

# REPORTE DE CUMPLIMIENTO MISIONAL

## 1. Resumen ejecutivo

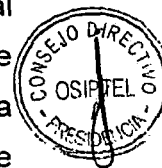
El presente resumen ejecutivo contiene información respecto a la estructura orgánica de la Institución, su marco de creación y funciones. Asimismo, contempla el marco estratégico que rige el accionar de la Institución, el cual cuenta con metas programadas hasta el año 2017.

De otro lado, se expone el estado situacional de la entidad al inicio de la gestión del Titular de la Institución, las estrategias adoptadas para el cumplimiento de sus funciones, las metas establecidas al inicio de la gestión y finalmente los logros alcanzados en el periodo de alcance del presente informe.

De acuerdo al esquema dispuesto por la Directiva de Lineamientos Preventivos para la Transferencia de Gestión de las Entidades del Gobierno Nacional, este documento también informa respecto a los asuntos urgentes de prioritaria atención del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, cuya atención es necesaria para el cumplimiento de los objetivos institucionales y que requieren la participación de otras entidades, como son la modificación de la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL, Ley N° 27336, proyecto de Ley del Fortalecimiento de los Organismos Reguladores, Proyecto de Decreto Supremo para la modificación de la alícuota de base imponible de aportes al OSIPTEL, entre otros.

Como resumen de la información principal de la Institución, se ha incluido un gráfico que muestra el presupuesto ejecutado por la Institución del 2012 al 2016; de igual modo, se informa el estado de la situación financiera de la entidad, del número de personal con que se cuenta a la fecha y se informa respecto a las mejoras en la infraestructura de la entidad así como la adquisición de equipos y/o sistemas que permitieron brindar un mejor servicio.

Finalmente, este reporte de cumplimiento misional detalla las principales acciones diseñadas e implementadas por el OSIPTEL buscando beneficiar al usuario de servicios de telecomunicaciones a nivel nacional, distinguiendo aquellas que son brindadas directamente por el OSIPTEL y otras que fueron promovidas por la Institución.



## 2. Organización de la entidad: Norma de creación, funciones, responsabilidades y organigrama

### 2.1 Norma de creación

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL, es un organismo público especializado, regulador y descentralizado, adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros. Cuenta con autonomía técnica, administrativa, económica y financiera.

Fue creado el 11 de julio de 1991 mediante Decreto Legislativo N° 702, inició sus actividades con la instalación de su primer Consejo Directivo el 26 de enero de 1994.

### 2.2 Funciones y responsabilidades

De acuerdo con la Ley Marco de Organismos Reguladores y el Reglamento General de OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM publicado en el diario oficial El Peruano el 02 de febrero de 2001, el OSIPTEL cuenta con las siguientes funciones:



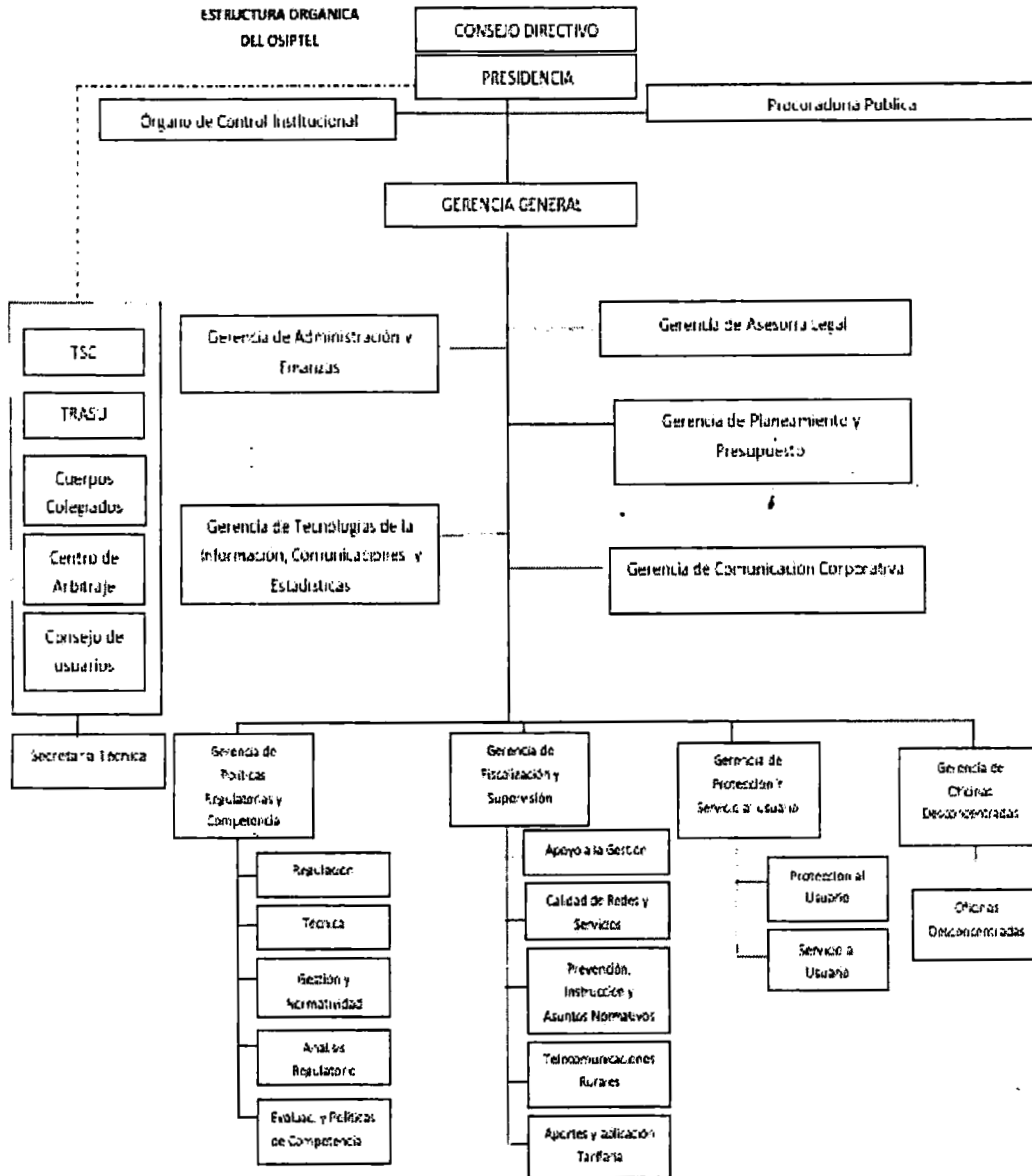
Función	Competencias
<b>Supervisora</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales y técnicas por parte de las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia.</li> <li>- Verificar el cumplimiento de cualquier mandato, resolución o norma emitida por el propio OSIPTEL o de cualquier otra obligación que se encuentre a cargo de las entidades supervisadas.</li> </ul>
<b>Reguladora</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fijar las tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones</li> <li>- Establecer sistemas tarifarios en sus diferentes modalidades</li> <li>- Dictar las disposiciones que sean necesarias para tal efecto.</li> </ul>
<b>Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dictar, en el ámbito de sus competencias, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios.</li> <li>- Tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones establecidas por normas legales, normas técnicas y aquellas derivadas de los contratos de concesión, así como por el incumplimiento de las disposiciones reguladora y normativa.</li> <li>- Aprobar su propia Escala de Sanciones.</li> </ul>
<b>Fiscalizadora y Sancionadora</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calificar infracciones e imponer sanciones y/o medidas correctivas según corresponda a las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia, por el incumplimiento de obligaciones derivadas de normas legales o técnicas, así como de las obligaciones contraídas por los concesionarios en los respectivos contratos de concesión.</li> </ul>
<b>Solución de Controversias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conciliar y resolver, en vía administrativa, los intereses entre entidades o empresas bajo su ámbito de competencia, entre éstas y sus usuarios y de resolver los conflictos y controversias entre los mismos.</li> <li>- Conocer y resolver toda controversia que afecte o pueda afectar el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones, aunque sólo una de las partes tenga la condición de empresa operadora.</li> <li>- Resolver controversias en la vía arbitral cuando las partes hayan acordado someter sus discrepancias a arbitraje administrativo.</li> </ul>
<b>Solución de reclamos de los usuarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solucionar los reclamos de los usuarios en segunda instancia, en las materias señaladas en la normativa correspondiente.</li> </ul>



Fuente: Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del OSIPTEL



## 2.3 Organigrama del OSIPTEL



### 3. Misión, visión, valores, objetivos y ejes estratégicos, y políticas institucionales

#### 3.1 Misión, visión y valores

El Plan Estratégico Institucional vigente, aprobado con Resolución de Presidencia N° 039-2014-PD/OSIPTEL, contiene el siguiente marco estratégico:

##### 3.1.1 Visión

Lograr que se brinden servicios de telecomunicaciones accesibles y de calidad en un marco de efectiva competencia, y ser reconocidos por la población como una institución autónoma, técnica e innovadora.

##### 3.1.2 Misión

Regular y supervisar el mercado de las telecomunicaciones para promover la competencia, la calidad de los servicios y el respeto a los derechos de los usuarios.

#### Valores:

- **Calidad en el Servicio:** Es hacer las cosas bien y preocuparse por mejorar siempre, brindando un excelente servicio que supere la expectativa de los clientes internos, externos y proveedores.
- **Compromiso:** Va más allá de cumplir una obligación, es hacer las cosas con pasión, sentir como propios los objetivos de la organización con un alto nivel de responsabilidad demostrando colaboración y humildad.
- **Innovación:** Es la capacidad para crear cambios significativos para la mejora de productos, servicios o procesos, creando valor agregado para las partes interesadas.
- **Respeto:** Es la mayor consideración hacia todos, mostrando amabilidad, buen trato, aprecio y cuidado a algo o a alguien.
- **Solidaridad:** Es actuar con sensibilidad y unidad para ayudar a superar las dificultades que se presenten en beneficio de la organización y de otras personas con mayores necesidades o desventajas.
- **Trabajo en Equipo:** Es la capacidad para fomentar un ambiente de colaboración, comunicación y confianza entre los integrantes del equipo para alcanzar los objetivos y mayores niveles de productividad.



### 3.2 Objetivos y Ejes estratégicos

Eje Estratégico	Objetivo Estratégico General - PESEM	Objetivos Estratégicos Generales - PEI
Estado moderno y descentralizado al servicio del ciudadano.	Lograr un Estado descentralizado, moderno y transparente que responda a las necesidades de la población.	Mejorar la satisfacción del usuario con los servicios de telecomunicaciones.
		Incrementar los niveles de competencia de los mercados de telecomunicaciones.
		Mejorar la gestión institucional buscando niveles de excelencia.

Los Objetivos Estratégicos Generales de la Institución se encuentran contenidos en el Plan Estratégico Institucional vigente para el periodo 2014 – 2017.

### 3.3 Políticas Institucionales

El OSIPTEL desarrolla sus acciones en el marco de los lineamientos contenidos en sus documentos de gestión estratégica y operativa.

## 4. Información respecto al cumplimiento de cada una de las funciones principales

### 4.1 Estado situacional al inicio de la gestión respecto de las funciones principales

El año 2012 marcó el inicio de una nueva gestión del OSIPTEL, cuyo objetivo se centró en la mejora continua de los niveles de satisfacción del usuario, en la calidad de los servicios de telecomunicaciones y de la competencia en el mercado.

El Perú se constituía, en ese entonces, como el quinto mercado móvil más grande de la región, y ello representaba uno de los grandes retos y desafíos en el diseño e implementación de las políticas regulatorias, enmarcadas en facilitar el acceso de la población a mejores servicios de telecomunicaciones en un marco de competencia, y proveer los mecanismos adecuados para el



aprovechamiento de los beneficios de desarrollo e inclusión provenientes del uso de la tecnología.

Asimismo, el Perú experimentaba un crecimiento económico importante y sostenido que permitió un mayor acceso de los hogares a los servicios de telefonía, ya sea desde un teléfono fijo o un celular, a nivel nacional. Según encuestas realizadas por el organismo regulador a abril de 2012, el 91.5% de hogares contaban con más de un servicio de telefonía a nivel nacional y el 99.6% de hogares contaba con acceso a más de un servicio de telefonía en Lima Metropolitana. Destacaba el nivel de acceso al servicio de telefonía móvil, pues en zonas rurales el 68.5% de los hogares con servicios de telecomunicaciones hacían uso exclusivamente de líneas móviles.

En este contexto de crecimiento y expansión de las telecomunicaciones, en el mercado de telefonía móvil existían más de 33 millones de líneas a marzo de 2012, lo que equivalía a un crecimiento de 115% respecto al 2007 y se correspondía con una densidad de 114.9 líneas por cada 100 habitantes. Mientras que en telefonía fija, 2.99 millones de líneas fijas se habían alcanzado a marzo de 2012, lo que representaba un crecimiento del 11.6% respecto al 2007.

Asimismo, el mercado de Internet fijo crecía también de manera vertiginosa. Los 1.27 millones de suscriptores registrados a marzo de 2012 significaban un crecimiento de más de 100% con respecto al 2007. En televisión de paga, por su parte, se contaba con 1.24 millones de suscriptores, un crecimiento de 52.5% respecto al 2007.

El desarrollo de las telecomunicaciones en el Perú obligó al OSIPTEL a establecer como una de sus políticas institucionales más importantes el acercamiento a los usuarios en todo el país. Se consideró que por lo menos debía existir una oficina en cada una de las 25 regiones del país, la cual debía cumplir la triple tarea de: representar a la Institución en cada región, orientar a los usuarios y supervisar la calidad de los servicios de telecomunicaciones. Este proceso de desconcentración, que se inició en el 2007, concluyó satisfactoriamente en el año 2011, con la creación de las Oficinas Desconcentradas en cada región del Perú. Para inicios del 2012 el OSIPTEL ya

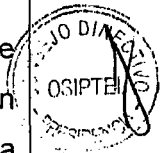


había implementado 23 Oficinas Desconcentradas a nivel nacional y cuatro Centros de Orientación al Usuario en Lima y Callao.

El proceso de desconcentración, a partir de la creación de la Oficinas Desconcentradas, significó un cambio importante para la Institución durante el 2012 y años posteriores, pues se pasó de tener un centro de orientación que contaba con un representante de la oficina y un practicante, a consolidar la presencia del OSIPTEL, implementando oficinas con un staff de colaboradores que no solo se encargaban de orientar a los usuarios, y capacitarlos sobre sus derechos y deberes; sino además, cumplir la función de supervisar el cumplimiento de las obligaciones de las empresas operadoras y los servicios que prestaban y prestan en las diferentes zonas del país.

Así, el estado situacional del OSIPTEL al inicio de la gestión, a nivel de sus funciones principales, eran las que se describen a continuación:

Funciones	Regulación y Normatividad
Descripción de la Función	Regulación y normatividad de los servicios públicos de telecomunicaciones
Estado al inicio de la gestión	<p><b>Determinación de proveedores importantes en los mercados de telecomunicaciones</b></p> <p>El OSIPTEL identificó a los proveedores importantes en el mercado de servicios de telecomunicaciones para que automáticamente estén obligados, entre otros puntos, a compartir su infraestructura con otras empresas operadoras, y a otorgar la reventa mayorista de su tráfico y servicios en condiciones no discriminatorias, que no impliquen prácticas anticompetitivas.</p> <p><b>Revisión del cargo de interconexión tope por facturación y recaudación</b></p> <p>La facturación y recaudación, como el cargo de interconexión tope, son especialmente importantes en aquellos casos en que los operadores de telefonía son a la vez operadores de larga distancia e incluyen el cobro de sus</p>





**Funciones Regulación y Normatividad**

llamadas en un único recibo. Si tal servicio no se presta a los operadores que compiten en el mercado de larga distancia a un precio que esté orientado a costos, se afectaría las condiciones de competencia del mercado.

**Fijación de cargos de interconexión tope por acceso a la plataforma de pago.**

Se realizó con el objetivo de fijar un pago máximo o cargo tope que un operador, que posee un sistema prepago, pueda cobrar a otro operador cuando los usuarios prepago del primer operador realizan llamadas hacia la red del segundo operador.

**Regulación de las llamadas de teléfonos públicos urbanos a celulares**

La regulación de las tarifas TUP-Móvil establece dos ajustes por año. A finales del año 2012 se aprobó la revisión no periódica, la que estableció un nivel tarifario de S/. 0.50 por 67 segundos en el servicio TUP-Móvil, constituyendo un incremento de seis segundos respecto a lo establecido a inicios del 2012. Tomando en cuenta que la tarifa a diciembre de 2011 era de S/ 0.50 por 62 segundos, la reducción anual fue 7.46% y la acumulada llegó a 58.96%.

**Plan Nacional para el Desarrollo de Banda Ancha en el Perú**

En el 2012 se promulgó la Ley de Promoción de la Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica (RDNFO), en cuya elaboración el OSIPTEL participó activamente, y que se orientó a la masificación de los servicios de Internet a nivel nacional.

La red dorsal, con una extensión de 13,500 kilómetros, permitiría integrar a todas las capitales de provincias del país, En este contexto, el OSIPTEL se abocó a velar para



Funciones	Regulación y Normatividad
	<p>que, en el proceso de implementación de este proyecto, los operadores de servicios puedan acceder a esta nueva infraestructura en igualdad de condiciones tarifarias y de calidad.</p> <p>El OSIPTEL impulsó diversas recomendaciones relacionadas tanto a la oferta como a la demanda:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Para las redes de transporte: Optar por el esquema de operador neutro (<i>Carrier de carriers</i>) con desagregación vertical, donde la empresa a la que se le adjudicó el servicio sólo debería operar en el segmento de transporte.</li> <li>✓ Incentivar el desarrollo de las redes de acceso, eliminando las trabas que presentan algunas instancias de gobiernos locales y regionales, para fomentar el uso compartido de infraestructura, optimizar la gestión del espectro radioeléctrico, evaluar medidas intensivas para mejorar la competencia y optimizar la regulación.</li> </ul>

Funciones	Supervisión y Fiscalización
Descripción de la Función	Supervisión y fiscalización
Estado al inicio de la gestión	<p>Para cumplir con esta función de manera eficiente, el OSIPTEL se enfocó en temas o áreas prioritarias del mercado, tales como la medición de la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones o la constatación del uso indebido de estos, la continuidad del servicio de telefonía pública en las zonas rurales, protección a los derechos de los usuarios, entre otros. A fin de cumplir con este objetivo a nivel nacional, las Oficinas Desconcentradas trabajaron en forma conjunta con la Gerencia de Fiscalización y Supervisión en provincias.</p>



**Funciones****Supervisión y Fiscalización****En cuanto a calidad del servicio**

De acuerdo al Reglamento de Calidad de telefonía móvil, en el 2012 se realizaron mediciones en 266 centros poblados urbanos en todo el país para determinar la Cobertura Radioeléctrica (CR), la Calidad de Voz (CV) y el Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto (TEMT).

En el caso del servicio de acceso a Internet brindado por la empresa Telefónica del Perú S.A.A., se evaluó los indicadores de Tasa de Ocupación de Enlaces (TOE) y Tasa de Transferencia de Datos (TTD), en centros poblados de las regiones de Cajamarca, Loreto, San Martín, Junín y Huánuco, donde experimentaron mejoras en el servicio después de las actividades de supervisión.

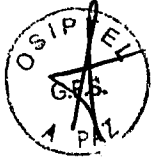
**En relación a la Tasación y Facturación de los servicios**

Las empresas operadoras debían cobrar los servicios que brindan de acuerdo a las tarifas que publican en cada uno de sus planes tarifarios. Para ello, se realizaron acciones de supervisión para verificar si se cumplían con lo ofrecido en varios planes. De esa forma, las empresas de telefonía pudieron corregir muchos puntos que estaban afectando a los usuarios.

**En relación a Telecomunicaciones en zonas rurales**

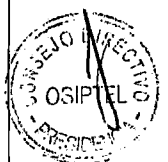
La continuidad del servicio de telefonía pública en las áreas rurales del país se encontraba garantizada. También se supervisó la cobertura del servicio de telefonía móvil, el acceso a Internet y la implementación de los nuevos proyectos del FITEL, con relación a las Condiciones de Uso de los servicios públicos de telecomunicaciones y los contratos de concesión.





