

RAFAEL EDUARDO MUENTE SCHWARZ

Presidente del Consejo Directivo

HUANCAVELICA – 12-13 DE JUNIO DE 2019

INDICE

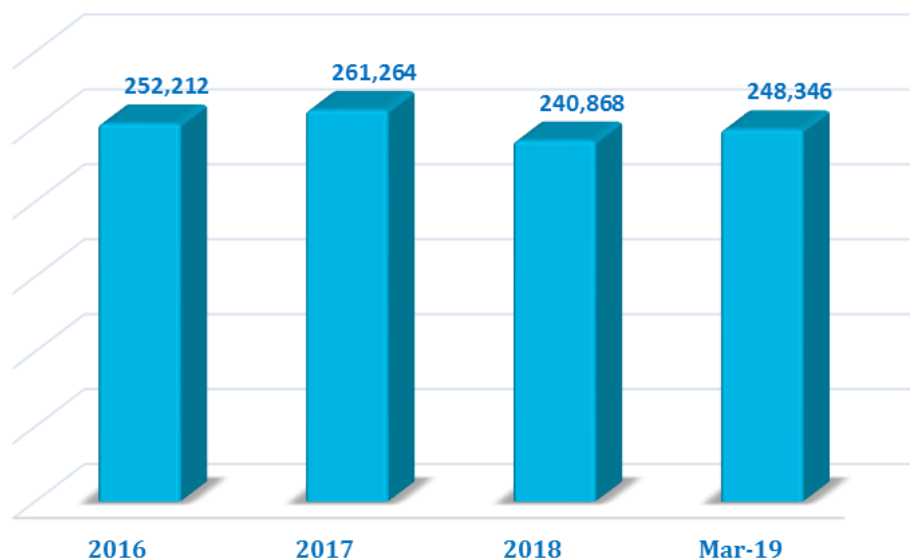
1. Participación de mercado en región
2. Portabilidad numérica móvil
3. Reclamos en primera y segunda instancia
4. Sanciones y multas impuestas
5. Cobertura 2G, 3G y 4G
6. Indicadores de calidad de servicios de telecomunicaciones
7. Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica



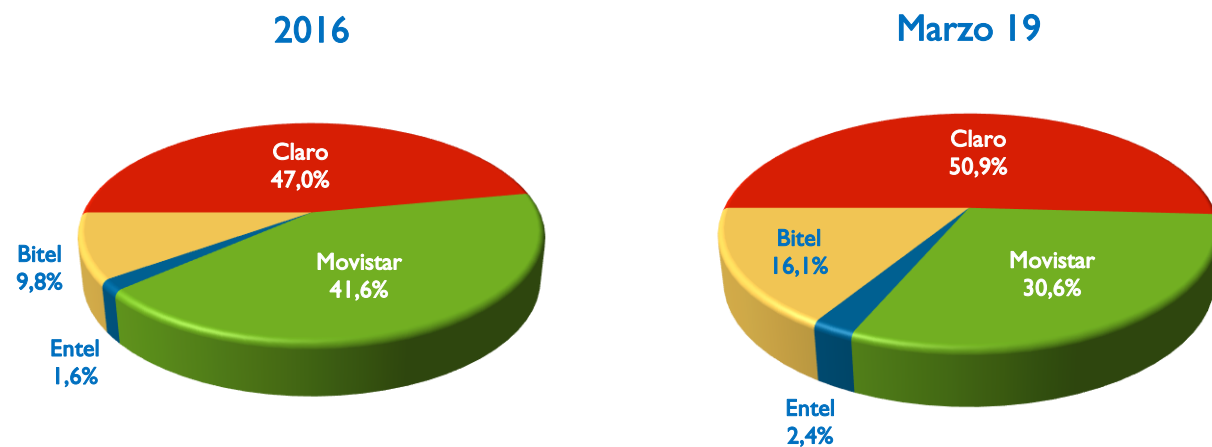
I. Participación de mercado



Cantidad de líneas móviles



Participación de mercado por Empresa Operadora

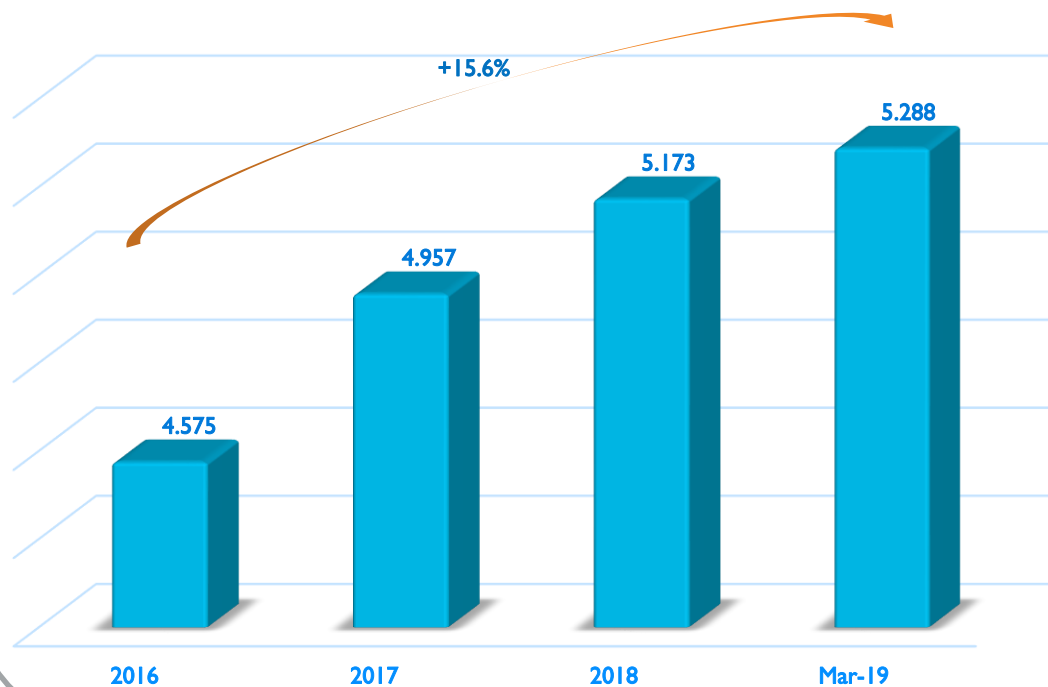


Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: OSIPTEL

- Las líneas móviles en Huancavelica se mantienen sobre las 240 mil, siendo que a marzo de 2019 crecieron un 3% respecto a lo registrado al año 2018.
- A marzo de 2019, se observa que Claro, Bitel y Entel han aumentado su participación, mientras que la participación de Movistar ha disminuido, lo que refleja la mayor competencia que se experimenta en el sector.

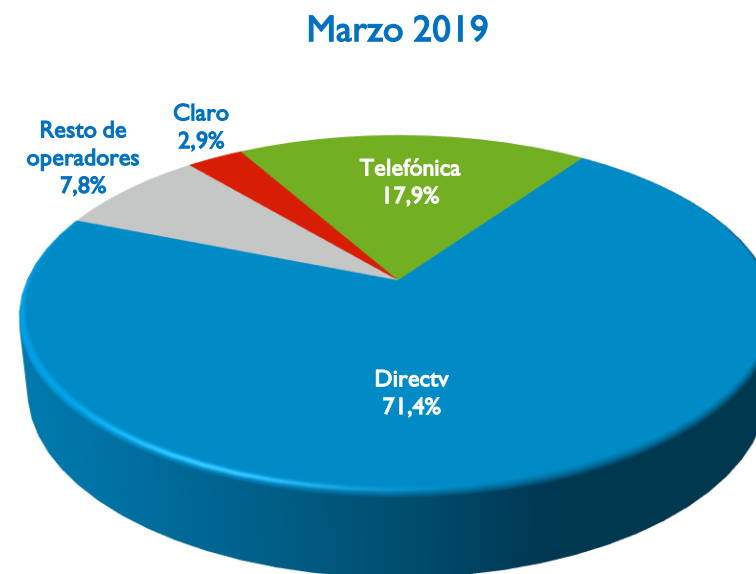


Cantidad de conexiones de TV de Paga



Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: OSIPTEL

Participación de mercado por empresa operadora

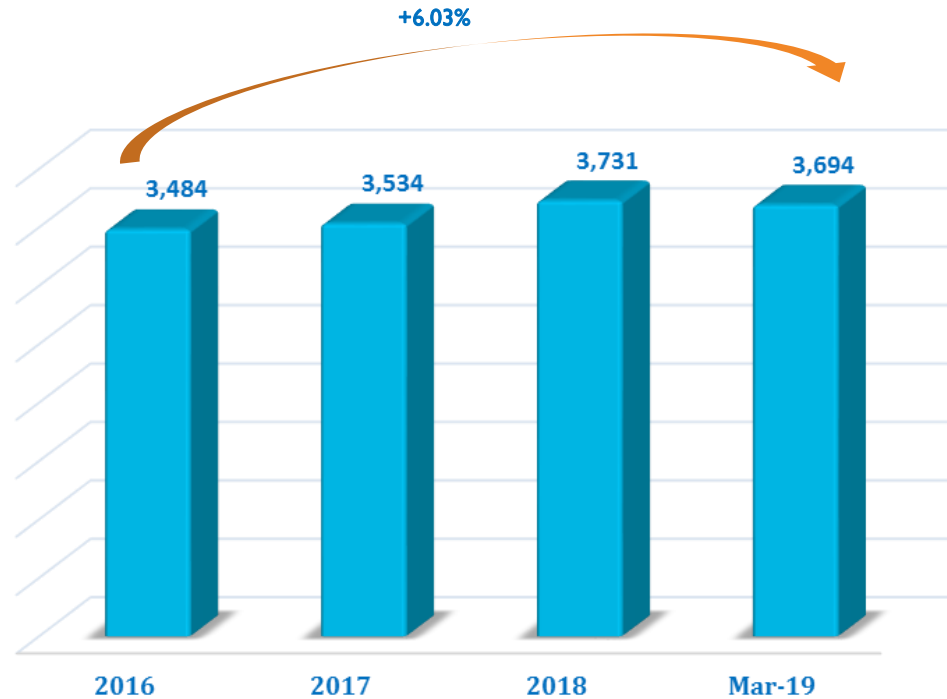


- El mercado de TV de Paga en Huancavelica se ha desarrollado con un importante dinamismo, alcanzando más de 5 mil conexiones a marzo de 2019.
- Directv lidera la participación con un 71.4%, seguido por Movistar con 17.9%.



