INFORME DE EVALUACION DE IMPLEMENTACIÓN DEL POI AÑO 2022
AL CUARTO TRIMESTRE 2022

PERIODO DEL PEI: 2020 – 2025 Ampliado
SECTOR: 01 – PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
PLIEGO: 019 - ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES
UNIDAD EJECUTORA: 1265 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES
FECHA: 15/02/2023

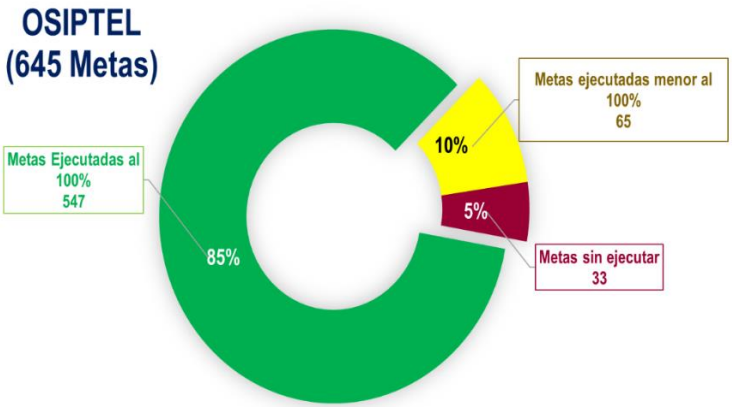
1. Resumen Ejecutivo

Cumplimiento de metas programadas al cuarto trimestre 2022

a) A nivel Institucional

En el año 2022 el OSIPTEL programó 645 metas; de las cuales, el 85% han sido ejecutadas al 100%. Asimismo, el 10% de las metas programadas tienen un cumplimiento menor a lo programado y el 5% de las metas no presentan ejecución alguna; lo cual se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico 1 Metas programadas al año 2022



Al cierre del cuarto trimestre 2022, el cumplimiento promedio acumulado del POI ha sido de **92%,** en relación a las metas programadas por las Unidades Organizacionales para dicho periodo.

b) Por Producto

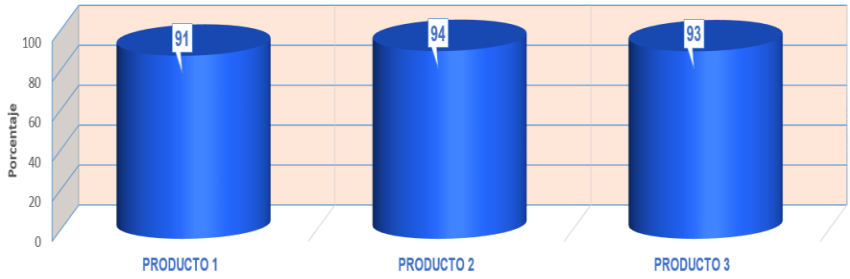
Teniendo en cuenta que la Institución ejecuta su presupuesto en el marco de su Programa Presupuestal, es preciso detallar el logro de las unidades de línea vinculadas al PP 014: Mejora de la Provisión de Servicios de Telecomunicaciones; en ese sentido, a continuación, se muestra el nivel alcanzado por los Productos que lo conforman:

Al cierre del cuarto trimestre 2022, el cumplimiento promedio de los 3 productos, en relación a las metas programadas por las Unidades Organizacionales de Línea que los integran, es el siguiente:

OSIPTEL OPPM R. DONGO

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN

Gráfico 2 Cumplimiento anual por productos del Programa Presupuestal



Producto 1: Localidades supervisadas de acuerdo a estándares técnicos del servicio.
Producto 2: Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario.
Producto 3: Usuarios protegidos en sus derechos.

Del cuadro precedente se observa:

- El Producto 1 "Localidades supervisadas de acuerdo a estándares técnicos del servicio" alcanzó un cumplimiento del 91%. Esto se debe al cumplimiento alcanzado por la DFI que conforma este producto. Cabe mencionar que, de acuerdo a lo reportado por la UO, existieron problemas derivados de factores externos que no son atribuibles a la gestión directa de DFI, los cuales afectaron su ejecución.
- El Producto 2 "Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario" alcanzó un cumplimiento del 94%. Este grado de ejecución se debe al cumplimiento alcanzado por STSC (100%), DPRC (93%) y DFI (69%) ya que forman parte de este producto.
- El Producto 3 "Usuarios protegidos en sus derechos" alcanzó un cumplimiento del 93%. Esto se debe al cumplimiento alcanzado por la DAPU (97%), STSR (93%) y DFI (67%); UOs que con sus metas contribuyen al logro de este producto.

2. Análisis del cumplimiento de las metas físicas y financieras de las Actividades Operativas

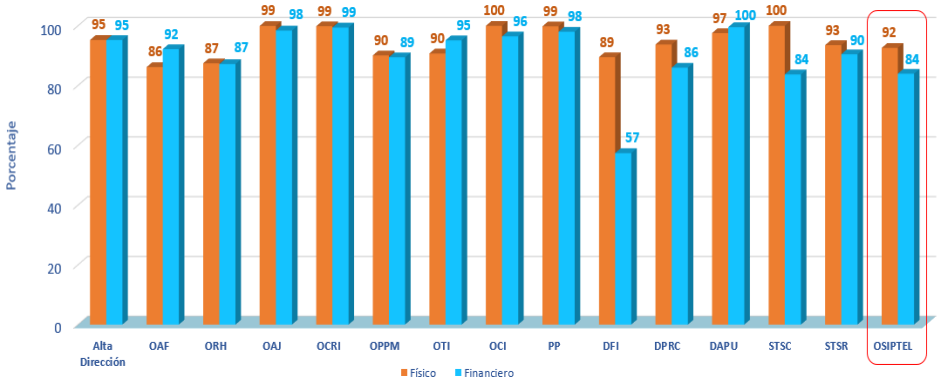
En el marco del presupuesto por resultados, las evaluaciones de metas físicas deben efectuarse en paralelo con la evaluación de las metas financieras. En tal sentido, la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización ha venido desarrollando el monitoreo de la ejecución con cada Unidad Organizacional, a fin de que estas tomen las acciones del caso para que su ejecución financiera tenga una correspondencia coherente con la ejecución física.

En línea con lo señalado, el cierre del año 2022 a nivel de unidades organizacionales, se muestra en el siguiente gráfico:

OSIPTEL OPPM R. DONGO

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN

Gráfico 3 Avance de metas físicas y financieras por Unidad Organizacional



Del gráfico precedente se observa que el cumplimiento promedio de metas físicas y financieras a nivel institucional llega al 88%. Las Unidades Organizacionales que destacaron en sus resultados promedio, demostraron un mejor uso de sus recursos para cumplir con sus metas físicas programadas.

De otro lado, en esta sección también se describen las principales características que acompañaron la implementación del POI; por ello, se abordan los siguientes puntos:

A. Modificaciones

De acuerdo con la normativa dispuesta por el órgano rector, el Plan Operativo del OSIPTEL es objeto de seguimiento y modificación durante el año en ejecución, a fin de contar con una programación más objetiva por parte de las Unidades Organizacionales y efectuar medidas correctivas necesarias.

Al respecto, la OPPM, en cumplimiento a sus funciones, ha efectuado las gestiones correspondientes con todas las Unidades Organizacionales; a fin de que estas revisen su programación de metas contenidas en su Plan Operativo, de acuerdo con el avance de su ejecución durante el año 2022.

