



Audiencia Pública
Viernes 30 de abril, 2004

Procedimiento de Renovación del plazo de la concesión de Telefónica del Perú S.A.A.

Informe de Evaluación de OSIPTEL

**Organismo Supervisor de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL**

OSIPTEL





Renovación del Plazo de Concesión

- ✓ Establecido en la **sección 4.02** de los Contratos de Concesión.
- ✓ A solicitud de la empresa.
- ✓ 2 tipos de mecanismos:
 - Renovación Total: por un plazo adicional máximo de 20 años contados desde la terminación del plazo de la concesión (año 2014)
 - **Renovación Gradual**: por períodos de hasta 5 años adicionales al plazo de la concesión.



Procedimiento de Renovación

- ✓ Establecido en la **sección 4.03** de los Contratos de Concesión.
- ✓ En 1999, MTC otorgó primera renovación por 5 años (periodo 2014 - 2019)
- ✓ Publicación de la solicitud de renovación, a cargo del MTC realizado el 21 de enero de 2004 (periodo 2019 – 2024).
- ✓ **Informe de Evaluación**, a cargo de OSIPTEL. (60 días calendario luego de publicación de aviso de MTC).
- ✓ Entrega del Informe de Evaluación (19 de marzo).
- ✓ Solicitud de ampliación por parte del MTC (15 de abril).
- ✓ Entrega de la Ampliación al Informe de Evaluación (28 de abril).

OSIPTEL





Informe de Evaluación

Sección 4.03 (Inciso b)

Si la empresa ha:

- ✓ "Cumplido con sus obligaciones establecidas en las Cláusulas 6, 8 y 9 de este Contrato.
- ✓ Cumplido con las reglas de interconexión establecidas en la Cláusula 10 de este Contrato.
- ✓ Cumplido con las reglas de competencia establecidas en la Cláusula 11 de este Contrato.
- ✓ Cumplido con los mandatos y reglamentos que han sido emitidos por OSIPTEL; y
- ✓ En general, prestado sus Servicios Públicos de Telecomunicaciones y llevado sus negocios conforme a las leyes del Perú".

OSIPTEL





Competencia de OSIPTEL

- ✓ Sección 4.03 (Inciso b), salvo:
 - Pago del Canon por uso del espectro radioeléctrico,
 - Pago de la Tasa anual por explotación comercial,
 - Obligaciones en caso de emergencia o crisis,
 - Secreto de las telecomunicaciones y protección de datos.

OSIPTEL





Criterios de evaluación

- ✓ Cuando OSIPTEL señala expresamente en el Informe de Evaluación que se ha **cumplido**:
 - Se señala que se ha cumplido y no establece ninguna situación particular de excepción – Cumplimiento óptimo.
 - Se señala que se ha cumplido, pero establece algunas situaciones particulares de excepción – Cumplimiento no se ha dado al 100%. Se explican las razones.

- ✓ Cuando OSIPTEL señala expresamente en el Informe de Evaluación que se ha **incumplido**:

Se describe puntualmente en qué ha consistido el incumplimiento.



Pago al Fondo de Inversión de Telecomunicaciones

- ✓ Derecho especial destinado al Fondo de Inversión de Telecomunicaciones (Fitel), equivalente al 1% aplicable sobre los ingresos facturados y percibidos de la empresa.

CUMPLIMIENTO

- El periodo analizado ha sido 1998-2002.
- El plazo para la presentación de la Declaración Jurada del 2003 venció el 10 de abril de 2004, habiendo la empresa cumplido con presentar su Declaración Jurada y pagar el 12 de abril de 2004.

OSIPTEL





Tasas por servicios de supervisión

- ✓ Pago por concepto de supervisión que presta el Estado a través de OSIPTEL, equivalente a una tasa de 0.5% aplicable sobre los ingresos facturados y percibidos de la empresa.

CUMPLIMIENTO

- El periodo analizado ha sido 1998-2002.
- El plazo para la presentación de la Declaración Jurada del 2003 venció el 10 de abril de 2004, habiendo la empresa cumplido con presentar su Declaración Jurada y pagar el 12 de abril de 2004.

OSIPTEL





Obligaciones de la empresa concesionaria - Cláusula 8

8.01 – Continuidad del servicio

- ✓ Se establece la obligación de la empresa de continuar prestando los servicios públicos de telecomunicaciones en todas las zonas en las que a la fecha efectiva de los Contratos de Concesión hayan venido siendo prestados.

