

RAFAEL EDUARDO MUENTE SCHWARZ

Presidente del Consejo Directivo

**MADRE DE DIOS
19-20 DE SETIEMBRE DE 2019**

INDICE

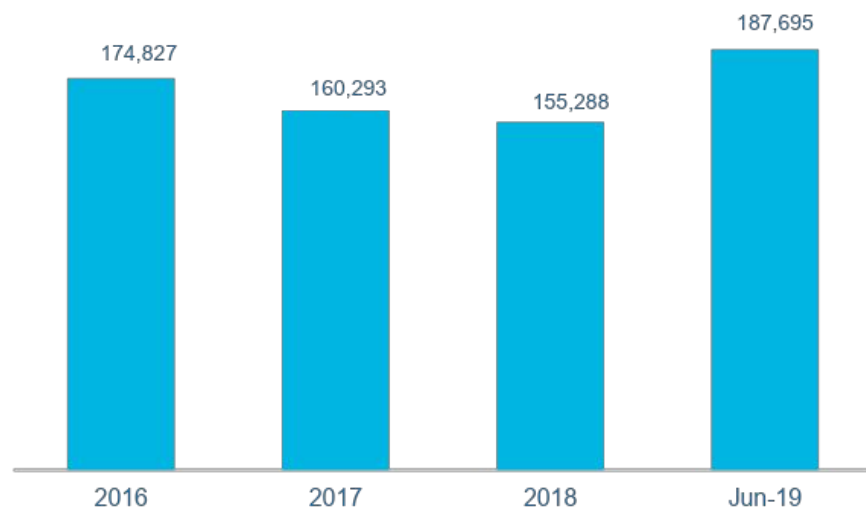
1. Participación de mercado en Madre de Dios
2. Portabilidad numérica móvil
3. Reclamos en primera y segunda instancia
4. Cobertura del servicio móvil
5. Calidad del servicio
6. Encuesta ERESTEL



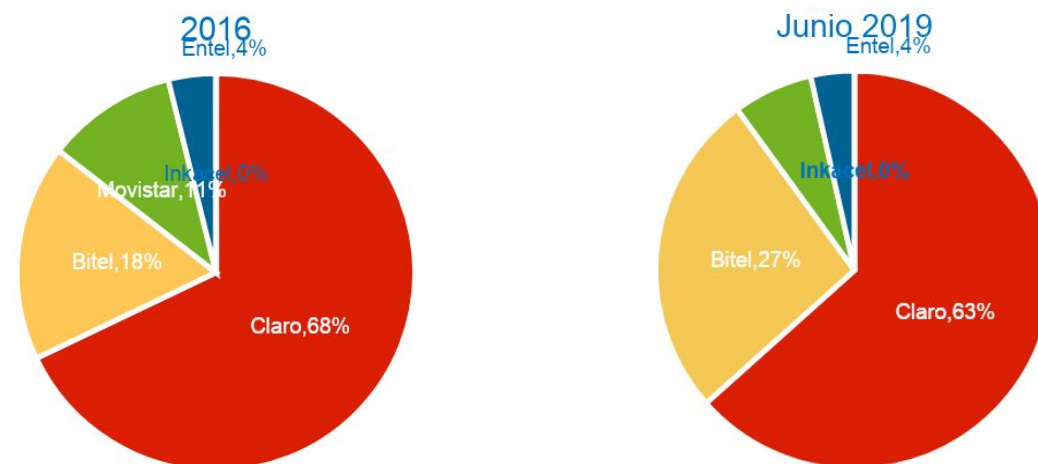
I. Participación de mercado



Cantidad de líneas móviles



Participación de mercado por Empresa Operadora



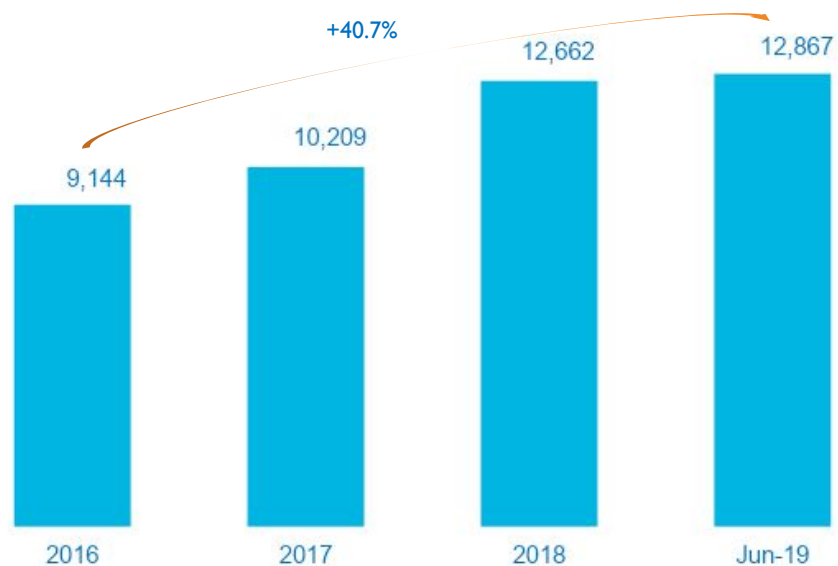
Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: OSIPTEL

- La evolución de las líneas móviles en Madre de Dios muestran una recuperación en junio de 2019.
- En comparación con el año 2016, a junio de 2019 se observa que Bitel ha incrementado su participación en 9%, mientras que la participación del resto de empresas ha disminuido, lo cual es resultado de la competencia que se experimenta en el sector.



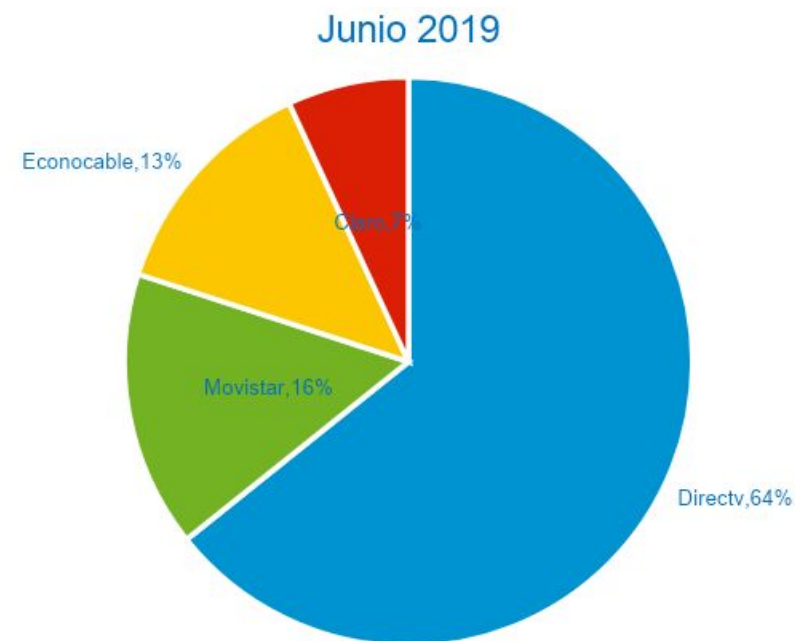
TV de Paga – Madre de Dios

Cantidad de conexiones de TV de Paga



Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: OSIPTEL

Participación de mercado por empresa operadora

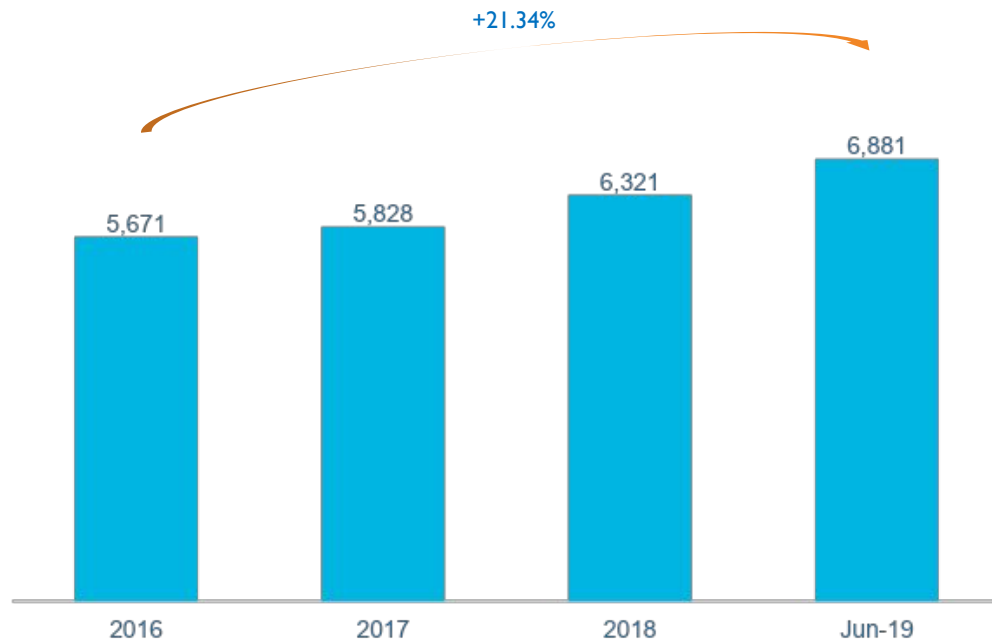


- El mercado de TV de Paga en Madre de Dios se ha desarrollado con un importante dinamismo, alcanzando casi 13 mil conexiones a junio de 2019.
- Directv lidera la participación con un 64.3%, seguido por Movistar con 15.7%.



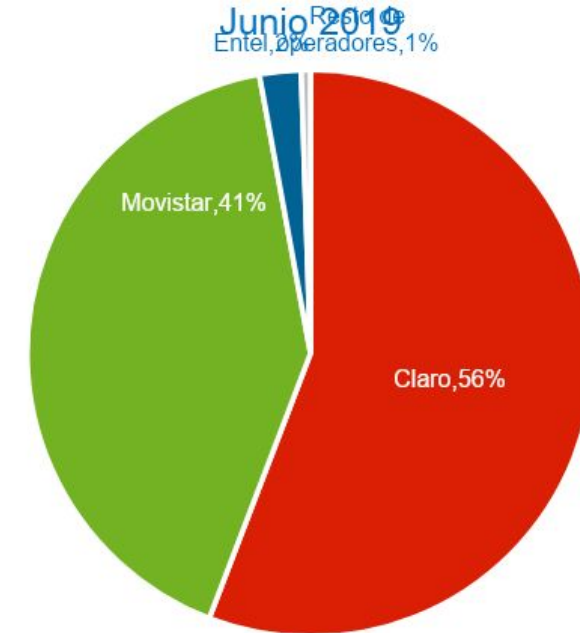
Internet Fijo – Madre de Dios

Cantidad de conexiones de Internet Fijo



Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: OSIPTEL

Participación de mercado por empresa operadora









- El número de conexiones en Internet Fijo muestra una evolución favorable en Madre de Dios, habiendo alcanzado casi 7 mil conexiones a junio de 2019.
- En Madre de Dios se observa que el mercado está concentrado entre Claro y Movistar, con una participación conjunta de 97% del mercado.



