



# osiptel .COM

Año-4  
Edición N°19  
Diciembre  
2017

## MÁS DE 5.7 MILLONES DE HOGARES TIENEN INTERNET

La penetración de Internet fijo o móvil se ha triplicado en los últimos tres años, pasando de 19.8% a 66.5%. Pág. 4



ERESTEL: Cómo y cuáles son las preferencias de los peruanos en telefonía móvil. Pág.6

OSIPTEL: En 2016, el acceso al Internet móvil se incrementó 11.6 puntos porcentuales. Pág.8

# ÍNDICE

## Boletín 19 – 2017

- 4 Infórmese antes de adquirir un plan “ilimitado”.
- 6. Más de 5.7 millones de hogares tienen acceso a Internet
- 7 ERESTEL: Cuáles son las preferencias de los peruanos en telefonía móvil.
- 8 OSIPTEL: En 2016, el acceso al Internet móvil se incrementó 11.6 puntos porcentuales.
- 10 Segmento de peruanos de 46 a 50 años de edad registró un crecimiento en el acceso a la telefonía móvil superior a 11 puntos porcentuales
- 12 Conoce las preferencias de los hogares peruanos en equipamiento tecnológico.
- 14 WiFi + Datos

## Boletín N°19



Presidente del Consejo Directivo  
**Rafael Muenta Schwarz**

Edición General  
Gerente de Comunicación Corporativa  
**Lenka Zajec Velusic**

Coordinación  
**Richard Abecasis Rengifo**

OSIPTEL Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones  
Calle de la Prosa 136 – San Borja

<http://www.osiptel.gob.pe>

Diseño – Diagramación  
**Destaco.pe**

# COMPETENCIA CON TRANSPARENCIA

**H**emos leído con interés las diversas opiniones –muchas favorables y otras no tanto– sobre la medida cautelar que el OSIPTEL tomó semanas atrás suspendiendo temporalmente las ofertas de los llamados “Planes Ilimitados” lanzadas por las cuatro empresas que prestan servicio al público de telefonía móvil. Al respecto creemos que es pertinente explicar a la ciudadanía los motivos y la racionalidad que justifica nuestra decisión.

El mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones es muy dinámico y está marcado por constantes innovaciones tecnológicas que requieren un análisis técnico–regulatorio calificado para entender sus complejidades y determinar tanto los presentes y futuros escenarios de ofertas de bienes y servicios y sus eventuales beneficios, como los retos y posibles riesgos que dichas innovaciones pueden conllevar.

El OSIPTEL, como agencia de competencia, tiene como rol el cuidar que la pugna en este mercado sea libre y leal. El marco de la libre competencia en nuestro modelo económico, tal como está establecido en nuestra Constitución Política, es el vehículo mediante el cual se

generan los incentivos en las empresas para ser más eficientes, ofreciendo las mejores alternativas de precio, calidad y servicio a los consumidores. Para que este modelo funcione, los consumidores y usuarios necesitan ser empoderados de modo que, a través de su libertad de elección, premien con su decisión de compra las alternativas que les sean más atractivas y convenientes, haciendo girar la rueda que genera los incentivos de eficiencia a los proveedores de estos servicios. Por ello es vital en todo sistema de libre competencia que el Estado procure reducir, o al menos minimizar, las fallas del mercado.

Una de las más importantes fallas del mercado es la llamada “asimetría informativa”, que se entiende como la diferencia de conocimiento del producto o servicio que se da entre el proveedor y el consumidor o usuario del mismo. La escasez de la información que recibe el usuario respecto de la diversidad de ofertas que se le presentan distorsiona gravemente la competencia, pues induce al consumidor a tomar decisiones equivocadas y que eventualmente pueden terminar perjudicándolo económicamente, al tomar una decisión de consumo luego de

una equivocada percepción del valor del bien o servicio recibido por el precio que se ha comprometido pagar.

En el caso de los llamados “Planes Ilimitados”, el OSIPTEL dio a propósito una conferencia de prensa saludando la aparición de los denominados “planes ilimitados”, pero llamando a las empresas a dar información que faltaba acerca de las condiciones y restricciones de estos. Igualmente, invocamos a los usuarios a ser diligentes y solicitar información detallada sobre la letra chica de los contratos por suscribir. Simultáneamente, se solicitó formalmente a las empresas operadoras cumplir en un plazo razonable de siete días con sus obligaciones frente al regulador. Habiendo el OSIPTEL advertido la existencia de información faltante y de exigencias formales no cumplidas, actuamos con flexibilidad y razonabilidad. Tanto es así que, en el límite del plazo otorgado, todas las empresas involucradas solicitaron una prórroga para entregar la información solicitada. Durante ese tiempo las empresas seguían vendiendo “Planes Ilimitados” sin que nadie –ni las empresas mismas– pudieran explicar el alcance exacto de las restricciones o condiciones de sus ofertas. Esta situación, evidentemente irregular, más allá del incumplimiento de obligaciones esenciales en un mercado competitivo, se daba mientras se seguían ofreciendo, publicitando y vendiendo los “Planes Ilimitados” a usuarios, atraídos por un adjetivo con implicancias que contrastan con las indiscutibles limitaciones de los servicios ofrecidos.

