



INFORME DE EVALUACIÓN

**ELABORADO DE CONFORMIDAD CON LA SECCIÓN 4.03 (b) DE LOS CONTRATOS DE
CONCESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE
TELECOMUNICACIONES APROBADOS POR DECRETO SUPREMO N° 11-94-TCC.**

**ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA
EN TELECOMUNICACIONES
OSIPTEL**

Lima, marzo de 2009

INFORME DE EVALUACIÓN

CONTENIDO

I. ANTECEDENTES	1
1. Contratos de Concesión aprobados por el Decreto Supremo N° 11-94-TCC	
2. Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL	
3. Procedimiento de renovación gradual	
4. Contenido del presente Informe de Evaluación	
5. Método a emplearse y alcances	
II. OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN LA CLÁUSULA 6: DERECHOS, TASAS Y CANON.....	11
1. Pago de tasa anual por explotación comercial	
2. Pago al fondo de inversión de telecomunicaciones	
3. Tasa por servicios de supervisión	
4. Canon por uso del espectro radioeléctrico	
5. Base de Cálculo para el pago de derechos y tasas	
6. Normas Complementarias	
7. Evaluación de la obligación	
III. OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN LA CLÁUSULA 8: OBLIGACIONES DE TELEFÓNICA ...	16
1. Continuidad de servicio	16
2. Prestación del servicio de arrendamiento de líneas y circuitos locales	18
3. Obligaciones en caso de emergencia o crisis.	18
4. Expansión telefónica y expansión de la red.....	19
5. Requisitos de teléfonos públicos.....	21
6. Requisitos de calidad de servicio.....	21
7. Procedimiento de inspección y requisitos de control.....	23
8. Secreto de las telecomunicaciones y protección de datos.....	25
9. Requisitos de asistencia a los abonados y usuarios.....	27
10. Requisitos contables	30
11. Archivo y requisitos de información	31
IV. OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN LA CLÁUSULA 9: RÉGIMEN TARIFARIO GENERAL.....	34
V. OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN LA CLÁUSULA 10: INTERCONEXIÓN.....	36
VI. OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN LA CLÁUSULA 11: REGLAS DE COMPETENCIA.....	40
VII. CUMPLIMIENTO CON LOS MANDATOS Y REGLAMENTOS QUE HAN SIDO DEBIDAMENTE EMITIDOS POR EL OSIPTEL	42
VIII. CUMPLIMIENTO CON LAS LEYES DEL PERÚ	44

IX. PORCENTAJE QUE CORRESPONDE ASIGNAR A TELEFÓNICA CON RELACIÓN AL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES 46

- ANEXO 1** Oficio N° 4348-2009-MTC/27
- ANEXO 2** Informe N° 039-GAF/2009
- ANEXO 3** Informe N° 97-GFS/2009
- ANEXO 4** Informe N° 033-GPR/2008
- ANEXO 5** Informe N° 014-GRE.I/2009
- ANEXO 6** Informe N° 017-GUS/2009
- ANEXO 7** Informe N° 034-GL/2009

I. ANTECEDENTES

1. CONTRATOS DE CONCESIÓN APROBADOS POR EL DECRETO SUPREMO N° 11-94-TCC

Mediante Decreto Supremo N° 11-94-TCC, se aprobaron los Contratos de Concesión para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, suscritos entre el Estado peruano, representado por el Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción de la República del Perú, actual Ministerio de Transportes y Comunicaciones (en adelante el Ministerio) y la Empresa Nacional de Telecomunicaciones del Perú S.A. (en adelante ENTEL) así como con la Compañía Peruana de Teléfonos S.A. (en adelante CPT). Dichos contratos, (en adelante Contratos de Concesión) fueron suscritos el 16 de mayo de 1994.

En el contrato celebrado por CPT, los servicios concedidos en un área de concesión definida en Lima y Callao fueron: (i) el servicio de telefonía fija local, (ii) el servicio de teléfonos públicos y (iii) servicio portador local. Los servicios concedidos en el caso del contrato celebrado con ENTEL, en un área de concesión que era el resto de la República fueron: (i) servicio de telefonía fija local, (ii) servicio de teléfonos públicos, (iii) servicio



portador local, (iv) servicio télex y (v) servicio telegráfico, (vi) servicio portador de larga distancia nacional y, (vii) servicio portador de larga distancia internacional. ¹

En el marco del proceso de privatización, en 1994, Telefónica Holding S.A. asumió la gestión de las mismas (mediante la absorción de ENTEL por CPT, asumiendo ésta última los derechos y obligaciones que le correspondían a la primera). En 1995 se modificó la denominación de la titular de ambas concesiones a Telefónica del Perú S.A. y posteriormente, en 1998, según lo estipulado en la actual Ley General de Sociedades, su denominación pasó a ser Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante Telefónica).

2. INTERVENCIÓN DEL ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES - OSIPTEL

El Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones (aprobado por Decreto Supremo N° 013-93-TCC), la Ley N° 26285 sobre la desmonopolización progresiva de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y el Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones (aprobado por Decreto Supremo N° 020-2007-MTC), establecen como funciones del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones-OSIPTEL, entre otras, la de supervisar la ejecución de las obligaciones contraídas por las empresas concesionarias en los contratos de concesión.

El Reglamento General del OSIPTEL aprobado por Decreto Supremo 008-2001-PCM, establece en su artículo 18°, entre los objetivos generales de esta institución, el de supervisar y fiscalizar, dentro del ámbito de su competencia, el desenvolvimiento del mercado de servicios públicos de telecomunicaciones y el comportamiento de las empresas operadoras.

La Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL, define como "supervisión" al conjunto de actividades que desarrolla el OSIPTEL para verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las entidades supervisadas. La supervisión puede asimismo estar dirigida a verificar el cumplimiento de determinado mandato o resolución del OSIPTEL o de cualquier otra

Para estos dos últimos servicios, el área de concesión comprende todo el territorio de la República.

obligación que se encuentre a cargo de la entidad supervisada, dentro del ámbito de su competencia.

Es dentro de este marco legal que se justifica la intervención del OSIPTEL para informar acerca del cumplimiento de las obligaciones contractuales contraídas por parte de la empresa Telefónica con el Estado peruano.

3. PROCEDIMIENTO DE RENOVACIÓN GRADUAL

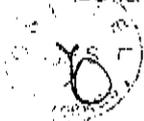
Los Contratos de Concesión, estipulan que el plazo de la concesión será de veinte (20) años contados a partir de la fecha efectiva, entendiéndose por fecha efectiva la fecha de entrada en vigencia de los Contratos de Concesión que se computa a partir de los treinta días hábiles siguientes a la suscripción de los referidos contratos², es decir el 27 de junio de 1994.

Adicionalmente, se señala en los Contratos de Concesión que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones podrá convenir en la renovación del plazo de la concesión a solicitud de Telefónica quien podrá elegir alternativamente por (i) la renovación total: por un plazo adicional máximo de veinte (20) años contados desde la terminación del plazo de la concesión o, (ii) la renovación gradual: por periodos de hasta cinco (5) años adicionales al plazo de la concesión, en cuyo caso la renovación debe convenirse cada período de cinco (5) años, contados a partir de la fecha efectiva, siempre que el total de los períodos no exceda de veinte (20) años.

Telefónica optó dentro del primer quinquenio de vigencia de los Contratos de Concesión por una renovación gradual. Su solicitud fue resuelta de modo favorable mediante resolución Ministerial 272-99-MTC/15.03, que renovó el plazo de concesión del 27 de junio del año 2014 al 27 de junio del año 2019.

En tal sentido, habiéndose elegido el mecanismo de renovación gradual, el mecanismo de renovación total ya no podrá ser utilizado.

Posteriormente, encontrándose dentro de los ciento ochenta (180) días calendario antes de la terminación del segundo quinquenio, Telefónica presentó nuevamente con fecha 22



de diciembre de 2002 una segunda solicitud de renovación gradual, para efectos de extender los Contratos de Concesión por un periodo de cinco años adicionales, es decir hasta el 27 de junio del año 2024. Mediante Resolución Ministerial N° 140-2009-MTC-03 publicada el 19 de febrero de 2009, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones emitió pronunciamiento respecto de esta solicitud de renovación, la misma que ha sido impugnada y se encuentra en trámite.

El presente documento, se elabora para sustentar la decisión que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones debe tomar respecto de la tercera solicitud de renovación gradual de los Contratos de Concesión, presentada por Telefónica con fecha 19 de diciembre de 2008.

4. CONTENIDO DEL PRESENTE INFORME DE EVALUACIÓN

Los Contratos de Concesión estipulan que el Ministerio, antes de tomar una decisión respecto a la solicitud de renovación y, dentro del plazo de treinta (30) días calendario a contar desde la fecha de recepción de la solicitud, publicará un aviso en el diario oficial "El Peruano" y notificará a Telefónica y al OSIPTEL, señalando: (i) que ha recibido la solicitud de renovación; (ii) el periodo durante el cual las personas con un interés legítimo podrán formular por escrito sus comentarios u objeciones con respecto a la renovación solicitada; (iii) el plazo durante el cual el OSIPTEL presentará al Ministerio y enviará a Telefónica un informe, denominado Informe de Evaluación.

Conforme a lo indicado en los referidos contratos, el Ministerio, mediante Oficio N° 879-2009-MTC/27 de fecha 16 de enero de 2009, ha puesto en conocimiento del OSIPTEL la solicitud presentada por Telefónica sobre renovación gradual del plazo de concesión, otorgándole un plazo de sesenta días para la presentación del Informe de Evaluación.

En cumplimiento de lo anterior, el presente documento contiene la evaluación entre los años 2004 y 2008 incluidos respecto de las materias que deban ser consideradas en los Contratos de Concesión como parte de dicho informe.

² Los Contratos de Concesión se suscribieron el 16 de mayo del año 1994, por lo que la fecha de entrada en vigencia es el

5. METODO A EMPLEARSE Y ALCANCES

5.1. Método a emplearse en la elaboración del presente Informe de Evaluación

Considerando que con fecha 2 de febrero de 2007 fueron publicados los Lineamientos para Desarrollar y Consolidar la competencia y la expansión de los servicios de telecomunicaciones en el Perú, aprobados por Decreto Supremo N° 003-2007-MTC, se debe considerar en la elaboración del presente informe, criterios generales aprobados en el artículo 5° de la mencionada norma.

Artículo 5.- Criterios generales para la renovación

1. Con la finalidad de garantizar la transparencia y predictibilidad respecto de las decisiones a adoptarse por la Administración en los procedimientos de renovación de los contratos de concesión que inicien las empresas concesionarias, se aplicarán los siguientes criterios generales:

a) El MTC aprobará, a propuesta del OSIPTEL, el método que utilizará para la evaluación del cumplimiento de las obligaciones incluidas en los contratos de concesión, en un plazo de noventa (90) días computados a partir de la vigencia del presente Decreto Supremo.

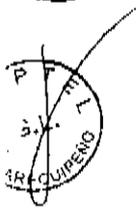
b) La evaluación que realice el OSIPTEL y el MTC del cumplimiento de las obligaciones que correspondan se debe realizar teniendo en cuenta el desempeño general de la empresa concesionaria respecto de cada obligación en el período analizado.

c) No se debe calificar como incumplimiento situaciones que se encuentren en litigio en sede administrativa, judicial o arbitral. Dichos incumplimientos serán considerados como parte de la evaluación del período en el cual se emita el pronunciamiento definitivo.