2. Portabilidad numérica móvil







Portabilidad móvil Nacional – Agosto 2019

LÍNEAS MÓVILES PORTADAS (NACIONAL)					
Agosto 2019	Empresa Operadora		Saldo	Saldo	
	Líneas Ganadas	Líneas Perdidas		Prepago	Postpago
	125,608	149,387	-23,779	-38,265	14,486
	180,877	130,727	50,150	42,925	7,225
	163,859	180,592	-16,733	-12,699	-4,034
	105,876	115,505	-9,629	8,052	-17,681
	34	43	-9	-13	4
	0	0	0	0	0

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



Portabilidad móvil en Madre de Dios – Agosto 2019

LÍNEAS MÓVILES PORTADAS (MADRE DE DIOS)					
Agosto 2019	Empresa Operadora		Saldo	Saldo	
	Líneas Ganadas	Líneas Perdidas		Prepago	Postpago
	276	369	-93	-44	-49
	1,171	954	217	134	83
	1	1	0	0	0
	543	667	-124	-90	-34

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

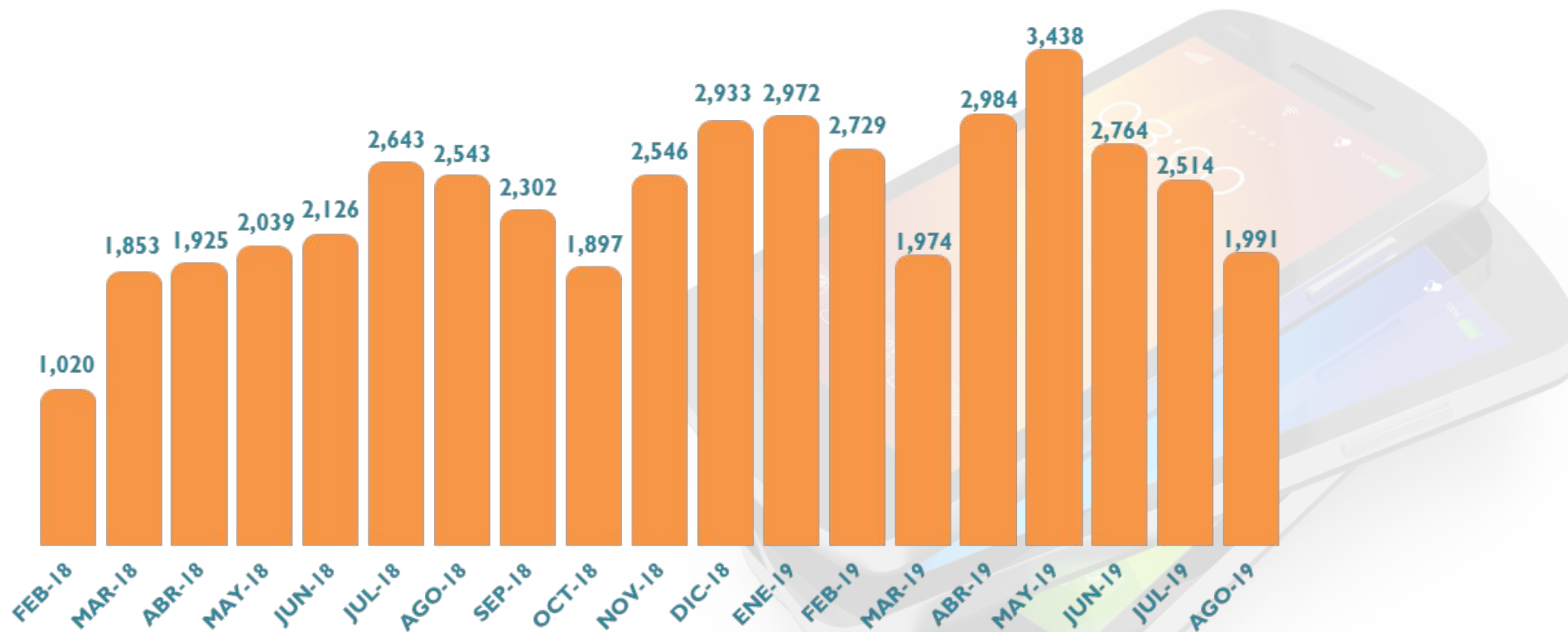
La información es referencial debido a que: (i) existen diferencias entre la información desagregada por departamento remitida por las empresas operadoras y los reportes de la base de datos de portabilidad (ABDCP), (ii) en algunos casos, las empresas manifiestan que no es posible asignar un código de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

Elaboración: OSIPTEL



Evolución de la Portabilidad Numérica Móvil

LÍNEAS MÓVILES PORTADAS EN MADRE DE DIOS
Mayo 2018 – Agosto 2019



Fuente: Información reportada por las empresas operadoras.
Las cifras en el periodo may19-ago19 son estimadas.



3. Reclamos en primera y segunda instancia



Reclamos resueltos en Ira. instancia en Madre de Dios, por empresa operadora

EMPRESA OPERADORA	2016	2017	2018	Al II TRIM 2019	% 2019
Telefónica del Perú S.A.A. ⁽¹⁾	1,152	1,662	1,141	550	47.45%
América Móvil Perú S.A.C	2,729	2,595	1,232	444	38.31%
Viettel Perú S.A.C.	36	123	167	95	8.20%
Entel Perú S.A.	25	75	123	45	3.88%
Directv Perú S.R.L	19	158	36	12	1.04%
Americatel Perú S.A.	10	6	17	5	0.43%
Otras empresas	21	24	16	8	0.69%
TOTAL	3,992	4,643	2,732	1,159	100%

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

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

Cabe precisar que, Madre de Dios solo concentra el 0.13% del total de reclamos resueltos a nivel nacional (al segundo trimestre de 2019 fueron 1,159 reclamos resueltos).



Reclamos resueltos en Ira. instancia en Madre de Dios, por servicio

SERVICIO	2016	2017	2018	AI II TRIM 2019	% 2019
Servicios Móviles	1,840	2,434	1,750	625	53.93%
Servicio telefónico fijo local	825	623	254	143	12.34%
Internet	449	469	107	106	9.14%
Televisión por cable	520	585	219	92	7.94%
Telefonía Pública	13	41	31	4	0.34%
Arrendamiento de circuitos	11	14	20	3	0.26%
Servicio telefónico fijo de larga distancia	0	4	3	0	0.00%
Otros	334	473	348	186	16.05%
TOTAL	3,992	4,643	2,732	1,159	100%

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



Reclamos resueltos en Ira. instancia versus líneas móviles y fijas en Madre de Dios

SERVICIO PÚBLICO MÓVIL

EMPRESA OPERADORA	RECLAMOS RESUELTOS		CONEXIONES	
	AI II TRIM 2019	%	AI II TRIM 2019	%
América Móvil Perú S.A.C	337	53.92%	119,027	63.42%
Telefónica del Perú S.A.A	156	24.96%	12,219	6.51%
Viettel Perú S.A.C.	95	15.20%	49,797	26.53%
Entel Perú S.A.	37	5.92%	6,651	3.54%
TOTAL	625	100%	187,695	100%

Fuente: Información remitida por las empresas operadoras en cumplimiento de la Resolución I21-2003-CD/OSIPTTEL y modificatorias.

Nota: El total de conexiones incluye una línea en servicio reportada por Incacel Móvil S.A. en el departamento de Madre de Dios.

TELEFONÍA FIJA

EMPRESA OPERADORA	RECLAMOS RESUELTOS		CONEXIONES	
	AI II TRIM 2019	%	AI II TRIM 2019	%
América Móvil Perú S.A.C	88	61.54%	4,363	59.02%
Telefónica del Perú S.A.A	53	37.06%	2,899	39.21%
Otras empresas	2	1.40%	131	1.77%
TOTAL	143	100%	7,393	100%

Fuente: Información remitida por las empresas operadoras en cumplimiento de la Resolución I21-2003-CD/OSIPTTEL y modificatorias.



Reclamos resueltos en 1ra. instancia versus conexiones fijas en internet y Tv de paga en Madre de Dios

INTERNET

EMPRESA OPERADORA	RECLAMOS RESUELTOS		CONEXIONES	
	AI II TRIM 2019	%	AI II TRIM 2019	%
Telefónica del Perú S.A.A	84	79.25%	2,841	41.29%
Entel Perú S.A.	10	9.43%	163	2.37%
América Móvil Perú S.A.C	8	7.55%	3,841	55.82%
Otras empresas	4	3.77%	36	0.52%
TOTAL	106	100%	6,881	100%

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

TV DE PAGA

EMPRESA OPERADORA	RECLAMOS RESUELTOS		CONEXIONES	
	AI II TRIM 2019	%	AI II TRIM 2019	%
Telefónica del Perú S.A.A ⁽¹⁾	72	78.26%	2,020	15.70%
Directv Perú S.R.L	12	13.04%	8,270	64.27%
América Móvil Perú S.A.C	6	6.52%	888	6.90%
Otras empresas	2	2.17%	1,689	13.13%
TOTAL	92	100%	12,867	100%

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

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



Reclamos resueltos en 1ra. instancia en Madre de Dios, por materias más reclamadas

MATERIA DE RECLAMO	2016	2017	2018	AI II TRIM 2019	% 2019
Facturación	1,456	2,600	1,440	304	26.23%
Calidad del Servicio	1,973	1,310	358	295	25.45%
Contratación no solicitada por el usuario	224	163	191	143	12.34%
Incumplimiento de la solicitud de baja o desactivación del servicio	4	12	32	58	5.00%
Veracidad de la información brindada al usuario e idoneidad en la prestación del servicio	57	87	113	55	4.74%
Suspensión, corte o baja injustificada del servicio	40	64	91	52	4.49%
Cobro del servicio	53	126	122	39	3.36%
Incumplimiento de ofertas y promociones	11	21	54	33	2.85%
Incumplimiento de condiciones contractuales	2	20	43	17	1.47%
Instalación o activación del servicio	22	19	27	16	1.38%
Tarjetas de pago físicas o virtuales	21	52	31	10	0.86%
Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo o de la facturación detallada solicitada por el usuario	37	24	6	5	0.43%
Traslado del servicio	5	3	6	4	0.35%
Incumplimiento de los derechos reconocidos en la normativa sobre usuarios	3	6	7	3	0.26%
Otras materias	84	136	211	125	10.79%
TOTAL	3,992	4,643	2,732	1,159	100%

