



**osiptel.com**

Año-7  
Edición N° 29  
junio 2020

# OSIPTEL: FACILITADOR DE CONECTIVIDAD EN TIEMPOS DEL COVID-19

LAS ACCIONES ADOPTADAS PARA REGULAR  
LAS TELECOMUNICACIONES EN EL PERÚ

Pág. 4

 **osiptel**  
EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

## ÍNDICE

4. LA REGULACIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES EN TIEMPOS DEL COVID-19

---

9. SERVICIOS HABILITADOS Y RESTRINGIDOS

---

10. EL BUEN USO DEL INTERNET EVITÓ SATURAR LAS REDES

---

12. ¿CUÁL FUE EL USO DE INTERNET EN LA CUARENTENA?

---

14. NETFLIX, FACEBOOK E INSTAGRAM SUMARON ESFUERZOS AL OSIPTEL

---

15. #CONEXIÓN SOLIDARIA

---

16. LA DIFUSIÓN COMO ELEMENTO CLAVE

---

17. NUESTRAS REDES SOCIALES EN LA EMERGENCIA SANITARIA

---

18. REDOBLANDO ESFUERZOS A NIVEL NACIONAL

---

20. REZAGADOS EN INSTALACIÓN DE ANTENAS



AÑO 7  
JUNIO 2020  
**BOLETÍN  
Nº 29**

**Rafael Munte Schwarz**  
Presidente del Consejo Directivo

**Carmen Cárdenas Díaz**  
Edición General  
Gerente de Comunicación Corporativa

**Richard Abecasis Rengifo**  
Coordinación

OSIPTEL Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

<http://www.osiptel.gob.pe>  
Av. Del Parque Norte 1180, San Borja

**DESTACO** Diseño y Comunicación  
Diseño – Diagramación

## ASEGURAMOS LA CONECTIVIDAD CUANDO EL MERCADO COMENZÓ A DESEQUILIBRARSE

### LA REGULACIÓN, PIEZA CLAVE EN MEDIO DE LA CRISIS

La súbita pero oportuna decisión del Gobierno de ir a un aislamiento social obligatorio para reducir el riesgo de contagio masivo del COVID – 19 que desbordó la capacidad de nuestro sistema nacional de salud, convirtió al sector telecomunicaciones en pieza fundamental para mantener algunas actividades productivas, así como servicios esenciales de comunicación, información, salud, educación y entretenimiento, mientras las familias se mantenían en cuarentena, trabajando desde sus casas y con sus hijos sin poder ir a sus centros de estudios.

En esta coyuntura, la regulación fue un factor fundamental porque el mercado sufrió un profundo desequilibrio que era necesario compensar. La demanda por los servicios de telecomunicaciones se multiplicó exponencialmente de un día para otro entre usuarios que antes podían prescindir de servicios que en este contexto resultaron indispensables.

La gran demanda se trasladó de los grandes centros empresariales, financieros y comerciales a las zonas residenciales, urbanizaciones y barrios, cuyas economías comenzaban a ser golpeadas apenas se inició la cuarentena.

Por eso, nuestra primera norma en el estado de emergencia buscó asegurar la conectividad nacional entre aquellos que ya contaban con un servicio de

telecomunicaciones. Para ello, se dispuso que las empresas operadoras no podían suspender los servicios por falta de pago y que, además, debían garantizar tráfico para teletrabajo, teleeducación y telesalud.

Además, pedimos la solidaridad de la empresa privada para implementar acciones que facilitaran la conectividad de las familias, como permitir la compartición de datos a todo el plan contratado por los usuarios, dar acceso gratuito e ilimitado a la mensajería SMS y WhatsApp, así como incrementar gratuitamente la capacidad de datos de todos los planes, entre otras medidas.

En paralelo, desde que se decretó el aislamiento, pedimos a los usuarios consumir de manera responsable los servicios, sabiendo que nuestra infraestructura nacional tiene límites que pueden ser rebasados por una demanda descontrolada.

Si bien en un inicio el cierre de los centros de atención al cliente impidió el flujo de comercialización de los servicios, el siguiente paso fue flexibilizar las normas para facilitar mejores niveles de conectividad y el acceso a los servicios, principalmente de las instituciones que realizaban labores esenciales, sin perder de vista la protección de la salud de las familias y los equipos técnicos de las empresas.

Y es que cada extensión del período del aislamiento nos dio la pauta para seguir flexibilizando los mecanismos de atención a más usuarios, siempre en el objetivo de facilitar el acceso a los servicios.

En su momento, regulamos también los procedimientos a través de los cuales el Gobierno facilitó a los

usuarios el pago de sus recibos y tres meses después de haberse prohibido la suspensión de los servicios por falta de pago, se habilitó a las empresas a tomar esa decisión, en vista de los altos niveles de morosidad que se habían registrado y considerando que ese hecho ponía en riesgo la operatividad diaria de las empresas y la cadena de pagos de cientos de empresas que dependen de ellas.

Nuestras acciones de regulación orientaron con buenos resultados el funcionamiento del sector: el país se mantiene interconectado y sin saturación de la red, a pesar que la demanda creció de manera exponencial súbitamente, las familias tienen asegurados sus servicios para teletrabajo y tele educación y las empresas cuentan con un flujo de caja que les permite atender sus necesidades operativas diarias.

No cabe duda que la rápida transformación del mundo hacia la virtualidad nos impone el reto de una regulación adaptada a los nuevos tiempos, pero sobre todo una mayor infraestructura, una demanda que desde el OSIPTEL planteamos constantemente y que, en estas circunstancias, se hace evidente para sostener la dinámica económica del país y avanzar en el desarrollo de la educación no presencial. ■

**RAFAEL MUNTE SCHWARZ**  
Presidente del OSIPTEL



# LA REGULACIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES EN TIEMPOS DEL COVID-19

Quando se necesita facilitar la conectividad protegiendo la salud



**D**eclarado el aislamiento social obligatorio para reducir los riesgos de contagio del COVID-19, los servicios de telecomunicaciones se convirtieron en servicios públicos fundamentales porque pasaron a ser los únicos canales de comunicación entre las personas, pero también la única herramienta posible para conservar activos algunos servicios esenciales en el país.

En casi dos meses de cuarentena, las telecomunicaciones han hecho posible la comunicación entre las familias y amigos, han sostenido las coordinaciones de trabajo (teletrabajo y trabajo remoto) que mantienen el funcionamiento de diferentes servicios públicos y privados, el entretenimiento de las familias que no pueden salir de sus casas, el desarrollo de la telesalud, indispensable para quienes luchan contra este virus; y una buena parte de la educación virtual, que está evitando la pérdida de un año de estudios.