Al respecto se advierte que los criterios contenidos en los literales b) y c) resultan de inmediata aplicación, por lo que han sido considerados en la elaboración del presente Informe de Evaluación.

En lo que respecta al literal a), mediante Carta C.144.GG/2009 se solicitó al Ministerio de Transportes y Comunicaciones para que diese a conocer si para la elaboración del

27 de Junio de 1994.



presente Informe de Evaluación debería aplicarse el método próximo a aprobarse. El Ministerio de Transportes y Comunicaciones, mediante Oficio N° 145-2009-MTC/03 del 10 de marzo de 2009, respondió señalando que correspondía al OSIPTEL determinar la metodología a emplear en la elaboración de su Informe de Evaluación.

En tal sentido, en el presente informe, además de incorporar los criterios señalados en los literales b) y c) del artículo 5° del Decreto Supremo N° 003-2007-MTC, que son de aplicación inmediata, se aplica la metodología que se describe en el Numeral 5.3. , Parte I del presente documento.

5.2. Aspectos a ser evaluados conforme a los Contratos de Concesión

La sección 4.03, literal b, de los Contratos de Concesión, se refiere al Informe de Evaluación que el OSIPTEL debe preparar, señalando que en este documento deberá indicarse si, y en qué medida, Telefónica, durante el período de los cinco (5) años anteriores ha cumplido con las obligaciones expresamente señaladas en el referido literal.

Respecto al contrato de concesión suscrito con CPT, el Informe de Evaluación debe señalar si, y en qué medida, Telefónica, durante el período de los cinco (5) años anteriores o durante el plazo de la concesión, ha cumplido con:

- (i) sus obligaciones establecidas en las Cláusulas 6, 8 y 9 ;
- (ii) las reglas de interconexión establecidas en la cláusula 10;
- (iii) las reglas de competencia establecidas en la cláusula 11;
- (iv) los mandatos y reglamentos que han sido debidamente emitidos por OSIPTEL; y,

(v) prestar sus servicios públicos de telecomunicaciones y llevar sus negocios conforme a las leyes del Perú.

Respecto al contrato de concesión, suscrito con ENTEL, el Informe de Evaluación debe señalar si, y en qué medida, Telefónica, durante el período de los cinco (5) años anteriores o durante el plazo de la concesión, ha cumplido con:

- (i) sus obligaciones establecidas en las Cláusulas 6, 8 y 9 de las Partes I y II;
- (ii) las reglas de interconexión establecidas en la cláusula 10 de las Partes I y II;
- (iii) las reglas de competencia establecidas en la cláusula 11 de las Partes I y II;
- (iv) los mandatos y reglamentos que han sido debidamente emitidos por el OSIPTEL; y,
- (v) prestar sus servicios públicos de telecomunicaciones y llevar sus negocios conforme a las leyes del Perú.

Si bien al OSIPTEL no le compete emitir una recomendación o calificación respecto de la renovación de la concesión en sí misma, el Informe de Evaluación se encuentra destinado a sustentar la decisión del Ministerio sobre la renovación, por lo que el OSIPTEL se encuentra obligado a pronunciarse sobre la medida del cumplimiento.

5.3. Valor asignado a cada una de las obligaciones

Sobre la base de lo señalado, se advierte que tanto el contrato de concesión suscrito con CPT, como el contrato de concesión, suscrito con ENTEL, se refieren a las mismas obligaciones, las cuales serán enumeradas en el presente informe.



La metodología desarrollada estima el tiempo de penalidad, es decir, el tiempo de reducción del período de renovación del contrato de concesión de la empresa. La estimación del tiempo de penalización se realiza en función al detalle de los incumplimientos registrados para cada uno de los años comprendidos en el período de evaluación (medidas correctivas, sanciones leves, sanciones graves y sanciones muy graves).

La fórmula general considerada en el presente informe para la estimación del período de penalización es la siguiente:

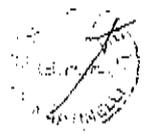
$$N_F = \beta * N + (1 - \beta) * N_{AD} \quad \dots (1)$$

Donde:

- N_F : penalidad total, en años.
- N : penalidad obtenida por incumplimiento de la normativa sectorial
- N_{AD} : penalidad derivada por incumplimiento de normativa general
- β : ponderación

Como se puede apreciar en la ecuación número uno (1), el tiempo total de penalización se obtiene la estimación de un promedio ponderado de dos fuentes. De un lado, la evaluación de las gerencias del OSIPTEL de la normativa sectorial (con un peso ponderado de 90%), respecto del cumplimiento por la empresa de las obligaciones a que se refieren los numerales (i), (ii), (iii) y (iv) del literal (b) de la sección 4.03 de los contratos de concesión, y de otro lado, el cumplimiento de la normativa general a que se refiere el numeral (v), respecto de haber prestado los servicios y haber llevado los negocios de acuerdo con la Leyes del Perú, (con un peso ponderado de 10%).

Sobre la base de dicha definición, es importante precisar que la evaluación consignada en el presente informe se basa en los reportes de las diversas gerencias del OSIPTEL, cada una de ellas especializadas en la evaluación del desempeño de la empresa en sus respectivas competencias. En específico, las gerencias del OSIPTEL detallaron el listado



de los incumplimientos realizados por la empresa para cada uno de los años comprendidos en el período de evaluación.

5.4. Detalle de Obligaciones y ponderaciones

El presente informe de evaluación considera el desempeño de la empresa respecto de las obligaciones previstas en su contrato de concesión. El primer paso dentro de la metodología propuesta implica el reconocer el detalle de dichas obligaciones, así como su clasificación y ponderación.

Para tales efectos, se consideró lo siguiente:

- Se identificaron 20 tipos de obligaciones.
- Para cada tipo de obligación se identificó una falta típica.
- Se estimó el impacto de cada una de dichas faltas en el flujo de caja de la empresa (estimación del Valor Presente Neto o VAN).
- Se identifican tres grupos de obligaciones según su impacto: alto impacto, impacto medio e impacto bajo, según el impacto en el VAN sea menor a US \$ 400 000, entre US \$ 400 000 y US \$ 1 000 000, y superior a US \$ 1 000 000.

A continuación se muestra el Cuadro 1 conteniendo la clasificación y ponderación de las obligaciones. Dicho cuadro no considera la obligación número 20 referida a la prestación de los servicios y llevar los negocios conforme a las leyes de Perú



Cuadro N° 1

Clasificación y Ponderación de las Obligaciones de Telefónica del Perú

#	Obligaciones	Tipo Infacción	VAN (miles US\$)	Escala
1	Expansión de la red y servicio	Diversa Tipificación	3,286	3
2	Calidad y servicio	Diversa Tipificación	2,629	3
3	Obligaciones en caso de emergencia y crisis	Diversa Tipificación	2,194	3
4	Régimen Tarifario	Diversa Tipificación	2,088	3
5	Reglas de Interconexión	Diversa Tipificación	1,967	3
6	Cumplimiento con los mandatos	Diversa Tipificación	1,967	3
7	Reglas de Competencia	No Tipifica (Multas)	1,764	3
8	Continuidad en el servicio	Leve	1,015	3
9	Prestación del servicio de arrendamiento de líneas	Diversa Tipificación	963	2
10	Procedimiento de inspección y requisitos de control	Diversa Tipificación	684	2
11	Pago a Fitel	Leve	548	2
12	Continuidad en el servicio de TUPS	Leve	541	2
13	Contab. Regulatoria	Muy Grave	426	1
14	Requisitos de Información	Diversa Tipificación	426	1
15	Asistencia de abonados y usuarios	Leve y Grave	402	1
16	Pago tasa de explotación	Leve	274	1
17	Pago por aporte de supervisión	Leve	274	1
18	Pago del canon por uso del espectro	Grave	163	1
19	Secreto de Telecomunicaciones y protección de datos	Grave y Muy Grave	140	1
TOTAL			21,762	

Como se puede apreciar en el Cuadro N° 1, las obligaciones previstas en los contratos de concesión de la empresa han sido agrupadas en 3 grupos o categorías en función a las estimaciones de efectos en el VAN. De acuerdo con su participación en el cambio agregado en el VAN, el grupo de mayor importancia tiene un peso ponderado estimado de 72%, el segundo grupo de 24% y el tercer grupo de 4%.



II. EVALUACIÓN DE LAS OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN LA CLÁUSULA 6 : PAGO DE DERECHOS, TASAS Y CANON.

1. PAGO DE TASA ANUAL POR EXPLOTACIÓN COMERCIAL

1.1. Contenido de la obligación

El cumplimiento de esta obligación consiste en que Telefónica haya pagado al Ministerio una Tasa por Explotación Comercial de los servicios públicos concedidos, equivalente al cinco por mil (5 0/00) aplicable sobre la base de cálculo determinada de acuerdo a la Sección 6.05 de los Contratos de Concesión.

1.2. Cumplimiento de la obligación

Mediante Oficio N° 4348-2009-MTC/27 del 11 de marzo de 2007, que se adjunta como Anexo 1 y que forma parte integrante del presente Informe de Evaluación, la Dirección General de Concesiones del Ministerio, remite copia del Memorando N° 001-2009-



[Handwritten signature]



MTC/24, en el que adjunta un informe sobre los pagos efectuados por la empresa Telefónica por concepto de tasa anual de los años 2004, 2005, 2006, 2007 y 2008. Se hace la salvedad que se encuentra pendiente la presentación de la Declaración Jurada por el año 2008, hasta el 30 de abril de 2009.

Conforme a la documentación alcanzada, se tiene que dentro del periodo evaluado, Telefónica ha cumplido formalmente con la Sección 6.01 de los Contratos de Concesión.

2. PAGO AL FONDO DE INVERSIÓN DE TELECOMUNICACIONES

2.1. Contenido de la obligación

El cumplimiento de esta obligación consiste en que Telefónica abone un derecho especial que será destinado al Fondo de Inversión de Telecomunicaciones (FITEL), equivalente al uno por ciento (1%) aplicable sobre la base de cálculo determinada de acuerdo a lo dispuesto en la sección 6.05. de los Contratos de Concesión.

2.2. Cumplimiento de la obligación

Mediante Informe 039-GAF/2009 del 03 de febrero de 2009, elaborado por la Gerencia de Administración y Finanzas del OSIPTEL, que se adjunta como Anexo 2 y que forma parte integrante del presente Informe de Evaluación, se indica que durante los años 2004, 2005 y 2006 la empresa Telefónica ha cumplido con la obligación contenida en este punto.

Mediante Oficio N° 4348-2009-MTC/27 del 11 de marzo de 2007, que se adjunta como Anexo 1 y que forma parte integrante del presente Informe de Evaluación, la Dirección General de Concesiones del Ministerio remite copia del Memorando N° 119-2009-MTC/24, en el que la Secretaría Técnica del Fondo de inversión en Telecomunicaciones señala lo siguiente:

"Sobre el particular, se informa que la empresa Telefónica del Perú S.A.A. ha cumplido con el pago de los aportes por el Derecho Especial al Fitel de los años 2007 y 2008 (...)."

Conforme a la documentación analizada, se tiene que dentro del periodo evaluado, Telefónica ha cumplido formalmente con la Sección 6.02 de los Contratos de Concesión.



