

ANEXO 1: LINEAMIENTOS DE CONFIDENCIALIDAD

CLÁUSULA UNICA: CONFIDENCIALIDAD

Debido a la prestación materia del presente contrato, las partes convienen en calificar como confidencial a toda la información obtenida, así como el informe y toda clase de documentos que produzca o tenga a su alcance. EL CONTRATISTA para la ejecución del presente contrato, no pudiendo divulgarlos sin autorización expresa del OSIPTEL.

Esta obligación subsistirá para EL CONTRATISTA aún después de concluida la vigencia del presente contrato.

En ese sentido, EL CONTRATISTA se obliga a cumplir con el deber de reserva, respecto a toda información a la que pueda acceder, conocer o tener a su alcance, en cumplimiento de sus obligaciones mientras se encuentre prestando sus servicios para El OSIPTEL y aún después de concluido el presente contrato, bajo responsabilidad.

Se entenderá por "Información Confidencial" a toda información de tipo económica, financiera, legal, contable, técnica, comercial, estratégica o de otro tipo, que sea revelada por el OSIPTEL a EL CONTRTISTA, en cualquier forma, oral, escrita u otra, independientemente del medio de soporte utilizado; así como cualquier análisis, recopilación, estudio, resumen, extracto o documentación de todo tipo que elabore o formule EL CONTRATISTA a partir de la Información Confidencial o documentación revelada por el OSIPTEL.

La Información Confidencial no será revelada en ningún caso y bajo ningún motivo por EL CONTRATISTA, sin el consentimiento previo y por escrito del OSIPTEL. En ese sentido, EL CONTRATISTA se compromete a limitar el acceso a la Información Confidencial de forma tal que sólo sea accesible a aquellas personas que necesariamente deban involucrarse en las conversaciones, tratativas y/o acuerdos mantenidos con EL OSIPTEL.

Asimismo, EL CONTRATISTA se obliga a adoptar todas las medidas necesarias para que sus empleados, subordinados, dependientes, asesores y/o colaboradores u otros, que se vean involucrados en la ejecución de la prestación materia del presente contrato, observen la reserva y confidencialidad a que se refiere este acuerdo respecto a la Información Confidencial, siendo EL CONTRATISTA el único responsable por ello.

El incumplimiento de este deber de confidencialidad por parte de EL CONTRATISTA, constituye causal de resolución del presente contrato y, asimismo, dará lugar a la indemnización por daños y perjuicios que le corresponda al OSIPTEL conforme a ley.

Por tanto, EL CONTRATISTA se compromete a no divulgar ni transferir a terceros, la Información a la que pudiera tener acceso él o su personal; de ser el caso, EL CONTRATISTA responderá legalmente por los daños y perjuicios causados, para este efecto, se suscribe el ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD que se anexo al presente.



ANEXO 2: ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

El que suscribe, identificado con DNI N°, con RUC N°, señalando domicilio en; declara aceptar lo siguiente:

1. EL CONTRATISTA está obligado a guardar reserva sobre cualquier información del OSIPTEL a la que haya tenido acceso con ocasión de la ejecución del presente contrato, a no revelar ni permitir la revelación de cualquier detalle a los medios de prensa o a terceros, a no revelar que EL OSIPTEL es cliente de EL CONTRATISTA en relación con la prestación del servicio y a no usar la denominación o marca de EL OSIPTEL en cualquier promoción, publicidad o anuncio, sin previa autorización escrita de EL OSIPTEL, a excepción de aquella información que EL OSIPTEL o una autoridad judicial o arbitral lo autorice o disponga, o cuando se trate de información de dominio público.

Esta obligación permanecerá vigente no obstante el vencimiento o la terminación del presente contrato.

2. La confidencialidad de la información a que se refiere el párrafo precedente, alcanza a todo el personal de EL CONTRATISTA que realice el servicio, debiendo así constar en los correspondientes contratos que con éstos se celebren.
3. EL CONTRATISTA declara expresamente que constituye causal de resolución del presente contrato el incumplimiento del presente acuerdo de confidencialidad.

Lima,de..... de 2023.

Firma
(Nombres y apellidos)
(DNI N°.....)
(Domicilio.....)
EL CONTRATISTA



ANEXO N°3: Determinación del tamaño la muestra

1. Población objetivo

El estudio sobre el nivel de satisfacción del usuario de telecomunicaciones y sobre el nivel de conocimiento de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, tiene como población objetivo a todos los usuarios que cada empresa operadora tiene en cada uno de los servicios públicos de telefonía móvil, acceso a internet, televisión por cable y telefonía fija, entre 18 a más años de edad.

En relación a ello, se consideró de la información estadística periódica que las empresas operadoras remite al OSIPTEL el número de líneas o servicios activos que cuentan con cada uno de los servicios públicos de telecomunicaciones.

2. Representación y tipo de encuesta

Los resultados de la encuesta deben ser representativos de acuerdo al siguiente detalle:

| Servicio | Representatividad |
|----------------------|---|
| Servicio móvil | A nivel nacional, por empresa operadora, por departamento y por empresa operadora evaluada en cada departamento |
| Internet fijo | A nivel nacional, por empresa operadora, por macro-región y por empresa operadora evaluada en cada macro-región |
| Telefonía fija | A nivel nacional, por empresa operadora, por Lima y resto del Perú y por empresa operadora evaluada en Lima y el resto del Perú |
| Televisión por cable | A nivel nacional, por empresa operadora, por Lima y resto del Perú y por empresa operadora evaluada en Lima y el resto del Perú |

La encuesta se realizará de manera telefónica a través de un muestreo por proporciones a nivel nacional.

3. Determinación del tamaño de muestra

Para determinar el tamaño de muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * S^2 * N}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * S^2} * \frac{1}{1 - tnr}$$

Donde:

n = número de contactos de líneas o conexiones de los servicios analizados que conforman la muestra.

N = número total de población de interés.

S = desviación estándar del atributo de interés

E = margen de error respecto al promedio del atributo de interés

Z = valor de la abscisa de la distribución normal según nivel de confianza.

tnr = tasa de no respuesta.

Los tamaños de muestra se han calculado considerando un nivel de error de 5% y representatividad antes indicada. Las muestras mínimas por grupo deben ser aleatorias e independientes entre sí. Asimismo, al solicitarse encuestas efectivas, no se ha considerado el factor de la tasa de no respuesta. Adicionalmente, los datos como desviación estándar, promedio del atributo de interés y efecto del diseño muestral, han sido calculados en base a la última encuesta realizada en el año 2021.



De esta manera, la distribución de las muestras sería la siguiente:

Tabla N° 1: Universo y tamaño de muestra requerida para el servicio móvil

| Universo (a set 2022- Nro de Líneas) | | | | | | Muestra | | | | | |
|--------------------------------------|---------------------|---------------------------|-----------------|----------------------------|---------------|---------------|---------------------|---------------------------|-----------------|----------------------------|--------|
| Departamento | Viettel Perú S.A.C. | América Móvil Perú S.A.C. | Entel Perú S.A. | Telefónica del Perú S.A.A. | Total general | Departamento | Viettel Perú S.A.C. | América Móvil Perú S.A.C. | Entel Perú S.A. | Telefónica del Perú S.A.A. | Total |
| Amazonas | 101,145 | 102,646 | 38,769 | 160,529 | 403,089 | Amazonas | 157 | 165 | 230 | 379 | 931 |
| Ancash | 295,468 | 359,423 | 335,407 | 512,397 | 1,502,695 | Ancash | 197 | 156 | 97 | 310 | 760 |
| Apurímac | 126,655 | 208,863 | 34,845 | 141,234 | 511,597 | Apurímac | 141 | 177 | 248 | 295 | 861 |
| Arequipa | 305,450 | 816,088 | 385,881 | 595,953 | 2,103,371 | Arequipa | 121 | 190 | 153 | 259 | 723 |
| Ayacucho | 185,930 | 289,888 | 73,780 | 246,043 | 795,641 | Ayacucho | 163 | 214 | 212 | 338 | 927 |
| Cajamarca | 369,718 | 481,016 | 208,995 | 534,480 | 1,594,209 | Cajamarca | 228 | 167 | 207 | 329 | 931 |
| Callao | 174,097 | 391,656 | 228,204 | 405,572 | 1,199,529 | Callao | 120 | 155 | 200 | 312 | 787 |
| Cusco | 359,391 | 660,084 | 171,846 | 397,205 | 1,588,525 | Cusco | 189 | 231 | 254 | 339 | 1,013 |
| Huancavelica | 77,758 | 156,033 | 20,642 | 129,617 | 384,049 | Huancavelica | 164 | 227 | 207 | 240 | 838 |
| Huanuco | 231,298 | 329,245 | 110,522 | 207,450 | 878,514 | Huanuco | 158 | 242 | 177 | 274 | 851 |
| Ica | 148,175 | 330,717 | 376,449 | 402,365 | 1,257,706 | Ica | 136 | 189 | 170 | 189 | 684 |
| Junín | 337,126 | 448,549 | 346,406 | 549,736 | 1,681,816 | Junín | 189 | 194 | 242 | 274 | 899 |
| La Libertad | 406,674 | 790,846 | 541,367 | 808,281 | 2,547,169 | La Libertad | 211 | 206 | 136 | 236 | 789 |
| Lambayeque | 249,742 | 346,727 | 439,685 | 656,752 | 1,692,905 | Lambayeque | 146 | 160 | 200 | 278 | 784 |
| Lima | 1,758,986 | 4,336,603 | 4,648,666 | 3,972,722 | 14,716,977 | Lima | 146 | 148 | 176 | 411 | 881 |
| Loreto | 249,177 | 225,596 | 46,050 | 305,490 | 826,313 | Loreto | 197 | 233 | 138 | 389 | 957 |
| Madre de Dios | 78,914 | 173,005 | 25,661 | 18,111 | 295,690 | Madre de Dios | 170 | 180 | 185 | 257 | 792 |
| Moquegua | 45,331 | 102,338 | 41,886 | 114,275 | 303,829 | Moquegua | 123 | 185 | 254 | 329 | 891 |
| Pasco | 76,062 | 100,863 | 31,744 | 94,615 | 303,283 | Pasco | 144 | 315 | 195 | 351 | 1,005 |
| Piura | 395,937 | 450,789 | 531,568 | 879,401 | 2,257,695 | Piura | 146 | 161 | 194 | 256 | 757 |
| Puno | 398,140 | 611,821 | 200,766 | 410,653 | 1,621,380 | Puno | 185 | 209 | 271 | 384 | 1,049 |
| San Martín | 309,262 | 232,561 | 129,504 | 294,345 | 965,671 | San Martín | 146 | 150 | 111 | 215 | 622 |
| Tacna | 134,353 | 139,971 | 86,036 | 178,041 | 538,402 | Tacna | 125 | 143 | 242 | 205 | 715 |
| Tumbes | 57,744 | 83,930 | 61,139 | 114,454 | 317,266 | Tumbes | 173 | 214 | 208 | 235 | 830 |
| Ucayali | 83,854 | 157,847 | 122,852 | 249,314 | 613,867 | Ucayali | 155 | 184 | 167 | 222 | 728 |
| Total general | 6,956,386 | 12,327,104 | 9,238,667 | 12,379,033 | 40,901,190 | Total general | 4,030 | 4,795 | 4,874 | 7,306 | 21,005 |

Nota: Las líneas SIN LAC se han distribuido proporcionalmente a todas las regiones.

Elaboración: OSIPTEL

Tabla N° 3: Universo y tamaño de muestra requerida para el servicio de Internet fijo

| Universo (Conexiones Internet Fijo a set 2022) | | | | | Muestra | | | | |
|--|---------------------------|----------------------------|-----------------------|------------------|--------------|---------------------------|----------------------------|-----------------------|---------------|
| Macroregión | América Móvil Perú S.A.C. | Telefónica del Perú S.A.A. | Wi-Net Telecom S.A.C. | Total general | Macroregión | América Móvil Perú S.A.C. | Telefónica del Perú S.A.A. | Wi-Net Telecom S.A.C. | Total general |
| Centro | 55,497 | 84,954 | | 140,451 | Centro | 287 | 465 | | 752 |
| Lima | 406,651 | 1,130,504 | 226,762 | 1,763,917 | Lima | 214 | 548 | 341 | 1,103 |
| Norte | 205,517 | 271,274 | | 476,791 | Norte | 258 | 476 | | 734 |
| Oriente | 33,036 | 45,343 | | 78,379 | Oriente | 212 | 335 | | 547 |
| Sur | 158,398 | 222,040 | | 380,438 | Sur | 245 | 503 | | 748 |
| Total | 859,099 | 1,754,115 | 226,762 | 2,839,976 | Total | 1,216 | 2,327 | | 3,884 |

Elaboración: OSIPTEL

Tabla N°4: Universo y tamaño de muestra requerida para el servicio de televisión de paga

| Universo (Conexiones TV paga a set 2022) | | | | | Muestra | | | | |
|--|---------------------------|---------------------|----------------------------|------------------|----------------|---------------------------|---------------------|----------------------------|---------------|
| Macroregión | América Móvil Perú S.A.C. | DirecTV Perú S.R.L. | Telefónica del Perú S.A.A. | Total general | Macroregión | América Móvil Perú S.A.C. | DirecTV Perú S.R.L. | Telefónica del Perú S.A.A. | Total general |
| Lima | 119,906 | 101,175 | 777,681 | 998,762 | Lima | 175 | 149 | 445 | 769 |
| Resto del Perú | 92,883 | 238,866 | 315,855 | 647,604 | Resto del Perú | 201 | 237 | 378 | 816 |
| Total | 212,789 | 340,041 | 1,093,536 | 1,646,366 | Total | 376 | 386 | 823 | 1,585 |

Elaboración: OSIPTEL

Tabla N°5: Universo y tamaño de muestra requerida para el servicio de telefonía fija

| Universo (set 2022- Nro de Líneas fijas abonado en servicio) | | | | Muestra | | | |
|--|---------------------------|----------------------------|------------------|----------------|---------------------------|----------------------------|---------------|
| Macroregión | América Móvil Perú S.A.C. | Telefónica del Perú S.A.A. | Total general | Macroregión | América Móvil Perú S.A.C. | Telefónica del Perú S.A.A. | Total general |
| Lima | 269,736 | 738,653 | 1,008,389 | Lima | 341 | 1,152 | 1,493 |
| Resto del Perú | 349,987 | 403,773 | 753,760 | Resto del Perú | 292 | 525 | 817 |
| Total | 619,723 | 1,142,426 | 1,762,149 | Total | 633 | 1,677 | 2,310 |

Elaboración: OSIPTEL

En resumen, tenemos el siguiente tamaño de muestra:

Tabla N° 6: Resumen de tamaño de muestra requerida para cada servicio

| Tamaño de muestra | |
|-------------------|---------------|
| Servicio | 2023 |
| Telefonía móvil | 21,005 |
| Internet fijo | 3,884 |
| Telefonía fija | 2,310 |
| Tv Paga | 1,585 |
| Total | 28,784 |

Elaboración: OSIPTEL

