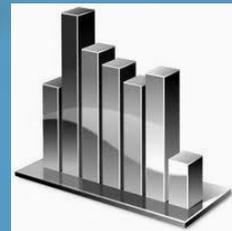


# LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES EN LOS HOGARES PERUANOS

## Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL) 2022

Sub dirección de Análisis Regulatorio  
Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia

Octubre 2022



# ÍNDICE

- I. RESULTADOS GENERALES
- II. TELEFONÍA FIJA
- III. TELEFONÍA MÓVIL
- IV. INTERNET
- V. TELEVISIÓN DE PAGA
- VI. TELEFONÍA DE USO PÚBLICO
- VII. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

# I. RESULTADOS GENERALES



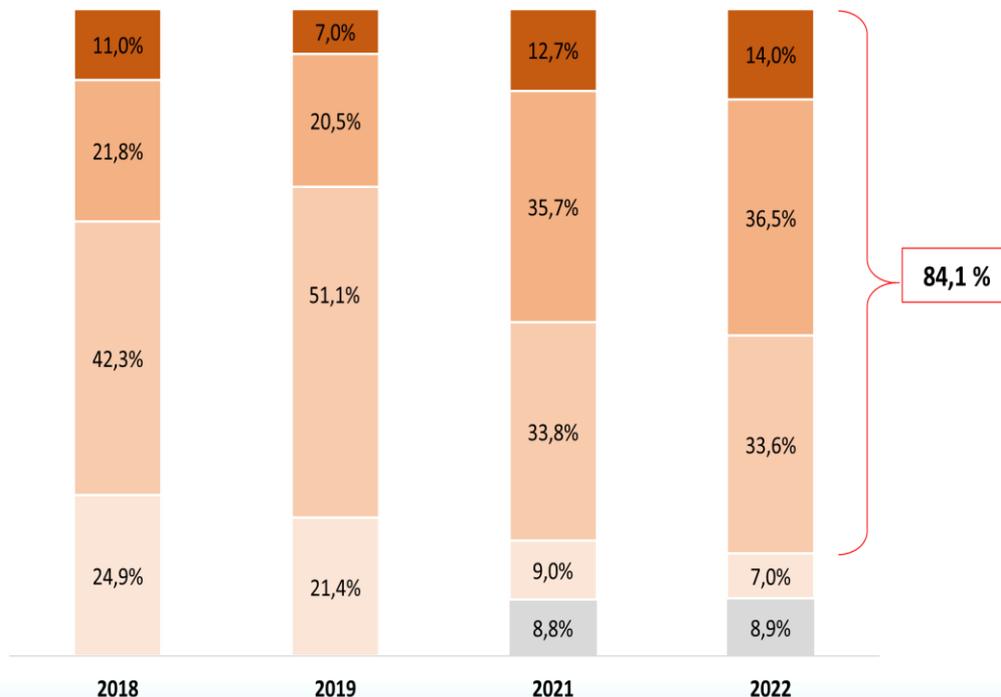


## EQUIPAMIENTO TIC

# Perú: Convivencia de Dispositivos Móviles en el Hogar para Conexión a Internet, 2018-2022



- Posee 3 dispositivos móviles
- Posee 2 dispositivos móviles
- Posee 1 dispositivo móvil
- Sin dispositivos móviles
- No indica



## Total de Hogares;

Al 2021: 10 017 464 / Al 2022: 10 199 281  
 Hogares con 3 dispositivos móviles;  
 Al 2021: 1 264 708 / Al 2022: 1 428 010  
 Hogares con 2 dispositivos móviles;  
 Al 2021: 3 579 410 / Al 2022: 3 718 472  
 Hogares con 1 dispositivo móvil;  
 Al 2021: 3 389 345 / Al 2022: 3 430 244  
 Hogares sin dispositivos móviles;  
 Al 2021: 902 631 / Al 2022: 712 220

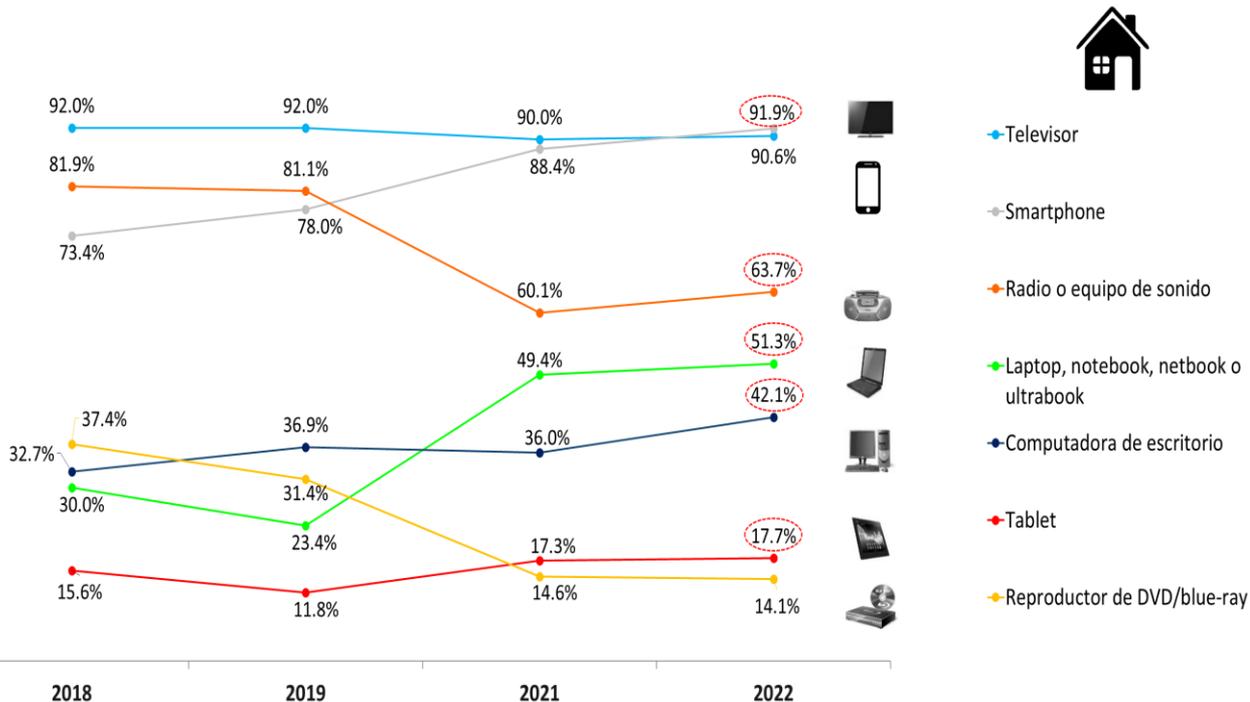
**Al 2022, más del 84 % de las familias peruanas poseen al menos un dispositivo móvil para conectarse a internet.**

Notas: Sobre la base del total de hogares. Los dispositivos móviles considerados son *smartphone*, *laptop* (portátil) y *tablet*. La tenencia del teléfono móvil en el hogar se mide solo para las personas cuya edad es a partir de los 12 años. Asimismo, se consideró como *smartphone* a cualquier teléfono móvil que puede acceder a Internet vía Wifi o red móvil. Por su parte, en 2022, diversos hogares declararon no querer dar información en cuanto a la tenencia de *laptops* y *tablets*.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018-2022.

Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Equipamiento TIC del Hogar, 2018-2022



## Total de Hogares;

Al 2021: 10 017 464 / Al 2022: 10 199 281

Hogares con Tv;

Al 2021: 9 019 222 / Al 2022: 9 241 819

Hogares con Smartphone;

Al 2021: 8 857 089 / Al 2022: 9 373 552

Hogares con Radio;

Al 2021: 6 023 300 / Al 2022: 6 495 436

Hogares con Laptop;

Al 2021: 4 947 939 / Al 2022: 5 236 258

Hogares con Computadora;

Al 2021: 3 606 766 / Al 2022: 4 294 253

Hogares con Tablet;

Al 2021: 1 731 666 / Al 2022: 1 807 408

Hogares con DVD/blue-ray;

Al 2021: 1 458 780 / Al 2022: 1 439 073

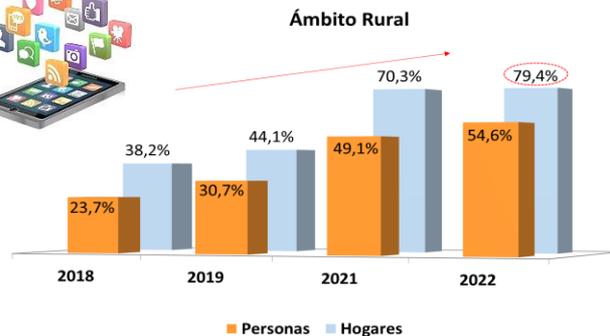
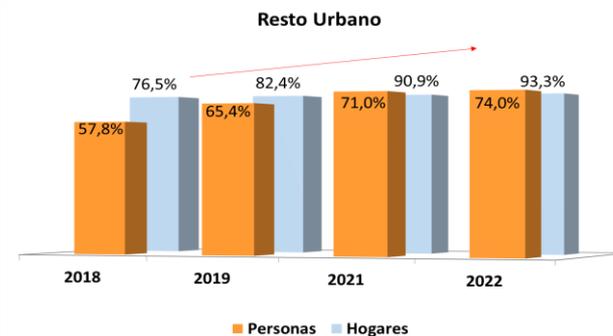
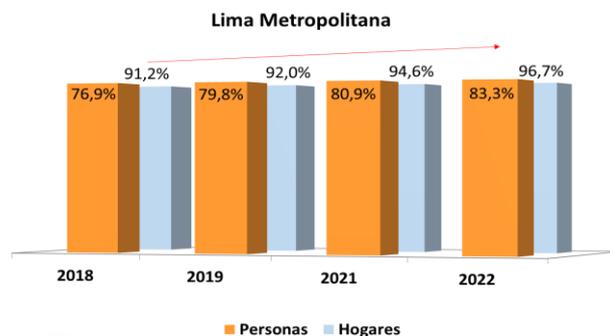
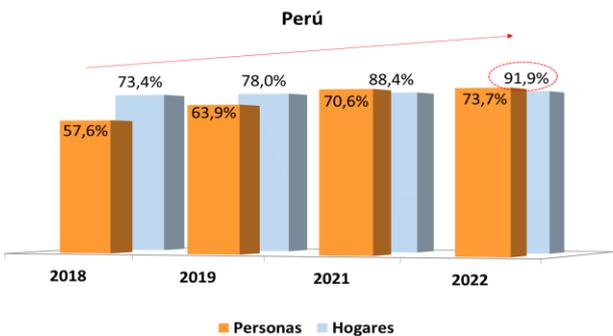
**En 2022, la tenencia de smartphones superó la posesión de televisores. Además, se aprecia que la tenencia de computadoras de escritorio tuvo un repunte significativo.**

Nota: Sobre la base del total de hogares. La tenencia del teléfono móvil en el hogar se mide solo para las personas cuya edad es a partir de los 12 años. Asimismo, se consideró como *smartphone* a cualquier teléfono móvil que puede acceder a Internet vía *Wifi* o red móvil. Por su parte, en 2022, diversos hogares declararon no querer dar información en cuanto a la tenencia de radios, *laptops*, computadoras de escritorio, *tablets* y *DVD/blue ray*.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018-2022.

Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Acceso a Smartphone según Ámbito Geográfico, 2018-2022



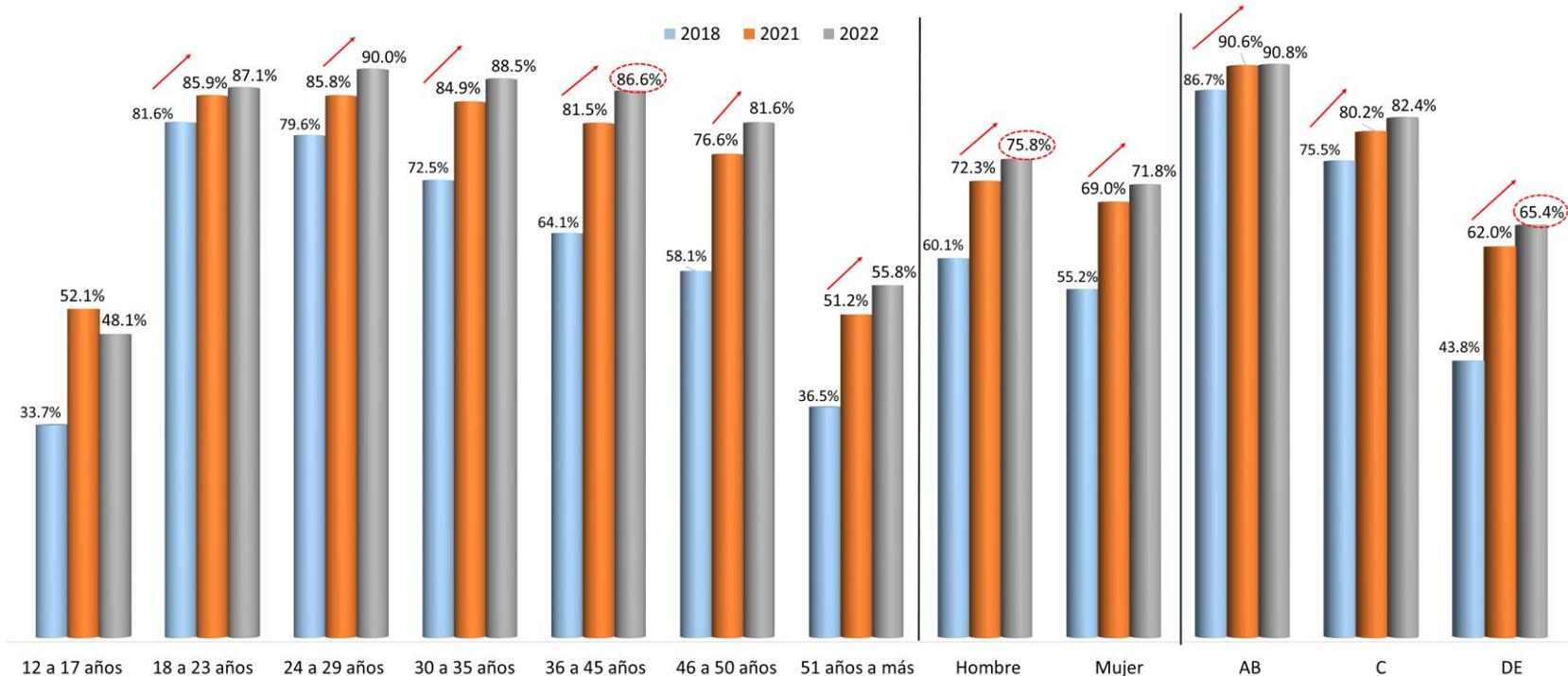
**Total de Hogares;**  
 Al 2021: 10 017 464 / Al 2022: 10 199 281  
**Hogares con Smartphone;**  
 Al 2021: 8 857 089 / Al 2022: 9 373 552  
**Población ≥12 años;**  
 Al 2021: 27 455 349 / Al 2022: 27 732 825  
**Población ≥12 años con Smartphone;**  
 Al 2021: 19 377 605 / Al 2022: 20 437 675

**La tasa de posesión de smartphones se incrementó en todos los ámbitos, sobre todo en el área rural.**



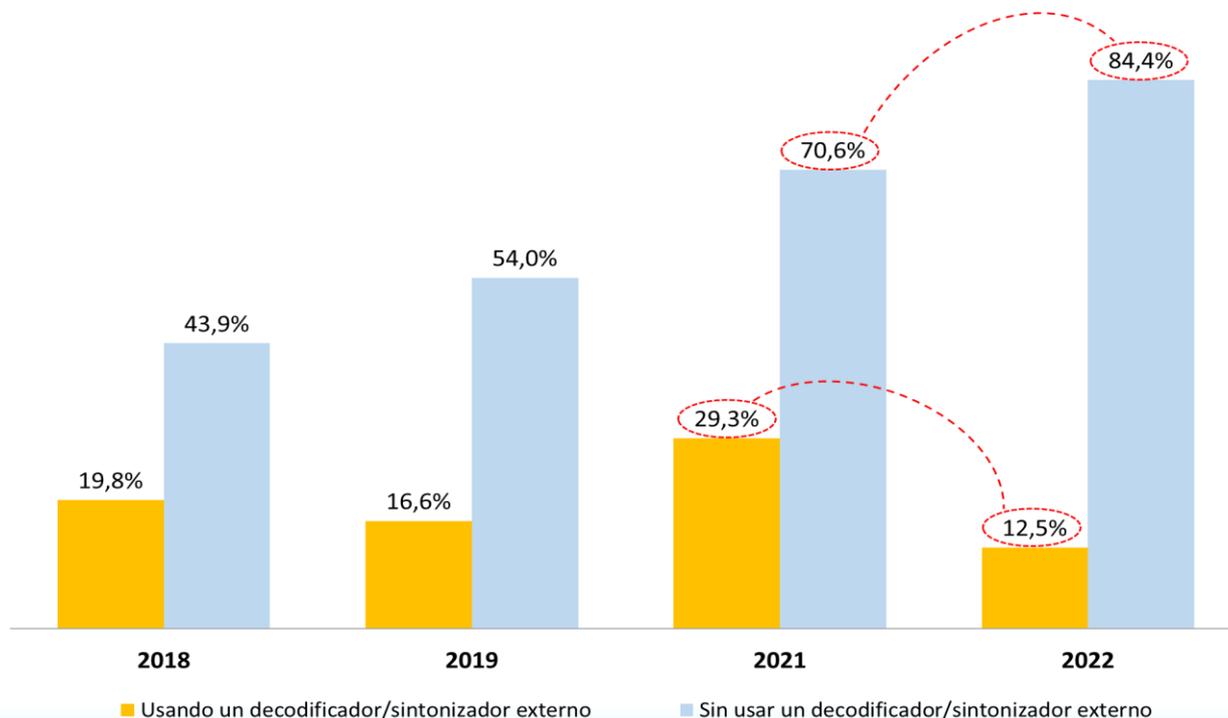
Nota: Se consideró como *smartphone* a cualquier teléfono móvil que puede acceder a Internet vía *WiFi* o red móvil.  
 Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018-2022.  
 Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Acceso a Smartphone según Variables Socioeconómicas, 2018-2022



**El aumento en la posesión de smartphones fue notable entre las personas de 36 a 45 años, de género masculino y en el segmento socioeconómico DE.**

# Perú: Hogares con Televisores que Captan la Transmisión Digital, 2018-2022



Total de Hogares;  
Al 2021: 10 017 464 / Al 2022: 10 199 281  
Hogares con Tv;  
Al 2021: 9 019 222 / Al 2022: 9 241 819  
Hogares que declararon que su TV capta la señal digital sin usar un decodificador/sintonizador externo;  
Al 2021: 6 367 330 / Al 2022: 7 795 677  
Hogares que declararon que su TV capta la señal digital usando un decodificador/sintonizador externo;  
Al 2021: 2 644 118 / Al 2022: 1 154 268

**En 2022, aumentó la tenencia de televisores con capacidad para captar la señal digital mediante un decodificador/sintonizador externo.**

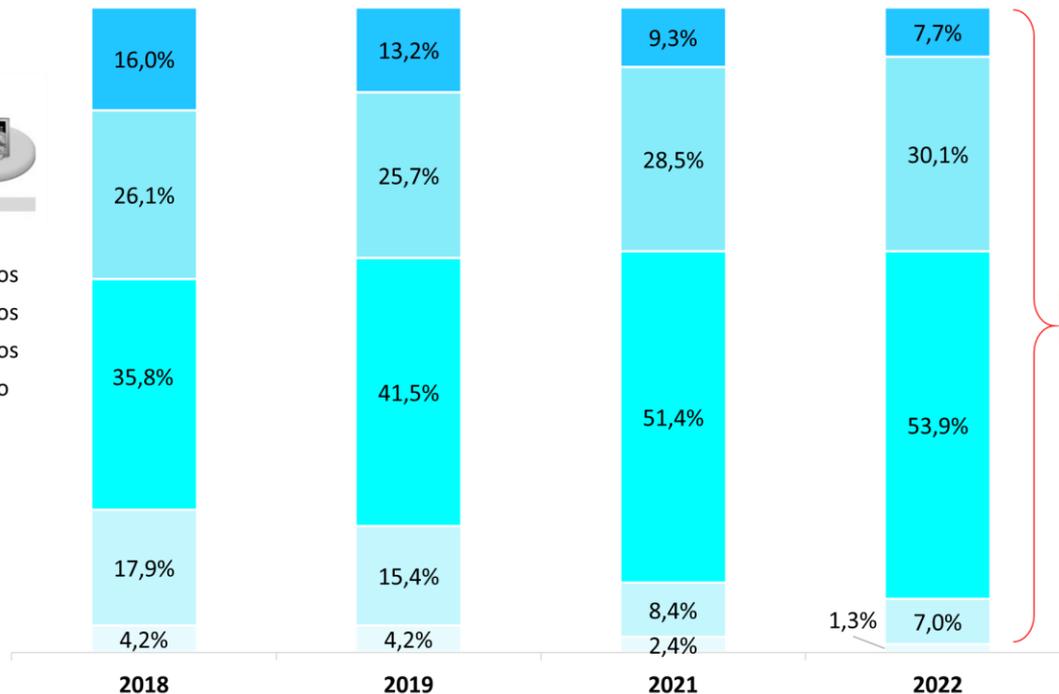


# ACCESO A SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

# Perú: Convivencia de Servicios Públicos de Telecomunicaciones en el Hogar, 2018-2022



- Tiene 4 servicios
- Tiene 3 servicios
- Tiene 2 servicios
- Tiene 1 servicio
- Sin servicios



98,7%

**Cerca del 99% de hogares peruanos tienen acceso a por lo menos un servicio de telecomunicaciones.**

## Total de Hogares;

Al 2021: 10 017 464 / Al 2022: 10 199 281

Hogares con 4 ss de telecom;

Al 2021: 931 116 / Al 2022: 781 314

Hogares con 3 ss de telecom;

Al 2021: 2 852 813 / Al 2022: 3 067 469

Hogares con 2 ss de telecom;

Al 2021: 5 146 873 / Al 2022: 5 495 764

Hogares con 1 ss de telecom;

Al 2021: 843 939 / Al 2022: 727 120

Hogares sin ss de telecom;

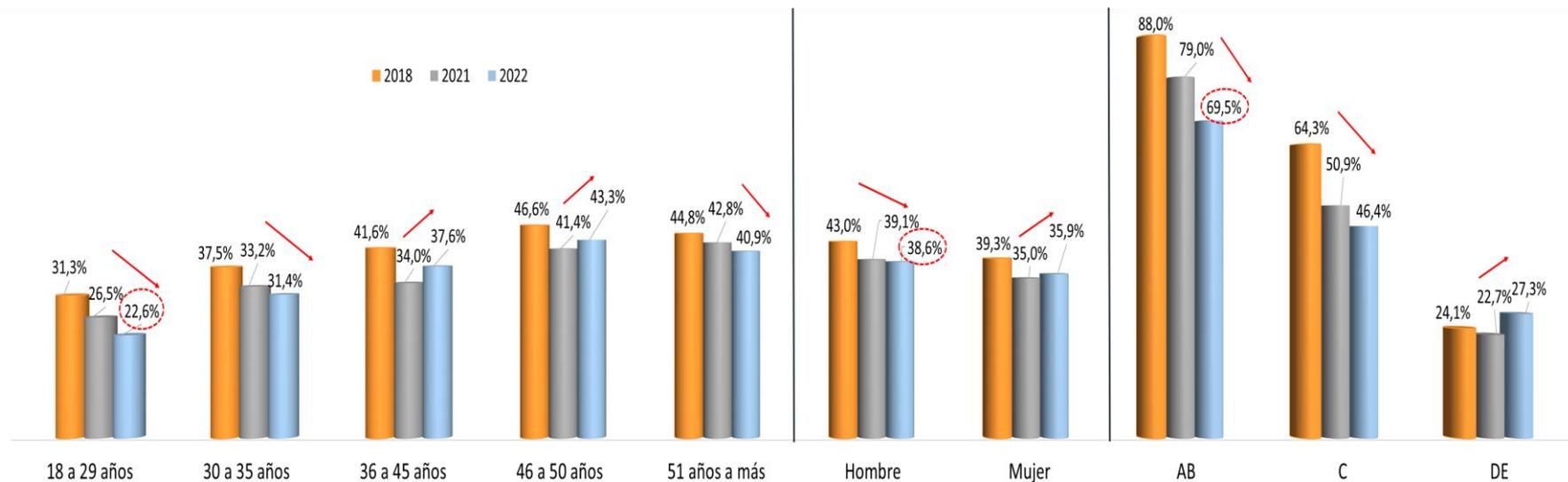
Al 2021: 242 723 / Al 2022: 127 615

Nota: Sobre la base del total de hogares. La tenencia del teléfono móvil en el hogar se mide solo para las personas cuya edad es a partir de los 12 años.

Fuente: OSIPTEL- Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018-2022.

Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Tenencia Simultánea de 3 o 4 Servicios Públicos de Telecomunicaciones en el Hogar según Variables Socioeconómicas, 2018-2022



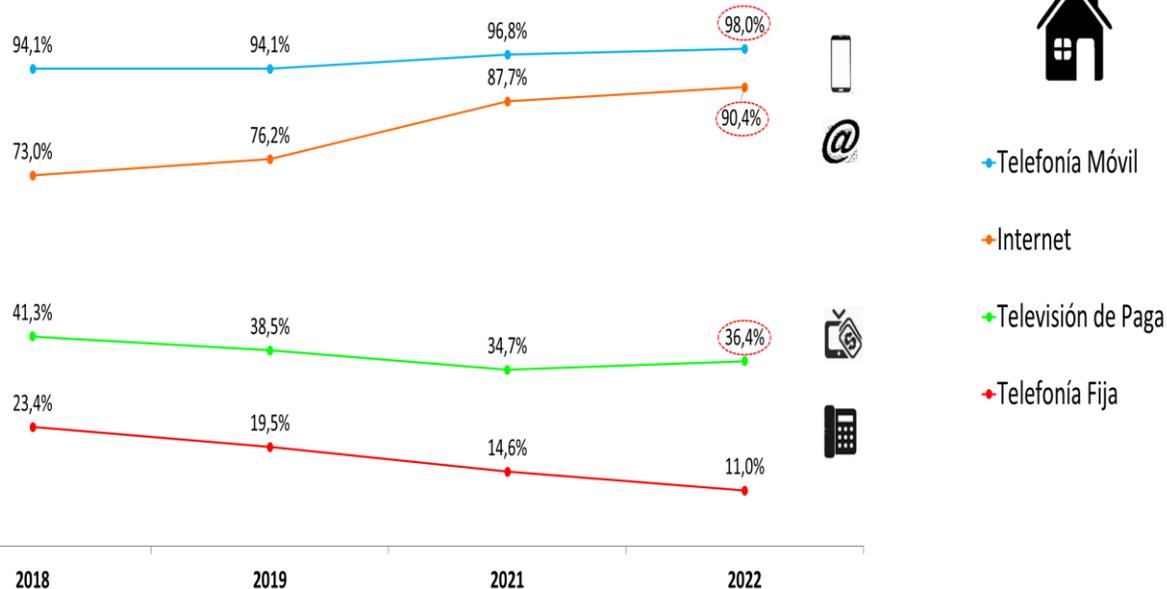
**La tenencia simultánea de 3 o 4 servicios de telecomunicaciones disminuyó, especialmente en los hogares con jefe de hogar de 18 a 29 años y en el segmento socioeconómico AB.**

Nota: A nivel de hogares. Para la categorización de la tenencia de 3 o 4 servicios de telecomunicaciones, se tomo como referencia la edad y el género del jefe de hogar, así como el estrato o nivel social del hogar.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018-2022.

Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Hogares con Acceso a Servicios Públicos de Telecomunicaciones, 2018-2022



Telefonía Móvil

Internet

Televisión de Paga

Telefonía Fija

## Total de Hogares;

Al 2021: 10 017 464 / Al 2022: 10 199 281

Hogares con Teléf Móvil;

Al 2021: 9 696 081 / Al 2022: 9 994 678

Hogares con Internet;

Al 2021: 8 779 988 / Al 2022: 9 221 837

Hogares con Televisión de Paga;

Al 2021: 3 479 359 / Al 2022: 3 712 928

Hogares con Teléf Fijo;

Al 2021: 1 465 161 / Al 2022: 1 116 866

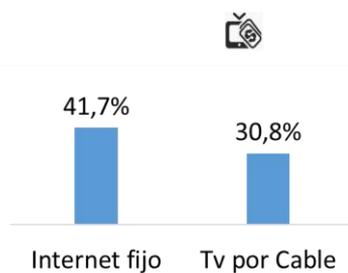
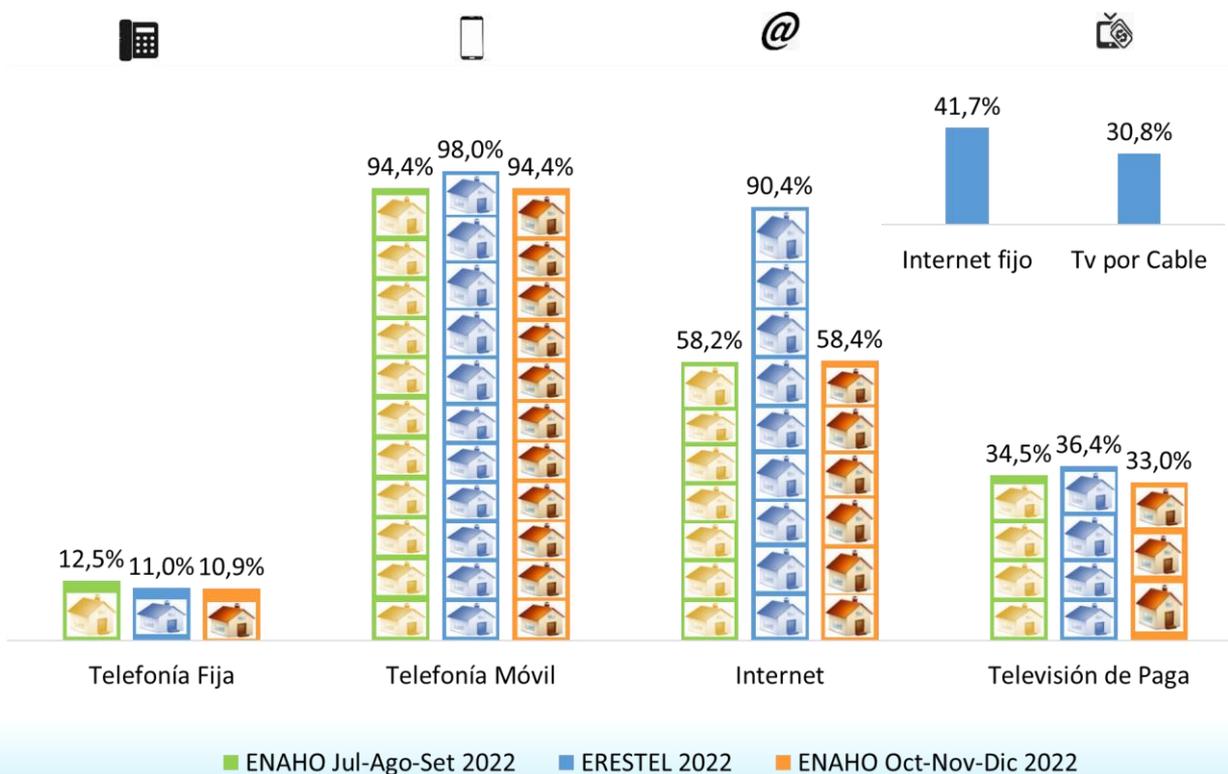
**Más del 90% de hogares a nivel nacional ya cuenta con acceso a internet fijo o móvil.**

Nota: Sobre la base del total de hogares. La tenencia del teléfono móvil en el hogar se mide solo para las personas cuya edad es a partir de los 12 años.

Fuente: OSIPTEL- Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018-2022.

Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Comparación de la ERESTEL 2022 con la ENAHO: Tasas de Acceso a los Servicios Públicos de Telecomunicaciones en el Perú (1 de 2)

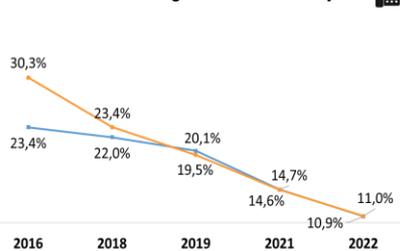


Las diferencias entre los resultados de las encuestas pueden explicarse por los márgenes de error de cada una, las variaciones en la formulación de las preguntas sobre el acceso a los servicios de telecomunicaciones, las opciones de respuesta consideradas (incluyendo explícitamente Internet fijo y móvil), las diferencias en los períodos de ejecución, entre otros factores.

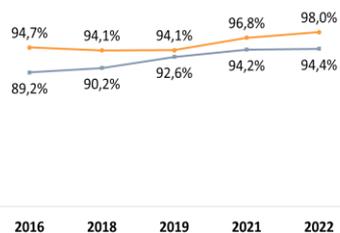
Nota: Sobre la base del total de hogares. La tenencia del teléfono móvil en el hogar se mide solo para las personas cuya edad es a partir de los 12 años.  
 Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2022. INEI - ENAHO III trimestre y IV trimestre - 2022.  
 Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC - OSIPTEL.

# Comparación de la ERESTEL 2022 con la ENAHO: Tasas de Acceso a los Servicios Públicos de Telecomunicaciones en el Perú (2 de 2)

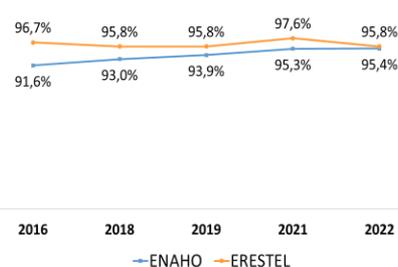
Perú: Tasa de Hogares con Telefonía Fija



Perú: Tasa de Hogares con Telefonía Móvil



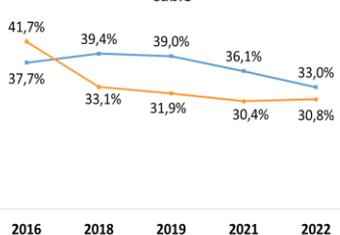
Perú: Tasa de Hogares con al menos un Servicio Público de Telecomunicaciones



Perú: Tasa de Hogares con Internet fijo



Perú: Tasa de Hogares con Televisión por Cable



Las diferencias entre los resultados de las encuestas pueden explicarse por los márgenes de error de cada una, las variaciones en la formulación de las preguntas sobre el acceso a los servicios de telecomunicaciones, las opciones de respuesta consideradas (incluyendo explícitamente Internet fijo y móvil), las diferencias en los períodos de ejecución, entre otros factores.

Nota: Sobre la base del total de hogares. La tenencia del teléfono móvil en el hogar se mide solo para las personas cuya edad es a partir de los 12 años.

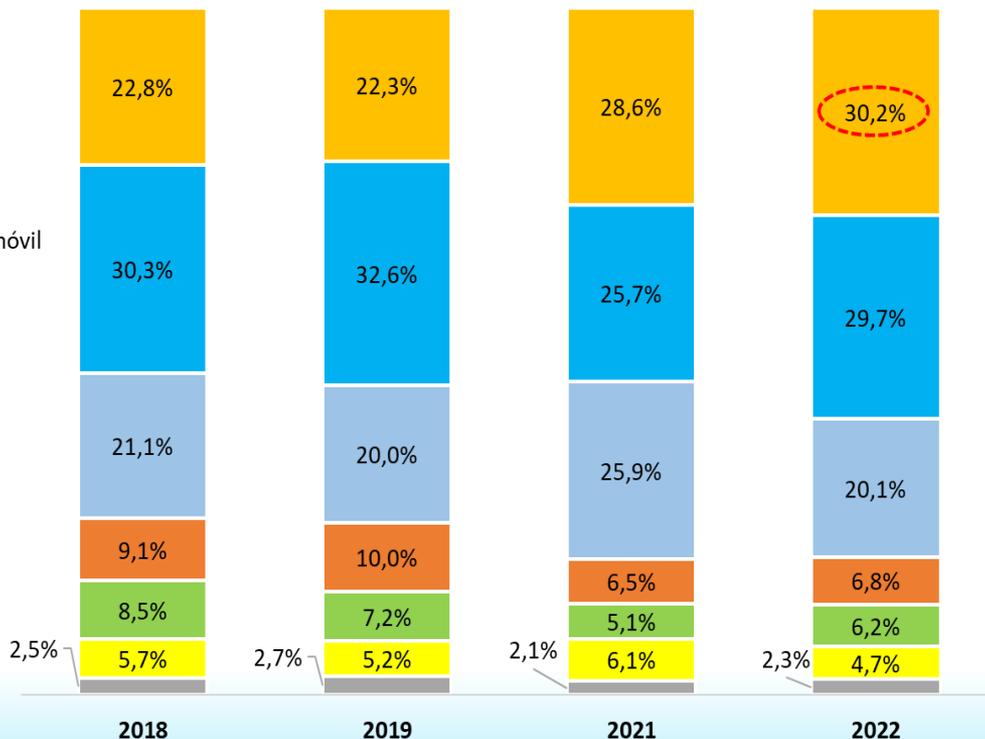
Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2022. INEI - ENAHO IV trimestre - 2022

Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC - OSIPTEL.

# Perú: Razones para no Contratar el Servicio de Internet Fijo, 2018 - 2022



- Tengo o prefiero tener internet móvil
- No lo necesito
- Las tarifas son muy elevadas
- No me interesa
- El servicio no llega a mi localidad
- No tiene computadora
- Otros



En 2022, la preferencia por el internet móvil se mantuvo como la principal razón por la que los hogares optan por no contratar el servicio de internet fijo.

Nota: Porcentajes calculados sobre el total que conforman las categorías que se adoptaron según la metodología Top 2 Box aplicada a la pregunta de disposición a contratar el servicio. Pregunta realizada al jefe (informante) del hogar.

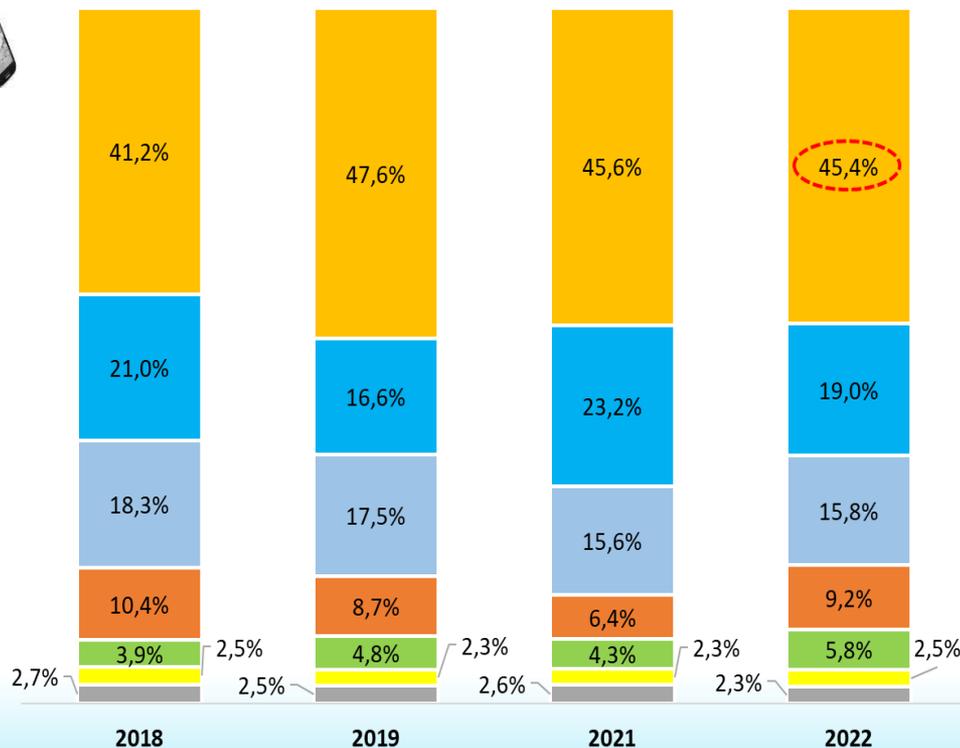
Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018-2022.

Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Razones para no Contratar el Servicio de Internet Móvil, 2018 - 2022



- No lo necesito
- Las tarifas son muy elevadas
- No me interesa
- El servicio no llega a mi localidad
- Tengo o prefiero tener internet fijo
- No sabe manejar el internet
- Otros



En el 2022, la falta de necesidad de internet móvil seguía siendo la razón principal por la que los hogares optaban por no contratar este servicio.

