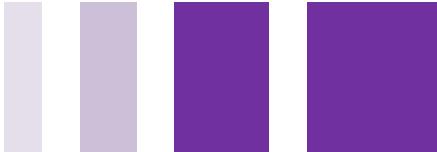


Programa presupuestal 0124

Mejora de la provisión de servicios de
telecomunicaciones



Programa presupuestal 0124

MEJORA DE LA PROVISIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Aspectos generales del diseño del Programa Presupuestal

Problema identificado

Provisión Inadecuada de Servicios de Telecomunicaciones.

Población objetivo

7'336,876 personas usuarias insatisfecha con algún servicio de telecomunicaciones.

Resultado específico

Mejora de la Provisión de Servicios de Telecomunicaciones a la Población usuaria insatisfecha con algún servicio de telecomunicaciones.

Sector

Presidencia del Consejo de Ministros

Entidad responsable del PP

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

Niveles de gobierno que participan en la ejecución del PP

Gobierno Nacional

Responsables del PP

Responsable técnico del PP

Nombre: David Villavicencio Fernández

Cargo: Gerente de Planeamiento y Presupuesto

E-mail: dvillavicencio@osiptel.gob.pe

Teléfono: 225 1313 anexo 2373

Coordinador de seguimiento y evaluación

Nombre: Sonia Chacón Aybar

Cargo: Jefe de Planeamiento

E-mail: schacon@osiptel.gob.pe

Teléfono: 225 1313 anexo 2445

Matriz lógica

Objetivos	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos importantes
Resultado específico			
Mejora de la provisión de servicios de telecomunicaciones.	Nivel de satisfacción de usuarios de los servicios de telefonía fija. Nivel de satisfacción de usuarios de los servicios de telefonía móvil. Nivel de satisfacción de usuarios de los servicios de internet. Nivel de satisfacción de usuarios de los servicios de cable.	Encuesta realizada por OSIPTEL.	Cualquier ley de reestructuración o cambio en los estatutos de la Institución no afecta los objetivos ni el espíritu del Programa Presupuestal. Se asume que no ocurren desastres naturales que afecten gravemente los servicios de telecomunicaciones brindados. El Marco institucional (MTC, PJ, TC, etc.) apoya los criterios técnicos de OSIPTEL en sus fallos en el sector de Telecomunicaciones. Las empresas cooperan con el OSIPTEL en la implementación de las medidas.
Productos			
3000651 Localidades supervisadas de acuerdo a estándares técnicos del servicio	Índice de Calidad de telefonía móvil. Nivel de calidad de cobertura del servicio. Tasa de solución de incumplimientos detectados en cuanto al nivel de velocidad de internet. Porcentaje de cumplimiento de la velocidad mínima garantizada del internet.	Registros de mediciones Archivos fuente de los sistemas de operación y mantenimiento de las empresas operadoras. Registros de mediciones. Mediciones realizadas en supervisiones y/o monitoreos de las velocidades de acceso a Internet en centros poblados para empresas operadoras del servicio de acceso a Internet. Registro de mediciones.	La dimensión del espectro asignada a los operadores es adecuada para proveer los servicios de telecomunicaciones de acuerdo a los estándares propuestos. Las entidades gubernamentales impulsan y mantienen los proyectos de inversión referentes a la infraestructura del sector telecomunicaciones. Las municipalidades, asociaciones de vecinos y otras entidades locales no imponen barreras para la inversión en infraestructura.
3000652 Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario	Monto de ahorro real acumulado en el servicio de telefonía fija. Índice de Competencia en Telefonía Móvil.	Expediente de los Procedimientos de Ajustes Trimestrales de Tarifas. Información periódica remitida por las empresas (Resolución N° 096-2015-CD/OSIPTEL). Reportes de TINE y TLLI. Sistema de Registro de Tarifas.	Los entes gubernamentales adjudican el espectro considerando el impacto en competencia.

