



## MÁS FAMILIAS CONECTADAS

En Perú, más de 7 millones de hogares tienen acceso al Internet, según la última encuesta especializada del Sector Telecomunicaciones - ERESTEL.

Pág. 4

### OSIPTEL LANZA PUNKU.

Novedosa herramienta digital con estadística del sector.  
Pág. 10

## ÍNDICE

4. El 73% de hogares en Perú tienen acceso a Internet
6. Visitas inopinadas a centros de atención de las empresas
8. OSIPTEL entre los reguladores top de la región
10. PUNKU, la puerta de acceso a la información del sector telecom
12. Nuevo ranking de calidad de los servicios
14. Wi Fi +Datos



AÑO 6  
SEPTIEMBRE 2019

BOLETÍN  
Nº 26

**RAFAEL MUEnte SCHWARZ**  
Presidente del Consejo Directivo

**LENKA ZAJEC YELUSIC**  
Edición General  
Gerente de Comunicación Corporativa

**PATRICIA KADENA ODO**  
Coordinación  
Jefe de Prensa

**RICHARD ABECASIS RENGIFO**  
Redactor Periodístico

OSIPTEL Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones  
Av. Del Parque Norte 1180, San Borja  
<http://www.osiptel.gob.pe>

**DESTACO Diseño y Comunicación**  
Diseño – Diagramación

## ERESTEL 2018: UN VALIOSO INSUMO PARA AFINAR NUESTRA GESTIÓN

**A**cabamos de presentar los resultados de nuestra Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL 2018) y las conclusiones nos muestran un nuevo panorama.

Internet es el servicio más valorado entre las familias y quizás por eso tres de cada cuatro hogares peruanos tienen al menos un dispositivo móvil para conectarse a él; la modalidad postpago en los contratos de telefonía móvil parece ser la nueva tendencia al registrar el mayor crecimiento en el país; y también las plataformas para ver películas streaming, cuyo número de contratos casi se ha triplicado en los últimos dos años.

Estos datos son para nuestra gestión un insumo valioso porque se trata de información que nos permite hacer nuevas proyecciones para garantizar que el mercado siga funcionando en sana competencia y en óptimas condiciones para los usuarios.

### Empoderamos al usuario con información sobre calidad de los servicios

En el OSIPTEL difundimos información que le permita al usuario tomar mejores decisiones al contratar sus servicios. Por eso, hemos elaborado un ranking de calidad que explica la situación de cada uno, la velocidad de internet, las interrupciones, el porcentaje de reclamos, etc.

Con esta información empoderamos al usuario para que elija con qué empresa contratar, depen-



## La calidad de los servicios de telecomunicaciones depende del despliegue de infraestructura, de las bandas de espectro radioeléctrico; y de las facilidades administrativas municipales para la instalación de Estaciones Base Celulares (antenas).

diendo del lugar de su residencia y sus necesidades de servicio.

Es necesario indicar que la buena calidad de los servicios de telecomunicaciones depende de tres factores: el despliegue de infraestructura, las bandas de espectro radioeléctrico; y las facilidades administrativas que brinden los gobiernos locales para la instalación de Estaciones Base Celulares (antenas).

### Nuestra gestión regulatoria eleva nuestro prestigio internacional

La Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) le otorgó a nuestro país 87 puntos sobre 100 en su evaluación respecto al progreso del marco regulatorio nacional para lograr que el sector telecomunicaciones sea más dinámico e inclusivo. Esta calificación ubica al Perú en el tercer lugar en gestión regulatoria de telecomunicaciones en Latinoamérica.

La evaluación, denominada ICT Regulatory Trac-

ker 2018, es un índice sobre Gestión Regulatoria en Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), destaca la alta puntuación obtenida por el Perú en la categoría Autoridad Regulatoria, con 18 puntos de un máximo de 20, donde se califica la existencia de autonomía e imparcialidad en nuestra labor reguladora.

