



Plan Operativo Institucional 2014



OSIPTEL

El Regulador de las Telecomunicaciones

**ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN
PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES**

OSIPTEL

Diciembre 2013

ÍNDICE

PRESENTACIÓN2

INTRODUCCIÓN3

I. MARCO ESTRATÉGICO VIGENTE5

 1.1. Visión 5

 1.2. Misión 5

 1.3. Objetivos Estratégicos 5

 1.4. Nuestros valores 5

II. EVOLUCIÓN DEL SECTOR TELECOMUNICACIONES.....6

 2.1. Telefonía fija 6

 2.2. Telefonía móvil..... 7

 2.3. Internet..... 7

III. RESULTADOS ESPERADOS – EJERCICIO 201413

IV. MARCO PRESUPUESTARIO.....13

 4.1. Presupuesto 2014 asignado por Gerencias..... 14

V. FICHA DESCRIPTIVA Y SUSTENTATORIA DE LOS PRODUCTOS15

VI. PROGRAMACIÓN FISICA Y FINANCIERA28

PRESENTACIÓN

El Plan Operativo Institucional – POI, como herramienta de planificación de corto plazo, establece las líneas de acción y metas operativas de cada una de las Unidades Orgánicas según las prioridades institucionales que se establezcan para cada año, evitando la duplicidad de funciones; todo ello, para elevar la calidad, eficiencia y efectividad en la gestión.

El POI del OSIPTEL se desarrolla en el marco del Plan Estratégico Institucional vigente, siguiendo la perspectiva trazada por la Alta Dirección y el proceso actual de planificación estratégica para el periodo 2014 – 2017; de acuerdo a ello, este documento de gestión operativa para el 2014, del mismo modo que para el 2013, considera como resultados prioritarios a alcanzar, los siguientes:

- Satisfacción del usuario y mejora de los servicios de telecomunicaciones
- Promoción de la competencia en el sector de telecomunicaciones
- Fortalecimiento institucional y generación de capacidades

De acuerdo a ello, y en correspondencia con el proceso de implementación del Presupuesto por Resultados, el Plan Operativo Institucional 2014 se ha desarrollado con un enfoque de Resultados. En tal sentido, se identificaron productos de manera transversal a las gerencias, toda vez que los resultados que se persiguen no se circunscriben a una sola dependencia, sino que éstas se complementan en el logro de los resultados esperados.

En línea con lo expuesto y en concordancia con su función, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto diseñó y condujo el proceso de planeamiento operativo institucional para el año 2014, en el cual se efectuaron actividades como:

- Reuniones de trabajo con las Unidades Orgánicas de Línea y las Unidades Orgánicas de Apoyo y Asesoramiento para revisar los productos y las actividades, así como los indicadores de desempeño correspondientes.
- Talleres de trabajo con el equipo de planeamiento y presupuesto para la elaboración de las líneas de acción y tareas, en base a la definición de perspectivas de las gerencias.
- Reuniones de trabajo para efectuar coordinaciones y precisiones necesarias a los proyectos de Plan Operativo presentado por las Unidades Orgánicas.
- Reuniones de sustentación ante el Presidente de Consejo Directivo y el Gerente General.

El POI del OSIPTEL para el 2014, desarrollado por la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto con participación de las Unidades Orgánicas de la Institución; busca contribuir con la toma de decisiones en forma racional, coherente y oportuna; para el logro de los objetivos y metas planteadas para el año 2014.

En tanto que el Plan Estratégico Institucional – PEI vigente se encuentra en revisión, el Plan Operativo Institucional 2014, será adecuado a la Misión, Visión y Objetivos Estratégicos que se definan en el nuevo PEI 2014 – 2017, una vez que este se apruebe.

INTRODUCCIÓN

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones-OSIPTEL, adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros-PCM, tiene la responsabilidad de ejercer sus funciones en uno de los sectores más dinámicos de la economía, como es el del mercado de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Este dinamismo está dado por las constantes innovaciones de tecnología que día a día cambian los modos de transmisión de la información, lo que proporciona servicios cada vez más sofisticados y de mayores capacidades para satisfacer la creciente demanda en una economía mundial globalizada.

De otro lado, en el marco de la Gestión para Resultados, la forma de presupuestar debe estar orientada a resultados; para dicho efecto, el Ministerio de Economía y Finanzas – MEF, como Órgano Rector del Sistema presupuestario, viene introduciendo progresivamente la implementación de metodologías e instrumentos para mejorar la calidad del Gasto Público; de tal modo que las entidades del Gobierno Nacional, Gobierno Regional y Gobierno Local, programen y formulen su presupuesto institucional en base a Productos y Resultados.

Consciente del contexto del mercado y la tendencia en la Gestión Pública; el OSIPTEL, como entidad encargada de regular el comportamiento de las empresas operadoras así como las relaciones de dichas empresas entre sí, de garantizar la calidad y la eficiencia del servicio brindado al usuario y de regular el equilibrio de las tarifas, va ajustando su accionar a las nuevas condiciones de mercado. Así, las actividades proyectadas para el año 2014 se encuentran enmarcadas en tres grandes resultados, los cuales se exponen a continuación:

1. Satisfacción del usuario y mejora de los servicios de telecomunicaciones
 - Servicios de Telecomunicaciones con tarifas y condiciones competitivas, adecuadamente aplicadas al usuario.
 - Usuarios cuentan con servicio de telecomunicaciones de calidad.
 - Atención y protección a los usuarios de servicios de telecomunicaciones
2. Promoción de la competencia y la inversión en el sector de telecomunicaciones
 - Condiciones para la competencia efectiva en los mercados de telecomunicaciones
 - Atención a empresas operadoras.
3. Fortalecimiento institucional y generación de capacidades
 - Fortalecimiento de recursos humanos
 - Optimización en los procesos
 - Mejoramiento continuo

La nueva metodología de Gestión Pública exige que el modelo de Gestión Institucional y Administrativa de las entidades públicas cambie, lo cual implica superar la tradicional manera de realizar dicho proceso, centrado en instituciones (pliegos, unidades ejecutoras, etc.) y en líneas de gasto o insumos; a otro en el que el eje es el Ciudadano y los Resultados programados son los que éstos requieren y valoran.

En ese sentido, el Plan Operativo Institucional se formula tomando en consideración el enfoque de la Gestión para Resultados, buscando articular de una manera consistente los costos del accionar institucional con el logro de Resultados, de modo que se integre la gestión estratégica, presupuestaria y operativa de las entidades del Sector Público. De acuerdo a ello, el Proyecto de POI para el 2014 cuenta con las siguientes características:

- En relación a las Unidades Orgánicas de Línea se han diseñado 5 productos en base a los usuarios y el mercado de servicios de telecomunicaciones. Todos ellos cuentan con indicadores de desempeño que permitirán medir resultados e impacto.
- Los productos diseñados no se relacionan a una sola Unidad Orgánica toda vez que los resultados esperados no se ciñen al accionar de una sola sino que éstas se complementan.
- Cada producto cuenta con una programación física y financiera.
- La programación física es mensualizada, teniendo en cuenta que el monitoreo del accionar operativo debiera ser permanente. Con ello se busca que la Alta Dirección cuente con información que le permita tener un conocimiento cabal e íntegro, tanto de la ejecución del gasto como del nivel de avance en las actividades de cada una de las dependencias.
- La programación financiera de cada una de las Gerencias busca sustentar el requerimiento de presupuesto y los Cuadros de Necesidades de cada una de ellas.

El presente Plan Operativo Institucional, desarrollado bajo el Enfoque de la Gestión para Resultados, se encuentra orientado a la planificación y medición de resultados e impactos, buscando contribuir con la eficacia y equidad del gasto público, lo cual redundará en la mejora del desempeño del Estado respecto al bienestar de la población.

Teniendo en cuenta que la planificación es un proceso dinámico, este documento es perfectible en el tiempo, más aun considerando que en el transcurso del año podrían suscitarse situaciones que no fueron previstas en su formulación, así como aquellas que se efectuarán para adecuar el POI 2014 a la Misión, Visión y Objetivos Estratégicos que se definan en el nuevo Plan Estratégico Institucional 2014 – 2017, una vez que este se apruebe.

El presupuesto que financia las actividades del presente Plan Operativo se encuentra aprobado mediante Ley N° 30114 – Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2014 e Institucionalmente se encuentra aprobada con la Resolución de Presidencia N° 097-2013-PD/OSIPTEL.

I. MARCO ESTRATÉGICO VIGENTE

1.1. Visión

“Ser el referente mundial de excelencia en el desarrollo de las telecomunicaciones en beneficio de la población”.

1.2. Misión

“Somos el ente regulador y supervisor que promueve el desarrollo de las telecomunicaciones, integrando al país en un marco de competencia e inclusión y protegiendo los derechos de los usuarios”.

1.3. Objetivos Estratégicos

Mediante Resolución de Presidencia N° 036-2011-PD/OSIPTTEL se aprobaron los Objetivos Estratégicos y el Plan Estratégico Institucional Ajustado para el 2011-2014. Los Objetivos Estratégicos aprobados son los siguientes:

1. Fortalecimiento y modernización institucional con excelencia técnica y operativa para enfrentar los cambios del mercado de las telecomunicaciones.
2. Lograr el reconocimiento de la labor del OSIPTTEL por parte de los usuarios y no usuarios de los servicios de telecomunicaciones.
3. Fortalecer a la institución como generadora y difusora de conocimientos.
4. Posicionar nacional e internacionalmente al OSIPTTEL como una institución reconocida en la regulación y promoción del desarrollo de las telecomunicaciones.
5. Optimizar las facultades del OSIPTTEL para promover una mejor calidad y mayor cobertura en la prestación de los servicios de telecomunicaciones.
6. Impulsar y promover el acceso universal a las telecomunicaciones e incrementar la competencia en dicho mercado.
7. Posicionar a OSIPTTEL como agencia de competencia.