3. TASA POR SERVICIOS DE SUPERVISIÓN

3.1. Contenido de la obligación

El cumplimiento de esta obligación consiste en que Telefónica abone por concepto de los servicios de supervisión que presta el Estado a través del OSIPTEL, una tasa de cinco por mil (5 0/00) aplicable sobre la base de cálculo determinada de acuerdo a lo dispuesto en la Sección 6.05 de los Contratos de Concesión.

3.2. Cumplimiento de la obligación

Mediante Informe 039-GAF/2009 del 03 de febrero de 2009, elaborado por la Gerencia de Administración y Finanzas del OSIPTEL, que se adjunta como Anexo 2 y que forma parte integrante del presente Informe de Evaluación, se indica que durante el periodo 2004 - 2008 la empresa Telefónica ha cumplido con la obligación contenida en este punto. Sin embargo se deja indicado, que la obligación de presentación de la declaración jurada anual del 2008 vence el 10 de abril de 2009.

Conforme a la documentación analizada, se tiene que dentro del periodo evaluado, Telefónica ha cumplido formalmente con la Sección 6.03 de los Contratos de Concesión.

4. CANON POR USO DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO.

4.1. Contenido de la obligación

El cumplimiento de esta obligación consiste en que Telefónica pague un Canon anual por concepto del uso del espectro radioeléctrico conforme al monto establecido en el Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones, en concordancia con lo establecido en el artículo 60° del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones.

4.2. Cumplimiento de la obligación

Mediante Oficio N° 4348-2009-MTC/27 del 11 de marzo de 2007, que se adjunta como Anexo 1 y que forma parte integrante del presente Informe de Evaluación, la Dirección



General de Concesiones del Ministerio, remite copia del Memorando N° 001-2009-MTC/24, en el que remite un informe de los pagos efectuados por la empresa Telefónica por concepto de canon de los años 2004,2005,2006,2007 y 2008.

Conforme a la documentación analizada, se tiene que dentro del periodo evaluado, Telefónica ha cumplido formalmente con la Sección 6.04 de los Contratos de Concesión.

5. BASE DE CÁLCULO PARA EL PAGO DE DERECHOS Y TASAS

5.1. Contenido de la obligación

La Sección 6.05 de los Contratos de Concesión señala que la base de cálculo para la determinación de los tasas y derechos especiales creados por la Ley de Telecomunicaciones y por la Ley N° 26285, a que se refieren las Secciones anteriormente mencionadas, está constituida por los ingresos brutos facturados y percibidos anualmente por concepto de la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, deducido el IGV u otros impuestos con similares efectos.

La sección señala también que forman parte de la base de cálculo, además, los ingresos provenientes de las liquidaciones entre empresas por el tráfico internacional de entrada y salida del país, quedando excluidos de la base imponible, los cargos de interconexión.

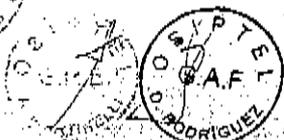
5.2. Cumplimiento de la obligación

En consideración al derecho que le asiste a la empresa para presentar reclamación de las resoluciones de determinación y sin perjuicio de la existencia de reclamaciones que pudieren encontrarse en trámite, procede indicar que formalmente Telefónica ha cumplido con la obligación contenida en esta sección.

6. NORMAS COMPLEMENTARIAS

6.1. Contenido de la obligación

La Sección 6.07 de los Contratos de Concesión, se refiere a la obligación de la empresa concesionaria de efectuar los pagos mensuales a cuenta de lo que en definitiva le



corresponda abonar por concepto de la Tasa por Explotación Comercial del Servicio, del derecho destinado al FITEL y de la Tasa por Supervisión, de conformidad con las normas que para tal efecto se aprueben. Así también, se señala que complementariamente la empresa concesionaria deberá aplicar lo dispuesto por el Reglamento de la Ley de Telecomunicaciones y demás normas sobre la materia, a efectos de determinar el cálculo de los tributos y canon aquí establecidos, la forma de pago y demás aspectos pertinentes.

6.2. Cumplimiento de la obligación

En consideración al derecho que le asiste a la empresa para presentar reclamación de las resoluciones de determinación y sin perjuicio de la existencia de reclamaciones que pudieren encontrarse en trámite, procede indicar que formalmente Telefónica ha cumplido con la obligación contenida en esta sección.

7. EVALUACIÓN DE LA OBLIGACIÓN CONTENIDA EN LA CLÁUSULA 6

La empresa cumplió con todas las obligaciones correspondientes a esta sección, por lo que no corresponde aplicar penalidad alguna.



III. EVALUACIÓN DE LAS OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN LA CLÁUSULA 8: OBLIGACIONES DE TELEFÓNICA

De conformidad con la Cláusula 8 de los Contratos de Concesión, Telefónica debe prestar los servicios públicos de telecomunicaciones en el área de concesión de acuerdo con los términos de los contratos, el Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, sus reglamentos y demás normas pertinentes.

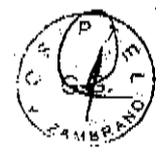
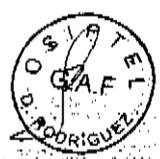
Esta obligación se mide en atención a los criterios que a continuación pasamos a desarrollar.

1. CONTINUIDAD DE SERVICIO.

1.1. Contenido de la obligación

La sección 8.1. de los Contratos de Concesión establece que la empresa concesionaria debe haber prestado los servicios públicos de telecomunicaciones en el área de telecomunicaciones de acuerdo con los términos del mismo, la Ley de Telecomunicaciones, sus reglamentos y demás normas pertinentes.

También se señala que en ningún caso Telefónica debía dejar de prestar o reducir el servicio público de telecomunicaciones que hubiere venido prestando a la fecha efectiva de los Contratos de Concesión, salvo en los casos expresamente señalados en el propio



contrato.

Según la sección 8.03. de la Cláusula 8 de los Contratos de Concesión, excepto en los casos de emergencia o aquellos establecidos en las condiciones de uso, Telefónica no podrá interrumpir intencionalmente la operación de la red pública telefónica o cualquier parte de la misma, ni podrá suspender la prestación de cualquier clase de servicio concedido, sin haber comunicado por escrito al OSIPTEL y haberlo comunicado con razonable anticipación a los abonados afectados.

La sección además se refiere a la interrupción en casos de emergencia, a la suspensión del servicio de acuerdo a las condiciones de uso y a la compensación al abonado, en los casos que así proceda.

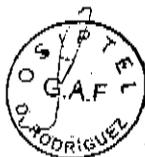
1.2. Cumplimiento de la obligación

Mediante Informe N° 97-GFS/2009 del 13 de febrero de 2009, elaborado por la Gerencia de Fiscalización del OSIPTEL que se adjunta como Anexo 3 y que forma parte integrante del presente Informe de Evaluación, se indica que se han detectado casos en los que los abonados no han sido compensados por suspensión del servicio de telefonía fija por más de 72 horas consecutivas o por 15 días o más, por lo que debe concluirse que Telefónica no ha cumplido con la obligación contenida en el aspecto detallado. Este incumplimiento se evidencia con la imposición de la Medida Correctiva impuesta en el expediente N° 00035-2007-GG-GFS/MC.

1.3. Evaluación de la obligación

La empresa no cumplió íntegramente con las obligaciones correspondientes a esta cláusula, en vista que se advierte el incumplimiento detectado y que diera origen a la imposición de la medida correctiva.

Atendiendo a las circunstancias propias de este incumplimiento, se considera aplicar la penalidad correspondiente.



2. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DE LÍNEAS Y CIRCUITOS LOCALES.

2.1. Contenido de la obligación

Según la sección 8.02. de la Cláusula 8 de los Contratos de Concesión, Telefónica debe proveer el arrendamiento de líneas y circuitos a sus usuarios a través de interfases de servicio no específico y de acuerdo con las recomendaciones aplicables de la UIT y otros organismos internacionales, sobre una base no discriminatoria, dentro de un plazo máximo de seis (6) meses siguientes a la fecha de recepción de la solicitud del usuario.

Esta obligación implica prestar los servicios en el área de concesión, de acuerdo con el contrato, la Ley de Telecomunicaciones, sus Reglamentos y demás normas pertinentes.

2.2. Cumplimiento de la obligación

Mediante Informe N° 97-GFS/2009 del 13 de febrero de 2009, elaborado por la Gerencia de Fiscalización del OSIPTEL que se adjunta como Anexo 3 y que forma parte integrante del presente Informe de Evaluación, se señala que durante el periodo de evaluación no se han encontrado deficiencias que impliquen incumplimientos en la provisión del servicio de arrendamiento de circuitos, concluyéndose que Telefónica ha cumplido con la obligación contenida en la sección 8.02 de los Contratos de Concesión.

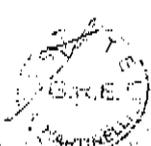
2.3. Evaluación de la obligación

Telefónica cumplió con la obligación contenida la sección 8.02. de los Contratos de Concesión, por lo que no corresponde aplicar penalidad alguna.

3. OBLIGACIONES EN CASO DE EMERGENCIA O CRISIS.

3.1. Contenido de la obligación

Según la sección 8.04. de la cláusula 8 de los Contratos de Concesión, en caso de producirse desastres naturales o situaciones de emergencia relacionadas con la



seguridad nacional, Telefónica tiene la obligación de coordinar y seguir las instrucciones del Ministerio u órgano competente a fin de brindar los servicios de telecomunicaciones que sean necesarios.

3.2. Cumplimiento de la obligación

La supervisión de este aspecto se encuentra a cargo del Ministerio o de la entidad que éste señale, por lo que en este punto el OSIPTEL se basa en la información que le fuese remitida mediante Oficio N° 4348-2009-MTC/27 del 11 de marzo de 2007, que se adjunta como Anexo 1 y que forma parte integrante del presente Informe de Evaluación, la Dirección General de Concesiones del Ministerio, en el que se remite copia del Informe N° 563-2009-MTC/29.02.

En el mencionado Informe N° 563-2009-MTC/29.02, se concluye que dentro del periodo 2004-2008 la empresa Telefónica viene cumpliendo con la sección 8.04. de la cláusula 8 de los Contratos de Concesión.

3.3. Evaluación de la obligación

Telefónica cumplió con la obligación contenida en la sección 8.04. de los Contratos de Concesión, por lo que no corresponde aplicar penalidad alguna.

4. EXPANSIÓN TELEFÓNICA Y EXPANSIÓN DE LA RED.

4.1. Contenido de la obligación

Las disposiciones referidas a expansión de la red y expansión telefónica se establecen en las Cláusulas 8.05. y 8.06. de los Contratos de Concesión, implicando principalmente las siguientes obligaciones para Telefónica.

Telefónica se obliga a cumplir con las siguientes Metas de Expansión:

- Expandir el servicio de telefonía local fija;
- Crecimiento de líneas instaladas;
- Reducción del tiempo de espera para conexión;
- Sustitución de centrales manuales por centrales automáticas.



El nivel de cumplimiento de los denominados "Requisitos de expansión de la red" se encuentra establecido en los anexos de ambos Contratos de Concesión.

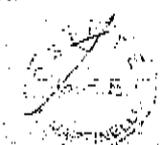
Además, conforme a las Cláusulas 8.06 de los Contratos de Concesión (ENTEL Parte I y CPT) se estipuló que Telefónica se encontraba obligada a instalar y mantener Teléfonos Públicos de acuerdo con los requisitos de expansión establecidos en el plan de expansión de teléfonos públicos establecido en el anexo correspondiente de cada uno de los Contratos de Concesión.

