



osiptel .COM

Año-2
Edición N°8
Abril 2015

Reto de alta velocidad

Mejorar el internet de calidad, abaratar los costos y brindar el servicio a más peruanos son los ejes del despliegue de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica. **Pág.8**

MAYOR INFORMACIÓN, MEJOR SERVICIO. El OSIPTEL presentó el Decálogo del Usuario durante las celebraciones por el Día Mundial del Consumidor. **Pág.4**

PLATAFORMA DE DEBATES. Mobile World Congress 2015 sirvió para medir fuerzas entre las empresas operadoras y las compañías de negocios sobre la Internet. **Pág.12**

ÍNDICE

BOLETÍN 8 -2015

- 4 Mayor información, mejor servicio
- 6 Se fortalece la difusión en provincias
- 8 Reto de Alta Velocidad
- 12 Una plataforma de debates
- 14 Wi Fi & + Datos

Boletín
N°8



Presidente del Consejo Directivo:
Gonzalo Ruiz Díaz

Gerente de Comunicación Corporativa:
Lenka Zajec Yelusic

Edición General:
Lenka Zajec Yelusic

Coordinación:
Richard Abecasis

Colaboración:
Alberto Limache - Anthony Vargas

Diseño - diagramación:
destaco.pe

Autopistas de Información



Existe un consenso cada vez mayor en que para integrar el país no solo basta con la construcción de infraestructura física de transporte, sino que se deben potenciar los medios de comunicación con ayuda de moderna tecnología para que lleguen a los lugares más alejados del país información útil sobre los mercados y un mejor acceso a servicios básicos como educación y medicina a distancia. Las redes de fibra óptica son hoy las autopistas de información que permitirán atender estas necesidades y muchas otras de los peruanos que viven en las zonas rurales. En los últimos meses, el Perú ha dado pasos importantes en este terreno.

Así, el pasado 5 de marzo se adjudicaron cuatro importantes proyectos denominados "Instalación de Banda Ancha para la Conectividad Integral y Desarrollo Social", ubicados en Apurímac, Ayacucho, Huancavelica y Lambayeque. Estos proyectos, que fueron concedidos por concurso a las empresas Telefónica y Gilat to Home, forman parte de 21 proyectos regionales que complementan la Red Dorsal de Fibra Óptica, cuyo despliegue y operación se encuentra a cargo del Consorcio Azteca-Tendai. Se tiene previsto que durante el segundo semestre de este año se licite un paquete de cuatro proyectos adicionales y llegar al 2017 con todos los proyectos regionales adjudicados. En el camino se podrán ir apreciando los logros parciales de

estos proyectos. Así, por ejemplo, para fines de marzo se ha anunciado la primera entrega del Proyecto de la Red Dorsal en la Región Huancavelica.

OSIPTEL viene acompañando todo este proceso, definiendo las regulaciones que este requiere, como por ejemplo la definición de las tarifas de transporte y acceso asociadas a las redes regionales. Asimismo, en el transcurso del presente año, en cumplimiento de lo establecido por La Ley de Banda Ancha, el OSIPTEL deberá definir las reglas de neutralidad a partir de las cuales se definirán entre otros aspectos las obligaciones del operador de dicha Red. El reto es lograr que la inversión y competencia contribuyan a desarrollar nuestro mercado de banda ancha, para que este se masifique y llegue en condiciones de calidad y precio razonables a todos los peruanos. ■

GONZALO RUIZ DÍAZ
Presidente del OSIPTEL





Las familias gozaron de un fin de semana diferente y se informaron sobre los derechos y nuevas medidas adoptadas por el OSIPTEL para promover la competencia.



Unas siete mil personas recibieron orientación en la Feria del Usuario que organizó el OSIPTEL en el Parque de la Exposición entre el 15 y el 16 de marzo, por el Día Mundial del Consumidor.

Mayor información, mejor servicio

El OSIPTEL compartió el Decálogo del Usuario informando durante la jornada de orientación en la Feria del Usuario, organizada por el Día Mundial del Consumidor el 15 y 16 de marzo.



