

Reporte de Evaluación Anual del Plan Operativo Institucional Año 2017



osiptel

ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN
PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES



Marzo 2018

CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN	2
II.	LOGROS AL CIERRE DEL AÑO 2016.....	3
1.	Resumen.....	3
2.	Acciones desarrolladas a nivel de Productos	10
3.	Problemas presentados y medidas correctivas.	16
III.	ANEXOS.....	19



I. INTRODUCCIÓN

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, tiene la responsabilidad de ejercer sus funciones en uno de los sectores más dinámicos de la economía como es el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones. Este dinamismo está dado por las constantes innovaciones de tecnologías que día a día cambian los modos de transmisión de información, lo que proporciona servicios cada vez más sofisticados y de mayor capacidad para satisfacer las crecientes demandas de una economía mundial globalizada.

El cambio tecnológico y la aparición de nuevos servicios en la industria de telecomunicaciones, generan nuevas condiciones de mercado y nuevos entornos a los que el regulador debe adecuarse.

En dicho contexto y de acuerdo a su mandato legal, el OSIPTEL hasta el 2017 contó con un Plan Estratégico Institucional – PEI para el 2014-2017, el cual contempla los siguientes Lineamientos Estratégicos:

Visión

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

Misión

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

Objetivos Estratégicos Generales:

1. Incrementar los niveles de competencia de los mercados de telecomunicaciones.
2. Mejorar la satisfacción del usuario con los servicios de telecomunicaciones.
3. Mejorar la gestión institucional buscando niveles de excelencia.

Tomando en consideración el marco estratégico expuesto; el Plan Operativo Institucional del OSIPTEL para el 2017 se formuló con un enfoque de Gestión para Resultados y, en línea con la implementación del Programa Presupuestal, se identificaron 3 Productos transversales a las Unidades Orgánicas de Línea. Dichos Productos, diseñados en base a los usuarios y el mercado de telecomunicaciones, son los siguientes:

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

Cada producto, relacionado a las Unidades Orgánicas de Línea, cuenta con indicadores de desempeño que miden el producto y las actividades que lo conforman; asimismo, comprende la programación de una serie de tareas concretas que representan los bienes y/o servicios a ser entregados.

En cuanto a las Unidades Orgánicas de Apoyo y Asesoramiento, cada una de ellas cuenta con sus propios indicadores de actividad y su correspondiente programación de tareas.

La evaluación anual del POI 2017, considera el cumplimiento de los indicadores (de producto o de actividad) y el cumplimiento de todas las tareas programadas en el año 2017. La medición se expresa en promedios porcentuales obtenidos en cada meta y, a fin de no distorsionar el promedio de avance total, aquellas metas que registran un nivel de ejecución mayor al 100%, se han considerado con un 100%.

En tal sentido y en los términos antes mencionado, se expone a continuación los resultados de la evaluación efectuada al POI del OSIPTEL correspondiente al año 2017.

II. LOGROS AL CIERRE DEL AÑO 2017

1. Resumen

Cumplimiento de metas programadas en el 2017

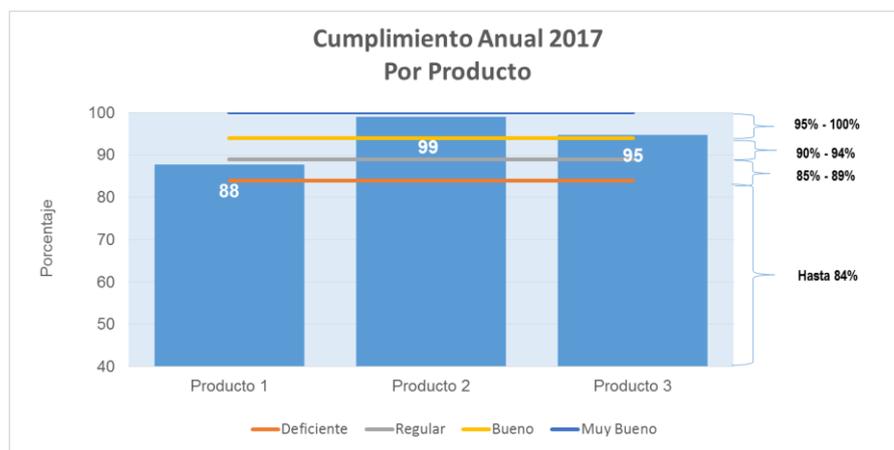
a) A nivel Institucional

Al cierre del año 2017, el cumplimiento promedio del POI ha sido de **94%**, en relación a las metas programadas por las Unidades Orgánicas para dicho año.

De acuerdo al nivel de cumplimiento logrado y según los rangos de calificación señalados en la Directiva N° 001-2016-PD/OSIPTEL, el OSIPTEL ha logrado un calificativo de **Buena** al cierre del año 2017.

b) Por producto

Al cierre del 2017, el cumplimiento promedio de los 3 productos, en relación a las metas programadas por las Unidades Orgánicas de Línea que los conforman, es el siguiente:



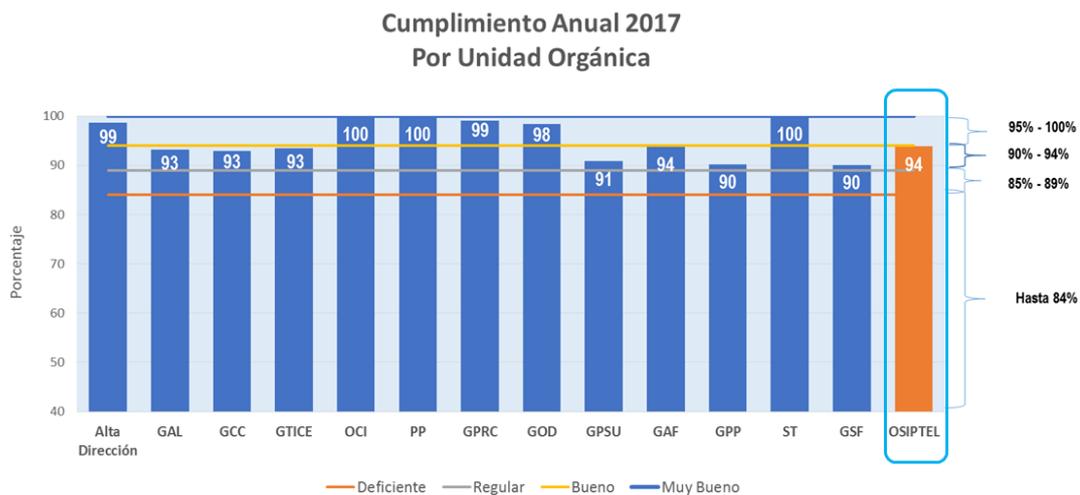
Producto 1: Localidades supervisadas de acuerdo a estándares técnicos del servicio.
Producto 2: Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario.
Producto 3: Usuarios protegidos en sus derechos.