4.2. Cumplimiento de la Obligación

Los requisitos de Expansión de la Red, excepto las referidas al indicador Tiempo Máximo de Espera para Conexión, son obligaciones establecidas para su cumplimiento entre los años 1994 y 1998. En tal sentido, su cumplimiento fue informado al Ministerio con carta N° C.114-PD.L/99, del 19 de febrero de 1999, en el Informe de Evaluación emitido por el OSIPTEL, con ocasión de la primera solicitud de renovación por cinco (05) años adicionales de los Contratos de Concesión solicitado por Telefónica.

El indicador Tiempo Máximo de Espera para Conexión sería el único indicador vigente para evaluar en el presente informe. Este indicador mide el tiempo que espera el abonado para ser atendido por el concesionario en su solicitud de conexión de una nueva línea Telefónica. Es decir, es el tiempo de espera que media entre la solicitud de servicio telefónico que efectúa el abonado y la conexión o instalación de dicho servicio por parte de Telefónica. La vigencia de este indicador se inició en 1998 y su duración fue hasta el año 2003.

Considerando que la supervisión del año 2003, recién se realizó durante el año 2004, el Informe N° 97-GFS/2009 del 13 de febrero de 2009, elaborado por la Gerencia de Fiscalización del OSIPTEL que se adjunta como Anexo 3 y que forma parte integrante del presente Informe de Evaluación, cumple con reportar los resultados correspondientes a dicho año, concluyéndose que Telefónica ha cumplido con las Cláusulas 8.05. y 8.06. de los Contratos de Concesión, en el extremo que corresponde al periodo evaluado.



4.3. Evaluación de la obligación

Telefónica cumplió con la obligación contenida las secciones 8.05 y 8.06 de los Contratos de Concesión, por lo que no corresponde aplicar penalidad alguna.

5. REQUISITOS DE TELÉFONOS PÚBLICOS.

5.1. Contenido de la Obligación

Los Requisitos de Teléfonos Públicos que se establecen en la Sección 8.06 de los Contratos de Concesión de la ex - CPT y ex - ENTEL Parte I, son obligaciones establecidas para su cumplimiento entre los años 1994 y 1998.

5.2. Cumplimiento de la Obligación

El cumplimiento del indicador Instalación de Teléfonos Públicos fue informado al Ministerio con carta N° C.114-PD.L/99 del 19 de febrero de 1999, en el Informe de Evaluación emitido por el OSIPTEL, con ocasión de la respectiva solicitud de renovación. Sin perjuicio de ello, cabe señalar que, al año 2008, se tiene reportado más de ciento sesenta mil teléfonos públicos. A su vez, a la fecha, no se ha evidenciado restricción a los servicios de categoría I.

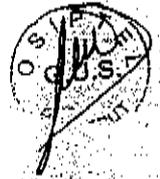
5.3. Evaluación de la obligación

Telefónica cumplió con la obligación contenida la sección 8.06. de los Contratos de Concesión, por lo que no corresponde aplicar penalidad alguna.

6. REQUISITOS DE CALIDAD DE SERVICIO.

6.1. Contenido de la Obligación

Los requisitos de calidad de servicio contenidos en las sección 8.07 de los Contratos de Concesión CPT y ENTEL Parte I, así como la sección 8.06 del Contratos de Concesión ENTEL Parte II comprenden la obligación de Telefónica con las siguientes metas:



- Servicio Telefónico Local -Contrato de Concesión EX ENTEL Parte I
 - (i) Tasa de Incidencia de Fallas,
 - (ii) Tasa de Corrección de Fallas Locales,
 - (iii) Tasa de llamadas locales completadas y
 - (iv) Tiempo de Respuesta de Operador, establecido en el anexo 3 de "Requisitos de Calidad de Servicio"

- Servicio Telefónico de Larga Distancia Nacional e Internacional - Contrato de Concesión EX ENTEL Parte II
 - (i) llamadas telefónicas de larga distancia nacional completadas
 - (ii) llamadas telefónicas de larga distancia internacional completadas

- Servicio Telefónico local - Contrato de Concesión EX CPT
 - (i) Tasa de Incidencia de Fallas,
 - (ii) Tasa de Corrección de Fallas Locales,
 - (iii) Tasa de llamadas locales completadas,
 - (iv) Tiempo de Respuesta de Operador y
 - (v) Llamadas telefónicas de larga distancia nacional completadas
 - (vi) Llamadas telefónicas de larga distancia internacional completadas

6.2. Cumplimiento de la Obligación

Las referidas obligaciones, con sus metas, se encuentran fijadas entre los años 1994 y 2003, dando por concluidas las mismas luego de dicho periodo.

Considerando que la supervisión del año 2003, recién se realizó durante el año 2004, el Informe N° 97-GFS/2009 del 13 de febrero de 2009, elaborado por la Gerencia de Fiscalización del OSIPTEL que se adjunta como Anexo 3 y que forma parte integrante del presente Informe de Evaluación, cumple con reportar los resultados correspondientes a dicho año, concluyéndose que Telefónica ha cumplido con la obligación contenida en la sección 8.07 de los Contratos de Concesión CPT y ENTEL Parte I, así como la sección 8.06 del Contrato de Concesión ENTEL Parte II.



6.3. Evaluación de la obligación

Telefónica cumplió con las secciones 8.07 de los Contratos de Concesión CPT y ENTEL Parte I, así como la sección 8.06 del Contrato de Concesión ENTEL Parte II, por lo que no corresponde aplicar penalidad alguna.

7. PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN Y REQUISITOS DE CONTROL.

7.1. Contenido de la obligación

La obligación contenida en las secciones 8.08 de los Contratos de Concesión CPT y ENTEL Parte I, así como la sección 8.07 del contrato de concesión ENTEL Parte II contempla los siguientes aspectos:

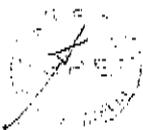
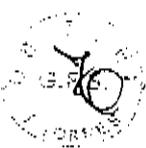
- Que Telefónica cumpla con los requerimientos de información y procedimientos de inspección establecidos por el OSIPTEL con respecto al cumplimiento de los requisitos de expansión de la red, requisitos de teléfonos públicos y requisitos de calidad de servicio establecidos en las secciones 8.05, 8.06 y 8.07.
- Que Telefónica utilice equipos y aparatos de la mejor calidad en cuanto a confiabilidad y precisión para efectos de medir la calidad de los servicios que presta.
- Que Telefónica permita que el OSIPTEL inspeccione los equipos y aparatos de Telefónica para medir la calidad de los servicios, así como los expedientes, archivos y otros datos relacionados con la medición de la calidad del servicio y se pueda requerir a Telefónica para que presente informes, estadísticas y otros datos, así como efectuar dichas mediciones de acuerdo con los procedimientos que establezca el mismo OSIPTEL.

7.2. Cumplimiento de la obligación

Con relación a la obligación contenida en este punto, el Informe N° 97-GFS/2009 del 13 de febrero de 2009, elaborado por la Gerencia de Fiscalización del OSIPTEL que se adjunta como Anexo 3 y que forma parte integrante del presente Informe de Evaluación,



Handwritten signature.

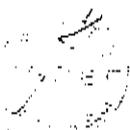


señala lo siguiente:

- Telefónica ha cumplido con los requerimientos de información relacionados con los requisitos de expansión de la red, requisitos de teléfonos públicos y requisitos de calidad de servicio establecidos en los Contratos de Concesión, así como con los requerimientos de supervisión e información establecidos en los procedimientos "Supervisión y Control del Plan de Expansión y Modernización" (aprobado mediante Resolución N° 015-96-CD/OSIPTTEL) y "Supervisión y Control del Indicador Tiempo Máximo de Espera para Conexión" (aprobado mediante Resolución N° 050-98-PD/OSIPTTEL) y "Supervisión y Control de la Calidad del Servicio" (aprobado mediante Resolución N° 006-95-CD/OSIPTTEL)
- En las supervisiones efectuadas se ha verificado que la empresa concesionaria ha utilizado equipos y aparatos confiables. No se ha encontrado evidencias que los equipos y aparatos utilizados para medir la calidad del servicio sean imprecisos, por lo que se considera que Telefónica ha cumplido con las obligaciones contenidas en este punto.
- Telefónica ha permitido que el OSIPTTEL efectúe las inspecciones de los equipos y aparatos que le han sido requeridos en las supervisiones efectuadas para verificar la calidad del servicio reportado, así como el acceso a los expedientes, archivos y otros datos que le han sido solicitados, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento General de Supervisión (aprobado mediante Resolución N° 034-97-CD/OSIPTTEL), por lo que se puede considerar que Telefónica ha cumplido con las obligaciones contenidas en este punto.

7.3. Evaluación de la obligación

Telefónica cumplió con la obligación contenida en las secciones 8.08 de los Contratos de Concesión CPT y ENTEL Parte I, así como la sección 8.07 del contrato de concesión ENTEL Parte II, por lo que no corresponde aplicar penalidad alguna.



8. SECRETO DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE DATOS.

8.1. Contenido de la obligación

En las secciones 8.10 de los Contratos de Concesión CPT y ENTEL Parte I, así como en la sección 8.09 del Contrato de Concesión ENTEL Parte II se establece la obligación de salvaguardar el Secreto de las Telecomunicaciones y la Protección de Datos. Telefónica, para estos efectos, deberá establecer medidas y procedimientos razonables para salvaguardar el secreto de las telecomunicaciones y mantener la confidencialidad de la información personal relativa a los usuarios que atiende en el curso de sus negocios.

El Artículo 4° del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 013-93-TCC, señala textualmente que: *"Toda persona tiene derecho a la inviolabilidad y al secreto de las telecomunicaciones. El Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción se encarga de proteger este derecho."* En atención a esta norma, el grado de cumplimiento respecto de esta obligación deberá ser evaluado por el Ministerio.

No obstante, a pesar que la supervisión de la obligación se encuentra a cargo del Ministerio, en el literal a) de las secciones antes mencionadas de los Contratos de Concesión, se establece que Telefónica deberá enviar al Ministerio y al OSIPTEL un informe anual sobre las medidas y procedimientos que se hayan establecido en su funcionamiento y sobre los cambios y las mejoras necesarias, debiendo presentar tales informes el 15 de febrero de cada año, comenzando el año siguiente al de la fecha efectiva.

Asimismo Telefónica debe cumplir con los procedimientos de inspección así como con los requerimientos de información establecidos por el Ministerio a propuesta del OSIPTEL.

8.2. Cumplimiento de la obligación

La obligación de remitir la información ha sido reglamentada por el Ministerio, mediante Directiva N° 002-96-MTC/15.17 aprobada mediante Resolución Ministerial N° 622-96-MTC/15.17, siendo el Ministerio el ente competente para supervisar las medidas adoptadas por las empresas para salvaguardar el secreto de las telecomunicaciones.



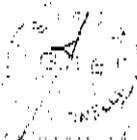
En tal sentido, la supervisión de este aspecto se encuentra a cargo del Ministerio o de la entidad que éste señale, por lo que en este punto el OSIPTEL se basa en la información que le fuese remitida mediante Oficio N° 4348-2009-MTC/27 del 11 de marzo de 2007, que se adjunta como Anexo 1 y que forma parte integrante del presente Informe de Evaluación, la Dirección General de Concesiones del Ministerio, en el que se remite copia del Informe N° 563-2009-MTC/29.02.

