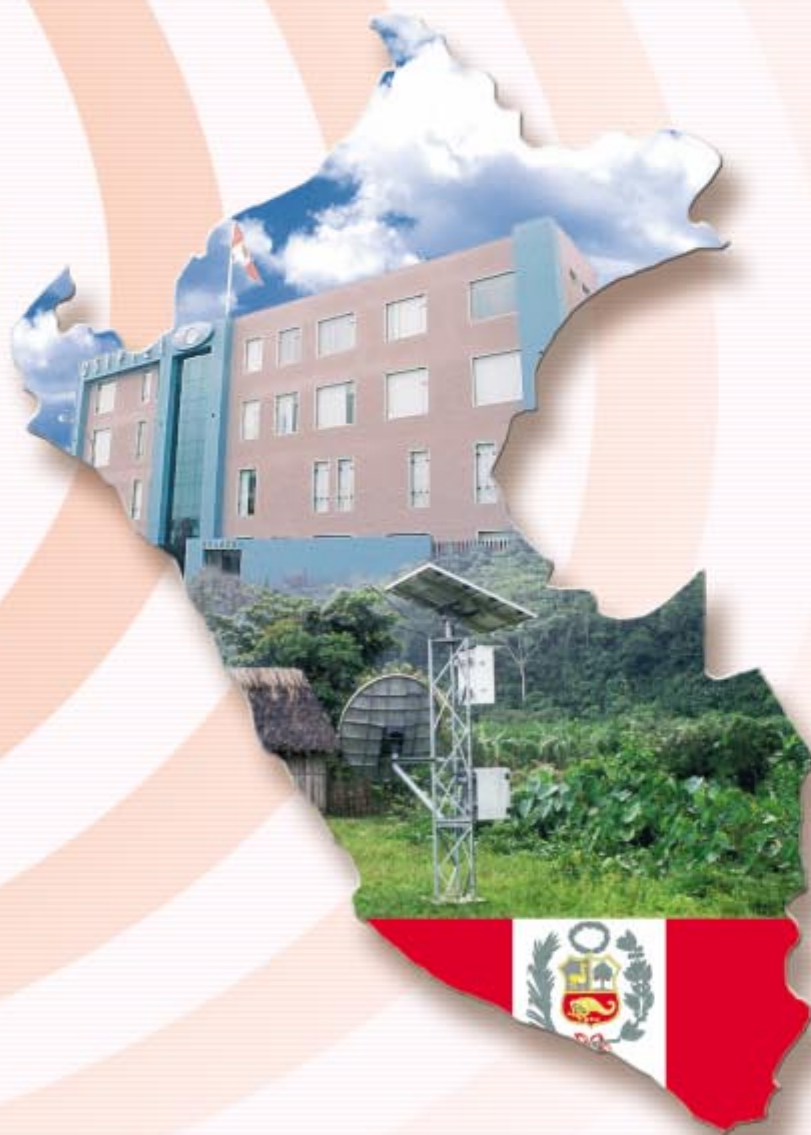


# UNA REGLAMENTACIÓN EFICAZ ESTUDIO DE CASO:

## PERU 2001



Unión Internacional de Telecomunicaciones



# **Una reglamentación eficaz**

## **Estudio de caso: Perú**



**Unión Internacional de Telecomunicaciones**

El presente estudio fue realizado por Jorge Crom, Director, Atlantic Consulting y Ben A. Petrazzini Asesor en Políticas de la UIT/SPU. Los autores del estudio desean expresar su más sincero agradecimiento al personal y funcionarios del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTTEL). Un especial agradecimiento al Ing. Jorge Kunigami, Presidente del OSIPTTEL y al Sr. Flavio Ausejo, Coordinador de Asuntos Internacionales, quienes dedicaron parte de su valioso tiempo para hacer posible este estudio. Nuestra gratitud también a todos los funcionarios de gobiernos y gerentes de empresas, investigadores, docentes y particulares (ver el Anexo E) que, a través de entrevistas personales, contribuyeron con valiosos comentarios, opiniones, datos e información a la realización de este trabajo. El trabajo de campo y entrevistas se realizaron en Lima, Perú durante el mes de junio de 2001.

Este estudio de caso está orientado a explorar en detalle los aspectos relativos a la organización, la estructura, el funcionamiento, la financiación, las responsabilidades y la legitimidad de intervención en el mercado del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTTEL) – ente regulador de las telecomunicaciones en el Perú. Este estudio será útil no sólo para las autoridades reglamentarias y las instancias gubernamentales, sino también para todos los actores en el sector de las telecomunicaciones, en el ámbito nacional e internacional.

Las opiniones expresadas en este documento son las del autor y no reflejan necesariamente las de la UIT, sus Miembros o el gobierno del Perú.

## Índice

	<i>Página</i>
1 Perú socioeconómico y político.....	1
1.1 Población y desarrollo social .....	1
1.2 Economía .....	1
1.3 Política y gobierno .....	2
2 El sector de telecomunicaciones.....	2
3 Función reguladora del Estado .....	7
4 OSIPTEL .....	7
4.1 Mandato y funciones .....	8
4.2 Autonomía.....	12
4.3 Transparencia.....	13
4.4 Organización de OSIPTEL .....	13
4.5 Los usuarios y el OSIPTEL.....	23
4.6 Supervisión y monitoreo .....	24
4.7 Resolución de controversias y arbitraje .....	26
4.8 Poder de coacción y sanción .....	28
4.9 Poderes regulatorios específicos .....	28
5 Áreas no sujetas a la jurisdicción del OSIPTEL.....	34
5.1 Licenciamiento.....	34
5.2 Gestión del espectro radioeléctrico .....	35
6 Conclusiones .....	36
ANEXO A – Funciones del OSIPTEL .....	37
ANEXO B – Marco legal de las telecomunicaciones en el Perú.....	50
ANEXO C – Funciones del Ministerio de transportes, comunicación, vivienda y construcción ..	56
ANEXO D – Funciones de la unidad especial de concesiones en telecomunicaciones.....	57
ANEXO E – Lista de personas y organizaciones entrevistadas .....	59
ANEXO F – Referencias y bibliografía.....	61

## Lista de tablas

	<i>Página</i>
Tabla 1 – La metamorfosis de las comunicaciones.....	4
Tabla 2 – Performance del sector telecomunicaciones .....	4
Tabla 3 – Creciendo en movilidad y ancho de banda .....	7
Tabla 4 – Abriendo el juego.....	12
Tabla 5 – En la diversidad esta la fortaleza .....	17
Tabla 6 – Nivel de profesionalización de OSIPTEL.....	17
Tabla 7 – Arbitrando disputas.....	19
Tabla 8 – En busca de la igualdad .....	20
Tabla 9 – Monitoreando buena conducta.....	25
Tabla 10 – Reclamando derechos .....	28
Tabla 11 – Infracciones a la ley .....	29
Tabla 12 – Cargos de interconexión. ....	31
Tabla 13 – Los servicios de telecomunicaciones desde la perspectiva tarifaria. ....	32
Tabla 14 – Impacto del proyecto piloto de la Frontera Norte.....	34

## Lista de figuras

Gráfico 1 – Muchas inversiones, pocas líneas .....	5
Figura 1 – Organizado para gobernar .....	10
Figura 2 – Estructura organizacional de OSIPTEL, junio 2001 .....	14
Gráfico 2 – Recursos humanos .....	18
Figura 3 – Estructura organizacional de OSIPTEL y cantidad de empleados por área, marzo 2001 .....	19
Figura 4 – Mecanismos de solución de controversias entre empresas y de reclamo de usuarios ..	26

## Lista de recuadros

Recuadro 1 – En venta.....	3
Recuadro 2 – Parámetros para un mercado en competencia.....	6
Recuadro 3 – Asociados por la regulación .....	10
Recuadro 4 – Regulando tarifas.....	13
Recuadro 5 – A favor de la transparencia.....	14
Recuadro 6 – Alimentando la sociedad de la información .....	21
Recuadro 7 – Una cuestión de principios .....	22
Recuadro 8 – SAO y el FonoAyuda .....	24
Recuadro 9 – Receta para un acuerdo exitoso. ....	31
Recuadro 10 – Un debate inconcluso.....	33
Recuadro 11 – Aprendiendo con telefonía pública.....	34

# OSIPTEL

## ESTUDIO DE CASO

«La independencia no solo nos la dan, nos la ganamos»

Jorge Kunigami, Presidente de OSIPTEL<sup>1</sup>



### 1 Perú socioeconómico y político

El Perú es un país de 1,28 millones de kilómetros cuadrados ubicado en el oeste de América Latina con una extensa costa de 2.414 kilómetros sobre el Océano Pacífico. Limita con cinco países: Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador; y comparte con uno de ellos (Bolivia) el lago navegable más alto del mundo (Lago Titicaca). La geografía del país va desde las llanuras costeras del oeste, pasando por las cumbres nevadas de los Andes en el centro, a las bajas y tórrida selva Amazónica en el este. El 3 por ciento del territorio es tierra cultivable, el 21 por ciento son pasturas permanentes, 66 por ciento está constituido por selva y bosques, y el 10 por ciento restante se mezcla en una variedad de tipos de suelos. El clima, en consecuencia, varía en conjunción con el perfil topográfico del país pasando de la sequía típica de los desiertos del oeste, al clima templado y frío de los Andes, para descender a la humedad y lluviosa selva del este. Esta variada geografía y clima ha otorgado al

Perú una cantidad importante de recursos naturales, destacándose aquellos relacionados a la minería (el país tiene importantes yacimientos de cobre, hierro, plata, oro, carbón, fosfato, etc.), la pesca y la madera.

#### 1.1 Población y desarrollo social

El Perú tenía a mediados del 2000 una población estimada que ya superaba los 27 millones de habitantes. Del total de la población se estima que un 45 por ciento es población nativa o mestiza; un 37 por ciento son blancos, mientras que el 15 por ciento restante está constituido por población con raíces en África, Japón o China. Pese a esta diversidad de razas más del 90 por ciento de la población profesa el catolicismo.

Con un crecimiento poblacional del 1.75 por ciento el país tenía una población predominantemente joven, en el que el 35 por ciento de la población tenía entre 0 y 14 años de edad, mientras que solo el 4 por ciento de la población tenía más de 65 años de edad. La expectativa de vida es relativamente alta (70 años). La mortalidad infantil, sin embargo, llega a 40,6 muertes por cada 1000 nacimientos.

El español y el quechua son los idiomas oficiales, mientras que el aymará, si bien no encuadra en la misma categoría es el idioma principal para una cantidad considerable de la población local. Solo el 11 por ciento de la población es considerada analfabeta (población mayor a 15 años que no sabe leer ni escribir). Existe, sin embargo, una diferencia considerable entre los sexos, ya que entre los varones el analfabetismo llega solo al 5.5 por ciento de la población mayor de 15 años, mientras que entre las mujeres la incapacidad para leer y escribir alcanza al 17 por ciento de la población.

#### 1.2 Economía

La economía del Perú está dominada por los sectores de servicios e industriales, consti-

tuyendo la agricultura una parte menor de la estructura económica del país. A fines de la década del 90 se estimaba que el sector servicios constituía el 45 por ciento de la actividad económica nacional, el sector industrial el 42 por ciento, mientras que la agricultura ocupaba el 13 por ciento.<sup>2</sup>

Con un producto bruto interno per capita de alrededor de USD 2500 al año, el Perú es clasificado como un país de ingresos medios bajos. Con una distribución de la renta considerablemente desequilibrada – el 10 por ciento de los hogares de ingresos superiores concentra casi el 35 por ciento de la distribución del ingreso, mientras que el 10 por ciento inferior se reparte menos del 2 por ciento – más de la mitad de la población del país vive por debajo de los niveles de pobreza. Si bien las cifras oficiales indicaban un desempleo de menos del 8 por ciento a fines de los 90, existe una gran cantidad de la población que vive sub-empleada con trabajos de alta inestabilidad y muy bajos ingresos en lo que se conoce como la «economía informal». El comercio exterior en 1999 mostraba un saldo negativo para el país de USD 2500 millones y la deuda externa ascendía a más de USD 30 000 millones.<sup>3</sup>

En la última década la economía peruana – tal como tantas otras de la región – ha sido reestructurada, respondiendo a principios de mercado. Este movimiento transformador ha traído consigo una serie de privatizaciones de gran escala en industrias claves para el país, como minería, electricidad y telecomunicaciones. Este proceso consiguió atraer una cantidad considerable de capital privado (local y extranjero) poniendo en marcha nuevamente la economía nacional. Durante el periodo 1994 a 1997 la reforma estructural del Estado y la economía, el control de la inflación y la estabilidad política comenzaron a rendir sus frutos.

Entre 1998 y 1999 una serie de factores externos – incluyendo entre otros las crisis financieras asiática y del Brasil, y los devastadores efectos del fenómeno del Niño – en conjunción con un considerable déficit fiscal y una deficiente reconversión del sistema productivo frenaron el crecimiento y llevaron al país a una crisis económica que tuvo un fuerte impacto en el orden político reinante hasta ese momento en el país.

### 1.3 Política y gobierno

El gobierno peruano es unitario, representativo y descentralizado. Existen tres poderes independientes: Ejecutivo, Legislativo y Judicial. El Poder Ejecutivo está encabezado por el Presidente, secundado por dos Vicepresidentes. El Poder Legislativo está constituido por un Parlamento unicameral de 120 miembros.

Luego de una prolongada crisis institucional, el 28 de julio de 2001 asumió la presidencia del Perú el Dr. Alejandro Toledo. El nuevo gobierno en su programa de campaña electoral proponía iniciar un proceso que tiene por objetivos principales luchar contra la pobreza y el desempleo a partir del crecimiento económico alto y sostenido en el mediano y largo plazo. El nuevo gobierno busca tener bajas tasas de inflación y un nivel de reservas internacionales que garantice el sustento de las cuentas externas, promoviendo la inversión y generando empleo productivo. La administración del Presidente Toledo proyecta un crecimiento anual del orden del cinco por ciento para los próximos tres años. La lucha contra el contrabando, una política de austeridad en el gasto y la continuidad de la política privatizadora son algunas de las medidas en proceso de implementación. A fin de ensanchar su base de apoyo político, el Presidente Toledo busca concertar con los otros partidos políticos del Perú una política de economía mercado con la debida asistencia a los sectores más necesitados de la sociedad.

## 2 El sector de telecomunicaciones

Los servicios de telecomunicaciones en el Perú cumplen un rol cada vez más importante en la economía local. Su participación en el producto bruto interno (PBI) pasó de 1,3 por ciento en 1994 a 3,1 por ciento en 1999. Con la apertura del sector a la competencia el aporte a la economía nacional se ha manifestado en un fuerte crecimiento de la inversión privada llegando en el año 1999 a los USD 3100 millones, constituyendo el 26,45 por ciento de la inversión extranjera en el país.<sup>4</sup>

Como en una cantidad importante de países de América Latina, los servicios de telecomunicaciones en el Perú estuvieron bajo la órbita del Estado hasta el principio de la década de los 90. A principios de los 90 el gobierno lanzó un programa de reforma del sector que ha durado



toda la década. En el contexto de este programa de reforma y como una de las primeras medidas importantes, el gobierno decidió transferir las empresas de telecomunicaciones que estaban a cargo del Estado a manos privadas.<sup>5</sup> Previo a la transferencia, el gobierno creó el ente regulador para el sector – el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, OSIPTEL. A fines de la década dio otro paso importante en el proceso de reforma del sector al abrir en forma total e irrestricta el mercado de telecomunicaciones a la competencia (Tabla 1).

La privatización de las telecomunicaciones comprendió la transferencia al sector privado de la Compañía Peruana de Teléfonos (CPT) y la Empresa Nacional de Telecomunicaciones (ENTEL Perú). Tal como los demás procesos de privatización en el Perú, la venta de las empresas de telecomunicaciones del Estado fue planeado, gerenciado y ejecutado por la Comisión para la Promoción de la Inversión Privada (COPRI) – una comisión gubernamental creada en 1991 con el fin de planear y ejecutar un programa de privatización a gran escala (Recuadro 1). En Febrero de 1994 se subastó un paquete compuesto por el 35 por ciento de acciones de ENTEL Perú, alrededor del 20 por ciento de acciones del Estado en CPT y la suscripción de capital en CPT para alcanzar el 35 por ciento del accionariado. La nueva firma fue adquirida por un consorcio liderado por Telefónica Internacional de España, (una subsidiaria de Telefónica de España y que luego cambió de nombre a Telefónica del Perú) luego de ofrecer por las dos empresas estatales USD 2002 mil

iones – una cifra considerablemente superior a los USD 546 millones que se estableció como precio base.<sup>6</sup>

La privatización vino asociada a una serie de derechos y obligaciones para el operador adquiriente. Por un lado se otorgó un período de exclusividad en la provisión de servicios locales y de larga distancia nacional e internacional de cinco años. Se otorgó asimismo una licencia por 20 años, renovable por períodos consecutivos de cinco años. Y se autorizó un rebalanceo progresivo de tarifas. En contrapartida se le exigió a la empresa el cumplimiento de una serie de metas que implicaban una inversión mínima de aproximadamente USD 1000 millones.

Al momento de la privatización las telecomunicaciones en el Perú se encontraban en una situación difícil. La teledensidad llegaba apenas al 2.9 por ciento de la población y las perspectivas de que incrementara considerablemente en el corto plazo eran un tanto desalentadoras: una conexión costaba unos USD 1500 y su instalación podía tardar hasta nueve años.

La entrada del sector privado en las telecomunicaciones trajo consigo una cantidad considerable de nuevos fondos que se reflejaron en un fuerte incremento de la inversión entre 1994 y 1996 (Gráfico 1). Esta inversión en infraestructura, asociada a innovación en el gerenciamiento del negocio, generó un rápido desarrollo de nuevos servicios y una marcada mejoría en los existentes. El número de líneas, or ejemplo, creció de 670 000 en 1993 a

### **Recuadro 1: En venta**

*Estructura y funciones de la Comisión para la Promoción de la Inversión Privada (COPRI).*

La Comisión para la Promoción de la Inversión Privada fue creada en 1991 y sus primeros miembros fueron nombrados a fines de Noviembre de ese año. Los primeros procesos de privatización se iniciaron a mediados de Febrero de 1992, mientras que los procesos de concesión comenzaron a fines de 1997. La COPRI es una comisión multisectorial de nivel ministerial que actúa como el directorio del proceso y que tiene plena autoridad legal para disponer respecto de la transferencia de los intereses del Estado en las empresas o activos incorporados al proceso de privatización. Hasta antes del cambio de gobierno del 28 de junio de 2001, el Directorio estuvo compuesto en la actualidad por cuatro Ministros: Economía y Finanzas (quien lo preside); Presidencia del Consejo de Ministros; Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción; y Energía y Minas. La Dirección Ejecutiva (DE) tiene la responsabilidad de gerenciar y coordinar el programa integral. Los Comités Especiales (CE) administran los procesos individuales de privatización y proyectos de concesiones a su cargo. Sus miembros son ejecutivos seleccionados en función de su competencia profesional y experiencia empresarial. Cada Comité organiza y desarrolla un plan específico de privatización y concesión para la empresa asignada y los proyectos de concesión definidos. Adicionalmente, contrata auditores, consultores técnicos, financieros y legales, así como bancos de inversión cuando es considerado necesario.

2009549 en junio del 2001; mientras que el tiempo requerido para la instalación de una nueva líneas cayó de un promedio de 118 meses en 1993 a 15 días para junio de 1998. También cayó considerablemente el número de fallas por cada 100 líneas; a la vez que el porcentaje de

digitalización de la red crecía hasta llegar al 96 por ciento en Junio del 2001 (ver Tabla 2). Pese a todas estas mejoras, el Perú sigue teniendo un nivel de teledensidad relativamente bajo comparado con algunos de sus vecinos en la región (ver Gráfico 1, figura derecha).

**Tabla 1: La metamorfosis de las comunicaciones**

*Reseña histórica de los principales hechos en el sector de telecomunicaciones del Perú en la última década.*

Síntesis de los principales hechos	
1991	Promulgación de la Ley de telecomunicaciones que permite la inversión privada en telecomunicaciones y la libre competencia. Decreto Legislativo N° 702, del 7 de noviembre de 1991. Creación de OSIPTEL.
1992	Creación del Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción-MTC. D.L. N° 25862 del 06 de noviembre de 1992 que considera a OSIPTEL como una Institución Pública Descentralizada del Sub Sector Comunicaciones.
1993	Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones. Decreto Supremo N° 013-93-TCC del 6 de mayo de 1993, en el cual se sientan los principios básicos de la modernización y desarrollo del sector. Instalación y funcionamiento del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, OSIPTEL (julio de 1993).
1994	Ley de Desarrollo Constitucional y Desmonopolización progresiva de los servicios públicos de telecomunicaciones. Ley N° 26285, del 12 de enero de 1994. Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones. Decreto Supremo N° 06-94-TCC, del 18 de febrero de 1994 y modificatorias. Privatización de las empresas de telecomunicaciones, CPT S.A. y ENTEL PERÚ S.A. Contratos de concesión de los que hoy es titular Telefónica de Perú. Aprobados por Decreto Supremo N° 11-94-TC del 13 de mayo de 1994
1995	Fusión de CPT-ENTEL en Telefónica del Perú (enero de 1995)
1996	Venta del saldo de acciones del Estado en Telefónica del Perú a través del programa de Participación Ciudadana (260,000 accionistas) y en la Bolsa de Valores de Nueva York
1997	Ingreso de operador estratégico: BellSouth adquiere el 58 por ciento de las acciones de Tele 2000 Creación de la Unidad Especializada en Concesiones de Telecomunicaciones. Decreto Supremo N° 007-97-MTC del 7 de marzo de 1997
1998	Fin del periodo de concurrencia limitada de Telefónica del Perú (apertura total del mercado, 1 de agosto de 1998). Lineamientos de política de apertura del mercado de telecomunicaciones. Decreto Supremo N° 020-98-MTC, (4 de agosto de 1998)
1999	Modificatoria al Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones, aprobada por Decreto Supremo, N° 002-99-MTC, del 21 de enero de 1999, que adecua la normatividad vigente a los lineamientos de apertura. Se otorgan en el marco de la apertura, las primeras concesiones de Portador de Larga Distancia Nacional e Internacional, así como la primera concesión para Telefonía Fija Local.
2000	Al 31 de diciembre del 2000 se han otorgado 48 nuevas concesiones para portador de larga distancia y 5 nuevas concesiones para telefonía fija local. Mediante Resolución Suprema 121-2000-MTC se crea la Comisión Técnica de Telecomunicaciones, la cual tiene como misión evaluar la implementación de los principios y políticas contenidas en los «Lineamientos de Apertura del Mercado de Telecomunicaciones en el Perú» aprobado mediante Decreto Supremo 020-98-MTC. Esta comisión deberá evaluar el impacto de las medidas adoptadas, y proponer de ser necesario modificaciones legislativas, así como las recomendaciones tendientes a consolidar el mercado del servicio de telefonía fija y portador de larga distancia nacional e internacional
2001	Decreto Supremo N° 018-2001-MTC Aprueban el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción, publicado el 20 de mayo de 2001.

Fuente: MTC, OSIPTEL

**Tabla 2: Performance del sector telecomunicaciones**

	1993	08-1998	06-2001
Líneas fijas instaladas	670 400	1 959 000	2 009 549
Tiempo de instalación de una línea fija	118 meses	45 días	15 días
Cargos de conexión	USD 1,500	USD 170	USD 160
Líneas fijas por cada 100 habitantes	2,7	6,2	6,6
Localidades con teléfonos	1 450	3 000	3 260
Teléfonos públicos	8 000	47.040	82.619*
Digitalización de la red	33%	89%	96%
Fibra óptica	200 km	3 000	414.050**
Empleo directo e indirecto en el sector (nro. de personas)	13 000	n.d.	34000

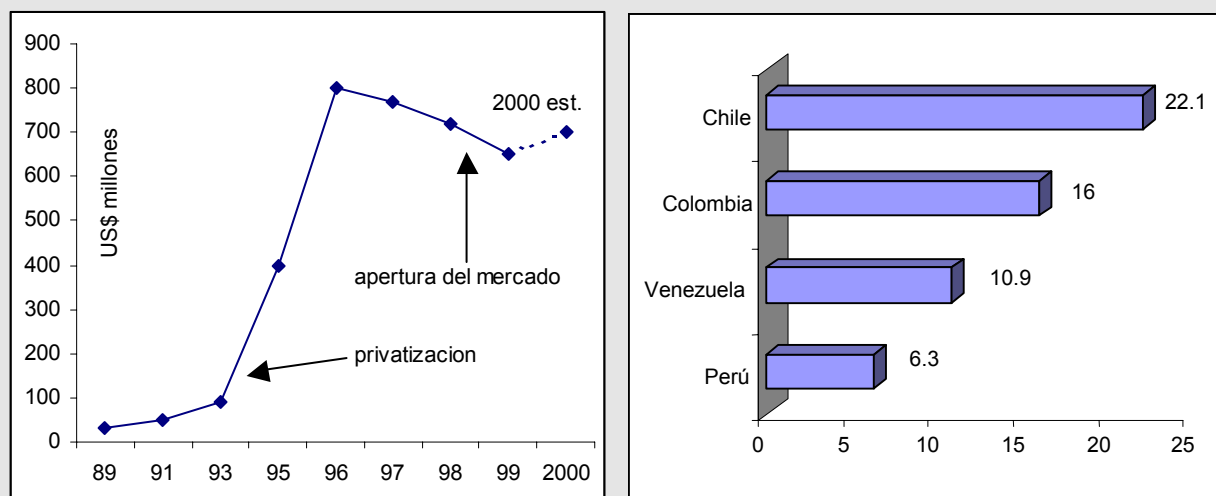
\* Esta cifra corresponde a los teléfonos públicos instalados por la empresa Telefónica del Perú y BellSouth Perú.

\*\* Esta cifra corresponde a la fibra óptica de las empresas Telefónica del Perú, BellSouth Perú y AT&T Perú.

Fuente: OSIPTEL

**Gráfico 1: Muchas inversiones, pocas líneas**

*Evolución de la inversión en el sector telecomunicaciones del Perú, 1989-2000; y número de líneas fijas por cada 100 habitantes en una selección de países latinoamericanos, 2000.*



Fuente: OSIPTEL y UIT.

Uno de los indicadores más importantes en la reforma del sector es el cambio en el tamaño de la fuerza laboral. Contrario a lo que argumentaban aquellos que se oponían a los cambios, la privatización y la posterior apertura del mercado han incrementado el volumen de las transacciones y con ello la cantidad de empleos en la industria, que creció de 13 000 puestos de trabajo directos e indirectos en 1994 a más de 34 000 en junio de 2000.

La privatización se realizó ofreciendo al nuevo entrante un período de exclusividad que duraba hasta mediados de 1999. Sin embargo, en un acuerdo entre el gobierno y Telefónica del Perú, este periodo se adelantó once meses haciéndose efectiva la apertura del mercado en agosto de 1998.<sup>7</sup> Desde entonces no existe limitación alguna para el otorgamiento de concesiones, excepto para aquellos servicios en los que existen restricciones por limitaciones naturales de recursos escasos, como es el caso del espectro radioeléctrico. Al tiempo de la apertura del mercado se aprobaron los «Lineamientos de Política de Apertura del Mercado de Telecomunicaciones», que marca las pautas y lineamientos generales de la política a seguir en el periodo de libre competencia (Recuadro 2).<sup>8</sup>

La apertura del mercado se realizó estableciendo reglas claras y velando por su cabal cumplimiento, en concordancia con los compromisos asumidos por el Perú en el marco de los

acuerdos multilaterales de apertura total de los mercados de telecomunicaciones de la Organización Mundial del Comercio.

Con la apertura del mercado una cantidad importante de operadores ha solicitado concesiones para proveer servicios y varios de ellos ya se encuentran operando. A fines del año 2000 se habían otorgado 240 concesiones a 209 empresas concesionarias. En telefonía de larga distancia nacional e internacional se entregaron 49 concesiones de las cuales más de una docena de empresas ya se encontraban operando hacia mediados del 2001. La presencia de un considerable número de proveedores de servicios en este segmento del mercado ha llevado a que las tarifas de larga distancia e internacionales continuaran disminuyendo, acumulando una caída superior al 40 por ciento con respecto a las tarifas existentes al momento de la apertura del mercado. En telefonía fija local cinco nuevos operadores (AT&T Latin America, BellSouth, Boga Comunicaciones, Telecable Siglo 21 y Compañía Telefónica Andina) recibieron concesiones para proveer servicios en Lima y el Callao; y otras tres (Consultora y Gestión de Telecomunicaciones, Millicom y Orbitel) recibieron licencias para proveer servicios en el interior del país además de Lima y Callao.

Privatización y competencia han sido generalmente asociadas con una tendencia de los

nuevos operadores privados a orientar sus negocios solamente a los estratos más rentables de la sociedad desatendiendo la necesidad de comunicación de los estratos de menores ingresos. En el caso del Perú, sin embargo, esta premisa es cuestionable. Al momento de la privatización solo un 1 por ciento de los hogares en el nivel socioeconómico D y un 10 por ciento en el nivel C tenían teléfono. Seis años más tarde el 27 por ciento de los hogares en el estrato D y el 65 por ciento de los hogares en el estrato C reportan un teléfono residencial instalado.

La telefonía móvil también ha experimentado considerables cambios y reformas en tiempos recientes. En Marzo del 2000 se otorgó una tercera concesión para servicios de PCS – a través de una subasta pública – a Telecom Italia Mobile (TIM) quien ha comenzado a brindar servicios usando tecnología GSM. Hasta la fecha en que se otorgó la nueva licencia el mercado era controlado por dos operadores: BellSouth Perú y Telefónica del Perú, a través de su filial Telefónica Móviles. El esquema de

competencia en la telefonía móvil se complementa con el desafío que indirectamente presenta Nextel que a través de sus servicios trunking esta invadiendo segmentos del mercado tradicionalmente reservados a las móviles.

Tal como en otros países de la región, la introducción del sistema tarifario «el que llama paga» y la oferta del plan de «prepago» de parte las empresas junto a la creciente competencia en este segmento del mercado hizo que el número de abonados a la telefonía celular pasara de 36 000 en 1993 a 1 400 000 a principios del 2001 (Tabla 3).