Nota: Porcentajes calculados sobre el total que conforman las categorías que se adoptaron según la metodología Top 2 Box aplicada a la pregunta de disposición a contratar el servicio. Pregunta realizada al jefe (informante) del hogar.

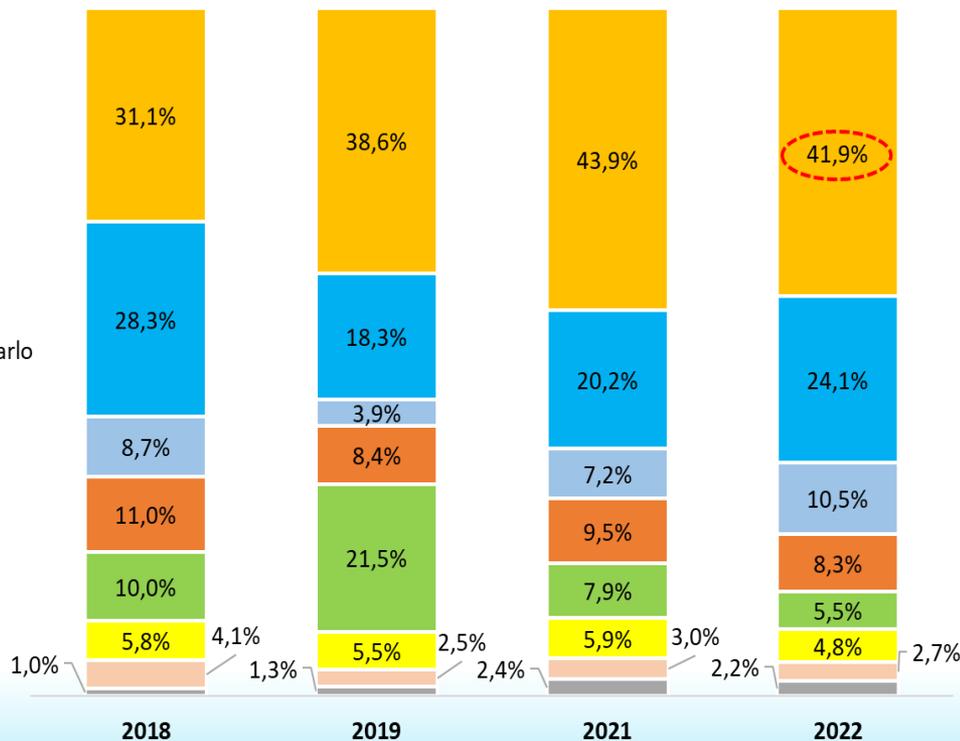
Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018-2022.

Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Razones para no Contratar el Servicio de Telefonía Móvil, 2018 – 2022



- No lo necesito
- No me interesa
- Tengo o prefiero tener teléfono fijo
- Es complicado manejarlo, no sabe usarlo
- Es muy caro el aparato celular
- No hay buena señal
- Es muy caro realizar llamadas
- Otros



En 2022, casi el 42% de los hogares no contrató el servicio de telefonía móvil debido a la falta de necesidad.

Nota: Porcentajes calculados sobre el total que conforman las categorías que se adoptaron según la metodología Top 2 Box aplicada a la pregunta de disposición a contratar el servicio. Pregunta realizada al jefe (informante) del hogar.

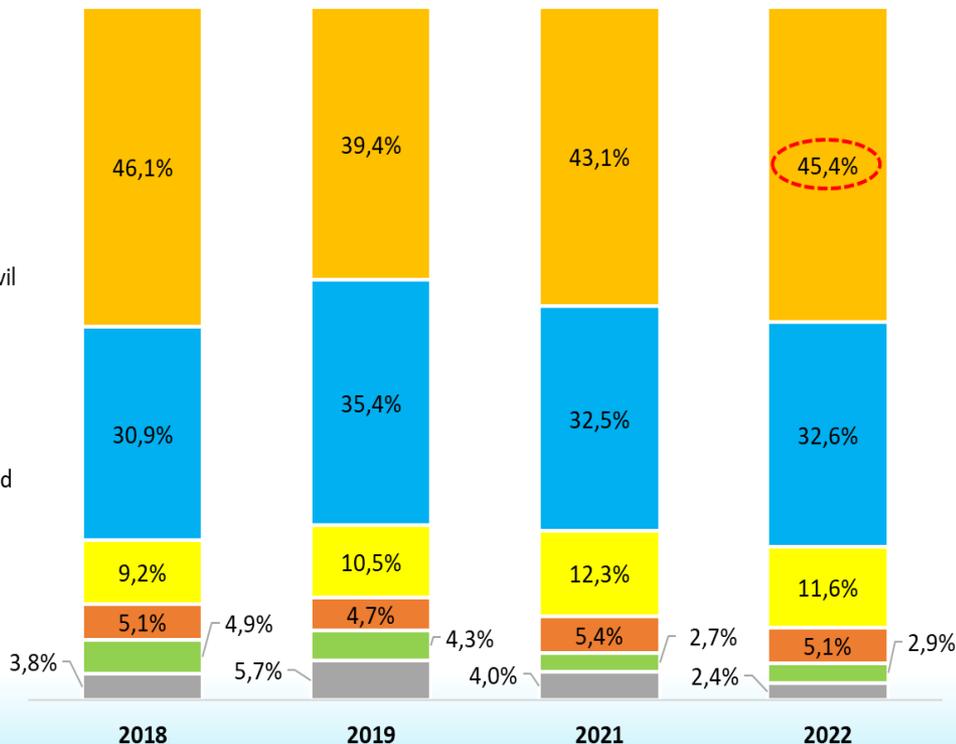
Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018–2022.

Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Razones para no Contratar el Servicio de Telefonía Fija, 2018-2022



- Tengo o prefiero tener teléfono móvil
- No lo necesito
- No me interesa
- Es muy caro realizar llamadas
- No hay cobertura/no hay electricidad
- Otros



Al 2022, la preferencia por el teléfono móvil y la falta de necesidad de un teléfono fijo siguen siendo las razones principales para no contratar el servicio de telefonía fija.

Nota: Porcentajes calculados sobre el total que conforman las categorías que se adoptaron según la metodología Top 2 Box aplicada a la pregunta de disposición a contratar el servicio. Pregunta realizada al jefe (informante) del hogar.

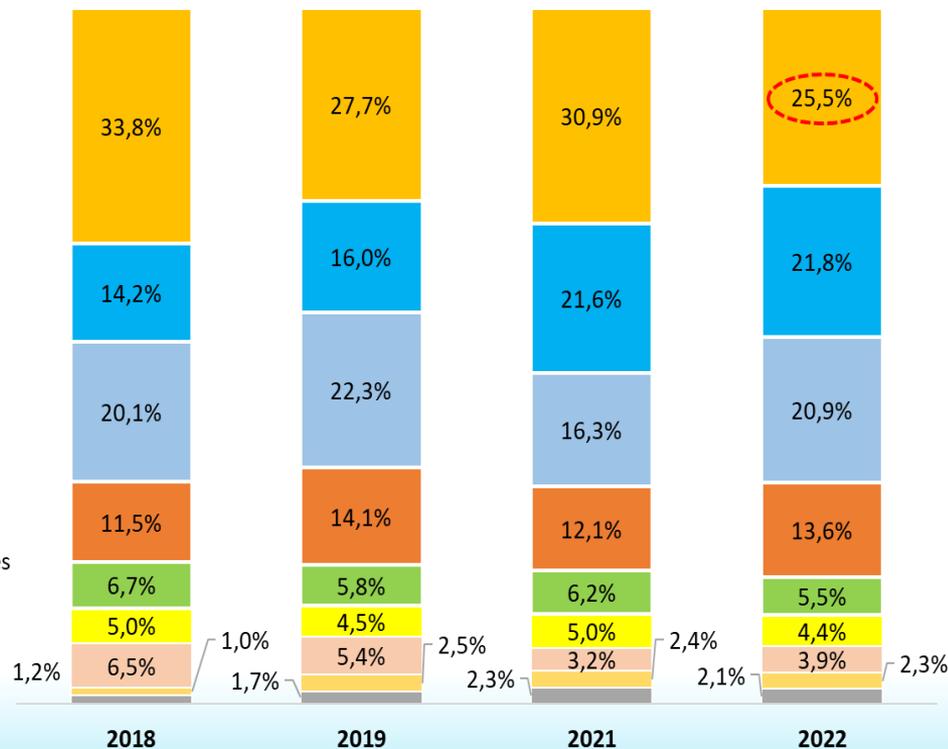
Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018-2022.

Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Razones para no Contratar el Servicio de Televisión de Paga, 2018-2022



- Las tarifas son muy elevadas
- No la necesito
- Me es suficiente la TV gratuita
- No vemos mucha tv
- No me interesa
- No cuento con televisor en casa
- El servicio no llega a mi localidad
- La oferta de canales adicionales no es atractiva
- Otros



En 2022, el principal motivo para no contratar el servicio de televisión de paga sigue siendo la percepción de tarifas elevadas por parte de los hogares.

Nota: Porcentajes calculados sobre el total que conforman las categorías que se adoptaron según la metodología Top 2 Box aplicada a la pregunta de disposición a contratar el servicio. Pregunta realizada al jefe (informante) del hogar.

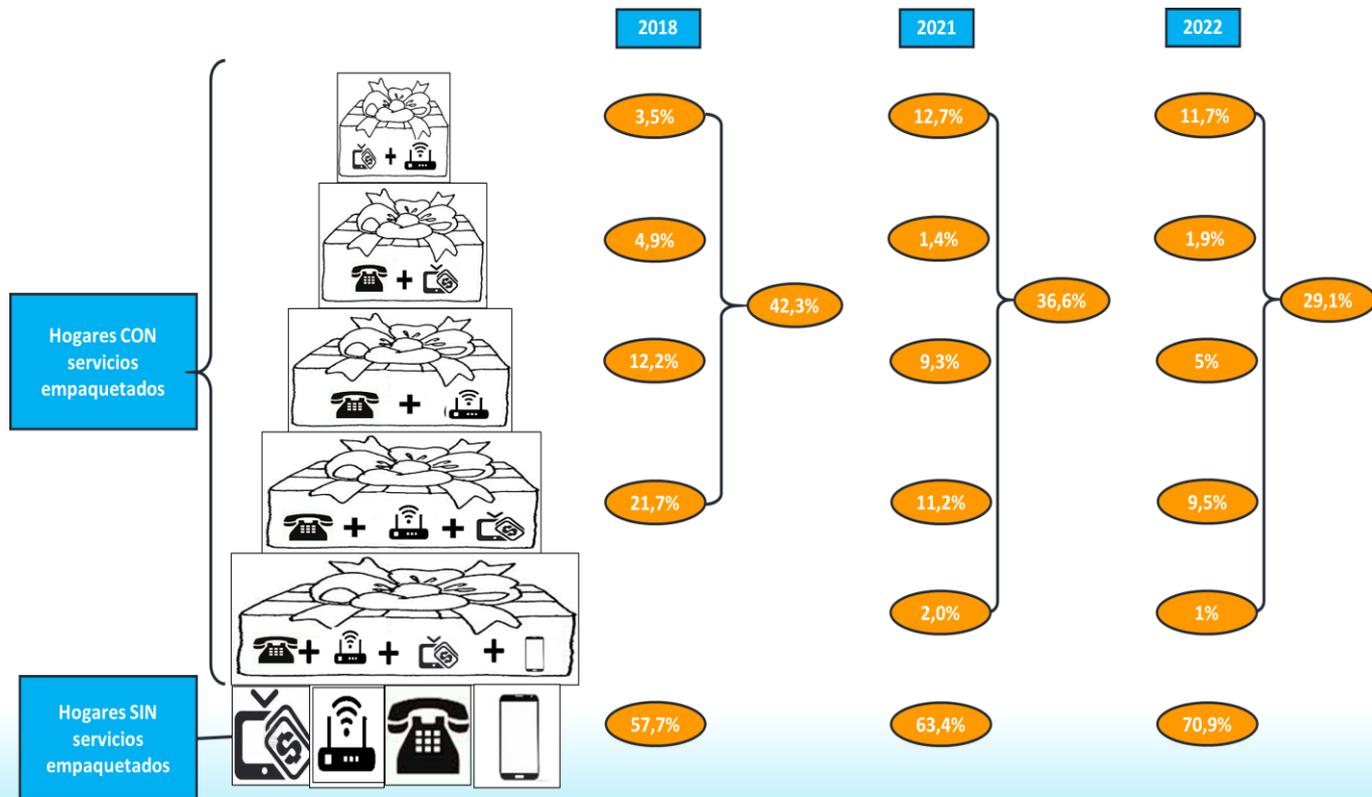
Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018-2022.

Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.



# EMPAQUETAMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

# Perú: Empaquetamiento de los Servicios Fijos de Telecomunicaciones, 2018-2022

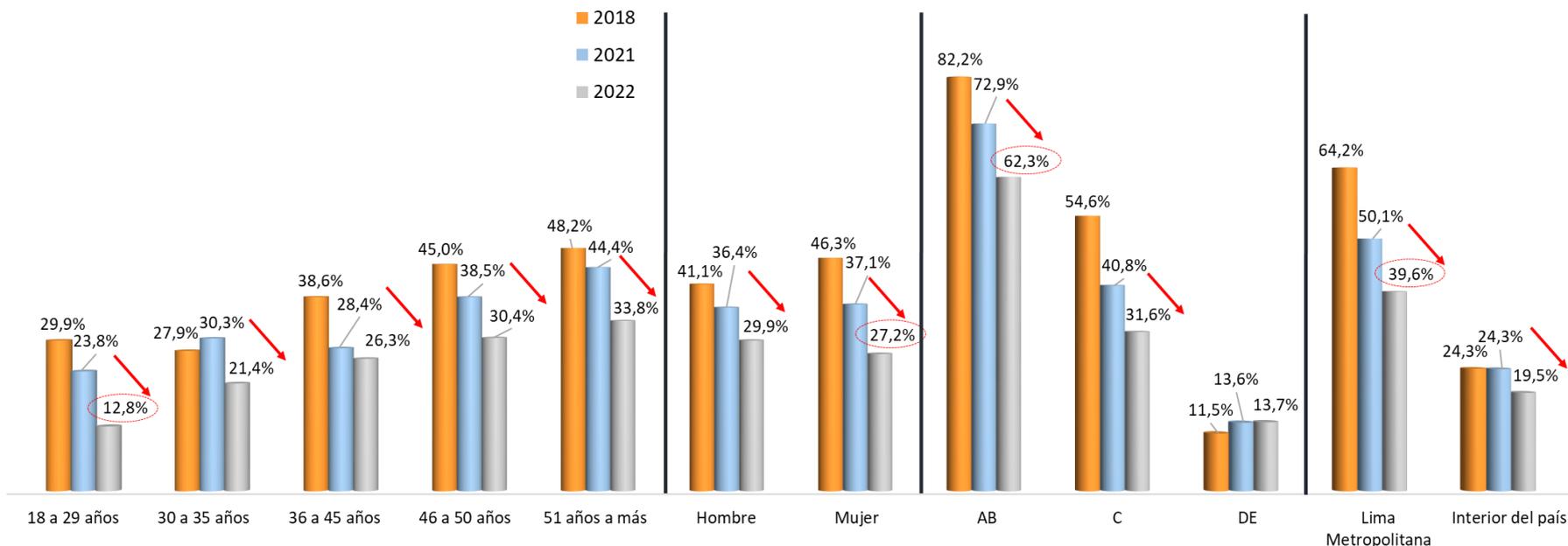


Hogares con Ss. Empaquetados;  
 AI 2021: 1 978 651 / AI 2022: 1 672 298  
 Hogares sin Ss. Empaquetados;  
 AI 2021: 3 423 592 / AI 2022: 4 079 190

**Alrededor del 29% de hogares contrata sus servicios fijos de telecomunicaciones en forma empaquetada.**

Nota: Las participaciones mostradas fueron calculadas sobre la base del total de hogares que declararon tener al menos un servicio de telecomunicaciones pero sin considerar la tenencia de servicios móviles en el hogar (telefonía móvil e internet móvil). Desde el 2019 se empezó a ofrecer paquetes de cuádruple oferta, considerándose así el servicio de telefonía móvil.  
 Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018-2022.  
 Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Tenencia de Servicios Empaquetados según Variables Socioeconómicas, 2018-2022



**La contratación de servicios empaquetados ha disminuido de manera generalizada, particularmente entre las familias con un jefe de hogar mujer, de 18 a 29 años, en el estrato socioeconómico AB y en el ámbito de Lima Metropolitana.**

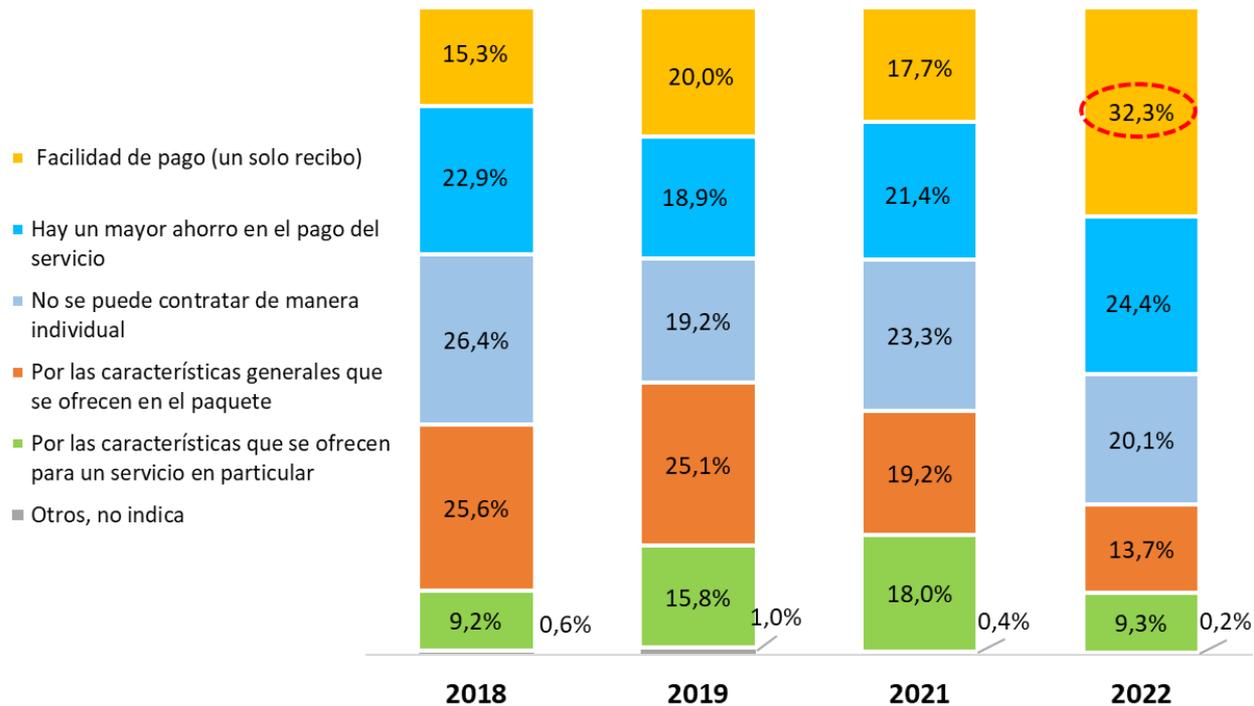
**Nota:**

- Las participaciones mostradas fueron calculadas sobre el total de hogares que declararon tener al menos un servicio de telecomunicaciones pero sin considerar la tenencia de servicios móviles en el hogar (telefonía móvil e internet móvil).
- Para la categorización de la tenencia de servicios empaquetados, se tomó como referencia la edad y el género del jefe de hogar, así como el estrato o nivel social del hogar.
- Desde el 2019 se empezó a ofrecer paquetes de cuádruple oferta, considerándose así el servicio de telefonía móvil.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018-2022.

Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Motivos para Empaquetar los Servicios Fijos de Telecomunicaciones, 2018-2022



**En 2022, los hogares consideran la facilidad de pago como la principal razón para contratar un servicio empaquetado.**

Nota: Sobre la base del total de hogares que declararon contratar servicios empaquetados. Desde el 2019 se empezó a ofrecer paquetes de cuádruple oferta, considerándose así el servicio de telefonía móvil.

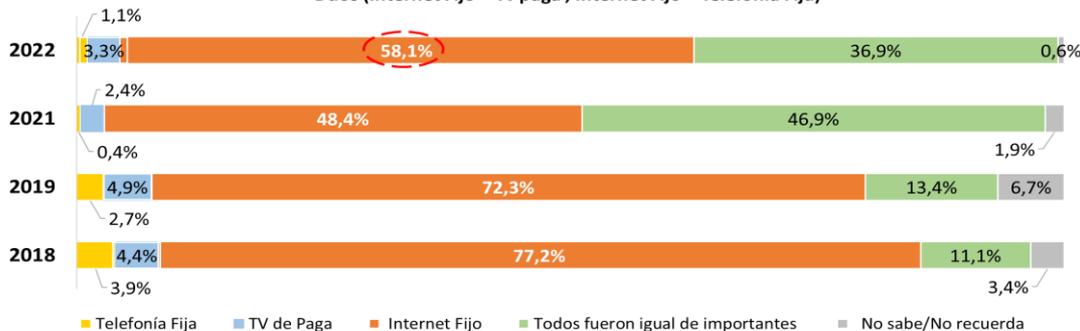
Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018-2022.

Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

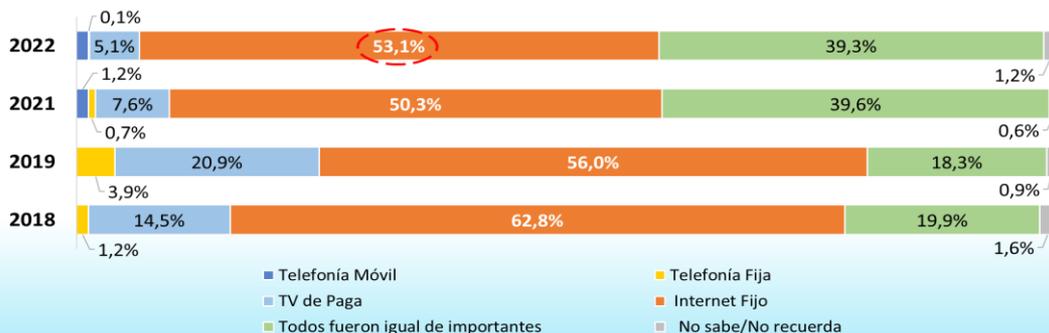
# Perú: Posicionamiento del Internet Fijo dentro de los Planes con Servicios Empaquetados, 2018-2022 (1 de 2)

Si tuviera que elegir el servicio más importante de su paquete , ¿Cuál sería?

Dúos (Internet Fijo + Tv paga , Internet Fijo + Telefonía Fija)



Trío y Cuádruple



Al 2022, el internet fijo continúa manteniéndose como la opción más popular de un plan empaquetado.

Nota: Sobre la base de los hogares que declararon contratar servicios empaquetados. Desde el 2019 se empezó a ofrecer paquetes de cuádruple oferta, considerándose así el servicio de telefonía móvil.

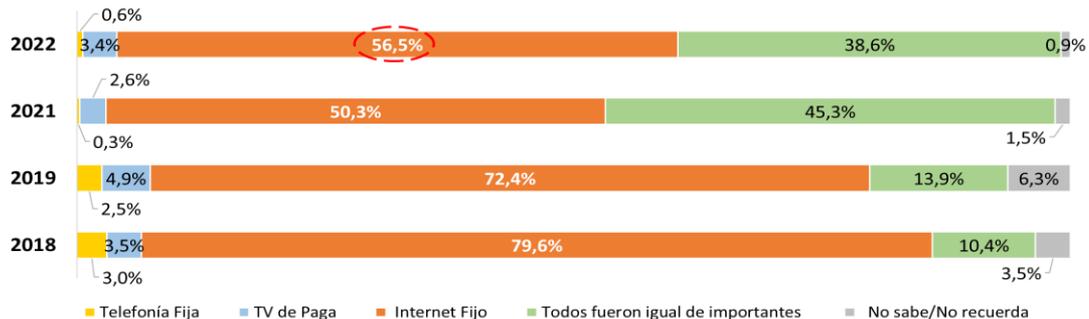
Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018-2022.

Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

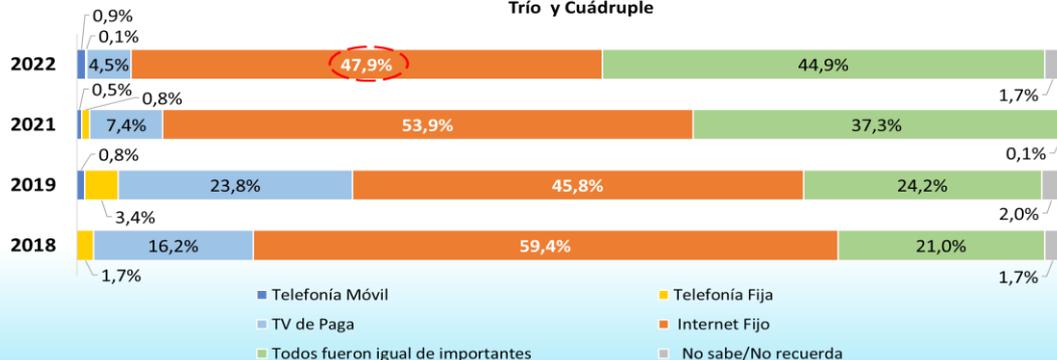
# Perú: Posicionamiento del Internet Fijo dentro de los Planes con Servicios Empaquetados, 2018-2022 (2 de 2)

De los servicios que tiene en su paquete, ¿Cuál influyó más a la hora de elegir su actual proveedor de servicios empaquetados?

Dúos (Internet Fijo + Tv paga, Internet Fijo + Telefonía Fija)



Trío y Cuádruple



Al 2022, el internet fijo aún permanece como el servicio más determinante al momento de elegir el proveedor del servicio empaquetado.

Nota: Sobre la base de los hogares que declararon contratar servicios empaquetados. Desde el 2019 se empezó a ofrecer paquetes de cuádruple oferta, considerándose así el servicio de telefonía móvil.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018-2022.

Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.



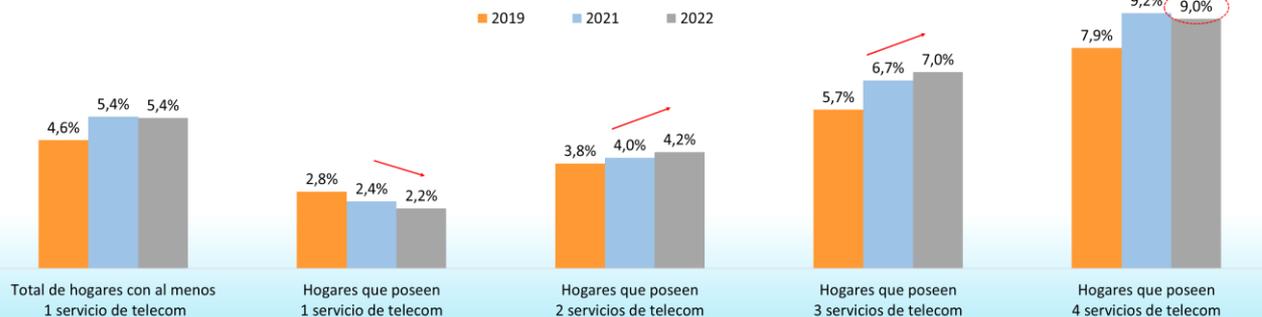
## GASTO EN SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

# Perú: Gasto Mensual en Servicios Públicos de Telecomunicaciones, 2019-2022

## Mediana: Gasto Mensual en Telecomunicaciones del Hogar



## Mediana: Participación del Gasto en Telecomunicaciones en los Gastos Totales del Hogar



En el 2022, el porcentaje del presupuesto familiar destinado a telecomunicaciones se mantuvo estable.

Nota: A precios del año 2022 utilizando el IPC a nivel nacional. Se consideran los servicios de telefonía (fija y móvil), tel evisión de paga e internet (fijo y móvil). No se consideran gastos iguales o menores a cero.

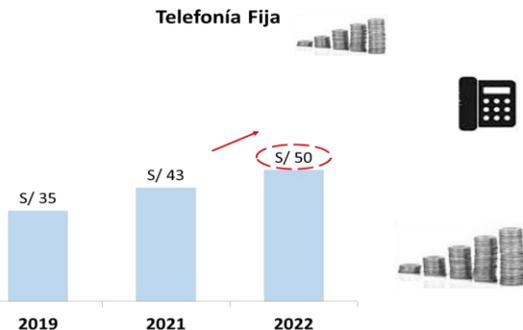
Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2019-2022.

Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

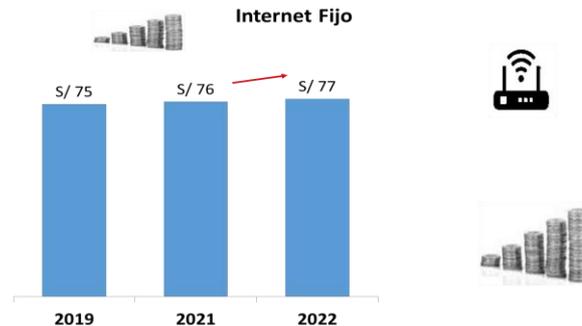
# Perú: Gasto Mensual en Servicios Públicos de Telecomunicaciones No Empaquetados, 2019-2022

## Mediana: Gasto Mensual en servicios no empaquetados del Hogar

### Telefonía Fija



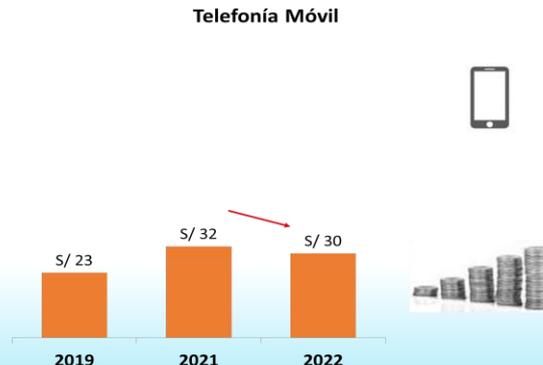
### Internet Fijo



### Televisión de Paga



### Telefonía Móvil



En el año 2022, se registró un ligero aumento en el gasto en servicios de un solo producto fijo.

Nota: A precios del año 2022 utilizando el IPC a nivel nacional. Se considera el último gasto mensual declarado por el hogar, salvo en la telefonía móvil donde la distribución es a nivel de personas.

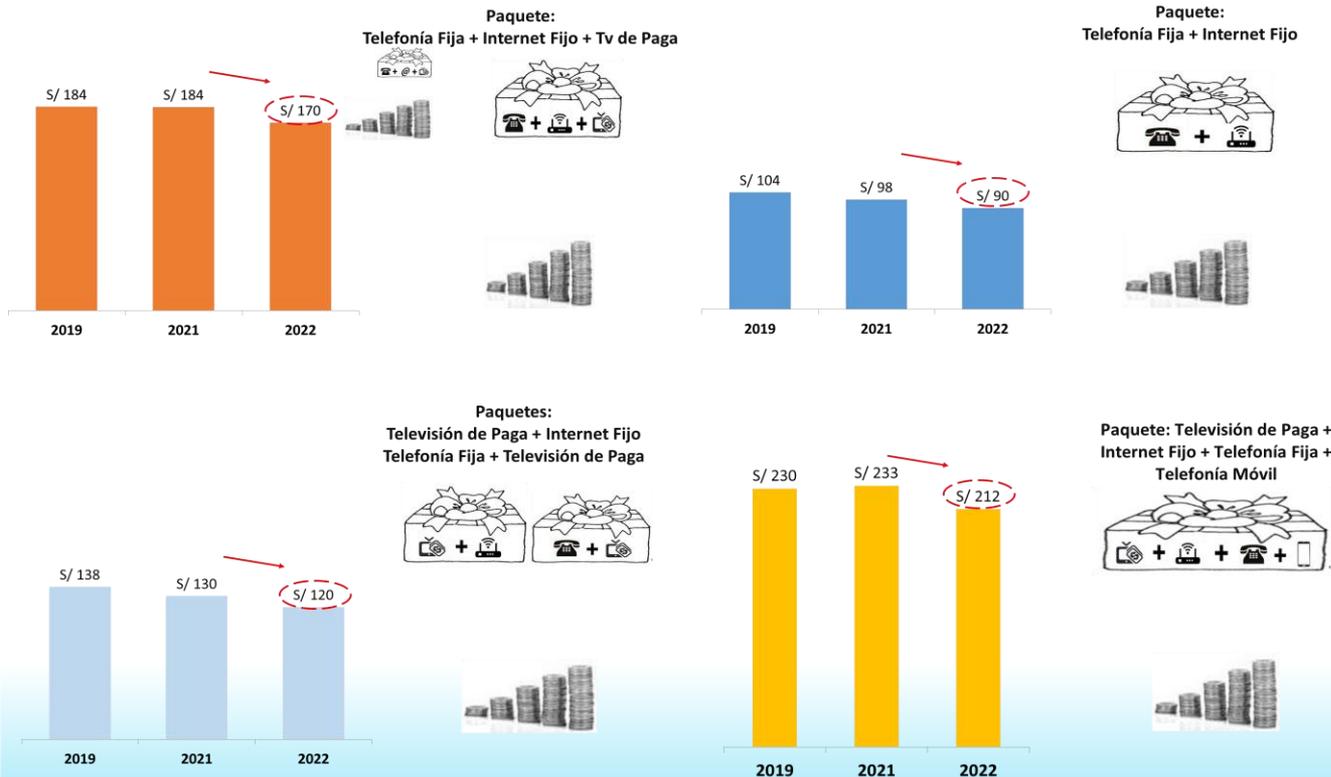
Se consideran todas las modalidades de contratación declaradas. No se consideran gastos iguales o menores a cero.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2019-2022.

Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Gasto Mensual en Servicios Públicos de Telecomunicaciones Empaquetados, 2019-2022

## Mediana: Gasto Mensual en servicios empaquetados del Hogar



Se registró una caída generalizada en el gasto en servicios empaquetados.

Nota: A precios del año 2022 utilizando el IPC a nivel nacional. Se considera el último gasto mensual declarado por el hogar. Se consideran todas las modalidades de contratación declaradas. No se consideran gastos iguales o menores a cero. Desde el 2019 se empezó a ofrecer paquetes de cuádruple oferta, considerándose así el servicio de telefonía móvil.

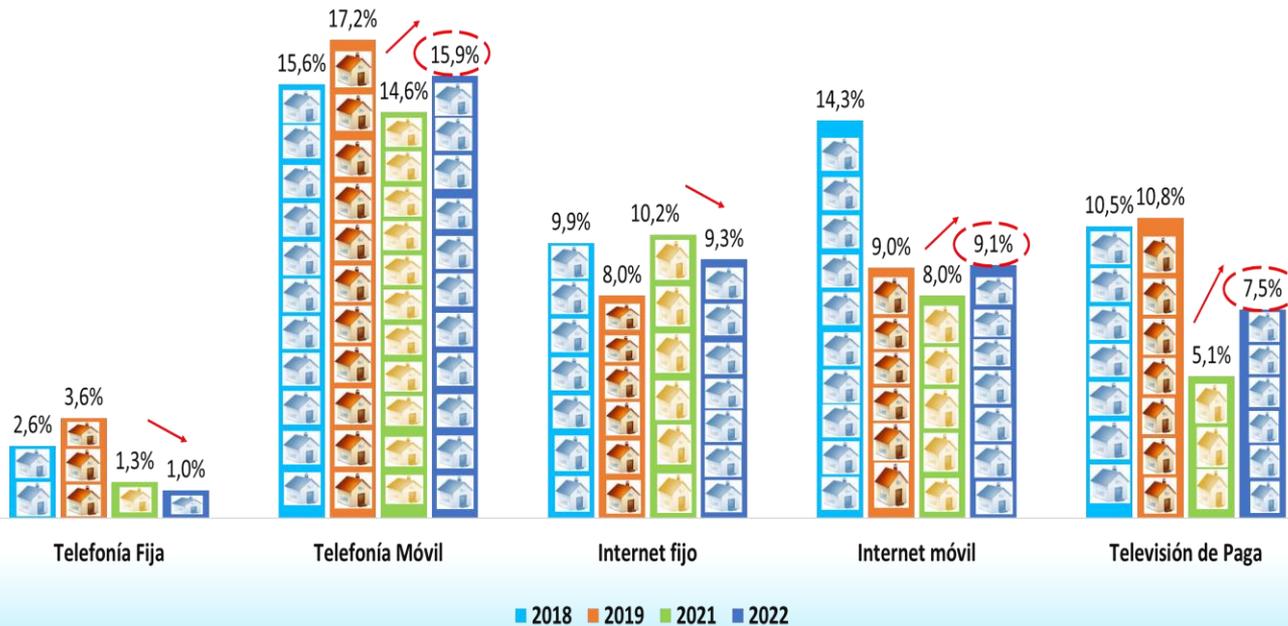
Fuente: OSIPTEL-Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2019-2022.

Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.



## DISPOSICIÓN A CONTRATAR Y PAGAR POR SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES EN HOGARES NO CONECTADOS

# Perú: Hogares No Conectados Dispuestos a Contratar Servicios Públicos de Telecomunicaciones, 2018-2022



En el 2022, mejoró la disposición a contratar de los servicios de internet móvil, telefonía móvil y televisión de paga.

Nota: Metodología Top 2 Box. Pregunta realizada al jefe (informante) del hogar.  
Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018-2022.  
Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Hogares Dispuestos a Pagar de S/ 50 a más en la Renta Mensual de los Servicios de Telecomunicaciones, 2018-2022

### Telefonía Fija



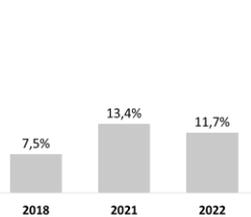
■ De S/. 50 a más



### Telefonía Móvil



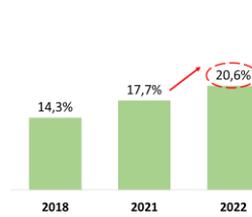
■ De S/. 50 a más



### Televisión de Paga



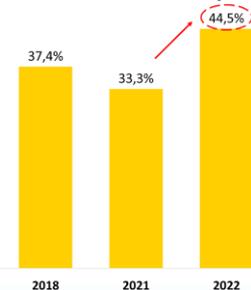
■ De S/. 50 a más



### Internet Fijo



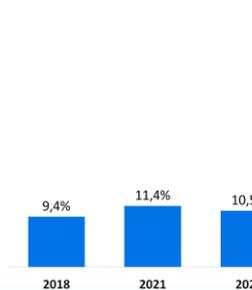
■ De S/. 50 a más



### Internet Móvil



■ De S/. 50 a más



Se incrementó la disposición a pagar por telefonía fija, internet fijo y televisión de paga.



Nota: Pregunta realizada al jefe (informante) del hogar. Porcentajes calculados sobre la base de los jefes (informantes) del hogar que declararon estar interesados en contratar el servicio en los próximos 6 meses (metodología Top 2 Box).

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018-2022.

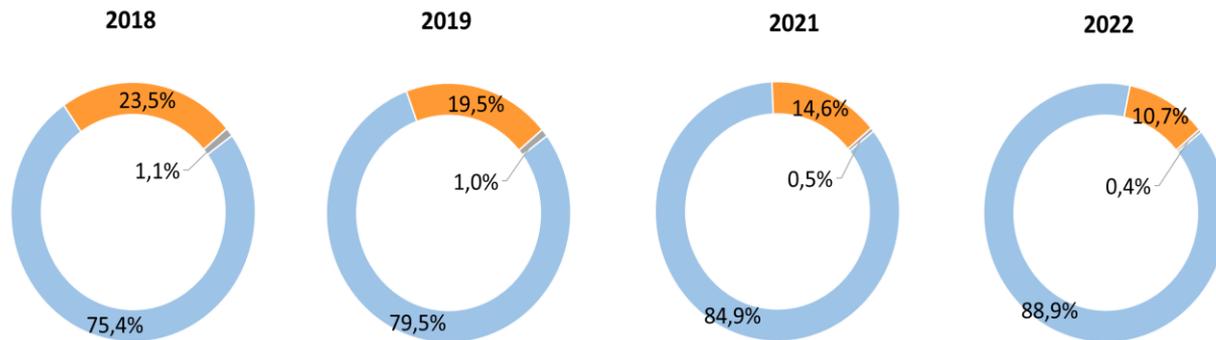
Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.



## ANÁLISIS DE LA RELACIÓN ENTRE SERVICIOS FIJOS Y MÓVILES: TELEFONÍA

# Perú: Estructura del Acceso en el Servicio de Telefonía, 2018-2022

Hogares con Solo Teléf. Fijo;  
Al 2021: 45 917 / Al 2022: 44 216  
Hogares con Solo Teléf. Móvil;  
Al 2021: 8 276 837 / Al 2022: 8 922 028  
Hogares con Teléf. Fijo y Móvil;  
Al 2021: 1 419 244 / Al 2022: 1 072 651



Al 2022, casi el 89% de los hogares contaban únicamente con telefonía móvil.