Del cuadro precedente se observa:

- El Producto 2 “Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario” alcanzó un cumplimiento del 99% obteniendo un rango de calificación de **Muy Bueno**, esto se debe al cumplimiento alcanzado por la GPRC, GSF y ST que forman parte de este producto.
 - El Producto 1 “Localidades supervisadas de acuerdo a estándares técnicos del servicio” y el Producto 3 “Usuarios protegidos en sus derechos”, alcanzaron un cumplimiento del 88% y 95% respectivamente. Este grado de ejecución se debe al cumplimiento alcanzado por la GSF que forma parte del Producto 1 y de la GPSU, GSF, GOD y ST que forman parte del producto 3.
- Los problemas presentados por estas Gerencias en la ejecución de sus metas se describen en “Problemas Presentados y Medidas Correctivas” del anexo adjunto.

c) Por Unidades orgánicas

La ejecución a nivel de Unidades Orgánica y el calificativo obtenido se muestra en el gráfico siguiente:



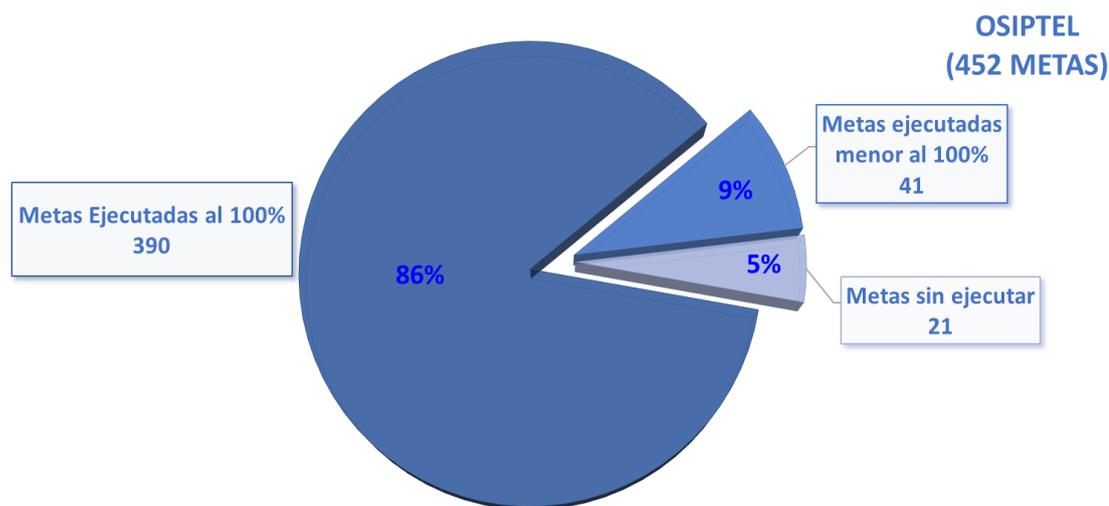
Del cuadro precedente se observa:

- Las Unidades Orgánicas de Línea, en promedio, llegaron a un cumplimiento de 95%, logrando un nivel óptimo considerando las externalidades negativas ocurridas en el primer trimestre, como es el caso de los desastres naturales provocados por el Niño Costero, que imposibilitaron las acciones de las Unidades Orgánicas cuya intervención estaba programada en las distintas regiones del país.
- En cuanto a las Unidades Orgánicas de Apoyo y Asesoramiento, se observa que llegaron en promedio a un cumplimiento de 95%, logrando un nivel óptimo.

El resultado alcanzado representa el compromiso de las áreas, para llegar a ejecutar de acuerdo a lo programado, demostrando el **“Compromiso”** y el **“Trabajo en Equipo”** que tienen con la Institución

Detalle de metas con ejecución parcial y sin ejecución.

En el año 2017 el OSIPTEL programó 452 metas; de las cuales, el 86% han sido ejecutadas al 100%. Asimismo, el 9% de las metas programadas tienen un cumplimiento menor a lo programado y el 5% de las metas no presentan ejecución alguna.



En el siguiente cuadro se detallan los indicadores y/o tareas que tienen un cumplimiento menor al 100% y aquellas que no se llegaron a ejecutar:

UNIDAD ORGÁNICA	Indicadores y/o tareas con ejecución menor al 100%	Indicadores y/o tareas sin ejecutar	
ALTA DIRECCIÓN	4	0	
	% de cumplimiento de las metas programadas en el Plan Estratégico Institucional - PEI		
	% del Presupuesto Institucional ejecutado (devengado)		
	% de ejecución del Plan Anual de Contrataciones - PAC		
GPRC	2	0	
	Monto de Ahorro Real Acumulado en el Servicio de Telefonía Fija.		
GPSU	5	3	
	Nivel de satisfacción de usuarios respecto al servicio de telefonía fija		
		3	Desarrollar modelos de contratos de fácil entendimiento para el usuario.

