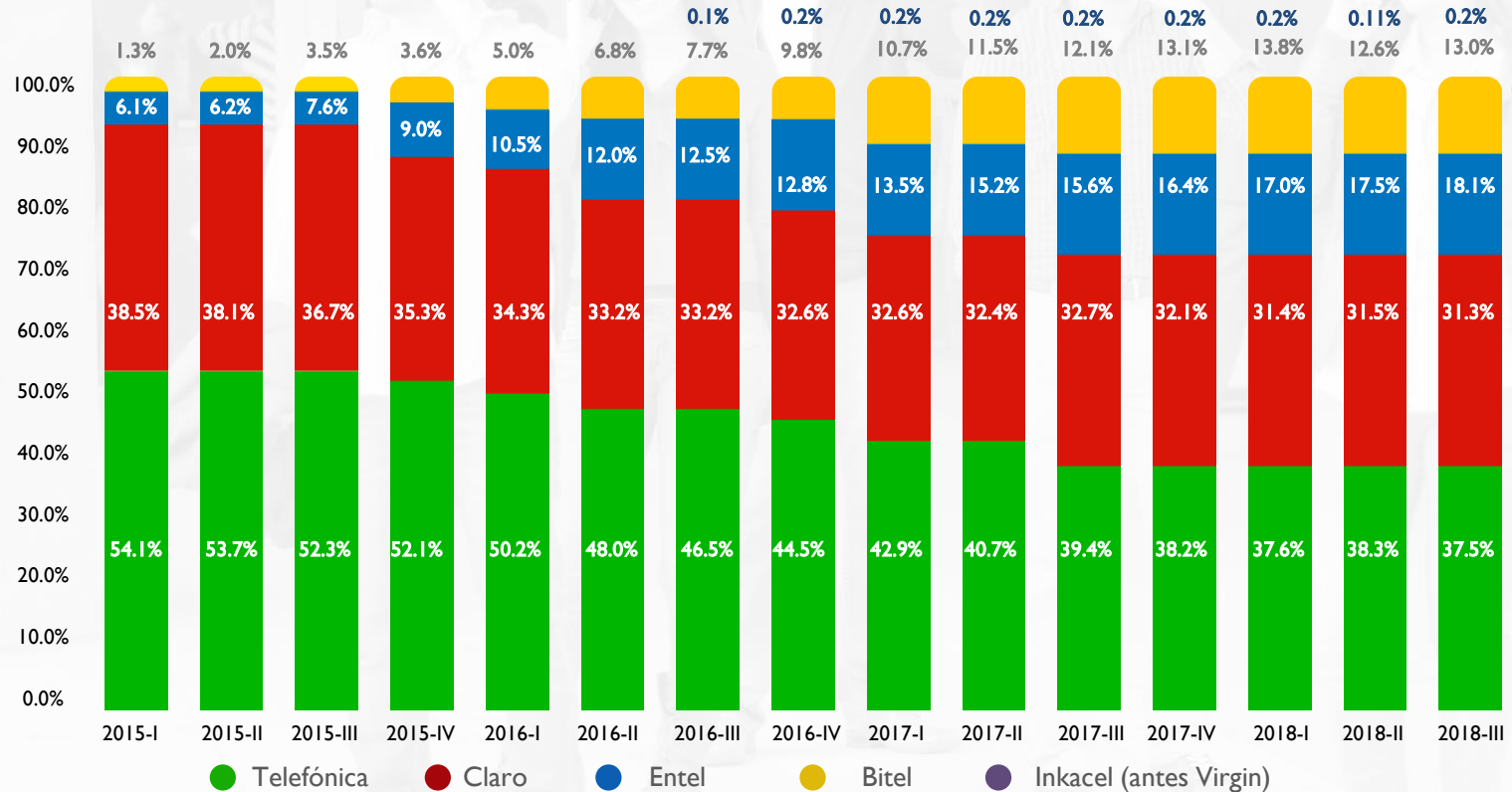


# BALANCE DE LA GESTIÓN DEL OSIPTEL 2018

---

RAFAEL MUENTE SCHWARZ

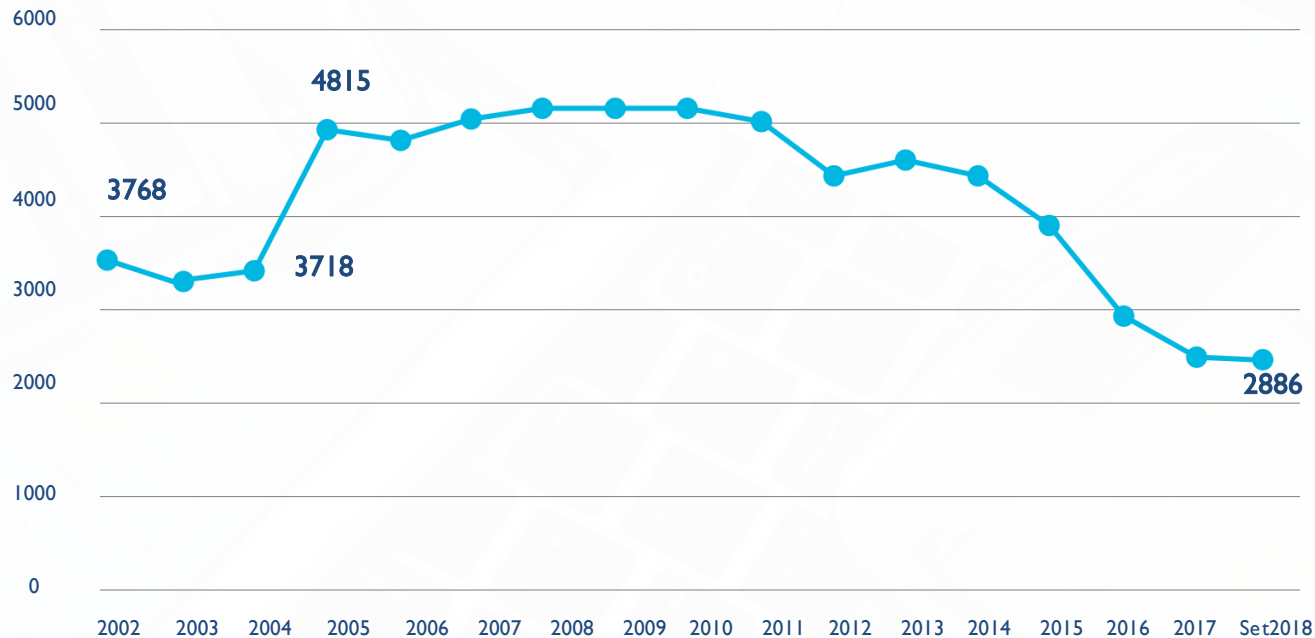
# CRECIMIENTO SOSTENIDO DE LA PARTICIPACIÓN DE MERCADO DE ENTELY BITEL EN TELEFONÍA MÓVIL