1.4. Nuestros valores

- **Compromiso**
Actuamos con lealtad, identificación y responsabilidad, orientados al logro de los objetivos de nuestra institución.
- **Integridad**
Actuamos con transparencia, autonomía y honestidad.
- **Excelencia**
Actuamos con eficiencia (hacemos las cosas bien) y eficacia (de manera oportuna).
- **Orientación al Servicio**
Atendemos con calidad y oportunidad los requerimientos de los usuarios externos e internos.
- **Solidaridad**
Actuamos con sensibilidad y unidad para ayudar a superar las dificultades que se presenten dentro y/o fuera de nuestra institución.

El marco estratégico precedente será adecuado al nuevo marco estratégico que se defina en el Plan Estratégico Institucional para el periodo 2014 – 2017, una vez que este se apruebe.

II. EVOLUCIÓN DEL SECTOR TELECOMUNICACIONES

El desarrollo de las telecomunicaciones en el Perú ha contribuido al crecimiento económico a través de las inversiones, el avance tecnológico y la interconexión a nivel nacional. En esta escenario, es necesario analizar cómo ha venido evolucionando el sector de telecomunicaciones.

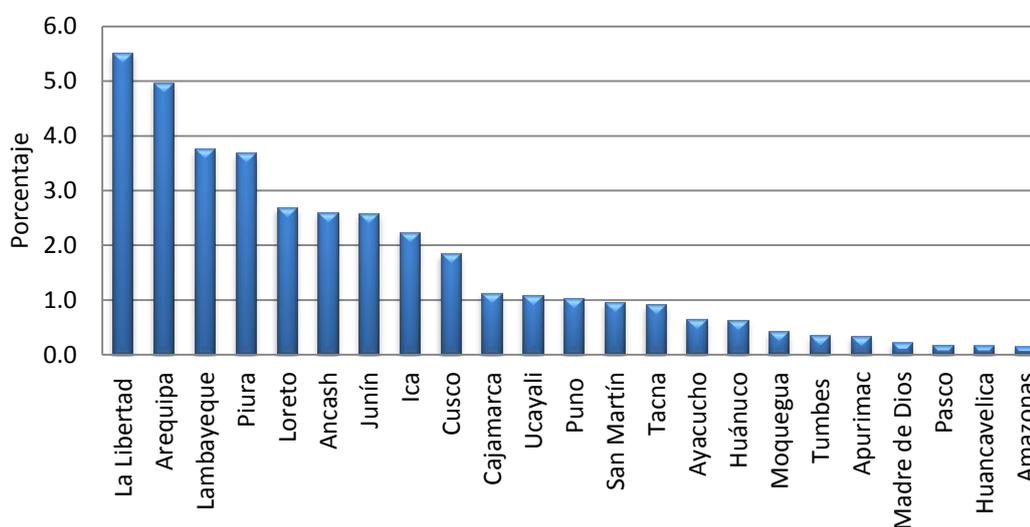
La alta concentración de mercado es una de las características de las telecomunicaciones en el Perú sobre todo en telefonía fija, telefonía pública e internet. Existen 2 grupos (Telefónica y Claro) con amplia mayoría de participación del mercado peruano de telecomunicaciones. Por otra parte, existen pequeñas empresas con participación en determinados nichos tales son los casos de Nextel enfocado al sector corporativo y principales ciudades de la costa del país y Americatel conjuntamente con Convergía ofreciendo servicios de larga distancia y productos avanzados.

Por otra parte, el sector de telecomunicaciones se caracteriza por ser uno de los más dinámicos con una alta tasa de innovación tecnológica. Las inversiones en este sector, que vienen creciendo de manera sostenida durante los últimos años, han hecho posible que cada vez más peruanos tengan acceso a los diversos servicios de telecomunicaciones a nivel nacional. A continuación se describe brevemente la evolución de los principales servicios de telecomunicaciones en el Perú.

2.1. Telefonía fija

Las líneas instaladas de servicios de teléfonos fijos en el Perú asciende a 3'647,718 a junio 2013, siendo los departamentos con mayor número de teléfonos fijos instalados Lima y Callao con 61.88% del total de líneas. Mientras que Amazonas es el departamento con menor número de líneas telefónicas con apenas 0.15%. El siguiente cuadro muestra la distribución porcentual de líneas de teléfonos fijos instalados por departamento.

**Líneas de servicio de teléfonos fijos por departamento (%)
Excepto Lima y Callao-Junio 2013**



Fuente: OSIPTEL¹
Elaboración: GPP

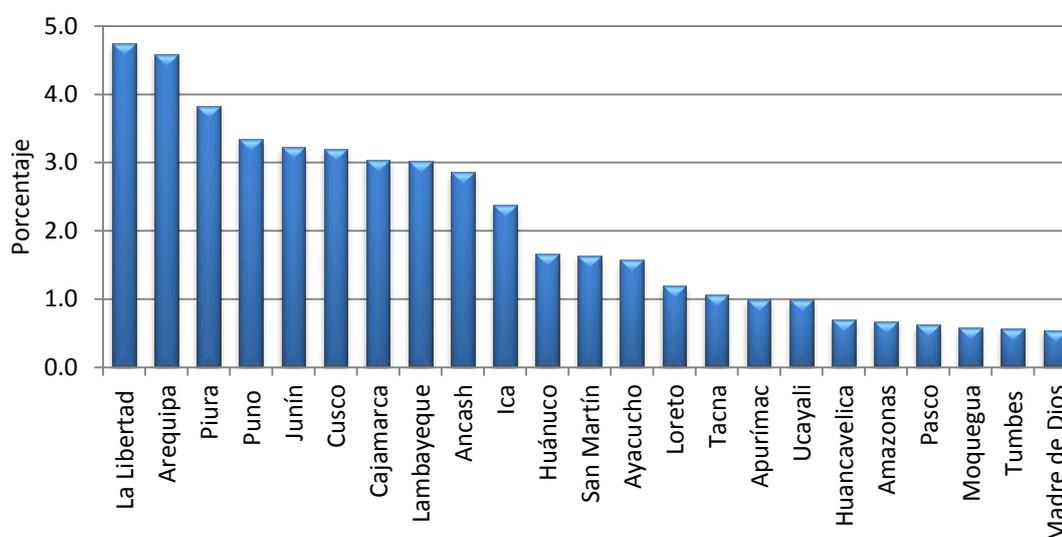
¹ Los datos han sido tomados de los reportes estadísticos de los indicadores del Servicios Telefónico Fijo, cuyo link es el siguiente: http://www.osiptel.gob.pe/WebSiteAjax/WebFormGeneral/sector/wfrm_Consulta_Informacion_Estadisticas.aspx?CodInfo=13479&CodSubCat=864&TituloInformacion=1.%20Indicadores%20del%20Servicio%20Telef%C3%B3nico%20Fijo&DescripcionInformacion=

2.2. Telefonía móvil

Las líneas de servicio de telefonía móvil se han incrementado considerablemente en los últimos años. En el año 2003 se registraron aproximadamente 2,9 millones de líneas mientras que para junio del 2013 ya sobrepasaban los 29 millones de líneas en uso.

Lima y Callao son las regiones con el mayor número de líneas de servicio, A junio de 2013 concentraban juntos el 34.52% de las líneas, mientras que Madre de Dios registraba sólo el 0.54% de las líneas siendo el más bajo. El siguiente gráfico muestra las líneas de servicio de telefonía móvil por departamento, exceptuando Lima y Callao:

**Líneas en servicio de telefonía móvil)
(% por departamento-junio 2013)**



Fuente: Reportes OSIPTEL
Elaboración: GPP

En cuanto a la cobertura móvil, a junio 2013, Telefónica Móviles tiene coberturado 1661 distritos de un total de 1831 distritos a nivel nacional lo que representa el 90,7% y tiene una tasa de crecimiento interanual de 16%. Asimismo, la empresa América Móvil tiene coberturado 1640 distritos al nivel nacional lo que representa el 89,6% y tiene una tasa de crecimiento interanual de 1%. Finalmente, la empresa Nextel tiene coberturado 398 distritos lo que representa el 21,7% y tiene una tasa de crecimiento interanual de 43%.

2.3. Internet

El número de suscripciones de acceso a internet fijo supera los 1,5 millones a junio de 2013. Siendo la tecnologías más usada xDSL con una participación de 87.70%. La participación de otras tecnologías aún son menores como el cable módem con un 10.87% y Wi-Max con 0.87%.

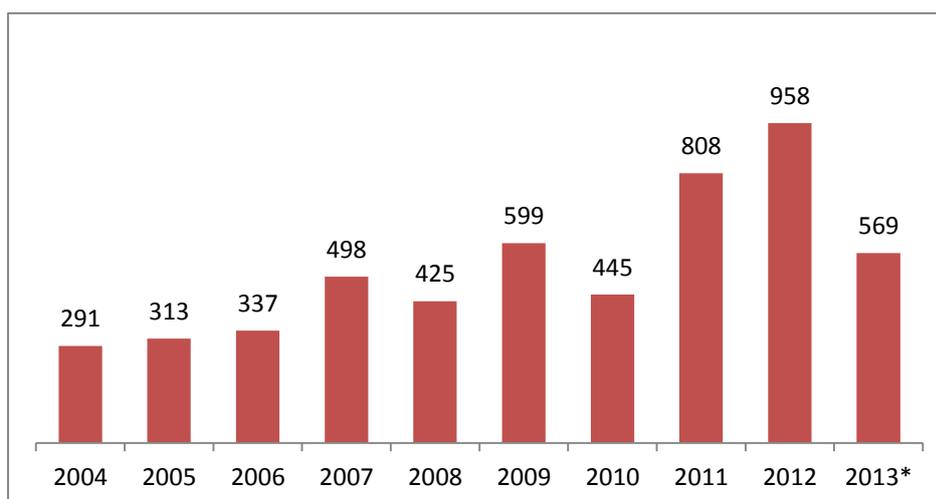
De otro lado, se observa que el incremento de la demanda de las telecomunicaciones ha generado el aumento de la problemática relacionada a ellas y han surgido nuevos retos que la entidad debe enfrentar. En tal sentido, algunos de los aspectos que afectan al mercado de telecomunicaciones y sus actores, son los siguientes:

a.) Calidad

Un aspecto importante es la calidad de servicios ofrecidos por los operadores. Algunos de los problemas más frecuentes experimentados por los usuarios son las interrupciones y distorsión de voz en el servicio móvil aun encontrándose dentro de la zona de cobertura; interrupciones o incumplimiento de la velocidad mínima ofrecida del servicio de internet, entre otros.