UNIDAD ORGÁNICA	Indicadores y/o tareas con ejecución menor al 100%		Indicadores y/o tareas sin ejecutar	
		<p>Índice de satisfacción de los usuarios del Servicio de Orientación del OSIPTEL a nivel nacional</p> <p>Usuarios protegidos en sus derechos</p> <p>Atenciones a los usuarios</p> <p>Elaborar proyectos de norma (preliminar y/o final) en materia de protección a usuarios.</p>		<p>Normas aprobadas</p> <p>Gestionar el desarrollo del estudio sobre nivel de satisfacción del usuario de telecomunicaciones y sobre el nivel de conocimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, a través de una encuesta.</p>
GOD	2	<p>Desarrollar Comités Descentralizados</p> <p>Opinión favorable del OSIPTEL en las regiones del interior del país, por parte de quienes sí conocen al OSIPTEL</p>	0	
GSF	3	<p>% de ratificación de PAS-GFS.</p> <p>% de cumplimiento de los plazos establecidos de la etapa de instrucción, por parte de la GFS, en los casos de incumplimiento por parte de las empresas operadoras.</p> <p>Supervisar las metas de la Adenda de Renovación de Telefónica del Perú S.A.A. (Ex Telefónica Móviles S.A.)</p>	3	<p>% de expedientes de supervisión finalizados dentro de los plazos aprobados</p> <p>Ejecutar acciones de supervisión y/o monitoreo relacionadas con el Proyecto de Redes Regionales.</p> <p>Elaborar y aprobar lineamientos para la graduación de las multas impuestas</p>
GAF-ADM. DOC.	2	<p>% de documentos externos derivados a las unidades orgánicas dentro del plazo previsto (derivados el mismo día de recepción).</p> <p>% de cajas transferidas al archivo externo de acuerdo al cronograma establecido</p>	0	
GAF-APORTES	3	<p>% de declaraciones Juradas impagas con órdenes de pago emitidas</p> <p>% de declaraciones juradas anuales, omisas y extemporáneas, con Resolución de Multa que no requieran información externa al OSIPTEL</p> <p>% de multas administrativas en estado firme o consentida, sobre las cuales se ha ejercido al menos una acción de cobranza dentro de los 30 días de la recepción de los memorandos de los órganos instructores.</p>	0	
GAF-FINANZAS	2	<p>% de viáticos devengados dentro de un día hábil, de aquellos viáticos solicitados a la GAF dentro de los plazos establecidos en la Directiva</p> <p>% de vouchers de egreso registrados en el SIAF dentro de los 10 días de su devengado</p>	0	



UNIDAD ORGÁNICA	Indicadores y/o tareas con ejecución menor al 100%	Indicadores y/o tareas sin ejecutar		
GAF-LOG y SSGG	6	% de Ejecución del Plan Anual de Contrataciones	2	% de cumplimiento de actividades del Plan de Continuidad Operativa
		% de compras exitosas (alcance, plazo y calidad)		Elaborar el Plan de continuidad operativa
		% de procedimientos contratados para servicios continuos antes de la fecha de vencimiento del contrato vigente		
		Elaborar los informes de evaluación semestral del Plan Anual de Contrataciones		
		Evaluar permanentemente el cumplimiento del PAC, con base en las proyecciones de presupuesto		
		Informe de Fiscalización Posterior		
GAF-RR.HH.	1	Índice de Desempeño del Personal	1	Desarrollar documentos de gestión en el marco de la Ley del Servicio Civil
GAL	1	Elaborar boletines para la difusión de las principales normas publicadas en diario oficial El Peruano que involucran la gestión del OSIPTEL	1	Fijación de criterios resolutivos del Consejo Directivo desde julio 2012 a diciembre 2016
GCC	1	Gestionar la producción de material audiovisual	2	Desarrollar campaña de Difusión Digital
				Gestionar la confección de material didáctico para el OSIPTEL
GPP-Planeamiento	0		2	Gestionar el diseño del Plan Estratégico Institucional - PEI del OSIPTEL para el periodo 2018 - 2020, conteniendo los elementos del Modelo de Excelencia en la Gestión - MEG
				Diseñar mecanismo para alinear la programación de actividades de las gerencias (Provenientes del PEI, POI, PIA y PAC), con la asignación y disponibilidad de recursos financieros y el abastecimiento de insumos.
GPP-Presupuesto	1	% de efectividad de la programación presupuestal.	0	
GPP-Racionalización	5	Índice de satisfacción promedio del cliente interno con las unidades orgánicas de asesoría y apoyo.	5	Índice de satisfacción promedio de los usuarios de la entidad con los servicios del Osiptel
		Índice de satisfacción promedio del cliente interno con las unidades orgánicas de línea.		Gestionar la medición de la satisfacción promedio de los usuarios de la entidad con los servicios del OSIPTEL
		% de cumplimiento de las actividades incluidas en el plan de trabajo del SCI		Evaluar la Implementación del SCI: Diagnóstico a Nivel Entidad
		% de cumplimiento de las actividades incluidas en el plan de trabajo del SGR		Consolidar el Sistema Integral de Gestión de Riesgos del OSIPTEL
		Desarrollar el seguimiento a la implementación del Plan de Trabajo Anual del Comité de Riesgos		% de cumplimiento del Plan de Acción para la adecuación al MEG



UNIDAD ORGÁNICA	Indicadores y/o tareas con ejecución menor al 100%		Indicadores y/o tareas sin ejecutar	
GPP-RRII	1	Gestionar el desarrollo de investigaciones y/o proyectos internacionales en los que el OSIPTEL participa	0	
GTICE	2	Nivel de satisfacción del cliente de los servicios informáticos del OSIPTEL a nivel nacional	2	Evaluación de alternativas de renovación de equipos de cómputo
		Proponer herramientas estadísticas de gestión a las gerencias del OSIPTEL, alineados con el POI, PEI.		Realizar la Hackathon
OSIPTEL	41		21	

Eficiencia en el Gasto Institucional 2017

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 Gerencia de Planeamiento y Presupuesto ha venido desarrollando el monitoreo de la ejecución con cada Unidad Orgánica, a fin de que estas tomen las acciones del caso para que su ejecución financiera tenga correspondencia con la ejecución física.

Asimismo, a través de la quinta disposición complementaria final de la Ley N° 30519 “Ley de Equilibrio Financiero del Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2017”, se establece que constituyen recursos del Tesoro Público los Saldos de Balance de la fuente de financiamiento Recursos Directamente Recaudados, obligó al OSIPTEL a transferir S/. 21’776,046 en cumplimiento del Decreto Supremo N° 179-2017-EF, esta medida ha generado que al cierre 2017 sólo tengamos de saldos de balance el monto de S/. 10’169,223 para ser usados entre los años 2018 al 2020.