Participación de 31.2%

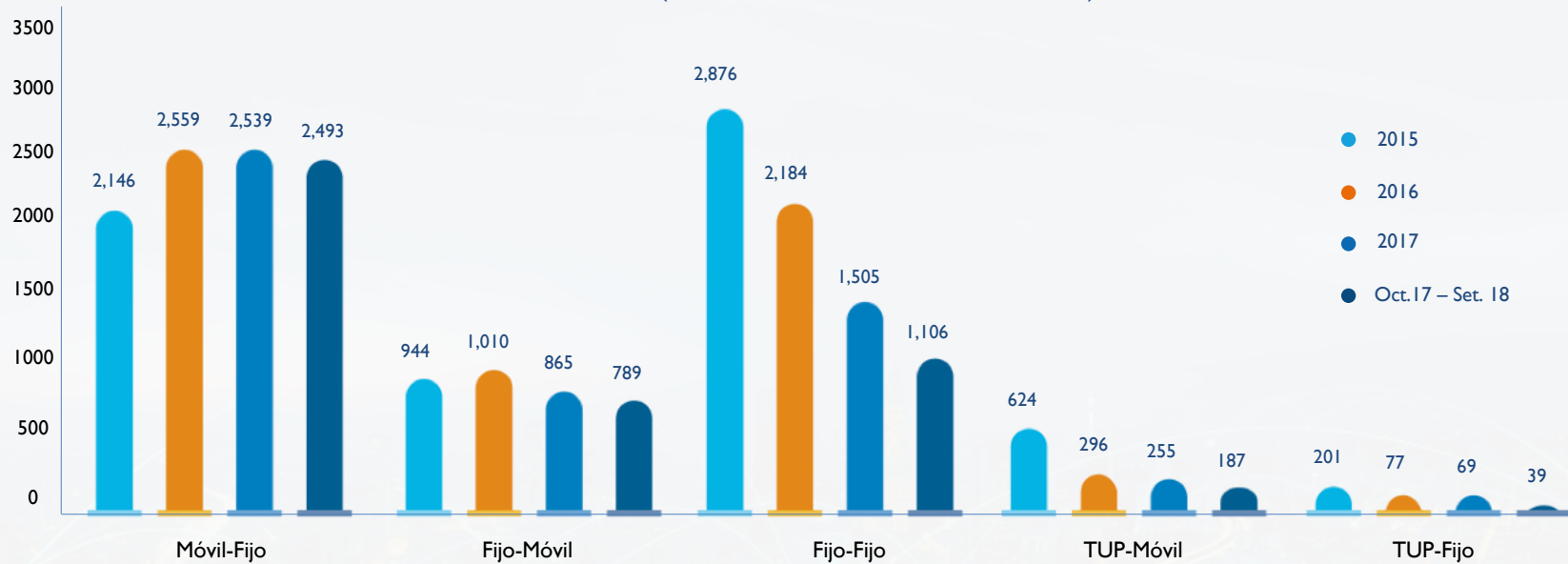
# DESCONCENTRACIÓN DEL MERCADO DE TELEFONÍA MÓVIL

Evolución HHI - líneas en servicio



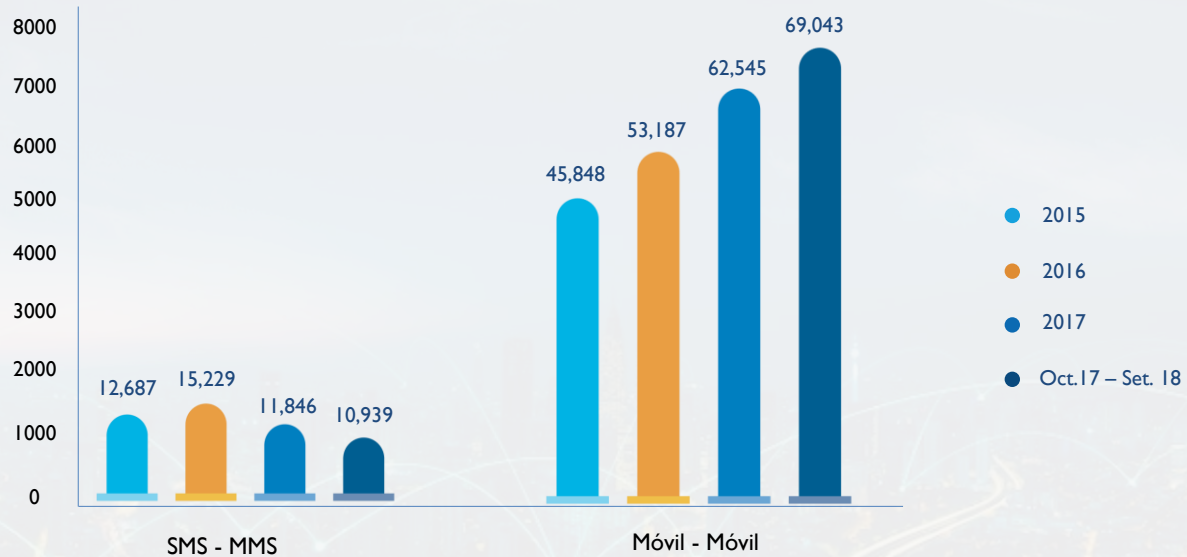
# EVOLUCIÓN DEL TRÁFICO DE SMS / VOZ MÓVILY FIJO

Tráfico Anual (Millones de unidades / de minutos)



