INFORME DE EVALUACION DE IMPLEMENTACIÓN DEL POI AÑO 2023
AL TERCER TRIMESTRE 2023

PERIODO DEL PEI: 2023 - 2027
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: 02/11/2023

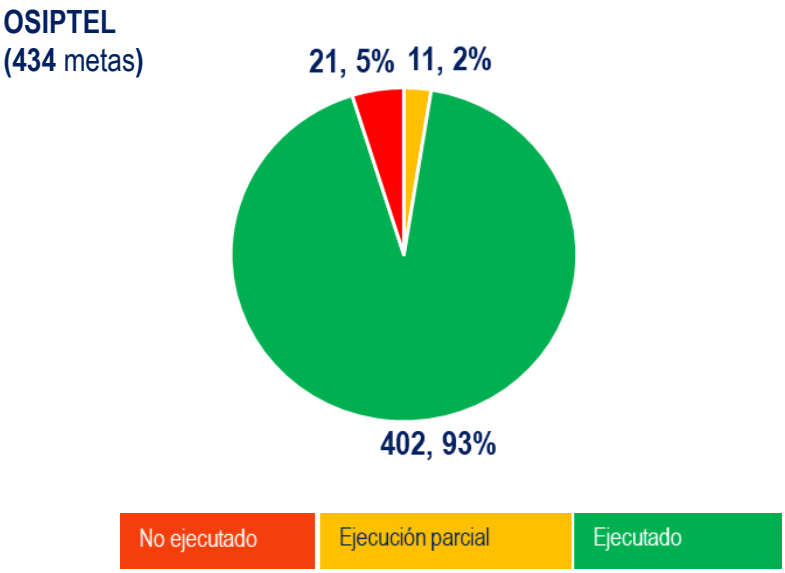
1. Resumen Ejecutivo

Cumplimiento de metas programadas al tercer trimestre 2023

a) A nivel Institucional

En el 2023 el OSIPTEL programó 712 metas; de las cuales, 434 fueron programadas al tercer trimestre. De estas, el 93% han sido ejecutadas al 100%, el 2% de las metas programadas tienen un cumplimiento menor a lo programado y el 5% de las metas no presentan ejecución alguna; lo cual se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico 1. Status de metas al III trimestre a nivel institucional



Al cierre del tercer trimestre 2023, el cumplimiento promedio acumulado del POI ha sido de **94%,** en relación a las metas programadas por las unidades de organización para dicho periodo.

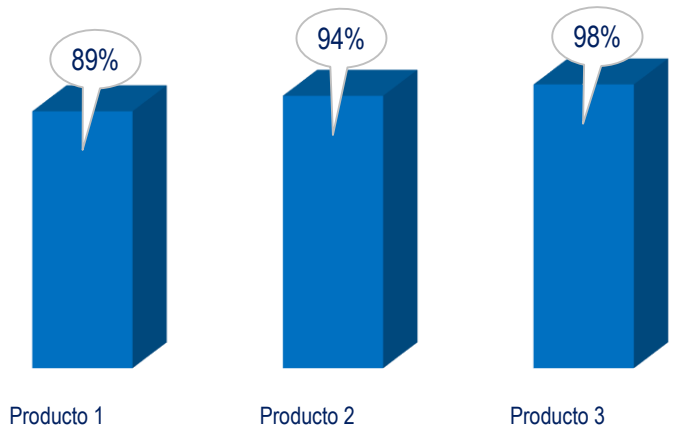
b) Por Producto

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 tercer trimestre 2023, el cumplimiento promedio de los 3 productos, en relación a las metas programadas por las unidades de Línea que los integran, es el siguiente:

OSIPTEL OPPM R. DONGO
OSIPTEL OPPM S. CHACÓN
OSIPTEL OPPM R. ZELAYA

Gráfico 2. Cumplimiento al III trimestre por producto



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 **89%**. Esto se debe al cumplimiento alcanzado por la DFI que conforma este producto.
- El Producto 2 "Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario" alcanzó un cumplimiento del **94%**. Este grado de ejecución se debe al cumplimiento alcanzado por STSC (100%), DPRC (93%) y DFI (66%) ya que forman parte de este producto.
- El Producto 3 "Usuarios protegidos en sus derechos" alcanzó un cumplimiento del **98%**. Esto se debe al cumplimiento alcanzado por la STSR (100%), DFI (100%) y DAPU (98%); unidades 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 de organización, a fin de que estas tomen las acciones del caso para que su ejecución financiera tenga correspondencia con la ejecución física.