El OSIPTEL tuvo un papel central en mantener el dinamismo del sector, con una regulación oportuna y efectiva, que permitió que los servicios estuvieran disponibles para todas las instituciones esenciales, que las familias tengan acceso a los servicios y que se asegurara la conectividad del país.

## Las primeras medidas regulatorias (Resolución 035-2020-PD/OSIPTEL)

El mismo día que se inició el aislamiento social, y con el propósito de preservar la salud de sus colaboradores, el OSIPTEL dispuso el cierre de todas sus oficinas a nivel nacional, con excepción de su call center, así como el cierre de las oficinas de atención al cliente y puntos de venta de las empresas operadoras, y priorizó la atención de averías a la vía telefónica o los canales virtuales.

En una rápida evaluación de lo que vendría y del papel que debían asumir los servicios de telecomunicaciones, dispuso que, para mantener la conectividad del país, las empresas operadoras no podían suspender o cortar los servicios por falta de pago y

que más bien debían gestionar el tráfico para priorizar las aplicaciones que facilitarían el teletrabajo, la telesalud y la teleeducación.

Además, pidió a las empresas operadoras aprovisionarse de más ancho de banda en toda la red y habilitar el acceso gratuito e ilimitado a mensajería instantánea (SMS, WhatsApp), y proveer de opciones para la conectividad de banda ancha a bajo costo en áreas poco cubiertas o sin cobertura.

También les solicitó aplicar la compartición de datos (Tethering) a toda la capacidad de datos contratada por el abonado, así como incrementar gratuitamente la capacidad de datos de los planes, y dejar sin efecto la reducción de velocidad al alcanzar el tope de consumo en el Internet Fijo alámbrico

## Primera flexibilización para facilitar la teleeducación (Resolución del Consejo Directivo N°045-2020-CD/OSIPTEL)

Ampliado el período de aislamiento social obligatorio, y ad portas de reiniciarse las labores escolares y universitarias, se habilitaron gestiones vía telefónica, como el reporte de sustracción o pérdida de equipos terminales y el bloqueo respectivo, migraciones, suspensiones temporales o bajas; la compra de paquetes y recargas.

Ante la necesidad de facilitar la conectividad de aquellas entidades autorizadas a continuar con sus actividades durante el estado de emergencia nacional, el OSIPTEL habilitó la contratación del servicio de Internet fijo y telefonía fija para call centers.

Y para proteger la salud de los trabajadores y usuarios de las empresas operadoras, se restringió la posibilidad de tramitar portabilidad, reposición de SIM card (chip), recuperación de celulares por robo o pérdida, cambio o reparación de celular, así como la contratación de una nueva línea telefónica fija o móvil, en tanto que dichos trámites implican un contacto directo entre el personal de la empresa operadora y el abonado.



### Segunda flexibilización sin poner en riesgo la salud (Resolución N° 040-2020-PD/OSIPTEL)

El Decreto de Urgencia N°035-2020 que emitió el Gobierno para facultar a las empresas operadoras a dar facilidades de pago a los usuarios de sus servicios y a dar servicios con prestaciones reducidas a los usuarios que mantengan recibos vencidos, motivó una nueva norma del OSIPTEL que puso pautas y ordenó los criterios del fraccionamiento de pagos y la reducción de las prestaciones por falta de pago.

Además, el regulador siguió ampliando la conectividad frente a nuevas demandas del mercado, y permitió la contratación de nuevos servicios de Internet fijo inalámbrico y móvil (chip sin servicio telefónico), así como la televisión de paga.

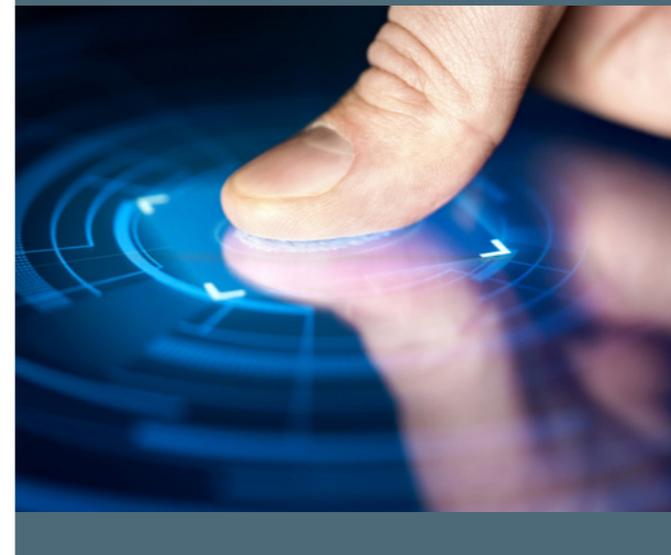
### Tercera flexibilización para ampliar acceso a servicios (Resolución del Consejo Directivo N°050-2020-CD/OSIPTEL)

La restricción de los servicios que requieren instalación de infraestructura y equipos se liberó para seguir ampliando el acceso a los servicios. No obstante, se mantuvo la necesidad de limitarlo al exterior de las viviendas, para evitar riesgos de contagio.

Con la nueva flexibilización normativa, se habilitó a las empresas operadoras ofrecer la comercialización de nuevas contrataciones del servicio de telefonía móvil con un sistema virtual de autoverificación biométrica, y se activaron nuevos contratos para servicios de telefonía fija alámbrica e inalámbrica, internet fijo y televisión por cable, ambos por sistema alámbrico.

## Verificación biométrica para evitar fraudes

El trámite para contratar líneas telefónicas móviles nuevas exige un proceso de verificación biométrica de datos personales que tiene como objetivo evitar riesgos de fraude, usurpación de identidad, fraude financiero por banca móvil y comercio ilegal de equipos móviles robados. De acuerdo al Decreto Legislativo N° 1338, es obligatorio que las empresas operadoras realicen la verificación de la identidad de quien contrata el servicio público móvil mediante el sistema de verificación biométrica de huella dactilar. En el marco de la Emergencia Sanitaria, al disponer el Gobierno que se reduzca al mínimo el contacto entre las personas, se hizo inviable realizar este procedimiento, debido al riesgo de contagio que significa poner la huella dactilar en el equipo biométrico. ■



De la misma forma, se habilitó la gestión de la portabilidad para el servicio público móvil y la telefonía fija a nivel nacional.

### Reinicio de actividades de las empresas operadoras (Resolución N° 00042-2020-PD/OSIPTEL)

En un contexto de reactivación económica, comenzamos a habilitar a las empresas operadoras para atender problemas de calidad e interrupciones del servicio, reporte de pérdidas o sustracción de equipos móviles, reposición de SIM Card y para realizar procedimientos de contratación y solicitud de portabilidad numérica de los servicios (validación de identidad), con lo cual quedó poco en la restricción de las operaciones comerciales usuales del sector.