CUMPLIMIENTO salvo 1 caso detectado

- El periodo analizado ha sido 1999-2003.
- El caso detectado correspondió a la interrupción del servicio de telefonía fija de fecha 23 de marzo de 2001 en el distrito de San Isidro. La multa establecida fue de 10 UIT.

OSIPTEL





Obligaciones de la empresa concesionaria - Cláusula 8

8.02 – Prestación del servicio de Arrendamiento de líneas y circuitos locales

- ✓ La empresa 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.

CUMPLIMIENTO

salvo 1 caso detectado

- El periodo analizado ha sido 1999-2003.
- No se encontró evidencia de incumplimiento de esta obligación, salvo un caso de incumplimiento del plazo para contestar una solicitud de instalación de enlaces, por el cual la empresa fue amonestada.



Obligaciones de la empresa concesionaria - Cláusula 8

8.03 – Interrupción de las operaciones

- ✓ La empresa 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 a OSIPTEL y haberlo comunicado con razonable anticipación a los abonados afectados.

CUMPLIMIENTO

- El periodo analizado ha sido 1999-2003.
- La comunicación a los usuarios ha sido con una semana de anticipación. A OSIPTEL ha sido en un plazo no mayor de 48 horas.

OSIPTEL





Obligaciones de la empresa concesionaria - Cláusula 8

8.05 – Expansión telefónica y expansión de la red

- ✓ Metas de reducción del tiempo máximo de espera para obtener la conexión telefónica.

CUMPLIMIENTO

- El periodo analizado ha sido 1998-2002, en atención a que la supervisión del año 2003 recién se realiza durante el año 2004.

OSIPTEL





Contrato CPT

	1998	1999	2000	2001	2002
Tiempo máximo de espera para la conexión	3 meses	2 meses	1 mes	15 días	10 días
META (% de solicitudes atendidas dentro del Tiempo Máximo)	80%	90%	95%	96%	97%
Resultado	83,56%	96,51%	98,04%	100%	100%
Cumple / No cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple

Contrato ENTEL

	1998	1999	2000	2001	2002
Tiempo máximo de espera para la conexión	3 meses	2 meses	1 mes	15 días	10 días
META (% de solicitudes atendidas dentro del Tiempo Máximo)	80%	90%	95%	96%	97%
Resultado	84,39%	95,94%	99,68%	100%	100%
Cumple / No cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple

OSIPTEL



Obligaciones de la empresa concesionaria - Cláusula 8

8.06 – Requisitos de Teléfonos Públicos

- ✓ Requisitos de instalación de teléfonos públicos establecidos en los Contratos de Concesión de la ex – CPT y ex – Entel para su cumplimiento entre los años 1994-1998.

CUMPLIMIENTO

- El cumplimiento del indicador Instalación de Teléfonos Públicos fue informado al Ministerio el 19 de febrero de 1999, con ocasión de la primera solicitud de renovación por cinco años de la empresa.

OSIPTEL





Obligaciones de la empresa concesionaria - Cláusula 8

8.07 – Requisitos de Calidad del Servicio

- ✓ Metas de calidad del servicio a cumplir en el servicio telefónico local – de los Contratos de Concesión:
 - Tasa de incidencia de fallas,
 - Tasa de corrección de fallas locales,
 - Tasa de llamadas locales completadas,
 - Tiempo de respuesta de operador, establecido en el Ax. 3 de “Requisitos de Calidad del Servicio”, y
 - Llamadas telefónicas de larga distancia nacional y llamadas telefónicas de larga distancia internacional completadas.

CUMPLIMIENTO

OSIPTEL





Obligaciones de la empresa concesionaria - Cláusula 8

8.08 – Procedimiento de Inspección y Requisitos de control

- ✓ Que la empresa concesionaria cumpla con:
 - Los requerimientos de información y procedimientos de inspección establecidos por OSIPTEL.
 - Utilice equipos y aparatos confiables.
 - Permitir que OSIPTEL inspeccione los equipos y aparatos de la empresa para medir la calidad de servicio, así como los expedientes, archivos y otros datos relacionados con la medición de la calidad del servicio.

CUMPLIMIENTO

- La empresa concesionaria ha cumplido con los requerimientos de información, la utilización de equipos y aparatos confiables y de permitir a OSIPTEL la inspección de los equipos y aparatos de la empresa.