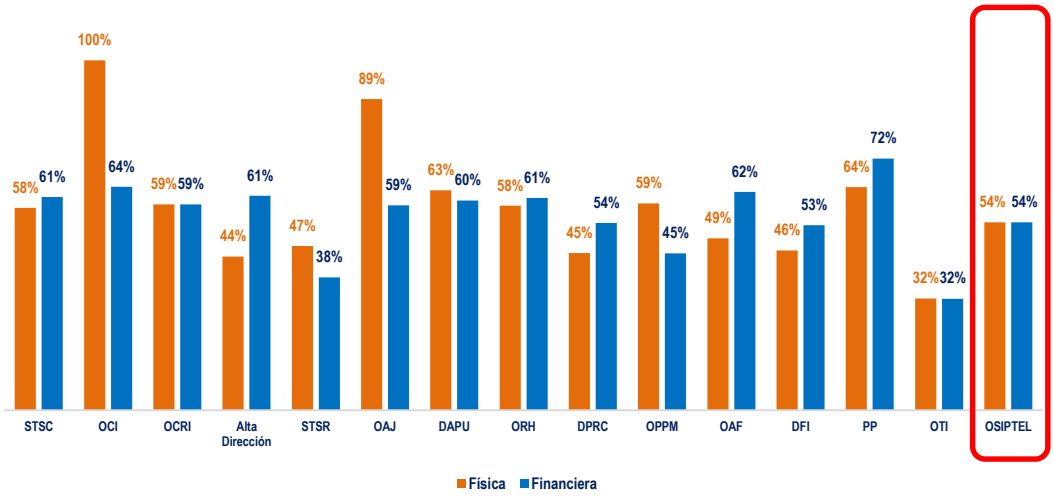
En línea con lo señalado, el análisis efectuado al cierre del tercer trimestre 2023 se muestra en el siguiente gráfico:

OSIPTEL OPPM R. DONGO

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN

OSIPTEL OPPM R. ZELAYA

Gráfico 3. Avance de metas físicas y financieras por unidad de organización



Entre los casos que resaltan podemos mencionar al Órgano de Control Institucional (OCI), el cual alcanzó un 100% de avance físico anual al tercer trimestre utilizando el 64% de su presupuesto asignado. Otros casos que resaltan son los de OAJ, PP y la DAPU, quienes, al tercer trimestre, alcanzaron un 89%, 64% y 63% de avance físico anual acompañado de un 59%, 72% y 60% de avance financiero, respectivamente.

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

A. Evaluación de cumplimiento de las Actividades Operativas.

Principales acciones desarrolladas a nivel de Productos y APNOP:

Producto 1: Localidades supervisadas de acuerdo a los estándares técnicos del servicio

- Se realizaron 22,699 fiscalizaciones en 11,356 localidades a nivel nacional para verificar la continuidad de telefonía de uso público rural, cobertura, indicadores de calidad móvil e internet, proyectos de redes regionales y compromisos contractuales.
- Se efectuaron mediciones de la calidad de internet en 243 centros poblados urbanos a nivel nacional, mediante las cuales, se verificó que el cumplimiento de la velocidad mínima garantizada.
- Se realizaron fiscalizaciones en 5,794 localidades, respecto a proyectos de Redes Regionales en los departamentos de Cuzco, Huancavelica, Ayacucho, Apurímac, Moquegua y Tacna.
- Se emitieron 106 informes finales de Instrucción.
- Se emitieron 4 informes: Nº 047-DFI/2023 que corresponde al Ranking de Calidad Distrital en las ciudades de Huancayo y Cuzco; Nº 048-DFI/2023 de las ciudades de Chiclayo y Piura; Nº 0179-DFI/2023 y Nº 0180-DFI/2023, se emite los informes de resultados del Ranking de Calidad Móvil Distrital de Lima, Arequipa y Trujillo.
- Se elaboró 1 reporte comparativo de indicadores de cobertura del servicio, indicadores de telefonía móvil e internet; además de indicadores de interrupciones para la presentación por el Día Mundial de las Telecomunicaciones "¿Cómo Empoderamos a Las zonas desconectadas del Perú?".
- Se emitió la estadística de resultados de eventos de interrupción realizados entre enero – junio 2023.