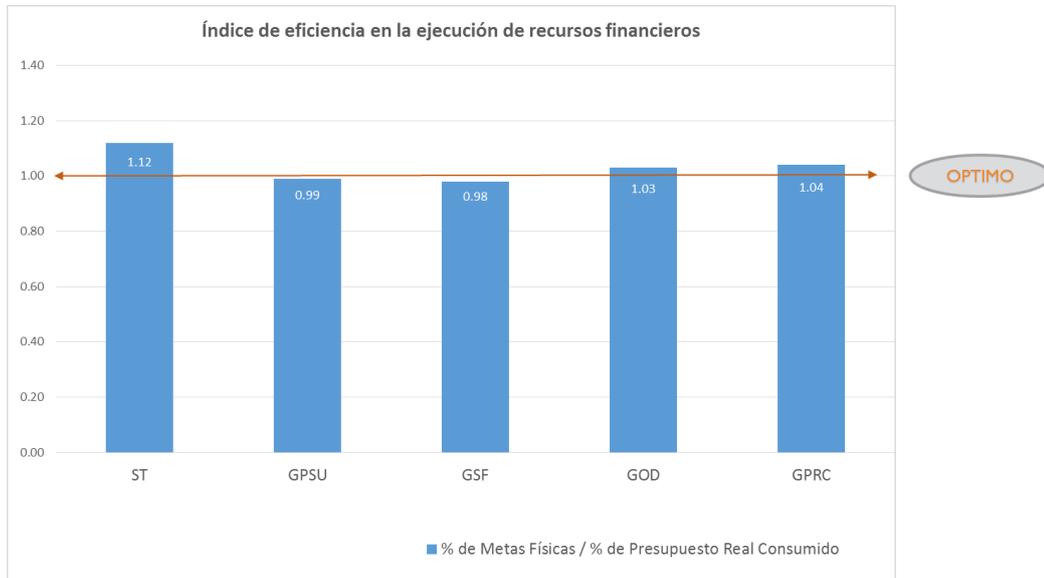
El objetivo de la citada Disposición Complementaria Final fue asegurar el adecuado financiamiento de la ejecución del Presupuesto del Sector Público del Año Fiscal 2017,

En ese contexto, la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto ha realizado un análisis de la eficiencia en el gasto institucional, considerando el esfuerzo que realizan las Unidades Orgánicas por ejecutar la mayor cantidad de metas con la menor cantidad de recursos presupuestarios posibles.

En línea con lo señalado, el análisis efectuado por la GPP al cierre del 2017 se muestra en los siguientes gráficos:



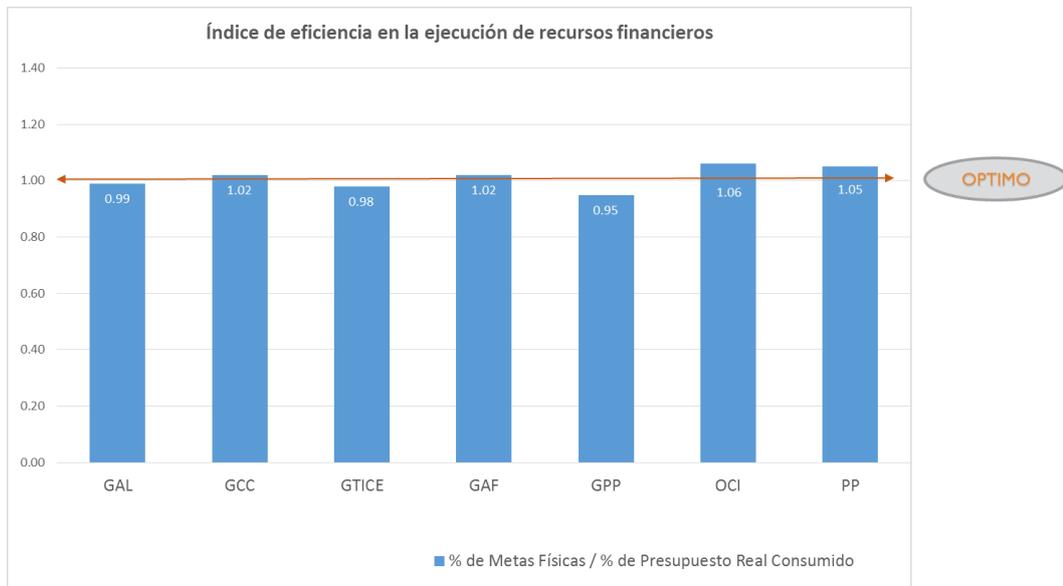
A. A nivel de Órganos de Línea



Del gráfico precedente se observa:

- La Gerencia de Oficinas Desconcentradas (GOD), la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia (GPRC) y la Secretaría Técnica (ST) alcanzaron el mayor índice de eficiencia, obteniendo 1.03, 1.04 y 1.12 respectivamente, superando el nivel establecido como óptimo.

B. A nivel de Órganos de Apoyo y Asesoramiento



Del gráfico precedente se observa:

- La Gerencia de Comunicación Corporativa (GCC), la Gerencia de Administración y Finanzas (GAF), la Procuraduría Pública (PP) y la Oficina de Control Institucional (OCI) alcanzaron el mayor índice de eficiencia,

obteniendo 1.02, 1.02, 1.05 y 1.06 respectivamente, superando el nivel establecido como óptimo.

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

2. Acciones desarrolladas a nivel de Productos

A nivel de productos, los logros obtenidos por la Institución son los siguientes:

Producto 1: Localidades Supervisadas de acuerdo a Estándares Técnicos del Servicio

Evaluación de los indicadores de telecomunicaciones.