### Se habilita la suspensión de los servicios por falta de pago (Resolución N° 00043-2020-PD/OSIPTEL y Resolución N° 00067-2020-CD/OSIPTEL)

La prohibición de suspender los servicios por falta de pago aseguró la conectividad del país desde el inicio del aislamiento social, sin embargo, después de dos meses comenzó a generar un alto nivel de morosidad que puso en riesgo la operatividad de las empresas operadoras para garantizar la continuidad del servicio, por lo que tuvimos que establecer plazos para reponer el mecanismo de la suspensión entre los usuarios que tenían recibos adeudados.

La opción del fraccionamiento de la deuda hasta por un año siempre estuvo vigente, y en forma gradual los usuarios fueron acogidos a estas facilidades o migrando a planes más económicos para reducir sus gastos.

El sector telecomunicaciones toma un rumbo de mayor presión por la rápida conversión social hacia la virtualidad que hace a la sociedad más dependiente del internet, de la telefonía y del entretenimiento vía televisión de paga. ■

## Prestaciones reducidas o degradaciones

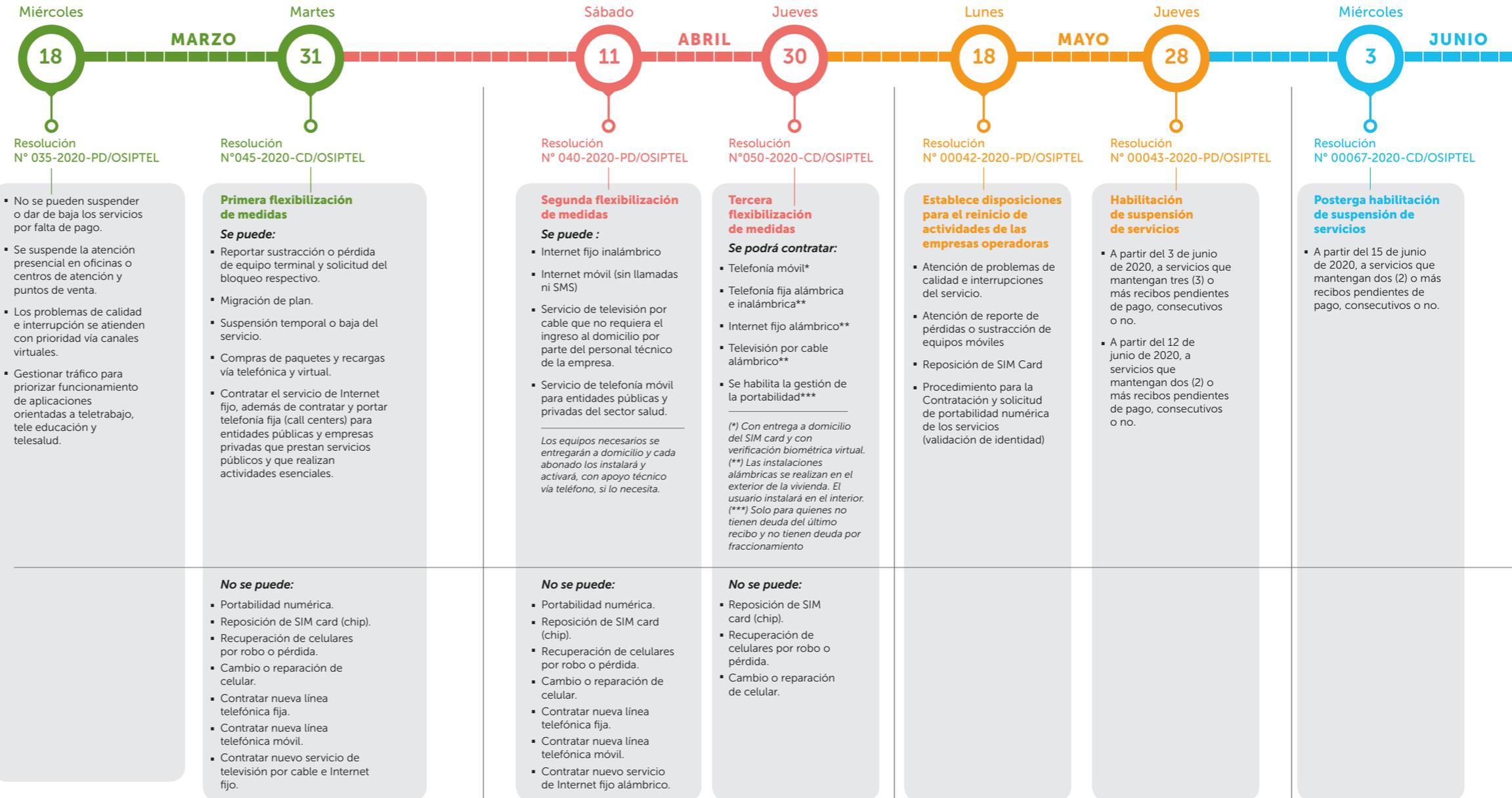
El artículo 9 del Decreto de Urgencia N° 035-2020 emitido por el Gobierno autoriza a las empresas operadoras a dar servicios con prestaciones reducidas a los usuarios que mantengan recibos vencidos y dispuso que las empresas informaran al OSIPTEL dichas reducciones, para efectos de supervisión y fiscalización.

En su Resolución N° 00040-2020-PD/OSIPTEL, el OSIPTEL precisó que la reducción de prestaciones de servicios debe garantizar la continuidad en la prestación de los servicios y solo se aplica al término del período de gracia para el pago de los recibos, y no procede cuando el abonado ha fraccionado su deuda.

La reducción en la prestación del servicio debe culminar dentro de las 24 horas, cuando el abonado haya pagado la totalidad de la suma adeudada, cuando el recibo haya sido fraccionado o haya recibido otra facilidad de pago, o cuando haya sido objeto de reclamo, previo pago del monto que no se encuentra en cuestión.

Respecto a la facturación de los servicios reducidos, si la reducción ha sido al plan más económico, la facturación será por el monto del referido plan, y si la reducción lleva a condiciones inferiores al plan más económico, entonces la facturación será menor al plan más económico, de manera que la facturación sea coherente con la reducción de la prestación. ■

## Normas emitidas por el OSIPTEL durante el Estado de Emergencia



# EL BUEN USO DEL INTERNET EVITÓ SATURAR LAS REDES

OSIPTEL recomendó dar un uso privilegiado al internet de manera productiva en la época de cuarentena

Luego de que el Gobierno declarara el Estado de Emergencia Nacional por la pandemia del Coronavirus, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL planteó una serie de recomendaciones para que los peruanos, desde sus hogares y acatando el aislamiento social obligatorio, puedan contar con el servicio de internet sin congestionar las redes de telecomunicaciones.

