INFORME DE EVALUACION DE IMPLEMENTACIÓN DEL POI AÑO 2021
AL CUARTO TRIMESTRE 2021

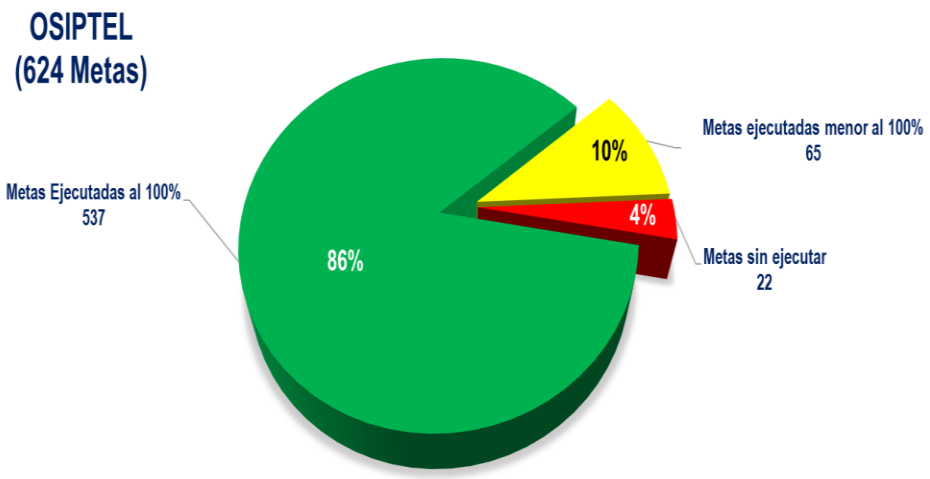
PERIODO DEL PEI: 2020 - 2024
SECTOR: 01 – PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS
PLIEGO: 019 - ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES
UNIDAD EJECUTORA: 1265 ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSION PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES
FECHA: 31/01/2022

1. Resumen Ejecutivo

Cumplimiento de metas programadas al cuarto trimestre 2021

a) A nivel Institucional

En el año 2021 el OSIPTEL programó 624 metas; de las cuales, el 86% han sido ejecutadas al 100%. Asimismo, el 11% de las metas programadas tienen un cumplimiento menor a lo programado y el 3% de las metas no presentan ejecución alguna; lo cual se muestra en el siguiente gráfico:



Al cierre del cuarto trimestre 2021, el cumplimiento promedio acumulado del POI ha sido de **94%,** en relación a las metas programadas por las Unidades Organizacionales para dicho periodo.

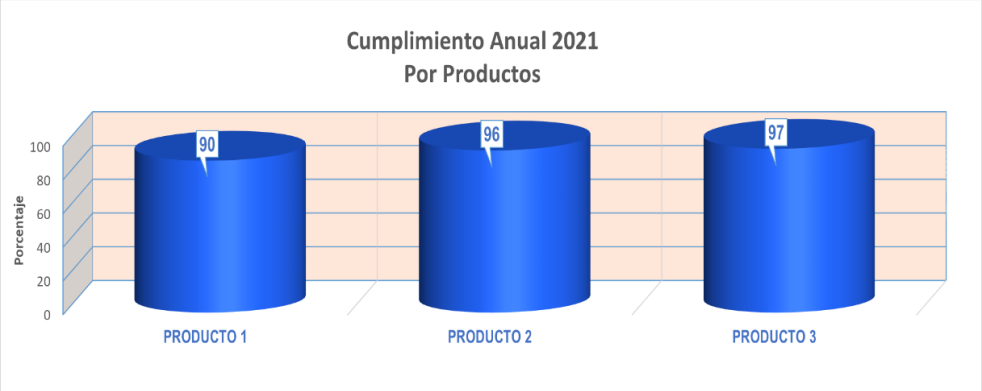
b) Por Producto

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

Al cierre del cuarto trimestre 2021, el cumplimiento promedio de los 3 productos, en relación a las metas programadas por las Unidades Organizacionales de Línea que los integran, es el siguiente:

OSIPTEL OPPM R. DONGO

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN



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

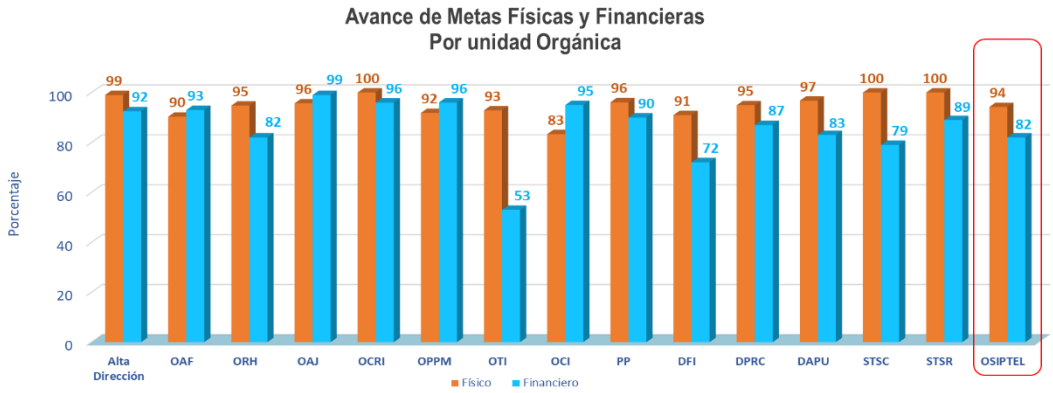
Del cuadro precedente se observa:

- El Producto 1 "Localidades supervisadas de acuerdo a estándares técnicos del servicio" alcanzó un cumplimiento del **90%**. Esto se debe al cumplimiento alcanzado por la DFI que conforma este producto. Los problemas presentados por esta dirección en la ejecución de sus metas se describen en el punto 3.
- El Producto 2 "Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario" alcanzó un cumplimiento del **96%**. Este grado de ejecución se debe al cumplimiento alcanzado por DPRC (95%), STSC (100%) y DFI (100%) ya que forman parte de este producto.
- El Producto 3 "Usuarios protegidos en sus derechos" alcanzó un cumplimiento del **97%**. Esto se debe al cumplimiento alcanzado por la DAPU (96%), DFI (99%) y STSR (100%); UOs que con sus metas contribuyen al logro de este producto.

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

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

En línea con lo señalado, el análisis efectuado al cierre del año 2021 se muestra en el siguiente gráfico:



OSIPTEL OPPM R. DONGO

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN

Del gráfico precedente se observa:

- El cumplimiento promedio de metas físicas y financieras a nivel institucional llega al 88%.
- En cuanto a las Unidades Organizacionales, podemos resaltar a la STSC, la cual, ha logrado un cumplimiento del 100% de sus metas físicas programadas en el año, utilizando el 79% de su presupuesto.

Las Unidades Organizacionales que destacaron en el gráfico precedente demostraron eficiencia en el uso de sus recursos para cumplir con sus metas físicas programadas.

Adicionalmente, en esta sección, se describen las principales características que acompañaron la implementación del POI. En concreto, se abordan los siguientes puntos:

A. Modificaciones

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

Al respecto, la OPPM, en cumplimiento a sus funciones, ha efectuado las gestiones correspondientes con todas las unidades Organizacionales; a fin de que estas revisen su programación de metas contenidas en su Plan Operativo, de acuerdo con el avance de su ejecución durante el año 2021.

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

En ese sentido, este despacho, en coordinación con cada UO, efectuó el análisis respectivo a cada una de las solicitudes presentadas, encontrándose que en este proceso 11 Unidades Organizacionales solicitaron modificar 35 metas derivadas de Indicadores de Desempeño y Actividades Operativas.

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

De acuerdo con lo señalado, el proceso ha concluido con lo siguiente:

- Las Unidades Organizacionales han propuesto la modificación de 35 metas, siendo la DPRC la que solicitó la mayor cantidad de modificaciones, esto debido a la coyuntura que se está viviendo, la cual ha conllevado a realizar cambios de acuerdo a la repriorización de la agenda normativa y regulatoria. Dichas modificaciones se muestran en detalle y cuentan con el sustento correspondiente, lo que se expone en el Anexo "Detalle de modificaciones e inclusiones por Unidad Organizacional" adjunto a la Resolución y en los documentos fuentes adjunto al presente informe.
- La distribución del total de metas modificadas por Unidad Organizacionales es como sigue:

Unidad Organizacionales	Cantidad de Metas Modificadas
DPRC	8
ORH	6
OPPM	4
DFI	4
DAPU	3
GG	3
OAF	3
PP	2
OCRI	2
Total general	**35**

OSIPTEL OPPM R. DONGO

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN

- Asimismo, la distribución del total de modificaciones por Tipo es la siguiente:

Tipo de Modificación	Cantidad
Eliminación	19
Cambio en el valor	8
Reprogramación	6
Cambio en la unidad de medida	2
Total general	**35**

Con respecto a las solicitudes de modificación de las metas derivadas del Plan Estratégico correspondiente al presente año; se ha comunicado a las Unidades Organizacionales de que estas no pueden ser modificadas, sino hasta la conclusión del año, previo informe de resultados, ello de acuerdo a las disposiciones del CEPLAN.

Es preciso señalar que las modificaciones se derivan, entre otros motivos, a la difícil situación que viene enfrentando la Institución por la disminución en la recaudación; en ese contexto varias UO han solicitado cambios en sus metas debido a que su ejecución requiere recursos presupuestales, los cuales no pueden ser ejecutados de acuerdo a lo señalado en el Memorando N° 00370-GG/2021 sobre disposiciones de Gasto del Ejercicio Fiscal 2021.

