



osiptel .COM

Año-1
Edición N°5
Octubre 2014

BIENVENIDA LA COMPETENCIA

La entrada de más empresas
operadoras dinamizará el sector
de telecomunicaciones. Pág.4

Propuestas para reducir a la mitad, el tiempo
de solución de los reclamos. Págs. 8-9

Las novedades en la portabilidad
numérica . Págs.10-11

- 4 Bienvenida la competencia
- 7 La era de los operadores virtuales
- 8 Los trámites serán más fáciles
- 10 Portabilidad y la liberación del mercado de telefonía
- 12 No se puede detener al mercado
- 14 WiFi

Boletín N°5



Presidente del Consejo Directivo:
Gonzalo Ruiz Díaz.

Gerente de Comunicación Corporativa:
Lenka Zajec Yelusic.

Edición General:
Lenka Zajec Yelusic.

Redacción y Coordinación:
Alberto Limache Ramírez.

Colaboración:
Evelyn Aranda / Anthony Vargas

Diseño - diagramación:
destaco.pe

Más opciones, mejores decisiones

GONZALO RUIZ DÍAZ
Presidente del OSIPTEL



El segundo semestre de este año, trae buenas noticias en materia de competencia. Por un lado, Bitel el cuarto operador móvil inició operaciones con sus primeros planes de telefonía y de datos, previéndose que a mediados de octubre culmine el lanzamiento de su oferta comercial a nivel nacional. Sin duda, esto dinamizará el mercado de la telefonía móvil. Por otro lado, Entel Perú (antes Nextel) anunció el lanzamiento de sus primeros planes 4G, convirtiéndose en un nuevo operador que brinda el servicio de internet móvil de alta velocidad en el mercado peruano.

La competencia entre las empresas beneficia a los usuarios, pues gracias a ello éstos tendrán acceso a una mayor variedad de servicios y proveedores, en condiciones más accesibles. Cuanto más amplio sea el abanico de opciones con que cuenta el usuario, mayor será la probabilidad de adoptar aquella decisión que satisfaga sus expectativas. Por ello, desde julio del presente año, entró en vigencia la portabilidad numérica en el mercado de telefonía fija, permitiendo a los usuarios de estos servicios, cambiar de operador manteniendo su número. Sin duda esto beneficiará a los usuarios pero también a las empresas, en particular a aquellas para las cuales el número telefónico constituye un vehículo indispensable de comunicación con sus clientes y proveedores. Del mismo modo, desde mediados de este año, se ha relanzado la portabilidad móvil, reduciendo los plazos máximos de tramitación de 7 a un día, gracias a la automatización de dicho

procedimiento; a la vez que se ha reducido siete veces el costo de los servicios de la administración de la base de datos de portabilidad para las empresas. Ello se ha visto reflejado en un incremento del número de portaciones del orden del 92%, solo durante el primer mes de vigencia de la norma.

El presente número del Boletín Institucional, describe precisamente este nuevo entorno de mayor competencia que caracterizará el mercado peruano y las medidas que viene impulsando el regulador a fin fortalecer dicho proceso competitivo. Asimismo, se discuten algunas medidas que actualmente se encuentran en discusión como la obligatoriedad de la venta de celulares desbloqueados. ■





Bienvenida la competencia

La mejora de los servicios de telecomunicaciones enfrenta varias dificultades, entre las que destaca las trabas para la ampliación de la infraestructura del sector.

Holdings Inc. de EE.UU. tenía en Nextel del Perú. Como se recuerda, Nextel tuvo una estrategia inicial enfocada en el segmento corporativo, mediante su servicio de radio directa que lo brindaba de manera complementaria a la telefonía móvil convencional (voz más datos).

Entel ya operaba en el Perú mediante la operadora Americatel, que brinda el servicio de telefonía fija (en algunos distritos y en segmentos corporativos) y de larga distancia. Americatel anunció que planea invertir US\$ 90 millones en la ampliación de su "data center" en el Perú, desde donde realiza el servicio de Cloud Computing (espacio en la nube para empresas y oficinas).