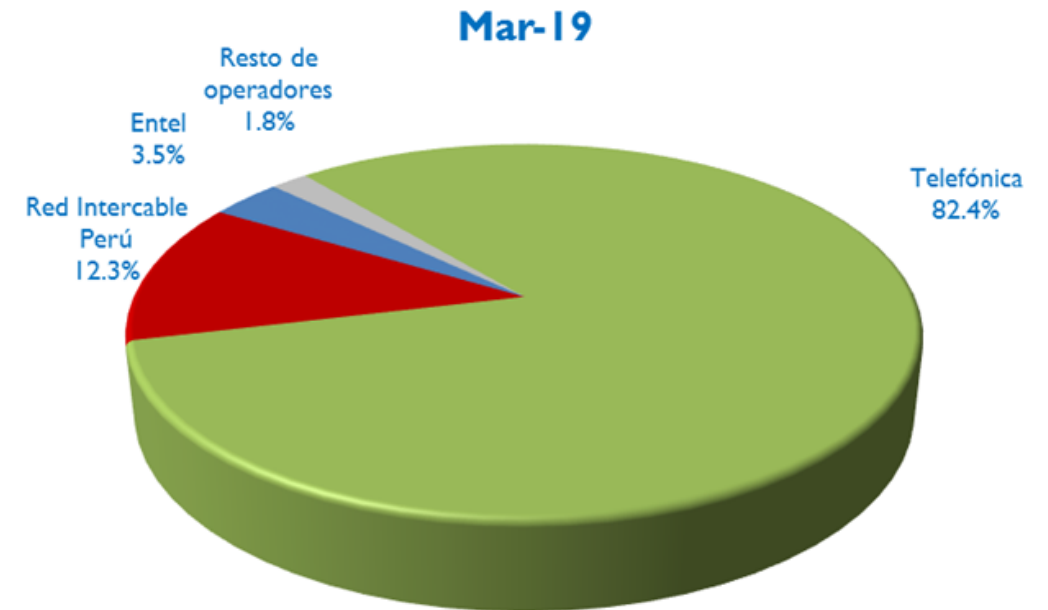
Internet Fijo – Huancavelica

Cantidad de conexiones de Internet Fijo



Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: OSIPTEL

Participación de mercado por empresa operadora









- El mercado de Internet Fijo también presenta un importante dinamismo en Huancavelica, habiendo alcanzado más de 3 mil líneas a marzo 2019.
- En Huancavelica se observa una alta tasa de participación de Telefónica con 82% del mercado, seguido por Red Intercable Perú y Entel, en segundo y tercer lugar, respectivamente.



2. Portabilidad numérica móvil







Portabilidad móvil Nacional – Mayo 2019

LÍNEAS MÓVILES PORTADAS (NACIONAL)					
Mayo 2019	Empresa Operadora		Saldo	Saldo	
	Líneas Ganadas	Líneas Perdidas		Prepago	Pospago
	205,460	324,546	↓ -119,086	↓ -142,568	↑ 23,482
	371,090	221,515	↑ 149,575	↑ 151,233	↓ -1,658
	290,409	284,705	↑ 5,704	↑ 13,604	↓ -7,900
	128,229	164,416	↓ -36,187	↓ -22,262	↓ -13,925
	0	8	↓ -8	↓ -8	0
	2	0	↑ 2	↑ 1	↑ 1

Fuente: Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal de Portabilidad (ABDCP).
Elaboración: OSIPTEL



Portabilidad móvil en Huancavelica – Mayo 2019

LÍNEAS MÓVILES PORTADAS (HUANCAVELICA)					
Mayo 2019	Empresa Operadora		Saldo	Saldo	
	Líneas Ganadas	Líneas Perdidas		Prepago	Pospago
	1,299	669	↑ 630	↑ 513	↑ 117
	1,547	2,111	↓ -564	↓ -417	↓ -147
	324	274	↑ 50	↑ 29	↑ 21
	1,079	1,195	↓ -116	↓ -125	↑ 9

Fuente: Cifras estimadas desde información reportada por las empresas operadoras, asumiendo fija la participación nacional de líneas ganadas y perdidas por cada empresa operadora y según modalidad contractual.

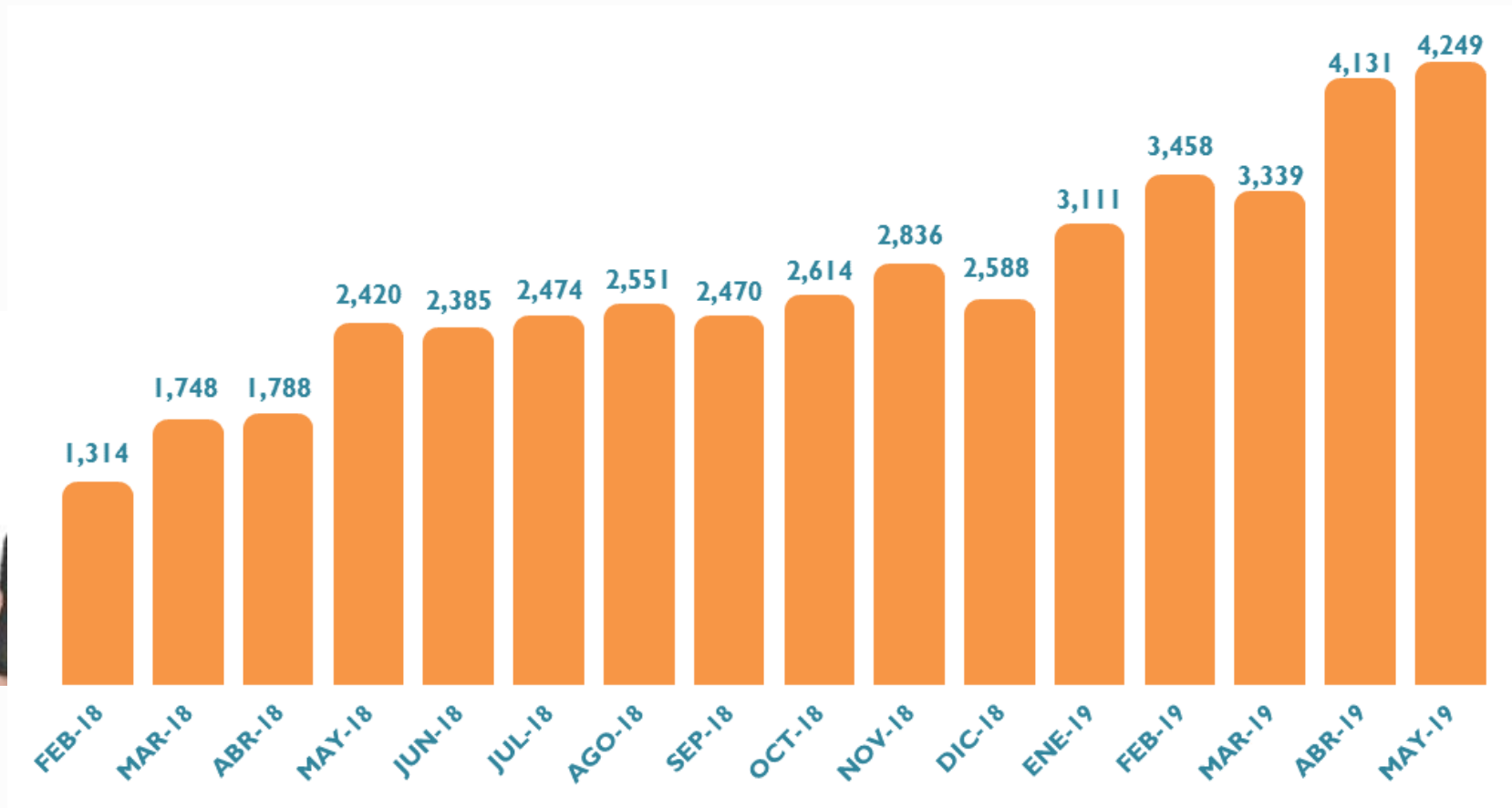
La información es referencial debido a que: (i) existen diferencias entre la información desagregada por departamento remitida por las empresas operadoras y los reportes de la base de datos de portabilidad (ABDCP), (ii) en algunos casos, las empresas manifiestan que no es posible asignar un código de área de localización (LAC) para identificar la ubicación geográfica de la portabilidad, (iii) se presentan algunas imprecisiones en el llenado del campo departamento en la solicitud de portabilidad por parte de las operadoras.

Elaboración: OSIPTEL



Evolución de la Portabilidad Numérica Móvil

LÍNEAS MÓVILES PORTADAS EN HUANCAMELICA Febrero 2018 – Mayo 2019



Las cifras en el periodo feb19-may19 son estimadas.



