



CADA AÑO MÁS HOGARES CONECTADOS

LA ÚLTIMA ENCUESTA RESIDENCIAL DE
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES REVELA
QUE EL ACCESO A INTERNET EN LOS HOGARES
SE HA MÁS QUE TRIPPLICADO EN 7 AÑOS.

ÍNDICE

4. ERESTEL 2019: CADA AÑO MÁS FAMILIAS CONECTADAS

9. OSIPTEL REANUDA ATENCIÓN PRESENCIAL

10. SE ACABÓ LA LETRA CHIQUITA EN LOS CONTRATOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

12. VOLVIERON LOS BLOQUEOS DE CELULARES CON IMEI INVÁLIDO

14. EMPRESAS OPERADORAS NO SUSTENTAN DEBIDAMENTE SUS RESOLUCIONES



Rafael Munte Schwarz
Presidente del Consejo Directivo

Carmen Cárdenas Díaz
Edición General
Gerente de Comunicación Corporativa

OSIPTEL Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

<http://www.osiptel.gob.pe>
Av. Del Parque Norte 1180, San Borja

DESTACO Diseño y Comunicación
Diseño – Diagramación

CONTRIBUIMOS AL DESARROLLO DE UN SECTOR COMPETITIVO EN BENEFICIO DE LOS USUARIOS

Nuestra última Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones -que acabamos de presentar- nos muestra una fotografía de este sector al cierre del año 2019, que podemos resumir de la siguiente manera: un crecimiento continuo en la posesión de smartphones, el mayor acceso o contratación al servicio de Internet (fijo o móvil), las mejoras en atributos o características de dichas contrataciones y en mayor uso del Internet por parte de los consumidores.

Dichos efectos no solo se han dado a nivel general o nacional, sino también en estratos sociales como el interior de país (hogares de zonas rurales) o a nivel del segmento socioeconómico de menores recursos económicos (D y E).

Solo por dar un par ejemplo, podemos mencionar que al cierre del 2019 cerca de 7 millones y medio de hogares peruanos ya se encuentran conectados a Internet fijo o móvil; y más del 95% de familias posee por lo menos un servicio de telecomunicaciones.

Y si retrocedemos la mirada unos años atrás notaremos que la evolución ha sido muy significativa, destacando, sin lugar a duda, la penetración del servicio de internet, el cual se ha más que

triplicado si tomamos como referencia el año 2012, donde menos del 20% de hogares peruanos tenían algún tipo de acceso.

En las mejoras de los indicadores señalados, el OSIPTEL ha jugado y juega un papel importante en dos frentes fundamentales: la promoción de la competencia y el empoderamiento del consumidor.

Sobre el primer frente, la presencia del regulador ha generado una dinámica competitiva en el mercado, principalmente en telefonía e internet móvil. En este marco, también ha dado mecanismos normativos y reguladores que buscan contribuir a mejorar la cobertura del servicio móvil y garantizar a los operadores el acceso al mercado y a la infraestructura en condiciones de igualdad, lo que se traduce en beneficios para los usuarios.

También entra a tallar la supervisión que hace de esta competencia y el cumplimiento de los estándares de calidad en el servicio u otras obligaciones técnicas, contractuales o legales aplicables a las empresas operadoras, ejerciendo su potestad sancionadora en caso de incumplimiento.

Además, OSIPTEL ha dado mecanismos normativos y reguladores que buscan contribuir a mejorar la cobertura del servicio móvil y garantizar a los operadores el acceso al mercado y a la infraestructura en condiciones de igualdad, lo que se traduce en beneficios para los usuarios.

En lo que respecta, al empoderamiento del usua-

rio, OSIPTEL trabaja permanentemente en brindar condiciones óptimas para que el consumidor obtenga información clara y precisa al menor costo posible y perciba un proceso de contratación, uso del servicio, y cambio de operador -de ser el caso- lo suficientemente eficiente para generar una idoneidad en la prestación del servicio a la vez de competencia efectiva entre las empresas.

