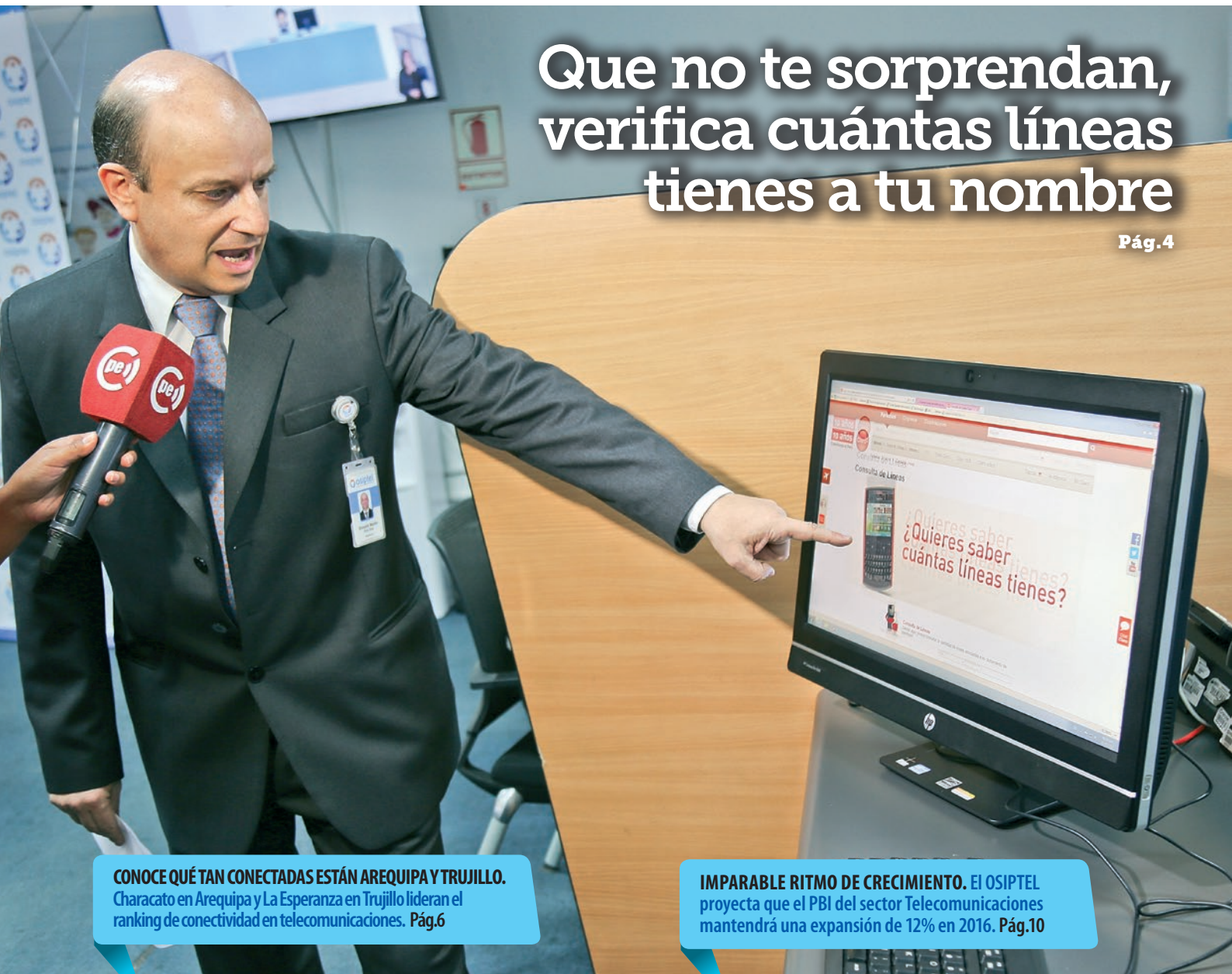




Que no te sorprendan,
verifica cuántas líneas
tienes a tu nombre

Pág.4



CONOCE QUÉ TAN CONECTADAS ESTÁN AREQUIPA Y TRUJILLO.
Characato en Arequipa y La Esperanza en Trujillo lideran el ranking de conectividad en telecomunicaciones. Pág.6

IMPARABLE RITMO DE CRECIMIENTO. EL OSIPTEL
proyecta que el PBI del sector Telecomunicaciones mantendrá una expansión de 12% en 2016. Pág.10