¿Fue excesiva la decisión de emitir una medida cautelar para que las empresas operadoras definieran todas las características de sus ofertas y las comunicaran tanto al regulador como a sus clientes y luego pudieran seguir normalmente con sus actividades comerciales? En realidad, lo que hicieron tres de las cuatro empresas afectadas fue que, antes de la entrada en vigencia de la medida cautelar, registraron ante el regulador nuevos planes, también denominados comercialmente “ilimitados”, pero subsanando en ellos la información que habían omitido entregar al OSIPTEL previamente. Como se podrá advertir, la medida cautelar tuvo como efecto real que las empresas operadoras tuvieran la diligencia de definir oportunamente el alcance

de sus ofertas comerciales en el mercado. Ello, en la práctica previno que se siguieran ofreciendo planes con condiciones incompletas, asegurando así que la competencia se dé con la misma intensidad y dinamismo, pero en condiciones que le dan al usuario el poder elegir con información completa y a su alcance.

Nos preguntamos si conformarse con iniciar procedimientos sancionadores (que con seguridad hubieran terminado definiéndose en el Poder Judicial en tres o cuatro años) era la opción correcta frente a la situación planteada. Lo cierto es que con la medida cautelar emitida se logró poner un mínimo de orden en las iniciativas comerciales, evitando reclamos de usuarios que hubieran contratado los planes ofrecidos sin conocer realmente sus restricciones. Lo hemos mencionado más de una vez y lo reiteramos: las sanciones (cuyos límites legales tampoco resultan siendo un real disuasor considerando las ganancias esperadas por las empresas en un mercado cada vez más grande) no solucionan los problemas reales y concretos de los usuarios. Mucho más eficiente socialmente es tomar acciones preventivas que eviten malestares e incrementen el exorbitante nivel de reclamos de usuarios que actualmente exhibe la industria de las telecomunicaciones.

Así como coincidimos con los actores del mercado en que hay que tomar una serie de decisiones normativas para agilizar el dinamismo competitivo en el mercado de telecomunicaciones, creemos que ello debe ir acompañado de una mejor calidad de servicio y de atención al público por parte de la industria. Queremos competencia, pero con calidad y transparencia. ■

RAFAEL MUENTE SCHWARZ  
Presidente del OSIPTEL



## ¿QUÉ PLANES SE PUEDE CONTRATAR Y DÓNDE?

Nuevas contrataciones residencial o empresarial. Excepto en Iquitos para Entel, Claro y Movistar.

**Entel:** Control (Entel Chip 159, Negocio Chip 159)

**Movistar:** Pospago (Elige+ 149 Ilim, Elige+ 169 Ilim, Elige+ 199 Ilim)

**Claro:** Pospago (Max Ilimitado 159, Max Negocio Ilimitado 159, Max Ilimitado 189)

**Bitel:** Control (Ichip 149.9, Ichip 169.9). Puede contratarse en Iquitos

## GIGABYTES Y TECNOLOGÍA DE NAVEGACIÓN

### <<<ANTES

	Movistar	Claro	Entel
<b>Paquetes ofrecidos</b>	33 Gigabytes	32 Gigabytes	32 Gigabytes
<b>Velocidad de descarga</b>	No precisa	No precisa	No precisa
<b>Tecnología</b>	No precisa	No precisa	No precisa

### DESPUES>>>

	Movistar		Claro		Entel	
<b>Paquetes ofrecidos</b>	33 Gigabytes		32 Gigabytes		32 Gigabytes	
<b>Velocidad de descarga (*)</b>	0.640 Mbps	0.013 Mbps	0.640 Mbps	0.013 Mbps	1 Mbps	0.640 Mbps
<b>Tecnología</b>	3G/4G	2G	3G/4G	2G	3G	2G

(\*) Mbps: Megabytes por segundo

1

2

3

4

## ¿HAY ALGUNA RESTRICCIÓN PARA EL ACCESO "ILIMITADO" A INTERNET?

### <<<ANTES

**Entel y Claro** informaron que su plan 'ilimitado' reduce la velocidad de navegación a partir del consumo de los 32 gigabytes. Asimismo, no informaban la velocidad de descarga luego de consumir los 32 gigabytes.

**Movistar** reducía la velocidad de navegación a partir del consumo de 33 Gigabytes.

### DESPUES>>>

**Entel y Claro** informan ahora a los usuarios que la velocidad de descarga disminuirá luego de consumidos los 32 Gigabytes. En el caso de **Claro**, la velocidad será de 0.64 Megabytes por segundo en 3G/4G y 0.013 Megabytes en 2G. **Entel** precisó que consumido el paquete no se podrá navegar en 4G. Para los usuarios de tecnologías 2G y 3G será de 0.064 Megabytes y un Megabyte por segundo, respectivamente.

**Movistar** informó que la velocidad de navegación disminuirá a 0.625 Megabytes por segundo para 3G/4G y a 0.013 Megabytes en 2G, una vez que el usuario haya consumido los 33 Gigabytes otorgados en el plan contratado.