El desarrollo de Internet en Perú ha experimentado tasas de crecimiento importantes. Los 208 000 usuarios de 1998 superaban los 800 000 en mayo de 2000, lo que representa una penetración de 80,05 por cada 10 000 habitantes con una permanencia en la conexión que casi alcanza las 10 horas mensuales. Existen 13 empresas que prestan el servicio de acceso a Internet en un ambiente de libre competencia.

### **Recuadro 2: Parámetros para un mercado en competencia**

*Principales lineamientos de la política de apertura del mercado de telecomunicaciones en el Perú, 1998.*

Tarifas. La tendencia es a desregular las tarifas de todos los servicios que reflejen condiciones de competencia efectiva.<sup>9</sup>

Concesiones. Basada en principios de simplicidad, transparencia, objetividad, no-discriminación, celeridad y reserva, dejando al mercado que decida el número de operadores que pueden coexistir en él, salvo limitaciones en la disponibilidad de espectro, en cuyo caso se utilizará mecanismos competitivos (subastas) para su asignación.

Interconexión. Busca un balance entre la necesidad de garantizar el acceso de los operadores a las redes y la de permitir mantener y modernizar la red, generando incentivos para su expansión.

Acceso del usuario final al portador de larga distancia. Durante los dos primeros años se instaurará el sistema de «preselección» y la de «Llamada por llamada».<sup>10</sup>

Facturación, cobranza, fraude y acceso a la información del usuario. Las condiciones económicas por la facturación y cobranza de servicios de terceros no debe basarse en el monto facturado, sino en los costos que origina su prestación, respetando los principios de neutralidad y no-discriminación. Las políticas de descuento deberán ser públicas.

Tasas contables. En tanto subsista el Sistema de Tasas Contables Internacionales, los operadores tienen libertad para negociar la tasa contable en cumplimiento de los lineamientos que se establezcan. Las tasas contables deberán ser transparentes, no discriminatorias y tender gradualmente a costos, debiendo fijarse tasas contables piso para cada uno de los tres primeros años de apertura.

Acceso universal. El nivel de acceso universal para el período 1999-2003 incluirá instalar teléfonos públicos en 5000 centros poblados rurales actualmente sin servicio, capaces de transmitir voz, faxes y datos a baja velocidad. El acceso a Internet se dará en aquellas localidades donde resulte conveniente desde el punto de vista costo-beneficio. La provisión del acceso universal se promueve y financia mediante el Fondo de Inversión en Telecomunicaciones, FITEL, administrado por el organismo regulador, OSIPTEL.

Asignación de recursos escasos: numeración y espectro. La asignación de espectro no formará parte del título de otorgamiento de concesión, permitiéndose la prestación de diversos servicios en una sola banda. La determinación de los montos por derecho de uso de espectro radioeléctrico y la forma de pago de los mismos, será objeto de un reglamento específico.

Regulación de los operadores. Los operadores que presten más de un servicio y que tengan ingresos de al menos USD 15 millones estarán obligadas a llevar contabilidad separada por servicios de acuerdo a las líneas de negocio y lineamientos que se emitan al respecto.

**Tabla 3: Creciendo en movilidad y ancho de banda**

	1993	08-1998	03-2001
Abonados a telefonía celular	36 000	750 000	1 400 000
Ciudad con telefonía celular	7	117	120
Abonados a televisión por cable	725	350 000	430 000
Empresas de radiodifusión por cable	6	52	109
Usuarios de Internet	Nc	+ 100 000	+ 800 000

Fuente: OSIPTEL

En mayo de 2001, se adjudicó a INICTEL la instalación y operación del primer NAP del Perú.

La televisión por cable ha tenido un desarrollo sostenido, pasando de 19 060 abonados en 1995 a 430 000 abonados en junio de 2000. En esa fecha la penetración de la TV por cable alcanzaba al 79,4 por ciento en los sectores de mayores ingresos de la sociedad.<sup>11</sup> En la ciudad de Lima, 5 empresas compiten en el mercado ofreciendo servicios que incluyen desde 40 a 80 canales de programación televisiva. En el interior del país se destacan los mercados de Arequipa, Chiclayo, Cuzco y Trujillo.

Basado en la apertura total del mercado y el rápido crecimiento que ha experimentado el sector en tiempos recientes, el gobierno del Perú apuesta a fomentar el desarrollo de las telecomunicaciones – a través de una política y regulación de incentivo de la inversión privada – para alcanzar nuevas metas que se han fijado para fines del 2003. Tomando como punto de partida la apertura a la competencia, el gobierno espera poder fomentar el desarrollo del sector para poder alcanzar a fines del año 2003, las siguientes metas:

- Una teledensidad de 20 líneas por cada 100 habitantes.
- Llegar con servicios a 5000 nuevas localidades o centros poblados.
- Incrementar sustancialmente el acceso de usuarios a Internet.
- Modernizar aún más la prestación de los servicios de telecomunicaciones.
- Concretar la implementación de la Red Digital de Servicios Integrados.
- Lograr que el 98 por ciento de las solicitudes de nuevas conexiones, sean atendidas en un plazo máximo de 5 días (zonas urbanas).

### 3 Función reguladora del Estado

El nuevo papel del Estado en la economía como regulador y promotor de la inversión privada, útil para el desarrollo de los distintos sectores, demanda marcos regulatorios diseñados para las diferentes actividades económicas – como telecomunicaciones o electricidad – orientados a fomentar la libre y leal competencia en el mercado, promoviendo su normal desenvolvimiento y defendiendo los derechos de los usuarios.

Así, entre los principales organismos de regulación creados o reestructurados en los últimos años en el Perú, se encuentran los siguientes: OSIPTEL (telecomunicaciones), SUNASS (saneamiento), INDECOPI (propiedad intelectual y defensa de la competencia), CONAM (medio ambiente), CTE (electricidad), OSINERG (energía), OSITRAN (transporte) y CONASEV (mercado de capitales).

### 4 OSIPTEL

El del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, OSIPTEL, fue creado por Decreto Legislativo N° 702 del año 1991 e inició sus actividades en 1993. El ente es un organismo público descentralizado adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, con personería de derecho público interno y con autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera.

OSIPTEL se puso en funcionamiento en agosto de 1993, pasando de esta manera a ser el primer organismo regulador creado por el Estado peruano. A diferencia de la experiencia en otros países de América Latina en Perú, el ente regulador fue creado antes de que las empresas de telecomunicaciones Empresa Nacional de Telecomunicaciones, ENTEL Perú y Compañía Peruana de Teléfonos, CPT, fueran privatizadas. El diseño institucional del OSIPTEL fue

generado por el mismo equipo de asesores que diseñó la privatización de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones y de CPT.

La creación del ente regulador previa a la privatización, respondió – según la perspectiva de miembros del grupo asesor – al hecho de que la mayoría de los potenciales inversores estaban más interesados en conocer al regulador que a la empresa que iban a comprar. Esta presión de parte de los inversores privados se tradujo en que en los años subsiguientes los entes reguladores en el Perú recibieran un fuerte respaldo político al más alto nivel del poder ejecutivo.

#### 4.1 Mandato y funciones

A la fecha de su creación OSIPTEL tenía como uno de sus mandatos principales el de garantizar la calidad y eficiencia del servicio brindado al usuario y de regular las tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones. Con el pasar del tiempo, y a medida que el mercado fue evolucionando, estos objetivos fueron mutando y ya a principios del 2001 se establecía que el «OSIPTEL tiene por objetivo general, regular, normar, 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, las relaciones de dichas empresas entre sí, y las de éstas con los usuarios; garantizando la calidad y eficiencia del servicio brindado al usuario, regulando el equilibrio de las tarifas y facilitando al mercado una explotación y uso eficiente de los servicios públicos de telecomunicaciones.»

Una experiencia similar se refleja en los objetivos específicos del ente que fueron establecidos en primer término en agosto de 1994 (Decreto Supremo 62-94-PCM, Arts. 5 y 6) y luego modificados mediante Decreto Supremo de febrero del 2001 (D.S. 008-2001-PCM). Según el nuevo reglamento del OSIPTEL sus objetivos específicos son:

- Promover la existencia de condiciones de competencia en la prestación de los servicios de telecomunicaciones.
- Garantizar el acceso universal a los servicios públicos de telecomunicaciones.
- Garantizar la calidad y la continuidad de la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

- Velar por el cabal cumplimiento de los contratos de concesión.
- Cautelar en forma imparcial los intereses del Estado, de los inversionistas y de los usuarios en el mercado de telecomunicaciones.
- Establecer políticas adecuadas de protección para los usuarios, y velar por el acceso a los servicios con tarifas razonables.
- Facilitar el desarrollo, modernización y explotación eficiente de los servicios de telecomunicaciones.
- Los demás que establezcan las leyes y reglamentos pertinentes.

La Ley Marco de los Organismos Supervisores de la Inversión en los Servicios Públicos de julio del 2000 fija seis funciones generales para todos los entes reguladores de servicios públicos – entre los que se encuentra OSITPEL, a saber: supervisora, reguladora, normativa, fiscalizadora, de solución de controversias y de solución de reclamos de los usuarios de los servicios.<sup>12</sup>

Una mayor precisión, sin embargo, surge del reglamento de 1994 en el cual se fija con algún detalle cuales son las funciones que son de competencia exclusiva de OSIPTEL. Entre las principales se encuentran las de: (a) establecer las normas que regulan el comportamiento de las empresas operadoras; (b) fijar los sistemas de tarifas y de cargos de interconexión, establecer las reglas para su aplicación y supervisar su cumplimiento;<sup>13</sup> (c) establecer los lineamientos, criterios y/o limitaciones que deben seguir las empresas concesionarias de servicios portadores en la negociación de convenios o acuerdos internacionales de operación y supervisar su cumplimiento; (d) establecer normas referidas a la calidad en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones; etc. (para un mayor detalle de las funciones véase el Anexo A).

Por otra parte OSIPTEL tiene una serie de funciones no exclusivas entre las cuales se encuentran las de: (a) administrar arbitrajes respecto de controversias entre empresas operadoras; (b) asesorar al Ministerio de Transportes y Comunicaciones en lo referido al otorgamiento de concesiones, emitiendo opinión previa a la celebración de los contratos de concesión de servicios portadores y finales

públicos, así como previo a su renovación; (c) asegurar el cumplimiento por parte de las empresas operadoras de servicios, de la normalización establecida por el Ministerio para los equipos y aparatos de telecomunicaciones, a fin de garantizar el uso eficiente de los mismos; y (d) prestar servicios especializados de carácter extraordinario a personas naturales o jurídicas.

A los fines del ejercicio de sus funciones se le otorgaron a OSIPTEL tres tipos de potestades: (a) regulatoria y normativa,<sup>14</sup> (b) correctiva y sancionadora,<sup>15</sup> y (c) de solución de controversias.<sup>16</sup> Para el ejercicio de sus potestades puede requerir de las empresas operadoras la información y demás facilidades necesarias, así como disponer la inspección de equipos.

Con el pasar del tiempo y a medida que el ente regulador iba ejerciendo sus funciones comenzó a surgir con alguna evidencia que hacia falta no solo precisar un poco más las funciones que se le habían otorgado, sino también fortalecer su capacidad regulatoria – en particular la función de supervisión. Con este fin se redacta la Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades de OSIPTEL (Ley 27336) cuyo objetivo es, tal como lo plantea la norma, el de «definir y delimitar las facultades del OSIPTEL, para supervisar y sancionar a las personas naturales o jurídicas que prestan servicios públicos de telecomunicaciones, en lo que respecta a su competencia».<sup>17</sup> Una revisión más detallada de esta normativa se encuentra en la sección dedicada a las funciones de fiscalización del ente.

#### 4.1.1 Relación con otras agencias de gobierno

El OSIPTEL en la ejecución de sus funciones interactúa con una serie de otras instituciones gubernamentales (Figura 1). Aun cuando el ente está bajo el ámbito de la Presidencia del Consejo de Ministros, existen dos órganos del gobierno que tienen mayor incumbencia en temas de telecomunicaciones: el Ministerio de Transportes, Comunicación, Vivienda y Construcción (MTC) y el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). Esta incumbencia se manifiesta, entre otras cosas, en el hecho de que cada uno de ellos nombra un representante en el Consejo Directivo del OSIPTEL.

Ambos ministerios han manifestado en el pasado el interés de que el ente regulador sea puesto bajo su jurisdicción. Las funciones referidas al

otorgamiento de concesiones y registro para acceder a los mercados y la asignación del espectro radioeléctrico de los servicios públicos de telecomunicaciones estuvieron, aproximadamente un año en manos del OSIPTEL, luego de haber estado en la Dirección General de Telecomunicaciones de MTC. Al volver tales funciones al MTC, se creó la UECT quien asumió dichas facultades hasta el presente.

De los dos Ministerios, sin embargo, el MTC es el que tiene una relación más intensa con el ente regulador debido a la naturaleza de sus misiones y funciones. El área de comunicaciones del MTC esta a cargo del Viceministerio de Comunicaciones.

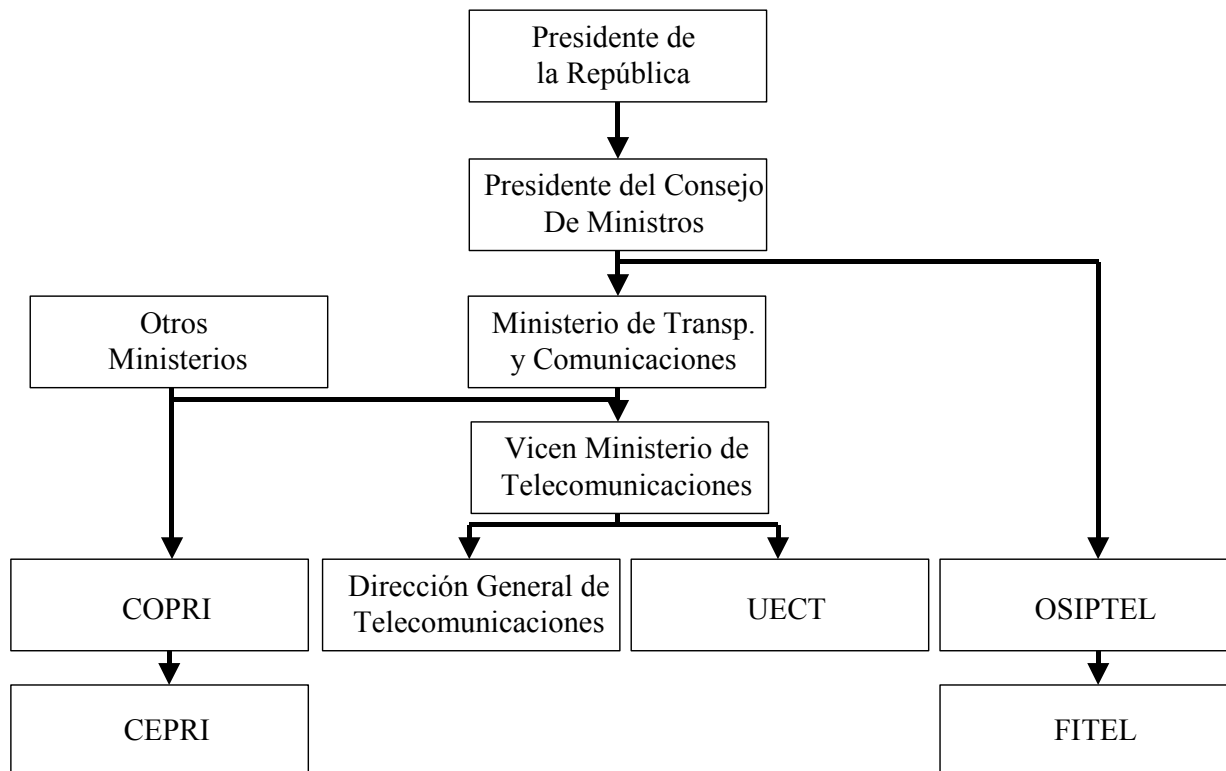
El Ministerio tiene, en el área de telecomunicaciones, el mandato de: (a) fijar la política de telecomunicaciones a seguir y controlar sus resultados; (b) planificar la expansión y desarrollo del Subsector Comunicaciones; (c) administrar y controlar el uso del espectro radioeléctrico y ejercer las facultades inspectoras y sancionadoras previstas en la Ley de Telecomunicaciones; (d) fomentar, orientar, divulgar y normar la capacitación e investigación científica y tecnológica en el ámbito de las comunicaciones; (e) desarrollar las acciones necesarias a fin de fomentar la participación y colaboración activa del sector privado en las actividades de comunicaciones; y (f) elaborar el Plan Nacional de Telecomunicaciones y el Plan de Atribución de Frecuencias.

El Viceministerio de Comunicaciones tiene bajo su jurisdicción tres dependencias – incluyendo la Dirección General de Correos (ver Anexo C). En el área de telecomunicaciones el Viceministerio tiene bajo su responsabilidad a la Dirección General de Telecomunicaciones (DGT), encargada de todo lo concerniente a servicios privados y radiodifusión y a la Unidad Especializada en Concesiones de Telecomunicaciones (UECT) cuya competencia es sobre los servicios públicos.

Si bien en teoría las jurisdicciones del Ministerio de Transportes y Comunicación y la del OSIPTEL están claramente definidas por ley, en la práctica las fronteras se tornan un tanto más difusas y existe una serie de actividades en las que el OSIPTEL, interactúa y colabora con el Ministerio — (Dirección General de Telecomunicaciones y Unidad Especializada en Concesiones de Telecomunicaciones) — en forma cotidiana.

**Figura 1: Organizado para gobernar**

*Estructura institucional del gobierno del Perú con respecto a los entes relacionados con el sector de telecomunicaciones, 2001.*



**Recuadro 3: Asociados por la regulación**

REGULATEL es el Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de las Telecomunicaciones y está constituido por los países de América Latina para contar con un espacio donde compartir sus experiencias en los procesos de apertura y modernización de las telecomunicaciones. El Foro también tiene como objetivo contribuir a fomentar la cooperación y coordinación de esfuerzos entre los entes reguladores de la región a favor de este sector. REGULATEL está integrado por los representantes de los Órganos Reguladores de Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Costa Rica, Cuba, El Salvador, Guatemala, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay y Venezuela, además de observadores de diversos organismos regionales vinculados con las telecomunicaciones. Los objetivos principales del Foro son los siguientes:

- \* Facilitar el intercambio de información sobre el marco y la gestión reguladora, los servicios y el mercado de telecomunicaciones entre los miembros
- \* Promover la armonización en los servicios y en la infraestructura de las telecomunicaciones para contribuir a la integración de la región
- \* Identificar y defender los intereses regionales buscando posiciones comunes en foros internacionales



El Ministerio a través de la Dirección General de Telecomunicaciones, dentro del ámbito de los servicios privados y de radiodifusión, tiene bajo su mandato proponer la política, crear normas, dirigir, coordinar y controlar el desarrollo de los medios físicos y electromagnéticos para la comunicación a distancia. Asimismo, emite la normativa del subsector correspondiente teniendo como objetivo una adecuada administración y control de frecuencias del espectro radioeléctrico y el logro de un sistema de telecomunicaciones integrado y altamente confiable.

El Ministerio es también responsable de la representación oficial del Perú ante organismos internacionales del área telecomunicaciones en el ámbito de los servicios privados y de radiodifusión. Para los servicios públicos, lo hace a través de la UECT. De esta manera participan en las actividades de organismo tales como: UIT, CITEL, AHCIET, INMARSAT, CAN (Comunidad Andina de Naciones), APEC, PTC, OECD, INTELSAT, OMC. Sin embargo, OSIPTEL también participa en forma directa en diversos foros internacionales como son el Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de las Telecomunicaciones (REGULATEL) (Recuadro 3), la Unión Internacional de las Telecomunicaciones (UIT), la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL) que forma parte del sistema de la Organización de Estados Americanos (OEA), punto focal del sector telecomunicaciones para las economías miembros de APEC y participa junto con el Ministerio de Relaciones Exteriores en las coordinaciones sobre temas de telecomunicaciones en el marco de la Organización Mundial del Comercio (OMC).

La Unidad Especializada en Concesiones de Telecomunicaciones tiene las funciones de administrar y promover el acceso al mercado de servicios públicos de telecomunicaciones, con una política que garantice condiciones de simplicidad, transparencia, flexibilidad, objetividad, celeridad, reserva, y equidad. La legislación vigente<sup>18</sup> atribuye a la UECT, entre otras, las siguientes facultades: (a) gestionar solicitudes para otorgar y revocar concesiones, autorizaciones, permisos y licencias y controlar su correcta utilización respecto de los servicios públicos de telecomunicaciones; (b) administrar el uso del espectro radioeléctrico respecto a servicios públicos de telecomunicaciones; (c) coordinar con la Dirección General de Telecomunicaciones en lo relativo al sistema de

control, monitoreo e investigación del espectro radioeléctrico en cuanto a los servicios públicos de telecomunicaciones; etc. (para más detalles ver el Anexo D). Además de ello, propone la política y la normativa de los servicios públicos de telecomunicaciones. Fue esta dependencia la que desde el MTC propuso los «Lineamientos de Política Generales para Promover la Masificación del Acceso a Internet en el Perú». También ha participado junto al Viceministro de Comunicaciones y OSIPTEL de diversas comisiones técnicas con la finalidad de evaluar las políticas implementadas en el sector telecomunicaciones.

En el ejercicio de sus funciones la UECT ha otorgado a diciembre del 2000 unas 240 concesiones a unas 209 concesionarias. Estos indicadores marcan una clara diferencia entre el perfil de un mercado abierto a competencia como el actual, con aquel de 1994 cuando había solamente 18 concesiones otorgadas (Tabla 4).

La función de otorgar concesiones fue delegada durante un periodo relativamente breve en manos de OSIPTEL, momento en que es creada la Unidad de Concesiones que fue luego transferida al MTC por D.S. N° 007-97 – MTC del 5 de marzo de 1997. Actualmente el MTC participa en el OSIPTEL a través de su presencia en el Consejo Directivo del ente regulador.

Otra área sujeta a interpretaciones divergentes es la pertenencia institucional del Fondo de Inversiones en Telecomunicaciones (FITEL) en el OSIPTEL. Si bien la administración y gerenciamiento del FITEL fueron asignados en forma efectiva y desde hace mucho tiempo a OSIPTEL, el tutelaje del mismo ha sido puesto en cuestionamiento en un par de oportunidades por el MTC. Si bien el MTC participa en el FITEL mediante la aprobación de proyectos y el otorgamiento de concesiones a los beneficiarios del fondo, ha buscado incrementar su participación y control sobre el mismo argumentando que las funciones de fondo son propias del Ministerio y no del ente regulador. El debate sobre pertenencia institucional del FITEL en el OSIPTEL y de sus metas, poderes y funciones no es una cuestión menor en países en desarrollo como el Perú, donde una cantidad importante de la población todavía no tiene acceso a ningún tipo de servicio de comunicaciones (ver Recuadro 10 en la sección sobre Servicio Universal).

**Tabla 4: Abriendo el juego**

Número de concesiones otorgadas para prestar servicios, 1994 a diciembre 2000.

	1994	1998	2000
Larga distancia y/o LD internacional	1	1	49
Portador local	1	4	22
Telefonía fija local	1	1	6
Teléfonos públicos	0	1	5
Telefonía móvil y PCS	3	3	4
Móvil por satélite	0	2	3
Busca personas	7	32	32
Transmisión de datos	0	1	1
Troncalizado	0	12	8
Distr. radiodifusión por cable	4	51	110

Fuente: UECT - Ministerio de Transportes, Comunicación, Vivienda y Construcción.

Además de órganos específicos del área de telecomunicaciones, el OSIPTEL tiene una relación fluida con el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) con quien comparte principalmente asuntos relacionados a acciones de las empresas en detrimento de la competencia en el mercado de las telecomunicaciones.<sup>19</sup> Existe una relación también con motivo de aspectos relacionados a los derechos de propiedad intelectual, pero estos son de carácter secundario en relación a los desafíos que presenta la competencia en un mercado que recién se abre a la entrada de competidores.

## 4.2 Autonomía

A partir de su designación, los miembros del Consejo Directivo del OSIPTEL tienen autonomía en sus decisiones aun en relación con el organismo que los ha designado. En forma regular el Consejo Directivo informa a los entes designantes sobre las decisiones tomadas. Esta función informativa se cumple por lo general en los momentos previos a su publicación e implementación de la normativa.

El OSIPTEL ha recibido durante el periodo de su existencia apoyo regular y directo del Presidente de la República para mantener su autonomía de otros organismos del Estado. La dependencia de OSIPTEL de la Presidencia del Consejo de Ministros es un factor importante en la autonomía estructural e institucional del ente ya que el depender de un ente de alto nivel político, pero con bajos incentivos para la captura del ente regulador, lo protege de los

avatares políticos a los que en general están expuestos los ministerios.

Otro grupo de instituciones que ha jugado a favor de la independencia del ente regulador son los organismos multilaterales financieros como el Banco Interamericano de Desarrollo y el Banco Mundial que han atado sus créditos al país a una serie de pautas de orden institucional de Estado entre las cuales se encuentra la independencia de los entes reguladores de los servicios públicos.

La independencia del ente de la influencia de intereses particulares está también protegida a través de mecanismos para la incorporación y salida de personal del ente. Los funcionarios del ente no pueden haber trabajado en los seis meses previos a su incorporación en una empresa regulada por el OSIPTEL. Tampoco puede pasar a una empresa del sector hasta un año después de haber salido del ente regulador.

Pese a existir una sólida convicción en la mayoría de los poderes políticos del Estado, sobre la virtudes de la autonomía de los entes reguladores, existen algunos aspectos en los que los entes están bajo la tutela de órganos específicos del Estado. En lo que respecta a salarios y mecanismos para la contratación de personal, por ejemplo, OSIPTEL depende del Ministerio de Economía y Finanzas.<sup>20</sup>

Durante los años 1997 y 1998 la autonomía de los entes reguladores fue puesta en cuestionamiento desde las altas esferas del gobierno.

Durante este periodo los ministros del sector y de economía y finanzas buscaron incrementar su control sobre los entes reguladores exponiendo las flaquezas que puede presentar un sistema que depende solamente del Ejecutivo y que no tiene otros órganos del poder político y/o civil que permitan compensar o contener acciones en contra de la autonomía regulatoria de parte de los gobiernos de turno. En junio de 2001 una alza de tarifas de telefonía pública llevó a las primeras planas de los diarios de todo el país el tema de la autonomía de los entes reguladores, y en particular de OSIPTEL (Recuadro 4).

### 4.3 Transparencia

La experiencia internacional acumulada muestra que, más allá de los diversos mecanismos institucionales y legales que puedan existir para garantizar la autonomía del ente regulador en su proceso de toma de decisiones, la transparencia en las prácticas cotidianas de la institución es el antídoto más efectivo contra posibles acciones en desmedro de la autonomía del ente.

En el caso del OSIPTEL los mecanismos existentes para garantizar la transparencia en el proceso de toma de decisiones del ente son múltiples. Algunos de los más destacados son, la prepublicación de decisiones; las audiencias públicas; consultas a las partes interesadas; acceso del público a todos los documentos del OSIPTEL; publicación en la web de la agenda del Consejo Directivo previo a la reunión; sitio web con abundante información estadística, regulatoria, documentos de referencia, memorias

anuales, etc. (para más detalles, ver la sección de prácticas institucionales).

Complementando estas funciones destinadas a hacer más transparente el proceso de toma de decisiones, el OSIPTEL ha sido el primer ente del Estado en producir un reglamento de transparencia que rige para todos sus funcionarios en sus actividades cotidianas y tomas de decisión (Recuadro 5).

### 4.4 Organización de OSIPTEL

Los lineamientos generales de la organización de OSIPTEL se encuentran contenidos en la reciente Ley Marco de los Organismos Supervisores de la Inversión en los Servicios Públicos.<sup>21</sup> Esta normativa cubre no solo al ente regulador de telecomunicaciones, sino también a los de energía eléctrica (Organismo Supervisor de la Inversión en Energía – OSINERG); transporte (Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público – OSITRAN); y de saneamiento (Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento – SUNASS). El OSIPTEL cuenta con un Presidente, una Gerencial General y cinco Gerencias relacionadas a aspectos regulatorios (Legal, Usuario, Relaciones Empresariales, Políticas Regulatorias y Planeamiento Estratégico y Fiscalización). Cuenta a su vez con una Secretaría General, la Auditoría Interna y tres Gerencias que ofrecen el apoyo administrativo y operativo (Administración y Finanzas, Informáticas y Sistemas, Comunicación Corporativa) (ver Figura 2.)

#### Recuadro 4: Regulando tarifas

*La autonomía de OSIPTEL cuestionada a la hora de autorizar un aumento de tarifas.*

OSIPTEL tiene la responsabilidad de aplicar los niveles tarifarios establecidos en los contratos de concesión firmados con la empresa Telefónica del Perú, aprobados por el Decreto Supremo 11-94-TC. En tal sentido, y en respuesta al pedido formulado por Telefónica del Perú el 27 de septiembre de 2000, OSIPTEL anunció el 19 de junio de 2001 las nuevas tarifas a ser aplicadas por Telefónica del Perú para las llamadas realizadas desde teléfonos públicos. El ajuste autorizado se encuadraba dentro de la regulación de tarifas ajustadas en base a los costos y estándares de consumo. Habiéndose verificado que la tarifa vigente no cubría los costos relacionados con la prestación del servicio de telefonía local desde teléfonos públicos, OSIPTEL autorizó el aumento de las tarifas máximas vigentes, sin embargo la empresa comunicó que no iba a aplicar dicho aumento de tarifas autorizado.

La demora en la presentación de la solicitud de incremento por parte de Telefónica del Perú fue producto de una solicitud que el MTC hiciera a la empresa para que postergara su pedido dado que el Perú se encontraba enfrentando un periodo de elecciones nacionales y un aumento de tarifas no iba ser una medida oportuna.