Dichos problemas generan altos niveles de insatisfacción de parte de los usuarios. Esto se ve reflejado por la cantidad de reclamos que se presentan anualmente sobre estos aspectos vinculados a calidad e idoneidad del servicio, lo cual puede visualizarse en el gráfico siguiente:

Reclamos sobre Calidad e Idoneidad en la prestación del servicio



Fuente: OSIPTEL - Información remitida por diversas empresas operadoras en función de la Resolución 121-2013-CD/OSIPTEL, y sus modificatorias
 Elaboración: GPP
 * Información al III Trimestre 2013

b.) Precio : Limitado desarrollo del mercado de algunos servicios

De acuerdo a los expertos² el precio de los servicios de telefonía móvil, "en general, en América Latina es más caro que en otra partes del mundo".

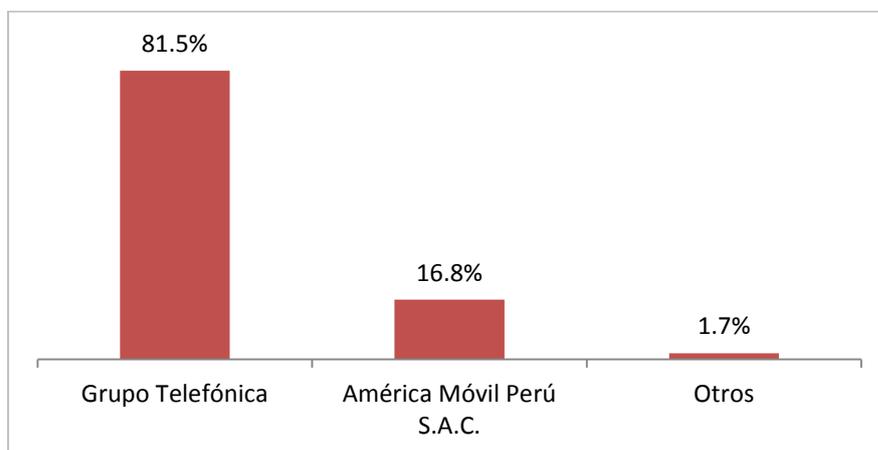
En el caso de telefonía fija de Telefónica del Perú, la regulación de tarifas se realiza a través de la obtención del factor de productividad, determinado en base a la productividad de la empresa, el crecimiento de la economía y, de forma trimestral, con la inflación del país. La aplicación de este factor genera reducciones en las tarifas para los usuarios. Sin embargo, el operador tiene el derecho de elegir en que planes de tarifas se pueden dar estas reducciones, bajo algunos parámetros, de acuerdo a lo establecido en el contrato Ley.

Asimismo, OSIPTEL se encuentra a cargo de garantizar la competencia entre los operadores. Es por ello que se establece un cargo de interconexión lo cual permite que los demás operadores que no cuentan con infraestructura deban pagar un porcentaje por su uso sin que esto afecte las tarifas que estos aplican a sus usuarios. La reducción de estos cargos generaría mayor competencia debido a que permitiría la entrada de nuevos operadores así como la disponibilidad de tarifas más competitivas que benefician a los usuarios.

² Ernesto Flores Roux, consultor mexicano de telecomunicaciones. Entrevista "Por qué los latinoamericanos se quejan tanto de los celulares" de la BBC Mundo.

En el siguiente gráfico, se muestra la estructura de participación de las empresas operadoras en telefonía fija. Se observa que Telefónica cuenta con más del 75% del total. Esto como consecuencia del largo período en el que esta empresa no tuvo otros competidores así como el alto costo de inversión en infraestructura para potenciales operadores entrantes.

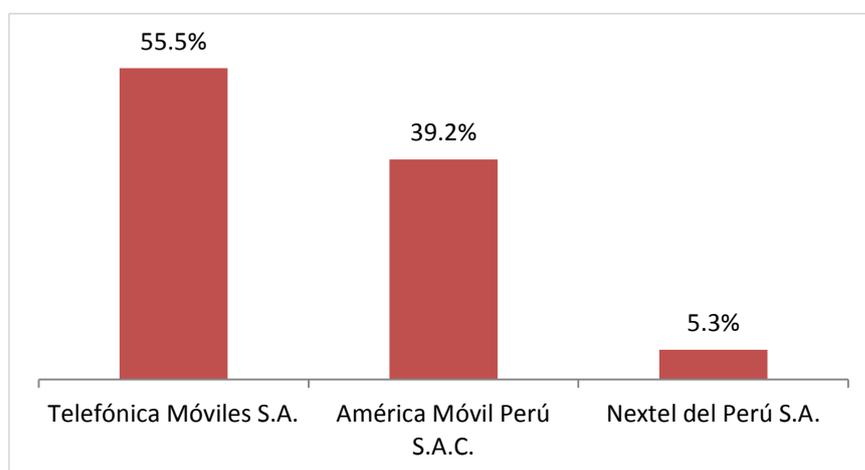
Participación de Empresas Operadoras en Telefonía Fija, 2013



Fuente: OSIPTEL, setiembre 2013
Elaboración: GPP

En el gráfico a continuación, se muestra la participación de las empresas operadoras en telefonía móvil. En este caso se observa que solo tres empresas manejan el mercado de telefonía móvil, Telefónica y América Móvil (Claro) con alrededor del 95% de participación.

Participación de Empresas Operadoras en Telefonía Móvil, 2013



Fuente: OSIPTEL, setiembre 2013
Elaboración: GPP

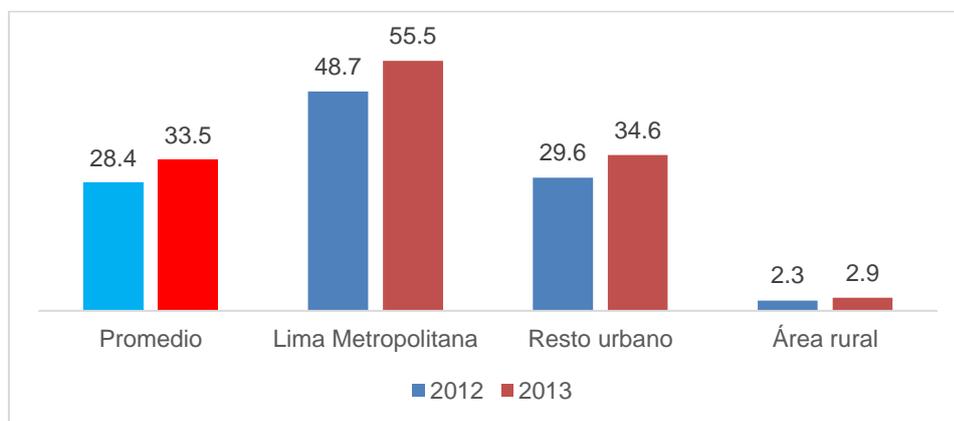
c.) Cobertura

De acuerdo a la estadística recogida, a nivel geográfico se observa un gran crecimiento en la cobertura de líneas móviles, llegando al 98% de distritos a nivel nacional en la actualidad.

De acuerdo a la información de la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH) 2013, el porcentaje nacional de hogares con telefonía fija es de 33.5%, en tanto sólo el 2.9% de la población rural

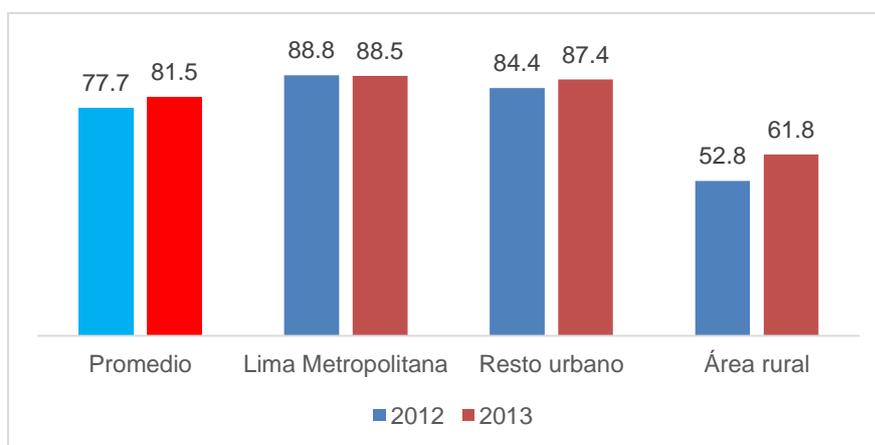
cuenta con este servicio. Por su parte, en el caso de telefonía móvil, el porcentaje de cobertura a nivel nacional es de 81.5% de hogares y en las áreas rurales alcanza un 61.8% de hogares. Ambos datos pueden observarse a continuación.

