



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

NOTARÍA **Herrera**
Carrera 000079

SESIÓN N° 795/21 DEL CONSEJO DIRECTIVO Jueves, 08 de abril de 2021

En Lima, siendo las 15:00 horas del día jueves 08 de abril de 2021, se reunieron por videoconferencia el señor Jesús Guillén Presidente del Consejo Directivo (e), el señor Jesús Villanueva Napurí, el señor Carlos Barreda Tamayo y el señor Arturo Vásquez Cordano, todos miembros del Consejo Directivo.

Bajo la Presidencia del señor Jesús Guillén Marroquín, y con el quórum reglamentario, se dio inició la Sesión N° 795/21 del Consejo Directivo. La sesión contó además con la participación de los señores, Sergio Cifuentes, Gerente General (quien únicamente participó en los puntos III.3; III.4 y III.5 del orden del día, de conformidad a lo establecido en el artículo 88° del Reglamento General del OSIPTEL), Alberto Arequipaño, Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica y Félix Vasi, Secretario del Consejo Directivo.

I. APROBACIÓN DEL ACTA

Se procedió a aprobar las Actas correspondientes a la sesión N° 793/21 y la Sesión No Presencial N° 794/21.

II. PRESENTACIÓN

II.1. Audiencia solicitada por Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. a fin de exponer sus argumentos respecto del Recurso de Apelación contra la Resolución N° 323-2020-GG/OSIPTEL - Expediente N° 050-2019-GG-GSF/PAS

Los miembros del Consejo Directivo tomaron conocimiento y plantearon interrogantes y precisiones a los representantes de la empresa, señores Jorge Danós; Hugo Alonzo; Eileen Infantas y André Robiliard.

Dichos representantes participaron en dicha sesión, por videoconferencia, a través de la plataforma virtual Microsoft Teams.

III. ORDEN DEL DÍA

III.1. Recurso de Apelación interpuesto por Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. contra la Resolución N° 323-2020-GG/OSIPTEL - Expediente N° 050-2019-GG-GSF/PAS

Mediante Informe N° 080-OAJ/2021 la Oficina de Asesoría Jurídica elevó al Presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL, el recurso de apelación interpuesto por Azteca Comunicaciones Perú S.A.C. contra la Resolución N° 323-2020-GG/OSIPTEL, que le impuso dos multas graves de 151 UIT cada una, por incumplir durante el cuarto trimestre de 2016 y durante el 2017 con el indicador Tasa de Reparación de Fallas de equipos, en un total de 50 casos; y, con el indicador Tasa de Reparación de Cortes de Fibra Óptica, en un total de 17 incidencias. Además, se le impuso Medida Correctiva por incumplir con remitir mensualmente informes de los resultados de los parámetros de calidad de servicio, citados en los numerales del 5.1.1 al 5.1.9 del Anexo 12 de su Contrato de Concesión.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

NOTARÍA **Herrera** 0000960
Carrera

Luego, el Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica detalló el contenido de su informe, señalando que las infracciones estaban plenamente acreditadas por lo que recomendó confirmarlas.