## ¿SE PUEDE COMPARTIR EL INTERNET CON OTROS DISPOSITIVOS?

### <<<ANTES

Los planes "ilimitados" de Claro, Movistar y Entel no permiten compartir el Internet con otros dispositivos (Tethering).

**Claro y Movistar** informaban que aplicaban excepciones en algunos planes.

### DESPUES>>>

Las empresas **Movistar, Claro y Entel** informaron a los usuarios que el servicio de Tethering se encuentra deshabilitado y para acceder al mismo tendrán que contratar otro plan.

Sin embargo, **Claro y Movistar** puntualizaron que en algunos casos dicha funcionalidad podría habilitarse dependiendo de la renta mensual contratada.

Empresas operadoras acogieron pedido del OSIPTEL y transparentan información para venta de planes "ilimitados" en telefonía móvil

En noviembre último, Osipitel notificó a las empresas operadoras un pedido para que detallen y transparenten la información que brindan a los usuarios al ofertar un Plan "Ilimitado" de Telefonía Móvil. Entérese de los cambios registrados en la oferta comercial luego del pronunciamiento del Regulador.

5



¿SE PUEDE MEJORAR LA CALIDAD DE VIDEO?

**<<<ANTES** **DESPUES>>>**

Entel, Claro y Movistar establecieron una restricción de hasta 480 píxeles para la calidad de videos que se revisan por el teléfono móvil.

Entel, Claro y Movistar mantienen la restricción de calidad de video y sus excepciones.

Claro y Movistar informan a sus clientes que podrán mejorar la calidad de video adquiriendo nuevos planes de consumo.

6



¿QUÉ TIPOS DE LLAMADAS SON "ILIMITADAS"?

**ENTEL**  
Nacionales (fijo o móvil)  
3 destinos internacionales.  
(Canadá, Chile y Estados Unidos)

**Restricción:** Solo para las primeras 50 llamadas a números diferentes en cada ciclo de facturación.

**Movistar**  
Nacionales (fijo o móvil)  
2 destinos internacionales.  
(Canadá y Estados Unidos)

**Sin restricción.**

**Bitel**  
Nacionales (fijo o móvil)  
3 destinos internacionales.  
(Canadá, China y Estados Unidos)

**Restricción:** Solo para las primeras 70 llamadas a números diferentes en cada ciclo de facturación

7



¿ABARCA EL SERVICIO DE MENSAJES (SMS)?

**Entel:**  
Móviles Nacionales.  
No informa restricción

**Claro:**  
Móviles Nacionales.  
No informa restricción

**Movistar:**  
Móviles Nacionales.  
No informa restricción

**Bitel:**  
Móviles Nacionales.  
Restricción de hasta 100 números diferentes.





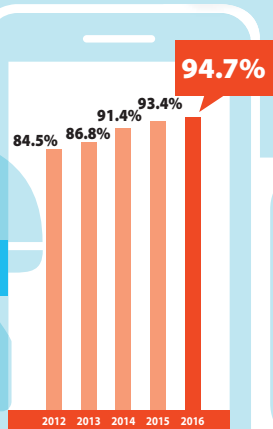
# OSIPTEL: Más de 5.7 millones de hogares tienen acceso a Internet

La penetración de Internet fijo o móvil se ha triplicado en los últimos tres años, pasando de 19.8% a 66.5%.

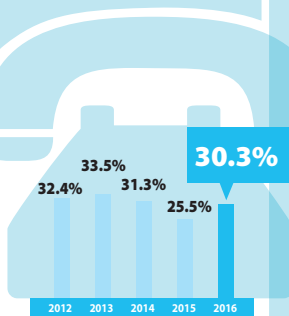
## ENCUESTA RESIDENCIAL DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (ERESTEL)

Acceso de los hogares a los servicios de **telecomunicaciones** en el Perú

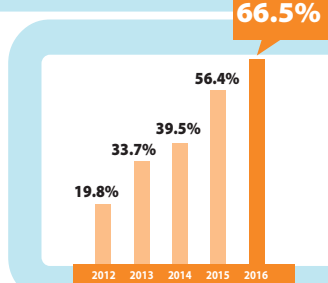
### TELEFONÍA MÓVIL



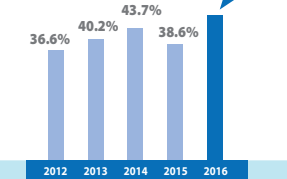
### TELEFONÍA FIJA



### INTERNET



### TELEVISIÓN DE PAGA



20.6%  
Posee hasta a 4 servicios de telecomunicaciones



**2 de cada 3 hogares**

peruanos cuentan - por lo menos - con un Smartphone.



**94.7%**

tiene acceso a la telefonía móvil.



**66.5%**

de hogares acceden a Internet desde una conexión fija o móvil.



**30.0%**

de los hogares tienen más de un dispositivo móvil para conectarse a Internet.

**3 de cada 4 familias peruanas**



poseen más de un servicio de telecomunicaciones.