Otra muestra de este compromiso con los usuarios es la pronta implementación de los contratos cortos -de los cuales tratamos en esta edición- y que será de uso obligatorio por parte de las operadoras. OSIPTEL ha avanzado en la elaboración de un modelo tipo de contrato de fácil lectura y diseño amigable, que permitirá al abonado conocer muy fácilmente, las condiciones del servicio a contratar.

En ese sentido, ERETEL nos dota de información valiosa que nos ayudará a seguir afinando acciones dentro de nuestro rol regulador, con el objetivo que los usuarios se vean beneficiados con servicios que se desarrollan en ambientes competitivos con reglas claras y transparentes. ■

RAFAEL MUENTE SCHWARZ

Presidente del OSIPTEL





CADA AÑO MÁS FAMILIAS CONECTADAS

Según la Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones 2019, 7 millones 481 mil 538 hogares peruanos ya se encuentran conectados a Internet fijo o móvil.

La conectividad sigue creciendo a nivel nacional. El acceso a Internet, fijo o móvil, en los hogares peruanos se ha más que triplicado en los últimos siete años. Según la Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL) pasó de 19,8% a 76,2% entre 2012 y 2019,

El estudio realizado por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel), revela que este avance se debe principalmente a que el acceso a Internet en los hogares del segmento socioeconómico D/E se multiplicó en torno a 5 desde el 2012 al 2019, pasando de 12,8% a 64,5%. Asimismo, la penetración de Internet en los hogares rurales se multiplicó más de 20 veces, ubicándose de 2% a 41,5% durante el periodo 2012 - 2019.

Como resultado de esta expansión, 7 millones 481 mil 538 hogares peruanos estaban conectados a Internet al cierre de 2019.

La encuesta también permite determinar que la tasa de uso de Internet en Perú mantuvo una tendencia expansiva, pues durante esos siete años, su uso entre las personas se incrementó en aproximadamente 20 puntos porcentuales, de 44,6% a 64,4%.

Asimismo, a finales del 2019, más del 95% de hogares peruanos posee por lo menos un servicio de telecomunicaciones; y como ha quedado evidenciado, Internet es el de mayor crecimiento en el país.

Crece posesión de smartphones

Según la encuesta ERESTEL que se aplicó a 12 624 hogares urbanos y rurales del país, la tenencia de equipos de telecomunicaciones continuó expandiéndose, debido principalmente por la mayor demanda de dispositivos que permiten una conexión a Internet.

Así, al 2019, 78,6% de hogares peruanos cuenta con por lo menos un dispositivo móvil para conectarse a internet, siendo el smartphone el dispositivo cuya presencia mantiene un mayor crecimiento, alcanzando el 78% de hogares.

La posesión de smartphones creció en todos los ámbitos, particularmente en el interior del país, donde los hogares del resto urbano y las zonas rurales, registraron tasas de tenencia de teléfonos inteligentes de 82,4% y 44,1%, registrándose un avance de 5,9 puntos porcentuales en relación al 2018 para ambos ámbitos.

Si se mira por grupos socioeconómicos, el incremento en la tenencia de smartphones ha sido mayor en las personas de 46 a 50 años (68,5%), en el segmento D/E (51,1%). La encuesta revela que el 66,2% de hombres entrevistados tiene un smartphone; mientras que en mujeres alcanza el 61,6%, siendo este último grupo de mayor crecimiento.

Evolución de atributos

Un factor clave para el desarrollo de los servicios de telecomunicaciones en el país, es la mejora de atributos o características de los planes comerciales.

De acuerdo a la ERESTEL 2019, el gasto por servicios de telecomunicaciones continúa disminuyendo.

A nivel nacional, el acceso a internet se ha más que **triplicado** en los últimos 7 años

Por ejemplo, entre los hogares que tienen 4 servicios de telecomunicaciones, el gasto por ellos representa el 7,9% de los gastos totales del hogar, mientras que en el año 2016 representaba el 11,3%.