Es propicio recordar que el OSIPTEL se convirtió el año pasado en el primer organismo regulador peruano en someterse a la evaluación de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), mediante la metodología PAFER (Performance Assessment Framework Economic Review), en el marco de la implementación de mejoras de las políticas públicas consideradas en el Programa País del Perú que desarrolla dicho foro internacional. ■

**RAFAEL MUENTE SCHWARZ**

Presidente del OSIPTEL



# EL 73% DE HOGARES EN PERÚ TIENE ACCESO A INTERNET

## OSIPI TEL presentó última Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL) 2018.

**E**l servicio de telecomunicaciones de mayor crecimiento en el país es el internet. Al 2018, el 73% de los hogares tienen acceso a este servicio, según la última Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones – ERESTEL 2018, elaborada por el OSIPI TEL. 7 millones 041 mil 508 hogares, tienen acceso al servicio de internet (fijo o móvil).

La penetración de internet ha registrado un avance de 6.5 puntos porcentuales respecto del año 2016 debido al avance en los segmentos socioeconómicos D y E, que subieron 12.1 y 10.3 puntos porcentuales, respectivamente.

Según la encuesta que se aplicó a 12,669 hogares urbanos y rurales del país, el 83.1% de los peruanos de 12 años a más usa internet desde un equipo celular o una tablet con servicio pagado y el 35.8% lo hace desde una conexión fija desde una vivienda.

Asimismo, más del 95% de hogares peruanos tiene por lo menos un servicio de telecomunicaciones.

De otro lado, la telefonía móvil alcanzó una

penetración de 94.1% a nivel nacional, es decir, 9 millones 067 mil 167 hogares cuentan con dicho servicio. Entre el 2016 y 2018, la contratación del servicio de telefonía móvil en la modalidad postpago subió de 36% a 39.8% y en prepago se redujo de 64% a 60.2%.

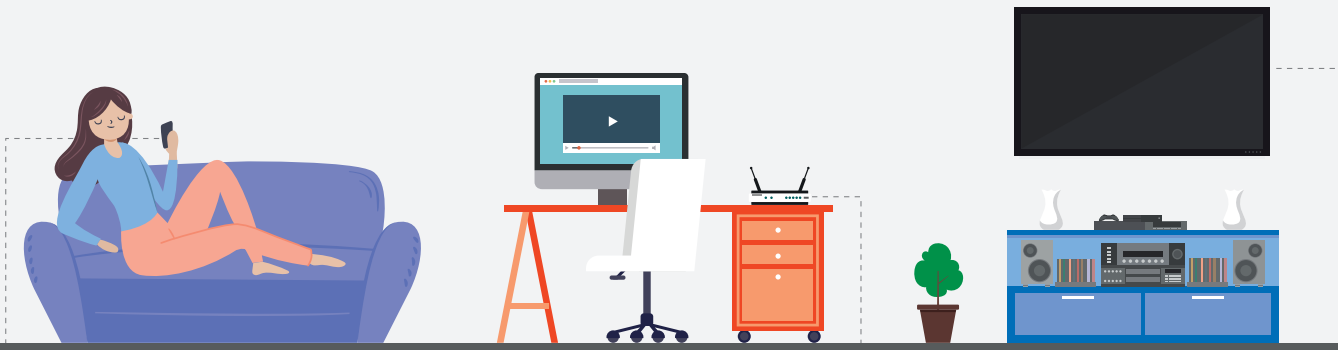
El crecimiento ha sido impulsado por la mayor posesión de Smartphones. Al 2018, 73.4% de los hogares tienen por lo menos un Smartphone, destacando el resultado en el ámbito urbano y los segmentos socioeconómicos C y D. La posesión de un Smartphone creció 7.1 puntos porcentuales respecto de 2016, lo que significa que entre 2016 y 2018 pasó de 5 millones 692 mil 600 a 7 millones 074 mil 458.

Según edades, la tenencia de un Smartphone entre las personas de 18 y 23 años llegó al 81.6%, mientras que entre las personas de 51 años a más es de 36.5%. Por género, el 60.1% de los hombres y el 55.2% de las mujeres declaran tener por lo menos un teléfono inteligente.

