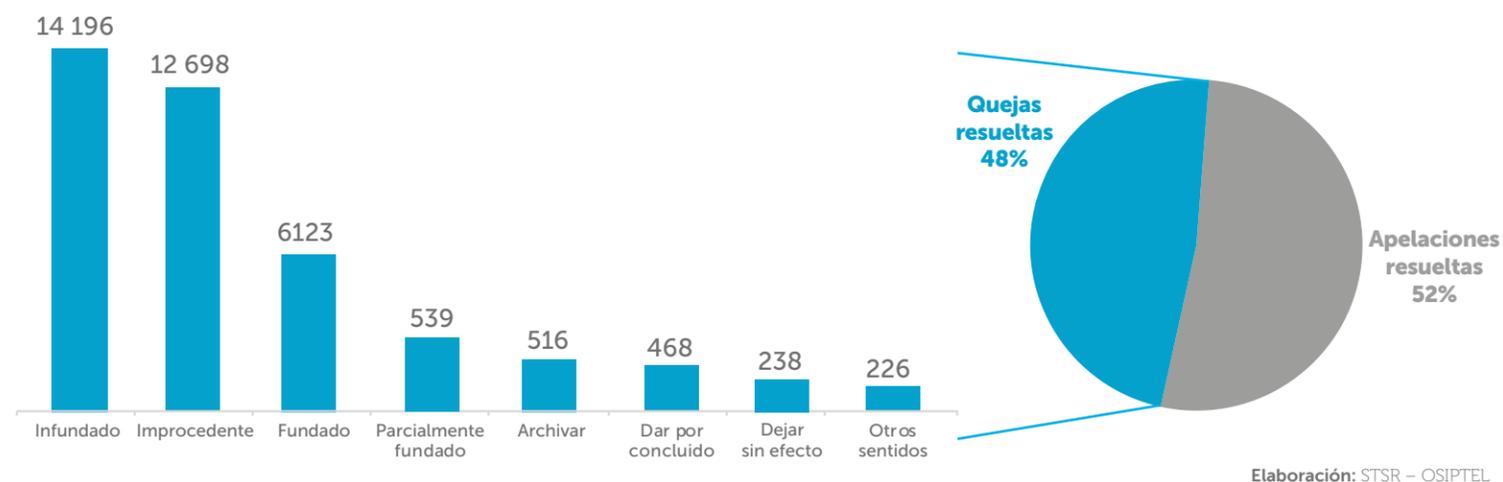


Elaboración: STSR – OSIPTEL

Solución de quejas

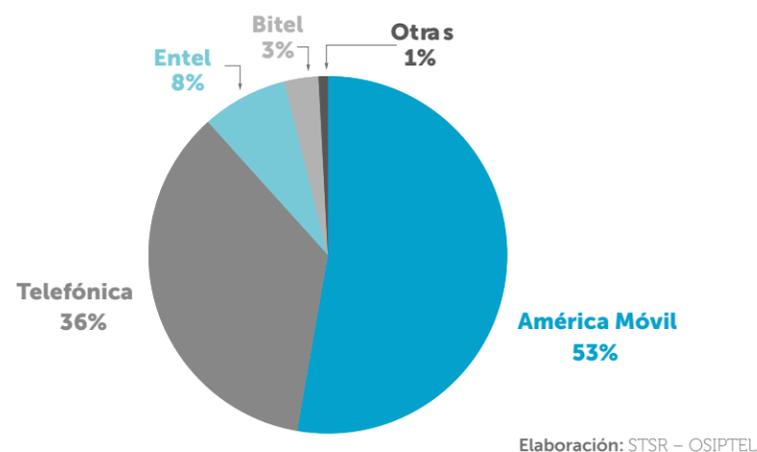
Cuando un usuario considera que hubo alguna transgresión al procedimiento de solución de reclamos, puede presentar una queja que se eleva al TRASU. En el 2021, se resolvieron 35 004 de estas quejas, de las cuales solamente el 19% fue declarada fundada o parcialmente fundada.

Gráfico 45. Quejas resueltas según sentido en el 2021



A nivel de empresas operadoras, la mayor proporción de quejas resueltas estuvo referida a América Móvil (53%), seguida por Telefónica (36%) (ver Gráfico 46).

Gráfico 46. Quejas resueltas según empresa operadora en el 2021

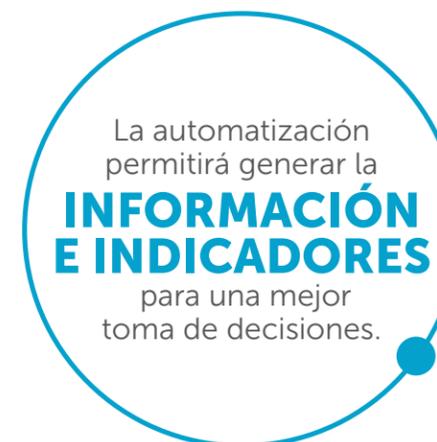


Rediseño del proceso de solución de reclamos

En el 2021, el OSIPTEL continuó con la iniciativa de automatizar los procesos de solución de reclamos. Esta iniciativa contempla tres fases: levantamiento de información, rediseño del proceso y la implementación de la automatización. Al cierre del año, se logró culminar la segunda fase.

Esta iniciativa permitirá contar con:

- Un flujo de trabajo automatizado de todo el proceso de solución de reclamos.
- Un sistema interoperable con las empresas operadoras con más de 500 000 abonados.
- Un set de servicios para los usuarios y el resto de las empresas.



En el marco de esta iniciativa, se modificó el Reglamento de Reclamos³⁴ para regular la implementación del sistema interoperable mediante servicios web, por parte de las empresas operadoras con más de 500 000 abonados y el OSIPTEL. La modificación también incluye las disposiciones referidas al set de servicios, que será implementado por el OSIPTEL a través de un portal web que estará a disposición de todos los usuarios y el resto de empresas.

En este contexto, se ha emitido el Instructivo del Sistema Interoperable, aprobado mediante Resolución de Gerencia

General N.º 008-2022-GG/OSIPTEL, cuya finalidad ha sido establecer las funcionalidades del sistema interoperable, así como definir los lineamientos para el registro de datos, entre otros.

Con este proceso rediseñado, se espera reducir más del 25% de las actividades. Asimismo, el 80% de ellas serán automáticas; el 16%, semiautomáticas y sólo el 4% serán actividades manuales. De esta forma, se contará con un proceso de solución de reclamos más eficiente.

Nuevos lineamientos para los recursos de apelación y quejas

El TRASU, con el apoyo técnico de la STSR, aprobó nuevos lineamientos en materia de apelaciones³⁵ y quejas³⁶, así como una relación de medios probatorios³⁷ por cada tipo de procedimiento. Estos mecanismos contribuyen a la predictibilidad de las decisiones del TRASU, con lo cual se da a conocer a los usuarios los criterios que aplica el Tribunal para el análisis de los casos.

Procedimiento para la selección y designación de vocales del TRASU

Dada la importancia de la función de los vocales del TRASU, y con el fin de promover una mayor participación de profesionales, se modificó el procedimiento para su designación, instaurándose la selección por concurso público. Asimismo, se modificó el perfil requerido, incorporando criterios que aseguren solidez, tanto en cualidades académicas como personales. Entre los cambios, está el incremento de años de experiencia de ocho (8) a diez (10) años.

Inicio de Procedimientos Administrativos Sancionadores

En el 2021, la STSR elaboró seis (6) informes sobre el cumplimiento de resoluciones y por infracciones al procedimiento de reclamos. Asimismo, se iniciaron 17 procedimientos administrativos sancionadores por el posible incumplimiento de resoluciones, por posibles infracciones durante el procedimiento de solución de reclamos, así como por el posible incumplimiento de medidas correctivas. Aproximadamente la mitad de los expedientes corresponden a la empresa Telefónica.

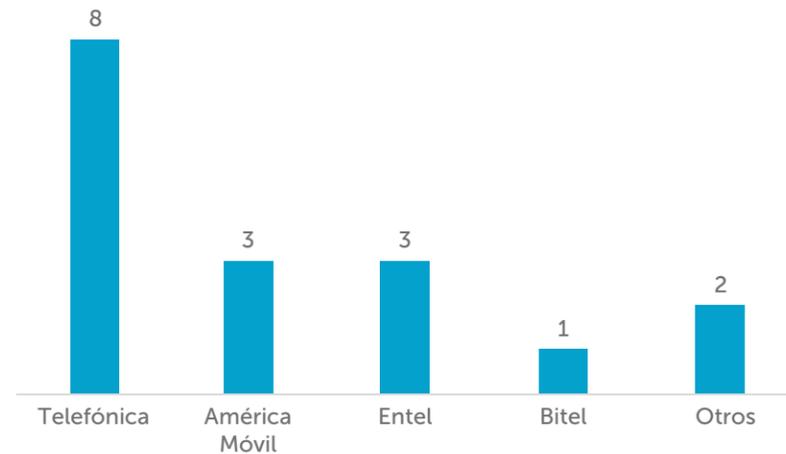
³⁴ Mediante la Resolución de Consejo Directivo N.º 251-2021-CD/OSIPTEL.

³⁵ Mediante la Resolución N.º 00002-2021-TRASU/SP/OSIPTEL.

³⁶ Mediante la Resolución N.º 00001-2021-TRASU/SP/OSIPTEL.

³⁷ Mediante la Resolución N.º 00003-2021-TRASU/SP/OSIPTEL y Resolución N.º 00004-2021-TRASU/SP/OSIPTEL.

Gráfico 47. Expedientes administrativos sancionadores iniciados en el 2021



Elaboración: STSR – OSIPTEL

Además, se resolvieron 11 procedimientos administrativos sancionadores, de los cuales en seis (6) se han impuesto multas por el total de 653,61 UIT (S/ 3 006 606 a valores del 2022) y en dos (2) se han impuesto medidas correctivas.

Cuadro 23. Procedimientos sancionadores TRASU en los que se impuso multa o medida correctiva

Expediente	Empresa Operadora	Estado*	Multa/Medida correctiva
002-2020/TRASU/ST-PAS	Telefónica	Confirmado	150 UIT
006-2020/TRASU/ST-PAS	Telefónica	Confirmado	Medida correctiva
007-2020/TRASU/ST-PAS	América Móvil	Apelado	51 UIT
002-2021/TRASU/STSR-PAS	Telefónica	Apelado	99,6 UIT
003-2021/TRASU/STSR-PAS	Bitel	En plazo para apelar	Medida correctiva
004-2021/TRASU/STSR-PAS	América Móvil	En plazo para apelar	51 UIT
11-2021/TRASU/STSR-PAS	Telefónica	En plazo para apelar	151 UIT
12-2021/TRASU/STSR-PAS	Telefónica	En plazo para apelar	151 UIT

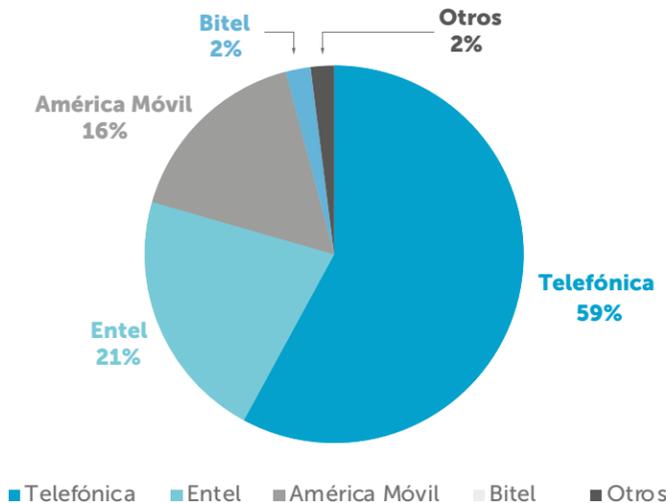
Elaboración: STSR – OSIPTEL

(*) Información correspondiente a diciembre del 2021

De otro lado, la STSR evalúa el cumplimiento de las resoluciones de primera y segunda instancia, soluciones anticipadas al reclamo y recurso de apelación, así como, el acogimiento del silencio administrativo positivo

presentados por los usuarios del servicio público de telecomunicaciones. En el 2021, **la STSR evaluó 4757 denuncias por incumplimiento presentadas por usuarios**, de las cuales más de la mitad son de Telefónica (59%).

Gráfico 48. Denuncias evaluadas por la STSR en el 2021



Elaboración: STSR – OSIPTEL

Gestión de la competencia

Regulación para la competencia

Durante el 2021, la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia (DPRC) realizó ajustes a las tarifas reguladas, inició el proceso de revisión del factor de productividad (aplicable para el periodo septiembre 2022 - agosto 2025) y de los cargos de interconexión tope en redes fijas, y publicó para comentarios la propuesta del cargo deseos ajustes interconexión tope por terminación de llamadas en redes móviles. También promulgó normas que permiten el adecuado funcionamiento del OSIPTEL y se continuó con la simplificación y el ordenamiento normativo.

Ajustes tarifarios

En cumplimiento con el contrato de concesión de Telefónica del Perú, durante el 2021, **el OSIPTEL realizó los ajustes trimestrales de las tarifas tope de telefonía fija - servicios de Categoría I**. Estos ajustes se aplicaron a las tarifas tope de las canastas C, D y E que corresponden a instalación, renta mensual y llamadas locales, y llamadas de larga distancia nacional e internacional.³⁸

Cabe destacar que estos ajustes se realizan bajo el esquema regulatorio de Fórmula de Tarifas Tope, que tiene como elemento central al Factor de Productividad, el cual es establecido cada tres años por el regulador.

³⁸ Para los periodos marzo-mayo (resolución de Consejo Directivo N.º 029-2021-CD/OSIPTEL), junio-agosto (resolución de Consejo Directivo N.º 084-2021-CD/OSIPTEL), septiembre-noviembre (resolución de Consejo Directivo N.º 162-2021-CD/OSIPTEL) y diciembre 2021-febrero 2022 (resolución de Consejo Directivo N.º 226-2021-CD/OSIPTEL).

Al respecto, a finales del 2021, se aprobaron los Principios Metodológicos Generales a considerar en el procedimiento de revisión del Factor de Productividad para el periodo septiembre 2022 - agosto 2025³⁹.

Los ajustes trimestrales generaron un ahorro estimado en términos reales para los usuarios de **S/ 4,86 MILLONES.**

Por otra parte, **la tarifa tope para llamadas fijo-móvil de Telefónica se mantuvo** en S/ 0,0006 por segundo sin incluir el IGV⁴⁰. También **la tarifa social para el servicio de telefonía móvil prepago de Telefónica se mantuvo** en S/ 0,03 por minuto tasado al segundo, sin incluir el IGV⁴¹. Cabe destacar que el OSIPTEL revisa anualmente ambas tarifas para evaluar la necesidad de ajustes.

En cuanto a **los cargos de interconexión tope**, en el 2021 se publicó para comentarios la propuesta de revisión de los cargos de interconexión tope por Terminación de Llamadas en las Redes de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Móviles⁴². Para ello, se solicitó a las empresas involucradas remitir su propuesta de cargo de interconexión tope y modelo de costos correspondiente, de considerarlo pertinente. Luego de que Telefónica y Entel presentaran sus propuestas, el regulador emitió como propuesta para comentarios un valor de US\$ 0,00129 por minuto.

También se inició la revisión de los cargos de interconexión tope por: (i) Terminación de Llamadas en la Red del Servicio de telefonía fija local; (ii) Transporte Conmutado Local; (iii)

Transporte Conmutado de Larga Distancia Nacional; (iv) Enlaces de Interconexión; y (v) Adecuación de Red.⁴³ Al cierre del 2021, esta última aún estaba en etapa de revisión y análisis de la información remitida por las empresas.

Nuevas normas

- Reglamento de Calidad.** En julio del 2021 se aprobó la modificación del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones⁴⁴, ello en el marco de la Ley N.º 31207, Ley que garantiza la velocidad mínima de conexión a internet y monitoreo de la prestación del servicio de internet a favor de los usuarios. La modificación comprendió adecuaciones respecto a las disposiciones sobre la velocidad mínima garantizada, el Registro Nacional de Monitoreo y Vigilancia del Servicio de Internet (RENAMV) y la relación de simetría y asimetría. El fin de estas modificaciones fue el de extender el plazo para la supervisión del cumplimiento de la ley y el de darle mayores grados de libertad al proceso de supervisión de los servicios de telecomunicaciones.
- Obligaciones de información.** El OSIPTEL ha identificado la asimetría de información entre usuario y empresas en todas las etapas de la contratación. Por tanto, se decidió establecer ciertas obligaciones de información a las empresas operadoras, así como desarrollar herramientas digitales (aplicativos web y móvil). Estas herramientas digitales permitirán a los usuarios realizar ciertos trámites relevantes y atender ciertas solicitudes, que antes no se encontraban implementadas como la baja de una línea y las migraciones de operador. Con ello se busca facilitar la autogestión y promover el proceso de transformación digital del sector.
- Cálculo de sanciones.** Se aprobó la primera guía metodológica para la determinación de multas en los procedimientos administrativos sancionadores tramitados ante el OSIPTEL⁴⁵. Esta metodología contempla, para alrededor del 91% del total de expedientes, infracciones de los años 2019 al 2021: fórmulas y parámetros específicos, multas con montos fijos y fórmula general. La metodología contribuirá a alcanzar una mayor predictibilidad y eficiencia en la aplicación y graduación de multas.

Simplificación normativa

Conforme a lo que sugieren las mejores prácticas regulatorias, se viene implementando el plan de simplificación normativa del OSIPTEL para el periodo 2021-2023, que tiene como objetivo la simplificación de un conjunto de normas emitidas por el ente regulador, mediante la derogación de las regulaciones que han perdido validez o a través del reordenamiento

normativo de las disposiciones que correspondan mantener su vigencia.

Durante el 2021, el OSIPTEL ha cumplido con las metas propuestas según el cronograma establecido para el plan de desregularización. Asimismo, se espera que para los siguientes años se realice una revisión total de las normas, inclusive a las que se supervisan actualmente, como parte del plan de simplificación.

Cuadro 24. Simplificación de normas en el 2021

Antes	Ahora
Tarifas e interconexión	
<ul style="list-style-type: none"> Resolución N.º 044-2011-CD/OSIPTEL - Sistema de Tarifas para Llamadas Locales desde Teléfonos Fijos de Abonado a Redes de Telefonía Móvil, de Comunicaciones Personales y Troncalizado. Resolución N.º 161-2011-CD/OSIPTEL - disposiciones que regulan el tratamiento de los enlaces de interconexión en el marco de una relación de interconexión fijo-móvil. 	<ul style="list-style-type: none"> Se derogaron mediante resolución N.º 135-2021-CD/OSIPTEL. Las obligaciones que se mantienen vigentes se incluyeron dentro del Reglamento General de Tarifas y el Texto Único Ordenado de Interconexión.
Modificación del TUO	
<ul style="list-style-type: none"> Resolución N.º 060-2006-CD/OSIPTEL - Establece el procedimiento que aplicarán las empresas operadoras para la suspensión cautelar y el corte definitivo por uso indebido de los servicios públicos de telecomunicaciones. Resolución N.º 112-2011-CD/OSIPTEL, al referido Texto Único Ordenado - Determina criterios y procedimiento que serán utilizados por las empresas operadoras de servicios públicos móviles para proceder al corte del servicio y bloqueo del equipo terminal móvil en los casos de uso prohibido. 	<ul style="list-style-type: none"> Se aprobó la modificación del TUO y se derogaron estas dos resoluciones mediante la resolución N.º 007-2022-CD/OSIPTEL. Esto debido a que las disposiciones ya estaban contenidas en dicha modificación.
Cláusulas Generales de Contratación	
<ul style="list-style-type: none"> Resolución N.º 012-98-CD/OSIPTEL - Condiciones de Uso del Servicio de Telefonía Fija bajo la modalidad de abonado. Resolución N.º 002-2000-CD/OSIPTEL - Condiciones de Uso de los Servicios Públicos Móviles. Resolución N.º 015-2001-CD/OSIPTEL - Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Difusión y de Servicios de Valor Añadido para Acceso a internet. 	<ul style="list-style-type: none"> Las tres resoluciones se derogaron mediante Resolución N.º 007-2022-CD/OSIPTEL. En su lugar se emitió la resolución N.º 153-2020-CD/OSIPTEL la cual estableció que, para la contratación de servicios públicos, la empresa operadora debe emplear el contrato tipo aprobado por el OSIPTEL, que contiene cláusulas generales para la contratación de los servicios.

Elaboración: DPRC - OSIPTEL

³⁹ Mediante resolución de Consejo Directivo N.º 253-2021-CD/OSIPTEL.
⁴⁰ Mediante resolución de Consejo Directivo N.º 022-2021-CD/OSIPTEL.
⁴¹ Mediante resolución de Consejo Directivo N.º 049-2021-CD/OSIPTEL.
⁴² Mediante resolución de Consejo Directivo N.º 041-2021-CD/OSIPTEL.
⁴³ Mediante resolución de Consejo Directivo N.º 097-2021-CD/OSIPTEL.
⁴⁴ Mediante resolución de Consejo Directivo N.º 138-2021-CD/OSIPTEL.
⁴⁵ Mediante resolución de Consejo Directivo N.º 229-2021-CD/OSIPTEL.

Normativa alineada a la legislación internacional

En diciembre del 2021, se aprobó la norma⁴⁶ que establece el régimen sancionador aplicable en el marco de la Decisión 854 de la Comunidad Andina (CAN), aquella que prevé la eliminación del recargo por el servicio de roaming internacional para líneas móviles pospago para los viajeros peruanos que se desplacen por países miembros de la CAN⁴⁷. El cumplimiento de la norma permitirá la aplicación de tarifas locales para los usuarios de servicios móviles pospago que usen llamadas, mensajes de texto (SMS) o datos cuando visiten Ecuador, Colombia, Bolivia y Perú. Se estima que esta medida generará más de 70 millones de soles en ahorros anuales para alrededor

de 650 mil ciudadanos peruanos que se movilizan por esos países y más de un millón de ciudadanos que habitan en zonas de frontera.

Indicadores claves

Durante el 2021, el ahorro total de los servicios de internet fijo, voz e internet móviles ascendió a 1704 millones de soles. Cabe señalar que estos ahorros son estimados con la información disponible al 2021-III. Las elevadas cifras se deben a una amplia reducción en las tarifas a nivel general durante este periodo. Para la elaboración de este indicador, se definen niveles tarifarios iniciales y finales de cada servicio durante el periodo a analizar. Posteriormente se procede a multiplicar la diferencia calculada

Cuadro 25. Ahorros generados a los usuarios según el tipo de servicio brindado

Servicio	Ahorro 2021 (millones de S/ sin IGV)
Internet fijo	531
Voz móvil	207
Internet móvil	966
Total	1704

Elaboración: DPRC – OSIPTEL

Índice de intensidad competitiva

Los índices de intensidad competitiva desarrollados por el OSIPTEL miden el incremento de la competencia en un determinado periodo frente al anterior en los mercados de telefonía móvil, internet fijo, internet móvil y TV de paga. Para su construcción, se analizan las variables precio, calidad y

concentración. En general, un resultado superior a uno (1) indica que la competencia aumentó en el mercado. Es preciso mencionar que el hecho de que la TV de paga tenga un índice de competencia por debajo de uno se debe a los aumentos de precios promedio en el servicio.

Cuadro 26. Niveles de intensidad competitiva

Servicio	Índice de competencia
Internet fijo	1,57
Voz móvil	1,04
Internet móvil	1,15
TV de paga	0,99
Índice de mercado	1,19

Elaboración: DPRC – OSIPTEL

Sobre el incremento del aporte de regulación

Desde la creación del OSIPTEL, la alícuota fue equivalente al 0,5% de los ingresos brutos de las operadoras del servicio público de telecomunicaciones facturados y percibidos. Gracias a la aprobación del Decreto Supremo N.º 134-2021-PCM, en julio del 2021, la alícuota variará cada año desde el 2022 hasta el 2024:



Respecto a la base de cálculo, el aporte por regulación se aplicará sobre el valor de su facturación anual (ya no sobre lo facturado y cancelado). Además, la alícuota del aporte por regulación podrá ser revisada cada tres (3) años, a fin de garantizar el financiamiento necesario que le permita cumplir adecuadamente con las funciones asignadas por la ley que financia el tributo.

Para lograr este incremento, se realizó un trabajo coordinado entre la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia (DPRC), la Oficina de Asesoría Jurídica (OAJ), la Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPPM) y la Dirección de Fiscalización e Instrucción, bajo el liderazgo de la Alta Dirección. Este incremento estuvo sustentado en financiar las mejoras de los sistemas de monitoreo que contribuyan a una mejor labor fiscalizadora por parte del OSIPTEL.

Esta modificación supone un incremento en la recaudación de ingresos de aproximadamente

S/ 20 MILLONES ANUALES.

⁴⁶ Mediante resolución de Consejo Directivo N.º 255-2021-CD/OSIPTEL.

⁴⁷ El incumplimiento de la medida por parte de las empresas operadoras será considerado una infracción con lo cual, se activarán acciones legales por parte del OSIPTEL.

Solución de Controversias entre empresas

Dentro de la función de solución de controversias que las leyes le atribuyen al OSIPTEL, el rol de este organismo como "Agencia de Competencia" del mercado de servicios públicos de telecomunicaciones, tiene una especial relevancia porque interviene directamente en el proceso competitivo entre todas las empresas operadoras, para evitar distorsiones en ese proceso. Así, se garantiza que:

- Las empresas puedan ingresar, permanecer o salir libremente del mercado, por decisión propia, sin ser afectadas por actuaciones ilícitas de otros competidores.
- La competencia entre empresas sea leal, de tal forma que los actos que realicen sean conformes con la buena fe empresarial.

En este contexto, en el 2021 los mayores logros en materia de solución de controversias fueron resolver el 96% de los litigios en un menor plazo legal, que se realizaron veintidós (22) investigaciones preliminares y se iniciaron 20 procedimientos sancionadores. Además, se tramitaron 47 procedimientos en primera instancia (ante los Cuerpos Colegiados) y 19 en segunda instancia (18 apelaciones y una queja ante el Tribunal de Solución de Controversias).

De los mencionados procedimientos, la primera y segunda instancia de solución de controversias del OSIPTEL han resuelto, en procedimientos administrativos trilaterales, cuatro (4) y siete (7) controversias, respectivamente, surgidas entre Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. con diferentes empresas concesionarias de energía eléctrica. Lo anterior en materia de acceso y uso compartido de infraestructura eléctrica, bajo el régimen establecido en la Ley N.º 29904, Ley de Promoción de la Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica.

Por otro lado, de los diversos procedimientos tramitados destaca la controversia entre América Móvil Perú S.A. (Claro) y Telefónica del Perú S.A.A., en la que el Tribunal de Solución de Controversias confirmó la responsabilidad administrativa de la empresa Claro por la comisión de infracciones calificadas como muy graves, bajo el marco de la Ley de Represión de la Competencia Desleal, aprobada por Decreto Legislativo N.º 1044, al haber hecho uso del espectro radioeléctrico sin contar con el título habilitante exigido por la norma.

Primera instancia

De los 47 procedimientos tramitados en primera instancia administrativa durante el 2021, cuatro (4) correspondieron a la materia de compartición de infraestructura entre empresas de servicio eléctrico y Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. (8,5%), una (1) a la materia de interconexión (2,1%), cuatro (4) por incumplimiento de lo ordenado por el Tribunal de Solución de Controversias (8,5%) en materia de compartición de infraestructura y 38 por conductas de competencia desleal (80,9%).



Cuadro 27. Expedientes tramitados en primera instancia durante el 2021

N.º	Expediente	Administrado(s)	Materia	Estado
1	005-2018-CCO-ST/CI	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. Red Eléctrica del Sur S.A.	Compartición de infraestructura Ley N.º 29904.	Concluido: Por Resolución final N.º 034-2021-CCO/OSIPTEL de fecha 27 de enero del 2021.
2	006-2018-CCO-ST/CI	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. Luz del Sur S.A.A.	Compartición de infraestructura Ley N.º 29904.	Concluido: Por Resolución final N.º 034-2021-CCO/OSIPTEL de fecha 27 de enero del 2021.
3	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.	Concluido: Por Resolución final N.º 034-2021-CCO/OSIPTEL de fecha 27 de enero del 2021.
4	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.	Concluido: Por Resolución final N.º 038-2021-CCO/OSIPTEL de fecha 6 de octubre del 2021.
5	009-2018-CCP-ST/CD	Telefónica del Perú S.A.A. América Móvil Perú S.A.C.	Competencia Desleal. Violación de normas. Literal b) del art 14.2 y el art. 6 del D.Leg. N.º 1044	Concluido: Por Resolución final N.º 072-2021-CCP/OSIPTEL de fecha 23 de agosto del 2021.
6	002-2019-CCP-ST/CD	Orión Cable S.A.C.	Competencia Desleal Violación de normas, artículo 14.2.a del D.Leg. N.º 1044	Concluido: Por Resolución final N.º 018-2021-CCP/OSIPTEL de fecha 19 de marzo del 2021.
7	001-2020-CCP-ST/CD	Cable Satélite Mi Esther E.I.R.L.	Competencia Desleal Violación de normas, artículo 14.2.a del D.Leg. N.º 1044	Concluido: Por Resolución final N.º 001-2021-CCP/OSIPTEL de fecha 15 de enero del 2021.
8	002-2020-CCP-ST/CD	Santiago Manuel Uzátegui Perea	Competencia Desleal Violación de normas, artículo 14.2.a del D.Leg. N.º 1044	Concluido: Por Resolución final N.º 003-2021-CCP/OSIPTEL de fecha 1 de febrero del 2021.
9	003-2020-CCP-ST/CD	Televisión por Cable Tabalosos E.I.R.L.	Competencia Desleal Violación de normas, artículo 14.2.a del D.Leg. N.º 1044	Concluido: Por Resolución final N.º 002-2021-CCP/OSIPTEL de fecha 26 de enero del 2021.
10	004-2020-CCP-ST/CD	Comunicaciones Cable Futuro S.R.L.	Competencia Desleal Violación de normas, artículo 14.2.a del D.Leg. N.º 1044	Concluido: Por Resolución final N.º 023-2021-CCP/OSIPTEL de fecha 16 de abril del 2021.
11	005-2020-CCP-ST/CD	TVS Satelital S.A.C.	Competencia Desleal Violación de normas, artículo 14.2.a del D.Leg. N.º 1044	Concluido: Por Resolución final N.º 032-2021-CCP/OSIPTEL de fecha 4 de mayo del 2021.

12	006-2020-CCP-ST/CD	Jhon Kleider Banda Huamán	Competencia Desleal Violación de normas, artículo 14.2.a del D.Leg. N.º 1044	Concluido: Por Resolución final N.º 011-2021-CCP/OSIPTTEL de fecha 26 de febrero del 2021.
13	007-2020-CCP-ST/CD	Cable Visión Huánuco S.A.C.	Competencia Desleal Violación de normas, artículo 14.2.a del D.Leg. N.º 1044	Concluido: Por Resolución final N.º 005-2021-CCP/OSIPTTEL de fecha 12 de febrero del 2021.
14	008-2020-CCP-ST/CD	Cable Jaén S.C.R.L.	Competencia Desleal Violación de normas, artículo 14.2.a del D.Leg. N.º 1044	Concluido: Por Resolución final N.º 007-2021-CCP/OSIPTTEL de fecha 17 de febrero del 2021.
15	009-2020-CCP-ST/CD	GMARDY & CP-TV-INT S.A.C.	Competencia Desleal Violación de normas, artículo 14.2.a del D.Leg. N.º 1044	Concluido: Por Resolución final N.º 027-2021-CCP/OSIPTTEL de fecha 30 de abril del 2021.
16	010-2020-CCP-ST/CD	Cable Visión S.R. Ltda.	Competencia Desleal Violación de normas, artículo 14.2.a del D.Leg. N.º 1044	Concluido: Por Resolución final N.º 004-2021-CCP/OSIPTTEL de fecha 12 de febrero del 2021.
17	011-2020-CCP-ST/CD	Servicio de Distribución de Radiodifusión Telecable Paita S.R. LTDA	Competencia Desleal Violación de normas, artículo 14.2.a del D.Leg. N.º 1044	Concluido: Por Resolución final N.º 029-2021-CCP/OSIPTTEL de fecha 30 de abril del 2021.
18	012-2020-CCP-ST/CD	Artemisa Linares Chujutalli	Competencia Desleal Violación de normas, artículo 14.2.a del D.Leg. N.º 1044	Concluido: Por Resolución final N.º 062-2021-CCP/OSIPTTEL de fecha 23 de julio del 2021.
19	013-2020-CCP-ST/CD	G.C. Multicable E.I.R.L.	Competencia Desleal Violación de normas, artículo 14.2.a del D.Leg. N.º 1044	Concluido: Por Resolución final N.º 028-2021-CCP/OSIPTTEL de fecha 30 de abril del 2021.
20	014-2020-CCP-ST/CD	TV Mágico E.I.R.L.	Competencia Desleal Violación de normas, artículo 14.2.a del D.Leg. N.º 1044	Concluido: Por Resolución final N.º 054-2021-CCP/OSIPTTEL de fecha 24 de junio del 2021.
21	015-2020-CCP-ST/CD	TV Cable Catacaos E.I.R.L.	Competencia Desleal Violación de normas, artículo 14.2.a del D.Leg. N.º 1044	Concluido: Por Resolución final N.º 038-2021-CCP/OSIPTTEL de fecha 14 de mayo del 2021.
22	016-2020-CCP-ST/CD	José Mariñas Guzmán	Competencia Desleal	Concluido: Por Resolución final N.º 047-2021-CCP/OSIPTTEL de fecha 11 de junio del 2021.
23	017-2020-CCP-ST/CD	Cable América S.A.	Competencia Desleal Violación de normas, artículo 14.2.a del D.Leg. N.º 1044	Concluido: Por Resolución final N.º 024-2021-CCP/OSIPTTEL de fecha 16 de abril del 2021.

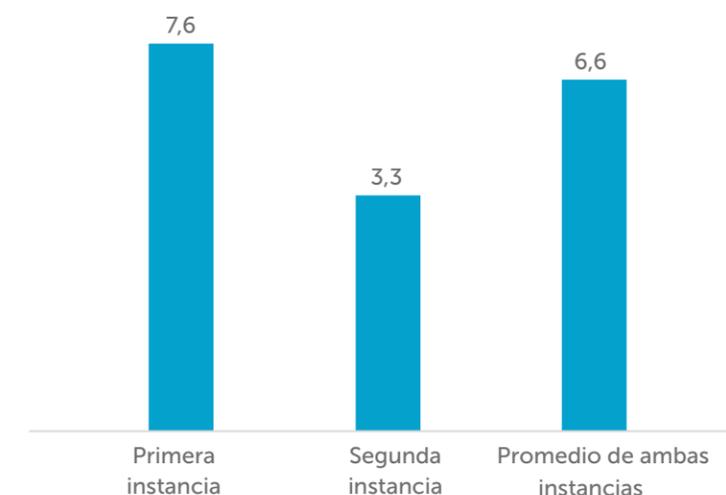
24	018-2020-CCP-ST/CD	Econocable S.A.C.	Competencia Desleal Violación de normas, artículo 14.2.a del D.Leg. N.º 1044	Concluido: Por Resolución final N.º 025-2021-CCP/OSIPTTEL de fecha 16 de abril del 2021.
25	019-2020-CCP-ST/CD	Telecable San Andrés E.I.R.L.	Competencia Desleal Violación de normas, artículo 14.2.a del D.Leg. N.º 1044	Concluido: Por Resolución final N.º 033-2021-CCP/OSIPTTEL de fecha 4 de mayo del 2021.
26	020-2020-CCP-ST/CD	Teleinvsat E.I.R.L.	Competencia Desleal Violación de normas, artículo 14.2.a del D.Leg. N.º 1044	Concluido: Por Resolución final N.º 031-2021-CCP/OSIPTTEL de fecha 4 de mayo del 2021.
27	001-2021-CCP-ST/CD	Señales Ópticas S.A.C.	Competencia Desleal Violación de normas, artículo 14.2.a del D.Leg. N.º 1044	Concluido: Por Resolución final N.º 076-2021-CCP/OSIPTTEL de fecha 3 de septiembre del 2021.
28	002-2021-CCP-ST/CD	Cable Visión Iquitos S.A.C.	Competencia Desleal Violación de normas, artículo 14.2.a del D.Leg. N.º 1044	Concluido: Por Resolución final N.º 067-2021-CCP/OSIPTTEL de fecha 16 de agosto del 2021.
29	003-2021-CCP-ST/CD	Corporación T&E S-C.R.L.	Competencia Desleal Violación de normas, artículo 14.2.a del D.Leg. N.º 1044	Concluido: Por Resolución final N.º 058-2021-CCP/OSIPTTEL de fecha 9 de julio del 2021.
30	004-2021-CCP-ST/CD	Cable Latino S.A.C.	Competencia Desleal Violación de normas, artículo 14.2.a del D.Leg. N.º 1044	Concluido: Por Resolución final N.º 057-2021-CCP/OSIPTTEL de fecha 1 de julio del 2021.
31	005-2021-CCP-ST/CD	Difusora Cable Mundo S.R.L.	Competencia Desleal Violación de normas, artículo 14.2.a del D.Leg. N.º 1044	Concluido: Por Resolución final N.º 068-2021-CCP/OSIPTTEL de fecha 16 de agosto del 2021.
32	006-2021-CCP-ST/CD	Evelyn S.A.C.	Competencia Desleal Violación de normas, artículo 14.2.a del D.Leg. N.º 1044	Concluido: Por Resolución final N.º 092-2021-CCP/OSIPTTEL de fecha 18 de noviembre del 2021.
33	007-2021-CCP-ST/CD	Telecable Soritor S.A.C.	Competencia Desleal Violación de normas, artículo 14.2.a del D.Leg. N.º 1044	Concluido: Por Resolución final N.º 052-2021-CCP/OSIPTTEL de fecha 24 de junio del 2021.
34	008-2021-CCP-ST/CD	Wilson Alvino Espinoza Guillén	Competencia Desleal Violación de normas, artículo 14.2.a del D.Leg. N.º 1044	Concluido: Por Resolución final N.º 089-2021-CCP/OSIPTTEL de fecha 22 de octubre del 2021.
35	009-2021-CCP-ST/CD	TVS Loreto S.A.C.	Competencia Desleal Violación de normas, artículo 14.2.a del D.Leg. N.º 1044	Concluido: Por Resolución final N.º 073-2021-CCP/OSIPTTEL de fecha 31 de agosto del 2021.
36	010-2021-CCP-ST/CD	Cable Video Perú S.A.C.	Competencia Desleal Violación de normas, artículo 14.2.a del D.Leg. N.º 1044	En trámite

37	011-2021-CCP-ST/CD	Cable Plus S.A.C.	Competencia Desleal Violación de normas, artículo 14.2.a del D.Leg. N.º 1044	Concluido: Por Resolución final N.º 077-2021-CCP/OSIPTEL de fecha 3 de septiembre del 2021.
38	012-2021-CCP-ST/CD	Televisión San Martín S.A.C.	Competencia Desleal Violación de normas, artículo 14.2.a del D.Leg. N.º 1044	Concluido: Por Resolución final N.º 074-2021-CCP/OSIPTEL de fecha 31 de agosto del 2021.
39	013-2021-CCP-ST/CD	Ángela Violeta García de Catacora	Competencia Desleal Violación de normas, artículo 14.2.a del D.Leg. N.º 1044	Concluido: Por Resolución final N.º 035-2021-CCP/OSIPTEL de fecha 7 de mayo del 2021.
40	014-2021-CCP-ST/CD	Avelina Vargas Chacón	Competencia Desleal Violación de normas, artículo 14.2.a del D.Leg. N.º 1044	Concluido: Por Resolución final N.º 094-2021-CCP/OSIPTEL de fecha 9 de diciembre del 2021.
41	015-2021-CCP-ST/CD	Ángel Enrique Balbín Huamán	Competencia Desleal Violación de normas, artículo 14.2.a del D.Leg. N.º 1044	Concluido: Por Resolución final N.º 081-2021-CCP/OSIPTEL de fecha 23 de septiembre del 2021.
42	016-2021-CCP-ST/CD	Cable Visión Chepén S.A.C.	Competencia Desleal Violación de normas, artículo 14.2.a del D.Leg. N.º 1044	Concluido: Por Resolución final N.º 064-2021-CCP/OSIPTEL de fecha 3 de agosto del 2021.
43	017-2021-CCO-ST/IX	Entel Perú S.A. América Móvil S.A.C.	Interconexión	En trámite
44	004-2018-CCO-ST/CI - Ejecución	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. Consorcio Energético de Huancavelica S.A.	Sancionador Incumplimiento de resolución Art. 15 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones	Concluido: Por Resolución final N.º 002-2021-CCO-PAS/OSIPTEL de fecha 31 de agosto del 2021.
45	018-2018-CCO-ST/CI - Ejecución	Azteca Comunicaciones S.A.C. Electro Sur Este S.A.A.	Sancionador Incumplimiento de resolución Art. 15 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones	Concluido: Por Resolución final N.º 003-2021-CCO-PAS/OSIPTEL de fecha 15 de noviembre del 2021.
46	019-2018-CCO-ST/CI - Ejecución	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. Proyecto Especial Olmos Tinajones	Sancionador Incumplimiento de resolución Art. 15 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones	Concluido: Por Resolución final N.º 002-2021-CCO-PAS/OSIPTEL de fecha 15 de noviembre del 2021.
47	020-2018-CCO-ST/CI - Ejecución	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. Empresa de Administración de Infraestructura Eléctrica S.A.	Sancionador Incumplimiento de resolución Art. 15 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones	En trámite

Elaboración: STSC-OSIPTEL

Se resolvieron 44 de los 47 procedimientos tramitados: cuatro (4) asociados a la compartición de infraestructura, tres (3) por el incumplimiento de lo ordenado por el Tribunal de Solución de Controversias, y 37 por conductas de competencia desleal. Los tres (3) expedientes restantes se encuentran, a diciembre del 2021, en la etapa final del procedimiento.