# EVOLUCIÓN DEL TRÁFICO DE SMS / VOZ MÓVIL Y FIJO

Tráfico Anual (Millones de unidades / de minutos)

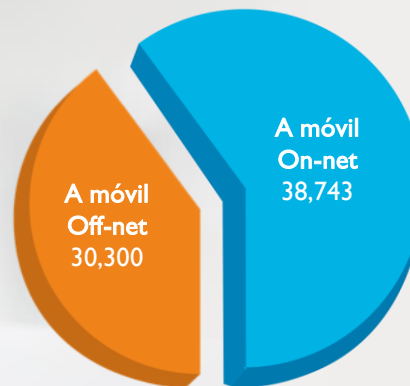


# TRÁFICO OFF NET / ON NET

Total tráfico móvil-móvil  
69,043 millones de minutos / Oct17 - Set18

44%

35,2% \*



56%

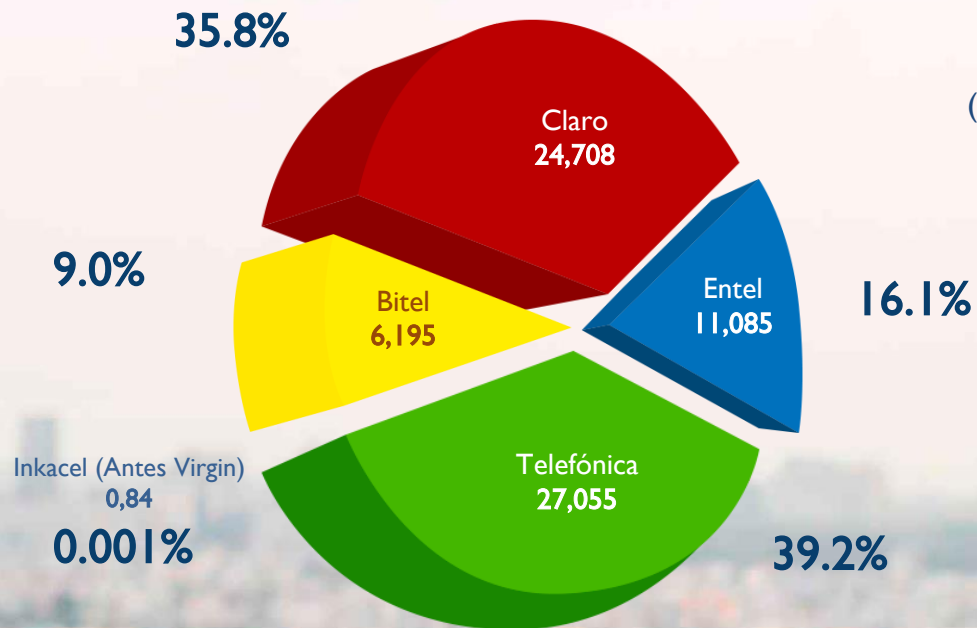
64,8% \*

(\*) % del 2017

## SOBRE LA COMUNICACIÓN PROMEDIO POR USUARIO MÓVIL

- Los usuarios móviles generan, en promedio, **140 minutos mensuales** de comunicación móvil-móvil.
- Los usuarios de Claro generan **160 minutos mensuales**.
- Los usuarios de Movistar generan **146 minutos mensuales** de comunicación móvil-móvil.
- A nivel de modalidad contractual, los usuarios de los planes móviles Contrato (Post pago y Control) en promedio generan **298 minutos mensuales** de comunicación móvil-móvil.