- De otro lado, se han incorporado 16 metas cuya programación no estuvo incorporada en ningún documento. Las ejecuciones de las metas incorporadas se efectuaron en el cuarto trimestre del año 2021 y su distribución por Unidades Organizacionales es como sigue:

Unidad Organizacionales	Cantidad de Metas Incluidas
DFI	10
ORH	3
DPRC	1
STSR	1
OTI	1
Total general	**16**

Cabe señalar que las inclusiones se derivan básicamente en atención a:
- Requerimientos efectuados por la Gerencia General mediante memorando a diversas Unidades Organizacionales
- Aplicación establecida a partir del incremento de la Alícuota.
- Aprobación de la Gerencia General a solicitudes de cambio de responsables de metas.

B. Evaluación de cumplimiento de las Actividades Operativas.

Principales acciones desarrolladas a nivel de Productos y APNOP:

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

- **Acciones de supervisión y monitoreo a nivel nacional**

  - Se realizaron 24 372 supervisiones en 8 489 localidades a nivel nacional, para verificar la continuidad de telefonía de uso público rural, cobertura, indicadores de calidad móvil e internet y compromisos contractuales.

OSIPTEL OPPM R. DONGO

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN

- Se realizó mediciones en campo de los indicadores CV, CCS y TEMT, a fin de verificar el cumplimiento del valor objetivo establecido en la normativa vigente. Las mediciones en campo fueron realizadas en un total de 700 Centros Poblados Urbanos a nivel nacional. Asimismo, se efectuaron mediciones de la calidad de Internet en 147 Centros Poblados Urbanos a nivel nacional, donde se verificó que el porcentaje de cumplimiento de la velocidad mínima garantizada alcanzó en promedio 89,9%, superior a la meta estimada para el año del 85%.
- Se evaluó el cumplimiento de las obligaciones de velocidad mínima previstas en el contrato de concesión única de la banda 698 - 806 Mhz (Banda 700), a las empresas Telefónica del Perú S.A.A., Entel Perú S.A. y América Móvil Perú S.A.C. y por las bandas 1710-1770 Y 2110-2170 MHZ (Banda AWS), a las dos primeras empresas mencionadas.
- Se supervisó en 1 847 centros poblados, el cumplimiento de disposiciones específicas del Reglamento de Disponibilidad y Continuidad del Servicio de Telefonía de uso Público brindado en centros poblados rurales. También, se verificó la cobertura del servicio móvil en un total de 5 039 localidades en áreas rurales y/o urbanas a nivel nacional; así como 402 supervisiones respecto a la RDNFO.
- Se realizó acciones de monitoreo respecto a los mecanismos de prevención adoptados por las cuatro empresas operadoras ante fenómenos naturales u otros eventos de interrupción que afectasen los servicios públicos de telecomunicaciones.

- **Implementación de herramientas para mejorar la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones de parte de las empresas operadoras:**

  - Se implementó el Centro de Monitoreo de Redes del OSIPTEL, el mismo que permitirá tener información muy rápidamente sobre las interrupciones de los diferentes servicios de telecomunicaciones, a través de una conexión remota a los sistemas de alarmas de las redes móviles de las principales empresas operadoras.
  - Se puso en operación lo siguiente:
    - ✓ Servicio de mediciones de internet móvil a través de aplicativos colaborativos (Dashboard). Ello permitirá tener información sobre la experiencia del usuario en su uso de internet y el desempeño de las redes.
    - ✓ Sistema que genere un módulo de reportería especifica de los principales indicadores socioeconómicos de las zonas afectadas o vinculadas a un evento de interrupción
    - ✓ Se integró al sistema del centro de monitoreo la información de la base de datos socioeconómica preparada por la Dirección de Políticas Regulatorias[1]. A través del sistema se puede mostrar la reportería correspondiente a las zonas con eventos de afectación del servicio a nivel regional, provincial y distrital.
  - Se concluyó con el desarrollo de los siguientes módulos:
    - ✓ Bajas
    - ✓ Migraciones
    - ✓ Lugares de Venta
    - ✓ Campañas de venta en zonas rurales
  - Se estableció la Conectividad con las empresas operadoras para el envío/recepción de información sobre los procedimientos administrativos y requerimientos de información
  - Se implementó el Dashboard de Gestión de Expedientes de la DFI
  - Se culminó con el proceso de adquisición de los equipos de medición.