En lo concerniente a disponibilidad, continuidad de telefonía de uso público, cobertura de telefonía móvil y calidad de telefonía móvil e internet; se realizaron 14,204 supervisiones en 7,641 localidades urbanas y rurales a nivel nacional. De igual forma, se culminó con las mediciones en campo a los Indicadores de calidad, con un total de 791 mediciones en centros poblados urbanos supervisados a nivel nacional en los departamentos de Amazonas, Ancash, Apurímac, Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Cusco, Huancavelica, Huánuco, Ica, Junín, Lambayeque, La Libertad, Lima, Loreto, Madre de Dios, Moquegua, Pasco, Piura, Puno, San Martín, Tacna, Tumbes, Ucayali.

Supervisión de los servicios públicos de telecomunicaciones desplegados en áreas rurales y otras obligaciones.

Se supervisó el 27% del total de localidades (10 000) en zonas rurales y de interés social, verificándose en 2,765 de ellas la disponibilidad y continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Se realizaron mediciones correspondiente al servicio de internet fijo brindado por las empresas Telefónica del Perú S.A.A. (Centros Poblados en los departamentos de Amazonas, Arequipa, Cajamarca, Cusco, Huancavelica, Ica, Junín, La Libertad, Loreto, Madre de dios, Puno, San Martín, Tacna, Tumbes) y América Móvil Perú S.A.C. (Centros Poblados en los departamentos de Cajamarca, Junín y Lambayeque) encontrándose una tasa de cumplimiento de la velocidad mínima en el orden de 99,2% y 99,3%; además del servicio de internet móvil a las empresas mencionadas además de Entel Perú S.A. y Viettel Perú S.A.C. (en Lima, Callao, Ventanilla, Carabayllo, Puente Piedra; además de los departamentos de Arequipa y Piura); obteniéndose una tasa de cumplimiento de la velocidad mínima en el orden de 98,7% y 99,4%.

En cuanto a la supervisión de las telecomunicaciones en zonas rurales, se supervisó la disponibilidad y continuidad de los teléfonos públicos ubicados en zonas rurales, en 2,695 localidades; y también la cobertura del servicio de



telefonía móvil en 4,227 localidades en todos los departamentos del país, incluyendo la provincia de Lima y la zona del VRAEM.

Se realizaron evaluaciones para medir la calidad del servicio público móvil brindado por las empresas Telefónica del Perú S.A.A., Entel Perú S.A, América Móvil Perú S.A.C y Viettel del Perú S.A.C, de acuerdo a los indicadores de calidad (Cobertura Radioeléctrica – CR, Calidad de Voz – CV y Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto - TEMT);

Se realizaron evaluaciones al cumplimiento de los indicadores de Tasa de Incidencia de Fallas (TIF), de las empresas Telefónica del Perú S.A.A. y América Móvil Perú S.A.C.; así como la Tasa de Intentos No Establecidos (TINE) y Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI), de las empresas Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A. y Viettel Perú S.A.C.

Asimismo, se realizaron mediciones de acceso a internet mediante servicios móviles con tecnología LTE (4G), brindados por las empresas Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C. Viettel Perú S.A.C. y Entel Perú S.A. en los distritos de Lima, Breña, Lince, Santa Anita y San Juan de Lurigancho.

Supervisión de las metas de renovación del Contrato de Telefónica Móviles (zona urbana y rural).

Respecto a la supervisión de las obligaciones de la Adenda de Renovación de Telefónica Móviles, se realizó en el 2017 un total de 1,164 puntos de supervisión, correspondiéndole principalmente a las siguientes cláusulas I, II, y V. Por otro lado, cabe precisar que la supervisión de la cláusula III (tarifa social) es una labor permanente en el tiempo, la misma que no está incluida en el total de supervisiones en campo que se realizan.

Producto 2: Empresas Operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario

Regulación tarifaria y promoción de la competencia.

Para la regulación tarifaria se realizaron los siguientes Ajustes: Ajustes trimestrales de categoría I de Telefónica del Perú, Ajuste de la tarifa fijo-Móvil (tarifa tope aplicable a las comunicaciones de teléfonos fijos a móviles) y Ajuste de la Tarifa Social (de acuerdo a lo estipulado en los Contratos de Concesión que fueron objeto de la Adenda de Renovación, Telefónica como titular de dichos contratos tiene la obligación de ofrecer una “Tarifa Social” para el servicio de telefonía móvil prepago).

Producto de la aplicación de los ajustes trimestrales de tarifas, se logró un ahorro acumulado de 165.98 millones de soles en el servicio de telefonía fija.

Regulación de Cargos de interconexión y tarifas mayoristas.

Se culminaron los procesos regulatorios de los cargos por uso de plataforma de pago y por facturación y recaudación.

Con respecto a los cargos de interconexión tope diferenciados urbano/rural se han aprobado los cargos de interconexión diferenciados urbano/rural para todas las prestaciones. Esta regulación ha generado a la fecha un ahorro acumulado de más de 25 millones de soles por la aplicación de cargos diferenciados en favor de los operadores rurales (desde el año 2011).

Modificaciones normativas o emisión de nuevas normas.

Se aprobaron las normas complementarias para la implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana.

Se aprobaron para comentarios de los interesados los lineamientos de Calidad Regulatoria. Asimismo, se llevó a cabo la audiencia pública correspondiente. A la fecha nos encontramos analizando los comentarios de los interesados a fin de elaborar la norma definitiva.

Adicionalmente, se emitió opinión sobre proyecto de ley N° 1400/2016-CR "Proyecto De Ley De Uso Compartido De Infraestructura En Telecomunicaciones" y se elaboró el documento de trabajo: Infraestructura de Fibra Óptica en el Perú, como una contribución al análisis de medidas para promover y salvaguardar el nivel de competencia en los mercados de telecomunicaciones. De igual manera, se emitió opinión sobre el Plan de Banda Ancha remitido por el MTC, la velocidad mínima de la banda ancha, informe sobre el sistema de VoIP además del Informe sobre la problemática de la red dorsal de fibra óptica.

Respecto a la evaluación de acuerdos y mandatos de interconexión, así como de compartición de infraestructura y de entidades emisoras de dinero electrónico, se gestionó lo siguiente: 11 contratos de interconexión, 2 contratos de dinero electrónico y 18 contratos de compartición de infraestructura entre diversas empresas operadoras.