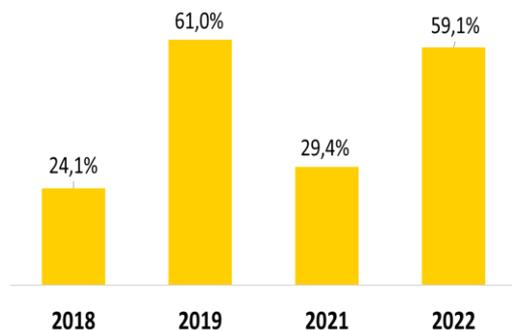


# Perú: Sustitución de la Telefonía Fija por la Móvil, 2018-2022 (1 de 2)

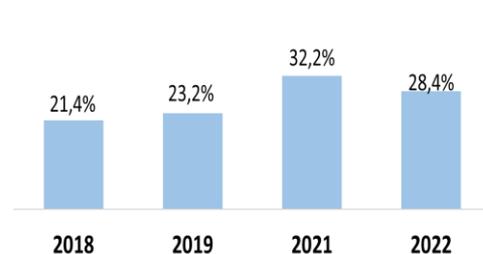
## Disposición a dejar el servicio de Telefonía Fija por el de Telefonía Móvil



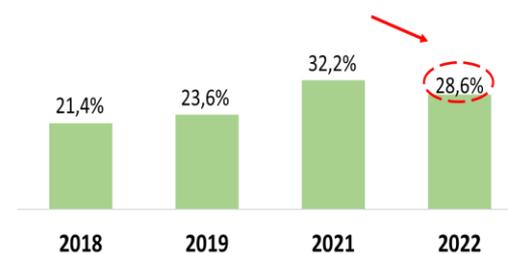
Hogar con Jefe (Informante) que sí tiene Teléfono fijo pero no Móvil



Hogar con Jefe (Informante) que sí tiene Teléfono fijo y Móvil



Hogar con Jefe (Informante) que sí tiene Teléfono fijo



**La disposición a dejar el teléfono fijo por el móvil disminuyó para el 2022.**

Nota: Pregunta realizada al jefe (informante) del hogar. Para los jefes de hogar con telefonía fija y móvil la pregunta fue "Pensando en los siguientes 6 meses, ¿Estaría interesado en dejar de usar el servicio de telefonía fija?". Porcentajes calculados usando las categorías que se adoptaron según la metodología Top 2 Box aplicada a la pregunta de referencia.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018-2022.

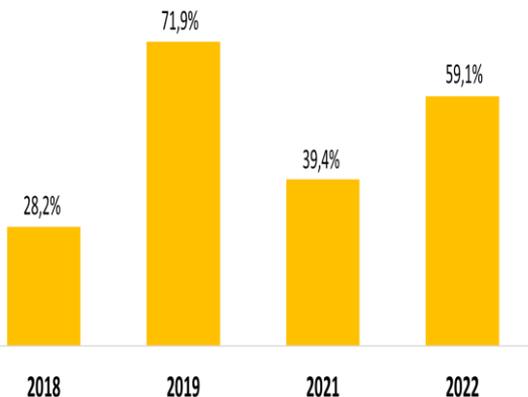
Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Sustitución de la Telefonía Fija por la Móvil, 2018-2022 (2 de 2)

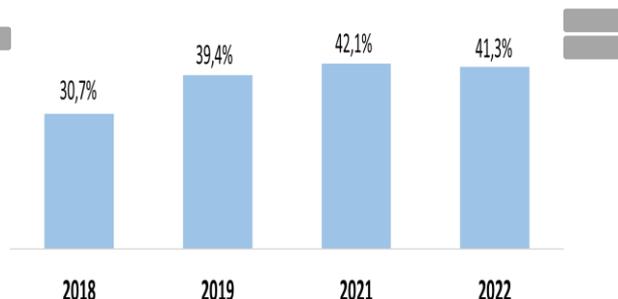
Disposición a dejar el servicio de Telefonía Fija por el Móvil, si todas las empresas suben en 10% el precio por Telefonía fija, y asumiendo que la Telefonía Fija y la Móvil tienen los mismos beneficios



Hogar con Jefe (Informante) que sí tiene Teléfono fijo pero no Móvil



Hogar con Jefe (Informante) que sí tiene Teléfono fijo y Móvil



Hogar con Jefe (Informante) que sí tiene Teléfono fijo



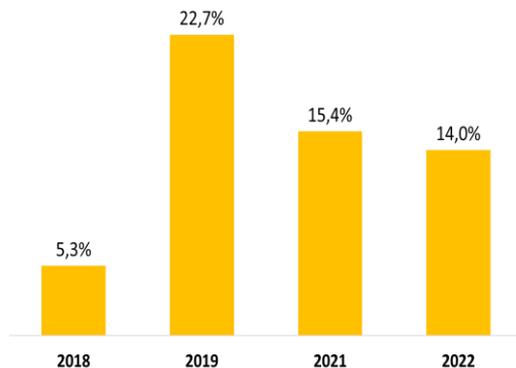
**La disposición a reemplazar el teléfono fijo por el móvil disminuyó en 2022.**

# Perú: Sustitución de la Telefonía Móvil por la Fija, 2018-2022 (1 de 2)

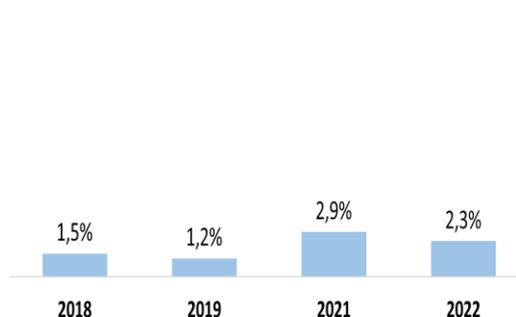
## Disposición a dejar el servicio de Telefonía Móvil por el de Telefonía Fija



Hogar con Jefe (Informante) que sí tiene Teléfono Móvil pero no Fijo



Hogar con Jefe (Informante) que sí tiene Teléfono fijo y Móvil



Hogar con Jefe (Informante) que sí tiene Teléfono Móvil



**En 2022, la disposición a cambiar el servicio de telefonía móvil por el fijo disminuyó levemente.**

Nota: Pregunta realizada al jefe (informante) del hogar. Para los jefes de hogar con telefonía fija y móvil la pregunta fue "Pensando en los siguientes 6 meses, ¿Estaría interesado en dejar de usar el servicio de telefonía móvil?". Porcentajes calculados usando las categorías que se adoptaron según la metodología Top 2 Box aplicada a la pregunta de referencia.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018-2022.

Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Sustitución de la Telefonía Móvil por la Fija, 2018-2022 (2 de 2)

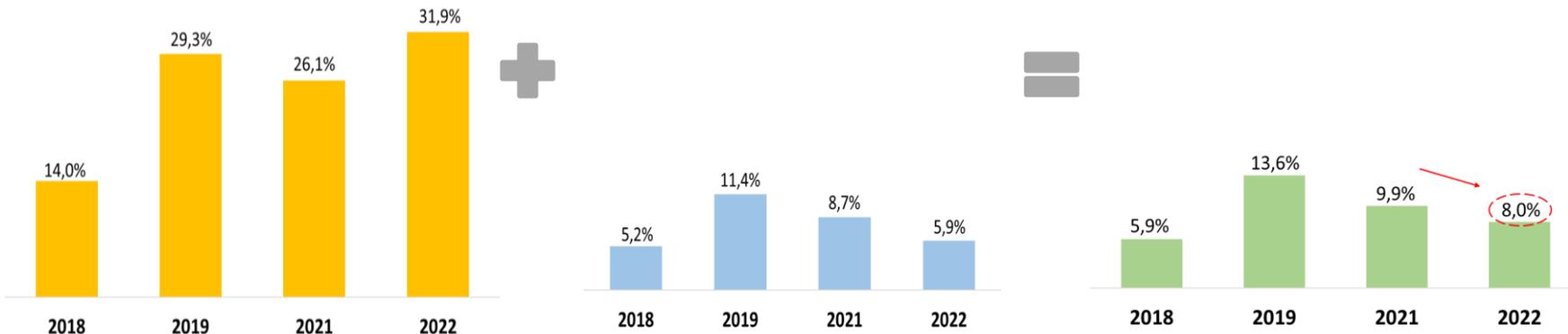
Disposición a dejar el servicio de Telefonía Móvil por el Fijo, si todas las empresas suben en 10% el precio por Teléfono Móvil, y asumiendo que la Telefonía Móvil y la Fija tienen los mismos beneficios



Hogar con Jefe (Informante) que sí tiene Teléfono Móvil pero no Fijo

Hogar con Jefe (Informante) que sí tiene Teléfono fijo y Móvil

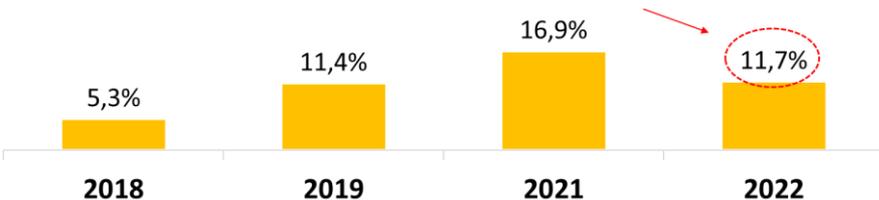
Hogar con Jefe (Informante) que sí tiene Teléfono Móvil



**En 2022, decreció la disposición a cambiar el teléfono móvil por el fijo.**

# Perú: Telefonía Fija VS Telefonía Móvil, 2018-2022 (1 de 2)

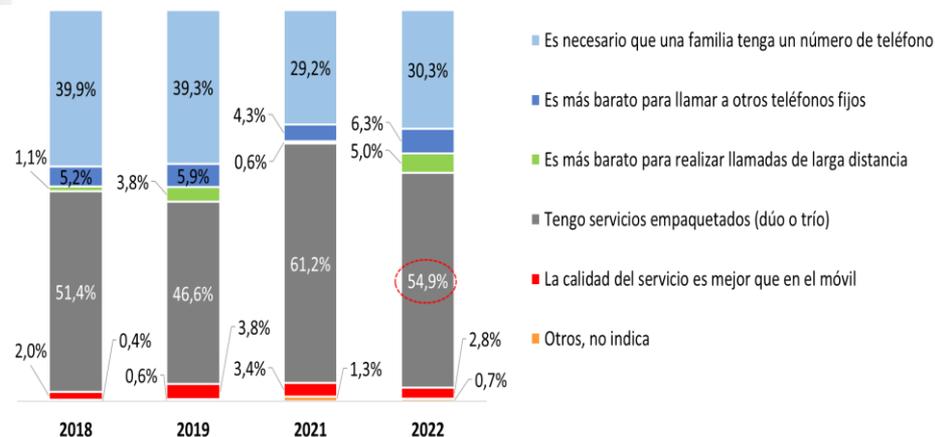
Hogar con jefe (informante) que no tiene teléfono fijo pero sí teléfono móvil permanente dentro del hogar



Disminuyó la proporción de familias que utilizan un teléfono móvil de manera permanente dentro del hogar.

## Si tiene Teléfono Móvil, ¿Por qué sigue contratando el servicio de Telefonía Fija?

Hogar con Jefe (Informante) que tiene Teléfono fijo y Móvil



En 2022, la inclusión de la telefonía fija en un plan comercial empaquetado seguía siendo la principal razón por la que los hogares contratan este servicio.

Nota: Pregunta realizada al jefe (informante) del hogar.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018-2022.

Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Telefonía Fija VS Telefonía Móvil, 2018-2022 (2 de 2)

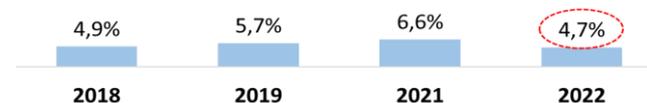
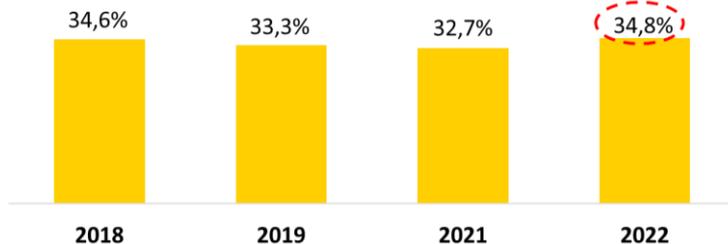
Hogares que dejarían de tener Teléfono Fijo si la cantidad y precio de los minutos para comunicarse fueran iguales para cualquier tipo de comunicación fijo o móvil

Hogar con Jefe (Informante) que sí tiene Teléfono fijo y Móvil



Hogares que dejarían de tener Teléfono Móvil si la cantidad y precio de los minutos para comunicarse fueran iguales para cualquier tipo de comunicación fijo o móvil

Hogar con Jefe (Informante) que sí tiene Teléfono fijo y Móvil



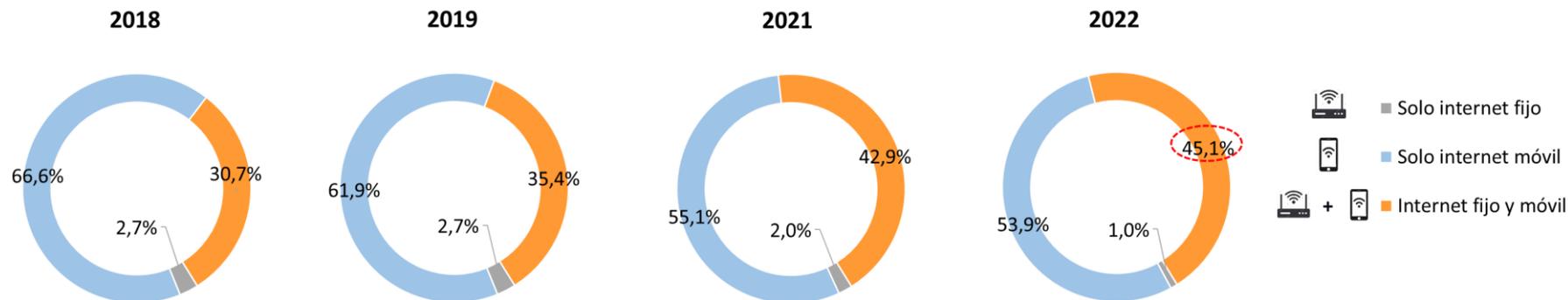
La comunicación a través de un teléfono fijo es menos apreciada en comparación con el uso de un teléfono móvil.



# ANÁLISIS DE LA RELACIÓN ENTRE SERVICIOS FIJOS Y MÓVILES: INTERNET

# Perú: Estructura del Acceso en el Servicio de Internet, 2018-2022

Hogares con Solo Internet Fijo;  
Al 2021: 180 108 / Al 2022: 93 987  
Hogares con Solo Internet Móvil;  
Al 2021: 4 836 871 / Al 2022: 4 965 341  
Hogares con Internet Fijo y Móvil;  
Al 2021: 2 648 959 / Al 2022: 4 162 509



**En 2022, persiste la tendencia positiva en la participación del acceso simultáneo a internet fijo y móvil.**

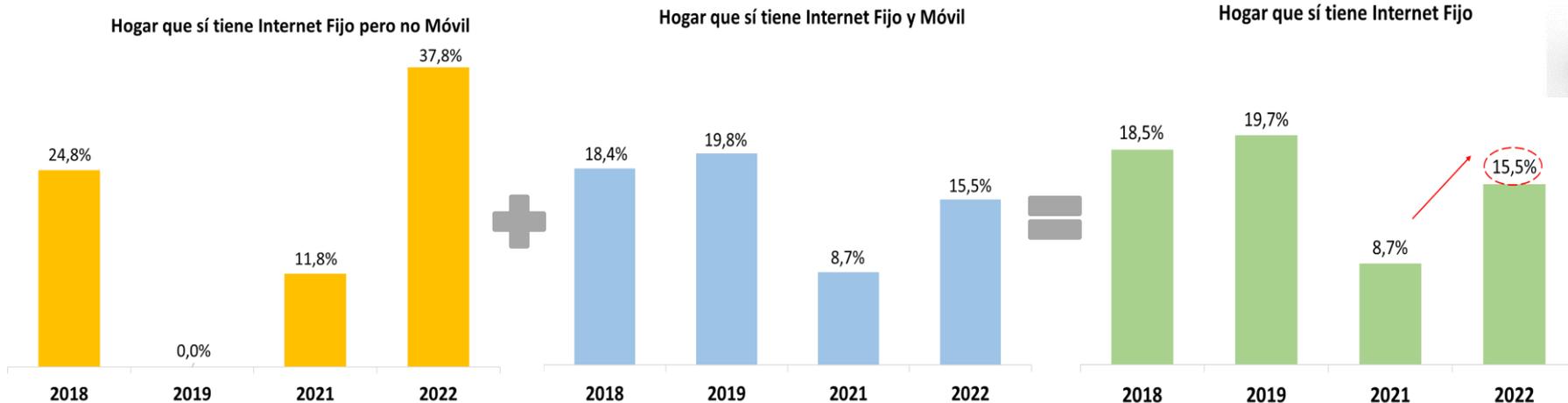
Nota: A nivel de hogares.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018-2022.

Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Sustitución del Internet Fijo por el Móvil, 2018-2022 (1 de 2)

## Disposición a dejar el servicio de Internet Fijo por el de Internet Móvil



**En 2022, se observó un aumento en la disposición a cambiar del servicio de internet fijo al servicio de internet móvil.**

Nota: Pregunta realizada al jefe (informante) del hogar. Porcentajes calculados usando las categorías que se adoptaron según la metodología Top 2 Box aplicada a la pregunta de referencia.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018-2022.

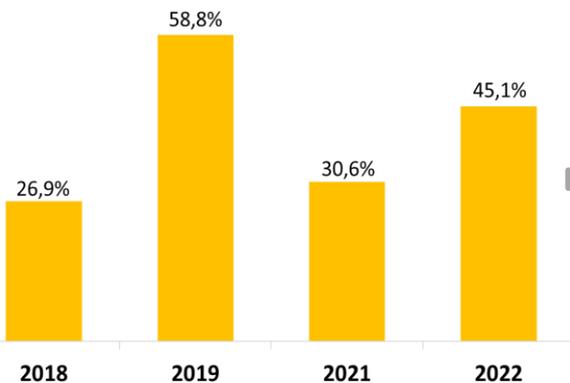
Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Sustitución del Internet Fijo por el Móvil, 2018-2022 (2 de 2)

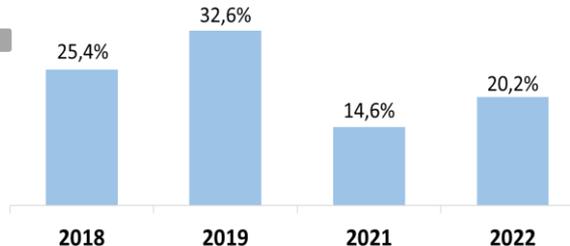
Disposición a dejar el servicio de Internet Fijo por el Móvil, si todas las empresas suben en 10% el precio por Internet Fijo, y asumiendo que el Internet Fijo y Móvil tienen los mismos beneficios



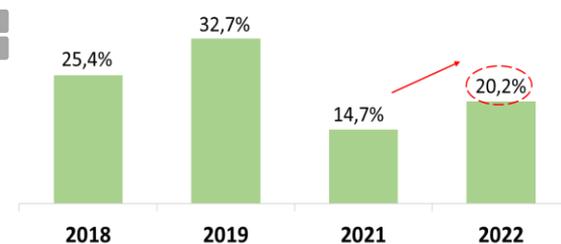
Hogar que sí tiene Internet Fijo pero no Móvil



Hogar que sí tiene Internet Fijo y Móvil



Hogar que sí tiene Internet Fijo



En 2022, se observó un incremento en la disposición de cambiar del servicio de internet fijo al móvil en comparación con el año anterior.

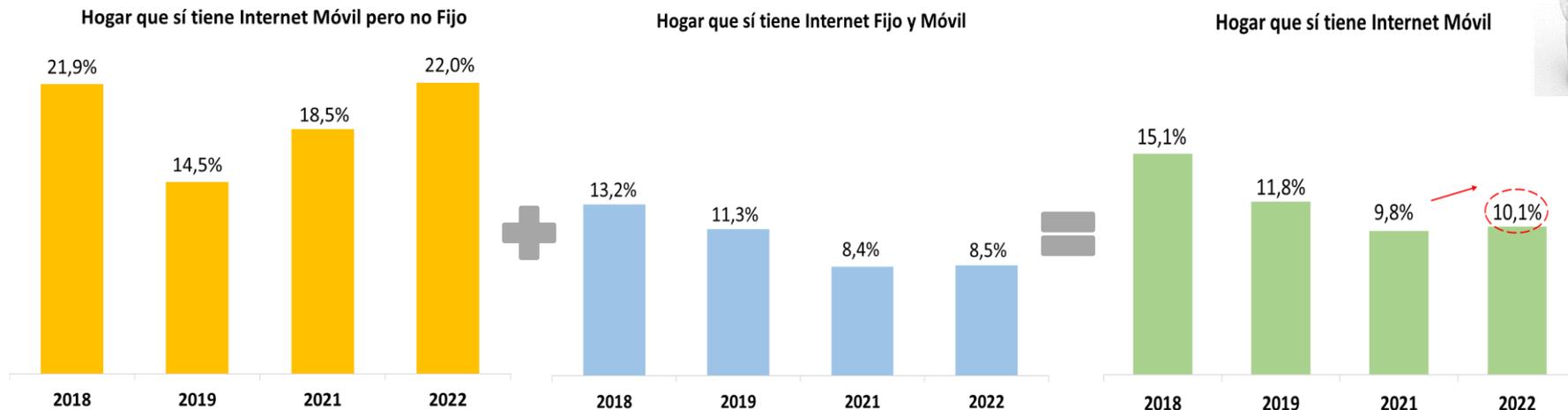
Nota: Pregunta realizada al jefe (informante) del hogar. Porcentajes calculados usando las categorías que se adoptaron según la metodología Top 2 Box aplicada a la pregunta de referencia.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018-2022.

Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Sustitución del Internet Móvil por el Fijo, 2018-2022 (1 de 2)

## Disposición a dejar el servicio de Internet Móvil por el de Internet Fijo



**En 2022, se observó un ligero incremento en la disposición de cambiar del internet móvil al fijo.**

Nota: Pregunta realizada al jefe (informante) del hogar. Porcentajes calculados usando las categorías que se adoptaron según la metodología Top 2 Box aplicada a la pregunta de referencia.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018-2022.

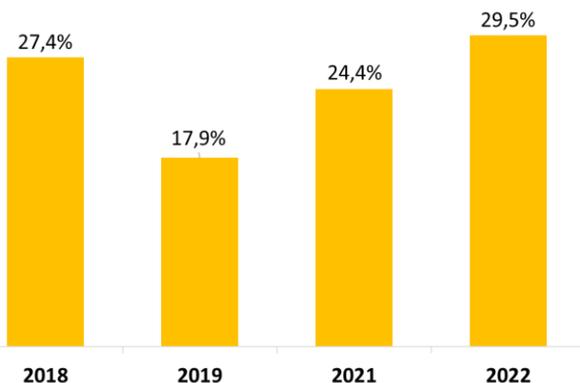
Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Sustitución del Internet Móvil por el Fijo, 2018-2022 (2 de 2)

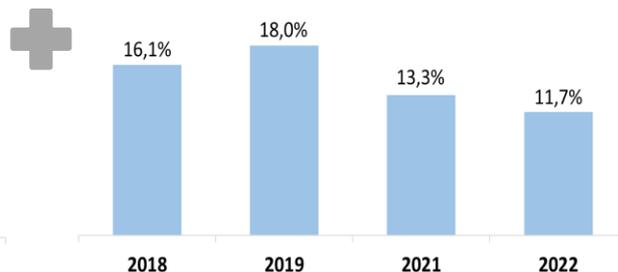
Disposición a dejar el servicio de Internet Móvil por el Fijo, si todas las empresas suben en 10 % el precio por Internet Móvil , y asumiendo que Internet Móvil Y Fijo tienen los mismos beneficios



Hogar que sí tiene Internet Móvil pero no Fijo



Hogar que sí tiene Internet Fijo y Móvil



Hogar que sí tiene Internet Móvil



**En 2022, la disposición a cambiar del internet móvil al fijo ralentizó su descenso.**

Nota: Pregunta realizada al jefe (informante) del hogar. Porcentajes calculados usando las categorías que se adoptaron según la metodología Top 2 Box aplicada a la pregunta de referencia.

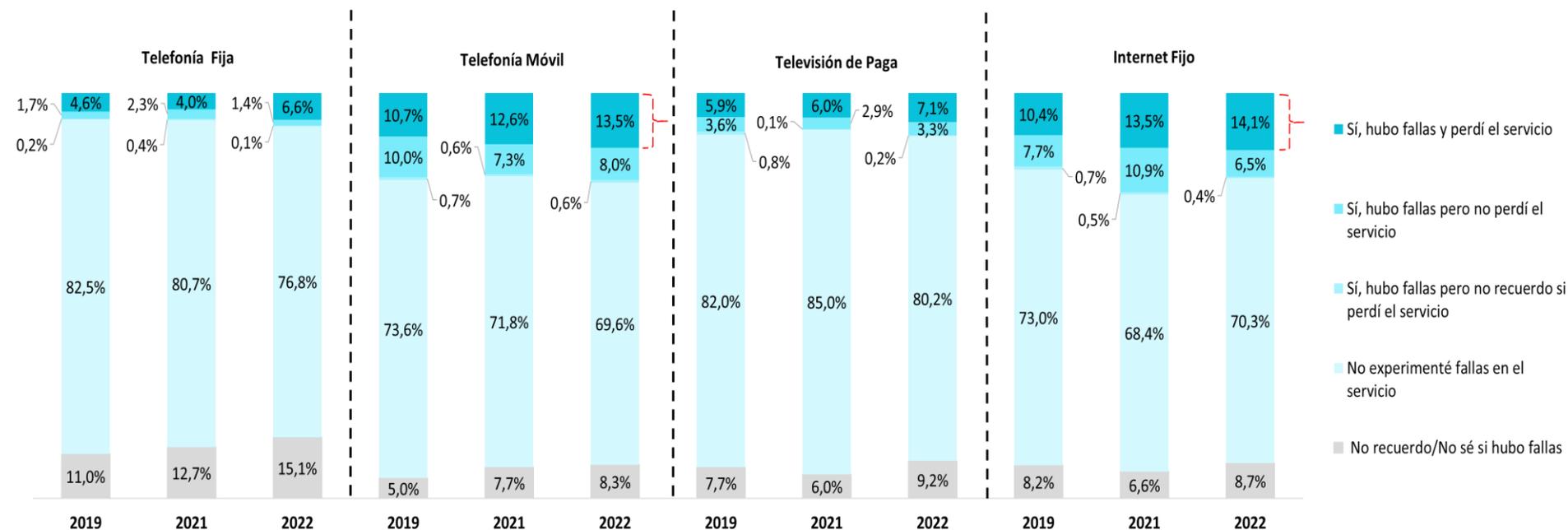
Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018-2022.

Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.



# PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

# Perú: Percepción de Fallas en la Señal de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Contratados, 2019-2022



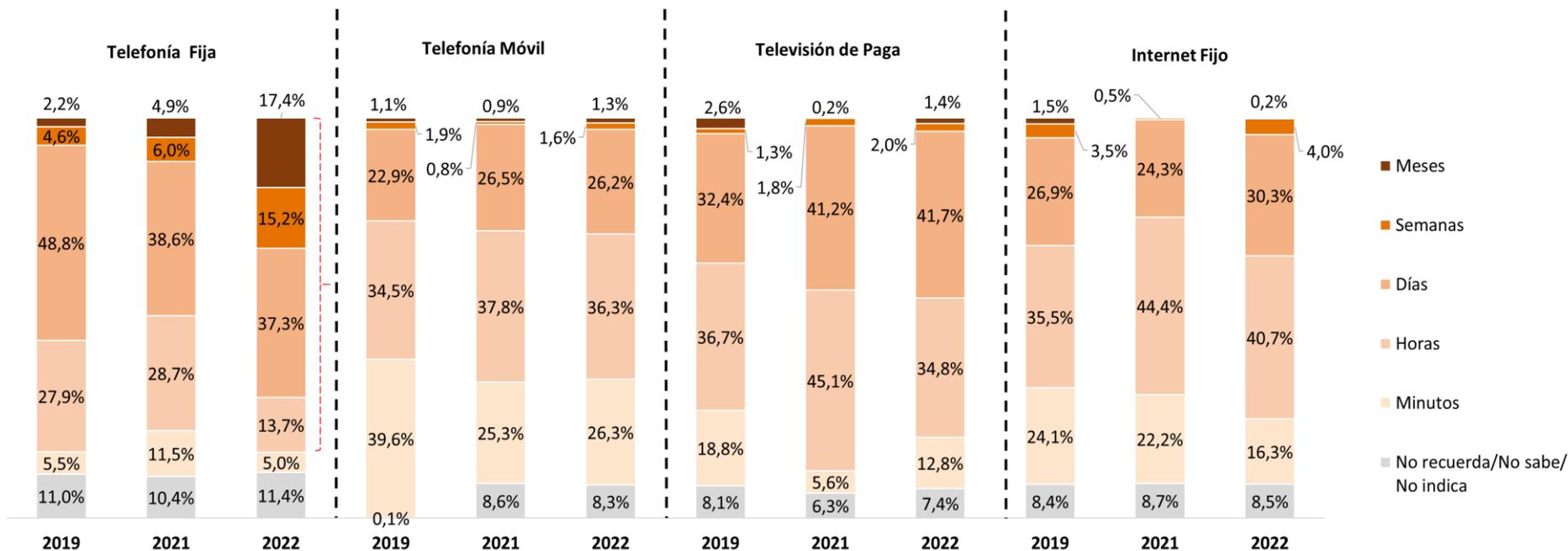
**En 2022, la telefonía móvil y el servicio de internet fijo fueron los que registraron la mayor cantidad de problemas de señal en el servicio de telecomunicaciones.**

Nota: Valores obtenidos sobre la base de los informantes de 18 años a más que cuentan con el servicio de telecomunicaciones en cuestión. Al 2022, el servicio de telefonía móvil incluye al servicio de internet móvil, el cual se da sustancialmente por medio de un celular.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2019-2022.

Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Duración de la Falla en la Señal de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Contratados, 2019-2022.

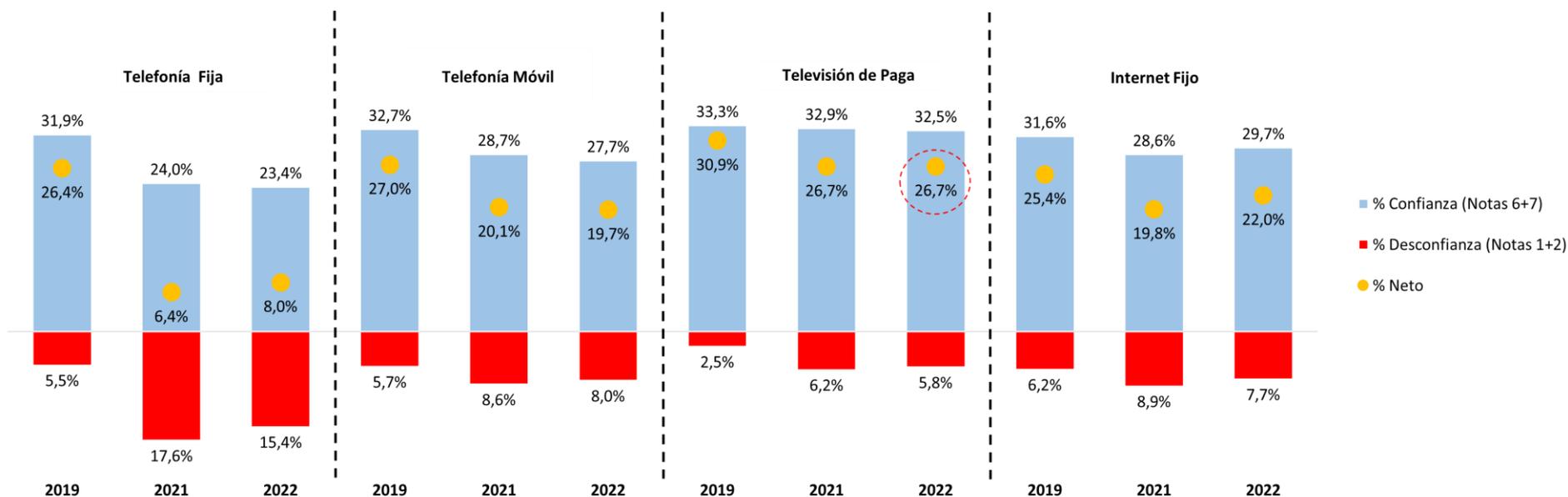


**La duración de las interrupciones de señal fue percibida como significativamente mayor para el servicio de telefonía fija.**

Nota: Valores obtenidos sobre la base de los informantes de 18 años a más que cuentan con el servicio de telecomunicaciones en cuestión y declararon haber experimentado fallas en la señal del servicio. Al 2022, el servicio de telefonía móvil incluye al servicio de Internet móvil, el cual se da sustancialmente por medio de un celular.  
Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2019-2022.  
Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Percepción de Confianza con la Calidad de la Señal de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Contratados, 2019-2022 (1 de 2)

En este último año, considerando solo su experiencia con la calidad de la señal del servicio, y pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa “muy probablemente no” y 7 significa “muy probablemente sí”: ¿Recomendaría a un familiar o amigo a su actual empresa operadora?



**Al 2022, el servicio de televisión de paga alcanzó el mayor nivel de confianza en términos de recomendar al operador del servicio.**

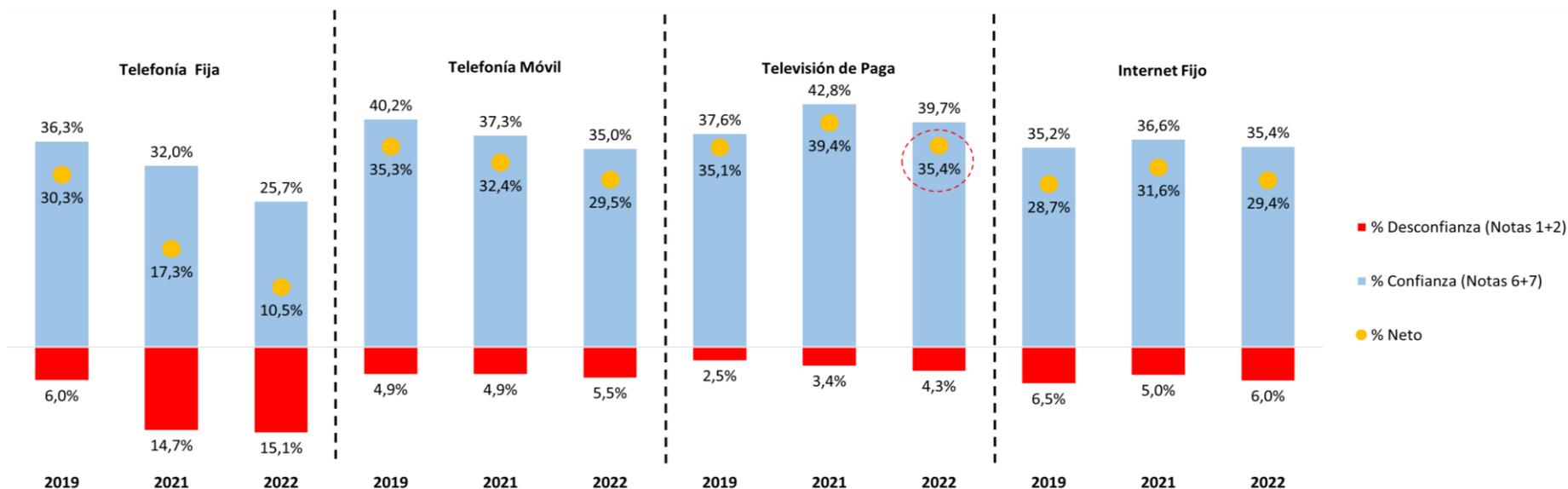
Nota: Valores obtenidos sobre la base de los informantes de 18 años a más que cuentan con el servicio de telecomunicaciones en cuestión. Metodología Top 2 Box. Cabe señalar que pueden existir otros criterios donde se consideren o incluyan a los encuestados que se encuentran en las categorías 3, 4 y 5. Al 2022, el servicio de telefonía móvil incluye al servicio de Internet móvil, el cual se da sustancialmente por medio de un celular.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2019-2022.

Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Percepción de Confianza con la Calidad de la Señal de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Contratados, 2019-2022 (2 de 2)

En este último año, considerando solo su experiencia con la calidad de la señal del servicio, y pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa “muy probablemente no” y 7 significa “muy probablemente sí”: ¿Volvería a contratar con su actual empresa operadora?



Para el año 2022, la televisión de paga mantuvo el mayor nivel de confianza en términos de volver a elegir al operador del servicio.

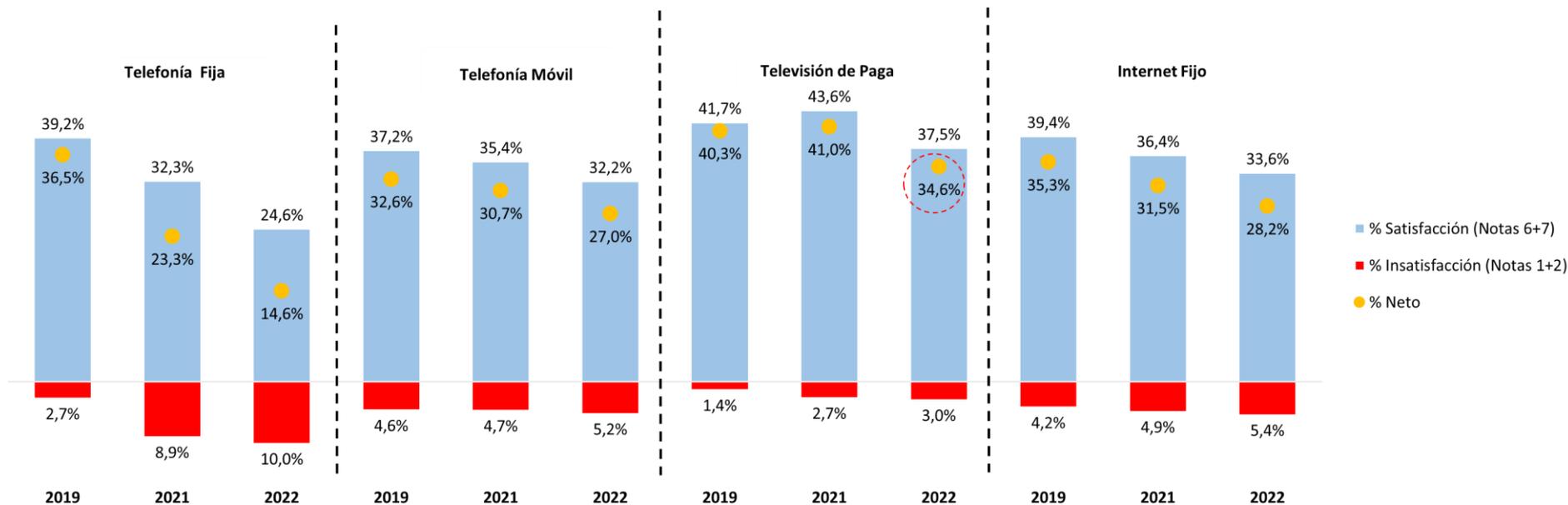
Nota: Valores obtenidos sobre la base de los informantes de 18 años a más que cuentan con el servicio de telecomunicaciones en cuestión. Metodología Top 2 Box. Cabe señalar que pueden existir otros criterios donde se consideren o incluyan a los encuestados que se encuentran en las categorías 3, 4 y 5. Al 2022, el servicio de telefonía móvil incluye al servicio de Internet móvil, el cual se da sustancialmente por medio de un celular.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2019-2022.

Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Percepción de Satisfacción General con la Calidad de la Señal de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Contratados, 2019-2022

En este último año, pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa “muy insatisfecho” y 7 significa “muy satisfecho”: ¿Cómo califica la satisfacción general de su hogar con la calidad de la señal del servicio de telecomunicaciones de su actual empresa operadora?