OSIPTEL OPPM R. DONGO

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN

OSIPTEL OPPM R. ZELAYA

Producto 2: Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles a los usuarios

- Se emitieron medidas regulatorias, de las cuales destacan lo siguiente:
  - Ajuste de la tarifa social, a través de la Resolución N°044-2023-CD/OSIPTEL, lo cual, beneficia a alrededor de un millón de usuarios.
  - Ajuste de la tarifa de servicios de categoría 1 (periodo marzo-mayo), a través de la Resolución N°022-2023-CD/OSIPTEL, lo cual, ha generado un ahorro real de S/. 1,529,489.
  - Modificación del Reglamento del Sistema de Registro de Tarifas, a través de la Resolución N° 027-2023-CD/OSIPTEL, lo cual, ha permitido que los usuarios cuenten con información más precisa de los planes y tarifas que ofrecen las empresas operadoras, a través del aplicativo "Checa tu plan", pudiendo comparar esta oferta a nivel de distrito. Por otro lado, las empresas contaran con formas más agiles de registrar sus tarifas.
  - Ajuste de la tarifa de servicios de categoría 1 (periodo junio-agosto), a través de la Resolución N° 128-2023-CD/OSIPTEL
  - Diferenciación de cargos de interconexión en favor de áreas rurales, a través de la Resolución N° 121-2023-CD/OSIPTEL.
  - Ajuste de la tarifa tope fijo-móvil a Telefónica del Perú S.A.A
  - Ajuste trimestral de tarifas (periodo setiembre-noviembre 2023), a través de la Resolución N° 247-2023-CD/OSIPTEL
  - Normas Complementarias para la emisión de mandatos de acceso a las redes móviles para la prestación del servicio de Roaming Nacional a través de la Resolución N° 261-2023-CD/OSIPTEL.
- Se ha efectuado 1 reporte de la oferta de planes dirigidos al segmento residencial de las empresas operadoras en los mercados de telecomunicaciones al 31 de marzo.
- Se elaboraron 10 reportes sobre los niveles tarifarios ofrecidos en otros países para planes representativos en los diferentes mercados de telecomunicaciones: telefonía fija, internet fijo, tráfico de voz móvil, televisión de paga e internet móvil.
- Se elaboró 1 informe de diagnóstico del mercado de internet fijo, así como 1 del mercado de larga distancia y las normas aplicables.
- Se realizaron 42 comunicaciones sobre temas relacionados a líneas móviles, el sistema de análisis de impacto regulatorio, internet móvil, portabilidad, inversiones en el sector, internet fijo, entre otros, dada su contribución en la competencia del mercado.
- A través de la Resolución 00151-2023-CD/OSIPTEL, se cumplió con la modificación de: (i) el Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, (ii) la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, y (iii) la Norma de Requerimientos de Información Periódica; así como la Derogación del Reglamento para la Supervisión de la Cobertura de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Móviles y Fijos con Acceso Inalámbrico.
- El Cuerpo Colegiado a resuelto 8 controversias, 7 de ellas relacionadas a la materia de competencia desleal.
- La ST-CCO emitió 3 informes finales de Instrucción por infracciones a la Ley de Represión de Competencia Desleal aprobada por Decreto Legislativo N° 1044, en la modalidad de violación de normas, las cuales se siguieron por la obtención de una ventaja significativa derivada de la concurrencia en el mercado de TV de paga mediante la infracción a la Ley sobre el Derecho de Autor, aprobada por Decreto Legislativo N° 822. En dichos informes se incluye la evaluación de las conductas imputadas según las investigaciones realizadas y las conclusiones obtenidas en relación con dichas imputaciones, así como las recomendaciones al Cuerpo Colegiado Permanente para la determinación de la responsabilidad administrativa de los agentes y las sanciones correspondientes. Adicionalmente, se emitieron 2 informes instructivos que recomendaron sancionar a una empresa de TV de paga y una empresa eléctrica.
- Se verificó lo dispuesto en el numeral (ii) del artículo 11° del Reglamento General de Tarifas por parte de las empresas Econocable, Televisora del Sur, Telcotel y Cable Master

OSIPTEL OPPM R. DONGO

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN

OSIPTEL OPPM R. ZELAYA

Comunicaciones, Telefónica Multimedia, Aniceto Catacora, Cable Master Comunicaciones, Econocable Media, Inversiones Telcotel, Telecomunicaciones Multimedia Alfa, Antenas Cable Visión Satélite, Telemundo Internacional y Red Intercable Perú, respecto al registro de aumentos tarifarios durante el periodo comprendido desde enero de 2018 hasta marzo de 2023. De la misma manera lo dispuesto en el artículo 16° del Reglamento del SIRT, relacionado al registro de los cambios de las tarifas establecidas en el SIRT. por parte de Entel Perú durante el periodo comprendido entre enero y marzo de 2023