Funciones	Supervisión y Fiscalización
	<p>El mercado de telefonía pública rural alcanzó más de 8 700 localidades a cargo de Telefónica del Perú y aquellas comprendidas en los contratos de los proyectos del FITEL. Alrededor de 2 500 localidades con teléfonos públicos rurales fueron supervisadas para verificar la continuidad del servicio; de igual modo se supervisó la cobertura del servicio de telefonía móvil en alrededor de 4 000 localidades rurales.</p>

Funciones	Solución de reclamos y controversias
Descripción de la Función	Solución de reclamos de usuarios en segunda instancia administrativa y solución de controversias entre empresas
Estado al inicio de la gestión	<p>Se aprobó la creación de salas unipersonales destinadas a resolver las apelaciones de los usuarios respecto de reclamos por casos que no superen los S/ 100, de tal forma que las salas colegiadas del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (Trasu) pudieran dedicarse a resolver temas más complejos y que, por sus características, demanden un plazo de resolución de 30 días hábiles que era lo que estipulaba la norma vigente en aquél entonces (actualmente el mencionado plazo de resolución es de 25 días hábiles).</p> <p>El avance tecnológico en el sector de telecomunicaciones y la aparición de nuevos servicios generaron nuevos tipos de reclamo y, por ende, la necesidad de actualizar la relación de medios probatorios aprobada en el 2006. Así, en el 2012, se establecieron características de la actuación probatoria del procedimiento de reclamos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones. Con dicha actualización, el</p>



**Funciones Solución de reclamos y controversias**

OSIPTEL evidencia predictibilidad y transparencia respecto de los medios probatorios que pueden ser actuados por las empresas y por los usuarios en el referido procedimiento.

Asimismo, las instancias del OSIPTEL dedicadas a la solución de reclamos en segunda instancia administrativa y a la solución de controversias entre empresas, se encontraban atendiendo los procedimientos a su cargo, los cuales, en número, mostraban una tendencia creciente, de acuerdo al siguiente detalle:

**Solución de reclamos**

Al cierre del año 2012, habían ingresado al Tribunal de Solución de Reclamos de Usuarios – TRASU - un total de 17 297 expedientes (10 654 recursos de apelación y 6 643 quejas administrativas). Por otro lado, se resolvió 17 118 expedientes (10 411 recursos de apelación y 6 707 quejas administrativas).

**Cuerpos Colegiados del OSIPTEL (CCO)**

Al cierre del año 2012, en primera instancia se habían tramitado un total de seis procedimientos de solución de controversias y un procedimiento administrativo sancionador iniciado por la comisión de una infracción durante la tramitación de una de las controversias principales.

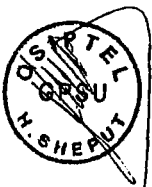
**Tribunal de Solución de Controversias (TSC)**

En segunda instancia, mediante la Resolución N° 005-2012-TSC/OSIPTEL, el TSC dispuso como precedente de observancia obligatoria, que en los procedimientos ante las instancias de solución de controversias entre empresas del OSIPTEL, iniciados a solicitud de parte y que involucren la



Funciones	Solución de reclamos y controversias
	<p>comisión de una infracción, es improcedente que mediante un recurso impugnatorio, el denunciante no sancionado cuestione el ejercicio de la potestad sancionadora de dichas instancias.</p>

Atención, Protección y Orientación al Usuario	
Descripción	<p>Establecer las condiciones necesarias que garanticen la transparencia y equidad en las relaciones de consumo.</p>
Estado al inicio de la gestión	<p>Se encontraba definida la política de Protección de los Derechos de los Usuarios del OSIPTEL y se establecieron mecanismos para llegar a más usuarios, destacando las siguientes acciones:</p> <p><b>Atención al usuario por parte de las empresas operadoras:</b></p> <p>En el 2012 se incrementó el período mínimo de atención de los servicios de información y asistencia (de 12 horas a 18 horas por día) y su duración (de 6 a 7 días a la semana), exceptuando a las empresas operadoras cuyos ingresos anuales facturados por los servicios públicos de telecomunicaciones que presten, resulten inferiores o iguales a 150 Unidades Impositivas Tributarias.</p> <p><b>Normativa de Protección a Usuarios:</b></p> <p>El 19 de diciembre de 2003 se publicó en el Diario Oficial El Peruano la Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL, mediante la cual se aprobó las "Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones"</p> <p>Dicha norma fue modificada en diversas oportunidades, atendiendo los requerimientos y necesidades de los agentes</p>



## Atención, Protección y Orientación al Usuario

de mercado y debido a la importancia de perfeccionar y actualizar el marco normativo de protección a usuarios. Así, en enero y mayo del 2012 se realizaron modificaciones a la norma, sin embargo, en el mes de septiembre del mismo año se decidió consolidar en un solo cuerpo normativo todas aquellas disposiciones que desde el 2003 habían sido emitidas, dando origen al Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

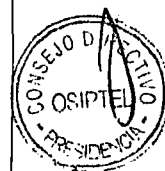
### Reclamos de Usuarios, modificación de la Directiva

En enero de 2012, se incorporó a la Directiva un régimen de infracciones y sanciones donde las infracciones a las obligaciones contenidas en la mencionada directiva son calificadas como leves y graves, atendiendo a la afectación que dichas infracciones generan en los abonados y/o usuarios, en el marco de un procedimiento de reclamo.

### Nuevas maneras de informar

El OSIPTEL diseñó dos mecanismos de orientación para personas con discapacidad visual y auditiva que permitieron reducir las barreras de información sobre los servicios públicos de telecomunicaciones.

Esta labor se efectuó como parte de la política institucional de desarrollo inclusivo, un concepto que propone una nueva visión de sociedad en la que se reconoce la diversidad humana, social y cultural. Con este fin se elaboraron estrategias que respondan a estas demandas de forma equitativa y sustentable. De acuerdo a ello, se elaboraron los siguientes materiales:



## Atención, Protección y Orientación al Usuario

### Guía Informativa del Usuario en sistema Braille.

Dirigidas a las personas con discapacidad visual con la finalidad que conozcan las funciones del OSIPTEL, dónde se ubican las oficinas y centros de orientación a nivel nacional, las principales normas de protección a usuarios, sus derechos y deberes, así como lo que deben saber para tramitar un reclamo ante las empresas operadoras.

Videos institucionales especiales. Se adaptaron cuatro videos institucionales (Machu Picchu: A 100 años de su descubrimiento; Señal OSIPTEL; Reportaje en La Hora N: Huancavelica; y Portabilidad Numérica) para personas con discapacidad auditiva, usando el lenguaje de señas.

### **Desconcentración del Servicio**

Hasta inicios del 2012 el OSIPTEL contaba con 28 Canales de Atención en Lima Callao y Provincias:

#### **5 Canales de Orientación en Lima y Callao:**

- Sede Principal de Orientación a Usuarios en San Isidro.
- Centro de Orientación de Callao.
- Centro de Orientación en Los Olivos.
- Centro de Orientación en San Juan de Miraflores.
- Contac Center o "Fonoayuda".

**23 oficinas desconcentradas.** El OSIPTEL se encontraba presente en gran parte del territorio nacional, ofreciendo sus servicios de orientación y supervisión de los servicios de telecomunicaciones con instalaciones provistas logísticamente con áreas





## Atención, Protección y Orientación al Usuario

de atención a usuarios implementadas y un equipo de colaboradores al servicio de la ciudadanía.

A partir del 2012, el OSIPTEL dio un nuevo impulso a su tendencia de desconcentración, con la apertura de nuevos centros de orientación, como el de Pichari, ubicado en una zona del país de difícil acceso como es el VRAEM.

La presencia del OSIPTEL en esta zona reforzó las alianzas estratégicas con otras instituciones públicas como el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin), el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp) y la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (Sunat) al haberse realizado actividades conjuntas en favor de los pobladores de esa zona.

### 4.2 Estrategia diseñada en la gestión para el cumplimiento de cada función

Función	Estrategia Diseñada
<b>Principal</b>	
<b>Funciones:</b>	Fijación de tarifas competitivas
Regulación y normatividad	Diseño y aplicación de mecanismos para promover la competencia del mercado de telecomunicaciones
	Diseño y actualización del marco normativo de protección al usuario
<b>Funciones:</b>	Supervisión para garantizar la calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones a nivel nacional
Supervisión y fiscalización	Desconcentración del servicio de supervisión a nivel nacional
<b>Funciones:</b>	Mejora en la calidad de atención de reclamos de usuarios
	Desconcentración gradual del servicios de atención de reclamos



<b>Función Principal</b>	<b>Estrategia Diseñada</b>
Solución de reclamos y controversias	Mejorar la predictibilidad en la resolución de controversias de libre y leal competencia
<b>Atención, Protección y Orientación al usuario</b>	Mejora de la calidad de atención y protección al usuario
	Orientación al usuario a nivel nacional
	Desconcentración del servicio de orientación a nivel nacional

Las estrategias aplicadas por la Institución se encuentran contenidas en sus documentos de gestión estratégica y operativa aprobados con Resolución de Presidencia.

#### 4.3 Objetivos y metas establecidas por función.

<b>Función Principal</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Metas</b>
<b>Funciones:</b> - Regulación y normatividad - Solución de controversias	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reducción de barreras estratégicas a la entrada de nuevos operadores</li> <li>Fomentar la competencia y eficiencia asignativa (fijar precios orientados a costos).</li> <li>Lograr que los cargos de interconexión y precios al por mayor se orienten a costos.</li> <li>Reducir niveles de concentración.</li> <li>Reducir conductas contrarias a la libre y leal competencia.</li> <li>Adecuar el marco regulatorio para los servicios en convergencia.</li> </ul>	Incremento de los niveles de competencia en los mercados de telecomunicaciones
<b>Funciones:</b> - Supervisión y fiscalización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reducción de barreras a la libertad de elección de los usuarios.</li> <li>Fomentar la conectividad de las poblaciones excluidas del desarrollo de las grandes ciudades.</li> </ul>	Mejora de la satisfacción del usuario con los servicios de



Función Principal	Objetivos	Metas
- Solución de reclamos y Orientación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidar la desconcentración de los servicios brindados a los usuarios de Servicios de Telecomunicaciones.</li> <li>• Promover la protección al usuario.</li> <li>• Mejorar los servicios de solución de reclamos de usuarios.</li> <li>• Mejorar la calidad de atención a los usuarios por las empresas operadoras.</li> <li>• Mejorar la calidad de los servicios de telecomunicaciones.</li> <li>• Incrementar la información a los usuarios.</li> </ul>	telecomunicaciones

**Fuente:** Estos objetivos y metas se encuentran enmarcadas en los documentos de gestión estratégica y operativa de la Institución.

Los Indicadores y metas cuantitativas se encuentran contenidas en los documentos de Gestión Estratégica y Operativa de la Institución (Plan Estratégico Institucional, Programa Presupuestal y Plan Operativo Institucional)

Las medidas adoptadas por el OSIPTEL se han centrado principalmente en tres aspectos: la reducción de barreras a la libertad de elección de los usuarios, la reducción de barreras estratégicas a la entrada de nuevos operadores y una mayor información a los usuarios.

En línea con lo señalado, la gestión del Titular estuvo enfocada en la mejora de la satisfacción del usuario con los servicios de telecomunicaciones. Esto fue plasmado en el Programa Presupuestal con el que cuenta la Institución el cual se denomina "Mejora de la Provisión de los Servicios de Telecomunicaciones" y tiene como Resultado Específico la satisfacción del usuario con los servicios de telecomunicaciones.

Dicho resultado es medido con Indicadores de Desempeño los cuales están contenidos en el mencionado Programa Presupuestal del OSIPTEL y es informado anualmente al Ministerio de Economía y Finanzas. Asimismo, el Plan



Estratégico Institucional – PEI diseñado y aprobado para el periodo 2014 – 2017, considera los lineamientos estratégicos correspondientes para alcanzar la satisfacción de los usuarios de servicios de telecomunicaciones a nivel nacional.

#### 4.4 Resultados obtenidos al final de la gestión

Los principales resultados obtenidos por la Institución en cumplimiento a sus funciones y en el marco de sus lineamientos estratégicos fueron los siguientes:

Función Principal	Resultado Obtenido al Final de la Gestión
<p>Funciones: Regulación y normatividad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ahorros para los usuarios de los servicios de telecomunicaciones;</b> generado, entre otros, por la Implementación de medidas para la promoción de la competencia en los mercados supervisados: acceso a internet fijo y móvil, televisión de paga y telefonía móvil; en este sentido, las principales medidas adoptadas fueron:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alrededor de 28 procedimientos de emisión de mandatos de interconexión y más de 10 de compartición de infraestructura,</li> <li>- Se tramitaron alrededor de 135 contratos de interconexión y más de 40 de compartición de infraestructura,</li> <li>- Se introdujeron diversas mejoras al procedimiento de portabilidad numérica siendo la más relevante la de julio de 2014 (nuevo procedimiento más ágil),</li> <li>- Se regularon los pagos referidos al cargo de terminación móvil, cargo de terminación fijo, plataforma de pago, facturación y recaudación, transporte y enlaces.</li> <li>- Se aprobó la norma sobre dinero electrónico habiéndose tramitado los siguientes 06 contratos así como, en algunos casos, adendas a los mismos:                 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pagos Digitales Peruanos con telefónica, para el producto denominado Billetera Móvil "Bim,</li> <li>▪ Pagos Digitales Peruanos con América Móvil, para el producto denominado Billetera Móvil "Bim",</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>



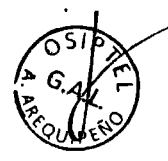
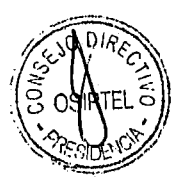
**Función Principal**      **Resultado Obtenido al Final de la Gestión**

- Pagos Digitales Peruanos con América Móvil, para el producto denominado Billetera Móvil "Bim",
  - Pagos Digitales Peruanos con Entel Perú, para el producto denominado Billetera Móvil "Bim",
  - Júpiter Technology y Telefónica del Perú, para el producto "Tu Dinero Móvil"
  - GMoney con América Móvil y para el producto comercial "aPanda tu dinero móvil"
  - GMoney con Telefónica del Perú, para el producto comercial "aPanda tu dinero móvil".
- Se aprobó la norma de operadores móviles virtuales habiéndose aprobado un contrato a la fecha (Virgin - Telefónica del Perú).
- Se ha establecido el factor de productividad para el periodo 2016-2019, eje de la regulación de la telefonía fija.

Producto de la dinámica competitiva, se generó un ahorro de 3,088 millones de soles para los usuarios de los siguientes servicios de telecomunicaciones:

**(Ahorros en millones de soles sin IGV en valores nominales)**

Ahorro (En millones de S/. sin IGV)						
Servicio	2012	2013	2014	2015	2016	Acumulado
Servicio Móvil	117	344	421	463	1263	2609
Internet ADSL	75	115	44	33	113	380
TV Paga	29	50	2	0	18	99
<b>Total</b>	<b>221</b>	<b>509</b>	<b>467</b>	<b>496</b>	<b>1395</b>	<b>3048</b>



Función Principal	Resultado Obtenido al Final de la Gestión
-------------------	---

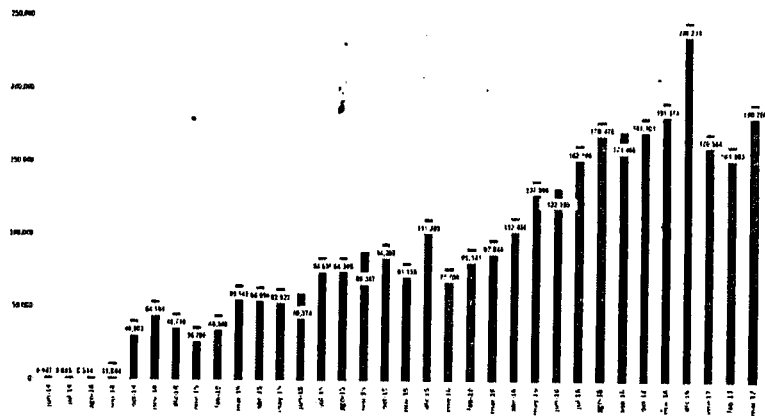
	<ul style="list-style-type: none"> <li> <p><b>Ahorros en los servicios de telecomunicaciones brindados en las zonas rurales.</b> El establecimiento de cargos de interconexión diferenciados entre los operadores urbanos y rurales (incluidos los lugares de preferente interés social), para beneficiar las comunicaciones de estos últimos, considerando las características particulares de estas zonas, ha permitido un ahorro de más de S/. 25 millones.</p> <p>La regulación de los cargos de interconexión promueve la competencia, ya que al orientar los cargos de interconexión a costos económicos se genera un ahorro para los operadores que les permite trasladar dichos ahorros a las tarifas de los servicios que ellos proveen a sus usuarios.</p> </li> <li> <p><b>Tarifas competitivas para los usuarios de servicios de telecomunicaciones.</b> La Implementación de medidas y el establecimiento de tarifas tope para las llamadas de telefonía fija (local y larga distancia), llamadas de teléfonos públicos a móviles y llamadas de teléfonos fijos a móviles, ha generado los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se ha alcanzado un ahorro acumulado para los usuarios de los servicios de Telefonía fija de S/. 54.8 millones del 2012 al cierre de 2016.</li> <li>- Las tarifas de teléfonos públicos a móviles se han reducido en 5.2%, lo cual ha significado un ahorro acumulado para los usuarios de S/. 45.1 millones.</li> <li>- Las tarifas de teléfonos fijos a móviles se han reducido en 48.5% y el tráfico creció en 88.9%, generando un ahorro de S/. 54.6 millones para los usuarios.</li> </ul> </li> </ul>
--	--



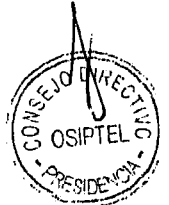
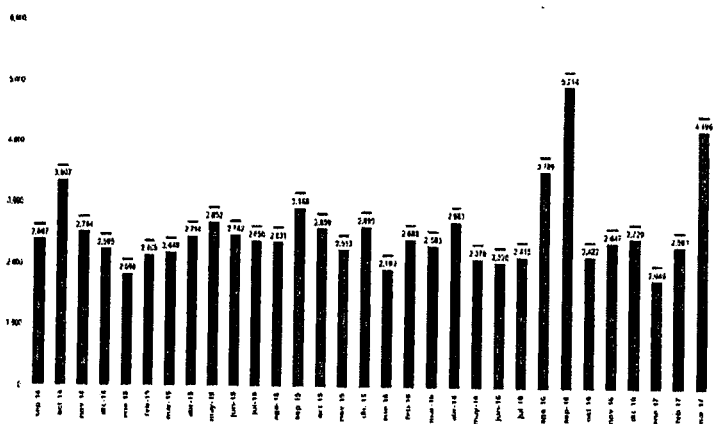
**Función Principal**      **Resultado Obtenido al Final de la Gestión**

- Implementación de la portabilidad numérica en la telefonía fija y mejora en la portabilidad móvil. Modificación al Reglamento de portabilidad numérica a fin de mejorar el procedimiento, hacerlo más ágil y sencillo para los usuarios.

A la fecha, se han efectuado más de tres millones de portaciones desde la puesta en práctica del sistema.



En el caso de las portaciones del mercado fijo, las mismas se iniciaron en setiembre del 2014, y a la fecha se han portado más de 80 mil.