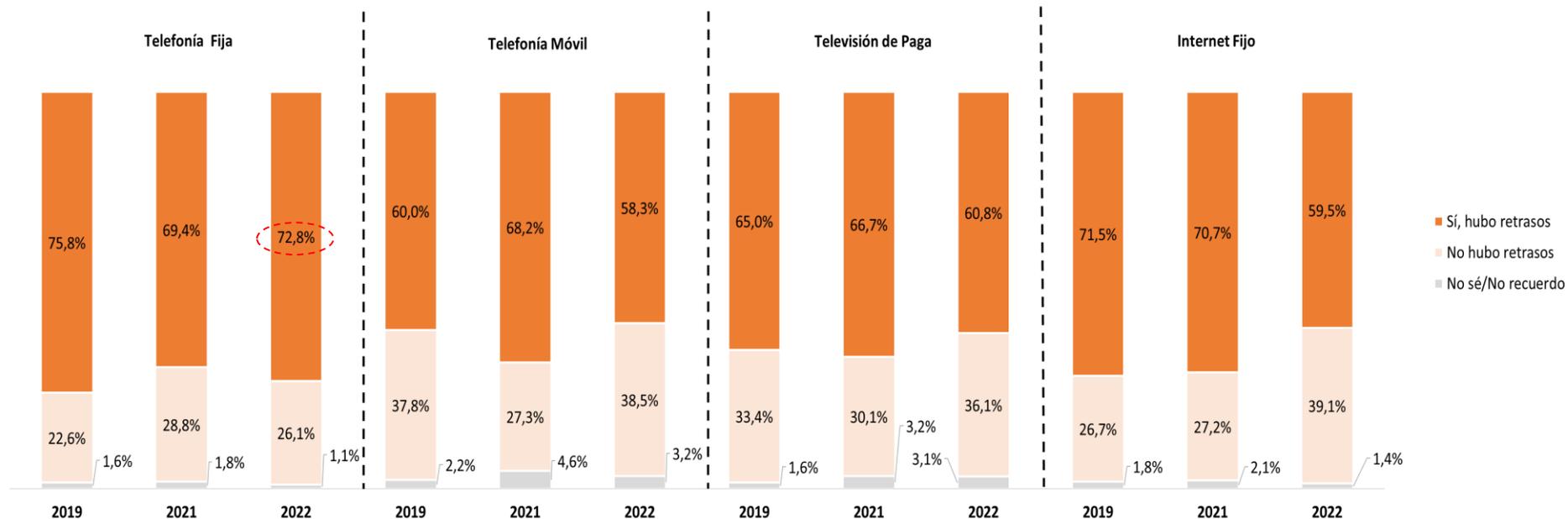
**Al 2022, la señal del servicio de televisión de paga continúa registrando la mayor tasa de satisfacción.**

Nota: Valores obtenidos sobre la base de los informantes de 18 años a más que cuentan con el servicio de telecomunicaciones en cuestión. Metodología Top 2 Box. Cabe señalar que pueden existir otros criterios donde se consideren o incluyan a los encuestados que se encuentran en las categorías 3, 4 y 5. Al 2022, el servicio de telefonía móvil incluye al servicio de Internet móvil, el cual se da sustancialmente por medio de un celular.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2019-2022.

Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Percepción de Retrasos en el Servicio Técnico asociado a los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Contratados, 2019-2022



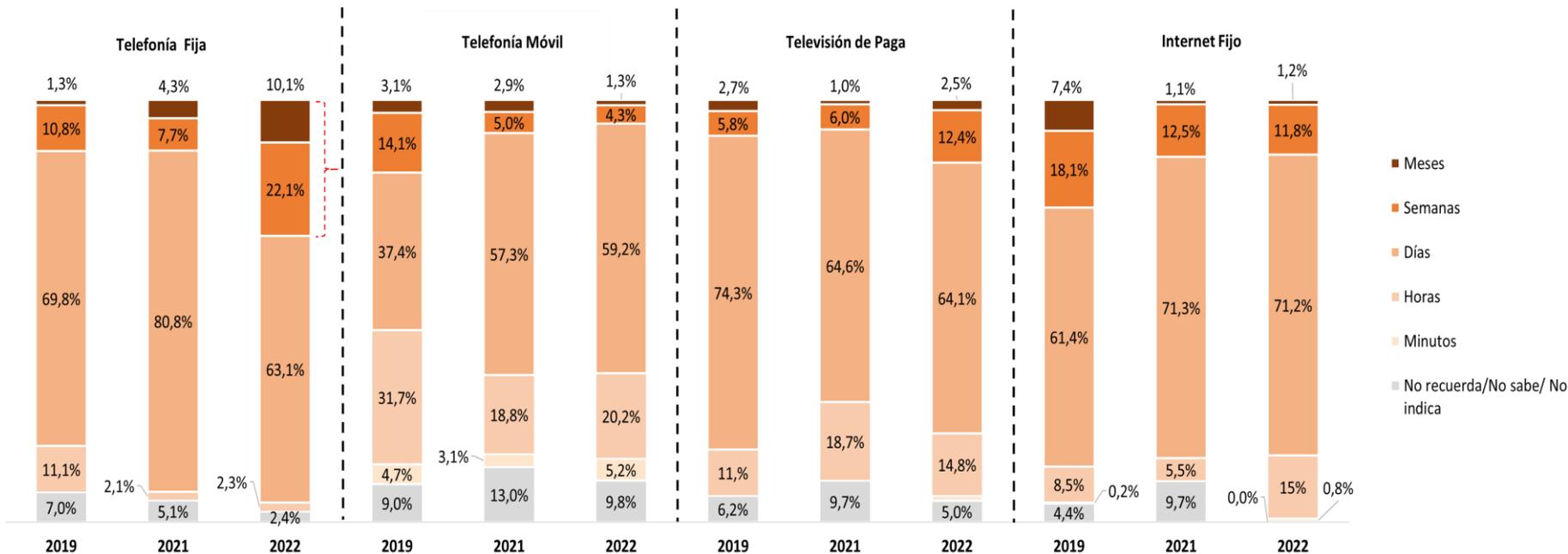
**Al 2022, el servicio de telefonía fija registró más retrasos en la atención del servicio técnico.**

Nota: Valores obtenidos sobre la base de los informantes de 18 años a más que solicitaron el servicio técnico de instalación, revisión, mantenimiento o reparación del servicio de telecomunicaciones contratado. Al 2022, el servicio de telefonía móvil incluye al servicio de Internet móvil, el cual se da sustancialmente por medio de un celular.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2019-2022.

Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Duración del Retraso del Servicio Técnico asociado a los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Contratados, 2019-2022

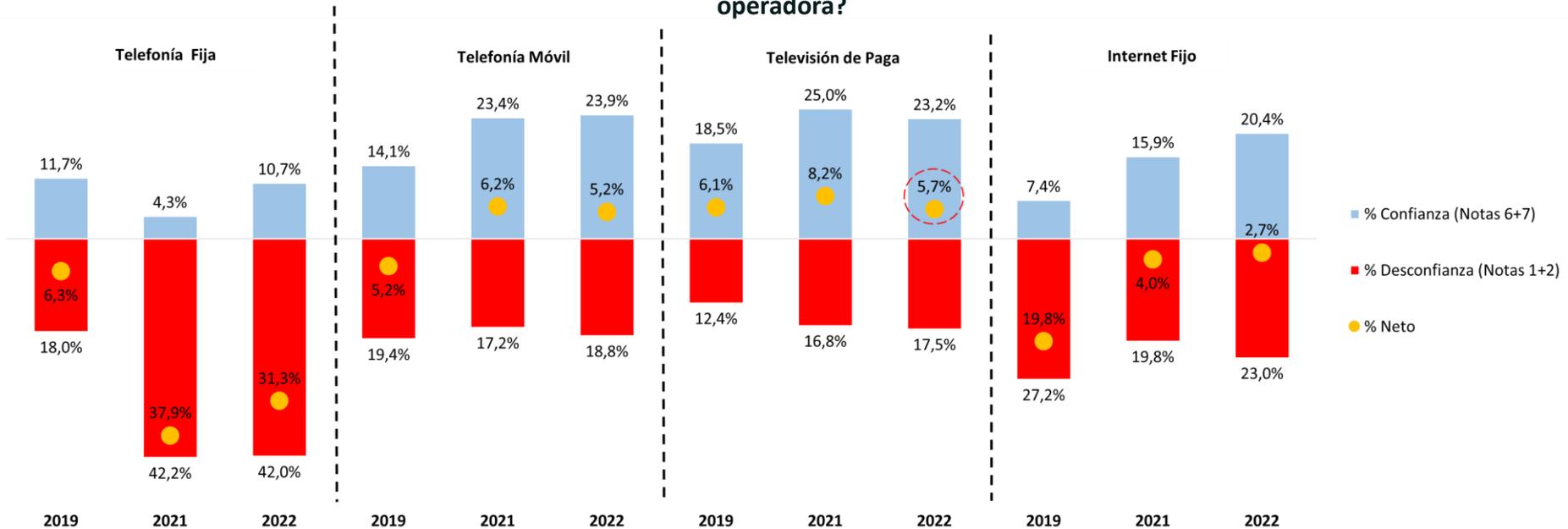


**Al 2022, el servicio de telefonía fija fue percibido como aquel con el mayor tiempo de demora en la atención del servicio técnico.**

Nota: Valores obtenidos sobre la base de los informantes de 18 años a más que solicitaron el servicio técnico de instalación, revisión, mantenimiento o reparación del servicio de telecomunicaciones contratado y declararon que el servicio técnico se retrasó. Al 2022, el servicio de telefonía móvil incluye al servicio de Internet móvil, el cual se da sustancialmente por medio de un celular.  
 Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2019-2022.  
 Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Percepción de Confianza con la Calidad del Servicio Técnico de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Contratados, 2019-2022 (1 de 2)

En este último año, considerando solo su experiencia con la calidad del servicio técnico, y pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa “muy probablemente no” y 7 significa “muy probablemente sí”: ¿Recomendaría a un familiar o amigo a su actual empresa operadora?



**El servicio de televisión de paga obtuvo el mayor nivel de confianza en términos de recomendar al operador que lo provee.**

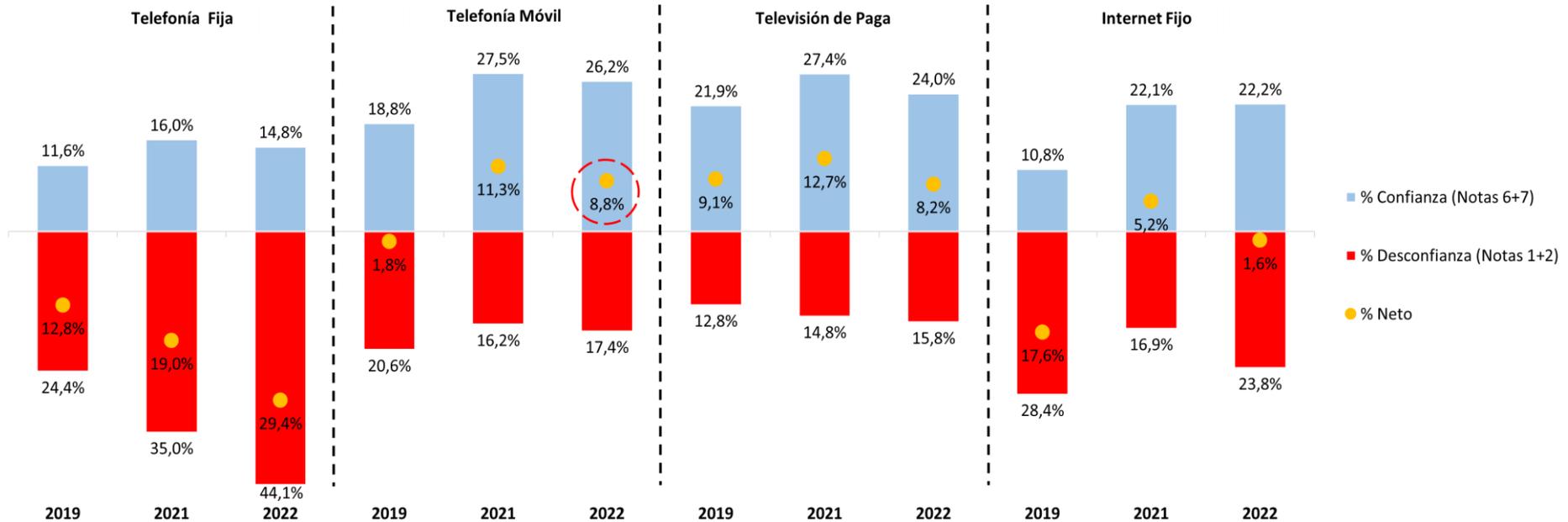
Nota: Valores obtenidos sobre la base de los informantes de 18 años a más que cuentan con el servicio de telecomunicaciones en cuestión. Metodología Top 2 Box. Cabe señalar que pueden existir otros criterios donde se consideren o incluyan a los encuestados que se encuentran en las categorías 3, 4 y 5. Al 2022, el servicio de telefonía móvil incluye al servicio de Internet móvil, el cual se da sustancialmente por medio de un celular.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2019-2022.

Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Percepción de Confianza con la Calidad del Servicio Técnico de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Contratados, 2019-2022 (2 de 2)

En este último año, considerando solo su experiencia con la calidad del servicio técnico, y pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa “muy probablemente no” y 7 significa “muy probablemente sí”: ¿Volvería a contratar con su actual empresa operadora?



**El servicio de telefonía móvil obtuvo el mayor nivel de confianza en términos de volver a elegir al operador que lo provee.**

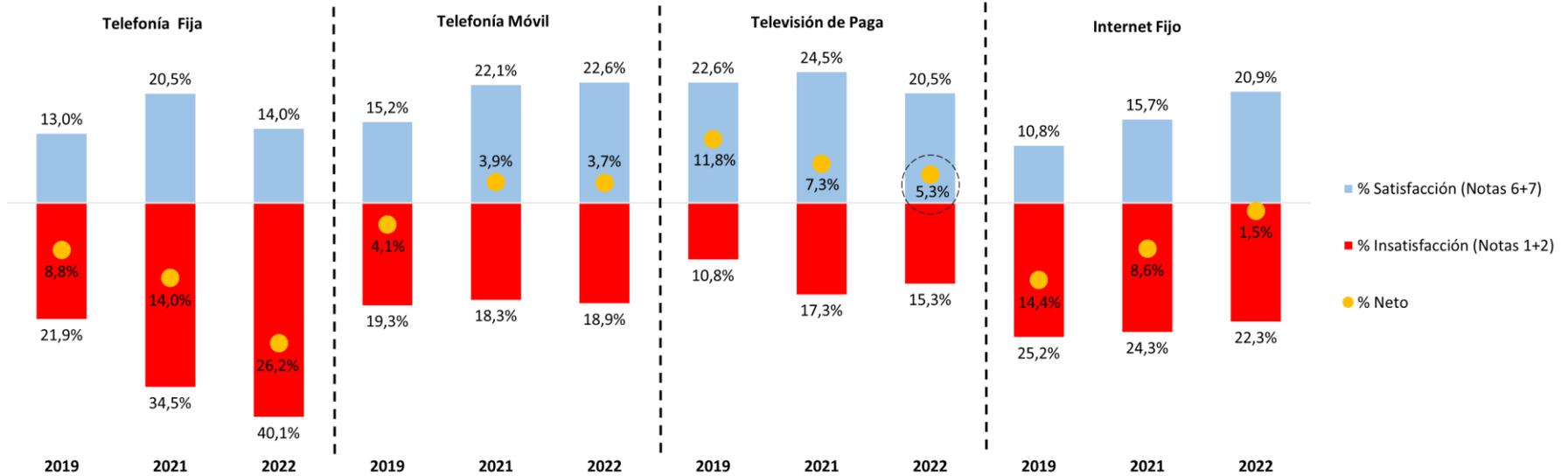
Nota: Valores obtenidos sobre la base de los informantes de 18 años a más que cuentan con el servicio de telecomunicaciones en cuestión. Metodología Top 2 Box. Cabe señalar que pueden existir otros criterios donde se consideren o incluyan a los encuestados que se encuentran en las categorías 3, 4 y 5. Al 2022, el servicio de telefonía móvil incluye al servicio de Internet móvil, el cual se da sustancialmente por medio de un celular.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2019-2022.

Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Percepción de Satisfacción con el Servicio Técnico de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Contratados, 2019-2022

En este último año, pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa “muy insatisfecho” y 7 significa “muy satisfecho”: ¿Cómo califica la satisfacción general de su hogar con el servicio técnico del servicio de telecomunicaciones de su actual empresa operadora?



**Al 2022, el servicio de televisión de paga obtuvo el mayor nivel de satisfacción respecto al servicio técnico.**

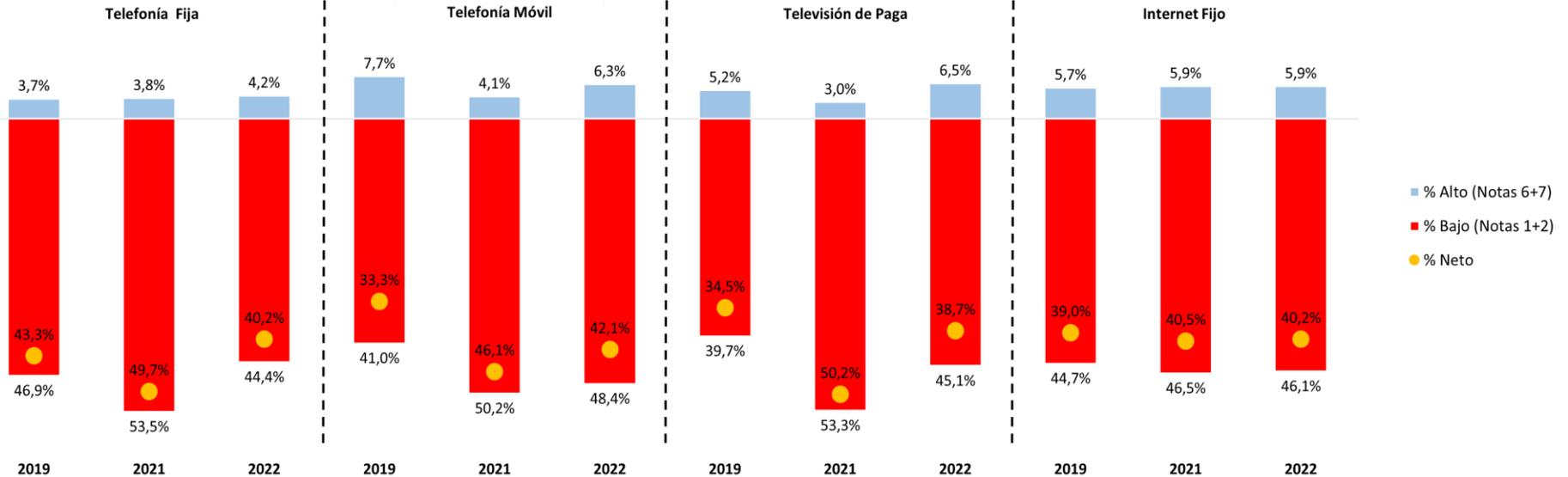
Nota: Valores obtenidos sobre la base de los informantes de 18 años o más que cuentan con el servicio de telecomunicaciones en cuestión. Metodología Top 2 Box. Cabe señalar que pueden existir otros criterios donde se consideren o incluyan a los encuestados que se encuentran en las categorías 3, 4 y 5. Al 2022, el servicio de telefonía móvil incluye al servicio de Internet móvil, el cual se da sustancialmente por medio de un celular.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2019-2022.

Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Frecuencia de Búsqueda sobre Planes Comerciales de Otras Empresas Operadoras del Servicio Público de Telecomunicaciones, 2019-2022

Pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa “muy bajo” y 7 significa “muy alto”: ¿Cómo califica su frecuencia para buscar planes comerciales de otras empresas operadoras de servicio de telecomunicaciones?



**En 2022, no se han registrado cambios sustanciales en la baja frecuencia con la que los consumidores buscan información sobre planes comerciales de otras operadoras.**

Nota: Valores obtenidos sobre la base de los informantes de 18 años a más que cuentan con el servicio de telecomunicaciones en cuestión. Metodología Top 2 Box. Cabe señalar que pueden existir otros criterios donde se consideren o incluyan a los encuestados que se encuentran en las categorías 3, 4 y 5. Al 2022, el servicio de telefonía móvil incluye al servicio de Internet móvil, el cual se da sustancialmente por medio de un celular.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2019-2022.

Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

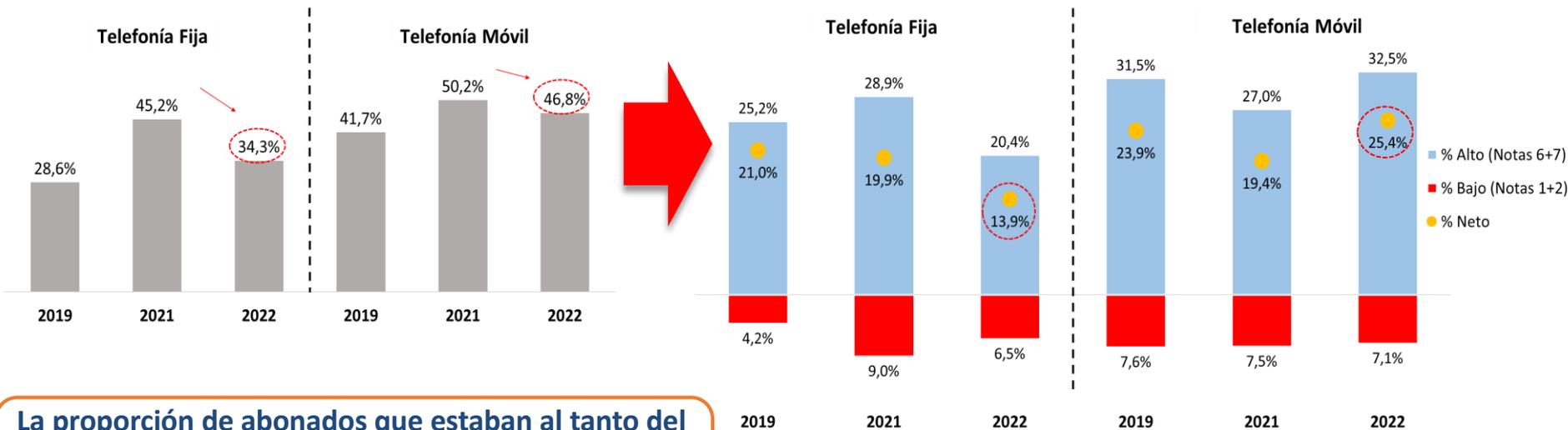


## PERCEPCIÓN DEL EMPODERAMIENTO EN EL CONSUMIDOR

# Perú: Conocimiento en Portabilidad Numérica en los Servicios de Telefonía, 2019-2022

Porcentaje de hogares (telefonía fija) y de personas (telefonía móvil) que han escuchado sobre el procedimiento de portabilidad numérica

Percepción de grado de conocimiento

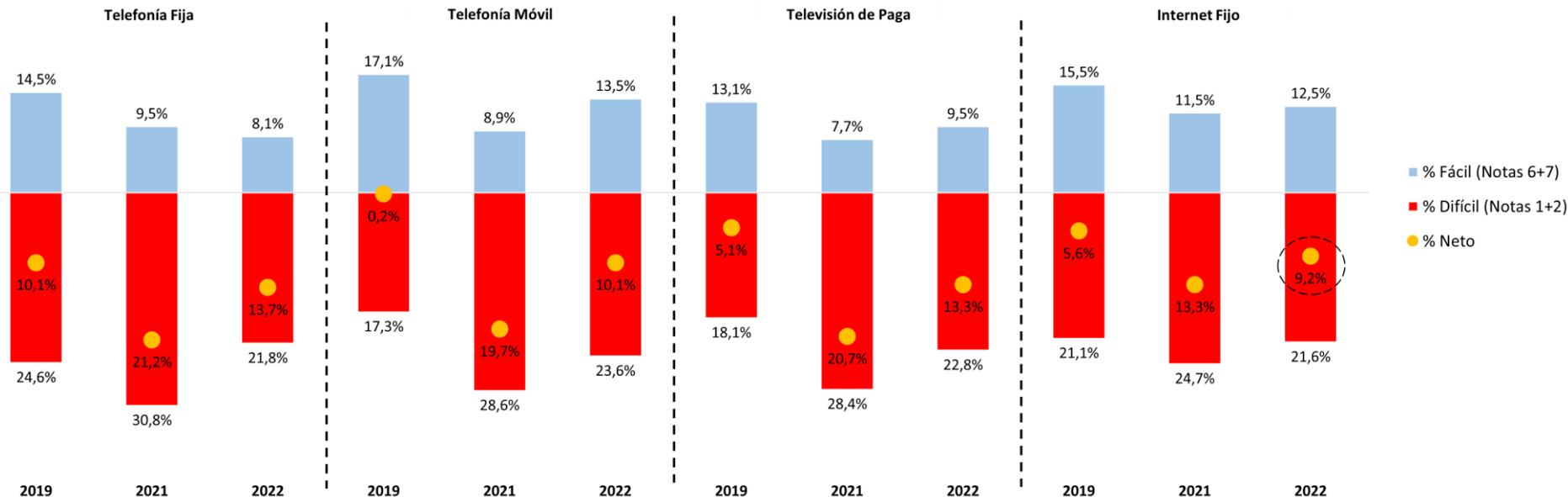


La proporción de abonados que estaban al tanto del procedimiento de portabilidad disminuyó para el 2022.

Nota: Valores obtenidos sobre la base de los informantes de 18 años a más que cuentan con el servicio de telecomunicaciones en cuestión. Metodología Top 2 Box. Cabe señalar que pueden existir otros criterios donde se consideren o incluyan a los encuestados que se encuentran en las categorías 3, 4 y 5.  
Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2019-2022.  
Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Percepción sobre la Dificultad para Cambiarse de Empresa Operadora de Servicio Público de Telecomunicaciones, 2019-2022

Pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa “muy difícil” y 7 significa “muy fácil”: ¿Cómo percibe todo el proceso que involucra cambiarse de empresa operadora de servicio de telecomunicaciones?



**En el 2022, el servicio de internet fijo sigue siendo percibido como el menos difícil para cambiar de proveedor.**

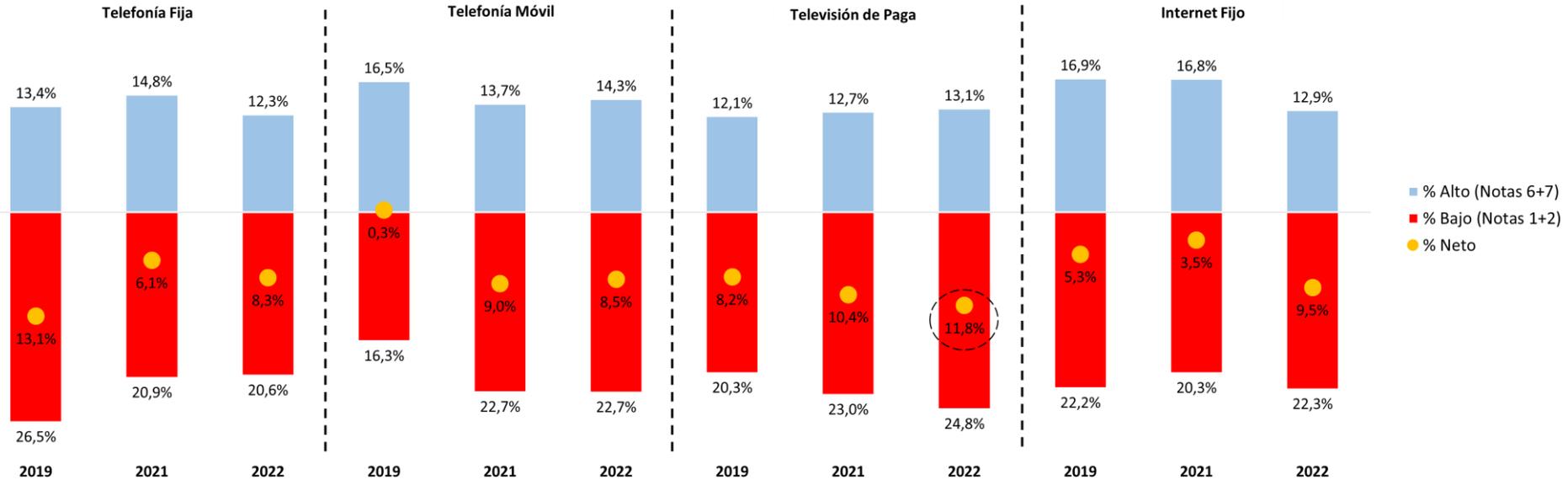
Nota: Valores obtenidos sobre la base de los informantes de 18 años a más que cuentan con el servicio de telecomunicaciones en cuestión. Metodología Top 2 Box. Cabe señalar que pueden existir otros criterios donde se consideren o incluyan a los encuestados que se encuentran en las categorías 3, 4 y 5. Al 2022, el servicio de telefonía móvil incluye al servicio de Internet móvil, el cual se da sustancialmente por medio de un celular.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2019-2022.

Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Percepción sobre la Cantidad de Empresas Operadoras Disponibles para Cambiarse de Proveedor, 2019-2022

Pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa “muy bajo” y 7 significa “muy alto”: ¿Cómo percibe el número de empresas operadoras que tienen disponible en caso busque cambiarse de proveedor?



**Al 2022, el servicio de televisión de paga es percibido como el más restrictivo en términos de opciones de proveedor.**

Nota: Valores obtenidos sobre la base de los informantes de 18 años a más que cuentan con el servicio de telecomunicaciones en cuestión. Metodología Top 2 Box. Cabe señalar que pueden existir otros criterios donde se consideren o incluyan a los encuestados que se encuentran en las categorías 3, 4 y 5. Al 2022, el servicio de telefonía móvil incluye al servicio de internet móvil, el cual se da sustancialmente por medio de un celular.

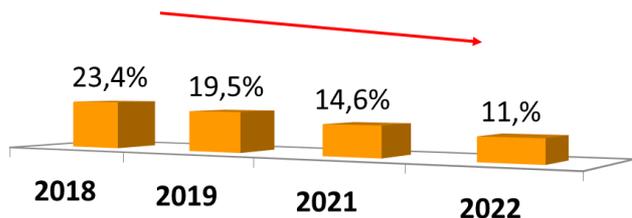
Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2019-2022.

Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

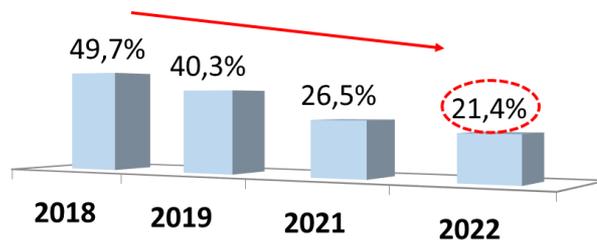
## II. TELEFONÍA FIJA

# Perú: Hogares con Acceso a Telefonía Fija según Ámbito Geográfico, 2018-2022

## Perú

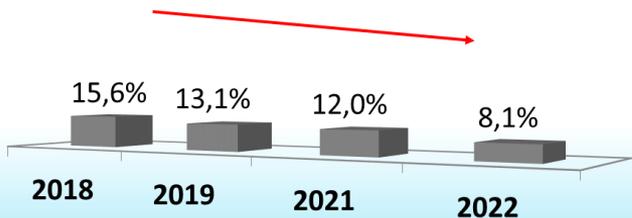


## Lima Metropolitana

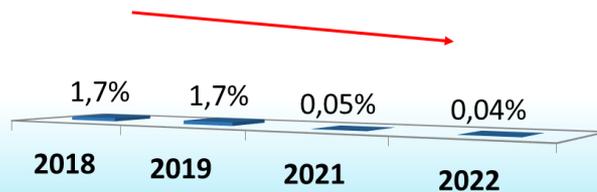


Total de Hogares;  
AI 2021: 10 017 464 / AI 2022: 10 199 281  
Hogares con Teléf. Fijo;  
AI 2021: 1 465 161 / AI 2022: 1 116 866

## Resto Urbano



## Ámbito Rural



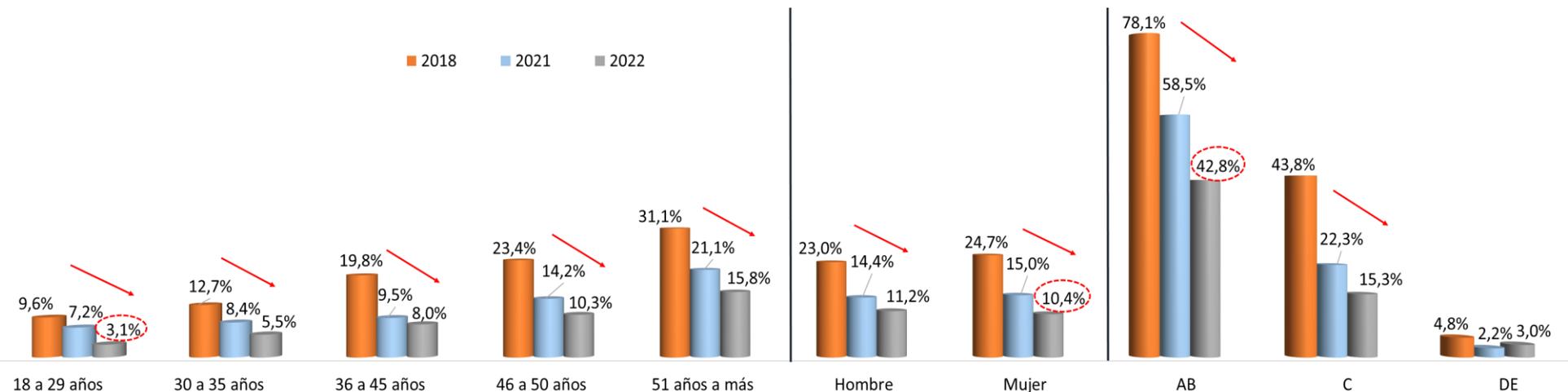
Continúa la tendencia a la baja en el acceso a la telefonía fija.

Nota: Sobre la base del total de hogares.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018-2022.

Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Acceso a Telefonía Fija según Variables Socioeconómicas, 2018-2022



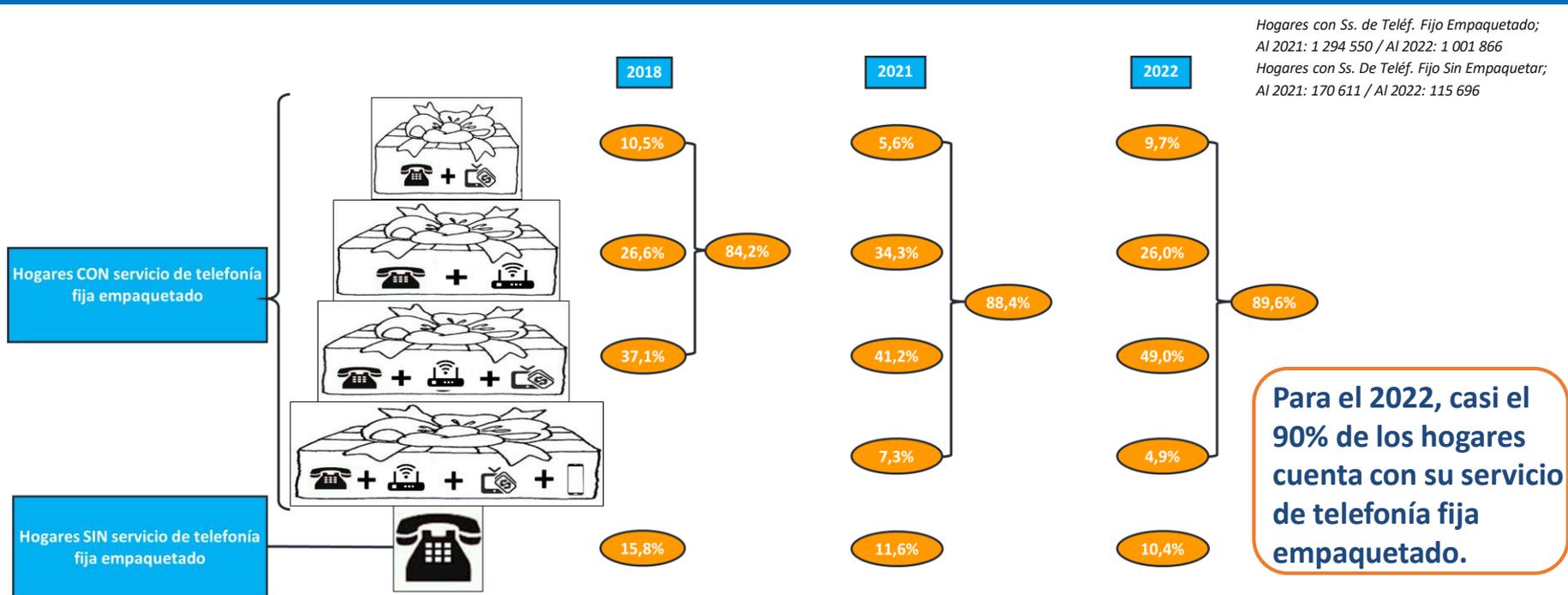
**En el 2022, la marcada disminución en la demanda de telefonía fija fue notable en los hogares cuyo jefe es una mujer, en el grupo de 18 a 29 años y en el estrato socioeconómico AB.**

Nota: A nivel de hogares. Para la categorización de la tasa de acceso a telefonía fija, se toma como referencia la edad y el género del jefe de hogar, así como el estrato social del hogar.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018-2022.

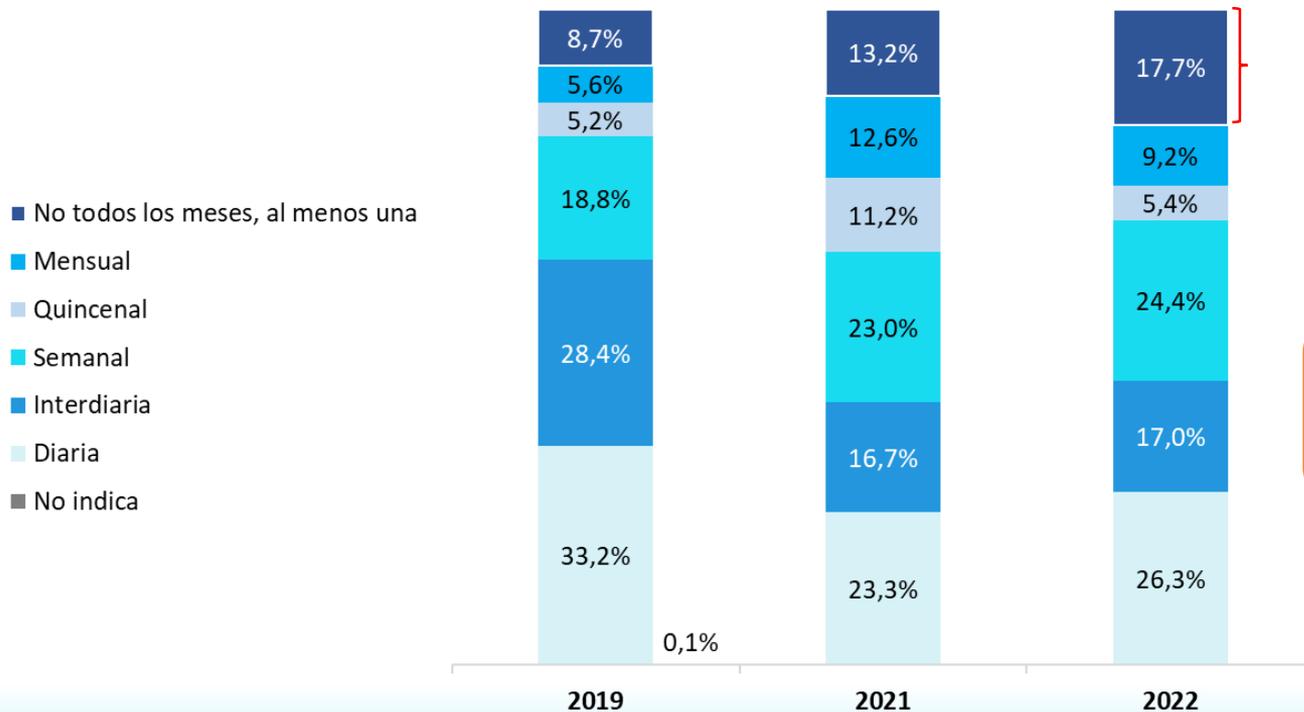
Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Empaquetamiento del Servicio de Telefonía Fija, 2018-2022



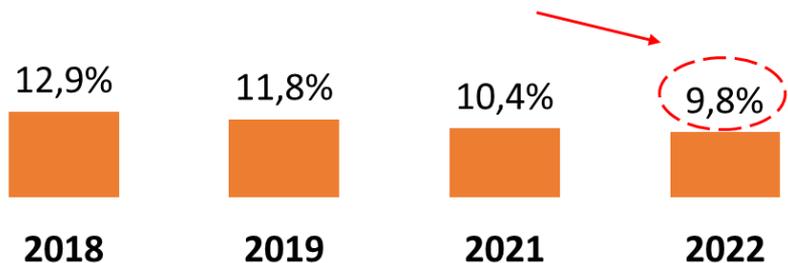
Nota: Sobre la base del total de hogares que declararon tener un teléfono fijo. Desde el 2019 se empezó a ofrecer paquetes de cuádruple oferta, considerándose así el servicio de telefonía móvil.  
 Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018-2022.  
 Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Frecuencia de Uso de la Telefonía Fija, 2019-2022



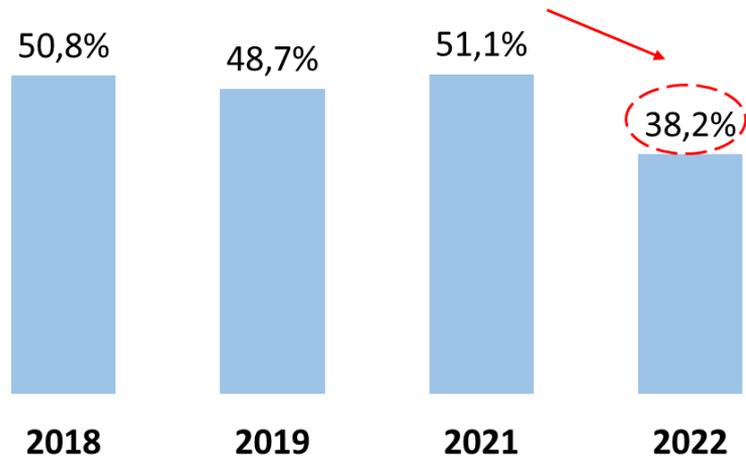
**En el 2022, la frecuencia de uso del teléfono fijo continuó disminuyendo.**

# Perú: Hogares que Realizan Diariamente de 4 a más Llamadas desde un Teléfono Fijo, 2018-2022



La cantidad de llamadas realizadas desde teléfonos fijos continúa mostrando una tendencia a la baja en el 2022.