Objetivos	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos importantes	
3000653 Usuarios protegidos en sus derechos	Índice de Competencia en el mercado de Internet.	Información periódica remitida por las empresas (Resolución N° 096-2015-CD/OSIPTEL). Sistema de Registro de Tarifas.		
	Índice de Competencia en el mercado de TV de Paga.	Información periódica remitida por las empresas (Resolución N° 096-2015-CD/OSIPTEL). Sistema de Registro de Tarifas.		
	Monto de ahorro anual por cargos diferenciados urbano rural.	Trafico reportado por empresas de acuerdo a Resolución N° 038-2010-CD/OSIPTEL Cargos de interconexión tope regulados Data de población del INEI.		
	Unidad de Medida del Producto: Operador (554).	-		
5005011 Supervisión de los indicadores de telecomunicaciones	Índice de satisfacción de los usuarios con respecto al Servicio de Orientación del OSIPTEL.	Encuesta.	Los usuarios se encuentran interesados en conocer sobre sus deberes y derechos respecto a servicios de telecomunicaciones. Los usuarios que participan del procedimiento de reclamo, hacen valer sus derechos, incluyendo Segunda Instancia.	
	% de recursos de apelación resueltos en plazos menores.	Expedientes elevados por las empresas operadoras.		
	Porcentaje de usuarios con conocimiento de sus derechos.	Encuesta.		
	Unidad de Medida del Producto: Usuario (152).	Reportes.		
Actividades				
Producto 1				
5005594 Medidas regulatorias	Localidades supervisadas.	Reporte de GFS.	Los operadores colaboran activamente con el ente regulador en la mejora de los servicios. Los operadores tienen la disposición de realizar las mejoras a la infraestructura y equipos para cumplir con los estándares de calidad de los servicios ofrecidos.	
Producto 2				
5005594 Medidas regulatorias	Medidas regulatorias	Resoluciones emitidas	El contrato ley con Telefónica del Perú establece criterios para calcular el factor de productividad con el objetivo de simular precios competitivos. Los operadores cumplen con la ejecución de la normativa y regulación establecidas.	

Objetivos	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos importantes
5005014 Supervisión tarifaria y de interconexión	Supervisión realizada	Reportes de GFS	Se cautela el derecho de los usuarios al contar con servicios de telecomunicaciones con tarifas justas. Los operadores cumplen con el cumplimiento de la normativa establecida sobre interconexión.
5005015 Investigaciones preliminares y solución de controversias	Expediente resuelto	Resoluciones emitidas	-
Producto 3			
5005017 Supervisión al cumplimiento de la normativa del usuario	Supervisión realizada	Reportes de la GFS	Los operadores tienen la disposición de cumplir con lo establecido en la normativa vigente de protección al usuario.
5005018 Solución de quejas y apelaciones, y sanciones por incumplimiento de resoluciones	Expediente resuelto	Resoluciones emitidas	Crecimiento promedio en cantidad de usuarios, servicios ofrecidos y número de empresas. La eficiencia de las empresas operadoras respecto a procesos que involucran el procedimiento de reclamos se mantiene constante
5005019 Asistencia a Asociaciones y Consejo de Usuarios	Asistencia técnica implementada	Reporte de GPSU	Asociaciones de usuarios muestran interés en trabajo coordinado y conjunto.
5005595 Servicios de orientación al usuario.	Usuario	Reportes del aplicativo	Crecimiento promedio en cantidad de consultas de usuarios, según canal de orientación.
5005596 Marco normativo de protección al usuario.	Norma aprobada	Resolución emitida	Empresas y usuarios cumplen con lo establecido, mejorándose las relaciones de consumo.