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

- **Revisión de las tarifas, cargos de interconexión y emisión de marco normativo** *y revisión ex post de la normativa; de acuerdo con la problemática identificada en el mercado.*

  - Se aprobaron los siguientes ajustes:

[1] Informado mediante Memorando Nº 01306-DFI/2021 (30.09.2021)

- ✓ Tarifa tope fijo-móvil (Res. N° 22-2021-CD, de fecha 15.2),
- ✓ Tarifas de categoría I para los trimestres marzo-mayo, junio-agosto, setiembre-noviembre de 2021 y diciembre 2021-febrero 2022 (Res. 29-2021-CD, 84-2021-CD, 162-2021-CD y 226-2021-CD de fechas 25.2, 26.5, 28.8 y 29.11 respectivamente),
- ✓ Tarifa Social de telefonía móvil prepago (Res N° 49-2021-CD, de fecha 25.3).

- Asimismo, se aprobaron los cargos de interconexión diferenciados correspondientes al Cargo de Acceso a los Teléfonos Públicos Urbanos de Telefónica (Res. 86-2021-CD, de fecha 28.5), luego de haber sido el tema publicado para comentarios de los interesados (Res.59-2021-CD).
- Por otro lado, se aprobó la revisión de los cargos de interconexión tope por terminación de llamadas en las redes de los servicios públicos de telecomunicaciones móviles (Res. 256-2021-CD, de fecha 29 de diciembre), en su versión para comentarios.
- Asimismo, en julio de 2021 se aprobó la modificación al reglamento general de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, ello en el marco de la Ley N° 31207, Ley que garantiza la velocidad mínima de conexión a internet y monitoreo de la prestación del servicio de internet a favor de los usuarios. De modo particular, dicha modificación normativa comprende las adecuaciones respecto a las disposiciones sobre la velocidad mínima garantizada, el registro nacional de monitoreo y vigilancia del servicio de internet y la relación de simetría / asimetría.
- Por otro lado, conforme a lo que sugieren las mejores prácticas regulatorias, en los últimos años el OSIPTEL ha iniciado un conjunto de acciones orientadas a procurar la simplificación y el ordenamiento normativo, a fin de incrementar la eficiencia en la aplicación de las normas. En ese sentido, en la actualidad se viene implementando el plan de simplificación normativa del OSIPTEL para el período 2021-2023, que tiene como objetivo la simplificación de un conjunto de normas emitidas por el ente regulador, mediante la derogación de las regulaciones que han perdido validez o a través del reordenamiento normativo de las disposiciones que correspondan mantener su vigencia. En ese contexto se derogaron dos normas: el Sistema de Tarifas para Llamadas Locales desde Teléfonos Fijos de Abonado a Redes de Telefonía Móvil, de Comunicaciones Personales y Troncalizado, aprobado mediante la Resolución Nº 044- 2011-CD/OSIPTEL y las disposiciones que regulan el tratamiento de los enlaces de interconexión en el marco de una relación de interconexión fijo - móvil, aprobadas mediante la Resolución Nº 161-2011-CD/OSIPTEL.

- **Solución de controversias entre empresas operadoras a fin de reprimir conductas que afecten la libre competencia en el mercado de telecomunicaciones:**

  - Los Cuerpos Colegiados en el año 2021 han emitido cuarenta y cuatro (44) Resoluciones Finales, las mismas que fueron resueltas dentro del plazo legal establecido. De las cuarenta y cuatro (44) Resoluciones Finales, en cuarenta y uno (41) Resoluciones se han impuesto un total de 3655.05 UIT en multas por conductas de violación de normas que están orientadas a sancionar el beneficio ilícito y la ventaja significativa obtenida por los infractores, las cuales se espera tenga un efecto disuasorio para estas y otras empresas que incurran en la misma conducta; y en tres (3) Resoluciones se han impuesto un total de 377.5 UIT en multas por incumplimiento de Resolución.
    La sanción de este tipo de conductas resulta importante porque promueve el cumplimiento de lo ordenado por los órganos resolutivos del Osiptel a través de sus resoluciones. Así, el hecho de no cumplir una resolución emitida en el marco de un procedimiento de solución de controversias vulnera los derechos e intereses de las empresas y afecta directamente la función de solución de controversias del Osiptel, siendo además un factor que afecta la credibilidad en la institución para lograr una solución efectiva a las controversias que puedan afectar el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones
  - En los últimos años se ha sancionado de forma frecuente a empresas que operan en el mercado de servicios de TV de paga sin la autorización respectiva para determinadas señales al incurrir en una conducta de competencia desleal por violación de normas. La sanción de este tipo de conductas no sólo es importante porque protege la competencia sana, sino que además previene algún tipo de afectación a los usuarios, en la medida que las empresas informales normalmente no cumplen con el marco legal en materia de usuarios, estando estos últimos desprotegidos respecto a los operadores informales.