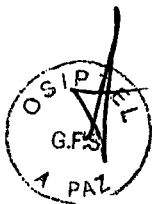
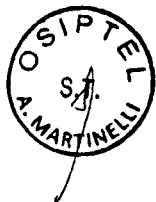


Función Principal	Resultado Obtenido al Final de la Gestión
	<ul style="list-style-type: none"> <li> <p><b>Aprobación de la norma sobre Neutralidad de red</b>, para preservar la libertad de elección de los usuarios en el Servicio de Acceso a Internet, asegurando libre acceso a cualquier tipo de protocolo, tráfico, servicio o aplicación disponible en Internet.</p> <p>En diciembre de 2016 se aprobó la norma sobre neutralidad (Resolución N° 165-2016-CD/OSIPTEL). Esta norma tiene por objetivo establecer las disposiciones para asegurar que se cumpla la Neutralidad de Red, determinar las medidas permitidas, las medidas adoptadas ante situaciones de emergencia y las medidas implementadas por mandato judicial; así como la arbitrariedad de las conductas relativas a la Neutralidad de Red.</p> <p>De esta manera, se busca preservar la libertad de elección de los usuarios en el Servicio de Acceso a Internet, asegurando libre acceso a cualquier tipo de protocolo, tráfico, servicio o aplicación disponible en Internet.</p> </li> <li> <p><b>Cargo de terminación de llamadas en las redes móviles:</b> en noviembre del año 2016 se dio inicio al procedimiento de revisión de este cargo (Resolución N° 144-2016-CD/OSIPTEL). De acuerdo a los plazos establecidos, al primer trimestre 2017 las empresas han presentado sus propuestas de cargos con el sustento respectivo. Ahora corresponde al OSIPTEL evaluar y publicar para comentarios la propuesta del regulador.</p> </li> </ul>





Función Principal	Resultado Obtenido al Final de la Gestión
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ampliación y mejora de la participación de los Consejos de Usuarios en la actividad regulatoria, para ello se efectuó:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Modificación del Reglamento de los Consejos de Usuarios del OSIPTEL.</li> <li>- Ampliación del número de Consejos de Usuarios del OSIPTEL, de uno a tres.</li> <li>- Entre el 2014 y el 2016 se realizaron 28 talleres entre los tres Consejos de Usuarios:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Consejo de Usuarios Región Centro - realizó once (11) talleres.</li> <li>- Consejo de Usuarios Región Sur - realizó nueve (09) talleres.</li> <li>- Consejo de Usuarios Región Norte - realizó ocho (08) talleres.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
<p>Funciones: Supervisión y fiscalización</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Supervisión de nuevos contratos o renovación de Contratos de Concesión de alcance nacional:</b></li> </ul> <p><b>Supervisión de la Renovación del Contrato de Concesión de Telefónica Móviles S.A.</b> A raíz de la suscripción por parte del Estado de la Adenda de renovación del Contrato de Concesión de Telefónica Móviles S.A. el 21 de marzo del 2013, se generaron obligaciones de supervisión extraordinarias para el OSIPTEL que se extendían, en un principio, por cuatro años una vez finalizadas las instalaciones por parte de la empresa operadora las cuales debían realizarse, en su mayoría, hasta el 21 de marzo del 2018<sup>1</sup> (*). Asimismo,</p>



<sup>1</sup> La suscripción de la Adenda de renovación de las instalaciones de telefonía móvil por parte de la empresa operadora de telefonía móvil en el Perú, en el mes de marzo del 2013, generó obligaciones de supervisión extraordinarias de alcance nacional de carácter de urgencia, para el OSIPTEL, que se extendían, en un principio, por cuatro años una vez finalizadas las instalaciones por parte de la empresa operadora las cuales debían realizarse, en su mayoría, hasta el 21 de marzo del 2018 (\*). Asimismo,



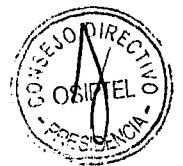
Función Principal	Resultado Obtenido al Final de la Gestión
	<p>existen obligaciones en la cláusula quinta referidas a supervisar el acceso a internet social satelital en TAMBOS, cuyo plazo de instalación se extenderá hasta el 2019, y en consecuencia, la posterior supervisión. De manera similar, en las cláusulas segunda y quinta, se estipula un incremento de la velocidad de internet durante todo el período de la concesión, y por ende, la supervisión de esa obligación se extenderá durante dicho periodo.</p> <p>A estos efectos, para los años 2015 y 2016 el OSIPTEL solicitó créditos suplementarios que le permitieron el esfuerzo adicional de supervisión de las nuevas obligaciones, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Supervisión de la provisión de servicios móviles de voz y datos en alrededor de 2327 centros poblados rurales, aún faltan las supervisiones correspondientes al cuarto año.</li> <li>- Supervisión de la instalación de una red de microondas de Yurimaguas a Iquitos, alcanzando también La Rioja y Moyobamba con una capacidad de 1.5Gbs para dotar de acceso a Internet de banda ancha fija a instituciones públicas (centros educativos, puestos de salud y comisarías) situadas en 259 centros poblados de la selva aledaños al recorrido de la red de microondas</li> <li>- Supervisión de la tarifa social de telefonía móvil prepago para un total de un millón de beneficiarios, constituidos por "funcionarios rurales" del Estado (miembros de las fuerzas armadas, policías profesores</li> </ul>



El presente informe es el resultado de la supervisión de la gestión de la concesión de servicios de telecomunicaciones en el ámbito de la competencia de OSIPTEL, en el marco de la Ley N° 28112, Ley N° 28113 y sus modificatorias, correspondiente a la concesión de servicios de telecomunicaciones en el ámbito de la competencia de OSIPTEL.

Función Principal	Resultado Obtenido al Final de la Gestión
-------------------	---

- |  |  |
|--|--|
|  | <p>y médicos, y beneficiarios de programas sociales del Estado (Juntos, CUNA MAS, Pensión 65, Beca 18 y FISE)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Supervisión de la provisión de telefonía y acceso a Internet de banda ancha fija a instituciones públicas situadas en 56 capitales de provincia del interior del país donde Telefónica cuenta con fibra óptica, hasta un total de 8100 accesos a Internet a nivel nacional, a la fecha ya se realizaron estas supervisiones. En el tercer año estos servicios deben extenderse a 129 capitales de provincia adicionales donde llegue la fibra óptica de la Red Dorsal Nacional o de alguna empresa del Grupo Telefónica, a fin de proveer telefonía y acceso a Internet de banda ancha a instituciones educativas hasta un total de 2900 puntos, esto se supervisará en el cuarto año debido a que depende del acuerdo que realice el MTC y la empresa operadora acerca de los lugares donde se instalaran estos 2900 puntos.</li> <li>- Supervisión del acceso a Internet social satelital de banda ancha a instituciones públicas situadas en 1098 centros poblados rurales ubicados en distritos de mayor pobreza, de provincias de frontera, del programa nacional TAMBOS del Ministerio de Vivienda y en capitales de provincia aisladas, aún faltan las supervisiones correspondientes al cuarto año.</li> <li>- Supervisión de la instalación de circuitos dedicados para videovigilancia para propósitos de seguridad ciudadana que permitirán conectar los sistemas de videovigilancia de 327 municipios DEL país a un Punto de Concentración Nacional en Lima. A la fecha se ha supervisado el 36 de los 47 municipios instalados correspondientes al primer año, debido a que aún no existe un acuerdo entre el MTC respecto a los municipios beneficiados, sobretodo en provincia.</li> </ul> |
|--|--|



Función Principal	Resultado Obtenido al Final de la Gestión
-------------------	---

A marzo de 2017, las instalaciones requeridas para proveer los servicios comprometidos en los 4196 centros poblados se han completado en un 80% de las instalaciones<sup>2</sup> y la supervisión por parte de OSIPTEL se ha realizado en un 88.7% de los centros poblados beneficiarios con las instalaciones de la adenda.

**Contrato de Concesión de la RED DORSAL NACIONAL DE FIBRA OPTICA (RDNFO).** Este contrato, suscrito el 30 de junio de 2014 por el Estado con la empresa AZTECA, se ha desplegado por partes en un total de seis etapas. Cada una de ellos ingresaba en operación comercial apenas el MTC otorgaba la conformidad para el inicio de operaciones, la última de las cuales finalizó en julio de 2016.

El proyecto consiste en desplegar una red de fibra óptica de alta disponibilidad, incorporando anillos para redundancia cubriendo un total de 13,500 KM de cable de fibra óptica y la instalación de equipamiento de nodos en 180 capitales de provincia y adicionalmente, 154 nodos de conexión. A la fecha se han supervisado en campo un total de 319 nodos (Core, integración, distribución y conexión) y 25 Centros de Operación y Mantenimiento.

La supervisión trimestral de la fase de operación comercial le corresponde a OSIPTEL y se prolongará durante todo el periodo de concesión (20 años). A marzo del 2017 OSIPTEL ha emitido informes de operatividad respecto a las seis entregas de la Red Dorsal de Fibra Óptica.



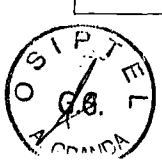
Función Principal	Resultado Obtenido al Final de la Gestión
-------------------	---

- **Cobertura de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.**

Se logró la aprobación del Reglamento de Cobertura de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Resolución N° 128-2014-CD/OSIPTEL). Con la aplicación y supervisión de este reglamento se ha logrado:

- Situar al indicador de Cobertura Geográfica como factor de competencia entre las empresas operadoras, tanto para telefonía como para datos, generándose un incremento en la penetración de los servicios de datos en el interior del país contribuyendo a disminuir la Brecha Digital en el país
- Mejora en el porcentaje de centros poblados con cobertura de telefonía móvil de 29% (2014) al 36% (2016)
- Sinceramiento en la información de la cobertura móvil que las empresas operadoras declaraban. Si bien las cifras reportadas declararon un nivel menor de cobertura, esta refleja en mejor medida la realidad del servicio; adicionalmente, corresponde a un parámetro técnico y más transparente para todos los agentes del mercado.
- Sistema Señal OSIPTEL, con el fin de proporcionar a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones una plataforma más amigable, interactiva y de fácil uso en la verificación de la cobertura móvil e Internet móvil en cada una de las localidades declaradas por las empresas operadoras al OSIPTEL. Supervisión en campo en más de 4 000 centros poblados.

Asimismo, esta información permitirá que los proyectos de FITEL beneficien a la población cuyo Centro Poblado realmente no cuentan con cobertura, propiciando así el



Función Principal	Resultado Obtenido al Final de la Gestión
-------------------	---

acceso universal a los servicios públicos de telecomunicaciones.

- **Mejora en la Disponibilidad de los Teléfonos Públicos ubicados en zonas rurales:**

El OSIPTEL a través de la supervisión de lo establecido en el artículo 4º Reglamento de Disponibilidad y Continuidad (Servicio de Telefonía de Uso Público sin disponibilidad) ha logrado:

- Mejora en la Disponibilidad de Teléfonos Públicos en zonas rurales: del 84% al 92%. Telefónica del Perú S.A.A. cuenta con una disponibilidad del orden del 95% y Gilat to Home Perú S.A. del 98%.
- Reducción de la cantidad de Centros Poblados - CCP donde se encontraron faltas del servicio brindado por parte de las empresas operadoras que ameritaron sanciones y amonestaciones de 451 (2011) a 436 (2013)
- Reducción de las multas impuestas en UIT por el tema de la Disponibilidad de Teléfonos Públicos en zonas rurales de 635 (2011) a 154 (2013).
- Como respuesta a las acciones de supervisión, las empresas operadoras Telefónica del Perú S.A.A, y Gilat to Home Perú S.A. implementaron lo siguiente:
  - Gerencias encargadas exclusivamente del negocio rural;
  - Atención especializada y exclusiva para el poblador rural, número telefónico exclusivo

- **Desconcentración del servicio de orientación y supervisión a nivel nacional**

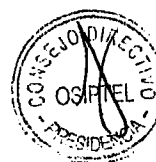
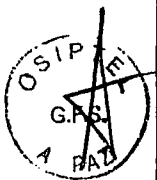
El 2011 el OSIPTEL concluyó con la implementación de sus sedes en todo el País, abriendo al público las Oficinas



Función Principal	Resultado Obtenido al Final de la Gestión
	<p>Desconcentradas de Amazonas, Apurímac, Huánuco, Pasco y Tumbes.</p> <p>En el marco de la disposición dada por el Ejecutivo, el año 2012 se inauguró el Centro de Orientación del VRAEM, ubicado en Pichari, provincia de La Convención, en el departamento de Cusco.</p> <p>Una vez culminado con la implementación de la Oficinas Desconcentradas a nivel nacional, el OSIPTEL se valió de Convenios con distintas instituciones públicas o privadas, ubicadas en provincias al interior del país, para capilarizar su servicio de orientación, Así, se constituyeron Centros de Orientación en las instalaciones de sus aliados estratégicos, ahorrando gastos en alquiler de local y en servicio de seguridad y vigilancia, en tal sentido:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En el año 2013 se abrieron los Centros de Orientación de Jaén (Cajamarca), Juliaca (Puno), Satipo (Junín) y Moyobamba (San Martín).</li> <li>- En el año 2014 la población de Huaraz (Ancash) y Huacho (Lima Provincias) se benefició con la apertura de los Centros de Orientación del OSIPTEL en dichas ciudades.</li> <li>- Finalmente, en el año 2015 se puso en funcionamiento los Centros de Orientación de Chíncha (Ica), y Yurimaguas (Loreto).</li> </ul> <p>Con la instalación de estos centros se ha logrado tener una mayor presencia al interior del país, lo cual ha permitido que el OSIPTEL siga más de cerca la problemática de la población en relación a los servicios públicos de telecomunicaciones, supervisando la cobertura y calidad en los mencionados servicios, y difundiendo los derechos</p>



Función Principal	Resultado Obtenido al Final de la Gestión
	<p>y deberes de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, alcanzando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las atenciones personales en oficina, fuera de las provincias de Lima y Callao, han pasado de ser 34,835 en el 2012, a 82,515 en el año 2016. Es decir, se ha incrementado la atención personal directa al público en un 137%.</li> <li>- A través de las actividades de acercamiento al público, mediante jornadas itinerantes y charlas de orientación, el OSIPTEL visitó 451 distritos en el año 2012 y en el año 2016 visitó 845.</li> <li>- Entre el 2012 y 2016 las supervisiones tuvieron un incremento de 61.5%, mientras que los Centros Poblados supervisados tuvieron un incremento de 141,5%, de acuerdo a lo siguiente: En el 2012 se realizaron 12,506 supervisiones en 2,316 Centros Poblados fuera de Lima y Callao, y en el año 2016 se han realizado 20,196 supervisiones en 5.594 Centros Poblados.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mejora en la Calidad de prestación de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones brindados por las empresas operadoras</b>, para dicho efecto se promovió lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Aprobación del Reglamento General de la Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones</b> (Resolución N° 123-2014-CD/OSIPTEL). En el 2016 se realizaron modificaciones al Reglamento, incorporando el Procedimiento de Supervisión del Servicio de Acceso a Internet (Resolución N° 005-2016-CD/OSIPTEL); y, para el servicio de Telefonía de Uso Público, el indicador Tasa de Reparaciones (Resolución N° 089-2016-CD/OSIPTEL).</li> </ul> </li> </ul>





Función Principal	Resultado Obtenido al Final de la Gestión
	<p>- <b>Aprobación del Reglamento de Fiscalización Infracciones y Sanciones – RFIS</b> (Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTTEL) que reemplaza al Reglamento General de Infracciones y Sanciones (Resolución N° 002-1999-CD/OSIPTTEL). Se efectuó la modificación al RFIS (Sesión de Consejo Directivo del 11/04/2017).</p> <p>- <b>Adquisición de unidades móviles y de equipos especializados de medición</b>, los cuales se adquirieron en el año 2014 (12 equipos de medición para redes móviles por S/ 9'228.500; además de 15 unidades móviles para las mediciones de campo a nivel nacional por S/ 1'359.000).</p> <p>Con estas medidas se alcanzaron los siguientes logros:</p> <p><b>Entre los años 2012 al 2016, se aprecia la tendencia de menor número de interrupciones ocurridas a nivel nacional,</b></p> <p>De 16,228 del año 2012 a 2,175 en el 2016. Cabe precisar que al primer trimestre de 2017 se registraron 833 interrupciones a nivel nacional.</p> <p>También se aprecia una tendencia decreciente de reportes sancionados por el artículo 44 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso. Tal es el caso que, por ejemplo, para el grupo Telefónica (de mayor representatividad en el mercado de telecomunicaciones, para los servicios de Telefonía fija, móvil y radiodifusión por cable), la cantidad de reportes sancionados disminuyeron de 15,142 a 5,605</p> <p><b>Mejora en los resultados de los indicadores de telefonía móvil:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Calidad de Voz de 2.89 (2012) a 3.3 (2016), teniendo en cuenta que la Escala Mean Opinión Score – MOS, considera el nivel 3 como aceptable;</li> </ul>

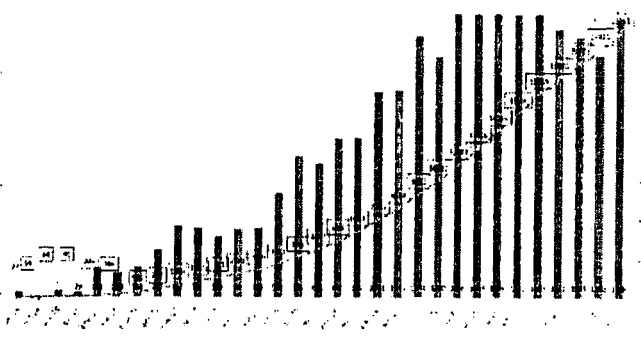


Función Principal	Resultado Obtenido al Final de la Gestión
	<p>✓ Calidad de Cobertura del Servicio de 94,89% (2011) a 99,5% (2016);</p> <p>✓ Reducción en el Tiempo promedio de Entrega de Mensajes de Texto de 11.9 (2012) a 11.4 segundos registrados en el año 2016.</p> <p>En el 2016 se realizaron mediciones de los indicadores de calidad móvil en 606 Centros Poblados Urbanos, 27% más si lo comparamos con la cantidad de mediciones realizadas en el año 2015 (476), con los equipos de medición adquiridos en el.2014.</p> <p><b>Las empresas operadoras móviles adoptaron compromisos de mejora en 70 Centros Poblados</b></p> <p>Dichos compromisos se efectuaron sobre la base de los resultados de las mediciones de los indicadores de telefonía Móvil correspondientes al I semestre 2015. Dichos compromisos de mejora beneficiarían a una población mayor a los 2.6 millones, y demandaría una inversión superior a los S/ 7 millones.</p> <p><b>Mejora en la velocidad mínima garantizada de internet.</b></p> <p>A partir del 1º de enero de 2015, las empresas operadoras ofertan planes con un porcentaje mínimo garantizado de 40%, anteriormente sólo se ofrecía el 10% de porcentaje mínimo garantizado. Esto se ve reflejado en los resultados obtenidos en el indicador "Porcentaje de cumplimiento de la velocidad mínima garantizada de internet" cuyo ratio se incrementó de 70% (2013) a 83% (2016) debido a que la oferta comercial publicita con mayor precaución las velocidades que comercializa, de forma que no genera expectativas de alta velocidad que no podría cumplirse en todos los casos.</p>



Función Principal	Resultado Obtenido al Final de la Gestión
-------------------	---

	<p><b>Se redujo la cantidad de reportes de interrupciones sancionados de 12,884 a 5,605,</b></p> <p>Para el caso del grupo Telefónica (servicios de telefonía fija, móvil y cable). Lo que evidencia un cambio de conducta en los operadores.</p>
--	---

<p>Funciones: Solución de reclamos y controversias</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li> <p><b>Diseño e implementación de mecanismos electrónicos gratuitos para los usuarios que siguen un proceso de solución de reclamos en el TRASU.</b></p> <p>Se diseñaron e implementaron los siguientes mecanismos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <p><b>Expediente Virtual.</b> Es un sistema gratuito que permite a los usuarios acceder en línea al expediente completo asociado a su reclamo en segunda instancia.</p> <p>Entre setiembre de 2014 y marzo de 2017, 23 353 usuarios se registraron para acceder a su expediente virtual.</p>  </li> <li> <p><b>Notificación electrónica,</b> Este proceso permite ahorrar recursos destinados a la mensajería así como tiempo en la recepción de cargos, con lo cual se hace más eficiente el proceso de notificación.</p> </li> </ul> </li> </ul>
--	---



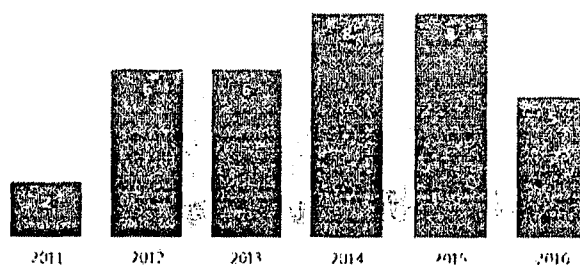
**Función Principal**      **Resultado Obtenido al Final de la Gestión**

A la fecha, se evalúa la incorporación de una mejora a dicho proceso, la cual incorporará la eliminación de la recepción del acuse de recibo por parte del usuario, lo cual a su vez, agilizará el proceso.

- **Protección de la competencia en el mercado de telecomunicaciones mediante el monitoreo constante del mercado de telecomunicaciones y el incremento de sanciones a empresas operadoras que llevan a cabo conductas contrarias a la libre y leal competencia.**

En materia de protección de la competencia en el mercado de telecomunicaciones, los Cuerpos Colegiados del OSIPTEL (en adelante CCO) han resuelto 35 controversias en materia de libre competencia, competencia desleal, interconexión y acceso, en el período 2012-2016.

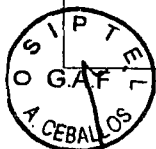
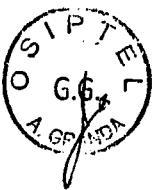
Cantidad de controversias solucionadas en primera instancia



Actualizarlo al 31 de marzo de 2017

Por su parte, el Tribunal de Solución de Controversias del OSIPTEL (en adelante TSC) ha resuelto 17 apelaciones durante dicho período.