Gráfico 49. Plazo promedio de resolución de los procedimientos de solución de controversias (en meses) en el 2021



Elaboración: STSC – OSIPTEL

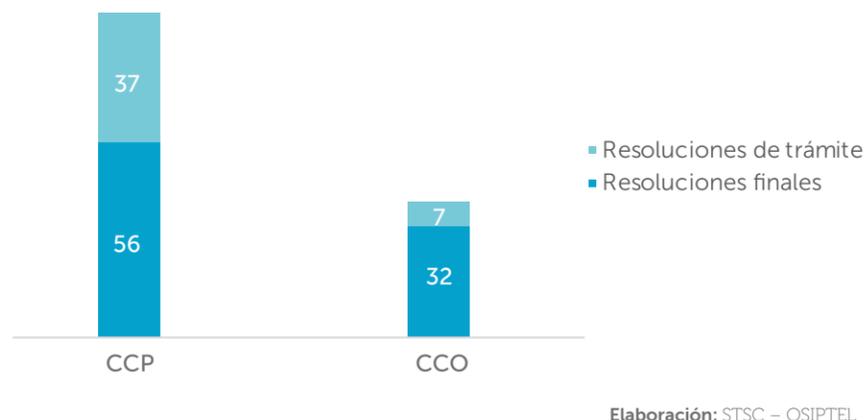
De 47 procedimientos tramitados en primera instancia a lo largo del 2021, 24 fueron nuevos casos y 23 venían del 2020. **El 81% de las materias fue relativa a prácticas de competencia desleal por violación de normas, como consecuencia de la retransmisión ilícita de señales cometidas por empresas de TV de paga** (literal a) del numeral 14.2 del artículo 14 de la Ley de Represión de la Competencia Desleal, aprobada por Decreto Legislativo N.º 1044).

Respecto al número de resoluciones emitidas, en total fueron 132 resoluciones, 93 expedidas por el Cuerpo Colegiado Permanente y 39 por los Cuerpos Colegiados Ad Hoc. **El Cuerpo Colegiado Permanente (CCP) expidió 93 resoluciones**, de las cuales 37 fueron resoluciones finales y 56 fueron resoluciones de trámite, asociadas a los treinta y

ocho (38) procedimientos tramitados en primera instancia durante el 2021. Por su parte, **los Cuerpos Colegiados Ad Hoc (CCO Ad Hoc) tramitaron cinco (5) procedimientos administrativos trilaterales y cuatro (4) procedimientos sancionadores**, sobre los cuales se expidieron siete (7) resoluciones finales y 32 resoluciones de trámite.

Así, las 37 resoluciones finales emitidas por el CCP correspondieron a la materia de competencia desleal, específicamente por actos de violación de normas. Por otro lado, de las siete (7) resoluciones finales emitidas por los CCO Ad Hoc, se tiene que cuatro (4) se emitieron en materia de compartición de infraestructura de uso público y tres (3) se expidieron en el marco de procedimientos administrativos sancionadores por incumplimiento de lo ordenado por el Tribunal de Solución de Controversias.

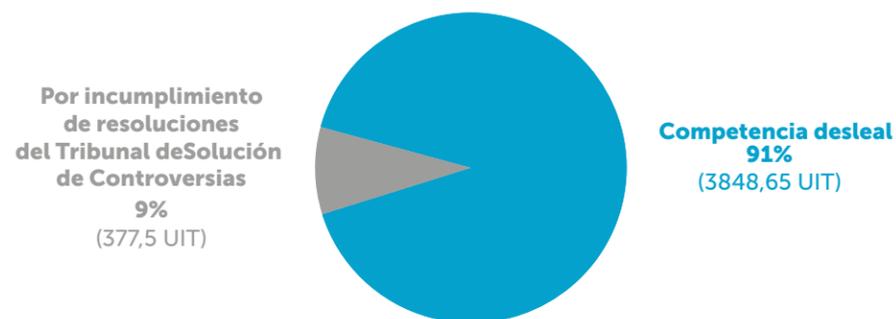
Gráfico 50. Total de resoluciones emitidas en primera instancia



Multas impuestas por los Cuerpos Colegiados

En el 2021, los Cuerpos Colegiados impusieron multas a diferentes agentes económicos cuya suma total ascendió a 4226,15 UIT⁴⁸, por materias de competencia desleal en la modalidad de violación de normas e incumplimiento de resoluciones del Tribunal de Solución de Controversias.

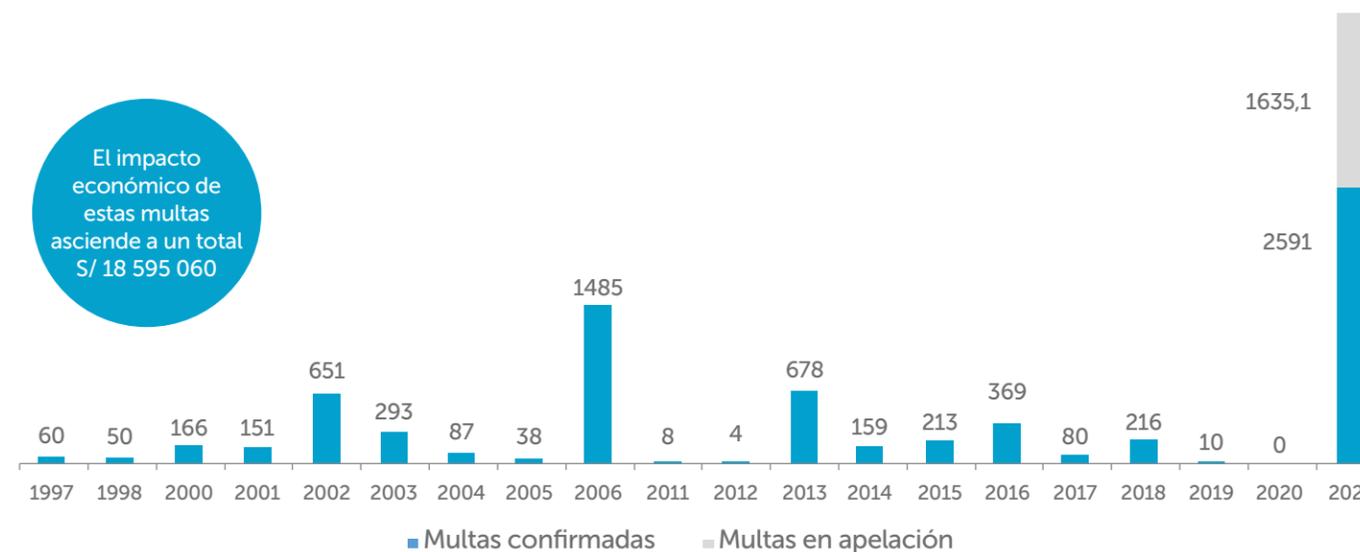
Gráfico 51. Distribución de las multas respecto del total de casos con imposición de multa por materia resuelta



Se debe precisar que el monto total de multas impuestas el 2021, **es el mayor monto impuesto durante un año desde el inicio de funciones de los Cuerpos Colegiados**. Esto se debió a la gran cantidad de casos que se recibieron por parte de INDECOPI, por infracciones a los derechos de autor. Asimismo, el monto de las multas por apelación responde a los casos de competencia desleal, específicamente por actos de violación de normas e infracción a la cláusula general, y por el incumplimiento de lo ordenado por el Tribunal de Solución de Controversias.

⁴⁸ Es importante destacar que, a diciembre del 2021, cinco (5) expedientes se encuentran en proceso de apelación en el Tribunal de Solución de Controversias. Se considera el valor de la UIT del 2021, equivalente a S/ 4400.

Gráfico 52. Monto total de multas (UIT) por año impuestas por los Cuerpos Colegiados



Finalmente, se debe resaltar que, de las 44 resoluciones finales emitidas durante el 2021 por los Cuerpos Colegiados del OSIPI TEL, 31 no fueron apeladas, quedando firmes en primera instancia administrativa, y ocho (8) resoluciones de primera instancia administrativa, emitidas en el 2020 y 2021, fueron confirmadas en segunda instancia administrativa por el Tribunal de Solución de Controversias.

Segunda instancia

Durante el 2021 se tramitaron 19 expedientes en segunda instancia, de los cuales seis (6) fueron elevados al final del 2020 y el Tribunal de Solución de Controversias resolvió 17 de ellos. De dichos procedimientos resueltos, 14 fueron recursos de apelación contra resoluciones que ponen fin a la instancia, dos (2) fueron contra resoluciones interlocutorias de primera instancia y una (1) queja.

Cuadro 28. Expedientes tramitados en segunda instancia

Recursos de apelación tramitados por el TSC (2021)				
N.º	Expediente	Materia	Involucrados	Resolución
1	009-2018-CCP-ST/CD	Competencia Desleal Confidencialidad de la Información	Telefónica del Perú S.A.A. América Móvil Perú S.A.C.	Resolución N.º 006-2021-TSC/OSIPI TEL
2	014-2018-CCO-ST/CI	Compartición de Infraestructura	Azteca Perú S.A.C. Empresa Regional de Servicio Público de Electronorte Medio S.A. - HIDRANDINA	Resolución N.º 006-2021-TSC/OSIPI TEL

3	016-2018-CCO-ST/CI	Compartición de Infraestructura	Azteca Perú S.A.C. Empresa Regional de Servicio Público de Electronoroeste S.A. - ENOSA	Resolución N.º 010-2021-TSC/OSIPTTEL
4	015-2018-CCO-ST/CI	Compartición de Infraestructura	Azteca Perú S.A.C. Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Norte S.A. - ENSA	Resolución N.º 008-2021-TSC/OSIPTTEL
5	017-2018-CCO-ST/CI	Compartición de Infraestructura	Azteca Perú S.A.C. Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Centro S.A. - ELECTROCENTRO	Resolución N.º 009-2021-TSC/OSIPTTEL
6	009-2018-CCP-ST/CD	Competencia Desleal	Telefónica del Perú S.A.A. América Móvil Perú S.A.C.	Resolución N.º 011-2021-TSC/OSIPTTEL
7	011-2018-CCO-ST/CI	Compartición de Infraestructura	Azteca Perú S.A.C. Electro Dunas S.A.A.	Resolución N.º 013-2021-TSC/OSIPTTEL
8	012-2020-CCP-ST/CD – Cuaderno Cautelar	Competencia Desleal medida cautelar	Artemisa Linares Chujutalli	Resolución N.º 014-2021-TSC/OSIPTTEL
9	005-2018-CCO-ST/CI	Compartición de Infraestructura	Azteca Perú S.A.C. Red Eléctrica del Sur S.A.	Resolución N.º 016-2021-TSC/OSIPTTEL
10	006-2018-CCO-ST/CI	Compartición de Infraestructura	Azteca Perú S.A.C. Luz del Sur S.A.A.	Resolución N.º 018-2021-TSC/OSIPTTEL
11	007-2018-CCO-ST/CI	Compartición de Infraestructura	Azteca Perú S.A.C. Transmisora Eléctrica del Sur S.A.C.	Resolución N.º 019-2021-TSC/OSIPTTEL
12	018-2020-CCP-ST/CD	Competencia Desleal	Econocable S.A.C.	Resolución N.º 020-2021-TSC/OSIPTTEL
13	001-2021-TSC-ST/QJ	Queja	Avelina Vargas Chacón Quejado: Cuerpo Colegiado del Expediente N.º 014-2021-CCP-ST/CD	Resolución N.º 025-2021-TSC/OSIPTTEL
14	009-2020-CCP-ST/CD	Competencia Desleal	Gmardy & CP-TV-INT S.A.C.	Resolución N.º 028-2021-TSC/OSIPTTEL
15	007-2021-CCP-ST/CD	Competencia Desleal	Telecable Soritor S.A.C.	Resolución N.º 030-2021-TSC/OSIPTTEL
16	012-2020-CCP-ST/CD	Competencia Desleal	Artemisa Linares Chujutalli	Resolución N.º 031-2021-TSC/OSIPTTEL
17	004-2018-CCO-ST/CI - Cuaderno de Ejecución	Sancionador - Incumplimiento de Res. Del TSC.	Consorcio Energética de Huancavelica S.A.	Resolución N.º 033-2021-TSC/OSIPTTEL
18	009-2018-CCP-ST/CD	Competencia Desleal	Telefónica del Perú S.A.A. América Móvil Perú S.A.C.	En trámite
19	007-2018-CCO-ST/CI	Compartición de infraestructura	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. Transmisora Eléctrica del Sur S.A.C.	En trámite

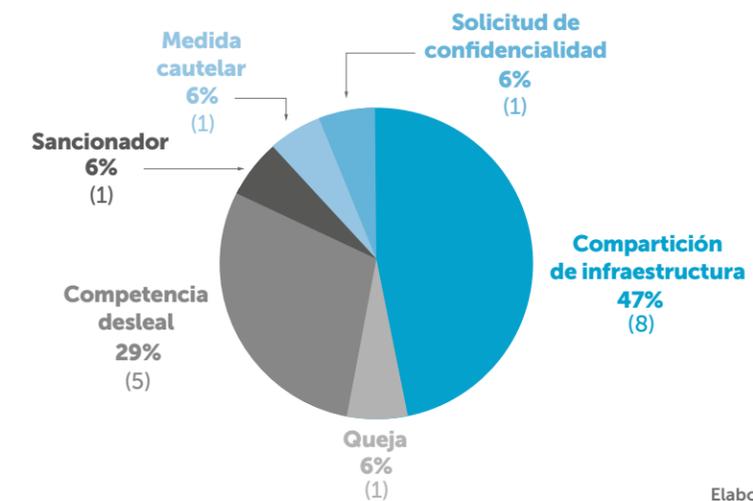
Elaboración: STSC – OSIPTTEL

De las 14 resoluciones finales emitidas, ocho (8) fueron por compartición de infraestructura, cinco (5) de competencia desleal en la modalidad de violación de normas (por retransmisión ilícita de señales u otras) y un (1) procedimiento administrativo sancionador por incumplimiento de resoluciones emitidas por el Tribunal de Solución de Controversias. Vale

destacar que, en el 2021 no se tramitó ninguna controversia sobre interconexión, una materia que sí estuvo presente en años anteriores.

Las resoluciones interlocutorias estuvieron referidas a solicitudes de declaración de información confidencial, medida cautelar, entre otras.

Gráfico 53. Resoluciones del TSC en el 2021



Elaboración: STSC - Osiptel

Investigaciones

Dentro de las funciones de la Secretaría Técnica Adjunta de los Cuerpos Colegiados se encuentra la investigación preliminar de oficio, tanto a partir de imputaciones recibidas como por propia iniciativa.

En el 2021, dicha Secretaría Técnica Adjunta elaboró 22 informes de investigación preliminar, de los cuales 20 derivaron en procedimientos sancionadores: 16 procedimientos por competencia desleal (80%) y cuatro (4) por incumplimiento de lo ordenado en segunda instancia administrativa en las resoluciones emitidas en materia de compartición de infraestructura (20%). Los restantes dos (2) informes se archivaron porque el incumplimiento detectado fue subsanado voluntariamente antes de la notificación del inicio del procedimiento.

Nuevo reglamento para la solución de controversias

En diciembre del 2021, se aprobó el nuevo "Reglamento de Solución de Controversias entre Empresas"⁴⁹, el cual incorporó mejoras y precisiones relevantes en las reglas procedimentales, que contribuyan a dotar de una mayor celeridad y predictibilidad a los Procedimientos de Solución de Controversias. Así, este reglamento simplifica los procedimientos administrativos trilaterales⁵⁰ y brinda facilidades a las empresas para acceder a los documentos de su expediente en formato digital, mediante la página web del OSIPTTEL.

Con este nuevo reglamento se busca optimizar la tramitación de los procedimientos de solución de controversias y afianzar las garantías del debido procedimiento, en beneficio de las

⁴⁹ Mediante Resolución de Consejo Directivo N.º 0248-2021-CD/OSIPTTEL.

⁵⁰ Tradicionalmente se consideraba una etapa de conciliación que duraba alrededor de un mes en el que las empresas con mucha frecuencia no lograban ponerse de acuerdo. También se consideraba una segunda etapa de presentación de pruebas, que demandaba como 45 días. Con este nuevo reglamento, ambas etapas se fusionan en una sola.

empresas que participan en ellos y del mercado de servicios públicos de telecomunicaciones en general.

El nuevo reglamento, vigente a partir de enero del 2022, se desarrolló sobre la base de la experiencia obtenida en la aplicación del anterior Reglamento de Solución de Controversias y tomando en cuenta el enfoque de simplificación administrativa.

Nuevos lineamientos para la investigación preliminar

En septiembre del 2021, se aprobaron los "Lineamientos para la realización de investigaciones de oficio en materia de Libre y Leal competencia en telecomunicaciones"⁵¹. **Su objetivo es orientar a la Secretaría Técnica Adjunta de los Cuerpos Colegiados (STCCO) sobre el procedimiento a seguir en las investigaciones preliminares para identificar presuntos actos contra la libre y leal competencia en el mercado.**

En los lineamientos se organiza el desarrollo de estas investigaciones y se identifican las acciones que se encuentran a cargo de la STCCO, señalando asimismo los deberes de la autoridad en una investigación preliminar de oficio. **De esta manera, se busca facilitar y mejorar la eficacia de las funciones de investigación de la STCCO.**

Abogacía de la competencia en el mercado de las telecomunicaciones

El lanzamiento de ofertas convergentes, en el mercado de telecomunicaciones, marca un punto de quiebre sobre cómo se relacionan los servicios fijos y móviles, el cual **ha sido materia de cuestionamiento en otros países (por ejemplo, España) por su potencial efecto sobre la competencia.**

Frente a ello, la Secretaría Técnica de Solución de Controversias emitió el Informe N.º 013-STSC/2021, documento sobre abogacía de la competencia en las ofertas convergentes. En este estudio se analiza el desarrollo del mercado de telecomunicaciones en el Perú, posterior al lanzamiento de las ofertas convergentes por parte de las empresas Telefónica y América Móvil, para identificar si existen potenciales efectos anticompetitivos que se hayan desarrollado y requieran ser materia de investigación.

Gestión de la calidad y cumplimiento de normas

El uso intensivo del internet para el desarrollo de actividades económicas siguió presente en el 2021. Esta situación llevó al OSIPTEL, desde la Dirección de Fiscalización e Instrucción (DFI), a incrementar los niveles de eficiencia en las labores de fiscalización y a implementar el uso de herramientas tecnológicas para una medición más precisa y oportuna de la calidad de los servicios.

La labor de fiscalización no solo se basa en la imposición de multas sino también en la generación de información para **EMPODERAR A LOS USUARIOS.**

Entre las novedades en cuanto a lo tecnológico, en el 2021 se culminó con la implementación del sistema de conexión remota a los sistemas de alarmas de las redes móviles de las empresas operadoras y **se puso en marcha el Centro de Monitoreo de Redes del OSIPTEL. Este último permitió fortalecer la función supervisora, desde un enfoque del tipo preventivo y proactivo de la supervisión.** También se gestionó la adquisición de equipos de medición de la calidad de los servicios y se culminó con el establecimiento de la conectividad con los operadores para el envío de

información. De igual manera, se puso en operación el servicio de mediciones de internet móvil a través de aplicativos colaborativos (dashboard).

Respecto a lo normativo, con la finalidad de mejorar la efectividad de la función fiscalizadora, se **aprobó la modificación del Reglamento General de Supervisión, que incorpora entre otros aspectos, alertas preventivas y la figura de compromiso de mejora.** Al respecto, cabe destacar que el OSIPTEL es el único regulador en el Perú que utiliza esta herramienta de manera eficiente. Asimismo, se aprobó la Norma Técnica relativa a la implementación del sistema de medición automatizado para la verificación del servicio de acceso a internet por parte del OSIPTEL. Sobre la base de dicha Norma, el OSIPTEL tiene planeado implementar un sistema que permita realizar mediciones remotas, automatizadas, representativas e idóneas del servicio de internet fijo y móvil a nivel nacional.

En los últimos años, el OSIPTEL ha optado por una **FISCALIZACIÓN DE TIPO PREVENTIVA** que permita a las empresas mejorar sin necesariamente aplicar una sanción.



Desempeño de las operadoras en el mercado

Para el OSIPTEL es importante brindar información que permita a los usuarios tomar mejores decisiones de consumo. Por eso, durante el 2021, continuó generando indicadores y rankings para visibilizar y comparar el desempeño de las operadoras.

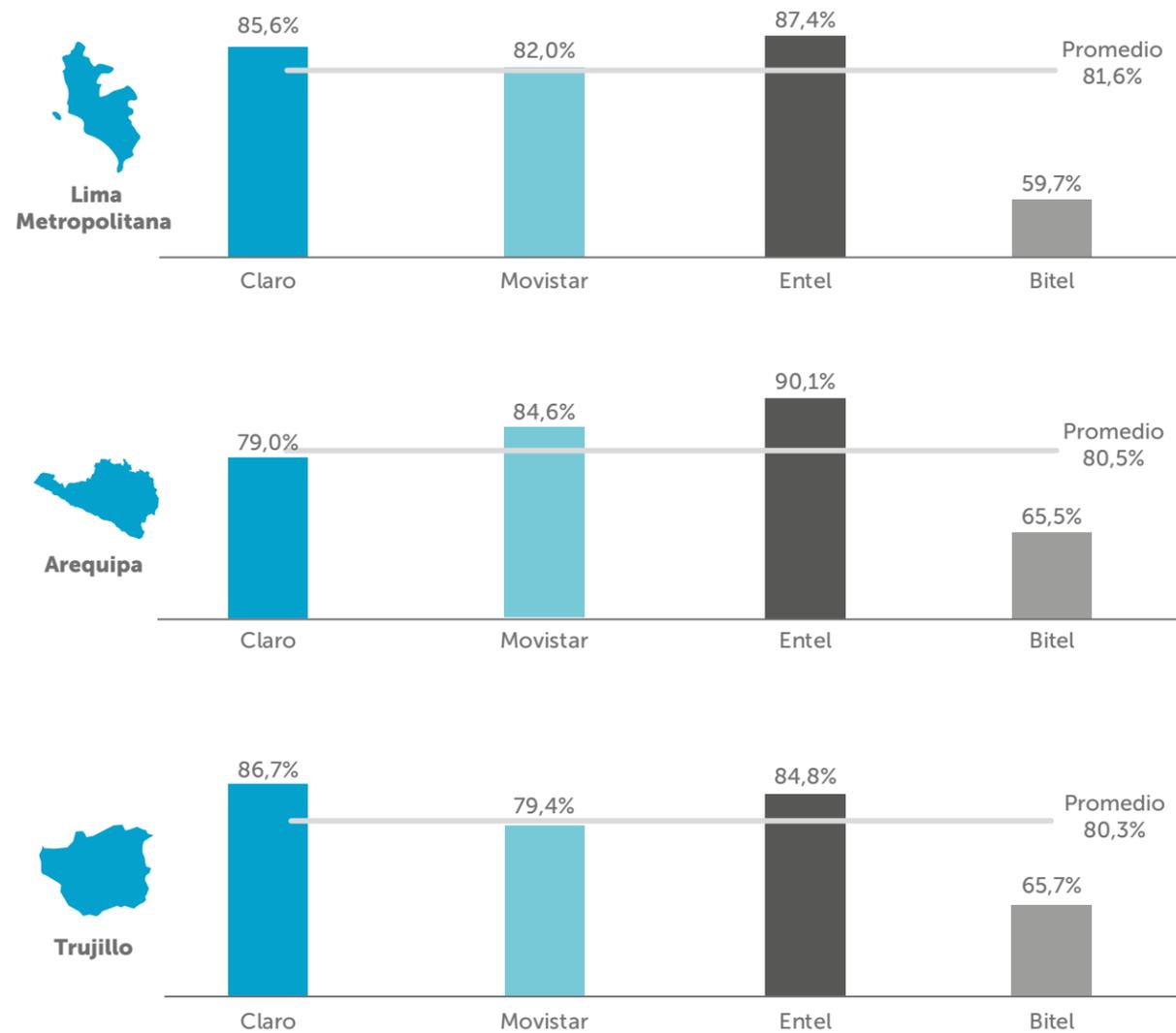
⁵¹ Mediante informe N.º 00011-STSC/2021 del 30 de septiembre del 2021.

Ranking de Calidad Móvil

En el 2021 se emitió el **Informe del Ranking de Calidad Móvil Distrital**⁵² para las ciudades de Lima, Arequipa y Trujillo, con información del primer semestre del 2021. Se observó que, de las cuatro principales operadoras, solo Bitel se encontraba muy por debajo del promedio; mientras que Entel lideró los rankings en Lima Metropolitana y Arequipa;

y Claro, en Trujillo. Dada la relevancia de estas herramientas de información, durante el segundo semestre del 2021 se realizaron nuevas mediciones de calidad en las ciudades de Chiclayo, Piura, Huancayo y Cusco. La información procesada y los resultados de las mediciones en dichas ciudades estará disponible en el primer semestre del 2022.

Gráfico 54. Ranking de Calidad Móvil Distrital del 2021-I



Elaboración: DFI - OSIPTEL

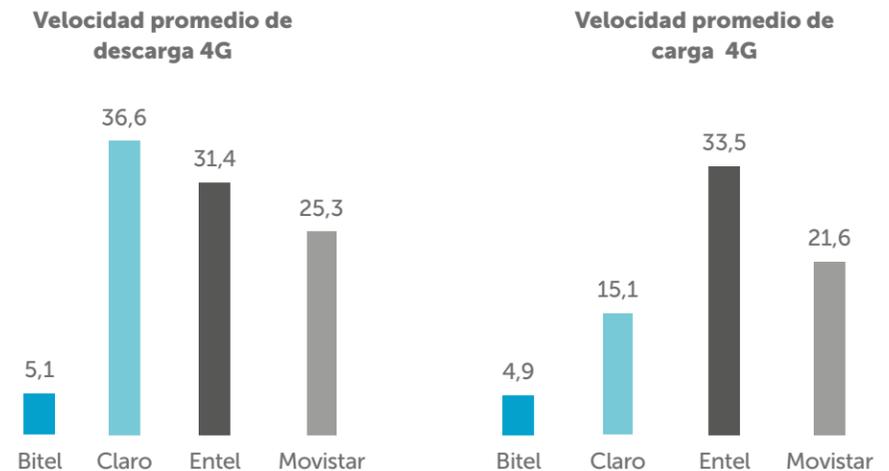
Asimismo, se elaboraron otros indicadores que permitan comparar:

- El desempeño de los indicadores de calidad (2020-2S, 2021-1S)
- Los tiempos de afectación por interrupciones (2020, 2021-1T, 2021-2T, 2021-3T)
- Las sanciones impuestas (2020, 2021-1S, 2021-3T)
- El desempeño del RENTESEG (2021-1T, 2021-2T, 2021-3T, 2021-4T)

Para el caso de **velocidad promedio 4G en los distritos de Lima Metropolitana**, considerando las mediciones realizadas en el marco del Ranking de Calidad Distrital del primer semestre del año 2021, y tal como se muestra en el Gráfico 55, América Móvil y Entel lideran la velocidad promedio de descarga, mientras que Entel y Movistar lideran la velocidad de carga en 4G, por el contrario, que Bitel se encuentra para ambos indicadores en el último lugar.



Gráfico 55. Indicadores de calidad y cobertura por empresa operadora

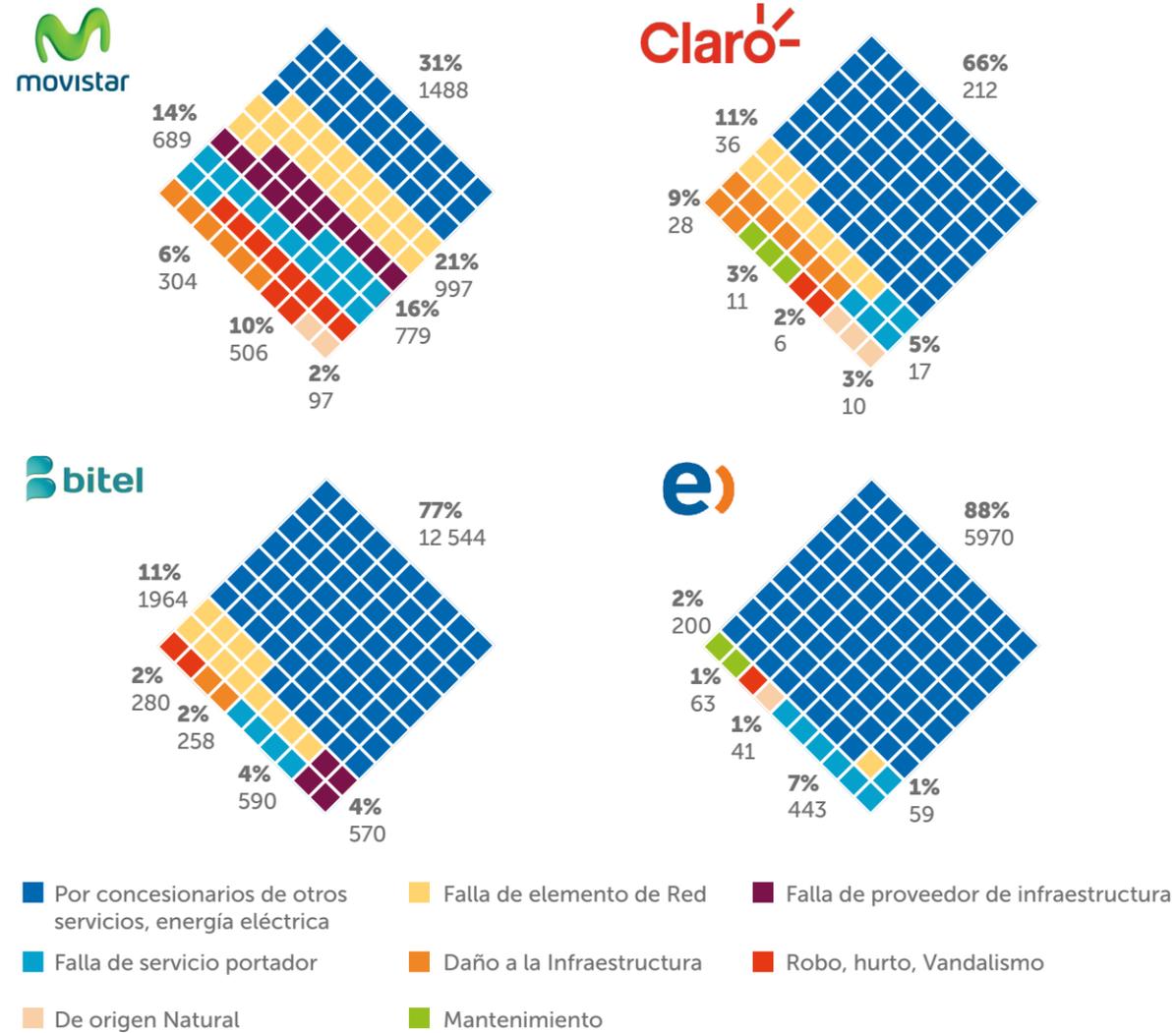


Fuente: Monitoreo de internet móvil
Fuente: DFI - OSIPTEL (marzo-junio 2021)

Teniendo en cuenta las **interrupciones** por empresa, de acuerdo con el Gráfico 56, cuatro empresas (Movistar, Claro, Bitel y Entel) tienen como origen de estas la falla de elemento de red. A mayor detalle, el 21% de interrupciones de Movistar corresponde a dicha causa; mientras que para Claro y Bitel representan el 11% y para Entel, 1%.

⁵² De momento, se están priorizando las ciudades más pobladas del país.

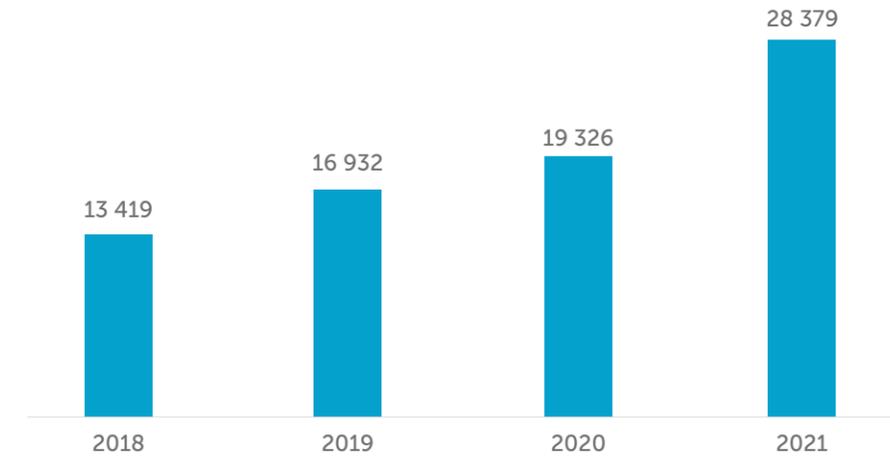
Gráfico 56. Interrupciones por empresa operadora*



Fuente: Registros de las Empresas SISREP
Elaboración: DFI - OSIPTEL
(* Enero a diciembre del 2021.)

Sobre las interrupciones de los servicios de telecomunicaciones, se detectó que se generaron 28 379 en el 2021. Cabe mencionar que la mayoría de estas (20 229) se debió por la falla de concesionarios de energía eléctrica.