Producto 3: Usuarios protegidos en sus derechos

- Se realizaron 684,519 orientaciones a 676,142 usuarios de los servicios de telecomunicaciones
- Se evaluó la percepción de los usuarios respecto a la calidad de atención brindada por las empresas operadoras en sus distintos canales de atención durante el segundo semestre del 2023.
- Se determinó la incidencia de usuarios críticos del servicio de atención del OSIPTEL.
- Se realizó un reporte de análisis de la información contenida en el acceso virtual a los Expedientes de Reclamos de las Empresas Operadoras, con la finalidad de (i) verificar el cumplimiento de los campos de información definidos en el Instructivo Técnico y (ii) presentar nuevos indicadores estadísticos relacionados con los reclamos, SAR, apelaciones y quejas.
- Se presentó una nueva metodología para la comparación del desempeño de las empresas operadoras respecto a la calidad de atención que brindan a sus usuarios.
- Se emitieron un total de 317 programas de orientación en medios radiales de corte regional.
- En junio se diseñó y elaboró material informativo en braille para su entrega a asociaciones de personas con discapacidad, en el marco de fomentar la inclusión y protección de los derechos de este grupo de usuarios que se encuentran en condición de vulnerabilidad.
- Se implementó la herramienta digital Asistente Virtual para la atención automatizada de usuarios que acceden a la página web del OSIPTEL, lo que permitirá incrementar la cantidad de atenciones a los usuarios.
- Se implementó la Guía de información de reclamos que permitirá al usuario tener una orientación amigable sobre el procedimiento administrativo de la atención de sus reclamos, apelaciones o quejas. Esta herramienta se encuentra en la página web institucional.
- Se aprobó el instructivo técnico de la herramienta Checa Tu Caso, con la finalidad de ampliar el ámbito de su aplicación a nuevos temas de casos de usuarios y para contar con mejoras funcionales en el sistema de atención.
- Se procedió con la Determinación de las cantidades de los Reportes, Eventos, Periodos de Interrupción y cumplimiento del marco normativo vigente de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones por el periodo 2022-2S, de las empresas Telefónica, Viettel, Intermax, Wow Tel. Asimismo, se evaluó el indicador de disponibilidad del servicio (DS), por el periodo 2022-S2 para América Móvil, Intermax, Internexa, Wow Tel, y Telefónica. También, se verificó el cumplimiento del marco normativo respecto al reporte de los eventos de interrupción y mantenimiento de los servicios públicos de telecomunicaciones durante el segundo semestre del año 2022 por parte de las empresas Viettel, Intermax, y Telefónica.
- Se han implementado 3 mejoras en la atención a los usuarios por parte de las empresas operadoras:

- Desde el 31/01/2023, entró en vigencia nuevos estándares para la atención de reclamos tales como información que debe ser proporcionada al usuario, el procedimiento de encauzamiento, uso de formularios digitales de reclamos, entre otros.
- Desde el 31/03/2023, es obligatorio el uso de la contraseña única como mecanismo adicional de seguridad para validar la identidad de los abonados en la contratación de una línea adicional, reposición de chip o cambio de titularidad del servicio móvil, con la finalidad de prevenir delitos informáticos y suplantación de identidad.

OSIPTEL OPPM R. DONGO

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN

OSIPTEL OPPM R. ZELAYA

- A partir del 31/05/2023, Claro, Entel y Bitel deben asegurar que sus aplicativos móviles implementados para la venta del servicio público móvil se usen solo en contrataciones que se realicen mediante el canal de comercialización de entrega a domicilio (delivery) en las que interviene el personal de la misma empresa debidamente registrado.