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



Sentido de la resolución de la Empresa Operadora en 1ra. instancia en Madre de Dios

SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN	2016	%	2017	%	2018	%	AI II TRIM 2019	%
Fundados	740	18.54%	856	18.44%	495	18.12%	244	21.05%
Fundados por razones comerciales	252	6.31%	333	7.17%	84	3.07%	18	1.55%
Parcialmente fundados	53	1.33%	35	0.75%	44	1.61%	16	1.38%
Parcialmente fundados por razones comerciales	6	0.15%	2	0.04%	2	0.07%	0	0.00%
Infundados	1,801	45.11%	2,227	47.97%	1,590	58.20%	698	60.23%
Improcedentes	225	5.64%	200	4.31%	298	10.91%	129	11.13%
Otros	915	22.92%	990	21.32%	219	8.02%	54	4.66%
TOTAL	3,992	100%	4,643	100%	2,732	100%	1,159	100%

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



Expedientes resueltos en segunda instancia – TRASU



Apelaciones y quejas resueltas de Madre de Dios

RECURSO	2015	2016	2017	2018	2019*
APELACIONES	37	55	113	168	96
QUEJAS	44	132	183	100	62
TOTAL	81	187	296	268	158

Fuente: SISTRAM

* 01 enero al 31 de Agosto



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

Empresa	Sanción	Materia	Gravedad	Año	Multas en UIT	Importe en Soles
Bitel	Multa	Cobertura	Leve	2019	987.84	S/ 4'148,928
Telefónica	Multa	Disponibilidad y continuidad del servicio en centros poblados rurales	Leve	2018	163	S/ 676,450
Bitel	Multa	Activación de servicio sin verificación de identidad	Muy grave	2018	151	S/ 626,650
Entel	Multa	Acceso al expediente virtual	Grave	2018	80	S/ 332,000
Claro	Multa	Calidad de atención a los usuarios	Grave	2018	51	S/ 211,650
Bitel	Multa	Indicadores de calidad	Grave	2019	40.80	S/ 171,360
Telefónica	Multa	Guía telefónica	Leve	2019	35.85	S/ 150,570
Bitel	Multa	No permitir presentación de reclamos, recursos, reportes, quejas, etc.	Leve	2019	35	S/ 147,000

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



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

Empresa	Sanción	Materia	Gravedad	Año	Multas en UIT	Importe en Soles
Claro	Multa	Devoluciones	Leve	2019	10	S/ 42,000
Claro	Multa	Continuidad del servicio	Leve	2018	10	S/ 41,500
Telefónica	Multa	Información sobre reclamos de usuarios	Leve	2018	7.71	S/ 31,996.5
Telefónica	Multa	No comunicar las interrupciones	Leve	2019	1.5	S/ 6,300
Telefónica	Multa	No reportar ni acreditar las interrupciones	Leve	2019	0.5	S/ 2,100
Telefónica	Amonestación	No comunicar las interrupciones	Leve	2018	NA	NA
Bitel	Amonestación	No comunicar las interrupciones	Leve	2018	NA	NA
Azteca	Amonestación	No comunicar interrupciones	Leve	2019	NA	NA
TOTAL						S/6'588,504.5

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






4. Cobertura del Servicio Móvil



Cobertura móvil declarada en Madre de Dios, a nivel de centros poblados (2019-2T)

En Madre de Dios hay 335 centros poblados, de los cuales el 45.97% cuenta con cobertura móvil de al menos un operador.

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

TECNOLOGIA / EO					CC.PP. con al menos un operador
2G	58	91	52	---	122
3G	35	63	52	101	134
4G	11	35	12	39	61
CC.PP. con cobertura de al menos una tecnología	71	94	52	101	154

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

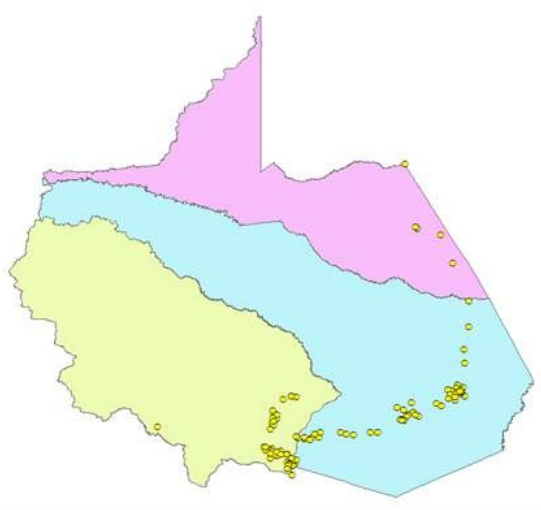


Mapa de cobertura del servicio móvil en Madre de Dios (2019-2T)

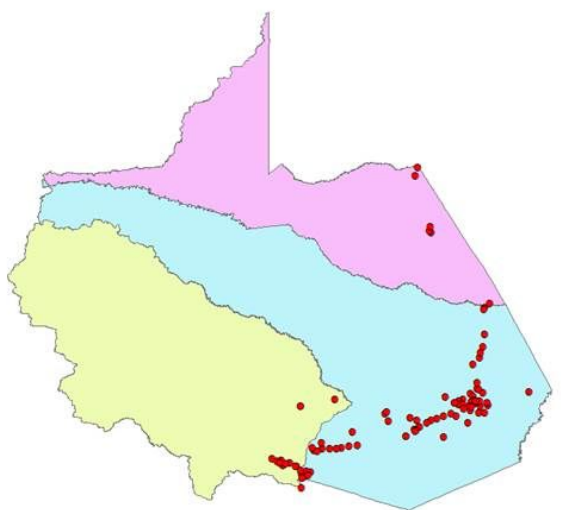
En Madre de Dios hay 335 centros poblados, de los cuales el 45.97 % cuenta con cobertura móvil de al menos un operador.



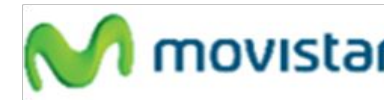
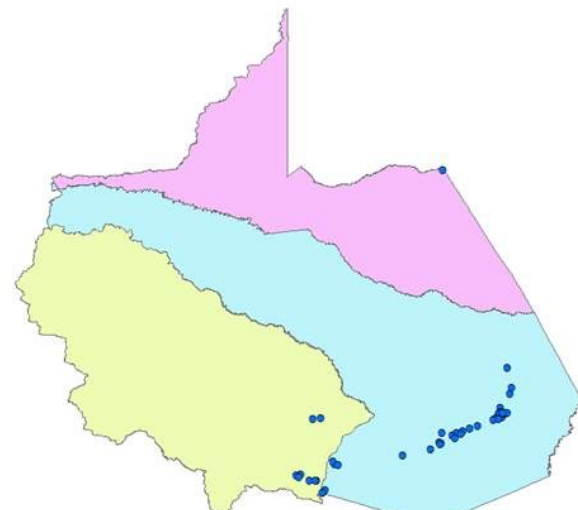
Tiene cobertura en el 30.1% de los centros poblados



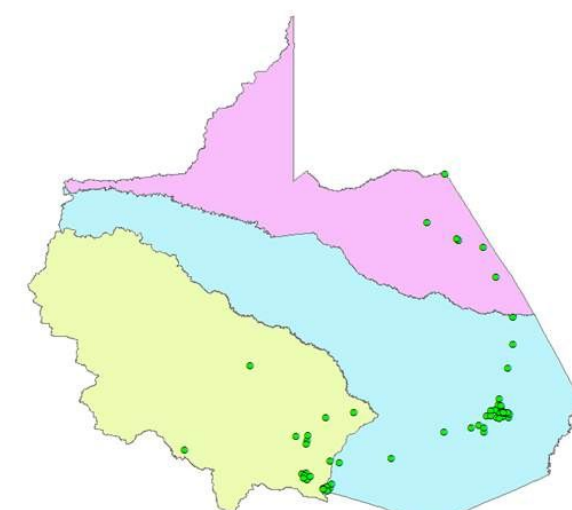
Tiene cobertura en el 28.1% de los centros poblados



Tiene cobertura en el 15.5% de los centros poblados



Tiene cobertura en el 21.2% de los centros poblados

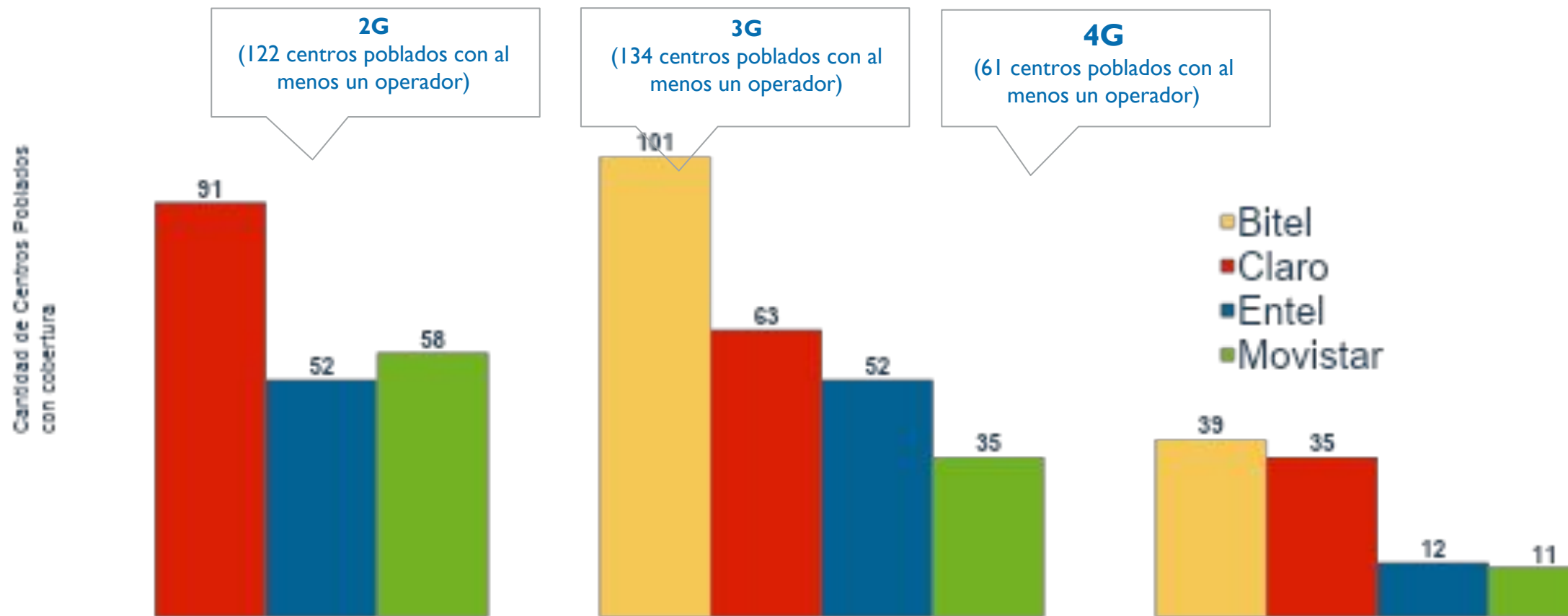


Nota: Información declarada por las empresas operadoras sujeta a validación.