El grupo Entel, a través de Americatel, ganó los bloques disponibles en las bandas 1710-2110 Mhz, lo que le permitirá brindar el servicio de Internet de alta velocidad LTE (4G). Por esta operación, la empresa chilena se comprometió a invertir US\$ 400 millones en los próximos 10 años.

Con ello, voceros relacionados a estas empresas evalúan la integración de Entel Perú y Americatel. "Venimos trabajando al respecto. Lo que las sinergias buscan es ofrecer al cliente, de manera conjunta, una sola alternativa como operador de telecomunicaciones" afirmó Nino Boggio, gerente legal, regulatorio y de relaciones institucionales de Entel Perú.

El mercado espera que esta empresa ofrezca servicios empaquetados para empresas y hogares: líneas fijas y acceso a Internet, llamadas internacionales y almacenamiento de datos, aprovechando que están identificados los segmentos importantes de demanda, los mismos que seguramente seguirán apareciendo en los próximos años al ritmo de los cambios tecnológicos.

Tales dificultades podrían afectar el atractivo de dirigir inversiones hacia el mercado peruano de telecomunicaciones.

Pero eso está cambiando. El lanzamiento y los planes de expansión de Entel Perú (antes Nextel), y la entrada del nuevo operador Bitel están perfilando un nuevo escenario que deberá impulsar la competencia en el sector.

Desde el sur

La matriz chilena de Entel Perú pagó US\$ 400 millones por el 100% de las acciones que NII

¿En qué segmento podríamos ver la oferta de Entel? Uno podría ser el de teléfonos móviles inteligentes, que no supera el 24% del total. Estas nuevas inversiones y el reciente relanzamiento

del mecanismo de portabilidad móvil, deben generar espacios para los operadores que busquen acercarse con opciones asequibles para esos sectores. ■

Llegó Bitel

La empresa vietnamita Viettel se lanzó al mercado peruano con el nombre Bitel, y comenzó a ofrecer sus servicios de telefonía móvil y OSIPTEL supervisó el cumplimiento de sus primeras 15 mil líneas operativas, según lo indicado en el contrato de concesión firmado por esta empresa y el Estado peruano.

Esta empresa acaba de anunciar que proyecta contar con 500 mil usuarios al cierre del 2014. "Actualmente contamos con 100 mil clientes", comentó Erick Navarrete, sub gerente de Bitel a la prensa nacional.

Bitel operará en 51 Mhz entregados por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, ganados en dos concursos públicos



realizados en enero del 2011 y en agosto del 2012. En total, la empresa vietnamita pagó US\$ 21.3 millones y se ha comprometido a invertir US\$ 53.7 millones para brindar Internet a 4,045 colegios públicos y 48 distritos rurales.

Actualmente la empresa cuenta con 60 tiendas y centros de atención al cliente en todo el país, en Lima hay tres, ubicados en los distritos de Villa El Salvador, Villa María del Triunfo y Surco.

Bitel ofrece planes postpago, prepago y control; y más de una docena de equipos de gama media -que llevan su propia marca- con precios que van desde los S/.45 hasta los S/.145.

La estrategia de la empresa se ha enfocado en precios competitivos.