Este sondeo revela también que el 61.9% de los usuarios de telefonía móvil gasta menos de S/ 30 al mes y el 18,6% paga entre S/ 30 y S/ 50. En internet fijo (sin empaquetar), el 58.8% gasta entre S/ 50 y S/ 100 mensuales y el 30.3% paga menos de S/ 50. En televisión de paga (sin empaquetar), el 55.9% gasta menos de S/ 50 al mes. ■

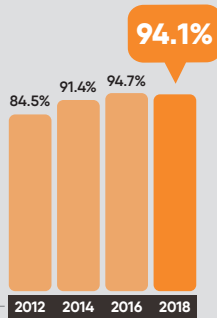
# ENCUESTA RESIDENCIAL DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES - ERESTEL

## Acceso de los hogares peruanos a los servicios de telecomunicaciones



**9'067,167**

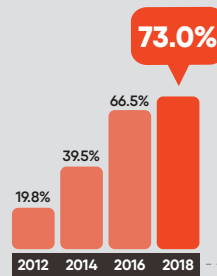
Hogares peruanos con servicio de telefonía móvil



Telefonía Móvil

**7'041,508**

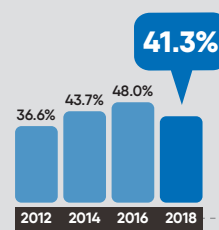
Hogares peruanos con servicio de Internet (fijo o móvil)



Internet

**3'980,397**

Hogares peruanos con servicio de TV de paga



Televisión de paga

**95.8%**

de hogares peruanos tienen por lo menos un servicio de telecomunicaciones.



**75.1%**

de hogares peruanos tienen por lo menos un dispositivo móvil para conectarse a internet.



**61.4%**

de peruanos de 12 años a más usa internet.





# OSIPTEL EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN DE LAS EMPRESAS OPERADORAS

**Organismo supervisor busca conocer, *in situ*, la problemática de los usuarios. Desde junio, se han realizado visitas inopinadas en 17 regiones del país.**

**E**l Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL inició un "Programa de visitas inopinadas a los centros de atención de las empresas operadoras" para recopilar información directa de los abonados, identificar problemas tipos y plantear alternativas de solución.

Así, en junio de este año, las visitas inopinadas comenzaron en los puntos de atención de Telefónica y Claro en Lima, Lambayeque, Cusco, Loreto y Arequipa, por ser las operadoras que más reclamos recibieron en el 2018.

Asimismo, del 16 al 20 de setiembre se realizaron visitas a los centros de atención de las empresas operadoras en Jaén, Ayacucho, Ucayali, Apurímac, Pasco, Tumbes y Lima, cubriendo hasta el momento 17 regiones del país.

Esta actividad permite conocer, *in situ* la experiencia de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones en los puntos de atención y brindarles orientación directa. También permite verificar la calidad de la información que ofrecen las empresas y el cumplimiento de las normas respectivas.

La información levantada en estas jornadas es procesada y analizada por la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario – GPSU (a cargo del programa), que busca identificar los problemas más frecuentes y, eventualmente, proponer medidas para mejorar la



**LIMA**

atención a los usuarios. Los incumplimientos por parte de las empresas operadoras son analizados por la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF). ■



**TRUJILLO**



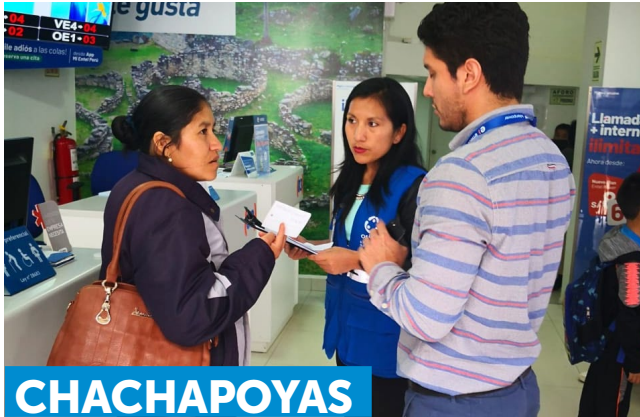
**PUNO**



**LIMA**



**AMAZONAS**



**CHACHAPOYAS**



**JUNÍN**



**TACNA**

# ENTRE LOS REGULADORES TOP DE LA REGIÓN

**Perú ocupa el tercer lugar en Gestión Regulatoria de Telecomunicaciones en Latinoamérica. El ICT Regulatory Tracker 2018, que elabora la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), le dio 87 puntos a nuestro país, colocándolo en el puesto tres de una lista de diez.**



**E**l índice ICT Regulatory Tracker 2018, de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) calificó a Perú en el tercer lugar en Gestión Regulatoria entre los países de América Latina y el Caribe, al otorgarle 87 puntos sobre 100, por encima de países como Argentina, Ecuador, Chile y otros, y solo después de México y Brasil en la evaluación.