Ante la difícil situación, el OSIPTEL exhortó a los usuarios a privilegiar una conexión productiva del Internet, es decir, aquella para fines laborales, de educación y de salud en horarios de trabajo y, de preferencia, la mensajería instantánea (SMS, Whatsapp, Messenger, etc).

Asimismo, el OSIPTEL dispuso mediante Resolución de Presidencia N°035-2020-PD/OSIPTEL, que los operadores de telecomunicaciones apliquen medidas

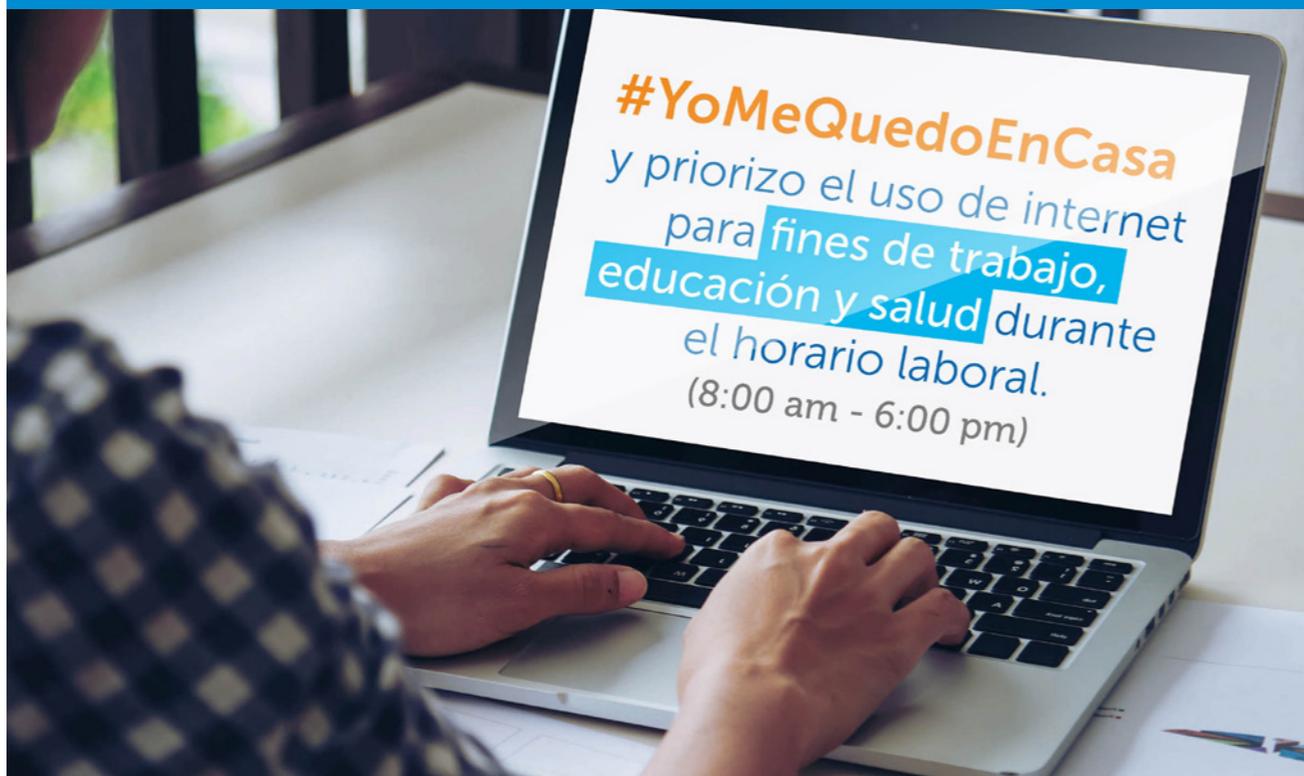
de gestión de tráfico durante los periodos de congestión, orientados a priorizar el funcionamiento de las aplicaciones de teletrabajo, teleeducación y telesalud.

## Como evitar que las redes se saturen

Para evitar la congestión de las redes se difundieron, entre otras, las siguientes recomendaciones:

- Utilizar el internet para descarga de grandes archivos o documentos solo cuando sea necesario.
- Restringir el envío de archivos con mucho peso o enviarlos comprimidos. La mejor opción es enviar el enlace o la ruta donde están almacenados.
- El internet para entretenimiento (streaming, video juegos) debería usarse en horas de menor tráfico, es decir, antes de las 08:00 horas y después de las 21:00 horas.
- Restringir el uso del video en las coordinaciones del trabajo remoto. Preferir el uso del teléfono fijo para trabajo remoto antes del móvil o las llamadas por internet en los casos que sea posible.

"Un reporte de fines del mes de marzo del presente año de la empresa Cullen Internacional, líder en información sobre regulación para el desarrollo de las telecomunicaciones, destacó el accionar del Perú como el único país de América en tomar medidas posibles para asegurar la continuidad y el buen funcionamiento de los servicios de telecomunicaciones en situaciones de emergencia." ■



## #YoMeQuedoEnCasa ...y hago uso responsable del WhatsApp.

Evitemos el envío y descargas de **AUDIOS Y VIDEOS** por **WHATSAPP**.



 Apaga la opción de descarga automática en el WhatsApp.

DESPUÉS DE LAS **9 pm** y hasta las 8am puedes hacer tus cargas y descargas con tranquilidad.



## ¿CUÁL FUE EL USO DE INTERNET EN LA CUARENTENA?

En el período de aislamiento social, los peruanos incrementaron el uso de aplicaciones en internet fijo, como WhatsApp, que subió hasta 303.10%, TikTok 293.94% y Facebook 259.55%. Los picos de mayor consumo en uso de datos fijos se presentaron a las 6 y 9 p.m. y, en móvil, entre las 8 y 9 p.m.

En la décimo tercera semana de cuarentena nacional, es decir, del 8 al 14 de junio, el consumo o tráfico de internet fijo y móvil se incrementó hasta en 25.0% y 16.5%, respectivamente, según registros del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL.

De acuerdo con la información proporcionada por las empresas operadoras al OSIPTEL, los picos de mayor consumo en internet fijo se registraron a las 6 p.m. y 9 p.m. y, en Internet móvil, entre las 8 y 9 p.m.

En conexiones de internet fijo, WhatsApp alcanzó una mayor demanda entre los usuarios peruanos con una tasa de crecimiento de hasta 303.10%. En tanto, Facebook y Tik Tok aumentaron su demanda hasta en 259.55% y 293.94, respectivamente, al compararse con el tráfico registrado antes del inicio de la cuarentena.