3. Reclamos en primera y segunda instancia



Reclamos resueltos en 1ra. instancia en Huancavelica, por empresa operadora

EMPRESA OPERADORA	2016	2017	2018	ITRIM 2019	% 2019
Telefónica ⁽¹⁾	2,083	4,093	2,695	471	61.81%
Claro	1,524	1,732	1,239	220	28.87%
Bitel	57	209	129	28	3.67%
Entel	23	70	98	17	2.23%
Directv	20	72	29	13	1.71%
Americatel	16	8	14	5	0.66%
Otras empresas	61	109	28	8	1.05%
TOTAL	3,784	6,293	4,232	762	100%

Fuente: Información remitida por las empresas operadoras en cumplimiento de la Resolución 121-2003-CD/OSIPTEL y modificatorias.

(1/) Incluye la información de Telefónica Multimedia S.A.C.

Cabe precisar que, Huancavelica solo concentra el 0.17% del total de reclamos resueltos a nivel nacional (en el primer trimestre de 2019 fueron 441,217).



Reclamos resueltos en I ra. instancia en Huancavelica, por servicio

SERVICIO	2016	2017	2018	ITRIM 2019	% 2019
Servicios Móviles	2,190	3,555	3,003	552	72.44%
Televisión por cable	360	517	200	44	5.77%
Internet	307	595	158	42	5.51%
Servicio telefónico fijo local	256	356	151	38	4.99%
Arrendamiento de circuitos	35	81	18	4	0.53%
Telefonía Pública	118	98	73	1	0.13%
Servicio telefónico fijo de larga distancia	4	3	1	0	0.00%
Otros	514	1,088	628	81	10.63%
TOTAL	3,784	6,293	4,232	762	100%

Fuente: Información remitida por las empresas operadoras en cumplimiento de la Resolución 121-2003-CD/OSIPTTEL y modificatorias.



Reclamos resueltos en I ra. instancia versus líneas móviles y fijas en Huancavelica

SERVICIO PÚBLICO MÓVIL

EMPRESA OPERADORA	RECLAMOS RESUELTOS		CONEXIONES	
	2019-I	%	2019-I	%
Telefónica	298	53.99%	75,982	30.60%
Claro	213	38.59%	126,349	50.88%
Bitel	28	5.07%	40,067	16.13%
Entel	13	2.35%	5,931	2.39%
TOTAL	552	100%	248,329	100%

Fuente: Información remitida por las empresas operadoras en cumplimiento de la Resolución 121-2003-CD/OSIPTEL y modificatorias.

TELEFONÍA FIJA

EMPRESA OPERADORA	RECLAMOS RESUELTOS		CONEXIONES	
	2019-I	%	2019-I	%
Telefónica	35	92.11%	2,907	81.38%
Claro	3	7.89%	424	11.87%
Otras empresas	0	0%	241	6.75%
TOTAL	38	100%	3,572	100%

Fuente: Información remitida por las empresas operadoras en cumplimiento de la Resolución 121-2003-CD/OSIPTEL y modificatorias.

(1/) Incluye la información de Telefónica Multimedia S.A.C.



Reclamos resueltos en I ra. instancia versus conexiones fijas en internet y Tv de paga

INTERNET

EMPRESA OPERADORA	RECLAMOS RESUELTOS		CONEXIONES	
	2019-I	%	2019-I	%
Telefónica	30	71.43%	3043	82.38%
Entel	4	9.52%	129	3.49%
Claro	0	0.00%	1	0.03%
Otras empresas	8	19.05%	521	14.10%
TOTAL	42	100%	3,694	100%

Fuente: Información remitida por las empresas operadoras en cumplimiento de la Resolución 121-2003-CD/OSIPTTEL y modificatorias.

TV DE PAGA

EMPRESA OPERADORA	RECLAMOS RESUELTOS		CONEXIONES	
	2019-I	%	2019-I	%
Telefónica ⁽¹⁾	27	61.36%	947	17.91%
Directv	13	29.55%	3,774	71.37%
Claro	4	9.09%	154	2.91%
Otras empresas	0	0%	413	7.81%
TOTAL	44	100%	5,288	100%

Fuente: Información remitida por las empresas operadoras en cumplimiento de la Resolución 121-2003-CD/OSIPTTEL y modificatorias.

(1) Incluye la información de Telefónica Multimedia S.A.C.



Reclamos resueltos en I ra. instancia en Huancavelica, por materias más reclamadas

MATERIA DE RECLAMO	2016	2017	2018	ITRIM 2019	% 2019
Facturación	2,273	4,539	2,362	309	40.55%
Calidad del Servicio	1,063	908	538	158	20.74%
Contratación no solicitada por el usuario	98	171	189	66	8.66%
Veracidad de la información brindada al usuario e idoneidad en la prestación del servicio	89	98	158	47	6.17%
Suspensión, corte o baja injustificada del servicio	40	111	122	29	3.81%
Incumplimiento de condiciones contractuales	3	15	91	24	3.15%
Incumplimiento de ofertas y promociones	20	49	87	23	3.02%
Cobro del servicio	55	128	195	16	2.10%
Incumplimiento de la solicitud de baja o desactivación del servicio	3	8	59	11	1.44%
Instalación o activación del servicio	24	32	57	8	1.05%
Tarjetas de pago físicas o virtuales	27	76	63	5	0.66%
Incumplimiento de los derechos reconocidos en la normativa sobre usuarios	2	13	5	3	0.39%
Traslado del servicio	7	8	7	2	0.26%
Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo o de la facturación detallada solicitada por el usuario	26	41	39	1	0.13%
Otras materias	54	96	260	60	7.87%
TOTAL	3,784	6,293	4,232	762	100%

Fuente: Información remitida por las empresas operadoras en cumplimiento de la Resolución 121-2003-CD/OSIPTEL y modificatorias.



Sentido de la resolución de la Empresa Operadora en 1ra. instancia en Huancavelica

SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN	2016	%	2017	%	2018	%	ITRIM 2019	%
Fundados	633	16.73%	1,358	21.58%	1,023	24.17%	141	18.50%
Fundados por razones comerciales	550	14.53%	999	15.87%	199	4.70%	43	5.64%
Parcialmente fundados	22	0.58%	70	1.11%	47	1.11%	4	0.53%
Parcialmente fundados por razones comerciales	15	0.40%	10	0.16%	2	0.05%	1	0.13%
Infundados	2,130	56.29%	3,326	52.85%	2,482	58.65%	477	62.60%
Improcedentes	200	5.29%	193	3.07%	311	7.35%	74	9.71%
Otros	234	6.18%	337	5.36%	168	3.97%	22	2.89%
TOTAL	3,784	100%	6,293	100%	4,232	100%	762	100%

Fuente: Información remitida por las empresas operadoras en cumplimiento de la Resolución 121-2003-CD/OSIPTEL y modificatorias.



Expedientes resueltos en segunda instancia – Tribunal de Apelaciones del OSIPTEL

Apelaciones y quejas resueltas de Huancavelica

RECURSO	2015	2016	2017	2018	2019*
APELACIONES	56	53	123	177	96
QUEJAS	52	59	53	85	46
TOTAL	108	112	176	262	142

Fuente: SISTRAM

* 01 enero al 20 de mayo



4. Sanciones y multas impuestas a las empresas operadoras



Multas y sanciones impuestas a las empresas operadoras en el 2018 y 2019 - Gerencia General

Empresa	Sanción	Infracción	Gravedad	Año	Multas en UIT	Importe en Soles
Telefónica	Multa	No brindó información clara, veraz, precisa y detallada del procedimiento de reclamos y el recurso de quejas en 40 acciones de supervisión	Leve	2018	7.71	S/ 31,996.50
Bitel	Multa	Activó el servicio de telefonía móvil sin haber verificado la identidad del solicitante mediante los sistemas de verificación biométrico y/o no biométrico al momento de la contratación.	Muy grave	2018	151	S/ 626,650.00
Telefónica	Multa	Mantener sin servicio a 153 centros poblados rurales en un período, consecutivo o alternado, de más del 8% del año calendario.	Leve	2018	163	S/ 676,450.00
Bitel	Multa	No cumplió con ejecutar el Plan de Cobertura al segundo año en dos distritos de Huancavelica y Cusco respecto a la meta anual; y en tres distritos de las mismas regiones respecto de la meta anual acumulada.	Muy grave	2019	120.80	S/ 507,360.00
Azteca	Amonestación	No comunicó 74 interrupciones que afectaron a diversos distritos y provincias a nivel nacional con una anticipación no menor de 15 días calendarios.	Leve	2019	NA	NA
					442.51	S/ 1'842,456.5

- El importe de la multa se ha calculado sobre la base de la UIT 2018, que equivalía a S/ 4150, y la UIT 2019, que equivale a S/ 4,200.
- Las infracciones cometidas afectaron, al mismo tiempo, a Huancavelica y a otras regiones.



5. Cobertura del Servicio Móvil



Cobertura Móvil declarada en Huancavelica, a nivel de centros poblados

En Huancavelica se tiene 6,938 centros poblados, de los cuales el 35.77% cuenta con cobertura móvil de al menos un operador.

Cantidad de centros poblados de Huancavelica que tienen tecnologías 2G, 3G y 4G

TECNOLOGIA / EO	 movistar	 claro	 entel	 bitel <small>Telefonía móvil para todos</small>	al menos un operador
2G	1,029	1,605	177	-	2,200
3G	139	1,018	177	724	1,422
4G	90	520	131	235	723
Al menos 1 tecnología	1,098 (15.83%)	1,606 (23.15%)	186 (2.68%)	841 (12.12%)	2,482 (35.77%)

Información declarada por las empresas operadoras sujeta a validación del OSIPTEL.