Porcentaje de Hogares que tienen el servicio de teléfono fijo, según área de residencia, primer trimestre 2013



Fuente: INEI
Elaboración Metis Gaia

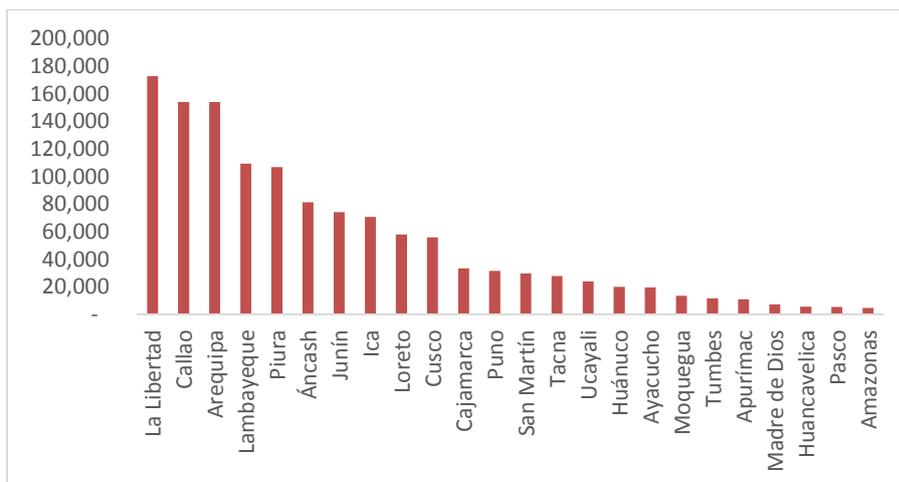
Porcentaje de Hogares con al menos un miembro que tiene celular, según área de residencia, primer trimestre 2013



Fuente: INEI
Elaboración Metis Gaia

A continuación, en el gráfico se muestra la cantidad de líneas de telefonía fija existentes en cada departamento, con excepción de Lima donde se encuentran 1 802 150 líneas de teléfonos fijos.

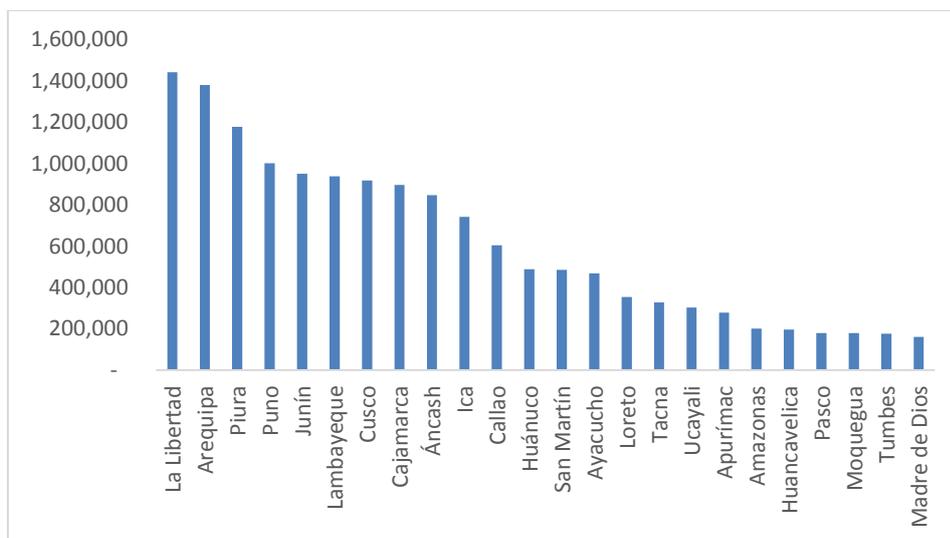
Líneas de servicio de teléfonos fijos por departamento, 2013



Fuente: OSIPTEL, agosto 2013
Elaboración Metis Gaia

Asimismo, en el gráfico se muestra la cantidad de líneas móviles existentes en cada departamento, con la excepción de Lima donde se encuentran 9 754 126 líneas activas.

Líneas de servicio de teléfonos móvil por departamento, 2013



Fuente: OSIPTEL, agosto 2013
Elaboración Metis Gaia

Finalmente, se observa que existe mayor descentralización en el número de líneas de telefonía móvil que se encuentran en los departamentos, en comparación con la telefonía fija la cual se concentra principalmente en Lima.

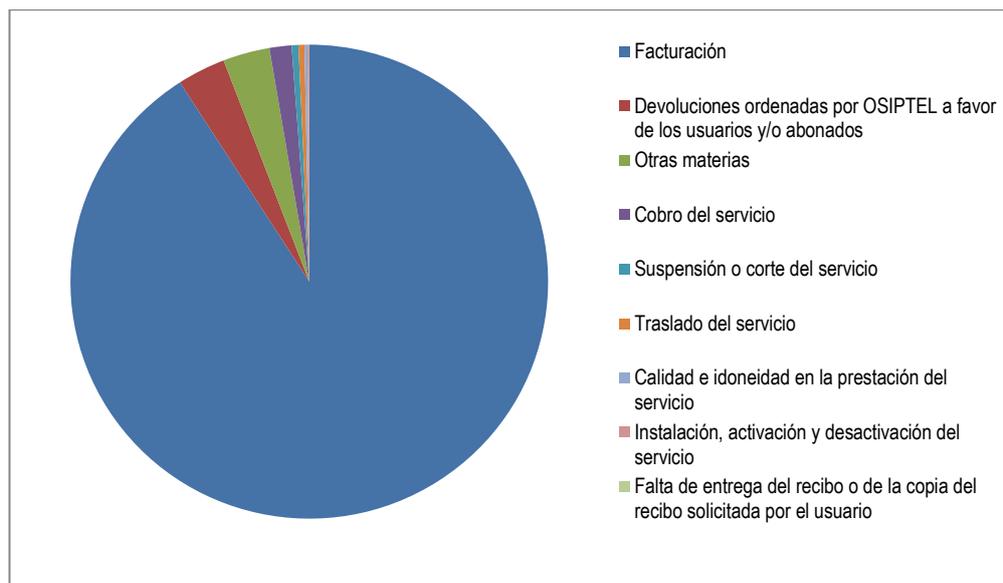
d.) Información del usuario

Otro de los problemas que se presentan por parte de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones se encuentra en el bajo nivel de información con el que cuentan respecto a sus derechos y obligaciones. Esta falta de conocimiento se ve reflejada al momento de presentar reclamos ya que la mayor parte de estos se basan en nociones erróneas sobre el

servicio adquirido, desconocimiento sobre especificaciones que se encuentran en los contratos, entre otras causas similares.

En el gráfico siguiente se observa que el 98% de los reclamos realizados en el 2013 se refieren a problemas de facturación. Luego de un análisis de este problema, se obtuvo que en la mayoría de los casos, los problemas no son generados por el sistema de facturación sino porque el usuario no está plenamente consciente de las implicancias del servicio contratado y sus obligaciones correspondientes.

Reclamos presentados por los usuarios según la materia



Fuente: OSIPTEL
Elaboración Metis Gaia

Asimismo, en una evaluación piloto realizada por OSIPTEL luego de realizar orientaciones, se obtuvo las siguientes notas (sobre un total de 20 puntos) en las ciudades de Chiclayo, Abancay, Moquegua y Arequipa. Así se obtuvo que en promedio los participantes obtuvieron 10.5 de nota sobre los temas en los que habían sido orientados.

Notas de las evaluaciones piloto

Ciudad	Nota	Asistentes
Chiclayo	12.07	153
Abancay	8.00	268
Moquegua	10.38	50
Piura	11.63	196
Promedio	10.52	667

Fuente: OSIPTEL, septiembre 2013
Elaboración Metis Gaia

En resumen, definidos los servicios de telecomunicaciones con las limitantes mencionadas, resulta determinante que el OSIPTEL desarrolle condiciones que permitan la mejora del servicio de telecomunicaciones para los usuarios y la mejora en la competitividad del mercado de telecomunicaciones, con el fin de contribuir al incremento de la competitividad y productividad del país, así como su nivel de bienestar.

III. RESULTADOS ESPERADOS – EJERCICIO 2014

Los objetivos están orientados hacia el usuario, al operador y la Institución que son los ejes principales de trabajo. Así, por el lado del usuario, se busca mejorar las condiciones de calidad, cobertura y precio de los servicios de telecomunicaciones. Por el lado del operador, se busca mejorar la competencia del mercado de telecomunicaciones y, finalmente, por el lado de la Institución, se busca, el fortalecimiento institucional.

Las intervenciones del OSIPTEL van a generar 5 productos. Tres de ellos dirigidos hacia el usuario de servicios de telecomunicaciones y los dos últimos dirigidos hacia el operador de servicios de telecomunicaciones.

Los impactos esperados tienen como efecto final la satisfacción del ciudadano considerado como el usuario directo, el usuario indirecto y el potencial usuario de los servicios de telecomunicaciones.

Los Indicadores de Desempeño que miden los resultados esperados por la Institución se detallan en el Numeral IV Ficha Descriptiva y Sustentatoria de los Productos.

IV. MARCO PRESUPUESTARIO

El Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) para el ejercicio 2014 fue aprobado mediante Resolución de Presidencia N° 095-2013-PD/OSIPTEL, y asciende al monto de S/.79'000,000.00 de Nuevos Soles, 13% más que el presupuesto del año 2013 (70'000,000).