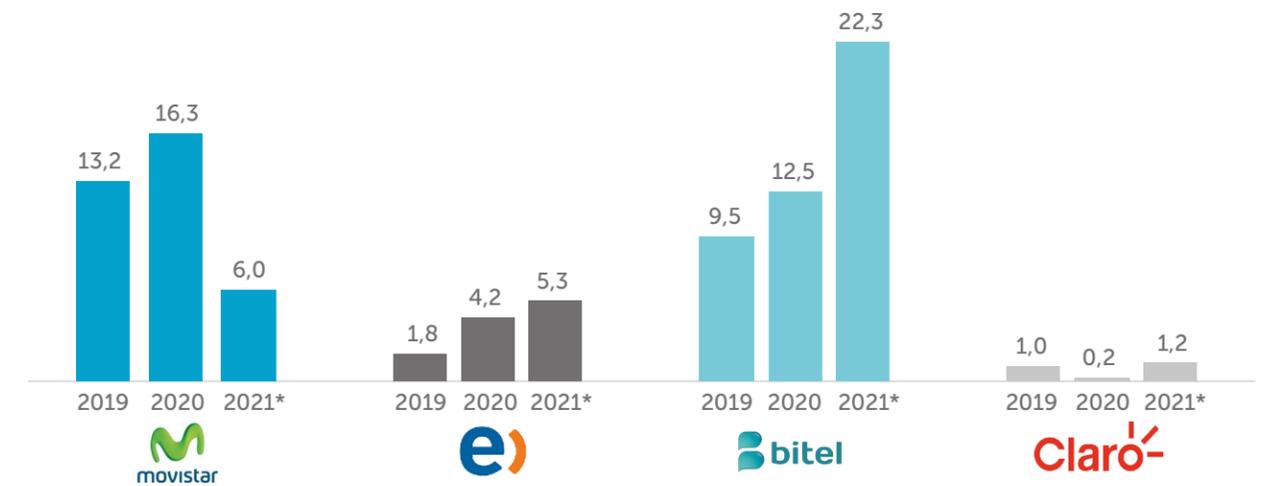
Gráfico 57. Evolución de las interrupciones (2018-2021)



Fuente: Registros de las Empresas SISREP
Elaboración: DFI - OSIPTEL

Asimismo, se realizaron mediciones a la cantidad de tiempo en que los abonados presentaban interrupciones en su servicio. Tras ello, se reveló que la empresa Bitel era la que presentaba la mayor cantidad de minutos con servicio interrumpido al mes, con un promedio de 22,6 minutos afectados al mes.

Gráfico 58. Tiempo de afectación promedio por abonado (minuto/mes)*



Fuente: Registros de las Empresas SISREP
Elaboración: DFI - OSIPTEL
(* Enero a septiembre del 2021.)

Supervisando la calidad de los servicios

En el 2021, la DFI fiscalizó la calidad de los servicios móvil de voz, así como también el cumplimiento de la velocidad mínima en 147 centros poblados urbanos a nivel nacional.

Sobre el servicio móvil de voz, se realizaron mediciones a los Indicadores de calidad de Voz (CV), Calidad de Cobertura de Servicio (CCS) y Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto (TEMT) en 700 centros poblados urbanos a nivel nacional para Telefónica, América Móvil, Entel y Bitel. Como resultado de ello, se obtuvo que todos los indicadores cumplían con pasar el umbral mínimo con más holgura en el caso de la tecnología 3G.

Además de evaluarse indicadores como Tasa de Intentos No Establecidos (TINE) y Tasa de Llamadas interrumpidas (TLLI), para los años anteriores, también se monitoreó el desempeño de los servicios móviles alrededor de establecimientos penitenciarios de Lima y Huaraz.

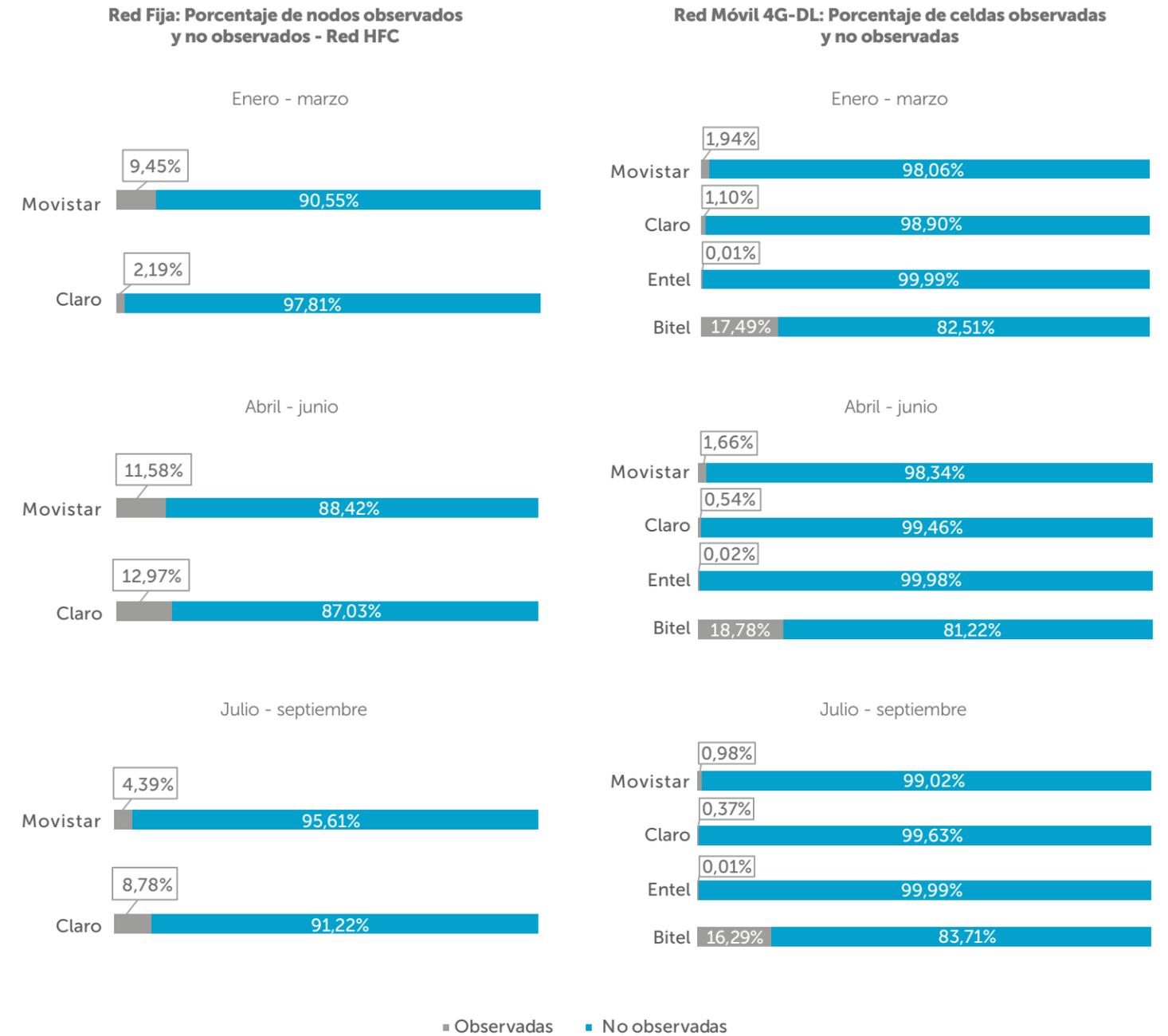
Se verificó la cobertura del servicio móvil en **5039 LOCALIDADES** en áreas rurales y/o urbanas a nivel nacional.



Sobre el servicio de internet, cabe mencionar que se realizaron mediciones para las empresas Telefónica, América Móvil, Entel y Bitel. Así, de las mediciones realizadas se obtuvo un porcentaje promedio de cumplimiento de la velocidad mínima en un 89,87%.

Sobre la base de los resultados de los monitoreos, la DFI analizó los niveles de tráfico por periodos, así como los niveles de ocupación de los elementos agregadores, que permitan identificar potenciales problemas de calidad, en áreas geográficas específicas, debido a situaciones de alta carga de la red o problemas de congestión.

Gráfico 59. Resultado del análisis de nodos agregadores en redes fijas y móviles, para los periodos de enero a marzo del 2021, abril a junio y de julio a septiembre del 2021



Fuente: Información reportada por las empresas operadoras
Elaboración: DFI - OSIPTEL

En el caso de la red fija, se analizaron en cada periodo más de 7700 nodos ópticos de la red HFC de las empresas operadoras; en donde fueron identificados más de 400 nodos ópticos con potenciales problemas de congestión de red, en cada periodo analizado. En el caso de la red móvil, se analizaron en cada periodo más de 100 000 celdas/BTS; en donde fueron identificadas más de 2900 celdas/BTS con potenciales problemas de calidad del servicio, en cada periodo analizado. Para ambos casos, se han emitido comunicaciones preventivas a las empresas operadoras, solicitando información sobre el plan de mejora de los riesgos identificados.

Por otra parte, se realizaron acciones de monitoreo respecto a los mecanismos de prevención adoptados por las principales

cuatro empresas operadoras ante fenómenos naturales u otros eventos de interrupción que afectasen los servicios públicos de telecomunicaciones.

Supervisión de devoluciones

En el 2021, se verificaron las devoluciones realizadas por parte de las empresas operadoras por cobros indebidos o en exceso, por un importe de S/ 4 711 898,74 en favor de 8 772 575 líneas que resultaron afectadas. Asimismo, se verificó las devoluciones y/o descuentos por interrupciones de servicio de los años anteriores (2017, 2018, 2019 y 2020).

Cuadro 29. Devoluciones por interrupciones verificadas en 2021 por empresa

Empresa	Abonados (con devolución en S/)	Monto devuelto S/	Abonados (con devolución en US\$)	Monto devuelto US\$
Telefónica del Perú S.A.A.	2 999 284	3 307 014	-	-
Entel Perú S.A.	3 077 942	558 463	-	-
Bitel Perú S.A.C.	2 649 204	536 372	-	-
Fiberlux S.A.C.	1150	74 879	244	15 081
Centurylink S.A.	2997	96 445	-	-
Azteca Comunicaciones Perú S.A.C.	1701	43 351	-	-
América Móvil Perú S.A.C.	38 580	19 964	-	-
Optical Technologies S.A.C.	701	7671	391	1579
Americatel Perú S.A.	167	138	214	346
Total general	8 771 726	4 644 297	849	17 007

Elaboración: DFI – OSIPTEL

Propuestas normativas

En el 2021, el Consejo Directivo aprobó la modificación del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones⁵³ y el Reglamento General de Supervisión⁵⁴, los cuales pasaron a llamarse Reglamento General de Infracciones y Sanciones y Reglamento General de Fiscalización, respectivamente.

Con relación al Reglamento General de Fiscalización, la norma incorpora nuevas prácticas de vanguardia que contribuirán con una fiscalización más efectiva y moderna como los siguientes:

- ▣ **Fiscalizaciones preventivas.** Esta figura tiene por finalidad promover el cumplimiento oportuno de las obligaciones normativas, contractuales o técnicas de las entidades fiscalizadas. Así, de advertirse algún riesgo de incumplimiento, el OSIPTEL podrá emitir alertas preventivas para que las empresas operadoras informen las acciones que adoptarán a efectos de mejorar su gestión y reducir riesgos de incumplimiento de sus obligaciones.
- ▣ **Compromiso de mejora.**⁵⁵ Definida como un conjunto de acciones a desarrollar en un determinado tiempo por una empresa operadora para cumplir con sus obligaciones ante un primer incumplimiento detectado. Se trata de una herramienta efectiva que produce un cambio en la conducta en la empresa operadora de manera más costo-eficiente. La norma, además, propicia su aplicación en otros cuerpos normativos objeto de fiscalización por el OSIPTEL.

Los compromisos de mejora fueron reconocidos como una **BUENA PRÁCTICA** en la gestión pública por la asociación Ciudadanos al Día, en la categoría de fiscalización, una de las más competitivas.

- ▣ **Acceso a los sistemas o bases de datos de las entidades fiscalizadas.** Esto permitirá un acceso inmediato o en tiempo real de la información necesaria para la verificación del cumplimiento de obligaciones, facilitando la advertencia oportuna de riesgos o la comisión de incumplimientos, reduciendo los costos asociados al proceso de fiscalización, tanto para el regulador como para las entidades.
- ▣ **Competencia para imponer medidas cautelares.** De manera que le permitan al regulador, actuar de forma oportuna para asegurar el cumplimiento de sus futuras resoluciones que se emitan y evitar que se produzca un daño o que éste se torne irreparable; asegurando así el cese de la conducta infractora y una reparación adecuada.
- ▣ **Tercerización para la ejecución de las actividades de fiscalización.** Ello con la finalidad de facilitar el cumplimiento de las funciones del OSIPTEL de manera más rápida y eficiente⁵⁶



⁵³ Mediante resolución N.º 222-2021-CD/OSIPTEL.

⁵⁴ Mediante resolución N.º 259-2021-CD/OSIPTEL.

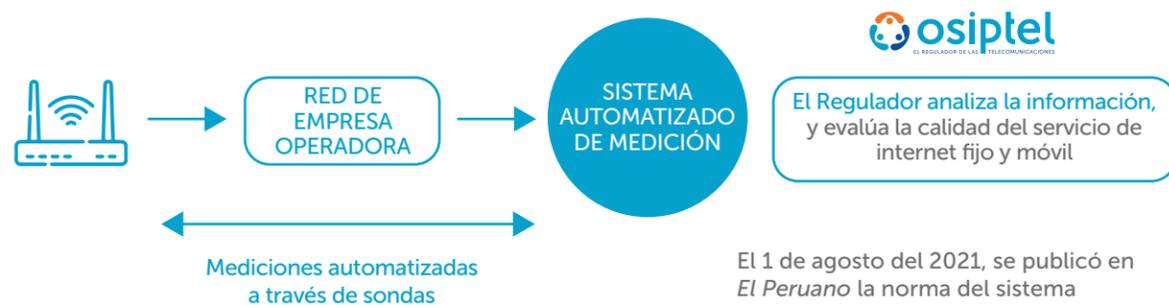
⁵⁵ Se trata de un mecanismo que solo estaba contemplado en el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

⁵⁶ El OSIPTEL podrá encargar a las empresas supervisoras autorizadas.

También se aprobó la norma que detalla las obligaciones técnicas a ser cumplidas por las empresas operadoras para implementar el **sistema de medición automatizado para la verificación de la calidad del servicio de acceso a internet por parte del OSIPTEL**⁵⁷. Este sistema permitirá:

- La medición remota y automatizada de los indicadores definidos en el Reglamento de Calidad.
- La verificación del cumplimiento contractual de la velocidad mínima ofrecida por las empresas operadoras en sus contratos de abonados, conforme se dispone en las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Figura 8. Sistema automatizado de medición para la verificación de la calidad del servicio de acceso a la internet fijo y móvil



- **Incremento sustancial** de cantidad de mediciones y localidades supervisadas.
- **Rankings comparativos:** Competencia por calidad
- **Contribuye a gestionar reclamos de usuarios** por calidad del servicio de internet.

El 1 de agosto del 2021, se publicó en *El Peruano* la norma del sistema automatizado de medición.

El 26 de agosto del 2021, se publicó en *El Peruano* el instructivo técnico relativo a la implementación del sistema automatizado de medición

Se estima que el sistema automatizado se encuentre operativo en el primer trimestre del 2023.

Fuente: DFI – OSIPTEL



Sanciones y multas

Durante el 2021, se iniciaron 128 procedimientos administrativos sancionadores (PAS), 14 procedimientos de medidas correctivas (MC) y 15 medidas cautelares. Asimismo, se emitieron 202 Informes Finales de Instrucción de las diferentes empresas operadoras.

Cuadro 30. Informes finales de instrucción por empresa operadora

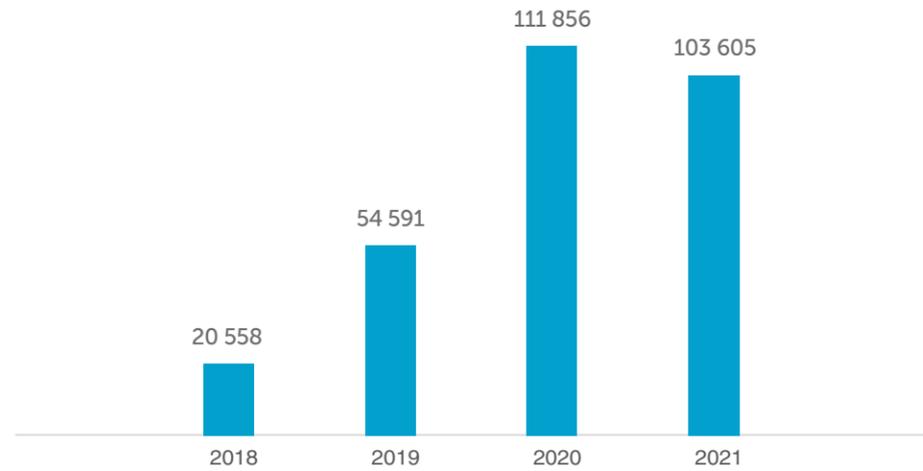
Empresa	Cantidad
Telefónica del Perú S.A.A.	70
Entel Perú S.A.	44
América Móvil Perú S.A.C.	35
Bitel Perú S.A.C.	24
Azteca Comunicaciones Perú S.A.C.	5
Centurylink Perú S.A.	4
Americatel Perú S.A.	3
Fiberlux S.A.C.	3
Gilat to Home Perú S.A.	2
Optical Technologies S.A.C.	2
Cablenortv S.A.C.	1
Compañía Telefónica Andina S.A.	1
Cable Network S.R.L	1
Cable Video Perú S.A.C.	1
Econocable Media S.A.C.	1
Fibertim	1
Inversiones Osa S.A.C.	1
Moche Inversiones S.A.	1
Wi-Net Telecom S.A.C.	1
Yachay Telecomunicaciones S.A.C.	1
Total general	202

Elaboración: DFI – OSIPTEL

⁵⁷ Mediante resolución N.º 259-2021-CD/OSIPTEL.

Con relación a las **multas**, en el 2021 los montos impuestos se mantuvieron casi al nivel del 2020 a pesar de que las **empresas operadoras cumplieron con la mayoría de sus compromisos de mejora**.

Gráfico 60. Evolución de multas en el sector (en miles de soles)



Fuente: Registros de las Empresas SISREP
Elaboración: DFI – OSIPTEL

Cuadro 31. Multas impuestas desde el 2016 por empresa operadora

Multas en miles de S/						
Empresa	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Telefónica	15 072	9 218	7 036	11 322	56 711	40 062
Bitel	-	2 050	3 877	14 932	14 938	11 525
Entel	1 033	2 803	8 465	9 319	10 694	20 019
América Móvil	962	2 770	979	7 282	24 884	27 328
Otras	176	3 768	201	11 736	4 629	4 670
Total	17 243	20 610	20 558	54 591	111 856	103 605

Elaboración: DFI – OSIPTEL

Desde el 2015 se aprecia una mayor importancia relativa a los montos de multas impuestas a Telefónica. Adicionalmente en el 2021, resalta la importancia relativa a los montos de multas impuestas a Entel y América Móvil.

Implementación de herramientas digitales

Ante la necesidad de fortalecer la función fiscalizadora del OSIPTEL mediante el uso de mecanismos informáticos y de automatización, la DFI impulsó la generación de herramientas digitales que ayudaron en esta labor:

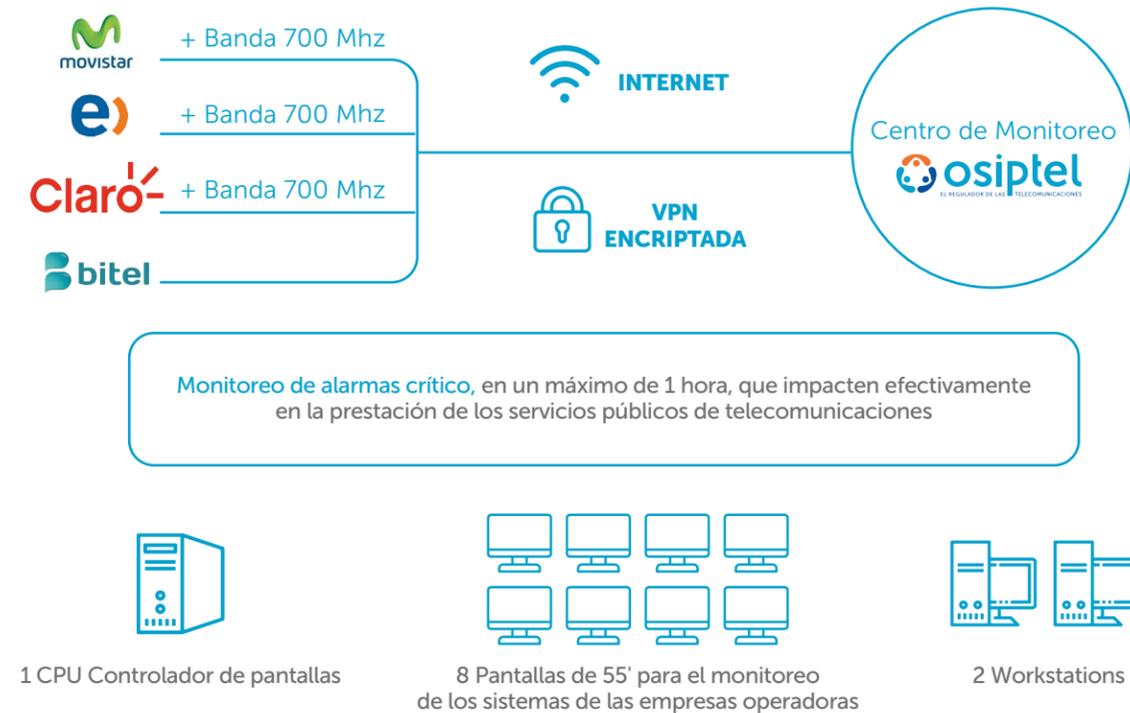
- **Centro de Monitoreo de Redes**

Este proyecto inició en el 2020 y conllevó cerca de tres meses de coordinaciones con las empresas operadoras, así como

otros tres meses para su puesta en marcha para, finalmente, ser inaugurado en los últimos días de enero.

Entre sus principales ventajas, este centro permite tener información rápidamente sobre las interrupciones del servicio de telefonía móvil. Lo anterior es posible a través de una conexión remota de este centro a los sistemas de alarmas de las redes móviles de las principales empresas operadoras. En máximo una hora, el Centro de Monitoreo toma conocimiento de eventos que impactan en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, a través de alarmas reportadas por las empresas operadoras. Durante su funcionamiento (en el último trimestre del año) se reportaron en promedio por operador 21 584 alarmas.

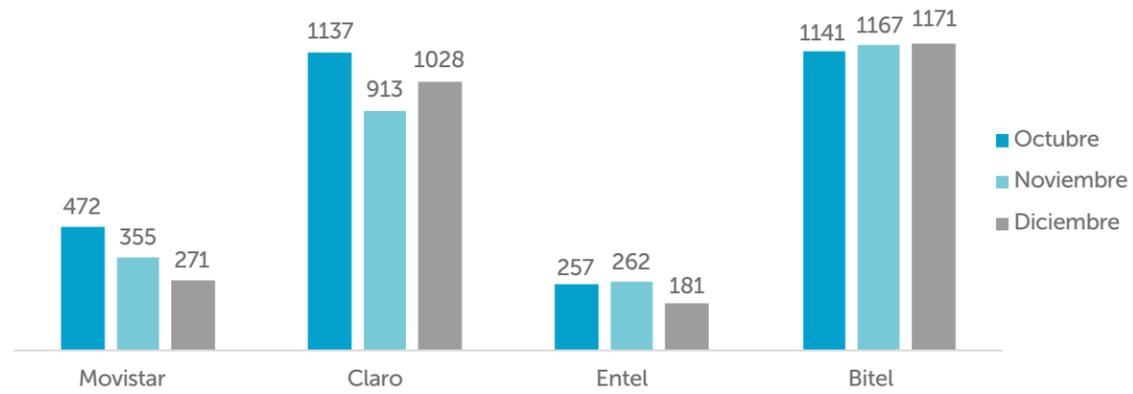
Figura 9. Funcionamiento y estructura del Centro de Monitoreo de Redes



Fuente: DFI – OSIPTEL

A partir de los reportes obtenidos, se observa que Bitel es la empresa que ha dejado más centros poblados sin servicio en el último trimestre (1159 en promedio por mes), seguido de América Móvil (1026). A nivel de región, el número de alarmas mayores a una hora se genera en Lima Metropolitana (3211), seguido de Loreto (1341) y Puno (1311).

Gráfico 61. Centros poblados sin servicio



Fuente: Registros de alarmas de Centro de Monitoreo
Elaboración: DFI – OSIPTEL

Se puso en operación el servicio de mediciones de internet móvil a través de aplicativos colaborativos (dashboard), el cual permite tener información sobre la experiencia del usuario en su uso de internet y el desempeño de las redes (como velocidad promedio de descarga 4G, porcentaje de pérdida de paquetes 4G, latencia promedio 4G, mapas de cobertura) en un tiempo de actualización de menos de una semana.



Panel de monitoreo



Mapa de cobertura



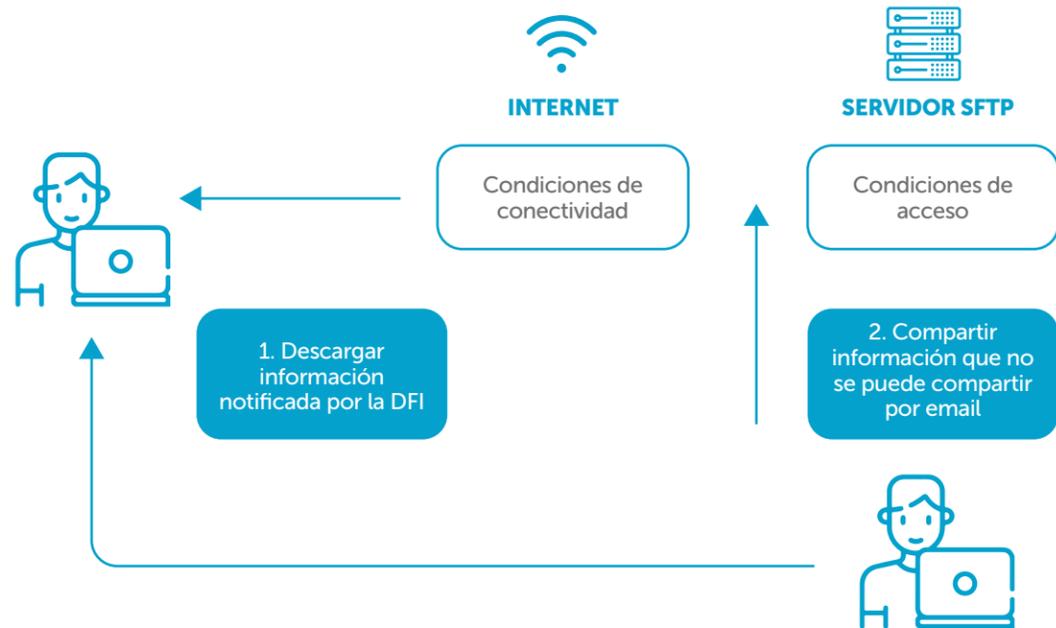
Con el Panel de **MONITOREO DE INTERNET MÓVIL**, los usuarios a nivel nacional podrán conocer la calidad de experiencia a nivel de distrito que prestan los operadores del Servicio de Acceso a Internet Móvil.

De manera complementaria, en el primer trimestre del año 2022, el OSIPTEL pondrá a disposición de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, la herramienta web Checa tu internet móvil, en la cual podrán visualizar los principales indicadores disponibles a través del Panel de Monitoreo de Internet Móvil, con una periodicidad mensual y a nivel distrital, con lo cual se busca seguir empoderando a los usuarios con información comparable sobre el estado de la calidad de la experiencia del servicio de internet móvil, para que tomen decisiones de consumo más informadas

Otras herramientas

También se estableció la Conectividad con las empresas operadoras para el envío y recepción de información sobre los procedimientos administrativos y requerimientos de información.

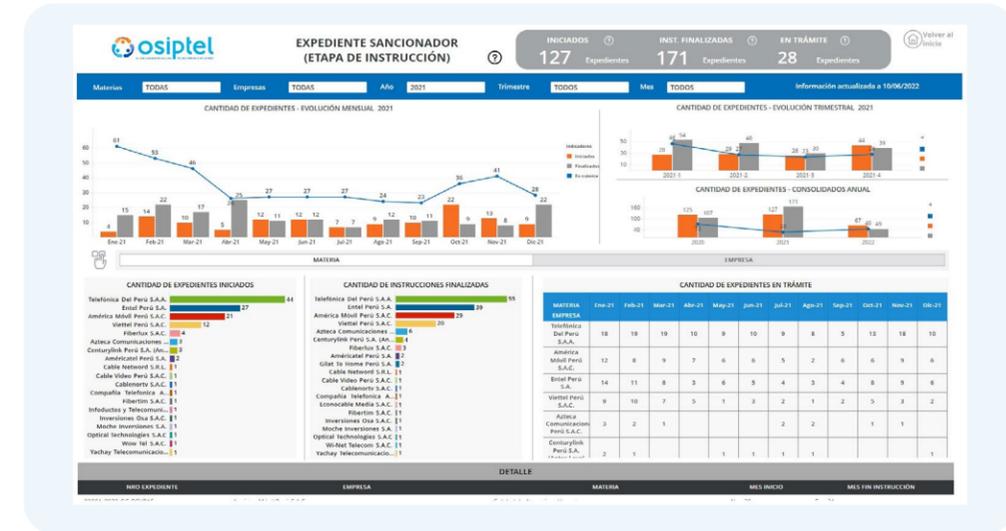
Figura 10. Estructura de la conectividad de las empresas



Fuente: DFI – OSIPTEL

Asimismo, se desarrollaron los módulos sobre solicitudes de bajas y solicitudes de migraciones, lugares de ventas y campañas de venta en zonas rurales. Por otra parte, como una mejora a la gestión de trazabilidad de los procesos de fiscalización y medidas correctivas, se implementó el *dashboard* de la gestión de los expedientes DFI.

Captura del dashboard



Por último, se continuó potenciando el uso de herramientas tecnológicas para la ejecución de las labores de la dirección de manera remota: acciones de monitoreo y supervisión remota, informes orales virtuales, etc.

Desempeño de las actividades de supervisión y fiscalización

Al final del 2021, se iniciaron **46 carpetas de monitoreo** y se finalizaron 34, quedando en trámite 77. Entre las materias más recurrentes de las carpetas de monitoreo iniciadas están: interrupciones (33%) e indicadores de calidad (30%).

En cuanto al desempeño en la actividad de supervisión, al cierre del 2021, se iniciaron 233 **expedientes de supervisión** y se finalizaron 193, quedando en trámite 265. Las fiscalizaciones iniciadas se debieron a incumplimientos en materia de contratación (15%), un bajo desempeño en los indicadores de calidad (13%), entre otros aspectos. Cabe mencionar que, de las **fiscalizaciones realizadas**, un 44% derivó en la imposición de sanciones, un 37% en el archivo del expediente, un 9% en la imposición de una medida correctiva, un 5% en la imposición de una medida correctiva y un 5% en la imposición de medidas correctivas y cautelares.

En cuanto a la actividad de instrucción, al diciembre del 2021, se iniciaron 128 **expedientes sancionadores** y se finalizaron 171, quedando en trámite 29 expedientes. Las sanciones iniciadas se debieron, entre otras, a materias relacionadas con devoluciones (17%), contratación (16%) e interrupciones (10%).

Asimismo, al cierre del año, se iniciaron 14 **expedientes de medidas correctivas** y se finalizaron 31, quedando en trámite siete (7) expedientes. La principal materia de las medidas correctivas iniciada fue el bajo desempeño de los indicadores de calidad (65%).

Por último, en el 2021, se iniciaron 15 expedientes de medidas cautelares y se finalizaron cuatro (4), quedando en trámite 11 expedientes. Al respecto, la mayoría de los expedientes iniciados respondieron a temas relacionados con contratación (40%) y terminales robados (RENTESEG) (33%).

Respecto de la fiscalización del marco normativo de usuarios, en el 2021 se supervisaron diversas problemáticas relacionadas con los usuarios, principalmente aquellos temas sensibles para la ciudadanía como la venta ambulatoria, contrataciones y reposiciones de SIM Card, ejecución de bajas y migraciones, rechazos de las consultas previas y solicitudes de portabilidad por el motivo "deuda exigible", entre otros.

Gestión de preventiva del comercio ilegal

Como una vía para contribuir con la seguridad de los ciudadanos, el OSIPTEL viene impulsando los avances en el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad (RENTESEG). Este registro es un sistema creado para prevenir y combatir el comercio ilegal de teléfonos cuya implementación se ha desarrollado por etapas. Como parte implementación de la fase II, se cuenta con reportes temporal del IMEI (código de 15 dígitos) de los equipos importados y con un aplicativo web (Sicart) donde se reporta la información de los dispositivos.

Bloqueo de IMEI inválidos

En el 2021 se bloquearon 823 683 equipos con IMEI inválidos, de manera que, desde septiembre 2018 a diciembre 2021 se han bloqueado más de 14 millones de equipos con IMEI inválidos.



Cuadro 32. Bloqueos de IMEI inválido

Año de bloqueo	Mes de bloqueo	Cantidad de IMEI bloqueadas
2021	Enero	-
	Febrero	-
	Marzo	228 552
	Abril	97 208
	Mayo	97 742
	Junio	72 125
	Julio	109 235
	Agosto	67 782
	Septiembre	46 722
	Octubre	42 605
	Noviembre	31 735
	Diciembre	29 977
Total 2021		823 683

Elaboración: DFI - OSIPTEL

Acciones de monitoreo realizadas

- Se verificó el cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 4° y 5° de las Normas Complementarias para la implementación del RENTESEG por parte de las empresas América Móvil y Telefónica.
- Se verificó el cumplimiento de lo dispuesto en la Segunda Disposición Complementaria Transitoria del Reglamento del Decreto Legislativo N.º 1338 por parte de las empresas Entel y Telefónica.
- Se verificó el cumplimiento de lo dispuesto en la Undécima Disposición Complementaria final del Reglamento del Decreto Legislativo N.º 1338, para el caso de la empresa Entel.
- Se verificó el cumplimiento de lo dispuesto en la Segunda y Tercera Disposición Complementaria Transitoria de las Normas Complementarias del RENTESEG por parte de Entel, Guinea Mobile, Flash Servicios y Telefónica.
- Se verificó el cumplimiento de la Primera y Séptima Disposición Complementaria Final para la implementación del RENTESEG por parte de Bitel.
- Se verificó el cumplimiento de lo dispuesto en la Sexta Disposición Complementaria Final de las Normas

Complementarias del RENTESEG por parte de las empresas Telefónica, América Móvil, Entel, Bitel, Guinea Mobile y Flash Servicios.

- Se verificó el cumplimiento de lo dispuesto por la Segunda Disposición Complementaria Final de las Normas Complementarias del RENTESEG, así como el artículo 126 y literal (I) del art. 133 del T.U.O. de las Condiciones de Uso, por parte de las empresas Telefónica y América Móvil.

Servicio de atención y orientación RENTESEG

Durante el 2021, se brindó 39 361 orientaciones referidas al RENTESEG. Se registró un incremento de atenciones en marzo, debido a que, en febrero del 2021, las empresas operadoras móviles suspendieron un total de 5375 líneas telefónicas de usuarios por tener IMEI inválido por más de una vez.

Los abonados del servicio que desearon reactivar su servicio en estos casos tuvieron que acercarse presencialmente a una oficina o centro de atención de la empresa operadora que brinda el servicio. Así como cumplir con presentar por única vez una Declaración Jurada de Compromiso, en la que conste su compromiso de no utilizar equipos terminales móviles con IMEI inválido.

Gráfico 62. Atención de consultas sobre RENTSESEG por sedes del OSIPTEL (2021)



Elaboración: DAPU – OSIPTEL

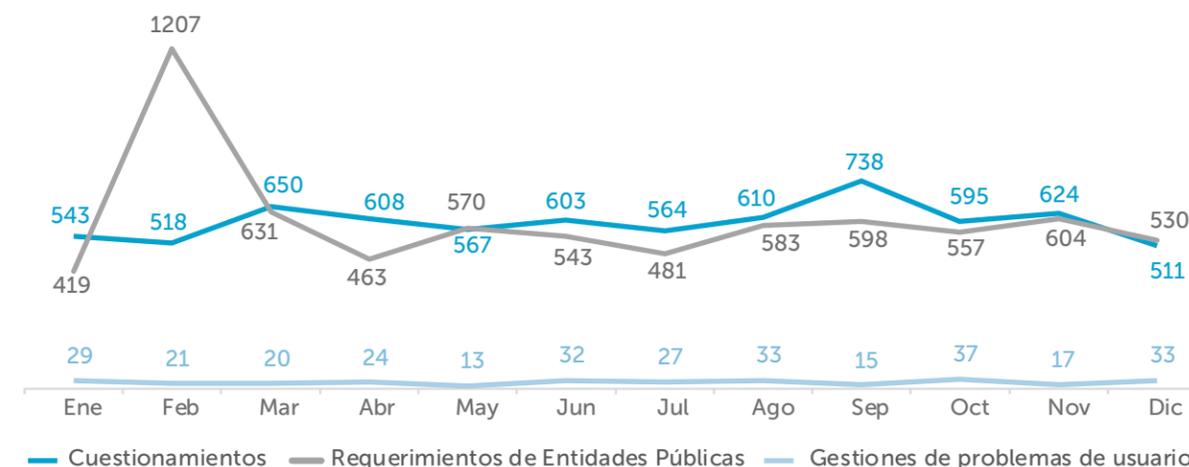
Brindando información vinculada al RENTSESEG en el marco de la investigación de un delito, atención de cuestionamientos y gestiones de casos de usuarios

En el marco de la lucha contra el comercio ilegal de equipos terminales móviles, el OSIPTEL viene colaborando con el Ministerio Público, el Ministerio del Interior y el Poder Judicial

en la identificación de posibles titulares de servicios móviles y de equipos terminales móviles reportados como robados o perdidos. En esa línea, durante el 2021, se emitieron 7186 comunicaciones respecto de los titulares de IMEI y de servicios móviles. Asimismo, se atendieron 7131 cuestionamientos de usuarios relacionados al desbloqueo de equipos terminales y se gestionaron 301 casos de inconvenientes sobre bloqueos de equipos no ejecutados, entre otros.

A nivel de empresas operadoras, Telefónica representa la mayor cantidad de reportes de usuarios, equivalente al **64% DEL TOTAL DE CASOS.**

Gráfico 63. Evolución de las atenciones a los requerimientos de información, cuestionamientos y gestiones de casos de usuarios vinculados al RENTSESEG



Elaboración: DAPU – OSIPTEL

Avances en el desarrollo de la Fase III

Con relación a los avances en el desarrollo de la fase III, el proyecto de inversión "Creación del Sistema en Línea del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la seguridad" obtuvo viabilidad presupuestal para el año fiscal 2022, al igual que los gastos de administración (2022-2024). Cabe mencionar que el financiamiento de este último se dará mediante transferencia financiera autorizada de acuerdo con lo señalado en la Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2022.