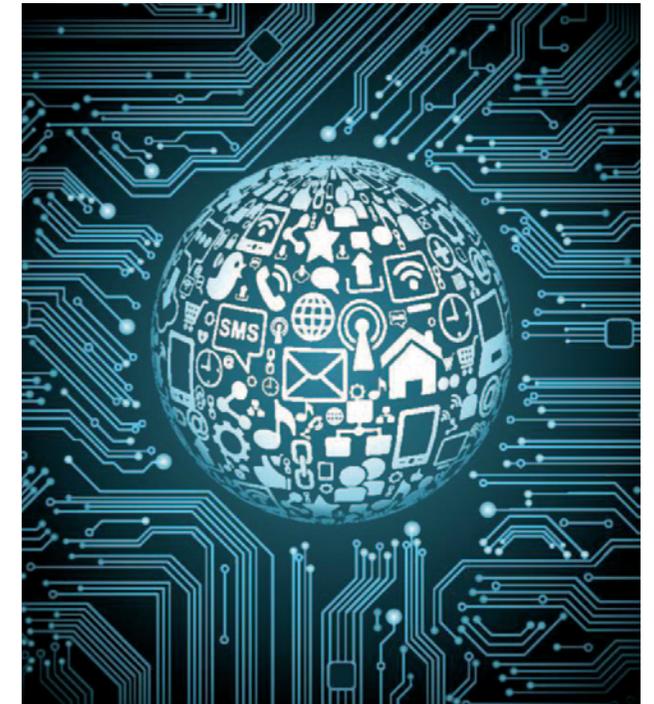
Esta es solo una muestra de lo que se viene. La competencia recién está comenzando. ■

La era de los operadores virtuales El modelo apunta a una gran competencia sobre las redes e infraestructuras

En setiembre del 2013, el Poder Ejecutivo promulgó la Ley de Fortalecimiento de la Competencia en el Mercado de Telefonía Móvil (Ley No30083), que entre otros puntos, crea la figura del Operador Móvil Virtual (OMV). Este nuevo tipo de empresa operadora participará en el mercado de telecomunicaciones utilizando las redes desplegadas por las empresas operadoras del servicio público móvil que operan en el Perú, las mismas que están obligadas a brindar acceso a sus redes.

La experiencia internacional demuestra que los OMV suelen enfocarse en segmentos específicos del mercado, adecuándose a las demandas de usuarios con determinadas características, tales como estudiantes, "milenials" y adultos mayores, entre otros. En el Perú, aunque el reglamento de esta norma aún se encuentra en elaboración, ya se han difundido diversas señales de algunas empresas que muestran interés de operar en el país. Falabella y Virgin Mobile han expresado su disposición a ingresar al mercado peruano mediante este sistema, en cuanto esté definido el referido marco normativo. Virgin Mobile es la que más interés ha mostrado: "Seremos una opción más, como Viettel y Nextel", explicó Phillip R. Wallance, presidente de Virgin Mobile Latin America a un diario de circulación local.

Asimismo, esperan replicar la misma estrategia usada en México, Brasil y Colombia: productos prepago



no masivos enfocados a un público joven. Estas son solo una muestra de lo que se viene. La competencia, en ese sentido, recién está empezando. Las estrategias que desplieguen los OMV sobre los nichos del mercado de telecomunicaciones darán un interesante impulso a la competencia, y permitirán que los usuarios tengan más opciones para elegir. ■

Los trámites serán más simples

La propuesta de reducción de tiempos de solución de reclamos de usuarios

El crecimiento del mercado de telecomunicaciones se ha expresado en variables tales como la mayor cantidad de usuarios, el volumen de llamadas, tráfico en minutos y la variedad de planes y servicios. En la calidad de atención, el indicador relevante es la rapidez en atender los reclamos de los usuarios.



Considerando esta premisa, las operadoras de telecomunicaciones deberán ajustar sus procesos de atención al usuario. Y aunque la calidad de la atención va adquiriendo mayor relevancia en la estrategia de las empresas para fidelizar a sus clientes, todavía necesita ser reforzada por la supervisión especializada y difusión de los derechos de los usuarios por parte del OSIPTEL.

Esa es una de las razones que motivaron al regulador a lanzar una propuesta para modificar el Reglamento de Reclamos de Usuarios. Su principal objetivo es que la atención se realice de manera más eficiente.