Presupuesto 2014 distribuido por genérica

COD.	GRUPO GENÉRICO	Presupuesto 2014 (S/.)	%
2.1	Personal y obligaciones sociales	29.573.009,00	37,4%
2.2	Pensiones y otras prestaciones sociales	2.191.032,00	2,8%
2.3	Bienes y servicios	45.136.108,00	57,1%
2.4	Donaciones y transferencias	130.501,00	0,2%
2.5	Otros gastos	76.900,00	0,1%
2.6	Adquisición de activos no financieros	1.892.450,00	2,4%
Total:		79.000.000,00	100,0%

4.1. Presupuesto 2014 asignado por Gerencias

Gerencia	Gastos Fijos	Gastos Variables	Presupuesto 2014
Presidencia	2,810,762	180,000	2,990,762
Gerencia General	1,616,549	-	1,616,549
Órgano de Control Institucional	1,038,828	133,000	1,171,828
Consejo Directivo	144,000	-	144,000
Gerencia de Administración y Finanzas	11,996,052	1,448,000	13,444,052
Gerencias de Políticas Regulatorias y Competencia	7,391,005	1,106,500	8,497,505
Gerencia de Fiscalización y Supervisión	7,438,853	2,956,843	10,395,696
Gerencia de Asesoría Legal	1,908,051	257,872	2,165,923
Procuraduría Pública	521,418	15,000	536,418
Gerencia de Protección y Servicio al Usuario	4,267,851	876,100	5,143,951
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto	1,859,526	330,000	2,189,526
Gerencia de Comunicación Corporativa	2,196,610	871,850	3,068,460
Gerencia de Tecnología de la Información, Comunicaciones y Estadística	3,434,405	2,105,000	5,539,405
Gerencia de Oficinas Desconcentradas	15,134,528	683,100	15,817,628
Secretaría Técnica de Órganos Colegiados	5,843,037	435,260	6,278,297
TOTAL	67,601,475	11,398,525	79,000,000

V. FICHA DESCRIPTIVA Y SUSTENTATORIA DE LOS PRODUCTOS

PRODUCTO N° 1

Servicios de Telecomunicaciones con tarifas y condiciones competitivas, adecuadamente aplicadas al usuario.

1. GERENCIAS Y SUB GERENCIAS RESPONSABLES

- Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia - GPRC / SG de Regulación, SG de Evaluación y Políticas de Competencia, SG de Análisis Regulatorio y SG de Gestión y Normatividad.
- Gerencia de Fiscalización y Supervisión - GFS / SG de Aportes y Aplicación Tarifaria.

2. PRESENTACIÓN GENERAL DEL PRODUCTO

2.1. Descripción del producto

El mercado de telecomunicaciones cuenta con una alta tasa de innovación tecnológica y, por lo tanto, posibilita la reducción de costos y ampliación de la gama de servicios ofrecidos. Sin embargo, dada las condiciones de concentración del mercado, las empresas no tienen incentivos para cobrar tarifas competitivas ni brindar a los usuarios mejores condiciones de acceso e información clara y completa.

En este contexto, se hace necesaria la adecuación de la normativa regulatoria en materia tarifaria y continuar con los ajustes de las tarifas reguladas llevadas a cabo por el OSIPTEL. Para ello interviene estableciendo tarifas tope, haciendo un seguimiento del mercado para identificar necesidades regulatorias, dictando normas para la aplicación tarifaria y de condiciones favorables para el usuario, supervisando su cumplimiento y analizando los posibles problemas a nivel nacional.

Estos problemas si bien afectan a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones (mercado fijo, móvil, internet, cable y otros servicios), las intervenciones del OSIPTEL se efectúan sobre las empresas operadoras a nivel nacional.

2.2. Resultado General al que contribuye

Satisfacción del usuario y mejora de los servicios públicos de telecomunicaciones.

2.3. Resultados específicos

- Verificar la correcta tasación, facturación y/o cobro de los servicios públicos de telecomunicaciones; así como también verificar la información de sustento del Factor de Productividad y de otros estudios o modelos relevantes para el mercado.
- Normar y regular en materia tarifaria con el fin que los beneficios sean cada vez mejores para el usuario.

2.4. Problemáticas que se atiende con el producto

La falta de incentivos para cobrar tarifas competitivas y/o brindar a los usuarios servicios en condiciones de competencia, debido a la alta concentración del mercado de telecomunicaciones. Otros problemas son:

- Cobro de tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones mayores a las publicadas o mayores a las tarifas tope.

- La falta, demora o inconsistencia en la entrega de información por parte de las empresas operadoras que implica que se tenga que realizar reiteraciones de los pedidos, lo que a su vez, demora el procedimiento regulatorio.
- Los plazos para la emisión de mandatos de interconexión son bastante cortos, lo que en ocasiones complica nuestra labor en estos procedimientos. Por lo que son necesarias las modificaciones a la norma.
- Necesidad de reducir paulatinamente las tarifas de los servicios de categoría I, o telefonía fija, brindados por Telefónica del Perú S.A.A.

2.5. Actividades que se desarrollarán en el producto

- Regulación o Desregulación de Tarifas
- Emisión y Modificación de Normas y Resoluciones Tarifarias
- Renovación de concesiones de servicios públicos de telecomunicaciones
- Estimaciones para regulaciones
- Seguimiento de mercados - Ofertas comerciales e indicadores estadísticos.
- Evaluación de la situación de las principales empresas de telecomunicaciones y contabilidad regulatoria.
- Supervisión de la Aplicación Tarifaria por parte de las empresas operadoras
- Supervisión de la información de sustento de estudios, cálculos, modelos, entre otros, relevantes para el mercado

2.6. Beneficiarios del producto

Los beneficiarios directos son los usuarios de los diferentes servicios públicos de telecomunicaciones, considerando a los abonados o líneas en servicio en los servicios de telefonía fija, telefonía móvil, telefonía de uso público, acceso a Internet (ADSL), y TV cable.

3. INDICADORES

3.1. Indicadores que contiene el producto y justificación para su uso

1. El Monto de Ahorro Real Acumulado en el Servicio de Telefonía Fija.

El marco legal y contractual aplicable al principal operador del mercado de telefonía fija, ha dispuesto el establecimiento de un esquema de regulación por Tarifas Tope para Telefónica del Perú (operador con mayor participación de mercado). En la medida que dicho esquema implica la implementación de una regla de precios, las tarifas del servicio deben variar en función a la misma.

En ese sentido, el monto de ahorro real acumulado de la Canasta D del servicio de telefonía fija representa un indicador útil para medir los efectos directos de las variaciones tarifarias implementadas por el esquema regulatorio.

2. Monto de Ahorro Real Acumulado en la prestación de Servicios Móviles.

El monto de ahorro real acumulado en la prestación de servicios móviles representa un indicador útil para medir los efectos derivados de las variaciones en el gasto promedio del usuario, dado la dinámica de competencia del sector móvil.

PRODUCTO N° 2

Usuarios cuentan con servicio de telecomunicaciones de calidad.

1. GERENCIAS Y SUB GERENCIAS RESPONSABLES

- Gerencia de Fiscalización y Supervisión -GFS / SG de Calidad de Redes y Servicios, SG Telecomunicaciones Rurales, SG Aportes y Aplicación Tarifaria.
- Gerencia de Oficinas de Desconcentradas - GOD.

2. PRESENTACIÓN GENERAL DEL PRODUCTO

2.1. Descripción del producto

Las inversiones en telecomunicaciones han crecido de manera sostenida en los últimos años, y por consiguiente, también los servicios de telecomunicaciones al nivel nacional. No obstante ello, es necesario que tal incremento vaya acompañado de la calidad y continuidad de los servicios que se brindan.

La existencia de prestaciones inadecuadas, en términos de calidad, de los servicios públicos de telecomunicaciones (Telefonía Fija, Telefonía Móvil e internet) brindado por las empresas operadoras, afecta a los usuarios en su derecho de recibir servicios públicos en condiciones adecuadas, de acuerdo a sus contratos firmados y a las estipulaciones de las normativas vigentes del OSIPTEL.

En este escenario, se requiere fortalecer el marco legal y la gestión de la función supervisora con énfasis en la calidad del servicio. En tal sentido, el OSIPTEL ejecuta acciones de supervisión a nivel nacional para verificar el cumplimiento de los indicadores de calidad y de las condiciones de uso de los Servicios de Telecomunicaciones. Dichas acciones se ejecutan en base al programa anual de supervisiones y como consecuencias de eventos detectados y alertas reportadas, con lo cual se cautela los derechos de los usuarios mediante una adecuada calidad de los servicios que reciben por parte de las empresas operadoras.

En la calidad del servicio se considera los siguientes aspectos:

- *En telefonía fija - abonados:* Rapidez en la atención por parte de un operador humano (Respuesta de la operadora - RO), Baja Incidencia de fallas (Tasa de incidencia de Fallas-TIF); Llamadas que sean concretadas (Tasa de Llamadas Completadas - TLLC).
- *En telefonía fija- Público:* Rapidez en la atención por parte de un operador humano (Respuesta de la operadora - RO), llamadas que sean concretadas (Tasa de Llamadas Completadas - TLLC).
- *Telefonía móvil:* Incidencia de fallas (Tasa de incidencia de Fallas-TIF), Nitidez de voz (Calidad de Voz – CV), Llegada de SMS a tiempo (Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto – (TEMT), Servicios sin interrupción (Tasa de Llamadas Ininterrumpidas – TLLI), llamadas concretizadas (Tasa de Llamadas Completadas - TLLC), Cobertura en zonas urbanas y zonas rurales (Cobertura Radioeléctrica -CR), Rapidez en la atención por parte de un operador humano (Respuesta de la operadora - RO).
- *Internet:* Incidencia de fallas (Tasa de incidencia de Fallas-TIF), Rapidez en la atención por parte de un operador humano (Respuesta de la operadora - RO), Baja incidencia de fallas (Tasa de incidencia de Fallas-TIF); transferencia de datos con velocidad acordada. (Tasa

de Transferencia de Datos – TTD); y Tasa de Ocupación de Enlaces – TOE. Tasas promedio de conexión a Internet.

2.2. Resultado general al que contribuye

Satisfacción del usuario y mejora de los servicios de telecomunicaciones.