Colaboración en pandemia

Durante el 2021, el OSIPTEL brindó acceso a diversas instituciones del Estado a la base de clientes móviles incluidas en el RENTSESEG. A fin de que estos cumplan objetivos importantes derivados del Estado de emergencia, a través de la atención de servicios al ciudadano: para transferencias de subsidios del Estado (Programas sociales del MIDIS, ONP, Banco de la Nación), programas de educación, retiros de fondos de las AFP, Telesalud, ejecución de encuestas del INEI, entre otros.

GESTIÓN CORPORATIVA

Gestión de la integridad y transparencia

Uno de los valores institucionales adoptados por el OSIPTEL es la integridad, definida como una política orientada a mantener un equipo humano con los más altos estándares de honestidad, actuando con lealtad a la misión institucional, y siendo justo y equitativo. Durante el 2021 se realizaron importantes acciones para el fortalecimiento de la política de integridad.

Reconocimiento a la integridad de nuestros colaboradores

El OSIPTEL reconoció a Jorge Tafur de la Dirección de Fiscalización e Instrucción, como el servidor destacado en el cumplimiento de los principios, deberes y prohibiciones

contenidos en el Código de Ética de la Función Pública (Ley N.º 27815). Asimismo, se reconoció a los servidores destacados de cada área⁵⁸.

★ **COLABORADORES DESTACADOS EN EL CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA** ★

Jorge Tafur

Dirección de Fiscalización e Instrucción

Colaborador más destacado en el cumplimiento del Código de Ética de la Función Pública a nivel Institucional

¡Felicitaciones, Jorge!

¡Felicitaciones a los más destacados en cada área!

 ALEXANDRA CUYA ETRA	 MILAGROS HEREDIA DAPU	 ALEX FALCÓN OCI	 JULISSA SAAVEDRA GG	 SONIA CHUMBIAGUA OMF
 JAVIER MORE EPIC	 JULIA VILLAR PO	 MIRELLA CANO OCB	 MARCIA RIVAS ETZC	 MIGUEL PINEDO ORH
 EDWARD BRAVO PP	 ROCIO OBREGÓN OAJ	 SONIA CHACÓN OPPA	 ESTERANI QUINTEROS OTI	

Revisa la presentación de cada uno AQUÍ

+Conectados

Gestión de denuncias por presuntos actos de corrupción

La gestión de denuncias por presuntos actos de corrupción está a cargo del Oficial de Integridad. Esta gestión está orientada a identificar conductas o hechos que dan cuenta del abuso del poder público por parte de un colaborador, con el propósito de obtener para sí o para terceros un beneficio indebido.

Al respecto, en el 2021, se aprobó⁵⁹ la directiva para la atención de denuncias por presuntos actos de corrupción ante el OSIPTEL. **Esta norma contiene disposiciones sobre contenido de la denuncia, las denuncias de mala fe, el otorgamiento de medidas de protección al denunciante, las obligaciones de las personas protegidas, entre otros aspectos.** Para ello se establecieron cuatro canales: presencial⁶⁰, mesa de partes (sid@osiptel.gob.pe), correo electrónico (denunciascorrupcion@osiptel.gob.pe) y página web (https://denuncias.servicios.gob.pe/), a través de los cuales cualquier persona puede presentar una denuncia por un presunto acto de corrupción.

Revisa la guía informativa de orientación para la atención de denuncias aquí.



De las denuncias recibidas en el 2021, solo un caso ameritó el inicio de un proceso administrativo disciplinario. Las otras denuncias recibidas, si bien no ameritaron procesos disciplinarios, brindaron información para oportunidades de mejora de la organización.

Cabe destacar que la gestión de denuncias por presuntos actos de corrupción y el sistema de denuncias sobre conflictos de interés⁶¹ se complementan y enmarcan en la política de integridad institucional y coadyuvan también en el Sistema de Gestión Antisoborno.

Nueva sección en la página web: Modelo de integridad

El OSIPTEL cuenta con una nueva sección en su página web con información sobre las acciones y avances que se vienen realizando para la implementación del modelo de integridad, respecto al "Plan de Integridad y Lucha contra la Corrupción", conflicto de intereses, código de ética, política antisoborno y denuncias por corrupción.



Visita la nueva sección haciendo clic aquí.



Día Internacional contra la Corrupción

En conmemoración del Día Internacional contra la Corrupción, que se celebra cada 9 de diciembre, se envió a todo el personal un comunicado alusivo al fortalecimiento del valor de la integridad en el OSIPTEL. Con este comunicado se busca afianzar a la institución como organismo íntegro y transparente, que practica y promueve la probidad, garantizando la prevención y sanción efectiva de la corrupción. Para el público en general se difundió el mensaje a través de las redes sociales.



Gestión del procedimiento administrativo disciplinario

En el 2021, se aprobó⁶² la directiva que establece los lineamientos que regulan el procedimiento administrativo disciplinario aplicable a los servidores y exservidores del OSIPTEL. En esta norma se describen las sanciones y faltas disciplinarias, la adopción de medidas cautelares, los plazos de prescripción, entre otros aspectos. La directiva tiene como objetivo fortalecer la labor de la Secretaría Técnica de los Órganos de Instrucción del Procedimiento Administrativo Disciplinario.

Plan de integridad y lucha contra la corrupción

El "Plan de integridad y lucha contra la corrupción del OSIPTEL 2021-2023" se basa en función de tres ejes de la política:

1. Capacidad preventiva del Estado frente a los actos de corrupción.
2. Identificación y Gestión de Riesgos.
3. Capacidad sancionadora del Estado frente a los actos de corrupción.

De acuerdo con estos ejes se establecieron objetivos específicos y se desarrollaron diversas actividades durante el 2021. Entre ellas destacan las capacitaciones sobre transparencia y acceso a la información pública, y ética pública y anticorrupción, la inducción al nuevo personal sobre ética pública e integridad, y la sensibilización interna sobre el valor de la integridad y la gestión de conflictos de intereses. Asimismo, **como parte de la política de transparencia, se publicaron las agendas institucionales de los altos funcionarios y el registro de visitas a las sedes.** También se implementó el sistema de gestión antisoborno y se realizó la difusión interna sobre canales y procedimiento de denuncias.

Ahora bien, **con el fin de articular y monitorear las medidas y acciones destinadas a la prevención y lucha contra la corrupción, se aprobó el "Plan de integridad y lucha contra la corrupción del OSIPTEL 2022-2024"**⁶³, el cual contiene objetivos en función a los nueve componentes del modelo de integridad, los cuales se pueden encontrar en la nueva sección de integridad en la página web del OSIPTEL.

⁵⁸ Para conocer más detalles de este evento puede ingresar al siguiente enlace: <https://www.osiptel.gob.pe/informacion-institucional/modelo-de-integridad/codigo-de-etica>.

⁵⁹ Mediante Resolución de Presidencia N.º 071-2021-PD/OSIPTEL.

⁶⁰ La modalidad presencial aún no se ha implementado en tanto se viene realizando trabajo remoto y el acceso a las sedes se encuentra restringido.

⁶¹ El sistema de denuncias sobre conflictos de interés está a cargo de la Oficina de Asesoría Jurídica y permite que se pueda presentar una denuncia contra algún servidor que se encuentre inmerso en alguna situación de conflicto de interés.

⁶² Mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N.º 120-2021-PD/OSIPTEL.

⁶³ Mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N.º 122-2021-PD/OSIPTEL.

Conflicto de interés y antisoborno

Durante el 2021, se revisó un total de 543 declaraciones juradas de conflicto de intereses⁶⁴. El Comité de Conflicto de Intereses ante estos reportes recomendó la abstención de participación en determinados temas e informar al director de la unidad lo sucedido para que se tomen las medidas correspondientes, respectivamente.

Asimismo, durante el 2021, no reportó ninguna denuncia en los dos canales de denuncia (interno y externo) por conflictos de interés, probando así la integridad de los servidores del OSIPTEL. Cabe mencionar que los canales están soportados en un sistema de alertas

que permite hacer un seguimiento de los reportes. Es preciso mencionar que se contrató un servicio externo que se encargue de la gestión correspondiente a partir de julio, para generar confianza y transparencia en la gestión de las alertas o denuncias.

Por otra parte, el 24 de junio del 2021, se aprobó la **Política Antisoborno del OSIPTEL**⁶⁵ conforme a los requisitos establecidos en la Norma Técnica Peruana NTP-ISO 37001:2017 "Sistema de Gestión Antisoborno". Con esta política se busca evitar o mitigar los costos, riesgos y daños de tal acto soborno antiético. Para lo cual, la política se apoya en Sistema de Gestión Antisoborno el cual establece una cultura basada en la integridad, transparencia, honestidad y cumplimiento⁶⁶.

Gestión del capital humano

El OSIPTEL es una institución sumamente especializada que se caracteriza por contar con un personal capacitado, comprometido, orientado a resultados y siempre a la vanguardia, pues el sector así lo amerita. Esto ha sido posible gracias a los continuos esfuerzos que viene realizando el OSIPTEL para generar un espacio de trabajo idóneo, en el que el colaborador se sienta cómodo y valorado.

Sin embargo, **los retos a futuro demandan que la gestión del talento sea aún más proactiva y sobre todo, estratégica**. Por eso, en el 2020, se dio un gran paso en el OSIPTEL, en materia de gestión del recurso humano, al independizar a la Oficina de Recursos Humanos de la Oficina de Administración y Finanzas, luego de tres años de esfuerzos. Este fue el punto de partida que reflejó el cambio en la visión sobre esta oficina, que pasó de ser un área operativa (o administrativa) a un área estratégica que anticipe los perfiles ideales para cubrir las necesidades de la institución a futuro; a fin de seguir brindando un servicio de excelencia.

Contribuyendo con este cambio de enfoque, **en el 2021, se dieron los primeros pasos para dar inicio al proceso de**

transformación cultural, que permitirá a este regulador seguir siendo un lugar de trabajo atractivo que ofrezca más oportunidades a sus colaboradores. Es así como en noviembre, se inició la búsqueda de aliados experimentados que apoyen en la construcción del plan de fortalecimiento a partir de un diagnóstico base de la cultura.

Estrategias para atraer y retener el talento

En el 2021, **se aplicó el Modelo de Atracción y Retención del Talento, el cual ha permitido implementar estrategias para mejorar la atracción de mejores candidatos, y la retención y motivación de los colaboradores**. Como parte de este modelo, destacan tres estrategias que representan una ventaja competitiva para el OSIPTEL frente a otras entidades públicas: el desarrollo de la marca empleadora, el mapeo de puestos críticos y claves, y el programa de reconocimientos.

Con relación a la segunda estrategia, se mapearon los puestos críticos y claves, con el fin de elaborar programas de desarrollo y desempeño para asegurar la sostenibilidad y continuidad de la institución a mediano y largo plazo⁶⁷.



El OSIPTEL: un gran lugar para trabajar

Desde el 2019, el OSIPTEL viene siendo reconocido como un Gran Lugar para Trabajar por el *Great Place To Work Institute*⁶⁸, formando así parte de un grupo reducido de instituciones públicas (INDECOPI, OEFA, COFIDE, entre otras) que buscan elevar sus estándares en cuanto a clima laboral.

En esa línea, en el 2021, se **alcanzó por primera vez una participación del 90% del personal en la Encuesta de Clima Institucional y se obtuvo en el Trust Index un 75% de satisfacción**. Asimismo, crecieron los indicadores relacionados a la preocupación por la integridad física y mental del colaborador y la camaradería. Este último creció en siete puntos porcentuales, lo que representó un gran logro para la Oficina de Recursos Humanos, considerando el contexto de pandemia y de aislamiento social.

Iniciativas para mejorar aún más el clima laboral

Durante el 2021, se implementó un **programa de acercamiento con la Alta Dirección**, en el cual se desarrollaron tres actividades, tal y como se muestra en el cuadro 33. Cabe destacar que la primera actividad estuvo a cargo del área de Comunicación Interna.

Cuadro 33. Actividades del Programa de acercamiento con la Alta Dirección

"Conversando con el presidente"	"Viernes culturales"	Reuniones con equipos de trabajo
Es un espacio de conversación con el presidente ejecutivo en el que se comparten reflexiones relacionadas a los valores institucionales y otros temas en un ambiente de horizontalidad.	Es un espacio de acercamiento a las autoridades, donde se desarrollan actividades culturales, de desarrollo personal o recreativas como <i>storytelling</i> , improvisación, entre otros.	Es un espacio que permite a los directores discutir temas de interés con su equipo y generar iniciativas de manera colaborativa. En el 2021, se discutió el tema de balance de la vida personal y laboral.
N.º de sesiones: 4	N.º de sesiones: 8	Todas las unidades orgánicas participaron
Participantes: 34	Participantes: 75	

Elaboración: ORH – OSIPTEL

⁶⁴ El Protocolo para el reporte de Conflicto de Intereses establece que los servidores del OSIPTEL independientemente de la modalidad de contratación (planilla, CAS, intermediación laboral, miembros de tribunales, cuerpos colegiados y practicantes) deben presentar su Declaración Jurada de Conflicto de Intereses de manera anual, a través del sistema informático. Asimismo, se detalló que el reporte debe realizarse cuando el servidor considere que ha surgido una situación de conflicto de interés y si es nuevo se realiza al suscribir el contrato

⁶⁵ Mediante la resolución N.º 109-2021-CD/OSIPTEL.

⁶⁶ En enero del 2021, la Gerencia General encargó a la Oficina de Asesoría Jurídica (OAJ), la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización (OPPM) y al Oficial de Integridad del OSIPTEL que se elabore un Plan de Trabajo para la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno. Así, tras 11 meses de trabajo se culminó con la implementación de dicho sistema.

⁶⁷ En cada uno de los niveles de la organización, estratégicos, tácticos y operativos, así como también de puestos core y de soporte.

⁶⁸ Para obtener la certificación, la organización debe alcanzar como mínimo 70 puntos en el *Trust Index* de la Encuesta de Clima de GPTW.

Por otra parte, en lo que respecta a la comunicación interna, las actividades de mayor impacto fueron las campañas de difusión como: "Somos 100% Integridad", "Decálogo de nuestra cultura" y "Convierte lo bueno que haces en excelente". Estas campañas contaron con elementos infográficos, videos y animaciones, y **tanto colaboradores como directores de la institución participaron activamente, obteniendo 88% de interiorización de la cultura "ADN OSIPTEL" por parte de los trabajadores.** Cabe destacar que este grado de

interiorización se recogió sobre la base de los resultados de tres encuestas desarrolladas en el 2021⁶⁹.

En estas encuestas se midió, además del grado de satisfacción sobre las acciones de comunicación interna, la interiorización o nivel de conocimiento de los mensajes de cultura corporativa difundidos en las campañas y en +Conectados. De esta manera, se consultó a los colaboradores que reconocieran el propósito OSIPTEL entre varias alternativas, los valores institucionales, sus mensajes y acciones relacionadas y se pidió que identificaran cómo estos forman parte del día a día.

Reconociendo a los colaboradores

Con el objetivo de fortalecer el clima laboral y el desarrollo del talento, así como también generar una cultura de aprecio, el OSIPTEL otorgó reconocimientos a sus colaboradores por sus logros académicos, laborales, etc.

Figura 11. Reconocimientos por actividades



Fuente: ORH – OSIPTEL

Contribuyendo con el desarrollo profesional

En el 2021, desde la Oficina de Recursos Humanos, se llevaron a cabo capacitaciones orientadas al desarrollo de competencias técnicas y desarrollo de habilidades directivas y de gestión, que permitan cumplir con los objetivos estratégicos de la entidad.

Es importante destacar que, por la coyuntura, y en el marco de la transformación digital del OSIPTEL, también se impulsaron capacitaciones como: transformación digital, e interpretación y formación de auditores internos en la Norma ISO 37001. Estas capacitaciones servirán para gestionar cambios y adecuar los procesos del regulador para futuros retos.

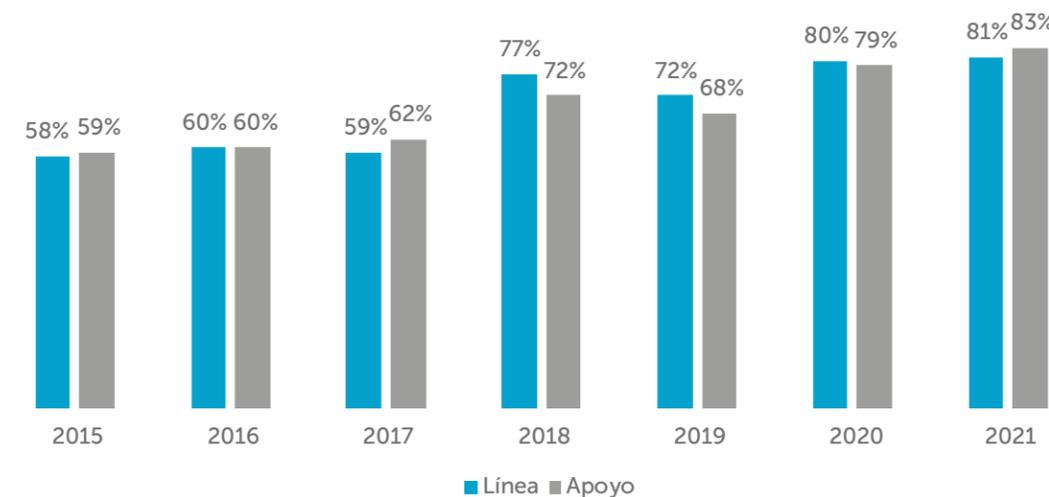


⁶⁹ De las campañas, "Somos 100% integridad" (en marzo) y "Convierte lo bueno que haces en excelente" (en septiembre), y la encuesta de comunicación interna (en diciembre).

Satisfacción Interna en pandemia

En el 2021 se han alcanzado los valores más altos en la Encuesta de Satisfacción del Cliente Interno, lo que es aún más destacable por el contexto de pandemia. Esto refleja el alto compromiso de las unidades institucionales (tanto de línea como de apoyo) para trabajar de manera colaborativa, brindando atención oportuna entre estas, logrando una contribución efectiva en el desarrollo de sus tareas.

Gráfico 64. Evolución del Nivel de Satisfacción del Cliente Interno



Elaboración: OPPM – OSIPTEL

Como se ve en el Cuadro 34, son tres los criterios que se han evaluado en esta encuesta. El criterio "Oportunidad y puntualidad de la respuesta" fue el que obtuvo menor porcentaje respecto a los otros dos. En este sentido, se viene trabajando en la mejora de los tiempos respecto a plazos de atención de los documentos, atención de tickets informáticos, acceso a expedientes, entre otros, y capacitando mejor al nuevo personal para evitar demoras por desconocimiento.

Cuadro 34. Resultados de la evaluación por criterio

Criterio de Evaluación	Valor alcanzado
Oportunidad y puntualidad de la respuesta (C1)	74%
Trato, disposición y amabilidad en la atención (C2)	85%
Calidad del resultado o producto recibido (C3)	82%

Elaboración: OPPM - OSIPTEL

Bienestar, salud y seguridad

El 2021 siguió siendo un año de retos para la gestión humana. Por eso, **la ORH tuvo como principal foco mantener la cercanía con los colaboradores y sus familias, debido al impacto de la COVID-19 en la salud emocional de la gente.** Así, un logro significativo fue la implementación del programa de acompañamiento emocional y psicológico, en el cual se llevaron a cabo más de 50 atenciones individuales y más de diez (10) charlas, las cuales contaron con 536 asistentes en total. Cabe destacar que en la encuesta anual de clima laboral los colaboradores reconocieron que recibieron un especial apoyo en el resguardo de su salud y bienestar durante la pandemia de la COVID-19.

Además, para el 2021, se cumplió con las actividades de integración para los trabajadores y sus familias propuesta en el “Plan de Bienestar”, las cuales fueron calificadas por el 87% de los participantes como buenas o muy buenas.

Respecto al “Plan de Seguridad y Salud en el trabajo”, se fortalecieron las acciones de prevención frente a la COVID-19 a nivel nacional, adaptando nuestros procedimientos a las normas establecidas por el Ministerio de Salud. Se llevaron a cabo capacitaciones sobre prevención, y se obtuvo una disminución de casos de infección, pues en octubre no se registró ningún caso y hasta diciembre solo hubo dos (2) casos registrados.



El OSIPTEL: un lugar seguro para todos

Durante el 2021, **se realizaron diferentes actividades con el objetivo de crear un ambiente de igualdad de género y respeto a la diversidad de género.** En esa línea, se llevaron a cabo jornadas informativas sobre el valor de la equidad (dirigida a la Alta Dirección) y masculinidades alternativas, grupos focales sobre equidad de género, un taller sobre aspectos clave relacionados con la diversidad LGBTIQ+⁷⁰, etc.

Con el objetivo de medir el impacto de estos esfuerzos por crear un ambiente más inclusivo y seguro, se aplicó una encuesta de percepción de igualdad de género y estereotipos, de acuerdo con el

modelo propuesto por el MIMP, y **también se recurrió a la ONG Presente para evaluar las prácticas institucionales sobre diversidad sexual.**

En el 2021 también se trabajó la prevención contra el hostigamiento sexual. Se realizó, entre otras actividades, una jornada informativa especializada sobre el procedimiento de investigación y sanción del hostigamiento sexual laboral⁷¹. También se puso en marcha un recurso virtual para difundir medidas de prevención del hostigamiento sexual. Además, se aplicó una Encuesta sobre Hostigamiento Sexual, de acuerdo con el modelo propuesto por SERVIR.

Fortalecimiento de la fuerza laboral del OSIPTEL

Como parte del fortalecimiento de capacidades, se llevó a cabo la evaluación de competencias (periodo 2021) a los colaboradores del OSIPTEL, en la cual se obtuvo un resultado promedio de 74.60⁷². Este resultado ubicó al personal en un nivel Adecuado de desarrollo de competencias (por encima del 50%). Asimismo, este año se implementó la evaluación del cumplimiento de metas establecidas por cada colaborador basado en la metodología señalada por nuestro ente rector. En ese sentido, este instrumento permitió identificar las acciones de capacitaciones y otras relacionadas a cerrar brechas de conocimientos, así como para fortalecer competencias personales.

Transformación digital en la gestión del recurso humano

Conscientes de la necesidad de migrar los procesos al ecosistema digital, en enero del 2021 se implementó el sistema de planillas: SCIRE PLANILLAS. Este sistema permitió reducir el trabajo que se realizaba de manera manual en archivos Excel y reportes para cargas masivas en distintas entidades para el pago y reportes. Asimismo, permitió la distribución de las boletas del personal el mismo día que se abonan las remuneraciones; agilizó la formulación de los archivos TXT para la presentación de la PLAME, las cargas al MCPP-MEF y AFPNET, así como diversos sistemas que utilizan la carga masiva. Se trata de una herramienta que ha permitido ganar eficiencia en los procesos internos de pagos.



Curso de Extensión Universitaria 2021

El Curso de Extensión Universitaria es un programa que se desarrolla desde 1997 con la finalidad de formar —de manera integral y multidisciplinaria— cuadros profesionales especializados que luego puedan ser incorporados a la institución.

En el 2021, se capacitó a 60 estudiantes, de los cuales la mitad procedía del interior del país y un 70% de universidades nacionales.

El programa tuvo 240 horas académicas de duración que combinó tópicos técnicos, económicos y legales de la regulación en telecomunicaciones. La plana docente estuvo conformada por 79 profesionales (abogados, economistas e ingenieros), de los cuales el 47% pertenecía al OSIPTEL y el 53% restante a otras instituciones públicas y privadas. Cabe destacar que el 70% contaba con estudios de posgrado en diversas universidades extranjeras (London School of Economics, Harvard University, Yale University, Hamburg University).

Asimismo, como premio a la excelencia académica, se ofreció la contratación a aquellos becarios que ocuparon los primeros puestos de cada especialidad, bajo la modalidad de prácticas preprofesionales o profesionales. En el marco de dicho beneficio, se logró incorporar a la institución a más del 35% de egresados.



⁷⁰ Conceptos básicos, interseccionalidad y respeto por la diversidad en el contexto actual.

⁷¹ Dirigida a los involucrados en la atención de casos y los procesos de investigación y sanción).

⁷² Las áreas que tuvieron un mejor score en promedio (mayor o igual a 80) fueron o Secretaría de Solución de Controversias (85.94), la Presidencia Ejecutiva (82.42), la Dirección de Atención y Protección del Usuario (82.19) y la Oficina de Tecnologías de la Información (80.24).

Figura 12. Colaboradores del OSIPTEL

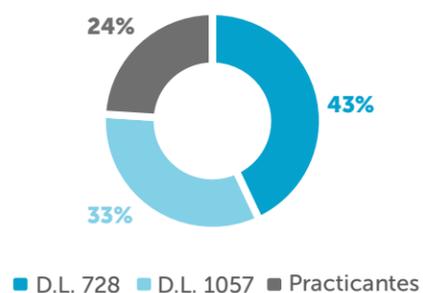
Por género



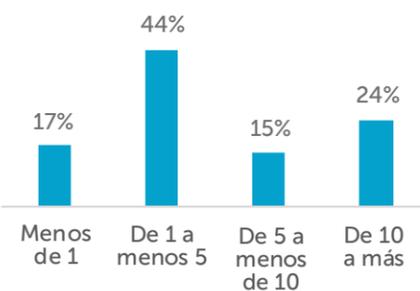
Por ubicación geográfica



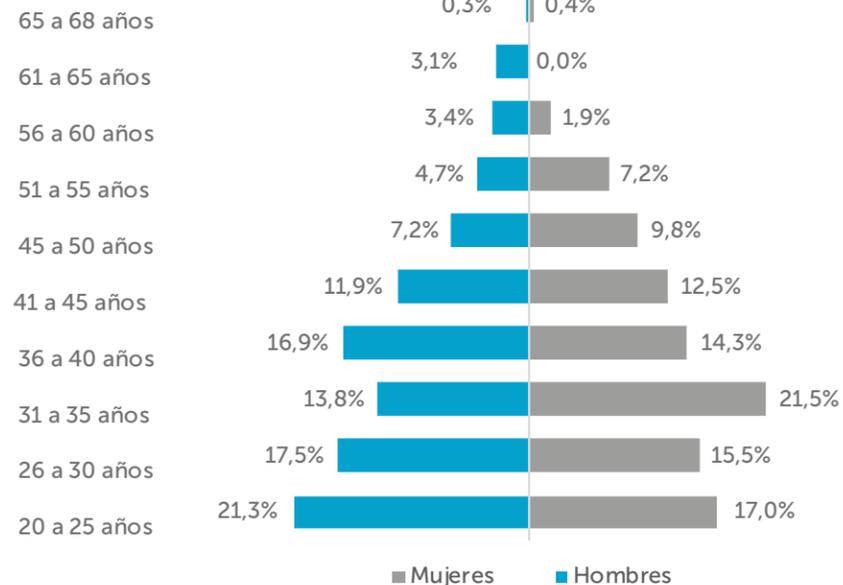
Por modalidad de contrato



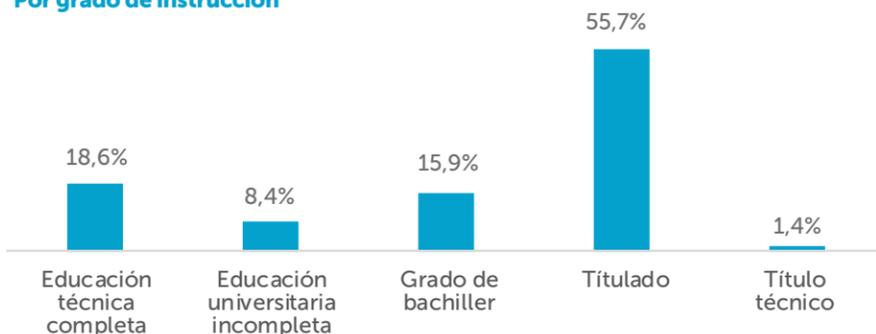
Por años de permanencia



Por edad



Por grado de instrucción



Por modalidad de trabajo



Fuente: ORH – OSIPTEL

Gestión del planeamiento y presupuesto

En el 2021, pese a los inconvenientes en materia de recaudación de ingresos, el OSIPTEL fue eficiente en la ejecución de su presupuesto. Así, el índice de eficiencia del gasto alcanzado por la institución en el 2021 fue de 1,1, similar al del año anterior, un resultado óptimo considerando también las restricciones de gasto formuladas.

La evaluación presupuestaria se realiza considerando el concepto de eficiencia en el gasto, dado que la ejecución

presupuestaria debe enfocarse hacia el logro de resultados que el OSIPTEL entrega a los usuarios de telecomunicaciones. Se considera en la evaluación trimestral el índice de eficiencia, el cual se obtiene calculando el porcentaje de metas cumplidas del POI y el porcentaje de ejecución presupuestaria.

Los posibles resultados de este índice son los que se muestran a continuación:

- Óptimo: si el índice es igual a 1.
- Eficiente: si el índice es mayor a 1.
- Deficiente: si el índice es menor a 1.

Cuadro 35. Índice de eficiencia en la ejecución del presupuesto

Año	PIM	Ejecución del presupuesto	Ejecución (%)		Índice de eficiencia (C = B/A)
			Presupuesto (A)	Avance físico (B)	
2020	100 181 738	82 138 164	82%	91%	1,1
2021	98 648 195	80 690 107	82%	94%	1,1

Elaboración: OPPM – OSIPTEL

Gráfico 65. Índice de eficiencia en la ejecución de recursos financieros



El control presupuestal del regulador

En el 2021, el Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) del OSIPTEL ascendió a S/ 98 648 195, el cual fue financiado principalmente a través de los Recursos Directamente Recaudados por regulación del sector (S/ 93 048 195) y, S/ 5 600 000 provenientes de los saldos de la transferencia financiera recibida en el año 2018 del Ministerio de Transportes y Comunicaciones para la ejecución del RENTESEG.

Respecto a la clasificación del Presupuesto, tenemos que S/ 62 706 690 corresponden al Programa Presupuestal 0124

Mejora en la Provisión de Servicios de Telecomunicaciones (63,5%), S/ 30 341 505 a las Acciones Centrales (30,8%) y S/ 5 600 000 a Asignaciones Presupuestales que No Resultan en Productos (APNOP) (5,7%).

Cabe resaltar que, a diferencia de años anteriores, no se necesitó incrementar el PIA con créditos suplementarios. Con lo cual, si bien se realizaron modificaciones presupuestarias entre grupos genéricos del gasto, el monto asignado al pliego presupuestal permaneció invariable. Por ello, el monto del Presupuesto Institucional Modificado (PIM) fue igual al PIA.

Ejecución del presupuesto 2021

Respecto a la ejecución de gastos correspondiente al ejercicio fiscal 2021, esta alcanzó los S/ 80 688 963 por toda fuente de financiamiento, desagregados en S/ 78 733 572 por Recursos Directamente Recaudados y S/ 1 955 391 por la donaciones y transferencias, que representan el 85% y 35% del PIM. El siguiente cuadro muestra en detalle la ejecución de gastos por genéricas, siendo los más importantes los gastos de Personal y Obligaciones Sociales y Bienes y Servicios en el caso de la fuente asociada a los Recursos Directamente Recaudados. Mientras que por donaciones y transferencias la genérica Bienes y Servicios ejecutó el mayor importe.

Cuadro 36. Ejecución presupuestal 2021

Fuente / Genérica de Gasto	PIM (S/)	Ejecución (S/)	Ejecución (%)
Recursos Directamente Recaudados	93 048 195	78 733 572	85%
Personal y Obligaciones Sociales	40 604 511	36 981 085	91%
Pensiones y Otras Prestaciones Sociales	2 308 133	2 131 389	92%
Bienes y Servicios	44 134 937	36 553 237	83%
Donaciones y transferencias	256 443	256 443	100%
Otros Gastos	109 206	87 261	80%
Adquisición de Activos No Financieros	5 634 965	2 724 188	48%
Donaciones y transferencias	5 600 000	1 955 391	35%
Bienes y Servicios	5 445 482	1 951 991	36%
Otros Gastos	3400	3400	100%
Adquisición de Activos No Financieros	151 118	-	0%
Total pliego OSIPTEL	98 648 195	80 688 963	82%

Elaboración: OPPM – OSIPTEL

Ingresos afectados por la pandemia

De manera similar al 2020, durante el 2021 se presentaron serios inconvenientes en la recaudación del aporte por regulación, resultando los ingresos asociados a la fuente Recursos Directamente Recaudados por debajo del presupuesto programado⁷³. La recaudación de dicho aporte suele representar el 90% de los Recursos Directamente Recaudados, y lo que dejó de recaudarse fue equivalente a casi un mes y medio de lo típicamente obtenido.

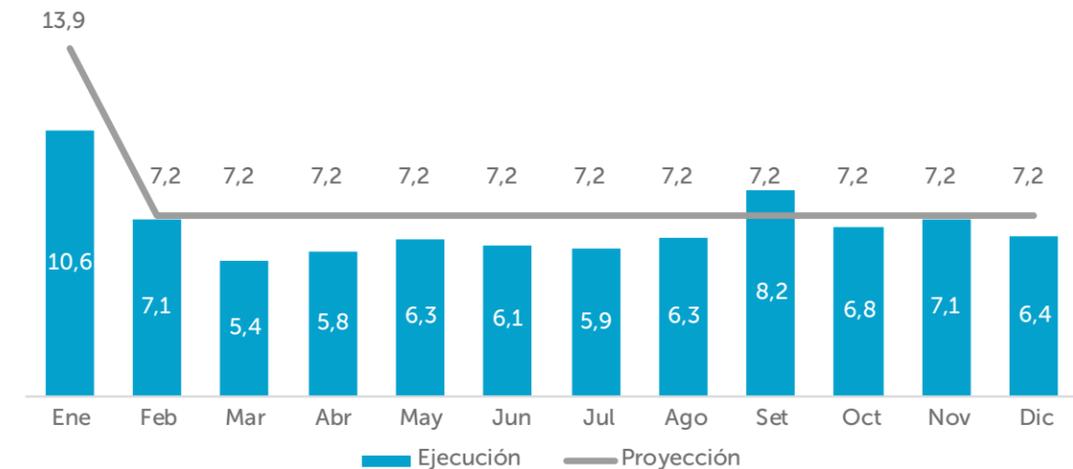
Asimismo, se obtuvieron menos saldos de balance del año previo, debido a los problemas en la recaudación de aportes

por regulación en el 2020 y los efectos en la economía a causa de la pandemia; por lo cual fue necesario tramitar el incremento de la alícuota del aporte por regulación que fue aprobado por el Decreto Supremo N° 134-2021-PCM. De otro lado, de acuerdo con las principales empresas operadoras, la menor recaudación del aporte de regulación en ambos años se originó a raíz de la alta morosidad que presentaron sus cuentas por cobrar a los usuarios⁷⁴, en el marco de la emergencia sanitaria. Esta alta morosidad, finalmente, impidió incrementar los ingresos del OSIPTEL.

OPPM esperaba recaudar por el aporte por regulación S/ 83 millones, pero solo consiguió

S/ 77 MILLONES.

Gráfico 66. Evolución de los Ingresos por aportes por regulación (en millones de S/)



Elaboración: OPPM – OSIPTEL

Ante los menores ingresos recaudados, la Gerencia General dispuso restricciones al gasto⁷⁵, en aras de asegurar el equilibrio presupuestario, garantizando así la capacidad operativa del OSIPTEL.

De acuerdo con lo indicado a partir del 4 de septiembre del 2021 se dispuso la suspensión de la generación de mayores gastos en el presente año fiscal, salvo los siguientes excepciones:

- ▣ Gastos operativos de supervisión.
- ▣ Gastos operativos de orientación.
- ▣ Gastos por efecto de diferencias cambiarias.
- ▣ Boletas y órdenes emitidas al 4 de septiembre del 2021 (salvo disposición expresa de la Alta Dirección).

En línea con las restricciones en el gasto, fue necesario realizar modificaciones en el Plan Operativo Institucional (POI) del 2021, postergando algunos proyectos de TI y de transformación digital.

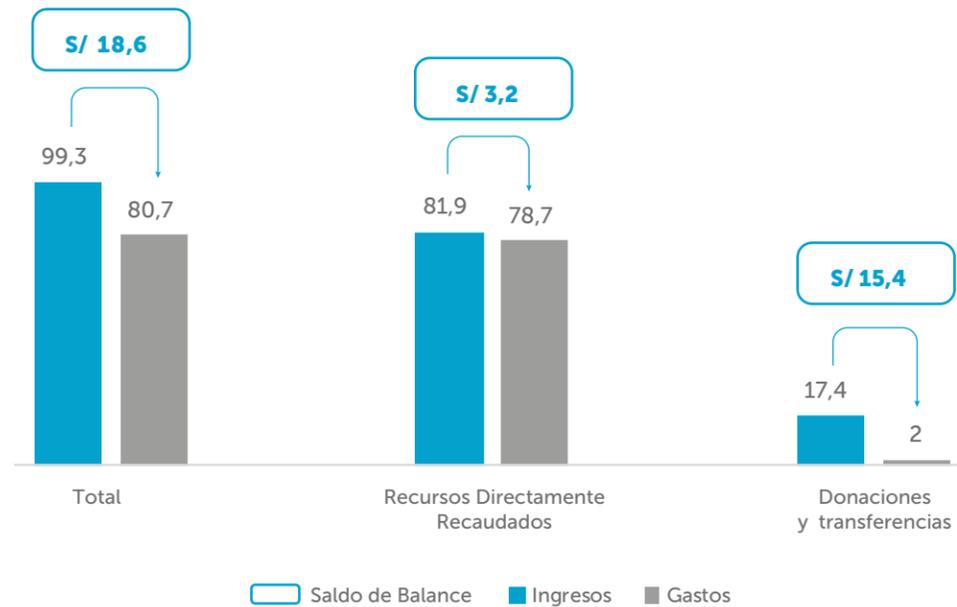
Aunque la recaudación de ingresos fue menor a la programada, gracias a las medidas implementadas de restricción y a la modificación del POI, se cerró el año fiscal cumpliendo las metas previstas y ejecutando el presupuesto de forma equilibrada; ya que inclusive se generaron saldos de balance al cierre del 2021 en las fuentes de financiamiento Recursos Directamente Recaudados (S/ 3 181 973) y en donaciones y transferencias (S/ 15 472 756).