Como resultado de la revisión señalada, diversas Unidades Organizacionales solicitaron la modificación de sus metas, sustentando dicho requerimiento en situaciones imprevistas que no permitieron el desarrollo de sus tareas programadas en los tiempos y/o cantidades previstas.

En ese sentido, este despacho, en coordinación con cada UO, efectuó el análisis respectivo a cada una de las solicitudes presentadas, encontrándose que en este proceso 11 Unidades Organizacionales solicitaron modificar metas derivadas de Indicadores de Desempeño y Actividades Operativas.

De otro lado, también se ha considerado en este proceso de modificación la incorporación de metas derivadas de requerimientos específicos que efectuó la Alta Dirección a diversas Oficinas y Direcciones.

De acuerdo con lo señalado, el proceso contempló la modificación de 51 metas y la inclusión de 11 metas cuya programación no estuvo incorporada en ningún documento. Las ejecuciones de las metas incorporadas se efectuaron en el cuarto trimestre del año 2022

OSIPTEL OPPM R. DONGO

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN

Cabe señalar que las inclusiones se efectúan básicamente en atención a: Requerimientos efectuados por la Gerencia General a diversas Unidades Organizacionales, aplicación establecida a partir del incremento de la Alícuota y otros a solicitud de la Alta Dirección.

B. Evaluación de cumplimiento de las Actividades Operativas.

Principales acciones desarrolladas a nivel de Productos y APNOP:

Producto 1: A fin de garantizar las condiciones de continuidad y calidad de los servicios de telecomunicaciones, las principales actividades ejecutadas durante el año fueron las siguientes:

- **Seguimiento a temas de calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones**
  Se realizaron los siguientes documentos/reportes:
  - Reportes de análisis de interrupciones en zonas rurales correspondiente a los periodos enero – diciembre 2021; enero – marzo 2022; enero – junio 2022; enero – septiembre 2022.
  - Informes sobre reportes de registros de alarmas del NOC, 89-SDF-DFI/2022 (enero-marzo), 190-SDF-DFI/2022 (abril-junio), 304-SDF-DFI/2022 (julio-septiembre) y 389-SDF-DFI/2022 (octubre-diciembre).
  - Reportes de alarmas a través del Centro de Monitoreo (mensual y por cada empresa operadora).
  - Análisis de los principales indicadores de internet móvil – Ranking de principales ciudades; octubre-diciembre 2021, enero-marzo y abril-junio 2022.

- **Implementación de herramientas para mejorar la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones de parte de las empresas operadoras:**
  - Se puso en operación el servicio de mediciones de internet móvil a través de aplicativos colaborativos. lo que permitirá tener información sobre la experiencia del usuario en su uso de internet y el desempeño de las redes.
  - Se puso en operación los módulos de bajas y de migraciones por solicitud de abonado y por decisión de la empresa operadora.
  - Se implementó un dashboard realizado en Microstrategy denominado "Afectación del servicio de telecomunicaciones de la red móvil vs. estadística socioeconómica", donde se muestra la afectación de los servicios públicos a nivel georreferenciado.
  - Se implementó el dashboard de gestión de expedientes del DFI, el mismo que se ha extendido a los procesos relacionados con la primera y segunda instancia de sanciones de la gerencia general, y al trámite de las impugnaciones de sanciones atendidas en la procuraduría pública.
  - Se implementó el acceso a las alarmas del servicio de Internet Fijo del Centro de Monitoreo de Redes del OSIPTEL (Etapa 2), a través de una conexión remota en las redes fijas de las principales empresas operadoras.
  - Se adquirió el Sistema para Monitoreo y Medición de la Calidad de los Servicios Móviles Outdoor - año 2023. Memorando Nº 01366-DFI/2022.
  - Se puso en conocimiento de la Alta Dirección el Plan de Fiscalización para el año 2023. Memorando Nº 00023-DFI/SDF/2022.

- **Supervisión de los indicadores y los servicios públicos de telecomunicaciones desplegados en áreas rurales y urbanas y otras obligaciones.**
  - Se realizaron 31 797 supervisiones en 15 401 localidades a nivel nacional, en cuanto a la continuidad de telefonía de uso público rural, cobertura, indicadores de calidad móvil e internet y compromisos contractuales.

OSIPTEL OPPM R. DONGO

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN

- Se realizaron mediciones en 726 centros poblados urbanos a nivel nacional, a fin de verificar el cumplimiento del valor objetivo establecido en la normativa vigente de los indicadores de CV, CCS y TEMT.
- Se efectuaron mediciones de la calidad de internet en 249 centros poblados urbanos a nivel nacional, donde se verificó el cumplimiento de la velocidad mínima garantizada.
- Se realizaron mediciones en 122 centros poblados urbanos para evaluar el cumplimiento de las obligaciones de velocidad mínima previstas en el contrato de concesión única de los Bloques A, B, C de la banda 698 - 806 Mhz (Banda 700), a las empresas Telefónica del Perú S.A.A., Entel Perú S.A. y América Móvil Perú S.A.C.
- Se supervisaron 1472 localidades para evaluar el cumplimiento de disposiciones específicas del Reglamento de Disponibilidad y Continuidad del Servicio de Telefonía de uso Público brindado en centros poblados rurales. También, se verificó la cobertura del servicio móvil en más de 8,900 localidades en áreas rurales y/o urbanas a nivel nacional.
- Se supervisaron los proyectos de fibra óptica impulsados por el estado en más de 3,800 localidades correspondientes a proyectos de redes regionales.
- Se realizaron acciones de monitoreo respecto a los mecanismos de prevención adoptados por las cuatro empresas operadoras ante fenómenos naturales u otros eventos de interrupción que afectasen los servicios públicos de telecomunicaciones en 100 localidades supervisadas.
- Se supervisó el servicio de TV por cable en los siguientes departamentos/ciudades a través de las siguientes empresas: Cable Visión Loreto (Loreto), Huánuco Telecom (Huánuco, Junín), Comunicaciones J&F Cable TV (Ayacucho, La Libertad, Lambayeque), Econocable Media (Lima, Callao).
- Se adquirieron 7 equipos para el monitoreo y medición de la calidad de los servicios móviles Outdoor (contrato Nº 105-2022/OSIPTEL).
- Se adquirieron 28 equipos terminales móviles y 22 laptops para realizar labores de supervisión de campo.

- **Desarrollo de informes de mejora de gestión interna. Se realizaron las siguientes acciones:**
  - Se emitieron 193 informes finales de instrucción, correspondiente a las siguientes empresas: Telefónica del Perú (67), Entel Perú (41), América Móvil (30), Viettel Perú (30), Fiberlux S.A.C. (5), Centurylink Perú (5), Azteca Comunicaciones (4), Wi-NET Perú (2), Cablenortv S.A.C., Internexa, Infoductos y Telecomunicaciones, Optical IP Servicios Multimedia S.A., Redes Ópticas, Winner Systems y Wow Tel S.A.C.
  - Se remitió al Coordinador del SGC, la siguiente información, respecto al cumplimiento de plazos:
    - ✓ 2021-IV trimestre del proceso de supervisión (P-PSP), 2022-I semestre del macro proceso de supervisión (PSU).
    - ✓ 2021-IV trimestre y 2022-I semestre del proceso de fiscalización y sanción (P-PFS).
  - Se remitió a la Gerencia General información respecto al Desempeño y Trazabilidad en los procesos de fiscalización e instrucción:
    - ✓ Memorando Nº 0110-DFI/2022, Desempeño y Trazabilidad, periodo 2021.
    - ✓ Memorando Nº 1100-DFI/2022, Desempeño y Trazabilidad, periodo enero-junio 2022.
  - Se digitalizaron 271 expedientes de supervisión e instrucción, correspondiente a los años 2022 y anteriores.
  - Se realizaron charlas sobre los siguientes temas: Reglamento de Fiscalización (ex Reglamento de Supervisión), Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones (RFIS), Indicadores del Proceso de Supervisión del SGC.