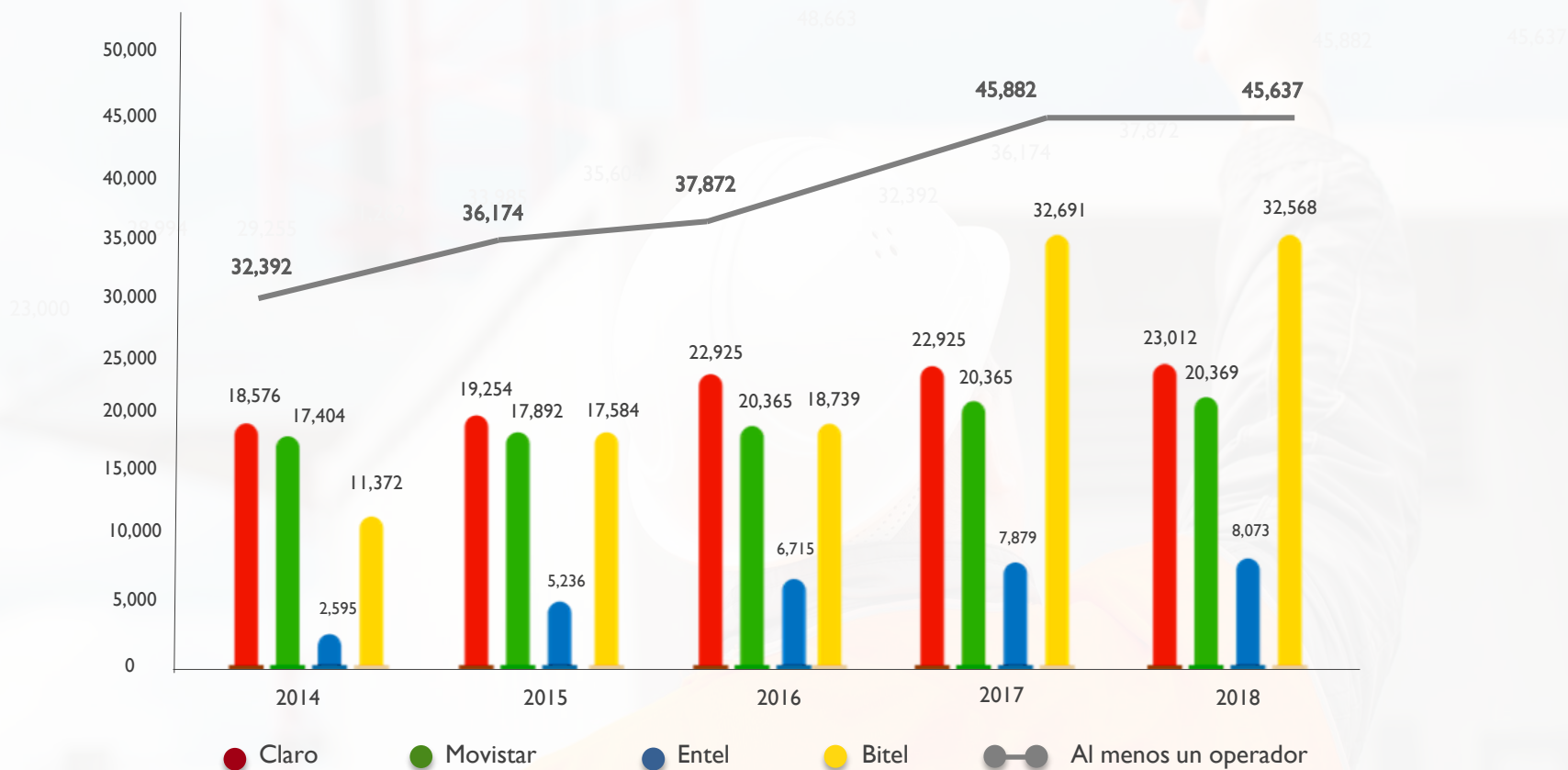
# PARTICIPACIÓN DE MERCADO POR EMPRESA OPERADORA EXPRESADO EN MILLONES DE MINUTOS.