ÍNDICE

BOLETÍN 12 - 2016

- 4 OSIPTEL en el Día Mundial del Consumidor
- 6 Conoce qué tan conectadas están Arequipa y Trujillo
- 8 OSIPTEL llegó a Yurimaguas y Chincha
- 10 Imparable ritmo de crecimiento
- 12 OSIPTEL está en las bibliotecas virtuales
- 14 Wi Fi + Datos

Boletín
N°12



Presidente del Consejo Directivo:
Gonzalo Ruiz Díaz

Edición General:
Lenka Zajec Yelusic
Gerente de Comunicación Corporativa

Coordinación:
Richard Abecasis

Colaboración:
Cindy Villegas
Anthony Vargas

Diseño - diagramación:
destaco.pe

Hacia un Mayor Empoderamiento de los Usuarios



La protección de los derechos de los usuarios es sin duda una función que debe ejercer el Estado a través de su rol supervisor y fiscalizador de las obligaciones a las que están sujetas las empresas operadoras. Asimismo, los usuarios también tienen responsabilidades. Por ejemplo, es deber de los usuarios leer detenidamente los contratos que firman, reportar el robo o pérdida de sus equipos celulares para evitar su utilización en actividades delictivas, no usar

celulares cuando están conduciendo un vehículo, entre otros. Sobre ello, resulta importante reflexionar, teniendo en cuenta la celebración del Día Mundial del Consumidor el pasado 15 de marzo.

Un consumidor empoderado es un usuario que no solo conoce sus derechos y deberes sino que los ejerce de manera diligente y razonable. Para promover consumidores-ciudadanos debidamente empoderados, el Estado debe en primer lugar educar e informar adecuadamente a los usuarios respecto de sus derechos y de los mecanismos que existen para protegerlos. En este campo, el OSIPTEL ha venido realizando una labor permanente de difusión y capacitación. Solo en el 2015, se realizaron 12,750 charlas y jornadas de orientación itinerantes a lo largo del país alcanzando a un total de 712,712 usuarios, sobre diversas temáticas vinculadas con los derechos del usuario y el uso de las tecnologías de la información.

En segundo lugar, deben crearse espacios accesibles para que los usuarios empoderados puedan ejercer adecuadamente sus derechos. En este aspecto, OSIPTEL ha potenciado mecanismos como las Soluciones Anticipadas de Reclamo (SAR), mediante las cuales los usuarios pueden llegar directamente a la solución de sus problemas con la empresa, sin necesidad de interponer un reclamo. Sin duda las SAR no sustituyen el mecanismo formal de

solución de reclamos, sin embargo, brinda al usuario la oportunidad de alcanzar una solución en menor tiempo –en caso él considere ello mejor–. Si los usuarios desean ejercer sus derechos en el marco de un procedimiento de reclamo, dentro de pocas semanas estos podrán acceder al expediente virtual tanto en primera instancia (la empresa) como en segunda instancia (el OSIPTEL) –este último ya se encuentra disponible. De este modo, se democratiza el acceso a la justicia de consumo, permitiendo al usuario de cualquier lugar del país en donde haya internet, acceder a información importante para el ejercicio de sus derechos, sin necesidad de tener que desplazarse hacia las oficinas de la empresa o el OSIPTEL.

Aunque existen avances importantes como los mencionados, todavía queda trabajo por hacer y retos por enfrentar, a fin de construir un mercado de usuarios-ciudadanos debidamente empoderados. Ello constituye una política de Estado que necesariamente deberá guiar nuestro accionar durante los próximos años. ■

GONZALO RUIZ DÍAZ
Presidente del OSIPTEL





Las activations y campañas del OSIPTEL alcanzaron también a los visitantes del Parque Huiracocha en San Juan de Lurigancho.



La tarea educativa del OSIPTEL con los usuarios de telecomunicaciones se realizó en la alameda Chabuca Granda.

MÓDULO DE ORIENTACIÓN

El OSIPTEL llegó a las principales universidades del país para realizar campañas de difusión y orientación a los usuarios.

La Salle Universidad

OSIPTEL en el Día Mundial del Consumidor



Las actividades se realizaron en las sedes de los ministerios de Economía y Finanzas; de la Mujer y Poblaciones Vulnerables; Agricultura; Transportes y Comunicaciones; Energía y Minas; en el Congreso de la República y en el Poder Judicial.