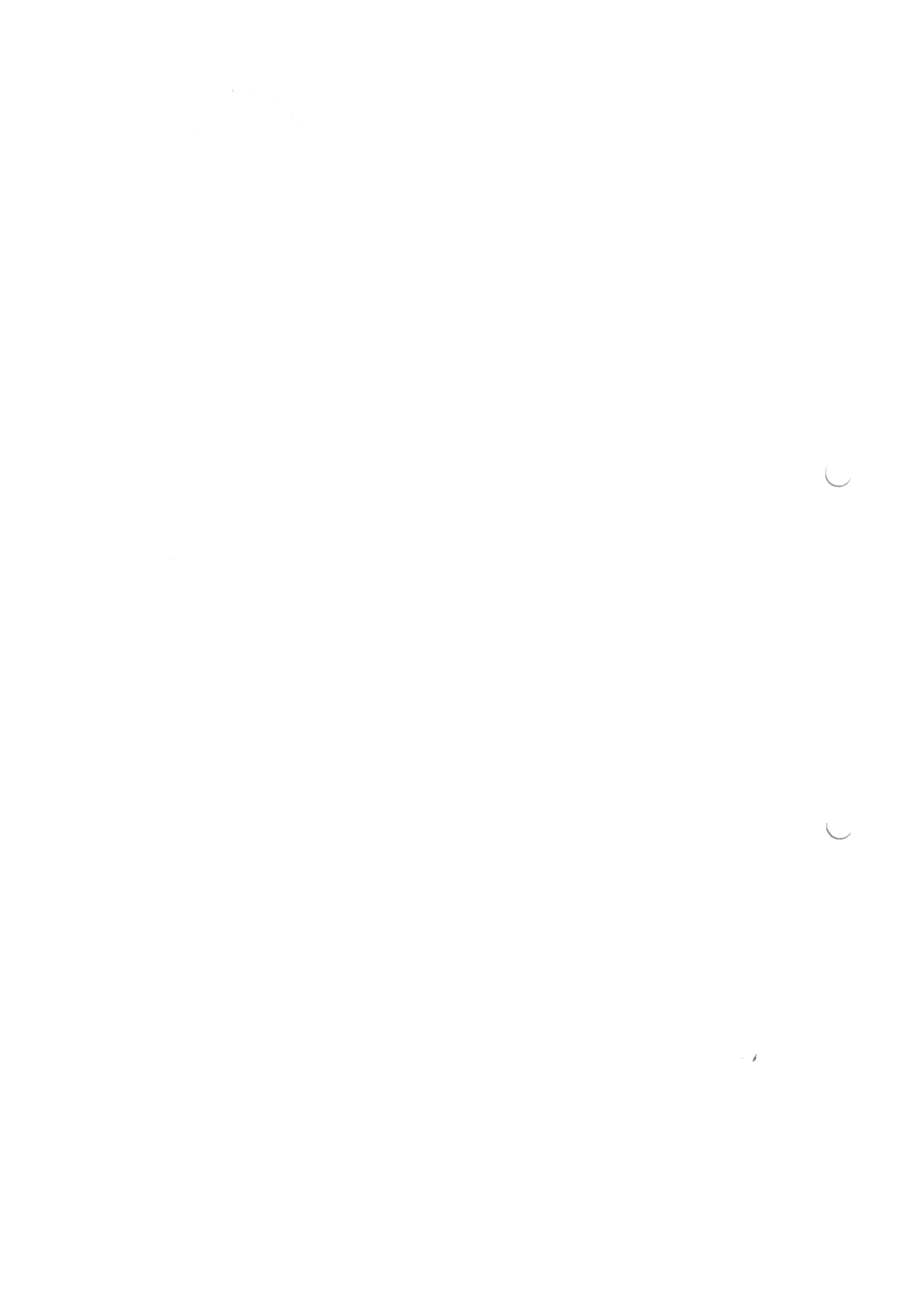
Acuerdo 795/3827/21

Visto el Informe N° 080-OAJ/2021, los señores miembros del Consejo Directivo por unanimidad acordaron:

- Declarar INFUNDADO el Recurso de Apelación interpuesto por la empresa AZTECA COMUNICACIONES PERÚ S.A.C. contra la Resolución N° 323-2020-GG/OSIPTTEL y, en consecuencia:
 - (i) CONFIRMAR la multa de CIENTO CINCUENTA Y UN (151) UIT por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 6 del RFIS; al haber incumplido con las condiciones esenciales del Contrato de Concesión en el caso del indicador Tasa de Reparación de Fallas de Equipos, respecto de quince (15) incidencias.
 - (ii) CONFIRMAR la multa de CIENTO CINCUENTA Y UN (151) UIT por la comisión de la infracción tipificada en el artículo 6 del RFIS; al haber incumplido con las condiciones esenciales del Contrato de Concesión en el caso del indicador Tasa de Reparación de Cortes de Fibra Óptica, respecto de catorce (14) incidencias.
 - (iii) CONFIRMAR la imposición de una MEDIDA CORRECTIVA, vinculada a la remisión de información relacionada a las mediciones mensuales de los parámetros de calidad del servicio mencionados en los numerales del 5.1.1 al 5.1.9 del Anexo 12 del Contrato de Concesión de la Red Dorsal de Fibra Óptica, durante el periodo IV trimestre 2016 y 2017.
- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para:
 - (i) La notificación de la presente Resolución a la empresa AZTECA COMUNICACIONES PERÚ S.A.C. y del Informe N° 080-OAJ/2021;
 - (ii) La publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial "El Peruano";
 - (iii) La publicación de la presente Resolución y del Informe N° 0080-OAJ/2021, así como las Resoluciones N° 315-2019-GG/OSIPTTEL y N° 323-2020-GG/OSIPTTEL, en el portal institucional del OSIPTTEL: www.osiptel.gob.pe; y,
 - (iv) Poner en conocimiento de la presente Resolución a la Oficina de Administración y Finanzas del OSIPTTEL, para los fines respectivos.
- Dispensar del trámite de lectura y firma del presente acuerdo de Consejo Directivo.