Cabe mencionar, que luego de que en noviembre de 2013 finalizara el período de gestión del TSC vigente



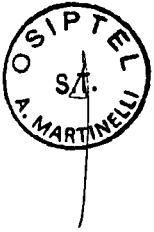
Función Principal	Resultado Obtenido al Final de la Gestión
	<p>hasta esa fecha, se designó al presidente del nuevo Tribunal en marzo de 2014. Sin embargo, el segundo miembro se designó en diciembre de 2015, siendo que fue recién a partir de esa fecha que el TSC pudo iniciar sus funciones, debido a que el quórum mínimo para que ello se dé es de dos (02) miembros.</p> <p>En este período, las instancias de solución de controversias han resuelto dos de los casos más importantes en materia de libre competencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El primero corresponde al procedimiento de oficio iniciado contra Telefónica del Perú por la comisión de ventas atadas anticompétitivas con efectos en el mercado de telefonía fija, con una multa en segunda instancia de 407 UIT. Al respecto, recientemente el TSC ha resuelto una sanción por incumplimiento de la medida correctiva impuesta en el procedimiento de venta atada a la empresa Telefónica del Perú, en la que se confirmó la multa de 300 UIT. (Infracción muy grave).</li> <li>✓ El segundo procedimiento importante es el primer caso en el Perú referido a las conductas de estrechamiento de márgenes o "margin squeeze". Así, en el año 2015 se sancionó a América Móvil Perú S.A.C. con 92.3 UIT por la comisión de la conducta de estrechamiento de márgenes con efectos exclusorios en el mercado de llamadas de larga distancia internacional desde teléfonos móviles prepago a través del sistema de llamada por llamada3.</li> </ul>

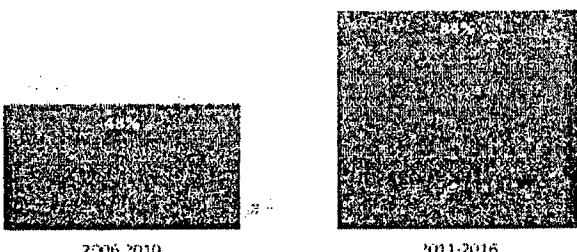


Este documento es propiedad de OSIPTEL y no debe ser distribuido fuera del ámbito de su competencia.



Función Principal	Resultado Obtenido al Final de la Gestión
	<p>Respecto a los casos relacionados a conductas de competencia desleal, es preciso señalar que se viene combatiendo la informalidad en el mercado de televisión de paga, mediante diversos procedimientos que han sido iniciados de oficio, y algunos por denuncia de parte, por la comisión de actos desleales en la modalidad de violación de normas.</p> <p>Estos procedimientos finalizaron con sanciones impuestas a las empresas investigadas que no contaban con un título habilitante para prestar sus servicios o que retransmitieron ilícitamente las señales de canales nacionales y extranjeros. Cabe destacar que el combate a la informalidad en el mercado de televisión de paga no solo promueve una sana dinámica competitiva, sino que también permite que los derechos de los usuarios estén protegidos, en tanto las empresas informales no suelen cumplir con el marco normativo del sector.</p> <p>Además, es preciso destacar que las controversias tramitadas en primera instancia durante el período 2011-2016* han estado relacionados en su mayoría a conductas contrarias a la libre y leal competencia, siendo que en promedio el 84% del total de controversias resueltas en dicho período incluyeron dichas materias. Mientras que en el período anterior, 2006-2010, dicho porcentaje en promedio era menos del 50%.</p>



Función Principal	Resultado Obtenido al Final de la Gestión
	<p style="text-align: center;">Porcentaje de materias resueltas en libre y leal competencia</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Cabe mencionar que las conductas que atenten contra la libre y leal competencia son las más lesivas al funcionamiento del mercado, por lo que es preciso que sean detectadas y sancionadas en mayor medida.</p> <p>En ese sentido, es de resaltar que gracias al monitoreo constante de la situación competitiva del mercado de telecomunicaciones, se ha logrado detectar cada vez más prácticas que atenten contra la libre y leal competencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Mejora normativa: Modificación del Reglamento General de Solución de Controversias</b>            Con la finalidad de agilizar, simplificar y reducir los costos de tramitación de los procedimientos de solución de controversias, beneficiando a los intervinientes del mismo, el OSIPTEL aprobó la modificación del Reglamento de Solución de Controversias a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 122-2016-CD/OSIPTEL, publicada en el Diario Oficial EL Peruano el 03 de octubre de 2016.         </li> </ul> <p>Los principales cambios introducidos por la modificatoria se encontraron referidos a los siguientes aspectos:</p>



Función Principal	Resultado Obtenido al Final de la Gestión
-------------------	---

- i) **la simplificación de aspectos formales del procedimiento** a fin de reducir los plazos utilizados en las actuaciones de mero trámite, incorporándose diversas mejoras a aspectos procesales de los procedimientos que no involucran la comisión de infracciones;
- ii) **el fortalecimiento del derecho de defensa de las partes intervinientes** al precisar la oportunidad en la que podrán presentar sus alegatos por escrito en los procedimientos que no involucran la comisión de infracciones, así como el espacio en el cual podrán ejercer el derecho al uso de la palabra en los procedimientos que involucran la comisión de infracciones;
- iii) **el ahorro de costos administrativos** derivados de la implementación del mecanismo de notificación electrónica;
- iv) **mayor predictibilidad** en los procedimientos sancionadores secundarios al fijarse plazos y etapas para su tramitación;
- v) **se precisan las competencias de los Cuerpos Colegiados y las Secretarías Técnicas Adjuntas** para las fases instructivas y resolutivas de los procedimientos de controversias, así como la facultad del Tribunal de Solución de Controversias de aprobar los Lineamientos Resolutivos.

Asimismo, mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 038-2017-CD/OSIPTTEL, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 24 de marzo de 2017 se realizaron algunas modificaciones al Reglamento de controversias a fin de adecuarlo a lo dispuesto por el Decreto Legislativo N° 1272.

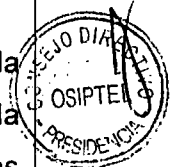
- **Fortalecimiento como agencia de competencia a nivel internacional**

En el año 2016, se colaboró con la Comunidad Andina de Naciones en el marco de un caso internacional en el cual





Función Principal	Resultado Obtenido al Final de la Gestión
	<p>se solicitó la investigación por parte de las agencias de competencia nacionales de Ecuador, Colombia y Perú.</p> <p>Así, la Secretaría Técnica analizó el impacto en el mercado peruano de telecomunicaciones, a partir de la supuesta conducta de abuso de posición de dominio de una empresa ecuatoriana que viene siendo investigada por la CAN. Al respecto, se remitió un informe final a la CAN para su utilización dentro del procedimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Investigación de mercados.</b> Se han evaluado varios de los mercados de telecomunicaciones en los que se encontraron indicios de prácticas contrarias a la libre y leal competencia, así, en el año 2016, entre las investigaciones más importantes se tiene:           <p>Presuntos actos de competencia desleal en la modalidad de violación de normas en el mercado de distribución de radiodifusión por cable y de acceso de Internet.</p> <p>Investigación respecto a la problemática que, según la experiencia internacional, surge a partir de la concurrencia en el mercado de los OMV, los OMR y las segundas marcas de estos últimos, evaluándose posibles acciones que, tanto la propia Secretaría Técnica, como las otras unidades orgánicas del OSIPTEL, podrían considerar para fomentar un ambiente de libre y leal competencia en el mercado de servicios públicos móviles<sup>4</sup></p> </li> </ul>



<sup>4</sup> El artículo 10 de la Ley Orgánica de Organización de la Función Pública establece que el personal de la OSIPTEL de fecha 31 de enero de 2016, en la controversia administrativa que se suscitó por el pleito del Estado contra Telecel en el Perú S.A. por la presunta comisión de actos de competencia desleal, no puede ser promovido a otros cargos de la OSIPTEL en virtud del artículo 6 de la Ley de Promoción de la Competencia y el Empleo Público, en el lanzamiento de la marca Torontó.



**Función Principal**      **Resultado Obtenido al Final de la Gestión**

- **Aprobación de “Lineamientos de Libre Competencia y de Competencia Desleal”**

En el año 2016 se aprobaron los referidos lineamientos cuya finalidad es generar en los agentes, mayor predictibilidad de las decisiones de los Cuerpos Colegiados y del Tribunal de Solución de Controversias.

- **Reducción de los plazos en la tramitación de los reclamos de usuarios y mejora en la calidad de atención a los reclamos por parte de las empresas operadoras de telecomunicaciones.**

- **Se logró una reducción paulatina de los plazos de resolución de expedientes, elevados al Tribunal Administrativo de Solución de reclamos de usuarios mediante una mejora en la organización y utilización de sistemas informáticos.**

En el cuadro siguiente se muestra la evolución de los expedientes resueltos en plazos menores a los establecidos.

	2011	2012	2013	2014	2015**	2016
<b>% de Expedientes resueltos en plazo menor al establecido*</b>						
<b>Apelaciones</b>	74	83.7	73	99.7	90	68
<b>Quejas</b>	72	72.3	82	99	89	75

Fuente: Base de Datos (E/2016)  
Elaboración: S.I.

En el año 2016 se logró una paulatina reducción de los plazos de resolución de expedientes, elevados al Tribunal Administrativo de Solución de reclamos de usuarios mediante una mejora en la organización y utilización de sistemas informáticos. En el cuadro siguiente se muestra la evolución de los expedientes resueltos en plazos menores a los establecidos.



**Función Principal**      **Resultado Obtenido al Final de la Gestión**

- Con la aprobación del Reglamento de Atención de Reclamos de Usuarios que entró en vigencia el 03 de agosto de 2015, se ha logrado:

**Respecto a los usuarios:**

- ✓ Contar con un procedimiento más expeditivo debido a la reducción de plazos para resolver y a la eliminación del requisito de reporte previo al reclamo.
- ✓ Acceder de forma fácil y rápida a su expediente con el uso de las TIC.
- ✓ Tener un mayor plazo para interponer un reclamo (de 60 días a 2 años, en promedio).
- ✓ Mayor facilidad para interponer sus recursos de apelación y quejas debido a que ahora lo pueden hacer telefónicamente.
- ✓ Se otorgó la posibilidad de presentar denuncias por el incumplimiento de resoluciones emitidas en el procedimiento de reclamos, las cuales podrían derivar en procedimientos sancionadores a las empresas infractoras.

**Respecto a las empresas operadoras:**

- ✓ Brindar de manera eficiente sus servicios y reducir los costos de tramitación, a través de soluciones amigables y anticipadas con los usuarios.

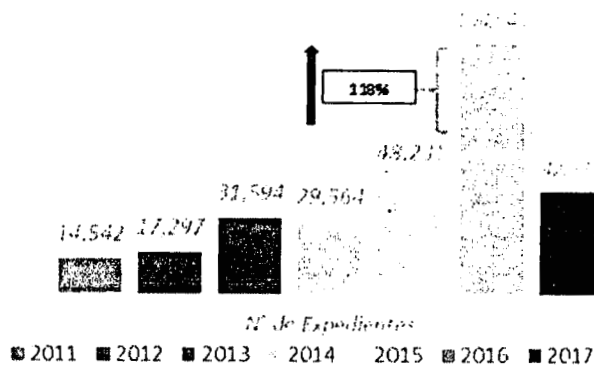
No obstante, entre otros, el crecimiento de los mercados de telecomunicaciones en términos de usuarios y servicios originó un incremento en los reclamos así como en las apelaciones y quejas que atiende el OSIPTEL, a través del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU).



**Función Principal Resultado Obtenido al Final de la Gestión**

Como se observa en el gráfico siguiente, en los últimos dos años se ha más que duplicado el número de expedientes que se requiere atender en el Tribunal.

*Expedientes Ingresados al TRASU*



El gráfico muestra el número de expedientes ingresados al TRASU desde el año 2011 hasta el año 2017.

Esto ha generado una modificación en el Reglamento de Reclamos, a fin de aligerar procesos que no aportan mayor valor agregado a la resolución de expedientes, así como cambios en los procesos llevados a cabo por la Secretaría Técnica. El impacto de ambas medidas está en proceso de evaluación.

Asimismo, mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 048-2017-CD/OSIPTEL, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 31 de marzo de 2017 se realizó algunas modificaciones al Reglamento de Reclamos a fin de adecuarlo a lo dispuesto por el Decreto Legislativo N° 1272.



Función Principal	Resultado Obtenido al Final de la Gestión
-------------------	---

- **Desconcentración del servicio de solución de reclamos en segunda instancia administrativa** para atender la necesidad que tienen los usuarios de que sus problemas sean resueltos lo más pronto posible y, además, en sus propias ciudades.

En el marco de la política de desconcentración del servicio; el OSIPTEL, a partir del año 2013, desconcentró el servicio de solución de reclamos en segunda instancia creando las Salas Unipersonales en provincias del interior del País.

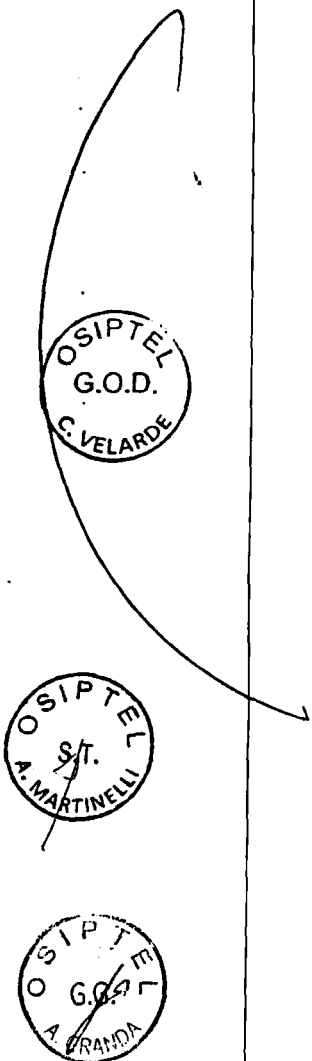
A la fecha, el OSIPTEL cuenta con 10 Salas Unipersonales. 3 ubicadas en Lima y 7 en provincias (Arequipa, Cusco, Huancayo, Trujillo, Chiclayo, Iquitos, Piura). Con la implementación de las Salas Unipersonales se logró:

- Dar respuesta inmediata a los usuarios reclamantes en las ciudades que cuentan con una Sala Unipersonal, brindándoles la posibilidad de conocer los criterios utilizados en la solución de su expediente.
- Reducir la carga resolutiva de las Salas Colegiadas y Unipersonales de Lima.

**Número de expedientes resueltos por las Salas Unipersonales de Lima y provincias**

Tipo	2013	2014	2015	2016	2017*
Apelaciones	7431	7001	10021	11623	6687
Quejas	7856	11208	15669	27772	6244

\*Al 31 de marzo de 2017  
Fuente: Base de datos TRAMIC  
Elaboración: GT



Función Principal	Resultado Obtenido al Final de la Gestión
Atención, Protección y Orientación al usuario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Promoción de la protección al usuario:</b> El Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL, contiene los principales derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones. En relación a ello, las principales modificaciones que se realizaron a esta norma fueron:</li> <li>▪ <b>Prohibición de activar por defecto el “Roaming Internacional”:</b> Esta mejora se efectuó en el año 2013, cuando se prohibió activar por defecto este servicio. La activación debía efectuarse previa solicitud expresa del abonado que celebró el contrato, pudiendo elegir el tiempo que dure la activación del referido servicio.</li> <li>▪ <b>Establecimiento de tope para el cobro de penalidades en los contratos por equipo terminal.</b> En el 2013 se estableció que la empresa operadora no podrá cobrarle al abonado que decida resolver el contrato de prestación de servicios y consecuentemente el contrato adicional por la adquisición o financiamiento del equipo terminal (que se le otorgó con un beneficio económico<sup>5</sup>), un monto superior al resultado del cálculo que resulta de: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Restar al valor de referencia del equipo terminal al momento de la contratación el monto efectivamente pagado por el abonado.</li> <li>✓ Multiplicar dicho valor obtenido, por el resultado de dividir: el número de meses restantes para el cumplimiento del plazo establecido en el contrato</li> </ul> </li> </ul>



Función Principal	Resultado Obtenido al Final de la Gestión
-------------------	---

adicional, entre el número total de meses pactado en el referido contrato.

Para ello, se ha establecido que el valor del equipo terminal que pagaría el abonado, si lo contratara bajo la modalidad prepago, deberá constar expresamente en el contrato adicional.

▪ **Desbloqueo de terminales móviles.**

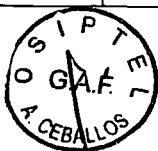
En el marco de lo dispuesto en el artículo 23° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, que entró en vigencia el 2 de enero de 2015, las empresas operadoras están prohibidas de comercializar equipos terminales que tengan alguna restricción de acceso a las redes de otros operadores, ello ha permitido:

- ✓ Reducción de costos de cambio.
- ✓ Eliminación de barreras para ejercer el derecho de la portabilidad numérica, propiciando una mayor competencia en los planes tarifarios que ofrecen las empresas. La dinámica de precios de los equipos no ha presentado cambios significativos.

▪ **Mejora en la Protección de los Usuarios.**

Durante el año 2015, se establecieron las siguientes mejoras:

- ✓ Se incrementó a 18 horas por día (los 7 días de la semana), el tiempo de atención de las empresas operadoras al usuario. (Anteriormente era de 12 horas y 6 días a la semana.).
- ✓ Todos los abonados tienen derecho a recibir de manera automática y gratuita el original de su contrato, en el cual debe figurar claramente la tarifa y las condiciones en qué se está dando el servicio.



Función Principal	Resultado Obtenido al Final de la Gestión
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Los usuarios pueden tener información gratuita y cierta sobre sus consumos, saldos y bolsas de minutos disponibles.</li> <li>✓ Acceso de todos los usuarios de telefonía a los servicios de información y asistencia 0800 y 0801.</li> <li>✓ Servicios dúos o tríos deberán ser especificado al detalle en los recibos el costo de cada servicio, incluyendo los descuentos.</li> <li>✓ A partir de octubre del 2015, las empresas operadoras que cuenten con una base de abonados (independientemente de la cantidad de servicios que se presten) igual o superior a 500,000, deberán implementar y mantener disponible permanentemente, una página web de Internet.</li> <li>✓ Se ha dispuesto que las empresas operadoras deban proporcionar al abonado un código y contraseña, para la realización en línea de trámites derivados de las Condiciones de Uso; constituyendo dicha cuenta de identificación el único requisito previo a ser solicitado para la presentación de las solicitudes en mención, debiendo estas empresas validar los datos personales del abonado del servicio.</li> </ul> <p>▪ <b>Mejora en la Calidad de la Atención a Usuarios por parte de las empresas operadoras de servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles.</b></p> <p>El Reglamento, aprobado en el año 2013, establece las condiciones mínimas y los indicadores de calidad de atención a usuarios a ser aplicados por las empresas operadoras de los servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles, con el fin de garantizar estándares mínimos de atención en los trámites que realicen los usuarios</p>





Función Principal	Resultado Obtenido al Final de la Gestión
	<p>El Impacto del Reglamento de Calidad de Atención a Usuarios fue el Incremento de oficinas de atención al público<sup>6</sup>, tal y como se detalla a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ MOVISTAR incrementó la cantidad de oficinas de atención al usuario en 10%,</li> <li>✓ CLARO incrementó la cantidad de oficinas de atención al usuario en 29%, y</li> <li>✓ ENTEL incrementó la cantidad de oficinas de atención al usuario en 13%.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Implementación de medidas para contribuir con la seguridad ciudadana.</b> Se mejoró la normativa referida al registro de los abonados del servicio público móvil, reforzando las acciones para desincentivar el robo de equipos terminales móviles y el uso ilícito de éstos.</li> <li>▪ <b>Seguimiento de acciones establecidas en las tres etapas del apagón telefónico de acuerdo a lo dispuesto en el Decreto Supremo N°003-2016-MTC<sup>7</sup></b> El mencionado Decreto, fue promulgado dada la necesidad de actualizar la información de los "Registros de Abonados" de las empresas operadoras de los servicios públicos móviles. Con ello, se podrá asegurar el sinceramiento de su contenido y de esta manera prevenir las conductas que vienen afectando la seguridad de los peruanos.</li> </ul>



6. Reglamento de Calidad de Atención a Usuarios, D.S. N° 003-2016-MTC.  
 7. Decreto Supremo N° 003-2016-MTC y Decreto Ley N° 12370-14-MTC y depara la Afectación de Recursos de la Empresa Pública de Telecomunicaciones de Perú (OSIPTEL) para el cumplimiento de sus funciones y labores inherentes.

**Función Principal**      **Resultado Obtenido al Final de la Gestión**

Para ello, se establecieron tres procesos de "validación del registro de abonado prepago", cuyo calendario se resume en el siguiente cuadro:

**Calendario de Validación de Registro de Abonados  
Prepago por Biometría**

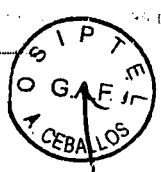
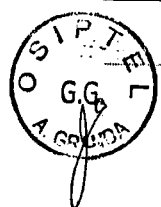
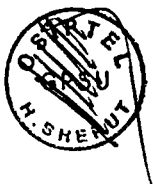
**D.S. N° 003-2016-MTC (Vigente desde el 04.06.16)**

Proceso	Junio 2016	Julio 2016	Agosto 2016	Setiembre 2016	Octubre 2016	Noviembre 2016	Diciembre 2016	Enero 2017	Febrero 2017	Marzo 2017	
Validación de contrataciones de "más de 10 líneas"			23 Comunicar a los abonados	24 ● Suspensión parcial	8 ● Suspensión total	8 ● Baja					
Validación de contrataciones de "más de 5 y menos de 11 líneas"					25 Comunicar a los abonados			23 ● Suspensión parcial	7 ● Suspensión total	9 ● Baja	
Regularización de datos personales cuando no existe correspondencia con base de RENIEC			18 Comunicar a los abonados					15 ● Suspensión parcial	16 ● Suspensión total	15 ● Suspensión total	17 ● Baja

**Sobre la comunicación a los abonados.-**

Como puede apreciarse en el cuadro anterior, en el mes de junio de 2016 se inició el proceso de contacto con los abonados, en las tres etapas o procesos, con la finalidad de propiciar la verificación por parte de éstos de la titularidad de las líneas móviles<sup>8</sup>.