Un total de 5 millones 712 mil 244 hogares peruanos tienen conexión a Internet fijo y móvil, y tres de cada cuatro familias poseen más de un servicio de telecomunicaciones, según la Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL) al 2016, elaborada por el OSIPTEL.

De acuerdo al sondeo, la penetración de Internet en los hogares ha tenido un crecimiento muy significativo entre 2015 y 2016, pasando de 56.4% a 66.5%. Los hogares de los segmentos

socioeconómicos D y E alcanzaron incrementos de 11.9 y 12.1 puntos porcentuales, respectivamente.

Asimismo, la tasa de uso de Internet en la población rural y urbana creció en 7.1 y 7.8 puntos porcentuales, respectivamente, entre el 2015 y 2016.

El uso de Internet móvil en el ámbito rural superó al uso de las cabinas públicas. Solo el 46.3% de los usuarios rurales manifestaron acudir a cabinas frente a un 64.8% que se conecta mediante su teléfono móvil. ■

**ERESTEL**

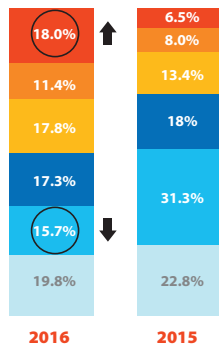
Cuáles son las preferencias de los peruanos

# en telefonía móvil

**Creció en 11.5 puntos porcentuales la participación de los usuarios que contratan un paquete de datos mayor a 3GB, al pasar de 6.5% a 18% entre el 2015 y el 2016**

**Telefonía móvil Postpago/ Datos Contratados**

- + de 3 GB
- + de 2 GB hasta 3 GB
- + de 1 GB hasta 2 GB
- + de 512 MB hasta 1 GB
- Hasta 512 MB
- No recuerda, no sabe, no indica



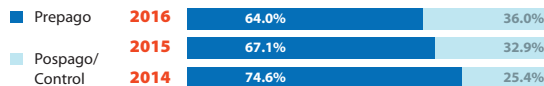
**Por primera vez, el uso del Internet desde un teléfono móvil superó el envío de mensaje de texto (SMS).**

- 2016
- 2015
- 2014



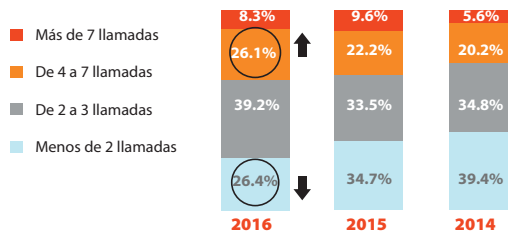
**El servicio postpago sigue ganando terreno. Su participación en el mercado creció 3.1 puntos porcentuales con respecto al 2015 y 10.6 puntos porcentuales en relación al 2014. En tanto, el servicio Prepago se redujo de 67.1% a 64.0%.**

**Acceso a telefonía móvil según modalidad de contratación**

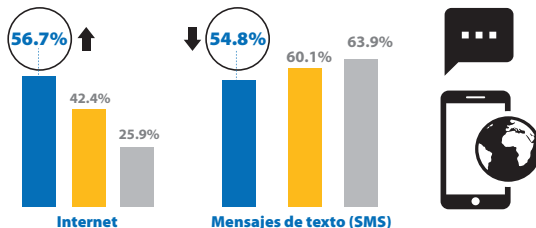


**Con la reducción de las tarifas, se incrementó el número de llamadas que realizan los usuarios desde su teléfono móvil.**

**Número usual de llamadas diarias desde un teléfono móvil según ámbito geográfico**

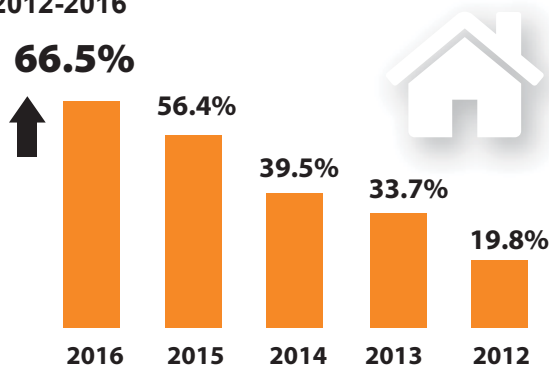


**Otros usos del teléfono móvil**



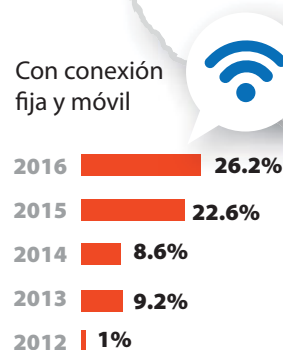
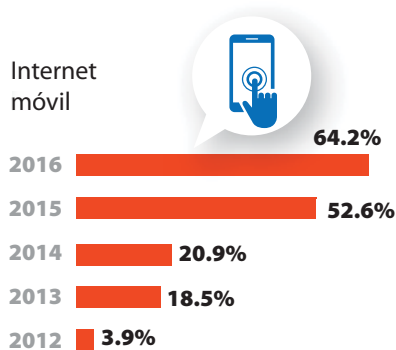
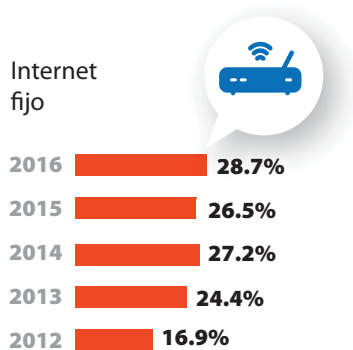
El número de hogares con acceso a Internet en el Perú creció 9.1 puntos porcentuales al pasar de 4.6 millones (2015) a 5.7 millones (2016)