Centros poblados con cobertura según tecnología en Madre de Dios (2019-2T)

Madre de Dios tiene 335 centros poblados, de los cuales 154 (45.97 %) cuenta con cobertura móvil de al menos un operador



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



5. Calidad del servicio



Interrupciones del servicio en Madre de Dios (2019-IS)

Causas Externas

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

Responsabilidad de la empresa

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

CATEGORÍA REPORTADA	2016	2017	2018	2019*
CAUSA EXTERNA	21	70	136	163
RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA	1	2	-	2
TOTAL	22	72	136	165

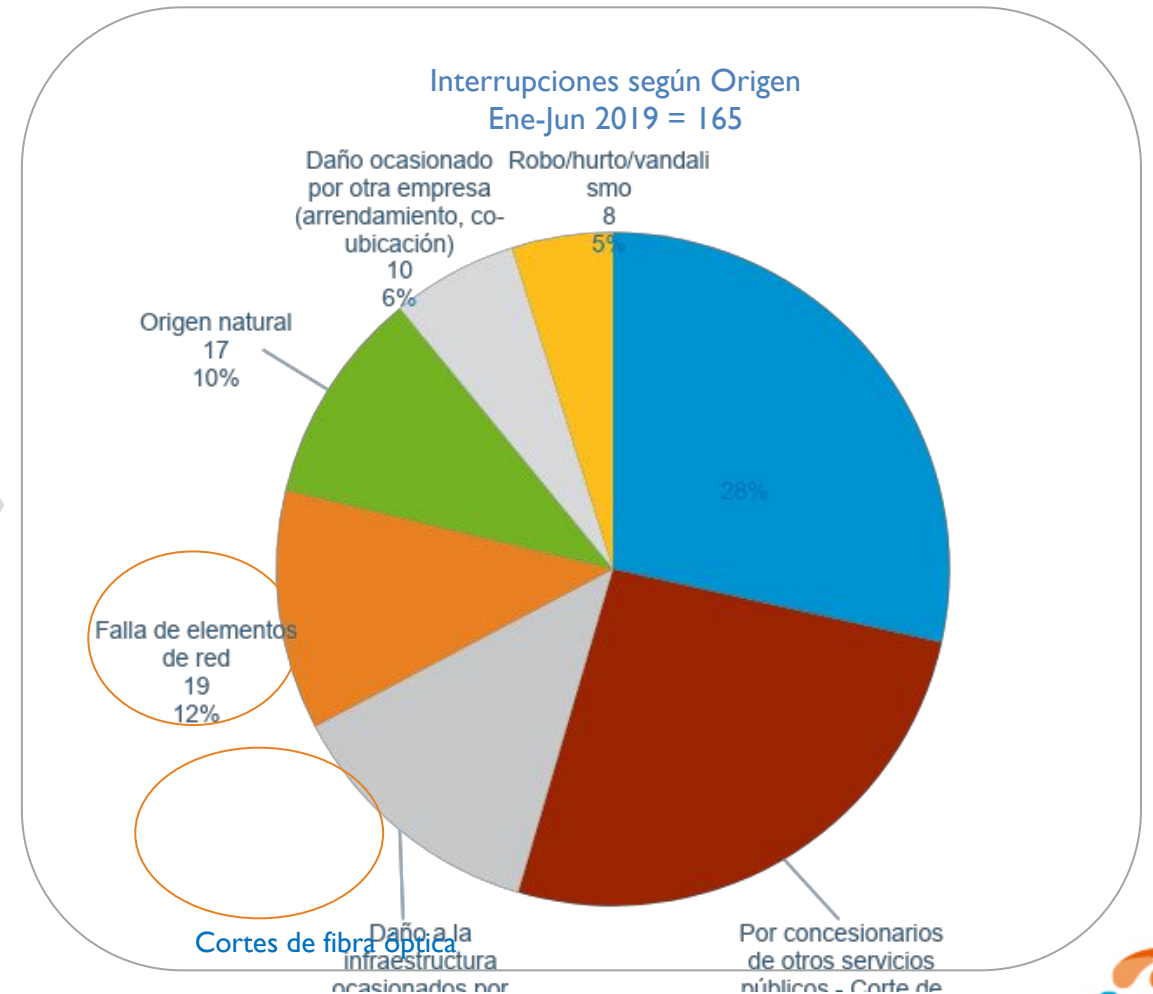
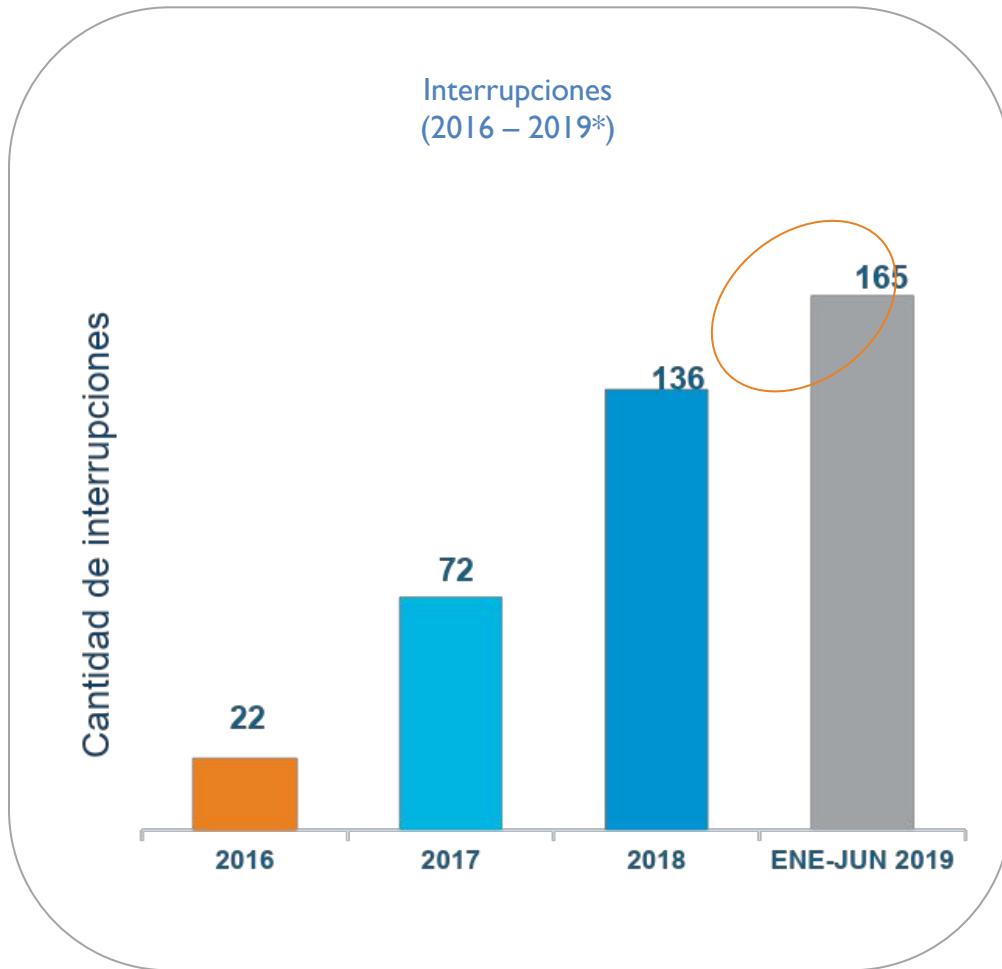
Fuente: OSIPTEL, reportes realizadas por las empresas operadoras a través del SISREP.

(*) Reportes entre 01 de enero y 30 junio de 2019.



Interrupciones del servicio en Madre de Dios (2019-IS)

De las 165 interrupciones analizadas el 2019*, 19 fueron por falla de elemento de red de la empresa operadora (12%)