OSIPTEL OPPM R. DONGO

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN

- Otro aspecto muy importante de la función de agencia de competencia del Osiptel es el referido a las labores de investigación preliminares, ya sea a partir de información o denuncias recibidas de parte de distintos actores del mercado, o por propia iniciativa. Cabe destacar que las investigaciones realizadas por la Secretaría Técnica no necesariamente derivan en la apertura de un procedimiento, sino que también pueden derivar en recomendaciones de regulación o desregulación (Abogacía de la Competencia), en mantener el monitoreo de determinada conducta, o en su defecto en el archivo de la investigación.
- Al respecto, cabe destacar que en el año 2021 se desarrollaron veintidós (22) informes de investigación preliminar. Dieciséis (16) involucran a conductas referidas a infracciones en materia de competencia desleal y seis (6) por incumplimientos de Resoluciones finales.
- El Consejo Directivo mediante Resolución N° 248-2021-CD/OSIPTEL aprobó el Reglamento de Solución de Controversias, el cual fue publicado en el Diario el Peruano el 31 de diciembre de 2021. La aprobación de un nuevo Reglamento de Solución de Controversias entre Empresas permite incrementar la predictibilidad y la celeridad en este tipo de procedimientos hacia los agentes de mercado. Asimismo, se busca orientar estos procesos hacia la transformación digital mediante la digitalización de los procedimientos, lo cual permita a los administrados accesos en tiempo real a los expedientes, a fin de facilitar el acceso a la información que ellos requieran.

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

- **Orientaciones y actividades de acercamiento** a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones:
  - Se logró orientar a 794 390 usuarios a través de 806 815 orientaciones, las cuales incluyeron las atenciones en las sedes del OSIPTEL y las actividades de acercamiento.
  - Se logró desarrollar 20 materiales informativos sobre lenguas originarias, entre traducción del decálogo, normativas, elaboración de afiches y presentaciones para su uso en capacitaciones dirigidas a Tambos, como la publicación de audios y videos tutoriales en quechua sobre reclamos por temas de Facturación.
  - Se llevaron a cabo la Jornada Nacional de Orientación por el Día Nacional de la Persona con Discapacidad (Memorando N° 1632-DAPU-2021 (octubre)) y la Jornada Nacional de Orientación por Fiesta Navideñas (Memorando N° 1847-DAPU-2021 (noviembre)).
  - Se desarrollaron 470 actividades de acercamiento al usuario en 104 distritos pertenecientes a las zonas de interés social.
  - Se desarrollaron 320 actividades dirigidas a personas con discapacidad

- **Emisión y actualización de marco normativo,** para facilitar la interacción de los usuarios con los operadores y mejorar el servicio del OSIPTEL:
  - Se aprobaron, mediante Resolución 002-2021-GG/OSIPTEL, las preguntas que deben utilizar las empresas operadoras para validar la condición de abonado o usuario en la presentación de reclamos, apelaciones y quejas.
  - Se establecieron los Contratos Tipo por Servicio y la Cartilla sobre los Principales Derechos de los Usuarios que va adjunta a cada contrato en lengua quechua (Resolución N° 037-2021-GG/OSIPTEL del 01/02/2021), así como en las lenguas Ashaninka, Shipibo-konibo y aimara (Resolución N° 174-2021-GG/OSIPTEL del 27/05/2021).
  - Se aprobó, mediante Resolución N° 129-2021-GG/OSIPTEL, el Instructivo que permite ordenar y mejorar la información de usuarios y abonados contenida en las páginas web de las empresas operadoras.
  - Se aprobó la Norma que aprueba los Formularios de Reclamos, Apelaciones y Quejas (Resolución N° 242-2021-CD/OSIPTEL)
  - Se aprobó para comentarios la Propuesta de Modificación de las Condiciones de Uso (venta ambulatoria y fraude) Resolución N° 230-2021-CD/OSIPTEL

OSIPTEL OPPM R. DONGO

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN

- **Supervisión del cumplimiento de la normativa del usuario:**

  - En cuanto a la supervisión de la **disponibilidad e interrupciones** de los servicios de telecomunicaciones, se continuó con la determinación de las cantidades de reportes, eventos y periodos de interrupción de los servicios públicos de telecomunicaciones correspondiente a eventos ocurridos durante el primer y segundo semestre del año 2020; así como se efectuó el análisis de los reportes de interrupciones, por parte de Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A., Entel Perú S.A., Viettel Perú S.A.C., Americatel Perú S.A., Centurylink Perú S.A. y Fiberlux Perú S.A.C., Optical Technologies S.A.C., Azteca Comunicaciones Perú S.A.C.

  - Respecto de la supervisión del **marco normativo de usuarios**, en el 2021 se realizaron 118 supervisiones, principalmente en aquellos temas sensibles para la ciudadanía como la venta ambulatoria, contrataciones y reposiciones de chips, ejecución de bajas y migraciones, rechazos de las consultas previas y solicitudes de portabilidad por el motivo "deuda exigible", entre otros.