En el mencionado Informe N° 563-2009-MTC/29.02 se concluye que dentro del periodo 2004-2008 la empresa Telefónica cumplió con presentar anualmente el informe correspondiente, así como con adjuntar la información requerida, la misma que habría sido verificada hasta el año 2008. No obstante, el Ministerio señala que se realizó una inspección referente al secreto de las telecomunicaciones, y con Informe N° 0427-2009-MTC/29-02 del 04 de febrero de 2009 se concluyó que habían armarios sin identificación. En este sentido, el Informe N° 563-2009-MTC/29.02, concluye que en inspecciones recientes se observó falta de seguridad e identificación de los armarios y cajas terminales pertenecientes a la planta externa de la empresa, asimismo se recomendó que la empresa adopte las medidas adecuadas a fin que su personal competente supervise la seguridad de los elementos de la planta externa telefónica a través de monitoreos periódicos.

Finalmente, en lo que respecta a la obligación de enviar al OSIPTEL, el 15 de febrero de cada año, un informe anual sobre las medidas y procedimientos que se hayan establecido se observa que, conforme se señala en el Informe N° 97-GFS/2009 del 13 de febrero de 2009, elaborado por la Gerencia de Fiscalización del OSIPTEL que se adjunta como Anexo 3 y que forma parte integrante del presente Informe de Evaluación, Telefónica sí ha cumplido en los últimos cinco años (2004-2008) con remitir anualmente los informes relativos a esta materia.

8.3. Evaluación de la obligación

Según lo señalado por el Ministerio de Transportes, no se cumplió íntegramente con las obligaciones correspondientes a esta cláusula, en vista que se advierten incumplimientos como la falta de seguridad e identificación de los armarios y cajas terminales pertenecientes a la planta externa de la empresa, sin embargo, no se observa la



imposición de un acto administrativo firme por el cual se evidencia objetivamente este incumplimiento, cuidando de preservar el derecho de defensa de la empresa, en tal sentido no corresponde aplicar penalidad alguna.

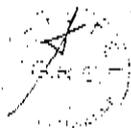
9. REQUISITOS DE ASISTENCIA A LOS ABONADOS Y USUARIOS.

9.1. Contenido de la obligación

En las secciones 8.11 de los Contratos de Concesión CPT y ENTEL Parte I, así como en la sección 8.10 del Contrato de Concesión ENTEL Parte II, se establece la obligación de asistencia de abonados y usuarios.

Esta obligación se encuentra básicamente referida a tres principios:

- **No Discriminación:** Implica establecer y mantener servicios de información y asistencia eficientes para ayudar a los abonados y usuarios en la solución de reclamos relativos a la instalación, servicios, guías telefónicas y cualquier otro aspecto relacionado a los servicios concedidos.
- **Solución de conflictos:** Implica que Telefónica debe establecer un procedimiento eficiente para la solución de conflictos con sus abonados y usuarios, de acuerdo con las disposiciones contenidas en el Reglamento de la Ley de Telecomunicaciones, y con el Reglamento del OSIPTEL.
- **Requisitos de asistencia mínima:** Implica prestar como mínimo durante el plazo de la concesión los siguientes servicios.
 - Acceso local a servicios públicos de emergencia, libres de cargo, desde todos los teléfonos públicos, bajo un mismo número de emergencia nacional.
 - Guía Telefónica disponible para el área de concesión que liste a todos los abonados en su área respectiva, excepto aquellos abonados que hayan solicitado de manera específica no ser incluidos.
 - Servicios de información de guía telefónica.



9.2. Cumplimiento de la obligación

9.2. 1. No discriminación

Mediante Informe 017-GUS/2009 del 04 de febrero de 2009, elaborado por la Gerencia de Usuarios del OSIPTEL, que se adjunta como Anexo 6 y que forma parte integrante del presente Informe de Evaluación, se indica que en los procedimientos que se han tramitado en el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), en última instancia administrativa, no se han encontrado casos por incumplimiento de esta obligación.

La Gerencia de Usuarios informa también que mediante Resolución N° 001-2009-CD/OSIPTEL del 15 de enero de 2009 se confirma la Resolución N° 412-2008-GG/OSIPTEL, mediante la cual se sanciona a Telefónica del Perú S.A.A. por omitir en la Guía Telefónica la información correspondiente a determinados abonados del servicio de telefonía fija, lo cual constituiría una violación a la obligación de no discriminación. No obstante, considerando que el pronunciamiento definitivo se produjo en el año 2009, es decir, fuera del periodo de evaluación 2004-2008, en aplicación de los criterios aprobados por los Lineamientos aprobados mediante Decreto Supremo 003-2007-MTC, no corresponde considerarlo en la presente evaluación.

9.2. 2. Solución de reclamos y conflictos

Telefónica tiene la obligación de establecer procedimientos eficientes para la solución de conflictos con abonados y usuarios, de conformidad con las directivas procesales aprobadas por el OSIPTEL.

Al respecto, conforme a los informes 017-GUS/2009 y N° 97-GFS/2009 que como anexos forman parte del presente informe, se detectó incumplimiento de la obligación a partir de las sanciones y medidas correctivas impuestas.

CUADRO 2

Expedientes	Clasificación
004-2002/TRASU/GUS/PAS	Grave
002-2004/TRASU/GUS/PAS	Grave
003-2006/TRASU/GUS/PAS	Grave



0006-2005-GG-GFS/MC		
	Artículo 3° Directiva de Reclamos	Leve
	Artículo 12° Directiva de Reclamos	Leve
	Artículo 18° Directiva de Reclamos	Leve
	Artículo 29° Directiva de Reclamos	Leve
	Artículo 94° de las Condiciones de Uso	Leve
0014-2005-GG-GFS/MC		
	Artículo 29° numeral 2 de la Directiva de Reclamos	Leve
	Artículo 47° de las Condiciones de Uso	Leve
0020-2006-GG-GFS/MC		
	Artículo 19° Directiva de Reclamos	Leve
	Artículo 20° Directiva de Reclamos	Leve
	Artículo 29° Directiva de Reclamos	Leve
018-2006-GG-GFS/MC	Incumplimiento a la Directiva de Reclamos	Leve

9.2. 3. Requisitos de asistencia mínima.

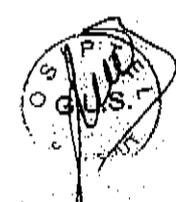
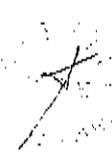
Conforme al Informe 017-GUS/2009, Telefónica ha cumplido con prestar los siguientes servicios:

- Acceso local a servicios públicos de emergencia, libres de cargo, desde todos los teléfonos públicos, bajo un mismo número de emergencia nacional.
- Guía Telefónica disponible para el área de concesión que lista a todos los abonados en su área respectiva, excepto los casos de aquellos abonados que han solicitado de manera específica no ser incluidos.
- Servicios de información de guía telefónica.

9.3: Evaluación de la obligación

La empresa cumplió con sus obligaciones de "No discriminación" y "Requisitos de asistencia mínima". Sin embargo, se registraron incumplimientos en la obligación de "Solución de Conflictos" con abonados y usuarios.

Si bien Telefónica cumplió con la obligación de establecer procedimientos eficientes para la solución de conflictos con abonados y usuarios, de conformidad con las directivas procesales aprobadas por el OSIPTEL, el contenido de esta obligación implica no sólo el establecimiento, sino además la correcta aplicación de las normas aprobadas por el OSIPTEL en la materia, en este caso concretamente de la Directiva que establece las



normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, aprobada por Resolución N° 015-99-CD-OSIPTTEL (en adelante la Directiva).

Como consecuencia de lo indicado, OSIPTTEL considera que la empresa concesionaria ha incumplido, durante el periodo evaluado, la obligación analizada, al incurrir en incumplimientos reiterados, que han dado lugar a tres sanciones y tres medidas correctivas.

Conforme a lo señalado, en esta obligación se deben aplicar las penalidades correspondientes conforme a los incumplimientos detectados.

10. REQUISITOS CONTABLES

10.1. Contenido de la obligación

Según las secciones 8.13 de los Contratos de Concesión CPT y ENTEL Parte I, así como la sección 8.12 del Contrato de Concesión ENTEL Parte II Telefónica debe establecer un sistema contable y presentar al OSIPTTEL dentro del plazo de un (1) año a partir de la fecha efectiva de la concesión, una propuesta para implementar un sistema contable que permita el registro de las inversiones efectuadas, gastos e ingresos de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados en el Perú y que satisfagan los requisitos del artículo 37 del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones.

Conforme al artículo 37° del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, las entidades explotadoras de telecomunicaciones que sean titulares de concesiones o autorizaciones para prestar dos o más servicios de telecomunicaciones en forma simultánea, están obligadas a llevar contabilidad separada de sus actividades.

10.2. Cumplimiento de la obligación

El Informe 033-GPR/2008 del 05 de febrero de 2009 elaborado por la Gerencia de Políticas Regulatorias del OSIPTTEL, que se adjunta como Anexo 4 y que forma parte integrante del presente Informe de Evaluación, señala que Telefónica ha cumplido con la implementación de un sistema contable que permita el registro de sus diversas



operaciones, así como asignarlas a las diversas líneas de negocios establecidas. Agrega que Telefónica ha cumplido con presentar los informes de resultados del sistema de contabilidad separada por líneas de negocios.

El referido informe señala que Telefónica ha venido cumpliendo con la presentación de los informes respectivos entre los años 2004 y 2008 incluidos, por lo que puede concluirse que la empresa Telefónica viene cumpliendo con las secciones 8.13 de los Contratos de Concesión CPT y ENTEL Parte I, así como la sección 8.12 del Contrato de Concesión ENTEL Parte II.

10.3. Evaluación de la obligación

Telefónica cumplió con la obligación contenida en las secciones 8.13 de los Contratos de Concesión CPT y ENTEL Parte I, así como la sección 8.12 del Contrato de Concesión ENTEL Parte II, por lo que no corresponde aplicar penalidad alguna.

11. ARCHIVO Y REQUISITOS DE INFORMACIÓN.

11.1. Contenido de la obligación

Las secciones 8.14 de los Contratos de Concesión CPT y ENTEL Parte I, así como la sección 8.13 del Contrato de Concesión ENTEL Parte II, tratan del archivo y requisitos de información. Al respecto se señala que Telefónica establecerá y mantendrá registros adecuados para permitir la supervisión y cumplimiento de los términos del referido contrato. Se indica que el Ministerio y el OSIPTEL, cada uno respecto de materias de su competencia, podrán solicitar a Telefónica que presente informes periódicos, estadísticas y otros datos en relación a sus actividades y operaciones, para cuyos efectos, el Ministerio y el OSIPTEL establecerán conjuntamente a más tardar en el mes de marzo de cada año, el listado de información que deberá presentar Telefónica en el año calendario respectivo, así como la forma y plazos de entrega de la misma.

Sin perjuicio de lo indicado, se establece también la obligación de presentar la información que el Ministerio y el OSIPTEL soliciten para analizar o resolver casos concretos.



11.2. Cumplimiento de la obligación

El grado de cumplimiento de la obligación contenida en este punto se mide a través de la información requerida anualmente y permanentemente por las diversas unidades orgánicas del OSIPTEL.