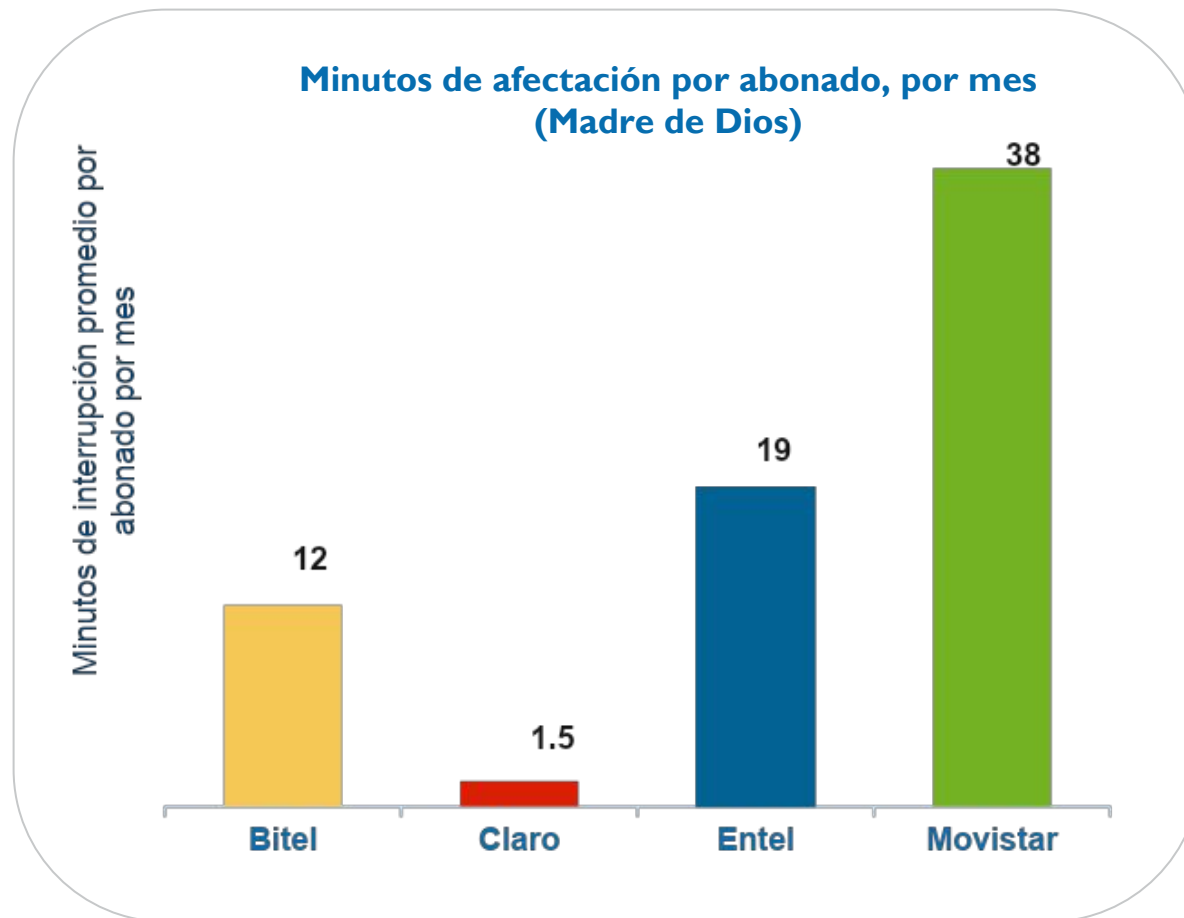


Fuente: Reportes de las Empresas, SISREP, SISVET.
(*) Primer semestre de 2019.



Minutos de interrupción en el servicio móvil en Madre de Dios (2019-IS)

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

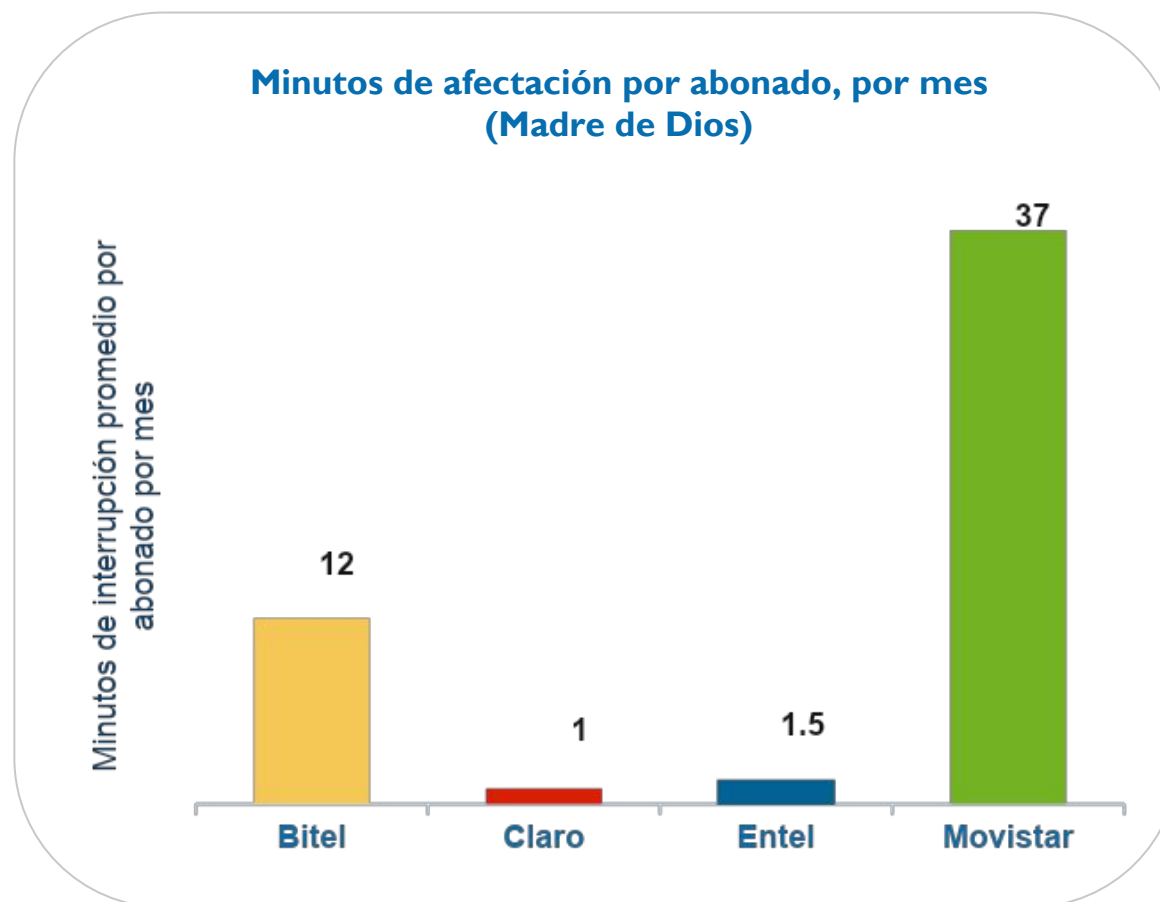


Fuente: Reportes de las Empresas, SISREP, SISVET.
(*) Primer semestre de 2019.



Minutos de interrupción en internet móvil en Madre de Dios (2019-IS)

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

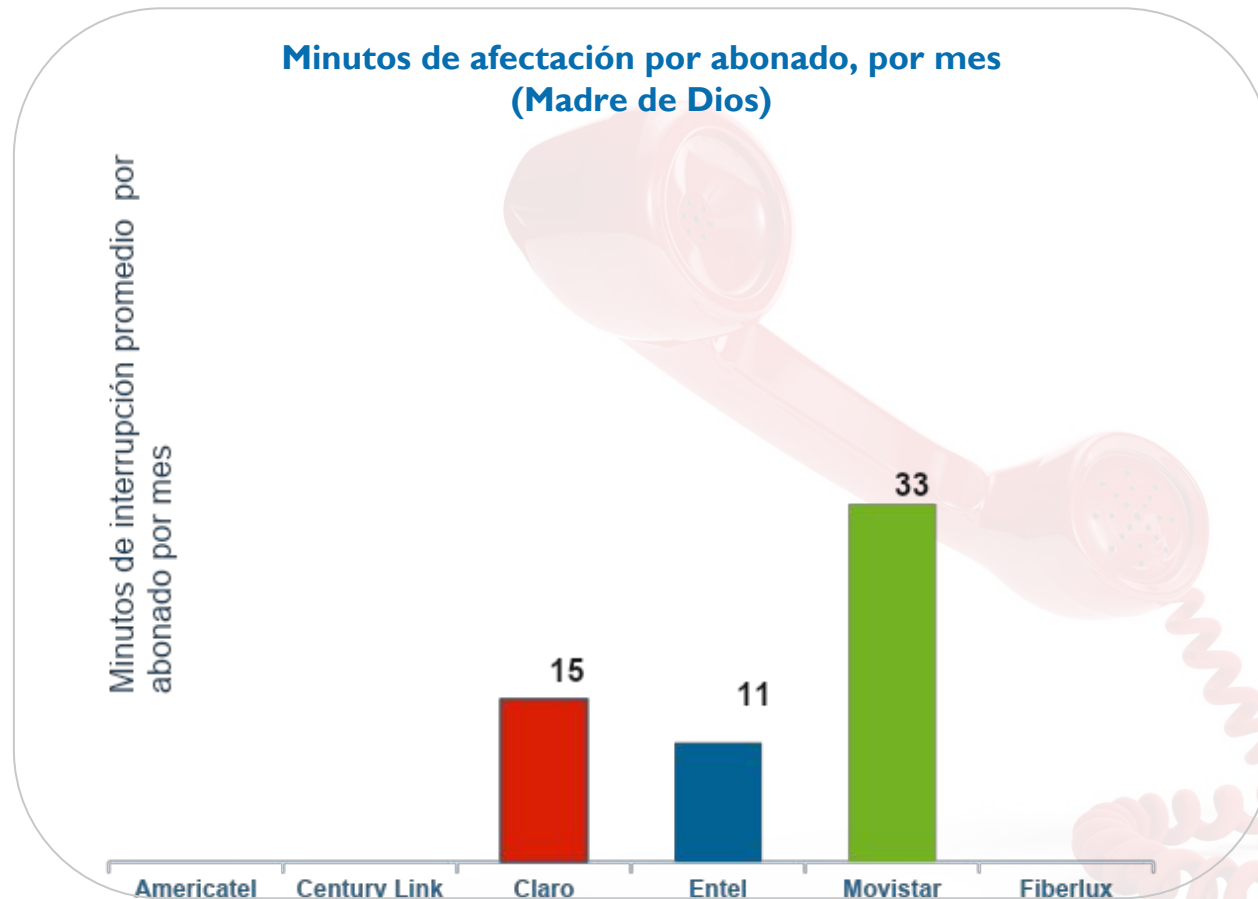


Fuente: Reportes de las Empresas, SISREP, SISVET.
(*) Primer semestre de 2019.