El ICT Regulatory Tracker 2018 de la UIT es un índice sobre Gestión Regulatoria en Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) que permite identificar brechas y tendencias, y rastrear progresos en los marcos regulatorios a nivel mundial, con el fin de propiciar reformas en el sector.

Para la calificación, la UIT evalúa 50 indicadores agrupados en cuatro categorías: autoridad regu-

latoria, mandato regulatorio, régimen de la regulación y marco de competencia, cada una con un peso específico que suman 100 puntos en total. Es importante resaltar el rol que ha tenido el OSIPTEL en la obtención de los resultados de este ranking avalado por la UIT, organismo especializado de la Organización de las Naciones Unidas, máxima autoridad global en normativa en Telecomunicaciones, y en especial en la categoría Marco de Competencia.

Se destaca la alta puntuación obtenida por el Perú en la categoría Autoridad Regulatoria, con 18 puntos de un máximo de 20, donde se califica la existencia de autonomía e imparcialidad por parte del regulador de telecomunicaciones, así como la existencia de mecanismos de

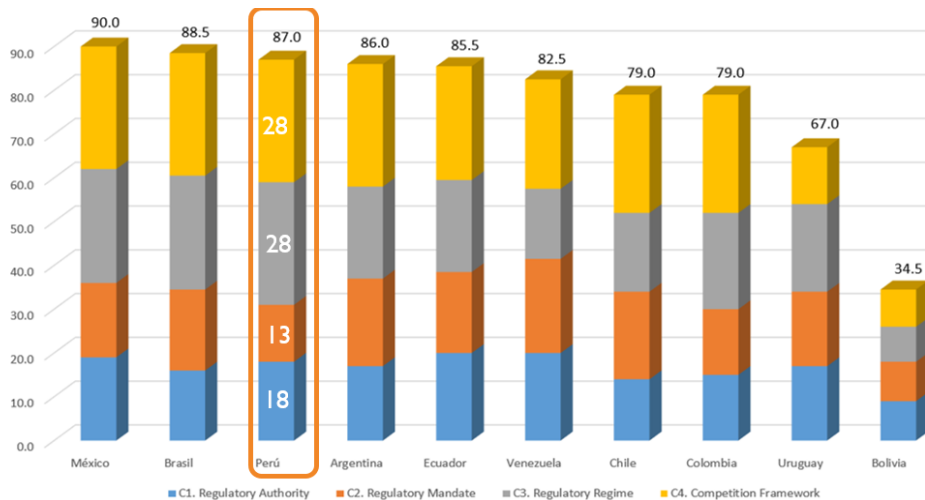


rendición de cuentas, de consultas públicas en la toma de decisiones, facultades para imponer o ejecutar sus decisiones, capacidad de imponer sanciones, disponibilidad de mecanismos de resolución de disputas y de apelaciones, y si posee autoridad en materia de competencia. Es importante mencionar que, de acuerdo con la UIT, el ente supervisor debería tener múltiples fuentes de financiamiento para reforzar su independencia.

Asimismo, en la categoría Marco de Competencia, el Perú obtuvo el máximo puntaje posible, 28/28, igual al resultado que obtuvo en el año 2017, donde las políticas regulatorias y de competencia implementados por el OSIPTEL en los últimos años fueron determinantes para conseguir el más alto puntaje. Y en Régimen Regulatorio nuestro país escaló 14 puntos en el ranking de la UIT, al pasar de 14/30 en 2017 a 28/30 en 2018, donde varias políticas regulatorias relacionadas con los indicadores de esta categoría fueron impulsadas por el OSIPTEL. ■

## EVALUACIÓN DEL ICT REGULATORY TRACKER 2018

### LATINOAMÉRICA



Peru

[Share:](#)

[Print:](#) [Save:](#)

Mobile-cellular telephone subscriptions per 100 inhabitants, 2017 : **120.98**  
 Fixed broadband subscriptions per 100 inhabitants, 2017 : **7.18**  
 GNI per capita (in USD), 2017: **5960**  
 Region : **Latin America & Caribbean**