(*) La información correspondiente a los reportes recibidos del primer trimestre del 2019 se encuentra en proceso de evaluación. Información de Movistar, Claro y Entel pendiente de rectificación sobre la base de centros poblados con nuevos puntos de referencia.

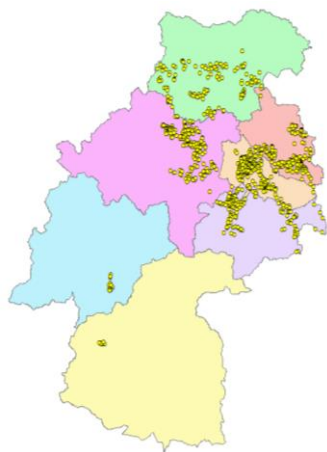


Mapa de cobertura del servicio móvil en Huancavelica (2019 primer trimestre)

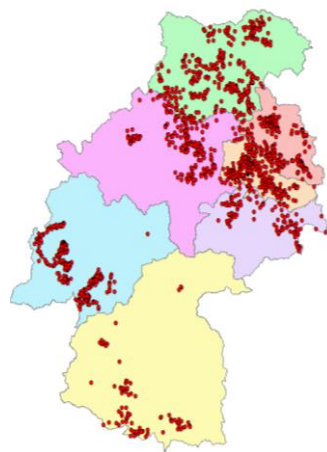
En Huancavelica hay 6,938 centros poblados, de los cuales el 35.77 % cuenta con cobertura móvil de al menos un operador.



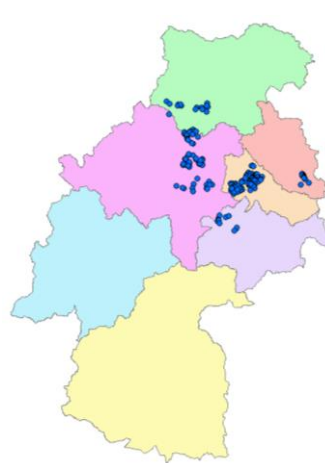
Tiene cobertura en el 12.1% de los centros poblados



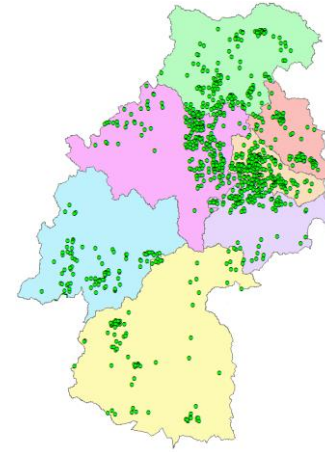
Tiene cobertura en el 23.2% de los centros poblados



Tiene cobertura en el 2.7% de los centros poblados



Tiene cobertura en el 15.8% de los centros poblados



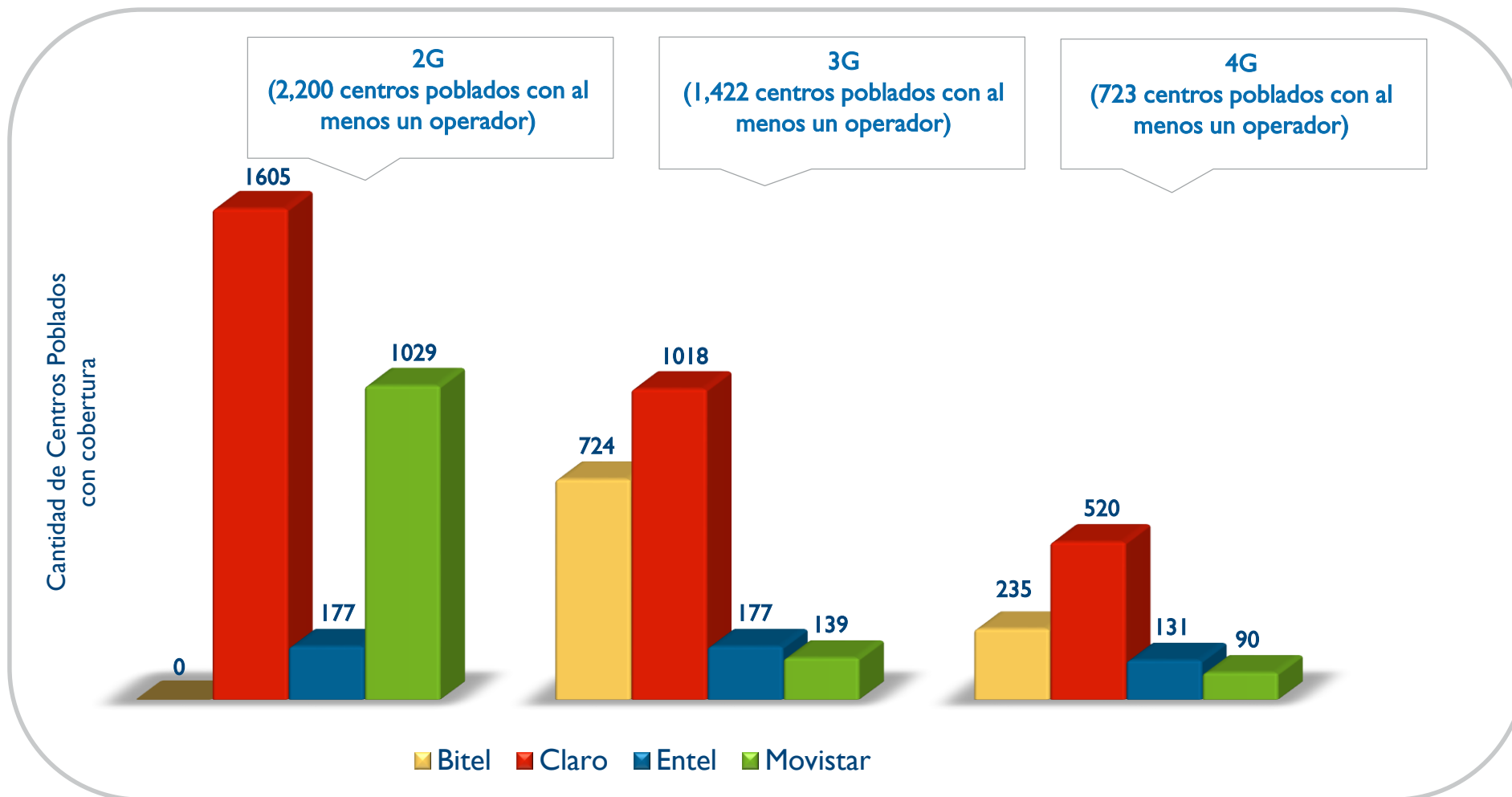
Nota: Información declarada por las empresas operadoras sujeta a validación.

(*) La información de Claro, Entel y Movistar pendiente de rectificación sobre la base de nueva lista de centros poblados.



Centros poblados con cobertura según tecnología en Huancavelica (2019 primer trimestre)

Huancavelica tiene 6,938 centros poblados, de los cuales 2,482 (35.77 %) cuenta con cobertura móvil de al menos un operador.



Nota: Información declarada por las empresas operadoras sujeta a validación.



6. Calidad del servicio



Interrupciones del servicio en Huancavelica

Causas Externas

- Daño a la infraestructura ocasionado por terceros.
- Robo / hurto y vandalismo.
- Daño ocasionado por concesionarios de otros servicios públicos.
- Daño ocasionado por otra empresa (arrendamiento, co-ubicación).
- Daño de origen natural (sismo, huayco) etc.)

Responsabilidad de la empresa

- Falla de equipo de transmisión.
- Falla de equipo terminal.
- Falla de sistema de energía.
- Falla de medio de transmisión.
- Otra causa no excluyente.

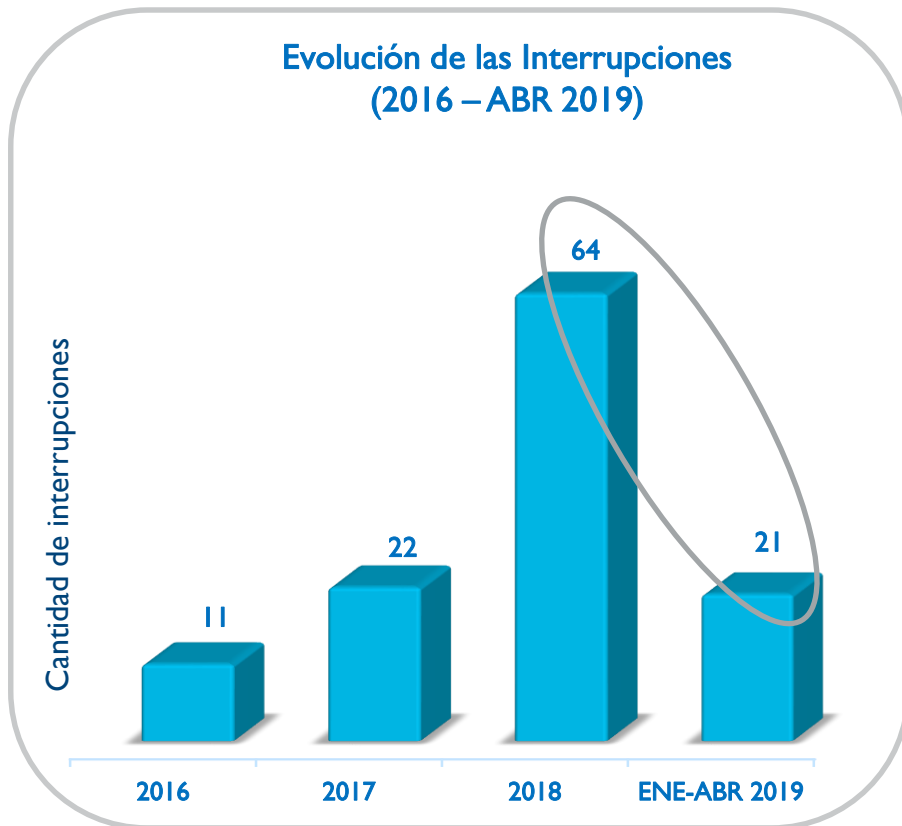
CATEGORÍA REPORTADA	2016	2017	2018	*2019
CAUSA EXTERNA	10	21	62	21
NO EXCLUYENTE	1	1	2	0
TOTAL	11	22	64	21