Productos del Programa Presupuestal

Detalle del producto	
3000651 Localidades supervisadas de acuerdo a estándares técnicos del servicio	
Unidad de medida: 279 Localidad Supervisada	
¿Quién recibe el producto o sobre quién se interviene? –Grupo poblacional que recibe el producto.	<ul style="list-style-type: none">▪ Localidades que cuentan con algún servicio de telecomunicaciones del ámbito urbano y rural.
¿Qué bienes y/o servicios –específicos– recibirá dicho grupo poblacional?	<ul style="list-style-type: none">▪ Este producto permitirá que los usuarios reciban - a través del cumplimiento del marco normativo por parte de las empresas operadoras-, servicios públicos de telecomunicaciones con altos estándares de calidad, mediante la realización de las acciones de supervisión y/o monitoreo relacionadas con las actividades de:<ul style="list-style-type: none">i) Verificación de los reportes y sustento de los resultados de los indicadores de calidad enviados por las empresas operadoras: Tasa de Incidencia de Fallas (TIF), Tasa de Llamadas Completadas (TLLC), Respuesta de la Operadora (RO), Tasa de Reparaciones (TR), Tasa de Intentos no Establecidos (TINE) y Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI), Tasa de Ocupación de Enlaces (TOE) y Tasa de Transferencia de Datos (TTD).ii) Realización de Mediciones de la calidad de los servicios móviles brindados por las empresas operadoras sobre en centros poblados urbanos. Se miden utilizando indicadores como de: a) la Calidad de Voz (CV), b) Calidad de Cobertura del Servicio (CCS) y c) Tasa de Entrega de Mensajes de Texto (TETM); y aquellos relacionados con el internet.iii) Verificación de cobertura de los servicios móviles y validación de información, proporcionada por las empresas operadoras, sobre las poblaciones declaradas con servicio.iv) Supervisión y/o monitoreo de la continuidad y disponibilidad de los servicios públicos de telecomunicaciones desplegados en áreas rurales.v) Supervisión y/o monitoreo del cumplimiento de las obligaciones de las empresas operadoras sobre las normas concernientes a uso indebido, preselección, portabilidad numérica, y otros que se presentasen en el mercado.▪ Inicio del proceso de fiscalización, que comprende la recomendación de aplicación de mecanismos preventivos o definitivos, donde los últimos incluyen el inicio de un procedimiento administrativo sancionador o procedimiento de imposición de Medida Correctiva.▪ Por otro lado, cabe precisar que el monitoreo es una actividad que facultativamente realiza el OSIPTEL en el marco de su función supervisora, y su aplicación no es requisito previo para la realización de la supervisión.
	<p>Para el caso específico del monitoreo, su resultado puede ser:</p> <ul style="list-style-type: none">a) reporte simple en caso se constate un cabal cumplimiento; o

	<p>b) En caso de haber detectado problemas puede emitirse una “Comunicación Preventiva” que, al ser comunicada a la empresa operadora puede generar, una oportunidad para que, voluntariamente realice las acciones pertinentes para que solucione el problema advertido o para evitar que se produzca el incumplimiento de una obligación, a la entidad supervisada; o</p> <p>c) La recomendación del inicio de una acción de supervisión.</p>
¿Cuál es la modalidad de entrega del producto a dicho grupo poblacional?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La modalidad de entrega del producto es a través de las acciones de supervisión y/o monitoreos que el OSIPTEL realiza, de oficio o por encargo (de parte), a las empresas operadoras que brindan servicios públicos de telecomunicaciones, en las mismas localidades donde se presentan los problemas de calidad, interrupciones o congestión de los mismos.
¿Quién realiza la entrega del producto?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La Gerencia de Fiscalización y Supervisión (GFS) es la unidad orgánica encargada de realizar las supervisiones y/o monitoreos en campo y por otros medios, a las empresas operadoras. ▪
¿Dónde se entrega el producto?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El producto es entregado en localidades urbanas y rurales supervisadas. ▪ Las localidades urbanas y rurales se encuentran clasificadas e identificadas en el Directorio Institucional de Centros Poblados de OSIPTEL (Resolución N° 096-2015-CD/OSIPTEL, anexo V)