III.2. Recurso de Apelación interpuesto por Telefónica del Perú S.A.A. contra la Resolución N° 035-2021-GG/OSIPTTEL - Expediente N° 048-2020-GG-GSF/PAS

Mediante Informe N° 078-OAJ/2021 la Oficina de Asesoría Jurídica, elevó al Presidente del Consejo Directivo del OSIPTTEL, el recurso de apelación interpuesto por Telefónica del Perú S.A.A. contra la Resolución N° 035-2021-GG/OSIPTTEL, que le impuso multa leve de 50 UIT por: (i) no incluir en 37 contratos de abonados la información señalada en el TUO de las Condiciones de Uso; y, (ii) incluir cláusulas que no se ajustan a la normativa vigente en 126





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

NOTARÍA
*Herrera
Carrera* 000031

modelos de contratos de abonados remitidos al OSIPTEL y en 38 contratos de abonados recabados en acciones en supervisión.

El Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica detalló que en el presente caso, los modelos de contratos PREPLAN no se ajustan a la normativa vigente, en la medida que el periodo de vigencia establecido en estos para las recargas y saldos, que provienen de las tarjetas de pago, contravienen los plazos establecidos en el artículo 110 del TUO de las Condiciones de Uso. Por ende, recomendó confirmar la sanción impuesta por la primera instancia.

Acuerdo 795/3828/21

Visto el Informe N° 078-OAJ/2021, los señores miembros del Consejo Directivo por unanimidad acordaron:

- Declarar infundado el Recurso de Apelación interpuesto por Telefónica del Perú S.A.A, contra la Resolución N° 035-2021-GG/OSIPTEL, que declaró infundado el Recurso de Reconsideración interpuesto contra la Resolución N° 321-2020-GG/OSIPTEL, y, en consecuencia, confirmar la sanción de multa de cincuenta (50) UIT, por el incumplimiento de tercer y quinto párrafo del artículo 17 del TUO de las Condiciones de Uso.
- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para:
 - (i) Notificar la presente Resolución a la empresa apelante y el Informe N° 078-OAJ/2021;
 - (ii) Publicar la presente Resolución en la página web institucional del OSIPTEL (www.osiptel.gob.pe), con el Informe N° 078-OAJ/2021, las Resoluciones N° 035-2021-GG-OSIPTEL y N° 321-2020-GG-OSIPTEL, y;
 - (iii) Poner en conocimiento de la presente Resolución a la Oficina de Administración y Finanzas, para los fines respectivos.
- Dispensar del trámite de lectura y firma del presente acuerdo de Consejo Directivo.

III.3. Guía metodológica para el estudio de la satisfacción del usuario de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones

Mediante Informe N° 044-DAPU/2021, la Dirección de Atención y Protección y Atención al Usuario (DAPU) elevó al Presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL la Guía metodológica para el estudio de la satisfacción del usuario de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

La Directora de la DAPU recordó que en atención a la importancia que tienen los usuarios para el OSIPTEL, el Plan Estratégico Institucional 2020-2023 establece que sus objetivos estratégicos deben orientarse hacia la satisfacción del usuario; y, que el mejor medio para mejorar los niveles de satisfacción del usuario es lograr su empoderamiento, con la finalidad de que ellos mismos sean los principales defensores de sus derechos y así exijan un servicio de calidad.

Con tal objetivo se ha trabajado la referida Guía, que comprende los criterios y lineamientos que se aplican para la realización del estudio de campo, el diseño muestral, el diseño de los cuestionarios, el análisis de los resultados y la evaluación de eventuales mejoras metodológicas; con la finalidad de que la medición de la satisfacción del usuario se realice en condiciones de



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

NOTARIA 000032
Herrera
Carrera

transparencia y predictibilidad; y garantizando que el enfoque metodológico aplicado se encuentre en línea con los estándares internacionales.

Señaló que desde el 2012 y de manera anual, la DAPU ha publicado el nivel de satisfacción del usuario de telecomunicaciones y el nivel de conocimiento de sus derechos y obligaciones, el cual además de aportar una importante información acerca de la percepción y expectativa del usuario respecto a la calidad del servicio y de la atención de las empresas operadoras, lo que también ha servido para justificar diversas medidas regulatorias (como fue el caso del TUO de Condiciones de Uso), empoderando al usuario, simplificando procedimientos y reduciendo las asimetrías de información. Detalló que se ha incluido en esta Guía los siguientes indicadores:

- Nivel de satisfacción del usuario del servicio de telefonía fija.
- Nivel de satisfacción del usuario del servicio de telefonía móvil.
- Nivel de satisfacción del usuario del servicio de Internet fijo.
- Nivel de satisfacción del usuario del servicio de televisión de paga.
- Porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad del servicio móvil.
- Porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad del servicio de Internet móvil.
- Porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad del servicio de Internet fijo.
- Porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad del servicio de televisión de paga.
- Porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de la atención brindada por la empresa operadora.
- Porcentaje de usuarios que indican que tuvieron una solución adecuada a sus inconvenientes.