El OSIPTEL se desplazó por diferentes puntos del país para orientar a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, en el marco del Día Mundial del Consumidor. La verificación del número de líneas móviles fue una de las actividades que logró mayor impacto.

Este año, el Día Mundial del Consumidor, que se celebra cada 15 de marzo, se orientó a una campaña para que los usuarios puedan verificar el número de líneas de telefonía móvil que tiene registrado, para prevenir la suplantación de identidad en la adquisición de chips prepago y postpago con fines delictivos.

Un total de 7,231 usuarios participaron entre el 13 y el 16 de marzo, en la campaña promovida por el OSIPTEL en las principales plazas de Lima, Iquitos, Cajamarca, Trujillo, Chiclayo, Ica para realizar las consultas acerca de la titularidad de líneas móviles en las cuatro operadoras que brindan el servicio.

Cabe recordar que el año pasado, un total de 7,246 usuarios cuestionaron la titularidad de 110,734 líneas de teléfonos móviles que fueron contratadas irregularmente. Las empresas operadoras Claro y Telefónica encabezaron esta lista de líneas cuestionadas con 80.7 mil y 28.9 mil líneas, respectivamente. En tanto, Entel Perú y Bitel registraron 898 y 87 líneas. ■



Usuarios de Trujillo se acercaron al módulo del ente Regulador para consultar los pormenores de la campaña y conocer sus derechos en telecomunicaciones.



El ente regulador atendió las consultas de todos los usuarios que se acercaron con su DNI a constatar la titularidad de sus líneas.

Regulador reconoce a distritos de Arequipa y de Trujillo con mejor conectividad móvil

Las localidades de Characato en Arequipa y La Esperanza en Trujillo obtuvieron la mejor puntuación en el ranking de calidad que elabora el ente regulador anualmente y que además evalúa las facilidades municipales para el despliegue de infraestructura en telecomunicaciones.

El ranking de Conectividad Móvil Distrital, elaborado por el OSIPTEL con información de cada distrito de las ciudades, evalúa la calidad del servicio de telefonía e internet móvil por localidades y de acuerdo con el resultado en Arequipa, el distrito de Characato cuenta con el mejor Índice de Conectividad Móvil al alcanzar 61.98%, seguido por Tiabaya (59.31%) y Yura (58.94%), respectivamente.

En la medición de la Gestión Municipal (menores barreras burocráticas para el despliegue de infraestructura en telecomunicaciones) destaca la localidad de Yura (60.00%), seguida en este caso por el distrito de Characato (59.05%) y Sachaca (58.10%).

En la elaboración del ranking, OSIPTEL seleccionó 16 distritos de

las zonas metropolitanas de Arequipa, con más de 2,000 habitantes y se tomó como referencia la opinión de las cuatro empresas operadoras de telefonía móvil.

Mejor servicio en el norte

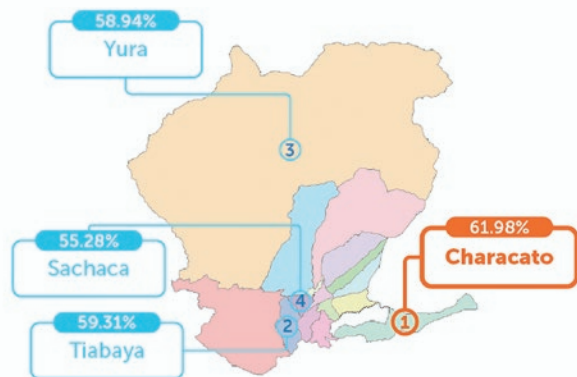
En la medición efectuada por el OSIPTEL en Trujillo, el ranking de Conectividad Móvil registró al distrito de La Esperanza con el mejor índice (58.13%), seguido por las localidades de Huanchaco (56.84%) y Salaverry (54.40%).

Huanchaco a su vez es el que interpone menos barreras burocráticas para el despliegue de infraestructura móvil (59.05%), y Víctor Larco Herrera destacó como el distrito que presentó los mejores niveles de Calidad de Servicio Móvil con 64.87%.

Los resultados en Trujillo se sustentan en las facilidades brindadas por nueve distritos urbanos (de 11 en total) para el despliegue de infraestructura móvil, así como en los reportes y mediciones de calidad del servicio de telefonía móvil e Internet, realizados entre el segundo y el tercer trimestre del 2015 por la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL.