#### Hogares con Acceso a Internet 2012-2016



En 2016, el acceso al Internet móvil se incrementó 11.6 puntos porcentuales. En tanto, el acceso a una conexión fija de Internet avanzó 2.2 puntos porcentuales.

#### Tipo de conexión a Internet según ámbito geográfico



**ERESTEL**  
Cuáles son las preferencias de los peruanos

**en internet**



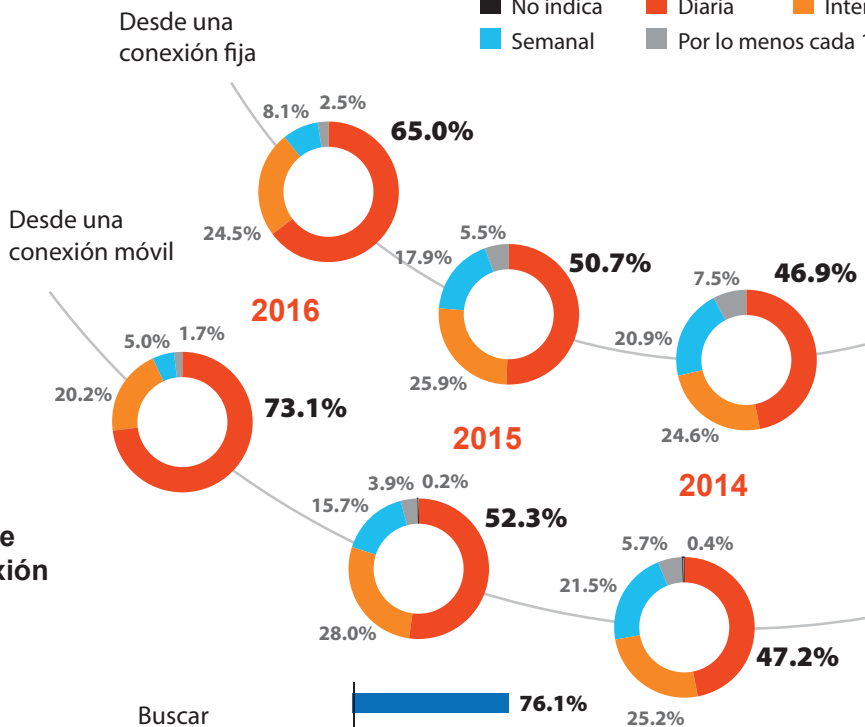




El 73.1% tienen acceso a internet desde una conexión móvil y se definen como usuarios intensivos del internet.

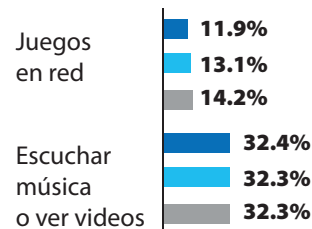
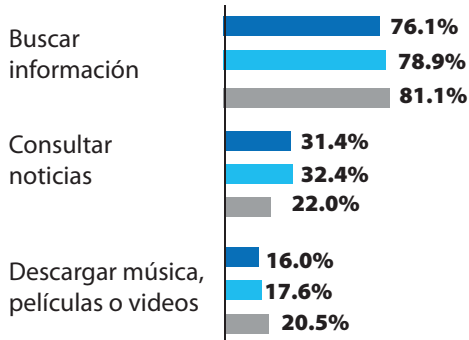
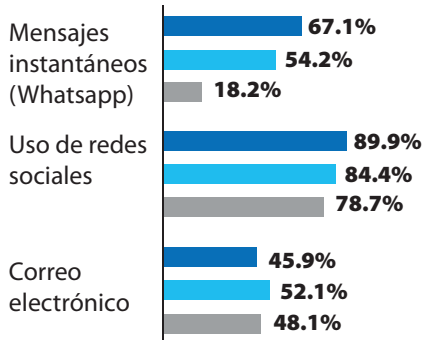
### Frecuencia de uso de Internet según tipo de conexión