Tráfico móvil-móvil  
por empresa  
(millones de minutos)  
Oct17 - Set18

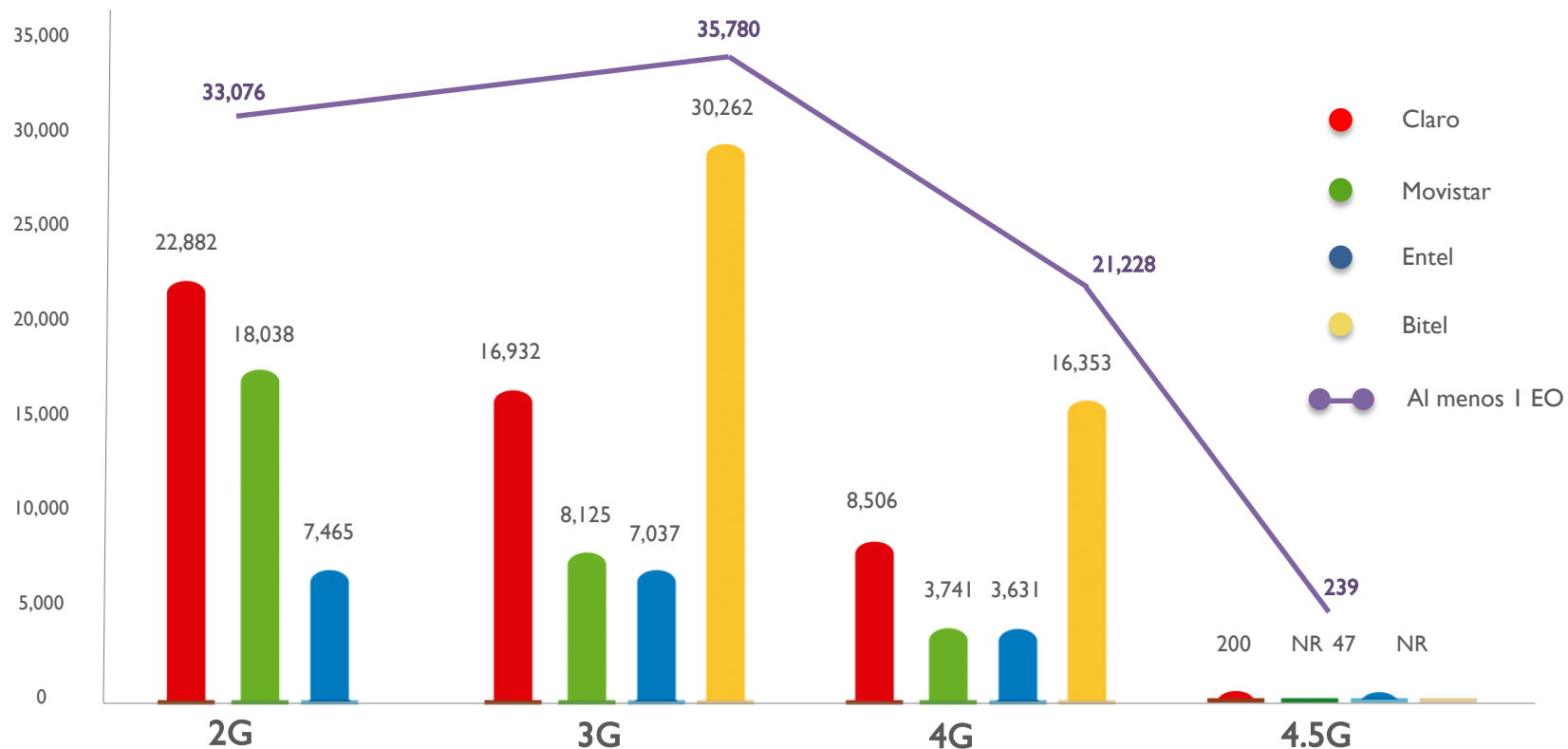


# COBERTURA DE TELEFONÍA MÓVIL A NIVEL DE CENTRO POBLADO POR EMPRESA OPERADORA

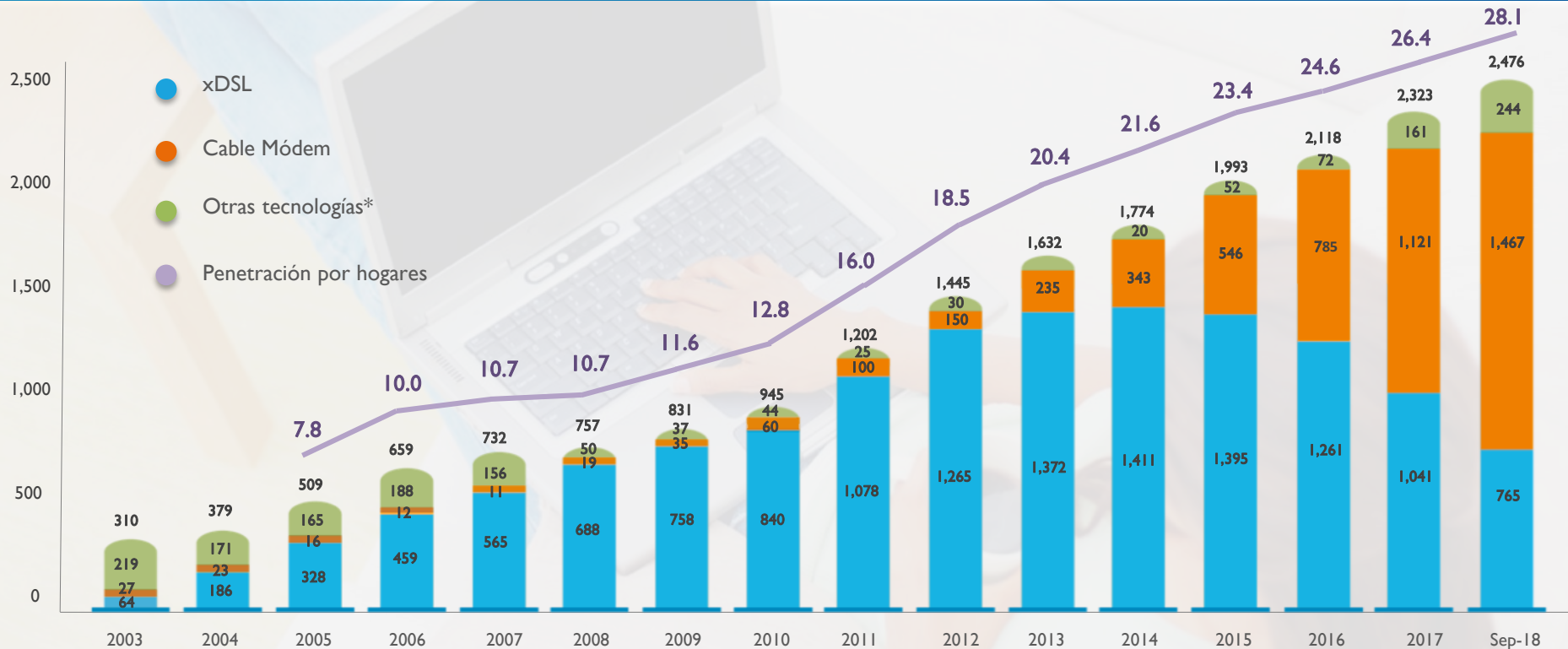




# COBERTURA MÓVIL POR TECNOLOGÍA



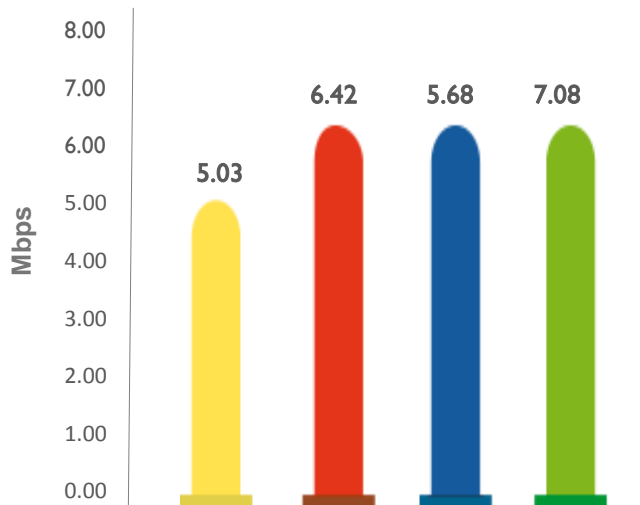
# CONEXIONES DE INTERNET FIJO Y PENETRACIÓN POR HOGARES



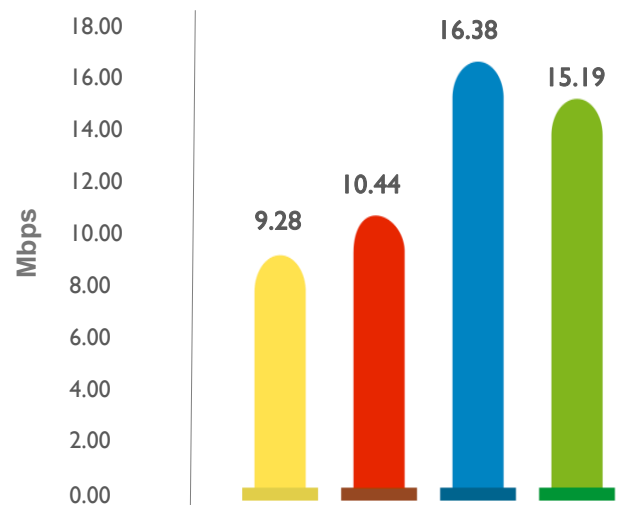
\*Wimax / LTE / STT / ISAT (Satelital) / Microondas