2.3. Resultados específicos

- Supervisión del cumplimiento por parte de las empresas operadoras, respecto de las obligaciones establecidas en las normativas de calidad, portabilidad entre otras.
- Verificación de la cobertura de los servicios de telecomunicaciones.
- Supervisión del cumplimiento del marco normativo relativo a la confiabilidad, continuidad, cobertura móvil, calidad, tarifas y condiciones de uso para la prestación de los servicios de comunicaciones en áreas rurales.
- Proponer la modificación normativa correspondiente, con la finalidad de promover la libre y leal competencia en el mercado, el acceso universal y la protección de los derechos de los usuarios.
- Comprobación de la razonabilidad de las bases imponibles de las empresas operadoras aportantes y del correspondiente cálculo del aporte que las mismas deben efectuar.
- Sostenibilidad en la estrategia del despliegue de los servicios de orientación y supervisión en los distritos de las 23 regiones del país iniciado en el año 2012.
- Proponer acciones que estén acordes a la problemática de los servicios públicos de telecomunicaciones identificada en las 23 regiones del país, así como a las necesidades y expectativas sobre estos servicios de determinados grupos vulnerables.
- Garantizar la conducción de las Oficinas Desconcentradas a través de visitas de seguimiento de gestión a dichas oficinas.

2.4. Problemática que se atiende con el producto

- Usuarios afectados por la existencia de prestación inadecuada de servicios de telecomunicaciones en términos de calidad brindada por las empresas operadoras.
- Falta de cobertura de los servicios públicos de telecomunicaciones en las áreas rurales y de preferente interés social del país a pesar de ser declaradas por las empresas operadoras.
- Deficiente atención a los usuarios en las plataformas de venta, información y de reclamos.
- En el sector rural al brindar solamente uno de los servicios de telecomunicaciones en cuyo caso la interrupción de este, deja sin servicio a todo un centro poblado, acentuando el aislamiento de sus pobladores.
- El escaso desarrollo de las telecomunicaciones en zonas rurales se debe a la falta de oferta por parte de las empresas operadores por la baja rentabilidad, comparada con la inversión en zonas urbanas. Ese escenario está cambiando impulsado por el desarrollo de la telefonía móvil celular que está llegando a las áreas rurales.
- Brecha existente entre el Estado y los ciudadanos. En tal sentido, las OD desempeñen sus labores de orientación y supervisión necesaria para el adecuado ejercicio de sus deberes y derechos.

2.5. Actividades que se desarrollaran en el producto

- Supervisión de la Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
- Supervisión de los servicios de telecomunicaciones desplegados en localidades rurales del país

- Supervisión de los aportes
- Realización de propuestas técnicas de modificación/emisión de normas relacionadas a la calidad o cobertura de los servicios de telecomunicaciones
- Diagnóstico problemática regional
- Seguimiento a la gestión de las Oficinas Desconcentradas

2.6. Beneficiarios del producto

Sobre este punto en particular los beneficiarios directos en las diferentes actividades y tareas que comprende la supervisión de la calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, varían de acuerdo al tipo de servicio que se está supervisando, los cuales se pueden resumir de la siguiente manera:

- Para la supervisión de la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, comprenden las líneas en servicio que pertenecen a los abonados del servicio de telefonía fija, usuarios del servicio de telefonía móvil y de acceso a internet (ADSL).
- Para la supervisión de la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones móviles, los beneficiarios son los abonados de telefonía móvil a nivel nacional.
- Para la supervisión de telecomunicaciones en áreas rurales, son los habitantes de estas localidades.
- Con relación a las supervisiones de aportes el beneficiario directo es el OSIPTEL, quien recibe los aportes recibidos por parte de las empresas operadoras, a efectos que se resguarde dichos recursos que son con los que cuenta la Institución para llevar a cabo sus funciones; en ese sentido, dichos recursos permiten que la misma se fortalezca, que los usuarios estén debidamente protegidos, que se vele por el adecuado servicio universal, que se verifique que los servicios brindados sean de calidad, que la competencia se incremente con las medidas adoptadas, entre otros.

3. INDICADORES

3.1. Indicadores que contiene el producto y justificación para su uso

1. Nivel de calidad de voz del servicio móvil

La inteligibilidad de las comunicaciones; esto es, que el mensaje transmitido llegue al receptor con un grado de distorsión aceptable con la fidelidad adecuada. Es un parámetro esencial de cualquier sistema de comunicaciones; puesto que es su razón de ser (permitir las comunicaciones a distancia). Su verificación y control permitirá el mejoramiento en la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones que se realicen a nivel nacional. Resulta importante señalar que las mediciones se realizan desde la perspectiva del usuario, a través de pruebas de campo.

De esta forma el OSIPTEL, mediante la realización permanente de pruebas de campo, vela por la mejora de la calidad de los servicios móviles a nivel nacional. En casos de detección de calidad de voz no adecuados en algún Centro Poblado, se solicita a las empresas operadoras las acciones de mejora respectivas. Asimismo, al considerar los Centros Poblados de gran tamaño a nivel nacional, se estaría considerando una muestra significativa de la población del servicio móvil. Este indicador nos permite aproximarnos a conocer el grado de calidad de voz de las comunicaciones móvil a nivel nacional.

2. Nivel de calidad de cobertura radioeléctrica del servicio móvil

La principal condición para la existencia de condiciones de calidad en el servicio móvil es la cobertura de servicio (no basta con la intensidad de señal mínima necesaria sino que debe garantizar la capacidad de establecimiento y retenibilidad de las llamadas). Su verificación

y control permitirá el mejoramiento en la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones que se realicen a nivel nacional. Resulta importante señalar que las mediciones se realizan desde la perspectiva del usuario, a través de pruebas de campo.

De esta forma el OSIPTEL mediante la realización permanente de prueba de campo vela de forma permanente por la mejora de la calidad de los servicios móviles a nivel nacional. En casos de detección de calidad de cobertura no adecuados en algún Centro Poblado, se solicita a las empresas operadoras las acciones de mejora respectivas. Asimismo, al considerar los Centros Poblados de gran tamaño a nivel nacional, se estaría considerando una muestra significativa de la población del servicio móvil.

3. Tasa de Intentos No Establecidos (TINE) de servicio móvil a nivel Nacional

Uno de los principales aspectos que son considerados por los usuarios es la aptitud de la red para atender los intentos de llamada, siendo una figura de mérito para el usuario que sus intentos de llamada se establezcan siempre (considerando que el receptor de la llamada está disponible para atender la llamada). Cuando la demanda del servicio es mayor a la planificada, la infraestructura implementada no podrá atender todos los intentos de llamada, causando la insatisfacción del usuario. Por lo señalado, la detección y corrección de estas situaciones contribuyen en el mejoramiento en la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Por lo señalado, el OSIPTEL mediante la realización permanente de acciones de control, vela por la mejora continua de la calidad de los servicios móviles a nivel nacional, de forma tal que de encontrar niveles no adecuados de calidad, solicitará a la empresa operadora que especifique las acciones a realizar conlleva a la mejora; puesto que el análisis del indicador TINE implica una revisión mensual de cada estación base que brinda servicio.

4. Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI) de servicio móvil a nivel Nacional

Otro de los principales aspectos que son considerados por los usuarios es la capacidad de la red para mantener las llamadas establecidas, debiendo estas ser finalizadas sólo cuando el usuario lo indique a través de su terminal móvil, en condiciones estacionarias o de movilidad. Una adecuada configuración y gestión de la red permitirá que las llamadas no se corten en plena comunicación ante situaciones adversas de variaciones de los niveles de intensidad de señal, realizándose el cambio de celda que atiende al usuario. Por lo señalado, la detección y corrección de estas situaciones contribuyen en el mejoramiento en la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Por lo señalado, el OSIPTEL mediante la realización permanente de acciones de control, vela por la mejora continua de la calidad de los servicios móviles a nivel nacional, de forma tal que de encontrar niveles no adecuados de calidad, solicitará a la empresa operadora que especifique las acciones a realizar conlleva a la mejora; puesto que el análisis del indicador TLLI implica una revisión mensual de cada estación base que brinda servicio.

5. Porcentaje de centros poblados urbanos supervisados con mejoras en nivel de velocidad de Internet.

Uno de los principales parámetros de calidad que es considerado por los usuarios, es la velocidad de descarga de información, lo cual impacta en la experiencia de navegación del usuario del servicio de acceso a Internet. Los contratos de prestación de servicio definen velocidades mínimas garantizadas, las cuales constituyen las condiciones mínimas de prestación del servicio que la empresa operadora está obligada a cumplir.

Cuando el dimensionamiento de la red no es el adecuado, se presentan situaciones en las cuales la demanda del servicio puede ser mayor a la capacidad de la infraestructura

instalada, por lo cual resulta necesaria la supervisión del cumplimiento de este parámetro en centros poblados donde se brinda el servicio, para la respectiva mejora. Un indicador que permita conocer el ratio de mejoras ante incumplimientos detectados en centros poblados permite ver el grado de eficiencia del regulador para la mejora del servicio.

6. Porcentaje de distritos del Perú supervisados por el OSIPTEL.

Este indicador pretende medir la presencia del OSIPTEL en los distritos de las 23 regiones del país, mediante el desplazamiento del personal de las OD a estas zonas para brindar los servicios de orientación y supervisión.

Mensualmente las OD programan sus viajes itinerantes a los distritos de las provincias de su jurisdicción, teniendo en cuenta los criterios de: cobertura móvil, fija alámbrica, información preliminar de problemas reportados (ATUS), información obtenida de la Gerencia de Fiscalización y Supervisión, densidad demográfica, solicitud de autoridades y asociaciones locales que requieren nuestros servicios, entre otros.

PRODUCTO N° 3

Atención y protección a los usuarios de servicios de telecomunicaciones.