■ No indica ■ Diaria ■ Interdiaria  
■ Semanal ■ Por lo menos cada 15 días



### Principales formas de uso de Internet según tipo de conexión

■ 2016 ■ 2015 ■ 2014



## ENCUESTA RESIDENCIAL DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (ERESTEL)

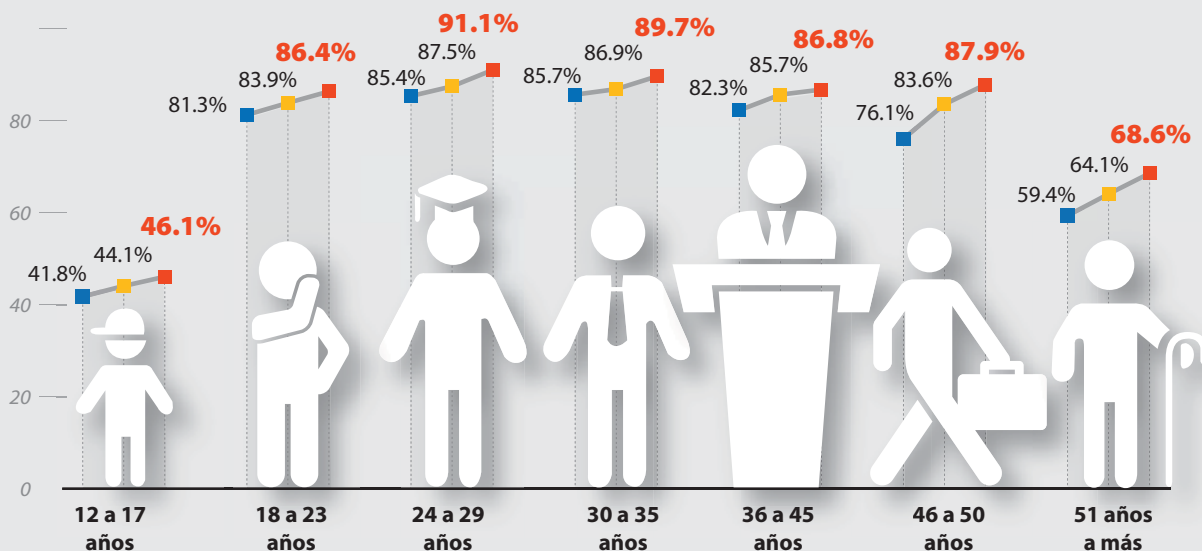
# Acceso a los servicios de telefonía móvil

En el año 2016, los adultos mayores, las mujeres y los usuarios de los segmentos socioeconómicos D y E, han sido los principales beneficiados de la penetración en Telefonía móvil. Esto ha permitido disminuir las brechas intergeneracionales, de género o asequibilidad en tenencia de un teléfono móvil

El segmento de peruanos de 46 a 50 años registró un crecimiento en el acceso a la telefonía móvil superior a 11 puntos porcentuales entre 2014 y 2016.

### Comparación por rango de edad

■ 2014 ■ 2015 ■ 2016



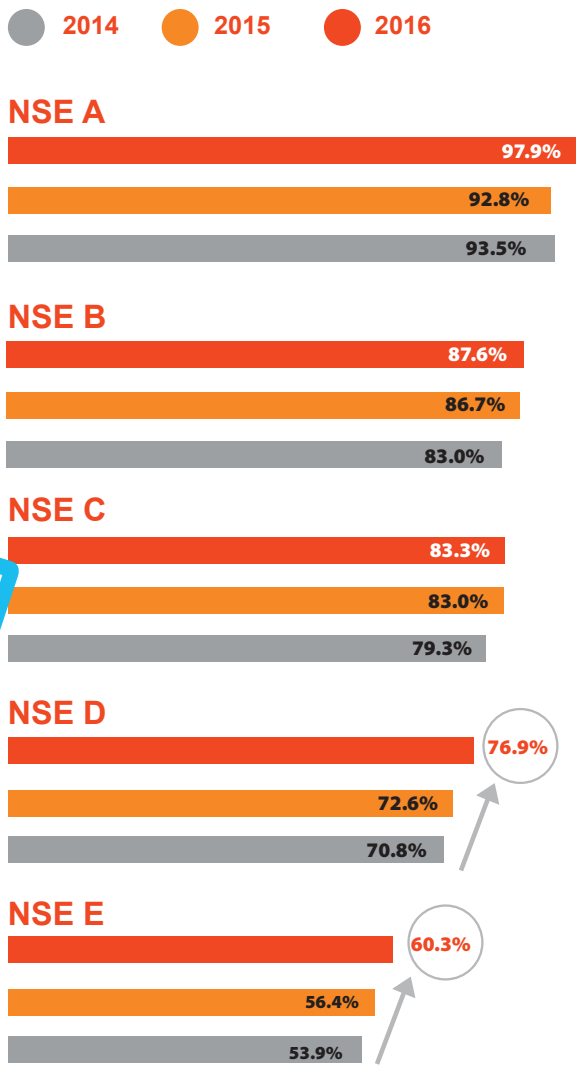
El acceso de las mujeres a la telefonía móvil creció 4.5 puntos porcentuales en 2016.

Por Género



El mercado de telefonía móvil registró una mayor penetración en los segmentos D y E de la población, con lo cual se reduce la brecha con los segmentos A y B.