⁷³ El presupuesto del 2021 se formuló a inicios del 2020, cuando aún no había pandemia.

⁷⁴ Hay que considerar que, hasta ese momento, la alícuota se aplicaba sobre los servicios facturados y cancelados.

⁷⁵ A través de los memorandos N.º 370, 385, 392 y 440.

Gráfico 67. Saldos de Balance 2021 (en millones de S/)



Elaboración: OPPM – OSIPTEL

Principales logros obtenidos en la gestión presupuestaria

- El incremento de la alícuota del aporte por regulación⁷⁶. Resultado de un gran esfuerzo institucional, con el liderazgo de la Alta Dirección, y luego de una ardua gestión de varios años.
- Una asignación de 99% del presupuesto solicitado al MEF para el año fiscal 2022. Una cifra por encima del 91% que se suele obtener.
- Que la Ley de Presupuesto 2022 recoja dos artículos a favor del OSIPTEL. El primero permite al OSIPTEL y otros entes reguladores aprobar sus propias medidas de austeridad disciplina y calidad de gasto; el segundo referido a la autorización para que

el MTC realice transferencias financieras a favor del OSIPTEL para la implementación de la tercera fase del RENTESEG.

- Monitoreo de la gestión de ingresos, a través de proyecciones de ejecución de ingresos y gastos, y que con medidas establecidas por la Alta Dirección permitieron preservar el equilibrio presupuestario de la institución.

Gestión de inversiones

El OSIPTEL gestiona sus inversiones dentro del marco del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones. Durante el 2021, el OSIPTEL aprobó la inversión de S/ 1 514 000 en el proyecto "Creación de una herramienta automatizada para el proceso de solución de reclamos de

usuarios", e inició su ejecución. Esta herramienta permitirá la automatización del proceso de reclamos de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, y garantizar la generación de información para la toma de decisiones, contribuyendo así a mejorar el servicio a los usuarios a través de un proceso más eficiente.

Así también, se gestionó mediante un IOARR⁷⁷, la adquisición de tres (3) equipos especializados para la medición de la calidad de los servicios móviles, uno de ellos portátil.

Cumplimiento de metas institucionales 2021

Al cierre del 2021, el cumplimiento promedio de las metas del POI ascendió al 94%. Fueron 624 metas las programadas por las unidades orgánicas para el año, de

las cuales el 86% han sido ejecutadas. Por otra parte, el grado de ejecución del Plan Estratégico Institucional (PEI) ascendió al 90%. Al respecto, de las 151 metas programadas, 77% de estas fueron alcanzadas.

Como parte del enfoque de gestión por resultados, el OSIPTEL es el responsable, desde el 2015, de la ejecución del Programa Presupuestal 0124 (PP) "Mejora de la Provisión de Servicios de Telecomunicaciones". Al cierre del 2021, el cumplimiento global de los indicadores de resultados de satisfacción de usuarios y a nivel de productos del programa presupuestal alcanzó el 98.94%. Este resultado ha sido empujado, en parte, por el grado de ejecución de cada uno de los tres productos: "Localidades supervisadas de acuerdo con estándares técnicos del servicio" (100%), "Empresas Operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario" (99%) y "Usuarios protegidos en sus derechos" (100%).

Respecto al primero de los productos, este se encuentra relacionado a la supervisión de los indicadores de telecomunicaciones. Por otra parte, el segundo guarda relación con la aprobación de medidas regulatorias, ejecución de supervisiones tarifarias y de interconexión y con la resolución de investigaciones preliminares y solución de controversias. Por último, el tercero hace referencia al servicio de orientación al usuario, supervisión al cumplimiento de la normativa del usuario, solución de quejas y apelaciones, y sanciones por incumplimiento de resoluciones asistencia a asociaciones y consejo de usuarios; y al marco normativo de protección al usuario.

Gestión de procesos e innovación

El OSIPTEL viene realizando cambios fundamentales hacia la Transformación Digital, para elevar los niveles de eficiencia, la mejora de procesos y la toma de decisiones basada en datos. El proceso iniciado permitirá cumplir con su compromiso de lograr un usuario más satisfecho y de adaptarse rápidamente a un mundo de cambios constantes.



⁷⁶ Mediante Decreto Supremo N.º 134-2021-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones sobre el régimen del Aporte por Regulación del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones.

⁷⁷ Inversión de Optimización, Ampliación Marginal, Reposición y Rehabilitación

Logros alcanzados en Gestión de procesos

1. Lograr por primera vez en el Osiptel, la institucionalización de la Gestión por Procesos, a través de la creación de una metodología personalizada para la institución e integrada en la Directiva N.º 001-2021-PD/OSIPTEL: "Implementación e Institucionalización de la Gestión por Procesos en el OSIPTEL", aprobada bajo Resolución de Presidencia N.º 00036-2021-PD/OSIPTEL, de fecha 16 de mayo del 2021, donde se precisa que dicha Directiva tiene como objetivo establecer disposiciones técnicas para la implementación e institucionalización de la Gestión por Procesos en la institución, adoptando modelos de innovación y considerando tecnologías de Transformación Digital que permitan mejorar la eficiencia en la gestión y brindar servicios más ágiles para el cumplimiento de los

objetivos institucionales, así como también la gestión uniforme y eficiente de los documentos de Gestión relacionados a los procesos institucionales a fin de lograr un impacto positivo en el bienestar de los usuarios.

2. Crear el Mapa de Macroprocesos Institucional, como un documento dinámico e integrador que permite identificar la totalidad de procesos del OSIPTEL, además de conocer la secuencia e interacción de los mismos, clasificados en estratégicos, misionales y de apoyo; a través de representaciones gráficas, así como la caracterización respectiva a través de Fichas de Procesos para cada Macroproceso identificado. Se aprobó con Resolución de Presidencia N.º 0043-2021-PD/OSIPTEL, de fecha 8 de junio del 2021.
3. Crear el Manual de Macroprocesos Misionales, como un documento dinámico de gestión, que contiene las fichas de procesos y diagramas de procesos hasta un nivel de actividades de los macroprocesos del negocio (mas de 100 procesos definidos), permitiendo a los responsables de los procesos actualizar de manera permanente y en la oportunidad que lo requieran, los procesos a su cargo; precisando que es una evidencia de la aplicación de la nueva realidad que requiere un cambio de mentalidad conocido también como "Mindset Digital"; siendo de cumplimiento obligatorio por todos los Órganos, Unidades Orgánicas y Personal cualquiera sea su modalidad de contratación del Pliego 019 del OSIPTEL.

Logros alcanzados en Transformación Digital

1. Contar con una Estructura de la Metodología de Gestión de Proyectos de Transformación Digital denominada OSIPTEL, la cual ha sido creada en honor y como parte del compromiso e identificación para con nuestra institución y cuyo desarrollo ha sido fruto de la iniciativa, creatividad, investigación y sistematización de las experiencias. Es necesario precisar, que a nivel de todo el Estado Peruano, seríamos la única institución pública que cuente con este tipo de producto.
2. Contar con un Portafolio de los Planes de Proyectos de Gobierno Digital actualizado y aprobado por cada uno de los responsables de los proyectos de gobierno digital. Este logro permitirá que los responsables de los proyectos cuenten con un documento orientador para la gestión de las actividades respectivas.



3. Contribuir a la implementación práctica del Mindset Digital en Osiptel, a través de la formación de capacidades con profesionales del Massachusetts Institute of Technology – Bostón (MIT), identificándose en algunos proyectos cierta madurez digital.
4. Definir los criterios técnicos de identificación de los proyectos de transformación digital de los proyectos de mejora.

Innovaciones en los procesos

Con el objetivo de optimizar procesos, en el 2021 se inició la planificación del *Proyecto de Rediseño e implementación de la solución digital del proceso de fiscalización, gestión administrativa de sanciones por incumplimiento de normas jurídicas y obligaciones contractuales y gestión de defensa judicial sancionadora del OSIPTEL*.

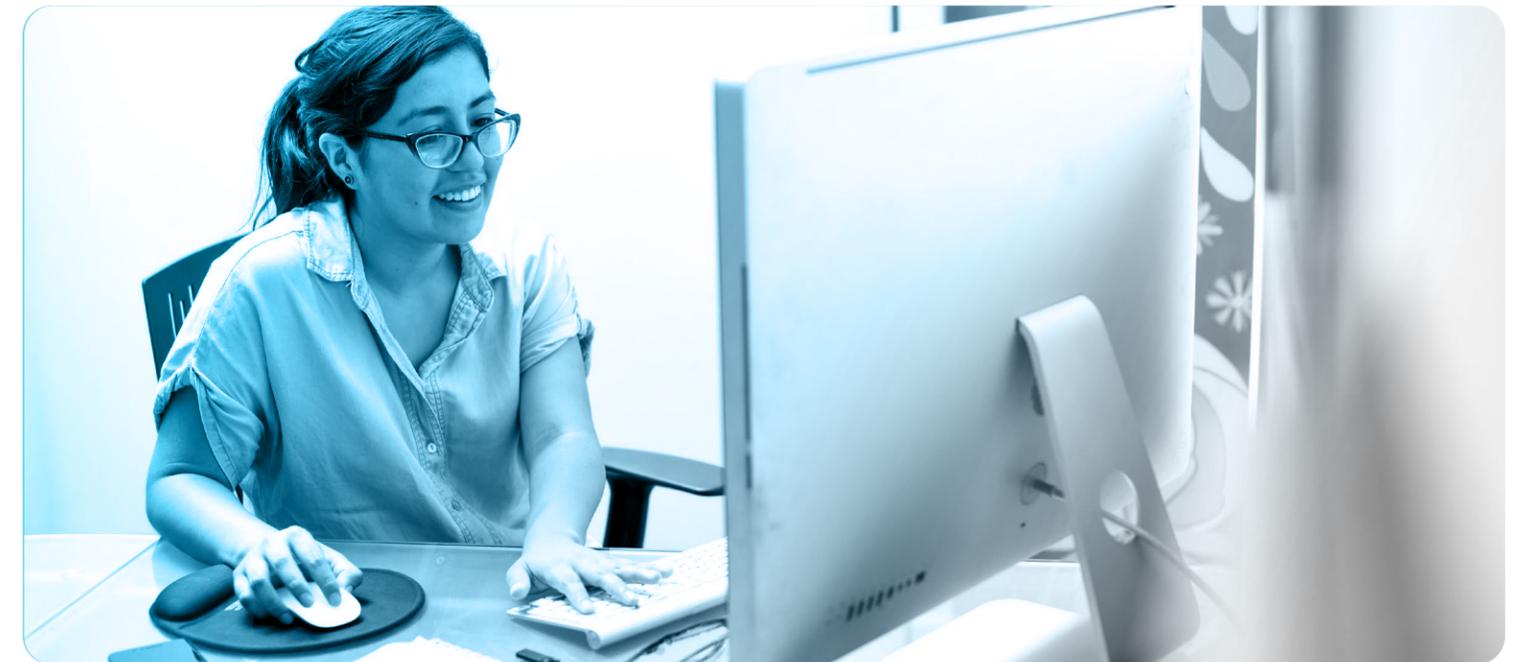
Asimismo, se continuó con el Proyecto AS IS⁷⁸ del Proceso de Supervisión y Fiscalización y del Proceso Contencioso Administrativo correspondiente a la gestión de la Defensa Judicial. Los principales resultados obtenidos, permitieron contar con un diagnóstico más claro y, a partir de este, establecer algunos objetivos, como lograr la normalización

en los procesos y la mejora de la calidad de estos, o reducir el tiempo de realización de los procesos. Todos estuvieron relacionados con una mayor comprensión de los componentes del proceso actual.

Elevando los estándares de calidad

Con relación a **la gestión de la calidad, se aprobaron nuevos procedimientos en cuanto a la atención de solicitudes de información:** (a) atención de pedidos del Congreso de la República, (b) atención de pedidos de información institucional y (c) atención de solicitudes de acceso a la información pública. Asimismo, se actualizaron los procedimientos de cinco procesos: (i) fiscalización posterior a los expedientes de contratación, (ii) medición, análisis, evaluación y mejora, (iii) recepción de documentos, (iv) acciones correctivas y preventivas y (v) control de la información documentada.

En cuanto a la implementación de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público en el servicio de Solución de Reclamos de Usuarios en segunda instancia administrativa, se logró culminar para cada componente las siguientes actividades planificadas:



⁷⁸ El objetivo del proyecto fue formar una cultura de procesos que permita ganar en productividad, eficiencia y adecuado nivel de servicio. Para lograrlo se identificaron las oportunidades de mejora en la generación de valor y se determinaron las brechas existentes ante la implementación de una nueva plataforma tecnológica que optimice los procesos.



Cuadro 37. Actividades culminadas por componente

Fortalecer el servicio	Medición y análisis de la calidad del servicio	Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección	Cultura de Calidad
<ul style="list-style-type: none"> ● Modificar el reglamento de Reclamos de Usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Diseñar la herramienta para la medición y evaluación de la satisfacción. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Definir reuniones del equipo de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Identificar la situación actual de la cultura de calidad.
<ul style="list-style-type: none"> ● Identificar los puntos críticos e implementar un plan de mejora del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Medir los indicadores y analizar los resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Conformó el Equipo de fortalecimiento del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Implementar círculos de mejora.
<ul style="list-style-type: none"> ● Implementar condiciones de seguridad y salud en el trabajo. 		<ul style="list-style-type: none"> ● Comunicar objetivos y avances sobre los resultados de la implementación. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Desarrollar la campaña comunicacional "Convierte lo bueno que haces en excelente".

Elaboración: OPPM – OSIPTEL

Crearel Lab digital

En el 2021 se desarrolló Crearel Lab digital, un espacio de colaboración que fomentó la innovación, la colaboración y la experimentación en el desarrollo de las soluciones centradas en las necesidades de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

Esta herramienta permite registrar y recopilar las ideas de los colaboradores -que estarán disponibles en un nuevo intranet-, así como ofrecer recursos de innovación (capacitaciones y herramientas).

Implementación de sistemas para la toma de decisiones

Para el sector de Telecomunicaciones es importante contar con un proceso de análisis que genere información confiable para facilitar la toma de decisiones. Por esta razón, el OSIPTEL implementó en el 2018 el Sistema de Vigilancia e Inteligencia Competitiva (Sistema VIC). En el 2021, se decidió mejorar el sistema a través de un cambio en el enfoque de vigilancia, en pro de un enfoque más amplio de gestión del conocimiento. En ese sentido, el Sistema de Gestión del Conocimiento permitirá administrar los conocimientos que se encuentran

en distintos documentos (informes, directivas, resoluciones), sistemas y plataformas, de manera sistematizada, actualizada e integrada.

El Sistema VIC contemplaba, como parte de su proceso operativo, el trabajo e interacción conjunta de equipos de colaboradores de diferentes áreas y direcciones. La finalidad de este proceso era la de poder incluir perspectivas y experiencias variadas, para enriquecer los productos VIC generados. A lo largo del 2021, se desarrollaron un total de 25 productos en el presente sistema, de los cuales 14 estaban ligados al área de competencia, siete a la atención de los usuarios y cuatro a la calidad del servicio.

Figura 13. Colaboradores del OSIPTEL



Fuente: OPPM – OSIPTEL

Para optimizar el trabajo colaborativo entre los diferentes equipos se realizaron los Diálogos de VIC. En ellos se presentaron los productos, se recogieron recomendaciones para mejorarlos y luego pasaron al Comité Multidisciplinario, donde se debatieron y aprobaron formalmente.

Figura 14. Diálogos VIC y Comités VIC realizados durante el 2021



Fuente: OPPM – OSIPTEL

Cuadro 38. Productos VIC sustentados y aprobados durante el 2021

Equipo VIC	Nombre del Producto VIC
Competencia	Reporte del desempeño de los mercados minoristas en términos de precios y cantidades.
	Informe del desempeño financiero general del sector y específico de las principales empresas del sector.
	Reporte interpretativo sobre conductas relacionadas a las materias de controversias.
Calidad del Servicio	Reporte de evolución de indicadores de calidad de servicio.
Atención a Usuarios	Reporte de los principales problemas relacionados a portabilidad numérica.
	Reporte de los reclamos en primera instancia.

Elaboración: OPPM – OSIPTEL



Iniciativa de Innovación: Plan de Inmersión Virtual 2021

En el 2021 se retomó el Plan de Inmersión con el objetivo de "Diseñar soluciones de rápida implementación que logren una experiencia de impacto positivo para los usuarios internos (colaboradores del OSIPTEL) o externos (usuarios de los servicios de telecomunicaciones)".

Para lograr este objetivo, con la participación de los jefes de oficinas regionales se realizaron viajes de intercambio virtuales en las 23 regiones del interior del país. Se utilizó la metodología Design Thinking, con la ayuda de herramientas colaborativas en línea, así como entrevistas telefónicas y encuestas que permitieran conocer mejor los problemas, expectativas y necesidades de los usuarios de cada región. Luego de una semana de intercambio, se continuó con las reuniones de análisis y sistematización de los resultados. Como resultado de esta actividad se logró:

- Identificar 150 ideas de solución a problemas identificados.
- Proponer 18 mejoras operativas dentro de la gestión de las oficinas.
- Desarrollar 11 iniciativas que proponen mejoras respecto a la percepción y necesidad de los usuarios.
- Desarrollar cinco prototipos como parte de las iniciativas planteadas.

Figura 15. Prototipos desarrollados



Fuente: OPPM – OSIPTEL

Plan de Gobierno Digital

En el 2021, se continuó con la implementación del Plan de Gobierno Digital (PGD) del OSIPTEL 2020-2022. Entre los avances realizados se pueden resaltar:

- Identificación de los proyectos de transformación digital de los proyectos de mejora en el Plan de Gobierno Digital 2020-2022.
- Creación de Plan de Proyecto que sirva de orientación para los proyectos de gobierno digital del portafolio respectivo.
- Actualización constante del portafolio de Proyectos de Gobierno Digital.

Gestión de la tecnología de la información

La Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) tiene por objetivo brindar servicios de tecnologías de información y comunicaciones que apoyen al cumplimiento de objetivos y funciones del OSIPTEL. Asimismo, permite mantener una interacción dinámica con sus clientes y usuarios internos, incrementando la generación de valor de procesos eficaces y eficientes mediante el uso de las TIC.

Fortaleciendo la infraestructura tecnológica

• Renovación de licenciamiento.

En el 2021, se realizó la renovación del licenciamiento Oracle para garantizar la operatividad y continuidad de todos los servicios informáticos de la institución implementados con Software de Base de Datos Oracle. Con ello se cerraría la brecha de falta de licenciamiento.

• Reforzamiento de la plataforma de virtualización.

En el 2021, se renovó el soporte del licenciamiento VMware y se contrató una bolsa de horas para configuraciones nuevas con la finalidad de garantizar la disponibilidad de los servicios internos y externos independientemente de los incidentes que se pudiesen presentar a nivel físico en el equipamiento. Así, se logró migrar diversos servicios a entornos virtuales en alta disponibilidad, validar el correcto funcionamiento de los aplicativos, con lo cual se descongestiona el Centro de Datos de infraestructura tecnológicamente desfasada.

• Implementación de un sistema de gestión de usuarios.

En el 2021, se adquirió un Balanceador de aplicaciones para el Sistema de Gestión de Usuarios, el cual permite distribuir la carga de las visitas al aplicativo en más de un servidor único. Es decir, las solicitudes de los clientes se reenviarán a servidores en alta disponibilidad evitando la sobrecarga de procesamiento y mejorando el tiempo de respuesta al usuario.

Sistemas de información integrados

• Integración del RENTESEG con el Banco de la Nación

En el 2021, se implementaron mejoras para la actualización del servicio web RENTESEG en la Plataforma Nacional de Interoperabilidad (PIDE). También se dispuso la “fecha de Activación” del “Número de Servicio Móvil” para atender las consultas referidas a los Bonos que el Gobierno otorga a la ciudadanía en el marco del Estado de emergencia.

• Integración del ATUS y SIGREI con Microstrategy

En el 2021, se logró la integración de sistemas del SIGREI⁷⁹ con Microstrategy, permitiendo así que las entidades públicas (Ministerio del Interior, Ministerio Público y la Policía Nacional del Perú) registren su “Requerimiento de IMEI y/o Registro del Servicio” de una manera ágil, pues pueden obtener la información en línea.

En cuanto al Sistema de Atención a Usuarios (ATUS), en el 2021, se implementaron mejoras significativas en las opciones “Consulta”, “Búsqueda de orientaciones”, “Unidad móvil” y “Datos del consultante”. Estas mejoras contribuyeron, entre otras cosas, a generar reportes más precisos y seguir la trazabilidad de la atención a los usuarios.

Sumado a lo anterior, se creó una opción para que el personal con perfil de “Administrador” del ATUS pueda modificar los plazos de atención según corresponda en cada uno de los mecanismos de orientación.

Asimismo, se implementó un **Datamart** para dichos sistemas, el cual permite mostrar los reportes estadísticos del ATUS y SIGREI para la toma de decisiones a nivel Gerencial.

• Implementación de la nueva intranet institucional

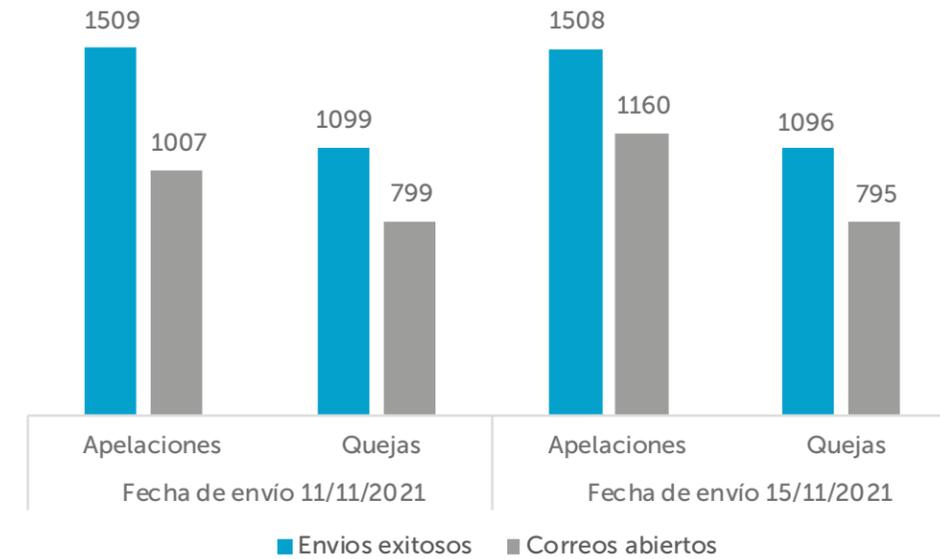
Se implementó en el 2021, una nueva versión de la Intranet que facilitará a los usuarios internos el acceso a información relevante. La implementación de esta nueva Intranet involucró cuatro aspectos:

- Diseño de una nueva intranet institucional.
- Desarrollo e implementación de un sitio web-colaborativo.
- Migraciones de los enlaces e información de la Intranet anterior a la nueva página de la intranet institucional.
- Servicio de soporte técnico por los dos (2) años subsiguientes a la puesta en producción de la intranet institucional.

• Implementación del servicio de mailing

En el 2021, se puso en marcha el servicio de *mailing* que permite generar envíos de correos masivos desde un dominio creado y configurado de acuerdo con lo indicado por el OSIPTEL, así como brindar acceso —a usuarios ilimitados— a una plataforma web para la generación de campañas, consultar los mensajes enviados, programados o pendientes de envío.

Gráfico 68. Envíos exitosos y correos abiertos por campaña



Elaboración: OTI – OSIPTEL

Gestión de la seguridad de la información

El OSIPTEL cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), certificado en el estándar internacional ISO/IEC 27001, buscando de esta forma garantizar razonablemente la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de la institución.

Actualización de la Política de Seguridad de la Información

Se hicieron precisiones e inclusiones en la política de seguridad de la información del OSIPTEL, esta fue comunicada a los colaboradores a través de “Conectados”. Entre las secciones incluidas figuran la clasificación de información, la protección de información de registros, la gestión del cambio, controles criptográficos, entre otros.

Fortalecimiento de la cultura en seguridad de la información

Buscando fortalecer la toma de conciencia de nuestros colaboradores en la protección y resguardo de la información, ejecutamos nuestro plan de Comunicación Interna a través de la emisión de recomendaciones a través de “Conectados” y los boletines mensuales de seguridad.



ACTUALIZACIÓN POLÍTICA SGSI
SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

En el OSIPTEL contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) certificado bajo el estándar ISO/IEC 27001-2013, cuyo alcance cubre los procesos de Gestión de Normas y Regulación, Gestión de Solución de Reclamos, Gestión de Orientación, Atención y Protección al Usuario, Fiscalización, Solución de Controversias, Gestión Administrativa de Sanciones desde sus oficinas de San Borja en Lima, según la declaración de aplicabilidad vigente

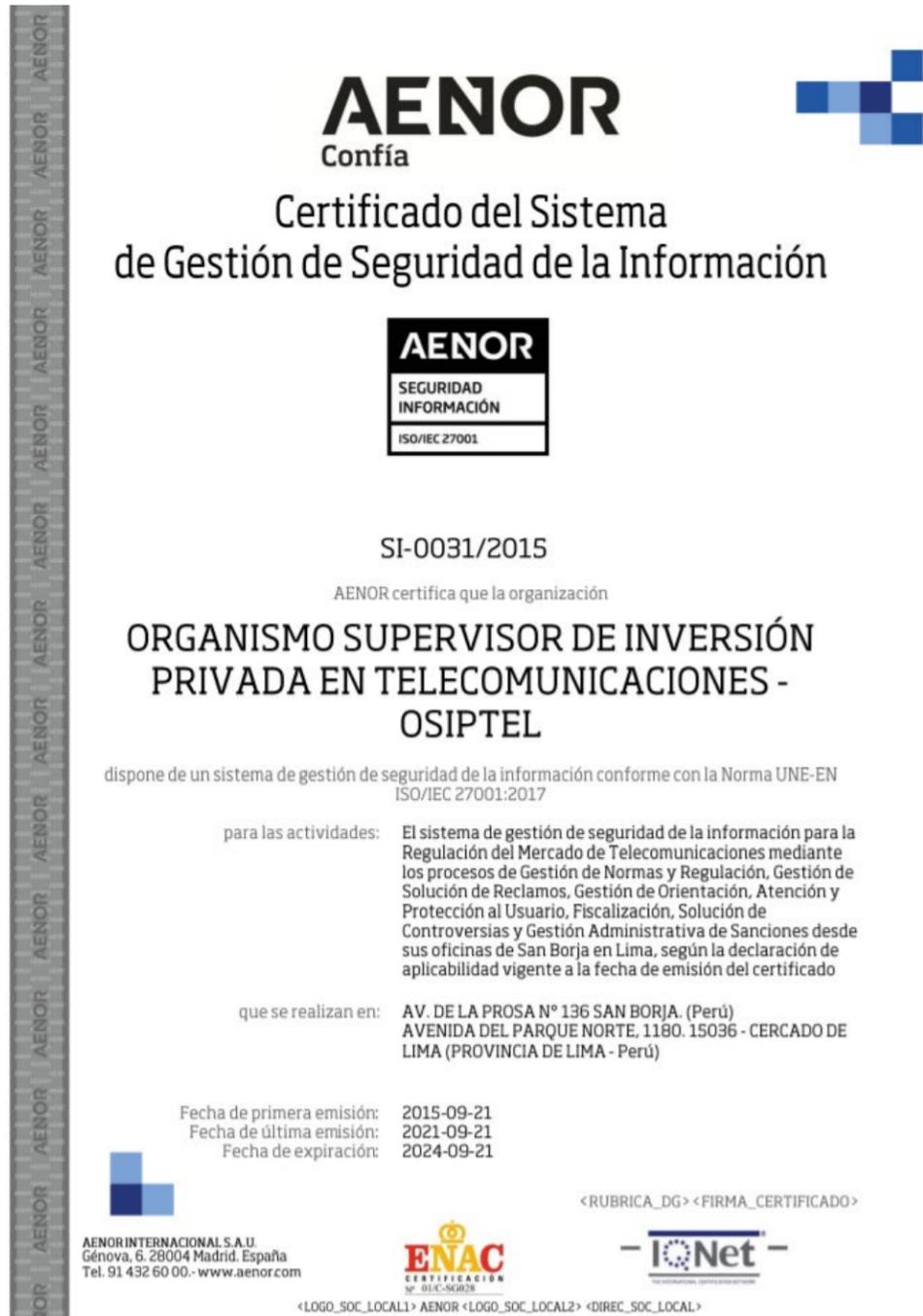
¡Juntos protegemos la información del OSIPTEL!

OBJETIVOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

- Gestionar de manera eficaz los eventos e incidentes de seguridad de la información.
- Proteger la información y mitigar los riesgos de seguridad a niveles aceptables.
- Fomentar la cultura en seguridad de la información.

⁷⁹ Sistema de Gestión de Requerimientos de Información sobre IMEI.

Figura 16. Prototipos desarrollados



Fuente: OSIPTEL

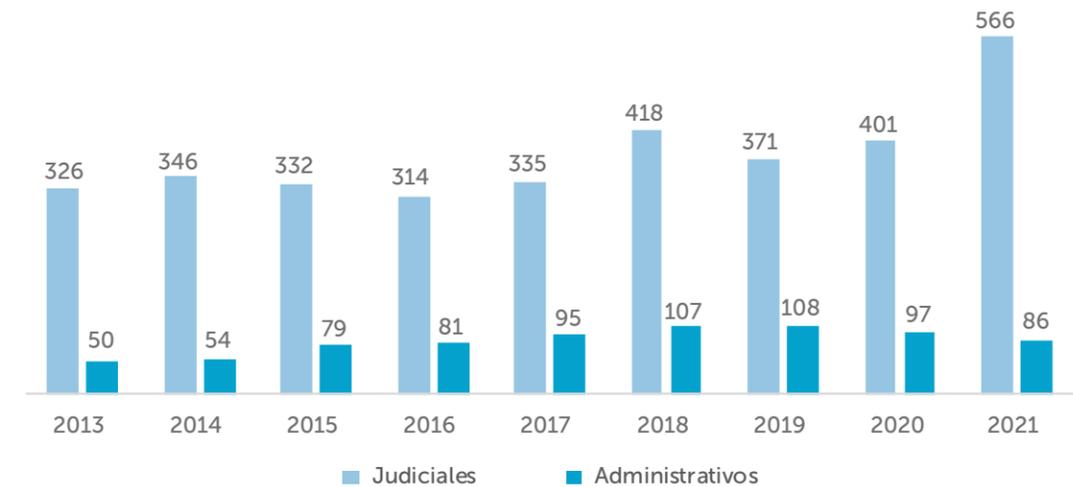
Gestión de la defensa institucional

Durante el 2021, la defensa administrativa, judicial y arbitral a cargo de la Procuraduría Pública se enfocó en cuatro aspectos. El primero referido a la optimización de la calidad de la gestión de defensa a nivel nacional. El segundo, a la defensa de lineamientos o precedentes administrativos de observancia obligatoria con el propósito de obtener una jurisprudencia relevante. El tercero, a la detección,

comunicación y reforzamiento de la defensa en los procesos que generen contingencias económicas. Y el cuarto, al análisis de costo beneficio en las acciones de defensa a implementarse.

Sobre la evolución de la carga judicial, se manejó 652 expedientes, de los cuales 566 correspondieron a aspectos judiciales. De este subgrupo, 33 expedientes se refirieron a denuncias por delito de receptación, donde el OSIPTEL no es parte procesal, por lo que solicitó su exclusión. Los demás estaban relacionados al cuestionamiento de actos administrativos y normas emitidas.

Gráfico 70. Evolución de la carga judicial consolidada entre 2013-2021



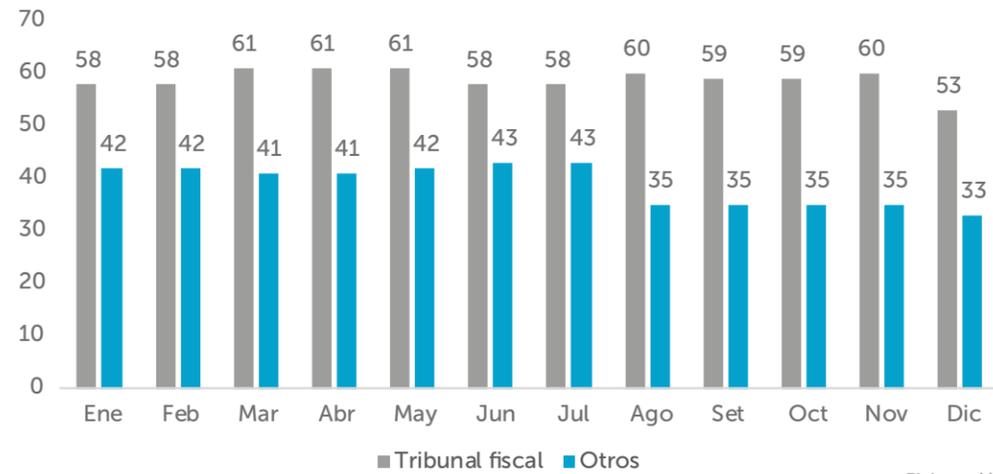
Elaboración: OTI - OSIPTEL



Avances administrativos

En enero del 2021, la defensa administrativa del OSIPTEL inició el año en la **atención y seguimiento de 100 procedimientos administrativos** tramitados ante el Tribunal Fiscal, INDECOPI, Tribunal del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE), entre otras instancias administrativas. **Al cierre del año, tuvo a su cargo 86 procedimientos administrativos,** de los cuales 53 se vienen siguiendo ante el Tribunal Fiscal.

Gráfico 71. Evolución mensual del ingreso de expedientes administrativos



Elaboración: PP – OSIPTEL

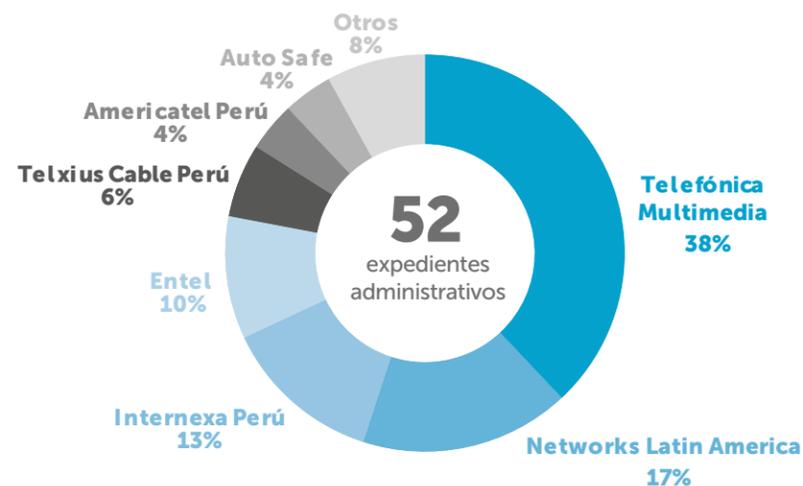
Recursos de apelación sobre materia tributaria

La defensa del OSIPTEL que se viene desplegando ante el Tribunal Fiscal responde a recursos interpuestos por las empresas operadoras contra las resoluciones de la Gerencia General del OSIPTEL. **En enero del 2021, se reportaron 58 recursos de apelación, y durante el año se concluyeron 14 procedimientos administrativos y se elevaron otros 12. A diciembre, quedaron 53 expedientes administrativos en trámite,** asociados principalmente a cuestionamientos sobre la legalidad de la aplicación del aporte por regulación a los ingresos por interconexión y otros relacionados a servicios

suplementarios y condiciones de uso. Tales expedientes se suman a los iniciados años atrás, debido a que hay un atraso de tres años de resolución por parte del Tribunal Fiscal, lo que generaría un embalse de expedientes.

En el Gráfico 72 se observa que **Telefónica** presentó la mayor cantidad de expedientes administrativos en el 2021, **representando el 38% del total.** Esta operadora cuestionó principalmente los conceptos gravados de los ingresos por cargos de interconexión y *roaming* internacional, y los servicios calificados como condiciones de uso aplicados al servicio de radiodifusión por cable.

Gráfico 72. Expedientes administrativos ante el Tribunal Fiscal



Elaboración: PP – OSIPTEL

Reconocimiento de créditos

Sobre los créditos reconocidos a favor del OSIPTEL ante el INDECOPI, es importante resaltar que **la generación de créditos de naturaleza tributaria sumó S/ 753 427,72.**

Cuadro 39. Reconocimiento de créditos concursales en el 2021

N.º	Código	Deudor	Materia	Cronograma de pagos				Estado
				Fecha de pago	OSIPTEL	Fecha de pago	FITEL*	
1	I-005	Infoductos y Telecomunicaciones del Perú S.A.	Reconocimiento de créditos	Enero 2033	S/ 47 782	Enero 2033	S/ 302 754	En la segunda modificación al Plan de Reestructuración de Infoductos se estableció el cronograma de pagos, donde el OSIPTEL se encuentra programado para enero 2033.
2	I-016	TC Siglo XXI S.A.A.	Reconocimiento de créditos	Diciembre 2021	S/ 6817	Diciembre 2022	S/ 7361	Conforme al cronograma de pagos actualizado (Anexo 1 de la Adenda al Plan de Reestructuración del 19/07/2018) se encuentra pendiente de pago S/ 6816,60 más interés (al 31/01/2022, ascenderían a S/ 10,71), correspondiente al 2021. Asimismo, se encuentra pendiente la cancelación por el año 2022.
				2021 - 2037	S/ 389 139	-	-	
Subtotales				S/ 443 737		S/ 310 115		
Total general				S/ 753 853				

(*) El Fondo de Inversión en Telecomunicaciones - FITEL fue fusionado por el Programa Nacional de Telecomunicaciones - PRONATEL, quien tiene la calidad de absorbente y administrador del Fondo, conforme al Decreto Supremo N.º 018-2018-MTC.