El presidente del organismo regulador, Gonzalo Ruiz Díaz, explicó a diversos medios de comunicación la información necesaria que deben conocer los usuarios de los servicios de telecomunicaciones antes de presentar un reclamo.



Los principales reclamos de los usuarios tienen que ver con temas vinculados con la facturación de los servicios de telecomunicación. En algunos casos se trata del cobro de una tarifa distinta a la contratada o llamadas "fantasmas" que no han realizado.



Los niños compartieron momentos agradables en la Feria del Usuario. Ellos aprendieron de manera didáctica e interactiva la importancia de las telecomunicaciones en la vida cotidiana.



Durante las dos jornadas de orientación y educación dirigidas a las familias y los niños, se realizaron actividades de teatro, espectáculos de títeres, dibujo y ruleta de la fortuna para informar a los usuarios, pequeños y adultos.

En el Día Mundial del Consumidor, el presidente del organismo regulador, Gonzalo Ruiz Díaz, anunció que el mercado de telefonía móvil sigue en aumento y, al cierre del 2014, representa 31 millones 860 mil líneas de celulares activos, es decir, que la densidad llegó a 107 líneas por cada 100 peruanos.

El resultado, agregó, genera un mayor reto en el trabajo de información, orientación y difusión que los usuarios deben tener presente al contratar un servicio de telecomunicaciones. Por ello, el OSIPTEL presentó el Decálogo del Usuario con los 10 derechos fundamentales.

"La cultura de los derechos de los usuarios se debe inculcar a los más pequeños a través de una serie de actividades didácticas", explicó el presidente del regulador al referirse a las siete mil personas (la mayoría familias y niños) que participaron en la Feria del Usuario en el Parque de la Exposición.

En el evento se instalaron varios módulos informativos sobre los pasos que debe seguir un usuario para realizar un reclamo, cómo hacer uso de su derecho a la Portabilidad Numérica que ahora se realiza en 24 horas, cómo se hace el desbloqueo de celulares y cuáles son los derechos de los usuarios con discapacidad. ■

Se fortalece la difusión en provincias

La campaña por el Día Mundial del Consumidor llegó también a diversas ciudades del país.

“Un usuario no puede reclamar por derechos que no conoce”, así de claro es el mensaje del OSIPTEL que hace eco Humberto Sheput, Gerente de Protección y Servicio al Usuario, en la campaña de difusión por el Día Mundial del Consumidor.

El Decálogo del Usuario que lanzó OSIPTEL apunta a una adecuada y oportuna orientación a los usuarios, para que puedan realizar un reclamo.

El presidente de la Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios (Aspec), Crisólogo Cáceres, coincide en que el Día Mundial del Consumidor sirve para recordarles a los usuarios que tienen derechos y que deberían preocuparse más por conocerlos y hacerlos valer.

Sobre este tema, en provincias sobre todo, “hay un reto pendiente y mucho camino por recorrer para las asociaciones de consumidores que tratan de compartir toda la información posible”, dijo.

Por su lado, Hjalmar Marangunich, representante del Consejo de Usuarios Región Centro del OSIPTEL, comentó que el derecho a la información es fundamental y existe mayor interés de los consumidores por conocer más detalles sobre las tarifas, los servicios y la calidad del mismo.

“En el Callao hemos participado con diversas actividades o iniciativas del OSIPTEL y el Indecopi para brindar información a los usuarios. Cada asociación ha desarrollado diferentes actividades: lo importante es fortalecer el trabajo de difusión”, precisó.

Asimismo, Elías Revollar, representante del Consejo de Usuarios Región Sur, dijo que la celebración permite recordar que todos formamos parte de un sistema global en el cual somos consumidores de bienes y servicios y que es virtud de nosotros que la calidad de los mismos sea la más óptima.

“Muchas veces desconocemos los detalles de lo que se nos brinda y por ello cometemos errores”, anotó Revollar, tras comentar las actividades de difusión realizadas en la Plaza de Armas de Moquegua (OEFA, Indecopi, Osinergmin y OSIPTEL) y en la ciudad de Ilo. ■

15

días será el plazo máximo para que las empresas operadoras puedan responder ante un reclamo. El plazo actual es de 30 días.