# RANKING DISTRITAL DE VELOCIDAD 4G-LTE A NIVEL DE LIMA METROPOLITANA

### 4G-LTE: Velocidad promedio de bajada ponderado



### 4G-LTE: Velocidad promedio de subida ponderado



● Bitel ● Claro ● Entel ● Movistar

# NORMAS MÁS RELEVANTES APROBADAS POR EL OSIPTEL EN MATERIA DE USUARIOS



---

Se prohibió el cobro por concepto de tope de consumo en el servicio de telefonía móvil, que implica que la activación o desactivación del tope de consumo ahora es gratuita.



---

Se prohibió el redondeo de consumos de Internet por bloques mayores a 1 Kilobytes (KB) por lo que las empresas operadoras no pueden cobrar a los abonados los KB no consumidos.



---

Se aprobó el derecho del abonado a volver a su plan anterior cuando no esté conforme con la migración que solicitó a su empresa. A esto se le conoce como “desistimiento”.



---

Se aprobó que las empresas operadoras entreguen a través del correo electrónico las guías telefónicas, recibos de servicio y contratos de abonado, pero se dejó la opción de entrega del documento físico en caso el abonado así lo requiera.



---

Las empresas operadoras por encargo del OSIPTEL deberán remitir mensajes de texto a sus usuarios con información útil para que conozcan el alcance de sus servicios y sus derechos.

# ESTADÍSTICA DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA

## Participación por empresas: Reclamos

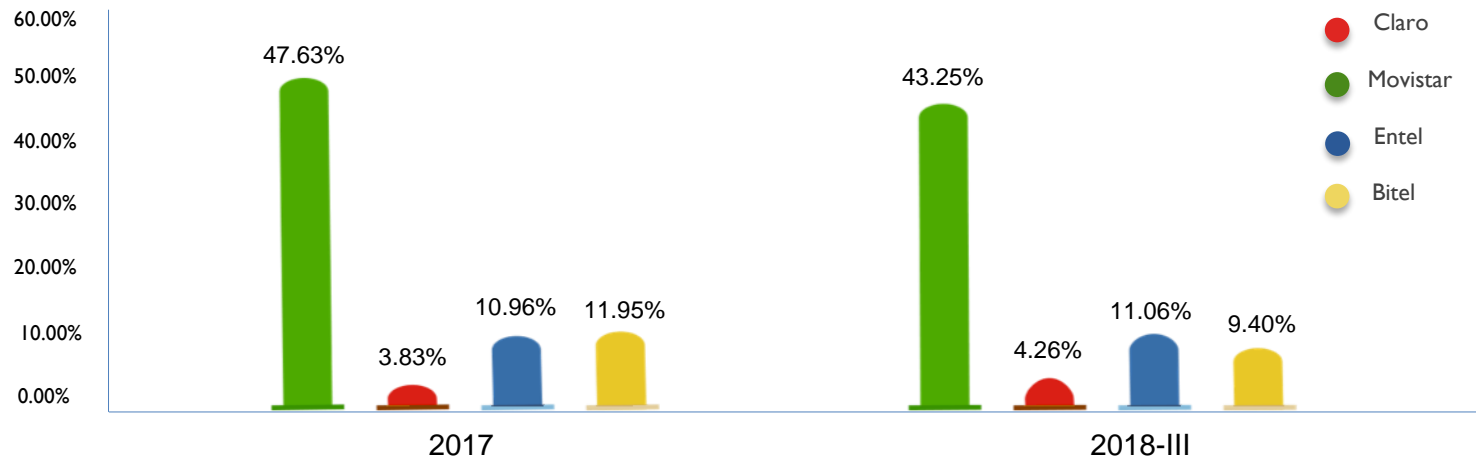
	2017	2018
Movistar	60.39%	69.21%
Claro	26.31%	21.02%
Entel	7.37%	5.73%
Bitel	1.01%	1.59%
Otras empr.	4.92%	2.44%



Telefonía Fija - Cable 2018 / 26% de reclamos	Estructura Reclamos	Estructura Mercado Alámbricos
Movistar	79,3%	75,30%
Claro	11,3%	20,60%
Entel	1,0%	3,5%
Bitel	0,0%	0,0%
Otras empresas	8,5%	0,60%
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

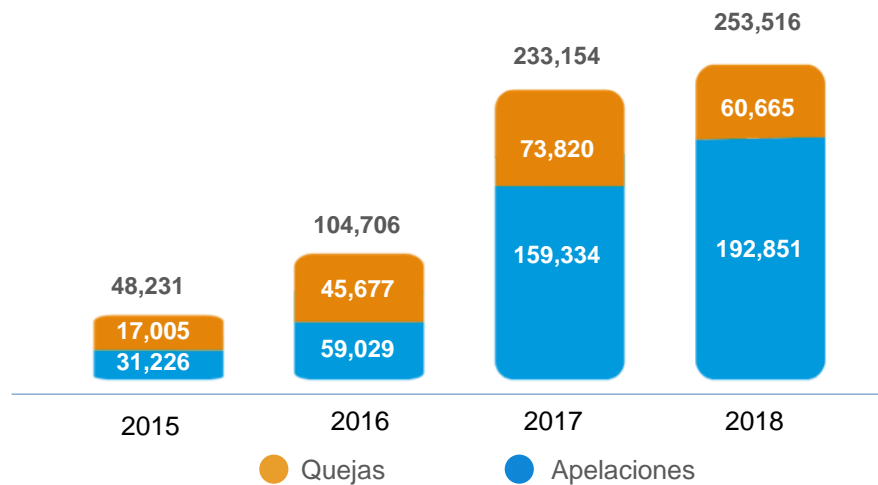
Servicios Móviles 2018 / 56% de reclamos	Estructura Reclamos	Estructura Mercado Móvil
Movistar	54,9%	37,50%
Claro	32,3%	31,30%
Entel	9,8%	18,10%
Bitel	2,9%	13,00%
Otras empresas	0,0%	0,10%
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