OSIPTEL





Obligaciones de la empresa concesionaria - Cláusula 8

8.10 – Información sobre medidas adoptadas para salvaguardar el Secreto de las Telecomunicaciones

- ✓ En los contratos se establece la obligación de salvaguardar el Secreto de las Telecomunicaciones y la Protección de Datos. Para ello, deberá establecer medidas y procedimientos razonables que deberán ser informadas al MTC y a OSIPTEL.

CUMPLIMIENTO

- El periodo analizado ha sido 1999-2003.
- La empresa concesionaria ha cumplido con informar a OSIPTEL sobre las medidas adoptadas para salvaguardar el secreto de las telecomunicaciones.

OSIPTEL





Obligaciones de la empresa concesionaria - Cláusula 8

8.10 – Requisitos de Asistencia a los abonados y usuarios

- ✓ Se establece la asistencia de abonados y usuarios sobre la base de tres principios fundamentales:
 - No discriminación,
 - Solución de Reclamos y Conflictos, y
 - Requisitos de asistencia mínima.

INCUMPLIMIENTO

- Sobre los temas de no discriminación y requisitos de asistencia mínima, no se han encontrado casos por incumplimiento de esta obligación.
- Sobre la Solución de reclamos y conflictos, OSIPTEL considera esta obligación fundamental para proteger los derechos de los usuarios. En este sentido, ha tomado conocimiento de las diversas quejas presentadas por los usuarios que evidencian un incumplimiento reiterado en la normativa relativa a reclamos. Asimismo, OSIPTEL detectó una serie de infracciones en los procedimientos de reclamos que han dado lugar a diversas sanciones.





Sanciones impuestas en materia de reclamos de Usuarios

Año	Infracción	Tipo	Monto de Multa
1999	Por Aviso de Baja con reclamo en trámite	Grave	30 UIT
1999	Por elevación extemporánea de Recursos de Revisión	Grave	30 UIT
1999	Por suspensión del servicio y requerimiento de pago con reclamo en trámite	Grave	30 UIT
1999	Por suspensión del servicio con reclamo en trámite	Grave	50 UIT
2000	Por elevación extemporánea de Recursos de Queja	Grave	30 UIT
2001	Por no elevación del expediente de queja y por no formar expediente de reclamo.	Grave	51 UIT
2001	Por incumplimiento en la elevación de expedientes de queja	Grave	55 UIT
2001	Condicionar la atención del reclamo al pago previo de la retribución facturada	Grave	51 UIT
2001	Condicionar la atención del reclamo al pago previo de la retribución facturada	Grave	51 UIT
2001	Por incumplimiento en la elevación de expedientes de queja	Grave	Amonestación
2001	Por incumplimiento en la elevación del expediente de apelación	Grave	51 UIT
2002	Suspensión del servicio y exigencia de pago con procedimiento en trámite + Incumplimiento de plazos	Grave	51 UIT
TOTAL			480 UIT

OSIPTEL

Fuente: OSIPTEL





Obligaciones de la empresa concesionaria - Cláusula 8

8.13 – Requisitos contables

- ✓ Implementación de un sistema contable que permita el registro de las inversiones efectuadas, gastos e ingresos de sus diversas líneas de negocio.

CUMPLIMIENTO

- El periodo analizado ha sido 1999-2003.
- La empresa ha cumplido con la implementación de un sistema contable que permita el registro de sus diversas operaciones, y la asignación de gastos e ingresos a sus diversas líneas de negocios establecidas.

OSIPTEL





Obligaciones de la empresa concesionaria - Cláusula 8

8.14 – Archivo y requisitos de información

- ✓ La empresa deberá establecer y mantener registros adecuados para permitir la supervisión y cumplimiento de los términos del contrato:
 - Entrega de información anual.
 - Entrega de información solicitada por diversas áreas de OSIPTEL.

INCUMPLIMIENTO

- El periodo analizado es 1999 - 2003
- Respecto a la entrega de información anual, la empresa incumplió con la obligación solicitada del año 1998, razón por la cual se le impuso una sanción de 25 UIT que quedó consentida en 1999.
- Respecto a la información solicitada por diversas áreas de OSIPTEL, ha existido incumplimiento en la entrega de información o entrega de información inexacta.



Infracciones detectadas respecto a la entrega de información (1999 – 2003)

Año	Motivo de la infracción	Monto
2000	No elevar la información requerida por el TRASU de OSIPTEL	10 UIT
2000	No haber remitido oportunamente el requerimiento de información necesaria para la interconexión solicitada por AT&T	no aplica
2000	Presentación de información inexacta por tráfico de LDN	4 UIT
1998	Por negarse a proporcionar la información solicitada por OSIPTEL en el marco establecido en la normativa sobre interconexión	30 UIT
2002	Incumplimiento de la entrega de la información requerida en aplicación de la Res. # 105-2001-GG/OSIPTEL	100 UIT
TOTAL		144 UIT

OSIPTEL

Fuente: OSIPTEL





Régimen Tarifario General

Cláusula 9

- ✓ Cumplimiento del régimen tarifario general establecido en los contratos.