  - En cuanto al cumplimiento del TUO de las Condiciones de Uso, se verificó el cumplimiento por parte de las diferentes empresas operadoras en cuanto a los artículos:

    - ✓ 6-Aº en relación con la obligación de remisión de mensajes con información a sus abonados y usuarios;
    - ✓ 9º con relación a conservar los contratos de prestación de servicios que celebren con sus abonados;
    - ✓ 11, 11-A, 11-C Y 12-A respecto a que los registros de los abonados deben contener número y tipo de documento legal, utilización de la verificación de huella dactilar, la verificación de la identidad del solicitante del servicio al cuestionamiento de la titularidad prepago;
    - ✓ 11-D con relación al Registro de distribuidores autorizados para la contratación del servicio público móvil prepago;
    - ✓ 16º y 17º en lo concerniente a los contratos del servicio de acceso a internet brindados a través de fibra óptica, condiciones para la celebración de contratos; así como también sus cláusulas generales y adicionales, celebración de contrato de abonado, así como la carga de prueba de la contratación,
    - ✓ 19º, 20º, 32º y 67º-B en lo que respecta a la instalación, desactivación del servicio y conceptos facturables; así como reposición de los SIM cards;
    - ✓ 43º relacionadas con los servicios de información y asistencia, y la atención en oficinas o centros de atención a usuarios y puntos de venta;
    - ✓ Primer y segundo párrafo del artículo 67-B°, en lo referido a la presentación y tramitación de la solicitud de reposición de SIM CARD,
    - ✓ 71°, en lo referido a los supuestos bajo los cuales la empresa operadora puede suspender el servicio; y,
    - ✓ 74º sobre reactivación del servicio suspendido.

  - Asimismo, se verificó las **devoluciones y/o descuentos** por interrupciones realizadas por Telefónica del Perú (2020-1S, 2020-2S), América Móvil (2017-2S, 2018-1S, 2020-1S), Entel Perú (2017-1S, 2020-1S, 2020-2S), Viettel Perú (2020-1S, 2020-2S), Americatel (2017-2S, 2019-1S, 2019-2S), Azteca Comunicaciones (2018-1S, 2019-1S, 2019-2S), Fiberlux (2018-1S, 2019-1S, 2019-2S, 2020-2S), Centurylink (2019-1S, 2019-2S, 2020-1S, 2020-2S) y Optical Technologies (2020-1S, 2020-2S).

  - De igual forma, se verificó las **Medidas Correctivas relacionadas con devoluciones** impuestas a Telefónica del Perú (Resolución Nº 00278-2017-GG/OSIPTEL), Viettel Perú (Resoluciones Nº 00292-2019-GG/OSIPTEL y N° 00076-2020-GG/OSIPTEL), América Móvil (2017-2S y 2018-1S), Entel Perú (2017-1S, 2017-2S, 2018-1S), Americatel (2017-2S) y a Fiberlux (2018-1S).

OSIPTEL OPPM R. DONGO

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN

- Se verificó el **cumplimiento del Plan de Cobertura** de las empresas Mayu Telecomunicaciones, (Portador Local, No conmutado, OIMR, Portador Larga Distancia Nacional e Larga Distancia Internacional), Lazus Perú (Portador Local y Larga Distancia Internacional, No Conmutado), Entel Perú (Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) con tecnología LTE, en el bloque A en la Banda 698-806MHZ), AXESAT Perú (Servicio Portador de Larga Distancia Internacional), Yachay Telecomunicaciones (Portador Local, Conmutado), GIGA NETWORK S.A.C. (Portador Local, Conmutado y No Conmutado), Telefónica del Perú (Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) con tecnología LTE, en el bloque C en la Banda 698-806 MHZ), América Móvil Perú (Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) con tecnología LTE, en el bloque B en la Banda 698-806 MHZ),Mega Network & Systems S.R.L. (Portador Local, Conmutado), Internet para todos S.A.C. (OIMR), Redes Ópticas S.A.C. (Portador Local y Larga Distancia Nacional, No Conmutado), Interconexion TV E.I.R.L. (Radiodifusión por Cable Alámbrico u Optico), Cable Sauce TV E.I.R.L. (Radiodifusión por Cable Alámbrico u Optico).

- **Solución de expedientes de reclamos, mejora en los procesos y marco normativo:**

  - Al cierre del 2021 se resolvieron 37 398 apelaciones y 35 022 quejas.
  - Mediante la Resolución Nª 00001-2021-TRASU/SP/OSIPTEL de fecha 17 de agosto 2021, se aprobaron los lineamientos en materia de Quejas y mediante la Resolución Nª 00002-2021-TRASU/SP/OSIPTEL de fecha 17 de agosto 2021, se aprobaron los lineamientos en materia de Apelaciones.
  - El Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, mediante Resolución Nª 00003-2021-TRASU/SP/OSIPTEL de fecha 30 setiembre 2021, aprobó los criterios aplicables a la actuación probatoria en el procedimiento de reclamos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, relación de medios probatorios a ser actuados en dicho procedimiento, y criterios y acciones a implementar en caso el sentido de la resolución emitida en primera o segunda instancia administrativa sea a favor del reclamante.
  - Se emitió la Resolución de Consejo Directivo N° 00052-2021-CD/OSIPTEL que aprueba un nuevo procedimiento para la selección y designación de los vocales del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, TRASU.
    Esto a efectos de garantizar el libre acceso a la función pública a profesionales calificados para impartir justicia administrativa y contar con un mayor número de postulantes, en observancia de los principios de igualdad, publicidad y transparencia