Por segmento Socioeconómico



## ENCUESTA RESIDENCIAL DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (ERESTEL)

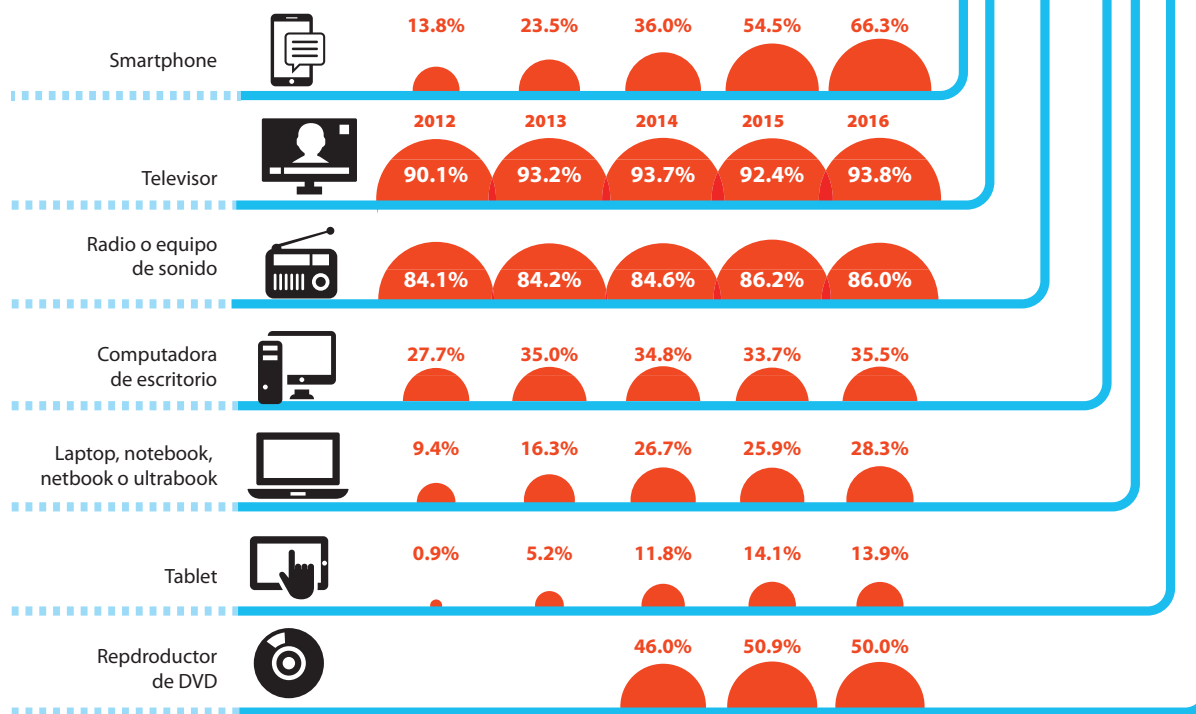
# Equipamiento Tecnológico en los Hogares Peruanos

La tenencia de equipos de telecomunicaciones se intensifica, estimulada por la mayor demanda de dispositivos que permiten una conexión móvil a Internet.

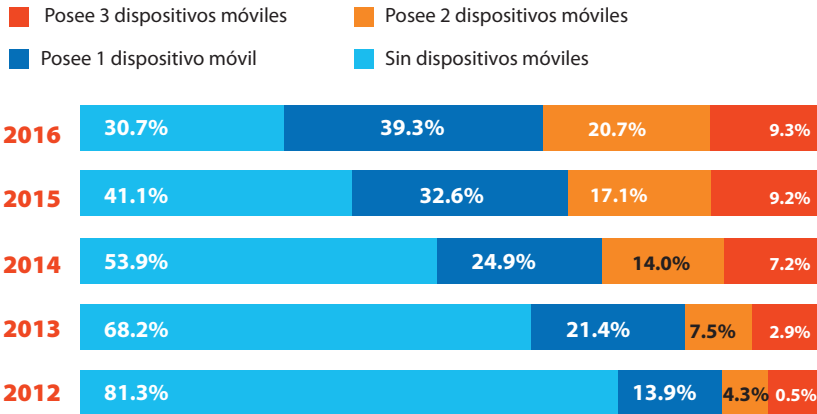
El Smartphone o teléfono móvil inteligente se constituye como el dispositivo de mayor avance, al pasar de 13.8% a 66.3% entre 2012 y 2016, lo que representa un incremento de cerca del 500%.



5 veces mayor al año 2012

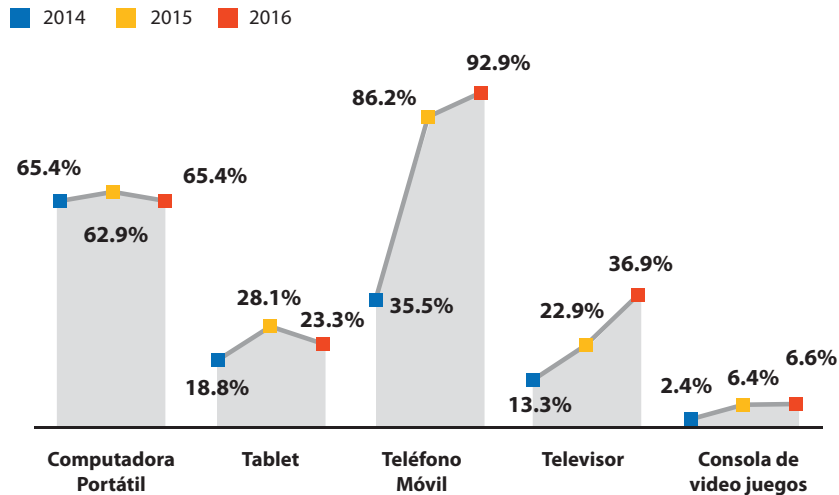


### Perú: Convivencia de Dispositivos Móviles en el Hogar



En solo 2 años, la participación de los Smart TV casi se ha triplicado entre los hogares con internet fijo.