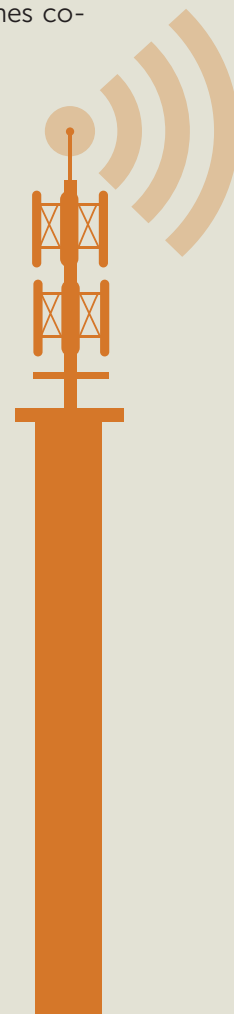
Asimismo, sumado a los incrementos en la posesión de equipos smartphones en cualquier modalidad de contratación, más consumidores han visto mejoradas sus velocidades de Internet y disponibilidad de datos en sus planes comerciales contratados. ■

2019

76.2 %

2012

19.8 %



Hace 7 años

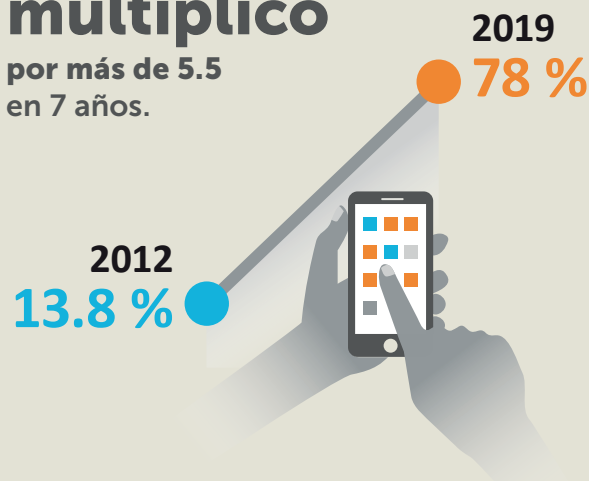
4 de cada 5 hogares **NO tenían por lo menos un dispositivo móvil que le permita conectarse a internet**



La posesión de smartphones en hogares peruanos se

multiplicó

por más de 5.5 en 7 años.



AYER Y HOY DE LAS TELECOMUNICACIONES

Los resultados de ERESTEL ratifican la idea de que el Internet móvil juega un papel muy importante en la conectividad de los hogares peruanos. El acceso a este tipo de servicio pasó de 3,9% en 2012 a 74,2% en 2019, es decir, creció más de 1800%.

Un crecimiento significativo también se aprecia en el acceso a Internet móvil en los hogares rurales, donde se multiplicó por un factor mayor a 37 en dicho periodo. Mientras, que los hogares del segmento D/E incrementaron su acceso más de seis veces del 2013 al 2019.

Hace siete años, cada cuatro de cinco hogares no tenían un dispositivo móvil que le permita conectarse a Internet. En el 2019, cuatro de cada cinco familias ya contaban con este dispositivo. Sobre todo, se aprecia un crecimiento significativo en la posesión de smartphones, el mismo que se multiplicó por más de 5.5 en siete años. En la zona rural, el aumento de la penetración de teléfonos inteligentes se elevó más de 11 veces en el mismo periodo.



MEJORA DE PLANES

Hace 10 años, por S/ 65 ofrecían planes con 300 minutos y sin datos, **hoy en día los planes ofrecen minutos y datos ilimitados.**



BAJARON PRECIOS

En 10 años la tarifa promedio de llamadas de servicio móvil **se redujo en casi**

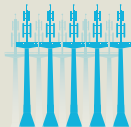
79 %

El número de Estaciones Base Celular casi se

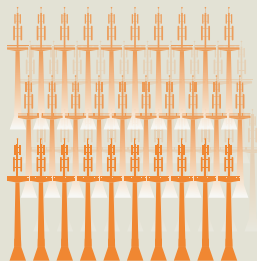
quintuplicó

en 8 años.

2011
5,276



2019
24,076



Hace 10 años contábamos con tecnología 2G, hoy en día contamos con **tecnología 4G**



En 5 años, aumentó el tiempo que un usuario móvil está bajo la **cobertura 4G.**



Mayores beneficios

Como parte de la evolución del sector, analizando los datos registrados en las herramientas que OSIPTEL pone a disposición de los usuarios como PUNKU o COMPARATEL, se pueden evidenciar importantes mejoras en los atributos de los servicios.