“La propuesta del ente regulador busca simplificar el trámite de los reclamos, incrementar la

eficiencia en estas gestiones y fortalecer el derecho de los usuarios”, explica Gonzalo Ruiz Díaz, presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL.

Más rápido

La principal propuesta de esta iniciativa es la reducción del tiempo que un usuario espera para que se solucionen sus reclamos de telefonía fija, móvil, Internet y televisión pagada (en Primera Instancia) y las apelaciones y quejas (en Segunda Instancia).

La iniciativa permitirá que el tiempo de espera para resolver reclamos ante la empresa operadora se reduzca de 74 a 26 días. Asimismo, el tiempo de espera para resolver las apelaciones y quejas ante el Tribunal del OSIPTEL bajará de 50 a 35 días.

Asimismo, el OSIPTEL establecerá una herramienta en línea para que los usuarios puedan verificar el estado de sus reclamos y apelaciones, la misma que se llamará Expediente Virtual. “Los usuarios podrán acceder al Expediente Virtual, desde el portal de las empresas operadoras o desde la página web del OSIPTEL”, explicó Ruiz.

Facilidades

Se aumentará el plazo, de dos meses a dos años, para reclamar en los casos que los usuarios no estén de acuerdo con la facturación y el cobro de los servicios brindados por las empresas operadoras.

La iniciativa del regulador promueve además la solución anticipada y conciliadora de los problemas derivados por los servicios prestados, sin necesidad de iniciar un procedimiento formal de reclamo. Similar tratamiento tendrán

Las cifras al primer trimestre

El primer semestre del 2014 se registraron **276,106** reclamos en Primera Instancia (efectuados por los usuarios ante las empresas operadoras), informó el OSIPTEL. El principal motivo de reclamo en ese período fue la facturación (**221 mil**) y el cobro de los servicios (**19 mil**).

A finales del tercer trimestre del 2014, el OSIPTEL registró **14,245** recursos de apelación a resoluciones de Primera Instancia.

Asimismo, se atendieron **7,422** quejas y alrededor de **43 mil** reclamos fueron considerados improcedentes por las empresas operadoras.



las apelaciones de los usuarios que no estén de acuerdo con las resoluciones en Primera Instancia.

El ente regulador continuará recibiendo comentarios sobre ese proyecto. ■

Portabilidad y liberación del mercado de telefonía

El 2014 será conocido como el año en el que se consolidó la libertad de decisión de los usuarios de las telecomunicaciones en el Perú. El OSIPTEL decidió darle un impulso a la portabilidad numérica, y generó condiciones para consolidarla como la herramienta que permite que los usuarios sean dueños de su número telefónico y por tanto puedan trasladarlo a la operadora que elijan.

Las nuevas condiciones han tenido amplia difusión durante los últimos dos meses: se relanzó la portabilidad en telefonía móvil, que tiene más de cuatro años de vigencia y por medio de la cual más de un cuarto de millón de líneas han cambiado de operador (según cifras a agosto último); y se abrió tal mecanismo a la telefonía fija, que cuenta con 2.4 millones de líneas alámbricas y 663 mil inalámbricas.



Móvil

El 16 de julio se inició la vigencia de la normativa que permite el traslado de una operadora móvil a otra en 24 horas. La anterior norma determinaba que una línea se podía portar luego de una semana de trámite. Bajo la nueva disposición, el traslado solo puede ser objetado si el abonado que solicita la portabilidad tiene el servicio suspendido, posee una deuda vencida sobre el último recibo, o si el número que se desea portar fue dado de baja hace más de 30 días calendario.

La información disponible detalla que entre el 16 de julio y el 30 de setiembre último se registraron 26,043 portaciones. El ritmo de

portaciones en telefonía móvil bajo el nuevo esquema es de 338 por día; es decir, 113% mayor al promedio antes de la entrada en vigencia del nuevo sistema de portabilidad.