Además, en promedio, los aplicativos Netflix y YouTube consumieron en conjunto el 65.1% del tráfico cursado en internet fijo, mientras que, en conexión móvil, los aplicativos Facebook y YouTube consumieron en conjunto, el 61.7% del total.

### Comportamiento de los usuarios

Las estadísticas del OSIPTEL revelan que el tráfico de datos general, tanto en redes fijas como en móviles, presentan niveles de crecimiento inferiores a los picos advertidos durante las dos primeras semanas del aislamiento social.

Después de un pico de 42% de crecimiento en la segunda semana de aislamiento, el tráfico de datos en redes fijas, en la décimo tercera semana de aislamiento social, registró un incremento de uso de hasta 25.0% respecto a la semana previa a la declaratoria de Emergencia Sanitaria.

En las redes móviles, en la semana del 8 al 14 de junio, el tráfico registró un incremento de hasta 16.5% respecto a la semana previa del aislamiento. ■



### Consumo de datos

Período	Incremento de tráfico de datos en redes móviles	Incremento de tráfico de datos en redes fijas	Aplicaciones con mayores tasas de crecimiento en redes fijas		Aplicaciones con mayores tasas de crecimiento en redes móviles	
			Aplicación	Tasa de crecimiento	Aplicación	Tasa de crecimiento
(Respecto de la semana del 9 al 15 de marzo)						
16 al 22 de marzo	Hasta 21%	Hasta 36%	■ Whatsapp	119%	■ Netflix	107%
			■ Netflix	68.2%	■ Whatsapp	61%
			■ Facebook	67.5%	■ Tiktok	44%
23 al 29 de marzo	Hasta 20%	Hasta 42%	■ WhatsApp	150%	■ Netflix	98%
			■ Netflix	102%	■ Whatsapp	52%
			■ Tiktok	95%	■ Tiktok	49%
30 de marzo al 05 de abril	Hasta 13%	Hasta 31.3%	■ WhatsApp	164%	■ Netflix	59%
			■ Netflix	76%	■ WhatsApp	50%
			■ Tiktok	55%	■ Tiktok	6%
06 de abril al 12 de abril	Hasta 18.6%	Hasta 34.5%	■ Whatsapp	176%	■ Netflix	95%
			■ Tik Tok	112%	■ Tik Tok	67%
			■ Netflix	86%	■ Whatsapp	48%
13 de abril al 19 de abril	Hasta 12.05%	Hasta 31.30%	■ Whatsapp	157.45%	■ Tik Tok	75%
			■ Facebook	139.58%	■ Netflix	58%
			■ Tik Tok	120.59%	■ Whatsapp	38.5%
20 de abril al 26 de abril	Hasta 9.3%	Hasta 33.56%	■ Whatsapp	184.4%	■ Tik Tok	95.34%
			■ Facebook	177%	■ Whatsapp	45.65%
			■ Tik Tok	136.4%	■ Netflix	36.24%
27 de abril al 03 de mayo	Hasta 11.34%	Hasta 27.72%	■ Whatsapp	202.22%	■ Tik Tok	52.33%
			■ Facebook	180%	■ Whatsapp	43.20%
			■ Tik Tok	141.18%	■ Facebook	34.18%
04 de mayo al 10 de mayo	Hasta 10.9%	Hasta 25.10%	■ Whatsapp	240%	■ Tik Tok	49.71%
			■ Facebook	219%	■ Whatsapp	41.00%
			■ Tik Tok	150%	■ Facebook	37.18%
11 de mayo al 17 de mayo	Hasta 11%	Hasta 28.86%	■ Whatsapp	236.17%	■ Tik Tok	74.49%
			■ Facebook	212.62%	■ Facebook	39.04%
			■ Tik Tok	188.24%	■ Whatsapp	36.35%
18 de mayo al 24 de mayo	Hasta 12.3%	Hasta 28.7%	■ Whatsapp	276.86%	■ Whatsapp	113.65%
			■ Facebook	258.57%	■ Tik Tok	72.43%
			■ Tik Tok	230.30%	■ Facebook	34.25%
25 de mayo al 31 de mayo	Hasta 12.1%	Hasta 25.8%	■ Whatsapp	289.87%	■ Whatsapp	123.31%
			■ Facebook	259.38%	■ Tik Tok	74.2%
			■ Tik Tok	242.42%	■ Facebook	37.95%
01 de junio al 07 de junio	Hasta 15.3%	Hasta 26.7%	■ Whatsapp	285.85%	■ Whatsapp	119.36%
			■ Tik Tok	251.52%	■ Tik Tok	102.47%
			■ Facebook	246.66%	■ Facebook	43.03%
08 de junio al 14 de junio	Hasta 16.5%	Hasta 25.0%	■ Whatsapp	303.10%	■ Whatsapp	117.72%
			■ Tik Tok	293.94%	■ Tik Tok	101.38%
			■ Facebook	259.55%	■ Facebook	41.35%



**Las multiplataformas Netflix y Facebook redujeron la resolución de sus videos para no saturar las redes sociales y así sumar esfuerzos a la campaña de emergencia que emprendió el OSIPTEL para el uso solidario del Internet en plena emergencia por el COVID- 19. et.**

A finales de marzo, en plena primera etapa de la cuarentena y aislamiento social en Perú, la empresa proveedora de contenidos Netflix decidió gestionar el tráfico de sus videos a menores tasas de datos sin que eso afecte la calidad de resolución de las imágenes, medida que le permitió reducir hasta un 25% el tráfico de datos usado normalmente por la plataforma en las redes de los operadores.

En una reunión virtual sostenida con el presidente del OSIPTEL, Rafael Munte, la directora de Políticas Públicas para América Latina de Netflix, Paula Karol Pinha, detalló que la gestión de tráfico realizada desde sus servidores permite seguir ofreciendo a sus usuarios las resoluciones de video contratadas en sus planes

(resolución estándar, HD y Ultra HD), pero a menores tasas de datos (bitrates).

Asimismo, en un comunicado enviado al OSIPTEL, Facebook informó que también decidió reducir temporalmente el nivel de resolución de videos en América Latina, tanto en la plataforma Facebook como en Instagram.

La medida se orientó a reducir la congestión de las redes en el período de alta demanda que genera el aislamiento social obligatorio dispuesto por las autoridades peruanas. "Se debe considerar que, en la red móvil, lo más usado es el video de la plataforma de Facebook, que consume cerca del 40% del tráfico al cierre de la séptima semana de aislamiento social". ■

# #CONEXIÓN SOLIDARIA

La pandemia del Coronavirus y la decisión del Gobierno de decretar el estado de emergencia y el aislamiento social obligatorio nos llevó a protegernos desde nuestras casas y continuar desde allí, estudios y trabajo, pero también hizo que millones de personas se refugien en el internet para pasar sus largas horas libres.