Para ello, las empresas operadoras remitieron a todos sus abonados, independiente de la modalidad de pago (postpago, control y prepago), mensajes de texto indicando lo siguiente: "Si eres titular: actualiza los datos personales de tu servicio y contribuye con la seguridad



Función Principal	Resultado Obtenido al Final de la Gestión
-------------------	---

ciudadana”; “Verifica cuantas líneas tienes a tu nombre en [verifica.osiptel.gob.pe](http://verifica.osiptel.gob.pe)”.

**Sobre la suspensión “parcial” del servicio.-**

Se “suspendió parcialmente” el servicio a los usuarios que no efectuaron la validación de sus líneas prepago hasta la fecha indicada. Estos usuarios, solo podían recibir llamadas y mensajes de texto, utilizar los servicios de información y asistencia de su empresa y tener acceso a los números de emergencia.

**Sobre la suspensión “total” del servicio.-**

Se “suspendió totalmente” el servicio a los usuarios que tenían el servicio “suspendido parcialmente” y que no efectuaron la validación de sus líneas prepago hasta la fecha indicada. Estos usuarios, solo podían recibir utilizar los servicios de información y asistencia de su empresa y tener acceso a los números de emergencia.

**Sobre la “baja” del servicio.-**

Las empresas procedieron a dar de “baja” a los servicios no validados o regularizados por los usuarios hasta la fecha indicada. Esta “baja” es conocida como “Apagón Telefónico”.



**RESULTADOS**

**(a) Primera Etapa - Validación de contrataciones de “más de 10 líneas”**

El proceso correspondiente a la “validación biométrica de contrataciones de más de 10 líneas” culminó el 8 de octubre de 2016 con la baja de 558,560 servicios prepago que no fueron validados a través del “Sistema de Verificación Biométrica de Huella Dactilar” por 14,910



**Función Principal**      **Resultado Obtenido al Final de la Gestión**

usuarios. En el siguiente cuadro se presenta la información sobre el "primer apagón" por empresa operadora:

**Cantidad de líneas dadas de baja, por empresa operadora correspondientes al proceso de validación de contrataciones de más de 10 líneas**

Empresas	Número de líneas dadas de baja	Número de abonados que no han realizado la validación
América Móvil Perú S.A.C.	458,000	8,009
Telefónica del Perú S.A.A.	59,550	1,438
Entel Perú S.A.	38,249	5,351
Viettel Perú S.A.C.	2,761	112
<b>TOTAL</b>	<b>558,560</b>	<b>14,910</b>

Fuente: Cartas remitidas por empresas operadoras.

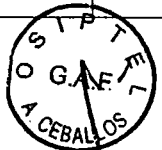
**(b) Segunda Etapa - Validación de contrataciones de "más de 5 y menos de 11 líneas"**

El proceso correspondiente a la "validación biométrica de contrataciones de más de 10 líneas" culminó el 9 de marzo de 2017 con la baja de 235,817 servicios prepago que no fueron validados a través del "Sistema de Verificación Biométrica de Huella Dactilar" por 33,007 usuarios. En el siguiente cuadro se presenta la información sobre el "segundo apagón" por empresa operadora:

**Cantidad de líneas dadas de baja, por empresa operadora correspondientes al proceso de validación de contrataciones de más de 5 y menos de 11 líneas**

Empresas	Número de líneas dadas de baja	Número de abonados que no han realizado la validación
Viettel Perú S.A.C.	110,843	19,661
Telefónica del Perú S.A.A.	100,916	9,601
América Móvil Perú S.A.C.	22,025	3,264
Entel Perú S.A.	1,718	440
Virgin Mobile Perú S.A.	315	41
<b>TOTAL</b>	<b>235,817</b>	<b>33,007</b>

Fuente: Cartas remitidas por empresas operadoras.



**Función Principal**      **Resultado Obtenido al Final de la Gestión**

**(c) Tercera Etapa – Regularización de datos personales cuando no existe correspondencia con base de RENIEC**

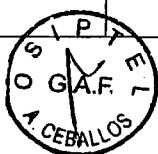
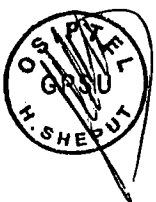
Como parte de este proceso, las empresas operadoras de los servicios públicos móviles entregaron al OSIPTEL sus registros de abonados. Estos registros fueron remitidos al RENIEC, quien contrastó dicha información con su base de datos.

En este proceso, los usuarios tuvieron 150 días para regularizar sus datos a través del “Sistema de Verificación Biométrica de Huella Dactilar”, el cual culminó el 17 de marzo de 2017 con la baja de 251,088 servicios prepago que no fueron validados a través del “Sistema de Verificación Biométrica de Huella Dactilar” por 235,132 usuarios. En el siguiente cuadro se presenta la información sobre el “tercer apagón” por empresa operadora:

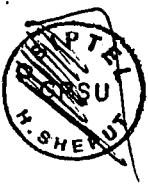
**Cantidad de líneas dadas de baja, por empresa operadora correspondientes al proceso Regularización de datos personales cuando no existe correspondencia con base de RENIEC**

Empresas	Número de líneas dadas de baja	Número de abonados que no han realizado la regularización
Viettel Perú S.A.C.	107,748	96,377
Telefónica del Perú S.A.A.	99,259	98,390
Entel Perú S.A.	34,337	30,930
América Móvil Perú S.A.C.	9,744	9,435
<b>TOTAL</b>	<b>251,088</b>	<b>235,132</b>

Fuente: Cartas remitidas por empresas operadoras.



Función Principal	Resultado Obtenido al Final de la Gestión
	<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Publicación de la Norma que establece las Disposiciones Complementarias y el Régimen de Infracciones y Sanciones Aplicable al Decreto Supremo N°003-2016-MTC</b>            A través de la Resolución de Consejo Directivo N° 128-2016-CD/OSIPTEL, se tipificaron doce (12) infracciones correspondientes a la ejecución de los procesos regulados en el Decreto Supremo N°003-2016-MTC.             De este total, dos (2) infracciones se sancionan como "muy graves", cinco (5) como "graves" y las cinco (5) restantes como "leves", considerando la afectación en los abonados y/o usuarios.             Aprobación de la Norma que regula la imposición de sanciones administrativas al incumplimiento de las obligaciones establecidas en el numeral 4) del artículo 230 del Código Civil; derivadas del incumplimiento de las obligaciones que corresponden a los concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones, en el marco de las diligencias de intervención, grabación o registro de las comunicaciones y geolocalización de teléfonos móviles, dispuestas en un proceso penal (Resolución N° 107-2016-CD/OSIPTEL).         </li> <li> <b>Sobre la base de lo establecido en la Ley N° 28774, Ley que crea el Registro Nacional de Terminales de Telefonía Celular, establece prohibiciones y sanciones<sup>9</sup>, se llevaron a cabo las siguientes acciones:</b> </li> </ul>



Función Principal	Resultado Obtenido al Final de la Gestión
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se implementó en la página web del OSIPTEL (febrero 2014), el "Sistema de Consulta de Equipos Terminales Hurtados, Robados o Recuperados".</li> <li>✓ Se adecuó el TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>10</sup> que constituye el marco normativo dentro del cual se desenvolverán las relaciones entre las empresas operadoras y los usuarios.</li> </ul> <p>▪ <b>El sistema Consulta de Equipos Terminales Hurtados, Robados o Recuperados</b> ha sido masivamente consultado por los usuarios, registrándose al 31 de marzo del año 2017: 10'212,493 de búsquedas y 6'731,238 de visitas.</p> <p>De otro lado, las acciones de verificación del cumplimiento de la normativa emitida, así como los reportes realizados por los usuarios a través del servicio en línea "Reporta IMEI" vienen contribuyendo en la disminución del mercado de venta de terminales móviles robados.</p> <p>▪ <b>Implementación del aplicativo móvil TeVeo</b>, aplicativo colaborativo que brinda a los usuarios un comparador de la calidad de su servicio móvil, respecto al que brindan otras empresas operadoras; asimismo, permite a los usuarios de telefonía celular brindar información al OSIPTEL sobre la calidad de la señal de los servicios que los operadores móviles les proporcionan, registrándose, desde su implementación en julio de 2014 al 16 de junio de 2016, 57 627 usuarios activos, denominándose así a aquellos usuarios con eventos reportados a la base de</p>



Función Principal	Resultado Obtenido al Final de la Gestión
-------------------	---

datos. TeVeo. Está disponible para su descarga en los sistemas operativos Android, IOs y Blackberry OS.

- **Aprobación de la modificación del Reglamento de Supervisión (Resolución N° 090-2015-CD/OSIPTTEL).**

Con la modificación del citado Reglamento se pretende encontrar soluciones a los problemas detectados propiciando la mejora del servicio (no sólo la sanción), realizando un enfoque preventivo antes que punitivo, reduciendo el enfoque procedimental (expedientes de supervisión y sancionadores). Incorpora nuevas herramientas para dinamizar más la función de supervisión como es el Monitoreo, Comunicación Preventiva, Medida de Advertencia.

- **Fortalecimiento de los canales de orientación a usuarios a nivel nacional**

- ✓ **Canales de Orientación en Lima y Callao:**

- Nueva Sede Principal de San Borja.
- Nuevos Centro de Orientación en San Juan de Lurigancho y Cercado de Lima.

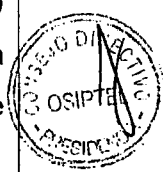
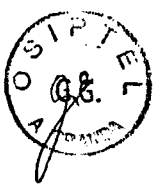
Continúan funcionando:

- Centro de Orientación de Callao.
- Centro de Orientación en Los Olivos.
- Centro de Orientación en San Juan de Miraflores.
- Contac Center "Fonoayuda".

- ✓ **Canales de Orientación al Interior del País:**

Se mantienen en funcionamiento veintitrés (23) Oficinas Desconcentradas, una en cada departamento del país; y nueve (9) Centros de Orientación en provincias.

- ✓ **Implementación del nuevo sistema de Contact Center, en el año 2014, permitiendo incrementar la**





Función Principal	Resultado Obtenido al Final de la Gestión
	<p>capacidad para atender los requerimientos de información.</p> <p>✓ <b>Sistema de Información y Registro de Tarifas (SIRT).</b> En atención al continuo dinamismo tecnológico del mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones y considerando los importantes cambios en la oferta comercial que ha generado nuevos productos y servicios por parte de las empresas operadoras, se ha realizado la implementación del nuevo módulo del Sistema de Información y Registro de Tarifas. Para lo cual se ha incorporado nuevas funcionalidades para facilitar el registro de las tarifas por parte de las empresas operadoras, facilitar la búsqueda de las tarifas, entre otros aspectos.</p> <p>- <b>Sistema COMPARATEL.</b> Sobre la base de la información registrada en el SIRT, el OSIPTEL implementó un aplicativo que permite a los usuarios consultar los planes tarifarios que ofrecen las empresas operadoras de los servicios de telefonía fija y móvil, televisión por cable y acceso a internet.</p> <p>- <b>Guía Interactiva de Orientación sobre el Procedimiento de Reclamo.</b> Se viene culminando la nueva versión de la GIOR.</p> <p>A través de esta guía se informa al usuario paso a paso acerca del procedimiento de reclamo. Al final de la consulta, se generaba un resumen de la orientación para que el usuario lo imprima o lo pueda enviar un correo electrónico.</p>



**Función Principal**

**Resultado Obtenido al Final de la Gestión**

▪ **Presencia del OSIPTEL en el ámbito del VRAEM**

Con el fin de atender a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones que residen en la zona de los Valles de los ríos Apurímac, Ene y Mantaro (Vraem), se implementó el centro de orientación en el distrito de Pichari. Su función es la de orientar a los usuarios de servicios de telecomunicaciones y supervisar los servicios de telecomunicaciones bajo ciertos parámetros técnicos de calidad y cobertura.

Desde ésta sede institucional y de las Oficinas Desconcentradas de Apurímac, Ayacucho, Cusco, Huancavelica, y Junín; el personal del OSIPTEL se traslada a los distintos distritos del ámbito del VRAEM para realizar supervisiones sobre cobertura de telefonía móvil, telefonía pública rural, la implementación de la red dorsal de fibra óptica, y calidad de los servicios; así como también para brindar información a la población sobre los derechos y deberes de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, a través de jornadas itinerantes y charlas de orientación.

Los servicios de telefonía móvil y telefonía pública, se encuentran constantemente monitoreados por el OSIPTEL y la población está informada sobre sus derechos y deberes como usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones. Estas se reflejan en las actividades que se realizaron en dicha zona:

- ✓ Entre el mes de julio del 2012 y el mes de diciembre del 2016, se realizaron 2,236 supervisiones de los servicios públicos de telecomunicaciones en 57 distritos dentro del ámbito del VRAEM.



Función Principal	Resultado Obtenido al Final de la Gestión
	<p>✓ Entre el mes de julio del 2012 y el mes de diciembre del 2016, se realizaron 540 jornadas y 982 charlas de orientación sobre los derechos y deberes de los usuarios de los mencionados servicios públicos en 46 distritos del ámbito del VRAEM.</p> <p>Se han logrado realizar actividades de supervisión y orientación, entre el mes de julio del 2012 y el mes de diciembre del 2016, en el 81.8% y 42.4% de los distritos del ámbito del VRAEM, respectivamente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Participación en Mesas de Trabajo implementados por la PCM</b></li> </ul> <p>El OSIPTEL viene participando en los grupos de trabajo: "Mesa de Trabajo para el desarrollo de las provincias de Jaén, San Ignacio y Cutervo del departamento Cajamarca y la provincia de Utcubamba del departamento de Amazonas" y "Mesa de Trabajo para el desarrollo del departamento de Amazonas"; cuyo objetivo es la realización de acciones de coordinación para el desarrollo de la provincia de Jaén, San Ignacio, y Cutervo del departamento de Cajamarca y la provincia de Utcubamba -Amazonas, así como de todo el departamento de Amazonas respectivamente.</p> <p>Producto de estas reuniones, en la Ciudad de Bagua Grande, la empresa Telefónica del Perú informó que el Centro Poblado de Utcubamba, ya contaba con el servicio 3G como resultado de las mejoras realizadas e informaron que en dos meses brindarán el servicio con fibra óptica para Bagua y Utcubamba.</p>



**Función Principal**      **Resultado Obtenido al Final de la Gestión**

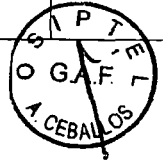
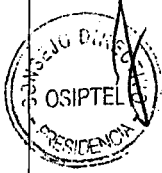
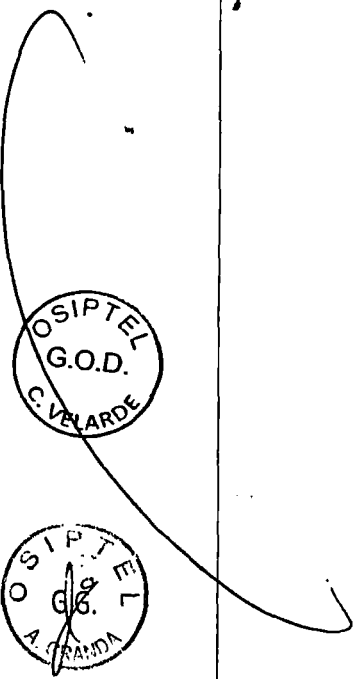
▪ **Reuniones de trabajo promovidas por el OSIPTEL en el interior del País**

El OSIPTEL logró reunir el 26 de abril en la ciudad de Jaén al Gobernador Provincial de Jaén, a los representantes de la empresa Telefónica, al Asesor técnico II de la Oficina del congresista Luis Llatas Altamirano, a los representantes del frente de Defensa de los Intereses del pueblo de Jaén, de la Cámara de Comercio de Jaén. En donde llegaron a algunos acuerdos de trabajo como son:

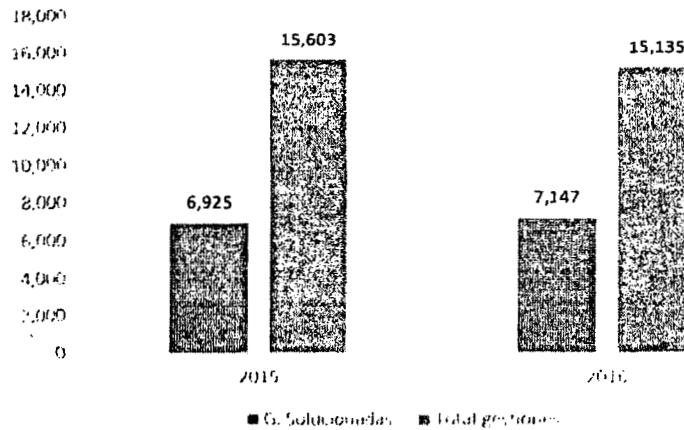
- ✓ Mejorar la atención de Usuarios en sus oficinas (Agente Autorizado) con mayores ventanillas de pagos o evaluar la posibilidad de abrir una oficina propia de la empresa operadora.
- ✓ Revisar todos los casos de facturaciones indebidas para las devoluciones correspondientes.
- ✓ Informar sobre las mejoras realizadas en los servicios de internet, telefonía móvil y las nuevas inversiones que tienen planificadas para Jaén y San Ignacio.

▪ **Intervenciones satisfactorias en nuestro Servicio de Orientación a favor de los usuarios de telecomunicaciones.**

Desde el año 2015, el OSIPTEL viene midiendo las intervenciones que realizan los colaboradores de las oficinas desconcentradas en sus labores de orientación, para gestionar o solucionar casos de usuarios en determinada temática que lo amerite, reduciendo tiempo de trámites ante las empresas operadoras. Así, estadísticamente los resultados han sido positivos:



**Función Principal Resultado Obtenido al Final de la Gestión**



<p>Excelencia en la Gestión</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mejora en el modelo de gestión, producto de la adecuación al Modelo de Excelencia en la Gestión del Perú y a la ampliación del alcance a nivel nacional del Sistema de Gestión de la Calidad certificado conforme a la Norma ISO 9001:2008.</b></li> </ul> <p>Se obtuvo el "Premio Nacional a la Calidad 2016" en la categoría Sector Público, en reconocimiento a la excelencia demostrada en su Modelo de Gestión; así también, obtuvo la Medalla Empresa Líder en Calidad Categoría Oro.</p> <p>El Premio Nacional a la Calidad es el máximo reconocimiento que otorga el Comité de Gestión de la Calidad, a las organizaciones que demuestren desempeños sobresalientes en la implementación del Modelo de Excelencia en la Gestión (MEG).</p> <p>Cabe señalar que, el OSIPTEL cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad, en el cual tiene a sus principales procesos certificados a nivel nacional conforme a la Norma ISO 9001:2008.</p>
---------------------------------	---



- **Certificación del sistema de gestión de la seguridad de información ISO/IEC 27001:2013**

Se obtuvo la doble certificación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de la Institución, conforme a la Norma ISO/IEC 27001:2013, por la entidad certificadora AENOR e IQNET, garantizando la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información del OSIPTEL.

- **Implementación de Presupuesto por Resultados**

En atención al nuevo enfoque de gestión por resultados en el Sector Público, el OSIPTEL diseñó un Programa Presupuestal el cual fue propuesto al Ministerio de Economía y Finanzas – MEF para su evaluación y aprobación.

Una vez que fuera aprobado por el MEF, la Institución formula y ejecuta su presupuesto en el marco del Programa Presupuestal: Mejora de la Provisión de Servicios de Telecomunicaciones. Con ello logramos evidenciar el impacto que las acciones del OSIPTEL generan en el ciudadano y ser el primer regulador que contó con un Programa Presupuestal.

A la fecha se ha logrado que el MEF apruebe la aplicación del Programa Presupuestal para el presente año 2017.

- **Reconocimiento de Great Place to Work – Ranking 45 Mejores Empresas para Trabajar 2015**

En el 2015, el OSIPTEL obtuvo el puesto 13 en el Ranking de las Mejores Empresas para Trabajar en la categoría de 250 a 1000 colaboradores.