INCUMPLIMIENTO

- Se detectaron tres tipos de incumplimientos por parte de la empresa:
 - Incumplimiento en la entrega de la información exacta contenida en la solicitud de ajustes tarifarios.
 - Incumplimiento en la presentación de la solicitud de ajuste trimestral por el factor de productividad conforme a la formalidad establecida en los contratos.
 - Aplicación de tarifas mayores a las aprobadas.



Infracciones detectadas en el Régimen Tarifario General

Año	Motivo de la Infracción	Tipo	Monto
2000	Cobro de tarifas mayores a las correspondientes por el uso de la tarjeta prepago "Línea 147"	Muy Grave	30 UIT + obligación de devolución
2000	Entrega de información inexacta en la evaluación del ajuste de tarifas de servicios de Categoría I a partir de julio de 1999	Grave	20 UIT + obligación de devolución
2003	Aplicación de tarifas mayores a las publicadas y comunicadas a OSIPTEL	Grave	59 UIT + obligación de devolución
		TOTAL	109 UIT + obligaciones de devolución

OSIPTEL

Fuente: OSIPTEL





Interconexión

Cláusula 10

- ✓ Las obligaciones contenidas en esta cláusula son:
 - De interconectarse con prestadores de servicios portadores y servicios finales.
 - De interconectarse con otros prestadores de servicios de telecomunicaciones.
 - Referidas a los contratos de interconexión y cargos de interconexión para servicios públicos de telecomunicaciones.

INCUMPLIMIENTO

- El análisis de OSIPTEL se dividió en dos temas:
 - Incumplimiento de la normativa de interconexión.
 - Controversias en las que la empresa ha sido denunciada.

OSIPTEL





Incumplimientos de la normativa de interconexión

OSIPTEL ha detectado infracciones en el cumplimiento de las normas de interconexión que dieron lugar a la imposición de sanciones.

Año	Motivo de la Infracción	Tipo	Monto
1999	Incumplimiento en la falta de entrega de información ante la solicitud de OSIPTEL sobre temas de interconexión	Grave	30 UIT
2000	Bloqueo del acceso de las comunicaciones a través de tarjetas de servicios prepagados de la empresa Infoductos y Telecomunicaciones + Incumplimiento de resoluciones	Grave	10 UIT + 230 UIT por incumplimiento de Resolución
2001	Incumplimiento en la habilitación de los códigos de numeración asignados a empresas operadoras del servicio portador para comunicaciones de larga distancia utilizando tarjetas de pago.	Medida Correctiva	no aplica
TOTAL			270 UIT

OSIPTEL

Fuente: OSIPTEL





Controversias en las que la empresa ha sido denunciada

OSIPTEL ha recibido denuncias por parte de otras empresas del sector sobre el incumplimiento de TdP de no brindar las facilidades de acceso a la interconexión o interrumpir indebidamente la misma.

Año	Motivo de la Controversias	Monto
2000	Interrupción del servicio de transporte conmutado	151 UIT
2001	Incumplimiento de disposiciones relativas a la aplicación de cargos de interconexión	151 UIT
2001	Incumplimiento de obligaciones esenciales de la interconexión y abuso de posición de dominio + comisión de infracciones a la libre y leal competencia	572 UIT *
TOTAL		874 UIT

* Parte de la multa total por la Controversia AT&T – TdP que ascendió a 1,097 UIT.



Reglas de Competencia

Cláusula 11

- ✓ Las reglas de competencia referidas a esta obligación, se refieren a:
 - Prohibición de prácticas monopólicas.
 - Trato no discriminatorio.
 - Suministro de equipo terminal de manera independiente (prohibición de ventas atadas).

INCUMPLIMIENTO

- Luego del análisis correspondiente, se acreditó que la empresa infringió las normas de libre y leal competencia, motivo por el cual ha sido multada hasta por 550 UIT.