- Se realizó 124 fiscalizaciones respecto al cumplimiento de la normativa del usuario.
- Se informó respecto a las fiscalizaciones realizadas vinculadas a las contrataciones de líneas móviles en puntos de venta sin dirección específica. Igualmente, se verificó el cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 2.8 del Anexo 5 de las Condiciones de Uso, toda vez que en sus procesos de contratación no validó la identidad de los intervinientes de las contrataciones del servicio móvil (vendedores) mediante la verificación biométrica de huella dactilar por parte de las empresas operadoras móviles.
- Asimismo, se verificó el cumplimiento del numeral 2.7 del anexo 5 de la norma de las Condiciones de Uso, respecto de la obligación de llevar un registro debidamente actualizado de los abonados que hubieran contratado servicios bajo la modalidad prepago, control y/o postpago. Otras obligaciones como el envío de mensajes con información a sus abonados y usuarios (6º-A), verificación de identidad del solicitante del servicio de telefonía móvil, mediante el sistema de verificación biométrica de huella dactilar y para la contratación de servicios públicos móviles (11º-A), activación del nuevo SIM-Card (67-Bº), procedimiento de consulta de titularidad (primer y segundo párrafo del artículo 16°), causales para la terminación del contrato de abonado de duración indeterminada (76º); entrega de la contraseña única (tercer y noveno párrafo del artículo 128º).
- En cuanto al Reglamento de Portabilidad se verificó el cumplimiento de los artículos 13º referidos a las reglas a las que deberá sujetarse el Concesionario Cedente al solicitar al Concesionario Receptor la suspensión del servicio al abonado que mantenga obligaciones exigibles y 20º en lo concerniente a la obligación de dar respuesta a la consulta previa efectuada por el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, en el plazo establecido. También con respecto a los plazos de atención de los reclamos por avería de acuerdo a los párrafos primero y tercero del artículo 47º del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios. Respecto al Reglamento de Calidad de Atención de Usuarios en cuanto a permitir la realización de los pagos en las oficinas o centros de atención; así como garantizar que cualquier abonado o usuario que requiera presentar una solicitud, avería, reclamo, recursos y/o queja (artículo 8º-A), la constancia de arribo a la oficina comercial y que información es lo que la misma debe contener (artículos 9º y 16º).
- Se analizaron 18,499 cumplimiento de resoluciones y denuncias. Se logró identificar aquellos casos en los que las empresas operadoras no cumplen con su deber de ejecutar los actos administrativos o decisiones emitidos en el procedimiento de reclamos, obteniendo así un insumo importante para la imposición de las sanciones pertinentes.
- Se emitieron 31,045 resoluciones que resuelven recursos de apelación y 28,682 resoluciones que resuelven quejas.

Proyecto del Registro Nacional de Terminales móviles para la seguridad (APNOP)

- Se realizaron 6 verificaciones a la disposición de reporte diario que deben remitir las empresas operadoras (Registro de Abonado y/o Sustraído, Perdidos y Recuperados), Listas de Vinculación:
  - Artículos 4° y 5º de las Normas complementarias del RENTESEG, por parte de la empresa Flash Servicios Perú.
  - Medida Cautelar a Telefónica del Perú por incumplimiento del artículo 1° de la Resolución de la Dirección de Fiscalización e Instrucción Nº 00374-2021-DFI/OSIPTEL.
  - Se verificó el desempeño de las actividades realizadas por DOLPHIN TELECOM PERU S.R.L., respecto de lo dispuesto en los artículos 4°, 5° 17º y 18º de las Normas Complementarias del RENTESEG, cuyas obligaciones se encuentran vinculadas a la entrega de información del registro de abonados del concesionario móvil y su periodicidad de entrega (diaria).

- Se realizaron 11 verificaciones a la disposición de solicitud de bloqueo, envío de SMS, recuperación de Equipos Terminales Móviles, identificación de IMEI clonados, cumplimiento de la Decisión 786 y bloqueo de IMEI no registrados en la Lista Blanca:
  - Primera y séptima disposición complementaria final de las normas complementarias de implementación del RENTESEG por parte de las empresas Telefónica del Perú, América Móvil, Entel Perú, Guinea Mobile.
  - Literal VII de la séptima disposición complementaria final de las normas complementarias de implementación del RENTESEG por parte de las empresas Viettel Perú, Entel Perú, América Móvil.
  - Se verificó las disposiciones a la empresa AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C, vinculadas con la periodicidad con la que cuenta para proceder con el recojo de la información de los equipos sustraídos, perdidos y recuperados; así como, la periodicidad en la ejecución para bloquear y/o desbloquear reportados por otras empresas operadoras (artículos 20º y 32º de las Normas Complementarias para la implementación del RENTESEG).

B. Medidas adoptadas para el cumplimiento de metas.

A continuación, se detallan las acciones que adoptó la entidad durante el tercer trimestre 2023 para mitigar los efectos de los principales factores que dificultaron el cumplimiento de las metas.

Producto 1 - Localidades supervisadas de acuerdo a los estándares técnicos del servicio.