# Perú: Hogares que Realizan Llamadas con Duración de 3 Minutos a más desde un Teléfono Fijo, 2018-2022.



La duración de las llamadas realizadas desde teléfonos fijos experimentó una caída significativa en el año 2022.

Nota: Sobre la base del total de hogares que declararon tener un teléfono fijo.

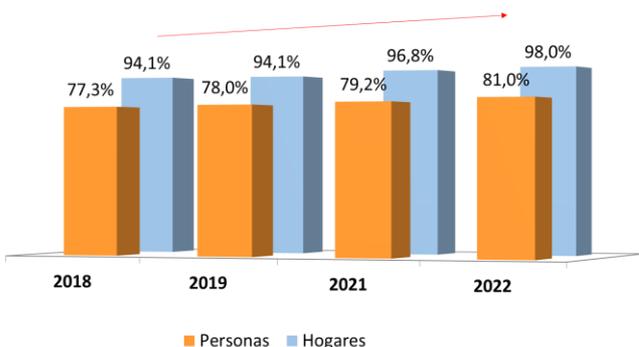
Fuente: OSIPTEL-Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018-2022.

Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

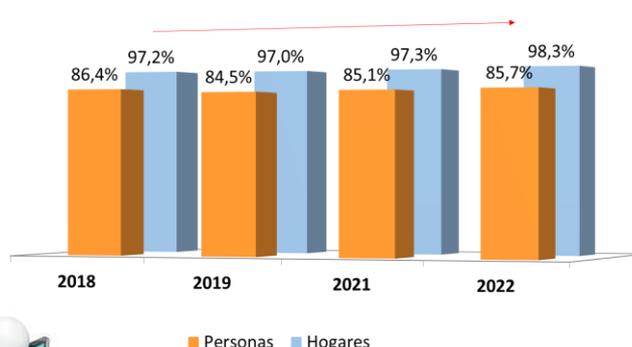
### III. TELEFONÍA MÓVIL

# Perú: Acceso a Telefonía Móvil según Ámbito Geográfico, 2018-2022

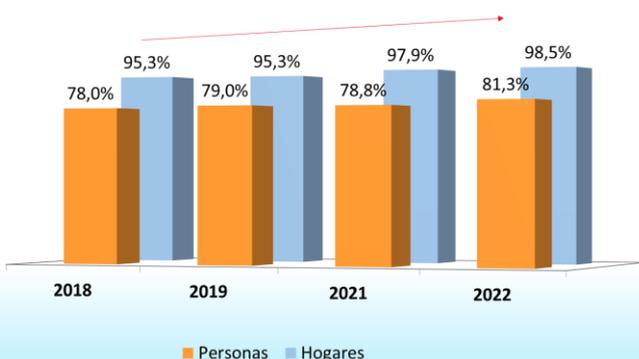
Perú



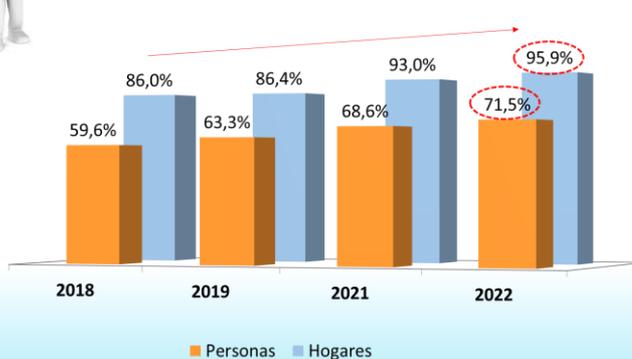
Lima Metropolitana



Resto Urbano



Ámbito Rural



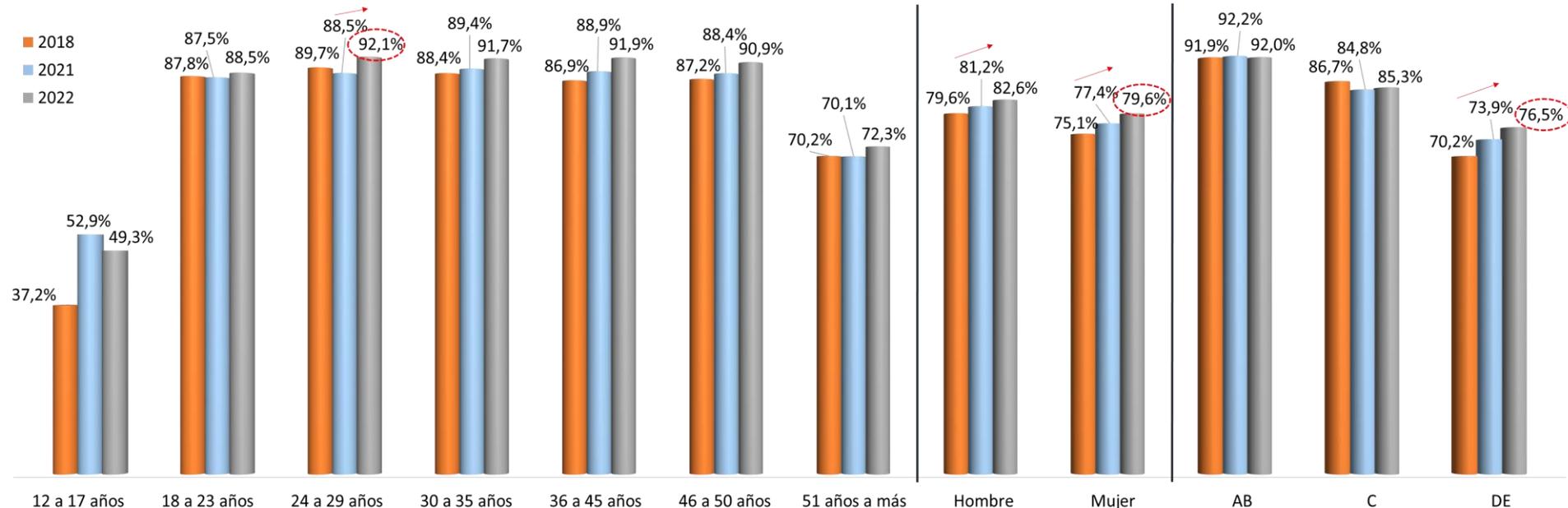
Total de Hogares;  
 Al 2021: 10 017 464 / Al 2022: 10 199 281  
 Hogares con Teléf. Móvil;  
 Al 2021: 9 696 081 / Al 2022: 9 994 679  
 Población ≥12 años;  
 Al 2021: 27 455 349 / Al 2022: 27 732 826  
 Población ≥12 años con Teléf. Móvil;  
 Al 2021: 21 737 204 / Al 2022: 22 473 654

**En 2022, el acceso a la telefonía móvil continuó incrementándose, especialmente en el ámbito rural.**



Nota: Pregunta realizada a todas las personas de 12 años de edad a más.  
 Fuente: OSIPTEL- Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018-2022.  
 Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Acceso a Telefonía Móvil según Variables Socioeconómicas, 2018-2022



**El incremento en el acceso a la telefonía móvil se concentró en mayor medida en personas de 24 a 29 años, en mujeres, y en el segmento socioeconómico DE.**

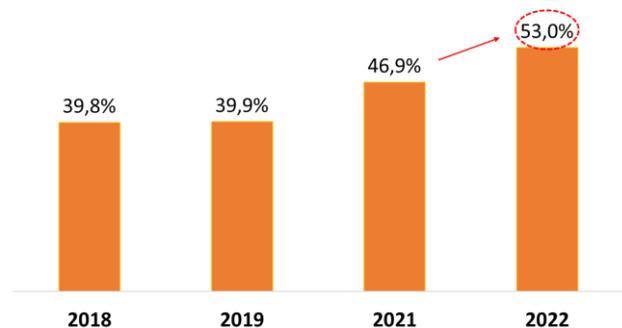
Nota: A nivel de todas las personas de 12 años de edad a más.

Fuente: OSIPTEL – Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018-2022.

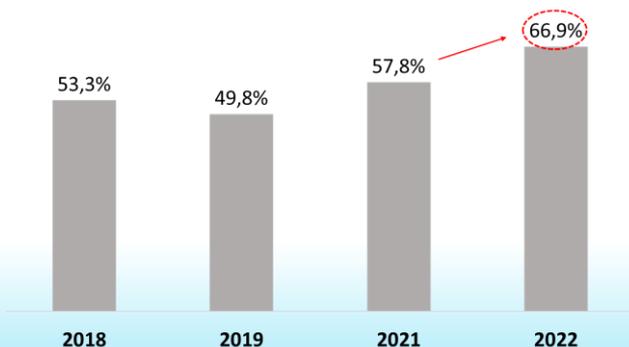
Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Personas con Telefonía Móvil Postpago/Control según Ámbito Geográfico, 2018-2022 (1 de 2)

Perú



Lima Metropolitana



POSTPAGO  
CONTROL

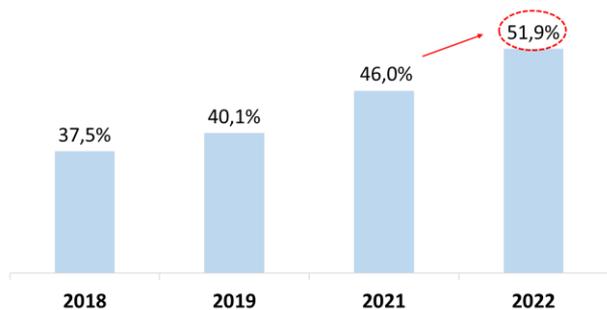


Hubo un incremento significativo en la contratación de planes de postpago y control para el 2022, especialmente en Lima Metropolitana.

Nota: Sobre la base del total de personas de 12 años de edad a más que declararon tener un teléfono móvil.  
Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018-2022.  
Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Personas con Telefonía Móvil Postpago/Control según Ámbito Geográfico, 2018-2022 (2 de 2)

Resto Urbano



Ámbito Rural

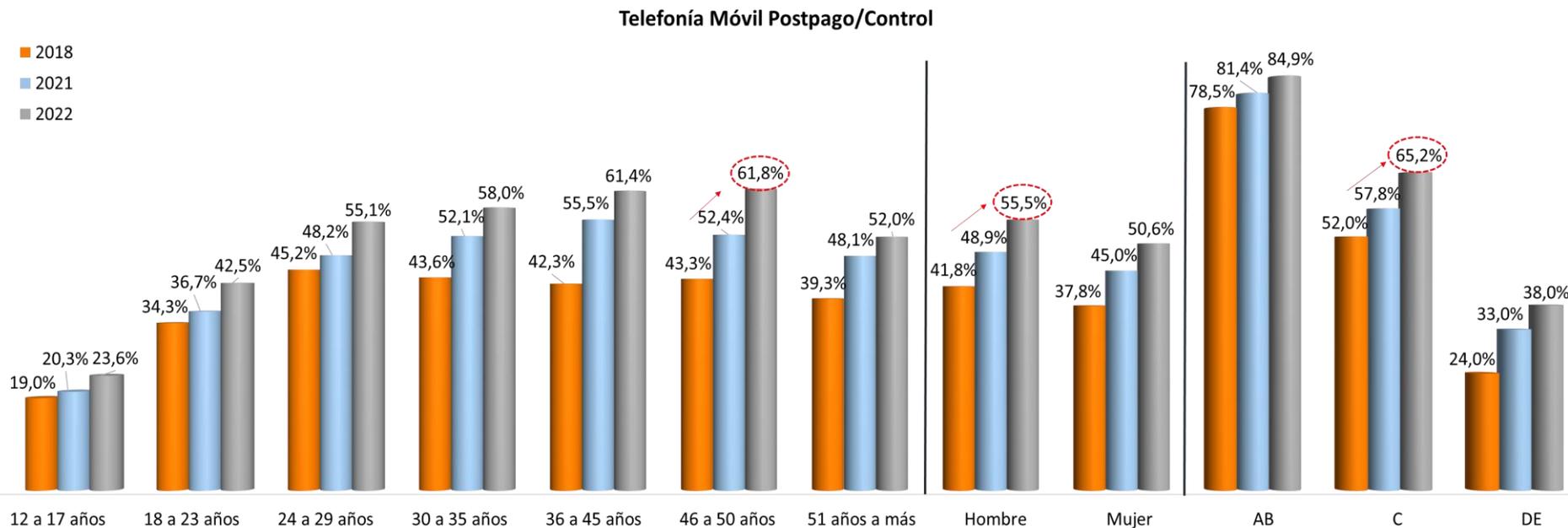


POSTPAGO  
CONTROL



También se observó un crecimiento significativo en la adopción de la modalidad de planes postpago y control en las zonas urbanas.

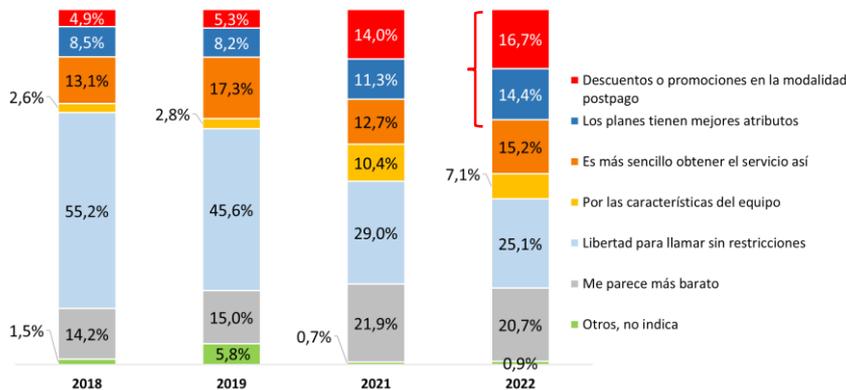
# Perú: Personas con Telefonía Móvil Postpago/Control según Variables Socioeconómicas, 2018-2022



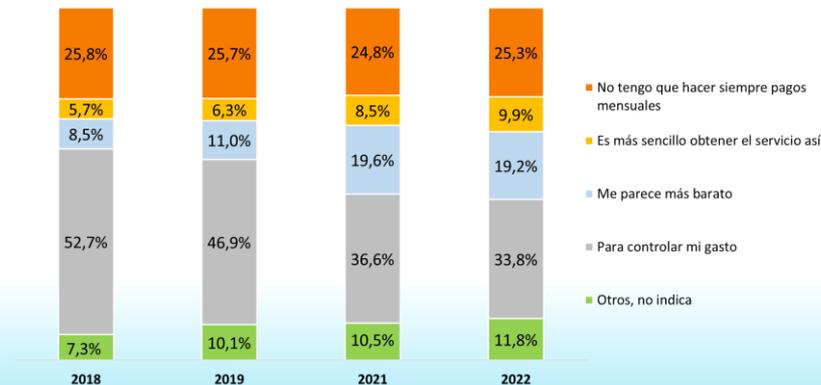
**La contratación de planes de telefonía móvil postpago y control experimentó un incremento significativo entre las personas de 46 a 50 años, así como en el caso de los hombres y aquellos pertenecientes al estrato socioeconómico C.**

# Perú: Razones para contratar las diferentes Modalidades del Servicio de Telefonía Móvil, 2018-2022

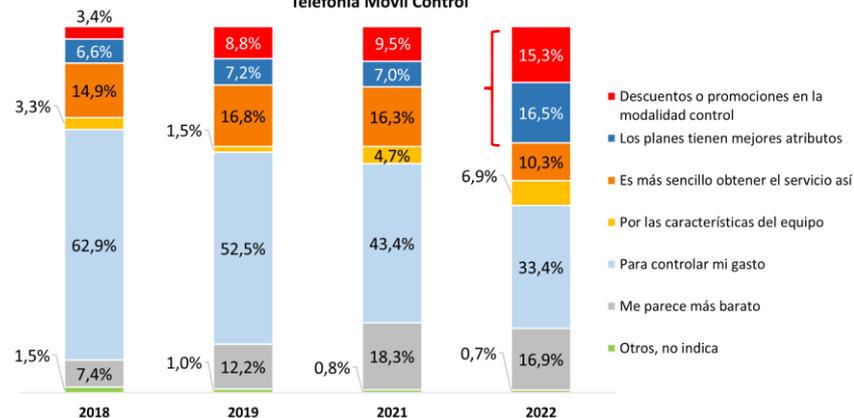
### Telefonía Móvil Postpago



### Telefonía Móvil Prepago



### Telefonía Móvil Control

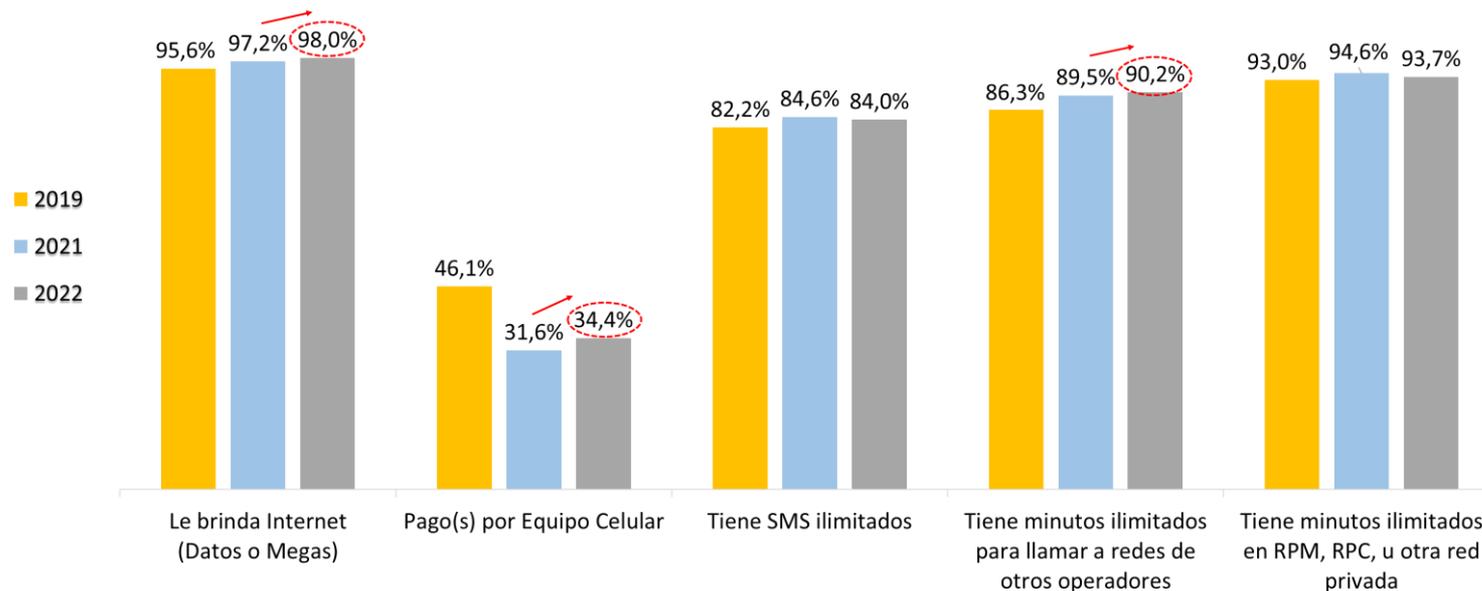


**Al 2022, sigue en aumento la indicación de cambios favorables en los atributos de los planes comerciales como un factor relevante para elegir la modalidad de contratación postpago o control.**

Nota: Sobre la base del total de personas de 12 años de edad a más que declararon tener un teléfono móvil. Pregunta realizada considerando como referente a la línea más utilizada.  
 Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018-2022.  
 Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Características de los Planes Comerciales Contratados en el Servicio de Telefonía Móvil Postpago/Control, 2019-2022

## Características de las Ofertas Comerciales Contratadas en la Modalidad Postpago/Control



**Continúa mejorando la proporción de abonados postpago/control que informaron tener mayores beneficios en sus planes contratados, en términos promedio.**

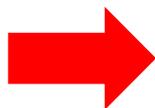
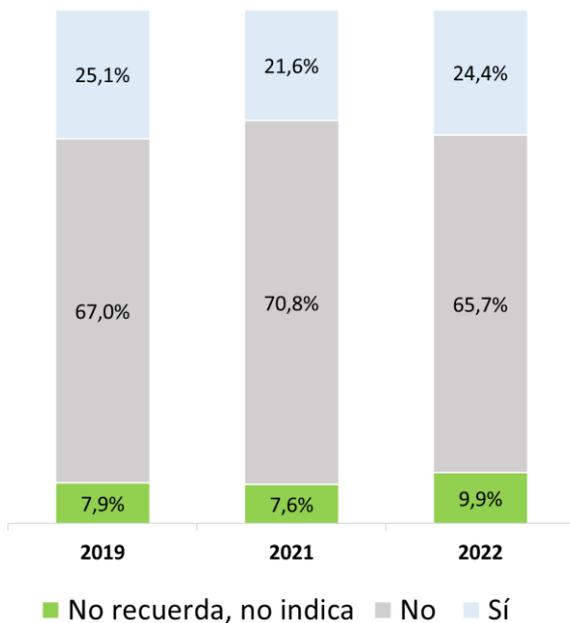
Nota: Pregunta realizada considerando como referente a la línea más utilizada.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2019-2022.

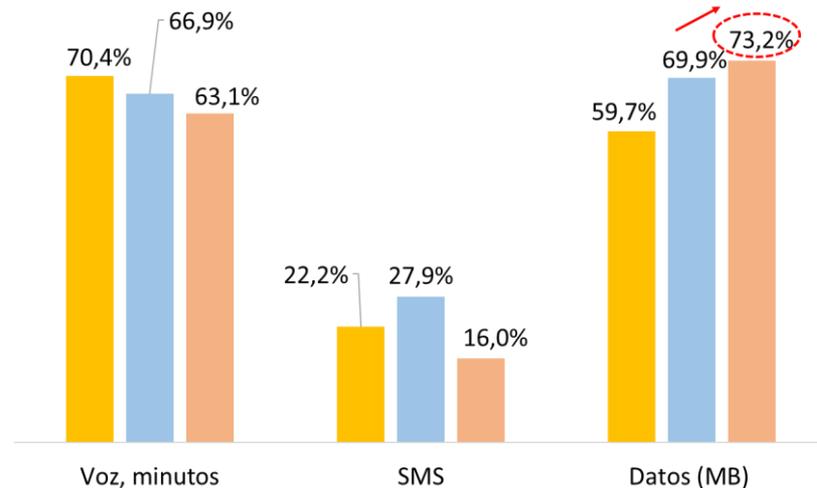
Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Características de las Promociones Adquiridas en el Servicio de Telefonía Móvil, 2019-2022

Control/Prepago: En los últimos 12 meses, ¿Ha adquirido alguna oferta, promoción, paquete o combo para su línea de telefonía móvil?



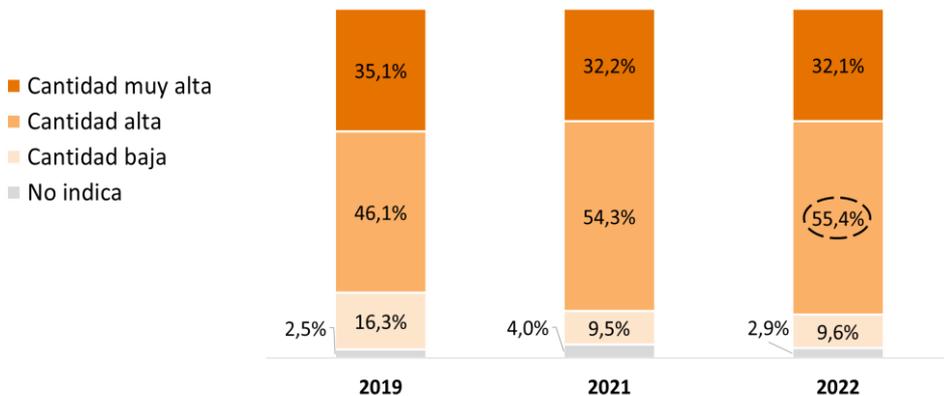
Control/Prepago: Estas promociones adquiridas son de....



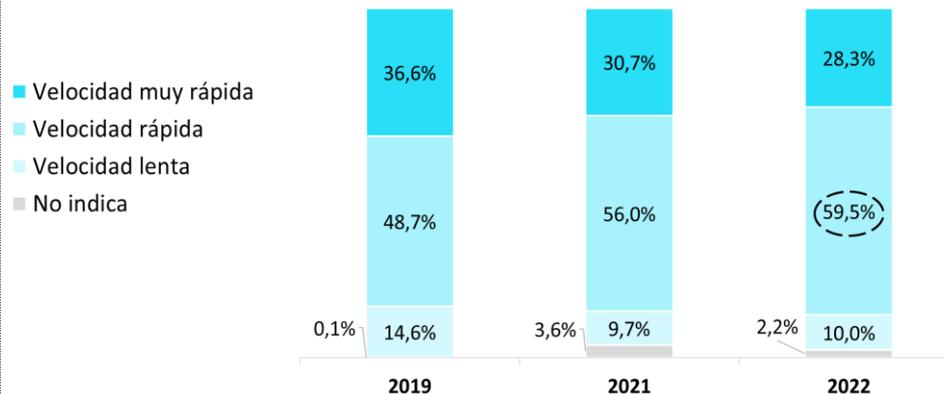
**Para 2022, continúa el aumento en la adquisición de promociones relacionadas con la asignación de datos (MB) para la navegación por Internet.**

# Perú: Percepción de los Atributos Contratados en el Servicio de Telefonía Móvil Postpago/Control, 2019-2022

Percepción sobre la Cantidad de Datos del Servicio de Internet Móvil desde el Celular



Percepción sobre la Velocidad del Servicio de Internet Móvil desde el Celular



**Al 2022, siguió incrementándose la percepción de los abonados sobre la adquisición de más datos y una velocidad de internet móvil rápida.**

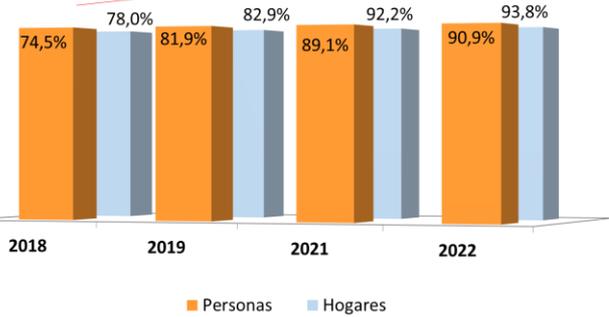
Nota: Pregunta realizada considerando como referente a la línea más utilizada. La percepción de velocidad y cantidad de datos para la conexión a Internet desde el celular se realizó sobre la base de las personas con modalidad postpago/control que declararon tener datos en su plan tarifario. La escala de las preguntas son niveles del 1 al 7 y fueron recategorizadas de la siguiente forma: la primera escala va del nivel 1 al 3, la segunda escala va del nivel 4 al 5 y la tercera escala va del nivel 6 al 7.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2019-2022.

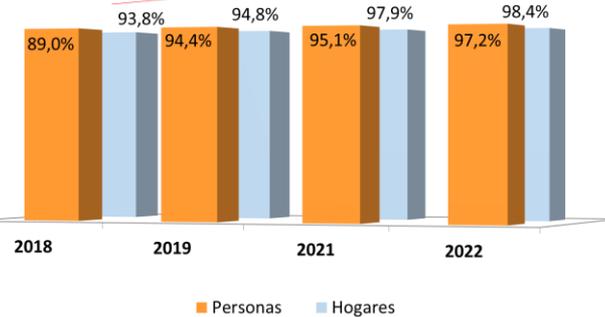
Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Acceso a Smartphone entre Poseedores de un Teléfono Móvil según Ámbito Geográfico, 2018-2022

Perú



Lima Metropolitana



Resto Urbano



Ámbito Rural



Total de Hogares;  
 Al 2021: 10 017 464 / Al 2022: 10 199 281  
 Hogares con Teléf. Móvil;  
 Al 2021 : 9 605 940 / Al 2022 : 9 994 678  
 Hogares con Smartphone;  
 Al 2021 : 8 852 961 / Al 2022 : 9 373 552  
 Población ≥12 años;  
 Al 2021 : 27 455 349 / Al 2022 : 27 732 825  
 Población ≥12 años con Teléf. Móvil;  
 Al 2021 : 21 737 204 / Al 2022 : 22 473 654  
 Población ≥12 años con Smartphone;  
 Al 2021 : 19 377 605 / Al 2022 : 20 437 675

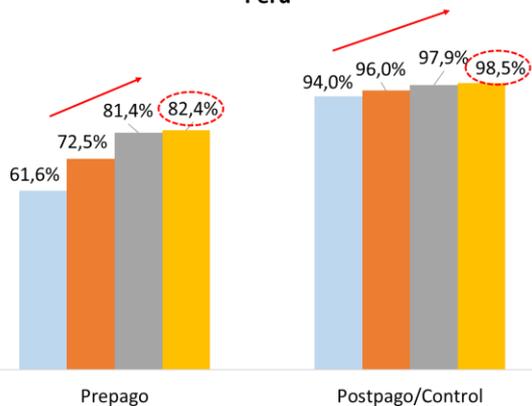


**Para 2022, el acceso a smartphones entre los usuarios de teléfonos celulares ha continuado incrementándose, sobre todo en las zonas rurales.**

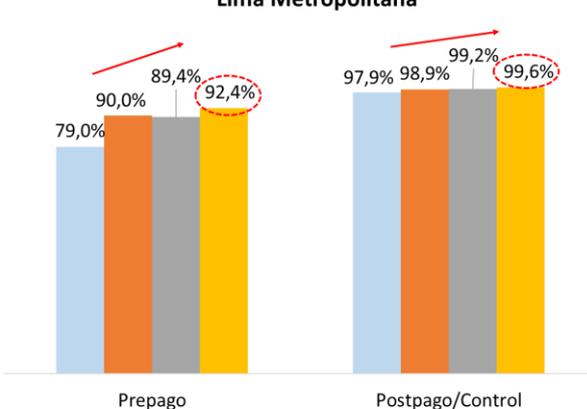
Nota: Se consideró como *smartphone* a cualquier teléfono móvil que puede acceder a Internet vía WiFi o red móvil.  
 Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018-2022.  
 Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Acceso a Smartphone según Modalidad de Telefonía Móvil Contratada y Ámbito Geográfico, 2018-2022

## Perú

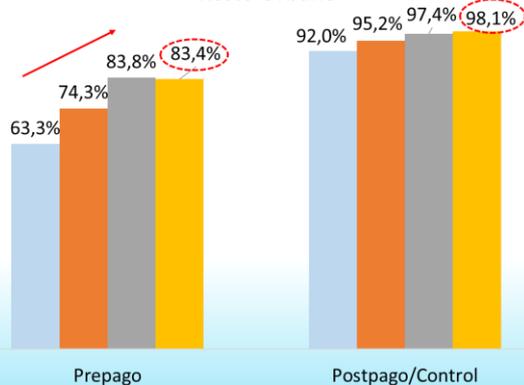


## Lima Metropolitana

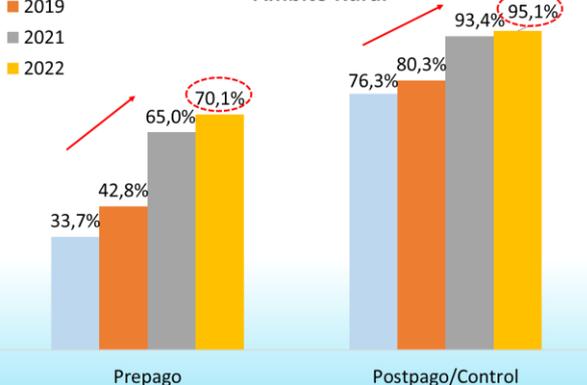


**Aumento generalizado en el acceso a smartphones para todas las modalidades de contratación, especialmente en zonas rurales.**

## Resto Urbano

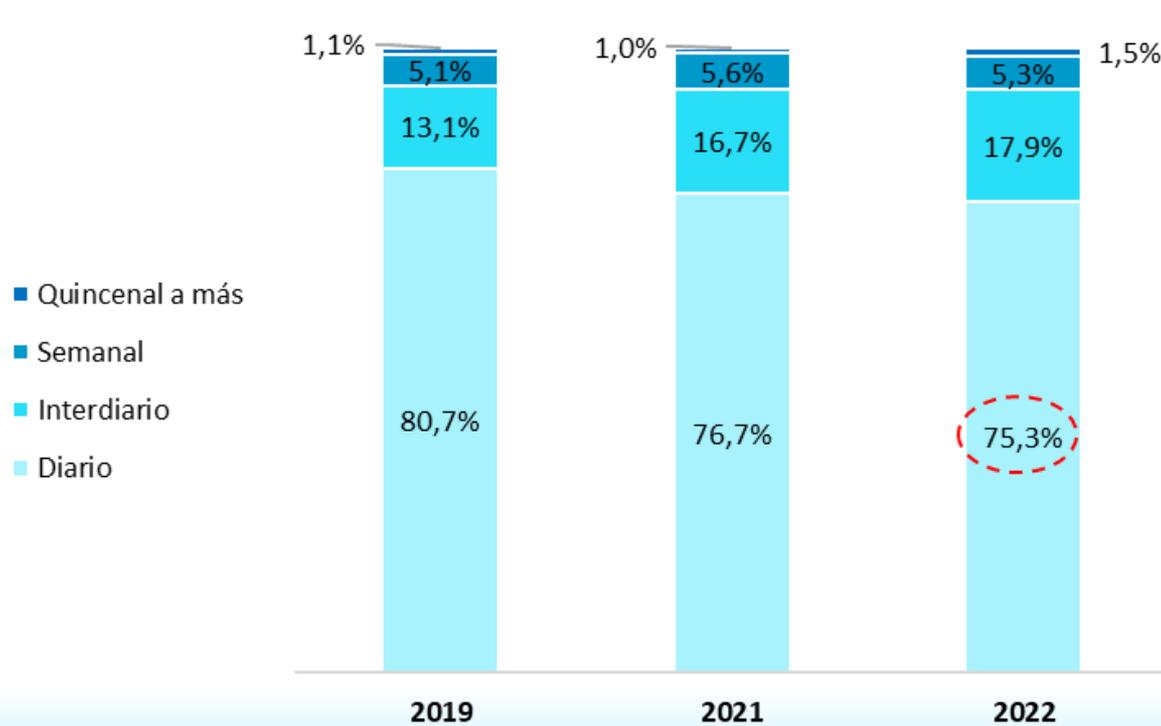


## Ámbito Rural



■ 2018  
■ 2019  
■ 2021  
■ 2022

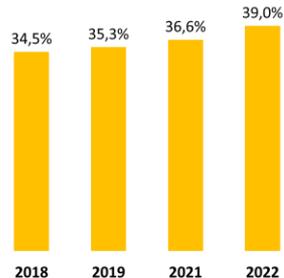
# Perú: Frecuencia de Uso de Llamadas en la Telefonía Móvil, 2019-2022



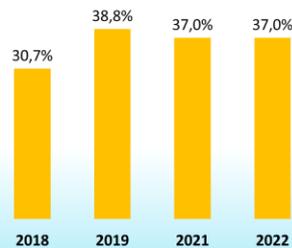
En 2022, la frecuencia de uso del teléfono celular para realizar llamadas disminuyó ligeramente.

# Perú: Personas que Realizan Diariamente de 4 a más Llamadas desde un Teléfono Móvil según Ámbito Geográfico, 2018-2022

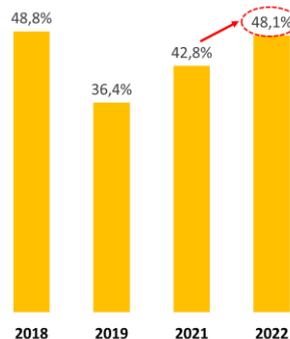
Perú



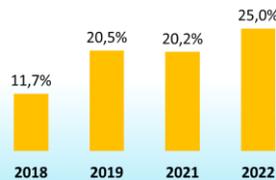
Resto Urbano



Lima Metropolitana

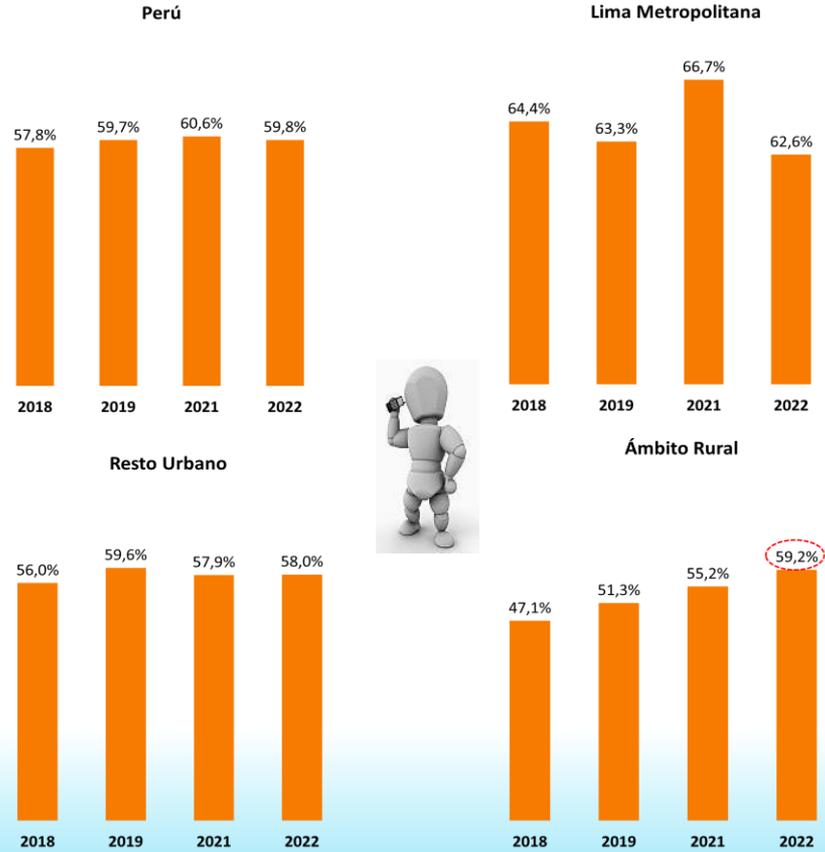


Ámbito Rural



La proporción de personas que realizan múltiples llamadas desde un teléfono móvil continúa aumentando, especialmente en Lima Metropolitana.