OSIPTEL OPPM R. DONGO

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN

- **Elaboración de reportes comparativos para promover la competencia por calidad en el servicio.**
  - Se emitió el informe Nº 025-DFI/2022 que corresponde al Ranking de Calidad Distrital en las ciudades de Chiclayo y Piura; Nº 039-DFI/2022 ciudades de Huancayo y Cuzco; Nº 0153-DFI/2022 ciudades de Trujillo y Arequipa; Nº 0169-DFI/2022 y 209-DFI/2022 para Lima Metropolitana.
  - Se alcanzaron estadísticas de los indicadores de calidad: Cobertura del Servicio, Indicadores de Telefonía Móvil, Internet e interrupciones para la presentación por el Día Mundial de las Telecomunicaciones "Brecha de acceso a los servicios de acceso a Internet y oportunidades de mejora para su reducción".
  - Se presentaron indicadores de calidad en la presentación para el SUBTEL denominada "Mecanismos para potenciar la fiscalización y sanción de los servicios públicos de telecomunicaciones en temas relativos a la calidad de los servicios".
  - Se emitieron los reportes: Resultados de los eventos de interrupciones enero – diciembre 2021 y los correspondientes a los periodos enero –marzo; enero-junio y enero-septiembre 2022.
  - Se envió a la Gerencia General, los siguientes reportes comparativos:
    - ✓ Memorando Nº 0209-DFI/2022, Multas impuestas, periodo 2021.
    - ✓ Memorando Nº 1085-DFI/2022, Multas impuestas, periodo enero-junio 2022.
  - Se procedió con la publicación en la página web meta de publicación de los resultados de la supervisión de los indicadores CCS, CV y TEMT (semestres 2021-1S y 2021-2S) y 2022-1S.

Producto 2: Para promover la competencia en el mercado de telecomunicaciones y regular el equilibrio de las tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones, las principales actividades ejecutadas durante el 2022 fueron las siguientes:

- **Vigilancia de problemáticas del mercado de telecomunicaciones, implementada para el beneficio de los usuarios, se desarrolló lo siguiente:**
  - Se elaboró el informe sobre la evolución de los niveles de competencia en un mercado de telecomunicaciones (internet fijo).
  - Se elaboró el informe sobre la caracterización de la demanda de los servicios públicos de telecomunicaciones al 2021 y una aproximación al efecto del acceso a internet sobre el crecimiento económico regional, así como el reporte de la tendencia de la demanda en el mercado de las telecomunicaciones, publicada en la página web institucional https://repositorio.osiptel.gob.pe/handle/20.500.12630/327
  - Se elaboraron los reportes sobre los niveles tarifarios ofrecidos en otros países para planes representativos en los diferentes mercados de telecomunicaciones, para los mercados de telefonía fija, internet fijo, tv de paga e internet móvil.
  - Se elaboraron los reportes sobre el estado de las asignaciones de espectro y su uso al 2022, así como el relacionado a los desarrollos, innovaciones y cambios tecnológicos en el mercado de telecomunicaciones el reporte del desempeño financiero del sector de telecomunicaciones, además del estudio sobre la brecha digital de genero desde la perspectiva de la demanda de los servicios de telecomunicaciones.
  - Se elaboraron informes sobre el desarrollo del mercado de internet fijo que considera la revisión de norma de proveedor importante, el desenvolvimiento de los mercados en vista de los reclamos, el análisis de normas relativas a la comercialización del tráfico de los servicios públicos de telecomunicaciones, la norma de suspensión cautelar y uso indebido, así como los criterios de suspensión de equipos móviles.
  - Se elaboró el informe sobre la simplificación normativa de diversas normas relativas al servicios de larga distancia que aprobó el Osiptel, considerando los cambios en el contexto en el que se emitieron las normas versus el contexto actual y la relevancia de este servicio.

OSIPTEL OPPM R. DONGO

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN

- Se comunicaron temas relacionados a tarifas, portabilidad, acceso a internet, conexiones de internet fijo, líneas móviles, tráfico de datos y los ingresos del sector, dada su contribución en la competencia del mercado.

- **Diseño e implementación de estrategias para promover la competencia entre empresas operadoras.**
  - Se agregaron nuevos gráficos de indicadores de telecomunicaciones con desagregación departamental en el PUNKU, representando esto una mejora a la referida herramienta; asimismo, se publicó información actualizada al 2022-III de los principales indicadores del sector de telecomunicaciones, a fin de que los usuarios cuenten con información que les permita una mejor toma de decisiones.
  - Se aprobaron los Ajustes de tarifas de categoría I para los trimestres setiembre-noviembre 2022 y diciembre 2022- febrero 2023 (Res. 00139-2022-CD/OSIPTEL y 216-2022-CD/OSIPTEL, de fechas 26.8, y 28.11 respectivamente), y la Fijación del factor de productividad para el periodo 2022-2025 (Res. 120-2022-CD/OSIPTEL de fecha 21.7).
  - Se revisaron los cargos de interconexión tope relacionados a las redes fijas (Res. 189-2022-CD/OSIPTEL de fecha 2.11) y la revisión de las tarifas tope de redes regionales - servicio de acceso a internet y servicio de transporte de internet – (Res. 217-2022-CD/OSIPTEL y 218-2022-CD/OSIPTEL de fecha 30.11).
  - Se aprobó la norma de las condiciones de uso de los servicios públicos de telecomunicaciones (Res. N° 155-2022-CD/OSIPTEL de fecha 26.9), así como la versión para comentarios de la norma que modifica el reglamento del SIRT (Res. N° 142-2022-CD/OSIPTEL de fecha 5.8); asimismo se elaboró el documento de diagnóstico relacionado a la modificación del reglamento de portabilidad, a fin de que sea revisado en el siguiente año fiscal.
  - Se emitieron 18 pronunciamientos relacionados a acuerdos de interconexión, compartición, dinero electrónico, operadores móviles virtuales u operadores que acceden a facilidades de red.
  - Se emitieron 14 resoluciones relacionadas a los mandatos, en materias de interconexión, dinero electrónico, compartición de infraestructura u operadores móviles virtuales.
  - Se emitieron 19 informes de renovación de concesiones, a solicitud del Ministerio de Transportes y Comunicaciones y se realizaron 972 cálculos de multas de los procedimientos sancionadores.

- **Supervisión oportuna del mercado de telecomunicaciones, para establecer y monitorear el cumplimiento de las obligaciones en materia de competencia.**

  A la empresa Entel se le supervisó por:
  - Cumplimiento de los artículos 11°, 12º y 16° del Reglamento General de Tarifas, por parte de Entel Perú respecto de las tarifas promocionales "Duplica tus Megabytes-Portabilidad", "Datos Ilimitados por 3 meses" y "Descuento 50% por 6 meses"; incremento tarifario a partir del 21.10.2021.