Minutos de interrupción en telefonía fija en Madre de Dios (2019-IS)

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

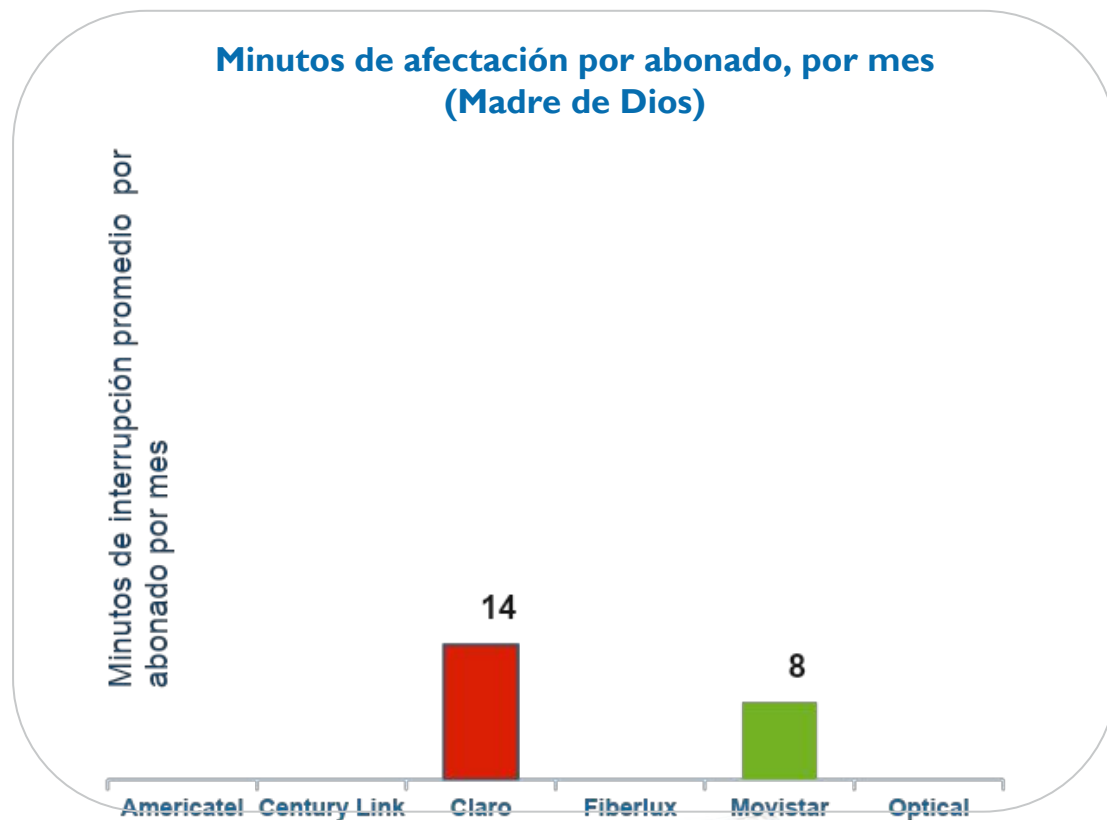


Fuente: Reportes de las Empresas, SISREP, SISVET.
(*) Primer semestre de 2019.



Minutos de interrupción en internet fijo en Madre de Dios (2019-IS)

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



Fuente: Reportes de las Empresas, SISREP, SISVET.
(*) Primer semestre de 2019.



Minutos de interrupción en Tv Paga 2019 en Madre de Dios (2019-IS)



Fuente: Reportes de las Empresas, SISREP, SISVET.

(*) Primer semestre de 2019.



Mediciones de Indicadores de Voz medidos en campo en el año 2019

4 Centros Poblados medidos en Madre de Dios en el 2019:

Calidad de Cobertura de Señal (CCS)

ZONA	CCS-GSM MOVISTAR	CCS-UMTS MOVISTAR	CCS-GSM CLARO	CCS-UMTS CLARO	CCS-GSM ENTEL	CCS-UMTS ENTEL	CCS-UMTS BITEL
PUERTO MALDONADO	99.72%	97.79%	100%	99.75%	100%	100%	100%
MAZUKO	100.00%	NC	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
PUERTO ROSARIO DE LABERINTO	99.39%	NC	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.39%
IBERIA	99.50%	NC	99.32%	NC	NC	NC	99.50%



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

Calidad de Voz (CV)

ZONA	CV-GSM MOVISTAR	CV-UMTS MOVISTAR	CV-GSM CLARO	CV-UMTS CLARO	CV-GSM ENTEL	CV-UMTS ENTEL	CV-UMTS BITEL
PUERTO MALDONADO	3.58	3.62	2.78	3.63	3.34	3.72	3.53
MAZUKO	3.47	NC	2.87	3.71	3.39	3.73	3.53
PUERTO ROSARIO DE LABERINTO	3.51	NC	3.39	3.71	3.4	3.76	3.61
IBERIA	3.5	NC	3.2	NC	NC	NC	3.6



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

Tiempo de Entrega de Mensaje de Texto (TEMT)

ZONA	TEMT-GSM MOVISTAR	TEMT-UMTS MOVISTAR	TEMT-GSM CLARO	TEMT-UMTS CLARO	TEMT-GSM ENTEL	TEMT-UMTS ENTEL	TEMT-UMTS BITEL
PUERTO MALDONADO	11.02	6.78	11.5	5.91	13.4	9.27	5.15
MAZUKO	20.39	NC	9.05	6.79	13.28	9.22	5
PUERTO ROSARIO DE LABERINTO	19.38	NC	9.04	6.71	13.38	5.02	4.7
IBERIA	23.01	NC	9.49	NC	NC	NC	4.98



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



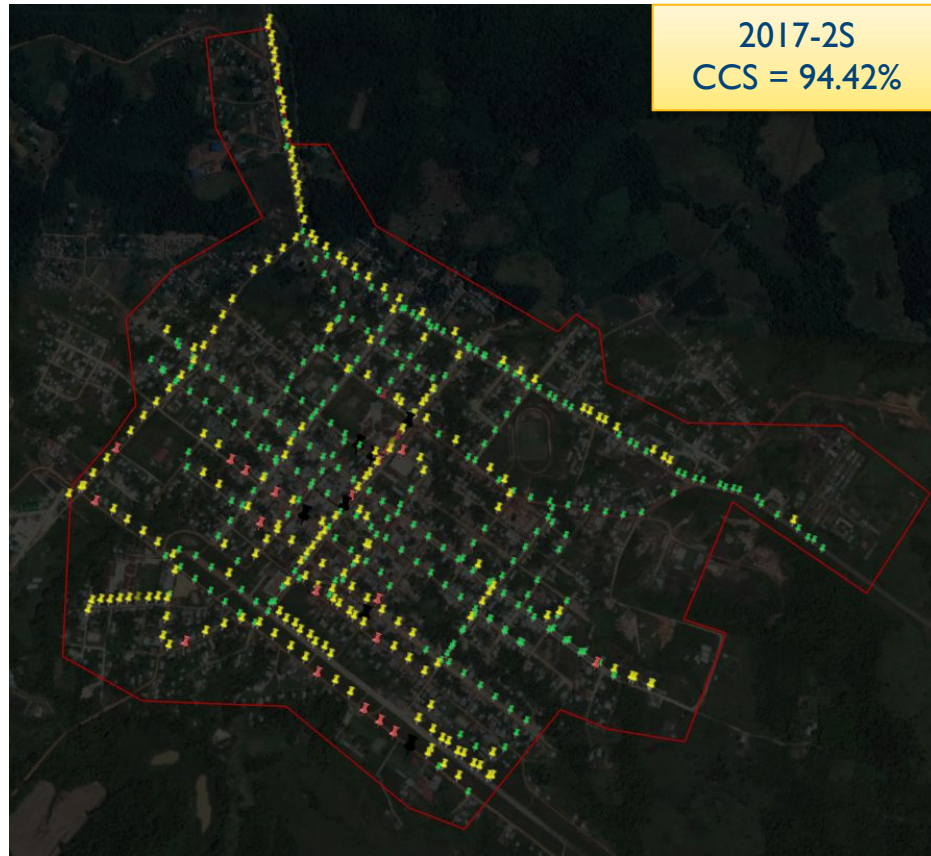
Compromisos de Mejora en Centro Poblado de Iberia (Caso: Claro – 2G)