**Recuadro 5: A favor de la transparencia**

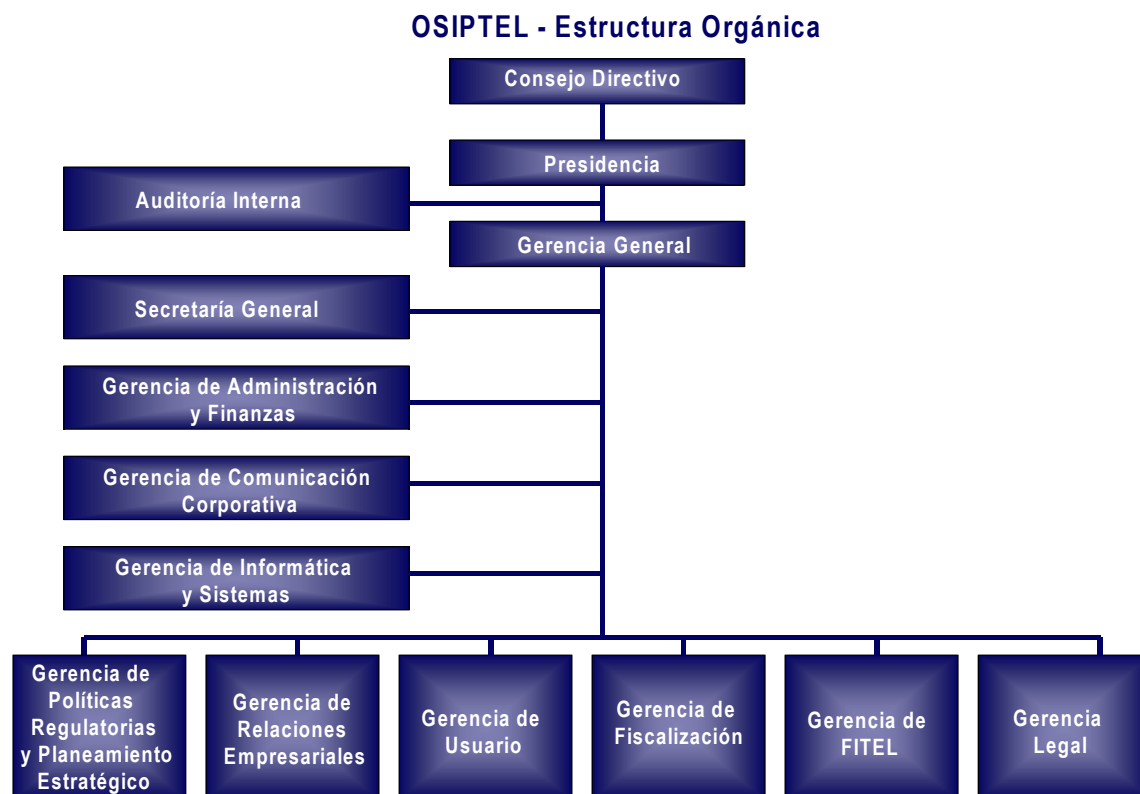
*Resumen del Reglamento de Transparencia de OSIPTEL<sup>22</sup>*

A efectos de hacer transparente y de conocimiento público la actuación de OSIPTEL, ésta se obliga a publicar en Internet la agenda de las sesiones del Consejo Directivo, una sumilla de la documentación distribuida a los Directores para las sesiones, una sumilla de los acuerdos, decisiones, resoluciones y reglamentos que expida el Consejo Directivo y la realización de las reuniones formales entre los representantes o patrocinadores de empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones o de asociaciones de usuarios, con los Directores o funcionarios de OSIPTEL que participen en ellas.

Con referencia a la actuación de los Directores, funcionarios y servidores de OSIPTEL estos se encuentran prohibidos de ejercer las actividades inherentes a su cargo con el objeto de obtener ventajas de cualquier orden. Asimismo, se encuentran obligados a actuar imparcialmente y a no ofrecer trato preferencial de naturaleza alguna a cualquier persona natural o jurídica. Tampoco podrán recibir algún estipendio o retribución económica o de cualquier índole por la realización de actividades propias del cumplimiento de sus funciones en OSIPTEL, así como solicitar o aceptar obsequios u otros presentes. Se les prohíbe dedicar horas regulares de trabajo para asuntos distintos al estricto desempeño de sus funciones, con excepción de aquellas actividades de docencia o capacitación autorizadas por el Gerente General.

Con referencia a la confidencialidad de la información los funcionarios se encuentran obligados a no transmitir total o parcialmente a terceros el contenido de la información de la cual tengan o hayan tenido conocimiento en el ejercicio concreto de sus funciones. Finalmente, OSIPTEL se obliga a publicar, previamente a su entrada en vigor, los proyectos de reglamentos que se proponga emitir y su correspondiente exposición de motivos. También debe disponer la convocatoria a Audiencia Pública a fin de propiciar la participación plural de los interesados y recoger sus aportes, en los casos en que así lo considere necesario.

**Figura 2: Estructura organizacional de OSIPTEL, junio 2001**



Fuente: OSIPTEL

#### 4.4.1 Financiamiento y Presupuesto

El presupuesto de OSIPTEL esta basado principalmente en la contribución que al mismo deben hacer todas las empresas reguladas. Estas deben abonar a OSIPTEL cuotas mensuales (conocida como Aporte por Regulación o Aporte de Supervisión) equivalentes al medio por ciento (0,5 por ciento) de sus ingresos brutos facturados y percibidos durante el mes anterior.<sup>23</sup>

El OSIPTEL cuenta además con otros recursos propios, tales como: (a) las asignaciones, donaciones, legados, transferencias u otros aportes, por cualquier título proveniente de personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras; (b) transferencias de entidades del sector público; y (c) tasas, derechos e ingresos que le correspondan por ley. OSIPTEL también está autorizado a complementar su presupuesto a través de recursos de organismos nacionales o internacionales de cooperación técnica o financiera, a través de créditos o donaciones.

El presupuesto anual se formula a partir del mes de septiembre del año anterior a partir del Plan Operativo Institucional – en el que bajo la técnica del presupuesto base cero se identifican los objetivos, metas y proyectos de gestión de cada gerencia. La formulación del presupuesto es un proceso participativo combinando recursos existentes con alternativas y plazos para cumplir las metas. Los proyectos consolidados por la Gerencia de Administración y Finanzas se presentan en un anteproyecto y luego la Gerencia General establece las prioridades institucionales, determinando los proyectos que se considerarán en el Plan Operativo y Presupuesto. Finalmente, el Consejo aprueba el Plan. Cada Gerencia tiene el control de su Plan Operativo y Presupuesto programado y aprobado.

#### 4.4.2 Gerenciamiento y administración

##### *Consejo Directivo*

El Consejo Directivo es el órgano máximo del OSIPTEL y tiene a su cargo el establecimiento de las políticas y la dirección del organismo. Está integrado por cinco (5) miembros designados mediante resolución suprema refrendada por el Presidente del Consejo de Ministros, por el Ministro de Economía y Finanzas y por el Ministro de Transportes,

Comunicaciones, Vivienda y Construcción. El Consejo Directivo está conformado por:

- Dos miembros a propuesta de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM);<sup>24</sup>
- Un miembro a propuesta del Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción (MTC);
- Un miembro a propuesta del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF); y
- Un miembro a propuesta del Instituto de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (INDECOPI).

Para ser miembro del Consejo Directivo se requiere: (a) ser profesional con no menos de 5 (cinco) años de ejercicio, y (b) contar con reconocida solvencia e idoneidad profesional. Por otra parte, no pueden ser miembros del Consejo Directivo: (a) los titulares de más del 1 por ciento (uno por ciento) de acciones o participaciones de empresas vinculadas a las actividades materia de competencia del OSIPTEL. Asimismo, los directores, representantes legales o apoderados, empleados, asesores o consultores de tales empresas o entidades; (b) los que hayan sido sancionados con destitución en el marco de un proceso administrativo o por delito doloso; (c) los inhabilitados por disposición judicial; (d) los directores, gerentes y representantes de personas jurídicas declaradas judicialmente en quiebra y las personas naturales declaradas insolventes; y (e) las demás personas que tengan incompatibilidades legales para asumir cargos directivos en entidades del Estado.

El Presidente del OSIPTEL es uno de los dos miembros propuesto por la Presidencia del Consejo de Ministros.<sup>25</sup> La Vicepresidencia del Consejo Directivo la ocupa el representante del MTC. El Presidente del Consejo Directivo es el titular de la entidad y ejerce funciones ejecutivas de dirección del organismo regulador. El Vicepresidente de la entidad toma su lugar en caso de ausencia o impedimento. Entre las funciones principales del Presidente del OSIPTEL se cuentan las de (a) representar al OSIPTEL; (b) convocar y presidir las sesiones del Consejo Directivo; (c) supervisar la ejecución de los acuerdos del Consejo Directivo; (d) celebrar actos, convenios y contratos; etc. (para un detalle de las funciones ver el Anexo A).

En los primeros años de funcionamiento el Consejo Directivo estaba integrado también por representante de usuarios y empresas reguladoras. Esta participación de representantes de entidades no gubernamentales tuvo una corta duración. La decisión de remover al sector empresarial y a los usuarios del Consejo Directivo se basó en motivos de representatividad. Al parecer resultaba difícil, en función del actual perfil de las entidades que representan a estos grupos de interés poder obtener una representación ecuaníme y equilibrada. El Poder Ejecutivo considera, por otro lado, que el interés de los usuarios están representados – si bien en forma indirecta – por el Instituto de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual (INDECOPI).

Las personas que son designadas miembros del Consejo Directivo a propuesta de los órganos del Estado (PCM, Ministerios e INDECOPI) no necesariamente son miembros del organismo que los nombra. En muchos casos son personas idóneas del sector – académicos, autoridades de entidades no gubernamentales, etc. – que son elegidas por sus cualidades personales y calificaciones y experiencia profesional. Es común que los mismos no rindan cuenta en forma regular al órgano que lo propuso, a no ser en los casos en que expresamente se les solicitase tal informe.

Los miembros del Consejo Directivo son nombrados por un periodo de cinco años, y debido a que la norma no lo prohíbe expresamente se entiende que pueden ser reelegidos en sus cargos.<sup>26</sup> Los cargos son renovables en forma escalonada (uno por año) para permitir continuidad en la gestión y el mantenimiento de una memoria institucional del ente.<sup>27</sup> El cargo del los miembros del Consejo, sin embargo, puede quedar vacante por las siguientes causales: (a) muerte; (b) renuncia; (c) remoción, mediante Resolución Suprema motivada, refrendada por el Presidente del Consejo de Ministros, el Ministro de Economía y Finanzas y el Ministro de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción.<sup>28</sup>

Entre las principales funciones del Consejo Directivo se cuentan las de: (a) aprobar la política general del OSIPTEL; (b) expedir normas y resoluciones; (c) sostener en juicio o, fuera de él los derechos del OSIPTEL; (d) nombrar y remover al Gerente General y a los miembros de los cuerpos colegiados, etc.

(para un detalle de las funciones ver el Anexo A).

El Consejo Directivo se reúne por lo menos una vez al mes – es necesaria la presencia del Presidente o del Vicepresidente para poder sesionar. En la práctica el cuerpo directivo se reúne dos veces al mes. Hay ocasiones en las que el Consejo realiza sesiones extraordinarias, pero en general se busca concentrar el trabajo en dos reuniones por mes.<sup>29</sup> Las decisiones del Consejo son tomadas por mayoría simple de los miembros asistentes.<sup>30</sup> La experiencia histórica de OSIPTEL sin embargo apunta al hecho de que por lo general las decisiones se toman en forma consensuada. En caso de empate el presidente tiene doble voto. Con tres días de anticipación a la fecha de sesión se le envían a todos los consejeros la agenda de los temas a tratar y toda documentación relacionada. La agenda la prepara el personal regular de OSIPTEL a sugerencia del Presidente, pero todos los consejeros tienen derecho a incluir temas en la agenda.<sup>31</sup>

La agenda se publica en la web de OSIPTEL para que las partes interesadas puedan estar al tanto de lo que se va a tratar y de esta manera enviar comentarios y propuestas. Estos podrían ser incorporados en la agenda si así lo decidiera el Consejo. Las partes interesadas pueden ser invitadas a hacer una presentación al Consejo sobre los temas propuestos u otros de interés. El OSIPTEL organiza en forma periódica reuniones con instituciones que representan a usuarios a los fines de conocer en forma directa los reclamos que éstos puedan tener y conocer un poco más a fondo prácticas cuestionables o anticompetitivas de empresas del sector.

Las tomas de decisiones de OSIPTEL han buscado siempre basarse en información sólida y confiable que el ente toma en forma directa del mercado local. A menudo se ha visto, sin embargo, disminuido en esta función debido a las restricciones puestas por las empresas en la entrega de información – habitualmente argumentando razones de confidencialidad comercial. A los fines de superar este cuello de botella en proceso de regulación del sector, OSIPTEL ha comenzado a tomar decisiones – a menudo en desmedro de los intereses de las empresas – poniendo de esta manera la carga de la prueba en la parte que se negara a otorgar la información requerida.

### 4.4.3 Recursos humanos

La calidad de los recursos humanos es un elemento central en la capacidad de un órgano regulador para desempeñar eficientemente las delicadas responsabilidades que le son asignadas. Por ello, una selección estricta así como la permanente capacitación y motivación de su personal constituyen aspectos prioritarios del Consejo Directivo del OSIPTEL.

El área de recursos humanos es dependiente de la Gerencia de Administración y Finanzas de OSIPTEL, encargada de la administración de los procesos de reclutamiento, selección, contratación y evaluación de los recursos humanos de la organización. La gerencia administra también los procesos de capacitación en OSIPTEL que se constituye en la herramienta de soporte que apunta a lograr que el trabajador tenga una mayor competitividad en el mercado.

Habiendo iniciado sus actividades a fines de 1993 con un total de 16 personas, el OSIPTEL llegó en 1996 a completar su planta con unas 120 personas, mantenido desde ese entonces un nivel estable en el número de personal de la entidad (Gráfico 2, figura izquierda). El personal a tiempo completo del OSIPTEL a marzo de

2001 era de unas 124 personas; de ellas 76 eran profesionales y 16 de éstos cuentan con estudios de postgrado. Existe dentro de la institución una distribución más o menos equilibrada entre abogados, ingenieros y contadores / economistas (Tabla 5).

El equipo multidisciplinario con el que cuenta el OSIPTEL permite enfocar los temas de agenda desde diversas perspectivas buscando definir la regulación más apropiada. Asimismo, la cultura institucional del OSIPTEL busca promover la creatividad, el intercambio de ideas y el trabajo en equipo como mecanismos centrales para permitir que cada trabajador alcance su potencial en beneficio de la institución y de su propio desarrollo personal.

Del total del personal del OSIPTEL, actualmente el 61 por ciento corresponde a profesionales universitarios. Esto representa una caída del 19 por ciento con respecto al porcentaje de profesionales que existía a fines de 1995. Una situación similar se detecta en lo que respecta al porcentaje de personal con estudios de postgrado. Mientras que a fines de 1995 ascendían al 39 por ciento del total, a fines del 2000 habían disminuido al 13 por ciento (Tabla 6).

**Tabla 5: En la diversidad esta la fortaleza**

*Cantidad de profesionales en el total del personal de OSIPTEL y distribución por título y por profesión, 2001.*

Profesión	Personas	Porcentaje
Abogados	29	27%
Contadores / auditores	12	10%
Economistas	17	14%
Ingenieros	33	27%
Otros profesionales	7	6%
Secretarias	13	10%
Técnicos administrativos	8	6%
Total	124	100%

Grado académico	Personas	Porcentaje
PhD	1	1%
Magister	15	12%
Titulados	60	48%
Bachilleres	41	33%
Egresados	3	3%
Estudiantes	4	3%
Total	124	100%

Fuente: OSIPTEL

**Tabla 6: Nivel de profesionalización de OSIPTEL**

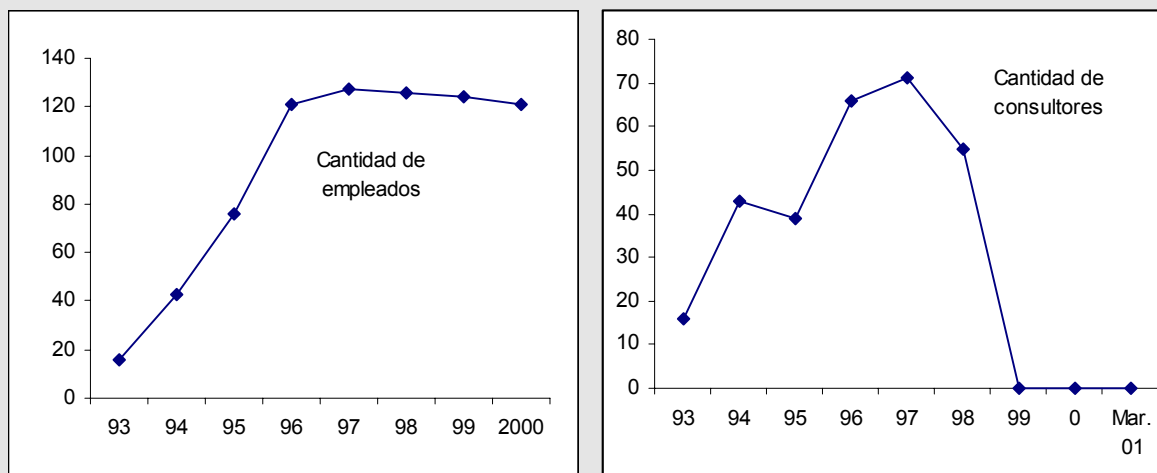
*Evolución del total de profesionales y profesionales con postgrado en el total del personal del OSIPTEL.*

	Dic. 1995	Dic. 2000
Cantidad de personal	70	124
Porcentaje de profesionales	80%	61%
Porcentaje de postgrados	39%	13%

Fuente: OSIPTEL

**Gráfico 2: Recursos humanos**

*Cantidad de personas empleadas en OSIPTEL desde sus inicios hasta fines de 2000; y cantidad de consultores contratados desde los inicios de OSIPTEL hasta 03-2001.*



Fuente: OSIPTEL.

La participación de consultores fue muy intensa en el periodo inicial de la institución para suplementar la falta de personal permanente en la institución. El proceso de aprendizaje de temas regulatorios en el país y en otras instancias estatales, permitió que OSIPTEL pueda incorporar como personal estable a profesionales con formación académica en temas regulatorios, de organización industrial y de análisis de competencia (antitrust), de forma tal que la contratación de consultores externos permanentes se redujo a cero en este rubro en los años 1999, 2000 y 2001 (Gráfico 2, figura izquierda). No obstante en la actualidad es práctica habitual asesorarse y encargar trabajos a consultoras internacionales sobre distintos tópicos.

Este cambio en la conformación del personal acompaña al proceso de apertura de las telecomunicaciones a la competencia iniciado a fines de 1998, de modo que la necesidad de un marco regulatorio orientado hacia la competencia ha requerido un enfoque dirigido a la regulación de conductas y comportamientos de las empresas, lo cual está reflejado en el notable incremento del número de controversias promedio anual en el periodo 1999-2001, respecto del promedio del periodo 1993-1998 (Tabla 7).

Una situación similar se presenta en el número de arbitrajes ante la Cámara de Comercio de

Lima iniciados por la empresa Telefónica del Perú por supuestos incumplimientos de su contrato de concesión (Tabla 7). En base a la regulación emitida entre 1999 y septiembre del 2001, dicha empresa ha iniciado cuatro arbitrajes, mientras que en base a las regulaciones emitidas entre 1993 y 1998 sólo se inició un arbitraje, esto ha requerido un cambio importante en el perfil del personal del OSIPTEL, en lo relacionado a la capacidad técnica, económica y legal.

El área operativa de OSIPTEL está organizada en cinco departamentos que concentraban a marzo de 2001 el 50 por ciento de los empleados del ente. El otro 50 por ciento se distribuía entre el FITEL (12 empleados), la Presidencia, la Gerencia General, la Secretaría General y las divisiones orientadas a proveer apoyo administrativo y logístico (ver Figura 3).

En marzo de 2001, de las 124 personas que componen el personal de OSIPTEL, el 44 por ciento (54) son mujeres (Tabla 8, izquierda). El 27,5 por ciento del personal profesional son mujeres, mientras que éstas constituyen el 21,7 por ciento del personal administrativo. En los cargos gerenciales la participación proporcional de mujeres es levemente menor a la que existe con respecto al total del personal (Tabla 8, derecha).



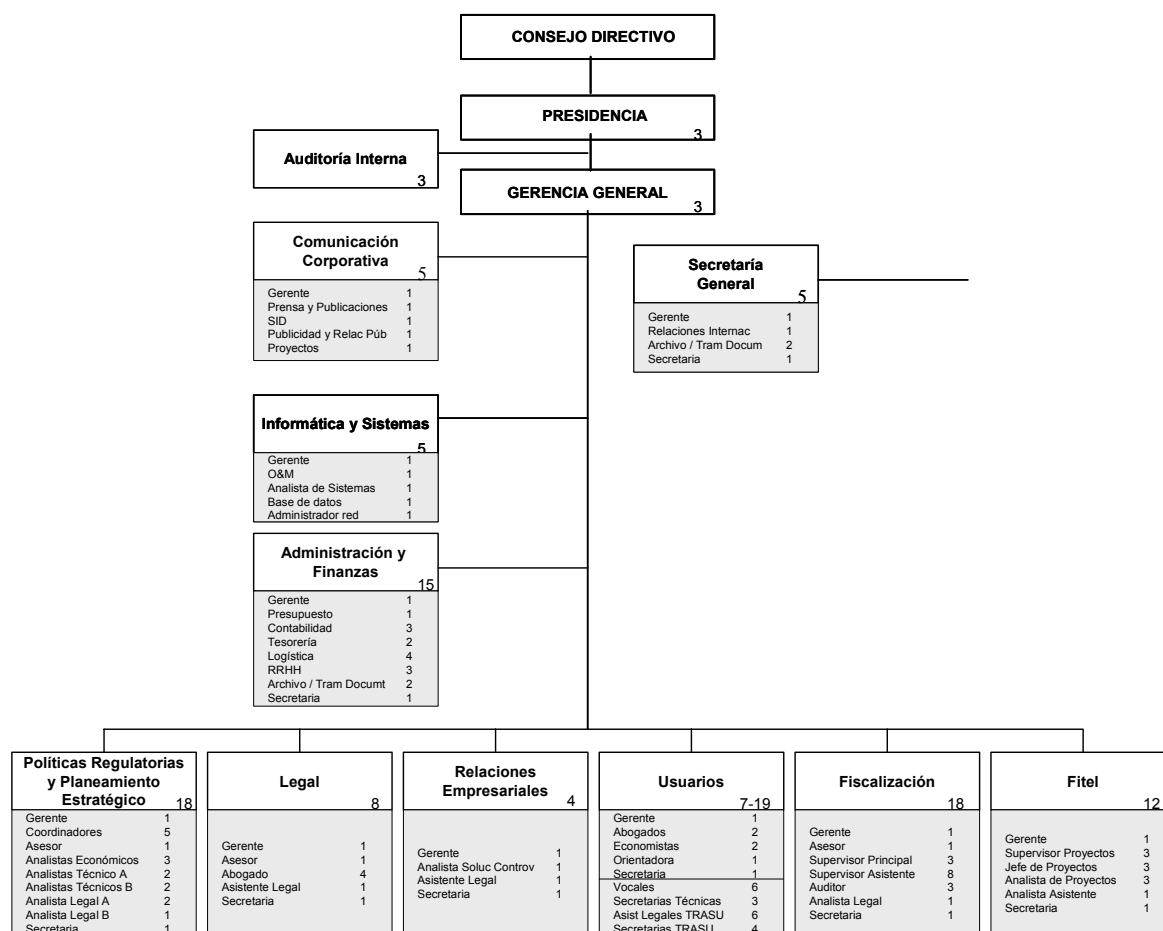
**Tabla 7: Arbitrando disputas**

Número de controversias entre empresas presentadas ante el OSIPTEL, 1993-2001 (tabla izquierda) y arbitrajes iniciados por Telefónica del Perú S.A. por supuesto incumplimiento de su contrato de interconexión (tabla derecha).

Periodo	Número acumulado de controversias	Promedio anual de controversias	Tema	Año de emisión de la regulación sometida a arbitraje	Año de presentación de la demanda arbitral
1993-1998	11	2	Contabilidad separada	1995 a 1997	1999
1999-2001*	21	7	Regulación de preselección de LD y mandatos de interconexión	2000	2000
			Regulación que establece nuevos cargos de interconexión	2000	2001
			Mandato de interconexión	2001	2001
			Determinación del factor de productividad	2001	2001

\* Al 15 de septiembre de 2001  
Fuente: OSIPTEL.

**Figura 3: Estructura organizacional de OSIPTEL y cantidad de empleados por área, marzo 2001**



**Tabla 8: En busca de la igualdad**

Porcentaje de hombres y mujeres en el personal de OSIPTEL, marzo 2001 (izquierda) y porcentaje de los mismos en cargos gerenciales, marzo 2001 (derecha).

Personal	Cantidad	Porcentaje
Masculino	70	56%
Femenino	54	44%
Total	124	100%

Cargos gerenciales	Cantidad	Porcentaje
Personal masculino	7	58%
Personal femenino	5	42%
Total	12	100%

Fuente: OSIPTEL

Los empleados del OSIPTEL representan un 61 por ciento (USD 4.839.261 ) del presupuesto 2001 el cual asciende a los USD 8 000 000.<sup>32</sup> Por su parte FITEC destina un 2,8 por ciento (USD 493.509) de su presupuesto de USD 17.834.000 al personal.<sup>33</sup> El personal de OSIPTEL está sujeto al régimen laboral de la actividad privada. No obstante ello, la política remunerativa de OSIPTEL es aprobada mediante decreto supremo refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros y el Ministro de Economía y Finanzas en concordancia con el escalafón del empleado estatal. Esta limitación en la determinación de los niveles remunerativos junto con la inhibición de poder ejercer – por cuenta propia o por intermedio de terceros – funciones vinculadas a trabajos de las entidades incluidas dentro del ámbito de competencia del OSIPTEL hasta un año después de su renuncia, cese, resolución contractual, destitución o despido han actuado en desmedro de atraer nuevos profesionales al organismo regulador.

Las personas que se incorporan como funcionarios en el ente regulador deben hacer una declaración jurada de sus bienes que se publica en el periódico local de más circulación. Por otro lado existe un proyecto para que la escala salarial del personal del ente regulador sea de conocimiento público y se publique en el periódico local de más circulación. Los niveles salariales del personal de OSIPTEL son algo mayor que en el ámbito público, pero bastante inferiores a los percibidos por el sector privado de las telecomunicaciones.

## Capacitación

Desde sus inicios no ha sido fácil para el OSIPTEL encontrar en el mercado laboral peruano a profesionales de las especialidades requeridas. Esto se debe no solamente a que la tarea regulatoria ha sido nueva en el país, sino a que los conocimientos tecnológicos y regulatorios de cierto nivel de especialización no son

parte de la formación estándar del profesional que egresa de las universidades.

Del mismo modo, por el vertiginoso desarrollo del sector, así como por el proceso de apertura de las telecomunicaciones han ingresado nuevas empresas al mercado, las que cada vez demandan un mayor número de profesionales capacitados en regulación, nuevas tecnologías y servicios de telecomunicaciones. Estas empresas compiten en la actualidad con OSIPTEL en el mismo terreno de recursos escasos, sin contar con las restricciones presupuestarias y contractuales que debe enfrentar el ente regulador.

Para superar estas dificultades OSIPTEL ha recogido el concepto de organización que aprende («learning organization») a fin de revisar los procesos de aprendizaje tanto de los individuos como de la organización en sí, convirtiendo a la organización en un lugar de trabajo productivo en el que las oportunidades de aprendizaje se maximizan. Este enfoque conduce a un serio esfuerzo de aumento de la inversión en capacitación, proyectada para el presupuesto 2001 en USD 240 000, lo que representa un 3 por ciento del presupuesto anual de la organización. Esta inversión se ejecutó luego de una detallada investigación sobre la oferta de capacitación y sobre las prioridades estratégicas de la organización.<sup>34</sup>

Con la finalidad de incentivar la formación de nuevos profesionales para el sector el OSIPTEL ha volcado una considerable cantidad de recursos y esfuerzo en la creación de un Curso de Extensión Universitaria en Telecomunicaciones. A través del curso el ente busca transmitir su experiencia y conocimientos del mercado de las telecomunicaciones.<sup>35</sup> La actividad educativa de OSIPTEL se complementa con la que realiza el Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones (INICTEL) cuyas actividades están orientadas a la investigación, capacitación, estudios, proyectos y consultoría en telecomunicaciones (Recuadro 6).

#### Recuadro 6: Alimentando la sociedad de la información

*Perfil institucional del Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones (INICTEL)*

El Instituto Nacional de Investigación y Capacitación de Telecomunicaciones - INICTEL, fue creado a fines de 1971. El INICTEL, es una institución pública descentralizada del Subsector Comunicaciones del Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción, con personería jurídica. El Instituto tiene autonomía administrativa, económica y técnica además de su propio patrimonio.<sup>36</sup> Sus actividades están orientadas principalmente a la investigación, capacitación, estudios y proyectos, en el campo de las telecomunicaciones, brindando también asesoramiento y consultoría especializada a entidades públicas y privadas. Promoviendo y desarrollando programas de capacitación y especialización del personal de todos los niveles técnicos encargados de dirigir y operar los servicios de telecomunicaciones tanto del sector público como del privado. La Dirección de Capacitación tiene a su cargo la conducción de las actividades educativas del Instituto y tiene como funciones principales las de asesorar, coordinar y apoyar la gestión técnica-administrativa, así como la aplicación de nuevas tecnologías. Esta dividida en tres divisiones: (a) telecomunicaciones<sup>37</sup>; (b) tele-educación<sup>38</sup> y (c) radiodifusión.<sup>39</sup>

OSIPTTEL también organiza un ciclo de cursos de capacitación «Las telecomunicaciones y los servicios públicos domiciliarios. Derechos y Deberes de los usuarios». Este programa busca educar a los usuarios brindándoles información sobre los servicios, la forma de hacer uso responsable de ellos y el marco legal que ampara sus derechos. Estos cursos están orientados a entidades como gobiernos locales, colegios profesionales, docentes universitarios, representantes de asociaciones de protección al consumidor y agrupaciones civiles cuya influencia a nivel comunal garantiza un efecto multiplicador de la acción de capacitación directa. Estos cursos también se dictan en el interior del país.