  A la empresa Telefónica del Perú se le supervisó por:
  - Artículo 12º respecto a las modificaciones tarifarias aplicadas a los servicios empaquetados, registrados en el Sistema de Información y Registro de Tarifas (SIRT) en diciembre de 2019;
  - Numeral (ii) del artículo 2º y numeral (i) del artículo 5° de las "Normas Especiales para la prestación del servicio de acceso a Internet Fijo, en lo concerniente a la obligación de poner a disposición de los abonados la información de las tarifas comercializadas para el servicio de internet fijo mono-producto y empaquetado a través del servicio de información y asistencia telefónica; así como respecto del incremento tarifario aplicado a partir de mayo de 2021.
  - Artículo 6° de la decisión N°854 servicio de roaming internacional entre los países miembros de la CAN.
  - Tarifa tope fijo-móvil y tarifa TUP-móvil empleando la tarjeta 147 - Hola Perú.

OSIPTEL OPPM R. DONGO

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN

- Artículos 11º y 26º en cuanto a las tarifas promocionales “Descuento 50% por 12 meses”, “Bono de 30GB de Tik Tok por 3 meses” y “Duplica tus GB por 6 meses”. demás por el artículo 12º con relación al incremento tarifario aplicado el 15 de noviembre de 2021.
- Artículo 32º de las Condiciones de Uso por concepto no facturables consignados en el recibo telefónico.
- Cumplimiento de la Medida Correctiva emitida por Resolución N° 00147-2022-GG/OSIPTEL.
- Respecto a la fiscalización de temas orientados a mitigar prácticas anticompetitivas y a promover la competencia, tanto en el mercado mayorista como minorista, atendiendo a diversas solicitudes del STCCO, se realizaron diferentes acciones a las empresas Tyndall E.I.R.L. y R U Servis E.I.R.L.

- **Solución de controversias eficiente para las empresas operadoras mediante vía administrativa y sin comisión de infracciones, y la elaboración de propuestas y/o recomendaciones.**
  - Los Cuerpos Colegiados resolvieron 9 expedientes cuyas materias fueron las siguientes: 6 de competencia desleal, 1 de interconexión, 1 de acceso y uso compartido de infraestructura y 1 por incumplimiento de resolución del Tribunal de Solución de Controversias.
    - ✓ En los expedientes de competencia desleal y procedimiento administrativo sancionador se establecieron, en acumulado, 402.203 UIT en multas.
    - ✓ La sanción de las conductas de competencia desleal no sólo es importante porque protege el adecuado funcionamiento del proceso competitivo, sino que indirectamente busca prevenir algún tipo de afectación a los usuarios, en la medida que las empresas informales normalmente no cumplen con el marco legal en materia de usuarios, quedando estos últimos desprotegidos respecto a los operadores informales
    - ✓ La sanción de procedimiento administrativo sancionador por el incumplimiento de la resolución del Tribunal de Solución de Controversias resulta importante porque impone el respeto por el cumplimiento de lo ordenado por los órganos resolutivos del OSIPTEL a través de sus resoluciones.
      Asimismo, el hecho de no cumplir una resolución emitida en el marco de un procedimiento de solución de controversias vulnera los derechos e intereses de las empresas y afecta directamente la función de solución de controversias del OSIPTEL, siendo además un factor que afecta la credibilidad en la institución para lograr una solución efectiva a las controversias que puedan afectar el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones.

  - Se investigaron y sancionaron conductas tipificadas por la Ley de Represión de Competencia Desleal (Decreto Legislativo N° 1044), en la modalidad de violación de normas, al determinarse los siguientes supuestos:
    - ✓ La existencia de una ventaja significativa obtenida por un agente derivado de la concurrencia en el mercado mediante la infracción a la Ley sobre el Derecho de Autor, aprobada por Decreto Legislativo N° 822.
    - ✓ La existencia de una ventaja significativa obtenida por un agente derivado de la concurrencia en el mercado sin la obtención del título habilitante exigido por la legislación sectorial vigente.

  - Se evaluaron reclamaciones presentadas por empresas operadoras de infraestructura móvil rural en contra de empresas operadoras móviles de red en materia de tarifas y cargos diferentes a la interconexión. De este modo, durante el año 2022, los Cuerpos Colegiados han iniciado 13 procedimientos sancionadores en materia de Competencia Desleal y han admitido 2 procedimientos trilaterales en materia de tarifas y cargos diferentes a la interconexión.

OSIPTEL OPPM R. DONGO

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN

- La STCCO emitió 9 informes finales de instrucción por infracciones a la Ley de Represión de Competencia Desleal aprobada por Decreto Legislativo N° 1044, en la modalidad de violación de normas, de las cuales 8 se siguieron por la obtención de una ventaja significativa derivada de la concurrencia en el mercado mediante la infracción a la Ley sobre el Derecho de Autor, aprobada por Decreto Legislativo N° 822, y 1 por la obtención de una ventaja significativa derivada de la concurrencia en el mercado de internet sin contar con título habilitante exigido por la legislación sectorial vigente.

  En dichos informes se incluyen la evaluación de las conductas imputadas según las investigaciones realizadas y las conclusiones obtenidas en relación con dichas imputaciones, así como las recomendaciones al Cuerpo Colegiado Permanente para la determinación de la responsabilidad administrativa de los agentes y las sanciones correspondientes. Cabe señalar que los citados informes instructivos proponen, en acumulado, 149.65 UIT en multas.

- La STSC emitió 7 resoluciones sobre recursos de apelación interpuestos en el marco de la tramitación de procedimientos de solución de controversias, asimismo, se elaboró y remitió a Gerencia General un informe sobre la aplicación de los criterios de la matriz de importancia-impacto sobre las resoluciones emitidos por los Cuerpos Colegiados y el Tribunal de Solución de Controversias durante el año 2021, y las investigaciones preliminares realizadas en el mismo año.

  El análisis realizado permitió identificar que las resoluciones finales emitidas por los Cuerpos Colegiados se distribuyeron de la siguiente forma:
  - ✓ 36 resoluciones con nivel de Importancia-Impacto Alto, que tienen como materia la competencia desleal en el mercado de televisión de paga.
  - ✓ 1 resolución con nivel de Importancia-Impacto Alto, que tiene como materia la competencia desleal en el mercado de servicios móviles.
  - ✓ 7 resoluciones con nivel de Importancia-Impacto Medio, que tienen como materia controversias sobre compartición de infraestructura en el mercado de otros servicios de transporte de datos.

- El Tribunal de Solución de Controversias emitió las siguientes resoluciones finales:
  - ✓ 4 resoluciones con nivel de Importancia-Impacto Alto, que tienen como materia competencia desleal en el mercado de televisión de paga.
  - ✓ 1 resolución con nivel de Importancia-Impacto Alto, que tiene como materia competencia desleal en el mercado de servicios móviles.
  - ✓ 8 resoluciones con nivel de Importancia-Impacto Medio, que tienen como materia controversias sobre compartición de infraestructura en el mercado de otros servicios de transporte de datos.

- La STCCO elaboró los informes de investigación preliminar:
  - ✓ 16 de las investigaciones preliminares se ubican en el nivel de Importancia-Impacto Alto.
  - ✓ 6 en nivel de Importancia-Impacto Medio.

  La elaboración de estos documentos, permiten identificar el resultado del desempeño de los órganos resolutivos aplicando la matriz de importancia e impacto de sus resoluciones.

- La STCCO elaboró 17 informes de investigación preliminar, de los cuales, 15 fueron sobre potenciales infracciones a la Ley de Represión de Competencia Desleal, aprobada por Decreto Legislativo N° 1044, destacando la investigación realizada sobre una supuesta conducta anticompetitiva y/o desleal en la oferta de portabilidad con efectos sobre el

OSIPTEL OPPM R. DONGO

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN

mercado de servicios móviles; y, 2 fueron sobre potenciales infracciones al Reglamento General de Infracciones y Sanciones, por el incumplimiento de la resolución del Tribunal de Solución de Controversias.