Como sabemos, en el mundo globalizado en el que vivimos, muchas cosas giran en torno al internet: el teletrabajo, la teleeducación, la telemedicina y el entretenimiento (redes sociales, películas, videojuegos). La demanda es tan grande que, si todos usáramos el internet al mismo tiempo y con la misma intensidad, las redes colapsarían y todos perderíamos.

Por esta razón, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL ha venido difundiendo a través de los medios de comunicación masivos y digitales el mensaje de la

#ConexiónSolidaria para instar a los usuarios a que hagan un uso responsable del internet y eviten la saturación de las redes.

Apelando a la solidaridad, es decir, al apoyo incondicional que debemos tener con las personas que en tiempos de cuarentena realizan trabajo remoto, y con los niños y jóvenes que tienen que estudiar a distancia para no perder el año escolar, el OSIPTEL ha estado propalando mensajes en los que recuerda que a las 8:00 a.m. se inicia el horario del teletrabajo y las clases virtuales, y recomienda a los usuarios que Netflix, el streaming y las descargas pesadas se dejen para después del horario laboral.

Y en las noches, se les recuerda a los usuarios que a las 9:00 p.m. comienza el horario de menor tráfico y que a partir de ese momento pueden realizar sus descargas pesadas, empezar sus videojuegos y utilizar otras aplicaciones de entretenimiento. ■

**#Conexión Solidaria**

...es hacer uso responsable de tus servicios de Internet.

Durante el Estado de Emergencia, **miles de peruanos estudian y trabajan en línea. Ellos no deben detenerse.**

GESTIÓN 30

ECONOMÍA

**Osiptel prohíbe suspender servicios por falta de pago e insta a operadoras a incrementar 'datos' de los usuarios**

El plan busca que las operadoras se aprovisionen de más ancho de banda en todos los segmentos de la red para garantizar la continuidad del servicio.



El Osiptel emitió una serie de recomendaciones a las operadoras. (GEC)



## LA DIFUSIÓN COMO ELEMENTO CLAVE

El 16 de marzo de 2020, cuando se decretó el estado de emergencia sanitaria por el Covid 19, una de las actividades esenciales declaradas por el Gobierno –aparte de los servicios de salud, suministros de productos de primera necesidad y bancos– fue la de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Por ello, desde el primer día de aislamiento social obligatorio la Alta Dirección del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL adoptó medidas para garantizar la continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones y salió por distintos medios a comunicar a los usuarios y operadores lo que pueden y no pueden hacer durante la emergencia.

En ese esfuerzo, el OSIPTEL difundió 21 notas de prensa y cinco comunicados, y atendió 80 entrevistas

en distintos medios de comunicación de alcance nacional (televisión, radio, prensa y portales web) en los que el presidente de la institución, Rafael Munte Schwarz, explicó las medidas regulatorias dadas en el marco de la emergencia sanitaria y la flexibilización de las mismas, las recomendaciones hechas tanto a las empresas operadoras como a los usuarios, las facilidades para el pago de los servicios, la evolución del tráfico en las redes durante la cuarentena, entre otros.

Así, los más de más de 1800 impactos noticiosos generados por el OSIPTEL han permitido mantener a la población lo mejor informada posible sobre la situación, condiciones, facilidades y recomendaciones para el mejor uso de los servicios de telecomunicaciones, especialmente el de internet. ■

El uso de internet ha aumentado significativamente durante la emergencia sanitaria y las redes sociales del OSIPTEL han estado muy activas buscando que los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones estén lo mejor informados posible acerca de las decisiones que ha venido adoptando el regulador para garantizar la continuidad de los servicios y supervisar la calidad los mismos.

Desde el inicio de la cuarentena, el 16 de marzo, la comunicación del OSIPTEL a través de sus canales digitales –Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, Youtube y el portal web– ha sido intensa, transmitiendo mensajes, en forma gráfica y sencilla, sobre los contratos que se pueden y no se pueden hacer durante la emergencia, las facilidades para el pago de servicios, las recomendaciones para tener una #ConexiónSolidaria y difundiendo las notas de prensa y apariciones oficiales de los representantes de la institución en medios masivos, entre otras cosas.

Pero, además de ello, nuestro equipo de redes sociales, en coordinación con la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario, ha atendido y atiende permanentemente las consultas que los usuarios realizan a través de las redes sociales y que son tramitadas oportunamente. ■

## NUESTRAS REDES SOCIALES EN LA EMERGENCIA SANITARIA



# REDOBLANDO ESFUERZOS A NIVEL NACIONAL

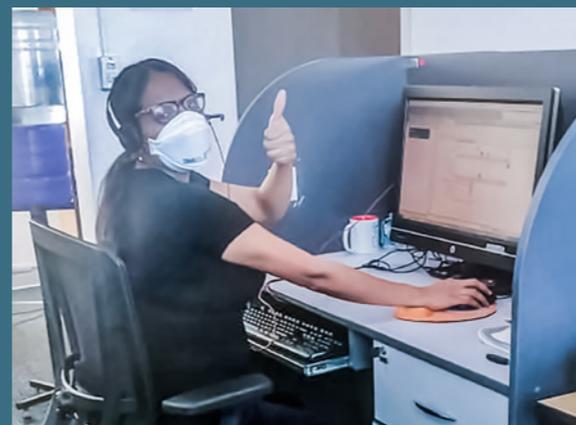
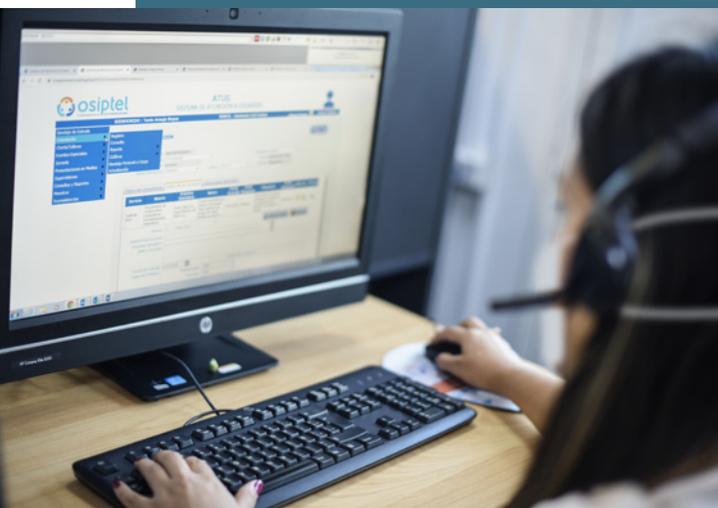
El OSIPTEL a través de todas sus sedes institucionales a nivel nacional, implementó nuevos canales de atención y orientación para llegar a más usuarios durante el Estado de Emergencia decretado por el gobierno. Es así que se han atendido a más de 38,000 usuarios desde el inicio del aislamiento social obligatorio.