Supervisión tarifaria y de interconexión.

Se realizaron acciones de monitoreo respecto al funcionamiento de los sistemas de medición de consumo de datos móviles, registro de tarifas promocionales asociadas a código de registro de tarifas establecidas, de las empresas Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A. y Viettel Perú S.A.C. Otros temas monitoreados fueron los cambios de tarifas establecidas en el SIRT por parte de Telefónica del Perú S.A.A. y



América Móvil Perú S.A.C., registro del incremento tarifario de las empresas de TV por Cable Econocable S.A.C., Televisora del Sur S.A.C., Telefónica Multimedia S.A.C., Directv Perú S.R.L.; aplicación de tarifas empleando la tarjeta 147 de la empresa Telefónica del Perú S.A.A. en los escenarios Fijo – Móvil, TUP – Fijo Local, TUP – Móvil, Fijo – Fijo Local.

Por otro lado, se verificó el cumplimiento de las medidas cautelares impuestas a las cuatro empresas operadoras móviles en aspectos relacionados al Reglamento General de Tarifas como el no detallar de manera completa las características o atributos del servicio asociado a cada tarifa en el SIRT (artículo 11º), en su página web (artículo 16º), además de no incluir en el SIRT un enlace web a una dirección URL en la que no se ha incluido toda la información necesaria; para los casos de los planes relacionados con el uso de internet móvil como “Ichip 149.90C”, “Ichip 169.90C” (Viettel Perú S.A.C.); “Claro Max Ilimitado 159”, “Claro Max Negocios Chip 159” y “Claro Max 189” (América Móvil Perú S.A.C.); “Elige+ S/ 149”, “Elige+ S/ 169” y “Elige+ S/ 199” (Telefónica del Perú S.A.A.); “Entel Chip 159” y “Negocio Chip 159” (Entel Perú S.A.).

También se realizaron supervisiones con respecto al registro de tarifas en el SIRT aplicables a teléfonos de uso público en zonas rurales, específicamente en cuanto cambio y cese de tarifas establecidas (artículo 16º y 19º del Reglamento del Sistema de Información y Registro de Tarifas del OSIPTEL) durante el periodo 2015 y 2016 de la empresa Telefónica del Perú S.A.A.

Solución de controversias en la vía administrativa con y sin comisión de infracciones.

- Se tramitó 14 expediente de controversias de los cuales 6 finalizaron en el año 2017 y 8 continúan en trámite para el año 2018.
- Se han emitido 6 Resoluciones Finales, todas respecto a temas de Competencia Desleal.

Solución de controversias en segunda instancia administrativa

- Se han tramitado:
 - Procedimiento de oficio contra Sky Networks S.A.C., por presuntos actos de competencia desleal en la modalidad de violación de normas.
 - Procedimiento de oficio contra América Móvil Perú S.A.C., por presuntos actos de abuso de posición de dominio, en la modalidad de estrechamiento de márgenes.
 - Controversia entre Compañía Telefónica Andina S.A. y América Móvil Perú S.A.C., en relación al contrato de interconexión.
 - Procedimiento de oficio contra Cableunión S.A.C., Señal Digital Latina S.A.C., TV Cable Internacional S.A.C. y TV Cable Lima S.A.C.



- por presuntos actos de competencia desleal en la modalidad de violación de normas.
- Procedimiento de oficio contra Cable Real S.R.L., Comunicaciones Porcón S.A.C. y Empresa Cable Jaén S.C.R.L., por presuntos actos de competencia desleal en la modalidad de violación de normas.
 - Procedimiento de oficio contra Antenas Cable Visión Satélite S.A., Empresa de Telecomunicaciones Multimedia Alfa Sociedad Alfa Sociedad Anónima Cerrada y Telemundo Internacional S.A.C., por presuntos actos de competencia desleal en la modalidad de violación de normas.
 - Procedimiento de oficio contra América Móvil Perú S.A.C. y Telefónica del Perú S.A.A., por la presunta comisión de prácticas colusorias horizontales.
- Se han resuelto los siguientes casos: Procedimiento de oficio contra Sky Networks S.A.C.; Controversia entre Compañía Telefónica Andina S.A. y América Móvil Perú S.A.C., por contrato de interconexión; Procedimiento de oficio contra América Móvil Perú S.A.C.; Procedimiento de oficio contra Cableunión S.A.C., Señal Digital Latina S.A.C., TV Cable Internacional S.A.C. y TV Cable Lima S.A.C.; Procedimiento de oficio contra Cable Real S.R.L., Comunicaciones Porcón S.A.C. y Empresa Cable Jaén S.C.R.L.

En relación a las Investigaciones para la detección de infracciones a las normas de libre y leal competencia.

La Secretaría Técnica Adjunta del Cuerpo Colegiado ha participado en la elaboración del Informe de Investigación preliminar sobre Presuntas prácticas colusorias horizontales en el mercado de telefonía móvil; Informe de Investigación Preliminar sobre Presuntos actos de competencia desleal en la modalidad de violación de normas en el mercado de distribución de radiodifusión por cable; Informe de Investigación Preliminar de Presuntas restricciones al acceso al NAP Perú con efectos anticompetitivos en el mercado de acceso a internet.

Producto 3: Usuarios Protegidos en sus derechos

En orientación y atención al usuario, se atendieron a 626,837 usuarios por todos los canales de orientación establecidos a nivel nacional.

En el marco de dicha actividad se efectuó:

- 3 Jornadas Nacionales de Orientación (la primera entre el 13 y el 19 de marzo, en conmemoración del Día del Consumidor, la segunda entre el 15 y el 21 de mayo en conmemoración del Día de las Telecomunicaciones y la tercera se llevó a cabo entre el 14 y el 22 de octubre, la cual estuvo dirigida especialmente a las personas con

discapacidad al conmemorarse en ese mes el Día de la Persona con Discapacidad).

- 3 Cursos de Capacitación a Usuarios en la ciudad de Cusco (1) y Lima (2).
- 8 Cursos de Capacitación presenciales a empresas operadoras en Cusco (1), Lima (2), Tumbes (1), Huancavelica (1), Tarapoto (1), Puerto Maldonado (1) y Pasco (1).