El monitoreo y seguimiento al mercado de servicios de telecomunicaciones mediante informes de investigación preliminar de potenciales conductas que afectan la libre y leal competencia, resulta fundamental para promover una sana competencia en bienestar de los consumidores.

- En el primer semestre 2022, la STSC elaboró y remitió 10 memorandos y 4 correos con comentarios a distintos proyectos normativos remitido por las diferentes unidades orgánicas del OSIPTEL según el siguiente detalle:
  - ✓ A la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia sobre el proyecto de modificación de las Condiciones de Uso de los servicios públicos de telecomunicaciones.
  - ✓ Al proyecto de Ley que modifica el Artículo 78 del TUO de la Ley de Telecomunicaciones.
  - ✓ A la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia sobre el proyecto de modificación del reglamento SIRT.
  - ✓ A la Oficina de Asesoría Jurídica sobre el proyecto de norma Oferta Básica de Compartición.
  - ✓ A la Dirección de Atención y Protección del Usuario sobre el proyecto del TUO del reglamento para atención de gestiones y reclamos.
  - ✓ A la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia sobre el proyecto y modificación de los artículos 13 y 18 del Reglamento de Neutralidad de Red.
  - ✓ A la Dirección de Atención y Protección del Usuario sobre la propuesta de modificación del Texto Único Ordenado de Condiciones de Uso sobre temas del RENTESEG.
  - ✓ A la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia sobre el proyecto de norma sobre comercialización.
  - ✓ A la Oficina de Asesoría Jurídica sobre el Proyecto de Ley N°2844/2022-CR (Acceso a señales TV Paga-TV Abierta).
  - ✓ A la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia sobre el proyecto de norma sobre modificaciones tarifarias y/o de atributos.
  - ✓ A la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia sobre el proyecto normativo de simplificación de normas de larga distancia.
  - ✓ A la Oficina de Asesoría Jurídica sobre el Proyecto de Ley N°3669/2022-CR (Ley que fortalece la labor del INDECOPI para combatir las prácticas anticompetitivas).
  - ✓ A la Oficina de Asesoría Jurídica sobre el Proyecto de Ley N°3616/2022-CR (Ley de Reforma Constitucional que declara el acceso a internet como derecho fundamental).
  - ✓ A la Secretaria Técnica de Solución de Reclamos sobre la propuesta de norma que crea el sistema de denuncias – SISDEN.

- Se elaboró y remitió a Consejo Directivo el proyecto "Metodología para la determinación de multas por infracciones a la libre y leal competencia" el cual permitirá incrementar la predictibilidad y celeridad de los procedimientos de solución de controversias entre empresas.
- Se elaboró y remitió a Consejo Directivo, para su aprobación, un nuevo procedimiento para la selección de miembros de los Cuerpos Colegiados, el cual permitirá dotar de la mayor apertura y transparencia al procedimiento de selección de candidatos y asegurar que se cuente con profesionales altamente calificados que puedan ser designados como miembros de los Cuerpos Colegiados del Osiptel.

OSIPTEL OPPM R. DONGO

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN

- Se elaboró el proyecto de "Guía de protección de la libre competencia para las asociaciones gremiales del sector telecomunicaciones", el cual fue proyectado con la finalidad de expedirse como lineamientos resolutivos o pautas de carácter orientativo o referencial sobre la aplicación de normas de libre competencia en el marco de las asociaciones gremiales.

Producto 3: Con el objetivo de atender y empoderar al usuario de los servicios de telecomunicaciones, las principales actividades ejecutadas durante el año fueron las siguientes:

- **Vigilancia a la problemática relacionada a la calidad de atención a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones:**
  - Se elaboraron los siguientes informes en el marco de la vigilancia y análisis a los problemas en la atención de las empresas operadoras:
    - ✓ Análisis de resultados de la encuesta de satisfacción 2021.
    - ✓ Análisis de la atención brindada por las empresas operadoras a personas con discapacidad.
    - ✓ Análisis de la atención a los cuestionamientos de bloqueo de equipos terminales móviles.
    - ✓ Evaluación a herramientas que brindan información relevante a los usuarios.
    - ✓ Dos documentos de análisis sobre la problemática encontrada a través de las actividades de atención al usuario.
    - ✓ Cuatro informes estadísticos de las actividades realizadas por el OSIPTEL relacionadas a usuarios.

  - Se elaboraron los siguientes estudios en el marco de la vigilancia y análisis a los problemas en la atención de las empresas operadoras:
    - ✓ Sobre el ranking de reclamos, se efectuó la actualización de manera semestral y se propuso una nueva metodología.
    - ✓ Sobre el ranking de calidad de atención, se efectuó la actualización de manera semestral y se propuso una nueva metodología.
    - ✓ Se concluyeron dos Estudios de Satisfacción del Usuario, la correspondiente al 2021 y la del 2022.
    - ✓ Se analizaron los expedientes de reclamos en primera instancia de manera semestral.
    - ✓ Se remitieron boletines mensuales dirigidos al personal del OSIPTEL sobre las actividades de la DAPU.

- **Diseño e implementación de estrategias para proteger al usuario del servicio de telecomunicaciones:**
  - Se realizaron las siguientes acciones:
    - ✓ Se realizó el seguimiento a 22,244 atenciones realizadas por las empresas operadoras para verificar la calidad de atención brindada.
    - ✓ Se realizaron 21 reuniones de trabajo y 12 Comités Macro-regionales para coordinar y mejorar la estrategia de atención al usuario.
    - ✓ Se aprobó la modificación del TUO de las Condiciones de Uso, relacionada a mitigar la incidencia de venta ambulatoria y fraude financiero.
    - ✓ Se aprobó la modificación del Reglamento de Reclamos, respecto a la modificación de las materias de reclamos, y otros aspectos del procedimiento.
    - ✓ Se aprobaron 46 mecanismos de contratación u otros procedimientos presentados por las empresas operadora para su evaluación.

- **Supervisión oportuna de la calidad de atención a los usuarios de telecomunicaciones:**
  - Sobre la supervisión de la disponibilidad e interrupciones de los servicios de telecomunicaciones, se procedió con la determinación de las cantidades de los Reportes, Eventos, Periodos de Interrupción y cumplimiento del marco normativo vigente de los

OSIPTEL OPPM R. DONGO

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN

Servicios Públicos de Telecomunicaciones por el periodo 2021-1S brindados por Telefónica del Perú, América Móvil Perú, Viettel Perú (también, 2022-1S), Entel Perú, Americatel Perú, Centurylink e Internexa Perú (también, 2022-1S), Optical Technologies, Fiberlux, Wi-net Telecom, Econocable Media, Cable Visión Loreto y Huánuco Telecom Comunicaciones J&F Cable TV, entre otras.

Asimismo, se evaluó para las citadas empresas el indicador de disponibilidad del servicio y el cumplimiento del marco normativo respecto al reporte de los eventos de interrupción y mantenimiento de los servicios públicos de telecomunicaciones durante el primer y segundo semestre del año 2021; y para los casos de Viettel Perú, Centurylink e Internexa, Cable Visión Loreto, Huánuco Telecom, Econocable Media, Comunicaciones J&F Cable TV, adicionalmente para el primer semestre 2022.