OSIPTEL





Sanciones impuestas en Controversias

Año	Motivo de la Controversias	Monto
2001	Incumplimiento de obligaciones esenciales de la interconexión y abuso de posición de dominio + comisión de infracciones a la libre y leal competencia	525 UIT *
2001	Abuso de posición de dominio en la modalidad de negativa injustificada de trato	25 UIT
	TOTAL	550 UIT

* Parte de la multa total por la Controversia AT&T – TdP que ascendió a 1,097 UIT.



Cumplimiento con los mandatos y reglamentos emitidos por OSIPTEL

Cláusula 4

- ✓ Se evalúa la conducta seguida por la empresa frente a las diversas disposiciones emitidas por OSIPTEL.

INCUMPLIMIENTO

- Luego de la evaluación de esta obligación, OSIPTEL determinó el incumplimiento de diversas resoluciones emitidas por:

OSIPTEL





Incumplimiento de lo dispuesto por Resoluciones finales de las Instancias de Solución de Controversias

Año	Motivo de las Controversias	Tipo	Monto
2001	Por incumplimiento de las disposiciones contenidas en la resolución final de 1ra. Instancia	Muy Grave	151 UIT
2001	3 Multas coercitivas por incumplimiento de la resolución final		150 UIT
TOTAL			301 UIT

Incumplimiento de lo dispuesto por Resoluciones finales del TRASU de OSIPTEL

Año	Motivo	Tipo	Monto
1999	Incumplimiento de Resoluciones del TRASU	Grave	30 UIT
1999	Incumplimiento de Resoluciones del TRASU	Grave	30 UIT
TOTAL			60 UIT



Incumplimiento de lo dispuesto por diferentes Resoluciones de OSIPTEL (1)

Año	Motivo	Resultado	Monto
2000	Incumplimiento en los plazos para contestar una solicitud de instalación de enlaces microonda de baja capacidad	Amonestación	no aplica
2001	Por suspender las líneas de titularidad de una empresa	Amonestación	no aplica
2001	Incumplimiento de las obligaciones asumidas en el contrato de interconexión de una empresa	Amonestación	no aplica
2002	Irregularidades presentadas en el sistema de preselección	Amonestación	no aplica
2000	No haber remitido oportunamente el requerimiento de información necesaria para la interconexión	Condonación	no aplica
2000	Incumplimiento de las normas complementarias a la interconexión	Condonación	no aplica
1999	No haber señalado un nivel de detalle suficiente en los recibos complementarios emitidos	Multa	10 UIT
2000	Incumplimiento de resolución emitida por OSIPTEL	Multa	10 UIT

OSIPTEL

Fuente: OSIPTEL





Incumplimiento de lo dispuesto por diferentes Resoluciones de OSIPTEL (2)

2000	Incumplimiento de Atención de fallas de calidad	Multa	20 UIT
2001	Incumplimiento de medida correctiva impuesta por OSIPTEL	Multa	30 UIT
2002	Resistencia a la realización de una visita de inspección en su local de atención al cliente	Multa	151 UIT
2002	Incumplimiento de colocar información relativa al procedimiento de reclamos en sus oficinas de orientación + impedir el acceso a la información de expedientes de usuarios + no informar en los recibos telefónicos sobre los derechos y deberes de los usuario	Medida Correctiva	no aplica
2003	Incumplimiento en la presentación de información para la solicitud de reclamos de usuarios	Medida Correctiva	no aplica
2001	No informar al abonado sobre la suspensión del servicio dentro del plazo establecido	Condonación	no aplica

Lo que debes saber

Si el teléfono está cortado por falta de pago, ¿qué plazo tiene la empresa para reponer el servicio?

En caso de terminar mi contrato de telefonía con deuda pendiente, ¿Qué plazo tiene la empresa operadora para cobrarme los montos adeudados?

OSIPTEL Te orienta



OSIPTEL Te informa

OSIPTEL evalúa medidas para reducir costos fijos de operadores de celulares

(Gestión, Negocios, Pág. III) El Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), está evaluando la posibilidad de reducir costos fijos que tienen las operadoras de celulares, de modo que puedan disminuir las tarifas de fijo a móvil, las mismas que se han mantenido en el mismo nivel desde el año 2001, no obstante que las otras tarifas (de móvil a móvil y de móvil a fijo) han mostrado un gran dinamismo. [...ver más](#)

www.osiptel.gob.pe

Novedades

- Proyecto de Lista Enunciativa de Información Pública y Reservada
- Inician procedimiento para la Revisión del Factor de Productividad aplicable dentro del régimen tarifario de Fórmula de Tarifas Tope establecidos en contratos de servicios de Telefonía



INFORMATE
antes de elegir



Factor de Productividad