Luego de la ceremonia de reconocimiento, el presidente del OSIPTEL, Gonzalo Ruiz Díaz, explicó que “es aceptable el despliegue de infraestructura actual en Trujillo (450 antenas), pero es importante proyectarse para el futuro considerando el rápido crecimiento que viene registrando la telefonía móvil y la demanda que se pueda generar”. ■

ÍNDICE DE CONECTIVIDAD DISTRITAL MÓVIL AREQUIPA



El presidente del OSIPTEL, Gonzalo Ruiz Díaz, y la Jefa de la OD Arequipa, Lucía Maguñña Ylla, flanquean a las autoridades cuyos distritos fueron reconocidos: Alcalde de la Municipalidad de Characato; y a la Arq. Teresa Terrones Cano; Sub Gerente de Planeamiento Urbano y Catastro de la Municipalidad de Yura.

ÍNDICE DE CONECTIVIDAD DISTRITAL MÓVIL TRUJILLO



Las autoridades y representantes de los distritos de La Esperanza, Edilberto Navarro; Huanchaco, Efraín Bueno; Víctor Larco Herrera, Carlos Vásquez; y de Salaverry, Marisol Terrones Centurión, posan con el presidente del OSIPTEL, luego de la ceremonia de reconocimiento.

OSIPTEL llegó a Yurimaguas y a Chincha

Ente regulador ya cuenta con 32 oficinas de orientación en todo el país.

Con la inauguración del centro de Orientación en Yurimaguas y el inicio del servicio de atención en Chincha, el OSIPTEL suma 32 oficinas para la atención de las consultas de usuarios relacionadas con los servicios de telefonía móvil, telefonía fija, Internet, y televisión por cable.

También tiene la posibilidad de hacer sus consultas al FonoAyuda 0801-121-21 o escribirnos al correo electrónico usuarios@osiptel.gob.pe

También podrá acceder a la información de cómo realizar un reclamo o conocer más de la normativa del sector a través de los canales virtuales del OSIPTEL en <https://www.osiptel.gob.pe/oficinas>, en las cuentas oficiales en Facebook y Twitter.

Se debe considerar que entre febrero de 2015 y enero de 2016, las sedes del OSIPTEL atendieron 198,917 consultas de los usuarios de todo el país. ■

NORESTE

LORETO

Jr. Sargento Lores
155 - Iquitos



NORTE

TUMBES

Calle Francisco
Bolognesi 198-B

PIURA

Calle Arequipa
1074

LAMBAYEQUE

Calle Colón 432-
Chiclayo.

SAN MARTÍN

Jr. Jiménez Pimentel
N° 137 - 139 - Tarapoto

Moyobamba

Centro de Orientación
Av. Miguel Grau 757

CAJAMARCA

Av. Vía de Evitamiento
Norte 2266 - Urb. San Roque

Jaén

Centro de Orientación
Calle Santa Rosa
Cuadra 5 s/n

AMAZONAS

Jr. Ayacucho N° 956
Chachapoyas

LA LIBERTAD

Jr. Junín 440 - Trujillo

Yurimaguas

Centro de Orientación
Calle Bolívar 200

SUROESTE

ICA

Calle Jazmines L-14
Urbanización
San Isidro

Chincha

Av. Luis Massaro
N° 586 - Chincha Alta

AREQUIPA

Calle Francisco
Mostajo N° 313 -
Yanahuara

MOQUEGUA

Calle Tacna 625

TACNA

Av. Bolognesi
193



LIMA

Centro de Huacho

Municipalidad Provincial
de Huaura (Calle Colón N°150
Plaza de Armas de Huacho)

San Borja: Calle de la Prosa 136
San Juan de Miraflores: Av Los
Héroes 471.

Los Olivos: Av. Las Palmeras 3901
San Juan de Lurigancho: Av.
Pirámide del Sol 428.

Centro de Lima: Av Bolivia 380,
Cercado de Lima.