Por ejemplo, en nueve años la velocidad contratada promedio de descarga de Internet fijo se incrementó más de 18 veces, pasando de 1.2 Mbps en el 2010 a 22.5 Mbps. De igual forma, en 10 años se más que duplicó la penetración del Internet en nuestro

país. Es decir, cada vez se ofrecen y contratan mayores velocidades.

Cada año los usuarios acceden a mejores planes y precios en el servicio de telefonía móvil, como resultado de una creciente y dinámica competencia en el sector. Hoy en día los planes ofrecen minutos y datos ilimitados, lo que no ocurría hace una década. Además, entorno regulatorio y los incentivos a la competencia han permitido la difusión comercial de las tecnologías móviles desde la 2G a las 4G. ■



ATENCIÓN PRESENCIAL

Luego de 140 días, el OSIPTEL reabrió sus actividades de atención personal siguiendo estrictos protocolos de bioseguridad para salvaguardar la seguridad sanitaria.

EL OSIPTEL reanudó después de 140 días la atención presencial a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, tras el reinicio de las actividades económicas en el país, en el marco de las disposiciones establecidas por el Gobierno en el Estado de Emergencia Nacional debido al Covid -19.

En efecto desde el 3 de agosto, los usuarios de los servicios de telefonía móvil y fija, internet o televisión de paga empezaron a realizar sus trámites de manera presencial en nuestra sede ubicada en Calle De La Prosa 136,

San Borja, así como también en el interior del país.

Para ello, el ente regulador implementó un sistema de gestión de citas que evita cualquier tipo de aglomeración. Es decir, antes de acudir a cualquier local de nuestra institución, deberá ingresar a <https://bit.ly/3fdm0lC> y llenar el formulario respectivo.

El solicitante consignará sus datos personales, número de documento de identidad, dirección, correo electrónico y número de teléfono para notificarle la fecha y hora de la cita. ■

SE ACABÓ LA LETRA CHIQUITA

Empresas operadoras deberán ofrecer a sus abonados un Contrato Corto, de fácil lectura, para que estos puedan conocer todos los detalles del plan que desean contratar.



Los contratos largos y tediosos que son entregados por las empresas operadoras a sus abonados pasarán a la historia con la implementación del Contrato Corto, cuyo prototipo ha sido elaborado por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, para los servicios de telefonía móvil (prepago y postpago), telefonía fija, Internet fijo y móvil, así como televisión de paga.

Los modelos de contrato corto tienen, en su mayoría, máximo dos páginas e irá acompañado por una cartilla gráfica, a través de la cual se informará sobre los principales derechos de los usuarios.

¿Qué incluirá este contrato?

Los contratos tipo incluyen un lenguaje ágil y cercano para el abonado y se elimina la terminología técnica y jurídica empleada en las cláusulas contractuales.

Con ello, el abonado tendrá información exclusiva del plan tarifario, el nombre del plan tarifario, la promoción y el costo

del mismo. Así como, la cantidad de minutos, datos (megabytes o gigabytes) y mensajes de texto (SMS), el detalle de aplicativos cuyo acceso es ilimitado (Facebook, Instagram), y la velocidad de Internet contratada y garantizada.

Del mismo modo, comprende información sobre el recibo y pago de servicios, así como la modificación del contrato y pago del servicio.

¿Por qué la medida?

El OSIPTEL detectó que las empresas operadoras cuentan con modelos de contratos muy distintos, y en algunos casos pueden contar con cinco páginas y en otros hasta 13 páginas.

Asimismo, en la mayoría de casos los contratos son tan extensos que no permite al usuario comparar los beneficios con otras promociones, dado la falta de uniformidad en el contrato.