Cluster 1: REGULATORY AUTHORITY	Cluster 2: REGULATORY MANDATE	Cluster 3: REGULATORY REGIME	Cluster 4: COMPETITION FRAMEWORK
Max Category Score: <b>20</b>	Max Category Score: <b>22</b>	Max Category Score: <b>30</b>	Max Category Score: <b>28</b>
Country score 2018: <b>18</b>	Country score 2018: <b>13</b>	Country score 2018: <b>28</b>	Country score 2018: <b>28</b>



Foto: Rafael Muelle Schwarz, Presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL

## Novedosa herramienta web, abre las puertas a información estadística del sector telecomunicaciones.

Los ciudadanos podrán acceder de manera ágil y sencilla a toda la información estadística del sector telecomunicaciones a través de una novedosa y útil herramienta, única en el Perú, a la que hemos llamado PUNKU, que en quechua significa “gran portal”.

La información será actualizada periódicamente y proveerá cifras relacionadas al desempeño del sector, de manera agrupada e individual, además de datos del mercado, el ámbito financiero.

En el lanzamiento de la herramienta, el gerente de Políticas Regulatorias y Competencia del OSIPTTEL, Lennin Guiso, explicó que el aplicativo generará repor-

tes y gráficos de manera automática en diferentes formatos –PDF, Word y EXCEL– para su mejor uso en el ámbito económico, académico, de investigación, nacional e internacional, y para el público en general. Y si la información ingresada es georreferenciada, se podrá observar la data a través de un mapa.

Por su parte, el presidente del Consejo Directivo del OSIPTTEL, Rafael Muelle, mencionó que PUNKU es una herramienta de datos abiertos novedosa en el sector público en el Perú, “ha sido desarrollada íntegramente por nuestra institución, y se convertirá en una fuente de información vital para el análisis económico y académico sobre la industria, así como para el público en general”.

### ¿Cómo se accede a PUNKU?

Desde cualquier terminal con acceso a internet, los usuarios podrán ingresar a través de la página web del OSIPTTEL o desde el enlace > <https://punku.osiptel.gob.pe/>

# ¿Sabes qué es PUNKU?



INGRESA A:

<https://bit.ly/2kRxaq0>



Es una novedosa **herramienta del OSIPTEL** para acceder a datos estadísticos del Sector Telecomunicaciones.



Descarga la información en archivos Word, PDF y Excel



# ¿CUÁNTOS MINUTOS DE SERVICIO PIERDEN LOS USUARIOS AL MES POR INTERRUPCIONES?

El OSIPTEL comparó la calidad de los servicios y según el análisis en el servicio de internet fijo, los usuarios se vieron afectados hasta con 39 minutos promedio por mes a nivel nacional; en telefonía e internet móvil con 10 minutos; y en TV de paga con 49 minutos.



**A**l primer semestre, las empresas operadoras reportaron 8,043 interrupciones en los servicios públicos de telecomunicaciones, de las cuales el 47% tiene su origen en la suspensión del servicio de energía eléctrica y solo el 27% por fallas en los elementos de red de las propias empresas operadoras.

Bitel encabeza la lista de empresas con mayor tiempo de interrupción en el servicio de telefonía móvil, con 10.7 minutos de afectación mensual; le sigue Movistar, con 5.8. Entel y Claro registran 1.3 y 0.4 minutos.

Del análisis, se observa que el 70% de las interrupciones se iniciaron entre las 6:00 y las 18:00 horas, y las incidencias mayores corresponden a Movistar, en Pasco, con 81 minutos de interrupción; y Entel, en Moquegua, con 52 minutos.

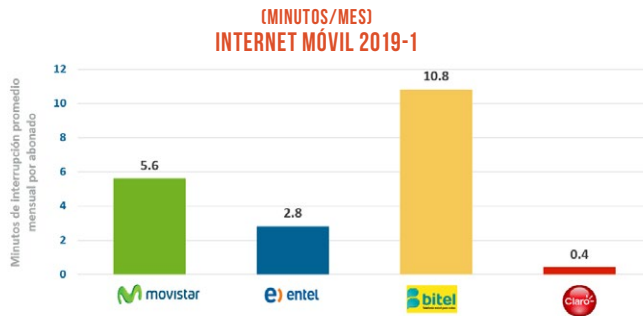
En el caso de internet móvil, Bitel registra 10.8 minutos de interrupción promedio mensual por abonado, Movistar con 5.6, Entel y Claro con 2.8 y 0.4, respectivamente.