CENTRO

ÁNCASH

Av. Bolognesi
488 Chimbote

HUÁNUCO

Jr. Crespo y
Castillo 776-
778

UCAYALI

Jr. Tarapacá
N° 609 - Pucallpa

HUARAZ

Jirón Sucre 765 –
3er piso

PASCO

Av. Circunvalación
Túpac Amaru N° 175,
distrito de Chaupi-
marca, Provincia y
Región Pasco

JUNÍN

Jr. Cosco 288 -
Huancayo

HUANCAVELICA

Jr. Virrey Toledo Oeste N° 315 -
Plaza de Armas

Satipo

Centro Cívico
Municipalidad de
Satipo 3er Piso

SURESTE

CUSCO

Calle Zetas N° 109
Interior 1° y 2° piso

MADRE DE DIOS

Av. Dos de Mayo 695 -
Puerto Maldonado
Tambopata

AYACUCHO

Av. Mariscal Cáceres
N° 1213 Huamanga

APURÍMAC

Av. Nuñez N° 105 -
Abancay

PUNO

Jr. Arequipa
N° 951-
Cercado

Juliaca

Jr. Noriega 287

VRAEM

Av. Andrés A. Cáceres s/n.-
Pichari (Frente a la
Municipalidad
Distrital de Pichari)



Imparable ritmo de crecimiento

El OSIPTEL estima que el PBI del sector Telecomunicaciones mantendrá una expansión de 12% en 2016.



La masificación del servicio de Internet móvil y el incremento de las campañas comerciales de las cuatro empresas operadoras que operan en el Perú propiciaron que el PBI del sector Telecomunicaciones alcance un ritmo imparable y el 2015 cierre con una expansión acumulada de 12.28%.

Este comportamiento positivo fue destacado por el presidente del OSIPTEL, Gonzalo Ruiz Díaz, quien adelantó que este año se podría mantener el ritmo de expansión del 12% como se registró el año pasado, en el que incluso se alcanzó un pico de crecimiento de 13.80% en noviembre.

El resultado positivo del sector se explica básicamente por una mayor demanda de los usuarios para acceder a los servicios de internet y de televisión por suscripción, rubros que en conjunto crecieron 17.21% al cierre del 2015, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

En el mismo reporte, el INEI advierte que existe una mayor tendencia a navegar en páginas web desde el teléfono móvil o desde el servicio de Internet fijo, sumado al uso masivo de las

páginas sociales y de mensajería instantánea como WhatsApp o Twitter.

También se menciona que las cifras responden a las campañas comerciales de los servicios dúos y tríos aunadas a la creciente demanda de clientes por la adquisición adicional de paquetes promocionales de canales; del mismo modo, el servicio de telefonía móvil presentó un incremento de 10.48% posibilitado por el aumento del tráfico de llamadas por las promociones que ofrecen los cuatro operadores móviles del país, como son bolsa de minutos libres, minutos de llamadas internacionales y hacia otros operadores.

El servicio de transmisión de datos y otros también tuvo una variación positiva de 10.38%, debido al aumento de ingresos por alquiler de circuitos, mayor envío de mensajes de texto (SMS) y multimedia (MSM) y de proyectos de Tecnología de Información.

El presidente del OSIPTEL explicó que el resultado se sustenta además en el marco regulatorio promotor, que hace atractivo el mercado peruano de telecomunicaciones para los inversionistas. ■