Elaboración: PP – OSIPTEL

Denuncias por barreras burocráticas

La Procuraduría Pública viene asumiendo la defensa jurídica en ocho (8) procedimientos administrativos de denuncias y una medida cautelar, por supuestas barreras burocráticas ilegales

e irracionales. Tales denuncias han sido presentadas por las operadoras: Entel Perú, América Móvil Perú, Telefónica del Perú y Bitel. Se destacan los casos relacionados a la prohibición de contratar servicios públicos móviles en la vía pública y la oposición a los Instructivos de Acceso a Internet y TINE y TLLI.

Cuadro 40. Denuncias sobre supuestas barreras burocráticas en giro en el 2021

Denuncias	Expediente	Denunciante	Resolución	Fecha de la Resolución	Estado
La prohibición de realizar la contratación digital de los servicios públicos móviles en la vía pública.	0373-2021/SEL	Bitel Perú S.A.C.	0208-2021/CEB-INDECOPI	20/07/21	Resolución a favor. En trámite de apelación ante la SEL.
	00177-2021/CEB	América Móvil Perú S.A.C.	-	-	Pendiente resolver por la CEB.
	000108-2021/CEB	Telefónica del Perú S.A.A.	0310-2021/CEB-INDECOPI	5/11/21	Resolución a favor. En trámite de apelación ante la SEL.
La prohibición de realizar la contratación digital de los servicios públicos móviles en la vía pública - Medida cautelar.	0410-2021/SEL	América Móvil Perú S.A.C.	0308-2021/CEB-INDECOPI	5/11/21	Resolución a favor. En trámite de apelación ante la SEL.
La exigencia de cumplir con indicadores de calidad en zonas donde ya no existe cobertura declarada por Telefónica materializada en la Resolución de Gerencia General N.º 00192-2021-GG/OSIPTEL.	00193-2021/CEB	Telefónica del Perú S.A.A.	-	-	Pendiente resolver por la CEB.
El límite de 6 meses de permanencia o pago de cuotas de los contratos para el financiamiento del pago por la instalación o acceso de servicios públicos de telecomunicaciones, así como de los contratos adicionales que celebren para la adquisición o financiamiento de equipos terminales.	032-2019/CEB (Reingreso)	Entel Perú S.A.	-	-	Pendiente resolver por la CEB.
Las exigencias vinculadas al instructivo de Acceso a Internet y al Instructivo TINE y TLLI.	000107-2021/CEB	Entel Perú S.A.	0339-2021/CEB-INDECOPI	3/12/21	Resolución a favor.
	000069-2021/CEB	Telefónica del Perú S.A.A.	0334-2021/CEB-INDECOPI	26/11/21	Resolución a favor. En trámite de apelación ante la SEL.
	000116-2021/CEB	América Móvil Perú S.A.C.	0349-2021/CEB-INDECOPI	10/12/21	Resolución a favor.

Elaboración: PP – OSIPTEL

Precedentes administrativos relevantes a favor del OSIPTEL

Durante el 2021, la acertada y oportuna defensa administrativa ha permitido obtener pronunciamientos importantes a nivel jurídico y de gestión.

Cuadro 41. Precedentes administrativos relevantes favorables al OSIPTEL en el 2021

N.º	Expediente	Denunciante	Tribunal administrativo	Resumen temático	Resultado
1	"5532-2017/RTF N.º 10204-10-2021"	Internexa Perú S.A.	Tribunal Fiscal	La fibra óptica oscura sí cuenta con la capacidad para permitir la comunicación entre dos puntos, además, cuando el citado reglamento alude al arrendamiento de circuitos (y también al servicio portador) en realidad se refiere a un servicio, y no a la mera cesión de infraestructura, la definición de servicio portador alcanza tanto a una parte de capacidad portadora que se puede establecer en el Medio de transmisión como a la capacidad total que permite establecer el medio, calificando la operación analizada como un servicio de telecomunicaciones, específicamente un servicio portador no conmutado afecto al Aporte por Regulación, verificándose que cumple con los presupuestos establecidos en la ley, sin que se advierta una interpretación analógica o extensiva, como pretende establecer la recurrente.	Se refuerza criterios judiciales anteriores.
2	0264-2021/SEL	Entel Perú S.A.	Sala de eliminación de barreras burocráticas - INDECOPI	La Carta 02390-GSF/2019 sí tiene sustento normativo en el artículo 11-D del T.U.O. de las CDU, al establecer que los puntos de venta de los distribuidores autorizados en los cuales se lleve a cabo las contrataciones del servicio tendrán una dirección, la cual deberá ser informada al OSIPTEL mediante el registro correspondiente; en cuya dirección, los operadores tienen la obligación de realizar la verificación biométrica de identidad. Por lo que, al realizar una contratación en la vía pública, dicha verificación no podría cumplirse y ello devendría en una vulneración al marco jurídico vigente.	Constituye criterio vinculante sobre la prohibición de venta de servicios públicos móviles en la vía pública.
3	0266-2021/SEL	América Móvil Perú S.A.C.	Sala de eliminación de barreras burocráticas - INDECOPI	La Resolución de Gerencia de Supervisión y Fiscalización 00489-2019-GSF/OSIPTEL, la Carta 02429-GSF/2019 y la Resolución 00041-2020-GSF/OSIPTEL no constituyen barreras burocráticas porque la prohibición denunciada sí encuentra un sustento normativo en el artículo 11-D del T.U.O. de las CDU, al establecer que los puntos de venta de los distribuidores autorizados en los cuales se lleve a cabo las contrataciones del servicio tendrán una dirección, la cual deberá ser informada al OSIPTEL mediante el registro correspondiente; en cuya dirección, los operadores tienen la obligación de realizar la verificación biométrica de identidad. Por lo que, al realizar una contratación en la vía pública, dicha verificación no podría cumplirse y ello devendría en una vulneración al marco jurídico vigente.	Constituye criterio vinculante sobre la prohibición de venta de servicios públicos móviles en la vía pública.
4	0198-2021/SEL	Telefónica del Perú S.A.A.	Sala de eliminación de barreras burocráticas - INDECOPI	El artículo 11º de las Condiciones de Uso y 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, Decreto Legislativo que crea el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana, fueron impuestas en el marco de sus competencias, respetando las normalidades establecidas y sin vulnerar otras normas del ordenamiento jurídico.	Constituye criterio vinculante sobre la legalidad del artículo 11º de las Condiciones de Uso y los numerales 37.1) y 37.2) del artículo 37º del Decreto Supremo N.º 007-2019-IN

Elaboración: PP – OSIPTEL

Avances en procesos judiciales

En el 2021, la Procuraduría fue notificada con un total de 187 procesos judiciales, **el mayor número de ingreso de demandas en los últimos años**. Esto se debió a la acumulación de demandas presentadas tras la **suspensión**

de labores en el 2020 debido a las medidas sanitarias por la COVID-19. Además, se implementó el sistema virtual, con lo cual las personas podían presentar sus demandas o realizar sus trámites en cualquier momento de la semana. Frente a dicho incremento, se archivaron 52 expedientes, incidiendo en aquellos con más de cuatro años de antigüedad.

Gráfico 73. Comparativo de incremento de procesos judiciales iniciados



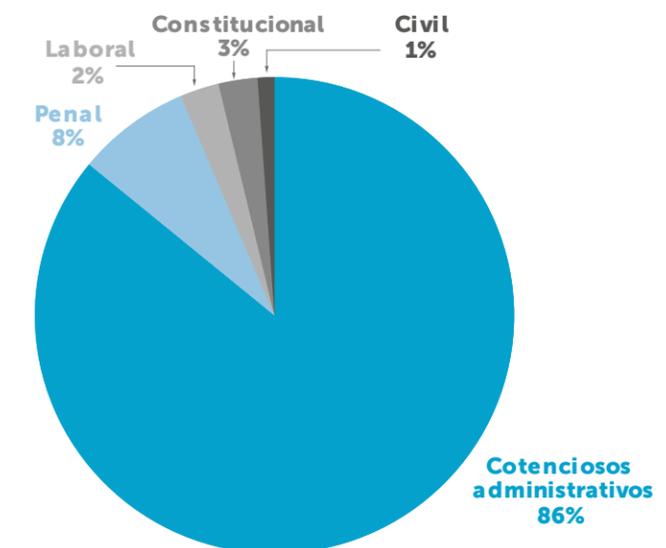
Gráfico 74. Ingreso de procesos judiciales por materia – 2021



Procesos contenciosos

Los procesos contencioso administrativos ascendieron a 458, representando el 85,93% del total de procesos en giro. Se impugnaron principalmente resoluciones emitidas por el Consejo Directivo, TRASU y Tribunal de Solución de Controversias. Resoluciones relacionadas a la aplicación de sanciones, facturación, violación de normas y libre competencia en telecomunicaciones.

Gráfico 75. Procesos judiciales en trámite y por materia en el 2021



EL SISTEMA VIRTUAL,

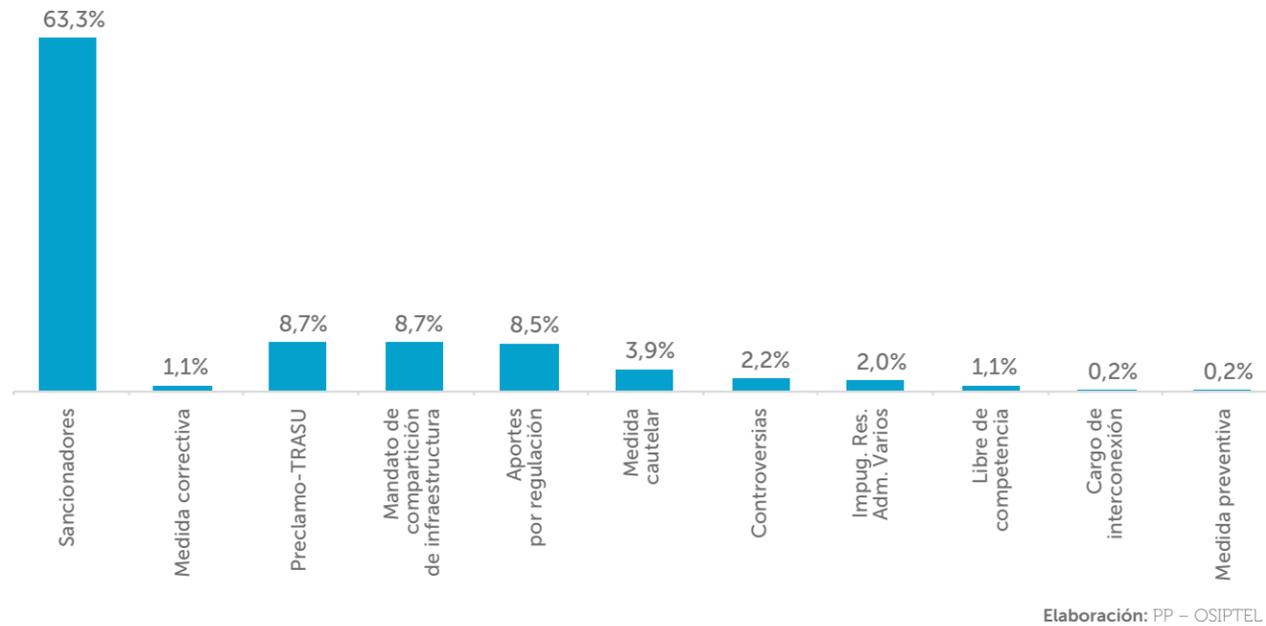
con una atención de las 24 horas de la semana, y la pandemia fueron la causa del mayor ingreso de demandas durante el 2021.

Sobre el ingreso de procesos judiciales. El 2021 presentó un incremento de 121 procesos contenciosos administrativos destinados a cuestionar la validez de las resoluciones del Consejo Directivo, referidas a procedimientos administrativos sancionadores. Fue la materia con mayor ingreso de procesos judiciales en comparación con las otras materias.

Cabe mencionar que la complejidad de la carga judicial que atiende la Procuraduría Pública se evidencia en la variedad de submaterias que se cuestionan en los procesos

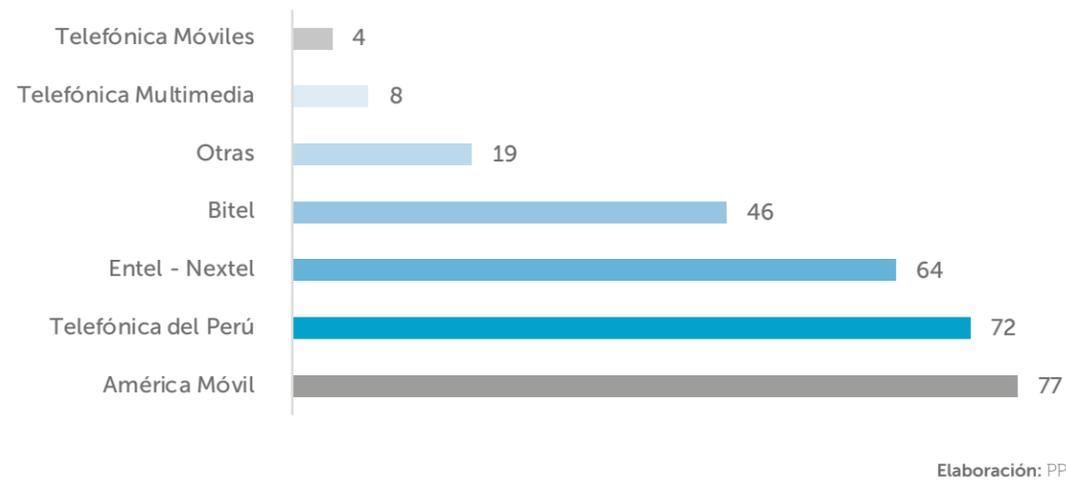
contencioso administrativos. Como se observa en el Gráfico 76 son 11 las submaterias que se revisaron, de las cuales la de "Sancionadores" representó el 63% de toda la carga.

Gráfico 76. Carga judicial de la procuraduría pública por submaterias



Además, durante el 2021, los expedientes judiciales sancionadores ascendieron a 290, y se identificaron como principales grupos demandantes a Telefónica (29%) y América Móvil (266,%).

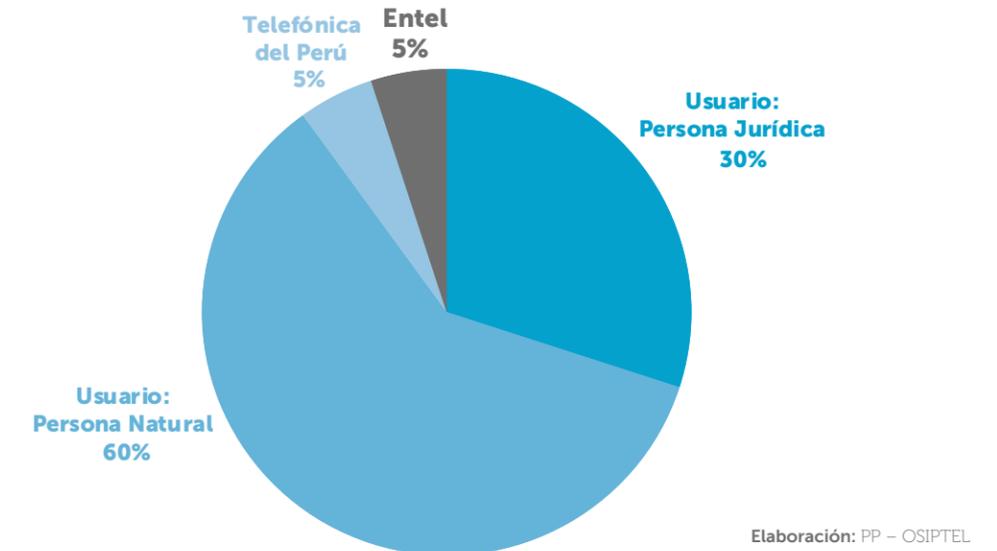
Gráfico 77. Carga judicial en contenciosos administrativos sancionadores



Respecto a los expedientes sobre nulidad de Resoluciones emitidas por el TRASU en el 2021, ascendieron a 40. De este total, el mayor porcentaje tuvo como litigante a "Personas

Naturales" (60%) y en menor proporción a "Personas Jurídicas" (30%). Por su parte, Telefónica y Entel en conjunto representaron el 10% restante.

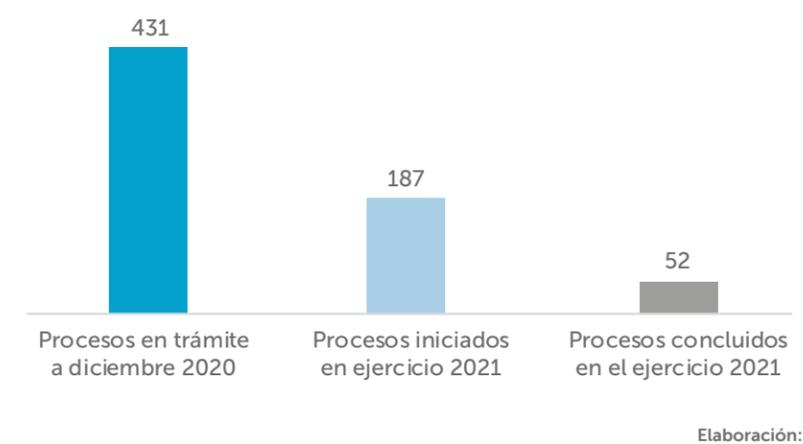
Gráfico 78. Carga judicial contenciosa administrativa – TRASU por demandante



Sobre la gestión de procesos, la Procuraduría Pública gestionó un total de 618 procesos judiciales. Esta cantidad fue el resultado de la adición de 187 procesos nuevos a los

431 que quedaron pendientes del 2020. Frente a ello, se llevó a cabo medidas operativas de archivo y descarga de procesos que permitieron concluir 52 procesos judiciales en el 2021.

Gráfico 79. Estadística de carga judicial de la procuraduría pública – 2021



Distribución de procesos a nivel nacional

Durante el 2021, **se gestionaron 16 procesos judiciales que se tramitaron en distritos judiciales ubicados en provincias**. La defensa en provincia **representó el 3%** de la carga en comparación a la que se presenta en Lima (97%). Dichos procesos se gestionaron de forma virtual, ya que por el contexto sanitario se restringieron las atenciones presenciales en las mesas de parte.

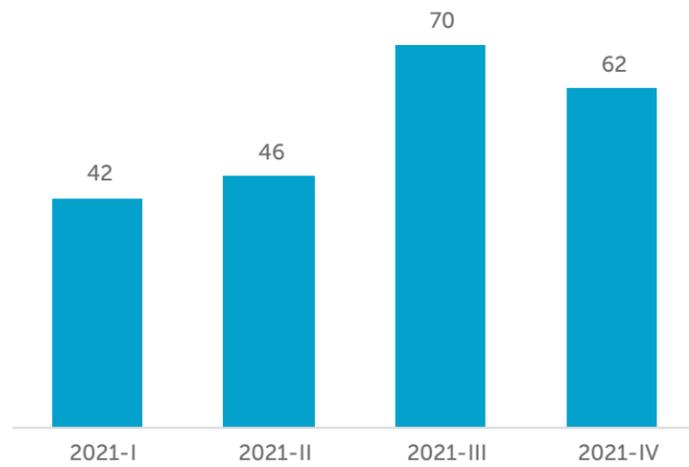
La reducida participación de los procesos judiciales en provincia se debe a que la mayoría de carga procesal deriva

de las resoluciones del TRASU, que en el 2020 y 2021 ha ido disminuyendo significativamente⁸⁰.

Gestorías, audiencias e informes orales

Sobre las gestorías, audiencias asistidas e informes orales. El 2021 se realizaron en menor cantidad respecto a años anteriores. Asimismo, a nivel trimestral, la mayor cantidad se llevó a cabo durante el tercer trimestre, esto porque tras la suspensión de labores del Poder Judicial se reprogramaron las diligencias, y con ello se alteraron los plazos.

Gráfico 80. Gestorías judiciales, audiencias e informes realizados en el año 2021



Elaboración: PP – OSIPTEL

Además, se realizaron 220 actuaciones judiciales en las distintas instancias jurisdiccionales a nivel nacional, conformadas por gestorías, asistencias a audiencias e informes orales. Las gestorías fueron destinadas al cumplimiento de requerimientos judiciales referidos a la entrega de expedientes administrativos

de forma virtual y presencial, en calidad de medios probatorios. También, se presentaron varios escritos de impulso procesal y de reforzamiento de la defensa en distintas áreas de trabajo, priorizando los procesos más relevantes y de urgente descarga por la antigüedad mayor de cuatro años.

Sentencias a favor y en contra

Durante el 2021, **se lograron obtener 148 sentencias a favor emitidas en primera y segunda instancia judicial** y 10 sentencias en contra emitidas en diferentes instancias a nivel nacional. Esto como consecuencia de un monitoreo y análisis semestral de las sentencias emitidas, fortaleciendo la estrategia de defensa y manejando la predictibilidad de los pronunciamientos.

Procesos judiciales concluidos

En el 2021, la Procuraduría Pública **concluyó 52 procesos judiciales** donde el OSIPTEL fue parte procesal, de los cuales **50 fueron a favor de la institución**. De esta manera, se confirmó la legalidad de las resoluciones emitidas por los diferentes órganos del OSIPTEL.

En el 2021, el **96%** de los procesos judiciales concluyeron a favor del OSIPTEL, superando así la meta programada de **82%**.



Se **confirmaron judicialmente siete resoluciones administrativas emitidas por el TRASU** relacionadas a los reclamos por excesos en la facturación, por suspensión y pago por compensación por corte de servicio e incumplimiento de resolución administrativa. En el caso de aporte por regulación, **se logró confirmar seis actos administrativos de cobro**, y se obtuvo el pronunciamiento de las Salas de Derecho Constitucional y Social de la Corte Suprema de Lima que refuerzan los argumentos y la estrategia de defensa que se viene aplicando.

Procesos judiciales sobre sanciones impuestas por OSIPTEL

Como principal logro en la gestión de defensa jurídica, destacó que **se concluyeron satisfactoriamente 26 procesos contencioso administrativos favorables al OSIPTEL**, referidos a procedimientos administrativos sancionadores seguidos a empresas reguladas. Cabe destacar que se trata de la cifra más alta en los últimos cuatro años.

También es importante mencionar que de los 26, 15 de ellos estuvieron referidos a cuestionamientos de infracción relacionadas al incumplimiento de las normas sobre Condiciones de Uso.

⁸⁰ Aunque los usuarios tienen un plazo de 3 meses para presentar su demanda ante el PJ, en caso no estén de acuerdo con lo resuelto por el TRASU. Lo que podría incrementar los procesos judiciales en provincia.

Gráfico 81. Procesos judiciales concluidos – sancionadores por temas

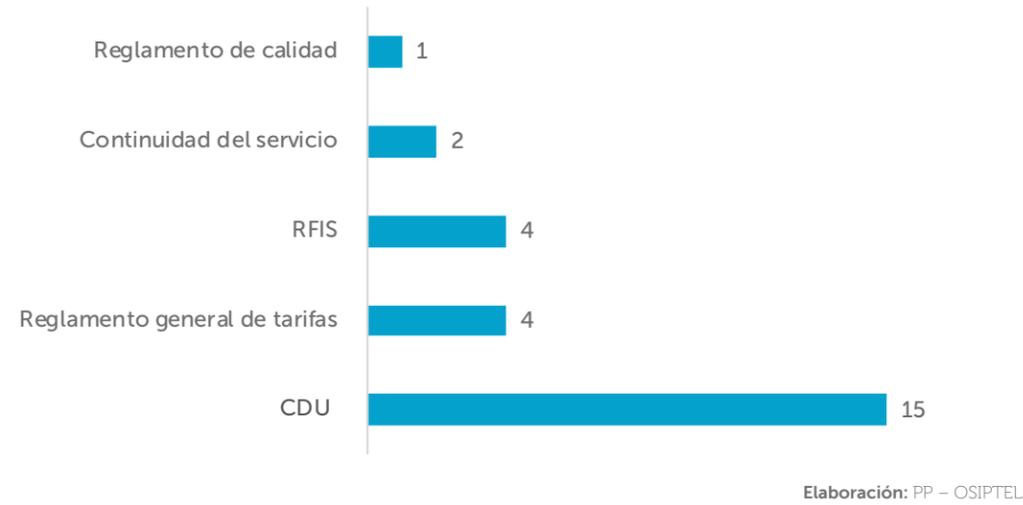
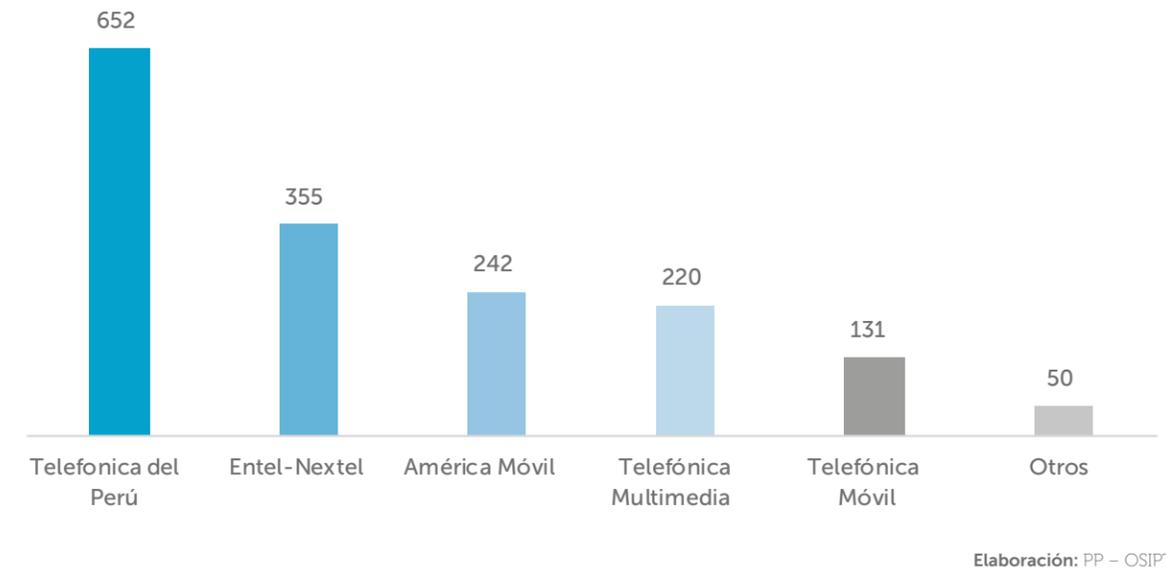
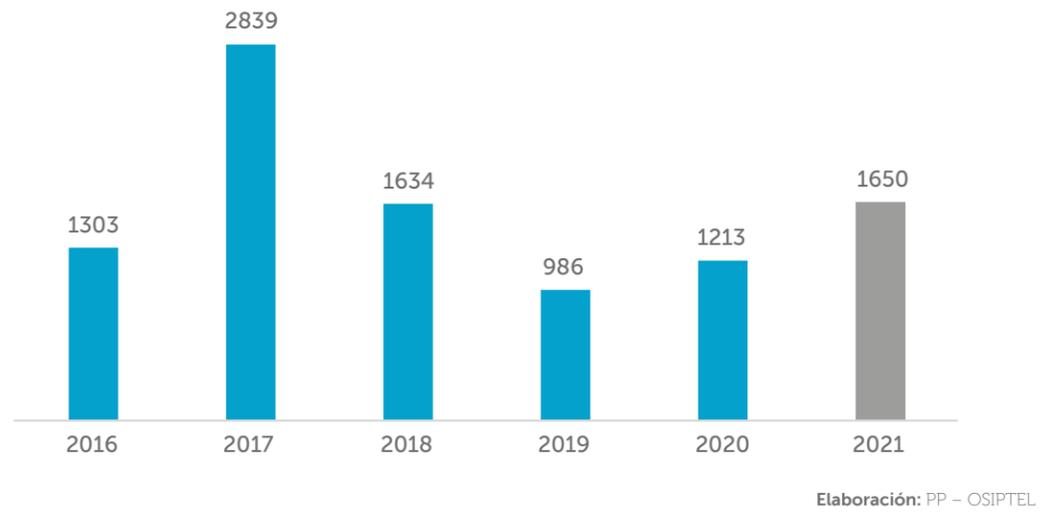


Gráfico 83. Multas confirmadas judicialmente por empresa



Sobre las multas. En el 2021, las sanciones confirmadas equivalieron a un total de 1650,60 UIT, monto que supera a los del 2016, 2018, 2019 y 2020.

Gráfico 82. Evolución de las multas confirmadas judicialmente para el periodo 2016 - 2021 (en UIT)



De otro lado, en el Gráfico 83 se puede observar que, del monto de multas confirmadas judicialmente, Telefónica del Perú es la operadora con mayor nivel de multas (1003 UIT), seguida por ENTEL Perú S.A. (355 UIT).



Defensa judicial relevante

Como se observa en el Cuadro 40, la Procuraduría logró concluir varios pronunciamientos en materia tributaria, con calidad de precedentes jurisdiccionales en procesos relevantes para el OSIPTEL.

Cuadro 42. Procesos judiciales relevantes concluidos en el 2021

N.º	Expediente	Demandante	Demandado	Resumen temático	Resultado
1	CASACIÓN N.º 6404-2017	OSIPTEL	Tribunal Fiscal / Telefónica Multimedia S.A.C.	La Sala de Derecho Constitucional y Social Permanente declaró INFUNDADOS los recursos de casación interpuestos por Procuraduría MEF y Telefónica Multimedia SAC, y consideró que las Condiciones de Uso son las reglas mínimas para la prestación de los servicios de telecomunicaciones, siendo estas reglas parte de los servicios públicos de telecomunicaciones al constituir las principales obligaciones que deben asumir las empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones durante la provisión del servicio, las cuales permiten satisfacer las necesidades públicas de manera general, uniforme y regular, características de todo servicio público, por lo cual los denominados servicios forman parte de la base imponible para determinar los tributos de pago de "Aporte de Regulación al OSIPTEL".	Se refuerza criterios judiciales anteriores.
2	CASACIÓN N.º 17184-2018	OSIPTEL	Tribunal Fiscal / Telefónica del Perú S.A.A.	La Tercera Sala de Derecho Constitucional y Social de la Suprema consideró que lo dispuesto en el artículo 127 del Texto Único Ordenado del Código Tributario, la facultad de reexamen, se circunscribe únicamente a los aspectos del reparo que fueron materia del recurso de reclamación; de modo que la Administración Tributaria, actuando como órgano resolutor, puede examinar nuevamente las cuestiones relacionadas a esos aspectos, ya sea que con ello genere un incremento en el importe del reparo o una disminución de este. Es decir que el Tribunal Fiscal, no podrá modificar la materia controvertida.	Refuerza defensa en procesos judiciales iniciados por OSIPTEL que cuestionan procedimientos de fiscalización tributaria del servicio suplementario y condiciones de uso.
3	CASACIÓN N.º 03769-2018	OSIPTEL	Tribunal Fiscal / Telefónica Móviles S.A.	La Sala de Derecho Constitucional y Social Permanente consideró que no resulta de aplicación al caso, toda vez que el tenor de este determina el ámbito de su aplicación al asunto central que se controvierte en el procedimiento contencioso tributario. En el caso concreto de autos, la RTF cuestionada se emitió en el trámite de calificación de apelaciones de puro derecho, por ello la facultad del Tribunal Fiscal se limitó a todo lo relativo a dicho trámite procedimental.	Refuerza defensa en procesos judiciales iniciados por OSIPTEL que cuestionan la apelación contra inadmisibilidad de puro y la aplicación de la facultad de reexamen del Tribunal Fiscal.
4	CASACIÓN N.º 16510-2018	OSIPTEL	Tribunal Fiscal / Entel Perú S.A.	La Sala de Derecho Constitucional y Social Permanente consideró que el servicio de interconexión cumple con las tres características para ser considerado como servicio público, de acuerdo con el artículo 40 de la Ley de Telecomunicaciones; por ende, deben formar parte de base imponible para determinar los tributos de pago de "Aporte de Regulación al OSIPTEL".	Se refuerza criterios judiciales anteriores.

Elaboración: PP – OSIPTEL

Defensa arbitral

En el periodo 2021, se ha realizado la defensa jurídica en siete procesos de arbitrajes, en cuatro sedes arbitrales distintas, los cuales se encuentran en trámite, conforme al Cuadro 43.

Cuadro 43. Procesos arbitrales en trámite en el 2021

N.º	Código	Expediente	Materia	Demandante	Demandado	Arbitral	Estado
1	A-017	S-028-219/SNA-OSCE	Ejecución de contrato	Inmobiliaria Quiñones S.A.C.	OSIPTEL	Dirección de Arbitraje - SNA OSCE	En trámite
2	A-019	250-2019-CCL	Ejecución de contrato	Inmobiliaria Quiñones S.A.C.	OSIPTEL	Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima	Laudo a favor en parte. En ejecución
3	A-020	W 31354-2019-MTPE/1/20.21 (SERVIR)	Negociación colectiva	SITRA OSIPTEL	OSIPTEL	Tribunal Arbitral Ad Hoc	En trámite
4	A-022	0317-2021-CCL	Contrato de concesión	Telefónica del Perú S.A.A.	Ministerio de Transporte y Comunicaciones - OSIPTEL	Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima	En trámite Solicitud de Arbitraje
5	A-023	0316-2021-CCL	Contrato de concesión	Telefónica del Perú S.A.A.	Ministerio de Transporte y Comunicaciones - OSIPTEL	Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima	En trámite Solicitud de Arbitraje
6	A-023	3494-348-21-PUCP	Contrato de concesión de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica	Azteca Comunicaciones Perú S.A.C.	Ministerio de Transporte y Comunicaciones (OSIPTEL en calidad de coadyuvante del MTC)	Centro de Arbitraje de la Pontificie Universidad Católica del Perú	En trámite
7	A-025	0794-2019-CCL	Contrato de concesión	Telefónica del Perú S.A.A.	Ministerio de Transporte y Comunicaciones (OSIPTEL en calidad de coadyuvante del MTC)	Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima	En trámite

Elaboración: PP – OSIPTEL



Gestión de los aspectos jurídicos y normativos

La Oficina de Asesoría Jurídica (OAJ) es el órgano responsable de asesorar legalmente a la Alta Dirección y a los órganos del OSIPTEL, emitiendo opinión legal, analizando y sistematizando la normativa de la entidad y pronunciándose sobre la legalidad de los actos que sean remitidos para su revisión.

La elaboración y participación en las propuestas normativas permitió garantizar que los usuarios accedan de manera continua a la prestación del servicio de telecomunicaciones en un marco de competencia en el mercado

Función Normativa y Análisis de Calidad Regulatoria

Como se observa en el Cuadro 44, durante el 2021, la Oficina de Asesoría Jurídica participó en la elaboración de 30 proyectos normativos: **16 proyectos normativos finales y 14 proyectos normativos para comentarios.** Respecto a este segundo grupo, los que generaron más comentarios fueron la Norma que establece el Régimen de Calificación de Infracciones⁸¹, las "Fórmulas y Parámetros de la Metodología de Cálculo para la Determinación de Multas, Atenuantes y Agravantes, en los Procedimientos Administrativos Sancionadores tramitados ante el OSIPTEL" y el desarrollo de la "Metodología de Cálculo para la Determinación de Multas en los Procedimientos Administrativos Sancionadores tramitados ante el OSIPTEL"⁸².

Esas normas tienen por finalidad disuadir la comisión de conductas prohibidas, asegurando el establecimiento de sanciones proporcionales; y con ello, mejorar los niveles de bienestar de los usuarios o abonados. Para ello, se precisó que la calificación de la infracción se efectuará al inicio de los procedimientos administrativos sancionadores.

Por su parte, la Metodología de Cálculo de Multas contribuye a alcanzar una mayor predictibilidad y eficiencia en la aplicación y graduación de multas, bajo los principios de transparencia, disuasión y simplicidad.

Cuadro 44. Normas finales y para comentarios publicadas en el 2021

Resolución	Fecha	Título
19-2021-CD/OSIPTEL	3/02/2021	Norma que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
48-2021-CD/OSIPTEL	24/03/2021	Publicación para comentarios del Proyecto de Norma que establece el nuevo Régimen de Infracciones y Sanciones
52-2021-CD/OSIPTEL	31/03/2021	Publicación para comentarios del Proyecto de Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
57-2021-CD/OSIPTEL	7/04/2021	Publicación para comentarios del Proyecto de norma que aprueba el Sistema de seguimiento, monitoreo y supervisión de solicitudes de bajas, migraciones y otras
87-2021-CD/OSIPTEL	1/06/2021	Publicación para comentarios del Proyecto de Norma que detalla las obligaciones técnicas a ser cumplidas por las empresas operadoras con el fin de implementar el sistema de medición automatizado para la verificación del servicio de acceso a internet por parte del OSIPTEL
96-2021-CD/OSIPTEL	14/06/2021	Publicación para comentarios del Proyecto de Norma que modifica el Reglamento General de Supervisión
103-2021-CD/OSIPTEL	21/06/2021	Publicación para comentarios al Proyecto de Norma que modifica el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones
109-2021-CD/OSIPTEL	24/06/2021	Aprobación de la Política Antisoborno del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL
111-2021-CD/OSIPTEL	30/06/2021	Norma que aprueba el sistema de seguimiento, monitoreo y supervisión de solicitudes de bajas y migraciones
118-2021-CD/OSIPTEL	14/07/2021	Norma que establece el Régimen de Calificación de Infracciones del OSIPTEL
138-2021-CD/OSIPTEL	30/07/2021	Norma que modifica el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N.º 123-2014-CD-OSIPTEL y sus modificatorias.
145-2021-CD/OSIPTEL	21/08/2021	Modificación del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N.º 047-2015-CD-OSIPTEL y sus modificatorias.
151-2021-CD/OSIPTEL	21/08/2021	Publicación para comentarios del documento "Metodología de Cálculo para la Determinación de Multas en los Procedimientos Administrativos Sancionadores tramitados ante el OSIPTEL"
156-2021-CD/OSIPTEL	24/08/2021	Publicación para comentarios del Proyecto de "Reglamento de Solución de Controversias entre Empresas"
182-2021-CD/OSIPTEL	28/09/2021	Publicación para comentarios del Proyecto de Norma que modifica el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones
185-2021-CD/OSIPTEL	28/09/2021	Publicación para comentarios del Proyecto de Norma que aprueba los formularios de reclamo, recursos de apelación y queja
206-2021-CD/OSIPTEL	16/11/2021	Publicación para comentarios del Proyecto de Norma que modifica el Reglamento del Aporte por Regulación al OSIPTEL

⁸¹ Aprobada mediante la resolución N.º 118-2021-CD/OSIPTEL.