Detalle del producto	
3000652 Empresas operadoras cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario	
Unidad de medida: 554 Operador	
¿Quién recibe el producto o sobre quién se interviene? –Grupo poblacional que recibe el producto.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Operadores de servicios de telecomunicaciones.
¿Qué bienes y/o servicios –específicos– recibirá dicho grupo poblacional?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A fin de entregar a los usuarios un marco normativo/regulatorio que les permita, directa o indirectamente, tener esquemas tarifarios simples a precios competitivos, el OSIPTEL entrega lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Estudios y análisis que permitan regular las tarifas tope que las empresas pueden cobrar a sus usuarios (telefonía fija). • Estudios y análisis que permitan regular cargos de interconexión tope que las empresas pueden cobrarse entre sí a fin de promover la competencia, disminuir costos de entrada y eliminar posibles distorsiones. • Estudios y análisis que permitan normar el mercado a fin de tener normas claras, disminuir las barreras de acceso y promover la competencia.

	<p>Asimismo, en el ámbito de la supervisión ex post de la dinámica competitiva en los mercados de telecomunicaciones, el OSIPTEL entrega lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Investigaciones preliminares que permitan determinar la existencia de indicios sobre el ejercicio de alguna práctica contraria a la libre y leal competencia. • Resoluciones de primera y segunda instancia administrativa que sancionan las conductas que atentan a la libre y leal competencia, así como otros temas tales como, compartición de infraestructura, interconexión, entre otros. Estas resoluciones son el producto final de las controversias iniciadas a pedido de parte o de oficio.
<p>¿Cuál es la modalidad de entrega del producto a dicho grupo poblacional?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La entrega se realiza a través de resoluciones de Consejo Directivo, Presidencia o Gerencia General que se sustentan en informes realizados por la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia. Dichas resoluciones se publican en el Diario Oficial El Peruano, asimismo, las resoluciones, informes y todos la documentación relacionada adicional se publica en la página web institucional; a fin de ser de público conocimiento. En el caso de tarifas mayoristas y minoristas que se apliquen específicamente a ciertas empresas, se notifica toda la documentación a dichas empresas. ▪ En el caso de la función de solución de controversias, la modalidad de entrega se da mediante la notificación de resoluciones administrativas resueltas por los Cuerpos Colegiados, en la primera instancia, y por el Tribunal de Solución de Controversias, en segunda instancia.
<p>¿Quién realiza la entrega del producto?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La entrega del producto la realiza el Consejo Directivo, Presidencia o Gerencia General, a través de las resoluciones que emiten. Dichas resoluciones se sustentan en informes realizados por la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia. <p>Para la función de solución de controversias, la entrega del producto se da a través de las respectivas Secretarías Técnicas, las que realizan la notificación de resoluciones administrativas de los Cuerpos Colegiados, en la primera instancia, y por el Tribunal de Solución de Controversias, en segunda instancia.</p> <p>El proceso es el siguiente:</p> <p>El OSIPTEL o algún interesado identifican la necesidad de regulación de una tarifa o cargos de interconexión o de la emisión de una norma. Si, luego de un estudio, se evidencia la necesidad efectivamente, se inicia formalmente el procedimiento (Mediante Resolución de Consejo Directivo, sustentada en informe técnico de la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia, con la</p>

	<p>revisión de la Gerencia de asesoría Legal). Esta resolución es publicada en El Peruano, mientras que toda la documentación relacionada se cuelga en la página web institucional. La resolución establece el plazo para que las empresas presenten su propuesta de cargo o tarifa y la información de sustento, en caso de las regulaciones. En el caso de las normas, se establece el plazo para comentarios.</p> <p>El OSIPTEL analiza la información recabada, elabora el modelo que sustenta el cargo o tarifa el que se publica para comentarios de los interesados.</p> <p>Luego de recibidos los comentarios se llevan a cabo audiencias públicas y se trabaja la propuesta final de regulación o norma, la cual es aprobada por Resolución de Consejo Directivo.</p> <p>Por el lado de las controversias, la entrega del producto la realiza la Secretaría Técnica, en el caso de las investigaciones preliminares, los Cuerpos Colegiados en la primera instancia administrativa y el Tribunal de Solución de Controversias, en la segunda instancia.</p>
¿Dónde se entrega el producto?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Considerando que el producto se entrega a través de las resoluciones del Consejo Directivo, Presidencia o Gerencia General, las cuales son publicadas en el Diario Oficial El Peruano, así como en la página web institucional, la entrega del producto tiene una repercusión a nivel nacional, toda vez que dichos medios de entrega permiten el acceso libre y masivo de los productos emitidos, por parte de las empresas operadoras y usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones. ▪ En el caso de la función de solución de controversias, la entrega del producto se realiza en el domicilio de las empresas involucradas en los procedimientos de Solución de Controversias.