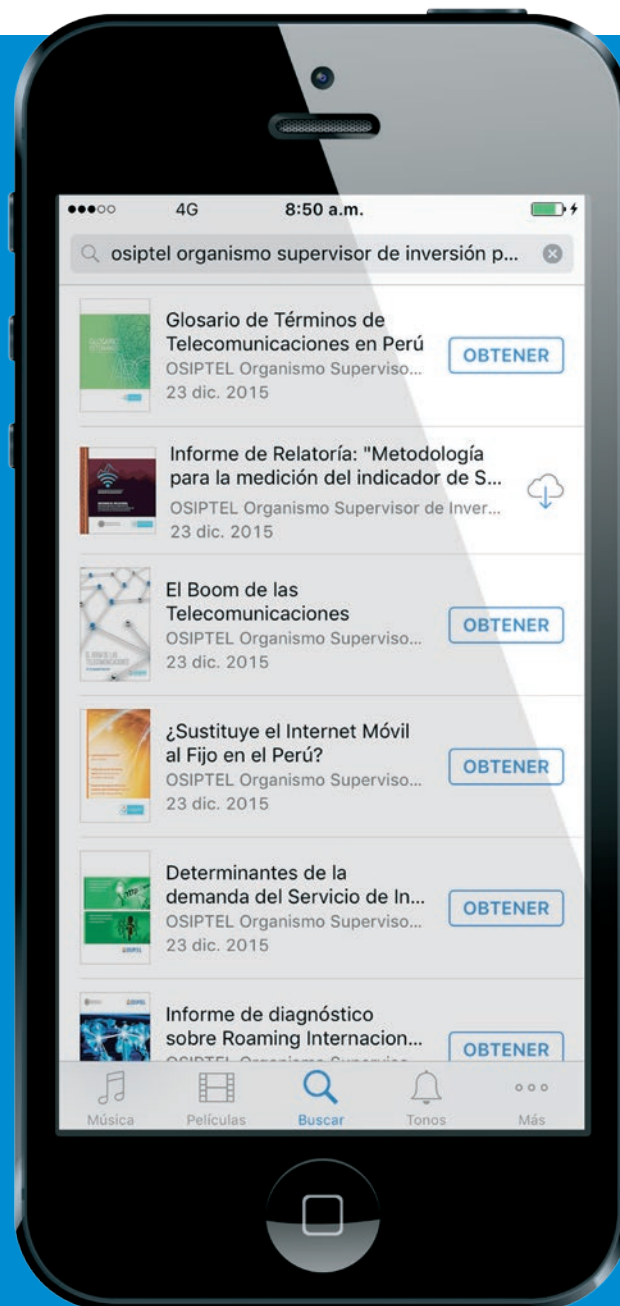
OSIPTEL está en las bibliotecas virtuales

Usuarios podrán leer desde sus smartphones y tabletas las publicaciones del organismo regulador mediante iTunes, Amazon, Kobo, Indigo y Mondadori.

El OSIPTEL puso a disposición de los usuarios su biblioteca virtual para que todos los interesados en los últimos avances del sector telecomunicaciones puedan descargar desde sus smartphones o tabletas los más recientes libros publicados por la institución.

Para acceder a las publicaciones se debe ingresar a las principales bibliotecas virtuales: iTunes, Amazon, Kobo, Indigo o Mondadori, elegir el libro que deseen y descargarlo sin costo alguno.

El “Glosario de Términos de Telecomunicaciones en Perú”, “El Boom de las Telecomunicaciones”, “¿Sustituye el Internet Móvil al Fijo en el Perú?” y “Caracterización de la Demanda de Telefonía Móvil en el Perú 2012-2013” son algunos de los estudios e investigaciones del OSIPTEL que se pueden encontrar en esas plataformas. ■



El 40% de la población mundial está conectada a Internet

El informe del Banco Mundial también advierte que 4,000 millones de personas todavía están fuera de la red.

La revolución digital ha permitido que el 40% de la población mundial esté conectada mediante Internet, y todos los días se suman nuevos usuarios, según el Informe sobre el desarrollo mundial 2016: Dividendos digitales, que elaboró el Banco Mundial.

El análisis del Banco Mundial considera que las tecnologías digitales —Internet, los teléfonos móviles y todas las demás herramientas para recopilar, almacenar, analizar y compartir información en forma digital— han logrado triplicarse con creces en una década, de 1,000 millones de personas conectadas a la red en 2005 a una cifra estimada de 3,200 millones a fines de 2015.

No obstante, el organismo multilateral considera que falta mucho camino por recorrer e incluso realiza una serie de recomendaciones que pasan por acortar la brecha digital haciendo que Internet sea universal, accesible, abierta y segura; y reforzar las regulaciones que garantizan la competencia entre empresas, adaptar las habilidades de los trabajadores a las exigencias de la nueva economía, y promover instituciones responsables. ■

UN DÍA TÍPICO EN LA VIDA DE INTERNET

186 millones de fotos en INSTAGRAM

152 millones de llamadas en SKYPE

36 millones de compras por AMAZON

8 800 millones de videos vistos en YOUTUBE

2 300 millones de GB de TRÁFICO EN LA WEB

803 millones de TUIITS

4 200 millones de búsquedas en GOOGLE

207 millones de mensajes de CORREO ELECTRÓNICO enviados

ACCESO A TIC, EN CIFRAS DE POBLACIÓN



Fuente: Banco Mundial

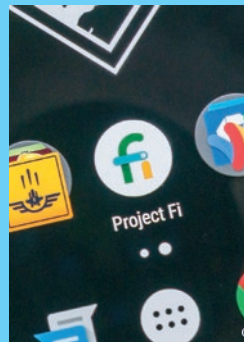
WI FI



Al cierre del 2016 existirá a nivel mundial cerca de 6.4 miles de millones de dispositivos conectados a Internet, según pronósticos de la consultora Gartner, especialista en investigación de las tecnologías de la información. De acuerdo con el mercado, el resultado podría llegar a 20 billones en el 2020.