Desde el 2012, utilizamos la metodología de Great Place to Work para medir el índice de satisfacción referente al Clima Organizacional. Este índice ha ido mejorando a través de los años, alcanzando un resultado de 77% en el 2015 y



Función Principal	Resultado Obtenido al Final de la Gestión
	<p>permitiéndonos ocupar un lugar en el ranking. En el 2016, este índice sufrió una pequeña disminución de 4 puntos porcentuales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <p><b>Certificación ABE (Asociación de Buenos Empleadores) de la Cámara de Comercio Americana del Perú</b></p> <p>Se obtuvo la Certificación de la Asociación de Buenos Empleadores de la Cámara de Comercio Americana del Perú, alcanzando la categoría de Socio Emprendedor.</p> <p>Dicha certificación es otorgada a las instituciones que presenten buenas prácticas en gestión de personas y respeto por su personal.</p> </li> <li> <p><b>Implementación del Sistema de innovación</b></p> <p>La innovación, como eje transversal del Plan Estratégico Institucional del OSIPTEL para el periodo 2014 - 2017, está orientada a mejorar nuestros servicios, procesos, efectividad organizacional y la creación de valor para los actores del mercado.</p> <p>Con el fin de promover la Innovación en el OSIPTEL, mediante Resolución de Gerencia General N° 079-20115-GG/OSIPTEL, se crea el Comité de Innovación del OSIPTEL aprobado. Asimismo, mediante Resolución de Gerencia General N° 00046-2016-GG/OSIPTEL se reconfirma y amplía las funciones del Comité de Innovación del OSIPTEL con el objeto que se gestione la búsqueda de soluciones creativas para los desafíos que deberá enfrentar el OSIPTEL durante los años, promoviendo el uso de un enfoque de innovación.</p> <p>Se han desarrollado actividades para fomentar la cultura innovadora, promover la creatividad e inteligencia colectiva del OSIPTEL y la implementación de un marco sistemático para las</p> </li> </ul>



Función Principal	Resultado Obtenido al Final de la Gestión
	<p>prácticas de gestión de innovación, integrándose todo ello a un sistema de gestión de la I+D+i, las cuales se detallan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Concurso Innovación OSIPTEL 2015, en donde los colaboradores del OSIPTEL presentaron 28 ideas innovadoras, siendo seleccionadas por el Comité de Innovación del OSIPTEL, 03 ideas ganadoras y la mención de 10 participaciones destacadas.</li> <li>✓ Concurso Innova OSIPTEL 2016, en donde los colaboradores del OSIPTEL presentaron 28 ideas innovadoras, siendo seleccionadas por el Comité de Innovación del OSIPTEL, 4 ideas ganadoras. Cabe mencionar, que se desarrollarán e implementarán las propuestas viables en el año 2017.</li> <li>✓ En el año 2016, se inició el desarrollo del diseño del Sistema de Gestión de I+D+i (Según la Norma UNE 166002:2014), que permitirá en el año 2017 la implementación del Sistema de Gestión de I+D+i, según la Norma UNE 166002:2014.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mejora en la percepción del desempeño del OSIPTEL en encuesta realizada a empresarios líderes</b> Entre el 2012 y el 2016, se incrementó la percepción del desempeño del OSIPTEL, según opinión del sector privado. La Encuesta de Ejecutivos realizada anualmente por la Cámara de Comercio de Lima (CCL) durante las últimas ediciones de Conferencia Anual de Ejecutivos – CADE, muestra una sostenida mejora en la opinión favorable de los ejecutivos.</li> </ul>



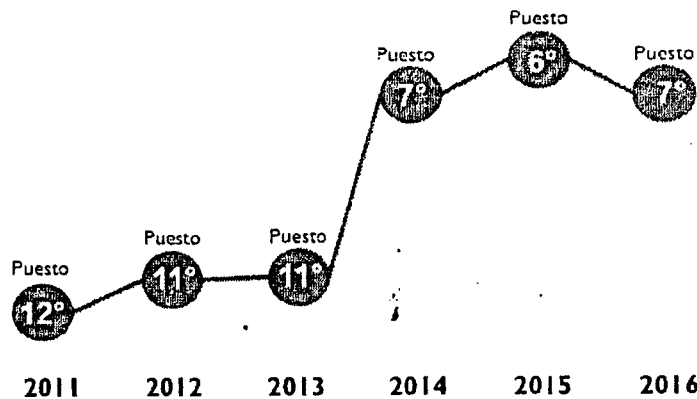


**Función Principal**

**Resultado Obtenido al Final de la Gestión**

En el 2016, la encuesta ubicó al OSIPTEL en la séptima posición, junto con el Ministerio de la Producción.

**Evolución de la Opinión Sobre el Desempeño de las Instituciones Públicas- Posición del OSIPTEL**



Nº ORDEN	RANKING 2016 / INSTITUCIÓN
1º	BCR
2º	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
3º	SBS
4º	SUNARP
5º	MEF
6º	INDECOPI
7º	OSIPTEL

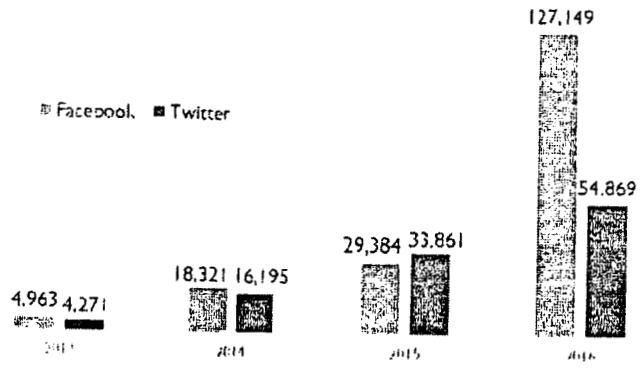
Fuente: CCL

- **Implementación y consolidación de la presencia del OSIPTEL en las redes sociales**

Desde el 2013, el OSIPTEL inició sus actividades de difusión en Twitter y Facebook, logrando resultados favorables. Al cierre del 2016, las cantidades de seguidores del OSIPTEL en ambas redes se mantuvieron por encima de las registradas por otros organismos reguladores.

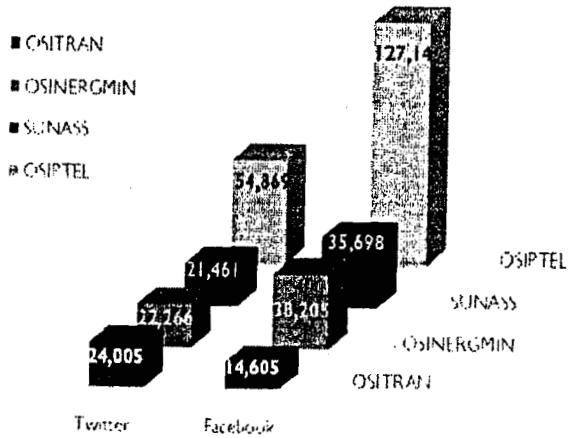


**Función Principal**      **Resultado Obtenido al Final de la Gestión**



Asimismo, los resultados logrados en las redes sociales del OSIPTEL superaron a los de los otros entes reguladores.

**Cantidad de Seguidores**  
(al 31/12/2016)



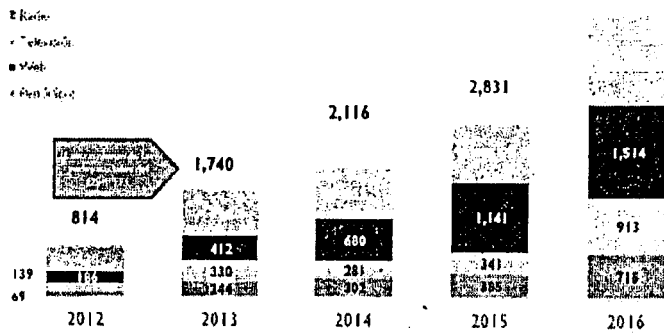
**Aumento en la presencia en medios de comunicación**

El OSIPTEL ha aumentado su presencia en medios de comunicación de todo el país.



**Función Principal** **Resultado Obtenido al Final de la Gestión**

**Cantidad de Apariciones en Medios de Comunicación**



El puntaje Klout también se consolidó y llegó a 72 puntos de un máximo de 100, superando el puntaje conseguido por otros reguladores como Ositran, Osinergmin y Sunass.

El puntaje Klout mide la influencia e impacto en redes sociales. El máximo es de 100 puntos.



**Osipitel Perú**

Organismo regulador de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión sonora



**OSITRAN**

ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTES TERRESTRES



**OSINERGMIN osinergmin**

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería

**SUNASS**

Organismo Supervisor de las Aguas y Saneamiento Básico



#### 4.5 Asuntos urgentes de prioritaria atención.

##### **TEMAS URGENTES:**

##### **1. Proyecto de Decreto Supremo para la modificación de la alícuota de base imponible de aportes al OSIPTEL.**

El OSIPTEL ha solicitado un incremento de la alícuota del aporte por regulación, debido a la menor recaudación de ingresos que se viene presentando desde el año 2015, como consecuencia de las autorizaciones de fusión en general y la comercialización cruzada entre concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones; y también, debido al crecimiento de las labores de organismo regulador ante el proceso de evolución del mercado.

La aprobación del Decreto Supremo que aprueba "Normas sobre el Aporte por Regulación del OSIPTEL" resulta importante teniendo en cuenta que los ingresos que recauda hoy el OSIPTEL, a través del tributo, resultan insuficientes para desarrollar en forma eficiente sus funciones y nuevas tareas encomendadas a través de diversas normas legales, como las contenidas en el Decreto Supremo N° 003-2016-MTC publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el viernes 3 de junio del 2016; así como las derivadas de la construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica y los Proyectos Regionales y, de la renovación del Contrato de Concesión de Telefónica Móviles S.A.C., entre otros.

El proyecto fue sometido a consideración del Consejo de Ministros, en sesión de fecha 25 de mayo de 2016, sin embargo, a la fecha no se ha publicado, por lo que se ha reiterado al Presidente del Consejo de Ministros su aprobación mediante Carta N° 000176-PD/2016 notificada el 9 de junio de 2016.

##### **2. Crecimiento en el ingreso de expedientes de reclamos, apelación y quejas**

Respecto a la función de resolución de reclamos, el importante crecimiento en el ingreso de expedientes requiere atención oportuna, la cual debe mantenerse e incrementarse si el contexto lo amerita, con el fin de atender a los usuarios en plazos cada vez menores y con la calidad requerida. Esta



situación demandará mayores recursos, que presionará sobre los limitados recursos con que cuenta la entidad.

### 3. Implementación del “Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad” (RENTESEG)

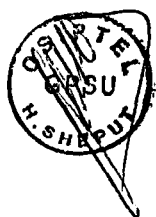
El pasado 06 de enero del presente año, se publicó en el Diario Oficial El peruano, el Decreto Legislativo N° 1338, que crea el “Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad” (RENTESEG), orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana, cuya implementación y administración se encontrará a cargo del OSIPTEL.

El RENTESEG contiene la información de la “lista blanca” y la “lista negra”. La lista blanca incluirá información de los abonados y de los equipos habilitados para operar en la red. La lista negra contiene información acerca de los servicios bloqueados en virtud a que los equipos fueron reportados como perdidos o sustraídos (hurtados o robados), así como información de los equipos que se encuentran inoperativos.

El Decreto Legislativo N° 1338, derogó la Ley N° 28774<sup>11</sup> y sus reglamentos. Asimismo, se aprobó el Reglamento del D.L. N° 1338, mediante Decreto Supremo N° 009-2017-IN. En ese sentido, el OSIPTEL viene adecuando los términos de referencia que había elaborado con la finalidad de incorporar los alcances del RENTESEG en la contratación de una empresa que se encargue del desarrollo, implementación y administración del mismo.

### 4. Designación de un miembro del Tribunal de Solución de Controversias del OSIPTEL.

Conforme al artículo 9 de la Ley 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, el OSIPTEL cuenta con un Tribunal de Solución de Controversias conformado por cinco (5) miembros. A la fecha se han designado a cuatro (4) miembros, estando pendiente el nombramiento de un vocal del Tribunal en representación de



<sup>11</sup> Ley que crea el Registro Nacional de Equipos Terminales de Telefonía Celular (RENTESEG) y establece el procedimiento para su implementación y administración, y establece el procedimiento para su implementación y administración.



la sociedad civil, el mismo que corresponde ser designado por la Presidencia del Consejo de Ministros.

#### 5. Designación de Miembro del Consejo Directivo.

Conforme a la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, el OSIPTEL cuenta con un Consejo Directivo y está integrado por cinco (5) miembros. El 7 de enero de 2016, venció el periodo de designación del miembro del Consejo Directivo, representante de la Sociedad Civil. A la fecha se encuentra en proceso el concurso para designación del referido miembro del Consejo Directivo, a cargo de la Comisión conformada para tal efecto por la Presidencia del Consejo de Ministros.

#### 6. Actualización de Documentos de Gestión

##### – Reglamento de Organización y Funciones (ROF).

Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 032-2002-CD/OSIPTEL, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL vigente, el mismo que fue modificado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 036-2005-CD/OSIPTEL y por Decreto Supremo N° 104-2010-PCM. A fin de optimizar y simplificar sus procesos de gestión y cumplir con mayor eficiencia su función, es necesario actualizar puntualmente las funciones del ROF vigente.

En tal sentido, el mes de setiembre del 2016, El Consejo Directivo del OSIPTEL en Sesión N° 614/16, autoriza la remisión del proyecto de ROF a la Presidencia del Consejo Directivo (PCM), a fin de iniciar el trámite para su aprobación. Conforme el trámite seguido, se ha obtenido opinión favorable de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto de la PCM, de la Secretaría de Gestión Pública de la PCM de la Oficina de Asesoría Jurídica de la PCM y el acuerdo consensuado requerido en la Comisión de Coordinación Viceministerial, para finalmente ser remitido a la Secretaría del Consejo de Ministros.

La propuesta de ROF del OSIPTEL ingresó a la Agenda del Consejo de Ministros el día 29 de marzo de 2017, quedando pendiente su aprobación.



- **Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)**

Mediante Decreto Supremo N° 017-2009-PCM se aprobó el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA, la cual ha sido actualizada según metodología de Simplificación Administrativa y tomando en cuenta las recomendaciones de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto (OGPP) y de la Oficina General de Asesoría Jurídica (OGAJ) de la PCM.

La propuesta de TUPA alineada a la metodología de Simplificación Administrativa, se presentó a la PCM para su aprobación, no obstante dadas las observaciones de la Oficina General de Asesoría Jurídica (OGAJ) y la Secretaría de Gestión Pública (SGP), respecto de la exclusión de aquellos procedimientos administrativos -contenidos en la propuesta- que no han sido establecidos por ley o decreto supremo, OSIPTEL ha comunicado a la PCM la suspensión del trámite de aprobación en tanto se viabiliza la modificación del marco jurídico (alcances de la función normativa de los Organismos Reguladores), en el contexto de la delegación de facultades al Poder Ejecutivo.

En el mes de diciembre se ha aprobado normativa que permite a los reguladores establecer sus propios procedimientos en el TUPA, en tal sentido se está adecuando la propuesta de TUPA a fin de volver a elevarla a la PCM



**TEMAS IMPORTANTES:**

**1. Modificación de la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL, Ley N° 27336**

La Ley N° 27336, promulgada en julio del 2000, define y delimita las facultades del OSIPTEL para supervisar y sancionar a quienes prestan servicios públicos de telecomunicaciones, en lo que respecta al ámbito de su competencia. En octubre de 2012, el Consejo Directivo acordó proponer la modificación de la Ley, remitiéndose el correspondiente proyecto a las instancias correspondientes del Poder Ejecutivo; el cual tiene por objeto, fundamentalmente, fortalecer las facultades de supervisión, fiscalización y sanción del OSIPTEL, contando con mecanismos más adecuados para la realización eficiente de sus labores.



Luego de su trámite respectivo ante el Poder Ejecutivo, en agosto de 2013, el referido proyecto de ley fue recibido por la Oficialía Mayor del Congreso, registrado con el N° 2543/2013-PE. En setiembre de dicho año, el Proyecto de Ley fue aprobado por la Comisión de Transportes y Comunicaciones del Congreso de la República. En octubre de 2013, el pleno del Congreso de la República acordó remitir el Proyecto de Ley tanto a la Comisión de Economía, Banca, Finanzas e Inteligencia Financiera, como a la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos; siendo aprobada por las mismas, luego de efectuadas algunas modificaciones. Sin embargo, aún no ha sido aprobado por el Pleno del Congreso.

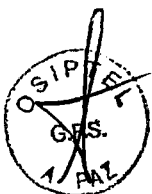
## 2. Ley del Fortalecimiento de los Organismos Reguladores

Dicho Proyecto de Ley tiene por objeto establecer las normas y disposiciones relacionadas a los Organismos Reguladores, que contribuyan con su autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera, reconocida en el artículo 2° de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos – Ley N° 27332-, dado el impacto que generan sus decisiones sobre el desarrollo de las industrias que regulan o supervisan, y en esa medida sobre la actividad económica del país y el bienestar de la población.

El referido proyecto se encuentra a cargo de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.

## 3. Incremento de nuevas obligaciones para supervisar.

Respecto a la función supervisora, el incremento de las nuevas obligaciones por parte del estado Peruano, así como las nuevas normas que el mercado demanda, requiere de contar con mayor cantidad de recursos humanos y financieros, con el fin de supervisar el cumplimiento por parte de las empresas operadoras, de manera oportuna y garantizando la calidad de los diferentes servicios ofrecidos a los usuarios; en aspectos tales como: Red Nacional Dorsal de Fibra Óptica (infraestructura y disponibilidad); Redes Regionales, compartimiento de infraestructura; Operadores Móviles Virtuales, Operador de infraestructura móvil rural (OIMR); Neutralidad de la Red; Base de Datos Centralizadas; Apagón





Telefónico; IMEI, Dinero Electrónico (interconexión y marco normativo); Geolocalización; Banda 700, Cableado de Planta Externa; Geolocalización; Disponibilidad y Continuidad de los proyectos FITEL que finalizan su contrato de financiamiento; así como continuará con la supervisión del Sistema Biométrico, Cambio de Titularidad, Reglamento de Reclamos

#### 4. Cargo de interconexión por terminación de llamadas en las redes móviles.

En noviembre de 2016 se dio inicio al procedimiento de revisión de este cargo (Resolución N° 144-2016-CD/OSIPTTEL). De acuerdo a los plazos establecidos, en el 2017 las empresas han presentado sus propuestas de cargos con el sustento respectivo, lo cual será analizado por el OSIPTTEL a fin de que el regulador publique su propuesta para comentarios de los interesados.

Cabe señalar que la regulación de este cargo es relevante en la medida que los operadores móviles: (i) no tienen incentivos para minimizar el precio de la terminación de llamadas para los que no son sus usuarios; (ii) no toman en cuenta el efecto de sus cargos de terminación sobre los precios minoristas de los competidores y (iii) pueden contar con incentivos para incrementar el costo de los rivales y tratar de excluirlos del mercado; se requiere regulación. En este contexto, el OSIPTTEL debe asegurar la Interconexión entre las redes de los servicios móviles de modo que la competencia pueda ser viable en ese mercado.

#### 5. Defensa jurídica del OSIPTTEL

##### - El aporte por regulación

Actualmente el OSIPTTEL viene enfrentado la defensa del tributo: aporte por regulación contra las principales empresas operadoras, ante el Tribunal Fiscal y diversas sedes judiciales especializadas en materia tributaria del Poder Judicial.

Cabe indicar que el OSIPTTEL viene cuestionando el criterio del Tribunal Fiscal (**desfavorable**) contenido en las RTF Ns.° 17834-10-2012 y 13671-9-2013: "La interconexión no ha sido definida en las normas de la materia como un servicio público de telecomunicaciones (portador o



final) sino como un mero enlace por tanto no debe gravarse con el aporte por regulación”, no existiendo a la fecha una sentencia judicial con calidad de cosa juzgada en este tema que confirme las sentencias emitidas en segunda instancia por la Sexta Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo sub especializada en materia tributaria. Dicha Sala también ha declarado la invalidez de la resolución del Tribunal Fiscal N° 01672-5-2014, donde se señaló que los servicios denominados “condiciones de uso” tampoco deberían gravarse con el aporte por regulación al no calificar como servicios públicos de telecomunicaciones.

La cuantía (aprox.) de lo que se encuentra en controversia asciende aproximadamente a S/. 20 millones implicando 23% Presupuesto OSIPTEL 2016.

- **Proceso arbitral seguido por GILAT TO HOME contra MTC y FITEL participando OSIPTEL como tercero coadyuvante**

La empresa operadora demanda el incumplimiento derivado de cláusulas del Contrato de Concesión y Contratos de Financiamiento FITEL 2, 3 y 4, por omisión de mantener el equilibrio de los contratos y del deber de protección, persiguiendo una indemnización por daños y perjuicios ascendente a US\$ 48,000,000.00 de dólares. Con fecha 10 de febrero de 2017 se realizó la correspondiente audiencia de prueba, estando pendiente señalar fecha para la vista de causa.