Detalle del producto	
3000653 Usuarios protegidos en sus derechos	
Unidad de medida: 152 Usuario	
¿Quién recibe el producto o sobre quién se interviene? –Grupo poblacional que recibe el producto.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Usuarios de servicios de telecomunicaciones del ámbito urbano y rural.
¿Qué bienes y/o servicios –específicos– recibirá dicho grupo poblacional?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Normas: conjunto de derechos y deberes que asegurarán un adecuado funcionamiento de los mercados de servicios públicos de telecomunicaciones, durante todo el ciclo de la entrega del producto. Es decir, desde el momento en que se informa del servicio, cuando contrata el servicio, se instala, se suspende, etc., hasta la baja del mismo. Estos derechos además incluyen diversos procedimientos que aseguran la transparencia en las relaciones de consumo, ejemplos:

(i) procedimientos para la atención de reclamos; (ii) procedimiento en caso de contar con líneas que no reconoce haber contratado; (iii) procedimiento para bloquear el servicio y equipo por robo / pérdida, entre otros.

- **Resoluciones de apelaciones y quejas:** Emitidas por la segunda instancia administrativa del procedimiento de reclamos de usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

El público a quien se dirigen las resoluciones emitidas por el TRASU son los abonados, usuarios, representantes de usuarios y asociaciones a quienes durante la resolución de primera instancia efectuada por las empresas operadoras se les informa entre otros, el “Plazo que asiste al usuario para interponer el recurso de apelación” y optan por continuar con el procedimiento a través de la presentación de un recurso de apelación y/o una queja.

Asimismo, a través de la página web del OSIPTEL, los usuarios pueden acceder a su expediente virtual: <http://www2.osiptel.gob.pe/ConsultaTRASU/>

Por otro lado, se llevan a cabo verificaciones del cumplimiento de lo dispuesto en las resoluciones del TRASU. De encontrarse disconformidades, se efectúan las acciones necesarias para sancionar las malas prácticas de las empresas operadoras.

Dicha información se encuentra disponible en la página web del OSIPTEL para conocimiento de las empresas y usuarios interesados:

<http://www.osiptel.gob.pe/documentos/sanciones-impuestas-por-el-trasu>

- **Contratos:** modelos de contratos revisados y aprobados (se da conformidad) que no contienen cláusulas abusivas ni van en contra de lo establecido en el conjunto de derechos y deberes que asegurarán una correcta aceptación del servicio.

- **Orientación:**

- Información debido a la absolución de sus consultas referidas los deberes y derechos y los diversos procedimientos para hacer valer los derechos o que la empresa se comporte correctamente. Se absuelven consultas a nivel nacional y por diversos canales de comunicación.
- Información a través de las diversas herramientas informáticas disponibles, sobre contratos de abonado, tarifas, reportes de equipos robados, entre otros.
- Asistencia para la solución de sus casos a nivel nacional.
- Apoyo para la solución de sus casos (gestiones) con las empresas operadoras.

- **Asociaciones de Usuarios:** fortalecimiento y mejora de su organización, lo que les otorga más poder para enfrentar los diversos casos ante las empresas operadoras.

- **Consejos de Usuarios:** asistencia técnica, legal y administrativa a sus labores.