Acuerdo 795/3829/21

Visto el Informe N° 044-DAPU/2021, los señores miembros del Consejo Directivo por unanimidad acordaron:

- Aprobar la "Guía metodológica para el estudio de la satisfacción del usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones", que será considerada de observancia obligatoria para la medición de la satisfacción de los usuarios realizada por el OSIPTEL de manera periódica.
- Encargar a la Gerencia General disponer la implementación de la presente metodología, para las futuras mediciones de la satisfacción del usuario, según corresponda.
- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para publicar el Informe N° 044-DAPU/2021, conjuntamente con la "Guía metodológica para el estudio de la satisfacción del usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones" en el Portal Electrónico del OSIPTEL (página web institucional: <http://www.osiptel.gob.pe>).
- Dispensar del trámite de lectura y firma del presente acuerdo de Consejo Directivo.

III.4. Publicación para comentarios del proyecto de resolución que determina los cargos de interconexión diferenciados, correspondientes al Cargo de Acceso a los Teléfonos Públicos Urbanos de la empresa concesionaria Telefónica del Perú S.A.A.

Mediante Informe N° 054-DPRC/2021, la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia elevó al Presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL, la publicación para comentarios del proyecto de resolución que determina los

10/10/10

10

10

10



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

NOTARÍA **Herrera** 000023
Carrera

cargos de interconexión diferenciados, correspondientes al Cargo de Acceso a los Teléfonos Públicos Urbanos de la empresa concesionaria Telefónica del Perú S.A.A.(TDP)

Acto seguido el Director de la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia reseñó el contenido de su informe, señalando que según la normativa vigente, las prestaciones de interconexión sujetas a cargos son la originación y/o terminación de llamadas en la red del servicio público móvil y el acceso a los teléfonos públicos urbanos de TDP.

Añadió que la Resolución de Consejo Directivo N° 160-2019-CD/OSIPTTEL establece el valor del cargo de interconexión tope por la originación y/o terminación de llamadas en las redes del servicio público móvil, y sus correspondientes valores de cargos de interconexión diferenciados que regirán a partir del 01 de enero de 2021, que se mantendrán vigentes hasta que se establezca un nuevo cargo de interconexión tope para la referida prestación de interconexión. También indicó que TDP, en cumplimiento con la normativa, cumplió con remitir a OSIPTTEL la información de tráfico correspondiente al periodo de enero a diciembre de 2020.

Finalmente, habiéndose evaluado la información remitida y aplicado la metodología establecida en la Resolución N° 005-2010-CD/OSIPTTEL, recomendó publicar -para recibir comentarios durante un plazo de 15 días- el Proyecto de Resolución que determinará los cargos de interconexión diferenciados correspondientes al cargo de acceso a los teléfonos públicos urbanos de TDP.

Acuerdo 795/3830/21

Visto el Informe N° 054-DPRC/2021, los señores miembros del Consejo Directivo por unanimidad acordaron:

- Aprobar la publicación para comentarios del Proyecto de Resolución que determina los cargos de interconexión diferenciados correspondientes al cargo de acceso a los teléfonos públicos urbanos de Telefónica del Perú S.A.A.
- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para que la resolución que se aprueba sea publicada en el Diario Oficial El Peruano. Asimismo, encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para que la resolución que se aprueba, conjuntamente con el Proyecto de Resolución referido, así como su Exposición de Motivos, el Informe Sustentatorio N° 0054-DPRC/2021 y la respectiva Hoja de Cálculo de Estimación de Cargos Diferenciados, sean publicados en la página web institucional del OSIPTTEL (<http://www.osiptel.gob.pe>).
- Definir un plazo de quince (15) días calendario, contado a partir del día siguiente de la fecha en que la resolución que se aprueba sea publicada en el Diario Oficial El Peruano para que los interesados puedan presentar sus comentarios al Proyecto de Resolución antes referido.
Los comentarios serán presentados, en formato MS Word, mediante correo electrónico a la dirección sid@osiptel.gob.pe, debiendo obtener una constancia de acuse de recibo emitida por el OSIPTTEL.
- Encargar a la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia del OSIPTTEL el acopio, procesamiento y sistematización de los comentarios



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

NOTARÍA
*Herrera
Carrera*

000034

que se presenten, así como la presentación a la Alta Dirección de sus correspondientes recomendaciones.