**6. Otros temas pendientes**

- Diseño del Plan Estratégico Institucional para el periodo 2018-2020.
- Implementación del sistema de notificaciones electrónicas y buzones electrónicos para los ciudadanos.
- Renovación de la plataforma de Servidores del OSIPTEL, permitiendo la alta disponibilidad, seguridad, capacidad de procesamiento, almacenamiento y memoria para aplicaciones institucionales en el marco de gobierno electrónico y acercamiento al ciudadano.
- Renovación de equipos informáticos.
- Implementación de la plataforma para la transferencia de información con las empresas operadoras, esto de acuerdo a lo indicado en el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios



Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD/OSIPTTEL, en su artículo 77 "Elevación de expedientes al TRASU"

- Rediseño e implementación de la nueva intranet institucional del OSIPTTEL que permita integrar y compartir, de manera colaborativa, la información, procedimientos y aplicaciones internas, con el fin de incrementar la productividad de la organización.
- Desarrollo de una aplicación para dispositivos móviles (APP) del comparativo de tarifas "Comparatel", que facilite a los usuarios realizar una comparación de los beneficios y condiciones de los planes tarifarios (telefonía fija, móvil, internet, o un paquete que combine varios de estos servicios) que actualmente comercializan las empresas operadoras.
- Renovación por obsolescencia de equipos especializados de medición, los cuales fueron adquiridos en el año 2014 (12 equipos de medición para redes móviles por S/ 9'228.500).

## 5. Resumen de Información principal

### 5.1 Presupuesto

#### Presupuesto ejecutado del 2012-2016.

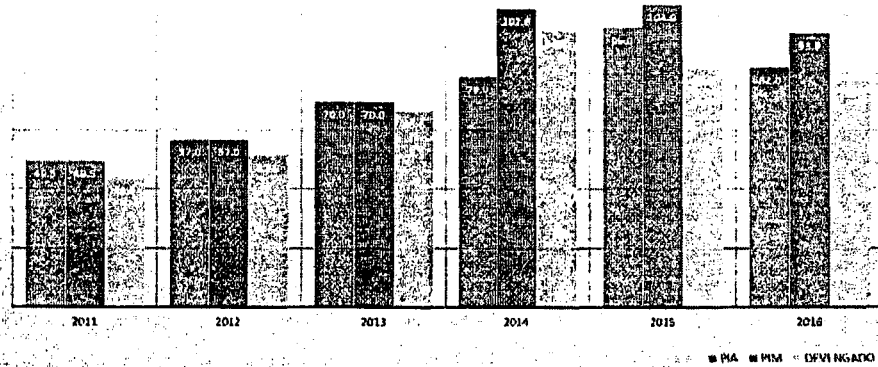
En el año 2016, el Presupuesto Institucional Modificado - PIM asciende a S/. 93'904,179 que corresponde a lo autorizado mediante el Presupuesto Institucional de Apertura - PIA por la suma de S/. 82'000,000; y el crédito suplementario por la suma de S/. 11'904,179.

La reducción que se observa en el Presupuesto Inicial de Apertura 2016 con respecto al año 2015, se sustenta en los inconvenientes que ha venido afrontando el OSIPTTEL en la recaudación de ingresos desde el año 2015; específicamente en el tributo denominado "aporte por regulación", debido a:

- La fusión de Telefónica del Perú S.A.A. con Telefónica Móviles S.A., por cuanto, tratándose de la misma red, a partir de octubre de 2014, ya no existe facturación (ni cobranza) entre dichas compañías; por ejemplo, por los servicios de arrendamiento de circuitos (y otros) y,
- A la omisión de pago por parte de algunas empresas operadoras respecto de los ingresos por comercialización del servicio de cable.



PIA, PIM y DEVENGADO  
2011-2016



Es importante mencionar, que el OSIPTEL a partir del año 2015 viene formulando y ejecutando su presupuesto en base al Programa Presupuestal: Mejora de la provisión de servicios de telecomunicaciones, constituyéndose a la fecha como el Primer Organismo Regulador en implementar esta herramienta de gestión, que cuenta con Indicadores de Resultado que permiten a la Institución evidenciar el impacto que sus intervenciones producen en el ciudadano; vale decir, asegurar que la población reciba los servicios que requieren las personas, en las condiciones deseadas a fin de contribuir a la mejora de su calidad de vida.

## 5.2 Contabilidad

Con respecto a la situación financiera de la entidad, se remite el Estado de Situación Financiera al 31 de diciembre 2016 presentado el 30 de marzo 2017 a la Dirección General de Contabilidad Pública mediante Carta N° 00676-GAF/2017.

Los Estados Financieros están constituidos por el Estado de Situación Financiera, el Estado de Gestión, El Estado de Cambio de Patrimonio Neto, el Estado de Flujos de efectivo, los Estados Presupuestales y las Notas a los Estados Financieros, cuya composición se describe a continuación de los principales estados:

- Estado de Situación Financiera, el mismo que muestra por un lado los bienes y derechos que posee la institución que conforman el Activo Total



y que al 31 de diciembre 2016 asciende al importe de S/ 86,687,636.14; de los cuales el 55.57% corresponde al efectivo y equivalente de efectivo (mayormente depositados en cuentas a plazos en las entidades financieras); las cuentas por cobrar (sustentado principalmente por aportes de las empresas operadoras); los inventarios y los gastos pagados por anticipado que conforman el Activo Corriente cuyo monto es de S/. 60,195,733.01; asimismo, los bienes duraderos como instalaciones, planta y equipo cuyo importe asciende a S/. 26,491,903.13, que representa el 30.56%

- Por otro lado tenemos un Pasivo Corriente que representa el 11.22% conformado principalmente por cuentas por pagar a proveedores de servicios, los tributos por pagar a la SUNAT y a las vacaciones y gratificaciones por pagar al personal de planillas, por un monto de S/. 9,730,332.70. Asimismo, un Pasivo No Corriente por S/. 9,886,411.86 que representa el 11.40% y principalmente está conformado por la provisión por tiempo de servicios y las devoluciones por el pago en exceso de los aportantes.
- El Patrimonio por un monto de S/. 67,070,891.58, representando el 77.37% está conformado principalmente por la capitalización de los resultados acumulados.
- El Estado de Gestión, que muestra el flujo de ingresos por S/. 78,884,298.16, está conformado principalmente por el aporte de las empresas operadora en S/. 71,771,380.54.
- Por otro lado, los gastos por S/. 87,500,218.89 está conformado básicamente por gastos en bienes y servicios y por gastos de personal, resultando un déficit al cierre del periodo de S/. 8,615,920.73.

Con fecha 02 de mayo 2016, la Sociedad de Auditoría Rivera y Asociados Contadores Públicos Sociedad Civil, remitió el Informe Corto de auditoría Financiera al 31 de diciembre 2015, emitiendo una opinión sobre dichos estados indicando que presentan razonablemente en todos sus aspectos significativos, la situación financiera del OSIPTEL. Se adjunta Dictamen.

Desde el 14 de marzo 2017 la Empresa Auditora LLontop Palomino y Asociados S.C., está realizando la auditoria de los Estados Financieros y



Presupuestales del ejercicio 2016, la culminación de la auditoria es el 11 de mayo 2017.

### 5.3 Recursos Humanos.

Reporte numérico de los recursos humanos de la entidad

Recursos Humanos del periodo 2011-2016								
Sector	Presidencia del Consejo de Ministros							
Periodo	2011-2017							
Número de Personal por régimen laboral	Régimen Laboral	dic-11	dic-12	dic-13	dic-14	dic-15	dic-16	31/03/2017
	CAS	43	65	100	159	156	141	131
	276	-	-	-	-	-	-	-
	728	251	256	257	267	267	255	256
Número de Funcionarios, directivos y personal de confianza.	Tipo	dic-11	dic-12	dic-13	dic-14	dic-15	dic-16	31/03/2017
	Funcionario	2	2	2	2	2	2	2
	Directivo	6	7	7	7	7	7	7
	Personal de Confianza	4	6	6	6	5	5	5

### 5.4 Infraestructura.

#### 1. Mejoras en infraestructura de la entidad.

Durante el periodo, el edificio Principal del OSIPTEL, sito en la calle de la Prosa N° 136 San Borja, ha tenido las siguientes mejoras que han permitido un mejor funcionamiento:

- Adecuación de la sala de servidores (mantenimiento)
- Adquisición de un ascensor de pasajeros (Reposición)
- Acondicionamiento de sala y adquisición de paneles móviles acústicos (reposición)
- Instalación de piso de porcelanato en el primer nivel (mantenimiento)
- Instalación de letrero institucional luminoso (reposición)

Dichas mejoras se efectuaron durante los años 2013, 2014, 2015 y 2016 respectivamente; totalizando la suma de S/. 890,405.03 soles.

Asimismo, el año 2013 se alquiló un local institucional sito en la Av. Gálvez Barrenechea N° 133 San Isidro, en el cual se han realizado los siguientes trabajos de acondicionamiento:



- Servicio de cableado estructurado S/. 872,463.46 (mantenimiento).
- Adquisición de luminarias S/. 46,490.00 (mantenimiento)
- Techo de policarbonato para comedor en azotea S/. 31,000.00 (mantenimiento)
- Acondicionamiento de archivo y sala de reuniones en el TRASU por S/ 72 734,28
- Acondicionamiento de sala de reuniones del piso 7 en Gálvez Barrenechea por S/ 10,399.35

**2. Adquisición de equipos o sistemas especializados que han permitido brindar un mejor servicio.**

Con el PIP 266544 "Mejoramiento de la Capacidad fiscalizadora y supervisora del OSIPTEL - Provincia de Lima – Perú", se adquirieron 7 equipos de medición de la calidad y 15 camionetas. Adicionalmente, por reposición, se adquirieron 5 equipos de medición de la calidad.

Los 12 equipos de medición de la calidad de los servicios móviles fueron adquiridos por la suma de 9'228,500.00 soles, los cuales permiten medir los indicadores de calidad de los servicios públicos móviles CV (calidad de voz), CR (Cobertura radioeléctrica) y TEMT (Tiempo de entrega de mensajes de texto), así como parámetros del servicio de acceso a internet móvil.



Las 15 camionetas se adquirieron con la finalidad de velar por la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones con una adecuada calidad, supervisando los mismos a nivel nacional. El monto de la adquisición fue de S/. 1'359,000.00 soles



**Equipos Informáticos**

- Modernización del Centro de Datos del OSIPTEL, según estándares nacionales e internacionales, con última tecnología disponible y una adecuada infraestructura, para el soporte a los diversos servicios y sistemas de información, brindando continuidad, seguridad y



flexibilidad en la administración y manejo de la información del OSIPTEL. (Mantenimiento y reposición).

- Actualización del Sistema de Respaldo de Información Institucional permitiendo automatizar las tareas involucradas al aseguramiento de la información institucional, así como reducir en un 78 % los tiempos de ejecución de la misma. (Mantenimiento)
- Implementación de la solución del Contact Center (Fono Ayuda) del OSIPTEL, para la atención de usuarios, en donde se incluye el licenciamiento de 16 agentes de atención operando en la nuevo local ubicado en Av. Galvez Barrenechea - San Isidro.(Reposición)
- Implementación de la línea digital PRI para el Contact Center 0-801-121-21 del OSIPTEL, en su nuevo local situado en Av. Galvez Barrenechea - San Isidro.(Mantenimiento)
- Renovación del Parque Informático del Osiptel, con equipos de última generación, proporcionando a los usuarios medios adecuados para realizar su trabajo eficientemente.(Reposición)
- Interconexión entre las sedes del OSIPTEL San Borja y San Isidro, mediante Fibra Oscura a través de un enlace de 1 Gbps de velocidad de transmisión; asimismo, se cuenta con enlace redundante de 1 Gbps.(Mantenimiento)
- Enlace Dedicado para las oficinas del OSIPTEL, cuyo objetivo principal es proveer al OSIPTEL el servicio de transmisión de voz y datos entre la sede principal, las oficinas desconcentradas (ODEs), descentralizadas (Centros Orientación Lima) y el Centro de Orientación del VRAEM; permitiendo el acceso rápido, confiable y centralizado a los servicios institucionales, permitiendo la colaboración a través de videoconferencia para la realización de las labores del personal del OSIPTEL, en las actividades de orientación y atención a usuarios.(Reposición)
- Servicio de Outsourcing de Impresión, que permite atender las necesidades operativas del OSIPTEL, en cuanto a la generación de documentación impresa, garantizando la atención inmediata; así como la disponibilidad y gestión del servicio, adoptando las Medidas de Ecoeficiencia para el Sector Público, de acuerdo al Decreto Supremo 009-2009-MINAM





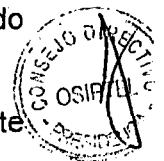
- Renovación de la plataforma de equipos de networking de la sede central OSIPTEL, con el objetivo de garantizar la operatividad de los sistemas informáticos y contar con una red de alta calidad, desempeño y confiabilidad, la cual incluye la red inalámbrica para otorgar facilidades operativas y movilidad en las sedes de San Borja y Gálvez Barrenechea.

### Sistemas de información

- *Sistema de Intercambio Centralizado*, para intercambio de información de equipos terminales móviles reportados como robados, perdidos o recuperados, entre las empresas operadoras del servicio público de telecomunicaciones y la República del Ecuador, en el marco del Acuerdo de Cooperación Binacional entre ambos países; y así reducir el hurto de estos equipos de dudosa procedencia y erradicar los mercados informales, coadyuvando a la seguridad ciudadana.(Mantenimiento)
- *Sistema de Consulta de Equipos Terminales Hurtados, Robados, Perdidos o Recuperados*, permite a los usuarios del servicio de telefonía móvil consultar en línea y de manera gratuita si sus equipos que fueron robados o perdidos, han sido bloqueados o liberados.(Mantenimiento)
- *Aplicación móvil TEVEO*, aplicativo colaborativo que permite a los usuarios de telefonía celular brinden información al OSIPTEL sobre la calidad de la señal de los servicios que los operadores móviles les proporcionan. Asimismo, TeVeo brinda a los usuarios un comparador de la calidad de su servicio móvil, respecto al que brindan otras empresas operadoras. Se obtuvo el reconocimiento especial como buena práctica en gestión pública en lo que respecta a Datos Abiertos, por la Asociación Civil Ciudadanos al Día (CAD) - 2015. (Mantenimiento)
- *Sistema Señal OSIPTEL*, con el fin de proporcionar a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones una plataforma más amigable, interactiva y de fácil uso en la verificación de la cobertura móvil e Internet móvil, así como telefonía pública, en cada una de las localidades declaradas por las empresas operadoras al OSIPTEL.(Mantenimiento)

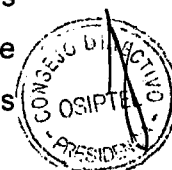
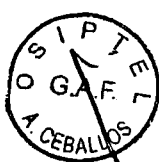


- *Implementación del sistema para la gestión de las estadísticas periódicas remitidas por las empresas operadoras SIGEP, permitiendo crear un único repositorio de los datos estadísticos de telecomunicaciones remitidos por las empresas operadoras, reducir los tiempos incurridos en la compilación de estos datos y en la elaboración de reportes o gráficos estadísticos.*(Mantenimiento)
- *Sistema de Consulta Electrónicas de Expedientes del TRASU "Expediente Virtual", cuyo objetivo es proveer información, y con ello, empoderar a los usuarios del procedimiento de reclamos en segunda instancia, potenciando las condiciones con las que cuentan para defender adecuadamente sus derechos a través de una herramienta informativa que les permite realizar consultas acerca del estado del trámite de los expedientes de apelaciones o quejas que se encuentren tramitando en el TRASU del OSIPTEL, así como visualizar en línea los expedientes digitalizados. El sistema fue finalista en la 4ª Edición de los Data Centers Dynamics Awards para Latinoamérica, seleccionado como uno de los 4 finalistas en la categoría "Mejora prestación de servicios digitales en el sector público" - 2015.* (Mantenimiento)
- *Digitalización con valor legal de los documentos institucionales: Mesa de Partes del OSIPTEL, expedientes tramitados por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios – TRASU, actas de Consejo Directivo y Expedientes de Procedimientos Administrativos Sancionadores y de Medida Correctiva; el objetivo es optimizar la gestión de documentos, reducir tiempos de búsquedas de documentos institucionales, generar ahorros en el consumo de papel e impresión de documentos, y a la vez mejorar el servicio brindado a los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.*(Mantenimiento)
- *Implementación de una plataforma de Comunicaciones Unificadas (Microsoft Lync), que conecta a los colaboradores del OSIPTEL donde quiera que estén a través de distintos dispositivos utilizando opciones de mensajería instantánea, voz y video.*(Mantenimiento)
- *Implementación de la Plataforma de Gestión Informática, que permite brindar a la Institución una herramienta de gestión de incidentes y requerimientos informáticos; a través de ella, se logra mejorar la*



gestión de atenciones de soporte informático; monitorear los servidores Institucionales, para reducir los tiempos de inactividad de los servicios, entre otros.(Mantenimiento)

- *Actualización de la versión del E-Business Suite de Oracle*, plataforma tecnológica del Sistema Administrativo Integrado e implementación de la interface con el Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF), con el fin de generar eficiencia en las actividades administrativas involucradas.(Mantenimiento y reposición)
- *Sistema de soporte a la labor resolutive del TRASU (Mesa de Partes TRASU, Seguimiento de Expedientes y Votación) – SISTRAM*, lográndose automatizar el proceso de ingreso de documentos y expedientes remitidos por las empresas operadoras, así como gestionar adecuadamente el trámite de cada expediente durante las distintas etapas, desde la calificación hasta su votación. (Mantenimiento y reposición)
- *Sistema para el registro y seguimiento de los procedimientos administrativos sancionadores y procesos judiciales (SIPROI)*, permite el registro, actualización y gestión de los documentos relacionados con los procedimientos administrativos sancionatorios (PAS), medidas correctivas y procesos judiciales del OSIPTEL, desde la etapa de instrucción hasta el cobro de la multa impuesta a las empresas operadoras, lo cual permite mejorar las labores de detección, sanción y corrección de incumplimientos normativos.(Mantenimiento)
- *Sistema de Gestión Electrónica de Documentos (SISDOC)*, que permite gestionar de forma electrónica toda la documentación escrita y digital involucrada en los procesos institucionales del OSIPTEL permitiendo firmar digitalmente los documentos generados en el sistema, a través del uso de los certificados digitales provistos por el RENIEC a los colaboradores del OSIPTEL.(Reposición)
- *Implementación de la nueva versión del Sistema de Información y Registro de Tarifas - SIRT*, de acuerdo la normativa vigente, permitiendo estructurar datos importantes que pueden ser utilizados por el público en general a través de la herramienta de Consulta del SIRT.(Mantenimiento)



- *Implementación de la Consulta de los Contratos de Concesión de las Empresas Operadoras*, que provee al público en general, información referida a los contratos de concesión y los registros de servicio de valor añadidos, otorgados por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) a las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones. La consulta le permite al interesado visualizar y descargar los documentos digitalizados, contribuyendo a la transparencia de información en el sector de telecomunicaciones.
- *Sistema de Consulta de Jurisprudencia – TRASU*, que permite al público en general consultar la jurisprudencia del TRASU, conteniendo las resoluciones digitalizadas, de acuerdo a diversos criterios de reclamo en segunda instancia.
- *Implementación de mejoras en la aplicación “Registro de Declaraciones Juradas por Aportes”* que permita a las empresas operadoras presentar, ante el OSIPTEL, sus declaraciones juradas por aportes en cumplimiento con lo dispuesto en la Resolución N° 085-2003-CD-OSIPTEL.
- *Implementación del Sistema de Gestión de Emisión de Normas - SISGEN*, sistema que permite el registro, actualización y seguimiento de los procedimientos de emisión de normas de carácter general que emite el Consejo Directivo del OSIPTEL.
- *Desarrollo e implementación del Sistema de Información Rural de Telecomunicaciones – SIRUTEL*, herramienta de apoyo en la verificación y cumplimiento de la normativa rural en telecomunicaciones, permitiendo registrar información sobre las supervisiones efectuadas a los servicios en áreas rurales.
- *Desarrollo e implementación de COMPARATEL*, herramienta que facilita a los usuarios realizar una comparación de los beneficios y condiciones de los planes tarifarios (telefonía fija, móvil, internet, o un paquete que combine varios de estos servicios) que actualmente comercializan las empresas operadoras; de manera que identifiquen fácilmente el plan que se adecue a sus necesidades y posibilidades de pago.
- *Sistema Georeferenciado de Redes de Telecomunicaciones - Visor GIS*, el cual permite a todos los usuarios visualizar información



georreferenciada sobre el accionar del OSIPTEL, respecto de los servicios de telecomunicaciones.