- Se verificaron los reportes de interrupción del servicio en caso de incidencias o averías según lo dispuesto en los artículos 45°, 48°, 49° y 50° del TUO de las Condiciones de USO, así como los art. 8° y 9° del Reglamento de Calidad de las empresas Cable Visión Loreto, Econocable Media, Huánuco Telecom., Maral Telecomunicaciones, TV NOR Comunicaciones y Parabólica TV.
- Sobre la supervisión del marco normativo de usuarios, en el 2022 se realizaron 112 supervisiones, principalmente en aquellos temas sensibles para la ciudadanía como la venta ambulatoria, contrataciones y reposiciones de chips, ejecución de bajas y migraciones, rechazos de las consultas previas y solicitudes de portabilidad, entre otros.
- Sobre las Condiciones de Uso, se verificaron las siguientes obligaciones: Digitalización de archivos informáticos en la página web de la empresa operadora (10º-B); Obligación de envío de mensajes con información a sus abonados y usuarios (6º-A), Obligación respecto de la verificación de identidad del solicitante del servicio público móvil y el mecanismo de seguridad para la contratación de nuevos servicios públicos móviles (11º-A y 11º-E); Obligación de contratación del servicio únicamente en puntos de venta autorizado (11º-D, no venta ambulatoria), instalación y/o activación del servicio dentro del plazo establecido por la empresa, así como el respectivo incumplimiento (19º, 20º); equipos terminales móviles sin restricción de acceso a otras redes (23º), entrega de recibos (34º), remisión al OSIPTEL del registro de distribuidores autorizados y la atención a usuarios en puntos de venta (43º), Reposición de Sim Card (67º-B), supuestos de suspensión del servicio (71º), reactivación del servicio suspendido (74º), causales para la terminación del contrato de abonado de duración indeterminada (76º).
- Se informó respecto de las acciones de fiscalización relacionadas con la contratación ambulatoria y sobre este tema se verificó el cumplimiento de diferentes medidas cautelares impuestas; para tal efecto, se emitió el informe 00015-DFI/SDF/2022, sobre la fiscalización relacionada con la contratación ambulatoria; así como la activación de los servicios de telefonía móvil en el estado de emergencia.
- Sobre el Reglamento de Portabilidad se verificó el cumplimiento del artículo 20º en lo concerniente a la obligación de dar respuesta a la consulta previa efectuada por el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, en el plazo establecido, en ejecutar la portabilidad (23º), en habilitar/deshabilitar el servicio (24º), retorno del número telefónico por reclamo por falta de consentimiento del abonado y por falta de cobertura (33º), obligación de determinar la red de destino respecto de las llamadas originadas en su red (43º).
- Se verificó el cumplimiento al Reglamento de Calidad de Atención de Usuarios en lo referente a la constancia de arribo a la oficina comercial; la implementación de mecanismos idóneos que permitan a los abonados y/o usuarios acceder al expediente asociado a su reclamo (11º), y en cuanto al plazo para la atención de reclamos por avería, tal como lo establece su artículo 47º. También, en cuanto a la obligación de las empresas operadoras de cumplir con las metas establecidas para cada uno de los indicadores de atención.

OSIPTEL OPPM R. DONGO

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN

- Se verificó el cumplimiento de las Medidas Correctivas impuestas por Resoluciones N° 00016-2021-GG/OSIPTEL, Nº 220-2021-GG/OSIPTEL y N° 00042-2021-GG/OSIPTEL impuestas a las empresas Telefónica del Perú y Entel Perú, a fin de que efectúen devoluciones y remitan información sobre devoluciones realizadas.
- Se supervisó el funcionamiento de los canales no presenciales, verificando en el TUO de las Condiciones de Uso, para las empresas Telefónica del Perú, América Móvil Perú, Viettel Perú, Entel Perú, la correcta implementación y el funcionamiento de los aplicativos informáticos disponibles en sus páginas web de Internet y dispositivo móvil, que deberían estar orientados a la información personalizada y la digitalización del proceso de contratación (artículos 10-Aº y 10-Bº); los inconvenientes presentados por Telefónica del Perú con la atención del asistente virtual del canal de atención telefónico y del asesor humano (artículo 37º).
- Se supervisó la correcta aplicación de las solicitudes de bajas y/o migraciones de las obligaciones establecidas en el tercer párrafo del artículo 63º (atención de la solicitud de Migración en los plazos establecidos) y numerales I y II del artículo 76º (causales para la terminación del contrato de abonado de duración indeterminada) contenidas en el TUO de las Condiciones de Uso por parte de las cuatro empresas operadoras móviles.
- Se verificó el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la provisión de la velocidad mínima de internet, a través de las fiscalizaciones realizadas al tercer párrafo del artículo 17º del TUO de las Condiciones de Uso en lo concerniente a los contratos del servicio de acceso a internet brindados a través de fibra óptica, por parte de las empresas Infinite Communications, Winner Systems, ED Intercable Perú, Huánuco Telecom, Iway Telecom y América Móvil Perú.
- Se verificó el cumplimiento de las devoluciones realizadas por interrupciones originadas en el segundo semestre 2020 a las empresas Telefónica del Perú, América Móvil y Azteca Comunicaciones; por el primer semestre 2021 a las ya citadas empresas, además de Viettel Perú, Fiberlux, Century Link y Optical Technologies; América Móvil y Entel Perú por el segundo semestre 2022. Adicionalmente, se verificó el cumplimiento de Medidas Correctivas donde se ordenó que se realicen devoluciones a las empresas Telefónica del Perú y Entel Perú.
- Sobre el cumplimiento del Plan de Cobertura, se procedió con la evaluación del cumplimiento del Plan de Cobertura de las empresas América Móvil, Entel Perú y Telefónica del Perú por el Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) con tecnología LTE en la Banda 698-806MHZ, en sus bloques B y C respectivamente. También de las empresas Redes Ópticas (servicios de portador local y portador larga distancia nacional - no conmutado), Axess Networks Solutions Perú (servicio portador larga distancia internacional, no conmutado), Heytu (servicio de larga distancia nacional y larga distancia internacional, no conmutado), Mega Network & Systems (servicio de portador local conmutado), Cantaro TV (servicio de radiodifusión por cable) y Mayu Telecomunicaciones (servicios de portador local no conmutado y de Operador Móvil de Infraestructura Móvil Rural - OIMR).

- **Solución de reclamos de manera oportuna y efectiva, en beneficio del usuario:**
  - Se logró realizar la reducción de los plazos de atención en beneficio al usuario, debido al procedimiento de denuncias por incumplimiento de resoluciones.
  - Se aplicó el lenguaje más sencillo en las resoluciones, con una estructura más comprensible para el usuario y una cita puntual de la parte pertinente de la norma.
  - Se actualizaron las resoluciones de apelaciones, de los considerandos pertinentes, con la mención a la nueva normativa aplicable, con la finalidad de evitar confusión en los usuarios con las diversas normas aplicables.
  - Se actualizó las resoluciones de quejas, de los considerandos pertinentes, con la mención a la nueva normativa aplicable, con la finalidad de evitar confusión en los usuarios con las diversas normas aplicables.