### Equipos del hogar con acceso vía Wifi a la conexión de Internet

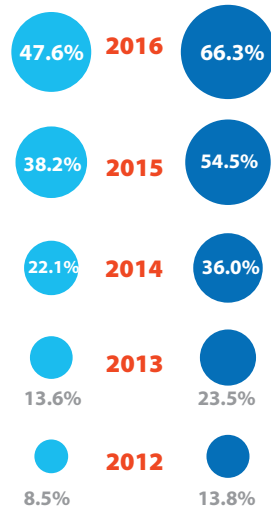


En el 2016, el número de usuarios que declara tener más de un dispositivo móvil representa el 30% de los encuestados.



### Perú: Acceso a Smartphone

Personas Hogares



# WIFI



La Telefonía móvil generó el 5% del Producto Bruto Interno de América Latina, al alcanzar 260 mil millones de dólares en 2016, según un informe de la Asociación Global del Ecosistema Móvil (GSMA). El mismo informe proyecta que para el 2020, el número de usuarios de datos móviles será de 60 millones.



El satélite Amazonas 5 entró en servicio para América Latina. La plataforma ofrece mejorar el servicio de la televisión satelital de alto rendimiento, televisión 4G y el acceso a Internet (conectividad de banda ancha) a más de medio millón de usuarios en América del Sur y América Central.



La plataforma Youtube Kids, con más de 700 millones de visitas, se renueva y actualiza en 37 países, incluyendo a Perú. La plataforma ahora permite crear perfiles para personalizar la experiencia de cada niño y establece un código de acceso para cada uno de los perfiles infantiles.

## + DATOS



El Osiptel publicó su propuesta de cargos de interconexión tope por Terminación de Llamadas en las Redes de los Servicios Móviles. Tres de los cuatro operadores presentaron sus propuestas: Telefónica del Perú (US\$ 0.0226 por minuto), América Móvil (US\$ 0.0174 por minuto) y Entel Perú S.A. (US\$ 0.0058 por minuto), la misma que entrará en vigencia en enero del 2018.



En noviembre, la Portabilidad Numérica Móvil alcanzó 388,293 portaciones, el mayor volumen mensual desde que se relanzó el mecanismo en julio del año 2014. Las empresas Entel y Claro concentran la mayor cantidad de portaciones con 142,812 y 139,866 líneas. En tanto, Movistar logró 84,072 líneas a su favor y Bitel 21,538.



El OSIPTEL considerará las recomendaciones realizadas en la audiencia pública – del 19 de diciembre – a la propuesta para mejorar la situación comercial de la de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica (RDNFO), que tiene como fin masificar los servicios de banda ancha en el Perú.



Las redes sociales del OSIPTEL experimentaron un importante avance a noviembre. El número de "Me gusta" de nuestra página de Facebook alcanzó los 155 804, lo que representó un incremento de 22.54% respecto al año anterior. En tanto, el número de seguidores de la cuenta de Twitter llegó a los 72,419 registrándose un incremento cercano al 32% respecto a 2015.



# Actividades del OSIPTEL



Rafael Munte, Presidente del OSIPTEL, participó en el Encuentro del Sector Público “El ciudadano como centro de la gestión pública”, en el marco de la Semana de la Calidad 2017, que tuvo entre los invitados a Mariano Lafuente, especialista senior de Gestión Pública del BID.

En el Foro: “Fortalecimiento y Modernización de los Organismos Reguladores”, (De Izq. a Der). José Luis Bonifaz, Director de la Escuela de Gestión Pública de la Universidad del Pacífico; Rafael Munte, Presidente del OSIPTEL, y Miguel Castro, presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor del Congreso.



Rafael Munte, Presidente del OSIPTEL, presente en la mesa redonda: Ciudades Inteligentes, de la TELCON UNI 2017, que organiza por quinto año la Universidad Nacional de Ingeniería.



El OSIPTEL tuvo un encuentro con las principales autoridades de la región de Arequipa y Lambayeque a fin de asegurar una adecuada y oportuna coordinación para la mejora de los servicios de telecomunicaciones.

# NO TE COMPLIQUES CUANDO CAMBIES DE EMPRESA OPERADORA

AHORA PORTABILIDAD NUMÉRICA  
PARA TELÉFONOS FIJOS

¡ PÍDELA SIN PAPELEO, RÁPIDO Y GRATIS !