- *Herramienta para la Estimación de Costos del OSIPTEL - HECO*, esta herramienta permite a los usuarios del OSIPTEL, la creación de escenarios en redes de telecomunicaciones, y calcular los costos de infraestructura y equipamiento asociado a los mismos, permitiendo obtener referencias económicas rápidas de diversos proyectos de telecomunicaciones y mejorar la actividad reguladora del OSIPTEL
- *Portal Web Institucional*, se rediseñó la web institucional con un nuevo diseño, más moderno de acuerdo a las necesidades de los clientes internos y externos del OSIPTEL, con una plataforma tecnológica que permite gestionar la información de manera automatizada, simple y con un mínimo de conocimientos técnicos.
- *Sistema de Reportes de Denuncias por Uso Indebido*, que permite a las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones el registro, reporte y denuncia de los usos indebidos realizados por los usuarios, a fin de que el OSIPTEL evalúe la posible suspensión o corte del servicio.
- *Sistema de Gestión del Stock Publicitario*, es un sistema que permite el registro y seguimiento de las operaciones (movimientos) de artículos con fines publicitarios realizado a nivel nacional.
- *Sistema de Registro de Visitas*, sistema distribuido por la ONGEI, permite hacer el registro de las visitas que se dan en cada una de las sedes del OSIPTEL, contiene una página de consulta de acceso público para que sean visualizadas por cualquier ciudadano interesado (a través del Portal de Transparencia del Estado).
- *Medidor de Velocidad de Internet Fijo*, es una herramienta web de medición de calidad del servicio de acceso a Internet, que proporciona a los usuarios, que utilizan dicha conexión, información sobre las características del servicio que recibe de su proveedor. Esta herramienta permite medir y registrar la velocidad de transferencia de datos (de subida y de bajada), la tasa de pérdida de paquetes, la latencia y la variación de la latencia (jitter) de una conexión a Internet.



- **Seguridad de la Información**

- Certificación del sistema de Gestión de Seguridad de la Información, en conformidad con el ISO/IEC 27001:2013

- ✓ El OSIPTEL cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información desde el año 2012, año en que se formaliza la creación del Comité de Seguridad de la Información. A partir de ese año, se realizaron las acciones conducentes para la obtención de la certificación bajo el ISO 27001:2013.

- ✓ Del 02 al 04 de setiembre del 2015, se realizó el proceso de auditoria Externa de Certificación, al final de dicho proceso, el OSIPTEL obtuvo la certificación ISO/IEC 27001 (Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información), que garantiza que la Información del ente regulador viene siendo gestionada de forma adecuada, lo cual asegura el desarrollo de un trabajo confiable y de alta calidad.

- ✓ Esta certificación internacional fue otorgada por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), entidad que corroboró que el sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) del OSIPTEL, se implementó satisfactoriamente bajo la Norma ISO/IEC 27001 en su versión 2013.

- ✓ Otras entidades públicas cuentan con la certificación en algunos procesos de gestión. Sin embargo, el OSIPTEL es la única entidad del Estado que ha logrado la certificación de sus 7 procesos principales, como son el proceso de emisión de normas, regulación, solución de controversias, solución de reclamos de usuarios, supervisión y fiscalización y sanción y atención y orientación a usuarios, todo ello en la versión 2013 de esta norma internacional.

- Implementación de la Ley de Protección de Datos Personales, Ley N° 29733

- ✓ En mayo de 2015 se culminó con la implementación de la Ley N°29733, Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento.

- ✓ Esta implementación se basó en el diseño de una Evaluación de Impacto en la Protección de Datos Personales (EIPD), que es un



análisis de los riesgos que un producto o servicio puede entrañar para la protección de datos personales de los titulares y, como consecuencia de ese análisis, la gestión de dichos riesgos mediante la adopción de las medidas necesarias para eliminarlos o mitigarlos.

- ✓ La implementación se culminó con el registro de 11 bancos de Datos ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales
- Controles de Seguridad de la Información
  - ✓ De los 108 controles aplicables, el análisis de riesgo evidenció que el OSIPTEL no cuenta con controles en el estado INEXISTENTE ni INICIADO, 33% en DEFINIDO y 67% en GESTIONADO:

Niveles de madurez Controles

Fuente: DOC-SGSI-03 "Análisis y Gestión de Riesgos"

N°	CONTROLES	CANTIDAD
	INEXISTENTE	0
	INICIADO	0
	DEFINIDO	36
	GESTIONADO	72
	<b>TOTAL</b>	<b>108</b>

- Formación de auditores internos de la norma ISO/IEC 27001:2013:

✓ Realizado durante los años 2014, 2015 y 2016 para un total de 40 personas de las distintas gerencias del OSIPTEL, orientado a la formación de auditores internos de la Norma ISO/IEC 27001:2013, cuya función principal es la de ejecutar las auditorías internas anuales al SGSI, los cuales realizaron la auditoría interna del SGSI. Este curso de formación incluyó el siguiente temario:

- Razones y objetivos para la realización de auditoría de un sistema de gestión de la seguridad de la información.
- Normas aplicables a la auditoría de un sistema de gestión de la seguridad de la información: ISO/IEC



27002:2013, ISO/IEC 27001:2013, ISO/IEC 17021:2013.

- Auditoría de un sistema de gestión de la seguridad de la información: definición y tipos de auditoría.
  - Procesos y fases de la metodología que hay que seguir en las auditorías de un sistema de gestión de la seguridad de la información.
  - Proceso de certificación
- Sensibilización al personal del OSIPTEL mediante mensajes de correo electrónico.
- ✓ A lo largo de los años 2012, 2013, 2014, 2015 y 2016 se enviaron distintos tipos de mensaje a todo el OSIPTEL, destinados a difundir temas relacionados a la Seguridad de la Información:
    - Generación de contraseñas seguras.
    - Privacidad en redes sociales.
    - Documentos del SGSI.
    - Equipos desatendidos.
    - Engaños navideños
    - Boletines de seguridad, etc.
- Despliegue de los cursos virtuales de Seguridad de la Información y Protección de Datos Personales.
- ✓ Se desplegaron los cursos virtuales en nuestra plataforma, estos cursos incluyeron un examen final y la entrega de un certificado por 16 horas académicas.
  - ✓ El curso de Seguridad de la Información tuvo una cantidad de 522 participantes, de igual forma, el curso de Protección de Datos Personales tuvo 488 participantes.
- Gestión de la Seguridad de la Información
- ✓ Sistema de Monitoreo de Redes y Eventos en Seguridad de la Información para el OSIPTEL, que permite centralizar, organizar y mejorar las capacidades de detección y visibilidad en el monitoreo de eventos informáticos.
  - ✓ Actualización de la Documentación relacionada a la Continuidad de Negocios (ISO/IEC 22301 Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio - SGCN).





- Implementación y publicación del Portal de Datos Abiertos del OSIPTEL, alineado con el Decreto Supremo N° 016-2017-PCM, que aprueba la "Estrategia Nacional de Datos Abiertos Gubernamentales del Perú 2017 - 2021" y el "Modelo de Datos Abiertos Gubernamentales del Perú". El Portal de Datos Abiertos del OSIPTEL está dedicado a promover el acceso a los datos del sector telecomunicaciones y permitir a los usuarios realizar investigaciones, estudios e impulsar el desarrollo de herramientas creativas que permitan la explotación y manipulación de información relacionada al sector telecomunicaciones del Perú.

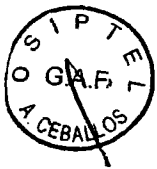


## 5.5 Mejoras en el servicio al ciudadano

### SERVICIOS BRINDADOS DIRECTAMENTE POR EL OSIPTEL

#### 1. Mecanismos para proporcionar información a los usuarios de servicios de telecomunicaciones con el objetivo de que ejerza mejor sus derechos como usuario.

- **Sistema COMPARATEL.** Sobre la base de la información registrada en el SIRT, el OSIPTEL implementó un aplicativo que permite a los usuarios consultar los planes tarifarios que ofrecen las empresas operadoras de los servicios de telefonía fija y móvil, televisión por cable y acceso a internet.
- **Aplicación móvil TEVEO,** aplicativo colaborativo que permite a los usuarios de telefonía celular brinden información al OSIPTEL sobre la calidad de la señal de los servicios que los operadores móviles les proporcionan. Asimismo, TeVeo brinda a los usuarios un comparador de la calidad de su servicio móvil, respecto al que brindan otras empresas operadoras. Está disponible para su descarga en los sistemas operativos Android, IOs y Blackberry OS.
- **Sistema Señal OSIPTEL,** con el fin de proporcionar a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones una plataforma más amigable, interactiva y de fácil uso en la verificación de la cobertura móvil e Internet móvil en cada una de las localidades declaradas por las empresas operadoras al OSIPTEL.(Mantenimiento).



2. **Desconcentración del servicio de solución de reclamos en segunda instancia administrativa.** Se implementaron 10 Salas Unipersonales (3 en Lima y 7 en Provincias) a fin de dar respuesta inmediata a los usuarios reclamantes en las ciudades que cuentan con una Sala Unipersonal, brindándoles no sólo el acceso al expediente físico sino también la posibilidad de conocer los criterios utilizados en la solución de su expediente.

3. **Desconcentración del servicio de orientación y supervisión a nivel nacional**

El OSIPTEL ha desconcentrado sus servicios de orientación, supervisión a nivel nacional. Así, a la fecha se ha puesto a disposición de los usuarios a nivel nacional los siguientes canales de atención:

- 23 Oficinas Desconcentradas – ODS – Una OD en cada departamento del país
- 15 Centros de Orientación (6 en Lima y 9 en provincias)
- 10 Salas Unipersonales (3 en Lima y 7 en Provincias)

En este mismo marco se logró la presencia del OSIPTEL en el ámbito del VRAEM. En atención a la disposición dada por el Ejecutivo, el año 2012 se inauguró el Centro de Orientación del VRAEM, ubicado en Pichari, provincia de La Convención, en el departamento de Cusco.

4. **Diseño e implementación de mecanismos electrónicos gratuitos para los usuarios que siguen un proceso de solución de reclamos en el Tribunal de solución de reclamos de usuarios - TRASU;** de acuerdo a ello se puso a disposición de los usuarios los siguientes mecanismos:

- **Expediente Virtual**, que es un sistema gratuito que permite a los usuarios acceder en línea al expediente completo asociado a su reclamo en segunda instancia. Entre setiembre de 2014 y noviembre de 2016, 17,709 usuarios se registraron para acceder a su expediente virtual.
- **Notificación electrónica**, Este proceso permite ahorrar recursos destinados a la mensajería así como tiempo en la recepción de



cargos. A la fecha, se evalúa la incorporación de una mejora a dicho proceso, la cual incorporará la eliminación de la recepción del acuse recibo por parte del usuario, lo cual a su vez, agilizará el proceso.

**5. Ampliación y mejora de la participación de los Consejos de Usuarios en la actividad regulatoria, para ello se efectuó:**

A fin de promover la mayor participación de la ciudadanía se amplió el número de Consejos de Usuarios del OSIPTEL, de uno a tres, con lo cual ahora se cuenta con un Consejo en la Región Centro, Región Sur y Norte.

**6. Carta de Servicio en Atención y Orientación al Ciudadano del OSIPTEL:** Se ha obtenido la Certificación en la Norma UNE 93200:2008 Carta de Servicio para el proceso de Atención y Orientación al Ciudadano del OSIPTEL a nivel nacional.

La Carta de Servicio es un documento público en el cual se informa sobre los servicios que brinda el Osiptel comprometiéndose con la calidad que asume, así como los derechos y obligaciones de los ciudadanos con relación a esos servicios.

La Certificación de la Norma UNE 93200:2008 del OSIPTEL tiene alcance para los siguientes dos (02) servicios que brindamos en materia de Atención y Orientación al Ciudadano a nivel nacional:

- Absolver consultas mediante la atención presencial, telefónica y telemática (correo electrónico y formularios web).
- Brindar charlas y jornadas de orientación a los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones a nivel nacional.

La Auditoría Externa de Certificación estuvo a cargo de AENOR PERÚ, y se realizó del 18 al 26 de Julio a los colaboradores que participan en los procesos de Atención y Servicio al Usuario (Call Center, Oficinas Desconcentradas y Centros de Orientación a nivel nacional) y contó con el liderazgo de la Alta Dirección del OSIPTEL.



## SERVICIOS PROMOVIDOS POR EL OSIPTEL PARA EL USUARIO:

1. **Implementación de la portabilidad numérica en la telefonía móvil y fija.** El OSIPTEL emitió el Reglamento de portabilidad numérica así como las modificaciones al mismo, a fin de mejorar el procedimiento, hacerlo más ágil y sencillo para los usuarios.

La posibilidad de realizar la portabilidad en 24 horas, ha generado que a la fecha se cuente con más de tres millones de portaciones en telefonía móvil desde la puesta en práctica del sistema. En el caso de las portaciones del mercado fijo, las mismas que se iniciaron en setiembre 2014, se han dado poco más de 50 mil a la fecha.

2. **Reducción de los plazos en la tramitación de los reclamos de usuarios y mejora en la calidad de atención a los reclamos por parte de las empresas operadoras de telecomunicaciones,** con esta medida se ha logrado:

### En relación a los usuarios:

- Contar con un procedimiento más expeditivo debido a la reducción de plazos para resolver y a la eliminación del requisito de reporte previo al reclamo.
- Acceder de forma fácil y rápida a su expediente con el uso de las TIC.
- Tener un mayor plazo para interponer un reclamo (de 60 días a 2 años, en promedio)
- Mayor facilidad para interponer sus recursos de apelación y queja debido a que ahora lo pueden hacer telefónicamente.
- Se otorgó la posibilidad de presentar denuncias por el incumplimiento de resoluciones del procedimiento de reclamos. Las cuales podrían derivar en procedimientos sancionadores a las empresas infractoras.

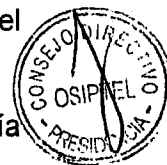


**En relación a las empresas operadoras:**

- Brindar de manera eficiente sus servicios y reducir los costos de tramitación, a través de soluciones amigables y anticipadas con los usuarios.

3. **Prohibición de activar por defecto el “Roaming Internacional”.** Esta mejora se efectuó en el año 2013, cuando se prohibió activar por defecto este servicio. La activación debía efectuarse previa solicitud expresa del abonado que celebró el contrato, pudiendo elegir el tiempo que dure la activación del referido servicio.
4. **Establecimiento de topes para el cobro de penalidades en los contratos por equipo terminal.** Asimismo, en el 2013 se estableció que la empresa operadora no podrá cobrarle al abonado que decida resolver el contrato de prestación de servicios y consecuentemente el contrato adicional por la adquisición o financiamiento del equipo terminal (que se le otorgó con un beneficio económico ), un monto superior al resultado del cálculo que resulta de:
  - Restar al valor de referencia del equipo terminal al momento de la contratación el monto efectivamente pagado por el abonado.
  - Multiplicar dicho valor obtenido, por el resultado de dividir: el número de meses restantes para el cumplimiento del plazo establecido en el contrato adicional, entre el número total de meses pactado en el referido contrato.

Para ello, se ha establecido que el valor del equipo terminal que pagaría el abonado, si lo contratara bajo la modalidad prepago, deberá constar expresamente en el contrato adicional.



5. **Desbloqueo de terminales móviles.** En el marco de lo dispuesto en el artículo 23° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, que entró en vigencia el 2 de enero de 2015, las empresas operadoras están prohibidas de comercializar equipos terminales que tengan alguna restricción de acceso a las redes de otros operadores, ello ha permitido:

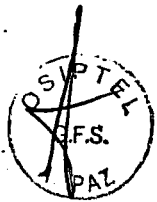
- Reducción de costos de cambio.



- Eliminación de barreras para ejercer el derecho de la portabilidad numérica, propiciando una mayor competencia en los planes tarifarios que ofrecen las empresas. La dinámica de precios de los equipos no ha presentado cambios significativos.

**6. Mejora en la Calidad de la Atención a Usuarios por parte de las empresas operadoras de servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles.** El Reglamento aprobado en el año 2013 establece las condiciones mínimas y los indicadores de calidad de atención a usuarios a ser aplicados por las empresas operadoras de los servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles, con el fin de garantizar estándares mínimos de atención en los trámites que realicen los usuarios.

El Impacto del Reglamento de Calidad de Atención a Usuarios fue el Incremento de oficinas de atención al público<sup>12</sup>, de manera que MOVISTAR incrementó la cantidad de oficinas de atención al usuario en 10%, desde la implementación de la norma; CLARO incrementó la cantidad de oficinas de atención al usuario en 29%, y ENTEL incrementó la cantidad de oficinas de atención al usuario en 13%.



**7. Mejora en la Calidad de prestación de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones brindados por las empresas operadoras.** Con la Aprobación del Reglamento General de la Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Resolución N° 123-2014-CD/OSIPTEL), se logró lo siguiente:

- Mejora en la velocidad mínima garantizada de internet. A partir del 1° de enero de 2015, las empresas operadoras deben ofertar planes con un porcentaje mínimo garantizado de 40%, anteriormente sólo se ofrecía el 10% de porcentaje mínimo garantizado.
- Establecimiento de compromisos de mejora por parte de las empresas operadoras móviles en 70 Centros Poblados sobre la



12 Fuente: OSIPTEL, 2014, Informe de Gestión

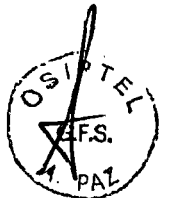


base de los resultados de las mediciones de los indicadores de telefonía Móvil. Dichos compromisos de mejora beneficiarían a una población mayor a los 2.6 millones, y demandaría una inversión superior a los S/ 7 millones.

- Menor tendencia de interrupciones ocurridas a nivel nacional.
- Mejora en los resultados de los indicadores de calidad de telefonía móvil.

**8. Mejora en la cobertura de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.** Con la aprobación del Reglamento de Cobertura de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Resolución N° 128-2014-CD/OSIPTTEL) se ha logrado:

- Mejora en el porcentaje de centros poblados con cobertura de telefonía móvil.
- Sinceramiento en la información de la cobertura móvil que las empresas operadoras declaraban, lo cual permite que los proyectos de FITEC beneficien a la población cuyo Centro Poblado realmente no cuentan con cobertura, propiciando así el acceso universal a los servicios públicos de telecomunicaciones.
- Situar al indicador de Cobertura Geográfica como factor de competencia entre las empresas operadoras tanto para telefonía como para datos, generándose un incremento en la penetración de los servicios de datos en el interior del país contribuyendo a disminuir la Brecha Digital en el país



**9. Mejora en la Disponibilidad de los Teléfonos Públicos ubicados en zonas rurales.** El OSIPTTEL a través de la supervisión de lo establecido el Reglamento de Disponibilidad y Continuidad (Servicio de Telefonía de Uso Público sin disponibilidad) ha logrado:

- Mejora en la Disponibilidad de Teléfonos Públicos en zonas rurales.
- Reducción de la cantidad de Centros Poblados donde se encontraron faltas del servicio brindado por parte de las empresas operadoras.



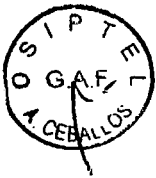
- Como respuesta a las acciones de supervisión, las empresas operadoras Telefónica del Perú S.A.A, y Gilat to Home Perú S.A. implementaron lo siguiente:
  - Gerencias encargadas exclusivamente del negocio rural;
  - Atención especializada y exclusiva para el poblador rural, mediante número telefónico exclusivo que incluso atiende en quechua.

**10. Implementación de medidas para contribuir con la seguridad ciudadana.** Las medidas diseñadas e implementadas por el OSIPTEL fueron:

- i. Implementación del “Sistema de Consulta de Equipos Terminales Hurtados, Robados o Recuperados”, puesto a disposición de los usuarios en la página web del OSIPTEL
- ii. Adecuación del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones<sup>13</sup> que constituye el marco normativo dentro del cual se desenvolverán las relaciones entre las empresas operadoras y los usuarios.

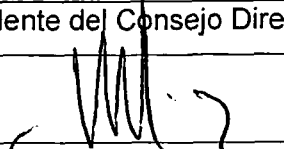
**11. El sistema Consulta de Equipos Terminales Hurtados, Robados o Recuperados** ha sido masivamente consultado por los usuarios, registrándose al 31 de marzo del año 2017: 10'212,493 de búsquedas y 6'731,238 de visitas.

**12. Verificación del cumplimiento de la primera etapa del apagón telefónico de acuerdo a lo dispuesto en el Decreto Supremo N°003-2016-MTC<sup>14</sup>**



<sup>13</sup> Texto Único Ordenado: Resolución de Consejo Directivo N° 11-2016-CD/OSIPTEL y sus correspondientes modificaciones, que aprueba y modifica el Texto Único Ordenado N° 001-2014-MTC y depende la obligación de las empresas de cumplirlo para garantizar el servicio de telefonía pública en el territorio nacional.



<b>Autoridad</b>	Gonzalo Martín Ruiz Díaz
<b>Cargo</b>	Presidente del Consejo Directivo
<b>Firma</b>	

.....  
GONZALO MARTÍN RUIZ DÍAZ  
Presidente del Consejo Directivo  
OSIPTEL