Según el OSIPTEL, la empresa operadora América Móvil (Claro) ganó 10,172 líneas a su favor, seguida por Movistar (7,993) y Nextel del Perú (7,291). En tanto, Bitel (que inició operaciones en agosto) ganó 587 líneas.

“Los primeros resultados del relanzamiento de la portabilidad móvil han sido auspiciosos, y esperamos que el ritmo se mantenga en los próximos meses”, afirmó Gonzalo Ruiz Díaz, presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL.

Estas cifras demuestran el interés de los usuarios por la portabilidad numérica. ■



Fija

Desde el 26 de julio se inició la vigencia de la portabilidad de la telefonía fija. Las condiciones para ejercer este derecho son diferentes que en telefonía móvil, dado que su ejecución dependerá de las facilidades técnicas de la empresa operadora elegida por el usuario.

Por tanto, su procedimiento demorará el tiempo de instalación de la nueva línea fija. Las cifras para esta iniciativa son auspiciosas. Al 31 de agosto, 191 usuarios optaron por cambiar

de empresa operadora, sin haber iniciado la campaña de difusión programada.

Al 15 de octubre, 4,343 usuarios optaron por cambiar de empresa operadora. Bajo la alternativa de la portabilidad, América Móvil (Claro) captó 2,756 nuevos usuarios, mientras que Optical Networks ganó 1,120 abonados.

“Con la portabilidad en telefonía fija la competencia se dinamizará en ese segmento del mercado de telecomunicaciones del Perú”, explicó Gonzalo Ruiz Díaz, presidente del ente regulador. ■

No se puede detener al mercado

El mercado necesita que los organismos reguladores establezcan mecanismos que equilibren o compensen las asimetrías que se producen dentro de él y que impulsen la competencia.

Esa es la idea detrás de la prohibición de bloquear los terminales móviles que busca fomentar la competencia en el mercado. El gerente de Políticas Regulatorias y Competencia del OSIPTEL, Sergio Cifuentes, comenta como esta iniciativa empodera al usuario.

Pregunta: Los operadores de servicios móviles aseguran que los precios de los equipos que venden subirán si es que se les obliga a venderlos desbloqueados.

Respuesta: Nadie puede asegurar que van a subir. Esa es una situación hipotética que no se sostendrá en el tiempo. Esa es la ruta que está tomando el mercado, y querer detenerlo con un alza de los precios de un 50% por ejemplo, y tratar de revertir la decisión, sería como intentar detener una ola con una mano. Es imposible.

P: Los operadores aseguran que en Colombia se han encarecido los equipos por haber tomado medidas semejantes. ¿Por qué piensa que eso no va a pasar aquí?

R: En realidad, hay una inexactitud aquí. El bloqueo de equipos se ha prohibido en Colombia y en Chile en el 2012 y no hubo un alza de los precios. De hecho, sucedió lo contrario. En el caso particular de Colombia, lo que está elevando los precios es la prohibición de suscribir planes de permanencia y financiamiento de los equipos por plazos determinados fijos. No es el caso del Perú.

P: Como si todos fueran prepagos desbloqueados.

R: Así es.

P: Pero, ¿eso no pone en desventaja a las operadoras? Es decir, me puedo comprar un teléfono con un operador a un precio determinado por un contrato a 18 meses y luego me voy con otro operador y no termino de pagar.

R: No, si un usuario hace eso no podrá llevar el equipo a otra empresa y activarlo hasta que cancele la deuda. Pero aquí quiero hacer una precisión. En el Perú, casi el 85% de los teléfonos móviles que se venden son prepago, así que estamos hablando solamente del hipotético caso del 15%.

P: Pero hay un detalle, los precios de los equipos varían si es que son o no prepago y si se adquieren con contratos de 12 o 18 meses. Es decir, no es lo mismo.