Google abre al público su servicio de telefonía móvil "Project Fi" como operador móvil virtual (OMV), y alista una estrategia de marketing para impulsar su nuevo producto a través de la venta de smartphones Nexus, que combina precios accesibles en servicios de telefonía (US\$ 20) como de datos (US\$ 10 por gigabyte) al mes.



La compañía de servicio por streaming, Netflix, superó en ingresos a su rival HBO. Solo en el cuarto trimestre, Netflix volvió a sacar ventaja al reportar ingresos por US\$ 1,672 millones, cifra que representó un incremento monetario de 28.12%, y mayor ante los US\$ 1,412 millones que registró HBO.

+ DATOS



La portabilidad en telefonía móvil sigue en aumento. Un millón 212,423 usuarios ejercieron su derecho a cambiar de empresa operadora manteniendo su mismo número, desde julio del 2014 a febrero del 2016. Entel y Claro se mantienen liderando el esquema con 590,929 y 351,062 líneas portadas, respectivamente. La lista se completa con Telefónica del Perú y Bitel con 215,845 y 54,587 líneas.



Entre enero del 2014 y diciembre del 2015, la penetración del Internet en telefonía móvil se incrementó de 35% a 51% pasando de 10.2 millones a 15.4 millones de abonados entre ocho empresas operadoras (Telefónica, Claro, Entel, Bitel, Olo, Velatel, TVS Wireless y Cablevisión). El número de celulares Prepago, control y pospago que navegan en Internet suman los 8 millones, 3.9 millones y 3.5 millones de usuarios, respectivamente.



Unas 10 entidades suscribieron convenios comerciales con las empresas operadoras de telefonía móvil para ejecutar el servicio de dinero electrónico en el Perú, según el OSIPTEL. Los emisores de dinero electrónico serán quienes establezcan los precios finales por los servicios financieros que ofrezcan, y que incluirá el uso de las redes de telefonía móvil de las empresas operadoras.



El Perú ocupa el tercer lugar en penetración de la tecnología LTE (permite transferir datos y realizar descargas multimedia a mayor velocidad) para telefonía móvil, según 4G Américas, organización compuesta por proveedores de servicios y fabricantes de telecomunicaciones líderes. Un 13.5% del territorio peruano cuenta con cobertura LTE, superior al promedio regional de 8.91% y por debajo de Uruguay (48.91%) y Chile (17.95%).

Actividades del OSIPTEL



El ente regulador reconoció a 61 trabajadores de diversas gerencias, con el galardón "Representando los valores del OSIPTEL", el cual se dividió en seis categorías: Solidaridad, Calidad en el servicio, Respeto, Trabajo en equipo, Compromiso e Innovación.



Unos 60 profesionales participaron en la clausura del XX Curso de Extensión Universitaria en Regulación, con Especialización en Telecomunicaciones, que brinda el OSIPTEL anualmente de forma gratuita. A la fecha, el ente regulador ha logrado capacitar a 1,226 estudiantes.



Humberto Sheput, Gerente de Protección y Servicio al Usuario; y Matilde González, Supervisora de la Gerencia de Fiscalización del OSIPTEL, explicaron los procedimientos que se deben seguir ante la suspensión de un servicio público de telecomunicaciones, en el programa "En Defensa del Consumidor" de Radio Nacional.



El presidente del OSIPTEL, Gonzalo Ruiz Díaz, explicó los procedimientos que deben seguir los usuarios para que puedan ejercer su derecho a la portabilidad numérica fija y móvil. A la vez, Ruiz Díaz anunció que el procedimiento superó el millón de portaciones al cierre del 2015.

NO TE COMPLIQUES CUANDO CAMBIES DE EMPRESA OPERADORA

AHORA PORTABILIDAD NUMÉRICA
PARA TELÉFONOS FIJOS

¡ PÍDELA SIN PAPELEO, RÁPIDO Y GRATIS !