Desde el inicio de la cuarentena, el 16 de marzo, la comunicación del OSIPTEL con los usuarios ha sido intensa. A la labor del FonoAyuda 1844 se implementaron nuevos canales de atención a través de 29 teléfonos móviles y correos electrónicos en todas las oficinas regionales de la institución.

La labor permitió difundir de manera sencilla las acciones y gestiones que pudieron realizar los usuarios durante el estado de Emergencia, entre ellas, relacionadas sobre facilidades para el pago del servicio contratado o recomendaciones para tener una #ConexiónSolidaria.

En ese sentido, transcurridos más de 100 días del inicio del Estado de Emergencia, se han atendido a 38,571 usuarios a través de los diferentes mecanismos de orientación.

Por ello, "es importante destacar el despliegue de nuestro equipo del Contact Center, que siguiendo todas las medidas de seguridad sanitaria y a pesar de la situación de emergencia, trabajó de manera presencial en nuestra sede en San Borja, atendiendo y orientando permanentemente las consultas que los usuarios realizaron, a través del FonoAyuda 1844 y de nuestro correo (usuarios@osiptel.gob.pe)", aseguró el presidente del OSIPTEL, Rafael Munte Schwarz. ■



Ahora desde la tranquilidad de tu casa también podrás comunicarte con el Osiptel

Podrás realizar consultas o solicitar orientación sobre los servicios de telecomunicaciones, marcando el número de celular de la sede de tu región. Si te encuentras en Lima, podrás marcar el número de celular del distrito al cual perteneces.

**NUESTROS NÚMEROS CELULARES A NIVEL NACIONAL**

Atención de Lunes a Viernes



## OFICINAS EN LIMA Y CALLAO

CALLAO  
980 413 247

CERCADO DE LIMA  
962 381 787

LOS OLIVOS  
991 941 751

SAN JUAN DE LURIGANCHO  
961 271 298

SAN JUAN DE MIRAFLORES  
961 271 362

SAN BORJA  
942 739 628



## OFICINAS REGIONALES A NIVEL NACIONAL

AMAZONAS  
962 381 784

ANCASH  
943 779 138

APURÍMAC  
962 381 785

AREQUIPA  
958 599 603

AYACUCHO  
995 980 899

CAJAMARCA  
976 765 106

CUSCO  
984 032 704

HUANCAVELICA  
966 888 708

HUÁNUCO  
962 381 783

ICA  
999 317065

JUNÍN  
954 485 903

LA LIBERTAD  
948 677 347

LAMBAYEQUE  
978 985 991

LORETO  
965 831 103

MADRE DE DIOS  
975 154 834

MOQUEGUA  
953 905 748

PASCO  
962 381 786

PIURA  
968 012 680

PUNO  
988 650 441

SAN MARTÍN  
950 838 712

TACNA  
952 987 588

TUMBES  
981 288 909

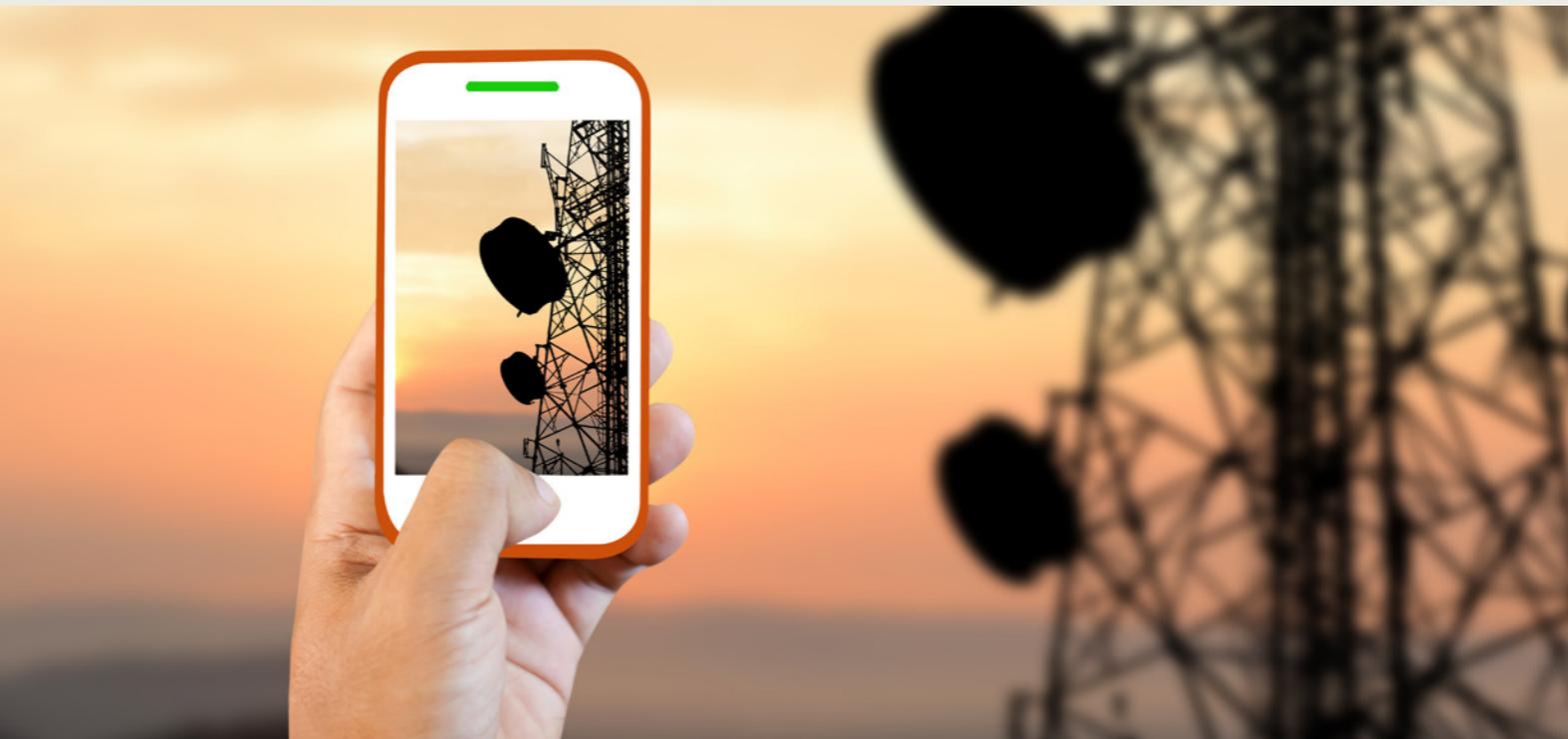
UCAYALI  
944 570 022



# REZAGADOS EN INSTALACIÓN DE ANTENAS

Al año 2021, el Perú deberá contar con 36,513 Estaciones Base Celulares (EBC) para asegurar una óptima calidad de las telecomunicaciones, según estimados preliminares del OSIPTEL. Considerando esta cifra, existe un déficit de 12,437 EBC en el país.