# Perú: Personas que Realizan Llamadas con Duración de 3 Minutos a más desde un Teléfono Móvil según Ámbito Geográfico, 2018-2022

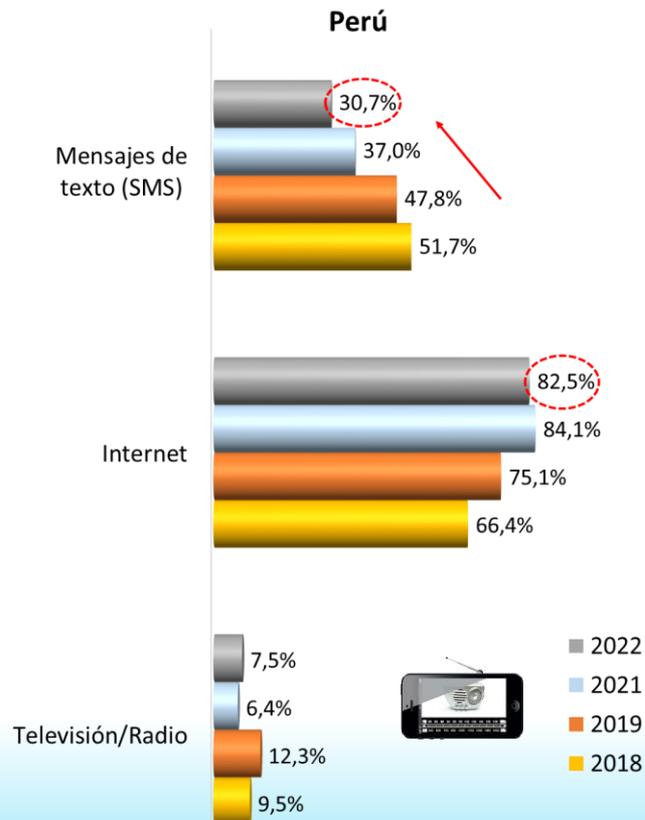


La duración extensa de las llamadas disminuyó en Lima Metropolitana, mientras que en el interior del país creció.

Nota: Sobre la base del total de personas de 12 años de edad a más que declararon tener un teléfono móvil. Pregunta realizada considerando como referente a la línea más utilizada.  
Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018-2022.  
Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.



# Perú: Otros Usos al Teléfono Móvil según Ámbito Geográfico, 2018-2022

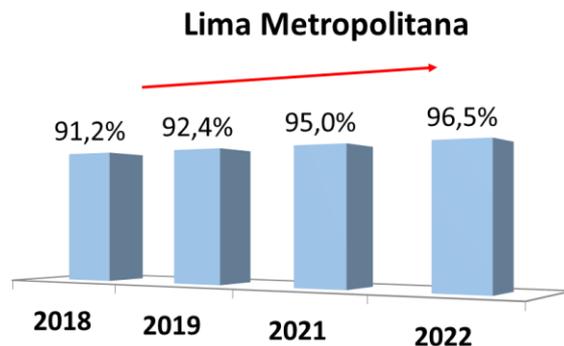
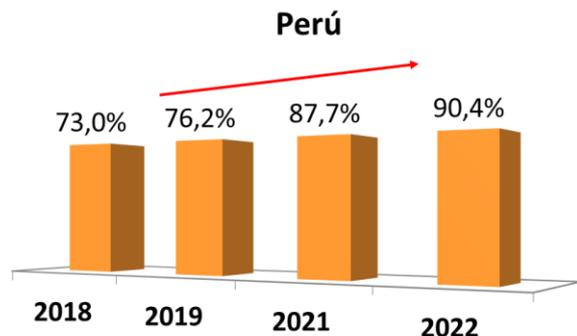


**En 2022, solo 3 de cada 10 personas que tienen celular utilizan SMS.**

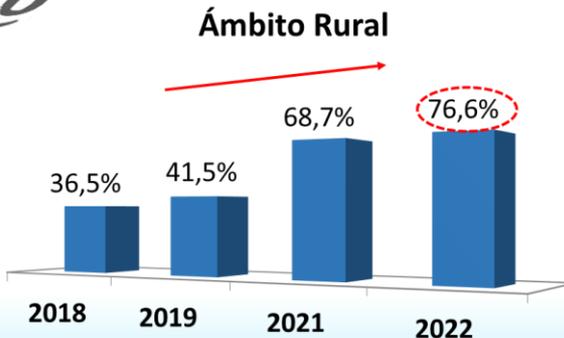
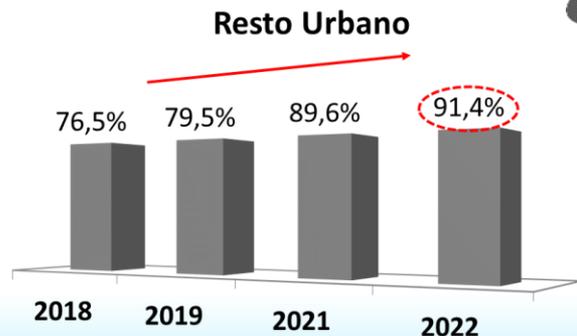


## IV. INTERNET

# Perú: Hogares con Acceso a Internet según Ámbito Geográfico, 2018-2022

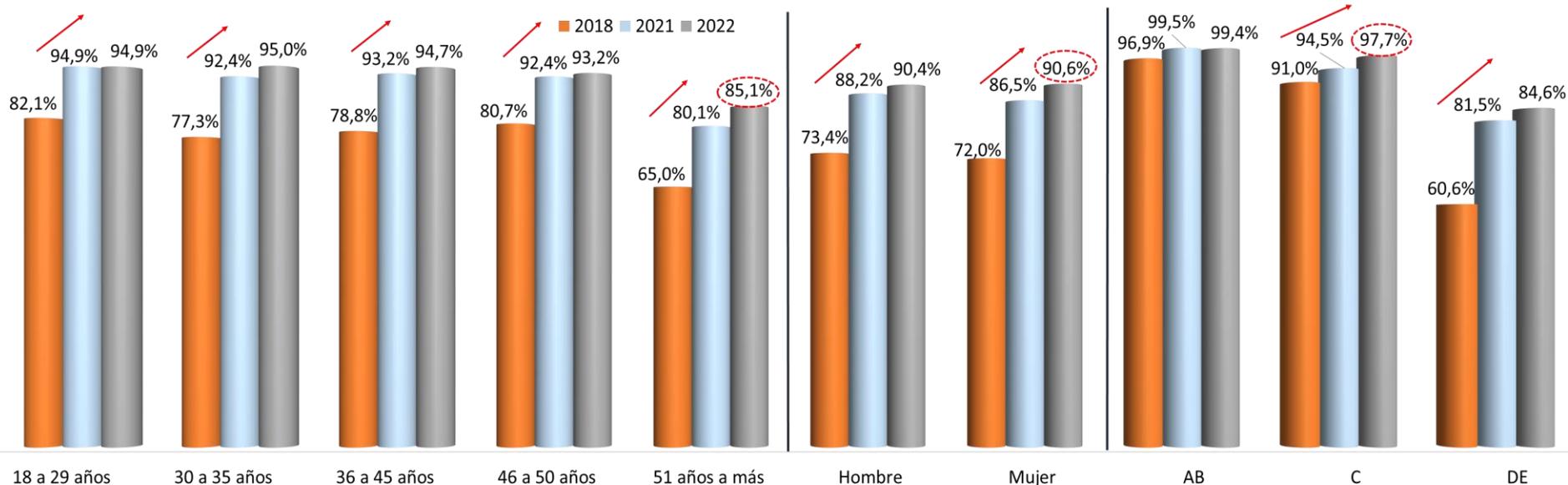


Total de Hogares;  
Al 2021: 10 017 464 / Al 2022: 10 199 281  
Hogares con Internet;  
Al 2021: 8 779 988 / Al 2022: 9 221 837



Al 2022, tres de cada cuatro familias en zonas rurales tienen acceso a internet.

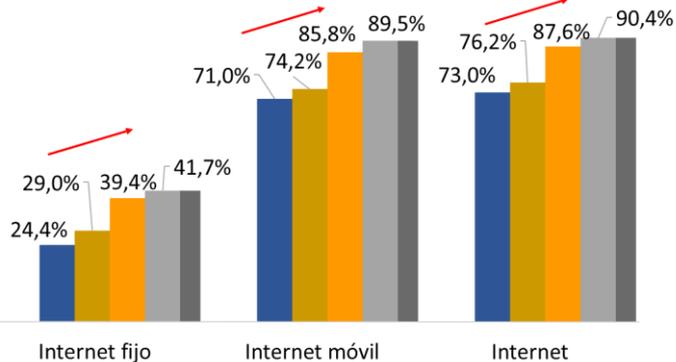
# Perú: Acceso a Internet según Variables Socioeconómicas, 2018-2022



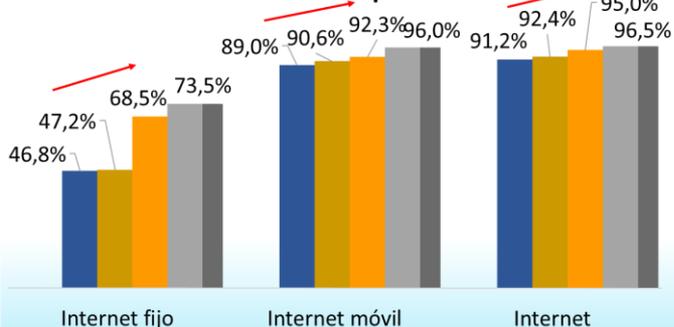
**El crecimiento del acceso a internet fue más importante en los hogares del segmento socioeconómico C, así como en las familias con un jefe de hogar mujer, y de 51 años a más.**

# Perú: Hogares con Acceso a Internet según Tipo de Conexión por Ámbito Geográfico, 2018-2022 (1 de 2)

## Perú



## Lima Metropolitana



Total de Hogares;

Al 2021: 10 017 464 / Al 2022: 10 199 281

Hogares con Internet;

Al 2021: 8 779 988 / Al 2022: 9 221 837

Hogares con Internet fijo;

Al 2021: 3 943 117 / Al 2022: 4 256 496

Hogares con Internet móvil;

Al 2021: 8 599 880 / Al 2022: 9 127 850

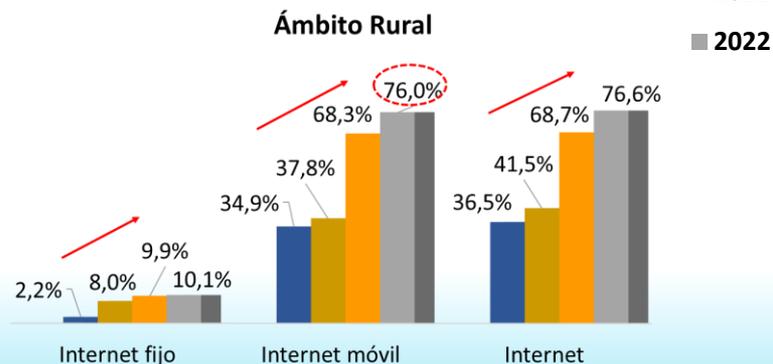
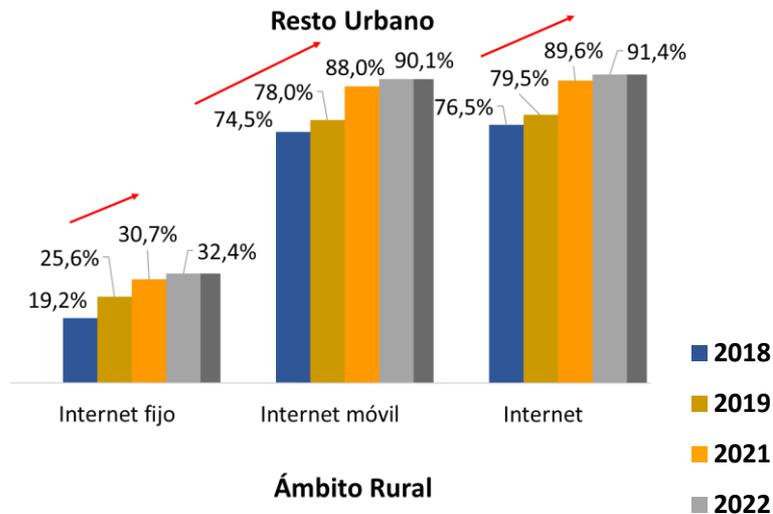
Al 2022, se mantuvo la tendencia positiva en la tasa de acceso a internet, tanto en conexiones fijas como móviles.

Nota: A nivel de hogares.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018-2022.

Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Hogares con Acceso a Internet según Tipo de Conexión por Ámbito Geográfico, 2018-2022 (2 de 2)



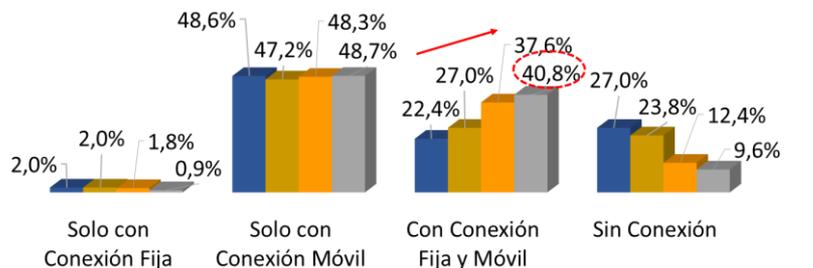
**Total de Hogares;**  
 Al 2021: 10 017 464 / Al 2022: 10 199 281  
 Hogares con Internet;  
 Al 2021: 8 779 988 / Al 2022: 9 221 837  
 Hogares con Internet fijo;  
 Al 2021: 3 943 117 / Al 2022: 4 256 496  
 Hogares con Internet móvil;  
 Al 2021: 8 599 880 / Al 2022: 9 127 850

En el ámbito rural, el acceso a internet experimentó un crecimiento resaltante en términos de las conexiones móviles.

Nota: A nivel de hogares.  
 Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018-2022.  
 Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Hogares según Disponibilidad de Conexión a Internet por Ámbito Geográfico, 2018-2022 (1 de 2)

## Perú



### Total de Hogares:

Al 2021: 10 017 464 / Al 2022: 10 199 281

Hogares con Solo Internet Fijo;

Al 2021: 180 108 / Al 2022: 93 987

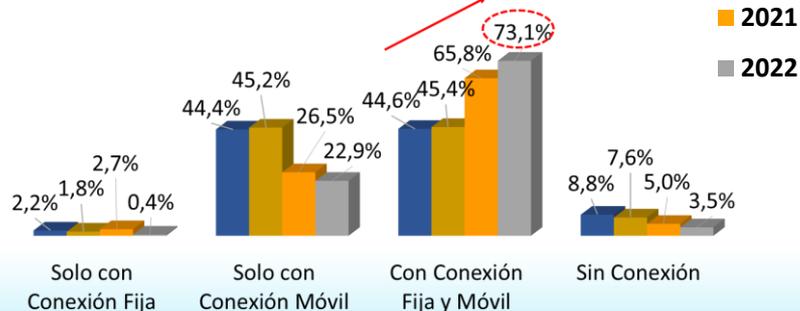
Hogares con Solo Internet Móvil;

Al 2021: 4 836 871 / Al 2022: 4 965 341

Hogares con Internet Fijo y Móvil;

Al 2021: 3 763 009 / Al 2022: 4 162 509

## Lima Metropolitana



**Al 2022, aumentó la proporción de hogares con acceso simultáneo a internet fijo y móvil, con una variación positiva importante en Lima Metropolitana.**

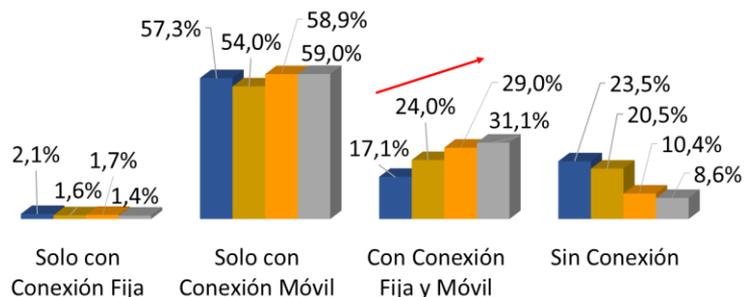
Nota: A nivel de hogares.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018-2022.

Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

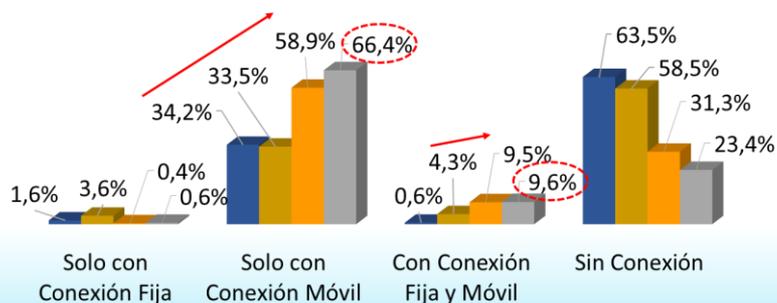
# Perú: Hogares según Disponibilidad de Conexión a Internet por Ámbito Geográfico, 2018-2022 (2 de 2)

## Resto Urbano



Total de Hogares;  
 AI 2021: 10 017 464 / AI 2022: 10 199 281  
 Hogares con Solo Internet Fijo;  
 AI 2021: 180 108 / AI 2022: 93 987  
 Hogares con Solo Internet Móvil;  
 AI 2021: 4 836 871 / AI 2022: 4 965 341  
 Hogares con Internet Fijo y Móvil;  
 AI 2021: 3 763 009 / AI 2022: 4 162 509

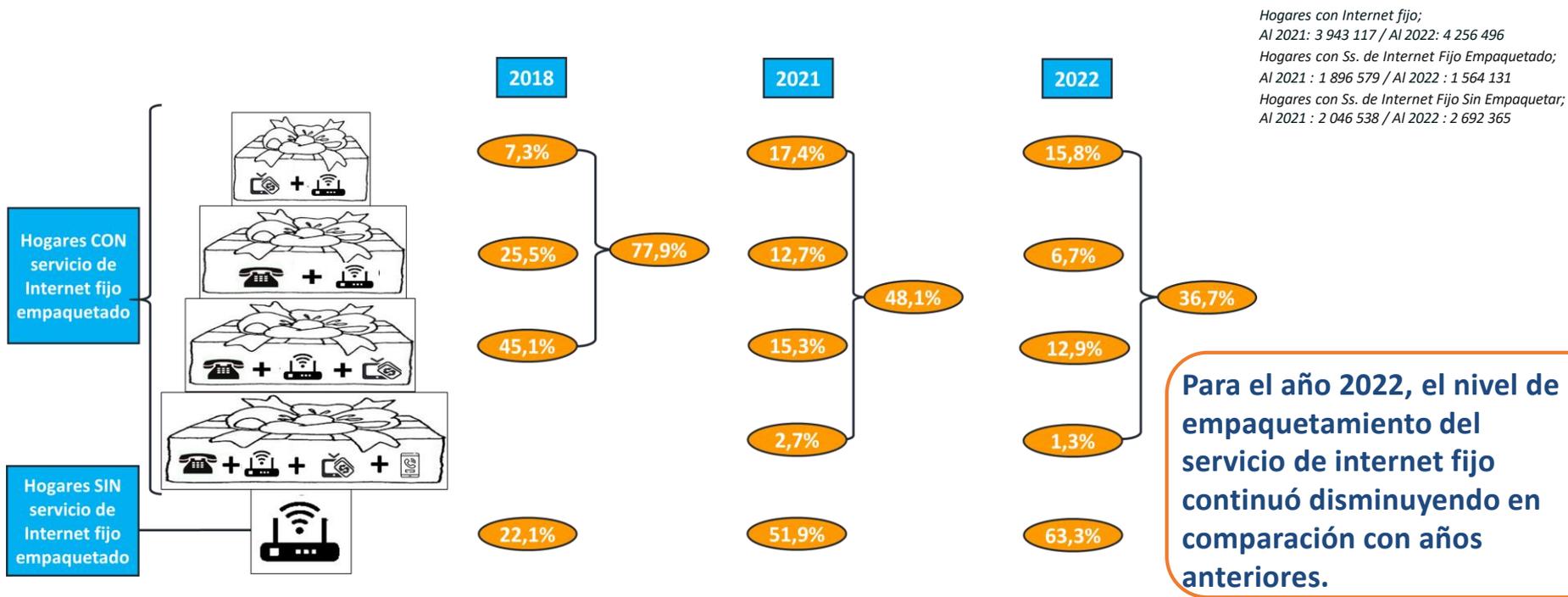
## Ámbito Rural



- 2018
- 2019
- 2021
- 2022

**Crecimiento significativo del acceso a internet en el ámbito rural para las familias con solo conexión móvil.**

# Perú: Empaquetamiento del Internet Fijo, 2018-2022

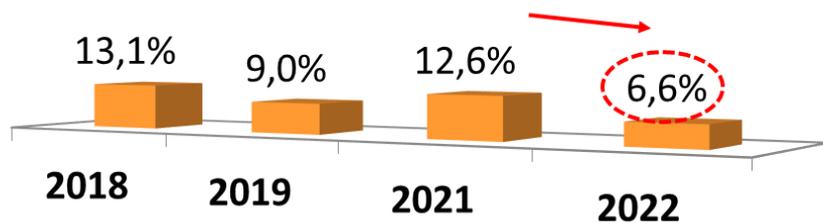


Nota: Sobre la base del total de hogares que declararon tener una conexión fija de internet. Desde el 2019 se empezó a ofrecer paquetes de cuádruple oferta, considerándose así el servicio de telefonía móvil.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018-2022.

Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Hogares con 2 o más Computadoras de Escritorio conectados al Internet Fijo, 2018-2022



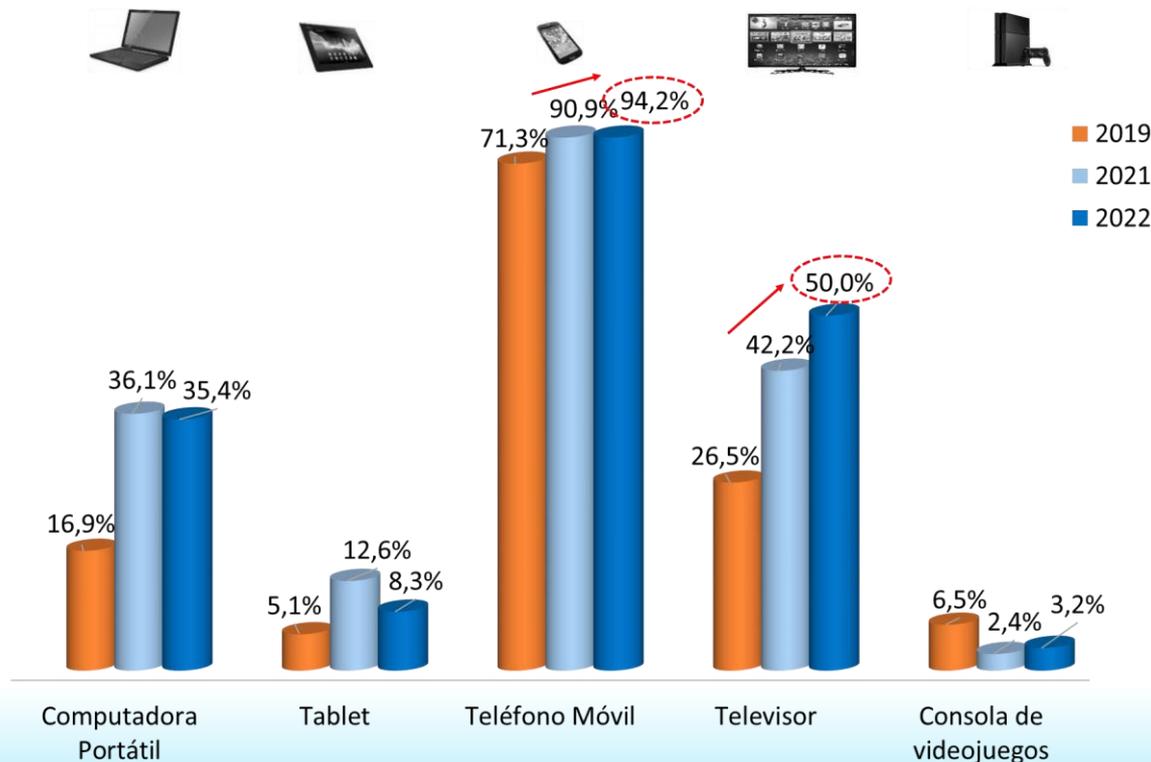
En 2022, disminuyó la proporción de hogares que declararon poseer 2 o más computadoras conectadas al servicio de internet fijo.

Nota: Sobre la base del total de hogares que declararon tener una conexión fija de internet. Por su parte, en 2022 diversos hogares declararon no querer dar información en cuanto a la tenencia de computadoras de escritorio.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018-2022.

Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Equipos del Hogar con Acceso a Internet vía Conexión Fija o Móvil, 2019-2022



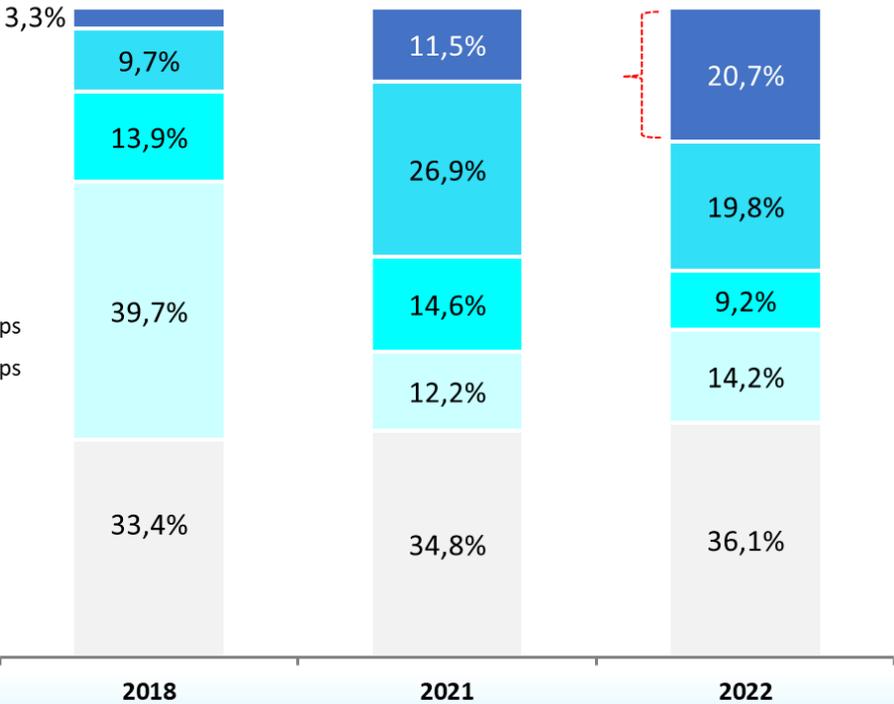
En 2022, la diversidad de dispositivos conectados al internet fijo continuó incrementándose en términos de aparatos como el celular o el televisor.

Nota: Sobre la base del total de hogares que declararon tener una conexión de internet. Para las *laptops*, tablet, televisión y consola de video juego se consideró los equipos que utilizan o se conectan al servicio de internet fijo vía Wifi o conexión directa, uso de *tethering* o esta conectado al servicio de internet móvil. En el caso del celular se consideró la conexión vía Wifi del Internet fijo. Por su parte, en 2022, diversos hogares declararon no querer dar información en cuanto a la tenencia de *laptops*, computadoras de escritorio y *tablets*.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2019-2022.

Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

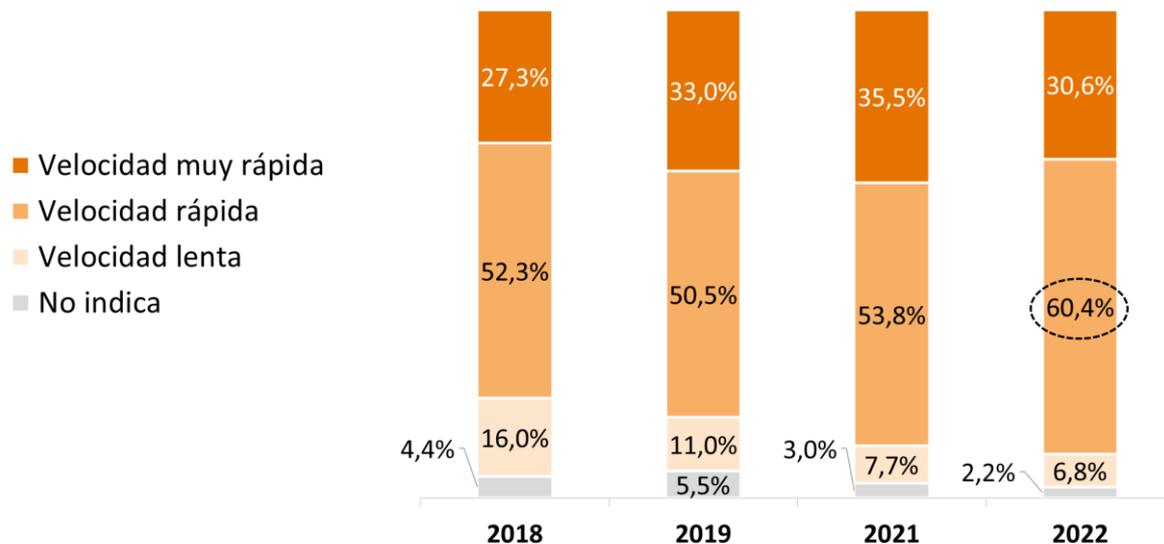
# Perú: Velocidad Contratada en el Servicio de Internet Fijo, 2018-2022



Al 2022, continúa la tendencia creciente en la proporción de hogares que informaron haber adquirido velocidades de navegación más altas en sus conexiones fijas de internet.

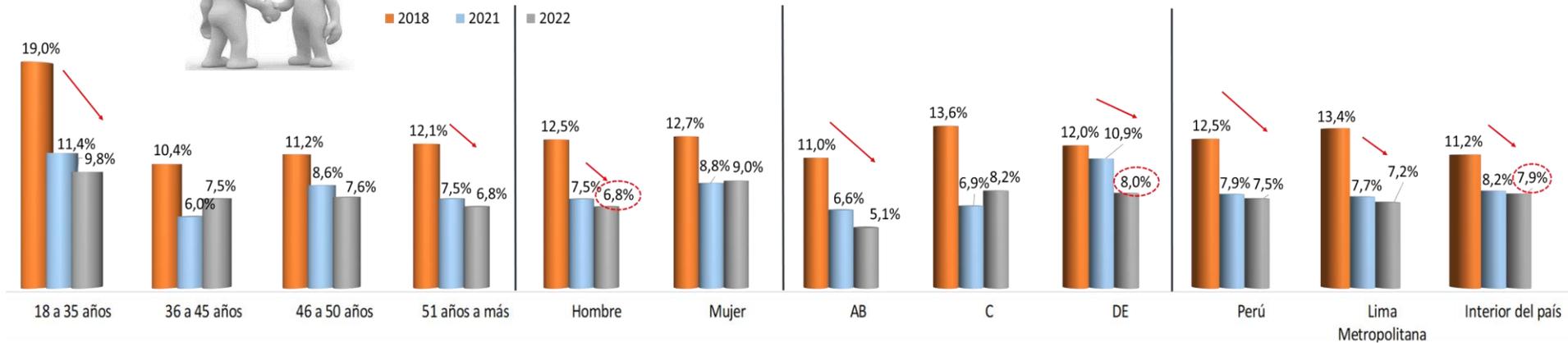
Nota: Sobre la base del total de hogares que declararon tener una conexión fija de internet.  
Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018-2022.  
Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Percepción sobre la Velocidad del Servicio de Internet Fijo en el Hogar, 2018 - 2022



Al 2022, los hogares siguen mejorando su percepción de haber adquirido un nivel de velocidad rápida para su servicio de internet fijo.

# Perú: Hogares que Comparten el Costo del Internet Fijo según Variables Socioeconómicas, 2018-2022

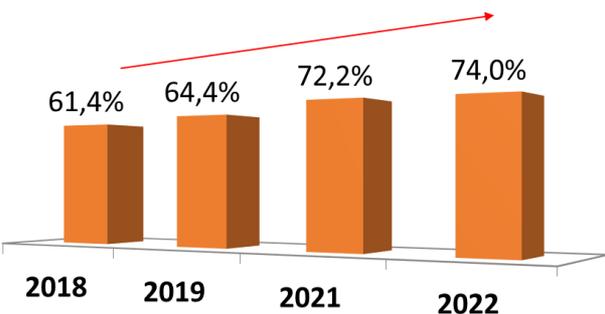


**La contribución compartida entre las familias para financiar el gasto en el servicio de Internet fijo ha disminuido, especialmente en los hogares cuyo jefe es un hombre, de 18 a 35 años, en el estrato DE y en zonas del interior del país.**

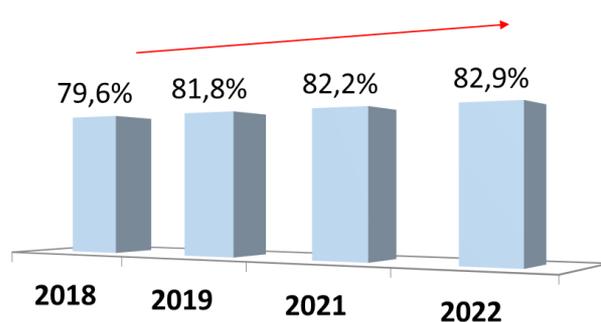
Nota: Sobre la base del total de hogares que declararon tener una conexión fija de internet.  
 Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018-2022.  
 Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Personas que Usan Internet según Ámbito Geográfico, 2018-2022

## Perú



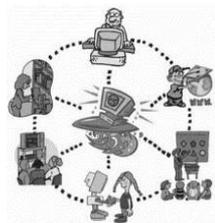
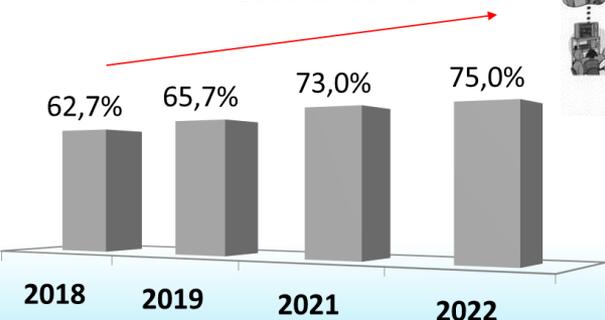
## Lima Metropolitana



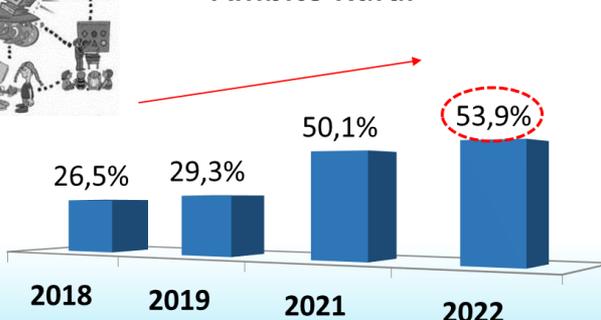
Población  $\geq 12$  años;  
Al 2021: 27 455 349 / Al 2022: 27 732 825  
Población  $\geq 12$  años que Usa Internet;  
Al 2021: 19 828 375 / Al 2022: 20 508 979

Continuó elevándose el uso de internet, particularmente, en áreas rurales.

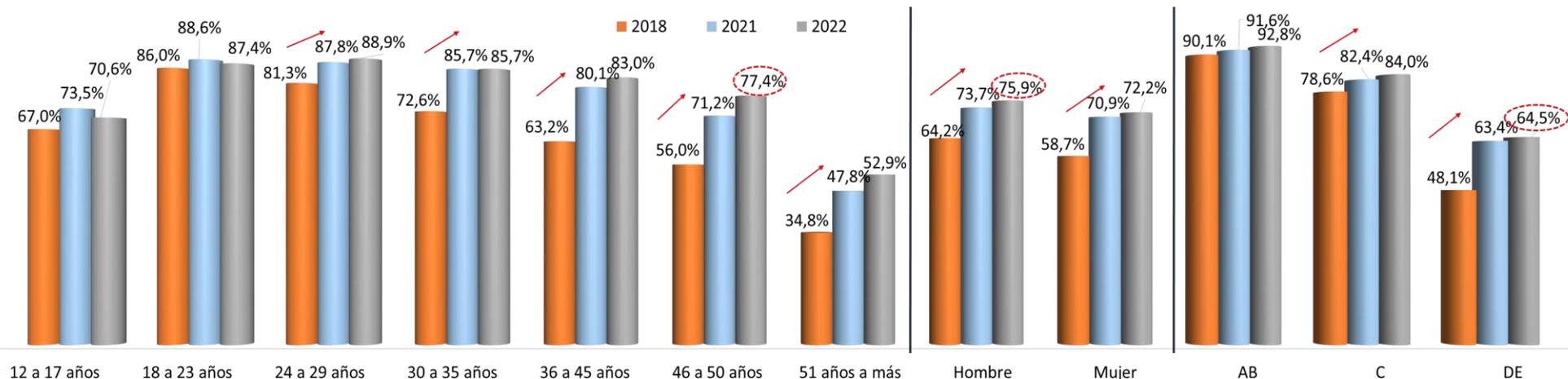
## Resto Urbano



## Ámbito Rural



# Perú: Uso de Internet según Variables Socioeconómicas, 2018-2022

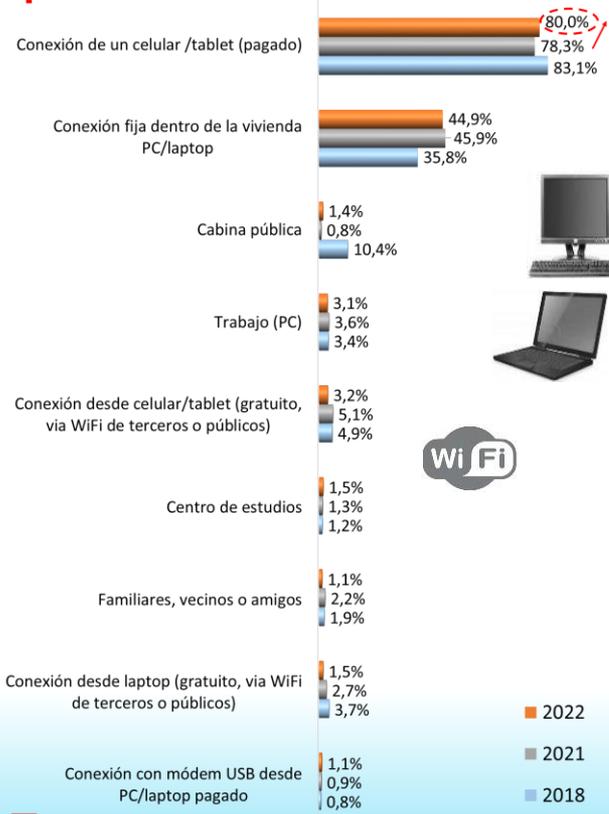


**Mayor incremento en el uso de internet para el grupo de edad de 46 a 50 años, de género masculino y en el estrato socioeconómico C.**

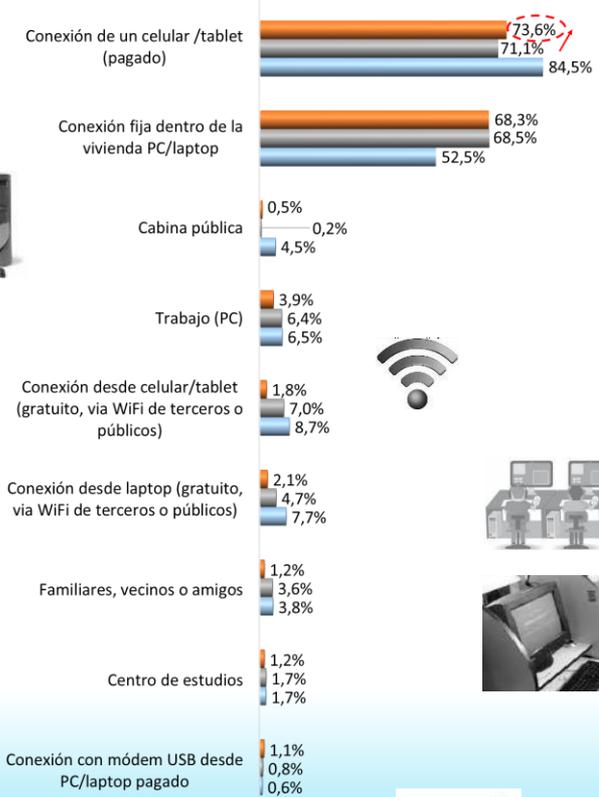
# Perú: Demanda de Puntos de Acceso para el Uso de Internet según Ámbito Geográfico, 2018-2022 (1 de 2)



## Perú



## Lima Metropolitana



**Repunte, a nivel nacional, en el uso de internet a través de conexiones móviles de pago (celular/tablet), para el año 2022.**

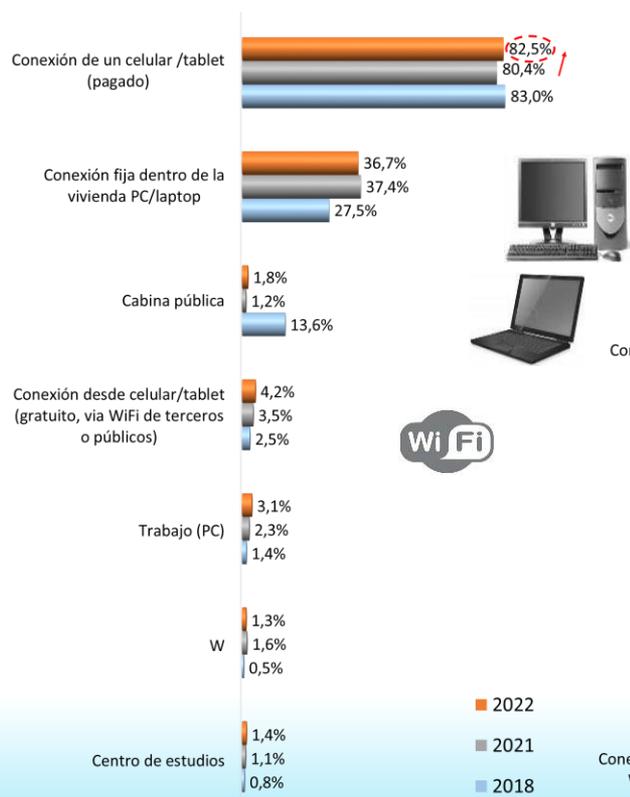
Nota: Sobre la base del total de personas de 12 años de edad a más que declararon usar internet.  
 Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018-2022.  
 Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.