Otro de los factores de evaluación fue que las condiciones de contratación no son claras o entendibles para el usuario, que podrían en algunos casos originar una variedad de reclamos ya sea por veracidad de información o incumplimiento de condiciones contractuales. ■

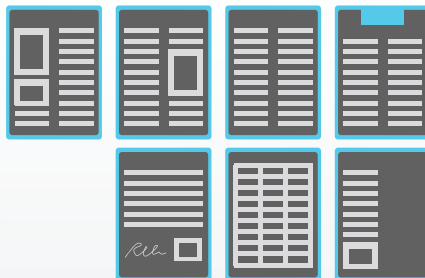
#SeAcabóLaLetraChiquita

DETALLES QUE HACEN LA DIFERENCIA

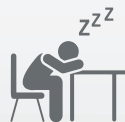
osiptel
EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

CONTRATO ACTUAL VS CONTRATO CORTO

Aprox. 7 hojas de información



El usuario debe invertir mayor tiempo y esfuerzo en leer



Tiene una estructura y contenido diferente por cada empresa operadora



Usa un lenguaje jurídico y técnico



Toda la información necesaria en 1 o 2 hojas



Menos tiempo y esfuerzo para conocer sobre el servicio contratado



Tendrá un contenido único y mejor estructurado



Usará un lenguaje cercano y ágil





VOLVIERON LOS BLOQUEOS

A partir del 30 de agosto el OSIPTEL reinició el bloqueo de equipos móviles con IMEI inválidos. En promedio, 100 000 celulares serán bloqueados cada quince días, hasta el 30 de diciembre.

Comprar un celular robado barato es un delito y no contabiliza los costos reales que le producen a la sociedad y a las víctimas, y termina convirtiéndose en #elCelularMásCaroDelMundo.

Detrás de estos equipos no solo están las historias de sangre de muchos peruanos que sufrieron las consecuencias de la delincuencia, sino también el hecho de que los objetos arrebatados con violencia terminan generando ingresos mal habidos cuando llegan al mercado informal, alimentando este círculo perverso.

Frente a este panorama, y en cumplimiento del nuevo Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338, que crea el Registro Nacional de Terminales Móviles para la Seguridad (RENTESEG), el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) reinició los bloqueos de equipos móviles con IMEI inválidos (código de 15 dígitos que no se encuentra registrado en la GSMA, la asociación que agrupa a operadores y proveedores móviles de todo el mundo).

De esta manera, viene procediendo al bloqueo de aquellos equipos celulares que hayan sido robados y cuyo IMEI haya sido alterado para volver a activar el equipo y venderlo nuevamente.

Trabajo conjunto

Por su parte, la Policía Nacional del Perú reinició, a nivel nacional, la ejecución de acciones y operativos destinados a combatir la comercialización de celulares de dudosa procedencia, así como el trabajo de concientización en la población para evitar la compra de estos productos.

En los últimos meses, las comisarías han recibido aproximadamente 800 denuncias por robo de celu-

lares. Este número es mínimo frente a las solicitudes de bloqueo de celulares. Por esta razón, instamos a la ciudadanía a denunciar estos delitos en las comisarías de todo el país.

El OSIPTEL reinició el bloqueo de equipos móviles a partir de este 30 de agosto siguiendo un cronograma de bloqueos de 100,000 celulares en promedio, con IMEI inválidos, cada quince días, hasta el 30 de diciembre.

Esto en el marco de las acciones orientadas a combatir el comercio ilegal de celulares y la violencia en las calles a nivel nacional; menos gente comprando en comercios ilegales, es menos gente matando por un celular.

Dos días hábiles antes del 30 de agosto, las empresas operadoras enviaron mensajes de texto (SMS) a los usuarios que poseen celulares vinculados a IMEI inválidos, indicándoles que estos serán bloqueados.

Entre enero de 2019 y febrero de 2020, el OSIPTEL solicitó a las empresas operadoras el bloqueo de 12 079 201 celulares con IMEI inválidos. No obstante, desde marzo de este año se suspendieron estos pedidos debido a la cuarentena y estado de emergencia por la pandemia del COVID-19. ■

VERIFICACIÓN DE IMEI

OSIPTEL y el MININTER recomiendan a los usuarios adquirir sus equipos celulares en comercios formales, y verificar, antes de efectuar una compra de segundo uso, si el IMEI físico (que aparece en la parte posterior del celular, detrás de la batería o en la ranura del SIM Card) coincide con el IMEI lógico (que aparece en la pantalla al digitar *#06#).