1. GERENCIAS Y SUB GERENCIAS RESPONSABLES

- Gerencia de Protección y Servicio al Usuario-GPSU / SG de Servicio al Usuario, SG de Protección al Usuario.
- Gerencia de Oficinas Desconcentradas-GOD.
- Gerencia de Fiscalización y Supervisión -GFS/ SG de Prevención, Instrucción y Asuntos Normativos.
- Secretaría Técnica-ST / Secretaria Técnica adjunta del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios – TRASU.

2. PRESENTACIÓN GENERAL DEL PRODUCTO

2.1. Descripción del producto

En un escenario de crecimiento del mercado de telecomunicaciones con mayor número de usuarios que ingresan al mismo, también está presente la asimetría de la información. Esta asimetría dificulta el trato equitativo y justo en las transacciones comerciales entre usuarios y operadores. Por consiguiente, los usuarios no reciben los servicios de telecomunicaciones en condiciones de acuerdo a sus contratos y presentan una serie de problemas relacionados a la contratación, funcionamiento y baja del servicios público de telecomunicaciones.

Asimismo, la falta de conocimiento de los usuarios sobre sus derechos y obligaciones es un agravante que ha contribuido a los problemas descritos. En consecuencia los usuarios no saben dónde reclamar sus derechos o no saben los procedimientos de reclamo. Por lo tanto, se requiere contar con un eficiente marco normativo de protección al usuario que permita tener reglas claras de juego antes, durante y después de una relación contractual entre usuarios y operadores.

Por otro lado, es necesario el empoderamiento del usuario para que haga un ejercicio eficiente de sus derechos y cumplir con sus obligaciones como usuario.

En este marco, el OSIPTEL interviene difundiendo a nivel nacional las funciones del OSIPTEL y de la normativa de protección al usuario a través de acciones de capacitación, comunicación e

información al usuario sobre sus derechos y obligaciones. Absuelve sus consultas sobre los mismos y, además, de los procedimientos de reclamos ante las diferentes instancias

Asimismo, el OSIPTEL interviene desarrollando normatividad, generando y mejorando de forma constante los mecanismos de protección al usuario, supervisando su cumplimiento y solucionando los reclamos de los usuarios en segunda instancia.

Igualmente, se interviene para beneficiar al usuario potencial, buscando crear conciencia respecto a los derechos del usuario de servicios de telecomunicaciones para que pueda acceder con mejores oportunidades a los servicios de telecomunicaciones.

2.2. Resultado General al que contribuye

Satisfacción del usuario y mejora de los servicios de telecomunicaciones

2.3. Resultados específicos

- Informar y orientar a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones sobre sus derechos y obligaciones, con la finalidad de reducir la asimetría de información entre estos y las empresas operadoras, de tal manera que se puedan tomar decisiones de consumo adecuadas.
- Contribuir a la Política de Estado de inclusión social a través de la implementación de módulos de orientación a usuarios en tres provincias de interés social de tres departamentos del país. (Huaraz, Talara y una Provincia del Departamento de Lima)
- Establecer y fortalecer alianzas estratégicas con las autoridades locales y regionales, priorizando aquellas donde se implementarán los módulos de orientación.
- Fortalecer y mejorar nuestro servicio de atención a usuarios en las Oficinas Desconcentradas.
- Supervisar el cumplimiento del Marco Normativo de protección de los Derechos de Usuarios, la prestación continua e ininterrumpida del servicio, las devoluciones o compensaciones o descuentos y Planes Mínimos de Expansión o Planes de Cobertura de los servicios públicos de telecomunicaciones por parte de las empresas operadoras, teniendo en cuenta lo estipulado en el TUO de las Condiciones de Uso, contratos de concesión, compromisos y demás normas vigentes; y aplicar las medidas que correspondan con la finalidad de promover la libre y leal competencia en el mercado, el acceso universal y la protección de los derechos de los usuarios.
- Contribuir al fortalecimiento institucional a través del desarrollo de actuaciones preventivas, en lo que corresponda y si la situación y circunstancia lo amerita, que contribuyan a garantizar el cumplimiento de los derechos de los usuarios, así como evitar la comisión de infracciones por parte de las empresas operadoras.
- Coordinar con las Gerencias respectivas la realización de capacitaciones, si la situación y circunstancia lo amerita, al personal de las Oficinas Desconcentradas del OSIPTEL u otros agentes del mercado, a fin de cumplir con lineamientos y agenda trazada en el planeamiento estratégico de la institución.
- Además, como actividad complementaria se efectuarán las supervisiones y evaluaciones sobre las acciones reportadas en años anteriores y la aplicación de las medidas que correspondan en cada caso.
- Resolver los reclamos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones en segunda instancia. Para ello, la Secretaría Técnica, a través de la Secretaría Técnica Adjunta del TRASU, se encargará del análisis y tramitación del proceso de solución oportuna y completa de los reclamos y quejas presentados por los usuarios.

2.4. Problemática que se atiende con el producto

- Usuarios de telecomunicaciones con limitados conocimientos sobre sus derechos y deberes respecto a la adquisición de los servicios y desconocimiento de los procedimientos de reclamo.
- Usuarios no reciben los servicios de telecomunicaciones en condiciones adecuadas de acuerdo a sus contratos y la normatividad aprobada por el OSIPTEL.
- Dado que las personas con discapacidad son un grupo de prioritaria atención para el Estado peruano, resulta necesario desarrollar acciones que nos permitan conocer de manera integral la demanda y las expectativas del usuario con discapacidad, respecto al acceso y prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.
- Dentro de las acciones de prevención, instrucción y asuntos normativos se tiene previsto la realización de acciones para la verificación del cumplimiento de la normativa vigente en temas de: interrupciones y devoluciones, Marco Normativo de Usuarios, Planes Mínimos de Expansión, Prevención e Instrucción y proyectos de modificación de normas.
- Con relación a las interrupciones y devoluciones, OSIPTEL tiene como finalidad lograr el acceso de un mayor número de personas a los servicios públicos de telecomunicaciones, y como competencia exclusiva, supervisar los niveles de calidad y eficiencia en la prestación de los servicios dentro de un esquema de libre y leal competencia entre empresas operadoras.
- Para asegurar la prestación de los servicios de telecomunicaciones con la continuidad y eficiencia adecuada, así como el cumplimiento de las normas vigentes en Telecomunicaciones y obligaciones contraídas en los contratos de concesión, se hace necesaria la realización de un control adecuado.
- Adecuada supervisión, cautela y protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones que merece una atención relevante y por ende una adecuada supervisión.

2.5. Actividades que se desarrollaran en el producto

- Orientaciones a Nivel Nacional
- Gestión de casos de usuarios y solución de reclamos
- Implementación y repotenciación de canales de orientación y atención de reclamos de usuarios a Nivel Nacional
- Proponer normas de protección a usuarios y mejoramiento del marco normativo existente
- Estudios e Investigaciones orientados a temas de protección al usuario
- Capacitación a Agentes del Sector
- Promover el fortalecimiento de las relaciones con las Asociaciones de Usuarios a nivel nacional
- Asistencia al Consejo de Usuarios
- Reforzar al personal de las OD para la atención a usuarios
- Difundir y administrar los diferentes aplicativos web que brindan información a los usuarios
- Atender solicitudes de conformidad a los modelos de contrato de abonado de los servicios públicos de telecomunicaciones
- Supervisar el cumplimiento del marco normativo por parte de las empresas operadoras
- Desarrollo de acciones para mejorar el servicio de telecomunicaciones para grupos vulnerables.

2.6. Beneficiarios del producto

Los beneficiarios directos de este producto son los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones y, de manera indirecta, aquellos potenciales usuarios de los mismos; es decir, la población del Perú en su totalidad.

3. INDICADORES

3.1. Indicadores que contiene el producto y justificación para su uso

1. Índice de satisfacción de usuarios de telefonía fija
2. Índice de satisfacción de usuarios de telefonía móvil prepago
3. Índice de satisfacción de usuarios de telefonía móvil postpago
4. Índice de satisfacción de los usuarios del Servicio de Orientación del OSIPTEL a nivel nacional

Teniendo en cuenta el objetivo al que contribuye el Producto 3, los Indicadores de Desempeño diseñados por la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario – GPSU, buscan medir el impacto de la Gestión en la satisfacción de los usuarios en relación a los servicios de telecomunicaciones y a los servicios de Orientación que brinda el OSIPTEL.

PRODUCTO N° 4

Condiciones para la competencia efectiva en los mercados de telecomunicaciones

1. GERENCIAS Y SUB GERENCIAS RESPONSABLES:

- Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia-GPRC / SG Técnica, SG de Regulación, SG de Evaluación y Políticas de Competencia, SG de Análisis y SG de Gestión y Normatividad.
- Gerencia de Fiscalización y Supervisión-GFS / SG de calidad de Redes y Servicios.

2. PRESENTACIÓN GENERAL DEL PRODUCTO

2.1. Descripción del producto

Uno de los objetivos del OSIPTEL es mejorar las condiciones para promover la competencia en los servicios públicos de telecomunicaciones. Para ello, se requiere de una revisión general de la normativa vigente, a fin de implementar modificaciones, adecuaciones y/o emisión de normativa, con el objetivo de adecuarla a la estructura del mercado actual (por ejemplo, temas de interoperabilidad, comercializador minorista, convergencia, portabilidad numérica, etc.).

Las acciones que realiza el OSIPTEL para que los operadores puedan entrar y competir en el mercado se encuentran enmarcadas en las estrategias de regulación, desarrollo del marco normativo y supervisión de su correcta aplicación; considerando la dinámica y convergencia en el sector.

De otro lado, el dinamismo del mercado de telecomunicaciones está generando una alta tasa de cambio e innovación tecnológica que incrementa, diversifica y genera nuevos productos de telecomunicaciones. Este hecho constituye en el primer fundamento de revisión constante del marco normativo y regulatorio, para hacerlo consistente con el desarrollo del sector de telecomunicaciones.