OSIPTEL OPPM R. DONGO

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN

- Se identificó la problemática (aprobación de criterio resolutivo para los casos en los cuales los usuarios señalan correos electrónicos inválidos y direcciones físicas inexistentes, elaboración de modelo resolutivo declarando improcedente las quejas por no contestación oportuna al reclamo - calidad-avería - donde se advierta que la empresa operadora acredita que solucionó la avería, entre otros) e implementó medidas de solución para prevenir un futuro incremento de quejas.
- En base al resultado del cumplimiento de resoluciones, se logró identificar las causas de incumplimiento de resoluciones emitidas por el TRASU y se plantearon propuestas para incrementar el nivel de cumplimiento.
- Con la liberación de los ambientes de oficina, utilizados como archivo, que comprenden más de cien metros cuadrados, se da por concluida una etapa que inició en el año 2017, cuando los expedientes correspondientes al TRASU fueron incrementándose exponencialmente, lo que representaba una carga laboral legal y administrativa exhaustiva en el procedimiento de reclamos. Sin embargo, se logró vencer este reto; y, de esa forma, la Administración y Finanzas puede dar un mejor uso a las instalaciones liberadas, en beneficio de los colaboradores y del Osiptel en su conjunto.
- Mediante los informes elaborados de seguimiento y evaluación, con información obtenida del nuevo Sistema de Notificaciones Electrónicas, se realizó un seguimiento constante y diferenciado de las notificaciones que se realizan en la STSR para el procedimiento de reclamos; así como, identificó si la demanda de las notificaciones físicas o electrónicas tuvo alguna variación que corresponda tomar acción oportuna de la STSR, dadas las casuísticas particulares en cada tipo de notificación autorizada por el administrado.

En cuanto al proyecto del Registro Nacional de Terminales móviles para la seguridad (APNOP), como principales logros podemos mencionar lo siguiente:

- Se verificó lo dispuesto en torno al reporte diario que remiten las empresas operadoras (Registro de Abonado y/o Sustraído, Perdidos y Recuperados), listas de vinculación:
  - ✓ Artículos 17° y 18º de las Normas complementarias para la implementación del RENTESEG, de las 4 empresas operadoras móviles.
  - ✓ Artículos 4° y 5º de las Normas complementarias del RENTESEG, por parte de las empresas Entel Perú y Viettel Perú.
  - ✓ Medida Correctiva a Telefónica del Perú por incumplimiento de la Resolución de Gerencia General N° 00437-2021-GG/OSIPTEL

- Se verificó lo dispuesto en cuanto a la solicitud de bloqueo, envío de SMS, recuperación de Equipos Terminales Móviles, habilitación de Lista de Excepción:
  - ✓ Primera y séptima disposición complementaria final de las normas complementarias de implementación del RENTESEG por parte de las empresas Telefónica del Perú, Entel Perú, Viettel Perú, América Móvil, Flash Servicios Perú y Guinea Mobile.
  - ✓ Artículos 125º, 126º 127º del TUO de las Condiciones de Uso por parte de Entel Perú, Viettel Perú, América Móvil y Telefónica del Perú.
  - ✓ Tercera disposición complementaria final de las normas complementarias de implementación del RENTESEG por parte de Flash Servicios Perú.

- Se verificó lo dispuesto en torno a equipos terminales con IMEI que no deben operar en las redes móviles y/o reportes por sustracción o perdida:
  - ✓ Artículos 125º, 126º 127º del TUO de las Condiciones de Uso por parte de Entel Perú, Viettel Perú, América Móvil y Telefónica del Perú.
  - ✓ Novena disposición complementaria transitoria de las normas complementarias de implementación del RENTESEG por parte de Telefónica del Perú y América Móvil.

OSIPTEL OPPM R. DONGO

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN

- ✓ Artículo 126° y literal (i) del artículo 133° del TUO de las Condiciones de Uso de los servicios públicos de telecomunicaciones, por parte de la empresa Entel Perú.
- ✓ Medida Cautelar a Telefónica del Perú por incumplimiento artículo 1° de la Resolución de la Dirección de Fiscalización e Instrucción Nº 00134-2021-DFI/OSIPTEL.

- En el caso de cuestionamiento de bloqueo, se verificó lo siguiente:
  - ✓ Artículos 125º, 126º 127º del TUO de las Condiciones de Uso a la empresa América Móvil.
  - ✓ Artículo 136º del TUO de las Condiciones de Uso a las empresas Telefónica del Perú y Entel Perú.

- Se emitieron 4 Reportes Estadísticos del Registro de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, periodos: enero 2020-febrero 2022, enero 2020-mayo 2022, enero 2020-agosto 2022 y enero 2020-noviembre 2022.
- Con el informe Nº 00388-DFI/SDF/2022, se presentó a la Dirección la evaluación de herramientas para la detección de IMEI alterados haciendo uso de IMEI válidos.

C. Problemas presentados y medidas correctivas.

A continuación, se detallan las acciones que adoptó la entidad durante este periodo para mitigar los efectos de los principales factores que dificultaron el cumplimiento de las metas.

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
Producto 1: Localidades Supervisadas de acuerdo a Estándares Técnicos del Servicio	
Gestionar la operación de la herramienta de medición automatizada para el servicio de acceso a internet (sondas): Imposibilidad de culminar el proceso de implementación debido a las demoras por parte de las empresas operadoras en el cumplimiento de las obligaciones normativas señaladas en el Artículo 4 de la Norma Técnica de Sondas. De la misma manera, América Móvil ha presentado una denuncia de barrera burocráticas ante el INDECOPI y una demanda de amparo ante el Poder Judicial, con la finalidad de buscar la inaplicabilidad de la Norma Técnica.	La fase de operación se realizará hasta el primer trimestre 2023, de no existir imponderables, y la puesta en operación de la herramienta será reprogramada para el POI 2023.
Gestionar el desarrollo del estudio de modelamiento y análisis del Rediseño de Procesos de Fiscalización, Gestión Administrativa de Sanciones y de Defensa Judicial: En el Memorando Nº 01857-DFI/2022, "Seguimiento al estado de implementación de las medidas de control del Sistema de Control Interno", se identificó los siguientes riesgos: 1. pérdida de eficiencia por la falta y/o desactualización de sistemas informáticos que dan soporte al proceso; y, 2. discrecionalidad del personal en las tareas operativas del proceso, que conllevaron a la actualización de los de los términos de referencia., la cual fue objeto de recomendaciones.	De acuerdo al nuevo POI 2023 (en concordancia con las reuniones e iniciativas planteadas en el marco del nuevo PEI), está previsto durante el primer semestre del 2023 se realice la contratación de la empresa que elaborará el TO BE, y las especificaciones técnicas de la herramienta informática correspondiente.
Diseñar mecanismo que permita el reporte automatizado de información a los jefes de regiones de cada incidencia de interrupción o caída de servicios: El proveedor encargado de la implementación del aplicativo no se presentó por temas profesionales y ya se encuentra en la búsqueda de un nuevo proveedor. Se viene reformulando los Términos de Referencia, precisando las especificaciones técnicas.	La Implementación de mejoras al Centro de Monitoreo (Reportaría a las ORS) y sistematización de información enviada por las empresas operadoras, se tiene previsto a realizarse durante el año 2023.
Producto 2: Empresas Operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario	

OSIPTEL OPPM R. DONGO

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
Modificación al reglamento del SIRT En el segundo semestre, no se aprobó la versión final, esto debido a la solicitud de las empresas operadoras de ampliar el plazo para comentarios.	En diciembre 2022 se ha elevado la propuesta para aprobación de la Alta Dirección, por lo cual, se espera que el mismo sea aprobado en el 2023.
Producto 3: Usuarios Protegidos en sus derechos	
Modificar el Reglamento de Calidad de Atención: No se realizó, debido a que se contaba con la participación de una consultoría que nos brinde mayores insumos de las tendencias de la regulación en estos aspectos. Sin embargo, este proceso se declaró desierto hasta en dos oportunidades.	Se realizará el estudio y análisis regulatorio in-house en su totalidad.
APNOP - Registro Nacional de Terminales móviles para la seguridad	
En cuanto a la actividad de verificación de lo dispuesto en cuanto a la solicitud de bloqueo, envío de SMS, recuperación de Equipos Terminales Móviles, habilitación de Lista de Excepción; cabe precisar que la "habilitación de Lista de Excepción" ha finalizado en el año 2021.	Se solicitará que se modifique esta actividad de "Realizar acciones de monitoreo y/o supervisión respecto a la solicitud de bloqueo, envío de SMS, recuperación de Equipos Terminales Móviles, habilitación de Lista de Excepción" por "Realizar acciones de fiscalización respecto a la solicitud de bloqueo, envío de SMS, recuperación de Equipos Terminales Móviles, identificación de IMEI clonados, cumplimiento de la Decisión 786 y bloqueo de IMEI no registrados en la Lista Blanca".