569 mil

mil reclamos recibieron las empresas de telefonía fija y móvil, cable e internet en el 2014.

262 mil

reclamos se resolvieron a favor de los usuarios; es el 46% de las quejas recibidas en 2014.

30 mil

reclamos fueron apelados en segunda instancia ante el Tribunal de Usuarios del Osiptel.

44.8%

de los reclamos registrados el año pasado fueron contra empresas de telefonía móvil. El 10% corresponde a la telefonía.

RECUERDE:

Antes de formular un reclamo puede recibir asesoría del OSIPTEL llamando al Fonoayuda 0801-12121.

75.5%

de los problemas son por problemas con la facturación a los usuarios.

¿Eres usuario de los servicios de Telefonía Fija o Móvil, TV por Cable o Internet? CONOCE TUS DERECHOS

¿Como reclamar?



DERECHOS QUE TODO USUARIO DEBE CONOCER

- 1 Solicitar información clara, oportuna, detallada y actualizada.
- 2 Recibir un servicio de calidad.
- 3 Recibir el contrato del servicio que suscribe, ya sea de telefonía fija o móvil, Tv por cable o Internet.
- 4 Pagar solo por los servicios que han sido contratados y expresamente aceptados.
- 5 Exigir una copia del código de reclamo.
- 6 Dejar de pagar el monto que es materia de reclamo en una factura.
- 7 Requerir el detalle de las llamadas entrantes.
- 8 Cambiar de empresa de telefonía y mantener el número.
- 9 Suspender temporalmente el servicio por un mínimo de 15 días y un máximo de 2 meses.
- 10 Dar por terminado el contrato del servicio sin condiciones o pago alguno, salvo que se haya pactado un período mínimo de permanencia.



Reto de alta velocidad

Mejorar el internet de calidad, abaratar los costos y brindar el servicio a más peruanos son los ejes del despliegue de la red de Fibra Óptica que busca ampliar el Gobierno y el sector privado.

El internet se ha convertido en una herramienta básica que puede contribuir sustancialmente en el desarrollo de la economía, educación, salud, de ahí el esfuerzo del Estado para promover su masificación y descentralización con el despliegue de la Fibra Óptica, porque asegura un internet más rápido y más barato que facilita la comunicación dentro y fuera del país.

La masificación se inició en 1995, luego de la apertura del

mercado de las telecomunicaciones, Telefónica del Perú comenzó su tendido entre Juliaca-Puno-Desaguadero, para finalmente dar salida a Bolivia por Lurín. Luego de 20 años, la empresa calcula que ha contribuido con la construcción de una red de transporte de más de 10,000 km de fibra a nivel nacional.

En 1998, las nuevas empresas operadoras que incursionaron en el mercado para competir con Telefónica comenzaron sus tendidos de fibra óptica por la costa desde Tacna a Tumbes, lo que permitió llegar a la región Lima, lograr la salida internacional por cable submarino, y continuar su penetración hacia el centro del país.

La empresa ATT (Firstcom Perú, Telmex y actual empresa América Móvil Perú S.A.C. - CLARO) iniciaron en el 2001 el despliegue de fibra óptica y hasta la fecha tienen un tendido de 15,047 km. Mientras Viettel inició en julio del 2014 sus operaciones comerciales de telefonía móvil en el Perú, aunque viene desplegando su red de fibra óptica desde



el 2011 (año de la adjudicación) para brindar conexión a Internet a los colegios públicos. Según la empresa, hasta la fecha tiene 15,000 km de fibra óptica en todo el país.