#### 4.4.4 Prácticas institucionales

El OSIPTTEL está guiado en el ejercicio de sus funciones por una serie de principios generales que establecen lineamientos y parámetros para el accionar de las diversas gerencias del órgano regulador (ver Recuadro 7).

En la práctica, se considera al ente un innovador en prácticas institucionales habiéndose constituido en el primer ente del Estado en producir un reglamento de transparencia para sus prácticas internas. Fue también el primer organismo que comenzó a prepublicar decisiones y el primero en proveer en la prepublicación los fundamentos de la decisión. Esto si bien en un principio generaba un rechazo de parte de algunos entes del estado, hacia mediados del 2001 la prepublicación con fundamentos había comenzado a ser práctica regular en varias de las entidades del Estado. En lo que respecta a la atención al usuario, fue la primera entidad gubernamental que estableció un centro de atención de llamados (FonoAyuda) para evacuar las dudas y quejas de los consumidores. También, ha sido un innova-

dor en el gerenciamiento del personal adoptando un sistema de bonos de productividad destinados a incentivar las buenas prácticas laborales y una mejora en la productividad de la institución.

De todos estos avances en las prácticas institucionales del ente, sin duda los más importantes para la industria local de telecomunicaciones han sido los diversos mecanismos que ha adoptado el regulador para generar un mayor nivel de transparencia en sus actividades cotidianas y, en particular, en el proceso de toma de decisiones. Entre ellas se destacan la prepublicación, las audiencias públicas, las consultas con la industria y los usuarios y la formación de cuerpos colegiados independientes y *ad-hoc*.

*Prepublicación:* Existe una obligación de prepublicar toda norma de carácter general. La prepublicación ha permitido conocer la opinión de las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, y además conocer los problemas que enfrentan los propios usuarios de los servicios así como los que eventualmente podrían crearse. Los aportes recibidos han sido debidamente analizados y evaluados por las diferentes gerencias del OSIPTTEL a fin de considerarlos en las propuestas normativas.

*Audiencias Públicas:* La Audiencia Pública es otro procedimiento que el OSIPTTEL utiliza para que las partes interesadas y el público en general interactúen y opinen sobre aquellas normas que afecten el interés público. Este mecanismo permite crear una relación directa entre el OSIPTTEL y los interesados en el intercambio de puntos de vista y precisión de temas, al mismo tiempo que permite informar a los interesados que sus contribuciones son consideradas en el momento de la toma de decisiones.

### Recuadro 7: Una cuestión de principios

*Principios que guían la actividad del ente regulador en el ejercicio de sus funciones.*

De acuerdo al Reglamento de General del OSIPTEL, el ente regulador deberá sustentar sus prácticas y acciones a los siguientes principios:

**Libre acceso:** El ente debe garantizar a las empresas operadoras y a los usuarios, el libre acceso a la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones.

**Neutralidad:** El OSIPTEL debe velar por la neutralidad de la operación de las empresas bajo su ámbito de competencia, cuidando que éstas no utilicen su condición de tales, directa o indirectamente, para obtener ventajas frente a otras empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones o frente a usuarios.

**No discriminación:** El OSIPTEL debe garantizar que las empresas operadoras participantes en los mercados de servicios públicos de telecomunicaciones no sean discriminadas.

**Análisis costo/beneficio:** Los beneficios y costos de las acciones del OSIPTEL, serán evaluados antes de su realización y deberán ser adecuadamente sustentados en estudios y evaluaciones técnicas que acrediten su racionalidad y eficacia.

**Transparencia:** Toda decisión de cualquier órgano funcional del OSIPTEL deberá adoptarse de tal manera que los criterios a utilizarse sean conocibles y predecibles por los administrados.

**Promoción de la competencia:** La actuación del OSIPTEL se orientará a promover las inversiones que contribuyan a aumentar la cobertura y calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, orientando sus acciones a promover la libre y leal competencia.

**Imparcialidad:** El OSIPTEL ponderará con justicia e imparcialidad y con estricto apego, a las normas pertinentes, los intereses de las empresas operadoras de servicios y de los usuarios.

**Autonomía:** El OSIPTEL no se encuentra sujeto en su actuación funcional a mandato imperativo de ningún otro órgano o entidad del Estado.

**Subsidiariedad:** La actuación del OSIPTEL es subsidiaria y sólo procede en aquellos supuestos en los que el mercado y los mecanismos de libre competencia no sean adecuados para la satisfacción de los intereses de los usuarios y de los competidores.

**Supletoriedad:** Las normas de libre competencia son supletorias a las disposiciones normativas y/o regulatorias que dicte el OSIPTEL en el ámbito de su competencia.

**Análisis de decisiones funcionales:** tendrá en cuenta sus efectos en los aspectos de fijación de tarifas, calidad, incentivos para la innovación, condiciones contractuales y todo otro aspecto relevante para el desarrollo de los mercados y la satisfacción de los intereses de los usuarios.

**Eficiencia y efectividad:** La actuación de OSIPTEL se guiará por la búsqueda de eficiencia en la asignación de recursos y el logro de los objetivos al menor costo posible para la sociedad en su conjunto.

**Celeridad:** La actuación administrativa de OSIPTEL deberá orientarse a resolver los temas y controversias que se susciten de manera oportuna y en el menor tiempo posible.

*Consultas:* El proceso de consultas a las partes interesadas también es utilizado en la solución de controversias entre empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones o entre una empresa operadora y los usuarios. La alta dirección del OSIPTEL considera que este es un mecanismo eficiente para lograr el acercamiento entre las partes que sostienen una divergencia puesto que permite consultarles respecto a los incidentes que van surgiendo en el curso del proceso. Este mecanismo de conciliación, de conversación abierta y fluida, ha permitido que las controversias sometidas al conocimiento administrativo del OSIPTEL sean solucionadas por convenio entre las partes mediante conciliación.

*Creación de cuerpos colegiados:* La creación de cuerpos colegiados *ad-hoc* para la solución de controversias entre empresas prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones es otro mecanismo que busca dar transparencia al proceso regulatorio. Usando su facultad de subcontratar expertos, el OSIPTEL busca que dichos cuerpos – que gozan de autonomía – tengan una composición multidisciplinaria de profesionales especializados en las materias que son motivo de controversia.

Otras actividades orientadas a dar transparencia a las decisiones regulatorias del OSIPTEL son la realización de seminarios, preparación de publicaciones y permitir el acceso del público en

general a los Servicios de Información y Documentación del OSIPTEL donde se encuentran los estudios técnicos que sustentan las decisiones regulatorias del OSIPTEL, así como las políticas regulatorias aplicadas en otros países.

#### 4.5 Los usuarios y el OSIPTEL

El OSIPTEL tiene como finalidad lograr el acceso de un mayor número de personas a los servicios públicos de telecomunicaciones, con niveles de calidad y eficiencia, dentro de un esquema de libre y leal competencia. En ese sentido, tiene dos objetivos fundamentales: (a) proteger al mercado de las prácticas restrictivas de la libre y leal competencia, y (b) proteger a los usuarios y empresas que prestan servicios públicos de telecomunicaciones de cualesquiera otras prácticas que los afecten.

Para lograr el segundo objetivo, OSIPTEL ha elaborado el Documento de Política de Usuarios en el cual se plantean las bases sobre las cuales se elaboran las políticas en favor de la protección y difusión de los derechos de los usuarios. Dentro de ese contexto, OSIPTEL realiza una serie de actividades:

- El establecimiento de un marco normativo, en el cual se definen los derechos y obligaciones de los usuarios y los procedimientos a seguir cuando sus derechos no son respetados.
- La solución en última instancia administrativa por el OSIPTEL de los reclamos de los usuarios, a través del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU).
- La difusión de información, mediante la cual los usuarios tienen la posibilidad de recibir información sobre los servicios públicos de telecomunicaciones. OSIPTEL realiza esta actividad a través del Servicio de Atención y Orientación (SAO) y del FonoAyuda. Adicionalmente, OSIPTEL publica periódicamente boletines y folletos para promover el uso adecuado de los servicios y se informa sobre los derechos y nuevas medidas referentes a usuarios.
- La educación al consumidor y promoción del uso responsable del servicio. Para ello OSIPTEL cuenta con programas de proyección social que incluyen seminarios y

cursos de capacitación a nivel nacional. Asimismo, realiza convenios con otras instituciones relacionadas a la protección de los derechos de los usuarios.

- La investigación, mediante la cual se logra determinar las necesidades y los problemas de los usuarios, así como el impacto de las medidas regulatorias en la sociedad.

##### 4.5.1 Servicios prestados a los Usuarios

El OSIPTEL tiene una clara política destinada a orientar a los usuarios respecto de sus derechos y obligaciones. En este contexto se busca informar sobre los procedimientos de reclamos ante las empresas y ante el Tribunal de ente regulador. A los efectos de conocer las opiniones de los usuarios sobre temas de actualidad del sector y proyectos de resoluciones, OSIPTEL cuenta con un espacio en su web donde recoge constantemente sus comentarios a través del Foro de Opinión. Estas actividades se complementan con un servicio actualizado de noticias y publicaciones.

##### Procedimiento para la recepción de reclamos

Por problemas en la facturación, instalación, traslado, corte y retiro de servicio el usuario tiene un plazo de hasta 15 días hábiles – después de la fecha de vencimiento del recibo o de producido el problema – para presentar el reclamo. El usuario tiene derecho a no pagar el concepto que reclama; sin embargo, se encuentra obligado a pagar la parte no reclamada.

La empresa tiene 30 días hábiles para evaluar el reclamo y dispone de 10 días hábiles como máximo para notificarle sobre el resultado del reclamo presentado. De no enviarse respuesta dentro del plazo (40 días hábiles), el usuario puede solicitar el silencio administrativo positivo a través de un Recurso de Queja, mediante el cual, debido a que la empresa no le respondió dentro del plazo, el reclamo sería resuelto a favor del usuario.

En caso de recibir una respuesta de la empresa y no estar de acuerdo con ella, el usuario puede enviar un Recurso de Apelación a la oficina Comercial de la zona, indicando los motivos por los cuales no se encuentra conforme con la respuesta recibida e indicando que eleva el reclamo al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del OSIPTEL, el cual

lo resolverá en segunda y última instancia. El plazo máximo para presentar su Recurso de Apelación es de 15 días hábiles a partir de la recepción de la respuesta a la primera carta. El Tribunal de OSIPTEL tiene 30 días hábiles para evaluar el reclamo y dispone de 10 días hábiles como máximo para notificarle al usuario el resultado del recurso de apelación presentado.

Desde su creación, el OSIPTEL ha considerado necesario e importante informar a los usuarios sobre las características de los servicios públicos de telecomunicaciones que contratan, las tarifas vigentes, así como los derechos y obligaciones frente a las empresas. Para ello, ha implementado diversos servicios de información en los cuales el usuario recibe una adecuada orientación a sus consultas. Entre ellos se encuentran el Servicio de Atención y Orientación (SAO) y el FonoAyuda (Recuadro 8).

Con el fin de que todos los usuarios a nivel nacional estén cada vez más informados sobre las características de los servicios públicos de telecomunicaciones y sobre los derechos y obligaciones que asumen cuando adquieren dichos servicios, OSIPTEL ha organizado seminarios y cursos de capacitación en diferentes ciudades del país y ha iniciado la instalación de módulos de atención a usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones en las principales ciudades a nivel nacional, buscando con ello reducir los costos de acceso a la información y atención a consultas de los usuarios a nivel nacional. En el primer caso, las acciones están dirigidas a representantes y funcionarios de organizaciones que tienen una relación muy

estrecha con la población, a quienes le transmitirán toda la información recibida. Esta metodología permite difundir dicha información de manera amplia y descentralizada.<sup>40</sup>

#### 4.6 Supervisión y monitoreo

En materia de supervisión, OSIPTEL se ha propuesto desarrollar una cultura del respeto y cumplimiento de las normas de telecomunicaciones. En tal sentido, ha desarrollado un programa de supervisiones que van desde las supervisiones preventivas (que tienen como objetivo orientar a las empresas en el cumplimiento de las normas legales) hasta las supervisiones definitivas (a través de las cuales vigila que las empresas operadoras de servicios públicos cumplan con las normas establecidas). Las funciones están orientadas principalmente a la supervisión de las siguientes áreas: plan mínimo de expansión; servicio de telefonía móvil; marco normativo en materia de usuarios; auditoría y teléfonos públicos (Tabla 9).

*Supervisión del Plan Mínimo de Expansión:* Las empresas concesionarias de servicios portadores y servicios finales tienen contratos de concesión firmados con el Estado, donde se establecen compromisos mínimos de expansión, los cuales, en muchos casos constituyen una de las condiciones esenciales del contrato. OSIPTEL supervisa el cumplimiento de los planes mínimos de expansión y la calidad del servicio prestado por las nuevas empresas operadoras de telefonía fija (local, de larga distancia nacional e internacional).<sup>41</sup>

#### Recuadro 8: SAO y el FonoAyuda

El Servicio de Atención y Orientación está organizado de tal manera de poder responder a las solicitudes específicas de información sobre los servicios públicos telefónicos. El servicio se provee de dos maneras: (a) en forma personal, mediante el cual el usuario asiste a la sede de OSIPTEL en horario corrido de lunes a viernes (8:30 a.m. a 4:30 p.m.); o (b) por escrito, enviando carta dirigida a la Gerencia de Usuarios del OSIPTEL o vía correo electrónico a usuarios@osiptel.gob.pe

El FonoAyuda es un servicio de orientación por teléfono que se presta a través de un número especial (0-801-121-21). Los usuarios de cualquier parte del país pueden comunicarse al costo de una llamada local. Este servicio se creó en julio de 1998 con la finalidad de atender una mayor cantidad de consultas de usuarios, y es brindado por un equipo de especialistas que atienden de lunes a sábados de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. En la actualidad, mediante un convenio interinstitucional entre el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía (OSINERG), la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS) y el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) el servicio de FonoAyuda brinda información sobre los servicios de luz, agua y teléfono. El sistema permite seleccionar el tipo de servicio sobre el que desea informarse. El usuario también puede consultar sus derechos y obligaciones, las tarifas vigentes, los procedimientos de reclamos y las características del servicio que haya escogido.

**Tabla 9: Monitoreando buena conducta**

*Evolución de las supervisiones efectuadas por el OSIPTEL a las empresas operadoras.*

Actividades	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001*
Expansión y modernización	16	566	697	395	112	20	192
Calidad de líneas fijas	4	67	83	51	37	34	17
Continuidad del servicio de TTPP			24	1479	1916	3275	1423
Aportes a FITELE y OSIPTEL			2	150	2	89	53
Marco normativo de derechos de usuarios		1	39	75	239	189	143
Auditoría de tráfico		3	4	2	1	2	1
Diversas (tasación, facturación, calidad móvil, etc.)		5	32	24	136	409	99
Total	20	642	881	2077	2443	4018	1928

\* Estimado a junio de 2001.

Fuente: OSIPTEL, Gerencia de Fiscalización.

*Supervisión del servicio de telefonía móvil:* Para garantizar que las operadoras brinden a los usuarios un servicio de calidad mínima aceptable, se aprobó el Reglamento de Calidad del Servicio Público de Telefonía Móvil, y el Procedimiento de Supervisión y Control de la Calidad del Servicio Público de Telefonía Móvil.<sup>42</sup> En estas normas se establecen los mecanismos que deben utilizar las empresas operadoras para mediar la calidad mínima exigible del servicio. Para ello se han definido tres indicadores: (1) tasa de intentos no establecidos; (2) cobertura radioeléctrica; y (3) tasa de llamadas interrumpidas. OSIPTEL cuenta con un procedimiento de supervisión que aplica para verificar el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos.

*Auditorías de tráfico:* Las auditorías de tráfico tienen como objetivo revisar la información reportada por Telefónica del Perú en torno al tráfico facturado correspondiente a las llamadas de telefonía básica.

*Teléfonos públicos:* Se verifica el funcionamiento de los teléfonos públicos. Estas acciones, desarrolladas en algunas ciudades capitales del país, permiten velar, entre otros, por la correcta prestación del servicio de la telefonía pública en aspectos tales como la aceptación de las monedas de curso legal, el acceso a servicios gratuitos, así como el correcto cobro de las llamadas realizadas. Asimismo, se verifica el funcionamiento de los teléfonos públicos instalados en los centros poblados rurales cuya operatividad debe ser continua según lo establecido en los contratos de concesión firmados por la empresa Telefónica del Perú. Esta es una de las obligaciones más importantes de la

empresa debido a que en muchos de los centros poblados el teléfono público constituye el único medio de comunicación con el resto del país y del mundo.

*Supervisión del marco normativo en materia de usuarios:* Las acciones de supervisión en esta materia se han centrado en verificar que las empresas operadoras cumplan con la Directiva<sup>43</sup> que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de los usuarios. La Directiva establece la información mínima que las empresas deben proporcionar a los usuarios, la obligatoriedad de recepción de reclamos, el acceso por parte del usuario a su expediente de reclamo en el momento en que lo requiera, el no condicionamiento de la recepción del reclamo al pago del monto reclamado.

Asimismo, verifica el cumplimiento de las Condiciones de Uso de Telefonía Fija y de las Condiciones de Uso de Telefonía Móvil. Esta normativa establece, entre otras cosas: la obligatoriedad de entrega de los recibos telefónicos en el domicilio de los abonados, la necesidad de efectuar el bloqueo de acceso a servicios de la serie 808 en un plazo no mayor de 5 días hábiles de presentada la solicitud a la empresa, la obligatoriedad de la reconexión del servicio dentro de los dos días hábiles de efectuado el pago correspondiente en caso de suspensión del servicio por falta de pago, etc.<sup>44</sup>

Las acciones de supervisión de OSIPTEL han permitido que los usuarios reciban justa compensación por los errores de tasación y/o facturación de las empresas de telecomunicaciones, beneficiando en los últimos 6 años a más de 225 000 abonados. A la fecha, distintas

Figura 4: Mecanismos de solución de controversias entre empresas y de reclamo de usuarios



empresas han tenido que devolver montos de dinero que superan los 7 millones de USD.

#### 4.7 Resolución de controversias y arbitraje

El OSIPTEL tiene, por ley, facultades para intervenir y buscar soluciones a las controversias que se pudieren generar entre empresas, como a aquellas que se producen por reclamo de los usuarios (véase Figura 4 para un esquema de los mecanismos de solución de controversias entre empresas y de reclamo de usuarios).

##### 4.7.1 Controversias entre empresas

El OSIPTEL cuenta con la facultad de resolver – en la vía administrativa – las controversias o disputas que se pudieran presentar entre empresas, referidas a diversos temas tales como: infracciones a la libre o leal competencia, retribuciones económicas, aspectos técnicos, jurídicos o económicos derivados de una relación de interconexión, entre otros. Para dichos efectos, de manera gratuita se pueden iniciar procedimientos por mérito de una denuncia de parte, o de oficio cuando la materia involucre el interés público.

Cada procedimiento es analizado en primera instancia por un Cuerpo Colegiado Ordinario (CCO) *ad-hoc* y por el Tribunal de Solución de Controversias en segunda y última instancia administrativa. Estas instancias cuentan con la facultad de tomar medidas correctivas y de aplicar las sanciones que correspondan en cada caso específico. Los procedimientos de solución de controversias se encuentran regulados en el Reglamento de Solución de Controversias a cuyas disposiciones deben sujetarse las partes al momento de plantearse una disputa.<sup>45</sup>

La primera instancia de solución de controversias está conformada por un Cuerpo Colegiado Ordinario compuesto por personas designadas por la Gerencia General de OSIPTEL que está formado por tres o cinco miembros titulares, quienes pueden ser miembros de OSIPTEL, así como otros funcionarios o profesionales independientes especialistas en las materias controversiales. Estos Cuerpos Colegiados resuelven por mayoría simple.

Luego de un proceso que incluye la demanda, contestación, etapa conciliatoria y etapa probato-



ria, mediante Resolución Final se emite pronunciamiento. Permitiéndose la apelación a esta Resolución, el Tribunal de Solución de Controversias (TSC) actuará como segunda instancia. Una Secretaría Técnica hará las veces de órgano de enlace entre el Cuerpo Colegiado Ordinario y OSIPTEL brindándole apoyo logístico y técnico y se encargará de la organización y tramitación del procedimiento de segunda instancia. La apelación contra las resoluciones del Tribunal de Solución de Controversias van a los tribunales de apelación (Sala Superior) de la justicia ordinaria, tal como lo establece la Ley de Normas Generales de Procedimientos Administrativos. Dada la reciente creación del Tribunal de Solución de Controversias, todavía resta de parte de OSIPTEL el nombramiento de sus miembros.

En caso de que las partes interesadas cuestionen aspectos de procedimiento (no de fondo o sustancia de la decisión) en una toma de decisión de OSIPTEL, la Presidencia del Consejo de Ministros es la instancia de revisión (o sea, el ente que evaluará y decidirá si OSIPTEL cumplió con los aspectos de procedimiento requeridos para el caso).<sup>46</sup>

#### 4.7.2 Tribunal arbitral

Una de las funciones de OSIPTEL según la legislación vigente es la de administrar arbitrajes entre empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones. Con el fin de cumplir con este mandato legislativo, en julio de 1999 se aprobó el Reglamento de Arbitraje del OSIPTEL, mediante el cual se creó un centro para la administración de los arbitrajes sometidos al ente regulador.<sup>47</sup> El reglamento también establece las reglas o pautas para el acceso al arbitraje administrado por éste y, finalmente, el procedimiento respectivo hasta la expedición del laudo, como resolución que pone fin a determinado conflicto.<sup>48</sup>

Adicionalmente, atendiendo a que la práctica comparada moderna se encuentra desarrollando exitosamente otros medios de composición de conflictos distintos al arbitraje o la conciliación, el Reglamento prevé la posibilidad de que el Centro administre o coadyuve en el desarrollo de otras modalidades de medios alternativos orientados a la solución de conflictos.

#### 4.7.3 Reclamos de los usuarios

Los reclamos de los usuarios se elevan en primer término a la empresa proveedora del servicio. Si el problema no es resuelto por ésta, se eleva a TRASU.

#### Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU)

El Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios fue creado en octubre de 1995 y se ocupa de atender – en representación del OSIPTEL, pero con absoluta independencia de criterio – los reclamos de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones a nivel nacional.<sup>49</sup> El TRASU opera como última instancia administrativa para los reclamos de los usuarios y está conformado por seis vocales. El Tribunal cuenta también con una Secretaría Técnica, integrada con abogados y secretarías quienes participan en la tramitación de los recursos elevados al TRASU.<sup>50</sup>

Con la finalidad de establecer los criterios sobre los que el TRASU resuelve los recursos que le son elevados se han elaborado los Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL.<sup>51</sup> El Tribunal conoce y resuelve los:

- Recursos de Apelación (escrito que interponga el usuario manifestando su disconformidad con la resolución emitida por la primera instancia, en la empresa, y solicitando que el TRASU revise su caso);
- Recursos de Queja (escrito que podrá presentar el usuario en cualquier estado de procedimiento, en los casos de: (a) infracción de plazos; (b) no cumplimiento con lo ordenado en una resolución (c) solicitar el silencio administrativo positivo; y (d) otra trasgresión normativa).

En general, los reclamos que caen bajo la jurisdicción del TRASU están relacionados con: facturación del servicio; instalación o activación del servicio; traslado; suspensión o corte del servicio; calidad; falta de entrega o entrega tardía del recibo en el domicilio del usuario; incumplimiento de la empresa operadora de brindar la facturación detallada; y todas aquellas otras que señale en Consejo Directivo del OSIPTEL.<sup>52</sup> Las apelaciones a las decisiones del TRASU son atendidas por la Sala Superior de los tribunales de justicia ordinaria.<sup>53</sup> Desde la

vigencia de la nueva directiva del TRASU la cantidad de presentaciones recibidas por este, al igual que la diligencia con que son tramitadas, se han incrementado considerablemente (Tabla 10).

#### 4.8 Poder de coacción y sanción

La Ley 27336 promulgada el 27 de julio de 2000 faculta a OSIPTEL a tipificar los hechos u omisiones que configuran infracciones administrativas y a imponer sanciones en el sector de servicios públicos de telecomunicaciones. Las sanciones se califican como muy graves, graves y leves y a cada una de ellas le corresponde límites máximos y mínimos de multas no pudiendo exceder el 10 por ciento de los ingresos brutos del infractor percibidos durante el ejercicio anterior al acto de supervisión (Ver Tabla 11). La imposición de una sanción no exime del cumplimiento de las obligaciones a cargo de la entidad sancionada. Los montos cobrados en concepto de multas administrativas corresponderá al Fondo de Inversión en Telecomunicaciones (FITEL).

No obstante que la graduación del monto de la multa tiene en cuenta la repercusión social de la infracción cometida y el número de infracciones cometidas, el monto a ser pagado por las empresas en algunos casos es exiguo y resulta una suma conveniente de pago.

#### 4.9 Poderes regulatorios específicos

OSIPTEL tiene por competencia exclusiva:

- Controlar el cumplimiento por parte de las empresas operadoras de los contratos de concesión en materias relacionadas a la calidad del servicios, tarifas, cumplimiento de normas de libre y legal competencia, entre otros,
- La fijación de sistemas de tarifas y de cargos de interconexión de los servicios públicos de telecomunicaciones,
- El establecimiento de los lineamientos y/o limitaciones que deben seguir las empresas concesionarias de servicios portadores en la negociación de convenios o acuerdos internacionales de operación, en particular en lo referente a las tasas de distribución entre las empresas,
- La expedición de normas técnicas, económicas y legales a que deben sujetarse los contratos de interconexión y las normas de calidad de los servicios.

En el ámbito de supervisión es responsable por los niveles de calidad y eficiencia en la prestación de los servicios, el cumplimiento de las normas técnicas de interconexión y acceso a la red, la competencia entre las empresas operadoras, el cumplimiento de las obligaciones

**Tabla 10: Reclamando derechos**

*Reclamos presentados en el TRASU con la anterior directiva 032-97/CD-OSIPTEL*

<b>Apelaciones</b>	
Improcedente	12
Fundado – procedente – parc. fundado – sustracción – allanamiento – conciliación	114
Infundado	124
Otros	35
<b>Total</b>	<b>285</b>

<b>Recurso de queja</b>	
Improcedente	106
Fundado – procedente – parc. fundado – sustracción – allanamiento – conciliación	139
Infundado	40
Otros	25
<b>Total</b>	<b>310</b>

*Reclamos presentados en el TRASU con directiva vigente 015-99/CD-OSIPTEL*

<b>Apelaciones</b>	
Improcedente	1889
Fundado – procedente – parc. fundado – sustracción – allanamiento – conciliación	4428
Infundado	4068
Otros	655
<b>Total</b>	<b>11040</b>

<b>Recurso de queja</b>	
Improcedente	334
Fundado – procedente – parc. fundado – sustracción – allanamiento – conciliación	1094
Infundado	543
Otros	85
<b>Total</b>	<b>2056</b>

Fuente: OSIPTEL

contraídas en los contratos de concesión y demás disposiciones vinculadas a las materias de su competencia.

Asimismo, es responsable por el pronunciamiento previo en cada contrato de concesión que suscriba el MTC sobre los aspectos técnicos, económicos y jurídicos de interconexión, calidad de servicio, relación con el usuario y protección del consumidor, libre y leal competencia y mecanismos de solución de controversias entre empresas operadoras.

También debe emitir un informe de evaluación sobre el cumplimiento de la empresa operadora respecto de sus obligaciones contenidas en el contrato de concesión, resolver controversias entre empresas, expedir normas de carácter procesal para resolver reclamos de usuarios, administrar el Fondo de Inversión en Telecomunicaciones (FITEL), expidiendo normas y reglamentos para su funcionamiento, establecer planes y/o sistemas contables de ser conveniente a ser aplicados obligatoriamente por las empresas operadoras, aplicar a las empresas concesionarias, a los operadores independientes y a los usuarios las sanciones previstas en la legisla-

ción, ejercer las funciones que le sean delegadas por el MTC, administrar arbitrajes respecto a controversias entre operadores, asegurar la correcta aplicación de las disposiciones sobre normalización y aprobación de equipos y aparatos de telecomunicaciones expedidas por el Ministerio y prestar servicios especializados de carácter extraordinario a cualquiera de las personas naturales o jurídicas.

No está dentro del ámbito de OSIPTEL, el otorgamiento de concesiones, autorizaciones, permisos y licencias, la homologación de equipos y aparatos, y la administración y concesión de frecuencias del espectro radioeléctrico las cuales son responsabilidades del MTC.

#### 4.9.1 Interconexión

La Ley de Telecomunicaciones establece que la interconexión de las redes y los servicios públicos de telecomunicaciones es de interés público y social y por lo tanto OSIPTEL establece las normas a que deben sujetarse los convenios de interconexión de empresas.<sup>54</sup> El

**Tabla 11: Infracciones a la ley**

*Descripción detallada de los diferentes tipos de faltas tipificadas por la legislación peruana.*

Tipo de falta	Descripción de la falta
Muy grave	<ul style="list-style-type: none"> <li>La realización de actividades de telecomunicaciones sin la correspondiente autorización o concesión</li> <li>La utilización del espectro radioeléctrico sin autorización o concesión</li> <li>La producción deliberada de interferencias</li> <li>La interceptación de los servicios destinados al uso libre del público en general</li> <li>La divulgación de la existencia o la publicación de toda clase de información obtenida mediante la interceptación o interferencia de los servicios de telecomunicaciones</li> <li>La negativa o la obstrucción y resistencia a la inspección administrativa</li> <li>El incumplimiento de las condiciones de la autorización o concesión y la comisión, en el lapso de un año, de dos o más infracciones graves.<sup>55</sup></li> </ul>
Grave	<ul style="list-style-type: none"> <li>La importación, fabricación, comercialización y/o instalación de terminales o equipos sin certificado de homologación o sin autorización previa del MTC para los equipos de radiocomunicaciones</li> <li>La alteración o manipulación de características técnicas, marcas, etiquetas de equipos o aparatos</li> <li>Los cambios de emplazamiento o de las características técnicas de las estaciones radioeléctricas sin autorización</li> <li>La producción de interferencias perjudiciales</li> <li>El no pago de los derechos, tasas y canon correspondientes</li> <li>La emisión de señales de identificación engañosas o falsas</li> <li>La utilización indebida de los servicios de telecomunicaciones</li> <li>La negativa a facilitar información relacionada con el servicio a la autoridad de telecomunicaciones y la comisión, en el lapso de un año, de dos o más sanciones leves.<sup>56</sup></li> </ul>
Leve	<ul style="list-style-type: none"> <li>La producción de interferencias no admisibles por el Reglamento de Radiocomunicaciones de la UIT</li> <li>La utilización indebida de los servicios de telecomunicaciones que no esté considerado como falta grave.</li> </ul>

Fuente: OSIPTEL

OSIPTEL, tiene también competencia para resolver controversias que surjan entre empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones en los casos relacionados con la interconexión de servicios y derecho de acceso a la red, incluyendo los aspectos técnicos y las condiciones económicas. Estas normas son obligatorias y su cumplimiento es de orden público.