⁸² Aprobada mediante la resolución N.º 229-2021-CD/OSIPTEL.

208-2021-CD/OSIPTEL	16/11/2021	Publicación para comentarios del Proyecto de Principios Metodológicos Generales para la Estimación del Factor de Productividad
222-2021-CD/OSIPTEL	26/11/2021	Norma que modifica el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado mediante Resolución N.º 087-2013-CD/OSIPTEL
229-2021-CD/OSIPTEL	3/12/2021	Metodología de Cálculo para la Determinación de Multas en los Procedimientos Administrativos Sancionadores tramitados ante el OSIPTEL.
230-2021-CD/OSIPTEL	6/12/2021	Publicación para comentarios del Proyecto de Norma que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
236-2021-CD/OSIPTEL	13/12/2021	Modificación de la Política Antisoborno del OSIPTEL
242-2021-CD/OSIPTEL	22/12/2021	Norma que aprueba los formularios de reclamo, recursos de apelación y queja
248-2021-CD/OSIPTEL	23/12/2021	Reglamento General de Solución de Controversias
251-2021-CD/OSIPTEL	27/12/2021	Proyecto de Norma que modifica el Reglamento de Gestiones y Reclamos de Usuarios
253-2021-CD/OSIPTEL	28/12/2021	Principios Metodológicos Generales para la Estimación del Factor de Productividad
255-2021-CD/OSIPTEL	29/12/2021	Norma que establece El Régimen Sancionador Aplicable en el marco de la Decisión de la Comunidad Andina N.º 854
258-2021-CD/OSIPTEL	31/12/2021	Norma que modifica el Reglamento del Aporte por Regulación al OSIPTEL
259-2021-CD/OSIPTEL	31/12/2021	Norma que modifica el Reglamento General de Supervisión del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N.º 090-2015-CD/OSIPTEL
259-2021-CD/OSIPTEL	31/12/21	Norma que modifica el Reglamento General de Supervisión del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N.º 090-2015-CD/OSIPTEL

Elaboración: PP – OSIPTEL

Como parte del proceso de simplificación normativa y con el propósito de contar con un marco normativo coherente y eficiente, se derogaron dos normas que no **se encontraban alineadas a las condiciones actuales del mercado o que se encontraban ya contenidas en otras normas:**

- Nuevo Sistema de Tarifas para Llamadas Locales desde Teléfonos Fijos de Abonado a Redes de Telefonía Móvil, de Comunicaciones Personales y Troncalizado.
- Disposiciones que regulan el tratamiento de los enlaces de interconexión en el marco de una relación de interconexión fijo – móvil, a partir de la fecha de entrada en vigor del nuevo sistema de tarifas; y modifica el Reglamento General de Tarifas y el Texto Único Ordenado de las Normas de Interconexión.⁸³

Proyectos de Ley impulsados por el OSIPTEL

Durante el 2021, **se redactaron seis proyectos de ley** que tenían como finalidad fortalecer las funciones del OSIPTEL y reforzar la autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera de los organismos reguladores. Mediante estos proyectos se buscó modificar la Ley N.º 27332, Ley Marco de las Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos y la Ley N.º 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones–OSIPTEL.

Las principales propuestas estuvieron relacionadas específicamente a las siguientes acciones:

- Fortalecer la autonomía de los organismos reguladores para asegurar que los ingresos recaudados por concepto de aporte por regulación no sean destinados a otros fines. Por ello, los saldos de balance originados en cada ejercicio presupuestal deben servir exclusivamente para financiar su funcionamiento.
- Rendir cuentas ante el Congreso de la República a través de un informe anual sobre los avances logrados en la gestión y vinculados con el desempeño de las funciones y los resultados obtenidos.
- La creación de un Tribunal de Apelaciones abocado a la resolución de recursos de apelación interpuestos por las empresas operadoras en el marco de procedimientos administrativos sancionadores.
- Otorgar al OSIPTEL la facultad para incautar y decomisar medios probatorios en una acción de supervisión.
- Eliminar los límites del monto de las multas previstos en la Ley y que sean los organismos reguladores los que fijen los límites. Esto con el propósito de que se establezcan montos óptimos que disuadan el incumplimiento.
- Publicar las resoluciones emitidas en el marco de procedimientos administrativos sancionadores solo en la página web institucional del OSIPTEL.
- Destinar el 50% del monto cobrado por las multas a los recursos del OSIPTEL.
- Publicar en la versión electrónica del diario oficial *El Peruano* las resoluciones que imponen sanciones por la comisión de infracciones, calificadas como graves y muy graves.
- Facultar al OSIPTEL de herramientas tecnológicas y mecanismos necesarios para la fiscalización.
- Adecuar los plazos de prescripción de facultad sancionadora del OSIPTEL establecida en la Ley N.º 27336, a los cuatro años establecidos en la Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Establecer un plazo de tres años para que las empresas operadoras conserven información sobre la asignación de direcciones de Protocolo de Internet.
- Establecer como pública la información georreferenciada de las Estaciones Base Celular
- Dar facultad al OSIPTEL para ordenar la implementación de centros de atención de las empresas operadoras.
- Prohibir la comercialización y contratación de los servicios públicos móviles de telecomunicaciones de forma ambulatoria o en la vía pública, así como en lugares que no cuenten con una dirección específica reportada al OSIPTEL.

Reuniones con las Oficinas Jurídicas de los Organismos Reguladores

El 3 de septiembre del 2021, se llevó a cabo la reunión entre los servidores de las Oficinas de Asesoría Jurídica de los cuatro Organismos Reguladores, a fin de consolidar la posición sobre las propuestas de modificación de la Ley N.º 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores contenidas en los Proyectos de Ley:

- (i) **Proyecto de Ley N.º 021-2021-CR**, que democratiza y fortalece a los organismos reguladores de la inversión privada en los servicios públicos mediante la modificación de los artículos 1, 6, 7, 8 y 9 de la Ley N.º 27332.
- (ii) **Proyecto de Ley N.º 079-2021-CR**, de apoyo al sostenimiento y funcionamiento de las asociaciones de defensa de los consumidores y usuarios.

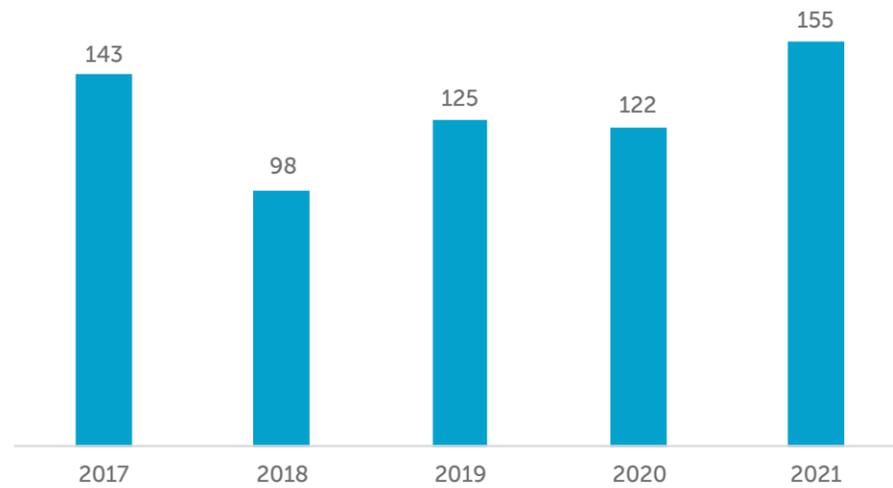
Se acordó sustentar que las propuestas iban en contra del objetivo de fortalecer a los organismos reguladores y, por el contrario, podrían generar espacios para la captura del regulador. Por ejemplo, el hecho de que los dos miembros representantes de las asociaciones de usuarios y las ONG, solo puedan ser removidos por acuerdo expreso de las instituciones que los eligieron, genera una desigualdad en el trato de los miembros del Consejo Directivo, lo que va en contra del objetivo de fortalecer a los organismos reguladores. Afectando así la toma de decisiones para la regulación del mercado, lo cual podría repercutir negativamente en los usuarios.

Procedimientos administrativos sancionadores (PAS)

Durante el 2021, la Unidad de Procedimientos Administrativos Sancionadores (UPS) resolvió 155 procedimientos administrativos sancionadores (PAS), un 27% más que en el 2020. Además, dicha cifra superó la cantidad de PAS resueltos en los últimos cinco años, tal como se observa en el Gráfico 84.

⁸³ Se identificaron disposiciones que, para fines de la simplificación, se trasladaron a otros cuerpos normativos.

Gráfico 84. Cantidad de PAS resueltos por la Gerencia General del 2017 al 2021

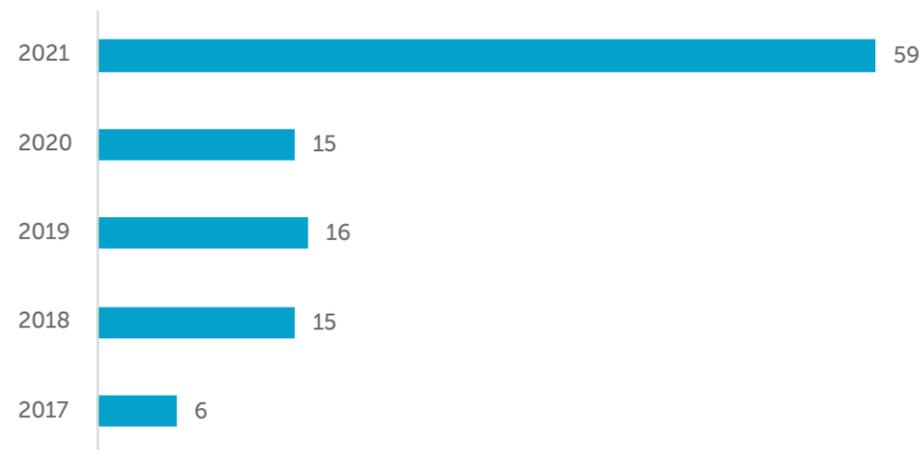


Elaboración: OAJ – OSIPTEL

• **Imposición de medidas correctivas (MC)**

Durante el 2021, **se resolvieron 59 procedimientos de imposición de medidas correctivas, lo cual superó en un 293% a lo resuelto en el 2020.** Además, tal cantidad fue mayor a lo resuelto en los últimos cinco años.

Gráfico 85. Cantidad de MC resueltos por la gerencia general entre los años 2017 a 2021



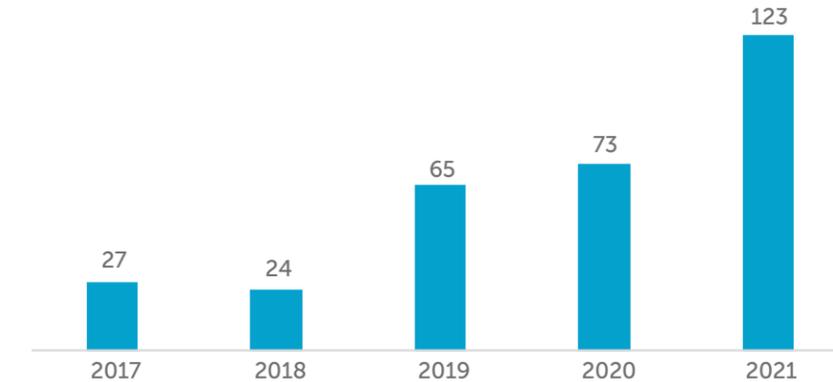
Elaboración: OAJ – OSIPTEL

Asimismo, debe indicarse que, **al 31 de diciembre del 2021, la UPS no tenía en trámite ningún procedimiento de imposición de medida correctiva.**

• **Recursos de reconsideración**

Durante el 2021, **se resolvieron 123 recursos de reconsideración⁸⁴** interpuestos por las empresas operadoras contra resoluciones emitidas por la Gerencia General, a través de las cuales se impuso multas, amonestaciones o medidas correctivas. Es importante señalar que la **cantidad resuelta supera en un 68,49% a la del 2020.**

Gráfico 86. Cantidad de recursos de reconsideración resueltos en el 2021



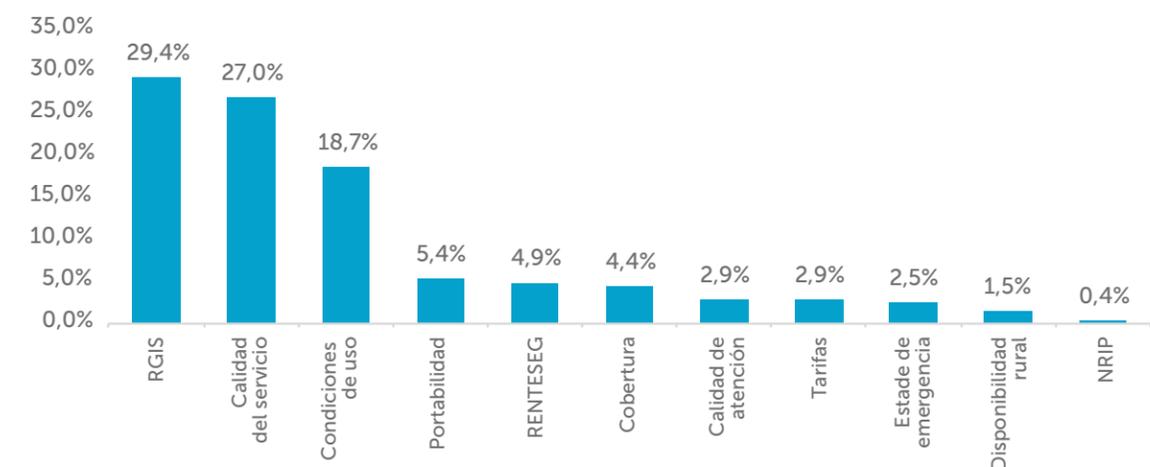
Elaboración: OAJ – OSIPTEL

Al cierre del 2021, la UPS no contaba con recursos de reconsideración cuyo plazo de resolución haya vencido.

Principales temas de los procedimientos

Como se observa en el Gráfico 87, según materia, el mayor porcentaje de incumplimiento de obligaciones sancionadas corresponde a las contenidas en el Reglamento General de Infracciones y Sanciones (29,4%).

Gráfico 87. Incumplimientos según materia



Elaboración: OAJ – OSIPTEL

⁸⁴ El recurso de reconsideración es un recurso impugnativo el cual se interpone ante el mismo órgano que dictó el primer acto, en este caso la Gerencia General, y deberá sustentarse en nueva prueba.



Los casos relevantes de los Procedimientos Administrativos Sancionadores están asociados a:

- ▣ Derecho a devoluciones de los exabonados de los servicios públicos de telecomunicaciones.
- ▣ Obligación de validación de identidad al momento de la contratación.
- ▣ Obligación de reportar interrupciones al OSIPTEL.
- ▣ Cumplimiento de los compromisos de mejora.

Sanciones y multas firmes

Durante el 2021, respecto a la cantidad de multas impuestas, según obligación sancionada, el incumplimiento de compromisos de mejora relacionado al valor objetivo de los indicadores de calidad del servicio público móvil (Calidad de Cobertura del Servicio y Calidad de Voz) ha sido la obligación con mayor cuantía de multas.

Cuadro 45. Multas y amonestaciones impuestas según obligación durante el 2021

Norma incumplida	Conducta	Multa	Monto en UIT	
TUO del Reglamento de Portabilidad	Artículo 20	Objeciones indebidas a consultas previas de portabilidad	13	158,3
	Artículo 22	Objeciones indebidas a solicitudes de portabilidad	14	2000,6
Reglamento de Tarifas	Artículo 11	Aplicar tarifas superiores a las legalmente permitidas	4	1017,5
RGIS	Artículo 28	Incumplimiento de los dispuesto en la medida correctiva	8	1214,9
	Artículo 7	No remitir al OSIPTEL la información solicitada como obligatoria en el plazo perentorio establecido	28	2460,7
	Artículo 9	Entregó información inexacta al OSIPTEL	17	1939,8
Reglamento de Calidad	Numeral 5 del anexo 10	Incumplimiento de compromisos de mejora relacionado al valor objetivo del indicador de calidad servicio público móvil (CCS y CV)	86	5149,2

Elaboración: OAJ – OSIPTEL

Asuntos jurídicos

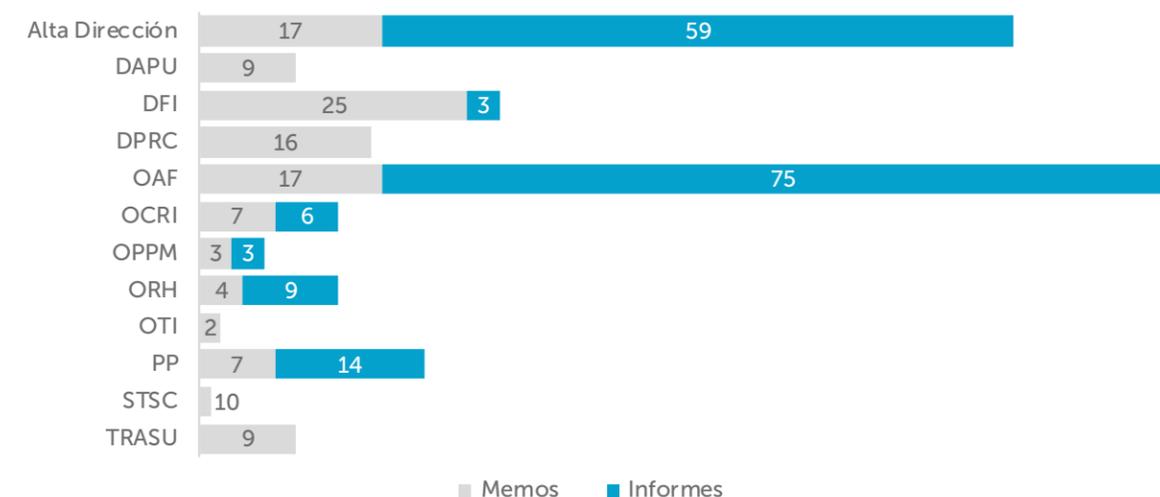
Durante el 2021, se realizaron 169 informes y 117 memorandos, emitiendo opinión legal a la Alta Dirección y a los diferentes órganos del OSIPTEL. Los informes y memorandos realizados abarcaron principalmente las siguientes materias:

- ▣ Aplicación e interpretación de la normativa en telecomunicaciones.
- ▣ Temas de contrataciones del Estado.
- ▣ Derecho Laboral.
- ▣ Derecho Tributario.
- ▣ Suscripción de Convenios

Las principales consultas derivaron de la Alta Dirección y de la Oficina de Administración y Finanzas, representando ambas el 32,16% del total de atenciones formuladas. Las consultas eran, principalmente, por temas vinculados a contrataciones del Estado⁸⁵.



Gráfico 88. Memorandos e informes elaborados a los diferentes órganos del OSIPTEL durante el 2021



Elaboración: OAJ – OSIPTEL

⁸⁵ Como prestaciones adicionales a los contratos, aprobación y modificaciones del Plan Anual de Contrataciones 2021-PAC, contrataciones directas, resolución de contrato y reducción de prestaciones a los contratos.

Algunos de los principales temas de asesoría brindados a la Alta Dirección estuvieron referidos a:

- (i) Disposiciones del Tratado Integral y Progresista de Asociación sobre los temas que son competencia del OSIPTEL.
- (ii) Viabilidad legal para acceder a la información de los sistemas y procesos de las empresas operadoras a través del ejercicio de la facultad de supervisión.
- (iii) Opinión sobre la resolución propuesta por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, al contrato de concesión del proyecto red dorsal nacional de fibra óptica suscrito con Azteca Comunicaciones Perú S.A.C.
- (iv) Invitaciones formuladas por la empresa Telefónica del Perú S.A.A. a efectos de llevar un trato directo, como parte del mecanismo de solución de controversias ante el supuesto incumplimiento contractual por parte del Ministerio de Transportes y Comunicaciones y el OSIPTEL.

(v) Revisión de la tarifa del servicio portador del contrato de concesión de la red dorsal nacional de fibra óptica.

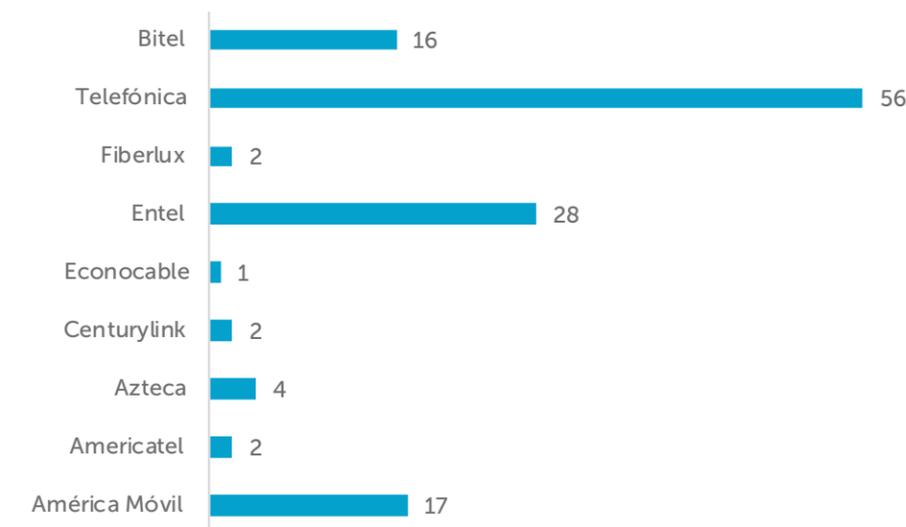


Las solicitudes principalmente versan sobre accesos a copias de expedientes, actas de sesiones, resoluciones, información estadística, consultas de procesos de contrataciones, entre otros.

Procedimientos tramitados en segunda instancia

A nivel de empresa operadora, la empresa Telefónica contó con mayor cantidad de pronunciamientos emitidos por el Consejo Directivo. Cabe mencionar que las infracciones sobre las cuales recaen los pronunciamientos de segunda instancia, estuvieron vinculados al TUO de condiciones de uso de servicios públicos de telecomunicaciones, al TUO de portabilidad numérica, RENTESEG, entre otros.

Gráfico 90. Pronunciamientos en segunda instancia por empresa operadora

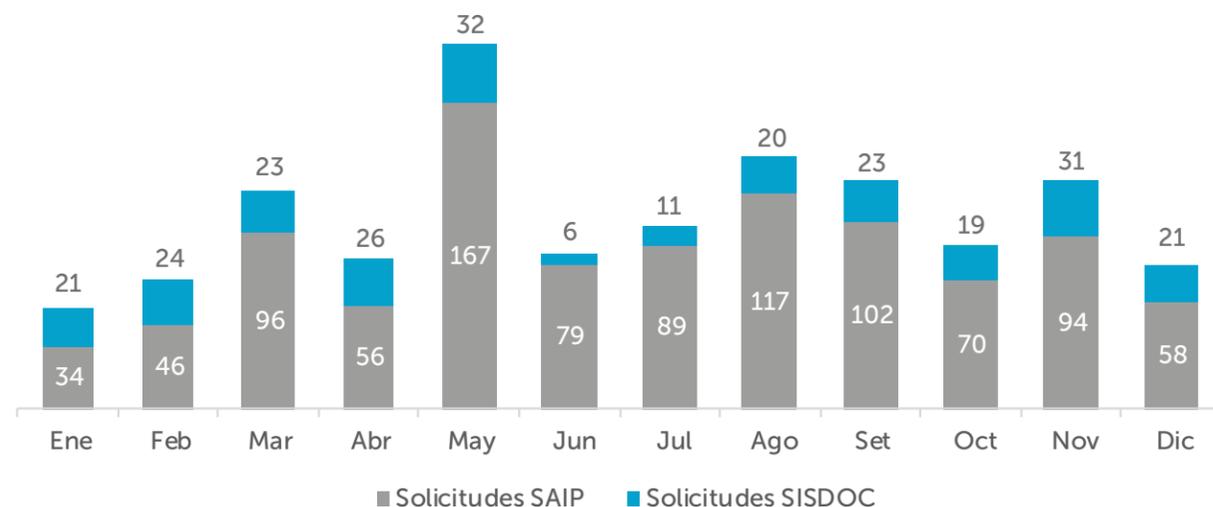


Elaboración: OAJ – OSIPTEL

Cantidad de solicitudes de acceso a la información pública

A lo largo del 2021, se atendieron 1265 solicitudes de acceso a la información pública, estas ingresaron tanto por el Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP) como a través de la Plataforma SISDOC. Ello supone el número más alto de solicitudes de acceso a la información atendidos en la historia del OSIPTEL en un año, superando las 1182 solicitudes gestionadas durante el 2020.

Gráfico 89. Solicitudes SAIP y SISDOC realizadas durante el 2021



Elaboración: OAJ – OSIPTEL

Durante el 2021, se han atendido un total de 17 procedimientos tributarios, principalmente referidos a recursos de reclamación presentados ante obligaciones contenidas en el Reglamento del Aporte por Regulación del OSIPTEL, aprobado con resolución N.º 085-2015-CD/OSIPTEL.



Principales resultados alcanzados

• Modificación del Reglamento General de Infracciones y Sanciones

Se aprobó la modificación del Reglamento General de Infracciones y Sanciones⁸⁶ (antes Reglamento de Fiscalización, Infracciones y sanciones), que estableció disposiciones sobre el procedimiento administrativo sancionador y la competencia de los órganos resolutores, las cuales detallamos a continuación:

- Eliminación del atenuante – Implementación de medidas que garanticen la no repetición de la conducta.
- Eliminación del recurso de reconsideración del procedimiento de imposición de medidas correctivas y medidas cautelares.
- Los archivos de los procedimientos se realizan a través de resolución.
- Denegación de la solicitud de informe oral.
- La OAJ en segunda instancia puede requerir información a otras áreas, ya no lo tiene que hacer el Presidente.
- El TRASU tiene competencia para sancionar por el incumplimiento de las Medidas Correctiva que imponga, y la STSR para instruirlo.

Estas modificaciones permitirán agilizar los procedimientos para que sean resueltos en un menor plazo y, además, que los administrados hagan un uso adecuado de los recursos impugnatorios y solicitud de informe oral.

• Nuevo Régimen de Calificación de Infracciones

En el 2021, se aprobó la norma del Régimen de Calificación de Infracción⁸⁷ que entró en vigor en enero del 2022. Con esta norma se derogó la calificación previa de todas las infracciones establecidas en las normas emitidas por el OSIPTEL. Con ello, el nuevo régimen considera la calificación de la infracción al inicio del procedimiento administrativo sancionador.

Este régimen es de suma importancia para el OSIPTEL, ya que el esquema de calificación previo de la infracción no permitía graduar de manera razonable las multas a ser impuestas. Para viabilizar la aplicación del nuevo régimen de calificación de infracciones, se trabajaron tres matrices: tipo infractor, probabilidad de detección y conducta subsanable⁹⁰. El trabajo consistió en la revisión de los 2818 tipos infractores contenidos en las normas emitidas por parte del OSIPTEL.

Esta iniciativa mejorará los niveles de bienestar de los usuarios o abonados, en el sentido de que los efectos disuasivos de los niveles de multa conllevarían a eliminar cualquier tipo de incentivo de las empresas operadoras para seguir cometiendo infracciones.

Gestión de las comunicaciones y las relaciones institucionales

Durante el 2021, la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales (OCRI) continuó con conducción estratégica de las comunicaciones y un adecuado relacionamiento institucional, fortaleciendo así la reputación del OSIPTEL. En este año se reforzó a la OCRI como aliada estratégica en la difusión de cambios regulatorios y se elevó la interrelación en las redes sociales. Además, se continuó fortaleciendo las comunicaciones internas y se avanzó en la gestión de sus estrategias de relaciones públicas.

Nuevo enfoque en las redes sociales

Teniendo en cuenta el poder de las redes sociales para forjar opiniones o estar mejor informado, **el OSIPTEL decidió abordar las redes sociales desde un nuevo enfoque.** Esto siempre respetando la identidad y las necesidades de la institución, y el tipo de público existente en cada plataforma social. A partir de este cambio de enfoque, **se crearon los siguientes productos**, los cuales tiene como principal propósito el **empoderamiento de los usuarios:**

- **Línea Directa:** es un programa en vivo transmitido en *Facebook*, cuya finalidad es resolver, de forma casi inmediata, las dudas de usuarios respecto a sus servicios de telecomunicaciones.
- **Habla OSIPTEL:** este es un podcast que se transmite principalmente en Spotify, pero su contenido se replica en otras redes, especialmente en *YouTube*. El propósito es compartir contenido que sea de utilidad a los usuarios sobre telecomunicaciones.
- **Más conectados:** es un formato de noticiero ágil, el cual está pensando para la plataforma de *Twitter*, pero con ampliación en el resto de las redes sociales, incluyendo *LinkedIn*.
- **Pregúntale al OSIPTEL:** es un espacio abierto a las preguntas ciudadanas. La principal plataforma para su desarrollo es Instagram, pero con ampliación en las otras redes.

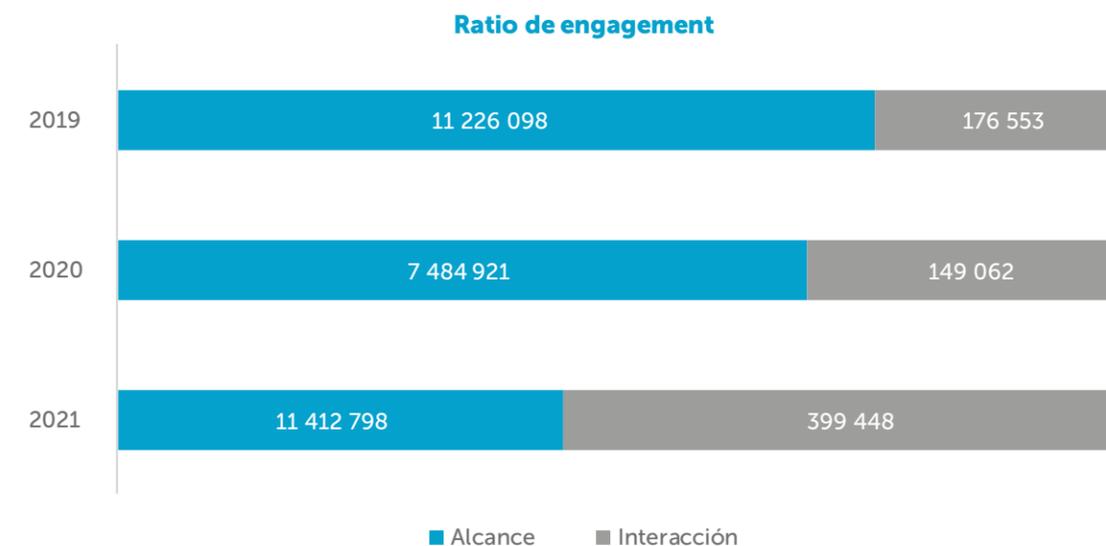
- **Memes informativos:** *TikTok* es actualmente una de las redes más utilizadas por la ciudadanía, por lo que OSIPTEL tenía que ingresar. Y los resultados obtenidos han sido muy buenos.

Con esta consolidación de productos en las redes sociales se ha logrado llegar, solo en el 2021, a más de 600 000 personas. Cabe mencionar que *TikTok* es la plataforma donde mayor acogida han tenido nuestros productos.

Interés e interacción

Sobre el ratio de engagement o nivel de interacción e interés en el contenido, este pasó de 20% a 35%, lo que representa un crecimiento del 75% respecto al 2020, un año atípico que experimentó un crecimiento alto en las redes sociales por la pandemia. Asimismo, es importante destacar el esfuerzo por crear recordación y seguir posicionando al OSIPTEL, a través de nuevos productos informativos.

Gráfico 91. Alcance, interacción y engagement de las redes sociales del OSIPTEL



Elaboración: OCRI – OSIPTEL



⁸⁶ Mediante resolución N.º 222-2021-CD/OSIPTEL.

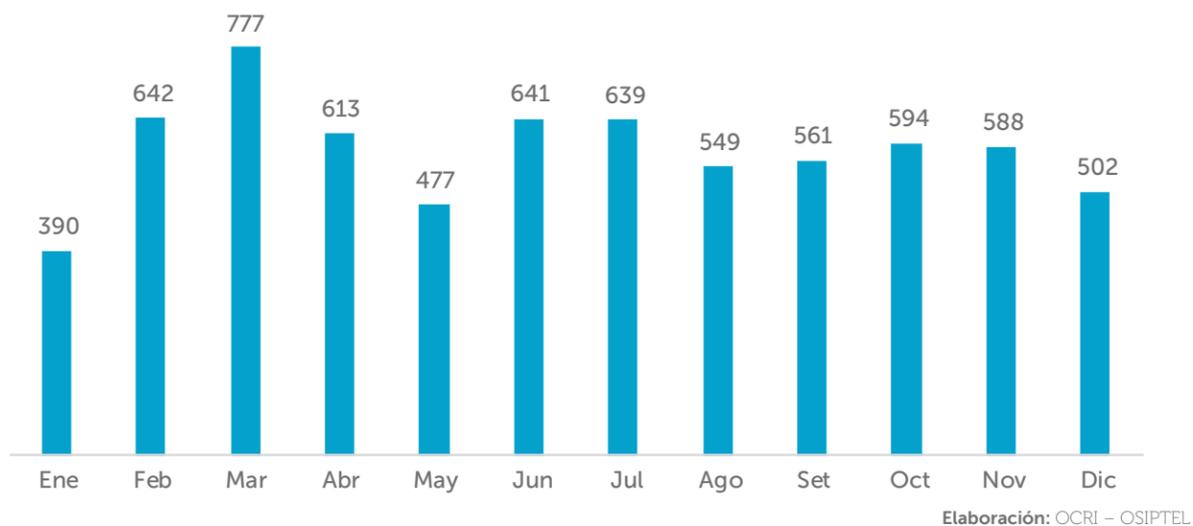
⁸⁷ Mediante resolución N.º 118-2021-CD/OSIPTEL.

Atención a usuarios

Durante el 2021, las redes sociales también fueron un canal de atención para que miles de usuarios de los servicios de

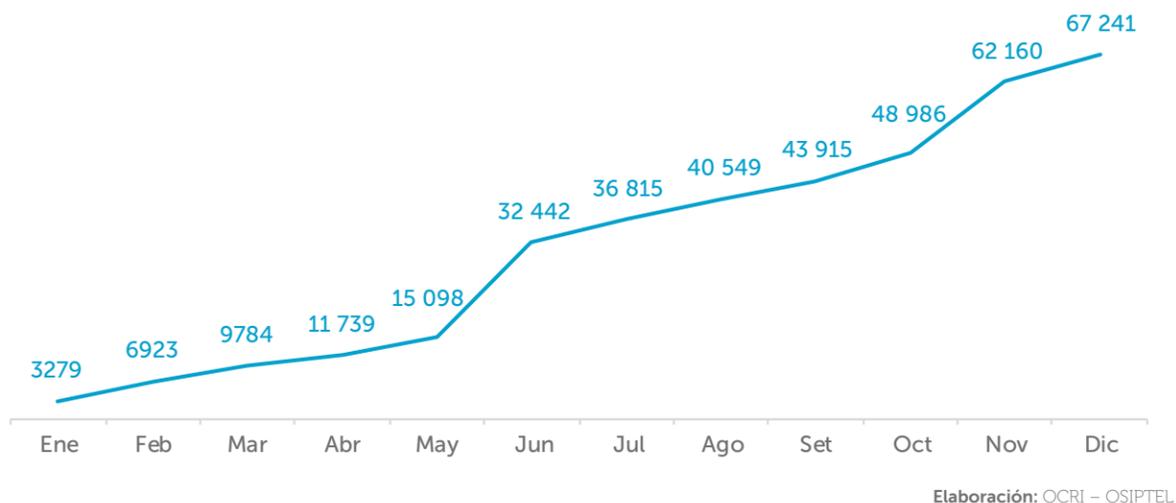
telecomunicaciones consulten dudas y reclamos. A lo largo del año, **se atendieron casi 7 mil consultas**, siendo el segundo semestre donde se presentó un incremento.

Gráfico 92. Atenciones mensuales en el 2021



Como resultado de ambas acciones, la de informar y la de resolver casos, se obtuvo un crecimiento sustancial de seguidores del conjunto de plataformas digitales del OSIPTEL. Durante el 2021, Facebook fue la plataforma que más creció en número de seguidores.

Gráfico 93. Evolución de seguidores de Facebook durante el 2021



Campañas que empoderan

Dentro de este trabajo comunicacional en redes sociales, se desarrollaron diversas campañas con el objetivo de seguir empoderando a los usuarios. Para que estas campañas logren tener un impacto mayor dentro de las tablas de métrica de las redes sociales, emplearon los siguiente *Hashtags*:

- ▣ **#UsuarioChancón.** Campaña desarrollada de manera orgánica y pagada (publicidad) con la finalidad de que el

usuario conozca sus derechos y deberes respecto a sus servicios de telecomunicaciones.