SALTO TECNOLÓGICO

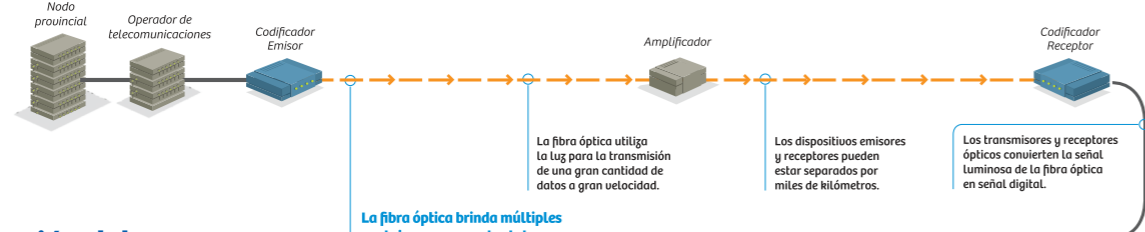
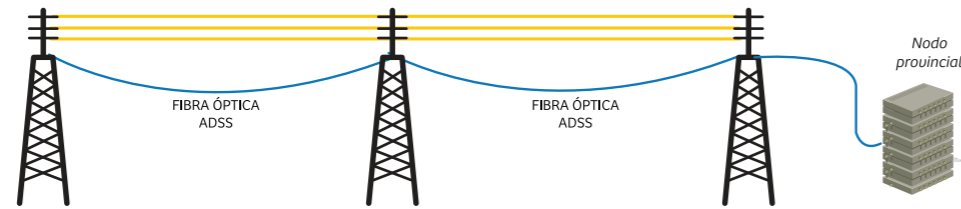
Al esfuerzo privado se suma el aporte del Gobierno central de intentar ampliar en 45,216 kilómetros la red de fibra óptica a

través de dos proyectos: la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica (RDNFO) y los Proyectos Regionales de Redes de Banda Ancha, que permitirán masificar el internet de alta calidad a 180 capitales de provincias de un total de 196 en todo el país.

El proyecto de la Red Dorsal Nacional representaría el mayor salto tecnológico en la infraestructura de las telecomunicaciones al proyectar el despliegue de 13,500 kilómetros de fibra óptica

Esquema técnico de la concesión [Infraestructura a cargo de concesionario]

El despliegue de la fibra óptica se realizará utilizando las torres de alta y media tensión de las empresas de distribución de electricidad.

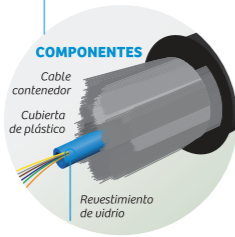


La fibra óptica utiliza la luz para la transmisión de una gran cantidad de datos a gran velocidad.

Los dispositivos emisores y receptores pueden estar separados por miles de kilómetros.

Los transmisores y receptores ópticos convierten la señal luminosa de la fibra óptica en señal digital.

La fibra óptica brinda múltiples ventajas en su uso, desde la transferencia de datos para la información y el ocio hasta la tecnología médica.



El grosor del cable de fibra, puede ser hasta 10 veces más delgado que un cabello humano.

USOS DOMÉSTICOS

- Señal de internet
- Línea telefónica
- Señal de TV

USOS INDUSTRIALES Y COMERCIALES

- Salud: La fibra óptica posibilitó la creación del endoscopio, el cual permite explorar el interior del cuerpo y realizar diagnósticos más precisos.
- Comunicaciones: aumenta la velocidad y calidad de las llamadas telefónicas además de la transmisión de datos en Internet y demás conexiones.
- Industria: facilita la iluminación y reconocimiento de zonas de difícil acceso como turbinas o zonas oscuras.
- Se usa mucho en la iluminación de las edificaciones para un menor consumo de energía, contribuyendo al cuidado del medio ambiente.

Fuente: ProInversión

Integración del Concesionario con los Operadores de telecomunicaciones

que beneficiarán a 13 millones de personas entre Huancavelica, Apurímac, Ayacucho, Ica, Huánuco, Pasco, Ancash, Arequipa, Cusco, Junín, Lima, Moquegua, Tacna y Ucayali.

AL RITMO DE LA BANDA ANCHA

Estas obras serán complementadas con la concesión de 21 Proyectos Regionales de Redes de Banda Ancha (Para la

Conectividad Integral y Desarrollo Social) seleccionados por el Fondo de Inversión en Telecomunicaciones (FITEL), y que añadirá 31,716 mil km. de fibra óptica para mejorar la cobertura en 1,516 capitales distritales y beneficiar a 4.6 millones de peruanos.