Fuente: OSIPTEL, reportes realizadas por las empresas operadoras a través del SISREP
(*), Reportes entre 01 de enero y 30 de abril de 2019

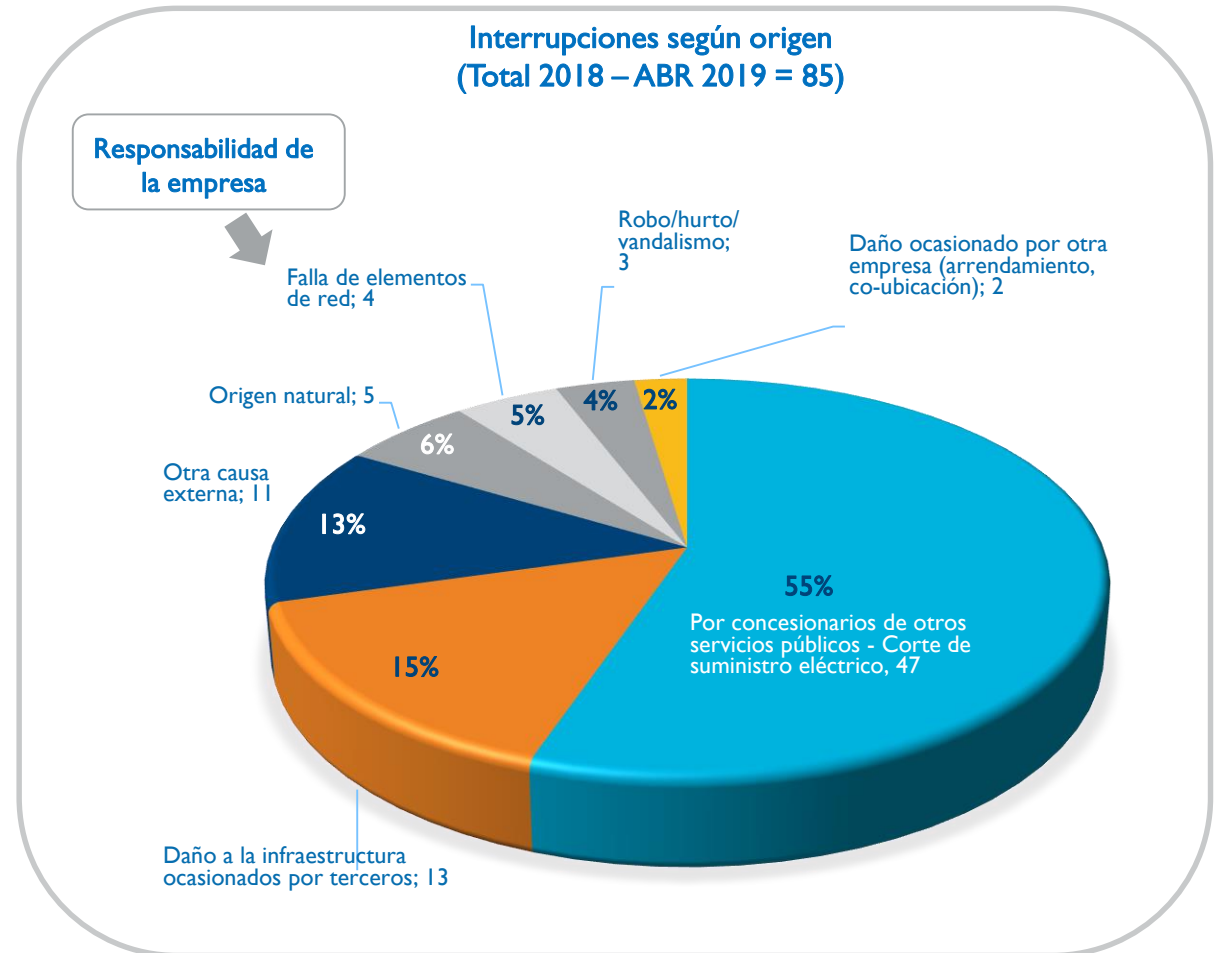


Interrupciones del servicio en Huancavelica

De las 85 interrupciones reportadas en la región (2018 – Abr. 2019), 4 interrupciones son Falla de elemento de red. Todas las interrupciones generan devoluciones.

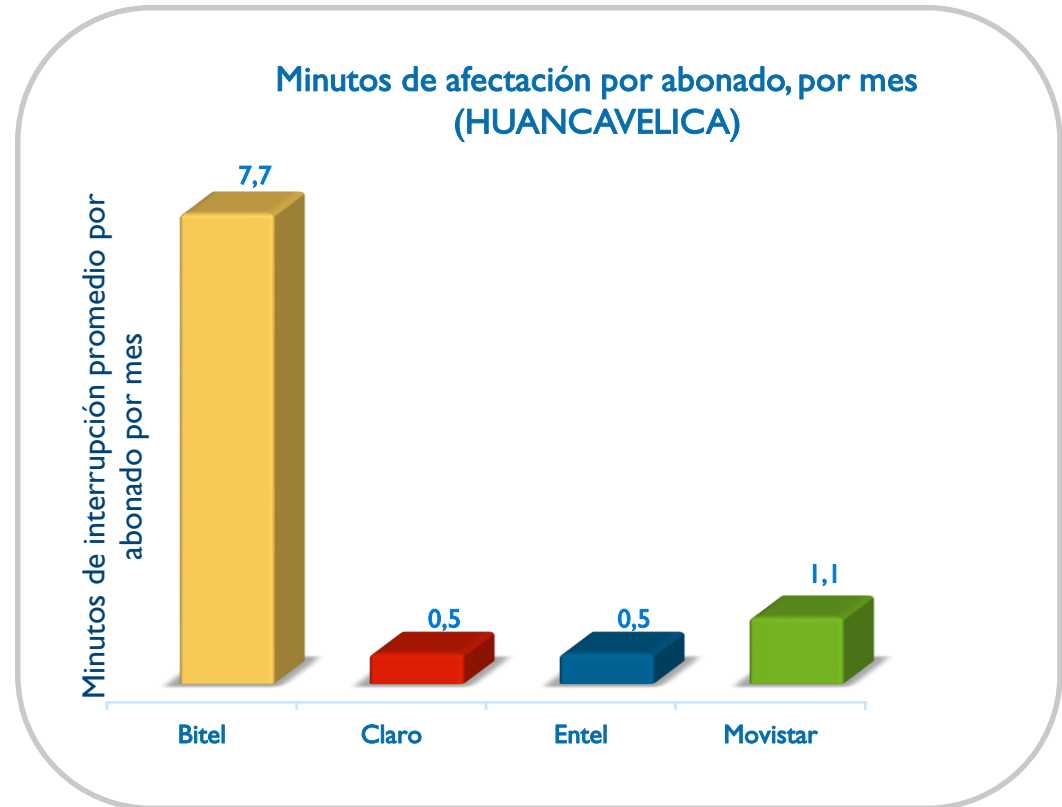
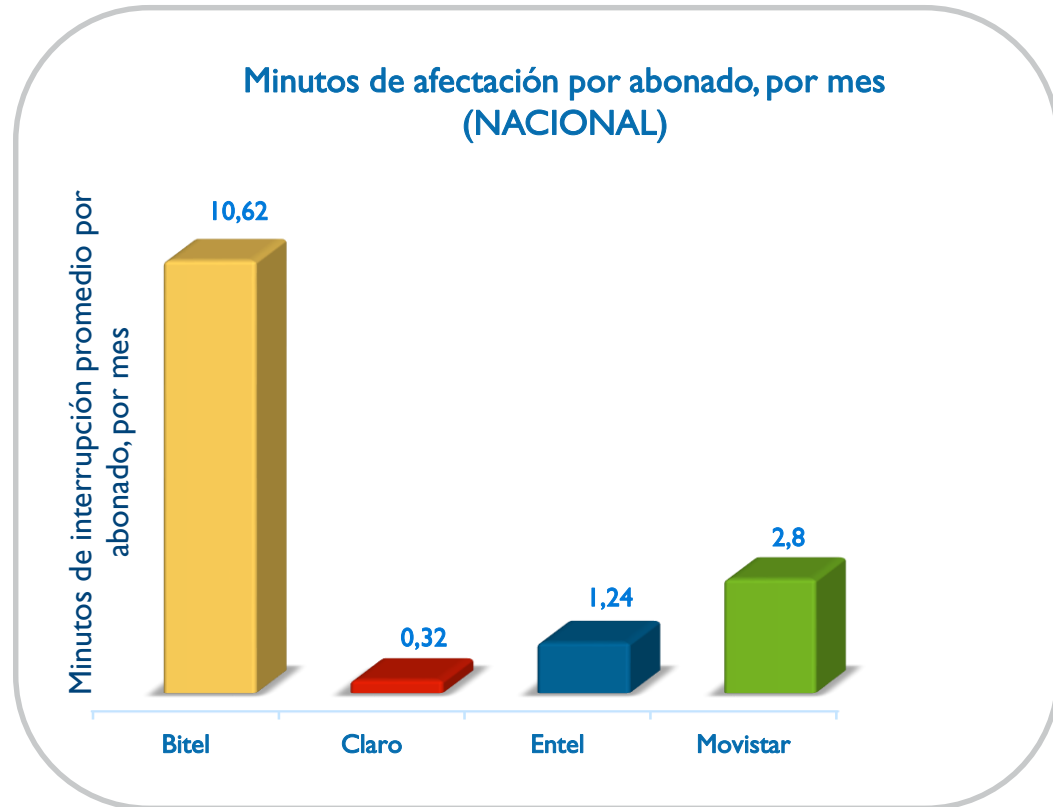


Fuente: Reportes realizados por las empresas operadoras a través del SISREP.