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

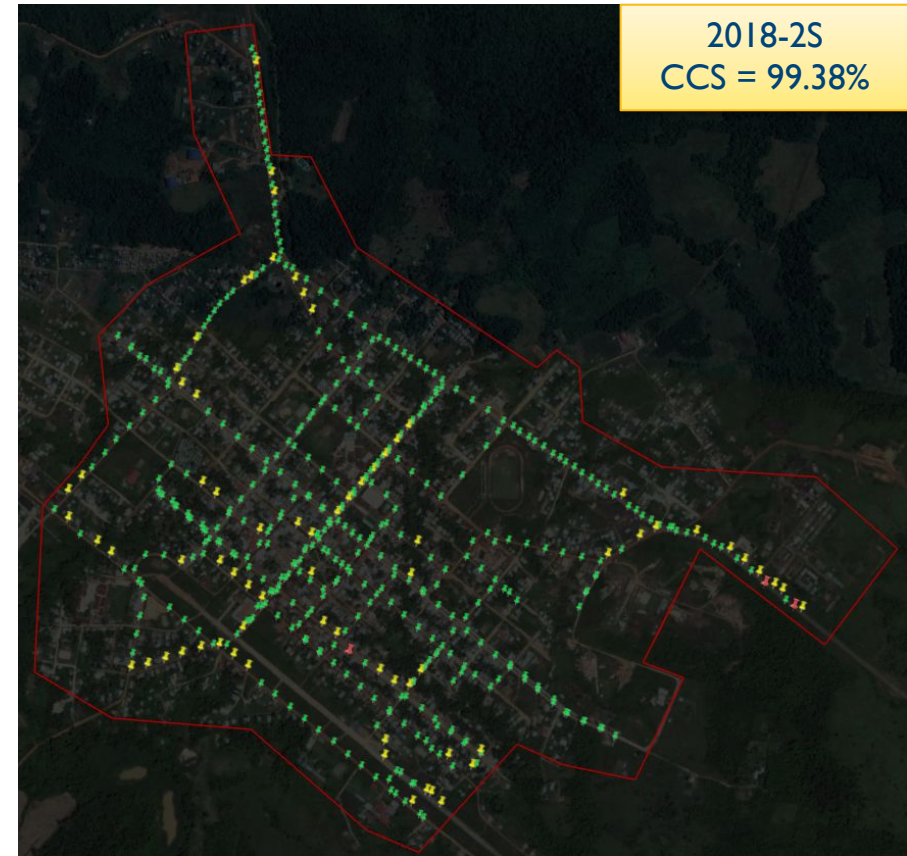
ANTES

Centro Poblado: Iberia

DESPUES

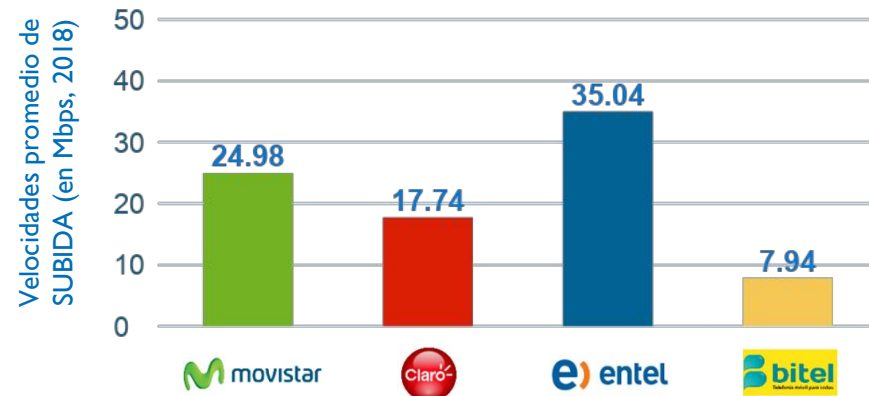
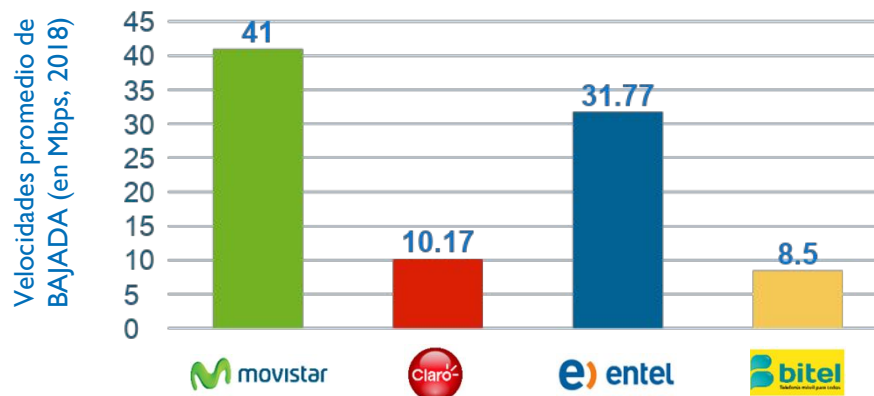
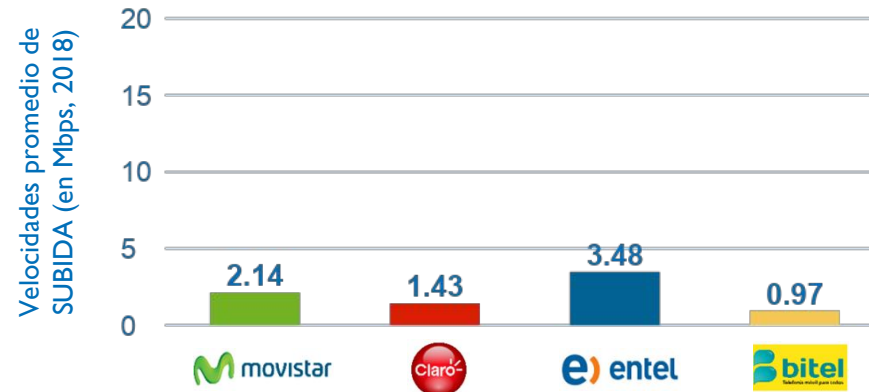
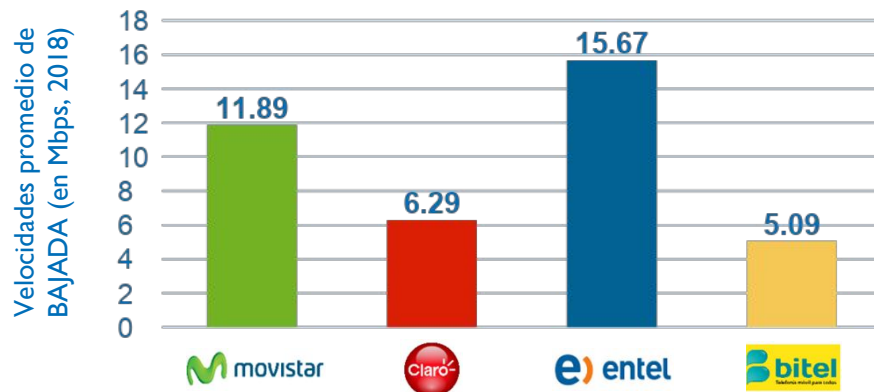


- Muy bueno
- Bueno
- Por mejorar
- Deficiente



Velocidades promedio de Internet móvil en Puerto Maldonado (2018)

Movistar y Entel registran las mayores velocidades promedio en 4G y 3G en Puerto Maldonado



Elaboración: OSIPTEL.

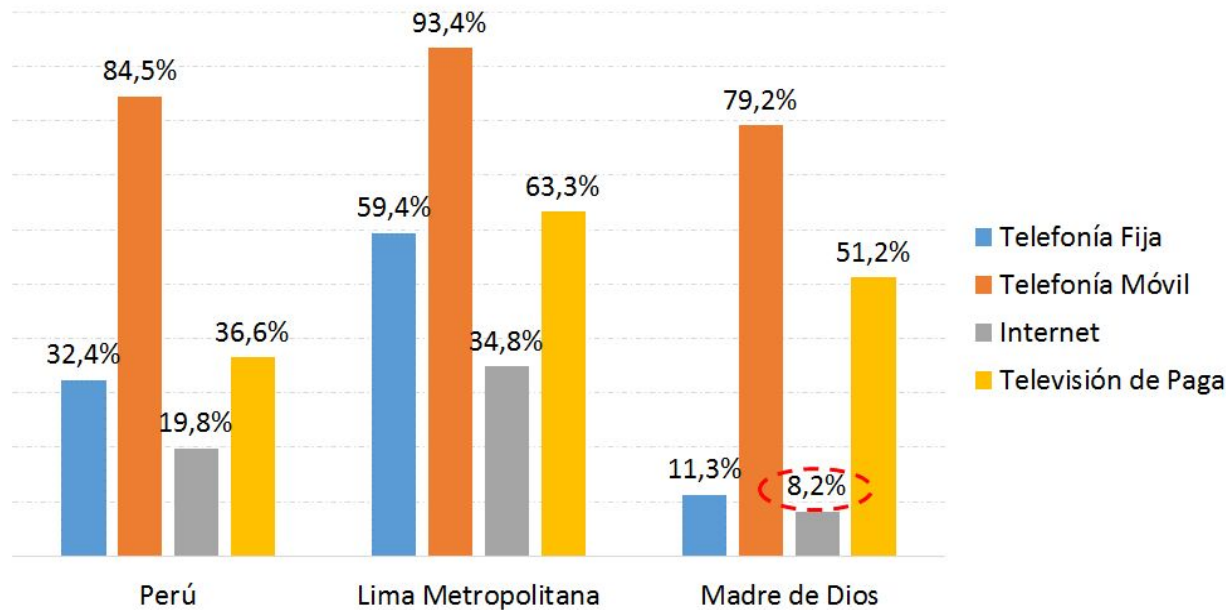


6. Encuesta ERESTEL

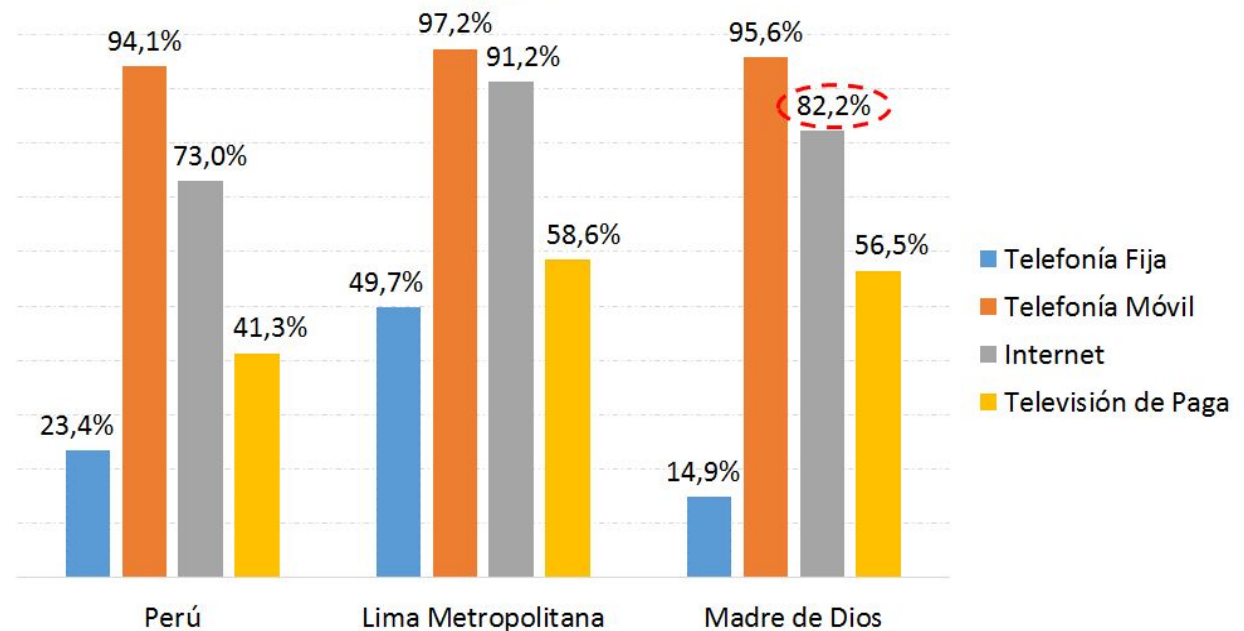


Acceso a los Servicios Públicos de Telecomunicaciones en los Hogares, 2012 y 2018

2012: Acceso a los Servicios Públicos de Telecomunicaciones en los Hogares



2018: Acceso a los Servicios Públicos de Telecomunicaciones en los Hogares



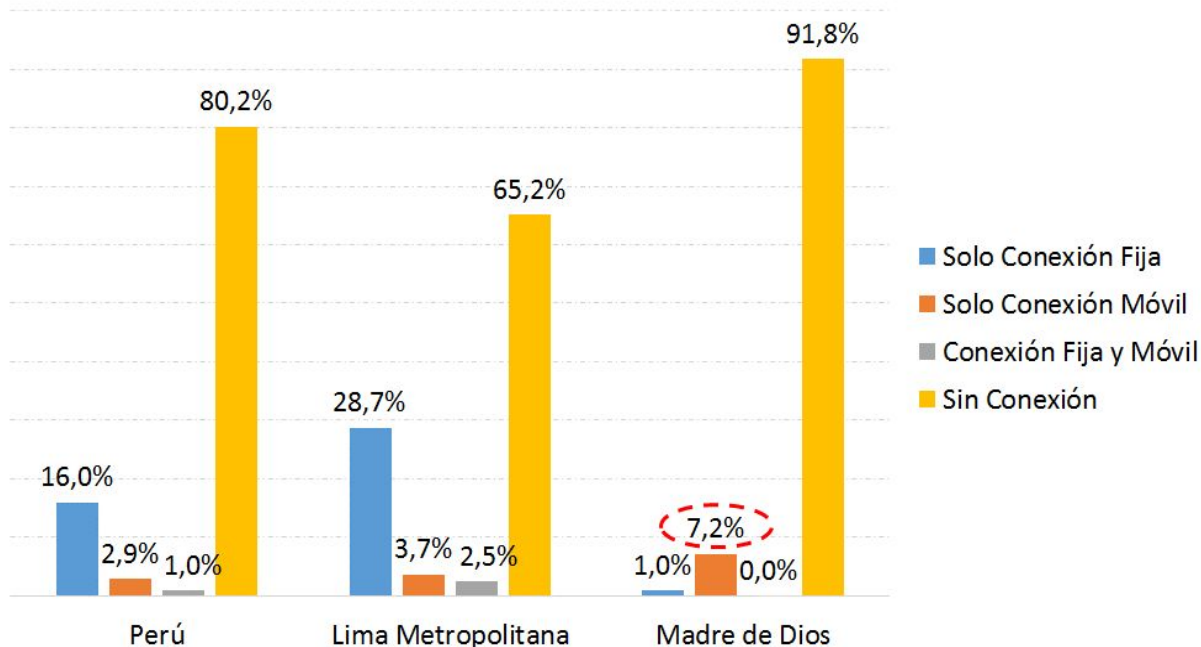
█ Crecimiento del acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones dentro del hogar. Sobre todo del Internet.