El proceso incluye el transporte de fibra óptica y redes de acceso a internet de calidad a 6,979 colegios estatales; 3,471 centros de salud, 566 comisarías y 1,516 alcaldías distritales. ■

Consolidar la inclusión digital

Congresistas de diversas bancadas coincidieron en destacar que el Proyecto de Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica y el de Redes Regionales de Banda Ancha representa un gran salto porque el servicio de alta calidad cubrirá más del 90% del territorio nacional.

Mesías Guevara Amasifuen
Acción Popular-Frente Amplio

>> El Perú dará un gran salto para disminuir la brecha digital y consolidar la inclusión digital en 180 provincias de las 195 en el país.

“Ambos procesos permitirán llevar inversión a lugares donde las empresas operadoras no quieren llegar por poca ‘rentabilidad’ e Incluso se podría aprovechar para realizar una medición de la penetración en telefonía de manera regional y por metas, antes que resultados globales en el país”, subrayó.

Leonidas Huayama
Partido Nacionalista

>> El Gobierno está cumpliendo su promesa de llevar la Red de Fibra Óptica a 180 capitales de provincias, para que los pobladores de estas localidades se sientan incluidos.

“Espero que el siguiente Gobierno continúe con esta política. Es cierto que el internet ha llegado a diversas provincias, pero con estos proyectos en marcha, el servicio será mucho más rápido”, comentó.

Jesús Hurtado
Fuerza Popular

>> Las obras generarán un impacto social y económico, porque significará un aumento del Producto Bruto Interno (PBI) de 1.5%. Refirió que el acceso de internet en la Sierra tiene su lado positivo y negativo, porque permitirá a los pobladores acceder a datos importantes, bibliotecas y material de educación. Sin embargo, también se podrá acceder a contenidos de violencia y otros temas que generan retraso en el desarrollo social.

Una plataforma de debates

Aparte de las novedades tecnológicas, Mobile World Congress 2015 sirvió para medir fuerzas entre las empresas operadoras y las compañías de negocios sobre la Internet.

La décima edición del Mobile World Congress, organizada por la Asociación GSMA, que concentra a las empresas operadoras y a las compañías de industrias que se dedican a la normalización, implementación y promoción de la telefonía móvil, atrajo a más de 93 mil personas que asistieron en sus cuatro jornadas (del 22 al 25 de febrero del 2015) en Barcelona.

Las miradas estuvieron concentradas en los principales lanzamientos de equipos terminales, donde la estrella fue el S6 de la empresa surcoreana Samsung. Con un procesador Exynos 7 de ocho núcleos que prometen 20% más de velocidad que su actual Samsung Note 4, una memoria RAM de 3 Gb., y una capacidad de almacenamiento de 32 Gb. (para su versión estándar).

Asimismo, la presentación de dispositivos tales como los cascos de realidad virtual de la taiwanesa HTC para contenidos en smartphones, o los lanzamientos de "relojes inteligentes" de lujo concentraron la atención de los medios internacionales.

VERSUS

También en el evento se produjeron discusiones sobre los temas que marcarán la pauta en el futuro. La más resaltante fue la que enfrentó, si aplica el término, a operadores globales de telecomunicaciones como Telefónica y a uno de los principales proveedores de servicios virtuales: Facebook.

Ambas entidades cruzaron opiniones respecto de si las primeras deben cobrar a los segundos por usar sus plataformas para hacer negocios. "Incluso debería revisarse la regulación que haga posibles unas reglas de juego iguales para todos", afirmó César Alierta, presidente ejecutivo de Telefónica.

En respuesta, otro personaje presente en Barcelona, Mark Zuckerberg, el CEO de Facebook, resaltó la importancia de los proveedores de servicios en el desarrollo de los negocios de las empresas dueñas de las redes. "Gracias a Facebook o aplicaciones como WhatsApp, se suman a la Internet millones de personas



que de otra forma no lo harían, lo que acaba redundando en más clientes y más contratos para las operadoras", afirmó.