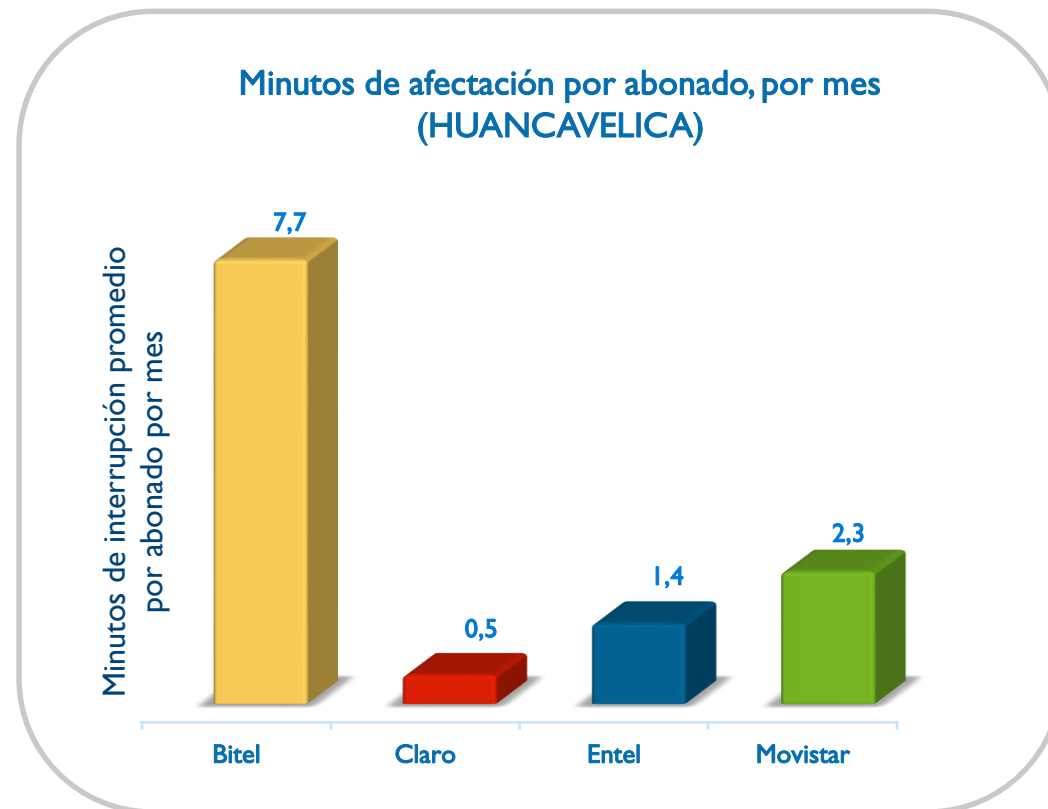
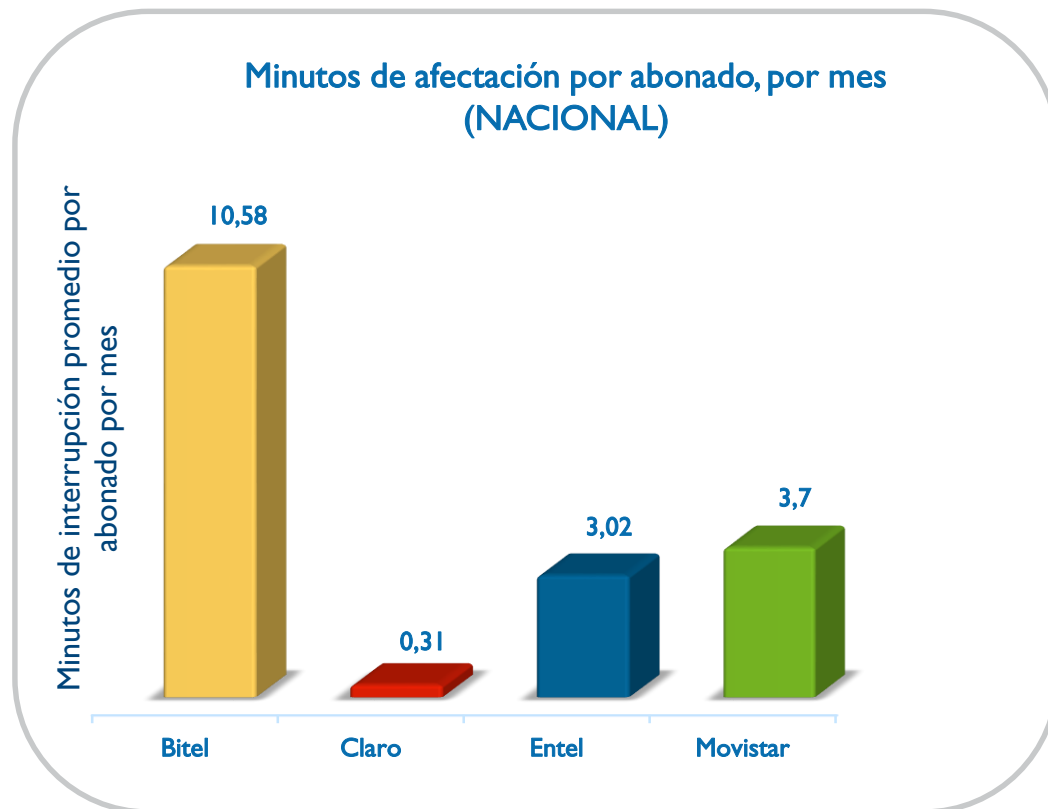
Minutos de interrupción en el servicio móvil en Huancavelica (2018)

En el servicio móvil, Bitel es el operador con la mayor cantidad mensual de minutos de interrupción a todos sus abonados.



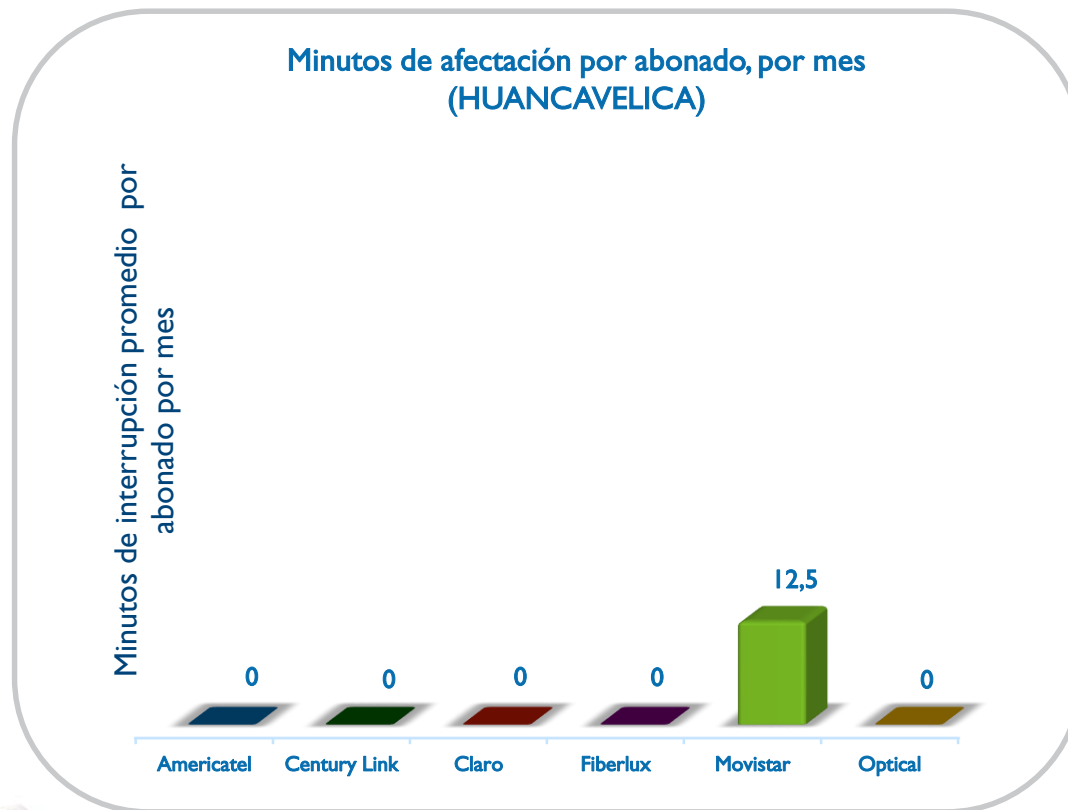
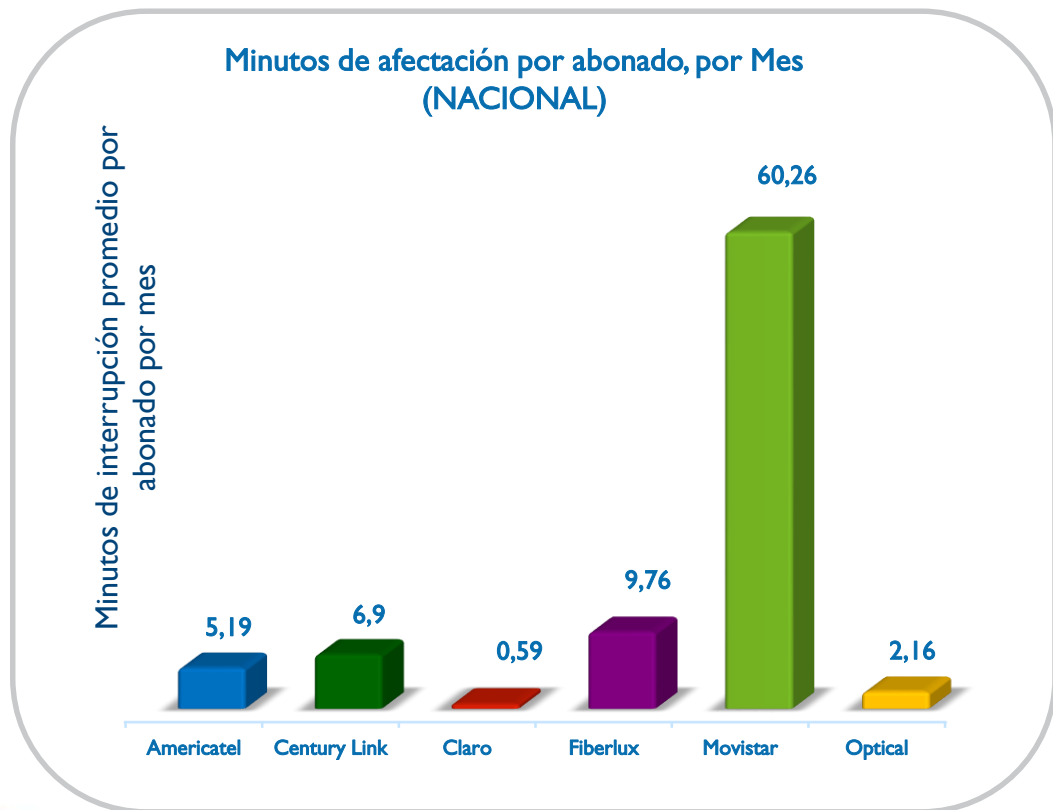
Minutos de interrupción en internet móvil en Huancavelica (2018)