En el servicio de Internet fijo, Movistar es la empresa con más minutos de interrupción por mes, con 39.2 minutos de afectación promedio mensual por abonado. El segundo en la lista es Century Lynk, con 14.0 minutos; Fiberlux, con 6.6 minutos; Americatel Perú, 1.3 minutos; y Claro, con 0.8 minutos.

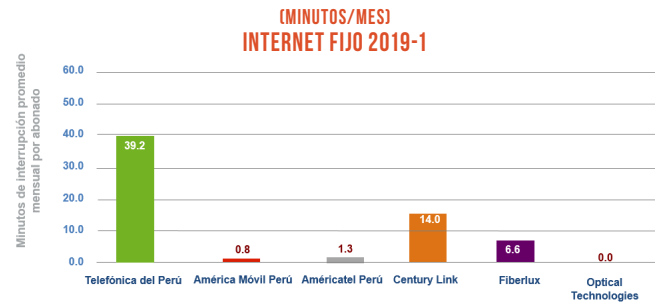
Las interrupciones en el servicio de Televisión de Paga de Movistar alcanzaron los 49.1 minutos; y las ciudades con mayor afectación fueron Cusco (72 minutos), Piura (64 minutos), Lambayeque (52 minutos) y Lima y Callao (47 minutos). En el caso de Claro, registra 1.1 minutos de afectación promedio por abonado al mes, mientras que DirecTV no registra interrupciones.



## TIEMPO DE AFECTACIÓN PROMEDIO POR ABONADO



## TIEMPO DE AFECTACIÓN PROMEDIO POR ABONADO



## RANKING DE CALIDAD

El OSIPTEL evaluó también el desempeño de cada empresa operadora por distrito a nivel de Lima Metropolitana y Entel registra, en promedio ponderado por tráfico, un índice de calidad de 81.19% y Movistar, de 79.69%; mientras que Claro y Bitel aparecen con 69.24% y 66.29%, respectivamente. En este estudio, este organismo supervisor ponderó los indicadores de datos para navegar en internet (60%) e indicadores de voz (40%) en el servicio de telefonía e internet móvil que brindan las cuatro empresas operadoras en 49 jurisdicciones de Lima Metropolitana.

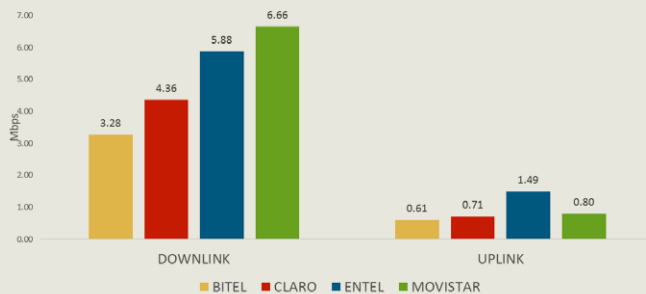
OSIPTEL analizó diferentes mediciones en exteriores que incluyen la calidad de cobertura del servicio y la ca-

lidad de voz. Adicionalmente, analizó a nivel de distritos la tasa de llamadas de voz no establecidas e interrumpidas y la velocidad promedio en redes 3G y 4G, mediciones que se realizaron en un recorrido por las calles de los distritos con equipos de última generación.

En internet, Movistar registra una velocidad promedio de bajada en 3G de 6.66 Mbps., seguido por Entel con 5.88 Mbps., pero en velocidad de subida Entel encabeza la lista con 1.49 Mbps y Movistar aparece en segundo lugar con 0.80 Mbps. En 4G, en velocidad de bajada, Movistar alcanza 18.03 Mbps, seguido de Entel, con 15.6 Mbps. En velocidad de subida, la lista la encabeza Entel con 24.67 Mbps, seguido de Movistar con 16.71

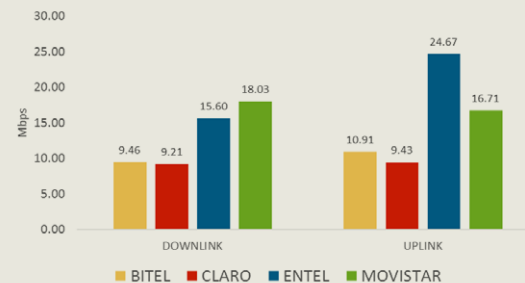
## VELOCIDAD PROMEDIO 3G

A NIVEL DE LIMA METROPOLITANA



## VELOCIDAD PROMEDIO 4G

A NIVEL DE LIMA METROPOLITANA



## + DATOS



El precio por megabyte de internet móvil en Perú se redujo 93%, pasando de S/ 0.06 a S/ 0.004 en los últimos cuatro años. El resultado responde a una intensa competencia entre las empresas

operadoras, derivada de la implementación de políticas pro competencia que emprendió el OSIPTEL.