- ▣ **#ElCelularMásCaroDelMundo.** Campaña que se potenció ante el incremento de robos de celulares.
- ▣ **#ChipCallejeroNoVa.** Campaña lanzada para concientizar a los usuarios sobre los peligros de comprar chips de ambulantes. Cabe destacar que esta campaña tuvo un importante eco en los medios y sobre todo en algunas asociaciones.

checa

- #ChecaTusLineas
- #ChecaTuEquipoMóvil
- #ChecaTuPlan
- #ChecaTuSeñal
- #ChecaTuIMEI

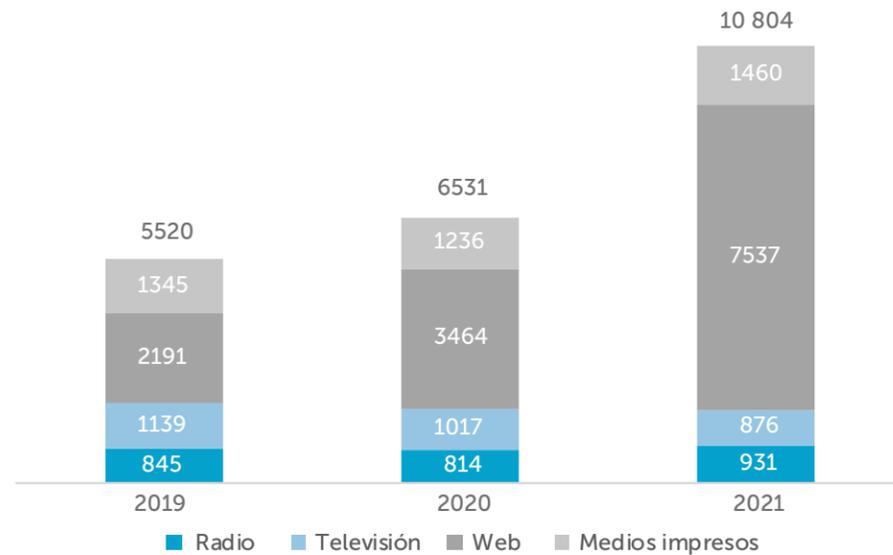
LOS CHECAS, en el marco de la transformación digital y la búsqueda de la satisfacción de los usuarios, sirvieron para informar a los usuarios sobre las diversas herramientas que el OSIPTEL pone a su disposición para que puedan elegir e informarse de manera correcta.

Presencia mediática

Uno de los objetivos dentro del Plan de Estrategia Comunicacional fue definir y potenciar las alianzas comunicacionales, para lograr una mayor presencia entre la población a nivel nacional. Si bien las acciones de difusión se potenciaron en el 2020 debido a la pandemia; **en el 2021, se redefinió el trabajo de cara a planteamientos y acciones más concretas hacia la población.** Por esto, se realizó un trabajo conjunto entre comunicaciones y las áreas técnicas del OSIPTEL a partir de una ecuación bastante simple: **acciones realizadas = acciones difundidas.**

Asimismo, **durante el 2021, se tuvo 10 804 impactos en medios a nivel nacional, lo que supera en 65% a la cifra del 2020.** Como resultado, de generar contenido de valor para los usuarios y *stakeholders*, el cual conllevó un trabajo articulado entre el área de prensa y las áreas técnicas para contrastar y validar la información. Es importante mencionar que en los medios web se registró el mayor número de apariciones: 70% del total de impactos.

Gráfico 94. Impactos en los medios de comunicación a nivel nacional



Elaboración: OCRI – OSIPTEL

Este relacionamiento con los medios reforzó las campañas de empoderamiento elaboradas a nivel orgánico y la presencia del OSIPTEL en todo el país. Para ello, se entrevistó al equipo técnico y funcionarios de la entidad quienes, a su vez, asumieron el rol de voceros de las acciones realizadas. Asimismo, se hizo un trabajo intenso para fortalecer el posicionamiento del OSIPTEL en la agenda mediática como fuente de información técnica del sector, además de desarrollar contenidos noticiosos que satisfagan las necesidades de los usuarios.

Como resultado de lo anterior, **en el 2021, se gestaron 1127 entrevistas, cantidad que supera a la del 2020 (920)**. Es importante dimensionar estas cifras dentro del alcance que se quiere tener con los usuarios, pues las entrevistas son un conector directo para quienes no leen las notas en los diarios o en las páginas web de los medios.

Estrategia publicitaria para llegar a más usuarios

Las acciones llevas a cabo a nivel de prensa son un factor importante dentro de las acciones de la estrategia de comunicación. Sin embargo, para tener un mayor alcance, y por tanto un mayor impacto, es necesario recurrir a medios

masivos a través de campañas publicitarias. Dado lo anterior, la OCRI concretó un **Plan de Estrategia Publicitaria el 2021⁸⁸**, el cual permitió lanzar una campaña publicitaria a través de radio y medios digitales con una **inversión de S/ 400 000 soles**.

Con la finalidad de cumplir con cada uno de los objetivos del plan de publicidad, se plantearon las siguientes campañas publicitarias:

- ▣ **Campaña informativa – Usuarios con Poder**, cuyo objetivo es que los usuarios tengan conocimiento sobre los derechos que frente a las empresas operadoras de los servicios.
- ▣ **Campaña para difundir Checa Tu Plan**, cuyo objetivo es dar a conocer a los usuarios la existencia de esta herramienta con la cual pueden planes tarifarios vigentes de telefonía e internet existentes en el mercado.

Cabe mencionar que para ambas campañas se hizo uso de la etiqueta **#UsuarioChancón**, pues el propósito general fue el empoderamiento a través del acceso a la información. Asimismo, las campañas **se llevaron a cabo en los medios de mayor alcance** tomando en cuenta el público objetivo del regulador. Así, se alcanzó a llegar a **6 270 073 personas**.

⁸⁸ Aprobado por Resolución de Presidencia N.º 00040-2021-PD/OSIPTEL.

#UsuarioChancón

Un usuario chancón es un usuario que sabe calcular y comparar planes tarifarios

Termómetro: la reputación de OSIPTEL

Un factor determinante dentro de la estrategia comunicacional es el estudio de la reputación corporativa. Este permite medir e identificar oportunidades de mejora para llevar a cabo acciones que permitan fortalecer el trabajo. Por ello, **el OSIPTEL mide, desde el 2019, su reputación corporativa e imagen institucional** entre sus principales grupos de interés. Así, considerando la misión, valores, principios y funciones que desarrolla el OSIPTEL y, sobre todo, el Objetivo Estratégico Institucional (“Consolidar la reputación en alta especialización

y transparencia”), se definió que **la reputación institucional tendría que ser evaluada según su eficacia, transparencia y favorabilidad**.

Como resultado de la medición del 2021, se obtuvo que el OSIPTEL destaca en su alto nivel de especialización, transparencia, eficiencia y su gestión basada en la integridad, excelencia e innovación. Estos atributos finalmente contribuyeron a que el índice de reputación ascendiera a 0,47.

Figura 17. Reputación corporativa del OSIPTEL 2021



Fuente: IMASEM

Comunicación interna

Para el OSIPTEL, gestionar la comunicación interna es fundamental para fortalecer el ADN de la institución, el cual consta de los principales elementos de la cultura corporativa como son el **propósito institucional, los valores corporativos (integridad, innovación y excelencia), el Decálogo del colaborador y los objetivos estratégicos**. Asimismo, a través de la comunicación interna, se ha mantenido informado a los colaboradores acerca de las decisiones de la institución, logros, beneficios corporativos, fechas especiales, recomendaciones de salud, reconocimientos y mejora del clima laboral.



Entre las principales acciones de comunicación interna del 2021 se encuentran:

- **Campaña ¡Juntos sin etiquetas! Semana de la Mujer – OSIPTEL**

A través de esta campaña, protagonizada por los mismos colaboradores, se difundieron videos y mensajes de sensibilización sobre la erradicación de los estereotipos de género.

- **Campaña: Somos 100% integridad**

Se reforzó la integridad del OSIPTEL, así como se dio apoyo comunicacional al plan de integridad y lucha contra la corrupción institucional. La campaña contó con la participación de la alta dirección y de colaboradores de distintas áreas.

- **Decálogo de nuestra cultura**

Se presentó entre todos los colaboradores los diez lineamientos a seguir: Haz que las cosas sucedan, Sentido de urgencia, Diviértete con los retos, Cero negatividad, entre otros.

- **Campaña “Convierte lo bueno que haces en excelente”**

Campaña enfocada en reforzar la calidad en el servicio que se brinda en el OSIPTEL tanto hacia el público interno (colaboradores) como para el externo (usuarios). Se buscó interiorizar conductas y hábitos entre los colaboradores para dar un mejor servicio.

- **Generación de comunicados animados (GIFS animados)**

A través del correo, se difundieron los principales elementos de la cultura OSIPTEL. Específicamente se realizó una animación con los valores institucionales, el propósito OSIPTEL, Decálogo del colaborador, entre otros.

- **La Pizarra – Tips para escribir mejor**

Mediante esta herramienta mediante se envió comunicados a todos los colaboradores con recomendaciones para una correcta escritura.

- **Nuestra Salud es lo más importante**

Durante el 2021, se siguió compartiendo recomendaciones para la prevención de la COVID-19. Además, se generó un sitio web que contiene los puntos más relevantes para la lucha contra esta enfermedad.

Cabe destacar que con todas estas campañas y acciones se reforzó el trabajo en equipo dentro de la institución, además de los valores y la determinación para lograr cada vez usuarios y trabajadores más satisfechos.

Gestión internacional

Durante el 2021, el OSIPTEL —teniendo en cuenta sus prioridades estratégicas— participó de forma continua en **espacios virtuales organizados por organismos internacionales** u otras entidades. Estos espacios **permitieron el intercambio de buenas prácticas y sinergias con otros actores del sector**; así como también el reconocimiento a la presentación de contribuciones y proyectos que otorgaron dinamismo a la cooperación interinstitucional.



Unión Internacional de las Telecomunicaciones (UIT)

- **Foro CMSI**

Uno de los espacios a los que el OSIPTEL fue convocado por la Unión Internacional de Telecomunicaciones fue la edición 2021 del Foro de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI)⁸⁹, en el cual estuvieron diversas autoridades y expertos de los diferentes países miembros. **El OSIPTEL participó en la sesión de política de alto nivel denominada “High-Level Policy Session 2: Bridging Digital Divides”, donde se debatió sobre las mejores alternativas a implementar para reducir la brecha digital y la importancia de la masificación de la tecnología 5G para ello.** En dicha sesión se presentó el director de Fiscalización e Instrucción en representación del presidente del Consejo Directivo.

- **“Checa tu plan” presente en los Premios CMSI**

A inicios del 2021, el OSIPTEL presentó la herramienta “Checa tu plan” (antes llamada “Comparatel”) para concursar en la categoría “Acceso a la Información y el Conocimiento”, de los Premios de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI) - Edición 2021. Dicha herramienta destaca por la facilidad que brinda a los usuarios para comparar y evaluar distintos planes tarifarios vigentes de forma sencilla y amigable, lo que a su vez promueve el acceso a la información de los usuarios, y los empodera frente a las empresas operadoras.

Ingresar aquí para conocer más **“Checa tu plan”**.



La herramienta desarrollada íntegramente por el OSIPTEL fue seleccionada y, junto con otros 19 proyectos⁹⁰, pasó por una etapa de votación pública *online* a nivel mundial. **“Checa tu plan” resultó como uno de los cinco (5) proyectos con mayor votación y accedió a la evaluación final, la cual estuvo a cargo de un grupo de expertos de la UIT.** Finalmente, el 18 de mayo del 2021 durante el acto de reconocimiento de los premios de la CMSI, se anunció que el proyecto resultó como el ganador de su categoría.



⁸⁹ Este es un evento internacional de las Naciones Unidas liderado por la Unión Internacional de Telecomunicaciones, que tiene como objetivo establecer las directrices para un mejor acceso a servicios Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y la reducción de la brecha digital.

⁹⁰ De otros países como Estados Unidos, México, Colombia, Ecuador, Emiratos Árabes Unidos.

Resultados de Checa tu plan

Al 2021, Checa tu plan permite comparar 48 planes tarifarios de telecomunicaciones de cuatro operadores móviles y 365 planes tarifarios de telecomunicaciones de 19 operadores con productos fijos. Por otra parte, en el 2021,

se incorporaron mejoras, pensando siempre en mejorar la calidad de la experiencia e información que se brinda al usuario. Cabe resaltar que durante el 2021 la herramienta Checa tu plan superó las 1,8 millones de visitas.

• EL OSIPTEL en el Simposio Mundial de Reguladores

El OSIPTEL participó en la edición 21 del Simposio Mundial para Organismos Reguladores (GSR), el cual tuvo como tema central la "Regulación para la transformación digital: acelerar la conectividad, el acceso y la utilización inclusivos". Fue un espacio para que los participantes compartieran sus experiencias y buenas prácticas respecto a los métodos para garantizar la confianza en el espacio digital, la conectividad para la transformación digital, el financiamiento para lograr una conectividad asequible, así como el acceso y la utilización de las TIC.

El presidente del Consejo Directivo participó en la Mesa Redonda Ejecutiva de Jefes de Reguladores, cuya temática fue "Impacto de las herramientas regulatorias: regulación basada en la evidencia". En esta, junto a otros líderes representantes del sector, se debatió sobre la regulación colaborativa para la transformación digital.

• Seminario sobre las telecomunicaciones en América Latina

El OSIPTEL participó de manera remota en el seminario internacional "Aspectos reglamentarios de la calidad de servicio de las telecomunicaciones en América Latina", organizado en el marco de la agenda de trabajo de la Comisión de Estudio 12 del Sector Normalización de las Telecomunicaciones de la UIT (UIT-T). Este seminario tuvo como objetivo facilitar el intercambio de experiencias y lecciones aprendidas en la supervisión, evaluación comparativa y optimización de la calidad de los servicios de telecomunicaciones.

En la mesa redonda de reguladores participó el director de Fiscalización e Instrucción quien presentó el marco normativo de calidad del servicio de telecomunicaciones establecido en el Perú. El seminario también abordó las

perspectivas de la industria sobre la calidad de los servicios de telecomunicaciones, los sistemas y metodologías de monitoreo y las necesidades de los reguladores en la región.

Cooperación en el ámbito del foro APEC

Si bien con la llegada de la COVID-19, las telecomunicaciones y las TIC jugaron un papel importante para enfrentar las dificultades en la salud, educación, trabajo, entre otros; existe una brecha de alfabetización digital y falta de uso de herramientas digitales. Esta brecha impide a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones tomar decisiones debidamente informados y gestionar trámites en sus servicios a través de canales digitales.

En este contexto, el OSIPTEL propuso en el marco del Grupo de Trabajo de Telecomunicaciones e Información del APEC, llevar a cabo un proyecto considerando como etapas:

- i. La ejecución del taller "Regulatory challenges to promote the development of the Digital Economy: a consumer empowerment perspective". Este taller se realizó el 27 de mayo del 2021 y contó con la participación de 73 representantes de ocho (8) economías del APEC⁹¹. El objetivo del taller fue compartir experiencias sobre las medidas regulatorias adoptadas para promover el desarrollo y uso de herramientas digitales, medidas destinadas a empoderar a los usuarios y facilitar los trámites relacionados con el servicio.
- ii. Elaboración de un *benchmarking*. Implicó la producción de un informe que incluyó las conclusiones del taller e información comparada de las herramientas desarrolladas por reguladores y operadores para la interacción con los usuarios. Ello, con la finalidad de establecer un referente a las economías miembros para el desarrollo de políticas y la adopción de medidas regulatorias orientadas al empoderamiento digital de los usuarios.

Herramientas digitales como "Checa tu plan", "Checa tu señal", "Portal de información de usuario", etc., ayudan a empoderar

AYUDAN A EMPODERAR
al usuario.

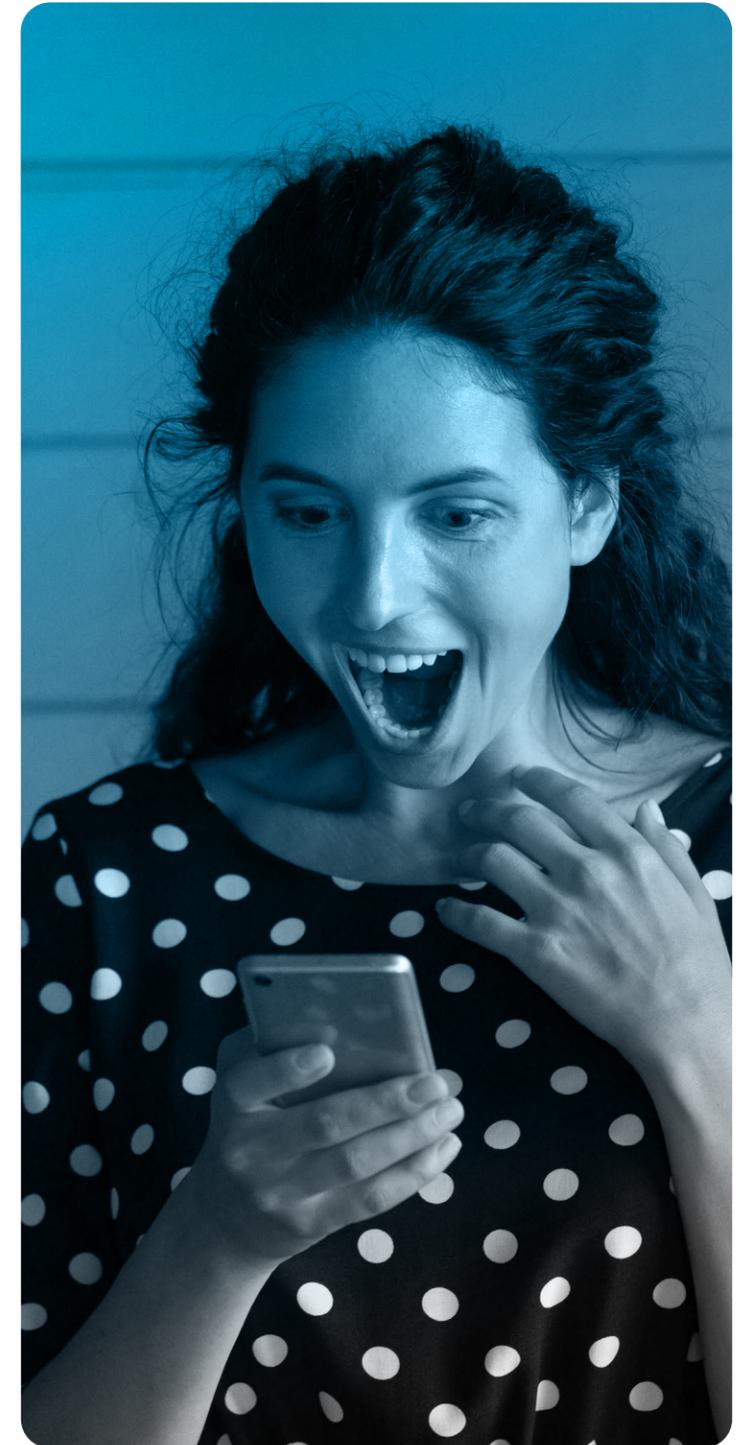
El OSIPTEL en el REGULATEL

Durante el 2021, el OSIPTEL en su calidad de regulador miembro del REGULATEL⁹², formó parte del Comité Ejecutivo, lo que le permitió coliderar el debate y las actividades desarrolladas a nivel latinoamericano, conforme a los temas de agenda del foro. En esa línea, lideró dos grupos de trabajo:

- **Grupo de Trabajo sobre Protección y Calidad del Servicio al Usuario.** En este espacio destacaron dos actividades: el reconocimiento de buenas prácticas en temas sobre protección de derechos de los usuarios y la organización del Seminario Internacional "El Rol de los Reguladores y el Usuario Digital". Ambos espacios permiten dar a conocer experiencias exitosas que dan soluciones a problemas comunes, que pueden ser replicados por otras entidades de la región.
- **Grupo sobre Fortalecimiento Institucional de los Organismos Reguladores.** En este espacio destacó la presentación sobre las dimensiones institucionales de la actividad regulatoria y el balance de la experiencia en el Perú como parte de la problemática de la región.

Cabe mencionar que, durante el periodo en curso, las autoridades regulatorias aprobaron la propuesta para la elaboración de un proyecto sobre transformación digital en la región latinoamericana. Este proyecto se desarrollará a lo largo del 2022.

Asimismo, en el ámbito del REGULATEL resaltaron las siguientes actividades en las que el OSIPTEL tuvo un rol importante:



⁹¹ Chile, China Taipéi, Estados Unidos, Filipinas, Indonesia, México, Papúa Nueva Guinea y el Perú.

⁹² Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones.



- **El OSIPTEL en “4-lateral Summit, BEREC-EaPeReg-EMERG-Regulatel”**

El presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL participó de forma virtual en el evento “4-lateral Summit BEREC-EaPeReg-EMERG-Regulatel”, realizado en Dubrovnik, Croacia. En el evento **se discutió el estado de conectividad en Latinoamérica, los retos en el sector por el confinamiento y los desafíos de conectividad post-COVID en las diferentes regiones** y las prioridades en cuanto a conectividad.

- **El OSIPTEL en la Asamblea Plenaria del Foro**

Durante el desarrollo de la Asamblea Plenaria, **el OSIPTEL fue elegido para ejercer la presidencia del foro por cuarta vez (2003, 2009 y 2019) en el 2023**. La designación muestra el prestigio logrado por el regulador de telecomunicaciones peruano en la región Latinoamericana y confirma la confianza depositada en la labor que realiza el OSIPTEL.

El OSIPTEL en el ámbito de la CITEI

En la 39 Reunión del Comité Consultivo Permanente I (CPP.I)⁹⁵ participaron representantes de la DAPU y de la DPRC, quienes **presentaron los reportes de gestión correspondientes al periodo 2018-2021 sobre “Protección de los Derechos de los Usuarios de los servicios de telecomunicaciones” y “Aspectos Económicos de Telecomunicaciones/TIC”**. Durante la gestión de cuatro años, destacan las contribuciones en temas sobre el *roaming* internacional, el índice de la CITEI para el desarrollo de la banda ancha, la informalidad en la prestación de los servicios, y las medidas regulatorias en materia de protección de los derechos de los usuarios.

Sinergias con otros Reguladores: El OSIPTEL en el taller del IFT de México y COMTELCA

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) de México y la Comisión Técnica Regional de las Telecomunicaciones (COMTELCA) organizaron el “Taller sobre el ecosistema digital”. **Este taller tuvo por finalidad abordar los desafíos y oportunidades que brinda la transformación digital en los países de la región, y compartir los esfuerzos regulatorios llevados a cabo con el fin de fomentar la innovación.**

Un representante de la DPRC participó en la sesión “El rol de los reguladores en la neutralidad de la red”. En esta sesión se analizó la importancia de la neutralidad de la red para garantizar la libertad de decisión sobre los contenidos, servicios y aplicaciones a los que acceden los usuarios, favoreciendo la disminución de la brecha digital y fomentando la innovación.

El OSIPTEL y su participación en la OCDE

Las reuniones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico – OCDE constituyen un espacio estratégico para el intercambio de experiencias sobre las mejores prácticas internacionales relativas al diseño e implementación de políticas públicas eficientes orientadas al desarrollo social, económico y la prosperidad de las sociedades a nivel mundial. En este marco, el OSIPTEL participa en la agenda de trabajo del Comité de Política Regulatoria (RPC) y la Red de Reguladores Económicos (NER), que son de interés fundamental para el tratamiento de temas relacionados con

aspectos de política regulatoria, competencia y gobernanza de los organismos reguladores.

Durante la reunión de la Red de Reguladores Económicos del 17 de noviembre, el OSIPTEL anunció que solicitará a la OCDE la asistencia técnica para la Evaluación del Progreso de Implementación de las recomendaciones del estudio realizado en el 2018. Este estudio analiza al OSIPTEL, comparándolo con las mejores prácticas internacionales bajo la metodología PAFER (Performance Assessment Framework for Economic Regulators).

Este importante anuncio es coherente con los esfuerzos que se vienen realizando en el Perú para adecuar la gestión a los estándares y recomendaciones de los países miembros de este organismo de cooperación internacional. Todo ello en un marco de mejora continua y coherente con la misión del OSIPTEL orientada hacia la promoción de la competencia, la calidad de los servicios de telecomunicaciones y el empoderamiento del usuario; de manera continua, eficiente y oportuna.



⁹⁵ El Comité Consultivo Permanente I (CPP.I) de la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEI) es el principal foro regional para tratar asuntos relacionados con normalización, internet, servicio universal, desarrollo económico, inclusión social, infraestructura, nuevas tecnologías, etc.

RETOS Y AGENDA PENDIENTE DEL REGULADOR



Desafíos e iniciativas de cara a los próximos años

Con la pandemia, el escenario para las telecomunicaciones ha cambiado profundamente, por ello es necesario actualizar muchas de las herramientas normativas de tal manera que respondan a la problemática actual de los usuarios y las empresas. En esa línea, el OSIPTEL debe continuar no solo con la renovación de sus normas, sino también con la continuación de su transformación digital.

HACIA DENTRO



Continuación de la transformación cultural para un mejor OSIPTEL.

En cuanto a gestión del recurso humano, se ha empezado a gestar un proceso de largo aliento: la "Transformación Cultural", esencial para seguir brindando un mejor servicio. Por ello, es importante que se continúe con esta acción en los próximos años, con el respaldo de la alta dirección. De otra parte, es importante seguir fortaleciendo las competencias directivas de los líderes para que puedan optimizar la gestión de sus equipos de trabajo, y con ello la motivación por la innovación nazca de los propios colaboradores (*bottom-up*). También se debe continuar con la consolidación de una línea de carrera y un plan de sucesión de líderes.



Hacia una planificación más realista

Actualmente, sucede que el presupuesto de las actividades o proyectos formulados por las direcciones y oficinas puede llegar a sobrepasar el límite establecido. Aun cuando estas iniciativas apuntan a mejorar la gestión del regulador, lo cierto es que se enfrentan restricciones presupuestarias. En ese sentido, es necesario una planificación más precisa por parte las áreas usuarias a fin de evitar reprocesos.



Automatización de procesos para ganar eficiencia

Los esfuerzos llevados a cabo por reducir los tiempos de solución de los expedientes correspondientes a apelaciones y quejas han sido grandes, y se espera que se siga manteniendo con el propósito de respetar los plazos normativos, y reflejar al OSIPTEL como una institución más

eficiente. Asimismo, se debería continuar con la automatización del Proceso de Solución de Reclamos de Usuarios, el cual se rediseñó en 2021. Esto permitiría la reducción de más de 25% de las actividades en el área de Secretaría Técnica de Solución de Reclamos.



Continuar con el proceso de simplificación administrativa y regulatoria.

Ello se logrará a través de la consolidación o depuración de la normativa dispersa bajo el ámbito de alcance del regulador, a fin de mejorar la competitividad del sector y su atractivo para inversiones.



El OSIPTEL: una institución con integridad

La certificación del Sistema de Gestión Antisoborno del OSIPTEL bajo lo dispuesto en la Norma Técnica Peruana NTP-ISO 37001:2017 resulta ser uno de los aspectos más importantes en los que se debe trabajar en adelante para continuar fortaleciendo la integridad en la institución.



HACIA FUERA



Para una atención al usuario de calidad

Una de las acciones que está pendiente es la actualización del reglamento de calidad de atención, que responda a la problemática actual y permita una mejor evaluación del desempeño de las operadoras en esta materia. Asimismo, para ampliar el alcance del servicio de orientación, es importante seguir formado alianzas estratégicas con universidades a nivel nacional, a fin de ampliar los canales de orientación del OSIPTEL. También, en virtud de la política inclusiva del OSIPTEL, es necesario seguir expandiendo información de interés sobre el sector en diversas lenguas para llegar a más peruanos. Por último, se debe seguir potenciando la promoción del uso de herramientas tecnológicas, así como la actualización del reglamento de reclamos, que permitirá aminorar la carga del OSIPTEL.



Para fortalecer la competencia del mercado

Es necesario continuar con la revisión y actualización de los lineamientos resolutivos relacionados con los casos de competencia desleal, a fin de aminorar su crecimiento. Asimismo, en pro de una mayor transparencia en los procesos de cara al público, es importante contar con una metodología para la imposición de sanciones por parte de los cuerpos colegiados. Otro aspecto importante para desarrollar es el establecimiento de una metodología para la determinación de multas, la cual se encuentre alineada con la metodología de INDECOPI.



Cerrando brechas

Es necesario considerar es la aprobación del proyecto normativo que establece medidas para promover la expansión de infraestructura para la prestación del servicio público móvil. Esto permitirá aprovechar mejor los bienes inmuebles del Estado, y con ello, reducir la brecha en la implementación de infraestructura.



Para una fiscalización más estratégica

Es importante desarrollar herramientas tecnológicas que permitan realizar mediciones más precisas y de manera más sencilla, apuntando a mejorar la conectividad. Por otra parte, si bien se han tenido avances importantes en la fiscalización del internet móvil, es necesario impulsar también mejoras en la fiscalización del internet fijo, toda vez que se ha vuelto un servicio sumamente necesario. Además, se debe consolidar el enfoque de regulación responsiva para las actividades de fiscalización. Un aspecto importante que no debe ser dejado de lado es la culminación de la tercera fase del RENTESEG, que se espera que sea a fines del 2022. Este proyecto va a permitir que teléfonos no presentes en la lista blanca no puedan funcionar en la red, desincentivando el reciclaje de equipos robados.



ESTADOS FINANCIEROS



DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

AL PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES - OSIPTEL

Hemos auditado los estados financieros adjuntos del **ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES - OSIPTEL** que comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2021, y los correspondientes estados de gestión, de cambios en el patrimonio neto y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, así como el resumen de políticas contables significativas y otras notas explicativas.

Responsabilidad de la Administración sobre los Estados Financieros

1. La Administración es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados en el Perú y el control interno que la Gerencia determina que es necesario para permitir la preparación de los estados financieros que estén libres de errores materiales, ya sea debido a fraude o error.

Responsabilidad del Auditor

2. Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros basada en nuestra auditoría. Nuestra auditoría fue realizada de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría aprobadas por el Consejo Directivo de la Directiva N° 004-2022-CG/VCSCG "Auditoría Financiera Gubernamental" y "Manual de Auditoría Financiera Gubernamental", aprobada por Resolución de Contraloría N° 031-2022-CG. y las Normas Generales de Control Gubernamental aprobada con Resolución de Contraloría N° 273-2014-CG. Tales normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos, y que planifiquemos y realicemos la auditoría para obtener una seguridad razonable de que los estados financieros están libres de errores materiales.

Una auditoría implica realizar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los saldos y las divulgaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, que incluye la evaluación del riesgo de que los estados financieros contengan representaciones erróneas materiales, ya sea como resultado de fraude o error. Al efectuar esta evaluación de riesgo, el auditor toma en consideración el control interno pertinente de la Entidad en la preparación y presentación razonable de los estados financieros a fin de diseñar procedimientos de auditoría de acuerdo con las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Entidad. Una auditoría también comprende la evaluación de si los principios de contabilidad aplicados son apropiados y si las estimaciones contables realizadas por la Administración son razonables, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para nuestra opinión de auditoría. 4

Opinión

3. En nuestra opinión, los estados financieros antes indicados, presentan razonablemente en todos sus aspectos significativos, la situación financiera del **ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES - OSIPTEL** al 31 de diciembre de 2021, los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por el período terminado en esa fecha, de acuerdo con Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en el Perú aplicables a la contabilidad gubernamental.

Otros Asuntos

4. Los estados financieros del ejercicio 2021 que se presentan para fines comparativos, fueron examinados por otros auditores independientes quienes con fecha 12 de mayo de 2021, emitieron un dictamen sin salvedades.

Lima, Perú
25 de mayo de 2022
Refrendado por:

GUTIERREZ PINTO & ASOCIADOS SOCIEDAD CIVIL (Socio)




(Socio)

Alberto Donald Pinto Torpoco
Contador Público Colegiado
Matrícula CPC N° 22825

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
Al 31 de Diciembre del 2021 y 2020
(EN SOLES)

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
Dirección General de Contabilidad Pública
Versión 210602

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

Fecha : 04/03/2022
Hora : 15:18:04
Página : 1 de 1

EF-1

	2021	2020
ACTIVO		
ACTIVO CORRIENTE		
Efectivo y Equivalente de Efectivo	Nota 3 22,551,790.78	30,222,034.43
Inversiones Financieras	Nota 4 0.00	
Cuentas por Cobrar (Neto)	Nota 5 8,750.16	32,263.31
Otras Cuentas por Cobrar (Neto)	Nota 6 10,523,782.20	11,860,275.43
Inventarios (Neto)	Nota 7 64,398.76	116,712.41
Servicios y Otros Pagados por Anticipado	Nota 8 854,315.69	1,727,796.62
Otras Cuentas del Activo	Nota 9 0.00	
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	34,003,037.59	43,959,082.20
ACTIVO NO CORRIENTE		
Cuentas por Cobrar a Largo Plazo	Nota 10 0.00	
Otras Clas. por Cobrar a Largo Plazo	Nota 11 0.00	
Inversiones Financieras (Neto)	Nota 12 0.00	
Propiedades de Inversión	Nota 13 0.00	
Propiedad, Planta y Equipo (Neto)	Nota 14 17,729,007.37	19,552,057.37
Otras Cuentas del Activo (Neto)	Nota 15 2,170,387.08	2,230,083.52
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	19,899,394.45	21,782,140.89
TOTAL ACTIVO	53,902,432.04	65,741,223.09
Cuentas de Orden	Nota 37 534,574,801.23	386,720,688.89
Las Notas forman parte integrante de los Estados Financieros		

	2021	2020
PASIVO Y PATRIMONIO		
PASIVO CORRIENTE		
Sobregiros Bancarios	Nota 16 60.00	809.06
Cuentas por Pagar a Proveedores	Nota 17 4,190,901.35	10,304,143.25
Impuestos, Contribuciones y Otros	Nota 18 690,201.98	793,502.48
Remuneraciones y Beneficios Sociales	Nota 19 4,036,320.42	4,281,552.14
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 1,070,839.36	117,534.46
Ingresos Diferidos	Nota 24 0.00	0.00
TOTAL PASIVO CORRIENTE	9,988,323.11	15,497,541.39
PASIVO NO CORRIENTE		
Deudas a Largo Plazo	Nota 25 0.00	0.00
Cuentas Por Pagar a Proveedores	Nota 26 0.00	0.00
Beneficios Sociales y Oblig. Prev.	Nota 27 0.00	0.00
Obligaciones Previsionales	Nota 28 0.00	0.00
Provisiones	Nota 29 15,750,291.46	14,682,998.92
Otras Cuentas del Pasivo	Nota 30 0.00	0.00
Ingresos Diferidos	Nota 31 0.00	0.00
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	15,750,291.46	14,682,998.92
TOTAL PASIVO	25,738,614.57	30,180,540.31
PATRIMONIO		
Hacienda Nacional	Nota 32 86,409,405.99	86,409,405.99
Hacienda Nacional Adicional	Nota 33 0.00	0.00
Resultados No Realizados	Nota 34 5,029,986.02	5,029,986.02
Reservas	Nota 35 0.00	0.00
Resultados Acumulados	Nota 36 (63,275,574.54)	(55,878,709.23)
TOTAL PATRIMONIO	28,163,817.47	35,560,682.78
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	53,902,432.04	65,741,223.09
Cuentas de Orden	Nota 37 534,574,801.23	386,720,688.89

TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO

Cuentas de Orden

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
Dirección General de Contabilidad Pública
Versión 210602

Fecha : 04/03/2022
Hora : 15:18:21
Página : 1 de 1

ESTADO DE GESTION
Por los años terminados al 31 de Diciembre del 2021 y 2020
(EN SOLES)

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

EF-2

	2021	2020
INGRESOS		
Ingresos Tributarios Netos	Nota 38 0.00	0.00
Ingresos No Tributarios	Nota 39 1,803.06	4,089.93
Aportes por Regulación	Nota 40 76,069,136.76	71,673,277.76
Trasposos y Remesas Recibidas	Nota 41 0.00	138,900.00
Donaciones y Transferencias Recibidas	Nota 42 0.00	0.00
Ingresos Financieros	Nota 43 139,453.73	390,782.60
Otros Ingresos	Nota 44 4,991,462.02	2,870,614.03
TOTAL INGRESOS	81,201,855.57	75,077,664.32
COSTOS Y GASTOS		
Costo de Ventas	Nota 45 0.00	0.00
Gastos en Bienes y Servicios	Nota 46 (26,204,117.91)	(24,744,413.81)
Gastos de Personal	Nota 47 (49,834,486.19)	(49,763,903.48)
Gastos por Pens.Prest.y Asistencia Social	Nota 48 (2,131,358.82)	(2,261,095.93)
Transferencias, Subsidios y Subvenciones Sociales Otorgadas	Nota 49 0.00	0.00
Donaciones y Transferencias Otorgadas	Nota 50 (403,563.25)	(302,697.65)
Trasposos y Remesas Otorgadas	Nota 51 0.00	0.00
Estimaciones y Provisiones del Ejercicio	Nota 52 (8,988,203.41)	(5,972,900.26)
Gastos Financieros	Nota 53 (538,659.96)	(713,359.01)
Otros Gastos	Nota 54 (498,331.34)	(775,565.62)
TOTAL COSTOS Y GASTOS	(88,598,720.88)	(84,533,935.76)
RESULTADO DEL EJERCICIO SUPERAVIT (DEFICIT)	(7,396,865.31)	(9,456,271.44)

Las Notas forman parte integrante de los Estados Financieros

CONTADOR GENERAL
JORGE AUGUSTO ALAKAWA UECHI
DNI 08728263
MAT. N° 9076
07/03/2022 17:13:03

DIRECTOR GENERAL (e) DE ADMINISTRACION
JHULY
LUNA OLMOS DE REÁTEGUI
DNI 21860935
07/03/2022 18:53:59

TITULAR DE LA ENTIDAD
RAFAEL EDUARDO
MUENTE SCHWARZ
DNI 07202695
10/03/2022 10:04:13

CONTADOR GENERAL
JORGE AUGUSTO ALAKAWA UECHI
DNI 08728263
MAT. N° 9076
07/03/2022 17:13:13

DIRECTOR GENERAL (e) DE ADMINISTRACION
JHULY
LUNA OLMOS DE REÁTEGUI
DNI 21860935
07/03/2022 18:54:11

TITULAR DE LA ENTIDAD
RAFAEL EDUARDO
MUENTE SCHWARZ
DNI 07202695
10/03/2022 10:04:20



 /OsiptelOficial

 /OsiptelOficial

 @OSIPTEL

 Osiptel Oficial

 @OsiptelOficial

 www.osiptel.gob.pe