La interconexión de las redes de los servicios públicos de telecomunicaciones debe realizarse de acuerdo con el principio de igualdad de acceso, en virtud del cual los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones están obligados a interconectarse, acordando aspectos técnicos, económicos, tarifarios, de mercado de servicios y otros, en condiciones de igualdad para todo operador de servicios de la misma naturaleza que lo solicite.<sup>57</sup> A los fines de facilitar la interconexión entre operadores, los concesionarios que prestan servicios públicos de telecomunicaciones, están obligados a aplicar los diseños de arquitectura de red abierta orientada hacia el establecimiento de una red digital integrada de servicios sin barreras para la interconexión.

Los contratos de interconexión deben sujetarse a lo establecido por la legislación vigente (la Ley, el Reglamento, los reglamentos específicos, los planes técnicos fundamentales contenidos en el Plan Nacional de Telecomunicaciones, así como a las disposiciones que dicte el OSIPTEL) y deben contemplar aspectos tales como:

- Capacidad de interconexión y sus previsiones para el futuro, que permita que el tráfico de señales entre las redes tenga calidad razonable.
- Puntos de conexión de las redes.
- Fechas y periodos en los cuales se realizará la interconexión.
- Características de las señales transmitidas o recibidas incluyendo arreglos de encaminamiento, transmisión, sincronización, señalización, numeración, tarifas y calidad de servicio y seguridad de telecomunicaciones.
- Garantías por ambas partes, tendientes a mantener la calidad de los servicios prestados mediante las redes interconectadas.

- Condiciones tarifarias y económicas de la interconexión, teniendo en cuenta entre otros aspectos, costos y un margen razonable de utilidad.
- Fechas o periodos de revisión de las condiciones del contrato. OSIPTEL a pedido de cualquiera de las partes puede participar en las negociaciones a fin de coadyuvar al entendimiento y acuerdo de éstas.
- Medidas necesarias para que las partes cumplan con los plazos antes señalados.

El periodo de negociación para establecer los términos y condiciones de un contrato de interconexión no puede ser superior de sesenta (60) días calendario, salvo que por razones justificadas cualquiera de los interesados solicite a OSIPTEL un plazo adicional. Producido el acuerdo, las partes procederán a suscribir el contrato de interconexión y cualquiera de ellas lo presentará a OSIPTEL para su pronunciamiento, con una anticipación no menor de treinta y cinco (35) días hábiles a la fecha de entrada en vigencia prevista en dicho contrato. Antes de la fecha de entrada en vigencia del referido contrato, OSIPTEL deberá emitir su pronunciamiento, expresando su conformidad o formulando las disposiciones técnicas que serán obligatoriamente incorporadas al contrato.

Los cargos de interconexión serán los que resulten de la negociación de las partes. En caso de que no exista acuerdo entre las partes, OSIPTEL tiene expresas facultades para determinar los cargos correspondientes. OSIPTEL ha establecido un cronograma de reducción de los cargos de interconexión, estableciendo un cargo promedio a partir de mediados del 2002 de USD 0.0096 por minuto (Tabla 12). Los contratos deberán, además, contemplar una serie de elementos a incorporar en el acuerdo de interconexión (ver Recuadro 9).

La ley da facultades al OSIPTEL para hacer efectivas sus medidas correctivas, pudiendo en casos extremos recurrir a la ayuda de la fuerza pública. En la práctica, en un escenario en competencia y para los casos en los que se verificó problemas en concretar la interconexión, esta facultad resultó más efectiva frente a las sanciones.

**Tabla 12: Cargos de interconexión**

*Plan de cargos de interconexión entre el 1 de agosto de 2000 y el 1 de julio de 2002, en USD.*

Vigencia desde	Vigencia hasta	Cargo promedio	Cargo diurno	Cargo nocturno
01-08-2000	30-06-2001	0,0168	0,01732	0,00866
01-07-2001	31-12-2001	0,0144	0,01443	0,00722
01-01-2002	30-06-2002	0,0115	0,01186	0,00593
01-07-2002	en adelante	0,0096	0,00990	0,00495

Fuente: OSIPTEL

### **Recuadro 9: Receta para un acuerdo exitoso**

*Lineamientos generales que deben incluir los acuerdos de interconexión entre partes en el Perú.*

Los operadores establecidos deberán definir por lo menos un punto de interconexión en cada área local, tanto en la interconexión local-local como en la de larga distancia-local y larga distancia-larga distancia. Los puntos de interconexión adicionales estarán sujetos a negociación. Sólo se proveerá y se cobrará por cargo de interconexión donde tenga presencia cada uno de los prestadores de servicios a ser interconectados. Los operadores de larga distancia deberán aceptar comunicaciones de otros operadores de larga distancia para terminarlas en un área local en aquellos casos que estos últimos no tengan puntos de interconexión locales. Las tarifas por dicho concepto serán objeto de negociación comercial entre partes, siendo el costo del transporte de la llamada negociado sobre la base de la tarifa en vigor aplicable. Los descuentos por volúmenes de tráfico que se apliquen serán públicos y no serán discriminatorios entre los operadores. El Reglamento de Interconexión vigente establece que los cargos de interconexión son iguales a la suma de: (i) los costos de interconexión, (ii) contribuciones a los costos totales del prestador del servicio local, y (iii) un margen de utilidad razonable. Se define el costo de la interconexión como la diferencia en los costos totales que incluyen la instalación determinada y los costos totales que excluyen dicha instalación, dividida por la capacidad de la instalación, es decir, los costos medios.<sup>58</sup>

## **4.9.2 Tarifas**

Es función del OSIPTEL diseñar, aprobar y supervisar el sistema de tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones, creando condiciones tarifarias que sean compatibles con la existencia de competencia. Los servicios públicos de telecomunicaciones se clasifican normativamente (según Contratos de Concesión con Telefónica del Perú) en dos categorías, asociadas a distintos sistemas de regulación. La Categoría I incluye la telefonía local (fija y residencial) y la de larga distancia nacional e internacional. La Categoría II incluye el servicio fijo en zonas rurales, la telefonía pública y móvil, el servicio de buscapersonas, arrendamiento de líneas, televisión por cable, telex, transmisión de datos y servicios suplementarios (Tabla 13). Para la Categoría I, OSIPTEL fija tarifas tope promedio ponderadas. En la Categoría II, en cambio, se fijan los precios a través de tarifas máximas fijas, que reflejan los costos reales de los servicios.

Además de estas dos categorías, existe una adicional no sujeta a los Contratos de Concesión que está compuesta por los servicios de

telecomunicaciones cuyas tarifas no son reguladas por OSIPTEL. Las tarifas en este grupo de servicios son establecidas por los mecanismos de la competencia en el mercado.

El OSIPTEL considera que un usuario informado puede tomar decisiones de consumo adecuadas a sus necesidades, preferencias y posibilidades. Por este motivo el ente regulador informa regularmente sobre las tarifas de los principales servicios públicos de telecomunicaciones. Para ello publica las tarifas establecidas por las empresas o sugiere consultar a éstas para información sobre promociones tarifarias.

## **4.9.3 Servicio/ Acceso Universal**

Debido a la diversa situación socio-geográfica del Perú, además de los bajos niveles de ingresos de muchos de los pobladores ubicados en las zonas rurales, la prestación de servicios de telecomunicaciones requiere de altos costos de inversión y mantenimiento. Los pobladores de estas áreas inicialmente no están en condiciones de pagar la inversión requerida, por lo que es necesario el aporte del Estado para atraer

**Tabla 13: Los servicios de telecomunicaciones desde la perspectiva tarifaria**

*Clasificación de los servicios de telecomunicaciones en el Perú.*

Servicios Regulados - Categoría I	Servicios Regulados - Categoría II (tarifas máximas)	Servicios No Regulados
Renta Mensual Residencial y Comercial Llamadas locales e Instalación Larga Distancia Nacional Larga Distancia Internacional	Cable Submarino Circuitos Asimétricos Circuitos Alquilados Locales Circuitos Alquilados Nacionales Circuitos Alquilados Internacionales Circuitos Frame Relay Tarifas Infovia Tarifas Unired Tarifas RDSI Servicio de Télex Servicio de Telegrafía Servicios Suplementarios Condiciones de Uso Teléfonos Públicos	Fijo-Móvil Móvil-Móvil Fijo-Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) Fijo-Servicio Troncalizado Digital Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) Servicio Troncalizado (tarifas aún no disponibles)

Fuente: OSIPTEL

inversión privada complementaria. Por ello, OSIPTEL financia los servicios de telecomunicaciones en áreas rurales y lugares declarados de preferente interés social a través de subsidios explícitos. El mecanismo diseñado para la obtención del acceso universal de los servicios de telecomunicaciones se ha cristalizado en la constitución de un fondo de inversión para tal fin denominado Fondo de Inversión en Telecomunicaciones (FITEL). Los objetivos principales del FITEL son:

- Promover el mayor acceso de la población en áreas rurales y lugares de preferente interés social a los servicios de telecomunicaciones;
- Promover la participación del sector privado en la prestación de los servicios de telecomunicaciones en áreas rurales y en lugares de preferente interés social;
- Promover la participación de la población beneficiaria, en áreas rurales y lugares de preferente interés social, en la identificación de sus necesidades;
- Promover el desarrollo social y económico de las áreas rurales y lugares de preferente interés social mediante el acceso a Internet y la incorporación de éstas a la sociedad de la información;
- Asignar eficientemente sus recursos.

El Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, dispuso que el OSIPTEL administre el fondo y seleccione los proyectos a ser implementados. Las funciones relacionadas

al fondo están repartidas y le corresponde al MTC la aprobación de dichos proyectos. Los recursos con los que se forma el fondo provienen de los aportes correspondientes al uno por ciento de la facturación de las empresas reguladas por OSIPTEL. El FITEL tiene la potestad de definir las políticas más eficientes para administrar e invertir sus recursos.

Para establecer el ámbito de acción del FITEL – en tanto su finalidad es expandir los servicios de telecomunicaciones en las áreas rurales – se trabaja inicialmente con la definición del área rural que maneja el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Así, área rural es el territorio integrado por centros poblados rurales con menos de 100 viviendas contiguas o más de 100 dispersas o diseminadas. Se toman además en cuenta las siguientes características: (a) baja densidad poblacional (en general menos de 3000 habitantes); (b) servicios básicos e infraestructura inexistentes o precarios, y deficiencia de energía; (c) geografía adversa para la instalación del servicio de telecomunicaciones; y (d) población con bajo poder adquisitivo ubicada en áreas alejadas de los centros urbanos, cuya actividad primordial es la agricultura, ganadería, pesca o minería.

Son considerados también de manera preferente los proyectos considerados de interés social. Los criterios de selección figuran en el Reglamento de FITEL, donde están definidos como proyectos de interés social aquellos con alta rentabilidad social, con prescindencia del ámbito

**Recuadro 10: Necesidad del desarrollo de infraestructura**

*El MTC, el FITEL y el desarrollo de la infraestructura de telecomunicaciones.*

Mientras FITEL focaliza su accionar en el desarrollo de proyectos que tienen por objeto dar solución inmediata al problema del acceso a servicios básicos telefónicos e Internet en una porción importante de la población de muy bajo desarrollo en el interior del Perú, el MTC elabora planes para el desarrollo de un backbone de transporte de alta capacidad.

De acuerdo a los funcionarios del MTC, el desarrollo de obras de infraestructura de telecomunicaciones le compete al Estado, dado que el sector privado -según su visión-, no invierte en infraestructura y sólo le interesa actuar en mercados urbanos de alta rentabilidad. El MTC considera que con inversión estatal se podría realizar el tendido de un backbone de fibra óptica a lo largo de todo el país utilizando las líneas eléctricas de alta tensión del Perú, que aún permanece en manos del Estado. De esta manera, los fondos del FITEL, afirman, servirían para el desarrollo de infraestructura con una tecnología de gran proyección en el tiempo comparada con la tecnología satelital utilizada como soporte para la conexión de los proyectos actualmente en curso financiados por el FITEL. La infraestructura de backbone así desarrollada sería entregada luego en concesión al sector privado para su operación, señalan en el MTC.

Por su parte, OSIPTEL considera que uno de los objetivos estratégicos del sector telecomunicaciones es aplicar una política de acceso universal donde el Estado utilice al FITEL como instrumento de equidad. Con ello, el Estado cumple su rol subsidiario al hacer posible la inversión privada en aquellas áreas donde ésta no se concreta debido a que no resulta comercialmente rentable. Los mecanismos de asignación competitiva de subsidios al sector privado ya están haciendo posible la prestación de servicios básicos telefónicos e Internet en las áreas rurales del Perú, e incluso los actuales operadores rurales han expandido sus servicios más allá de las poblaciones identificadas por el FITEL. Frente a la posibilidad de desarrollar una infraestructura de backbone, los funcionarios de OSIPTEL señalan que el principal problema en la prestación de servicios telefónicos e Internet en las áreas rurales del Perú es el acceso, la denominada «última milla», de forma que la existencia de backbone para transportar grandes volúmenes de tráfico entre ciudades intermedias no estaría resolviendo el problema del acceso de la población rural.

geográfico, y aquellos proyectos especiales que incorporen valor agregado a redes de comunicación e información vinculadas a la provisión de servicios públicos. El Gobierno a través del MTC debe declarar a estos proyectos como de interés social para que se puedan beneficiar con la acción del FITEL.

**Estrategia de FITEL**

La estrategia de implementación de proyectos de FITEL consideró que en una primera etapa se debía proveer el acceso básico a los servicios públicos de telecomunicaciones y transmisión de datos a baja velocidad. Esto dio como resultado una selección de pueblos que maximizaran los beneficios sociales que se derivan de la inversión en telecomunicaciones. Cabe destacar que la metodología de selección de pueblos incluyó como parte fundamental, la participación de las autoridades districtales de todo el país en la determinación de sus necesidades. Los resultados de esta primera etapa se pueden ver en el proyecto piloto Frontera Norte y los proyectos del Programa de Proyectos Rurales (PPR). Con estos proyectos, se atenderá a cerca de 4 millones de habitantes

rurales en aproximadamente 5000 pueblos del país (Recuadro 11).

La segunda etapa en la estrategia, considera incrementar la teledensidad de acceso a teléfonos públicos en provincias y pueblos con insuficientes servicios (aproximadamente 1500 pueblos que tienen entre 1000 y 5000 habitantes). Asimismo, está prevista la masificación del acceso a Internet a través de Cabinas Públicas (Telecentros) en todas las capitales de distrito rurales del país, con incidencia en los programas de capacitación y promoción del desarrollo de contenidos locales. Esta etapa se puede visualizar en los proyectos CABINET-FITEL y de teléfonos públicos. Además, se ha considerado conveniente en esta etapa dejar abierta la posibilidad de que los usuarios en general, operadores o inversionistas, presenten iniciativas para el desarrollo de Proyectos Piloto de Telecomunicaciones.

La etapa posterior considera la masificación de los servicios de telecomunicaciones, por ejemplo: el incremento de la teledensidad de teléfonos públicos y cabinas de acceso a

**Recuadro 11: Aprendiendo con telefonía pública**

*Descripción del proyecto piloto en la frontera norte de FITEI*

El proyecto piloto en la frontera norte es un proyecto de telefonía pública de poca envergadura que tuvo como objetivo principal el de acumular conocimiento sobre posibles inconvenientes que se podrían presentar al licitar proyectos de mayor tamaño. La empresa Gilat To Home Perú S.A. (GTH), ganó el concurso para brindar el servicio en los 213 centros poblados seleccionados para este proyecto. La firma de los respectivos contratos de concesión y financiamiento se realizaron a fines de 1998, culminándose con la total instalación de red a fines de 1999 – cumpliendo así con el plazo de entrega establecido. La operadora estaba, a mediados del 2001, brindando el servicio con normalidad. La implementación de este proyecto ha tenido un alto impacto positivo en las poblaciones de zonas rurales o remotas del país, acercando servicios antes inexistentes o de difícil acceso para los pobladores de la zona (ver Tabla 14). El proyecto ha sido también un éxito en lo que respecta al uso de fondos públicos para el desarrollo de telefonía rural. En el proyecto piloto de la frontera norte la inversión pública o subsidio por habitante fue de USD 11 con los cuales se cubrió una población total de 144/522 habitantes y se consiguió una inversión por centro poblado de USD 8609.

A mediados del 2000 se realizó la primera supervisión y se evaluaron 76 de los 213 centros poblados del proyecto. El informe de esta primera supervisión destaca en particular los problemas asociados al difícil acceso a estas poblaciones. Por ejemplo, la indisponibilidad de tarjetas de pre-pago en los pueblos, el desconocimiento del procedimiento para utilizarlas, el desconocimiento de las tarifas, el prolongado periodo sin servicio que debía soportar la población en un lugar donde un equipo falla, entre otros. La segunda supervisión se realizó entre noviembre de 2000 y enero de 2001 (en una muestra de 78 centros poblados) destacándose en el informe subsiguiente las mejoras realizadas por GTH a las observaciones consignadas en el primer informe.

**Tabla 14: Impacto del proyecto piloto de la frontera norte**

	Amazonas	Cajamarca	Piura	Tumbes	Total
Ámbito geográfico del proyecto (Distritos)	4	4	7	Dpto.	Frontera Norte
Número de centros poblados seleccionados	57	54	54	28	193
Población directamente beneficiada 1/	14769	20605	15660	7838	58872
Población indirectamente beneficiada 2/	24317	24754	30710	5869	85650
Distancia (km) al teléfono más cercano antes del proyecto	251,4	26,1	26,1	9,0	
Distancia (km) al teléfono más cercano luego del proyecto	6,2	4,9	4,2	3,0	
Impacto poblacional antes del proyecto 3/	10%	20%	16%	91%	48,3%
Impacto poblacional luego del proyecto 4/	90%	85%	71%	99%	88,5%

1/ Población de los Centros Poblados seleccionados

2/ Población vecina en un radio de 5km del centro poblado seleccionado

3/ 4/ Porcentaje de la población total del ámbito geográfico del proyecto con acceso al teléfono

Fuente: OSIPTEL

Internet; el desarrollo de proyectos de pequeñas centrales locales con tecnología moderna en provincias y centros poblados que tengan entre 5 000 y 10 000 habitantes.

**5 Áreas no sujetas a la jurisdicción del OSIPTEL**

Existen algunas funciones de gestión y control del mercado de telecomunicaciones que no se encuentran en manos de OSIPTEL. Entre ellas se destacan las de licenciamiento y gestión del espectro radioeléctrico.

**5.1 Concesiones**

Según la legislación peruana, para la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, se requiere contar con una concesión, la cual se otorga mediante resolución del MTC. Las solicitudes son presentadas ante la Unidad Especializada en Concesiones de Telecomunicaciones (UECT), quien tiene la función de evaluar y tramitar las solicitudes de servicios públicos de telecomunicaciones.

Esta política de concesiones busca promover el acceso al mercado de nuevos operadores,



incrementar la inversión privada (sea nacional o extranjera), fomentar el desarrollo de nuevos servicios y maximizar el uso eficiente del espectro radioeléctrico. Las concesiones deberán otorgarse garantizando condiciones de simplicidad, transparencia, flexibilidad, objetividad, celeridad, reserva, y equidad.<sup>59</sup> Existen dos mecanismos para el otorgamiento de concesiones: a solicitud de parte y por concurso público.

Las *concesiones a solicitud de parte* se otorgan en forma irrestricta para aquellos servicios que utilizan medios físicos, o para aquellos para los cuales no exista restricción en cuanto a disponibilidad de espectro y no esté establecido en el Plan Nacional de Frecuencias. Pese a que no hay restricciones en el número de concesiones que se otorgan en este tipo de servicios, los solicitantes deben cumplir con ciertos requisitos para que se les sea otorgada una concesión: (a) perfil del proyecto técnico – económico; (b) plan mínimo de expansión; (c) proyección de inversión; (d) pago por los conceptos derivados del otorgamiento de la concesión; (e) no hallarse impedido a contratar con el Estado, ni estar incurso en las limitaciones establecidas en la ley; y (f) la documentación legal pertinente.<sup>60</sup> Para el caso de concesiones telefonía fija, de larga distancia nacional e internacional, se exige una serie de requisitos adicionales.<sup>61</sup>

La política sobre asignación de un recurso escaso como es el espectro radioeléctrico no forman parte del título de otorgamiento de concesión, permitiéndose la prestación de diversos servicios en una sola banda. La determinación de los montos por derecho de uso del espectro y la forma de pago de los mismos son objeto de reglamentos específicos.

Las *concesiones por concurso público* se otorgan cuando existe exceso de demanda por espectro para un determinado servicio (restricciones técnicas), o se establezca específicamente en el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias.<sup>62</sup> Mediante un concurso público de ofertas, se asigna el espectro a la empresa más eficiente, entendiendo que es aquella empresa que más valore el recurso en condiciones de competencia, dado que proyecta darle un uso más eficiente y por ende obtener una mayor rentabilidad.

Las concesiones son otorgadas por un plazo máximo de 20 años, siendo estos derechos

intransferibles total o parcialmente, salvo autorización previa y expresa del MTC, la cual no podrá ser denegada sin causa justificada. El incumplimiento de tal disposición, produce la resolución de pleno derecho del contrato de concesión. Aprobada la transferencia, el adquirente asumirá de pleno derecho todas las obligaciones del titular.<sup>63</sup>

Se permite la prestación de diversos servicios en una sola banda de frecuencias y se garantiza el uso eficiente mediante el establecimiento de metas de uso. Las frecuencias asignadas podrán revertirse al Estado, cuando no se haya dado uso efectivo al espectro asignado, o por el incumplimiento injustificado de las metas de uso de frecuencias establecidas. Las empresas concesionarias podrán solicitar una ampliación del espectro asignado, siempre y cuando sustenten la misma en la demanda atendida y proyectada.

## 5.2 Gestión del espectro radioeléctrico

La UECT, en sus funciones de administradora del espectro en lo que respecta a los servicios públicos, tiene como principal objetivo lograr una adecuada administración y control de frecuencias del espectro radioeléctrico, de acuerdo a los convenios internacionales de telecomunicaciones y de los intereses del país. Busca también lograr un sistema de telecomunicaciones integrado y altamente fiable que contribuya a las actividades socioeconómicas, desarrollo regional, vinculación internacional y defensa de la soberanía y la seguridad nacional.

También, la UECT preside las comisiones mixtas de Canalización del Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF) y de Metas de Uso del Espectro Radioeléctrico, integradas además por representantes de la DGT y del OSIPTEL.

Por su parte la DGT tiene a su cargo el Proyecto del Sistema de Control y Monitoreo del Espectro Radioeléctrico y la responsabilidad sobre los servicios privados y de radiodifusión, no teniendo responsabilidad sobre los servicios públicos.

El Ministerio guía su accionar mediante pautas o lineamientos generales entre los cuales se cuenta la neutralidad tecnológica (los operadores tienen flexibilidad en el uso de tecnologías alterna-

tivas), y la neutralidad de servicios (se permitirá la prestación de diversos servicios en una sola banda, ya que la asignación será por una determinada porción del espectro y no irá atada a un determinado servicio). A su vez, las empresas concesionarias podrán solicitar una ampliación del espectro asignado, siempre y cuando sustenten su solicitud en función a su demanda efectiva atendida y a su demanda proyectada. El uso eficiente del espectro estará garantizado por mediante el establecimiento de metas de uso de frecuencias. Por otro lado, las frecuencias asignadas podrán revertirse al Estado, cuando no se haya dado uso efectivo al espectro asignado, o por el incumplimiento injustificado de las metas de uso de frecuencias establecidas.

## 6 Conclusiones

Las telecomunicaciones constituyen un sector de cambios profundos y permanentes. Los estados nacionales en su rol de reguladores se ven inducidos a acompañar los procesos de innovación tecnológica y de transformación de los ambientes de negocios mientras dan al mismo tiempo respuestas adecuadas a las necesidades sociales y políticas de la nación y a su población. Esto deriva en el hecho de que el perfil institucional de un ente regulador de telecomunicaciones es tan cambiante como el medio sociopolítico y económico donde opera.

Sus funciones y atribuciones establecidas en la legislación, así como los modos de operación, se ven modificadas en forma permanente por las condiciones reinantes y los nuevos desafíos que van surgiendo y sobre los cuales el ente debe operar. La obsolescencia prematura y la necesidad de formular repuestas a nuevos problemas obliga al desarrollo de capacidades y diseño institucional flexibles que acompañen las condiciones reinantes en un entorno en estado de permanente mutación.

En este marco, es importante para el órgano regulador ejercer su autoridad con imparcialidad e independencia. De tal manera, la autonomía se transforma en un atributo a ser construido en

forma cotidiana, soportado en la experiencia ya realizada, elaborando sobre sus resultados y dando respuestas a los nuevos desafíos.

La importante labor desarrollada por OSIPTEL en el Perú se ha basado principalmente en sus principios de funcionamiento y la continuidad de su gestión. No obstante ello, no se puede promover la competencia en forma efectiva, sin la promulgación oportuna de normas a los efectos de actualizar el marco regulatorio con un accionar proactivo y promoviendo en los distintos ámbitos de gobierno los cambios necesarios. Se reconoce que últimamente algunas de las normas han alcanzado el rango de ley, dándole una mayor seguridad jurídica al marco regulatorio, pero aún queda una larga tarea por realizar.

Las restricciones laborales y presupuestarias han generado un impacto muy importante en la plantilla de profesionales altamente calificados de OSIPTEL, que se verifica en la reducción del número de empleados con títulos de posgrado.

El OSIPTEL ha recibido desde su creación apoyo regular y directo del Presidente de la Nación para mantener su autonomía frente a otros entes del Estado. La dependencia de OSIPTEL de la Presidencia del Consejo de Ministros ha sido un factor importante en la autonomía estructural e institucional del ente no obstante ser objeto, en alguna medida, de los avatares políticos a los que en general están expuestos los Ministerios.

La experiencia de OSIPTEL, ente regulador de las telecomunicaciones en el Perú, refleja claramente el tipo de desafíos que enfrentan los nuevos reguladores que han ido surgiendo en estos últimos años en los países en desarrollo. La experiencia acumulada por el OSIPTEL, desde su creación en febrero de 1993, constituye una rica fuente de experiencias de gran valor para aquellos países que hace poco se han embarcado en la experiencia de erigir un ente regulador autónomo y altamente profesional en un entorno político, social, y económico de alta volatilidad, como es el que enfrentan frecuentemente los países en desarrollo.

## ANEXO A

### FUNCIONES DEL OSIPTEL

De acuerdo al Reglamento General del OSIPTEL (D.S. 008-2001-PCM de febrero de 2001) se define al OSIPTEL, como el organismo público descentralizado adscrito de la Presidencia del Consejo de Ministros, con personería jurídica de Derecho Público, patrimonio propio y autonomía técnica, administrativa, económica y financiera. Su objetivo es regular, normar, 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, las relaciones de dichas empresas entre sí, y las de éstas con los usuarios, garantizando la calidad y eficiencia del servicio brindado al usuario, regulando el equilibrio de las tarifas y facilitando al mercado una explotación y uso eficiente de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Son objetivos específicos del OSIPTEL:

- a) Promover la existencia de condiciones de competencia en la prestación de los servicios de telecomunicaciones.
- b) Garantizar el acceso universal a los servicios públicos de telecomunicaciones.
- c) Garantizar la calidad y la continuidad de la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.
- d) Velar por el cabal cumplimiento de los contratos de concesión.
- e) Cautelar en forma imparcial los intereses del Estado, de los inversionistas y de los usuarios en el mercado de telecomunicaciones.
- f) Establecer políticas adecuadas de protección para los usuarios, y velar por el acceso a los servicios con tarifas razonables.
- g) Facilitar el desarrollo, modernización y explotación eficiente de los servicios de telecomunicaciones.
- h) Los demás que establezcan las leyes y reglamentos pertinentes.

### PRINCIPIOS DE ACCIÓN DEL OSIPTEL

**Principio de Libre Acceso:** La actuación del OSIPTEL deberá orientarse a garantizar a las empresas operadoras y a los usuarios, el libre acceso a la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, siempre que se cumplan los requisitos legales y contractuales correspondientes.

**Principio de Neutralidad:** El OSIPTEL velará por la neutralidad de la operación de las empresas bajo su ámbito de competencia, cuidando que éstas no utilicen su condición de tales, directa o indirectamente, para obtener ventajas frente a otras empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones o frente a usuarios. No obstante ello, el OSIPTEL deberá cuidar que su acción no restrinja innecesariamente los incentivos para competir por inversión, innovación o por precios.

**Principio de No Discriminación:** Las decisiones y acciones del OSIPTEL se orientarán a garantizar que las empresas operadoras participantes en los mercados de servicios públicos de telecomunicaciones no sean discriminadas.

**Principio de Actuación basado en el Análisis Costo – Beneficio:** Los beneficios y costos de las acciones periódicas y programadas emprendidas por el OSIPTEL, serán evaluados antes de su realización y deberán ser adecuadamente sustentados en estudios y evaluaciones técnicas que acrediten su racionalidad y eficacia. Esta evaluación tomará en cuenta tanto las proyecciones de corto como de largo plazo, así como los costos y beneficios directos e indirectos, monetarios o no monetarios.

**Principio de Transparencia:** Toda decisión de cualquier órgano funcional del OSIPTEL deberá adoptarse de tal manera que los criterios a utilizarse sean conocibles y predecibles por los administrados. Las decisiones del OSIPTEL serán debidamente motivadas y los proyectos de decisiones normativas y/o regulatorias serán además previamente publicadas para recibir

opiniones del público en general. Se excluye de esta obligación aquellas decisiones que por su urgencia o necesidad, el Consejo Directivo determine que no queden sujetas al procedimiento de publicación previa. De ser pertinente, se realizarán audiencias públicas a fin de recibir opiniones de los administrados.

**Principio de Promoción de la Competencia:**

La actuación del OSIPTEL se orientará a promover las inversiones que contribuyan a aumentar la cobertura y calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, orientando sus acciones a promover la libre y leal competencia, en el ámbito de sus funciones.

**Principio de Imparcialidad:**

El OSIPTEL ponderará con justicia e imparcialidad y con estricto apego a las normas pertinentes, los intereses de las empresas operadoras de servicios y de los usuarios. Casos o situaciones de las mismas características deberán ser tratados de manera análoga.

**Principio de Autonomía:**

El OSIPTEL no se encuentra sujeto en su actuación funcional a mandato imperativo de ningún otro órgano o entidad del Estado. Su accionar se sujetará estrictamente a las normas legales aplicables y a estudios técnicos debidamente sustentados.

**Principio de Subsidiariedad:**

La actuación del OSIPTEL es subsidiaria y sólo procede en aquellos supuestos en los que el mercado y los mecanismos de libre competencia no sean adecuados para la satisfacción de los intereses de los usuarios y de los competidores. En caso de duda sobre la necesidad de aprobar disposiciones regulatorias y/o normativas, se optará por no aprobarlas y, entre varias opciones similarmente efectivas, se optará por la que menos afecte la autonomía privada.

**Principio de Supletoriedad:**

Las normas de libre competencia son supletorias a las disposiciones normativas y/o regulatorias que dicte el OSIPTEL en el ámbito de su competencia. En caso de conflicto primarán las disposiciones dictadas por el OSIPTEL.

**Principio de Análisis de Decisiones**

**Functionales:** El análisis de las decisiones funcionales del OSIPTEL tendrá en cuenta sus efectos en los aspectos de fijación de tarifas, calidad, incentivos para la innovación, condiciones contractuales y todo otro aspecto relevante para el desarrollo de los mercados y la

satisfacción de los intereses de los usuarios. En tal sentido, deberá evaluarse el impacto que cada uno de estos aspectos tiene en las demás materias involucradas.

**Principio de Eficiencia y Efectividad:**

La actuación de OSIPTEL se guiará por la búsqueda de eficiencia en la asignación de recursos y el logro de los objetivos al menor costo posible para la sociedad en su conjunto.

**Principio de Celeridad:**

La actuación administrativa de OSIPTEL deberá orientarse a resolver los temas y controversias que se susciten de manera oportuna y en el menor tiempo posible.

## FUNCIONES DEL OSIPTEL

OSIPTEL cuenta con las siguientes funciones: normativa, reguladora, supervisora, fiscalizadora y sancionadora, y de solución de controversias.

**Función Normativa:**

La función normativa permite al OSIPTEL dictar de manera exclusiva y dentro del ámbito de su competencia, reglamentos y normas de carácter general, aplicables a todos los administrados que se encuentren en las mismas condiciones. La función normativa se ejerce de manera exclusiva por el Consejo Directivo, a través de la expedición de Resoluciones debidamente sustentadas. En ejercicio de la función normativa puede dictar reglamentos o disposiciones de carácter general referidos a los siguientes asuntos:

- a) Sistemas tarifarios o regulatorios o mecanismos para su aplicación.
- b) Reglas a las que están sujetos los procesos que se sigan ante cualquiera de los órganos funcionales del OSIPTEL, incluyendo los reglamentos de infracciones y sanciones, de reclamos de usuarios, de solución de controversias y en general, los demás que sean necesarios según las normas pertinentes.
- c) Organización interna del OSIPTEL, incluyendo la creación de Gerencias.
- d) Participación de los interesados en el proceso de aprobación de los reglamentos, normas de carácter general y regulaciones, incluyendo las reglas de publicación previa y de realización de audiencias públicas para tales efectos.

- e) Lineamientos, procedimientos y criterios para la existencia de contabilidad separada en las empresas operadoras, en los casos establecidos en el Reglamento de la Ley.
- f) Lineamientos para la interconexión de servicios y redes de telecomunicaciones.
- g) Administración y funcionamiento del Fondo de Inversión de Telecomunicaciones, en coordinación con el Ministerio, en armonía con la política de desarrollo de las telecomunicaciones rurales que éste fije.
- h) Estándares de calidad y las condiciones de uso de los servicios que se encuentren bajo su competencia. Esto incluye la fijación de indicadores técnicos de medición y uso de indicadores referidos al grado de satisfacción de los usuarios.
- i) Condiciones de acceso a servicios y redes e interconexión entre los mismos, incluyendo la oportunidad, la continuidad y en general los términos y condiciones de contratación, pudiendo excepcionalmente aprobar los formatos de contratos, de ser ello necesario.
- j) Fijar requisitos e obligatoriedad de provisión de suministro e información a los usuarios.
- k) Mecanismos de contabilidad separada por servicios, cuando ello sea necesario.
- l) Relaciones entre las empresas comercializadoras y las entidades operadoras y, entre aquellas y los usuarios finales; en aquellos aspectos relativos a la comercialización de tráfico de telecomunicaciones.
- m) Cláusulas generales de contratación aplicables a los contratos de prestación de servicios públicos de telecomunicaciones.
- n) Dictar mandatos de interconexión, los que podrán incluir tarifas, cargos y otros términos y condiciones de la interconexión.
- o) Las funciones que le fueren delegadas por el Concedente a través de Resoluciones Ministeriales o los contratos de concesión, para el mejor cumplimiento de sus fines.
- p) Cualquier otro que, de acuerdo a las funciones encargadas al OSIPTEL, sea necesario para cumplir con sus fines. La función normativa del Consejo Directivo es indelegable.

Constituye requisito para la aprobación de los reglamentos, normas y disposiciones regula-

torias de carácter general que dicte OSIPTEL, el que sus respectivos proyectos hayan sido publicados en el diario oficial El Peruano, con el fin de recibir las sugerencias o comentarios de los interesados. Se exceptúan de la presente norma los reglamentos considerados de urgencia, los que deberán, en cada caso, expresar las razones en que se funda la excepción.

OSIPTEL tiene facultad discrecional para decidir respecto de la incorporación de las sugerencias recibidas. La presentación de sugerencias no tiene carácter vinculante, ni da inicio a un procedimiento administrativo.

La mencionada publicación deberá contener lo siguiente:

- a) El texto completo del Reglamento, Norma y/o Regulación, que se propone expedir.
- b) Una exposición de motivos.
- c) El plazo dentro del cual se recibirán las sugerencias o comentarios escritos al mismo y, de considerarlo necesario, la fecha en la que se realizará la audiencia pública en la que se recibirán los comentarios verbales de los participantes. El plazo para la recepción de comentarios y la respectiva audiencia, cuando corresponda, no podrá ser menor de quince (15) días calendario, contados desde la fecha de publicación o de la convocatoria

**Función Reguladora:** Es la facultad que tiene OSIPTEL de fijar tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones. La función reguladora es competencia del Consejo Directivo del OSIPTEL y se ejerce a través de Resoluciones.

En ejercicio de la función reguladora el OSIPTEL fijará tarifas, establecerá sistemas tarifarios en sus diferentes modalidades, y dictará las disposiciones que sean necesarias para tal efecto.

La Gerencia General es la encargada de la elaboración de los estudios técnicos que requiera el Consejo Directivo. De estimarse conveniente se puede recurrir a entidades públicas o privadas de reconocido prestigio.

Las tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones son establecidas libremente por cada empresa operadora, de acuerdo con las condiciones de oferta y demanda en el mercado.

Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo precedente, OSIPTEL podrá fijar diferentes modalidades de tarifas tope para determinados servicios públicos de telecomunicaciones, prestados por empresas operadoras. Las tarifas tope son aquellas que no pueden ser superadas por las tarifas que establezcan las empresas concesionarias.

OSIPTEL puede desregular las tarifas si verifica condiciones de competencia efectiva entre las empresas operadoras, que garanticen una tarifa razonable en beneficio del usuario.

Las disposiciones y criterios tarifarios que se hubiesen establecido en los contratos de concesión, serán aplicables a las empresas titulares de los mismos.

Mediante resolución tarifaria OSIPTEL puede:

- a) Fijar diferentes modalidades de tarifas tope para servicios portadores, finales o de difusión de carácter público, así como las reglas para su aplicación.
- b) Disponer la revisión de dichas tarifas o fijar los ajustes que correspondan; y
- c) Establecer sistemas de tarifas que incluyan un conjunto de reglas y disposiciones tarifarias a que se sujetarán las empresas operadoras para la aplicación de tarifas, planes tarifarios, ofertas, descuentos y promociones.

La fijación de tarifas por la prestación de servicios de valor añadido es libre y se regula por las condiciones de oferta y demanda. OSIPTEL no puede establecer tarifas tope para servicios de valor añadido.

En caso de surgir una discrepancia sobre la interpretación o aplicación que OSIPTEL realice de una regulación y/o de una disposición normativa, en un caso particular, por parte de una empresa operadora, ésta podrá cuestionar dicha interpretación ante el Consejo Directivo. Por esta vía no es posible cuestionar el contenido mismo de la regulación y/o disposición normativa, sino sólo su aplicación o interpretación.

**Función Supervisora:** La función supervisora permite al OSIPTEL verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia. Asimismo,

la función supervisora permite verificar el cumplimiento de cualquier mandato o resolución emitida por el propio OSIPTEL o de cualquier otra obligación que se encuentre a cargo de dicha entidad supervisada.

La función supervisora es ejercida en primera instancia por la Gerencia General del OSIPTEL. Para el desarrollo de sus funciones la Gerencia General contará con el apoyo de una o más Gerencias de línea, las que estarán a cargo de las acciones de investigación y análisis que correspondan.

A fin de guardar concordancia entre las funciones regulatoria y/o normativa, sujetas a su competencia y la de supervisar los contratos de concesión correspondientes, el OSIPTEL, a través de su Consejo Directivo, deberá emitir opinión previa a la celebración de cualquier contrato de concesión referido a la prestación de servicios portadores o servicios finales públicos.

El pronunciamiento, según el caso, incluirá materias referidas al régimen tarifario del contrato, condiciones de competencia y de interconexión, aspectos técnicos, económicos y jurídicos relativos a la calidad y oportuna prestación de los servicios, y a los mecanismos de solución de controversias derivadas de la interpretación y ejecución de los contratos de concesión, así como a las demás materias de competencia del OSIPTEL.

En ese mismo sentido el OSIPTEL deberá emitir opinión previa favorable a la renegociación cuando se pretenda la renovación del plazo de vigencia del contrato de concesión o la revisión de los contratos de concesión. Para tal efecto el OSIPTEL deberá emitir un informe de evaluación sobre el cumplimiento de la empresa concesionaria, respecto a las obligaciones contenidas en el contrato de concesión y de las normas y disposiciones del sector.

Corresponde a OSIPTEL supervisar, entre otros:

- a) Los niveles de calidad y eficiencia en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, incluyendo las relaciones de las empresas operadoras con los usuarios y el cumplimiento de las obligaciones de expansión del servicio;
- b) La aplicación de las disposiciones normativas y/o regulatorias, dictadas en ejercicio de sus atribuciones.

- c) El cumplimiento de las normas técnicas de interconexión y el derecho de las empresas operadoras a acceder a la red;
- d) La competencia en el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones;
- e) Asegurar el cumplimiento por parte de las empresas operadoras de servicios, de la normalización establecida por el Ministerio para los equipos y aparatos de telecomunicaciones, a fin de garantizar el uso eficiente de los mismos;
- f) El cumplimiento de las obligaciones contraídas en los contratos de concesión; y
- g) El cumplimiento de las demás disposiciones vinculadas a las materias de su competencia.

**Función Fiscalizadora y Sancionadora:** La función fiscalizadora y sancionadora permite al OSIPTEL imponer sanciones y medidas correctivas a las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia por el incumplimiento de las normas aplicables, de las regulaciones y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión.

La función fiscalizadora y sancionadora puede ser ejercida de oficio o por denuncia de parte. Dicha función es ejercida en primera instancia por la Gerencia General del OSIPTEL y en segunda instancia, en vía de apelación, por el Consejo Directivo.

Para el desarrollo de sus funciones la Gerencia General contará con el apoyo de una o más gerencias, que estarán a cargo de las acciones de investigación y análisis del caso.

Las funciones de fiscalización y sanción de la Gerencia General podrán ser delegadas, por medio de un convenio de delegación, a entidades públicas o privadas, de reconocido prestigio y siempre que el convenio garantice la autonomía e idoneidad técnica del órgano encargado de resolver el caso correspondiente. La delegación no inhibe la responsabilidad de OSIPTEL. Las decisiones de la entidad delegada pueden ser apeladas al Consejo Directivo directamente.

Si en el ejercicio de sus funciones, cualquier órgano funcional de OSIPTEL tuviera indicios de la comisión de una infracción, en la prestación de servicios de telecomunicaciones o en otros mercados conexos, y las normas

aplicables que son de competencia exclusiva del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), OSIPTEL tendrá legitimidad para obrar e iniciar cualquier denuncia que estime pertinente. La misma facultad le corresponderá en el caso de infracciones cuya decisión esté a cargo de otras autoridades.

Sin perjuicio del Régimen de Infracciones y Sanciones previsto por la Ley, el Reglamento de la Ley y los contratos de concesión, OSIPTEL podrá, en materias de su competencia exclusiva, tipificar las infracciones que no estén previstas en la Ley de Telecomunicaciones y determinar las sanciones correspondientes, dentro de las categorías previstas en la referida Ley.

En caso de incumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o de aquellas dictadas por OSIPTEL en ejercicio de sus funciones, esta entidad podrá imponer las sanciones previstas en los Artículos 25 y 26 de la Ley N° 27336.

El OSIPTEL llevará un registro de las sanciones aplicadas, con la finalidad de llevar un control, elaborar estadísticas, informar al público, así como para detectar los casos de reincidencia.

El OSIPTEL está facultado a cobrar los derechos, tasas, multas, penalidades y en general cualquier otro monto que deban pagar las empresas operadoras o personas sujetas a su competencia, según lo que establezca la Ley, los contratos de concesión respectivos, y las demás normas y decisiones aplicables. Para tal efecto, OSIPTEL cuenta con las facultades coactivas reconocidas por la legislación en la materia.

**Función de Solución de Controversias:** La función de solución de controversias autoriza a los órganos funcionales competentes de OSIPTEL a resolver en la vía administrativa los conflictos y las controversias que, dentro del ámbito de su competencia, surjan tanto, entre empresas operadoras, y entre una cualquiera de éstas y el usuario.

Quedan excluidas de esta función aquellas controversias que son de competencia exclusiva del INDECOPI.

Asimismo, OSIPTEL es competente para conocer y resolver toda controversia que se plantee como consecuencia de acciones u omisiones que afecten o puedan afectar el

mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones, aunque sólo una de las partes tenga la condición de Empresa operadora.

La función de resolver controversias comprende además la de conciliar intereses contrapuestos. De llegarse a una conciliación exitosa y de ser ésta aprobada por el OSIPTEL, se dará por terminada la controversia correspondiente.

Sin perjuicio de lo establecido en el artículo anterior, OSIPTEL podrá actuar como institución organizadora de arbitrajes para resolver las controversias indicadas y las de carácter patrimonial y disponible que puedan surgir entre el Estado y las Empresas operadoras.

Las empresas operadoras podrán someter sus controversias a arbitraje, salvo que versen sobre materias no arbitrables. Se consideran materias no arbitrables, por tratarse del ejercicio de atribuciones o funciones de imperio del Estado, las referidas al cumplimiento de las funciones que corresponde desarrollar a OSIPTEL. Tratándose de materias arbitrables la vía arbitral es alternativa y excluyente de la vía administrativa; siendo de aplicación supletoria la Ley General de Arbitraje. En el caso de opción por la vía arbitral, las partes podrán someter sus controversias a OSIPTEL, quien actuará como entidad administradora de arbitrajes. La función de administrar arbitrajes no es exclusiva de OSIPTEL.

La concurrencia de dos o más manifestaciones inequívocas de voluntad efectuadas unilateralmente por las empresas operadoras en sus respectivos contratos de concesión, en comunicaciones dirigidas a OSIPTEL o mediante otro medio o mecanismo, para someter a arbitraje sus controversias con otras empresas operadoras, tiene los efectos de un convenio arbitral, siéndole aplicable la Ley N° 26572 – Ley General de Arbitraje- y normas complementarias y modificatorias.

Los Cuerpos Colegiados resolverán en primera instancia las controversias que se encuentren bajo la competencia de OSIPTEL. Las apelaciones serán resueltas por el Tribunal, con lo que quedará agotada la vía administrativa.

La función de solución de controversias de los Cuerpos Colegiados podrá ser delegada, por medio de un convenio de delegación, a entidades públicas o privadas de reconocido prestigio,

incluido empresas especializadas, y siempre que el convenio garantice la autonomía y carácter técnico del órgano encargado de resolver el caso correspondiente. El TRIBUNAL conocerá y resolverá las apelaciones que se presenten a las decisiones de la entidad delegada.

OSIPTEL es competente para conocer en la vía administrativa las siguientes controversias entre empresas:

- a) Las relacionadas con el incumplimiento de las obligaciones sobre libre y leal competencia. En estos casos, antes de resolver la controversia en primera instancia, el órgano funcional deberá solicitar al INDECOPI, un Informe Técnico no vinculante sobre los lineamientos, precedentes y criterios interpretativos que viene aplicando en materia de libre y leal competencia para la generalidad de los mercados y agentes económicos.
- b) Las relacionadas con la interconexión en sus aspectos técnicos, económicos y jurídicos, incluyendo lo relativo a cargos y demás compensaciones o retribuciones que se paguen las empresas derivadas de una relación de interconexión, así como lo relativo a las liquidaciones de dichos cargos, compensaciones o retribuciones.
- c) Las relacionadas con el derecho de acceso a la red, incluyendo sus aspectos técnicos, jurídicos y económicos.
- d) Las relacionadas con tarifas y cargos diferentes a los que se refiere el inciso b) precedente.
- e) Las relacionadas con aspectos técnicos de los servicios públicos de telecomunicaciones.

OSIPTEL es competente para conocer y resolver las siguientes controversias:

- a) Las relacionadas con el incumplimiento de contrato de abonado y las condiciones de uso del servicio pactadas en él;
- b) Las relacionadas con el cumplimiento de ofertas, promociones, y productos de servicios públicos de telecomunicaciones; y,
- c) Las relacionadas con el cumplimiento del marco normativo aplicable a los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.

La competencia de OSIPTEL es opcional para el usuario en las controversias señaladas en el



presente artículo, pudiendo recurrir directamente a la vía judicial.

No se incluye en la función de solución de controversias los casos previstos como reclamos de usuarios.

La vía administrativa previa es obligatoria y de competencia exclusiva de OSIPTEL, de acuerdo con las reglas establecidas en el presente Reglamento.

El procedimiento administrativo para la solución de las controversias contempladas en este Reglamento se inicia a solicitud de parte. Excepcionalmente, OSIPTEL podrá iniciar un procedimiento de oficio en el caso que determine que los conflictos entre las empresas operadoras afectan el interés de los usuarios o de otras empresas, según las funciones asignadas a OSIPTEL.

OSIPTEL resolverá las controversias a que se refiere el presente Capítulo a través de los mecanismos que apruebe su Consejo Directivo.

**Función de Solución de Reclamos de Usuarios:** OSIPTEL tiene competencia exclusiva para conocer y resolver los reclamos presentados por usuarios contra Empresas operadoras, en segunda instancia, que versen sobre las siguientes materias:

- a) Facturación o cobro del servicio, lo que incluye expresamente las controversias vinculadas con la aplicación del Artículo 14 del Decreto Legislativo N° 716;
- b) Instalación o activación del servicio;
- c) Traslado del servicio;
- d) Suspensión o corte del servicio;
- e) Calidad e idoneidad en la prestación del servicio, incluyendo veracidad de la información brindada al usuario;
- f) Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo solicitada por el usuario;
- g) Incumplimiento de la empresa operadora en activar o desactivar servicios suplementarios o adicionales que hubieren sido solicitados por el usuario;

Es requisito para la admisión del reclamo haber agotado la vía previa ante la Empresa operadora.

OSIPTEL resolverá los reclamos a que se refiere el artículo anterior a través del TRASU, de conformidad con las normas contenidas en la

Directiva de Atención de Reclamos de Usuarios que emita OSIPTEL y demás normas complementarias.

El TRASU se encuentra facultado para ordenar la actuación de medios probatorios en segunda instancia.

**Administración del FITEL:** El Fondo de Inversión de Telecomunicaciones (FITEL) servirá, exclusivamente, para el financiamiento de servicios de telecomunicaciones en áreas rurales o en lugares considerados de preferente interés social. El Reglamento del FITEL establecerá los casos en los que el financiamiento podrá tener el carácter de no reembolsable.

OSIPTEL administrará el FITEL con autonomía e independencia frente a otras actividades que a él competen.

Los proyectos para la aplicación de los fondos del FITEL serán seleccionados por OSIPTEL y aprobados por el Ministerio, teniendo en cuenta los servicios previstos y priorizados en el Plan Nacional de Telecomunicaciones. El sistema contable del FITEL será separado del sistema contable de OSIPTEL.

Constituyen recursos financieros del FITEL:

- a) El derecho especial que los operadores de servicios portadores en general y de servicios finales públicos destinen al FITEL.
- b) Los que provengan de otros derechos, tasas, impuestos o tributos establecidos conforme a ley.
- c) El monto de las multas impuestas por OSIPTEL.
- d) Las asignaciones que se canalicen a través del Tesoro Público.
- e) Los ingresos financieros que generen los recursos del FITEL.
- f) Los créditos de fuente interna o externa.
- g) Los aportes, asignaciones, donaciones, legados o transferencias por cualquier título provenientes de personas naturales o jurídicas nacionales o extranjeras.

Los ingresos del FITEL se abonarán a la(s) cuenta(s) que el Consejo Directivo de OSIPTEL estime conveniente, ya sea en moneda nacional o extranjera.

OSIPTTEL, previo acuerdo de su Consejo Directivo, podrá efectuar las siguientes operaciones con cargo a los recursos del FITEL, siempre que tales operaciones tengan por finalidad el desarrollo de las telecomunicaciones en áreas rurales o en lugares considerados de preferente interés social, en armonía con la política de desarrollo de las telecomunicaciones que fije el Ministerio, respetando sus propias competencias, de acuerdo con lo establecido en la Ley:

- a) Otorgar créditos por sí mismo o a través de instituciones del Sistema Financiero a tasas comerciales o preferenciales, a corto, mediano o largo plazo.
- b) Gestionar la obtención de préstamos y líneas de crédito a tasas comerciales o preferenciales, a corto, mediano y largo plazo.
- c) Facilitar recursos para la promoción de la inversión privada en telecomunicaciones a través de diferentes modalidades.
- d) Intermediar recursos con organismos privados o públicos, nacionales o extranjeros.
- e) Constituir fondos con fines específicos, siempre que estén destinados a asignar de manera más eficiente los recursos.
- f) Efectuar en cualquier institución del Sistema Financiero nacional o extranjero depósitos en moneda nacional o extranjera, en cuenta corriente, de ahorros o a plazos y en cualquier otra modalidad autorizada por la ley; contratar fideicomisos con instituciones nacionales y del exterior; y otorgar y solicitar avales y fianzas u otras formas de garantía.
- g) Realizar todos los demás actos económico-financieros que acuerde su Consejo Directivo, sin restricción, siempre que tengan por finalidad el desarrollo de las telecomunicaciones en áreas rurales o de preferente interés social.

La utilización de los recursos del FITEL se sujeta a los reglamentos y normas que regulen su funcionamiento.

Asimismo, con cargo a los recursos del FITEL, y en armonía con la política de desarrollo de las telecomunicaciones que fije el Ministerio, OSIPTTEL podrá:

- a) Contratar la ejecución de estudios, consultorías y asesorías estrictamente relacionados con el desarrollo de las telecomunicaciones en áreas rurales o lugares considerados de preferente interés social.
- b) Adquirir, gravar y enajenar toda clase de bienes muebles e inmuebles relacionados con el desarrollo de las telecomunicaciones en áreas rurales o considerados de preferente interés social. OSIPTTEL no podrá utilizar los recursos del FITEL para gastos propios ni como fuente para su financiamiento, salvo para cubrir los costos de administración del FITEL, si fuera necesario. El Reglamento de administración y funcionamiento del FITEL, contendrá las demás disposiciones relativas a la materia.

Las empresas operadoras abonarán directamente a OSIPTTEL, con carácter de pago a cuenta del monto que en definitiva les corresponde abonar por el Derecho Especial destinado al FITEL, cuotas mensuales equivalentes al uno por ciento (1%) de sus ingresos brutos facturados y percibidos durante el mes anterior, que deberán ser pagadas dentro de los diez (10) días calendario del mes siguiente al que corresponde el pago a cuenta.

### **FUNCIONES DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL OSIPTTEL**

**Consejo Directivo:** El Consejo Directivo es el órgano máximo del OSIPTTEL. Tiene a su cargo el establecimiento de las políticas y la dirección del organismo.

El Consejo Directivo está integrado por cinco (5) miembros designados mediante resolución suprema refrendada por el Presidente del Consejo de Ministros, por el Ministro de Economía y Finanzas y por el Ministro de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción.

La conformación del Consejo Directivo se realiza de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo 6 de la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos.

Son funciones del Consejo Directivo:

- a) Aprobar la política general del OSIPTTEL.

- b) Expedir normas y resoluciones de carácter general o particular, en materias de su competencia.
- c) Proponer la expedición de normas que contribuyan al cumplimiento de sus fines.
- d) Aprobar la enajenación, permuta, compra, otorgamiento de promesas de compra-venta, garantías, otorgamiento de préstamos y adjudicación de bienes del OSIPTEL en pago de deudas.
- e) Sostener en juicio o, fuera de él, los derechos del OSIPTEL, con las facultades de aprobar desistimiento, convenir con la demanda, transigir judicial o extrajudicialmente y someter a arbitraje los asuntos litigiosos pendientes o por producirse.
- f) Aprobar la Memoria Anual.
- g) Aprobar los convenios y gestiones de carácter interinstitucional que se requieran para el cumplimiento de sus fines.
- h) Nombrar y remover al Gerente General y a los miembros de los cuerpos colegiados.
- i) Nombrar y remover a los integrantes del TRASU.
- j) Nombrar y remover al Secretario del Consejo Directivo, a propuesta del Presidente.
- k) Otorgar los poderes que considere necesarios.
- l) Aprobar la conformación de Comités Consultivos, cuyos pronunciamientos no tendrán carácter vinculante.
- m) Aprobar la estructura orgánica de OSIPTEL en los niveles inferiores a la Gerencia General.
- n) Designar al Vicepresidente del Consejo Directivo.

El cargo de miembro del Consejo Directivo es indelegable.

Corresponde a los miembros del Consejo Directivo percibir dietas por asistencia a las sesiones.

El Consejo Directivo sesionará ordinariamente, como mínimo, una vez al mes y extraordinariamente, según determine el Presidente o la mayoría de sus miembros.

El quórum de asistencia a las sesiones es la mitad más uno de los miembros hábiles. Si el

número de miembros hábiles es impar, el quórum es el número entero inmediato superior al de la mitad de aquél. Será necesaria la presencia del Presidente o del Vicepresidente para sesionar válidamente. Los acuerdos serán tomados por mayoría de los miembros asistentes.

Las sesiones serán presididas por el Presidente del Consejo Directivo el cual tiene voto dirimente. En los casos de ausencia o impedimento del Presidente, presidirá las sesiones el Vicepresidente.

De las sesiones del Consejo Directivo se extenderá un acta, que será suscrita por los participantes, quienes de considerarlo conveniente, dejarán constancia del sentido de su voto. Las actas deberán expresar la fecha de la reunión, el nombre de los concurrentes, los asuntos tratados, el número de votos emitidos en cada caso, las resoluciones adoptadas y las constancias que quieran dejar los miembros del Consejo Directivo. Cualquier miembro del Consejo Directivo tiene derecho a que se le proporcione copia de las actas de las sesiones autenticadas por el Secretario del Consejo Directivo.

El miembro del Consejo Directivo que en determinado asunto tenga interés en conflicto con la materia de la sesión deberá manifestarlo y abstenerse de participar en la deliberación y resolución concerniente al asunto. Los demás miembros del Consejo Directivo podrán solicitar la abstención de quien tenga interés en conflicto con la materia de la sesión. De no producirse la abstención, se resolverá por votación.

Los miembros del Consejo Directivo desempeñarán el cargo con diligencia, autonomía e independencia de criterio.

El cargo de miembro del Consejo Directivo vaca por cualquiera de las siguientes causales:

- a) Muerte.
- b) Renuncia.
- c) Remoción, mediante Resolución Suprema motivada, refrendada por el Presidente del Consejo de Ministros, el Ministro de Economía y Finanzas y el Ministro de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción.

## **FUNCIONES DEL PRESIDENTE DEL OSIPTTEL**

Corresponde al Presidente del OSIPTTEL:

- a) Representar al OSIPTTEL ante autoridades públicas, instituciones nacionales o del exterior, y directorios de empresas.
- b) Convocar y presidir las sesiones del Consejo Directivo y determinar los asuntos a ser incorporados en la Agenda.
- c) Supervisar la correcta ejecución de los acuerdos del Consejo Directivo.
- d) Decidir, de conformidad con las pautas generales que establezca el Consejo Directivo, la realización de inversiones temporales u otras operaciones con los fondos del OSIPTTEL. Respecto del FITEL, la colocación de los depósitos en cuenta de ahorros o de certificados en moneda nacional y extranjera, destinados a protegerlos adecuadamente.
- e) Celebrar actos, convenios y contratos con entidades públicas nacionales o extranjeras.
- f) Aprobar el Plan de Gestión Institucional y la política de administración, personal, finanzas, imagen y relaciones internacionales en concordancia con las políticas generales que establezca el Consejo Directivo.
- g) Aprobar la adquisición de bienes y contratación de servicios con cargo al Presupuesto Institucional.
- h) Aprobar a propuesta del Gerente General la contratación de los gerentes de línea y funcionarios de nivel gerencial, así como su promoción, suspensión y remoción.
- i) Aprobar el Presupuesto Institucional, el balance general y los estados financieros.
- j) En el caso que no sea posible reunir al Consejo Directivo para sesionar válidamente, adoptar medidas de emergencia sobre asuntos que corresponda conocer al Consejo Directivo, dando a conocer de la adopción de dichas medidas en la sesión más próxima del Consejo Directivo.
- k) Ejercer las demás funciones que le delegue o le encargue el Consejo Directivo. El Presidente podrá otorgar los poderes que considere necesarios, dentro de los límites que establezca el Consejo Directivo.

En caso de ausencia o impedimento del Presidente, sus funciones serán ejercidas por el Vicepresidente.

## **FUNCIONES DEL GERENTE GENERAL**

La Gerencia General es el órgano ejecutivo responsable de la marcha administrativa de la institución y de la ejecución de los acuerdos del Consejo Directivo y del Presidente del OSIPTTEL. Así mismo desarrolla los aspectos funcionales que las leyes y reglamentos le asignen. El Gerente General asistirá a las sesiones del Consejo Directivo, con voz pero sin voto. Sin embargo cuando se discuta la apelación de una decisión adoptada por el Gerente General como órgano de primera instancia, deberá abstenerse de participar y retirarse de la sesión.

Corresponde al Gerente General:

- a) Ejercer la representación legal, administrativa y judicial del OSIPTTEL.
- b) Planear, organizar, gestionar, ejecutar y supervisar las actividades administrativas, operativas, económicas y financieras del OSIPTTEL de acuerdo con las pautas que fijen el Consejo Directivo y el Presidente.
- c) Proponer al Presidente las políticas y estrategias de desarrollo del OSIPTTEL.
- d) Elaborar el Proyecto de la Memoria Anual para su aprobación por el Consejo Directivo, y los proyectos de Presupuesto, de balance general y estados financieros para su aprobación por el Presidente del Consejo Directivo.
- e) Cumplir y hacer cumplir los acuerdos del Consejo Directivo y directivas del Presidente.
- f) Ejecutar los actos necesarios para la marcha ordinaria del OSIPTTEL.
- g) Aprobar la adquisición de bienes y contratación de servicios con cargo al Presupuesto Institucional, según los topes que establezca el Presidente del Consejo Directivo.
- h) Proponer al Presidente la contratación, promoción, suspensión o remoción de los gerentes de línea y funcionarios de nivel gerencial.

- i) Contratar, promover, suspender y despedir a los trabajadores del OSIPTEL, con excepción de los gerentes de línea y funcionarios de nivel gerencial.
- j) Proveer al Consejo Directivo y al Presidente de la información que permita una toma de decisiones adecuada.
- k) Resolver en primera instancia los casos y controversias que le correspondan según las leyes y reglamentos.
- l) Otorgar poderes dentro de los límites que fijen el Consejo Directivo o el Presidente.
- m) Otras que le encomiende el Consejo Directivo, el Presidente o que sean propias de su función.

### Las Gerencias del OSIPTEL

Las Gerencias funcionales son los órganos técnicos especializados en las materias de competencia o los órganos responsables del funcionamiento administrativo del OSIPTEL. Las Gerencias están a cargo de un Gerente, quien es el responsable del cumplimiento de las funciones que se le asigne. Cuenta con el personal de apoyo que se establezca según las necesidades del área a su cargo.

**Función del Tribunal de Solución de Controversias:** El Tribunal de Solución de Controversias, se encarga de resolver en segunda y última instancia administrativa las controversias señaladas en el presente Reglamento.

El Tribunal de Solución de Controversias se designa en la forma establecida en el Artículo 9 de la Ley N° 27332.

El Tribunal de Solución de Controversias resuelve por mayoría simple de sus miembros. El Presidente tiene, además de su voto, voto dirimente. Su quórum es la mitad más uno de los miembros hábiles. Si el número de miembros hábiles es impar, el quórum es el número entero inmediato superior a la mitad de aquél.

**Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios – TRASU:** El OSIPTEL conoce y resuelve los reclamos a que se refiere el presente Reglamento, a través del TRASU, de conformidad con la Ley N° 27336, las normas contenidas en la Directiva de Atención de Reclamos de Usuarios que emita el OSIPTEL y demás normas complementarias.

Los integrantes del TRASU serán designados por el Consejo Directivo, pudiendo establecer su número y el mecanismo de conformación de Salas, de acuerdo a sus necesidades.

**Los Cuerpos Colegiados:** Los Cuerpos Colegiados son los órganos encargados de conocer y resolver en primera instancia las controversias a las que se refiere el presente Reglamento. Los Cuerpos Colegiados están conformados por no menos de tres ni más de cinco miembros, designados por el Consejo Directivo.

Los Cuerpos Colegiados serán designados por el Consejo Directivo para resolver una controversia específica, Resuelta la controversia correspondiente, los miembros del Cuerpo Colegiado cesarán en sus funciones.

Los Cuerpos Colegiados sesionan con la asistencia de la mayoría de sus miembros y adoptan decisiones con el voto aprobatorio de la mayoría de los asistentes. En caso de empate en una votación, el Presidente tendrá voto dirimente.

**Régimen laboral:** El personal del OSIPTEL está sujeto al régimen laboral de la actividad privada.

**Régimen económico financiero:** Constituyen recursos propios del OSIPTEL:

- a) El aporte por regulación que deberán pagar las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, de conformidad con lo establecido en el Artículo 10 de la Ley N° 27332;
- b) Las asignaciones, donaciones, legados, transferencias u otros aportes, por cualquier título provenientes de personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras;
- c) Transferencias de entidades del Sector Público.
- d) Tasas, derechos e ingresos que le correspondan por ley; y
- e) Otros ingresos que perciban.

Los recursos a que arriba mencionados constituyen recursos propios del OSIPTEL y le serán directamente abonados en la forma que establezca su Consejo Directivo.

El OSIPTEL transferirá semestralmente al FITEL la diferencia entre los recursos percibidos y los comprometidos en dicho semestre, con

excepción de la reserva necesaria para mantener su buen funcionamiento y, del excedente que pudiera generarse de los recursos a que se refiere el presente Reglamento.

El OSIPTEL podrá efectuar la cobranza coactiva de sus acreencias, de conformidad con las normas legales pertinentes. Para estos efectos, el OSIPTEL podrá suscribir convenios con el Banco de la Nación a fin que esta entidad se encargue de la cobranza coactiva de las acreencias del OSIPTEL.

El OSIPTEL queda autorizado a obtener recursos de organismos nacionales o internacionales de cooperación técnica o financiera, a través de créditos o donaciones.

**Publicación de decisiones y jurisprudencia administrativa del OSIPTEL:** Las resoluciones que dicten los órganos del OSIPTEL que al resolver casos particulares interpreten de manera expresa y general el sentido de las normas y regulaciones, constituirán precedente de observancia obligatoria en materia administrativa, mientras dicha interpretación no sea modificada por resolución debidamente motivada. Su publicación en el Diario Oficial El Peruano, procederá una vez que quede firme la resolución correspondiente.

Los Reglamentos, las normas de carácter general, las disposiciones regulatorias, las resoluciones que cumplan con las características señaladas en el párrafo anterior y aquellas que se consideren de importancia para proteger el interés de los proveedores de servicios y de los usuarios serán publicadas en el Diario Oficial El Peruano.

**Prohibiciones, incompatibilidades y responsabilidades de los funcionarios:** La información recibida por un órgano del OSIPTEL que tenga el carácter de secreto, deberá ser declarada reservada. En tal caso, el órgano funcional tomará todas las medidas que sean necesarias, para garantizar la reserva y confidencialidad de la información, bajo responsabilidad.

Únicamente tendrán acceso a los documentos e información declarada reservada los integrantes del órgano asignados al procedimiento o acción a cargo del OSIPTEL. Los funcionarios que atenten contra la reserva de dicha información o en cualquier forma incumplan con lo establecido

en el presente artículo, serán sancionados de acuerdo al ordenamiento legal pertinente.

En el desempeño de sus funciones, los órganos del OSIPTEL que requieran, a pedido de parte o de oficio, la realización de una reunión con los ejecutivos de las Empresas operadoras, deberán informar con anticipación a la Gerencia General el motivo, día y hora de la reunión, la misma que deberá tener en cuenta los lineamientos y criterios que, para tal efecto apruebe el Consejo Directivo.

Es incompatible con el desempeño de las funciones de miembro del Consejo Directivo, Gerente General, miembro del Tribunal, miembro del Cuerpo Colegiado o Gerente, ejercer el cargo de Presidente de la República, Ministro de Estado, Miembro del Consejo Nacional de la Magistratura, Subcontralor General de la República, Viceministro y Director General de Ministerio, mientras ejerza el cargo y hasta seis meses después de cesar en el mismo por cualquier causa.

Igualmente están impedidos de ocupar los cargos mencionados, los titulares de acciones o participaciones mayores del 1% (uno por ciento) de Empresas operadoras o vinculadas, directores, representantes legales o apoderados, funcionarios o empleados de empresas del sector de telecomunicaciones, que hayan prestado servicios a las mismas dentro del año anterior a su nombramiento.

Tampoco pueden ejercer el cargo quienes hayan sido destituidos de algún cargo público o quienes hayan sido condenados por la comisión de algún delito doloso.

Los miembros del Consejo Directivo, y de los demás Organos del OSIPTEL, así como sus funcionarios y servidores, cualquiera que fuese su régimen laboral, están prohibidos de:

- a) Defender o asesorar pública o privadamente causas ante el OSIPTEL, o ante cualquier entidad delegada, salvo causa propia o la de su cónyuge o concubino. Esta prohibición subsiste hasta un año después de su alejamiento del cargo para aquellas causas en que hubiesen participado directamente como funcionarios del OSIPTEL o de una entidad delegada según fuera el caso.

- b) Aceptar de los usuarios o sus abogados o por cuenta de ellos, donaciones, obsequios, atenciones, agasajos o sucesión testamentaria en su favor o en favor de su cónyuge o concubino, ascendiente, descendiente o hermano, por el ejercicio de sus funciones.
- c) Admitir o formular recomendaciones en procesos seguidos ante el OSIPTEL o cualquier entidad delegada, salvo aquellas que les corresponde efectuar en ejercicio de las competencias de su cargo.
- d) Ejercer por cuenta propia o por intermedio de terceros, funciones vinculadas a trabajos de las entidades incluidas dentro del ámbito de competencia del OSIPTEL, o que este pudiera haber contratado con terceros. Esta prohibición subsiste hasta un año después de su renuncia, cese, resolución contractual, destitución o despido.

Además de las prohibiciones especificadas en este artículo, son de aplicación, en lo pertinente, las normas del Decreto Supremo N° 023-99-

PCM, que precisa prohibiciones e incompatibilidades de funcionarios y servidores del Estado.

OSIPTEL asumirá la responsabilidad civil que se genere por actuaciones de sus funcionarios, siempre que dichas actuaciones se hubieren producido en ejercicio del cargo o en cumplimiento del servicio.

En el caso de demanda o denuncia a las personas a las que se refiere el párrafo precedente, aun cuando hayan cesado en el cargo, OSIPTEL deberá asumir todos los gastos de su defensa, y en el caso de ser condenados al pago de daños y perjuicios, indemnizarlos por un monto equivalente al que resultaren obligados a pagar.

La indemnización y la asunción de gastos a que se refiere el párrafo anterior no procederá en el caso de que, los miembros del Consejo Directivo, Gerente General y/o funcionarios hayan actuado con dolo o culpa inexcusable.

## ANEXO B

### MARCO LEGAL DE LAS TELECOMUNICACIONES EN EL PERÚ

#### Normas Generales

- Ley Orgánica del Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción – MTC, D.L. N° 25862 (06-11-92)
- Desmonopolización progresiva de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Ley N° 26285 (14-01-94)
- Lineamientos de política de apertura del mercado de Telecomunicaciones. Decreto Supremo N° 020-98-MTC (05-08-2000). Modificado Decreto Supremo N° 040-99-MTC (19-10-1999)

#### Ley de Telecomunicaciones

- Texto único ordenado. Decreto Supremo N° 013-93-TCC (06-05-1993). Modificación. Decreto Supremo N° 021-93-TCC (07-08-1993)
- Ley N° 27.010 (08-12-1998). Modificación. Ley N° 27.336 (05-12-2000)
- Reglamento General. Decreto Supremo N° 06-94-TCC (18-02-1994) y modificatorios 015-97-MTC, 005-98-MTC, 022-98-MTC, 024-98-MTC, 002-98-MTC, 003-99-MTC, 020-98-MTC.

#### Organismo regulador – OSIPTEL

- Marco de los Organismos Reguladores. Ley N° 27.332 (29-07-2000). Precisiones Decreto Supremo N° 032-2001-PCM (29-03-2001)
- Reglamento del OSIPTEL. Decreto Supremo N° 062-94-PCM (09-08-94). Modificado por Ley N° 27336 y Decreto N° 008-2001-PCM (02-02-2001)
- Desarrollo de las Funciones y Facultades de OSIPTEL. Ley N° 27.336 (05-12-2000)

#### Arbitraje, controversias

- Reglamento de Arbitraje. Resolución del Consejo Directivo N° 011-99-CD/OSIPTEL (09-07-1999)
- Normas sobre Materias Arbitrales entre empresas operadoras. Resolución del Consejo Directivo N° 012-99-CD/OSIPTEL (09-07-1999)
- Reglamento General para la Solución de Controversias. Resolución del Consejo Directivo N° 027-99-CD/OSIPTEL (12-10-1999)
- Lineamientos en materia de Libre Competencia. Resolución del Consejo Directivo N° 003-2000-CD/OSIPTEL (08-02-2000)

#### Infracciones y sanciones

- Reglamento General de Infracciones y Sanciones. Resolución del Consejo Directivo N° 002-99-CD/OSIPTEL (14-02-1999)

#### Acceso Universal

- Lineamientos de Política de Acceso Universal. Resolución del Consejo Directivo N° 017-98-CD/OSIPTEL (07-10-1999)



### **Interconexión**

- Reglamento de Interconexión. Resolución N° 0001-9821D/OSIPTTEL (17-01-1998). Modificación Res. N° 038-99-PD/OSIPTTEL (13-05-1999). Normas complementarias Resoluciones N° 018-99-CD/OSIPTTEL, 021-99-CD/OSIPTTEL, 032-99-CD/OSIPTTEL, 038-99-CD/OSIPTTEL, 098-99-PD/OSIPTTEL, 006-2000-CD/OSIPTTEL, 009-2000-CD/OSIPTTEL, 017-2000-CD/OSIPTTEL,
- Contratos de Interconexión. Resolución del Consejo Directivo N° 018-98-CD/OSIPTTEL (15-10-1999)
- Normas de Interconexión en áreas rurales. Resolución del Consejo Directivo N° 023-99-CD/OSIPTTEL (23-09-1999)

### **Preselección**

- Reglamento de Preselección. Resolución del Consejo Directivo N° 006-99-CD/OSIPTTEL (15-04-1999). Modificado Res. N° 020-99-CD/OSIPTTEL (21-08-1999)
- Normas sobre tratamiento de información de preselección. Resolución del Consejo Directivo N° 031-99-CD/OSIPTTEL (06-11-1999)
- Costo para el acceso a la red local. Resolución del Consejo Directivo N° 037-99-CD/OSIPTTEL (15-12-1999). Modificación Resolución del Consejo Directivo N° 004-2000-CD/OSIPTTEL (12-02-2000)

## MARCO NORMATIVO EN MATERIA DE USUARIOS

<b>Marco General</b>	
Reglamento General de Infracciones y Sanciones (N° 02-99-CD/OSIPTTEL)	Establece las infracciones y sanciones aplicables a las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones.
Establecen procedimiento que aplicarán empresas que operan servicio telefónico o portador en la modalidad de arrendamiento de circuitos, para suspensión o desconexión cautelar de usuarios de la red (N° 024-1999-CD/OSIPTTEL)	Establece procedimiento para la suspensión o desconexión cautelar de la red de cualquier aparato, equipo, dispositivo o sistema que aplicaran las empresas en los supuestos que las empresas operadoras del servicio telefónico o servicio portador en la modalidad de arrendamiento de circuitos, detecten una situación comprendida en los alcances del numeral 4) del artículo 128° del Reglamento de la Ley de Telecomunicaciones.
Establecen Mecanismos de Aceptación para la contratación en los servicios públicos de telecomunicaciones (N° 14-2000-CD/OSIPTTEL)	Se establece que todo servicio adicional o suplementario que se contrate deberá constar en algún medio que pueda servir como prueba de la aceptación por parte del usuario
Reglamento General de Tarifas (N° 060-2000-CD/OSIPTTEL)	Establece las normas generales y principios para la aplicación de tarifas, planes tarifarios, ofertas, descuentos y promociones en general, con el fin de promover el desarrollo de las telecomunicaciones en condiciones tarifarias adecuadas para las empresas y en beneficio de los usuarios.
<b>Telefonía Fija</b>	
Usuarios que originan llamadas a telefonía fija puedan elegir si acceden a casilla de voz (R. N° 16-2000-CD/OSIPTTEL)	Se establece que la casilla de voz de los usuarios de telefonía fija tendrá un mensaje previo en el cual se avisará sobre la transferencia de la llamada a dicha casilla.
Establecen mecanismos de aceptación para contratación en los servicios públicos de telecomunicaciones. (R. N° 14-2000-CD/OSIPTTEL)	Se establece que todo servicio adicional o suplementario que se contrate deberá constar en algún medio que pueda servir como prueba de la aceptación de parte del usuario.
Cláusulas Generales de Contratación aplicables al servicio de larga distancia (R. N° 035-99-CD/OSIPTTEL)	Se establecen los derechos y obligaciones mínimos en las relaciones entre los usuarios del servicio de larga distancia en telefonía fija y las empresas que prestan dicho servicio.
Condiciones de Uso y Cláusulas Generales de Contratación (R. N° 012-98-CD/OSIPTTEL)	Estas normas establecen los derechos y obligaciones mínimos en las relaciones entre los usuarios de servicios de telefonía fija, sean abonados o no, y las empresas que los prestan.
Cláusulas Generales de Contratación del Servicio de Telefonía Fija (DEROGADA) (R. N° 007-97-CD/OSIPTTEL)	
Aprueban tarifas por no publicar el nombre y número del abonado en la guía telefónica (R. N° 009-96-CD/OSIPTTEL)	Se establece la suspensión del cobro por el servicio de no publicar el nombre y número del abonado en la guía telefónica hasta que se apruebe una tarifa para este servicio.
Se suspende el cobro por no publicar nombre del abonado en la guía telefónica (R. N° 001-96-PD/OSIPTTEL)	
Usuarios podrán bloquear o desbloquear el DDI (R. N° 009-95-CD/OSIPTTEL)	Se establece la libertad de los abonados a solicitar el bloqueo o desbloqueo del servicio de Discado Directo Internacional.
<b>Telefonía Móvil</b>	
Condiciones de Uso y Cláusulas Generales de Contratación (R. N° 002-2000-CD/OSIPTTEL)	Se establecen los derechos y obligaciones básicos en las relaciones entre las empresas que prestan los Servicios Públicos Móviles y sus abonados.

## Una reglamentación eficaz – Estudio de caso: Perú

<p>Usuarios que originan llamadas a telefonía móvil pueden elegir si acceden a casilla de voz (R. N° 018-99-CD/OSIPTTEL)</p>	<p>Se establece que la casilla de voz de los usuarios de telefonía móvil tendrá un mensaje previo en el cual se avisará sobre la transferencia de la llamada a dicha casilla.</p>
<p>Reglamento de Calidad del Servicio Público de Telefonía Móvil (N° 040-99-CD/OSIPTTEL)</p>	<p>Normas que con el objeto de conseguir la satisfacción del usuario, rigen la calidad del servicio público de telefonía móvil brindado por la empresa operadoras.</p>
<p>Procedimiento de Supervisión y Control de la Calidad del Servicio Público de Telefonía Móvil (N° 041-99-CD/OSIPTTEL)</p>	<p>Instrumento que permite supervisar los niveles de calidad establecido en el Reglamento de Calidad del Servicio Público de Telefonía Móvil.</p>
<b>Procedimiento de Reclamos</b>	
<p>Directiva sobre el Procedimiento de Solución de Reclamos* (R. N° 015-99-CD/OSIPTTEL) *Vigente para reclamos presentados a partir del 23 de Octubre de 1999</p>	<p>Esta nueva directiva reduce el número de instancias en la vía administrativa (de tres a dos) y unifica las diversas normas existentes sobre solución de reclamos.</p>
<p>Reglamento de Solución de Reclamos ante OSIPTTEL* (R. N° 032-97-CD/OSIPTTEL) *Vigente para los reclamos presentados hasta el 22 de Octubre de 1999</p>	<p>Mediante estas normas se regula el procedimiento de reclamos en las diferentes instancias que conforman la vía administrativa, los servicios y tipos de reclamos que se pueden presentar y los plazos que se deben cumplir.</p>
<p>Directiva sobre el Procedimiento de Solución de Reclamos por Calidad* (R. N° 036-97-PD/OSIPTTEL) *Vigente para los reclamos presentados hasta el 22 de Octubre de 1999</p>	
<p>Sustituyen Artículos del Reglamento de Solución de Reclamos (R. N° 010-97-CD/OSIPTTEL)</p>	
<p>Directiva Complementaria sobre Procesos seguidos ante el TRASU (DEROGADA) (R. N° 014-95-CD/OSIPTTEL)</p>	
<p>Reglamento para la Solución de Reclamos (DEROGADA) (R. N° 013-95-CD/OSIPTTEL)</p>	
<b>Relaciones del TRASU</b>	
<p>Medios Probatorios a ser actuados por las empresas operadoras en el procedimiento de reclamos (R. N° 01-99-MP/TRASU-OSIPTTEL)</p>	<p>Se establece la relación de medios probatorios a ser evaluados por las empresas operadoras y elevados al TRASU según la materia del reclamo.</p>
<p>Lineamientos Resolutivos para Reclamos por Larga Distancia Nacional e Internacional en Telefonía Fija (R. N° 01-99-LIN/TRASU-OSIPTTEL)</p>	<p>Mediante estos lineamientos se establecen los criterios que utiliza el TRASU para la solución de los reclamos que le son elevados.</p>
<p>Lineamientos Resolutivos para Reclamos por Servicio Local Medido (R. N° 01-98-LIN/TRASU-OSIPTTEL)</p>	
<b>Preselección del Portador de Larga Distancia</b>	
<p>Reglamento del Sistema de Preselección del Portador de Larga Distancia (R. N° 006-99-CD/OSIPTTEL)</p>	<p>Esta norma establece el mecanismo mediante el cual los usuarios elegirán a la empresa que se encargará de transmitir su comunicación de larga distancia.</p>

Modifica Reglamento del Sistema de Preselección del Concesionario del Servicio Portador de Larga Distancia (N° 020-99-CD/OSIPTTEL)	Esta Norma modifica los artículos 15° y 48° del Reglamento del Sistema de Preselección del concesionario del Portador de Larga Distancia, mediante los cuales se establece que: Los concesionarios de larga distancia deberán llevar registros de todas las llamadas referidas a la presentación de reclamos, de acuerdo al formato que OSIPTTEL apruebe en su oportunidad, debiendo ser puestos a su disposición cuando éste lo solicite.
Normas Básicas para el Tratamiento de Información relativa al Proceso de Preselección (N° 031-99-CD/OSIPTTEL)	Establece las normas básicas que OSIPTTEL y las empresas operadoras deberán tener en cuenta para el tratamiento de la información requerida para la supervisión del Sistema de Preselección del Concesionario del servicio Portador de Larga Distancia.
Establecen la tarifa máxima fija por cambio de empresa concesionaria del servicio portador de larga distancia en el ámbito del sistema de preselección. (N° 036-99-CD/OSIPTTEL)	Esta Norma establece que los Usuarios que soliciten el cambio de operador del servicio de Larga distancia, deberán pagar a la empresa del servicio público de Telefonía fija, la suma de 17 nuevos soles (S/. 17.00) por concepto de cambio de operador.
Determinan monto de costos en que ha incurrido Telefónica del Perú S.A.A. para permitir acceso de concesionarios de larga distancia a su red local y establecen disposiciones para su recuperación (N° 037-99-CD/OSIPTTEL)	
Normas Complementarias al Reglamento del Sistema de Preselección del Concesionario del Servicio Portador de Larga Distancia (N° 051-2000-CD/OSIPTTEL)	Precisa que la marcación de llamadas de larga distancia en el Sistema de Preselección se puede realizar mediante Discado Directo y vía operadora o mediante cualquier código de numeración que el Ministerio de Transportes, Vivienda y Construcción establezca. Se establece que registro de reclamos es de conformidad con la Directiva de Atención de Reclamos de Usuarios, define que debe entenderse por deuda exigible, programación de red local, entre otros.
<b>Arrendamiento de Circuitos</b>	
Aprueban Condiciones de Uso para el Servicio de Arrendamiento de Circuitos y el Procedimiento para la Atención y Solución de Fallas y Problemas de Calidad en la Prestación del Servicio de Arrendamiento de Circuitos (N° 019-98-CD/OSIPTTEL)	Esta norma establece las condiciones aplicables a la solicitud, contratación, instalación y prestación del servicio de arrendamiento de circuitos o líneas dedicadas.
Modifican Resolución que Aprobó Condiciones de Uso y Procedimiento para la Atención y Solución de Problemas de Calidad en la Prestación del Servicio de Arrendamiento de Circuitos. (N° 001-2000-CD/OSIPTTEL)	Esta norma modifica diversos aspectos de las Condiciones de uso como compensación en caso de interrupción y procedimiento de atención de reclamos de calidad de servicio.

### DEFINICIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

Técnicamente, las Telecomunicaciones en el Perú se orientan hacia el establecimiento de una Red Digital Integrada de Servicios y Sistemas. A tal efecto los servicios de telecomunicaciones se clasifican en:

*Servicios Portadores:* son aquellos que utilizando la infraestructura del sistema

portador, tienen la facultad de proporcionar la capacidad necesaria para el transporte y enrutamiento de las señales que permiten la prestación de servicios finales, de difusión y de valor añadido. Constituyen el principal medio de interconexión entre los servicios y redes de telecomunicaciones.

*Teleservicios o Servicios Finales:* proporcionan la capacidad completa que hace posible la comunicación entre usuarios. Por su modalidad

de operación pueden ser fijos o móviles y se clasifican en: públicos y privados.

*Servicios de difusión:* se caracterizan porque la comunicación se realiza en un solo sentido, desde uno o más puntos de transmisión hacia varios puntos de recepción. Quien recibe la comunicación lo hace libremente, captando lo que sea de su interés. Los servicios de difusión

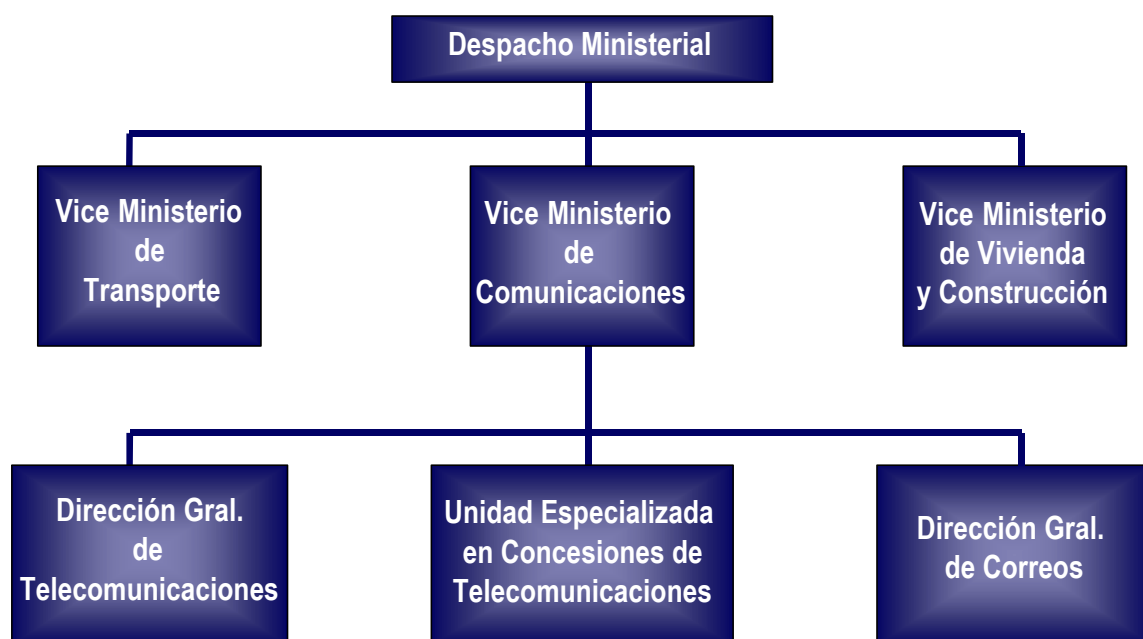
se clasifican en: públicos de difusión, privados de difusión y de radiodifusión y privados de interés público.

*Servicios de valor añadido:* Son aquellos que utilizando como soporte los servicios portadores o finales o de difusión, añaden alguna característica o facilidad al servicio que les sirve de base.

SERVICIOS PORTADORES	Locales, Larga Distancia Nacional, Larga Distancia Internacional.
SERVICIOS FINALES ( fijos o móviles)	Servicio Telefónico (Abonados / Teléfonos Públicos) Fijo y Móvil (Celular); Servicio Télex; Servicio Telegráfico (Telegramas); Servicio de Buscapersonas (Beepers); Servicio Móvil de Canales Múltiples de Selección Automática (Troncalizado); Servicio de Conmutación para Transmisión de Datos; Servicios Multimedia; Servicio de Comunicaciones Personales (PCS); Servicio Móvil por Satélite
SERVICIOS DE DIFUSION	Cable; Música Ambiental; Radio; Televisión
SERVICIOS DE VALOR AGREGADO	Facsímil en la forma de almacenamiento y retransmisión de fax; Videotex; Teletex; Teletexto; Teleacción; Telemando; Telealarma; Almacenamiento y Retransmisión de Datos; Teleproceso y Procesamiento de Datos; Mensajería Interpersonal (Correo Electrónico); Correo electrónico de voz; Mensajería de Voz; Servicio de Consulta; Servicio de conmutación de datos por paquetes

ANEXO C

**Organigrama Estructural del Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción (MTC)**



**FUNCIONES DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES, COMUNICACIÓN, VIVIENDA Y CONSTRUCCIÓN**

- Formular, evaluar, supervisar y en su caso ejecutar las políticas y las normas sobre comunicaciones.
- Administrar y controlar el uso del espectro radioeléctrico y ejercer las facultades inspectoras y sancionadoras previstas por la Ley de Telecomunicaciones.
- Planificar la expansión y desarrollo del subsector comunicaciones.
- Fomentar, orientar, divulgar y normar la capacitación e investigación científica y tecnológica en el ámbito de las comunicaciones.
- Desarrollar las acciones necesarias a fin de fomentar la participación y colaboración activa del sector privado en las actividades de comunicaciones.

ANEXO D

Organigrama Estructural de la UECT



Nota: Organigrama estructural pendiente de aprobación

**FUNCIONES DE LA UNIDAD ESPECIAL DE CONCESIONES EN TELECOMUNICACIONES**

(De conformidad con el Decreto Supremo N° 018-2001-MTC)

**MISIÓN:**

Promover y administrar el acceso al mercado de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y los servicios de valor agregado soportados en ellos, en base al desarrollo tecnológico, con el fin de asegurar una adecuada prestación de dichos servicios, garantizando condiciones de simplicidad, transparencia, flexibilidad, celeridad y no discriminación.

**FUNCIONES:**

La Unidad Especializada en Concesiones de Telecomunicaciones, depende del Despacho Viceministerial de Comunicaciones, está a cargo de un Jefe, con rango de Director General. Le corresponde las siguientes funciones:

- a) Formular y evaluar la ejecución de su Plan Operativo Institucional.
- b) Proponer las política y estrategias del Sector, en el ámbito de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
- c) Gestionar las solicitudes para otorgar y revocar concesiones, autorizaciones, permisos, licencias, y controlar su correcta utilización respecto de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, así como los trámites referidos a facilidades y recursos para su desarrollo.
- d) Administrar el uso del espectro radioeléctrico, en lo referente a Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
- e) Administrar y llevar el Registro Nacional de Frecuencias en lo que se refiere a servicios públicos de telecomunicaciones.
- f) Coordinar con la Dirección General de Telecomunicaciones en lo relativo al sistema de control, monitoreo e investigación del espectro radioeléctrico, lo relativo a servicios públicos de telecomunicaciones.
- g) Llevar el Registro de empresas de Valor Añadido y de Comercializadores.
- h) Disponer la suspensión de los servicios de valor añadido, cuando su operación cause perjuicio a la red de telecomunicaciones.
- i) Tramitar y evaluar las solicitudes de renovación, adecuación, ampliación, transferencia de derechos de concesión; así como la modificación de características técnicas de los contratos de concesión.
- j) Gestionar las solicitudes de enlaces radioeléctricos entre estaciones de servicios públicos de telecomunicaciones.
- k) Supervisar los compromisos contractuales de las empresas concesionarias, en el ámbito de competencia del MTC.
- l) Participar en la evaluación de Proyectos para Servicios Públicos de Comunicaciones.
- m) Elaborar las bases técnicas y conducir los concursos públicos que establezca el subsector, cuando se traten de servicios públicos de telecomunicaciones.
- n) Determinar, verificar, evaluar y sancionar las infracciones vinculadas a los servicios públicos de telecomunicaciones.
- o) Coordinar la representación ante organismos internacionales en temas referidos a servicios públicos de telecomunicaciones.
- p) Llevar el registro y evaluación de empresas comercializadoras de tráfico y/o servicios públicos.
- q) Elaborar y presentar al Viceministro de Comunicaciones la Memoria Anual de su gestión.
- r) Las demás funciones que le asigne el Despacho Viceministerial de Comunicaciones, en el ámbito de su competencia.



ANEXO E

LISTA DE PERSONAS Y ORGANIZACIONES ENTREVISTADAS

Para la realización del presente trabajo se realizaron entrevistas presenciales con las siguientes organizaciones, empresas y personas durante la misión llevada a cabo en la ciudad de Lima entre los días 18 y 22 de junio de 2001.

**GOBIERNO**

Presidencia del Consejo de Ministros Graciela Fernández Baca de Valdez Jefe del Gabinete de Asesores gfernandezb@pcm.gob.pe	Viceministerio de Comunicaciones Ing. Jorge Menacho Ramos Viceministro de Comunicaciones jmenacho@mtc.gob.pe
J Martinez Asesor jmartinez@pcm.gob.pe	Dirección General de Telecomunicaciones Ing. Luis H. Ames Sora Director General de Telecomunicaciones lames@mtc.gob.pe
UETC (Unidad Especializada en Concesiones de Telecomunicaciones) Ing. Carlos Valdez Velásquez-Lopez Jefe cavaldez@mtc.gob.pe	Defensoría del Pueblo José Ignacio Távara Primer Adjunto al Defensor del Pueblo jtavara@ombudsman.gob.pe
	Jaime Cárdenas Tovar Asesor Adjuntía para los Servicios Públicos jcardenas@ombudsman.gob.pe

**OSIPTEL**

Jorge Kunigami Presidente jkunigam@osiptel.gob.pe	Paul Phumpiu Chang Gerente General pphumpiu@osiptel.gob.pe
Clara Ogata Gerente de Fiscalización cogata@osiptel.gob.pe	Juan Aguayo Gerente Legal jaguayo@osiptel.gob.pe
Gerardo Soto Carrillo Gerencia Legal gsoto@osiptel.gob.pe	Ana Rosa Martinelli Gerente de Relaciones Empresariales amartine@osiptel.gob.pe
Flavio Ausejo Coordinador de Relaciones Internacionales fausejo@osiptel.gob.pe	Roger Siccha Gerente de Administración y Finanzas rsicchao@osiptel.gob.pe

Miguel Torres C. Consultor en Recursos Humanos mtorres@osiptel.gob.pe	David Villavicencio Consultor Nacional dvallavi@osiptel.gob.pe
Luis Bonifaz Fernández Gerente FITEL ibonifaz@osiptel.gob.pe	

## EMPRESAS

Telefónica Jorge Melo-Vega Castro Gerente de Regulación y Planif. Estratégica jmelo@tp.com.pe	BellSouth Rafael Mueente Schwarz Vicepresidente Legal, Asuntos Regulatorios rmueente@bellsouth.com.pe
Hortensia Rozas Olivera Gerente Regulación hrozas@tp.com.pe	AT&T Latin America Virginia Nakagawa Morales Vicepresidenta Legal, Civil y de Regulación Virginia.nakagawa@attla.com
TIM Guiseppe Cecci Gerente de Reg., Tráfico e Interconexión gceci@mial.tim.com.pe	RCP Rolando Toledo Gerente General rt@rcp.net.pe
Juan Rivadeneyra Sánchez Gerente de Marco Regulatorio jnrivadeneyra@mial.tim.com.pe	Gilat To Home Perú S.A. - GTH Alvaro Silva Rudat Gerente Legal alvaro@gth.com.pe

## ONGS Y CONSULTORAS

ASPEC Jaime Delgado Zegarra Presidente aspecperu@terra.com.pe	ACYU Herly Llerena García Presidente con-abo@terra.com.pe
Apoyo Comunicaciones Augusto Alvarez Rodrich Director Gerente a3r@apoyo7.com.pe	GRADE Ena Garland Hilbck egarland@grade.org.pe
Apoyo Consultoría Geoffrey Cannock Director de Proyectos Gestión Pública gct@apoyo1.com.pe	Máximo Torero Cullen Investigador Principal mtorero@grade.org.pe  Alberto Pascó-Font Q. alberto@grade.org.pe

## ANEXO F

### Referencias y bibliografía

- Normas Generales
  - Desmonopolización progresiva de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Ley N° 26285(14-01-94)
  - Lineamientos de política de apertura del mercado de Telecomunicaciones. Decreto Supremo N° 020-98-MTC (05-08-2000). Modificado Decreto Supremo N° 040-99-MTC (19-10-1999)
- Ley de Telecomunicaciones
  - Texto único ordenado. Decreto Supremo N° 013-93-TCC (06-05-1993). Modificación. Decreto Supremo N° 021-93-TCC (07-08-1993)
  - Ley N° 27.010 (08-12-1998). Modificación. Ley N° 27.336 (05-12-2000)
  - Reglamento General. Decreto Supremo N° 06-94-TCC (18-02-1994) y modificatorios 015-97-MTC, 005-98-MTC, 022-98-MTC, 024-98-MTC, 002-98-MTC, 003-99-MTC, 020-98-MTC
- Organismo regulador – OSIPTEL
  - Marco de los Organismos Reguladores. Ley N° 27.332 (29-07-2000). Precisiones Decreto Supremo N° 032-2001-PCM (29-03-2001)
  - Reglamento del OSIPTEL. Decreto Supremo N° 062-94-PCM (09-08-94). Modificado por Ley N°27336 y Decreto N° 008-2001-PCM (02-02-2001)
  - Desarrollo de las Funciones y Facultades de OSIPTEL. Ley N° 27.336 (05-12-2000)
- Arbitraje, controversias
  - Reglamento de Arbitraje. Resolución del Consejo Directivo N° 011-99-CD/OSIPTEL (09-07-1999)
  - Normas sobre Materias Arbitrales entre empresas operadoras. Resolución del Consejo Directivo N° 012-99-CD/OSIPTEL (09-07-1999)
  - Reglamento General para la Solución de Controversias. Resolución del Consejo Directivo N° 027-99-CD/OSIPTEL (12-10-1999)
- Lineamientos en materia de Libre Competencia. Resolución del Consejo Directivo N° 003-2000-CD/OSIPTEL (08-02-2000)
- Infracciones y sanciones
  - Reglamento General de Infracciones y Sanciones. Resolución del Consejo Directivo N° 002-99-CD/OSIPTEL (14-02-1999)
- Acceso Universal
  - Lineamientos de Política de Acceso Universal. Resolución del Consejo Directivo N° 017-98-CD/OSIPTEL (07-10-1999)
- Interconexión
  - Reglamento de Interconexión. Resolución N° 0001-9821D/OSIPTEL (17-01-1998). Modificación Res. N° 038-99-PD/OSIPTEL (13-05-1999). Normas complementarias Resoluciones N° 018-99-CD/OSIPTEL, 021-99-CD/OSIPTEL, 032-99-CD/OSIPTEL, 038-99-CD/OSIPTEL, 098-99-PD/OSIPTEL, 006-2000-CD/OSIPTEL, 009-2000-CD/OSIPTEL, 017-2000-CD/OSIPTEL,
  - Contratos de Interconexión. Resolución del Consejo Directivo N° 018-98-CD/OSIPTEL (15-10-1999)
  - Normas de Interconexión en áreas rurales. Resolución del Consejo Directivo N° 023-99-CD/OSIPTEL (23-09-1999)
- Preselección
  - Reglamento de Preselección. Resolución del Consejo Directivo N° 006-99-CD/OSIPTEL (15-04-1999). Modificado Res. N° 020-99-CD/OSIPTEL (21-08-1999)

- Normas sobre tratamiento de información de preselección. Resolución del Consejo Directivo N° 031-99-CD/OSIPTTEL (06-11-1999)
  - Costo para el acceso a la red local. Resolución del Consejo Directivo N° 037-99-CD/OSIPTTEL (15-12-1999). Modificación Resolución del Consejo Directivo N° 004-2000-CD/OSIPTTEL (12-02-2000)
  - Otra documentación
    - Memoria abril 1999 – marzo 2000. OSIPTTEL.
    - Marco Legal en Telecomunicaciones Tomo I y II (Tema en Telecomunicaciones #12). OSIPTTEL.
    - Lineamientos de Apertura del Mercado de Telecomunicaciones. Modelo Perú. OSIPTTEL.
    - Agendatel XXI. Exégesis de la ley de telecomunicaciones y agenda para el nuevo milenio. Herly Llerena García. ACYU.
    - Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos. Ley N° 27332
    - Ley de Desarrollo de la Funciones y Facultades del OSIPTTEL. Ley N° 27336
    - Reglamento General del OSIPTTEL. Decreto Supremo N° 008-2001-PCM
    - Reglamento General para la solución de controversias en la vía administrativa. Res. CD N° 027-99-CD/OSIPTTEL
    - Lineamientos Generales para la Aplicación de las Normas de Libre Competencia en el Ámbito de las Telecomunicaciones.
    - Ley N° 27336: Ley de Desarrollo de las Funciones y facultades de OSIPTTEL
    - Ley N° 27332: Ley Marco de los Organismos Supervisores de la Inversión Privada en Servicios Públicos (Soto)
    - Decreto Supremo N° 008-2001-PCM: Reglamento General de OSIPTTEL.
- Una cantidad considerable de documentos y bibliografía se encuentra disponible en los sitios web del OSIPTTEL ([www.osiptel.gob.pe](http://www.osiptel.gob.pe)) y del Ministerio de Transportes y Comunicaciones ([www.mtc.gob.pe](http://www.mtc.gob.pe))

---

## Notas

<sup>1</sup> Entrevista, 18 de junio de 2001, Lima, Perú.

<sup>2</sup> Algunas de las principales industrias son minería, petróleo, pesca, textiles, alimentación, cemento. Los principales productos agrícolas son el café, el algodón, la caña, el arroz, el trigo, la papa, carne vacuna y de aves, productos lácteos, pescado y lana.

<sup>3</sup> Exportaciones por valor de USD 5.900 millones e importaciones por USD 8.400 millones – f.o.b., 1999 est. Las exportaciones están principalmente dirigidas a: Estados Unidos (25%), China (8%), Japón (7%), Suiza, Alemania, Reino Unido y Brasil.

<sup>4</sup> Gran parte de los datos de esta sección están basados en la Memoria 1999-2000 y el borrador de la Memoria 2000-2001 de OSIPTEL. Para más detalles ver [www.osiptel.gob.pe](http://www.osiptel.gob.pe)

<sup>5</sup> En conjunto, el Perú ha completado hasta hoy más de 220 procesos de privatización. Los ingresos de la privatización suman USD 9,232 millones, además de USD 11,430 millones obtenidos en inversiones proyectadas. Cada una de estas cifras representa aproximadamente el 17 por ciento y el 22 por ciento respectivamente del PBI anual del país.

<sup>6</sup> Las otras dos empresas oferentes en la privatización fueron Peruvian Telecommunications Holding Ltd. que ofreció USD 857 millones y Telecomunicaciones Peruanas que ofreció USD 803 millones.

<sup>7</sup> La liberalización del mercado se adelantó casi un año por haberse logrado a esa fecha cumplir los objetivos para lo cual fue establecido el periodo de exclusividad. Este régimen contemplaba entre otras cosas, un programa de rebalanceo tarifario, el cual estaba destinado a preparar al mercado para la apertura a la competencia, orientando las tarifas a sus verdaderos costos de operación y eliminando los subsidios cruzados, existentes a esa fecha y la modernización de la red de telecomunicaciones a partir del cumplimiento de una serie de metas de expansión y calidad.

<sup>8</sup> Véase Decreto Supremo N° 020-98-MTC. Estos lineamientos políticos para el sector han sido recogidos en la modificatoria al Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones, aprobada por Decreto Supremo, N° 002-99-MTC, del 21 de enero de 1999.

<sup>9</sup> En aquellos mercados donde existan operadores dominantes, la regulación de sus tarifas será a través de precios tope, los cuales servirán también para regular las tarifas de los competidores.

<sup>10</sup> El incumbente deberá facilitar la interconexión con al menos tres nuevos operadores de larga distancia bajo el sistema de preselección con un mínimo de 85 por ciento de las líneas telefónicas.

<sup>11</sup> La penetración era del 40,5 por ciento en los sectores medios, 12,2 por ciento en los bajos y 1,1 por ciento en los muy bajos.

<sup>12</sup> Algunas de las funciones del ente regulador fueron establecidas en la Ley de Desmonopolización Progresiva de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Ley 26285).

<sup>13</sup> OSIPTEL puede abstenerse de establecer tarifas cuando por efecto de la competencia entre empresas operadoras, se garantice una tarifa razonable en beneficio del usuario.

<sup>14</sup> La potestad regulatoria y normativa comprende la atribución exclusiva de OSIPTEL de dictar en materias de su competencia, de oficio o a pedido de parte: (a) reglamentos autónomos; (b) otras normas de carácter general; y, (c) mandatos u otras normas de carácter particular, referidas a intereses, obligaciones o derechos de las empresas operadoras o de los usuarios.

<sup>15</sup> La potestad correctiva comprende la atribución de OSIPTEL de disponer la aplicación de medidas cautelares y/o correctivas que permitan asegurar el cumplimiento de futuras resoluciones de OSIPTEL o corregir una conducta que no se ajuste a la normatividad, finalidad, objetivos o principios que rigen la prestación y uso de los servicios públicos de telecomunicaciones.

<sup>16</sup> La potestad de solucionar controversias consiste en la atribución de OSIPTEL de componer intereses contrapuestos, reconociendo o desestimando el derecho invocado.

<sup>17</sup> Ver [www.osiptel.gob.pe](http://www.osiptel.gob.pe)

<sup>18</sup> Ver Decretos Supremos N° 007-97-MTC, N° 005-98-MTC y N° 022-98-MTC.

<sup>19</sup> El INDECOPI fue creado en noviembre de 1992 para promover una cultura de leal y honesta competencia y para proteger todas las formas de propiedad intelectual, desde los signos distintivos y los derechos de autor, hasta las patentes y la biotecnología. En tal sentido, es el organismo encargado de la aplicación de las normas legales destinadas a proteger el mercado de las prácticas que generan competencia desleal y de aquellas que afectan a los agentes del mercado y a los consumidores, así como los derechos de propiedad intelectual en todas sus manifestaciones.

<sup>20</sup> Al parecer, según un oficial de gobierno, algunos de los entes reguladores—no OSIPTEL—se habrían excedido en sus atribuciones y habían fijado salarios para sus funcionarios que excedían por lejos la media del salario de los empleados del sector público. Esto llevó a una intervención del Consejo de Ministros y a una reforma en la estructura institucional de los entes que se refleja en la Ley Marco de los Organismos Supervisores de la Inversión Privada en Servicios Públicos (Ley 27332).

<sup>21</sup> CD 013-99-CD/OSIPTEL del 08-07-99.

<sup>22</sup> Ley 27 332 promulgada el 26 de julio del 2000.

<sup>23</sup> El OSIPTEL podrá efectuar la cobranza coactiva de sus acreencias, de acuerdo con la normativa vigente.

<sup>24</sup> Hasta julio del 2000 uno de los cargos era sustentado por un miembro propuesto por el Ministerio de Industria, Turismo, Integración y Negociaciones Comerciales Internacionales (MITINCI). A partir de esa fecha un nuevo miembro propuesto por el PCM reemplazó al representante del MITINCI.

<sup>25</sup> El Presidente de la Nación puede revertir una decisión del Consejo de Ministros.

<sup>26</sup> Hasta julio del 2000 las designaciones eran por un periodo de tres años, renovables sin límites.

<sup>27</sup> De acuerdo al presente esquema en enero del 2002 sale el presidente del OSIPTEL, en el 2003 el representante del Ministerio de Economía y Finanzas; en el 2004 el representante del Instituto de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual; en el 2005 el representante del Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción; y en el 2006 el segundo representante de la Presidencia del Consejo de Ministros.

<sup>28</sup> Hasta julio del 2000 las causales de vacante eran: muerte, negligencia o corrupción. Con la nueva normativa que establece que un miembro del consejo puede ser removido «mediante Resolución Suprema motivada» se abre un espacio de discrecionalidad en la remoción de funcionarios del Consejo que no existía en las disposiciones anteriores.

<sup>29</sup> Uno de los motivos es que los representantes del Consejo Directivo son pagados por dieta y tienen un tope de dos dietas al mes.

<sup>30</sup> El quórum de asistencia a las sesiones es la mitad más uno de los miembros hábiles. Si el número de miembros hábiles es impar, el quórum es el número entero inmediato superior al de la mitad de aquél.

<sup>31</sup> Si bien el Presidente es el único miembro permanente del personal del OSIPTEL, los demás miembros del Consejo Directivo tienen derecho a requerir el apoyo que consideren necesario para las reuniones del Consejo.

<sup>32</sup> De ingresos proyectados generados por el 0,5 por ciento de la facturación de las empresas de telecomunicaciones

<sup>33</sup> El presupuesto de FITEL es generado por el 1 por ciento de la facturación de las empresas de telecomunicaciones.

<sup>34</sup> La política de capacitación de OSIPTEL evalúa la demanda en relación a la oferta, considerando las prioridades de cada gerencia del OSIPTEL y los ejes temáticos institucionales. Ambos aspectos son evaluados y priorizados por la Gerencia General y Presidencia antes de someterlos al Consejo Directivo.

<sup>35</sup> Los candidatos para el curso son propuestos por las distintas Universidades de Lima como del interior del Perú. Para ello, se destinan 45 becas de tiempo completo durante 6 semanas en la ciudad de Lima a un costo de USD 100 000 por año. El 50 por ciento del plantel de profesores es de OSIPTEL, siendo el resto de distintas universidades y empresas. Los 3 mejores promedios de cada especialidad son incorporados a OSIPTEL. La experiencia está indicando que más del 30 por ciento de los participantes termina trabajando en el sector telecomunicaciones. A la fecha, durante cinco veranos consecutivos, se han realizado 5 cursos de extensión, por los resultados conseguidos, se viene convirtiendo en un semillero para algunas entidades públicas y privadas del sector. Varios de los egresados de los cursos están trabajando en: Ministerio de Transportes y Comunicaciones, UECT-MTC, Telefónica del Perú, BellSouth Perú, IBM del Perú, empresas subsidiarias de Telefónica, estudios de abogados, entre otros.

<sup>36</sup> La actual Ley de Telecomunicaciones declara al INICTEL de interés nacional y de importancia estratégica, el que estará regido por su propia normatividad.

<sup>37</sup> Tiene como objetivo promover, desarrollar supervisar y controlar las acciones de capacitación en el área de las telecomunicaciones tendientes a habilitar, especializar, y perfeccionar al personal de todos los niveles, encargados de dirigir o ejecutar los servicios de telecomunicaciones; a través de los Programas de Postgrado, Especialización y Actualización Técnica.

<sup>38</sup> Tiene la misión de promover actividades de capacitación a distancia orientados a satisfacer las necesidades de acceso a información para aquellas personas que no pueden participar de actividades presenciales, utilizando herramientas de Internet.

<sup>39</sup> Tiene como objetivo, crear normas, promover, desarrollar, supervisar y controlar las acciones de capacitación en áreas de radiodifusión, producción de programas de televisión y campos relacionados a través de los Programas de Postgrado, Especialización y Actualización Técnica.

<sup>40</sup> Cabe señalar que dentro del convenio interinstitucional firmado, en 1999, entre el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía (OSINERG), la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS) y el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) los tres organismos tienen el compromiso de diseñar y ejecutar programas de capacitación en coordinación con gobiernos locales, asociaciones de consumidores y otros organismos públicos pares (de Lima y provincias) para que éstos participen en la labor de información y orientación sobre servicios públicos domiciliarios a los usuarios de sus respectivas jurisdicciones.

<sup>41</sup> La supervisión de Telefónica del Perú está basada en el «Procedimiento para la Supervisión y Control del Plan de Expansión y Modernización», resolución del Consejo Directivo N° 015-96-CD/OSIPTEL, y al «Procedimiento para la Supervisión y Control del Indicador de Tiempo de Espera para Conexión», resolución de Presidencia N° 050-98-PD/OSIPTEL. Para el resto de empresas, la supervisión está basada en lo establecido en el «Procedimiento de Supervisión del Plan Mínimo de Expansión de las Empresas de Servicios Públicos de Telecomunicaciones», resolución del Consejo Directivo N° 050-CD-2000/OSIPTEL. En el caso de la supervisión de los indicadores de calidad de telefonía fija, la supervisión está basada en el «Procedimiento de Control y Calidad del Servicio», resolución del Consejo Directivo N° 006-CD-95.

<sup>42</sup> Véase Resolución 040-99-CD/OSIPTEL y Resolución 041-99-CD/OSIPTEL.

<sup>43</sup> Resolución 015-99-CD/OSIPTEL.

<sup>44</sup> Resolución 012-98-CD/OSIPTEL y Resolución 002-2000-CD/OSIPTEL.

<sup>45</sup> Véase Resolución 027-99-CD/OSIPTEL.

<sup>46</sup> Ha existido por lo menos un caso en el que un operador apeló una decisión de OSIPTEL por entender que la misma no se ajustaba a los procedimientos establecidos. La Presidencia del Consejo de Ministros, sin embargo, dictaminó que en la toma de decisión de OSIPTEL no había ninguna violación a las normas de procedimiento para esos casos.

<sup>47</sup> Ver Resolución 011-99-CD/OSIPTEL.

<sup>48</sup> Es importante aclarar que esta norma se aplicará sólo en el caso que se trate de una materia efectivamente arbitrable y que las partes, mediante convenio arbitral o cualquier otro documento con efecto análogo, hayan acordado someter sus controversias a arbitraje administrado por OSIPTEL.

<sup>49</sup> Resolución del Consejo Directivo 013-95-CD/OSIPTEL.

<sup>50</sup> La Secretaría Técnica es un área del OSIPTEL encargada de (a) tramitar los asuntos que se sometan a conocimiento del Tribunal; (b) llevar un registro de recepción y control de los recursos; (c) certificar las votaciones que se lleven a cabo en las sesiones y levantar el acta correspondiente; (d) efectuar investigaciones, estudios y trabajos que el Tribunal considere pertinentes; (e) expedir copias certificadas de determinadas piezas del expediente; (f) informar trimestralmente al Consejo Directivo acerca de la tramitación de los recursos en el Tribunal; (g) proponer al Tribunal la adopción de medidas provisionales así como sanciones; (h) otras que le sean encomendadas por el Tribunal.

<sup>51</sup> Cada lineamiento traduce la apreciación y el criterio adoptado acerca de determinada situación o medio probatorio. De esta forma, se permite conocer los criterios que ha venido utilizando el Tribunal en la solución de reclamos presentados, se reducen las posibles situaciones de conflicto y se anticipa la forma en que han de ser resueltos los reclamos.

<sup>52</sup> Con el fin de que los usuarios tengan la información que sus reclamos están siendo estudiados por el TRASU, OSIPTEL ha implementado un sistema de consulta de expedientes a través de Internet. Este servicio permite que el usuario pueda acceder a información de su expediente de reclamos desde la web.

<sup>53</sup> Las decisiones que toman organismos de tipo colegiado como el TRASU son remitidos directamente a órganos colegiados de alzada / apelaciones de la justicia ordinaria (como la Sala Superior) sin pasar por la primera instancia en la que se encuentran juzgados unipersonales (Juez Civil de Primera Instancia para estos casos).

<sup>54</sup> Posteriormente se agregaron las siguientes infracciones muy graves: la oferta de servicios de llamadas revertidas internacionales (callback) y la contratación con entidades nacionales o extranjeras para canalizar comunicaciones telefónicas internacionales sin intervención de los concesionarios del servicio público telefónico local fijo o móvil.

<sup>55</sup> Posteriormente se agregaron las siguientes infracciones graves: la contratación de la transmisión de mensajes comerciales vía radiodifusión sin la correspondiente autorización, permiso o licencia, la adquisición de un servicio de telecomunicaciones a una persona natural o jurídica que no esté autorizada para prestarlo, el no cumplimiento de los plazos previstos con la inscripción en el Registro de servicio de valor añadido y la violación a las normas del código de ética y conducta a promulgarse, la realización de actividades de radiodifusión y servicios privados de telecomunicaciones y la utilización del espectro radioeléctrico sin la correspondiente autorización operando estaciones con potencia de transmisión entre 100 y 500 vatios y el no pago por 2 años consecutivos de la tasa de explotación comercial del servicio o del canon anual.

<sup>56</sup> Estas facultades del OSIPTEL se ratifican en la Ley 26285 y en el Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones (D.S. 06-94-TCC).

<sup>57</sup> La red de los servicios públicos de telecomunicaciones no necesariamente debe estar interconectada a las redes privadas de telecomunicaciones. Está prohibida la interconexión de servicios privados entre sí.

<sup>58</sup> Su cálculo se rige por los siguientes principios: (a) se considerará el valor de adquisición utilizando tecnologías eficientes; y (b) la depreciación se determinará considerando la vida útil de los activos de acuerdo a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en el Perú.

<sup>59</sup> El plazo máximo para el otorgamiento de una concesión es de 50 días, siendo la administración, responsable por la demora injustificada o negligencia en la tramitación.

<sup>60</sup> Para el otorgamiento de una concesión, no será indispensable contar con reglamentos técnicos específicos del servicio solicitado.

<sup>61</sup> Los proveedores de larga distancia deberán estar en condiciones de prestar el servicio en por lo menos cinco ciudades del país con infraestructura propia y al menos con un centro de conmutación, en el plazo máximo de 24 meses. Los proveedores de telefonía fija, el área mínima para el otorgamiento de una concesión es el departamento. Los operadores entrantes deberán instalar dentro de un plazo máximo de cinco años, un 5 por ciento del número de las líneas en servicio del mayor operador establecido al momento de la solicitud de concesión. De estas nuevas líneas, al menos el 10 por ciento deberán ser instaladas fuera de la ciudad con mayor densidad. Dichas obligaciones están sujetas a la existencia de demanda. Asimismo, dichas exigencias no aplican cuando se trate sólo de telefonía pública.

<sup>62</sup> Ejemplos de las concesiones a otorgarse en el futuro cercano mediante oferta pública son los servicios troncalizado en Lima, servicios MMDS en diez provincias, PCS a nivel nacional y Acceso Fijo Inalámbrico.

<sup>63</sup> Toda transferencia de acciones o participaciones con derecho a voto que representen un porcentaje igual o superior al 10 por ciento del capital social de la empresa concesionaria, deberá ser comunicada al Ministerio dentro de los diez (10) días siguientes de efectuada la transferencia.