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) informó que las empresas operadoras deberán acelerar la inversión en infraestructura para asegurar la calidad de las telecomunicaciones en el Perú. Según datos preliminares del ente regulador, se requiere 36,513 Estaciones Base Celular (EBC) para atender la demanda de acceso a



Internet y comunicaciones de voz desde las redes móviles al año 2021.

De acuerdo con cifras oficiales, las empresas operadoras cuentan –al cierre de 2019– con 24,076 EBC, sobre las cuales han instalado equipamiento de diversa tecnología (2G, 3G y 4G). A pesar de que el resultado representa un crecimiento de 6.2%, el ente regulador considera que existe una brecha de 12,437 EBC al cierre del próximo año.

Para entender esta necesidad de una mayor infraestructura, se debe considerar que la penetración del Internet móvil saltó en el Perú de 57.1% a 80.1% entre los años 2015 y el 2019. Además, existen 25 millones de usuarios de telefonía que navegan en Internet y el principal uso es la búsqueda de información, el acceso a las redes sociales, al correo electrónico, audio, música o videos en línea.

En ese sentido, el OSIPTEL considera que las regiones con mayor déficit de EBC al 2021 son: Lima, La Libertad, Piura, Cajamarca y Puno, entre los principales. Precisamente estas ciudades concentran, a su vez, el mayor despliegue de infraestructura al 2019: Lima concentró

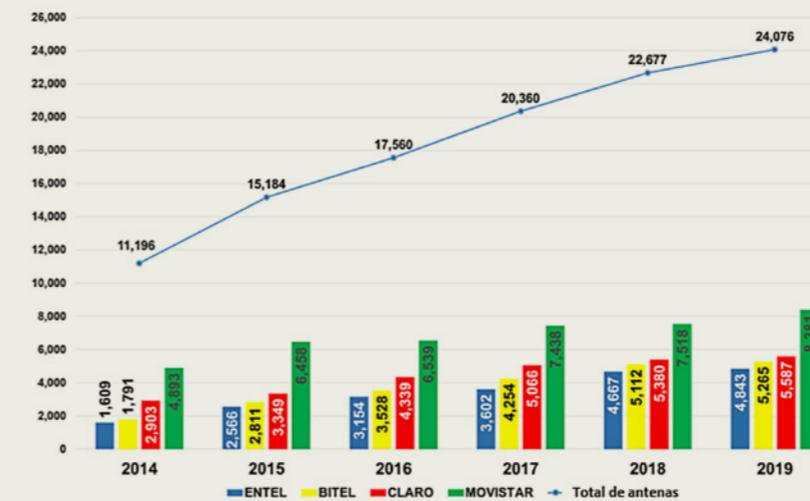
9,196 EBC; seguido de Arequipa, con 1,347; La Libertad con 1,241; Piura 1,095 y Cajamarca 975.

## INVERSIÓN 4G

Al cierre de 2019, el 72.98% del tráfico de Internet móvil en el Perú se cursa sobre redes 4G al igual que la tendencia mundial, donde las empresas operadoras destinan una mayor inversión al despliegue de esta tecnología dado que es más eficiente y permite mayores prestaciones y velocidades de carga y descarga de datos (internet). A la par, las empresas aún siguen considerando las tecnologías 3G y en menor medida 2G para ampliar su cobertura, sobre todo en zonas rurales.

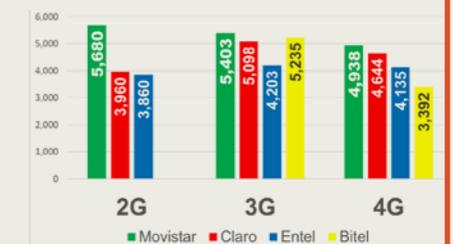
Con ello, tenemos que en Perú la cobertura 4G cuenta con 17,109 sites instalados en diversas EBC, siendo Movistar la empresa que cuenta con el 29% del total, seguido de Claro 27%, Entel 24% y Bitel 20% respectivamente.

Se debe considerar que una EBC es el emplazamiento donde se puede instalar equipamiento de múltiples tecnologías como 2G, 3G y 4G y frecuencias (700 MHz, 850 MHz, 1900 MHz, 1.7/2.1 GHz, 2.6 GHz, etc). ■



## EBC\* POR EMPRESA OPERADORA

## EBC POR TECNOLOGÍA 2019



\*Estación Base Celular

## #YoMeQuedoEnCasa

...y hago uso responsable del internet

Durante la primera semana de cuarentena, el tráfico de datos se incrementó entre 9% y 21% en redes móviles.



Facebook, Netflix, Youtube y Tik Tok, en su conjunto, consumen alrededor del 20% al 50% del tráfico total en redes móviles.



## #YoMeQuedoEnCasa

y solo uso las videoconferencias para el trabajo remoto cuando es estrictamente necesario. De lo contrario, uso mi teléfono fijo o, en segundo caso, el móvil.



### No envíes como archivo algo que ya tiene un link

Si necesitas enviar un video que está en Youtube, no lo envíes como archivo, envía solo el link de Youtube. Aplica esta modalidad de compartir a todo lo que puedas.

¡LISTO!

1 Apaga tu celular y retira la funda o carcasa.



El alcohol isopropílico: por su rápida evaporación no daña sus puertos ni componentes.

2 Desinfecta ambas piezas con un pañito empapado de alcohol isopropílico (70% de concentración).



No use spray directamente sobre la pantalla

#YoMeQuedoEnCasa y uso de preferencia los servicios de mensajería instantánea para hacer coordinaciones.

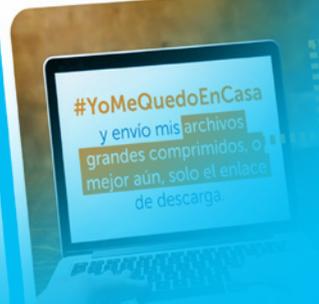


## #YoMeQuedoEnCasa

Durante el aislamiento social obligatorio los servicios de telecomunicaciones son fundamentales. Por ello, debes recordar lo siguiente:



#YoMeQuedoEnCasa y envío mis archivos grandes comprimidos, o mejor aún, solo el enlace de descarga.



TE ORIENTAMOS EN EL

**#ESTADODEEMERGENCIA**

TE ORIENTAMOS SIEMPRE.