Conforme a lo señalado en el Informe 014-GRE.I/2009 del 04 de febrero de 2009, elaborado por la Gerencia de Relaciones Empresariales del OSIPTEL que se adjunta como Anexo 5 y que forma parte integrante del presente Informe de Evaluación, se considera que Telefónica ha cumplido con la obligación contenida en las secciones 8.14 de los Contratos de Concesión CPT y ENTEL Parte I, así como la sección 8.13 del Contrato de Concesión ENTEL Parte II, al no haberse verificado infracciones por falta de entrega de información, referidas al requerimiento anual de información.

Sin embargo, en el Informe 034-GL/2009, que se adjunta al presente informe, como Anexo 7, se advierte que se detectaron incumplimientos que dieron lugar a imposición de sanciones o medidas correctivas relacionadas a la obligación de entrega de información, en los siguientes expedientes:

CUADRO 3

Expedientes	Clasificación
018-2002-GG-GFS/PAS(2004)	Grave
00041-2003-GG-GFS/PAS(2004)	Grave
00056-2003-GG-GFS/PAS (2005)	
- Artículo 12° Norma de Facturación y Recaudación	Grave
- Artículo 53° TUO Interconexión	Grave
00055-2003-GG-GFS/PAS (2004)	Grave
0001-2004-GG-GPR/PAS	Grave
00023-2004-GG-GFS/PAS	- Artículo 17 del Reglamento General de Infracciones y Sanciones Grave
00020-2005-GG-GFS/PAS	Grave
004-2006/TRASU/GUS/PAS	Grave

11.3. Evaluación de la obligación

El grado de cumplimiento de la obligación contenida en este punto se mide a través de la información requerida anualmente y permanentemente por las diversas unidades orgánicas del OSIPTEL.

Con relación a los pedidos de información que permanentemente se requieren, el OSIPTEL considera que la empresa concesionaria ha incumplido con la obligación contenida en este punto, en atención a que durante el período evaluado, se han presentado siete sanciones y una medida correctiva.

La empresa no cumplió íntegramente con las obligaciones correspondientes a esta cláusula, en vista que se advierten graves incumplimientos, por lo que atendiendo a las circunstancias propias de cada incumplimiento, se deben aplicar las penalidades correspondientes conforme a los incumplimientos detectados.



IV. OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN LA CLÁUSULA 9: RÉGIMEN TARIFARIO GENERAL

1. Contenido de la obligación

La Cláusula 9 de los Contratos de Concesión establece el Régimen Tarifario General aplicable a Telefónica. En esta se definen los servicios regulados, sus categorías y los esquemas de regulación que Telefónica se obliga a aceptar. Se establecen también mecanismos y procedimientos para solicitar el fin de la regulación tarifaria, la solicitud de ajuste de tarifas antes y después del periodo de concurrencia limitada, la solicitud de ajuste de rebalanceo proporcional, la solicitud de ajuste de rebalanceo no proporcional, la solicitud de ajuste por fórmula de tarifas tope después del periodo de concurrencia limitada, y la solicitud para obtener una resolución de tarifas máximas fijas en servicios de Categoría II.

Así también Telefónica se obliga a satisfacer las solicitudes de información que el OSIPTEL considere pertinentes para el normal cumplimiento de su facultad de supervisión referida al régimen tarifario general.



2. Cumplimiento de la obligación

El Informe 033-GPR/2008 del 05 de febrero de 2009 elaborado por la Gerencia de Políticas Regulatorias del OSIPTEL, que se adjunta como Anexo 4 y que forma parte integrante del presente Informe de Evaluación, señala que ha existido incumplimiento del Régimen Tarifario General por parte de la empresa Telefónica, debido a que ésta ha cometido infracciones e incumplimientos sobre el mismo.

En mérito a la evaluación realizada por el OSIPTEL respecto de la gravedad de algunas de estas conductas, el OSIPTEL ha hecho ejercicio de su potestad sancionadora.

En el Informe 034-GL/2009, que se adjunta al presente informe, como Anexo 7, también se advierte que se detectaron incumplimientos que dieron lugar a imposición de sanciones o medidas correctivas relacionadas a la aplicación de tarifas mayores a las publicadas, en los siguientes expedientes:

CUADRO 4

Expedientes	Clasificación
0005-2004-GG-GFS/PAS: Tarifas mayores a las publicadas (MC)	Leve
001-2004-GG-GPR/MC: Comercialización de plan tarifario sin aprobación	Leve
00011-2005-GG-GFS/PAS: Tarifas mayores a las publicadas	Grave
00018-2007-GG-GFS/MC: Incumplimiento reglamento de tarifas	Leve

3. Evaluación de la obligación

El grado de cumplimiento de la obligación contenida en este punto se mide a través del cumplimiento de la empresa del Régimen Tarifario General aplicable. Al respecto se observa que la empresa no cumplió íntegramente con las obligaciones correspondientes a esta cláusula, en vista que se advierten incumplimientos, y atendiendo a las circunstancias propias de cada incumplimiento, se deben aplicar las penalidades correspondientes conforme a los incumplimientos detectados.



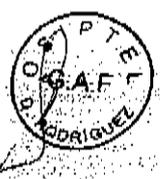
V. OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN LA CLÁUSULA 10: INTERCONEXIÓN

1. Contenido de la Obligación

La Cláusula 10 de los Contratos de Concesión, referida a interconexión incluye una serie de obligaciones para Telefónica, entre ellas las siguientes:

- Obligación de Telefónica de interconectarse con prestadores de servicios portadores y servicios finales.
- Obligación de Telefónica de interconectarse con otros prestadores de servicios de telecomunicaciones.
- Obligaciones referidas a los contratos de interconexión y cargos de interconexión para el transporte de servicios de larga distancia y servicios internacionales por Telefónica.
- Obligaciones referidas a los contratos de interconexión y cargos de interconexión para servicios públicos de telecomunicaciones.

No será materia del presente informe las normas contenidas en materia de numeración, por cuanto no se trata de una obligación a tener en cuenta para la evaluación de la renovación, conforme al procedimiento establecido en los Contratos de Concesión.



2. Cumplimiento de la obligación

2.1. Cumplimiento de la Normativa de Interconexión

En el Informe 033-GPR/2009, se presenta un resumen anual de los pronunciamientos del OSIPTEL respecto de Contratos y Acuerdos de Interconexión establecidas por Telefónica durante el periodo 2004-2008. El detalle de las mismas puede ser visto en el Anexo 4 del presente Informe.

CUADRO N° 5
Relaciones de Interconexión Establecidas por Telefónica
(2004-2008)

Conceptos	2004	2005	2006	2007	2008	TOTAL
Resoluciones de Aprobación de Contratos de Interconexión	13	12	13	34	23	95
Resoluciones de Observación de Contratos de Interconexión	0	2	10	15	3	30
Resoluciones de Emisión de Mandatos de Interconexión	2	0	1	0	0	3

Durante el periodo de análisis, Telefónica ha suscrito 95 Contratos de Interconexión, de los cuales 30 habían sido observados y subsanados. Asimismo, el OSIPTEL ha emitido 03 Mandatos de Interconexión.

De otro lado, los informes 033-GPR/2008 y N° 97-GFS/2009 dan cuenta de la imposición de medidas correctivas por incumplimiento del Texto Único Ordenado de las Normas de Interconexión.

CUADRO N° 6

Expedientes	Clasificación
00017-2004-GG-GFS/MC	Leve
001-2005-GG-GPR/MC:	
Artículo 44° del TUO de Interconexión	Leve
Artículo 46° del TUO de Interconexión	Leve



2.2. Cumplimiento visto a través de las controversias presentadas

Conforme a lo señalado en el Informe 014-GRE.I/2009 del 04 de febrero de 2009, elaborado por la Gerencia de Relaciones Empresariales del OSIPTEL que se adjunta como Anexo 5 y que forma parte integrante del presente Informe de Evaluación, se considera que Telefónica ha cumplido con la obligación contenida en la Cláusula 10 de los Contratos de Concesión, pues no se ha detectado lo contrario en la única controversia tramitada contra Telefónica, en materia de interconexión, durante el periodo evaluado. (Expediente 003-2004). Este Informe fue emitido con anterioridad a la emisión de la Resolución Ministerial N° 140-2009-MTC/03 habiéndose hecho referencia a que el Expediente 004-2001 (controversia entre Telefónica y la empresa Compañía Telefónica Andina S.A.), fue reportado a efectos de la segunda renovación.

En relación al citado expediente a efectos del presente Informe de Evaluación debe precisarse lo siguiente:

- Este incumplimiento fue reportado en el Informe N° 093-GG/OSIPTEL, correspondiente a la segunda renovación, habiéndose precisado que el caso se encontraba pendiente de pronunciamiento definitivo en el Poder Judicial.
- Sobre la base de dicha precisión, y conforme a lo señalado por el Artículo 4° de la Resolución Ministerial N° 140-2009-MTC/03 del 18 de febrero del 2009 (concordante con la regla prevista en el Artículo 5°, numeral 1, inciso c), de los Lineamientos aprobados por D.S. N° 003-2007-MTC), se entiende que el referido incumplimiento no habría sido materia de la evaluación efectuada por el MTC para el periodo 1999-2003, toda vez que en dicho periodo no se había emitido pronunciamiento definitivo.
- La referida Resolución Ministerial precisa en su Artículo 4° que los procesos judiciales que no fueron materia de evaluación en el período 1999-2003, serán evaluados dentro del procedimiento del siguiente período de renovación gradual.
- En consecuencia, habiéndose emitido decisión judicial final sobre ese caso en Octubre de 2008, tal incumplimiento debe ser incluido en el presente reporte correspondiente a la evaluación del periodo 2004-2008.



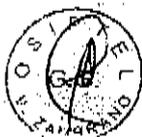
3. Evaluación de la obligación

El grado de cumplimiento de la obligación contenida en este punto se mide a través del cumplimiento de la empresa de la normativa de interconexión y a través de las controversias presentadas. En este sentido el cumplimiento de la empresa no ha sido óptimo en tanto se presentan dos incumplimientos a la normativa, los mismos que dieron lugar a la imposición de medidas correctivas y, en lo que respecta a las controversias planteadas, el incumplimiento sancionado en el Expediente 004-2001, el mismo que cuenta con decisión final firme del Poder Judicial .

La empresa no cumplió íntegramente con las obligaciones correspondientes a esta cláusula, en vista que se advierten incumplimientos, atendiendo a las circunstancias propias de cada incumplimiento, se deben aplicar las penalidades correspondientes conforme a los incumplimientos detectados.