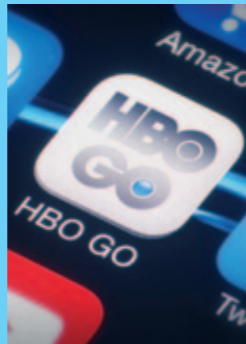
Similares exhortaciones a la igualdad de condiciones se oyeron por el lado de los negocios que rompen los esquemas tradicionales, como los servicios virtuales de gestión de pagos o préstamos, que ya le quitan mercado a la banca global; y el crecimiento de servicios de transporte basados en la web (como los taxis de Uber). ■

WIFI

Los usuarios de internet podrán acceder a tecnología 5G en el 2020. "Europa está en una posición competitiva para el despliegue de esta red, porque permitirá el incremento masivo de comunicaciones sin hilos", aseguró el comisario europeo para la Economía Digital, Günther Oettinger.



HBO lanzará este mes el servicio de 'streaming' para competir con Netflix. El servicio: HBO Now tendrá un costo mensual de US\$14.99, coincidirá con el estreno de una nueva temporada de Juegos de Tronos y solo accederán los usuarios de AppleTV, iPhone e iPad.



Google adquirió por US\$25 millones los derechos exclusivos del dominio genérico ".app" en la subasta que organizó la Corporación de Internet para la Asignación de Nombres y Números. La empresa tiene ahora los derechos para vender cualquier nombre de dominio que termine en .app.

+ DATOS



Un total de 248,092 usuarios de telefonía móvil cambiaron de empresa operadora a través de la Portabilidad Numérica entre julio del 2014 y febrero del 2015. Solo en febrero, del presente año, se alcanzaron 44,540 portaciones, resultado que representó un incremento del 21% respecto al anterior mes, según OSIPTEL.



Intel dio a conocer un programa (modelo) para contribuir a la transformación de la educación apoyada en siete áreas claves y al uso eficaz de las tecnologías de la información. El involucramiento con el sector Educación ha llevado a la compañía a invertir más de US\$ 1,000 millones en la última década.



Adiós a la era de Internet Explorer. Microsoft anunció que eliminará la marca "Internet Explorer" y empezará desde cero con un nuevo navegador que será compatible con Windows 10, el nuevo sistema operativo que estará disponible en el segundo semestre. El nombre piloto del nuevo navegador es Project Spartan, según adelantó Chris Capossela, director de marketing de Microsoft.



Competencia. En abril llegarán al Perú el Galaxy S6 y el Galaxy Edge, los dos smartphones Samsung que buscan hacerle competencia al iPhone 6, de Apple, que arribó en noviembre del año pasado al país. La empresa surcoreana sorprendió al integrar la batería en el Galaxy S6 y puede ser cargada de forma inalámbrica.

Actividades del OSIPTEL



Noche de premiación. 64 trabajadores de diversas gerencias del ente regulador recibieron el premio 'Representando los valores del OSIPTEL', en las diferentes categorías: Solidaridad, Calidad de Servicio, Respeto, Trabajo en Equipo, Compromiso e Innovación.



El Subgerente de Calidad de Redes y Servicios del OSIPTEL, Alex Chávez, brinda detalles sobre los equipos y las camionetas adquiridos para fortalecer la fiscalización de los servicios que prestan las empresas operadoras en telefonía móvil e internet.



El presidente del OSIPTEL, Gonzalo Ruiz Díaz, mencionó que los equipos de última generación permitirán fiscalizar a 182 centros poblados urbanos sobre la Calidad de Cobertura de Servicio (CCS), Calidad de Voz (CV), Tiempo de entrega de mensajes de texto (TEMT) e Internet Móvil (3G).

NO TE COMPLIQUES CUANDO CAMBIES DE EMPRESA OPERADORA

AHORA PORTABILIDAD NUMÉRICA
PARA TELÉFONOS FIJOS

¡ PÍDELA SIN PAPELEO, RÁPIDO Y GRATIS !