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

- Se verificó, para el caso de las empresas Telefónica del Perú, América Móvil, Entel Perú, Viettel Perú, Guinea Mobile y Flash Servicios Perú, lo dispuesto en la Sexta Disposición Complementaria Final de las Normas Complementarias del RENTESEG, relacionadas al reporte por sustracción o pérdida de equipos.
- También a través de supervisiones, se verificó el cumplimiento de lo dispuesto por el último párrafo de la Segunda Disposición Complementaria Final de las Normas Complementarias del RENTESEG, así como el artículo. 126 y literal (l) del art. 133 del TUO de las Condiciones de Uso, por parte de las empresas Telefónica del Perú y América Móvil (Tarea 1.2.4).
- Se verificó el cumplimiento de lo dispuesto en la segunda disposición complementaria transitoria del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338, por parte de Entel Perú (periodo noviembre 2017 a octubre de 2018) y Telefónica del Perú (periodo julio 2020 a febrero 2021); los artículos 4° y 5° de las normas complementarias para la implementación del RENTESEG por parte de las empresas América Móvil y Telefónica del Perú. (Tarea 1.2.2.).
- Se verificó lo dispuesto en la Undécima Disposición Complementaria final del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338, para el caso de la empresa Entel Perú. Asimismo, lo dispuesto en la Tercera Disposición complementaria final de las normas complementarias para la implementación del Renteseg por parte de Entel Perú, Guinea Mobile, Flash Servicios Perú y Telefónica del Perú. Además, se verificó para las 4 empresas operadoras móviles el cumplimiento de lo dispuesto en la Segunda Disposición Complementaria Transitoria de las

OSIPTEL OPPM R. DONGO

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN

Normas Complementarias del RENTESEG; mientras que para el caso de Viettel Perú la Primera y Séptima Disposición Complementaria Final para la implementación del Renteseg.

C. Medidas adoptadas para el cumplimiento de metas.

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

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
Producto 1: Localidades Supervisadas de acuerdo a Estándares Técnicos del Servicio	
Complejidad en proceso público de selección y adjudicación del proveedor que realice el desarrollo de una herramienta de reporte de problemas de calidad y la adquisición de herramientas de medición del servicio de acceso a internet (sondas).	Se reformularon los Términos de Referencia y se va a lanzar un nuevo proceso de selección y adjudicación para el 2022
Producto 2: Empresas Operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario	
Muchas veces no se cuenta con información de manera oportuna de parte de las empresas operadoras para realizar la actividad.	Se reiteran las cartas, se establecen plazos perentorios y, en caso de incumplimiento, se comunica a DFI.
Las empresas solicitan ampliaciones de plazo para la entrega de información, lo que retrasa el análisis.	Se reiteran las cartas, se establecen plazos perentorios y, en caso de incumplimiento, se comunica a DFI.
Producto 3: Usuarios Protegidos en sus derechos	
Problemáticas presentadas durante la cuarentena.	Mejorar las acciones de empoderamiento al usuario y los monitoreos sobre las empresas operadoras.
Norma que limita la contratación de contratos administrativos de servicios (Ley Nº 31131).	Norma que, por urgencia, permitió temporalmente contratar personal para la solución de reclamos de usuarios (Decreto de Urgencia N° 034-2021).
No existe un sistema informático para la tramitación de las denuncias por incumplimiento de resoluciones o decisiones.	Se ha considerado la implementación de un sistema para la tramitación de dichas denuncias.
APNOP - Registro Nacional de Terminales móviles para la seguridad	
Demora en contar con la habilitación del financiamiento por parte del MTC del proyecto Creación del Sistema en Línea del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, para proseguir con las acciones conducentes al proceso de selección y contratación Mediante Oficio Nº 0606-2021-MTC/09 de fecha 22 de octubre 2021, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto del MTC, comunica que la Transferencia Financiera solicitada se encuentra autorizada para el año fiscal 2022, conforme a lo señalado en el literal y) del artículo del 16° del Proyecto de Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2022, hasta por el monto de S/ 13 000 000. Lo expuesto en el párrafo precedente, ha sido confirmado con la aprobación de la Ley Nº 31365, Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2022, publicado en el Diario Oficial El Peruano con fecha 30 de noviembre del 2021.	La contratación de la empresa responsable en desarrollar el Sistema en línea del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad se ha reprogramado para que se concluya para el mes de abril 2022 Conforme a lo expuesto anteriormente, el financiamiento de la tercera fase del RENTESEG que comprende el Proyecto de Inversión Pública N° 2488550 (implementación del Sistema en línea del RENTESEG); se encuentra autorizado en el Presupuesto para el año fiscal 2022; mientras que el financiamiento de los gastos de Administración entre los años 2022 al 2024; se efectuarán con cargo a la transferencia financiera autorizada de acuerdo a lo señalado en el literal y) del artículo 16°, de la Ley Nº 31365 Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2022.