- Dispensar del trámite de lectura y firma del presente acuerdo de Consejo Directivo.

III.5. Solicitud de OROCOM S.A.C. para ampliar el plazo de remisión de propuestas tarifarias para el Servicio de Acceso a Internet correspondiente a los Proyectos Regionales de Banda Ancha y Conectividad Integral

Mediante Informe N° 055-DPRC/2021, la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia elevó al Presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL, la solicitud de ampliación del plazo para remitir propuesta tarifaria para el Servicio de Acceso a Internet correspondiente a los Proyectos Regionales de Banda Ancha y Conectividad Integral, presentada por la empresa Orocom S.A.C. (Orocom), en el marco de la revisión tarifaria iniciada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 198-2020-CD/OSIPTEL.

A continuación, el Director de la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia explicó que por Resolución N° 198-2020-CD/OSIPTEL, publicada el 25 de diciembre de 2020, OSIPTEL dio inicio al referido Procedimiento de Revisión de las Tarifas Tope del Servicio de Acceso a Internet, otorgándose plazo hasta el 23 de marzo de 2021 para que las empresas concesionarias remitan sus propuestas tarifarias.

Empero, con fecha de fecha 23 de marzo de 2021, Orocom solicitó que el referido plazo sea ampliado en 20 días hábiles, pues alega que, de acuerdo al Decreto Supremo No. 002-2021-PCM, del 14 de enero de 2021, se declaró como nivel de alerta extremo y muy alto aquellas provincias en las que la empresa viene realizando las actividades de despliegue, implementación e instalación de las redes

En ese sentido, los argumentos de Orocom no justifican la ampliación del plazo, toda vez que no es posible otorgarle un trato diferenciado, puesto que otras empresas si han presentado propuestas tarifarias dentro del plazo indicado, pese al contexto de Estado de Emergencia Nacional; por lo que recomendó desestimar el pedido de ampliación.

Acuerdo 795/3831/21

Visto el Informe N° 055-DPRC/2021, los señores miembros del Consejo Directivo por unanimidad acordaron:

- Denegar la solicitud formulada por Orocom S.A.C. a fin de que se amplíe el plazo establecido en la Resolución N° 198-2020-CD/OSIPTEL para presentar la propuesta tarifaria para el Servicio de Acceso a Internet correspondiente a los Proyectos Regionales de Banda Ancha y Conectividad Integral.
- Dispensar del trámite de lectura y firma del presente acuerdo de Consejo Directivo.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

NOTARÍA
Herrera
Carrera
000035

IV. INFORMES

Se hizo entrega a los miembros del Consejo Directivo de los siguientes informes:

IV.1. Reporte de Desempeño de los Mercados Minoristas al Cuarto Trimestre de 2020

Mediante Memorando N° 129-DPRC/21, el Director de la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia, elevó al Presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL el Reporte de Desempeño de los Mercados Minoristas con información a diciembre de 2020.

Los miembros del Consejo Directivo tomaron conocimiento.

IV.2. Atención de ampliación de Pedido N° 098/778/20 del Consejo Directivo

Mediante Memorando N° 410-DFI/21, la Dirección de Fiscalización e Instrucción, elevó al Presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL, la ampliación del pedido N° 098/778/20 del Consejo Directivo referido a: "Si se ha vuelto a replicar el tema de los teléfonos inválidos, "activos y sin tráfico".

Los miembros del Consejo Directivo tomaron conocimiento.

V. PEDIDOS

Los señores miembros del Consejo Directivo formularon los siguientes pedidos:

V.1. Pedido N° 105/795/21

Encargar a la Gerencia General se sirva disponer lo siguiente:

- Realizar una evaluación de abonados afectados por los plazos aplicados por Telefónica del Perú S.A.A. a las tarjetas de pago, en especial a aquellos abonados que han suscrito los contratos de abonado Preplan.

Siendo las 18:30 horas se dio por finalizada la sesión del Consejo Directivo.


Jesús Guillén Marroquín
Presidente (e)


Jesús Villanueva Napuri
Director


Carlos Barreda Tamayo
Director


Arturo Vásquez Cordano
Director

100

100

100