En internet móvil, Bitel es el operador con la mayor cantidad mensual de minutos de interrupción a todos sus abonados.



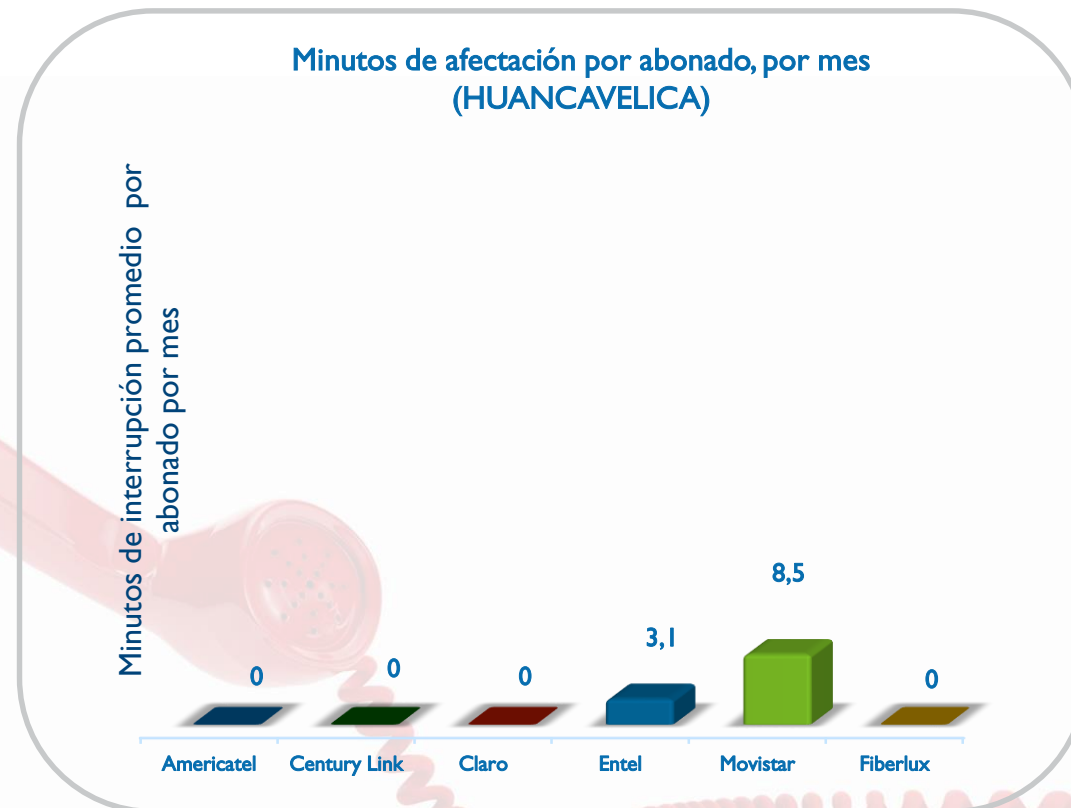
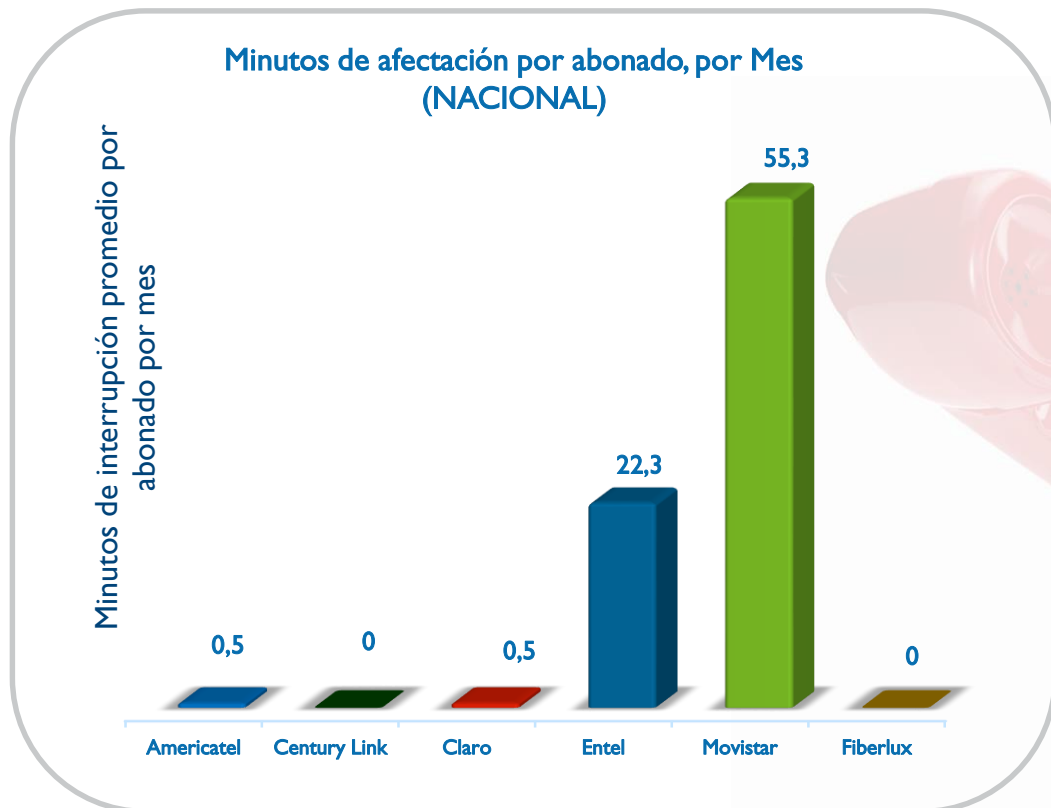
Minutos de interrupción en internet fijo en Huancavelica (2018)

En internet fijo, Movistar es el operador con la mayor cantidad mensual de minutos de interrupción a todos sus abonados.



Minutos de interrupción en Telefonía fija en Huancavelica (2018)

En telefonía fija, Movistar es el operador con la mayor cantidad mensual de minutos de interrupción a todos sus abonados.



Mediciones de Indicadores de Voz medidos en campo en el año 2018

8 Centros Poblados medidos en Huancavelica en el 2018

Calidad de Cobertura de Señal (CCS)

REGIÓN	CCS-GSM MOVISTAR	CCS-UMTS MOVISTAR	CCS-GSM CLARO	CCS-UMTS CLARO	CCS-GSM ENTEL	CCS-UMTS ENTEL	CCS-UMTS BITEL
HUANCAVELICA	98.87%	92.02%	100.00%	99.53%	99.85%	99.76%	96.85%



- Potencia de señal igual o superior a -95 dBm.
- Valor Objetivo: mayor o igual al 95% de las mediciones por centro poblado.