OSIPTEL OPPM R. DONGO

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN

D. Medidas adoptadas para la mejora continua

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

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

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

.

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

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

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

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

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

Sistema de Vigilancia e Inteligencia Competitiva – VIC. La Institución implementa desde el 2019, este sistema que tiene como principal objetivo formalizar y sistematizar los procesos de búsqueda, detección, análisis, difusión y gestión de la información estratégica y relevante para las áreas clave de la institución (competencia, calidad del servicio y atención a usuarios), de manera que permita tomar decisiones basadas en evidencia.

OSIPTEL OPPM R. DONGO

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN

3. Conclusiones y recomendaciones

El resultado obtenido por el OSIPTEL acumulado al Cuarto Trimestre del POI 2021, asciende a **94%** en cumplimiento de metas a nivel Institucional, no obstante, la situación de emergencia nacional que obligó la suspensión de muchas actividades que requerían el desplazamiento a nivel nacional. Sin embargo, teniendo en cuenta la necesidad de no interrumpir la entrega de nuestros servicios, se buscaron e implementaron estrategias para continuar llegando a nuestros beneficiarios a través del uso intensivo de canales digitales.

El resultado alcanzado, demuestra la responsabilidad de la institución para llegar a ejecutar de acuerdo a lo programado, demostrando su compromiso con los usuarios de servicios de telecomunicaciones, a pesar de la coyuntura nacional que se está viviendo por la emergencia sanitaria provocado por el COVID-19.

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

- **En Regulación:**

  Conclusión: En el marco del Estado de Emergencia Nacional, la institución ha seguido brindando el servicio de regulación de los servicios de telecomunicaciones, en beneficio del ciudadano repriorizando actividades y reasignando los recursos necesarios.

  Recomendación: Mayor predictibilidad sobre las disposiciones del Estado para poder reasignar recursos necesarios para el cumplimiento oportuno y eficiente de las funciones de la institución.

- **En Supervisión:**

  Conclusión: En el marco del Estado de Emergencia Nacional, la institución ha seguido brindando el servicio de supervisión de las obligaciones legales por parte de las empresas operadoras, en beneficio del ciudadano. Esto a través de supervisiones remotas o de gabinete.

  En esa línea, en el año 2021 se realizaron 24 372 supervisiones en 8 489 localidades a nivel nacional, para verificar la continuidad de telefonía de uso público rural, cobertura, indicadores de calidad móvil e internet y compromisos contractuales

  Recomendación: Mayor predictibilidad sobre las disposiciones del Estado para poder reasignar recursos necesarios para el cumplimiento oportuno y eficiente de las funciones de la institución.

- **En Orientación a los usuarios de telecomunicaciones**

  Conclusión: En el marco del Estado de Emergencia Nacional, la institución ha seguido brindando el servicio de orientación a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones apoyándose en el canal de atención telefónico (FonoAyuda y líneas móviles por región) así como en herramientas digitales, las cuales, tienen la ventaja de masificar de mejor manera la información que se busca transmitir (charlas virtuales regulares, correo electrónico, programas radiales y videollamadas).

  Recomendación: Mayor predictibilidad sobre las disposiciones del Estado para poder reasignar recursos necesarios para el cumplimiento oportuno y eficiente de las funciones de la institución.

- **En Solución de Controversias**

  Conclusión: En el marco del Estado de Emergencia Nacional, la institución ha seguido brindando el servicio de solución de controversias repriorizando actividades y reasignando los recursos necesarios.

OSIPTEL OPPM R. DONGO

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN

Recomendación: Implementación de la notificación digital generalizada en los procedimientos administrativos a cargo del OSIPTEL. Continuar con la mesa de partes virtual luego del período de emergencia sanitaria.

- **En Solución de Reclamos**

Conclusión: En el marco del Estado de Emergencia Nacional, la institución ha seguido brindando el servicio de solución de reclamos en beneficio del ciudadano, organizando el área de trámite documentario con la finalidad de abordar las resoluciones pendientes de notificar físicamente, dado el período en que no pudo desarrollarse el servicio de mensajería a nivel local y/o nacional.

Recomendación: Mejoramiento del Sistema de Notificaciones, lo que agilizará la atención a los expedientes de segunda instancia con la finalidad de que los administrados cuenten con una notificación más oportuna.

OSIPTEL OPPM R. DONGO

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN