



# osiptel .COM

Año-2  
Edición N°10  
Setiembre 2015

## Acceso a Internet supera los 3 millones de hogares en el Perú

Sector rural registró mayor expansión en 2014, según encuesta del OSIPTEL. **Pág.4**



**PORTABILIDAD MÓVIL PODRÍA ACERCARSE A UN MILLÓN DE MIGRACIONES EN 2015.** En agosto alcanzó el pico más alto de 84,598 portaciones de los últimos 13 meses. **Pág.6**

**DESBLOQUEANDO LA NEUTRALIDAD DEL INTERNET.** La propuesta del OSIPTEL prohibirá que las empresas operadoras realicen medidas arbitrarias. **Pág.10**

# ÍNDICE

## BOLETÍN 10 - 2015

- 4 Más de 3 millones de hogares tienen acceso a Internet
- 6 Portabilidad móvil podría acercarse a un millón de migraciones en 2015
- 8 Menos tiempo de espera para los usuarios
- 10 Desbloqueando la Neutralidad del Internet
- 12 Mejoras en los mecanismos de Supervisión
- 14 Wi Fi & + Datos

Boletín  
N°10



Presidente del Consejo Directivo:  
**Gonzalo Ruiz Díaz**

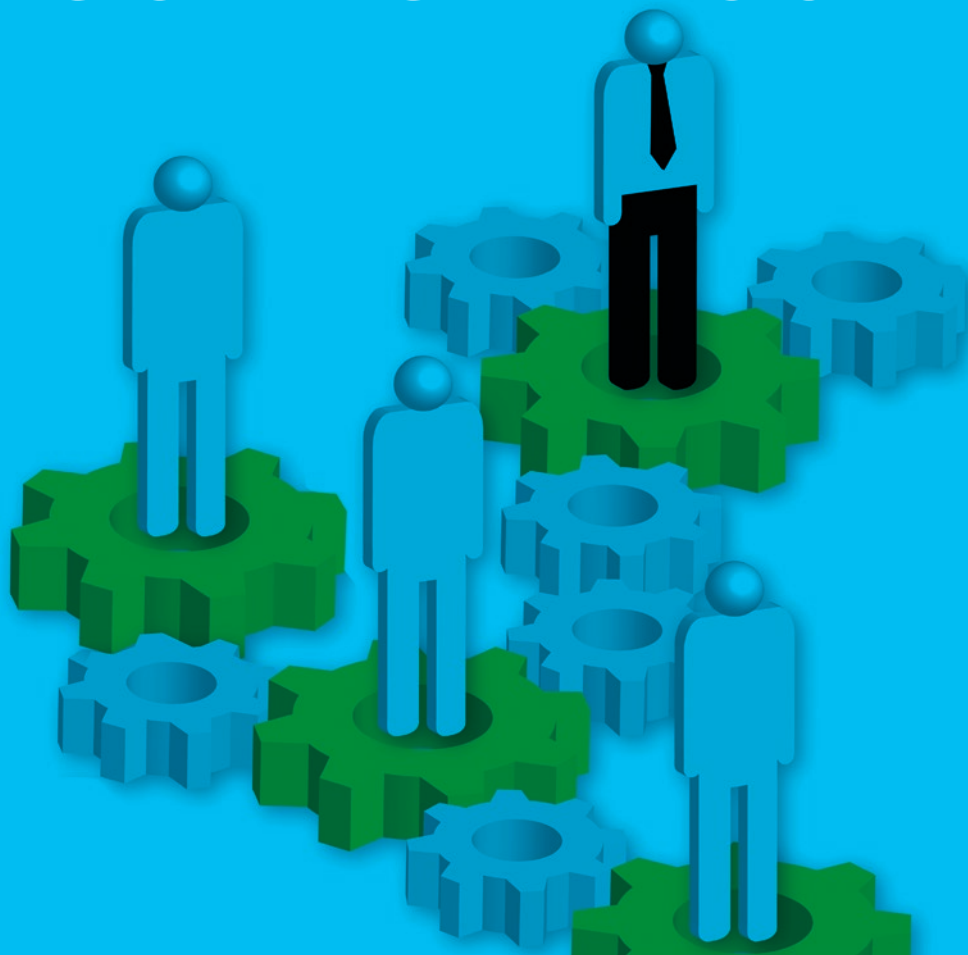
Edición General:  
**Gerente de Comunicación Corporativa:**  
**Lenka Zajec Yelusic**

Coordinación:  
**Richard Abecasis**

Colaboración:  
**Alberto Limache - Anthony Vargas**

Diseño - diagramación:  
**destaco.pe**

# MÁS HOGARES CONECTADOS



La última encuesta ERESTEL del OSIPTEL revela que en el 2014 el 91.4% de los hogares accedieron al servicio de telefonía móvil, mientras el 39.5% tiene acceso al servicio de internet. Esto representa un crecimiento de 4.6 y 5.8 puntos porcentuales, respectivamente, en comparación con lo registrado en 2013. Estas cifras coinciden, además, con un crecimiento sostenido en otros servicios de telecomunicaciones como la Televisión de Paga que llegó a 43.7%, aumentando en 3.5 puntos respecto del 2013.

Estos resultados son más significativos en el interior del país, especialmente en zonas rurales, en donde los incrementos han sido drásticos: la telefonía móvil ha crecido en 8.7 puntos porcentuales (pasando de 77.7% a 86.4%), en internet el incremento fue de 8.3 puntos (de 5.2% a 13.5%).

¿Qué nos dicen estos resultados? En primer término, que durante 2014 se ha registrado un incremento de la cobertura producto de la competencia en el mercado por atraer más usuarios en las distintas localidades del país. Esto es reflejo de la mayor inversión en el sector y de la mayor cobertura de los servicios.

Por otro lado, estos resultados muestran la mayor asequibilidad de los servicios, sin lo cual la demanda de

los hogares de menores ingresos no hubiese crecido. Así, por ejemplo, en el caso de la telefonía móvil, considerando la totalidad de los ingresos por voz y el tráfico, el precio por minuto se ha reducido en 7.8% aproximadamente, pasando de S/. 0.167 a S/. 0.154 entre diciembre de 2013 y diciembre de 2015. Esto se ha acentuado desde la segunda mitad de 2014, con las medidas de promoción de la competencia implementadas por el regulador y por la entrada de nuevas empresas al mercado.

Consideramos que esta tendencia positiva continuará en los próximos meses, gracias a esfuerzos importantes desplegados a través de emprendimientos público-privados como la construcción de la red dorsal y las mayores inversiones en tecnologías 4G en zonas rurales, a partir de la próxima licitación de la Banda de 700Mhz. ■

GONZALO RUIZ DÍAZ  
Presidente del OSIPTEL



# Más de 3 millones de hogares tienen acceso a Internet en el Perú

Unas 600 mil familias se conectaron a la red desde sus viviendas en el 2014, según la Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL) del OSIPTEL

Un total de 3 millones 167 mil hogares tienen conexión a Internet y 5.8 millones de peruanos poseen un smartphone, según los resultados de la Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL) al 2014 que realizó el OSIPTEL a nivel nacional.

El presidente del OSIPTEL, Gonzalo Ruiz Díaz, aseguró que el resultado se debe a una mayor expansión de los servicios en el ámbito urbano y sobre todo rural impulsada por una importante competencia en el mercado, el ingreso de nuevos operadores de telefonía móvil y también porque la población quiere acceder a la nueva tecnología en telecomunicaciones.

De acuerdo con la encuesta del OSIPTEL, la penetración del Internet (fijo y móvil) saltó en el Perú de 19.8% a 39.5% entre el periodo 2012-2014. Solo en 2014, 600 mil familias se incorporaron a la base de datos de hogares con Internet a nivel nacional, comentó Sergio Cifuentes, Gerente de

Políticas Regulatorias y Competencia del OSIPTEL.

El incremento se registra en Lima Metropolitana (del 54.9% en el 2013 al 61% en 2014), como en el resto urbano (32.9% al 38.7%) y en el ámbito rural que pasó del 5.2% al 13.5%, un salto de ocho puntos porcentuales.

## Preferencias para navegar

El estudio muestra que existen 12.7 millones de personas que hacen uso de los contenidos en la red y el principal uso es la búsqueda de información (en general), el acceso a las redes sociales, al correo electrónico, al uso de multimedia, audio, música o ver videos en línea. Asimismo, la encuesta indica que los peruanos realizan una mayor búsqueda desde las conexiones fijas a internet que de las conexiones móviles.

Porsu parte, el 91.4% de los hogares del país cuenta con servicios de telefonía móvil, con crecimiento de hasta cinco puntos porcentuales comparado con los resultados de la encuesta de 2013.

Con relación a la tenencia de teléfonos inteligentes o smartphones, el acceso de los hogares a nivel nacional se incrementó del 23.5% en el 2013 al 36% en el 2014. Sergio Cifuentes dijo que existen 5.8 millones de peruanos con smartphones, cifra que representa el 30.9% de los poseedores de telefonía móvil en el país. ■

La encuesta de hogares fue realizada entre el 28 de octubre y 29 de noviembre del 2014

Un total de 14,600 hogares fueron visitados en todo el país.

# HOGARES CON ACCESO A INTERNET

según ámbito geográfico 2012-2014

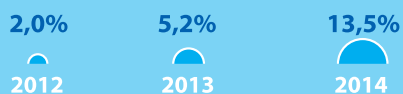
## LIMA METROPOLITANA



## RESTO URBANO



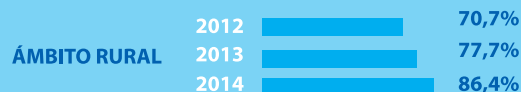
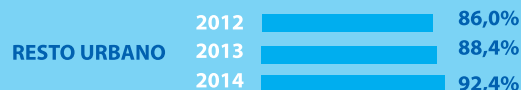
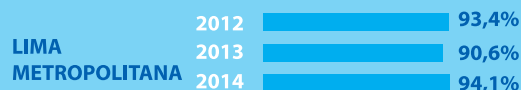
## ÁMBITO RURAL



# TELEFONÍA MÓVIL

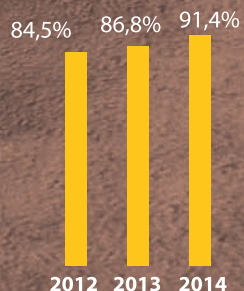
según ámbito geográfico 2012-2014

## Hogares

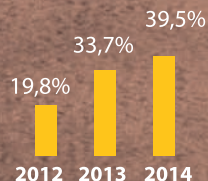


## PERÚ: SERVICIOS de telecomunicaciones 2012 – 2014

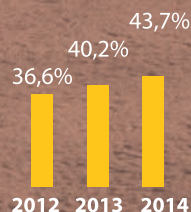
### Telefonía móvil



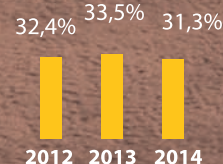
### Internet



### Televisión de paga



### Telefonía fija



# Portabilidad móvil podría acercarse a un millón de migraciones para fines del 2015

En agosto alcanzó el pico más alto de 84,598 portaciones de los últimos 13 meses, desde su relanzamiento, y acumuló 668,680 migraciones de usuarios entre los operadores.



LÍNEAS MÓVILES PORTADAS DEL 16 DE JULIO DEL 2014 AL 31 DE AGOSTO DE 2015		OPERADOR RECEPTOR (GANA CLIENTES)				Total de líneas perdidas
		entel	bitel	claro	movistar	
Operador CEDENTE (Pierde clientes)	entel		1,385	42,190	29,838	73,413
	bitel	3,616		13,691	12,344	29,651
	claro	155,086	10,910		94,405	260,401
	movistar	157,539	8,890	138,786		305,215
Total de Líneas Ganadas		316,241	21,185	194,667	136,587	668,680



La señora Aida Sajami Hoyos, tramitó la portación número 500 mil, y recibió un reconocimiento del OSIPTEL.

La portabilidad numérica móvil se disparó y superó en julio y agosto las 84.5 mil portaciones, es decir los picos más altos desde su relanzamiento en julio del año pasado, fecha desde la cual este mecanismo permite cambiar de operador, en solo 24 horas, manteniendo su número telefónico, según el OSIPTEL.

“De mantenerse este ritmo, superior a las 84 mil portaciones mensuales, se proyecta que la portabilidad móvil podría acercarse a un millón de migraciones a diciembre de 2015” aseguró el presidente del OSIPTEL, Gonzalo Ruiz Díaz.

Hasta el momento, de acuerdo con las estadísticas del OSIPTEL, un total de 668,680 usuarios del servicio público de telefonía móvil utilizaron la portabilidad en los últimos 13 meses para cambiar de empresa operadora.

En ese período, la migración favoreció principalmente a Entel, que captó 316,241 nuevos clientes, y perdió 73,413.

En tanto, Movistar y Claro perdieron 305,215 y 260,401 usuarios, cifras que pudieron mitigar ambos operadores con los 136,587 y 194,667 usuarios que ganaron en los últimos 13 meses.

Por su lado, la empresa Bitel, que inició operaciones en el

## Telefonía fija: supera las 32 mil portaciones

El OSIPTEL informó que la cantidad de líneas portadas en telefonía fija alcanzó 32,408 líneas entre julio del 2014 (fecha en que se inició la portabilidad de este servicio) y agosto de 2015. Solo en agosto la cifra alcanzó las 2,631 portaciones a nivel nacional.

Desde julio del año pasado, el mayor beneficiado por la portabilidad fija entre las 14 empresas que operan en el mercado es la empresa Claro al haber captado 24,931 nuevos usuarios, mientras Optical Networks y Movistar sumaron 2,296 y 2,184 usuarios respectivamente. Se debe considerar que desde julio del 2014, Movistar viene perdiendo 25,257 clientes.

último trimestre de 2014, captó 21,185 nuevos usuarios a través de la portabilidad, no obstante perdieron 29,651 clientes por el mismo proceso. ■

A close-up photograph of a person in a light blue uniform, likely a customer service representative, sitting at a grey service counter. The person's hands are visible; one hand holds a silver pen and is writing on a white form with a grid pattern. The other hand rests on the counter near the form. In the background, another person's hand is visible, resting on a similar form on the counter. The background is a plain, light-colored wall.

Menos tiempo  
de espera para  
los usuarios



En agosto último entró en vigencia el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, el cual introdujo novedades en los plazos y en los procedimientos de atención.

**R**educir en aproximadamente un 50% el plazo máximo que los usuarios deben esperar para resolver sus reclamos es una de las principales novedades del nuevo Reglamento de Reclamos de Usuarios que aprobó el OSIPTEL y entró en vigencia el 3 de agosto último.

La norma establece un plazo máximo de 15 días útiles para que la empresa operadora resuelva los reclamos por facturación cuyos montos sean menores a S/19.25 (0.5 % de una UIT). En

cambio, para los casos más complejos se establece un plazo máximo de 20 días hábiles.

Los usuarios dispondrán además de un plazo de dos años para presentar reclamos por facturación y cobro. Con la anterior normativa, el vencimiento para tales casos era de dos meses.

El nuevo reglamento elimina el reporte previo a la presentación de reclamos (entre ellos, el reporte por avería) que otorgaba a las empresas operadoras hasta cuatro días calendario para su atención. Ahora las averías que requieran el desplazamiento de personal técnico deberán ser atendidas por la empresa operadora en un día como máximo, en centros poblados urbanos; y dos días, en centros poblados rurales.

Otro punto clave es que los usuarios no tendrán que esperar hasta 10 días hábiles para que se les notifique cuál es la respuesta a su reclamo, toda vez que el plazo se redujo a cinco días.

Cabe señalar que en noviembre del presente año entrará en vigencia una segunda parte del reglamento, que permitirá a los usuarios presentar sus apelaciones y quejas a través de las líneas telefónicas de la empresa y no sólo de manera presencial. ■

### ¿Cuáles son los servicios materia de reclamo?



- 1 Facturación.
- 2 Calidad, idoneidad, veracidad.
- 3 Falta de entrega de recibo.
- 4 Incumplimiento de ofertas y promociones.
- 5 Instalación, suspensión, corte o baja del servicio.
- 6 Tarjetas de pago.
- 7 Contratación no solicitada.
- 8 Incumplimiento de condiciones contractuales.
- 9 Incumplimiento de derechos establecidos en normas sobre usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.

La propuesta de Norma del OSIPTEL prohibirá que se realicen medidas arbitrarias por parte de los Operadores de Telecomunicaciones, específicamente se prohíbe el bloqueo de puertos, nombres de dominio, direcciones IP o aplicaciones.



# Desbloqueando la neutralidad del Internet

La gestión del tráfico de datos generado por los usuarios de Internet y la gestión de la capacidad de las redes de telecomunicaciones es una práctica usual entre los Operadores de Telecomunicaciones para proveer sus servicios, lo cual hace más crítico debido a la mayor cantidad de usuarios y a un mayor consumo de datos de los mismos. Sin embargo, el impacto de estas acciones sobre la libertad del uso de los recursos de Internet es uno de los temas que más controversias ha tenido entre los usuarios. La propuesta de Reglamento de Neutralidad de Red del OSIPTEL busca definir un orden normativo sobre esta discusión.

El ente regulador propuso el reglamento el pasado martes 8 de setiembre y estará a disposición de los interesados para sus comentarios hasta el 15 de octubre. Aprobada la norma, se definirá el tipo de tratamiento a las diversas prácticas de administración de red, gestión de tráfico y configuración de equipos terminales que se realizarán en nuestro sector. Asimismo, el nuevo reglamento protegerá el derecho de los usuarios a utilizar cualquier tráfico, protocolo, servicio o aplicación cuando accedan a la Internet, dentro de lo legalmente permitido.

La norma también obligará a que los Operadores de Telecomunicaciones brinden información relevante sobre las acciones que se ejecutan en sus redes con relación a la Neutralidad de Red.

## Clasificación

La propuesta del OSIPTEL clasifica en tres grupos las medidas relativas a la Neutralidad de red:

En primer lugar, se prohíbe la implementación de medidas arbitrarias, específicamente que se fijen pautas para gestionar el ancho de banda como la priorización, degradación, limitación o manipulación de algún tipo de

tráfico en particular. Asimismo, las empresas no podrán bloquear puertos, nombres de dominio, direcciones IP o aplicaciones desde y hacia Internet.

Sin embargo, el OSIPTEL y luego de una sustentación detallada por parte de los Operadores de Telecomunicaciones, extraordinariamente podrá autorizar alguna de estas medidas, bajo condiciones establecidas y entendiendo que se tratará de casos muy específicos.

El OSIPTEL propuso también la creación de un grupo de medidas relativas a Neutralidad de Red que requerirán autorización previa. Entre ellas están las adoptadas para la diferenciación comercial de los productos de las empresas operadoras (incluye las ofertas zero-rating), la gestión de direcciones IP, y el establecimiento de un tiempo determinado para que las sesiones de los usuarios que no están siendo usadas sean reiniciadas (duración de la sesión dinámica en la red).

Este grupo de medidas posee un mecanismo que permite validar normas que ya han sido autorizadas por el OSIPTEL en la tramitación normal de la autorización previa realizada por algún Operador de Telecomunicaciones, siempre y cuando sean en similares condiciones, lo que agilizará este mecanismo de autorización.

Asimismo, habrá medidas que no requerirán autorizaciones previas por parte del OSIPTEL, sino que podrán ser implementadas mediante una orden judicial (bloqueo de contenido ilegal, pornográfico, ofensivo, etc.), y las adoptadas en situaciones de emergencia (protección ante acciones maliciosas y gestión de los servicios portadores ante interrupción).

Finalmente el OSIPTEL establece las medidas permitidas, entre ellas la implementación del almacenamiento temporal de contenido (CDN), y el bloqueo de puertos, dominios o direcciones IP a solicitud expresa de los usuarios o por compromisos con el Estado que posee el Operador de Telecomunicaciones. ■

# Mejoras en la supervisión

El 17 de noviembre entrará en vigencia el nuevo reglamento de Supervisión de los Servicios de Telecomunicaciones que incorpora la emisión de advertencia a las empresas operadoras y delimita los alcances de las acciones de control.

**E**l OSIPTEL tendrá la facultad de dictar medidas de advertencia a las empresas operadoras ante la detección del incumplimiento de sus obligaciones, durante la etapa de supervisión de los servicios públicos de telecomunicaciones; asimismo regulará el marco legal para la aplicación de dichas medidas.

Así lo dispone el nuevo Reglamento General de Supervisión de los Servicios de Telecomunicaciones que define los conceptos básicos para el ejercicio de la función supervisora del organismo regulador.

La norma incorpora la figura del monitoreo a través del cual se regulan las actuaciones previas a la etapa de supervisión, y se faculta a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización del OSIPTEL a efectuar comunicaciones preventivas.

Así el OSIPTEL, aparte de adoptar mecanismos correctivos y punitivos por incumplimiento de obligaciones, también enfoca

su accionar en prevenir la comisión de acciones u omisiones constitutivas de infracciones, sostiene el reglamento.

“Este nuevo reglamento mejorará las acciones de supervisión sobre el cumplimiento de las normativas y compromisos asumidos por las empresas operadoras. En el mediano plazo, esperamos que estas medidas redunden en mejores condiciones de calidad del servicio”, afirmó Gonzalo Ruiz Díaz, presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL.

Además, el nuevo reglamento incorpora a las cuatro modalidades de realización de acciones de supervisión que antes se encontraban reguladas -con aviso y sin aviso previo, desde sus instalaciones o fuera de ellas- una quinta modalidad de acción de supervisión: “Programa de acciones de supervisión en zonas rurales, de preferente interés social o de difícil acceso”.



El reglamento fija también que la manera de culminar una acción de supervisión será a través de la emisión de un informe de supervisión que recomiende el inicio de un procedimiento administrativo sancionador, una medida correctiva, una

medida de advertencia o el archivamiento del expediente.

Adicionalmente establece la posibilidad del levantamiento de acta de supervisión sin la presencia de representante o empleado de la entidad supervisada, según sea el caso. ■

# WIFI



La CEPAL recomendó crear en la región un mercado único digital para afrontar el crecimiento acelerado de las tecnologías de la información y la conectividad. “No acoplarse a una revolución digital conduce a un rezago en el crecimiento económico y el desarrollo social”, advierte el organismo de las Naciones Unidas.



México y Argentina lideran en América Latina el proceso de apagón analógico con una cobertura de televisión digital terrestre superior al 85%, según la consultora 4G Américas. Para el próximo año, Uruguay, Bolivia y República Dominicana realizarán el apagón. Mientras Perú lo hará en el 2024.



Microsoft prepara, para el 6 de octubre, el lanzamiento mundial de nuevos dispositivos basados en su sistema operativo Windows 10. Las novedades podrían abarcar dos teléfonos de alta gama y una nueva tablet-portátil Surface (Pro4) que competirá con los nuevos productos que presentó Apple, en setiembre.

## + DATOS



Solo el sector Telecomunicaciones creció 9.21% en julio, según informó el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). El resultado responde al comportamiento del servicio del Internet y suscripción a la televisión por paga (17.7%) a la transmisión de datos y otros servicios (7.9%) y al servicio de telefonía (6.0%), respectivamente.



Perú mejoró hasta el quinto lugar en el número de conexiones móviles en América Latina y comparte con Brasil, México, Colombia, Chile y Argentina el control del 84% de smartphones de la región, según estimados de eMarketer. Se estima un crecimiento de 22.2%, y 155 millones 900 mil usuarios para este año.



El servicio de orientación del OSIPTEL registró al primer semestre un récord de 108,561 consultas a nivel nacional, sobre diversos temas vinculados a la prestación de los servicios de telecomunicaciones, resultado que representó un crecimiento de 163.93% con respecto a las 41,132 consultas registradas en similar periodo del 2014.



En el 2015, el consumo de video a través de los teléfonos móviles aumentará a 43.9%, impulsado por la penetración de los smartphones, las tablets y los cambios en el comportamiento del consumidor de los servicios de telecomunicaciones, según un informe elaborado por la empresa ZenithOptimedia - Newcast

# Actividades del OSIPTEL



En la sesión inaugural de la XXVI Reunión del Comité Consultivo Permanente I de la CITEI, en el Cusco, Brahim Sanou, Director de la Oficina de Desarrollo de las Telecomunicaciones de la UIT; Clovis Baptista, Secretario Ejecutivo de la CITEI; Gonzalo Ruiz Díaz, presidente del OSIPTEL; y el viceministro de Comunicaciones del MTC, Javier Coronado.



Centro de Orientación del OSIPTEL funcionará en las instalaciones de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas, según el convenio suscrito entre el Gerente General del Gobierno Regional de Loreto, Roger Ganoza, y Presidente del OSIPTEL, Gonzalo Ruiz Díaz.



Los resultados de la Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL) 2014 fueron presentados por Sergio Cifuentes, Gerente de Políticas Regulatorias y Competencia; Gonzalo Ruiz Díaz, presidente del Consejo Directivo; y Lenka Zajec, Gerente de Comunicación Corporativa del OSIPTEL.



El OSIPTEL, a través de su Oficina Desconcentrada en Ucayali, realizó una jornada de orientación y difusión en la Feria Regional de San Juan, que se llevó a cabo en el campo ferial del distrito de Yarinacocha, en Ucayali.

# NO TE COMPLIQUES CUANDO CAMBIES DE EMPRESA OPERADORA

AHORA PORTABILIDAD NUMÉRICA  
PARA TELÉFONOS FIJOS

¡ PÍDELA SIN PAPELEO, RÁPIDO Y GRATIS !