De no ser así, se tratará de un IMEI inválido y, en consecuencia, el celular será bloqueado.

Asimismo, con la finalidad de poder verificar si el equipo que tiene o espera comprar no ha sido reportado como robado, los usuarios pueden ingresar a la herramienta CONSULTA IMEI: <http://www.osiptel.gob.pe/sistemas/sigem.html>.





EMPRESAS OPERADORAS NO SUSTENTAN DEBIDAMENTE SUS RESOLUCIONES

El OSIPTEL las obligará a emitir resoluciones en primera instancia debidamente motivadas, de lo contrario, fallará a favor de los reclamos de los usuarios.

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) publicó una resolución del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) que obliga a las empresas operadoras a emitir resoluciones de primera instancia debidamente motivadas.

La decisión sienta un Precedente de Observancia Obligatoria en las apelaciones que se resuelven en segunda instancia y que busca dotar de predictibilidad y seguridad jurídica a los pronunciamientos emitidos en el procedimiento de reclamos de los servicios públicos de telecomunicaciones

¿Por qué la medida?

El regulador tomó esta decisión tras identificar que las operadoras no están sustentando debidamente sus resoluciones, ni están declarando la inadmisibilidad cuando se presentan reclamos ambiguos, afectando los derechos de los usuarios y elevando la carga procesal.

En efecto, la Resolución N° 0064487-2020-TRASU/OSIPTEL, precisa que, para que una resolución se considere debidamente motivada debe incluir los hechos del caso específico y su relación con cada uno de los medios probatorios actuados que susten-

ten la decisión, la identificación expresa de las normas jurídicas específicas aplicables al caso concreto, los medios probatorios, entre otros.

Bajo estas consideraciones, el recurso de apelación contra una resolución de primera instancia que no se encuentre debidamente motivada será declarado a favor del usuario, siempre y cuando el reclamo interpuesto haya cumplido los requisitos establecidos en el Reglamento de Reclamos.

Asimismo, la empresa operadora deberá declarar la inadmisibilidad del reclamo presentado por el usuario sin los requisitos exigidos; de lo contrario, el TRASU dictaminará la nulidad de la resolución de primera instancia y ordenará que se tramite el reclamo conforme a las normas del procedimiento regular.

Con el Precedente de Observancia Obligatoria aprobado, los usuarios obtendrán resoluciones suficientemente motivadas y tendrán la oportunidad de subsanar en primera instancia cuando hayan presentado un reclamo sin indicar el motivo específico; las empresas operadoras evaluarán mejor los reclamos bien argumentados y el TRASU podrá pronunciarse por los temas de fondo cuando estos lleguen a la segunda instancia. ■

CÓMO APROVECHAR MEJOR TU INTERNET EN CASA

¿RED INALÁMBRICA O CABLEADO?

Debes tener en cuenta que la velocidad de conexión a Internet depende del servicio contratado. Si has contratado un servicio veloz (en Mbps), podrás compartir, por Wifi o cable, internet veloz a tus dispositivos.

A distancias menores a 100 metros, no se afecta la señal.

CONEXIÓN WIFI

Su velocidad de transferencia es susceptible a interferencias, a la distancia y a los obstáculos.

Los dispositivos que accedan a la red WIFI deberán ubicarse lo más cerca posible del router inalámbrico. En caso contrario, se recomienda utilizar extensores o repetidores de red WIFI.

La cantidad de dispositivos conectados en simultáneo puede limitar su velocidad.

CONEXIÓN CON CABLE LAN

Su mayor estabilidad de conexión le permite alcanzar mejores velocidades.



La cantidad de dispositivos conectados en simultáneo puede limitar su velocidad.

Usar cable LAN puede mejorar tu conexión hasta un **50%**

respecto a las velocidades experimentadas con conexión WIFI

Tomar en cuenta



Actualiza los dispositivos electrónicos con el último software.



Adquiere dispositivos compatibles con los últimos estándares de la tecnología WiFi.



Ubica el router inalámbrico en lugares del hogar que se usen con frecuencia y libres de obstáculos cercanos para maximizar la cobertura.