Calidad de Voz (CV)

REGIÓN	CV-GSM MOVISTAR	CV-UMTS MOVISTAR	CV-GSM CLARO	CV-UMTS CLARO	CV-GSM ENTEL	CV-UMTS ENTEL	CV-UMTS BITEL
HUANCAVELICA	3.25	3.49	3.30	3.53	3.33	3.70	3.51



- Mide la inteligibilidad de la comunicación (voz)
- Valor Objetivo: Promedio ≥ 3.0 a nivel de cada centro poblado

Tiempo de Entrega de Mensaje de Texto (TEMT)

REGIÓN	TEMT-GSM MOVISTAR	TEMT-UMTS MOVISTAR	TEMT-GSM CLARO	TEMT-UMTS CLARO	TEMT-GSM ENTEL	TEMT-UMTS ENTEL	TEMT-UMTS BITEL
HUANCAVELICA	9.12	9.84	9.92	5.90	9.30	7.98	5.87



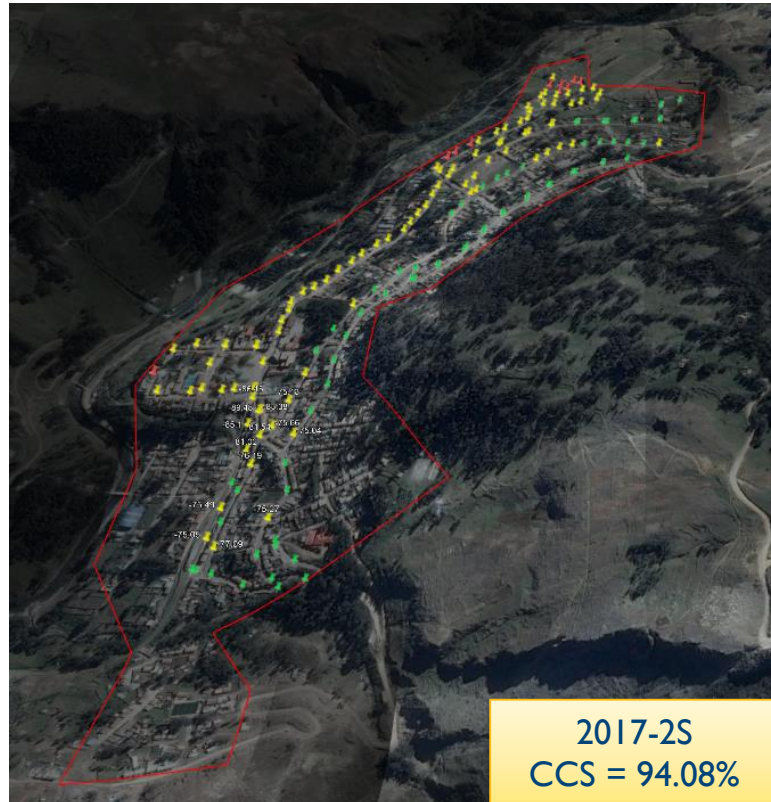
- Mide la demora desde que se envía hasta que se recibe un SMS
- Valor Objetivo: Promedio $\leq 20s.$ a nivel de cada cc.pp



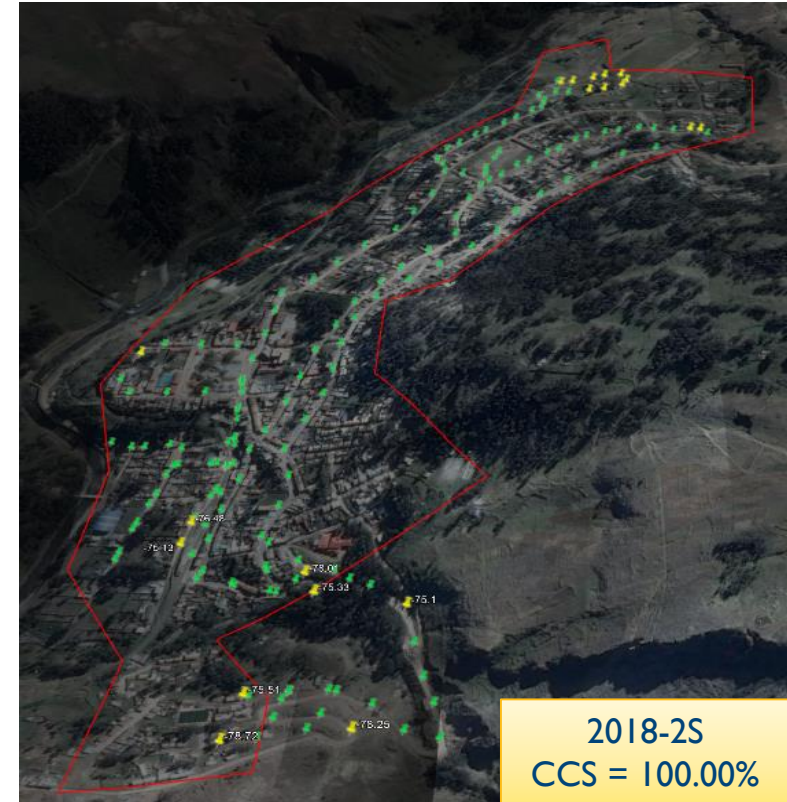
Compromisos de Mejora en Yauli (Caso: Claro – 3G)

Los COMPROMISOS DE MEJORA permiten que los operadores puedan realizar acciones para corregir problemas en términos de cobertura y calidad en el servicio público móvil.

ANTES



DESPUES



- Muy bueno
- Bueno
- Por mejorar




Velocidades promedio de Internet móvil en el año 2018

- Movistar registra la mayor de velocidad promedio de subida en 4G en la localidad de Churcampa.
- Entel registra la mayor velocidad promedio de bajada en 4G en la localidad de Mariscal Cáceres.

Velocidades promedio de bajada expresada en Mbps en Huancavelica en el año 2018*

								
LOCALIDAD	4G	3G	4G	3G	4G	3G	4G	3G
HUANCAVELICA	23.96	NM	3.44	NM	37.92	NM	1.10	NM
CHURCAMP	18.11	12.62	18.04	3.16	44.63	6.75	6.62	1.04
MARISCAL CÁ CERES	21.19	4.97	10.36	3.11	46.88	7.47	14.11	5.19

Velocidades promedio de subida expresado en Mbps en Huancavelica en el año 2018*

								
LOCALIDAD	4G	3G	4G	3G	4G	3G	4G	3G
HUANCAVELICA	20.26	NM	9.45	NM	25.77	NM	6.20	NM
CHURCAMP	25.86	2.78	14.04	1.56	21.02	2.87	5.81	0.19
MARISCAL CÁ CERES	4.19	1.15	11.19	1.24	19.68	3.00	5.84	0.93

Elaboración: GSF-OSIPTEL. Información referencial, en proceso de validación. *NM: Centro Poblado No Medido.



7. Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica



Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica (RDNFO) - Huancavelica

- Huancavelica cuenta con 19 nodos de la RDNFO.
- Los nodos están **aptos** para que las empresas operadoras que lo requieran **se conecten** a ellos para prestar servicios al usuario final.
- Se ha **supervisado trimestralmente** la operatividad de los nodos, así como los SLA del servicio RDNFO portador, cuyos resultados se encuentran en período de evaluación.

Nodos de la RDNFO en Huancavelica

DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO	CAPITAL	RESUMEN NODO
HUANCAMELICA	CHURCAMP	CHURCAMP	HUACCRA PUQUIO	CONEXIÓN
		LA MERCED	LA MERCED	CONEXIÓN
		CHURCAMP	CCARAPATA	CONEXIÓN
		PAUCARBAMB	OXAPATA	CONEXIÓN
	TAYACAJ	PAMPAS	CENTRO UNION PUCA ERA (SAN JUAN MANTARO)	CONEXIÓN
		AHUAYCHA	SANTA ROSA DE RAYAN PATA	CONEXIÓN
		COLCABAMB	TOCCLLACURI	CONEXIÓN
			OCORO (NINABAMB)	CONEXIÓN
		DANIEL HERNANDEZ	CHECCHECANCHA	CONEXIÓN
		ÑAHUIMPUQUIO	REPARTICION (ISLA GRANDE)	CONEXIÓN
	HUANCAMELICA	HUANCAMELICA	CALLQUI CHICO	CONEXIÓN
		HUANDO	HUANDO	CONEXIÓN
	CHURCAMP	CHURCAMP	CHURCAMP	DISTRIBUCION
	ACOBAMB	ACOBAMB	ACOBAMB	DISTRIBUCION
	ANGARAES	LIRCAY	LIRCAY	DISTRIBUCION
	CASTROVIRREYNA	CASTROVIRREYNA	CASTROVIRREYNA	DISTRIBUCION
	TAYACAJ	PAMPAS	PAMPAS	DISTRIBUCION
	HUAYTARA	HUAYTARA	HUAYTARA	DISTRIBUCION
	HUANCAMELICA	HUANCAMELICA	HUANCAMELICA	AGREGACION Y DISTRIBUCION



8. Bloqueo de equipos y RENTESEG



Bloqueo de equipos terminales con IMEI inválido

Cada equipo celular tiene un IMEI (código) que lo identifica y que puede ser adulterado luego del robo de dicho equipo (IMEI inválido)



	Bloqueo de equipos con IMEI inválidos					
	Setiembre 2018 (*)	Enero 2019 (**)	Abril 2019 (***)	Mayo 2019 (***)	Junio 2019 (***)	Julio 2019 (***)
Telefónica del Perú						
Claro						
Entel	250 000	1 270 456	1 500 000	1 500 000	1 500 000 Pendiente	919 829 Pendiente
Bitel						
Incacel						

(*) Bloqueo dispuesto en el marco del Decreto Supremo N° 009-2017-IN.

(**) Bloqueo dispuesto al finalizar la amnistía temporal dispuesta por el Decreto Supremo N° 009-2017-IN.

(***) Bloqueo dispuesto de acuerdo al cronograma aprobado por el OSIPTEL y el MININTER, en el marco del Decreto Supremo N° 007-2019-IN.





Fonoayuda

0-801-121-21

Facebook

 /OsiptelOficial

Twitter

@OSIPTEL