Gestionar la operación del módulo de lugares de venta **Gestionar la operación del módulo de campañas de venta en zonas rurales**
Problemas presentados
El personal encargado de la implementación participó en la atención de temas altamente sensibles y de gran impacto en la ciudadanía, como los relacionados con la seguridad ciudadana, tales como venta callejera, verificación de biometría del vendedor y atenciones de pedidos de fiscalización relacionados a seguridad ciudadana.
Medidas correctivas
Se ha reprogramado la producción los módulos indicados para el IV trimestre del presente.

Gestionar la operación del Servicio de Información sobre mediciones de calidad de internet móvil desde aplicativos colaborativos
Problemas presentados
Considerando que este proceso paso a la condición de contratación internacional, tuvieron que ser modificados los TDR para la contratación.
Medidas correctivas
El concurso, así como la firma de contrato se realizaría entre el 23/09/2022 al 04/10/2023. En tanto, el servicio de información estaría en uso para el mes de octubre.

Producto 2 - Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles a los usuarios.

Modificar las Normas complementarias OMV
Problemas presentados
Se aprobó la propuesta para comentarios, mediante Resolución aprobada en sesión de Consejo Directivo N° 946/23 del 31 de agosto. Sin embargo, se solicitó hacer una Gantt de normas y regulaciones para tener el panorama claro para poder definir el plazo para comentarios.
Medidas correctivas
La norma final se aprobará en el cuarto trimestre.

OSIPTEL OPPM R. DONGO

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN

OSIPTEL OPPM R. ZELAYA

Modificación de Reglamento de Portabilidad
Problemas presentados
Mediante Memorando N° 349-DPRC/2023, de fecha 21 de junio, se elevó a la Alta Dirección la versión para comentarios, a fin de que se evalúe en sesión de Consejo Directivo del 28 de junio de 2023; sin embargo, se nos informó que dicha sesión tuvo que ser postergada. El proyecto de norma se aprobó con Resolución 00226-2023-CD/OSIPTEL del 1 de agosto, otorgándose 20 días hábiles para que los interesados remitan sus comentarios.
Medidas correctivas
La versión final será emitido en el cuarto trimestre.

Producto 3 - Usuarios protegidos en sus derechos.

Gestionar la Modificación del Reglamento de Calidad de Atención al Usuario
Problemas presentados
Se ha recibido diversos comentarios a la propuesta normativa, las mismas que están siendo analizadas, lo que ha tomado más tiempo de lo previsto.
Medidas correctivas
La aprobación será gestionada en el cuarto trimestre.

Gestionar la Modificación del TUO de las Condiciones de Uso
Problemas presentados
A pesar de que la DAPU cumplió con realizar todas las gestiones y coordinaciones y con elaborar todos los documentos necesarios para la aprobación de la modificación normativa, el presidente ejecutivo solicitó de manera adicional que la Dirección de Fiscalización e Instrucción realice un levantamiento de información adicional para finalizar con el procedimiento de emisión de norma.
Medidas correctivas
En tanto, la DAPU cumplió con todo lo que estaba en su alcance para proceder con la aprobación de la modificación normativa, se solicitará la modificación de la evaluación de la presente meta, ya que las acciones adicionales que se requieren no se encuentran bajo la responsabilidad de la DAPU.

Proyecto: Registro Nacional de Terminales móviles para la seguridad – APNOP

Desarrollar el Proceso de intercambio y validación de información de IMEI Duplicados o Clonados
Problemas presentados
A junio del presente año, no se logró la puesta en uso de la herramienta para el proceso de intercambio y validación de información de IMEI duplicados o clonados, la cual, estaba programada para el mes de junio.
Medidas correctivas
El proveedor INETUM, dentro del proceso de desarrollo e implementación del sistema RENTESEG, realizará el desarrollo del proceso de intercambio y validación de información de IMEI Duplicados o Clonados. En tal sentido, ya no es necesario que este proceso sea realizado por parte del personal del RENTESEG.

OSIPTEL OPPM R. DONGO

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN

OSIPTEL OPPM R. ZELAYA

3. Conclusiones y recomendaciones

De acuerdo al monitoreo realizado a las metas programadas al tercer trimestre del año, el OSIPTEL llegó al **94%** en cumplimiento de metas a nivel Institucional.

En esa línea, se ha recomendado a la Alta Dirección difundir este reporte a fin de que las unidades de organización estén informadas sobre los resultados obtenidos por la Institución y con ello, realizar las actividades que se consideren necesarias para no comprometer la ejecución de metas institucionales.

OSIPTEL OPPM R. DONGO

OSIPTEL OPPM S. CHACÓN

OSIPTEL OPPM R. ZELAYA