	<p>Debe tenerse en cuenta que los Consejos de Usuarios del OSIPTEL tienen como objetivo constituirse en mecanismos de participación de los agentes interesados en la actividad regulatoria de las telecomunicaciones. Su labor es consultiva y garantiza una efectiva participación de las asociaciones de consumidores y usuarios. Sus miembros son elegidos democráticamente por un periodo de dos años.</p>
¿Cuál es la modalidad de entrega del producto a dicho grupo poblacional?	<p>a. ¿Es una entrega a solicitud o la entidad la realiza de oficio?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normas: La entrega se hace de oficio, pero considera casos (problemas) que reportan los usuarios para mejorar y/o precisar los deberes y derechos. • Resoluciones de apelación y queja: A solicitud de los usuarios del procedimiento de reclamos. • Contratos: De oficio. • Orientación: A solicitud y de oficio. • Asociaciones de Usuarios: A solicitud y de oficio. • Consejos de Usuarios: A solicitud. <p>b. ¿Es una entrega directa o a través de otros actores?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contratos: A través de las empresas operadoras. • Resoluciones: Directa • Orientación: Directa y en algunos casos (gestión) a través de las empresas operadoras. • Asociaciones de Usuarios: Directa. • Consejos de Usuarios: Directa <p>c. ¿Es una entrega presencial, a distancia, virtual, etc.?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normas: a través de una publicación. • Resoluciones de apelación y queja: Mediante notificaciones. • Contratos: a través de documentos, grabaciones que deben efectuar las empresas, pero los contratos pueden ser vistos en una herramienta en línea, disponible en la página web. • Orientación: en las diversas modalidades. • Asociaciones de Usuarios: directa. • Consejos de Usuarios: Presencial.
¿Quién realiza la entrega del producto?	<p>▪ La Gerencia de Protección y Servicio al Usuario – GPSU.</p>
¿Dónde se entrega el producto?	<ul style="list-style-type: none"> • Normas: A nivel nacional, se publica en el Diario Oficial El Peruano y se efectúa difusión. • Resoluciones de apelación y queja: A nivel nacional • Contratos: A las empresas operadoras. • Orientación: A usuarios, entidades públicas o privadas, empresas, etc. A nivel nacional. • Asociaciones de Usuarios: Principalmente en Lima de manera presencial, pero se viaja con poca frecuencia. • Consejos de Usuarios: A nivel nacional según las competencias de cada Consejo de Usuarios.

Actividades del Programa Presupuestal

Producto 3000651. Localidades supervisadas de acuerdo a estándares técnicos del servicio

Actividad	Unidad de medida	Niveles de Gobierno que ejecutan		
		Nacional	Regional	Local
5005011. Supervisión de los indicadores de Telecomunicaciones.	279. Localidades supervisadas	X		

Producto 3000652. Empresas Operadores cuentan con mecanismos para brindar esquemas tarifarios accesibles al usuario

Actividad	Unidad de medida	Niveles de Gobierno que ejecutan		
		Nacional	Regional	Local
5005014. Supervisión tarifaria y de interconexión	303. Supervisión realizada	X		
5005015. Investigaciones preliminares y solución de controversias	053. Expediente resuelto	X		
5005594. Medidas regulatorias	602. Medidas regulatorias	X		

Producto 3000653. Usuarios protegidos en sus derechos

Actividad	Unidad de medida	Niveles de Gobierno que ejecutan		
		Nacional	Regional	Local
5005017. Supervisión al cumplimiento de la normativa del usuario	303. Supervisión realizada	X		
5005018. Solución de quejas y apelaciones, y sanciones por incumplimiento de resoluciones	053. Expediente resuelto	X		
5005019. Asistencia a Asociaciones y Consejo de Usuarios	287. Asistencia técnica implementada	X		
5005595. Servicios de orientación al usuario	152. Usuario	X		
5005596. Marco normativo de protección al usuario	174. Norma aprobada	X		