[Handwritten signature]

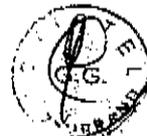
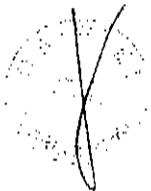


VI. OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN LA CLÁUSULA 11: REGLAS DE COMPETENCIA

1. Contenido de la obligación

Las reglas de competencia comprendidas en la Cláusula 11 de los Contratos de Concesión se refieren a:

- Prohibición de Prácticas Monopólicas: Comprende el abuso de posición dominante, la prohibición general de realizar subsidios cruzados y la prohibición específica de subsidios cruzados durante el periodo de concurrencia limitada, con lo cual Telefónica se comprometió a no utilizar los ingresos provenientes de sus ventas de servicios de telecomunicaciones sujetos a concurrencia limitada para subsidiar de manera cruzada otros servicios de telecomunicaciones.
- Trato no discriminatorio: Comprende la obligación de Telefónica de no discriminar ni preferir injustificadamente a algunos proveedores de servicios públicos de telecomunicaciones y aplicar para los otros prestadores a quienes ofrece el servicio público de telecomunicaciones, tarifas, términos, condiciones y estándares técnicos equivalentes conforme a los cuales ella presta servicios utilizando la red pública Telefónica, u otros servicios portadores para su propio suministro de servicios finales, servicios de difusión o servicios de valor añadido.
- Suministro de Equipo Terminal de Manera Independiente: Supone que Telefónica podrá suministrar equipo terminal a sus usuarios, siempre que no



condicione la compra o el arrendamiento de determinado equipo a la obtención de algún servicio público de telecomunicaciones; ni incluya el cargo o costo de determinado equipo como parte de las tarifas, costos o gastos para cualquier servicio público de telecomunicaciones.

2. Cumplimiento de la obligación

Con relación a la obligación analizada en este punto, el OSIPTEL considera que Telefónica ha cumplido con su obligación de respetar las reglas de competencia contenidas en los Contratos de Concesión.

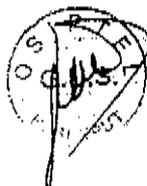
Conforme a lo señalado en el Informe 014-GRE.I/2009 del 04 de febrero de 2009, elaborado por la Gerencia de Relaciones Empresariales del OSIPTEL que se adjunta como Anexo 5 y que forma parte integrante del presente Informe de Evaluación, se considera que Telefónica ha cumplido con la obligación contenida en la Cláusula 11 de los Contratos de Concesión, pues no se ha detectado lo contrario en las dos controversias tramitadas contra Telefónica, en materia de competencia (Expedientes N° 002-2004 y N°006-2004), no habiéndose impuesto sanciones a Telefónica por infracciones a la normativa sobre libre y leal competencia en el periodo evaluado.

3. Evaluación de la obligación

La empresa ha cumplido con todas las obligaciones correspondientes a esta sección, por lo que no corresponde la aplicación de penalidades.



[Handwritten signature]



VII. CUMPLIMIENTO CON LOS MANDATOS Y REGLAMENTOS QUE HAN SIDO DEBIDAMENTE EMITIDOS POR EL OSIPTEL

1. Contenido de la Obligación

De conformidad con la normativa legal vigente, el OSIPTEL ha venido emitiendo diferentes resoluciones - al nivel de Consejo Directivo, Presidencia de Consejo Directivo o Gerencia General - mediante las cuales ha establecido claras obligaciones a cargo de las empresas supervisadas, entre ellas Telefónica.

En la presente sección se tratará el grado de cumplimiento de Telefónica, frente a las disposiciones del OSIPTEL, evaluando el comportamiento u omisión de dicha empresa concesionaria, sin perjuicio de lo ya señalado en secciones anteriores.

2. Cumplimiento de la obligación

Fuera de los incumplimientos referidos a lo largo del presente informe, respecto a la obligación de carácter general considerada en este acápite, se advierte que también se han detectado incumplimientos por parte de Telefónica a resoluciones emitidas por el OSIPTEL, conforme se detalla a continuación.



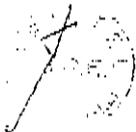
CUADRO N° 7

Expedientes	Clasificación
001-97-GG/GT: Resistencia a acción de supervisión	Muy Grave
0009-2003-GG-GFS/PAS: No difusión de requisitos de presentación de reclamos	Grave
00023-2004-GG-GFS/PAS	
Artículo 49° del Reglamento de Preselección - Encaminamiento de Llamadas	Grave
00015-2004-GG-GFS/PAS: Condicionamiento al pago para migraciones	Grave
00001-2006-GG-GFS/PAS: Incumplimiento de reactivación de servicio	Leve
00007-2006-GG-GFS/PAS: Incumplimiento de continuidad de fuera de servicio	Leve
00024-2007-GG-GFS/PAS: Incumplimiento de remisión de cartas de compromiso en plazo	Leve
00004-2004-GG-GFS/MC: Prestación gratuita de guía telefónica actualizada	Leve
00008-2004-GG-GFS/MC: Incumplimiento de condiciones de uso	
Artículo 2° Condiciones de uso	Leve
Artículo 5° Condiciones de uso	Leve
Artículo 6° Condiciones de uso	Leve
Artículo 10° Condiciones de uso	Leve
Artículo 44° Condiciones de uso	Leve
Artículo 48° Condiciones de uso	Leve
00009-2004-GG-GFS/MC: No desbloqueo de servicios en plazo correspondiente	Leve
00024-2005-GG-GFS/MC: Incumplimiento condiciones de uso	
Artículo 56°	Leve
00026-2005-GG-GFS/MC: Facturación de conceptos no permitidos	Leve
00016-2006-GG-GFS/MC: No locución de cambio de número	Leve
00018-2006-GG-GFS/MC: Incumplimiento condiciones de uso	
Artículo 2° Condiciones de uso	Leve
Artículo 86° Condiciones de uso	Leve
Artículo 48° Condiciones de uso	Leve
00011-2007-GG-GFS/MC: Incumplimiento condiciones de uso	
Artículo 52° Condiciones de uso	Leve
Artículo 31° Condiciones de uso	Leve
00023-2007-GG-GFS/MC: No diferenciación de conceptos facturados	Leve
00036-2007-GG-GFS/MC: No remisión de carta de compromiso a concesionarios locales	Leve
00037-2007-GG-GFS/MC: No implementar sistema de preselección	Leve
00003-2008-GG-GFS/MC: Restricción llamadas de larga distancia	Leve



3. Evaluación de la obligación

Durante el periodo evaluado se detectaron incumplimientos por parte de la empresa concesionaria a resoluciones emitidas por el OSIPTEL, las que han dado lugar a la imposición de las sanciones y medidas correctivas mencionadas. La empresa no cumplió íntegramente con las obligaciones correspondientes a esta cláusula, en vista que se advierten graves incumplimientos, muchos de ellos reiterados respecto de la misma norma, y atendiendo a las circunstancias propias de cada incumplimiento, por lo que corresponde aplicar las correspondientes penalidades.



VIII. CUMPLIMIENTO CON LAS LEYES DEL PERÚ

1. Contenido de la Obligación

De conformidad con la normativa legal vigente, la información requerida en este punto es la referida a la obligación de Telefónica de prestar sus servicios públicos de telecomunicaciones y llevar sus negocios conforme a las leyes del Perú.

2. Cumplimiento de la obligación

Con relación a la obligación de prestar el servicio público de telecomunicaciones, se debe advertir que este punto ya ha venido siendo analizado a lo largo del presente informe, conforme a las obligaciones que los Contratos de Concesión exigen evaluar.

Con relación a la obligación de llevar los negocios conforme a las leyes del Perú, considerando la amplitud de esta obligación, mediante un aviso publicado el 13 de febrero de 2009, en Normas Legales del Diario Oficial "El Peruano", se notificó al sector público nacional a efectos de que alcanzaran al OSIPTEL en el plazo de treinta días calendario, contados desde la publicación del mismo, información sobre los actos administrativos y/o



judiciales firmes vinculados con el cumplimiento de la referida obligación por parte de Telefónica durante el periodo 2004-2008.

Durante el periodo en evaluación no se han reportado de otras instancias de la administración pública o del Poder Judicial que la empresa incumpliera con las obligaciones a que se refiere esta cláusula y que ello se hubiere evidenciado con la comunicación sobre la existencia de actos administrativos o judiciales firmes al respecto.

Por lo antes anotado, puede considerarse que la empresa cumplió con la obligación a que se refiere esta cláusula.

3. Evaluación de la obligación

La empresa ha cumplido con todas las obligaciones correspondientes a esta sección, por lo que no corresponde aplicar penalidad alguna.



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



**IX PORCENTAJE QUE CORRESPONDE ASIGNAR A TELEFÓNICA CON RELACIÓN
AL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES.**

1. Identificación del detalle de incumplimientos

En el numeral 5.4. de la Parte I del presente informe se señaló que se considera el desempeño de la empresa respecto de las obligaciones previstas en su contrato de concesión, con excepción del numeral (v) del literal (b) de la sección 4.03 de los contratos de concesión identificándose veinte tipos de obligaciones divididas en tres grupos de obligaciones según su impacto: alto impacto, impacto medio e impacto bajo, según el impacto en el VAN sea menor a US \$ 400 000, entre US \$ 400 000 y US \$ 1 000 000, y superior a US \$ 1 000 000.

Se señaló también que para cada tipo de obligación se identificó una falta típica y se estimó el impacto de cada una dichas faltas en el flujo de caja de la empresa (estimación del Valor Presente Neto o VAN).



Definidos las categorías y sus pesos ponderados, se requiere identificar el detalle de los incumplimientos registrados dentro de cada tipo de obligación. El siguiente cuadro presenta dicha información.

CUADRO 8
Listado de Incumplimientos

Número	Obligaciones	Incumplimiento	Año
1	Expansión de la red y servicio – Sin Faltas Registradas	No se encontró	-
2	Calidad y servicio	No se encontró	-
3	Obligaciones en caso de emergencia y crisis	No se encontró	-
4	Régimen Tarifario	No se encontró	-
	0005-2004-GG-GFS/PAS: Tarifas mayores a las publicadas (MC)	Leve	2004
	001-2004-GG-GPR/MC: Comercialización de plan tarifario sin aprobación	Leve	2004
	00011-2005-GG-GFS/PAS: Tarifas mayores a las publicadas	Grave	2005
	00018-2007-GG-GFS/MC: Incumplimiento reglamento de tarifas	Leve	2007
5	Reglas de Interconexión	No se encontró	-
	N° 00017-2004-GG/GFS-MC: Incumplimiento del TUO de Interconexión	Leve	2004
	001-2005-GG-GPR/MC: Incumplimiento del TUO de Interconexión	Varios	-
	Artículo 44°	Leve	2005
	Artículo 46°	Leve	2005
	004-2001: Controversia Tdp-Teleandina (Resolución Poder Judicial 2008)	Muy Grave	2008
6	Cumplimiento con los Mandatos y Reglamentos	Varios	0
	001-97-GG/GT: Resistencia a una acción de supervisión(2004 Resolución 2da Instancia)	Muy Grave	2004
	0009-2003-GG-GFS/PAS: No Difusión de requisitos para presentación de reclamos(2004)	Grave	2004
	00023-2004-GG-GFS/PAS: Preselección	Varios	0
	Artículo 49°	Grave	2004
	00015-2004-GG-GFS/PAS: Condicionamiento al pago para migraciones	Grave	2004
	00001-2006-GG-GFS/PAS: Incumplimiento de reactivación de servicio	Leve	2006
	00007-2006-GG-GFS/PAS: Incumplimiento de continuidad de fuera de servicio	Leve	2006
	00024-2007-GG-GFS/PAS: Incumplimiento de remisión de cartas de compromiso en plazo	Leve	2007
	00004-2004-GG-GFS/MC: Prestación gratuita de guía telefónica actualizada	Leve	2004
	00008-2004-GG-GFS/MC	Varios	0
	Artículo 2° Condiciones de uso	Leve	2004
	Artículo 5° Condiciones de uso	Leve	2004
	Artículo 6° Condiciones de uso	Leve	2004
	Artículo 10° Condiciones de uso	Leve	2004
	Artículo 44° Condiciones de uso	Leve	2004
	Artículo 48° Condiciones de uso	Leve	2004
	00009-2004-GG-GFS/MC: No desbloqueo de servicios en plazo correspondiente.	Leve	2004
	00024-2005-GG-GFS/MC: Incumplimiento condiciones de uso	Leve	0
	00026-2005-GG-GFS/MC: Facturación de conceptos no permitidos	Leve	2005
	00016-2006-GG-GFS/MC: No locución de cambio de número	Leve	2006
	00018-2006-GG-GFS/MC:	Varios	0
	Artículo 2° Condiciones de uso	Leve	2007
	Artículo 86° Condiciones de uso	Leve	2007