En consecuencia, para el OSIPTEL es necesario el desarrollo de prospectiva para la actualización normativa y/o regulatoria. Para ello, se analizará el mercado de telecomunicaciones, se elaborarán informes que nos permitan afrontar los cambios del sector y la formulación de políticas acorde con el desarrollo del mercado.

2.2. Resultado General al que contribuye

Promoción de la competencia en el sector de telecomunicaciones.

2.3. Resultados específicos

- Normar y regular, de tal manera que se promueva la participación equitativa de las empresas operadoras de telecomunicaciones.
- Establecer reglas claras que promuevan el ingreso de más empresas al mercado y así se amplíe la oferta de servicios con mejores condiciones para los usuarios a precios más atractivos, alcanzando a una mayor parte de la población.
- Supervisar el cumplimiento por parte de las empresas operadoras, de las normas técnicas de interconexión.

2.4. Problemática que se atiende con el producto

- Mercado de telecomunicaciones con riesgo de abuso de poder de dominio y poco competitivo.
- Cargos de interconexión y tarifas no orientados a sus costos de provisión, derivada del avance tecnológico.
- La Gerencia de Fiscalización y Supervisión efectuará la supervisión correspondiente cuando se presenten problemas en la operación de la interconexión.³

2.5. Actividades que se desarrollaran en el producto

- Cargos de interconexión y tarifas mayoristas
- Desarrollo de mecanismos para promover competencias
- Evaluación de acuerdos y mandatos de interconexión, así como de compartición de infraestructura y de entidades emisoras de dinero electrónico
- Investigaciones económicas y tecnológicas de temas regulatorios y de competencia de los mercados de los servicios públicos de telecomunicaciones y servicios futuros.
- Supervisión del cumplimiento de las condiciones técnicas de la interconexión

2.6. Beneficiarios del producto

Este producto está orientado a los operadores de servicio de telecomunicaciones. Los beneficiarios directos de la supervisión del cumplimiento de las normas técnicas de interconexión son las empresas operadoras, dado que la supervisión se realiza cuando se presentan problemas en la operación de la interconexión. Sin embargo, cabe resaltar que los beneficiarios finales son los usuarios del servicio público de telecomunicaciones, los cuales se beneficiarán con una mayor oferta de servicios.

3. INDICADORES

3.1. Indicadores que contiene el producto y justificación para su uso

1. Monto del ahorro anual acumulado para operadores rurales por aplicación de cargos diferenciados urbano/rural.

La política de cargos de interconexión diferenciados promueve la competencia ya que genera ahorro en costos para los operadores rurales, permitiéndoles rentabilizar sus operaciones y

³ La Ley General de Telecomunicaciones, Artículo 7°: "La interconexión de las redes y los servicios públicos de telecomunicaciones es de interés público y social". Artículo 11°: "La interconexión de los distintos sistemas portadores es obligatoria. Los servicios portadores son prestados por empresas concesionarias que garanticen la libre competencia entre todas las empresas que prestan servicios finales de difusión y de valor añadido así como la vigencia del principio de neutralidad".

Artículo 39° del Reglamento de OSIPTEL establece que es de competencia exclusiva de OSIPTEL, entre otras funciones, el supervisar el cumplimiento de las normas técnicas de interconexión y el derecho de las empresas operadoras a acceder a la red.

promover más servicios de telecomunicaciones, incrementando las opciones de consumo de los actuales y potenciales usuarios, y contribuyendo a la dinámica competitiva.

2. Monto del ahorro anual acumulado para operadores por la regulación de cargos de interconexión tope.

La regulación de los cargos de interconexión promueve la competencia, ya que al llevar los cargos a costos económicos, estos promueven un ahorro para los operadores, lo que les permite trasladar dichos ahorros a las tarifas de los servicios que ellos proveen a sus usuarios. Con ello se incentiva la oferta de más servicios de telecomunicaciones, incrementando las opciones de consumo de los actuales y potenciales usuarios, contribuyendo a la dinámica competitiva.

PRODUCTO N° 5

Atención a empresas.

1. GERENCIAS Y SUB GERENCIAS RESPONSABLES:

- Secretaría Técnica-ST / Cuerpos colegiados - CCO, Tribunal de Solución de Controversias – TSC.

2. PRESENTACIÓN GENERAL DEL PRODUCTO

2.1. Descripción del producto

En la expansión del mercado de telecomunicaciones es cada vez más la interacción entre operadoras generándose, en algunas de ellas, conflictos de intereses. Estos conflictos pueden ser debido a discrepancias en sus relaciones de interconexión, por acceso a las redes o porque una de ellas desarrolló conductas o prácticas anticompetitivas o cuando las empresas operadoras no desarrollan sus actividades o prestan sus servicios observando el marco regulatorio y de libre y leal competencia de sector. A ello se suma el desconocimiento del marco regulatorio y de la labor de solución de controversias por parte de las pequeñas y medianas empresas de telecomunicaciones.

En consecuencia, se requiere reformular funciones en materia de competencia que permita mayor especialización, seguimiento y detección de prácticas anticompetitivas. Asimismo, se requiere dar solución a las discrepancias entre operadores y difusión del marco regulatorio entre las pequeñas y medianas empresas.

En este marco, el OSIPTEL cumple con sus funciones de resolver controversias en la vía administrativa a fin de conciliar intereses contrapuestos entre las empresas operadoras y además de sancionar por infracciones a la regulación del sector y de las obligaciones de libre y leal competencia. Estas funciones resultan de gran importancia para las empresas, puesto que les garantiza una solución a sus conflictos de acuerdo a criterios técnicos y en estricto cumplimiento de la normativa vigente y de los principios que rigen el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Por otro lado, el OSIPTEL difunde las normativas del sector de telecomunicaciones así como la labor de solución de controversias a través de capacitaciones y publicaciones, principalmente a las pequeñas y medianas empresas del sector.

2.2. Resultado General al que contribuye

Promoción de la competencia en el sector de telecomunicaciones.

2.3. Resultados específicos

- Solucionar las controversias en primera y segunda instancia presentadas por las operadoras de servicios de telecomunicaciones. Para ello, la Secretaría Técnica, a través de la Secretaría Técnica Adjunto de los Cuerpos Colegiados, y la Secretaria Técnica Adjunto del Tribunal de Solución de Controversias, se encargarán de dar solución a las controversias entre empresas para garantizar los principios de libre y leal competencia en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

2.4. Problemática que se atiende con el producto

- Discrepancias entre empresas relacionadas a interconexión, acceso de redes y desarrollo de conductas y prácticas anticompetitivas.
- Conocimiento limitado de las pequeñas y medianas operadoras sobre sus derechos y deberes producto de la interrelación comercial entre ellas.
- Dar solución a las controversias entre operadores de servicios de telecomunicaciones.

2.5. Actividades que se desarrollaran en el producto

- Solución de controversias en la vía administrativa y sin comisión de infracciones
- Solución de controversias en segunda instancia administrativa
- Investigaciones para la detección de infracciones a las normas de libre y leal competencia
- Elaboración de propuestas y/o recomendaciones normativas
- Capacitación a empresas operadoras en materia de controversias

2.6. Beneficiarios del producto

Operadores de servicios de telecomunicaciones a través de la solución de controversias y la sanción a aquellas empresas que realicen prácticas anticompetitivas.

3. INDICADORES

3.1. Indicadores que contiene el producto y justificación para su uso

1. **% de controversias solucionadas en el plazo establecido**
El indicador refleja el grado del cumplimiento en forma eficiente y oportuna de los plazos establecidos en las normas vigentes para la solución de controversias, a través de la emisión de pronunciamientos finales en base a criterios técnicos.
2. **Nº de informes finales de investigaciones sobre libre y leal competencia**
El Indicador mide las Investigaciones que la Unidad Orgánica efectúa de Oficio sobre libre y leal competencia.

VI. PROGRAMACIÓN FÍSICA Y FINANCIERA

DE LAS UNIDADES ORGÁNICAS DE LÍNEA

Producto / Unidad Orgánica Involucrada

- **Producto 1:** Servicios de Telecomunicaciones con tarifas y condiciones competitivas, adecuadamente aplicadas al usuario. (Págs.: 29-34)

Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia- GPRC
Gerencia de Fiscalización y Supervisión-GFS

- **Producto 2:** Usuarios cuentan con servicio de telecomunicaciones de calidad. (Págs.: 35-44)

Gerencia de Fiscalización y Supervisión-GFS
Gerencia de Oficinas Desconcentradas-GOD

- **Producto 3:** Atención y protección a los usuarios de servicios de telecomunicaciones. (Págs.: 45-56)

Gerencia de Protección y Servicio al Usuario-GPSU
Gerencia de Oficinas Desconcentradas-GOD
Gerencia de Fiscalización y Supervisión-GFS
Secretaría Técnica-ST

- **Producto 4:** Condiciones para la competencia efectiva en los mercados de telecomunicaciones (Págs.: 57-62)

Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia- GPRC
Gerencia de Fiscalización y Supervisión-GFS

- **Producto 5:** Atención a empresas. (Págs.: 63-68)

Secretaría Técnica-ST

DE LAS UNIDADES ORGÁNICAS DE APOYO Y ASESORAMIENTO

- Gerencia de Administración y Finanzas-GAF (Págs.: 69-100)
- Gerencia de Comunicación Corporativa-GCC (Págs.: 101-110)
- Gerencia de Tecnologías de la información, Comunicación y Estadística-GTICE (Págs.: 111-114)
- Gerencia de Planeamiento y Presupuesto-GPP (Págs.: 115-124)
- Procuraduría Pública-PP (Págs.: 125-130)
- Gerencia de Asesoría Legal-GAL (Págs.: 131-134)
- Órgano de Control Institucional-OCI (Págs.: 135-138)
- Secretaría Técnica de Órganos Colegiados – Encargos (Págs.: 139-142)