# RECLAMOS DE USUARIOS MÓVILES DECLARADOS FUNDADOS POR LA EO EN PRIMERA INSTANCIA



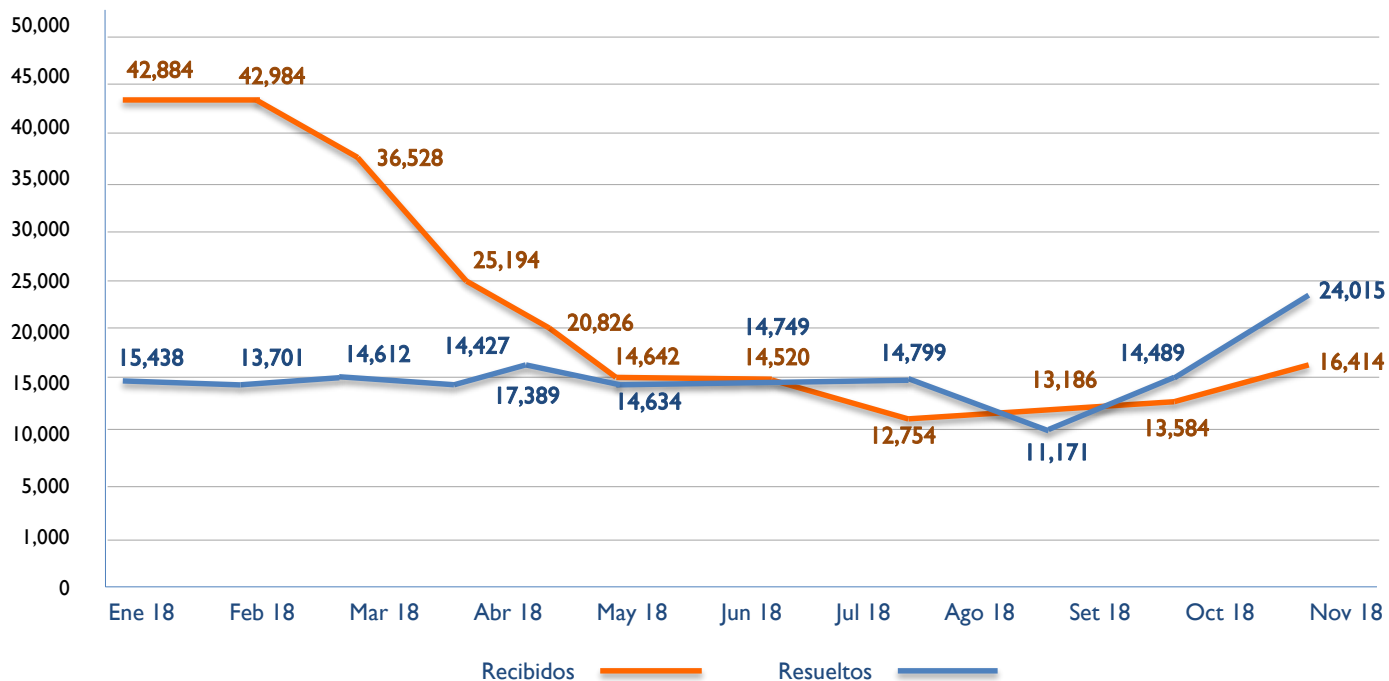
# ESTADÍSTICA DE RECLAMOS EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA

## Expedientes presentados ante el TRASU



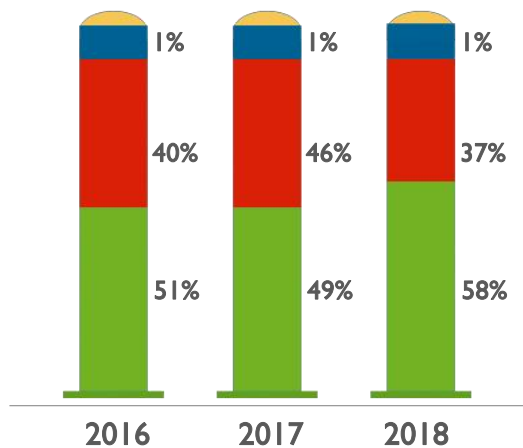
\* A Noviembre de 2018

Comportamiento de expedientes ingresados y resueltos:  
Enero – Noviembre 2018

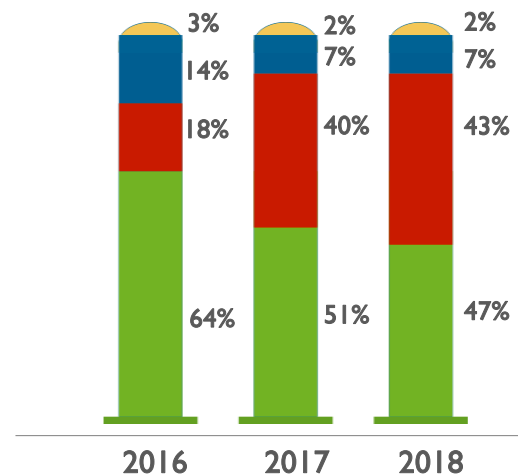




Apelaciones presentadas ante el TRASU  
por empresa operadora



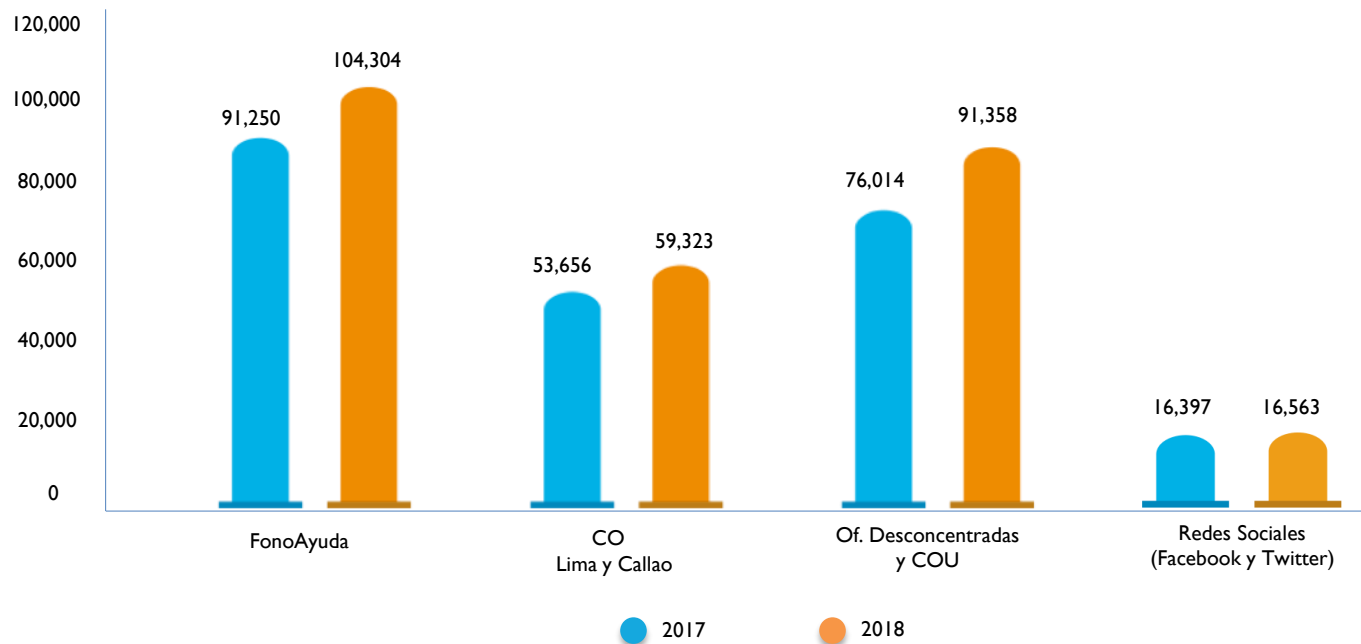
Quejas presentadas ante el TRASU  
por empresa operadora



Recursos de apelación y quejas presentadas ante el TRASU por empresa operadora

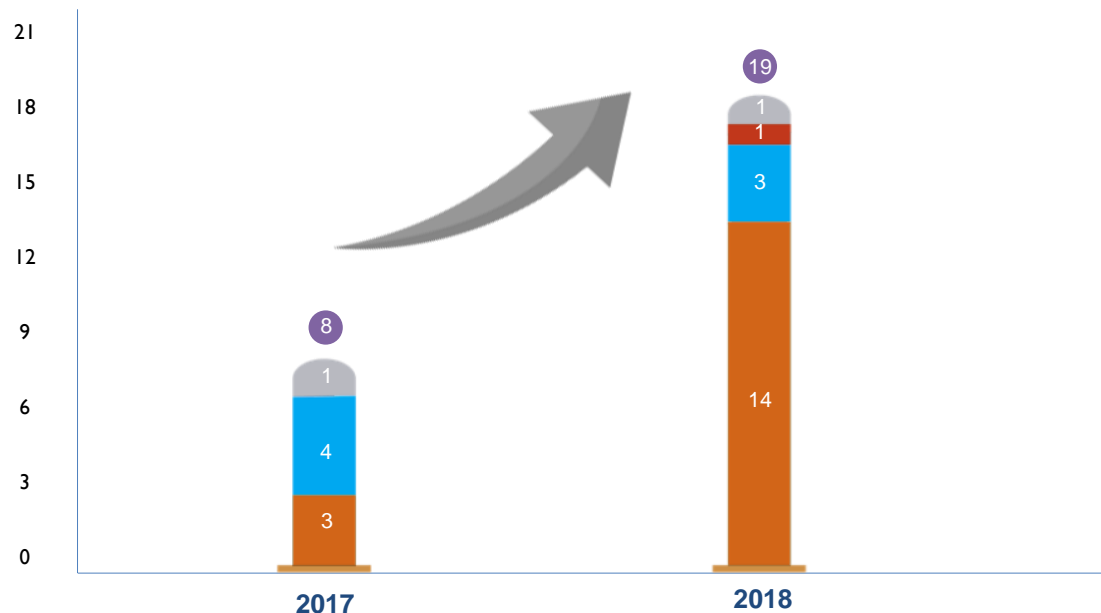
\*A Noviembre de 2018

# ATENCIÓN DE USUARIOS EN SEDES A NIVEL NACIONAL



A noviembre de 2018, se evidencia un incremento en las atenciones brindadas a los usuarios a través del Fonoayuda, oficinas desconcentradas, centros de orientación, página web y redes sociales institucionales.

## CRECIMIENTO EN EL INGRESO DE CONTROVERSIAS



- Compartición de infraestructura
- Competencia desleal
- Interconexión
- Libre competencia

- Alto crecimiento en el número de controversias.
- La materia que más creció: compartición de infraestructura



osiptel

EL REGULADOR DE LAS  
TELECOMUNICACIONES



Fonoayuda:  
0-801-121-21



OsiptelOficial



Osiptel