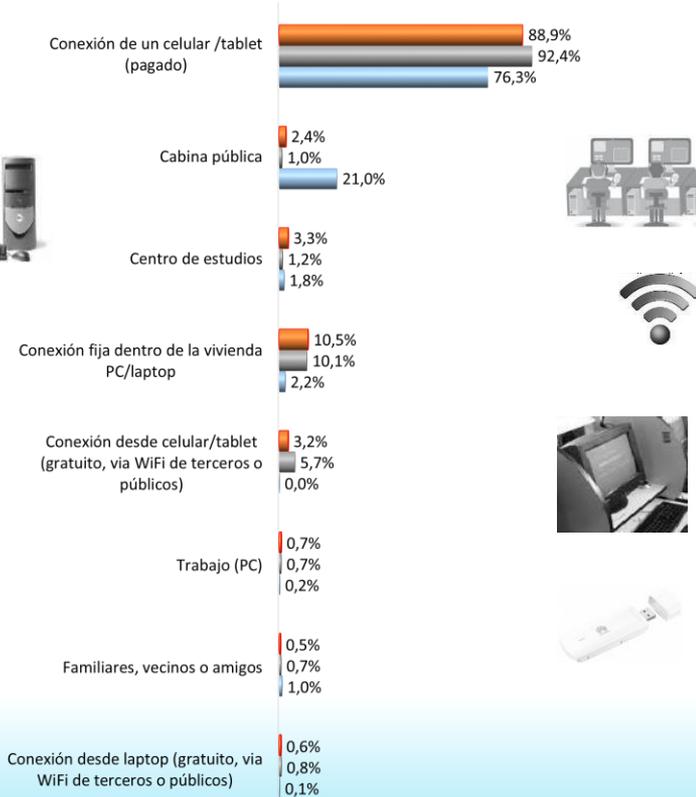
# Perú: Demanda de Puntos de Acceso para el Uso de Internet según Ámbito Geográfico, 2018-2022 (2 de 2)



## Resto Urbano



## Ámbito Rural

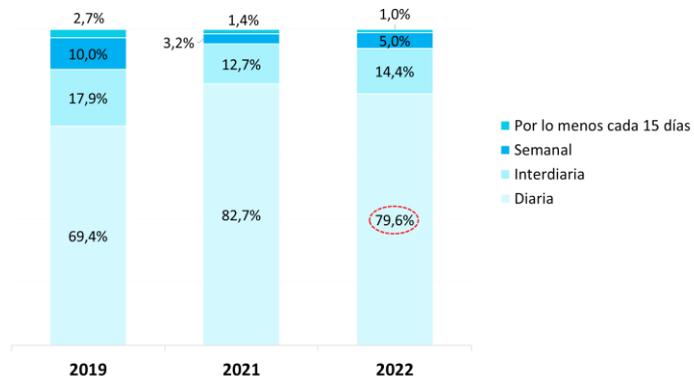


**Este repunte, se ha focalizado en el ámbito urbano.**

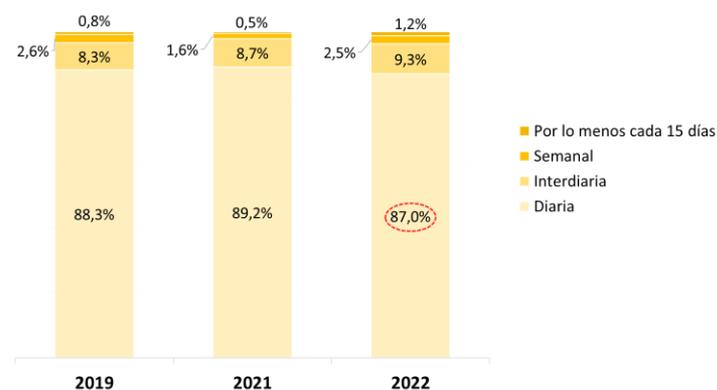
Nota: Sobre la base del total de personas de 12 años de edad a más que declararon usar internet.  
 Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018-2022.  
 Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Frecuencia de Uso de Internet según Tipo de Conexión, 2019-2022

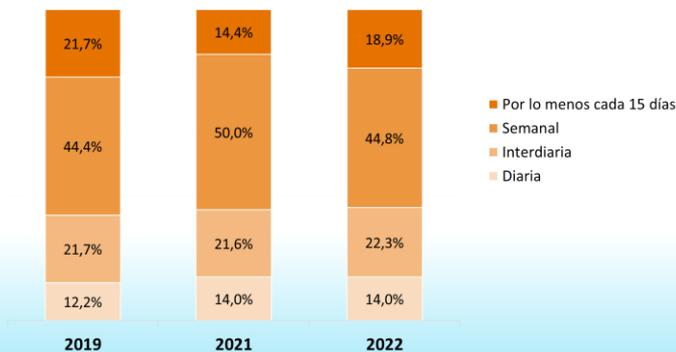
Desde una Conexión Fija



Desde una Conexión Móvil



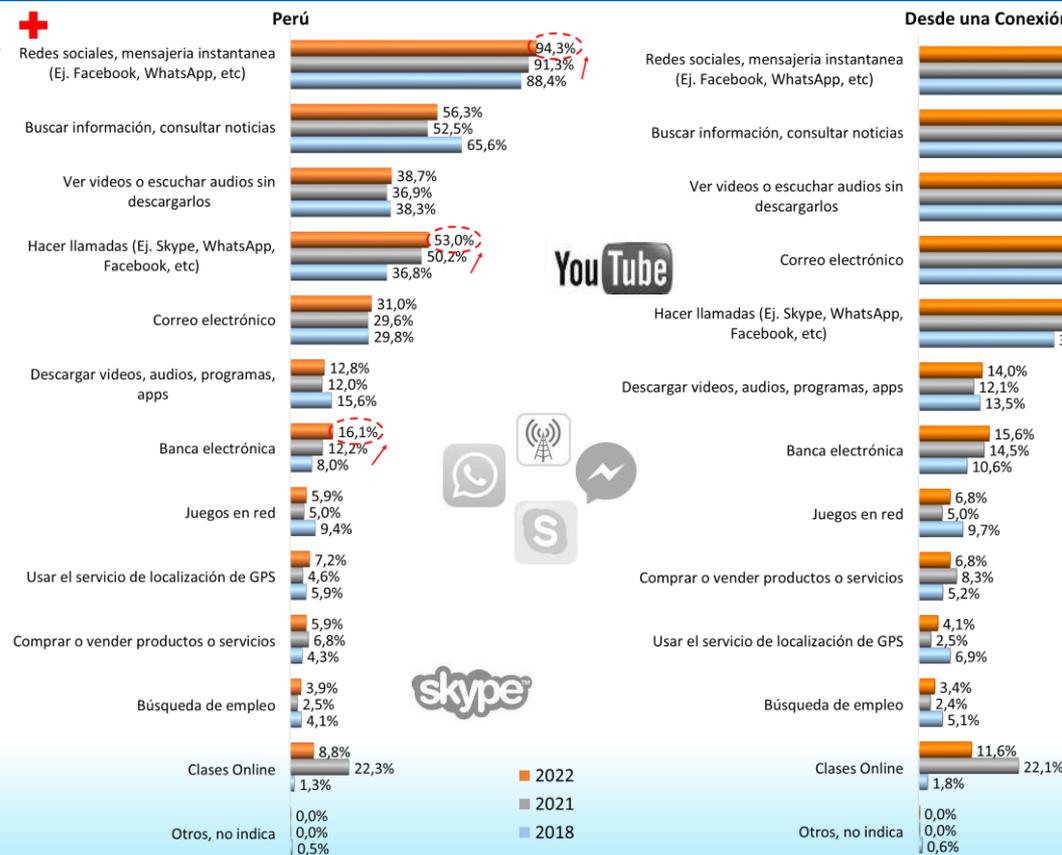
Desde una Cabina Pública



Ligera disminución en la intensidad de uso de internet desde una conexión fija o móvil.

Nota: Sobre la base del total de personas de 12 años de edad a más que declararon usar internet.  
 Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2019-2022.  
 Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Formas de Uso de Internet según Tipo de Conexión, 2018-2022 (1 de 2)

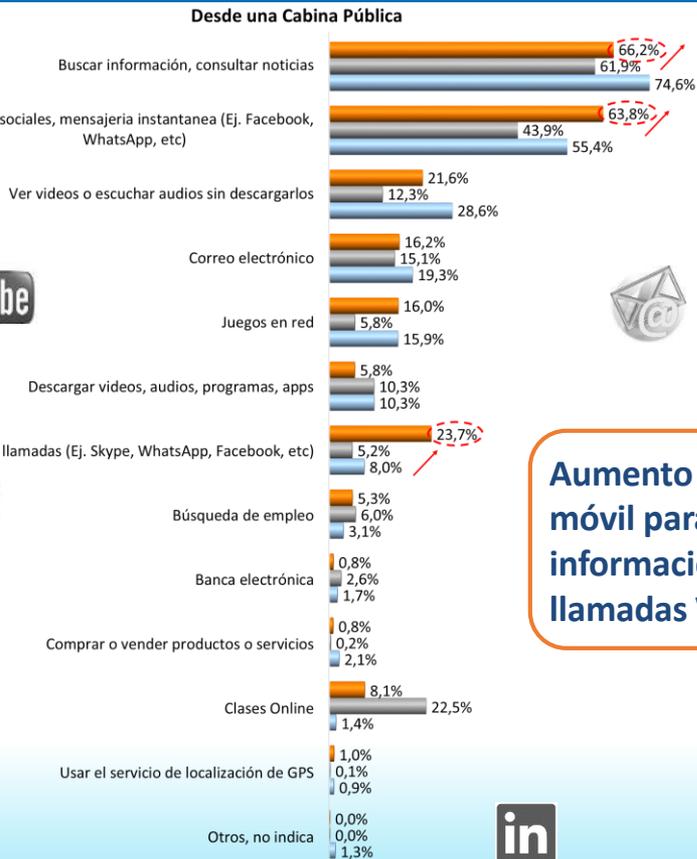
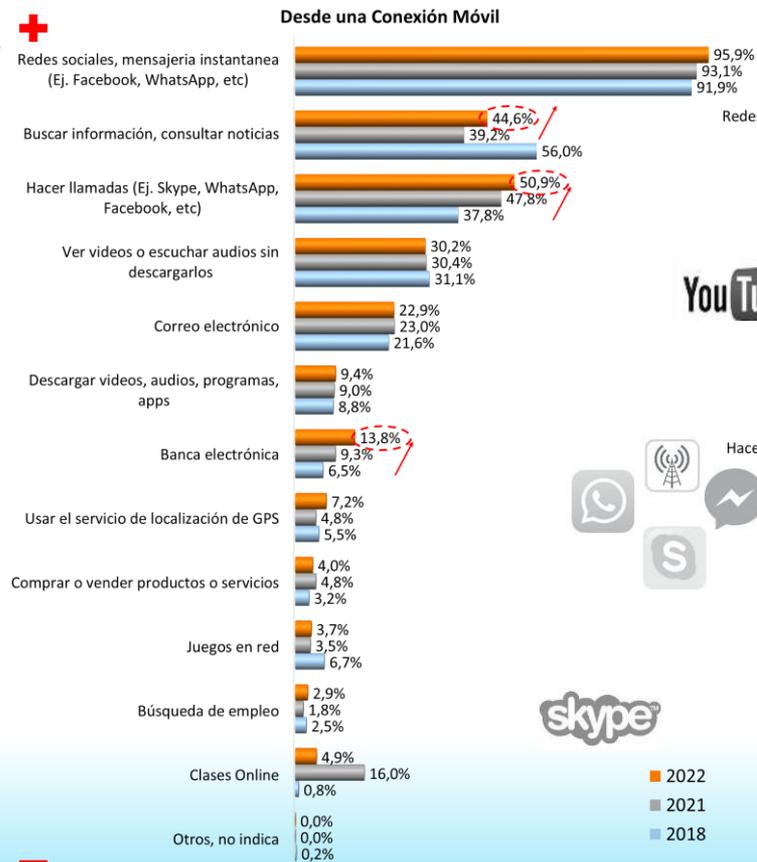


**Crecimiento del uso de internet en banca electrónica, búsqueda de información y comunicaciones de voz, mientras que en las conexiones fijas destacó el streaming.**

Nota: Sobre la base del total de personas de 12 años de edad a más que declararon usar internet.  
 Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018-2022.  
 Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.



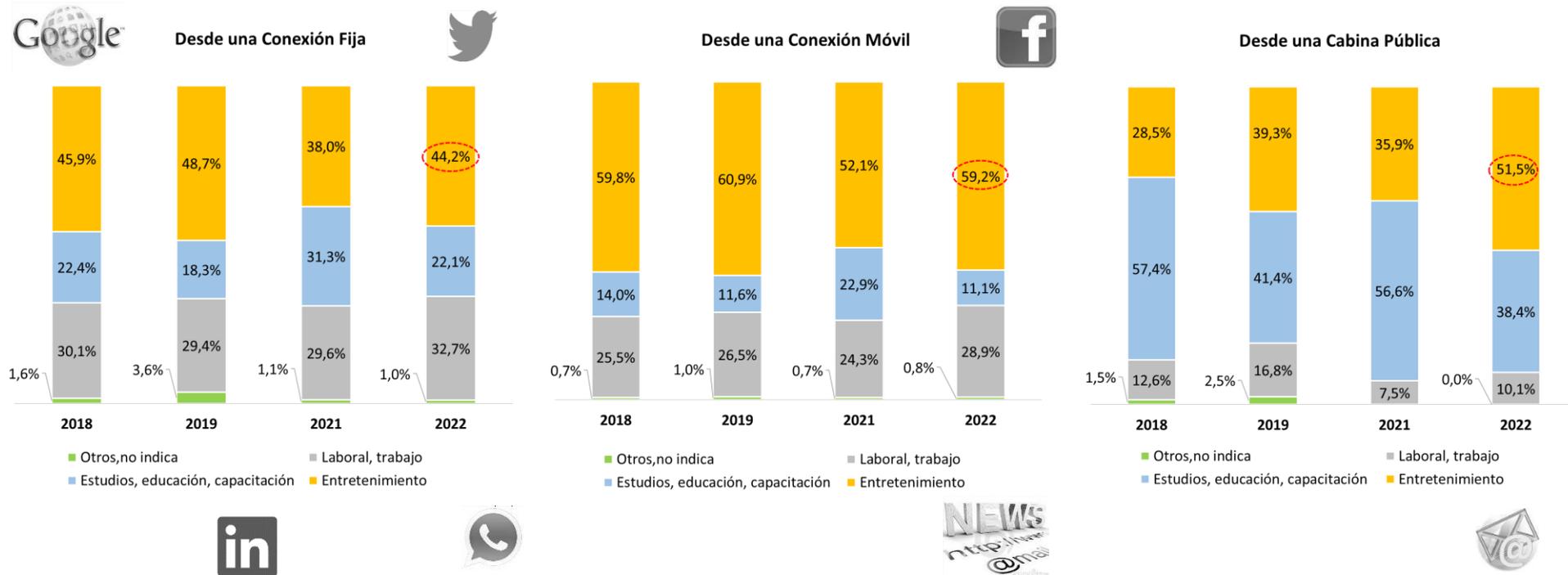
# Perú: Formas de Uso de Internet según Tipo de Conexión, 2018-2022 (2 de 2)



**Aumento en el uso de internet móvil para búsquedas de información, banca electrónica y llamadas VoIP.**

Nota: Sobre la base del total de personas de 12 años de edad a más que declararon usar internet.  
 Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018-2022.  
 Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Finalidad de las Formas de Uso de Internet según Tipo de Conexión, 2018-2022

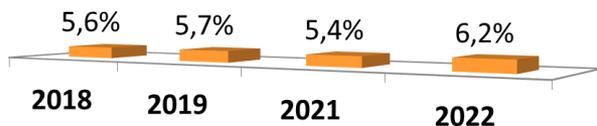


**El uso de internet para fines de entretenimiento o de trabajo se incrementó significativamente durante el 2022.**

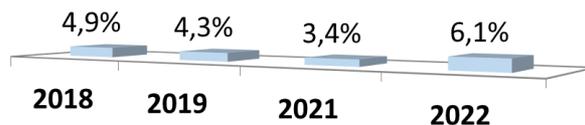
Nota: Sobre la base del total de personas de 12 años de edad a más que declararon usar internet.  
 Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018-2022.  
 Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Dificultad en el Uso de Internet según Ámbito Geográfico, 2018-2022

## Perú

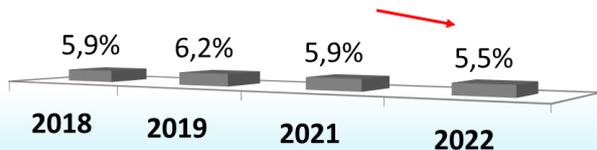


## Lima Metropolitana

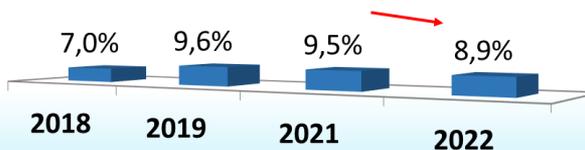


Población  $\geq 12$  años que Usa Internet;  
Al 2021: 19 828 375 / Al 2022: 20 508 979  
Población  $\geq 12$  años que les pareció difícil el Uso de Internet;  
Al 2021 : 1 070 155 / Al 2022: 1 262 405

## Resto Urbano



## Ámbito Rural



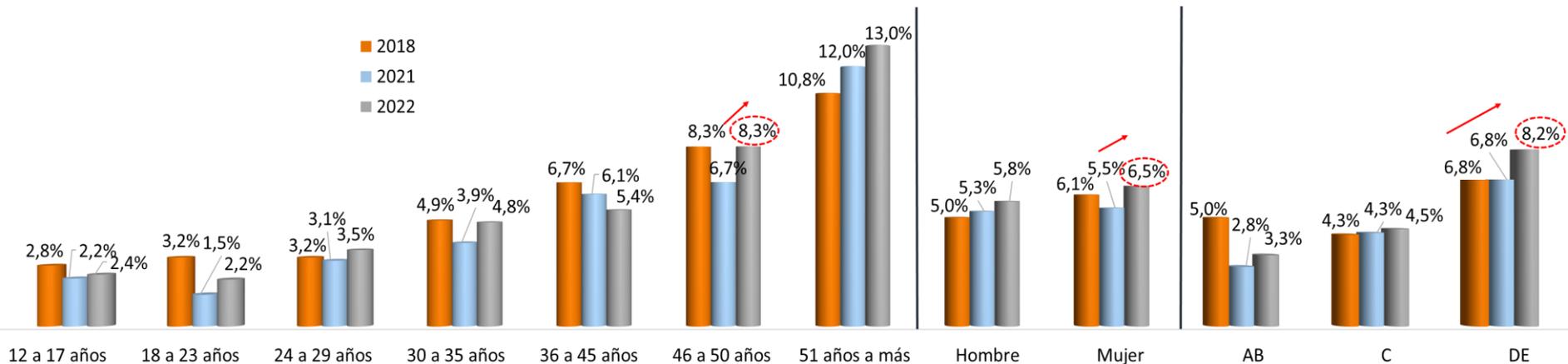
La dificultad en el uso de Internet sigue disminuyendo en zonas urbanas y rurales, aunque se observó un aumento en Lima Metropolitana.

Nota: A nivel de personas de 12 años de edad a más que declararon usar internet. Metodología *Top 2 Box hasta el año 2016*. Desde el año 2018, la categorización tiene 7 niveles y se considera las 3 primeras categorías.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018-2022.

Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Dificultad en el Uso de Internet según Variables Socioeconómicas, 2018-2022

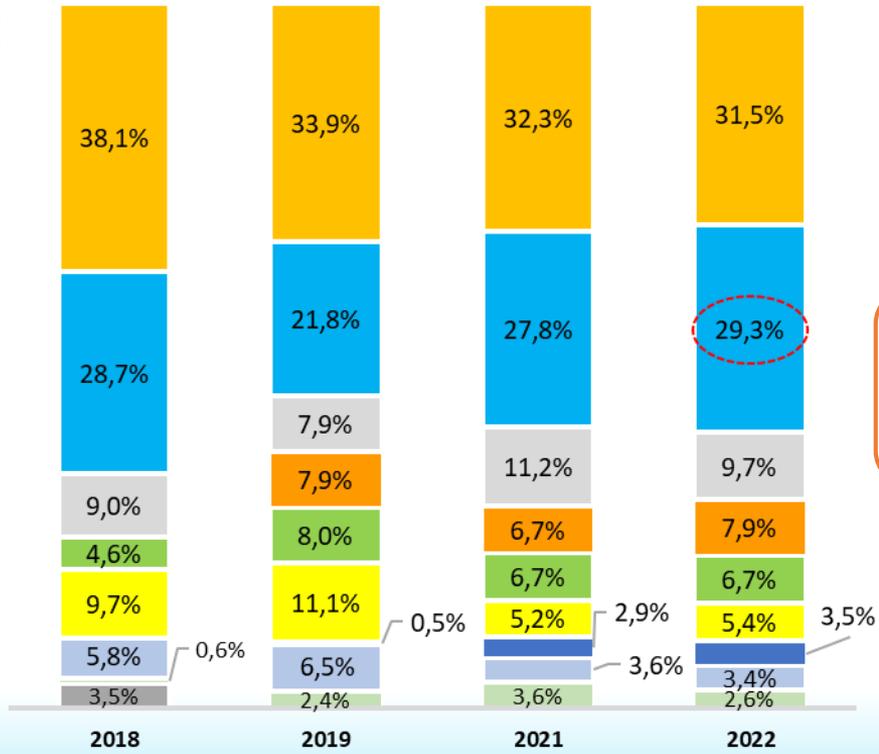


**El aumento en la dificultad en el uso de Internet se registró, especialmente entre mujeres, personas del estrato social DE y aquellos de 46 a 50 años de edad.**

# Perú: Razones para no Usar Internet, 2018-2022



- No sabe usar el Internet
- No necesito
- No me interesa
- No le veo la utilidad
- Es muy caro
- No hay servicio en la zona
- No tiene Celular
- No sabe usar la computadora
- Otros
- No indica



**En 2022, la proporción de personas que no utilizan internet por considerarlo innecesario o de utilidad limitada aumentó nuevamente.**

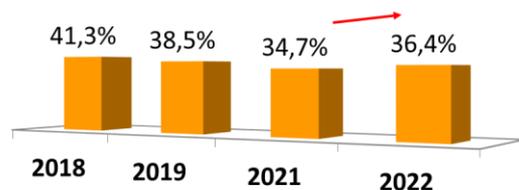
Nota: Porcentajes calculados sobre el total de personas de 12 años a más que declararon no usar internet.  
 Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018-2022.  
 Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

## V. TELEVISIÓN DE PAGA

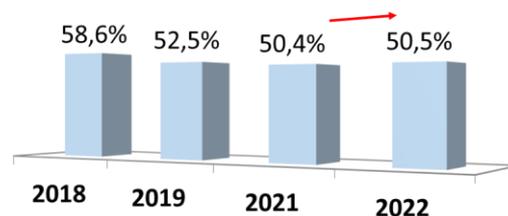
# Perú: Hogares con Acceso a Televisión de Paga según Ámbito Geográfico, 2018-2022

Total de Hogares;  
AI 2021: 10 017 464 / AI 2022: 10 199 281  
Hogares con Tv. de Paga;  
AI 2021: 3 479 359 / AI 202121: 3 712 928

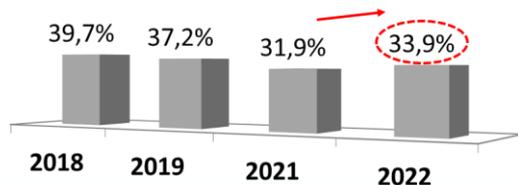
## Perú



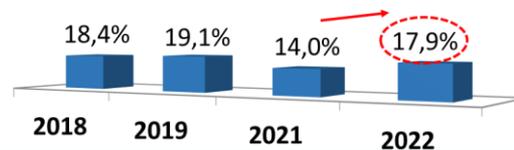
## Lima Metropolitana



## Resto Urbano



## Ámbito Rural



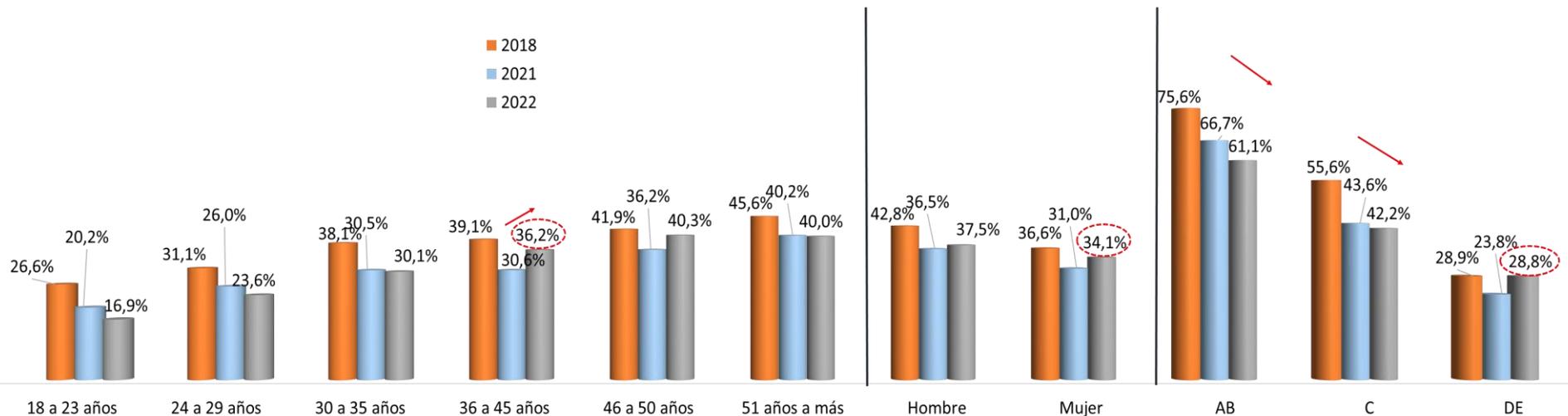
En el 2022, se observó un incremento en el acceso a la televisión de paga a nivel nacional, sobre todo en zonas rurales y en el resto urbano sin incluir Lima Metropolitana.

Nota: Sobre la base del total de hogares.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018-2022.

Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Acceso a Televisión de Paga según Variables Socioeconómicas, 2018-2022



**En 2022, el aumento en la tenencia de televisión de paga se observó principalmente en las familias con una mujer como jefa de hogar, de 36 a 45 años, y en el segmento socioeconómico DE.**

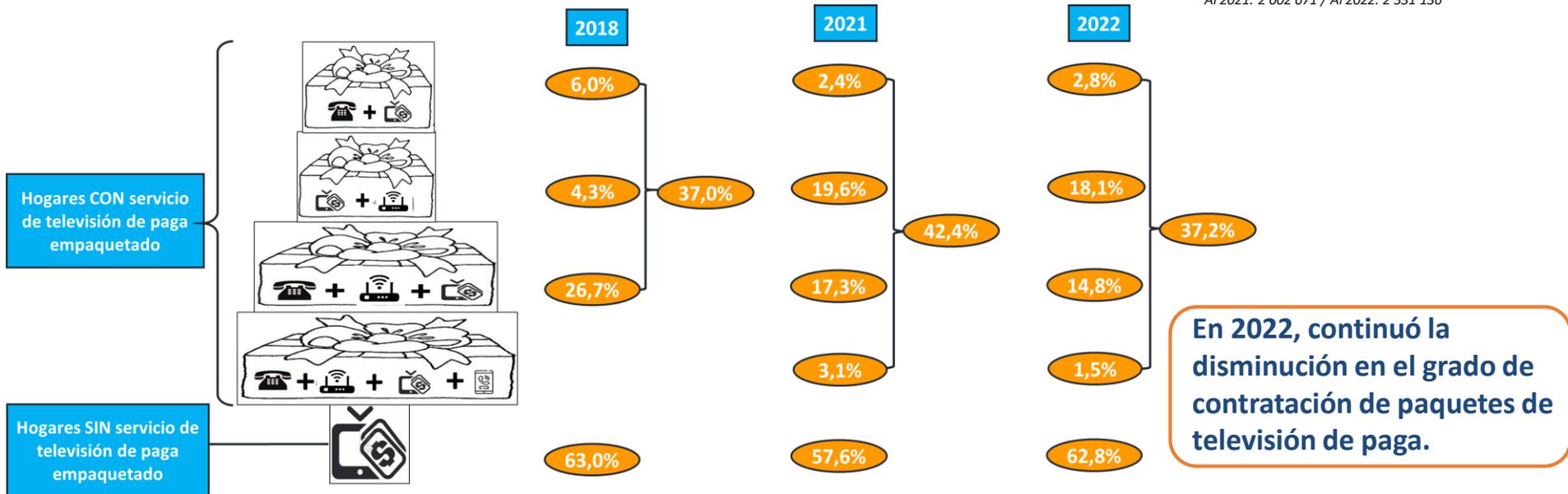
Nota: A nivel de hogares. Para la categorización de la tasa de acceso a televisión de paga, se tomó como referencia la edad y el género del jefe de hogar, así como el estrato social del hogar.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018-2022.

Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Empaquetamiento de la Televisión de Paga, 2018-2022

Hogares con Ss. de Tv. de Paga Empaquetado;  
 Al 2021: 1 476 687 / Al 2022: 1 381 792  
 Hogares con Ss. de Tv. de Paga Sin Empaquetado;  
 Al 2021: 2 002 671 / Al 2022: 2 331 136

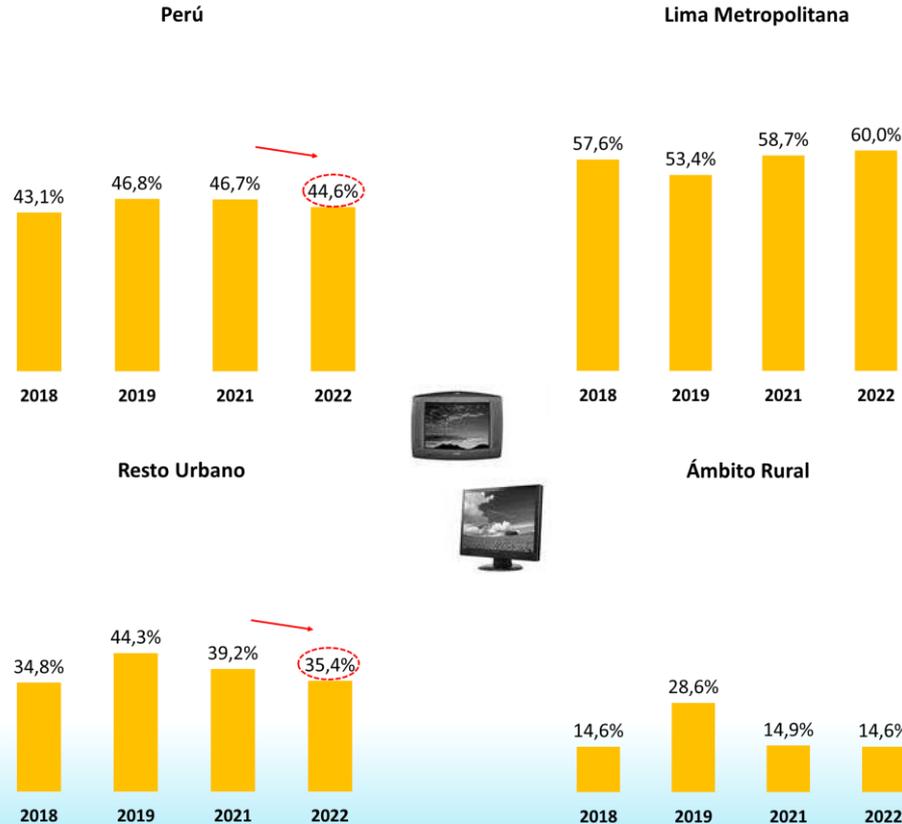


Nota: Sobre la base del total de hogares que declararon tener televisión de paga. Desde el 2019 se empezó a ofrecer paquetes de cuádruple oferta, considerándose así el servicio de telefonía móvil.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018-2022.

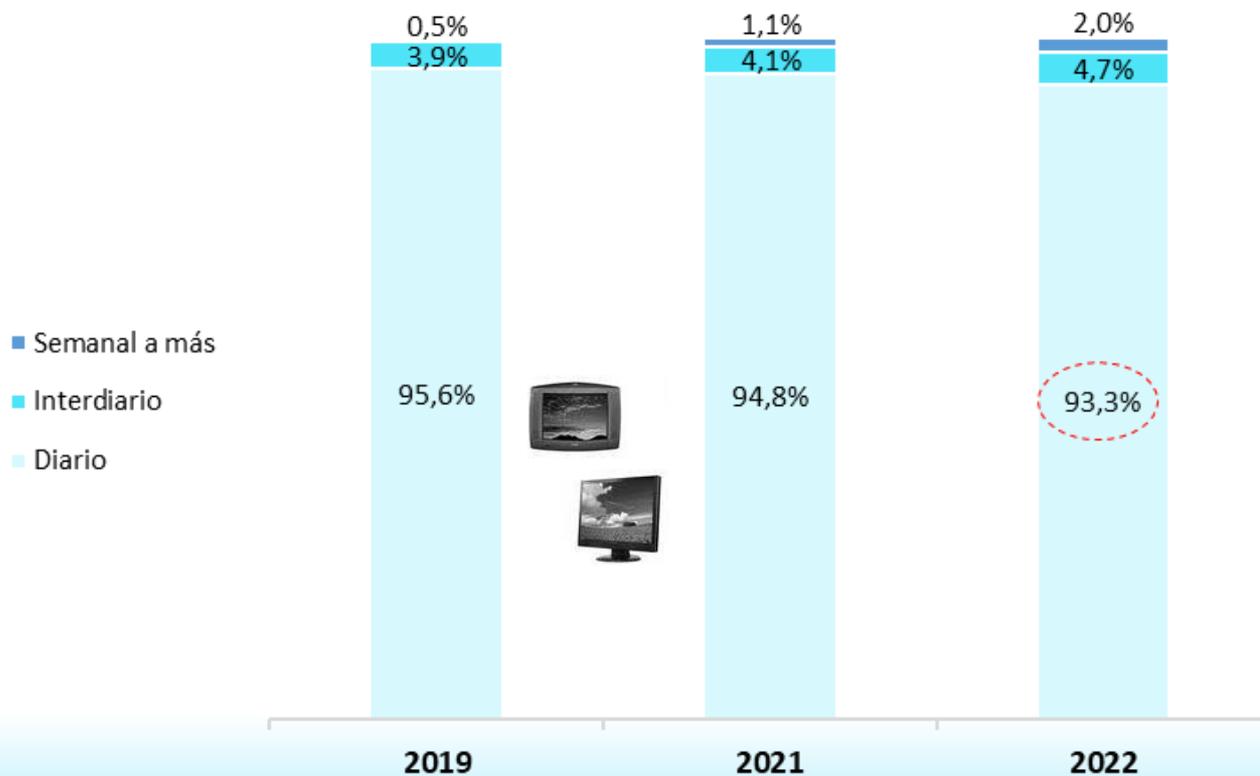
Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Hogares con 2 o más Televisores Conectados a la Televisión de Paga según Ámbito Geográfico, 2018-2022



En 2022, los hogares redujeron la cantidad de televisores conectados al servicio de televisión de paga, especialmente a nivel del resto urbano.

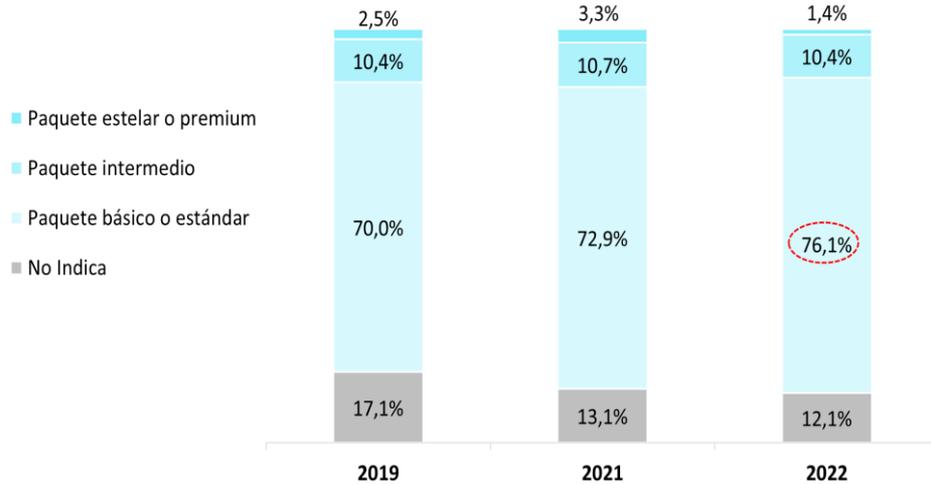
# Perú: Frecuencia de Uso del Servicios de Televisión de Paga, 2019-2022



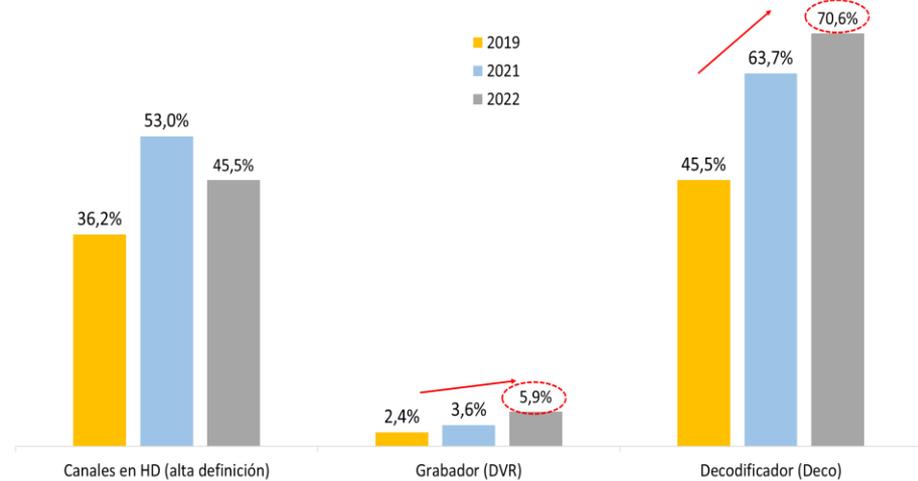
**Continúa la ligera disminución en la intensidad de uso del servicio de televisión de paga en 2022.**

# Perú: Características de las Ofertas Comerciales Contratadas en el Servicio de Televisión de Paga, 2019-2022 (1 de 2)

¿Su operador categoriza su plan de Televisión de Paga como...