R: Se supone que el precio de un equipo en

plan prepago es el precio del mercado y que los equipos en planes pospago tienen un subsidio y reciben un financiamiento, y por lo tanto, son más baratos. Además, los operadores ofrecen los equipos a precios muy por encima del que

se supone es el precio del mercado (prepago) si están desbloqueados. Cuando uno se quiere salir del contrato pospago, el operador le cobra al cliente que se va este último precio, que se fija de una manera completamente arbitraria.



Sergio Cifuentes,
gerente de Políticas Regulatorias y
Competencia del OSIPTEL

Oferta y demanda

P: ¿Podemos esperar que a razón de esta medida, incremente la oferta de equipos?

R: Eso es muy difícil de predecir. Lo que queremos es empoderar a los usuarios frente a las operadoras que con el bloqueo y los contratos que en la práctica incluían una penalidad, tenían todas las ventajas. Estamos equilibrando un poco esa asimetría.

P: Pero por ejemplo, Samsung no puede vender sus equipos en el Perú sino es a través de las operadoras...

R: Las operadoras hacen compras regionales

con las que es muy difícil competir si eres un retailer como Saga o Ripley o incluso si Samsung pone su tienda. Hay una ventaja de las operadoras frente a cualquiera que quiera traer equipos. Pero con el incremento de la penetración del servicio de telefonía móvil y con el cambio que se está produciendo, el negocio ahora será la venta de datos. Los teléfonos inteligentes de gama media y baja ganarán terreno. Al igual que operadores como Bitel (que hace sus propios equipos).

WIFI

- Habrá 252 millones de dispositivos móviles en el 2017.
- En los próximos 5 años, el 70% de uso de redes llevará contenidos audiovisuales.
- Existen mil millones de sitios web registrados en todo el mundo. Solo 178 millones están en uso.
- La importación de celulares se incrementó en 22% entre enero y julio del 2014
- De cada 10 empresas, 7 planean incorporar tablets para labores corporativas.
- Entre setiembre del 2013 y agosto del 2014, el OSIPTEL atendió 102,220 consultas de usuarios de telecomunicaciones.
- El 32% de las orientaciones efectuadas durante agosto corresponden al servicio de Telefonía Fija y el 30% al de Telefonía Móvil.

+ DATOS



EN PERÚ Por cada laptop vendida se venden una tableta y dos smartphones.



Entre agosto del 2013 y julio del 2014, el OSIPTEL realizó 892,702 orientaciones en todo el país.



MUNDIAL BRASIL 2014 Se vendió un celular cada 2 minutos y un televisor cada 5 minutos.



108 MILLONES 105 MIL Es la cantidad de líneas de telefonía móvil activas que hay en los países de la Comunidad Andina.



200 MILLONES Es el número de usuarios activos al mes en Instagram.

Actividades del OSIPTEL



Gonzalo Ruiz Díaz, presidente del OSIPTEL; José Gallardo Ku, Ministro de Transportes y Comunicaciones; y Daniel Carletti, Secretario Técnico de Regulatel, clausuraron el II Seminario Internacional sobre Protección de los Derechos de Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones que tuvo como sede Lima.



Pablo Zúñiga, representante de la OEA, y Gonzalo Ruiz, presidente del OSIPTEL, exponen en el evento Perspectivas del Perú en la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL) y su integración con la organización de Estados Americanos (OE), desarrollado en las instalaciones del Hotel Westin en Lima.



Gonzalo Ruiz Díaz y Jorge Apoloni, presidente y gerente general del OSIPTEL, respectivamente, inauguran la Sede de San Isidro del ente regulador.

NO TE COMPLIQUES CUANDO CAMBIES DE EMPRESA OPERADORA

AHORA PORTABILIDAD NUMÉRICA
PARA TELÉFONOS FIJOS

¡ PÍDELA SIN PAPELEO, RÁPIDO Y GRATIS !

LOS RAMIREZ
CAMBIAMOS DE NÚMERO
FIJO. 267-8030

www.osiptel.gob.pe