A nivel de la región, el Perú cuenta con el segundo precio promedio de 1GB más bajo (US\$ 2.48) en el servicio de Internet móvil, siendo superado únicamente por Chile (US\$ 1.87), de acuerdo a una reciente publicación en The Economist .

Asimismo, el servicio de Internet móvil en el Perú (24.4 Mbps) presenta la segunda velocidad de descarga (bajada) más alta entre los países de la región, después de Uruguay (27.1 Mbps).

WIFI 

Mercado global de 5G tendrá un valor de US\$ 700 mil millones para el año 2025, según estimación de Market Research Future. Estados Unidos y Canadá, controlarán más de dos terceras partes de la comercialización global de 5G. En América Latina ya se han realizado 19 pruebas 5G en Colombia, Argentina, Brasil, Chile, Perú, Uruguay, Ecuador y Puerto Rico.

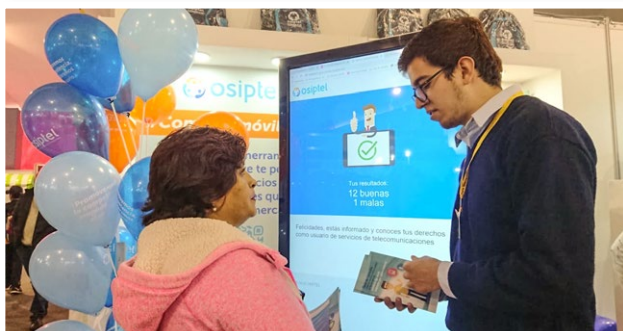


América Latina registró una penetración en la TV de paga de 56.5% en el total de las personas al finalizar el 2018, reportó el Consejo Latinoamericano de Publicidad en Medios (LAMAC). En contraste, la TV abierta ha experimentado una caída; en 2009 tenía un porcentaje de audiencia de 81%, y para 2018 la cifra disminuyó a 69.7%.

## ACTIVIDADES DEL OSIPTEL



**Siete países debatieron sobre la calidad de los servicios de telecomunicaciones.** OSIPTEL, institución que preside el Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones – REGULATEL, lideró el seminario internacional desarrollado en Lima.



El OSIPTEL relanzó su Biblioteca Virtual <https://sociedadtelecom.pe/libros-osiptel/> en el marco de su participación en la 24 Feria Internacional del Libro de Lima – FIL 2019. Los usuarios podrán descargar gratuitamente, desde su celular o computadora, 17 publicaciones referidas a la industria de las telecomunicaciones.



Llegamos a Madre de Dios para sostener reuniones con autoridades locales, regionales y con las empresas operadoras para supervisar los servicios de telecomunicaciones en la zona. Al final de la jornada, dialogamos con la prensa local.



*Si estudias o acabaste las carreras de  
Derecho, Economía o Ingeniería  
¡Aprovecha esta OPORTUNIDAD!*

**Hay 60  
becas  
esperándote**

**XXIV CURSO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA  
EN REGULACIÓN CON ESPECIALIZACIÓN  
EN TELECOMUNICACIONES**

**INSCRIPCIONES**

Del 16 de setiembre al 20  
de noviembre de 2019 a  
través de la web  
[beca.osiptel.gob.pe](http://beca.osiptel.gob.pe)

**EXAMEN DE ADMISIÓN**

24 de noviembre de 2019  
a las 9:00 a.m.

**CONTACTO**

[beca@osiptel.gob.pe](mailto:beca@osiptel.gob.pe)

**INICIO**

Del 21 de enero al 13  
de marzo de 2020  
(8 semanas  
presenciales).

**Ingresa a:**  
[beca.osiptel.gob.pe](http://beca.osiptel.gob.pe)

Visita la web del programa para conocer las carreras de  
ingeniería que pueden participar en la convocatoria.