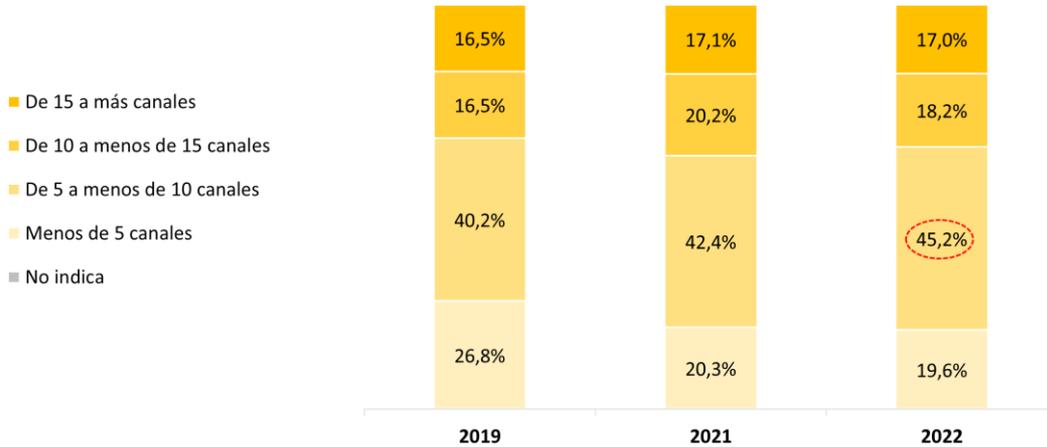
Características de las Ofertas Comerciales Contratadas



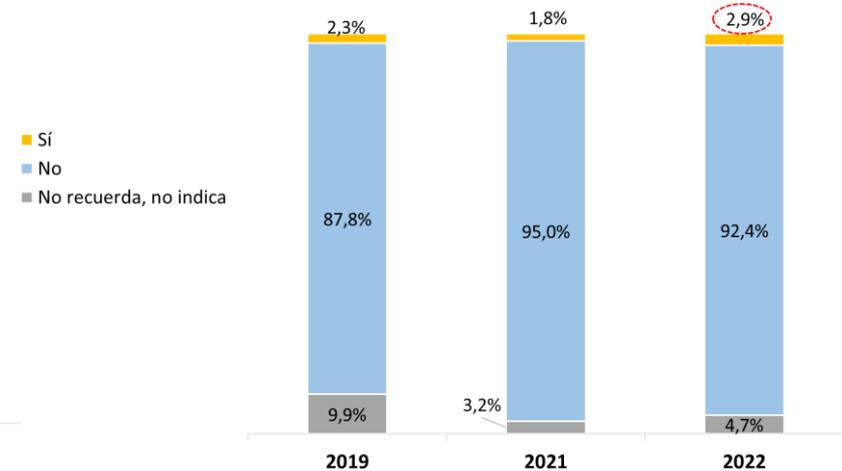
La demanda ha seguido dirigiéndose a la contratación de planes estándar, a la par que los consumidores perciben que su planes contratados mejoraron en ciertos atributos.

# Perú: Características de las Ofertas Comerciales Contratadas en el Servicio de Televisión de Paga, 2019-2022 (2 de 2)

En total, ¿Cuántos canales contratados ven con mayor frecuencia en su hogar?



Aparte de los canales ya incluidos en su plan, ¿Contrata otros canales ofrecidos por su proveedor de televisión de paga?

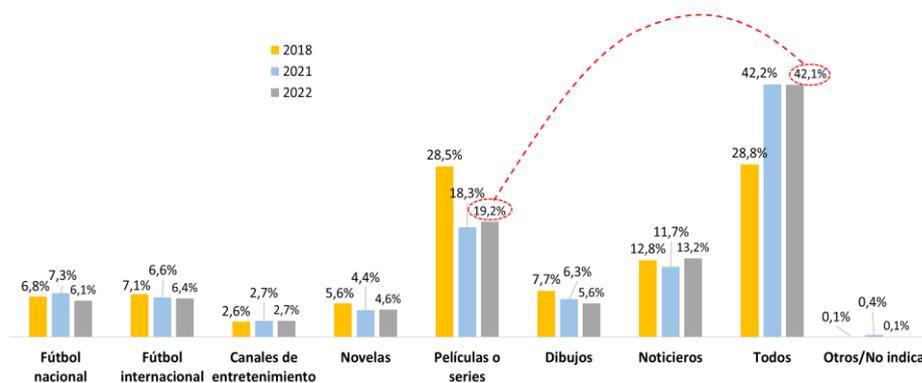


**Para 2022, se redujo la diversidad en la elección de canales preferidos por los usuarios, y aumentó la suscripción a canales adicionales a los contenidos incluidos en el plan comercial del servicio.**

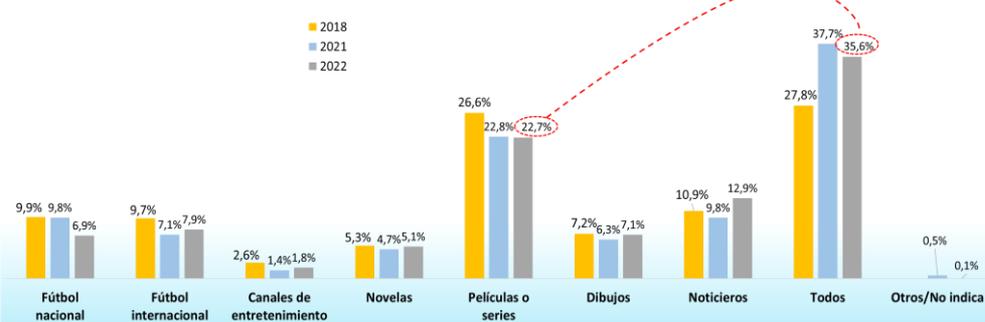
# Perú: Influencia del Contenido en la Demanda del Servicio de Televisión de Paga, 2018-2022

En 2022, se registró un ligero repunte en la influencia de los contenidos de películas o series sobre la demanda del servicio de televisión de paga.

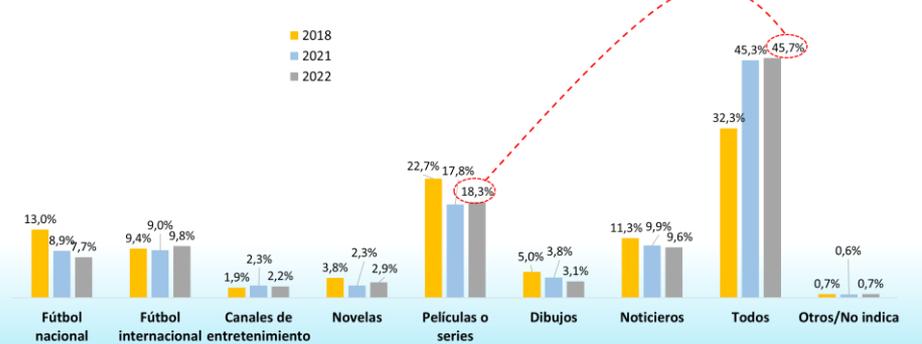
De los canales o la programación ofrecida por su actual operador, ¿Cuál es importante para su hogar?



De los canales o la programación que tiene en su plan contratado, ¿Cuál influyó más a la hora de elegir su actual proveedor de televisión de paga?

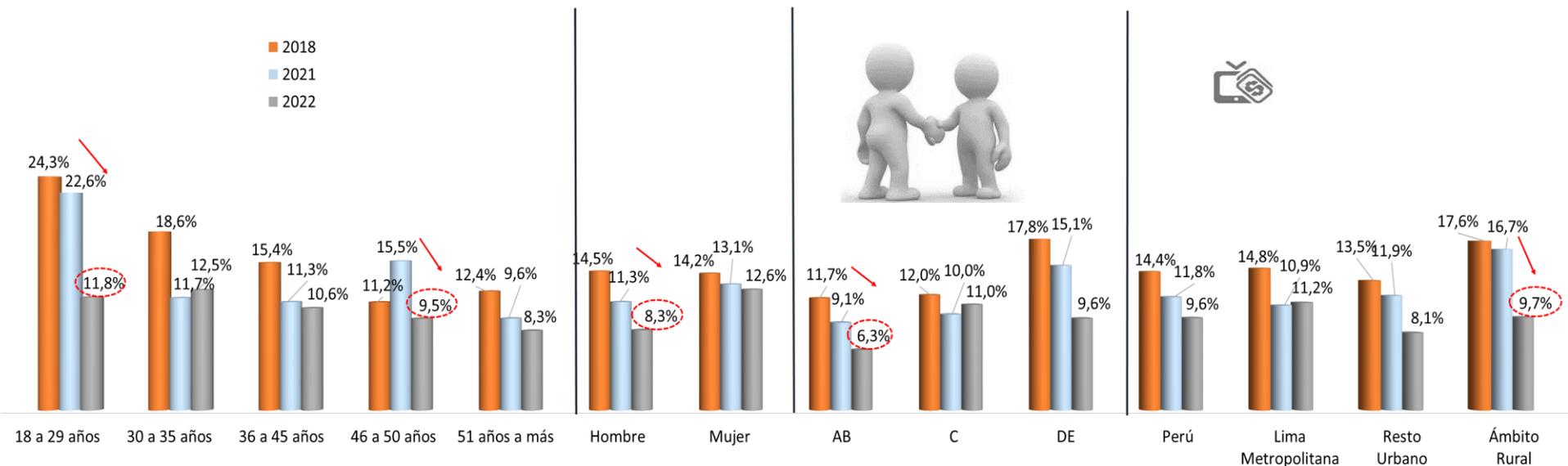


¿Qué tipo de canales o programación considera exclusivos de su operador actual de servicio de televisión de paga?



Nota: Sobre la base del total de hogares que declararon tener televisión de paga.  
Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018-2022.  
Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

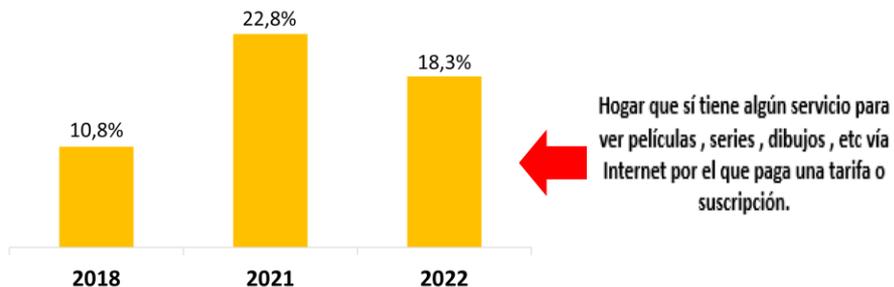
# Perú: Hogares que Comparten el Costo de la Televisión de Paga según Variables Socioeconómicas, 2018-2022



**La compartición del gasto para financiar el servicio de televisión de paga disminuyó, especialmente en los segmentos de hogares con un jefe hombre de 46 a 50 años, en el estrato socioeconómico AB y a nivel rural.**

Nota: Sobre la base del total de hogares que declararon tener televisión de paga.  
 Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018-2022.  
 Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

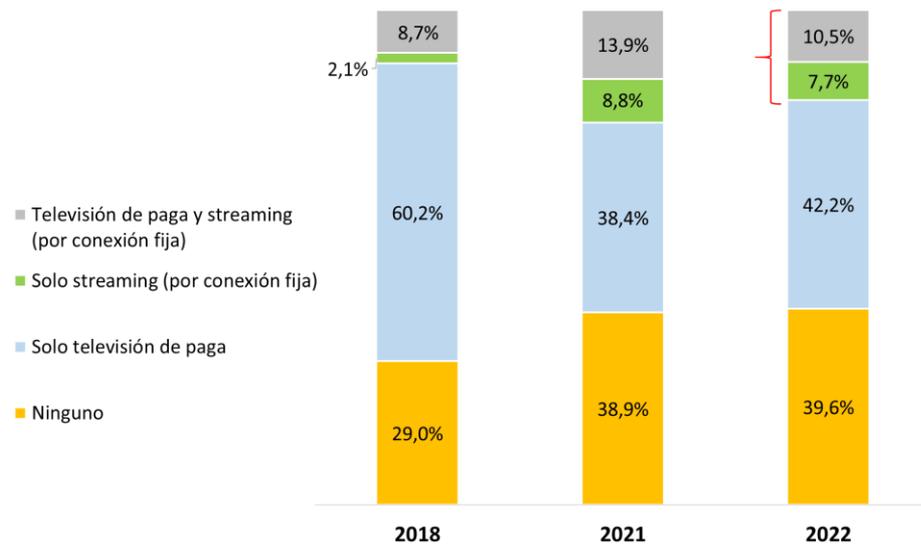
# Perú: Suscripción a Video Streaming (por conexión fija) en el Hogar, 2018-2022



Razones Para Contratar el Servicio de Video Streaming (vía conexión fija)



Convivencia del Servicio de Televisión de Paga y Suscripción a Video Streaming



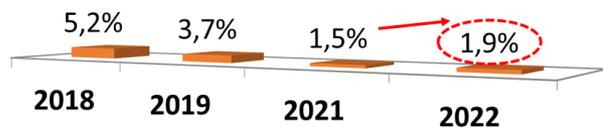
En 2022, se registró una disminución en la tasa de suscripción a plataformas de entretenimiento vía streaming de vídeo.



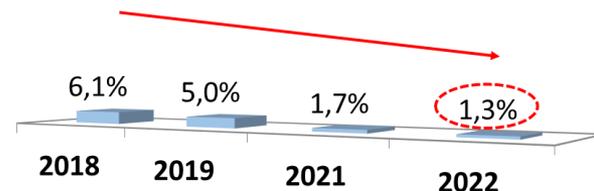
## VI. TELEFONÍA DE USO PÚBLICO

# Perú: Personas que Usan el Teléfono Público según Ámbito Geográfico, 2018-2022

## Perú

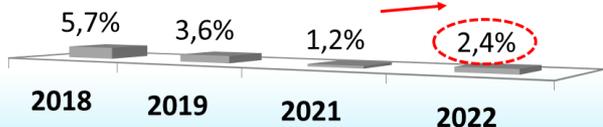


## Lima Metropolitana

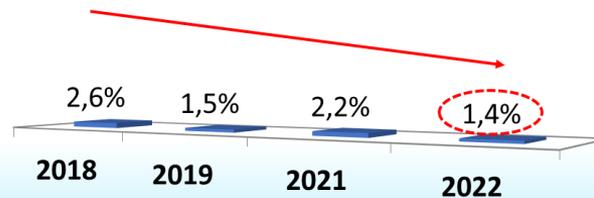


Población  $\geq 12$  años;  
AI 2021: 27 455 349 / AI 2022: 27 732 826  
Población  $\geq 12$  años que Usa TUP;  
AI 2021: 419 492 / AI 2022: 516 864

## Resto Urbano

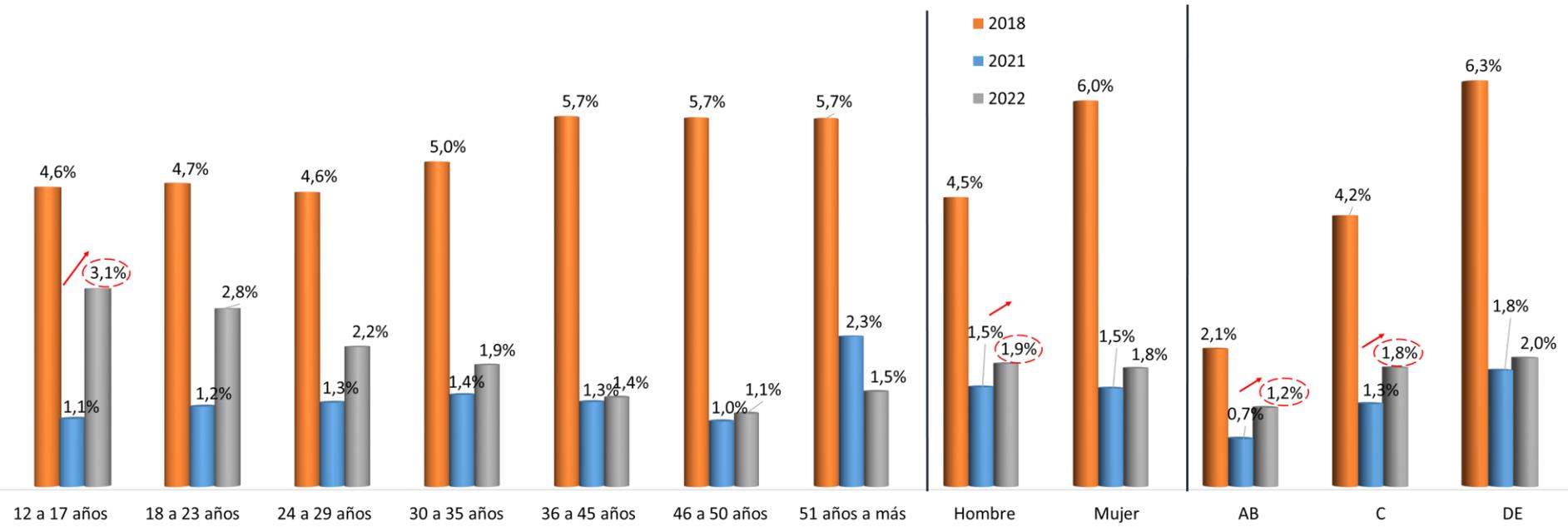


## Ámbito Rural



Al 2022, se observó un incremento en el uso de TUPs en zonas urbanas del interior del país, mientras que en otros ámbitos continuó disminuyendo.

# Perú: Uso de TUP según Variables Socioeconómicas, 2018-2022



**Al 2022, se experimentó un aumento significativo en la demanda de uso de TUPs en personas de 12 años a 17 años, en hombres y en personas del sector socioeconómico A, B y C.**

Nota: A nivel de las personas de 12 años de edad a más.  
 Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018-2022  
 Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Frecuencia del Uso de TUP, 2018-2022



La frecuencia de uso de los TUP continúa mostrando una tendencia a la baja en todos los ámbitos.

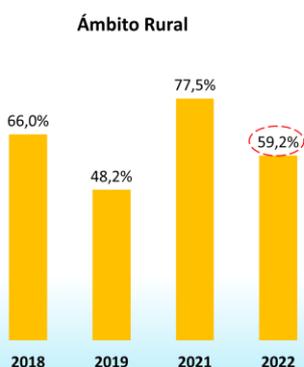
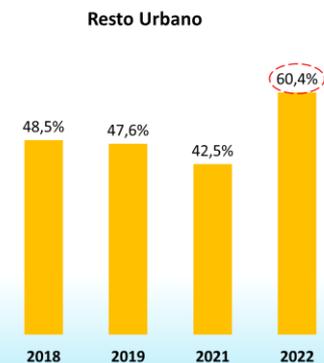
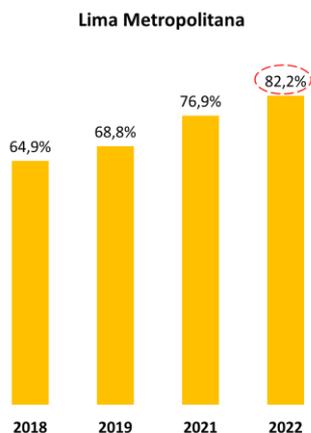
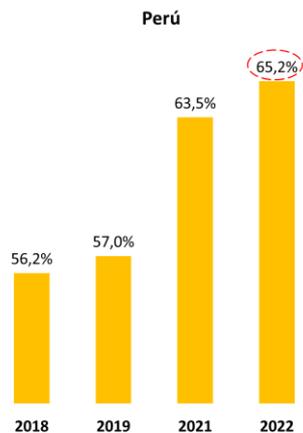
Nota: A precios del año 2022 utilizando el IPC a nivel nacional. Sobre la base del total de personas de 12 años de edad a más que declararon usar un teléfono público.  
 Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018-2022.  
 Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Personas que Realizan de 4 a más Llamadas desde un TUP según Ámbito Geográfico, 2018-2022



La cantidad de personas que declararon realizar múltiples llamadas desde un TUP aumentó durante el 2022, siendo el foco las zonas urbanas.

# Perú: Personas que Realizan Llamadas con Duración de 3 Minutos a más desde un TUP según Ámbito Geográfico, 2018-2022



En el 2022, siguió aumentando el porcentaje de personas que informaron tener una duración prolongada de llamadas desde un TUP, siendo la incidencia nuevamente en las zonas urbanas.

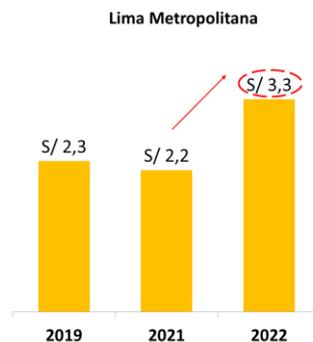
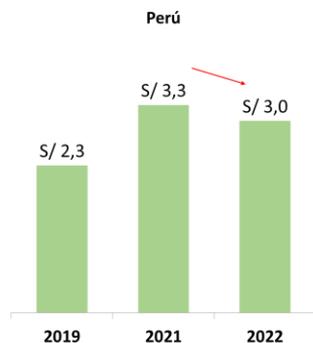
Nota: Sobre la base del total de personas de 12 años de edad a más que declararon usar un teléfono público.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018-2022.

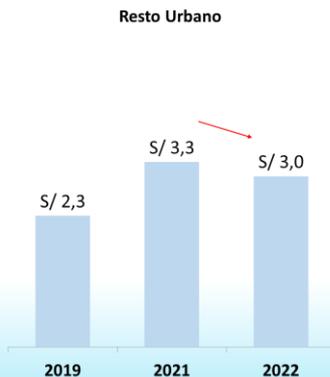
Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Gasto Mensual en TUP según Ámbito Geográfico, 2019-2022

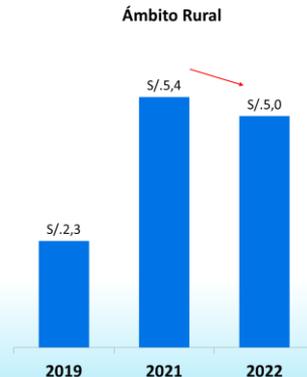
Mediana del Gasto Mensual en TUP



Resto Urbano



Ámbito Rural



Para el año 2022, a excepción de Lima Metropolitana, se ha observado una disminución en el gasto mensual en TUP.

Nota: A precios del año 2022 utilizando el IPC a nivel nacional. Sobre la base del total de personas de 12 años de edad a más que declararon usar un teléfono público. No se consideran gastos iguales o menores a cero.

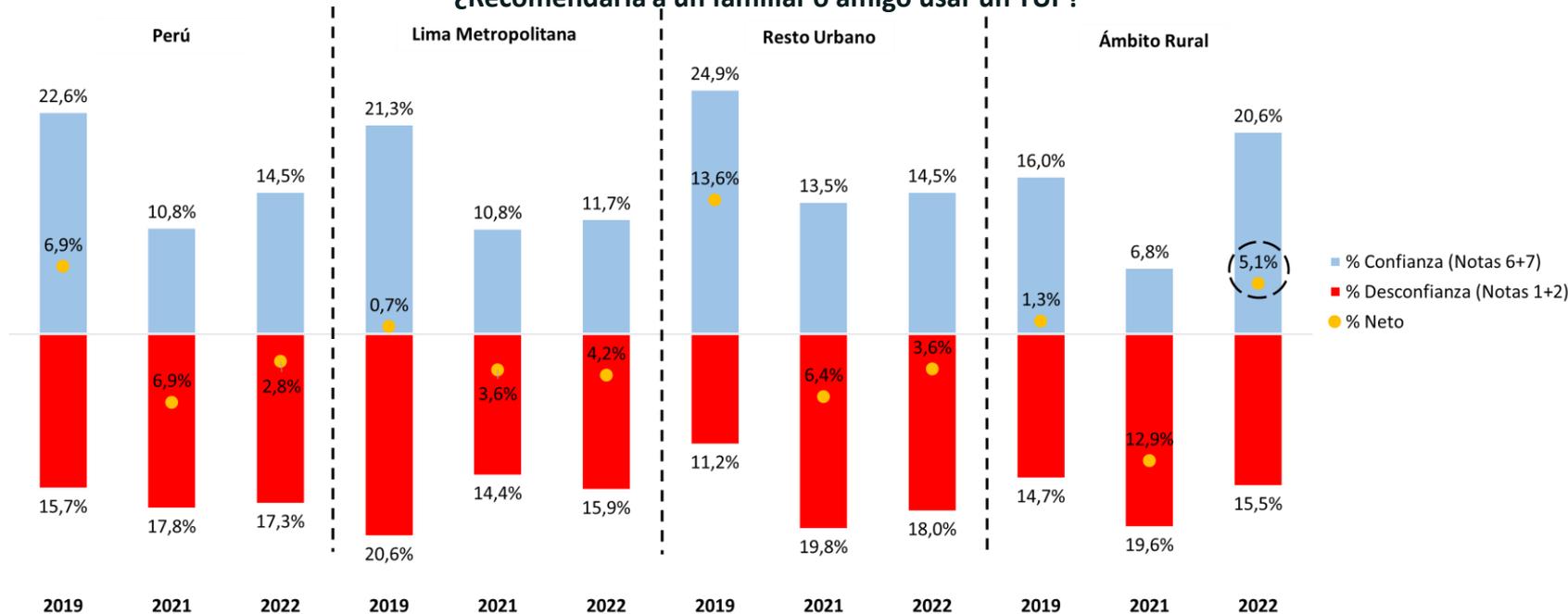
Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2019-2022.

Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Percepción de Confianza con la Calidad de un TUP, 2019-2022 (1 de 2)

En este último año, pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa “muy probablemente no” y 7 significa “muy probablemente sí”:

¿Recomendaría a un familiar o amigo usar un TUP?



**La falta de confianza para recomendar el uso del servicio TUP disminuyó, mostrando una mayor aceptación, especialmente en el ámbito rural.**

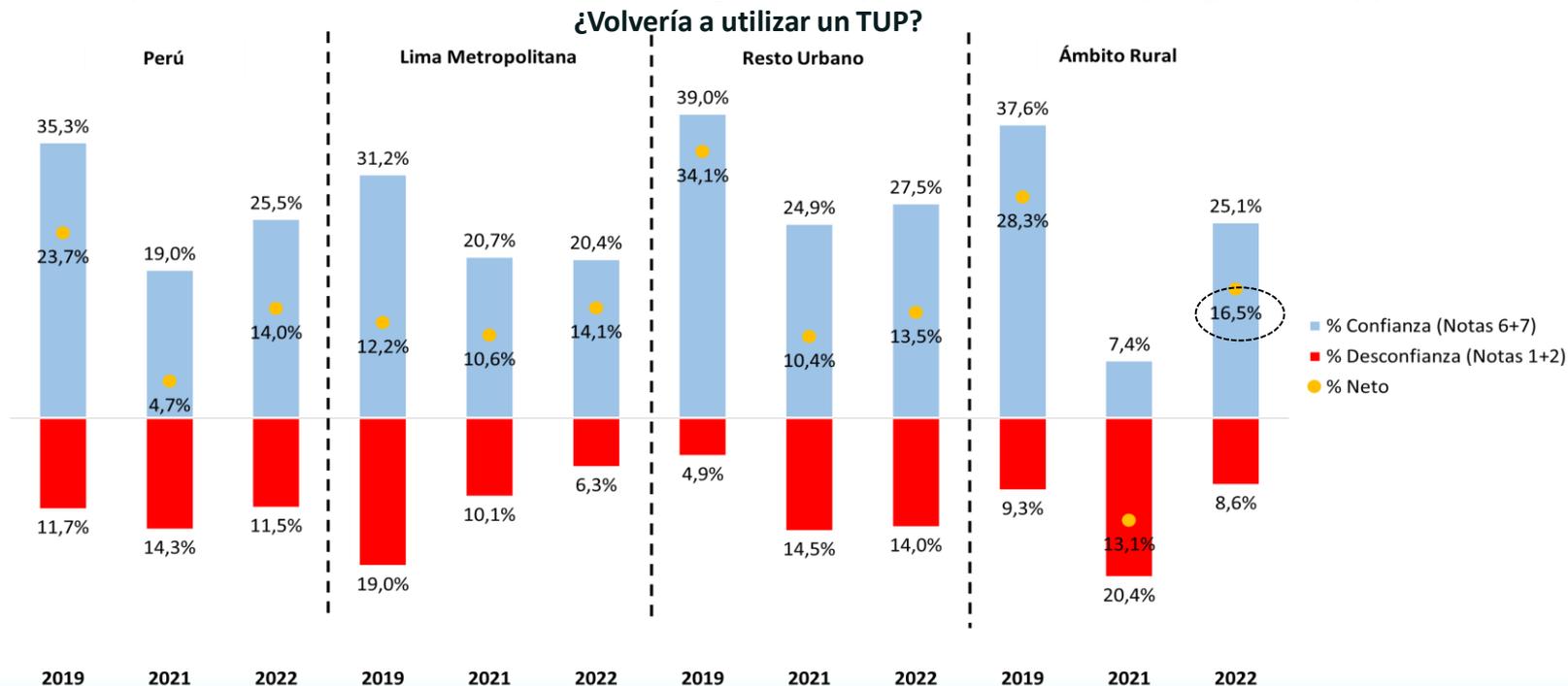
Nota: Valores obtenidos sobre la base de los informantes de 18 años a más que usaron un TUP. Metodología Top 2 Box. Cabe señalar que pueden existir otros criterios donde se consideren o incluyan a los encuestados que se encuentran en las categorías 3, 4 y 5.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2019-2022.

Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Percepción de Confianza con la Calidad de un TUP, 2019-2022 (2 de 2)

En este último año, pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa “muy probablemente no” y 7 significa “muy probablemente sí”:



**Al 2022, la confianza en volver a utilizar un TUP aumentó, sobre todo, en el área rural.**

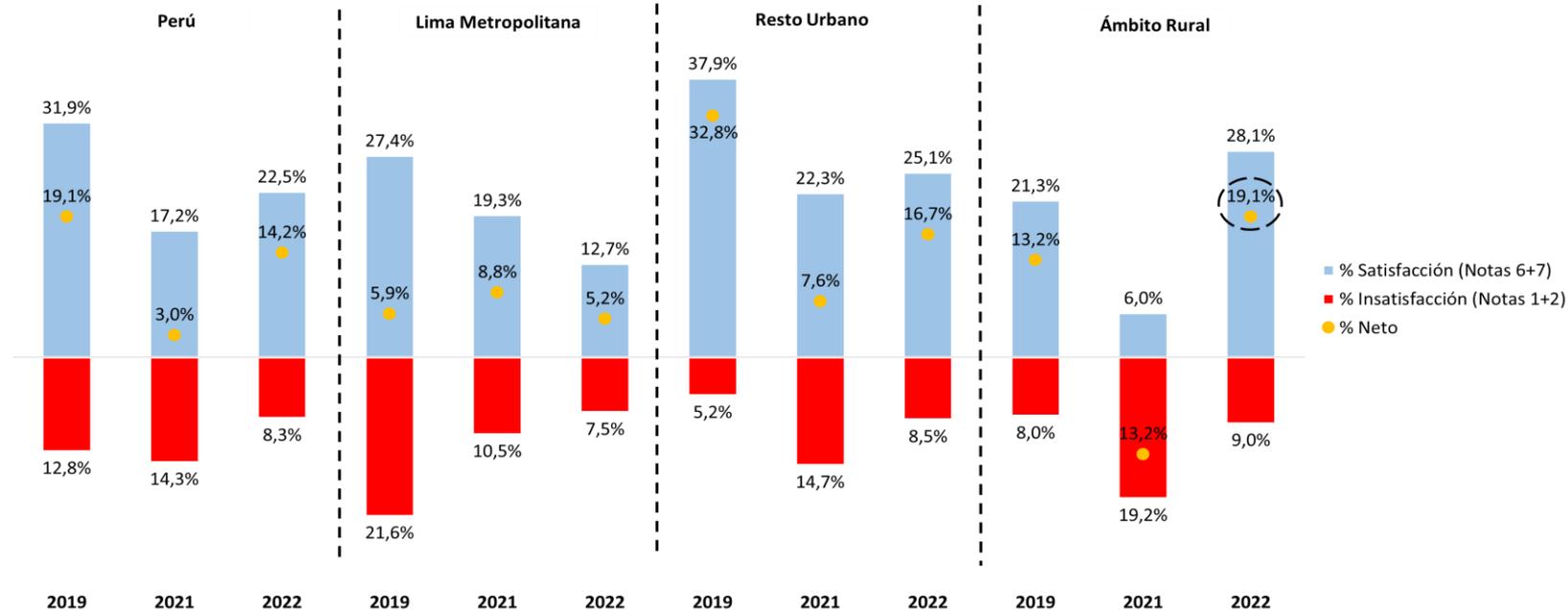
Nota: Valores obtenidos sobre la base de los informantes de 18 años a más que usaron un TUP. Metodología Top 2 Box. Cabe señalar que pueden existir otros criterios donde se consideren o incluyan a los encuestados que se encuentran en las categorías 3, 4 y 5.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2019-2022.

Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Satisfacción con un Teléfono Público según Ámbito Geográfico, 2019-2022

En este último año, pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa “muy insatisfecho” y 7 significa “muy satisfecho”. ¿Cómo califica su satisfacción general con el servicio TUP?



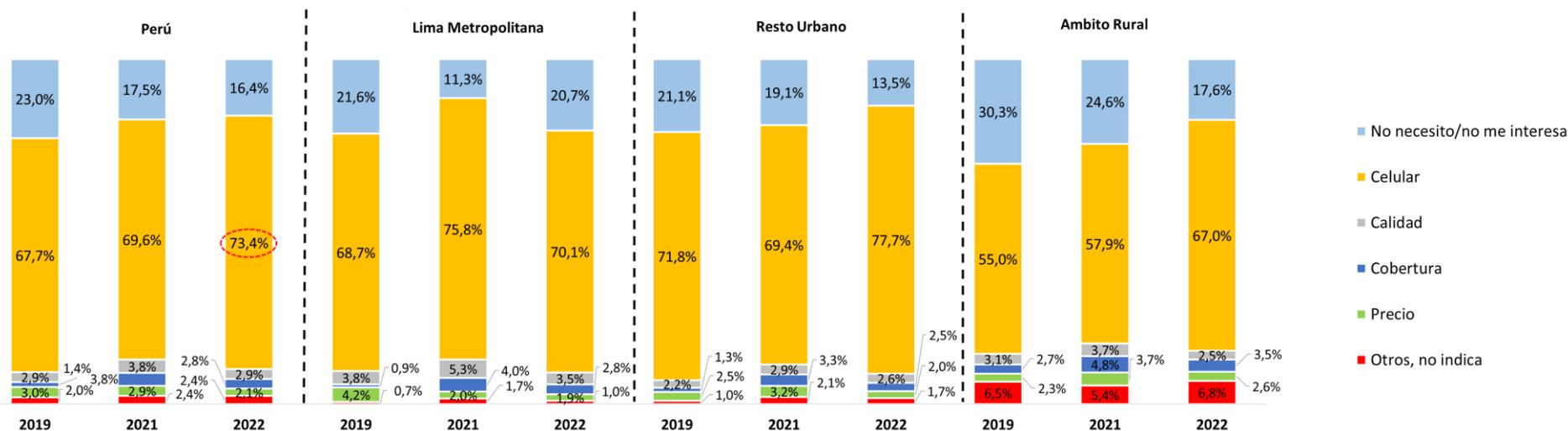
**Al 2022, la satisfacción general con el uso de un TUP mejoró, en particular, a nivel del ámbito rural.**

Nota: Valores obtenidos sobre la base de los informantes de 18 años a más que usaron un TUP. Metodología Top 2 Box. Cabe señalar que pueden existir otros criterios donde se consideren o incluyan a los encuestados que se encuentran en las categorías 3, 4 y 5.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2019-2022.

Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

# Perú: Razones para No usar un Teléfono Público según Ámbito Geográfico, 2019-2022



**La telefonía móvil sigue siendo la principal razón por la que no se utiliza un TUP.**

Nota: Sobre la base del total de personas de 12 años de edad a más que no declararon usar un teléfono público.

- Precio: es muy caro, el saldo no dura.
- Calidad: la calidad de las llamadas es mala, el teléfono público no funciona, el teléfono público se come mis monedas.
- Cobertura: no hay o hay pocos teléfonos públicos en mi zona.
- Celular: tengo celular, prefiero usar el celular, usar el celular es más barato.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2019-2022.

Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.



Fonoayuda  
**1844**

[www.osiptel.gob.pe](http://www.osiptel.gob.pe)



## VII. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

## ¿Por qué una Encuesta? (1 de 2)

- Existe un conjunto de información que el regulador no puede obtener directamente de las empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones. Esta información está relacionada con diversos aspectos de la demanda de servicios de telecomunicaciones, tales como:
  - ✓ Niveles de acceso o tenencia de servicios de telecomunicaciones.
  - ✓ Tipo de conexión y plan contratado.
  - ✓ Patrones de consumo y uso del servicio, así como la relación entre servicios fijos y móviles.
  - ✓ Disposición a contratar y pagar por los servicios, junto con los motivos que subyacen a esta decisión.
  - ✓ Patrones de permanencia y cambio entre empresas operadoras.
  - ✓ Percepción de la calidad de los servicios de telecomunicaciones.
  - ✓ Características socioeconómicas de los hogares y de los usuarios actuales o potenciales de los servicios de telecomunicaciones.

## ¿Por qué una Encuesta? (2 de 2)

- El OSIPTEL desempeña sus funciones en un sector altamente dinámico. Contar con esta herramienta de medición directa, la cual puede ajustarse o actualizarse conforme a los cambios del sector de telecomunicaciones, representa un recurso fundamental para respaldar la adopción, basada en evidencia empírica o cualitativa, de iniciativas o medidas regulatorias que fomenten la competencia en el mercado de telecomunicaciones, mejoren la calidad de los servicios y fortalezcan el empoderamiento del usuario, de manera continua, eficiente y oportuna.
- Durante varios años, la fuente más importante de información disponible sobre los aspectos de la demanda de servicios de telecomunicaciones ha sido la ENAHO, llevada a cabo por el INEI. No obstante, sus preguntas, lejos de ser exhaustivas, se centran en determinar si los hogares adquieren o no dichos servicios, así como en los gastos y el uso de Internet. Por tanto, resulta relevante tanto para la sociedad como para el Estado contar con una fuente de información sistematizada que permita comprender con mayor detalle las características de la demanda y los patrones de utilización de los distintos servicios de telecomunicaciones.

# Ficha Técnica ERESTEL 2022 (1 de 2)

<b>Objetivo General</b>	Obtener información sobre demanda y patrones de uso de los servicios de telecomunicaciones.
<b>Tipo de Estudio</b>	Encuesta retrospectiva basada en entrevistas presenciales a hogares.
<b>Cobertura Geográfica</b>	Todo el Perú, en sus áreas urbanas y rurales.
<b>Método de la Entrevista</b>	Directa o “cara a cara”
<b>Fecha de Aplicación</b>	02 de enero del 2023 - 30 de junio del 2023 (encuesta retrospectiva)
<b>Unidad Informante</b>	Principalmente el jefe de hogar
<b>Marco Muestral</b>	Censo de Población y Vivienda 2017
<b>Unidad de Muestreo</b>	<p>La Unidad Primaria de Muestreo (UPM) es el centro poblado.</p> <p>La Unidad Secundaria de Muestreo (USM) en el caso urbano son los conglomerados (agrupación de viviendas contiguas que generalmente forman “manzanas” completas). En el caso rural, los centros poblados están constituidos por viviendas contiguas o dispersas.</p> <p>La Unidad Terciaria de Muestreo (UTM) solo existe en el caso urbano y es la vivienda formando “manzanas”.</p>
<b>Tipo de Muestra</b>	Probabilística, multietápica, estratificada, por conglomerados estratificados implícitamente por nivel socio económico y de selección sistemática.

# Ficha Técnica ERESTEL 2022 (2 de 2)

<b>Muestra Neta de Hogares</b>	15 493 hogares
<b>Nivel de Confianza</b>	El nivel de confianza de los resultados muestrales es del 95%.
<b>Error Máximo Permitido</b>	5%
<b>Nivel de Inferencia</b>	A nivel nacional, para regiones (departamentos), Lima Metropolitana (incluyendo el Callao), y el área urbana y rural.
<b>Calidad de los Resultados al desagregarlos por diversos criterios (Medido por el Coeficiente de Variación en %)</b>	Hasta 5%: Muy buena 5% a 10%: Buena 10% a 20%: Aceptable Más de 20%: No confiable (solo referencial)
<b>Trabajo de Campo</b>	El trabajo de campo y procesamiento de los datos ha sido realizado por el Consorcio Asociación Benéfica Prisma - Analitik.

- La presentación de los resultados de la Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL) 2022 está a cargo del equipo de la Subdirección de Análisis Regulatorio de la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia (DPRC).
  - ✓ Asistencia:
    - Alvaro Gerardo Huaranga Paredes.
    - Wilder Hernan Mamani Velasquez.
  - ✓ Coordinador:
    - Paulo Roberto Chahuara Vargas.
  
- Remitir comentarios y sugerencias a: [investigación@osiptel.gob.pe](mailto:investigación@osiptel.gob.pe)



Fonoayuda  
**1844**

[www.osiptel.gob.pe](http://www.osiptel.gob.pe)