Gestión de Casos de Usuarios, se gestionaron 273 casos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, referidos a temas como: falta de entrega de recibos, contrataciones fraudulentas, problemas con la provisión del servicio, entre otros.

En solución de reclamos de usuarios, se logró emitir 69,179 resoluciones de apelación y 43,241 resoluciones de quejas.

Mejora del marco normativo de atención a usuarios, se publicó la Resolución que aprueba el proyecto para comentarios de la modificación del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Actividades de Supervisión:

- Supervisión al cumplimiento de la normativa del usuario. Se realizaron 208 supervisiones, correspondiéndoles a las interrupciones (disponibilidad) de los servicios públicos de telecomunicaciones (43), devoluciones (24), marco normativo de usuarios (114), planes mínimos de expansión y cobertura (21) y el TUO de las Condiciones de Uso (6).
- Se concluyó con la **supervisión de la disponibilidad** del servicio respecto al año 2016 e interrupciones por mantenimiento de las empresas Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Viettel Perú S.A.C., Entel Perú S.A., Telefónica Multimedia S.A.C., Americatel Perú S.A., Internexa Perú S.A., Olo del Perú S.A.C., Optical Technologies S.A.C., y Level 3 Perú S.A.
- En cuanto a la supervisión de las **devoluciones** realizadas por parte de las empresas operadoras por cobros indebidos o en exceso, en el año 2017 se ha verificado un total de S/ 3'150.465,48 que beneficiaron a un total 3'156.623 abonados afectados.
- En cuanto a la supervisión al cumplimiento del **Marco Normativo de Usuarios**, se han emitido un total de 114 informes relacionados con supervisiones sobre Seguridad Ciudadana, Reclamos de Usuarios, Competencia y Reglamento de Calidad de Atención a los Usuarios (RCAU)



- En cuanto a la supervisión de los **Planes de Cobertura**, se emitieron informes correspondientes a las empresas Cablevisión S.A.C., Level 3 Perú S.A. DIRECTV Perú S.R.L., Yachay Telecomunicaciones S.A.C. Media Networks Latin América S.A.C., Viettel Perú S.A.C., KSKTL E.I.R.L., INTI SAT Telecom S.R.L. Viettel Perú S.A.C. (Banda 1900 MHZ). Entel Perú S.A. (Bloque B de las Bandas 1710-1770 MHZ Y 2110-2170 MHZ), América Móvil Perú S.A.C. (Bloque B de la Banda 700 MHZ), Telefónica del Perú S.A. (Bloque A de las Bandas 1710-1770 MHZ y 2110-2170 MHZ y Banda C 700 MHZ)

Con relación a la desconcentración de los servicios del OSIPTEL.

Se logró solucionar, en promedio, a favor del usuario, el 52.5% de los casos presentados por los usuarios en las oficinas desconcentradas y centros de orientación del interior del país.

El servicio de orientación ofrecido por las oficinas desconcentradas y Centros de Orientación ha llegado a 840 distritos, entre zonas urbanas y rurales.

De las visitas realizadas a las Oficinas Desconcentradas de Puno, San Martín, Madre de Dios, Junín, Apurímac, Ancash, Lambayeque, Huancavelica, Ica, Ayacucho, Tacna, Huánuco y Centros de Orientación de Juliaca, Satipo y Jaén se plantearon recomendaciones a la gestión las cuales se han implementado en un 96% de un total de 128 oportunidades de mejoras.

Jornadas y charlas realizadas en el interior del país.

Se realizaron 5,746 jornadas de orientación abarcando zonas urbanas y rurales de los diferentes departamentos del país, ofreciendo el servicio de orientación.

Asimismo, se realizaron 5,383 charlas de orientación como parte del acercamiento a la ciudadanía para brindarles información sobre sus derechos y obligaciones como usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

El detalle de los logros a nivel de indicador y de actividad se encuentra contenidas en el **Anexo 1** adjunto al reporte de evaluación.

3. Problemas presentados y medidas correctivas.

A continuación se detallan los principales problemas presentados en el año 2017, así como las medidas correctivas realizadas.

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
En relación a la actividad de Medidas regulatorias.	

PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>En general, muchas veces no se cuenta con información de manera oportuna para poder realizar la actividad.</p>	<p>Se reiteran las cartas, se establecen plazos perentorios y, en caso de incumplimiento, se deriva a GSF.</p>
<p>En relación a la actividad de Seguimiento de Mercados.</p> <p>Las empresas no siempre registran todas sus tarifas en el SIRT o en su página web, ello puede crear confusión a la hora de hacer el seguimiento.</p>	<p>Se remiten cartas de consulta a las empresas.</p> <p>Ante posibilidad de incumplimiento de la normativa vigente, se informa a GSF.</p>
<p>En relación a la actividad de supervisiones en zonas rurales.</p> <p>Tuvieron que ser postergadas entre otros motivos por temporada de lluvias de inicios de año y declaratoria de emergencia en diversas regiones del país por el fenómeno del Niño Costero.</p>	<p>Se reprogramaron las supervisiones a fin de obtener un cumplimiento óptimo.</p>
<p>En el tema de supervisión de Adenda.</p> <p>En el caso de la Cláusula IV, el MTC no ha entregado a Telefónica la lista completa de accesos. Cabe precisar que entre el MTC y TDP sólo han validado 929 accesos y de ellos sólo hay instalados 618. Respecto a la Cláusula VII, hay instalados en 47 municipalidades los equipos de video vigilancia, de las cuales 3 están conectados al Sistema Central de Video Vigilancia ubicado en la Prefectura de Lima.</p>	<p>Se continúa con las coordinaciones con TDP y el MTC sobre el particular.</p>
<p>En relación a la meta de Usuarios protegidos en sus derechos.</p> <p>La atención de denuncias de los usuarios en el marco de lo establecido en el Reglamento de Reclamos de Usuarios, ha generado la reducción en acciones de acercamiento para poder atender esta nueva actividad desde el año 2017.</p> <p>De otro lado, debido a los avances tecnológicos y el deseo de los usuarios de evitar invertir tiempo en trasladarse de un lugar a otro, se observa un crecimiento en el acceso al servicio de orientación a través de medios electrónicos, lo cual reduce el desplazamiento de los usuarios a las oficinas del OSIPTEL y por consiguiente la demanda de atenciones en sedes disminuye. El incremento en la demanda de atenciones a través del correo electrónico ha sido atendido tanto por los orientadores del contact center como por los centros de orientación a cargo de la GPSU.</p>	<p>Como medida correctiva, se está ampliando la capacidad de atención del contact center, con la finalidad de facilitar el incremento del acceso de consultas telefónicas de los usuarios, y se ha programado la modificación del Modelo de Calidad de Atención del Servicio de Orientación para revisar y mejorar los mecanismos de atención, atender las nuevas expectativas de los ciudadanos en relación al servicio de orientación e incrementar la capacidad de atención.</p>



PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>En relación a la actividad de Marco normativo de protección al usuario.</p> <p>Debido a los trabajos de implementación del RENTESEG, atención de requerimientos del MININTER, apoyo en la elaboración de las normas complementarias del DL N° 1338, acciones de bloqueo de terminales móviles reportados como bloqueados que operaban en la red y las solicitudes de información del Ministerio Público sobre la información de equipos terminales robados, se ha presentado una alta carga laboral no contemplada inicialmente, lo que ha imposibilitado la ejecución de ciertas actividades.</p> <p>Asimismo, durante el primer trimestre del año 2017 se encontraba pendiente de emisión el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338, el cual impactaría considerablemente diversos artículos del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante Condiciones de Uso), norma cuya modificación se encontraba prevista. Dicho Reglamento fue publicado con fecha 30.03.2017 y recién desde ese momento se podía evaluar la reglamentación adicional que debía emitirse en el TUO de las Condiciones de Uso.</p> <p>Cabe mencionar que desde junio de 2017 el MININTER vino coordinando con el OSIPTEL la modificación del Decreto Supremo 009-2017-IN, lo cual hubiera impactado en la propuesta de norma de modificación de las Condiciones de Uso, ello afectó los plazos en la preparación de la normativa, sin embargo dichos cambios no llegaron a ser formalizados.</p> <p>Asimismo, durante el tercer trimestre, luego de elaborar los documentos correspondientes al Proyecto de Modificación de dicha norma (Resolución que aprueba la publicación del Proyecto, Proyecto de Norma y Exposición de Motivos), considerando los aportes de las gerencias; se presentó la propuesta a la Alta Dirección. En dicha oportunidad, se solicitó que la propuesta se realice siguiendo los criterios del Proyecto de "Lineamientos de Calidad Regulatoria del OSIPTEL" publicado para comentarios de los interesados mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 003-2017-CD/OSIPTEL.</p> <p>En ese sentido, la atención de dicho pedido motivó que la propuesta normativa fuera</p>	<p>Se han reprogramado las actividades de la elaboración del proyecto de norma y del informe estadístico sobre reclamos en primera instancia. Asimismo, se cumplió extemporáneamente con la elaboración del boletín mensual informativo con información contenida en el SIRT del mes de junio, el mismo que fue remitido el 11 de julio del presente.</p> <p>Asimismo, se tomarán las medidas necesarias con la finalidad de cumplir todas las actividades programadas para el presente año.</p> <p>Por último, de conformidad con las instrucciones de la Alta Dirección, toda propuesta normativa incluirá los criterios establecidos en el Proyecto de "Lineamientos de Calidad Regulatoria del OSIPTEL", desde el inicio del proceso de emisión de normas.</p>



PROBLEMA PRESENTADO	MEDIDA CORRECTIVA
<p>publicada para comentarios durante el cuarto trimestre de 2017, lo que a su vez generó el aplazamiento de la publicación de la versión final, la que está prevista para el primer trimestre de 2018.</p>	
<p>En relación a la actividad de Solución de reclamos.</p> <p>Durante el año 2017 se ha acelerado progresivamente el incremento en el ingreso de expedientes que son elevados al TRASU y, si bien hubo un incremento en la capacidad resolutoria del TRASU conforme a lo establecido en el Informe N° 053-ST-2016 (Plan de Contingencia – Contratación de 20 practicantes), este no resulta suficiente para atender la cantidad de expedientes ingresados, la cual ha superado ampliamente los ingresos proyectados en el año 2017.</p>	<p>Se activó el Plan de Contingencia del Sistema de Gestión de la Calidad</p> <p>Se logró contar con el apoyo de catorce (14) orientadores de las Oficinas Desconcentradas y Centros de Orientación del OSIPTEL para que se dediquen al análisis de expedientes y a la elaboración de proyectos de resolución para su votación en las Salas Unipersonales y Colegiadas del TRASU, el cual inició a partir del junio de 2018.</p> <p>Se logró la contratación de veinte (20) asistentes legales, quienes iniciaron labores en el TRASU a partir del 01 de septiembre de 2017.</p> <p>Se conformaron tres Salas Unipersonales del TRASU adicionales en Lima como parte de la implementación del Plan de Contingencia.</p> <p>Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 112-2017/CD-OSIPTEL de fecha 26 de septiembre de 2017 se conformó el Comité Especial de Gestión de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el cual tiene el encargo de formular un diagnóstico minucioso que permita determinar las causas que han dado lugar al notorio incremento de reclamos y quejas y, las acciones que se pueden adoptar al respecto.</p> <p>Se emitió el Informe N° 00048-TRASU/2017 de fecha 15 de diciembre de 2017, mediante el cual se presentó la propuesta de Tercerización parcial de actividades del TRASU.</p>



III. ANEXOS

El nivel alcanzado (**94%**) en el cumplimiento de metas físicas programadas en el Plan Operativo Institucional durante el año 2017, es producto de los logros alcanzados por las Unidades Orgánicas, lo cual, así como los problemas

presentados para el no cumplimiento y medidas correctivas, se expone en detalle de acuerdo a los Anexos que se adjunta, debidamente visados:

- **Anexo 1** – Evaluación Cualitativa del POI 2017.
- **Anexo 2** – Evaluación Cuantitativa del POI 2017.