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. Algunos niveles de desagregación pueden ser referenciales.
 Fuente: OSIPTEL- Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2012 y 2018.
 Elaboración: GPRC – OSIPTEL.

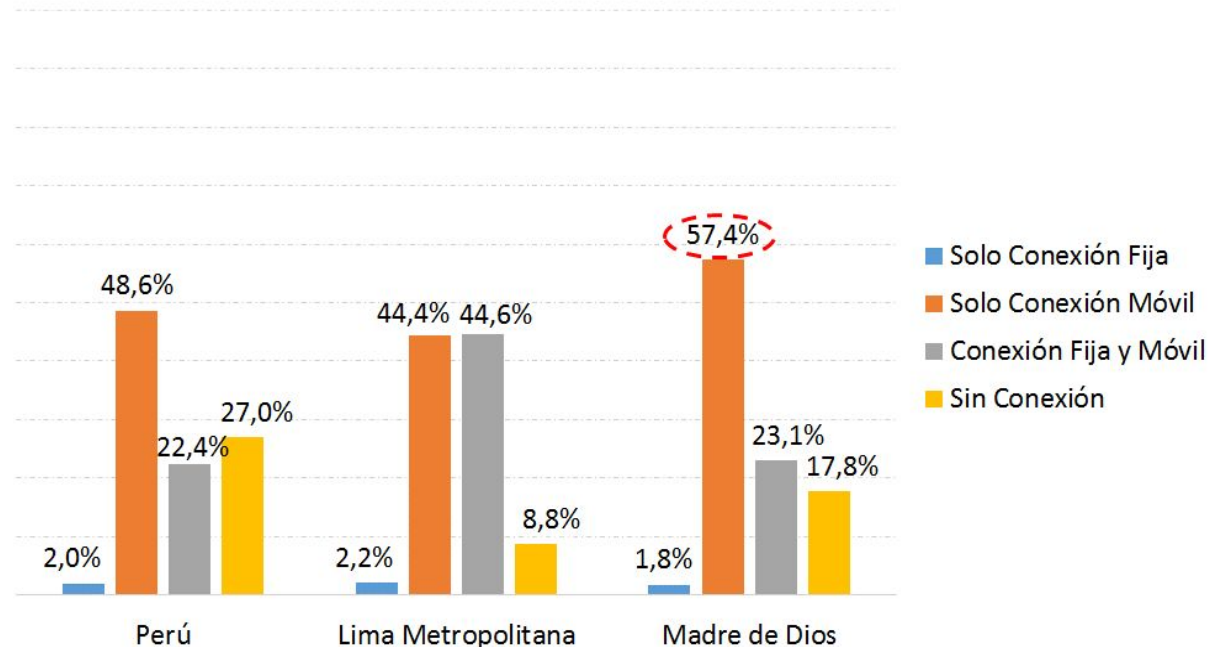


Acceso al Servicio de Internet en los Hogares según Tipo de Conexión, 2012 y 2018

2012: Acceso a Internet en los Hogares según Tipo de Conexión



2018: Acceso a Internet en los Hogares según Tipo de Conexión

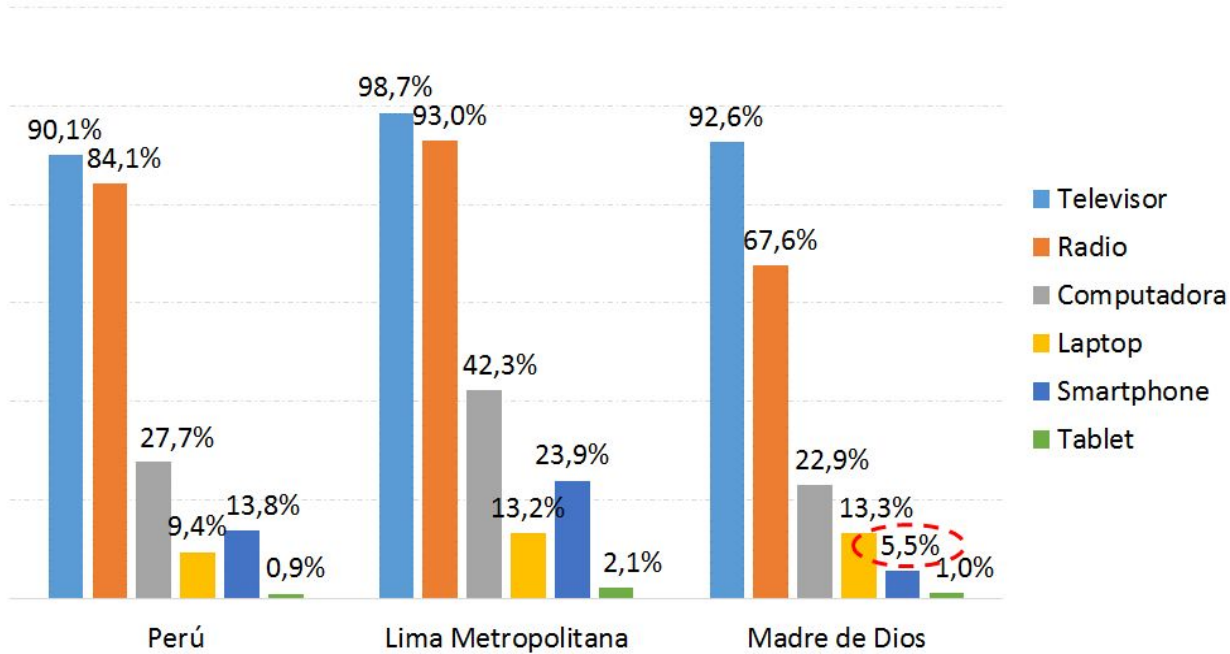


El crecimiento del acceso a Internet es gracias al Internet móvil.

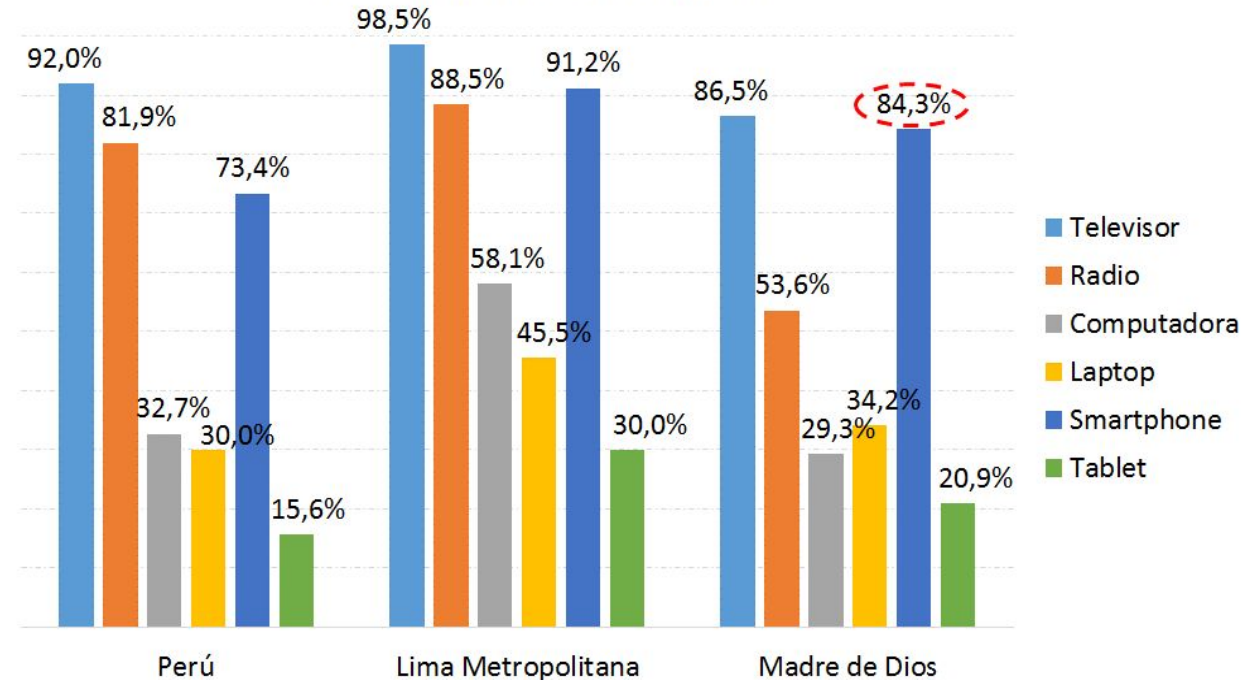


Acceso a Equipos TIC en los Hogares, 2012 y 2018

2012: Acceso a Equipos TIC en los Hogares



2018: Acceso a Equipos TIC en los Hogares



El equipo TIC que ha permitido una mayor conectividad a Internet es el *smartphone*.

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. Algunos niveles de desagregación pueden ser referenciales.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2012 y 2018.

Elaboración: GPRC - OSIPTEL.





Fonoayuda

0-801-121-21

Facebook

 /OsiptelOficial

Twitter

@OSIPTEL