	Artículo 48° Condiciones de uso	Leve	2007
	00011-2007-GG-GFS/MC:	Varios	0
	Artículo 52° Condiciones de uso	Leve	2007
	Artículo 31° Condiciones de uso	Leve	2007
	00023-2007-GG-GFS/MC: No diferenciación de conceptos facturados	Leve	2007
	00036-2007-GG-GFS/MC: No remisión de carta de compromiso a concesionarios locales	Leve	2007
	00037-2007-GG-GFS/MC: No Implementar sistema de preselección	Leve	2007
	00003-2008-GG-GFS/MC: Restricción llamadas de larga distancia	Leve	2008
7	Reglas de Competencia	No se encontró	0
8	Continuidad del servicio		
	00035-2007-GG-GFS/MC:	Varios	-
	Artículo 35° Condiciones de uso	Leve	2007
	Artículo 36° Condiciones de uso	Leve	2007
	Artículo 37° Condiciones de uso	Leve	2007
	Artículo 39° Condiciones de uso	Leve	2007
9	Prestación del servicio de arrendamiento de líneas	No se encontró	-
10	Procesamiento de inspección y requisitos de control	No se encontró	-
11	Pago FITEL	No se encontró	-
12	Continuidad en el servicio de TUPS	No se encontró	-
13	Contabilidad Regulatoria	No se encontró	-
14	Requisitos de Información		
	018-2002-GG-GFS/PAS(2004)	Grave	2004
	00041-2003-GG-GFS/PAS(2004)	Grave	2004
	00056-2003-GG-GFS/PAS (2005)	Varios	-
	Artículo 12° Norma de Facturación y Recaudación	Grave	2005
	Artículo 53° TUO Interconexión	Grave	2005
	00055-2003-GG-GFS/PAS	Grave	2004
	0001-2004-GG-GPR/PAS	Grave	2005
	00023-2004-GG-GFS/PAS	Grave	2004
	00020-2005-GG-GFS/PAS	Grave	2005
	004-2006/TRASU/GUS/PAS	Grave	2006
15	Asistencia de abonados y usuarios		
	004-2002/TRASU/GUS/PAS: Solución Reclamos y Conflictos(2004)	Grave	2004
	002-2004/TRASU/GUS/PAS: Solución Reclamos y Conflictos	Grave	2004
	003-2006/TRASU/GUS/PAS : Solución Reclamos y Conflictos	Grave	2006
	0006-2005-GG-GFS/MC :		0
	Artículo 12° Directiva de Reclamos	Leve	2005
	Artículo 18° Directiva de Reclamos	Leve	2005
	Artículo 29° Directiva de Reclamos	Leve	2005
	Artículo 94° de las Condiciones de Uso	Leve	2005
	0014-2005-GG-GFS/MC :		0
	Artículo 29° numeral 2 de la Directiva de Reclamos	Leve	2005
	Artículo 47° de las Condiciones de Uso	Leve	2005
	0020-2006-GG-GFS/MC:		0
	Artículo 19° Directiva de Reclamos	Leve	2006
	Artículo 20° Directiva de Reclamos	Leve	2006
	Artículo 29° Directiva de Reclamos	Leve	2006
	00018-2006-GG-GFS/MC:	Varios	0
	Artículo 5° Directiva de Reclamos	Leve	2007



Handwritten signature or mark.



16	Pago tasa de explotación	No se encontró	-
17	Pago por aporte de supervisión	No se encontró	-
18	Pago del canon por uso del espectro	No se encontró	-
19	Secreto de Telecomunicaciones y protección de datos	No se encontró	-

El detalle de los incumplimientos considera el total de las medidas correctivas, sanciones leves, sanciones graves y sanciones muy graves, cometidas por la empresa dentro del período de evaluación. La realización del listado considera las siguientes precisiones:

- Se consideran sólo sanciones firmes.
- Las medidas correctivas son consideradas como faltas leves.
- Los incumplimientos de especificaciones normativas no tipificadas han sido consideradas como faltas leves.

2. Cuantificación y Agrupación del tipo Incumplimientos por categoría

Sobre la base del listado de incumplimientos registrados en el Cuadro N° 8, se estima el total de cada tipo de falta (faltas leves, graves y muy graves) dentro de cada obligación. El resultado de dicha cuantificación por año se muestra en el siguiente cuadro.

CUADRO N° 9

#	Obligaciones	SI	Infracción	Infracciones				
				2004	2005	2006	2007	2008
1	Expansión de la red y servicio	72%	Leve					
			Grave					
			Muy Grave					
1	Calidad y servicio		Leve					
			Grave					
			Muy Grave					
1	Continuidad en el servicio		Leve				4	
		Grave						
		Muy Grave						
1	Obligaciones en caso de emergencia y crisis	Leve						
		Grave						
		Muy Grave						
1	Régimen Tarifario	Leve	2			1		
		Grave		1				
		Muy Grave						
1	Reglas de Competencia	Leve						
		Grave						
		Muy Grave						
1	Reglas de Interconexión	Leve	1	2				
		Grave						



1	Cumplimiento de mandatos y reglamentos		Muy Grave.					1
			Leve	8	2	3	9	1
			Grave	3				
2	Prestación del servicio de arrendamiento de líneas		Muy Grave	1				
			Leve					
			Grave					
2	Procedimiento de inspección y requisitos de control		Muy Grave					
			Leve					
			Grave					
2	Pago a FITEL		Muy Grave					
			Leve					
			Grave					
2	Continuidad en el servicio de TUPS	24%	Muy Grave					
			Leve					
			Grave					
2	Contab. Regulatoria		Muy Grave					
			Leve					
			Grave					
2	Requisitos de información		Muy Grave	4	4	1		
			Leve	0				
			Grave					
2	Secreto de Telecomunicaciones y protección de datos		Muy Grave					
			Leve					
			Grave					
2	Asistencia de abonados y usuarios		Muy Grave	2	6	3	1	
			Leve					
			Grave					
3	Pago tasa de explotación	4%	Muy Grave					
			Leve					
			Grave					
3	Pago por aporte de supervisión		Muy Grave					
			Leve					
			Grave					
3	Pago del canon por uso del espectro		Muy Grave					
			Leve					
			Grave					

3. Estimación del grado de incumplimiento para cada año

Previamente a la determinación de la penalización estimada para cada año, se estima el grado de incumplimiento dentro de cada una de las tres (3) categorías en las cuales fueron agrupadas los diversos tipos de obligaciones. Para tales efectos, considérese la siguiente especificación:

$$I = \text{entero} \{ \text{Max} (MG/1, G/2, L/7) \} \dots (2)$$

M. GALLO

TORRES

RODRIGUEZ

RODRIGUEZ

ZAMBRANO

La expresión anterior indica que para fines de la evaluación, una falta muy grave es equivalente a siete (7) faltas leves o dos (2) faltas graves. El detalle de dichas estimaciones se presenta en el siguiente cuadro.

CUADRO N° 10
Estimaciones del Grado de Incumplimiento

		2004	2005	2006	2007	2008
Categoría I: peso de 72%	Leve	11	4	3	14	1
	Grave	3	1	0	0	0
	Muy Grave	1	0	0	0	1
Estimación del Grado de Incumplimiento (I)		1	0	0	2	1

		2004	2005	2006	2007	2008
Categoría II: peso de 24%	Leve	0	6	3	1	0
	Grave	6	4	2	0	0
	Muy Grave	0	0	0	0	0
Estimación del Grado de Incumplimiento (I)		3	2	1	0	0

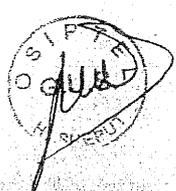
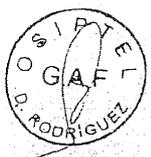
		2004	2005	2006	2007	2008
Categoría III: peso de 4%	Leve	0	0	0	0	0
	Grave	0	0	0	0	0
	Muy Grave	0	0	0	0	0
Estimación del Grado de Incumplimiento (I)		0	0	0	0	0

4. Estimación de las penalidades

Sobre la base de la estimación del grado de incumplimiento por cada categoría, se determinan los niveles de penalidad correspondientes. La variable de penalización P_i se calcula como fracciones del periodo de evaluación mediante la siguiente regla:

$$P_i = \begin{cases} 1/5 & \text{si } I=1. \\ 2/5 & \text{si } I=2. \\ 5/5 & \text{si } I=3 \text{ o superior.} \end{cases}$$

Lo anterior indica que si el grado de incumplimiento de una categoría es igual a uno (1), la penalización correspondiente es igual a un quinto. Si el grado de incumplimiento es igual a dos (2), la penalización es igual a dos quintos. Si el grado de incumplimiento estimado es



superior a dos, la penalización correspondiente es igual a cinco quintos, es decir, todo el período.

CUADRO N° 11
Estimaciones de las Penalidades por Categoría

Categorías	2004	2005	2006	2007	2008
Categoría I: peso de 72%	0.2	0.0	0.0	0.4	0.2
Categoría II: peso de 24%	1.0	0.4	0.2	0.0	0.0
Categoría III: peso de 4%	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

La penalidad estimada para cada año equivale al promedio ponderado de las penalidades estimadas para cada categoría.

$$N = \sum_{i=1}^n S_i * P_i \quad \dots (3)$$

Donde:

- i : grupo de obligaciones.
- S_i : ponderación aplicada en función al impacto sobre el bienestar.
- P_i : penalidad aplicada.
- n : número de grupos de obligaciones.

Finalmente, la penalidad total estimada equivale a la suma de las penalidades promedio anuales.

CUADRO 12
Estimación de las Penalidades

Categorías	Pesos	2004	2005	2006	2007	2008
Categoría I: peso de 72%	72%	0.2	0.0	0.0	0.4	0.2
Categoría II: peso de 24%	24%	1.0	0.4	0.2	0.0	0.0
Categoría III: peso de 4%	4%	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Penalidad Promedio Ponderada Anual		0.38	0.10	0.05	0.29	0.14
Penalidad Total		0.96				

Considerando que el resultado contenido en el Cuadro N° 12 sólo considera la evaluación realizada por las gerencias del OSIPTEL, la penalidad total en años, incluyendo la



evaluación de la obligación N° 20, se determina de acuerdo con lo precisado en la ecuación número 1:

$$N_F = 0.9 * 0.96 + 0.1 * 0$$

$$N_F = 0.864 \Rightarrow \text{Penalidad}_{\text{Meses}} = 0.864 * 12 = 10.37$$

El resultado anterior indica que luego de la evaluación realizada, la penalidad total estimada en meses es equivalente a 10.37 meses.