D. Medidas adoptadas para la mejora continua

El OSIPTEL, acorde con su Objetivo Institucional 6: Consolidar el modelo de excelencia en la gestión institucional, tiene a la mejora continua como política de acción permanente y en ese sentido ha implementado diversos sistemas y procedimientos que buscan la calidad en sus procesos y en los servicios que entrega a sus beneficiarios.

Así, a continuación, se detallan los principales sistemas y mecanismos que esta institución desarrolla en el marco de la mejora continua:

Programa presupuestal. A la fecha, el OSIPTEL mantiene el Programa Presupuestal 014: Mejora de la Provisión de Servicio de telecomunicaciones; en ese sentido, la asignación del presupuesto de la Institución está basado en función a los servicios que brinda en el marco de una cadena de valor público, cuya entrega es medida en relación a los servicios y a los resultados que estos generan en los beneficiarios de la Institución

.

Gestión por procesos, para ello el OSIPTEL tiene identificado la cadena de valor público, y sobre este los procesos y los responsables a lo largo de esta cadena de valor. Esto significa que las funciones de los equipos de trabajo están orientadas a contribuir en algún proceso de entrega de los servicios del OSIPTEL. Asimismo, se evalúa de manera continua el mejoramiento o cambio de alguna parte del proceso.

Fortalecimiento de capacidades que asegure la excelencia de la institución. En ese sentido, la institución realiza una serie de actividades tales como el diseño e implementación de programas de atracción del talento; retención del talento y gestión de compromisos, y ejecuta planes de desarrollo de los colaboradores y espacios de capacitación continua. Asimismo, evalúa el desempeño de sus colaboradores, identifica y elabora los perfiles de puestos, entre otras actividades.

Integración de los TICs y la gestión del conocimiento, orientado a proveer soluciones tecnológicas de manera directa a los usuarios de servicios de telecomunicaciones, como a las

OSIPTEL OPPM R. DONGO

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN

diversas áreas para el soporte y eficiencia del negocio institucional; para tal fin, se identifican las brechas tecnológicas para dar soluciones informáticas adecuadas. De otro lado, se desarrolla la implementación de la gestión del conocimiento, ello implica la identificación de los activos de conocimiento estratégicos que soportan los procesos claves la institución y la implementación de un sistema para la generación, compartición y uso del conocimiento.

Gestión de la innovación. El OSIPTEL mantiene un sistema de innovación en la cual se trabaja en la identificación de nuevas formas de lograr los objetivos de manera más efectiva y eficiente, gestionar las ideas de innovación, desarrollar iniciativas creativas, implementar laboratorios de innovación, fomentar la cultura de innovación, entre otros.

Transformación Digital. Con la finalidad de ofrecer una mejor experiencia positiva al ciudadano que es cada vez más exigente y que demanda mejor calidad y velocidad en sus interacciones con el Estado, la Institución ha desplegado diversas acciones para el desarrollo de servicios digitales que respondan a sus demandas y necesidades. Esto como parte de la estrategia de Gobierno Abierto y de Innovación, alineada con la Política de Modernización de la Gestión Pública.

3. Conclusiones y recomendaciones

De acuerdo a la evaluación realizada a las metas programadas al cuarto trimestre del año 2022, el OSIPTEL llegó al **92%** en cumplimiento de metas a nivel Institucional. Los servicios brindados por el OSIPTEL, en el marco de sus funciones, se brindaron de manera ininterrumpida a nivel nacional, buscando con ello contribuir con la satisfacción del usuario de servicios de telecomunicaciones, de acuerdo a nuestra política institucional.

A continuación, se exponen las principales conclusiones y recomendaciones en el marco de los servicios brindados por el OSIPTEL

- **En Regulación:** La institución siguió brindando el servicio de regulación de los servicios de telecomunicaciones, en beneficio del ciudadano; repriorizando actividades y reasignando los recursos necesarios.

  Dicho servicio permitió continuar con un esquema de libre y leal competencia en el mercado de telecomunicaciones, lo cual genera una sana competencia en precio y calidad; beneficiando con ello al usuario de servicio de telecomunicaciones. El detalle de las principales actividades desarrolladas por la institución se expone en el literal B, del numeral 2 del presente documento.

- **En Supervisión:** La institución sigue brindando el servicio de supervisión constante de las obligaciones legales por parte de las empresas operadoras, en beneficio del ciudadano.

  Las actividades brindadas por la institución para supervisar los servicios de telecomunicaciones a nivel nacional permiten garantizar una provisión de servicios en condiciones de continuidad y calidad, considerando las necesidades y expectativas de los usuarios. El detalle de las principales actividades desarrolladas por la institución se expone en el literal B, del numeral 2 del presente documento.

- **En Orientación a los usuarios de telecomunicaciones:** La institución viene mejorando en el servicio de orientación a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones apoyándose en el canal de atención telefónico (FonoAyuda y líneas móviles por región) así como en herramientas digitales, las cuales, tienen la ventaja de masificar de mejor manera la información que se busca transmitir (charlas regulares, correo electrónico, programas radiales y videollamadas).

OSIPTEL OPPM R. DONGO

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN

Este servicio que brinda la institución de manera ininterrumpida y a nivel nacional, permite a los usuarios contar con información suficiente para tomar decisiones informadas a la hora de adquirir el servicio de telecomunicaciones, empoderándolo al hacerle conocedor de sus derechos como usuario y de las obligaciones de los operadores de servicios.

- **En Solución de Controversias:** La institución sigue brindando el servicio de solución de controversias de manera eficiente repriorizando sus actividades y reasignando los recursos necesarios. Prueba de ello, es el cumplimiento de todas sus tareas programadas para el 2022. Con estas intervenciones el OSIPTEL busca garantizar la libre competencia entre las empresas operadoras en su interacción en el mercado, así como efectúa investigaciones de oficio a fin de identificar prácticas desleales que afecten la competencia.

- **En Solución de Reclamos:** La institución sigue brindando el servicio de solución de reclamos en beneficio del ciudadano. De tal manera, se han implementado propuestas de mejora en el procedimiento de denuncias.

  Asimismo, se continúa trabajando en un lenguaje más sencillo en las resoluciones, con una estructura comprensible para el usuario que contenga una cita puntual de la parte pertinente de la norma.

Recomendación: Es necesario seguir trabajando en mejorar los servicios para llegar a los usuarios de servicios de telecomunicaciones a nivel nacional y, asimismo; a fin de apoyar a la gestión, se recomienda buscar una mayor flexibilidad y agilidad en los procesos y disposiciones que establecen los órganos rectores de los sistemas administrativos, de tal modo que contribuyan a una ejecución eficiente y oportuna oportuno de las metas tanto físicas como financieras.

OSIPTEL OPPM R. DONGO

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN