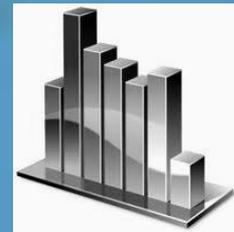


LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES EN LOS HOGARES PERUANOS

Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL) 2019

Subgerencia de Análisis Regulatorio
Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia

Septiembre 2020



INDICE

1. Principales Resultados



2. Telefonía Fija



3. Telefonía Móvil



4. Internet



5. Televisión de Paga



6. Telefonía de Uso Público



7. Objetivos y Metodología



Principales Resultados

I. Principales Resultados



II. Telefonía Fija



III. Telefonía Móvil



IV. Internet



V. Televisión de Paga



VI. Telefonía de Uso Público



VII. Objetivos y Metodología



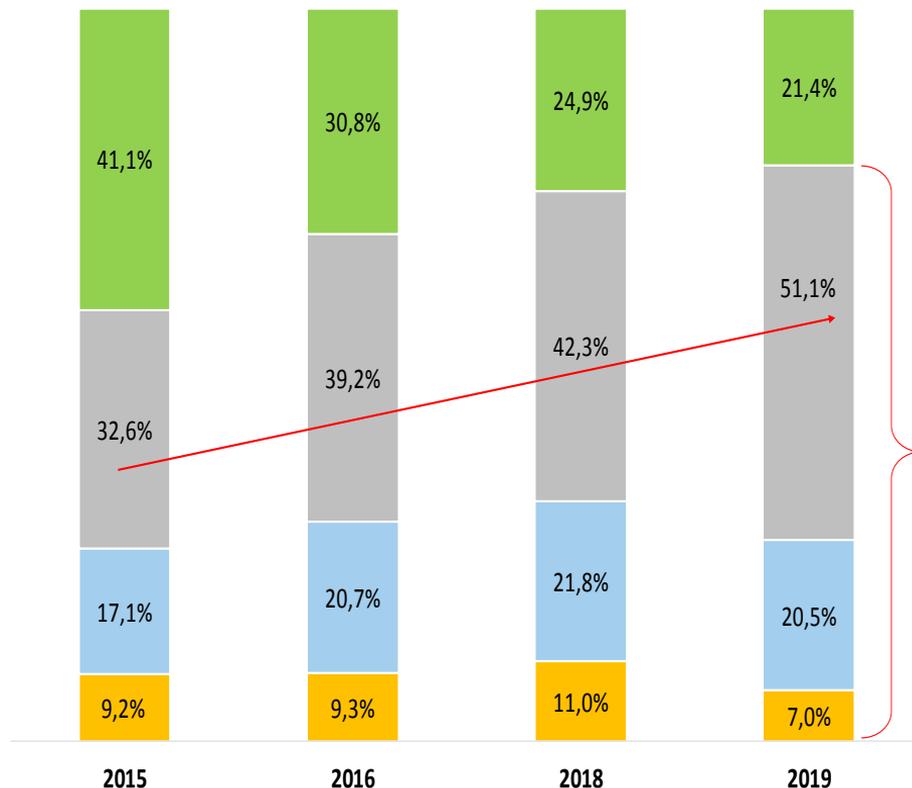
Equipamiento TIC



Perú: Convivencia de Dispositivos Móviles en el Hogar para Conexión a Internet, 2015-2019



- Sin dispositivos móviles
- Posee 1 dispositivo móvil
- Posee 2 dispositivos móviles
- Posee 3 dispositivos móviles



78,6%

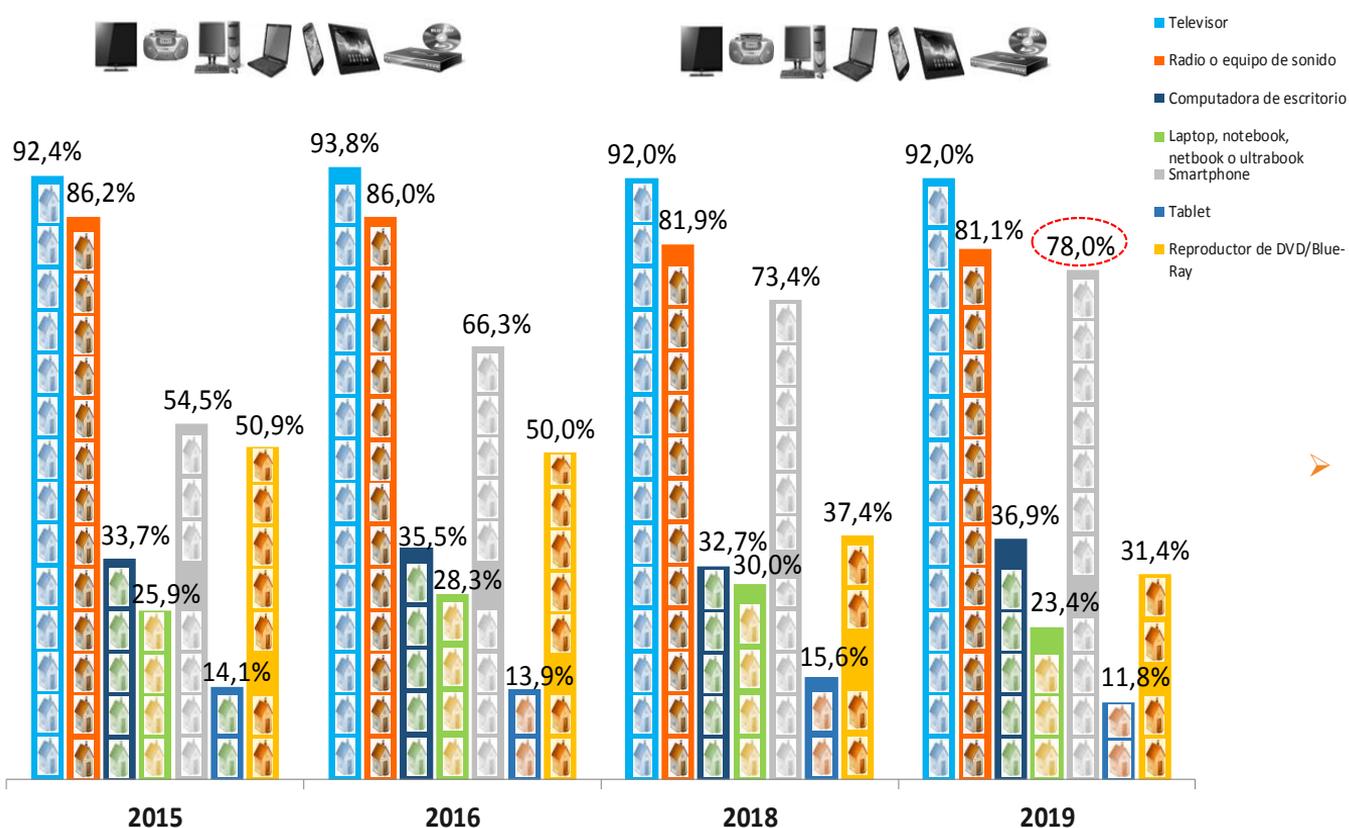


Al 2019, más del 78% de hogares peruanos cuentan con por lo menos un dispositivo móvil para conectarse a Internet.

Total de Hogares;
Al 2018: 9.640.666 / Al 2019: 9.819.717
Hogares con 3 dispositivos móviles;
Al 2018: 1.062.353 / Al 2019: 686.764
Hogares con 2 dispositivos móviles;
Al 2018: 2.103.759 / Al 2019: 2.017.605
Hogares con 1 dispositivo móvil;
Al 2018: 4.072.302 / Al 2019: 5.016.848
Hogares sin dispositivos móviles;
Al 2018: 2.402.251 / Al 2019: 2.098.500



Perú: Equipamiento TIC del Hogar, 2015-2019



- Televisor
- Radio o equipo de sonido
- Computadora de escritorio
- Laptop, notebook, netbook o ultrabook
- Smartphone
- Tablet
- Reproductor de DVD/Blue-Ray

Total de Hogares;
 AI 2018: 9.640.666 / AI 2019: 9.819.717
 Hogares con Tv;
 AI 2018: 8.873.441 / AI 2019: 9.032.625
 Hogares con Radio;
 AI 2018: 7.898.304 / AI 2019: 7.965.051
 Hogares con Computadora;
 AI 2018: 3.149.482 / AI 2019: 3.624.415
 Hogares con Laptop;
 AI 2018: 2.887.875 / AI 2019: 2.295.560
 Hogares con Smartphone;
 AI 2018: 7.074.458 / AI 2019: 7.655.480
 Hogares con Tablet;
 AI 2018: 1.504.547 / AI 2019: 1.161.310
 Hogares con DVD/Blue-Ray;
 AI 2018: 3.603.797 / AI 2019: 3.081.105



El Smartphone continúa siendo el equipo TIC de mayor crecimiento.

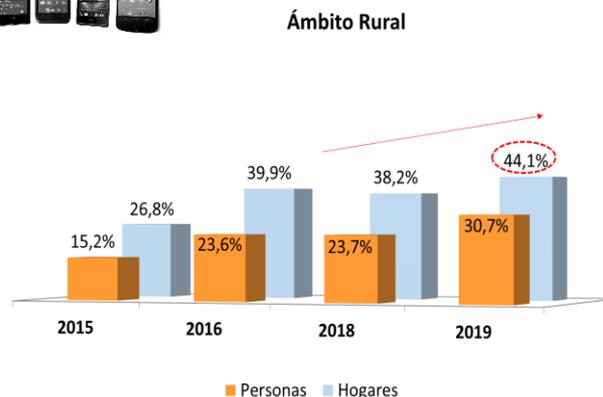
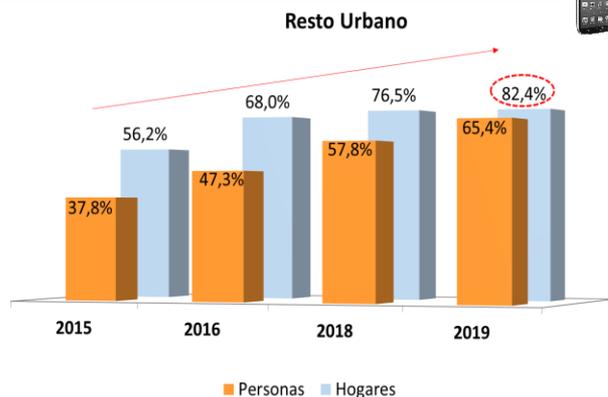
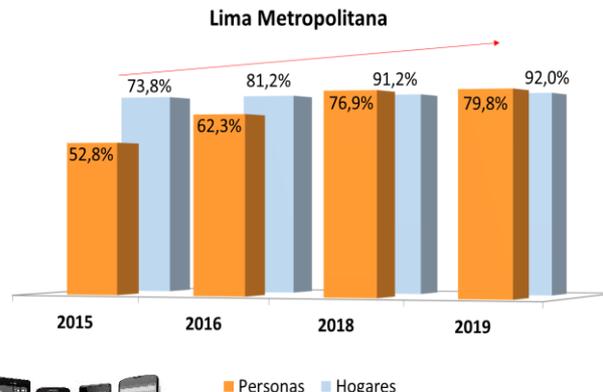
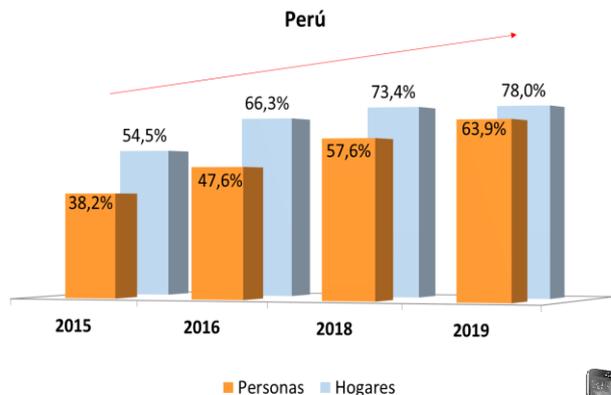
Nota: Sobre la base del total de hogares. La tenencia del teléfono móvil en el hogar se mide solo para las personas cuya edad es a partir de los 12 años. Asimismo, se consideró como *smartphone* a cualquier teléfono móvil que puede acceder a Internet vía *Wifi* o red móvil. La pregunta sobre disponibilidad de un reproductor de DVD/Blue-Ray en el hogar fue incluida desde la versión del cuestionario 2014.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2015-2019.

Elaboración: Subgerencia de Análisis Regulatorio de GPRC – OSIPTEL.



Perú: Acceso a Smartphone según Ámbito Geográfico, 2015-2019

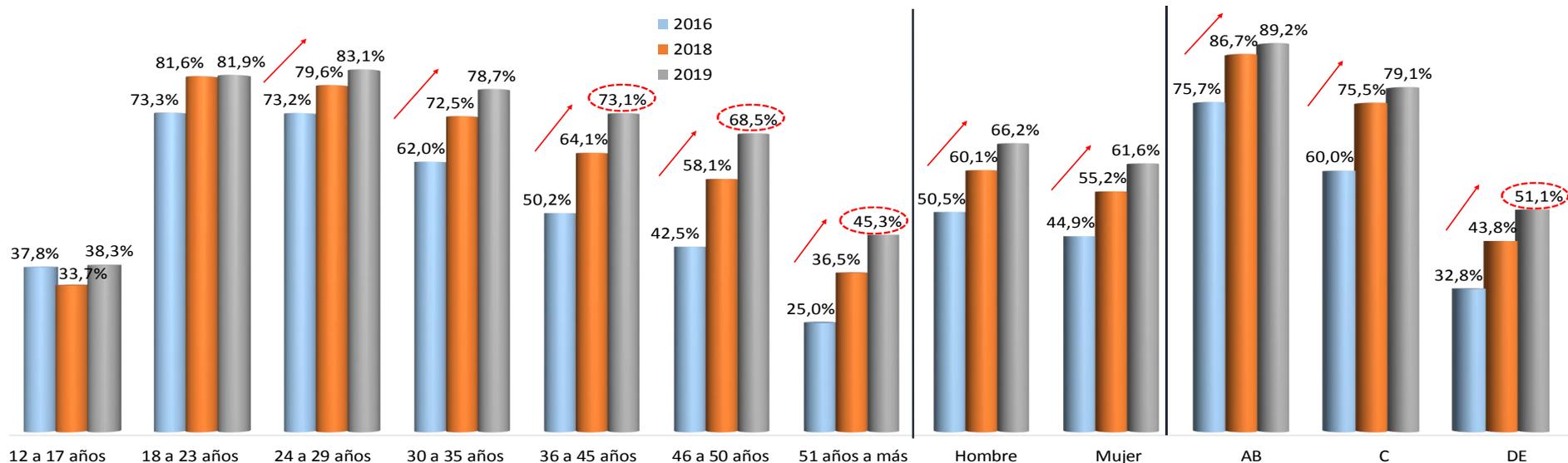


Total de Hogares;
 Al 2018: 9.640.666 / Al 2019: 9.819.717
 Hogares con Smartphone;
 Al 2018: 7.074.458 / Al 2019: 7.655.480
 Población ≥12 años;
 Al 2018: 26.456.843 / Al 2019: 26.956.724
 Población ≥12 años con Smartphone;
 Al 2018: 15.228.105 / Al 2019: 17.212.418

➤ **La posesión de smartphones creció en todos los ámbitos, destacándose el interior del país.**



Perú: Acceso a Smartphone según Variables Socioeconómicas, 2016-2019

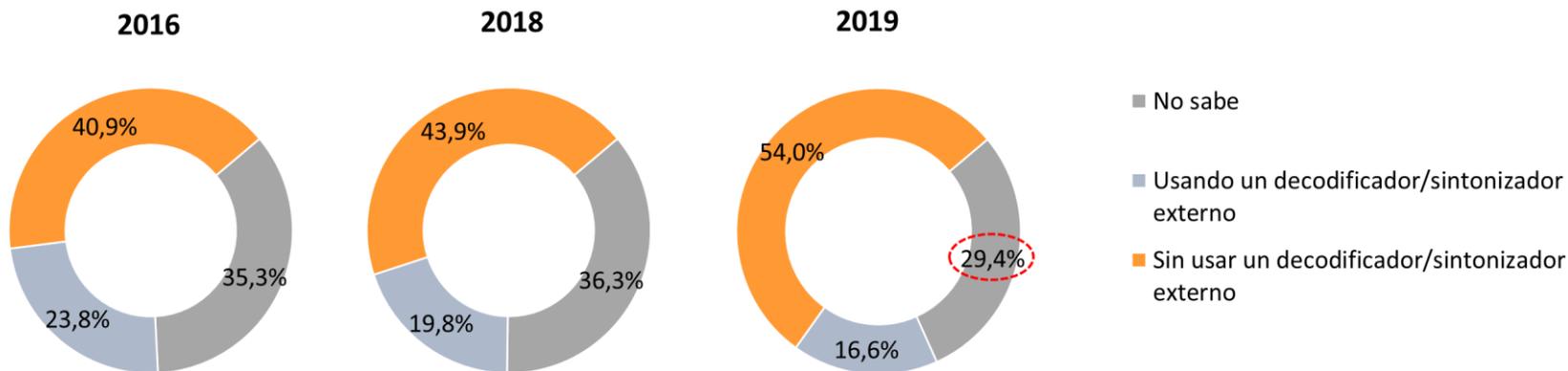


- **Por grupos socioeconómicos, el crecimiento en la tenencia de *smartphones* ha sido mayor en las personas de 36 años a más y en el segmento DE.**



Perú: Hogares con Televisores Listos para el Apagón Analógico, 2016-2019

Total de Hogares;
Al 2018: 9.640.666 / Al 2019: 9.819.717
Hogares con Tv;
Al 2018: 8.873.442 / Al 2019: 9.032.625
Hogares con Tv Digital;
Al 2018: 3.890.289 / Al 2019: 4.873.609



➤ En 2019, el 70% de los hogares declaró que su televisor puede captar la señal digital.



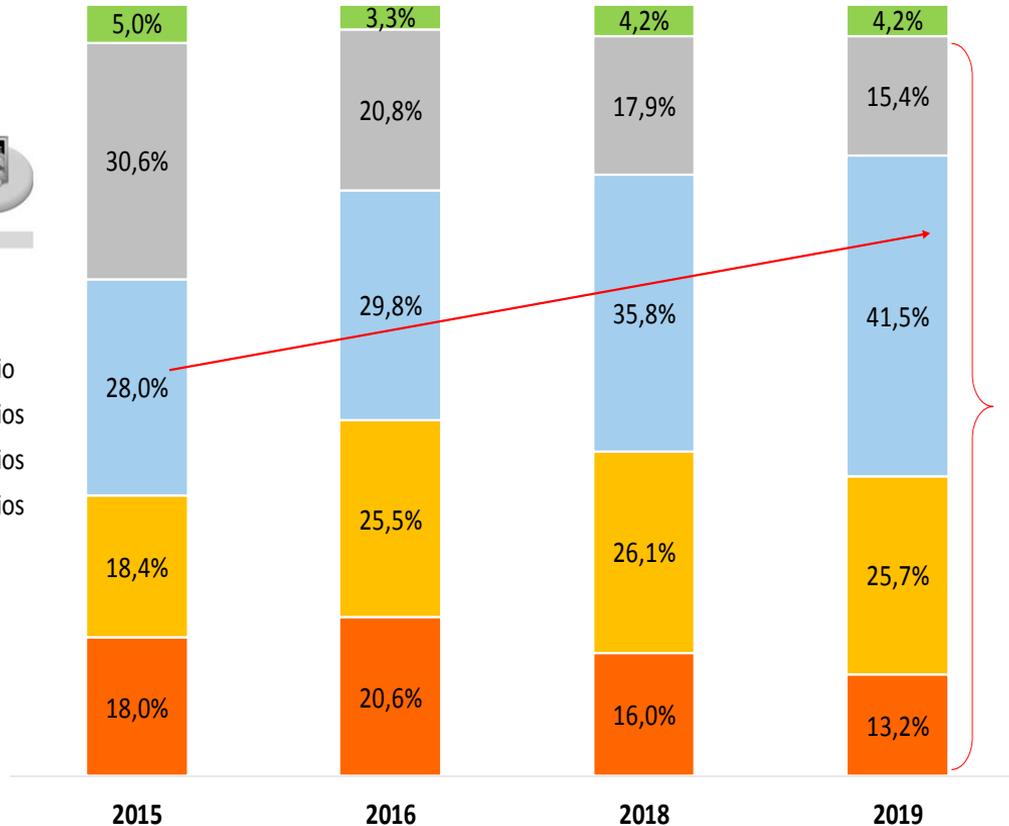
Acceso a Servicios Públicos de Telecomunicaciones



Perú: Convivencia de Servicios Públicos de Telecomunicaciones en el Hogar, 2015-2019



- Sin servicios
- Tiene 1 servicio
- Tiene 2 servicios
- Tiene 3 servicios
- Tiene 4 servicios



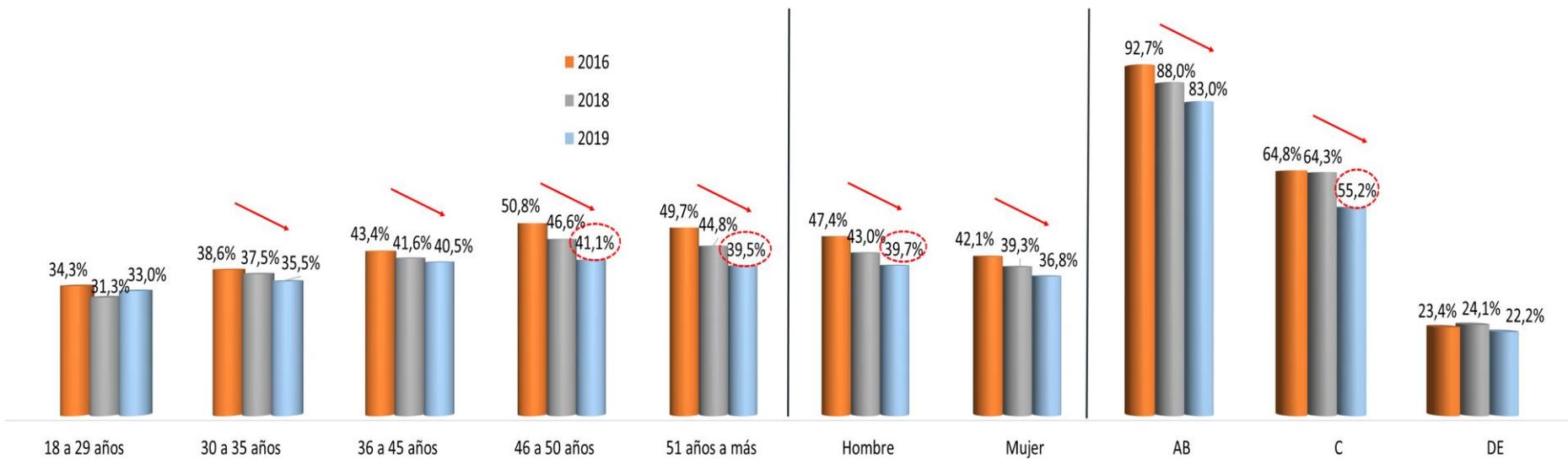
95,8%

➤ **Más del 95% de hogares peruanos tiene por lo menos un servicio de telecomunicaciones.**

Total de Hogares;
 Al 2018: 9.640.666 / Al 2019: 9.819.717
 Hogares con 4 ss de telecom;
 Al 2018: 1.546.345 / Al 2019: 1.295.543
 Hogares con 3 ss de telecom;
 Al 2018: 2.512.600 / Al 2019: 2.525.825
 Hogares con 2 ss de telecom;
 Al 2018: 3.449.959 / Al 2019: 4.074.340
 Hogares con 1 ss de telecom;
 Al 2018: 1.722.955 / Al 2019: 1.512.684
 Hogares sin ss de telecom;
 Al 2018: 408.806 / Al 2019: 411.324



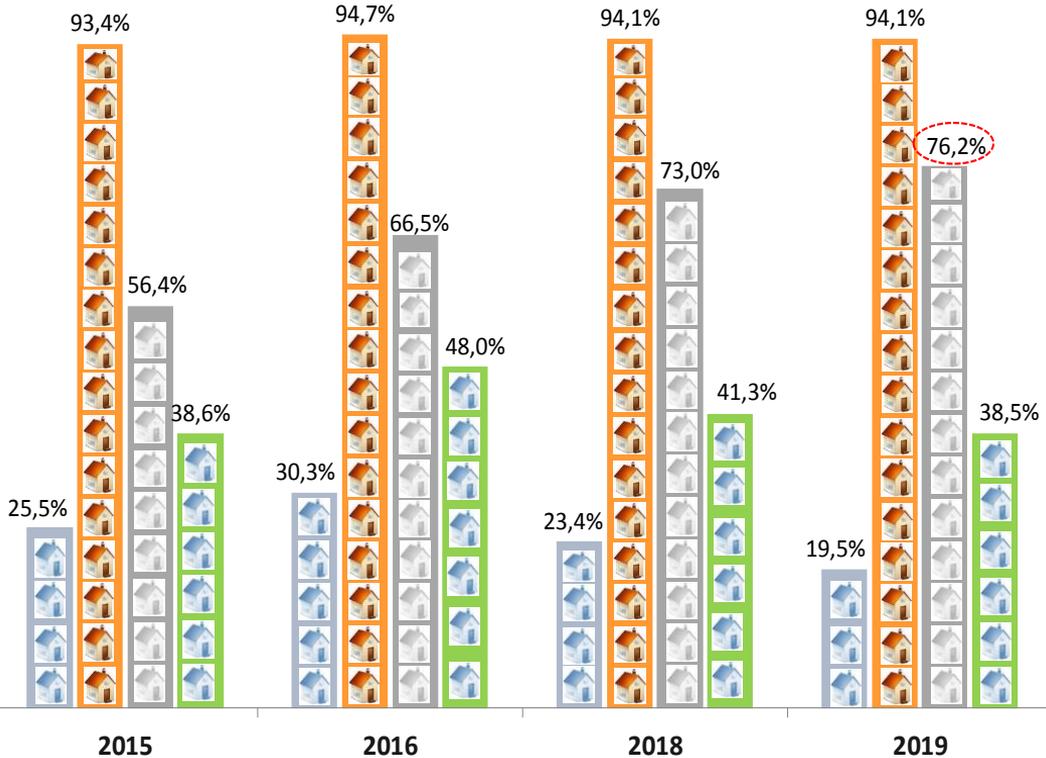
Perú: Tenencia de 3 o 4 Servicios Públicos de Telecomunicaciones en el Hogar según Variables Socioeconómicas, 2016-2019



- El acceso a 3 o 4 servicios de telecomunicaciones se redujo, principalmente, en los hogares con jefes de 46 años a más, en las familias con jefe de hogar hombre y en el segmento C.



Perú: Hogares con Acceso a Servicios Públicos de Telecomunicaciones, 2015-2019



- Telefonía Fija
- Telefonía Móvil
- Internet
- Televisión de Paga

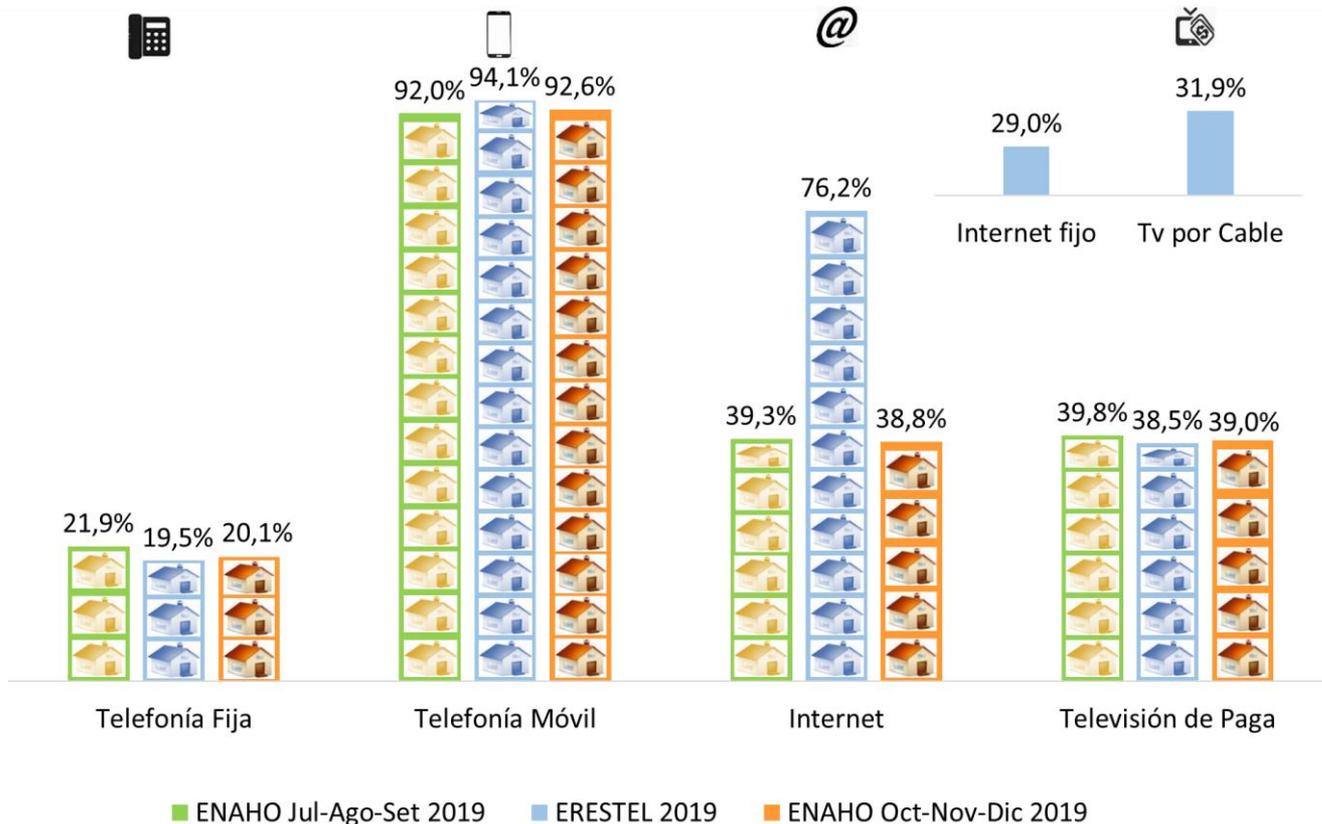
Total de Hogares;
 Al 2018: 9.640.666 / Al 2019: 9.819.717
 Hogares con Teléf. Fijo;
 Al 2018: 2.256.984 / Al 2019: 1.916.287
 Hogares con Teléf. Móvil;
 Al 2018: 9.067.167 / Al 2019: 9.239.080
 Hogares con Internet;
 Al 2018: 7.041.508 / Al 2019: 7.481.538
 Hogares con Televisión de Paga;
 Al 2018: 3.980.397 / Al 2019: 3.784.108

➤ **La demanda por el servicio de Internet continúa creciendo.**



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.
 Fuente: OSIPTEL- Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2015-2019.
 Elaboración: Subgerencia de Análisis Regulatorio de GPRC – OSIPTEL.

Comparación de la ERESTEL 2019 con la ENAHO: Tasas de Acceso a los Servicios Públicos de Telecomunicaciones en el Perú (1 de 2)



➤ Las diferencias entre los resultados de las encuestas pueden ser explicadas por los márgenes de error de cada encuesta, las diferencias en la forma en que se realiza las preguntas de acceso a los servicios de telecomunicaciones, las alternativas de respuesta que se consideran en la pregunta (si se considera explícitamente Internet fijo y móvil), diferencia en los periodos de ejecución, entre otros.

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.

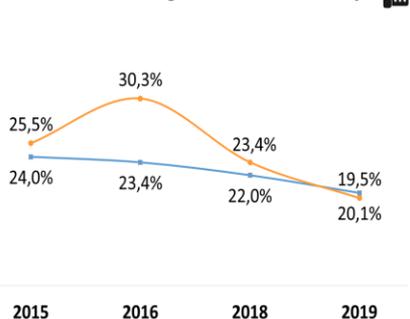
Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2019. INEL-Informe Técnico N° 01-Marzo 2020: Estadísticas de las Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares (Trimestre Octubre-Noviembre-Diciembre 2019).

Elaboración: Subgerencia de Análisis Regulatorio de GPRC – OSIPTEL.

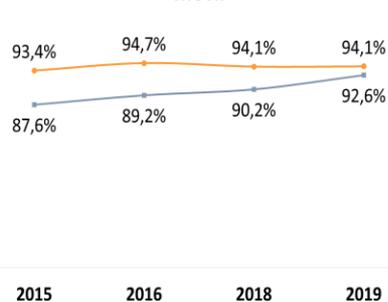


Comparación de la ERESTEL 2019 con la ENAHO: Tasas de Acceso a los Servicios Públicos de Telecomunicaciones en el Perú (2 de 2)

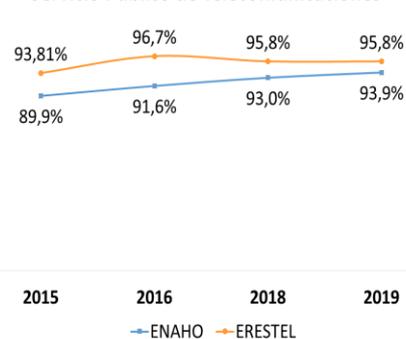
Perú: Tasa de Hogares con Telefonía Fija 📠



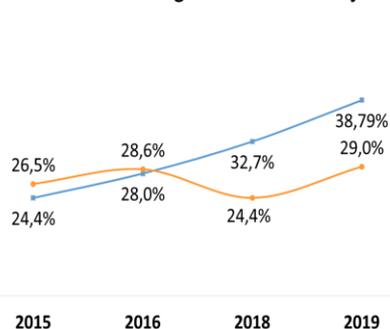
Perú: Tasa de Hogares con Telefonía Móvil 📱



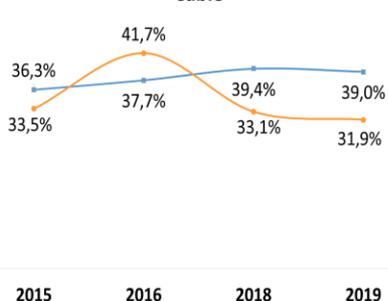
Perú: Tasa de Hogares con al menos un Servicio Público de Telecomunicaciones



Perú: Tasa de Hogares con Internet fijo



Perú: Tasa de Hogares con Televisión por Cable 📺



➤ Las diferencias entre los resultados de las encuestas pueden ser explicadas por los márgenes de error de cada encuesta, las diferencias en la forma en que se realiza las preguntas de acceso a los servicios de telecomunicaciones, las alternativas de respuesta que se consideran en la pregunta (si se considera explícitamente Internet fijo y móvil), diferencia en los periodos de ejecución, entre otros.

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.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2019. INEI-Informe Técnico N° 01-Marzo 2020: Estadísticas de las Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares (Trimestre Octubre-Noviembre-Diciembre 2019).

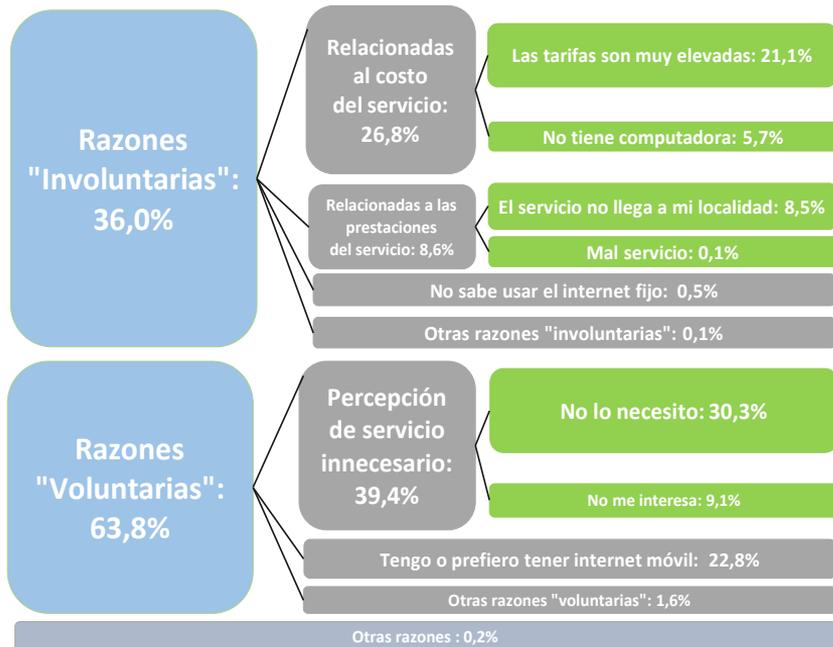
Elaboración: Subgerencia de Análisis Regulatorio de GPRC – OSIPTEL.



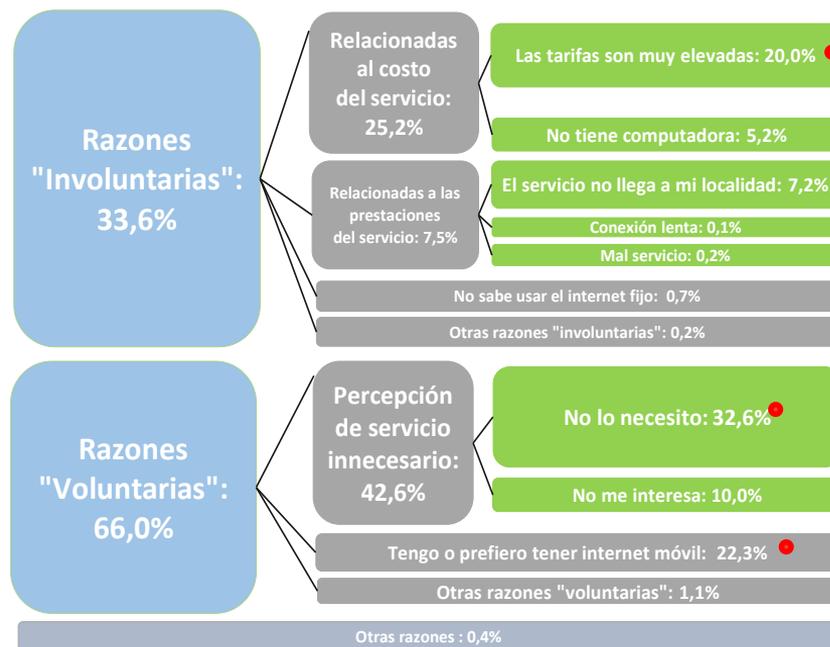
Perú: Razones para no Contratar el Servicio de Internet Fijo, 2018 y 2019



2018



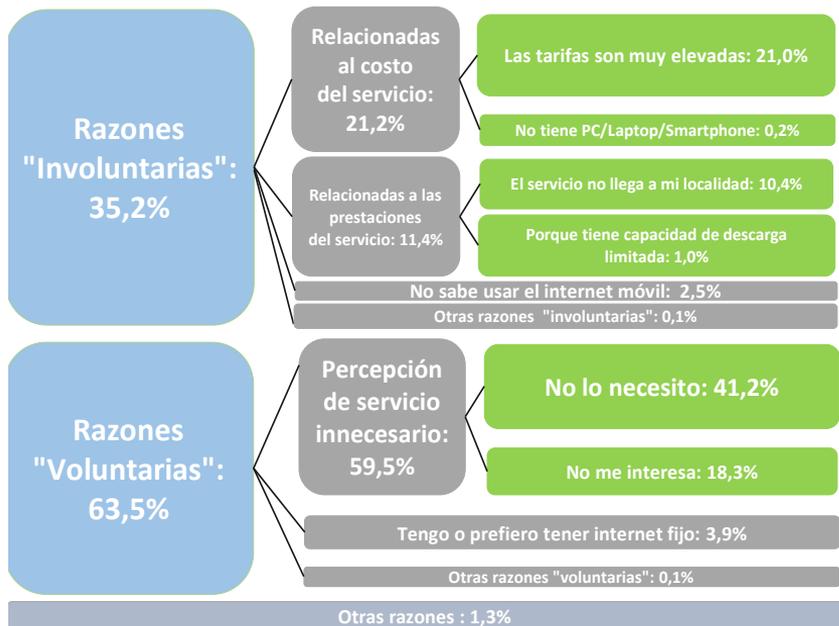
2019



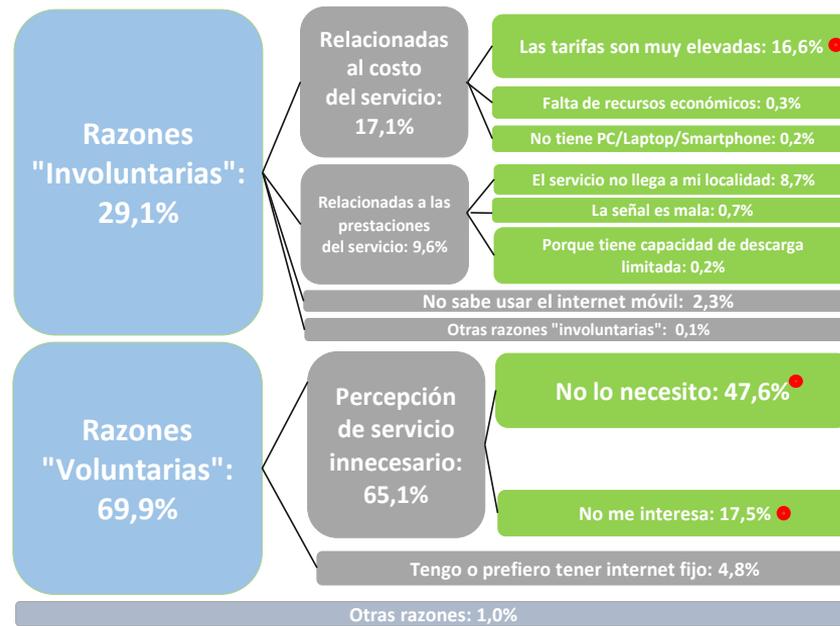
Perú: Razones para no Contratar el Servicio de Internet Móvil, 2018 y 2019



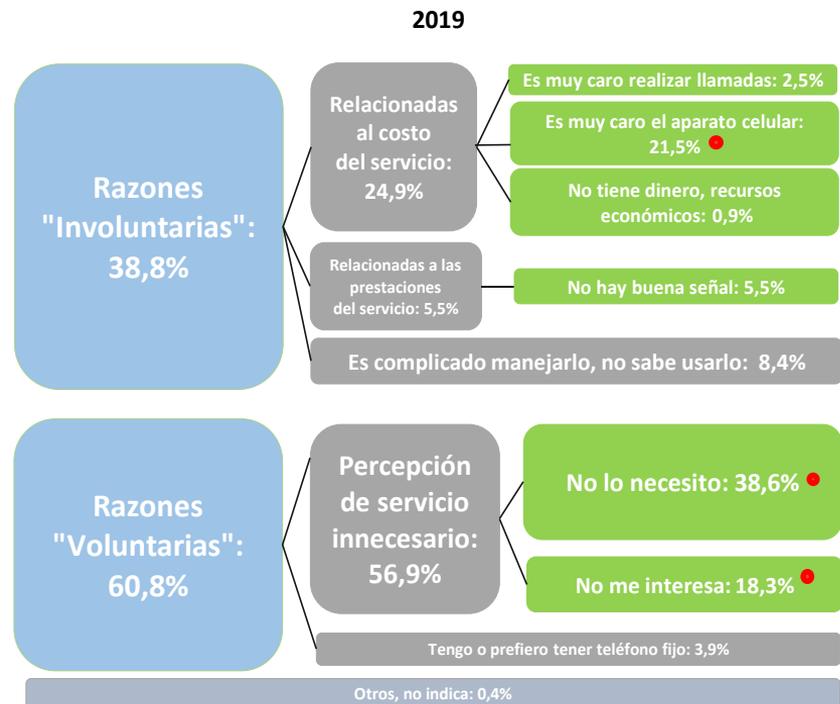
2018



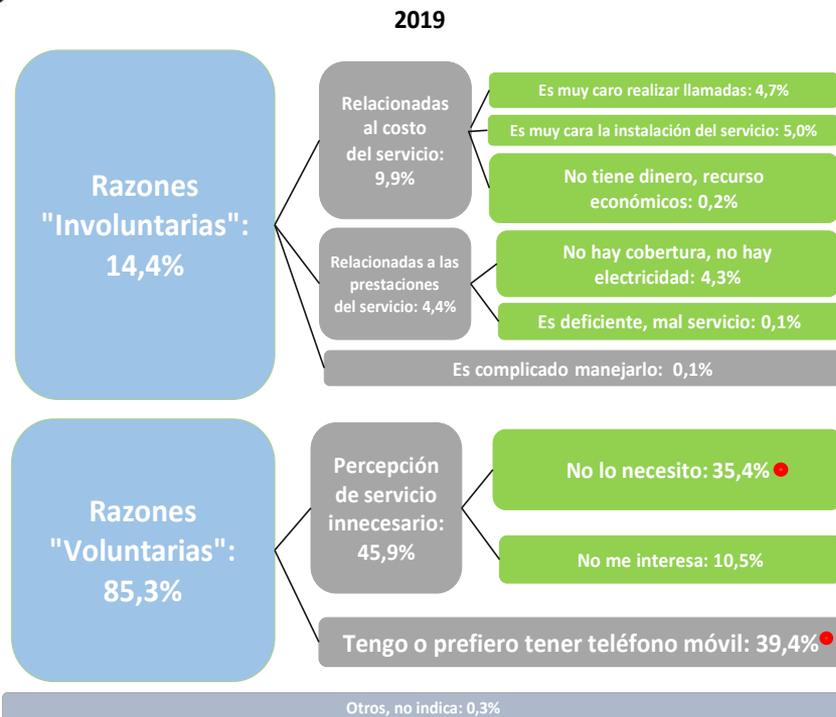
2019



Perú: Razones para no Contratar el Servicio de Telefonía Móvil, 2018 y 2019



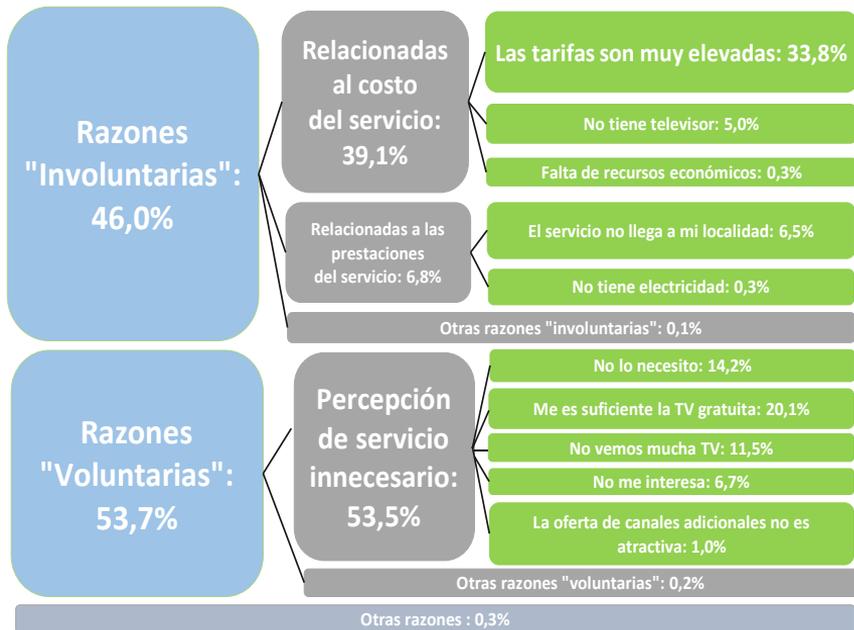
Perú: Razones para no Contratar el Servicio de Telefonía Fija, 2018 y 2019



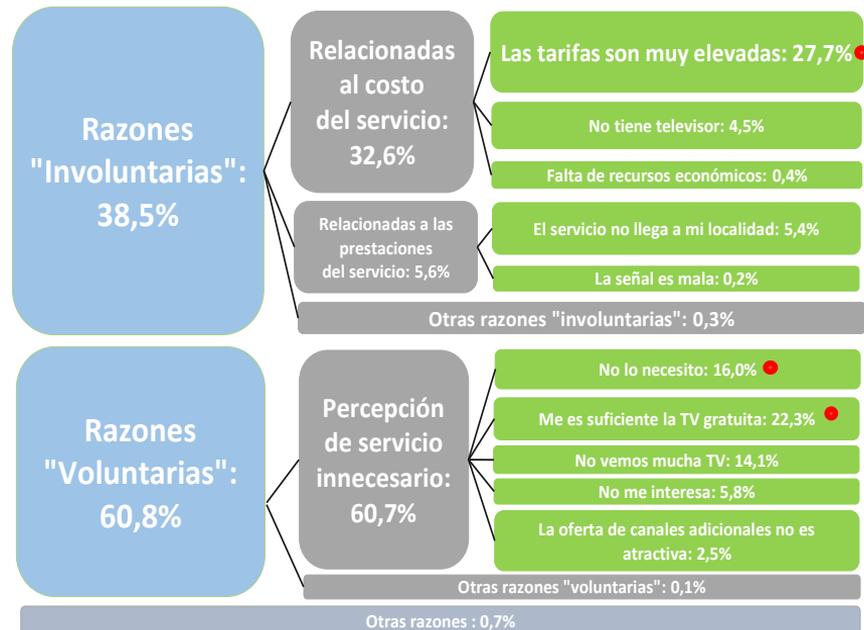
Perú: Razones para no Contratar el Servicio de Televisión de Paga, 2018 y 2019



2018



2019



Nota: Porcentajes calculados sobre el total que conforman las categorías que se adoptaron según la metodología Top 2 Box aplicada a la pregunta de disposición a contratar el servicio. Pregunta realizada al jefe (informante) del hogar.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018 y 2019.

Elaboración: Subgerencia de Análisis Regulatorio de GPRC – OSIPTEL.

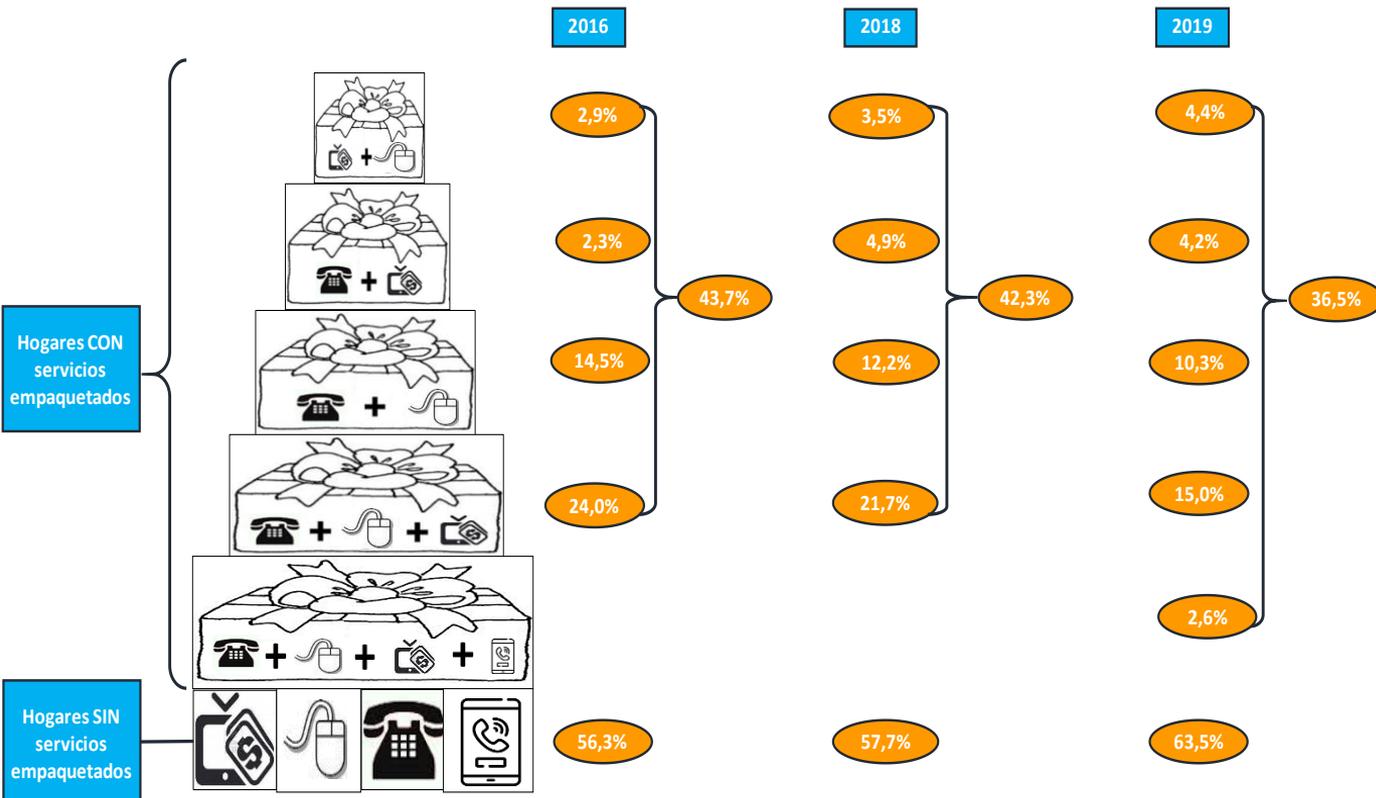


Empaquetamiento de los Servicio Públicos de Telecomunicaciones



Perú: Empaquetamiento de los Servicios Fijos de Telecomunicaciones, 2016-2019

Hogares con Ss. Empaquetados;
 Al 2018: 2.072.644 / Al 2019: 1.858.044
 Hogares sin Ss. Empaquetados;
 Al 2018: 2.826.553 / Al 2019: 3.225.978



➤ **Más de un tercio de los hogares contrata los servicios fijos de telecomunicaciones en paquetes.**

Nota:

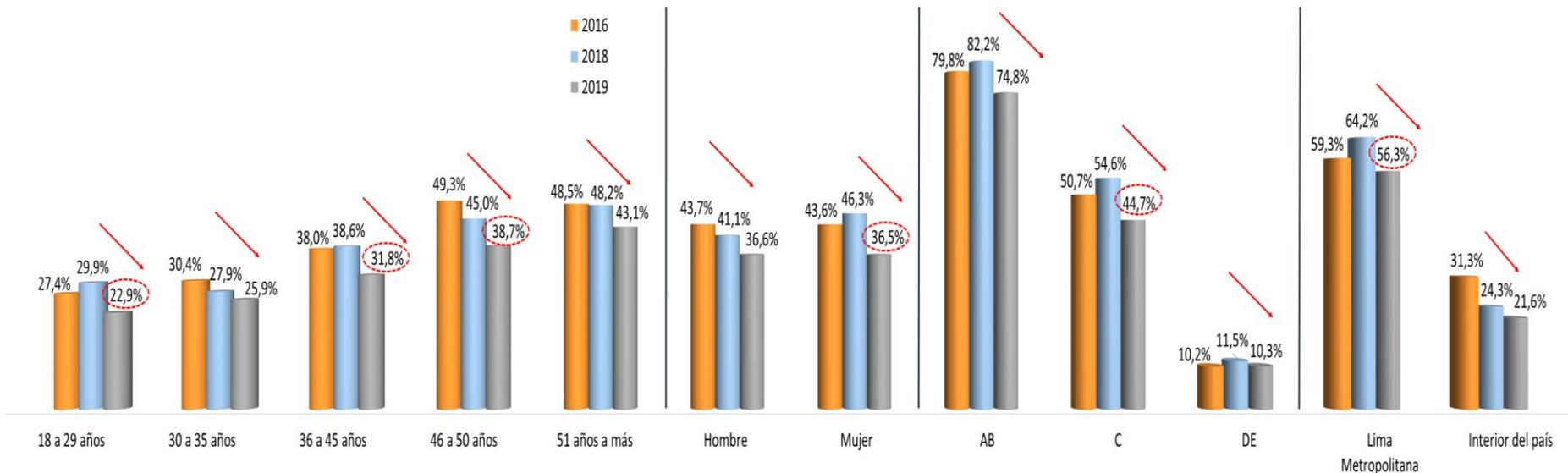
Las participaciones mostradas fueron calculadas sobre la base del total de hogares que declararon tener al menos un servicio de telecomunicaciones pero sin considerar la tenencia de servicios móviles en el hogar (telefonía móvil e internet móvil). Desde el 2019 se empezó a ofrecer paquetes de cuádruple oferta, considerándose así el servicio de telefonía móvil.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2016-2019.

Elaboración: Subgerencia de Análisis Regulatorio de GPRC – OSIPTEL.



Perú: Tenencia de Servicios Empaquetados según Variables Socioeconómicas, 2016-2019



- **La contratación de servicios empaquetados se redujo en todos los grupos socioeconómicos, principalmente, en los hogares con jefe de hogar joven y de 36 a 50 años, en las familias con jefa de hogar, en los hogares del segmento C y en Lima Metropolitana.**

Nota:

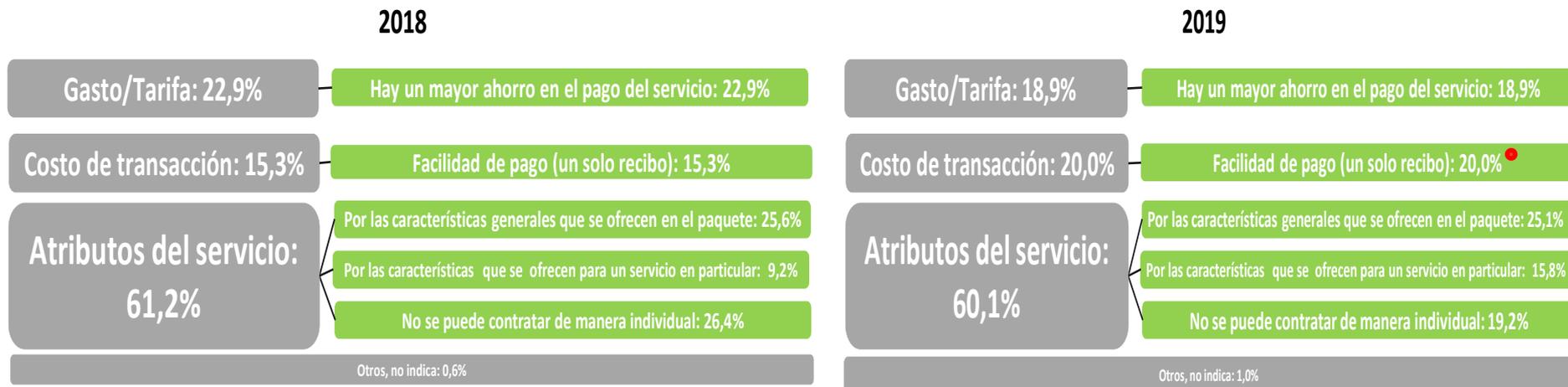
- Las participaciones mostradas fueron calculadas sobre el total de hogares que declararon tener al menos un servicio de telecomunicaciones pero sin considerar la tenencia de servicios móviles en el hogar (telefonía móvil e internet móvil).
- Para la categorización de la tenencia de servicios empaquetados, se tomó como referencia la edad y el género del jefe de hogar, así como el estrato o nivel social del hogar.
- Desde el 2019 se empezó a ofrecer paquetes de cuádruple oferta, considerándose así el servicio de telefonía móvil.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2016-2019.

Elaboración: Subgerencia de Análisis Regulatorio de GPRC – OSIPTEL.



Perú: Motivos para Empaquetar los Servicios Fijos de Telecomunicaciones, 2018 y 2019

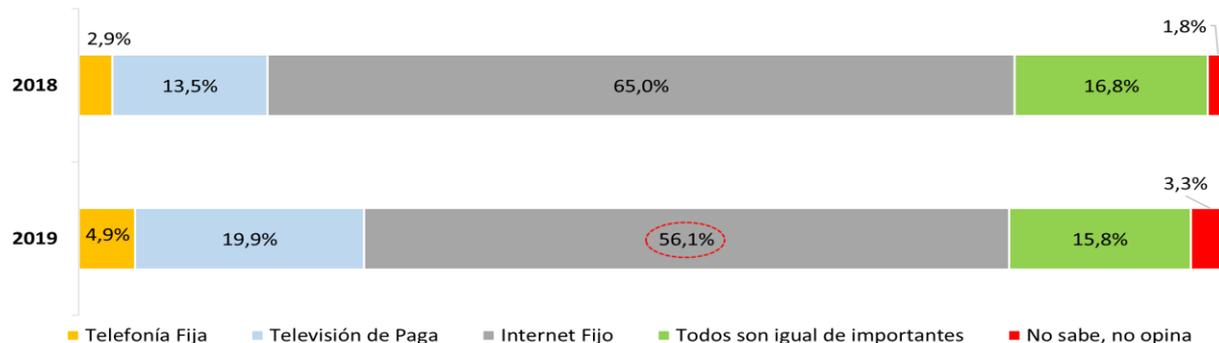


➤ **Al 2019, la facilidad de pago ha registrado un incremento importante como justificación para contratar los servicios empaquetados.**

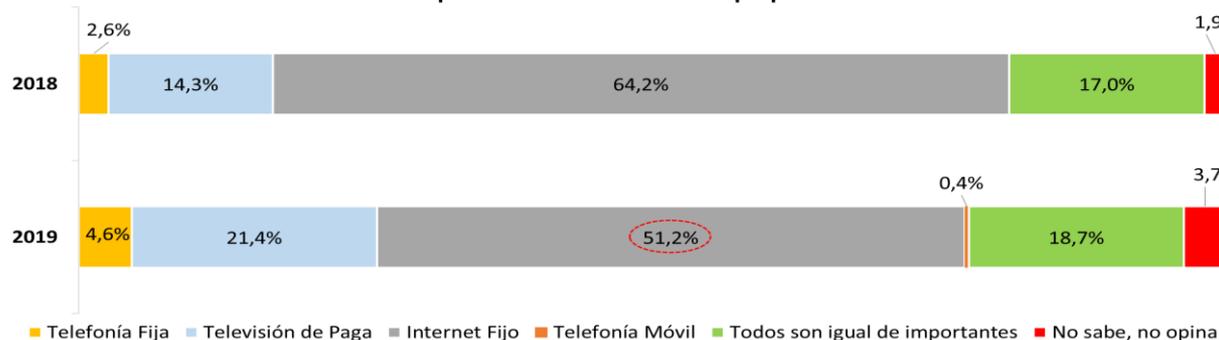


Perú: Valoración de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones que conforman el Paquete, 2018 y 2019

Si tuviera que elegir el servicio más importante de su paquete, ¿Cuál sería?



De los servicios que tiene en su paquete, ¿Cuál influyó más a la hora de elegir su actual proveedor de servicios empaquetados?



➤ El Internet fijo continúa posicionándose como el servicio más valorado de un paquete.

Nota: Sobre la base del total de hogares que declararon contratar servicios empaquetados. Desde el 2019 se empezó a ofrecer paquetes de cuádruple oferta, considerándose así el servicio de telefonía móvil.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018 y 2019.

Elaboración: Subgerencia de Análisis Regulatorio de GPRC – OSIPTEL.

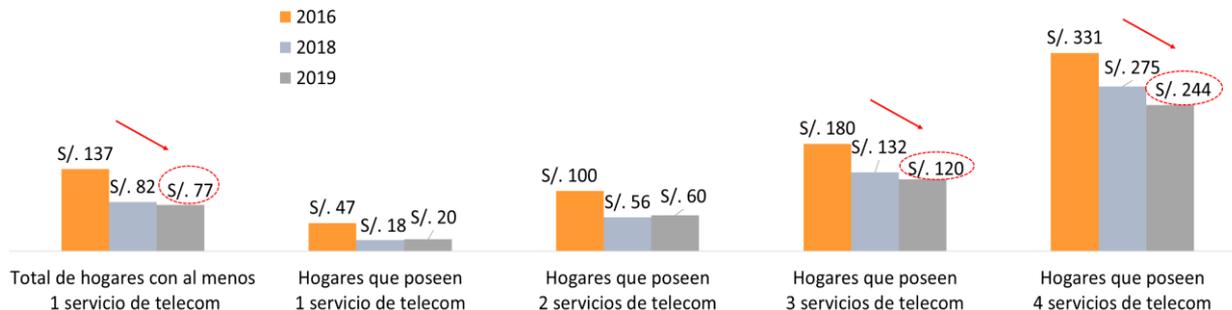


Gasto en Servicios Públicos de Telecomunicaciones

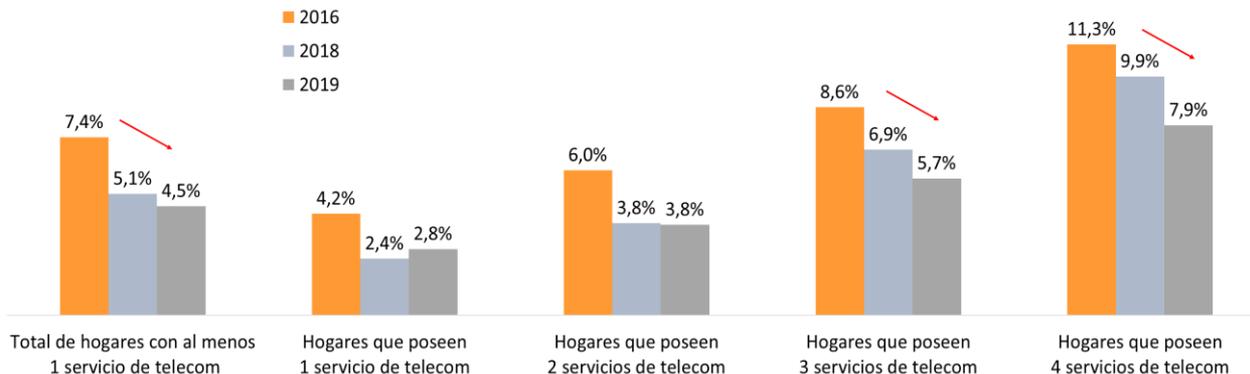


Perú: Gasto Mensual en Servicios Públicos de Telecomunicaciones, 2016-2019

Mediana: Gasto Mensual en Telecomunicaciones del Hogar



Mediana: Participación del Gasto en Telecomunicaciones en los Gastos Totales del Hogar



➤ Al 2019, continuó reduciéndose el gasto por servicios de telecomunicaciones declarado por los hogares peruanos.

Nota: A precios del año 2019 utilizando el IPC a nivel nacional. Se consideran los servicios de telefonía (fija y móvil), televisión de paga e internet (fijo y móvil). No se consideran gastos menores a cero.

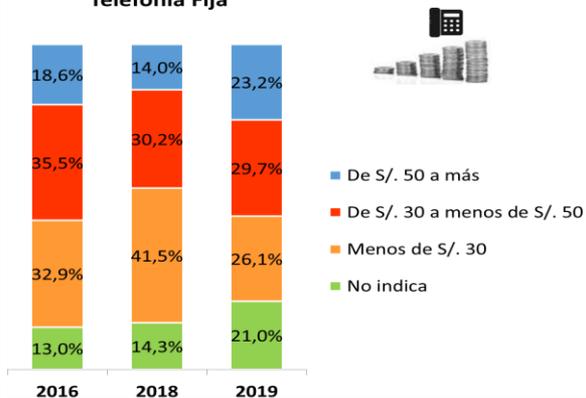
Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2016-2019.

Elaboración: Subgerencia de Análisis Regulatorio de GPRC – OSIPTEL.

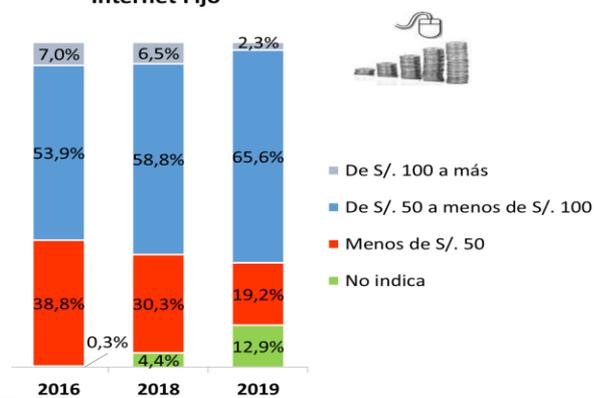


Perú: Distribución de los Hogares según Gasto Mensual en Servicios Públicos de Telecomunicaciones No Empaquetados, 2016-2019

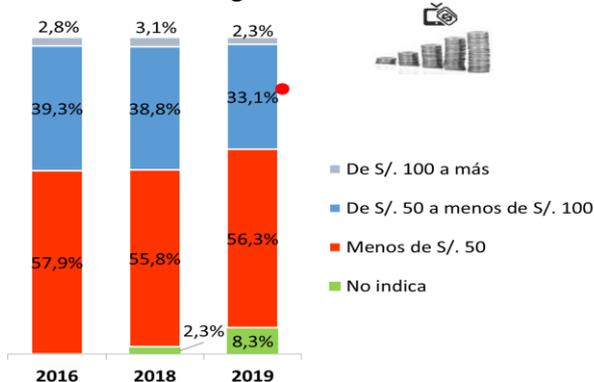
Telefonía Fija



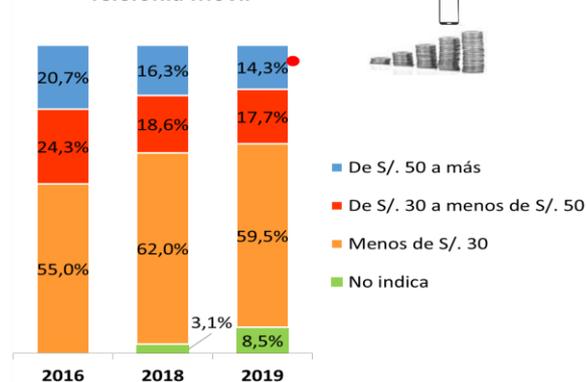
Internet Fijo



Televisión de Paga



Telefonía Móvil



➤ **Más hogares declaran reducciones de gasto en telefonía móvil y televisión de paga.**

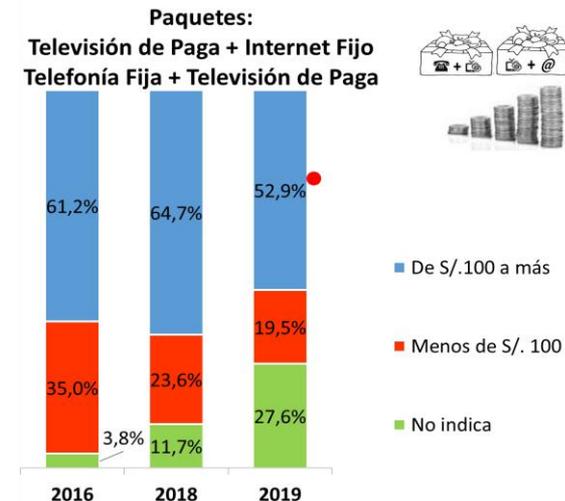
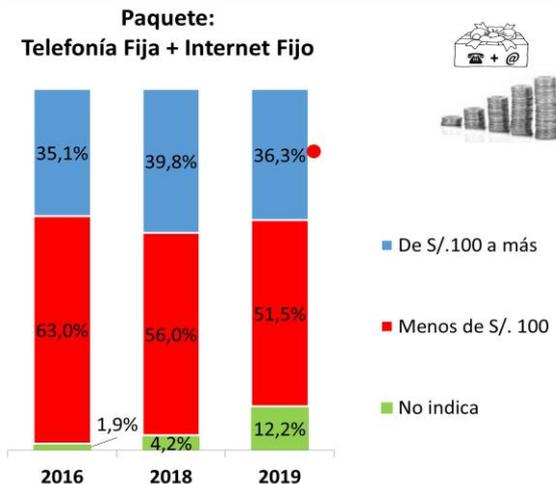
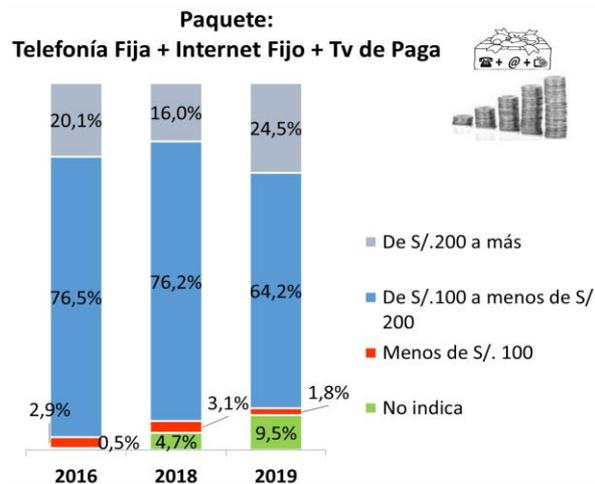
Nota: Se considera el último gasto mensual declarado por el hogar, salvo en la telefonía móvil donde la distribución es a nivel de personas. Se consideran todas las modalidades de contratación declaradas.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2016-2019.

Elaboración: Subgerencia de Análisis Regulatorio de GPRC - OSIPTEL.



Perú: Distribución de los Hogares según Gasto Mensual en Servicios Públicos de Telecomunicaciones Empaquetados, 2016-2019



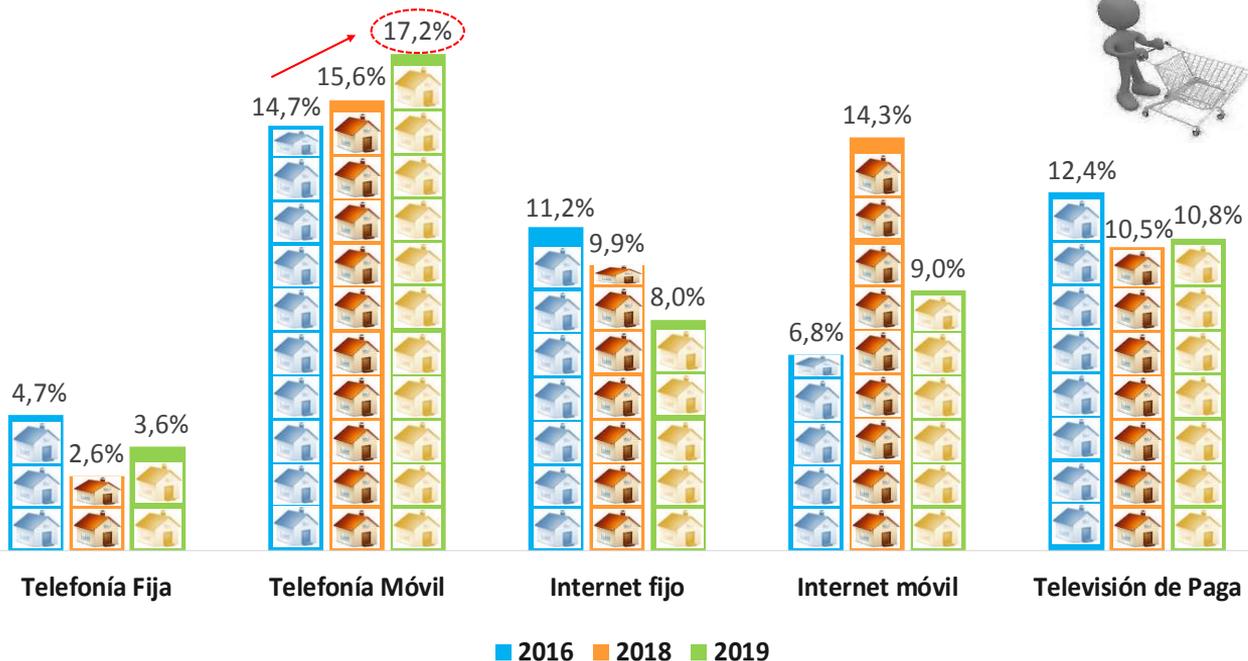
➤ **Más hogares declaran reducciones de gasto en paquetes dúo.**



Disposición a Contratar y Pagar por Servicios Públicos de Telecomunicaciones en Hogares No Conectados



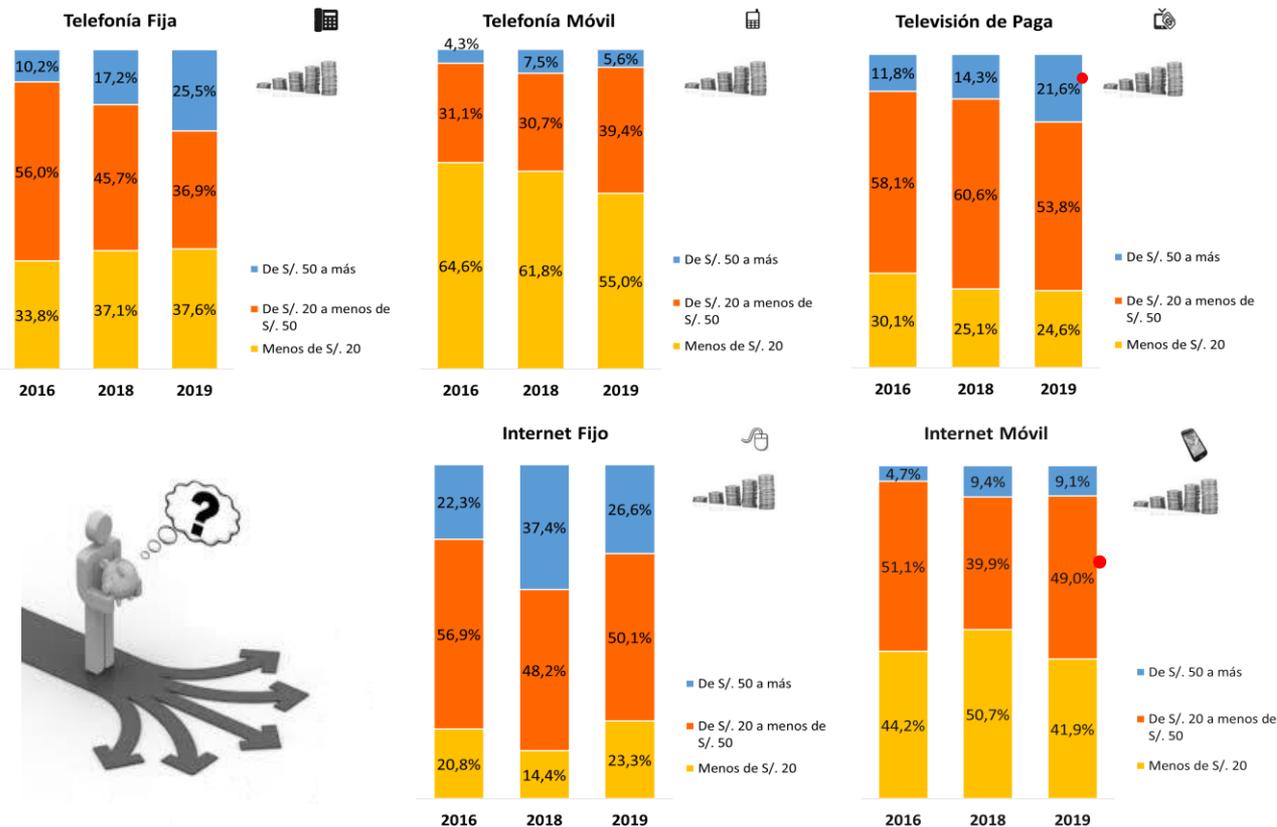
Perú: Hogares No Conectados Dispuestos a Contratar Servicios Públicos de Telecomunicaciones, 2016-2019



Al 2019, siguió creciendo la participación de los hogares con disposición a contratar telefonía móvil.



Perú: Distribución de los Hogares Interesados en Tener Servicios Públicos de Telecomunicaciones según Disposición a Pagar en la Renta Mensual, 2016-2019



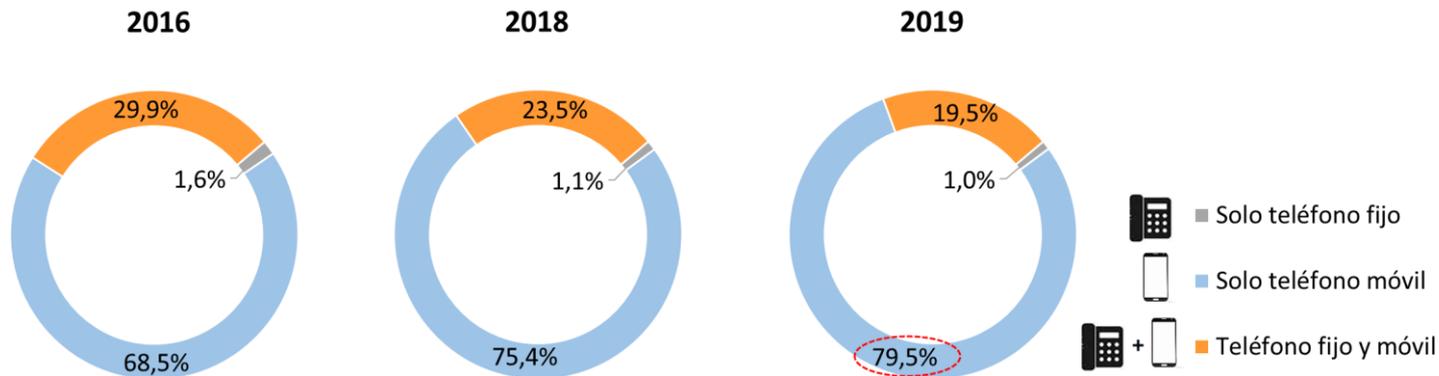
Crece la disposición a pagar por Internet móvil y televisión de paga.



Análisis de la Relación entre Servicios Fijos y Móviles: Telefonía



Perú: Estructura del Acceso en el Servicio de Telefonía, 2016-2019



Hogares con Solo Teléf. Fijo;
Al 2018: 102.947 / Al 2019: 92.967
Hogares con Solo Teléf. Móvil;
Al 2018: 6.913.130 / Al 2019: 7.415.759
Hogares con Teléf. Fijo y Móvil;
Al 2018: 2.154.037 / Al 2019: 1.823.320

- **4 de cada 5 hogares cuentan solo con telefonía móvil.**

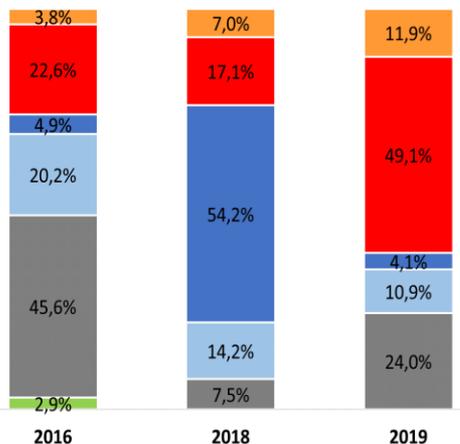


Perú: Sustitución de la Telefonía Fija por la Móvil, 2016-2019 (1 de 2)

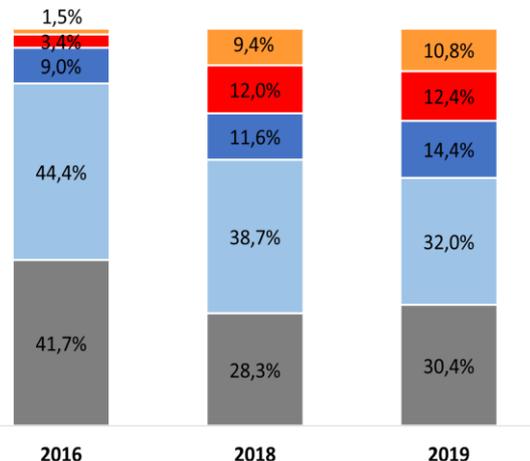
¿Estaría dispuesto a dejar el servicio de Telefonía Fija por el de Telefonía Móvil?



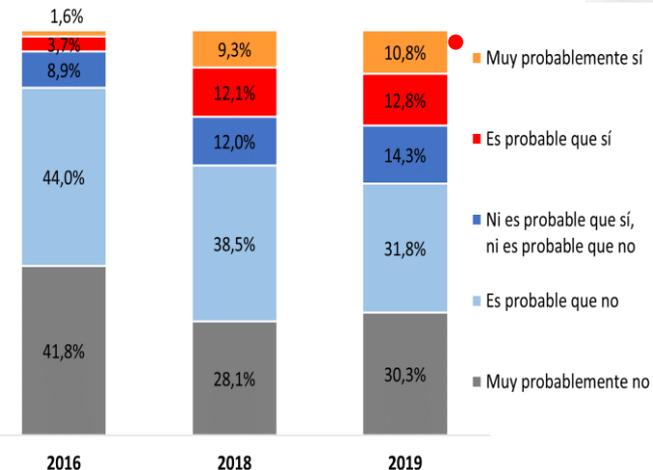
Hogar con Jefe (Informante) que tiene Teléfono fijo pero no Móvil



Hogar con Jefe (Informante) que tiene Teléfono fijo y Móvil



Hogar con Jefe (Informante) que tiene Teléfono fijo



➤ La disposición a dejar el teléfono fijo por el móvil siguió incrementándose en 2019.

Nota: Pregunta realizada al jefe (informante) del hogar. Para los jefes de hogar con telefonía fija y móvil la pregunta fue "Pensando en los siguientes 6 meses, ¿Estaría interesado en dejar de usar el servicio de telefonía fija?".

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2016-2019.

Elaboración: Subgerencia de Análisis Regulatorio de GPRC – OSIPTEL.

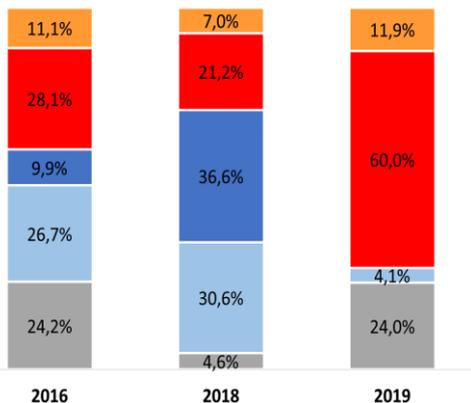


Perú: Sustitución de la Telefonía Fija por la Móvil, 2016-2019 (2 de 2)

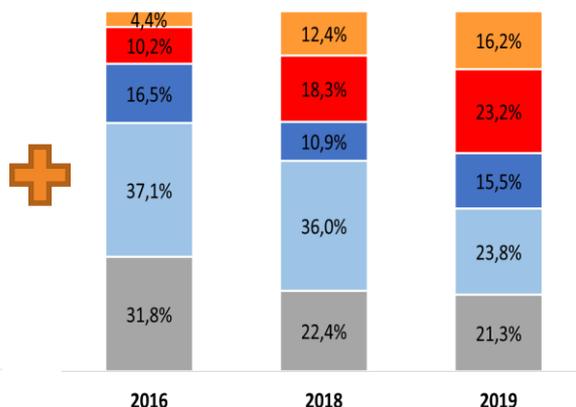
¿Dejaría el servicio de Telefonía Fija por el Móvil, si todas las empresas suben en 10% el precio por Telefonía fija, y asumiendo que la Telefonía Fija y la Móvil tienen los mismos beneficios?



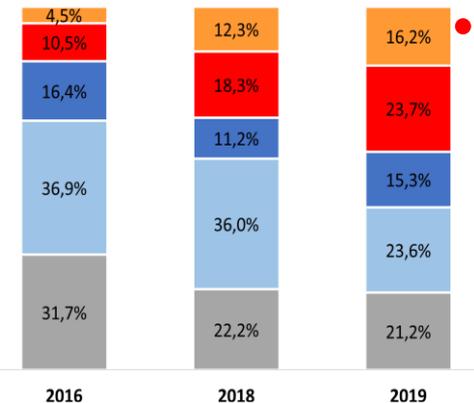
Hogar con Jefe (Informante) que tiene Teléfono fijo pero no Móvil



Hogar con Jefe (Informante) que tiene Teléfono fijo y Móvil



Hogar con Jefe (Informante) que tiene Teléfono fijo



- Muy probablemente sí
- Es probable que sí
- Ni es probable que sí, ni es probable que no
- Es probable que no
- Muy probablemente no

➤ La disposición a dejar el teléfono fijo por el móvil siguió incrementándose en 2019.

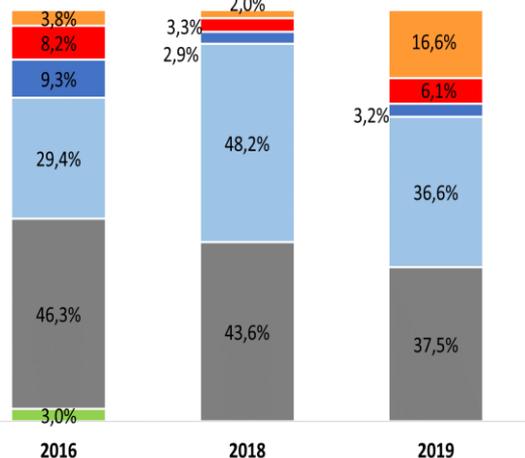


Perú: Sustitución de la Telefonía Móvil por la Fija, 2016-2019 (1 de 2)

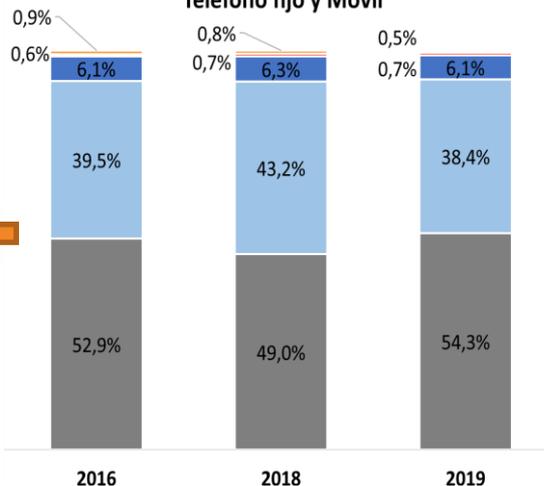
¿Estaría dispuesto a dejar el servicio de Telefonía Móvil por el de Telefonía Fija?



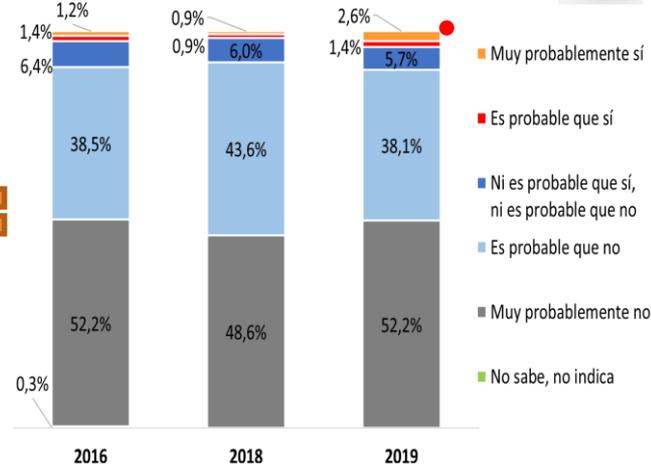
Hogar con Jefe (Informante) que tiene Teléfono Móvil pero no Fijo



Hogar con Jefe (Informante) que tiene Teléfono fijo y Móvil



Hogar con Jefe (Informante) que tiene Teléfono Móvil

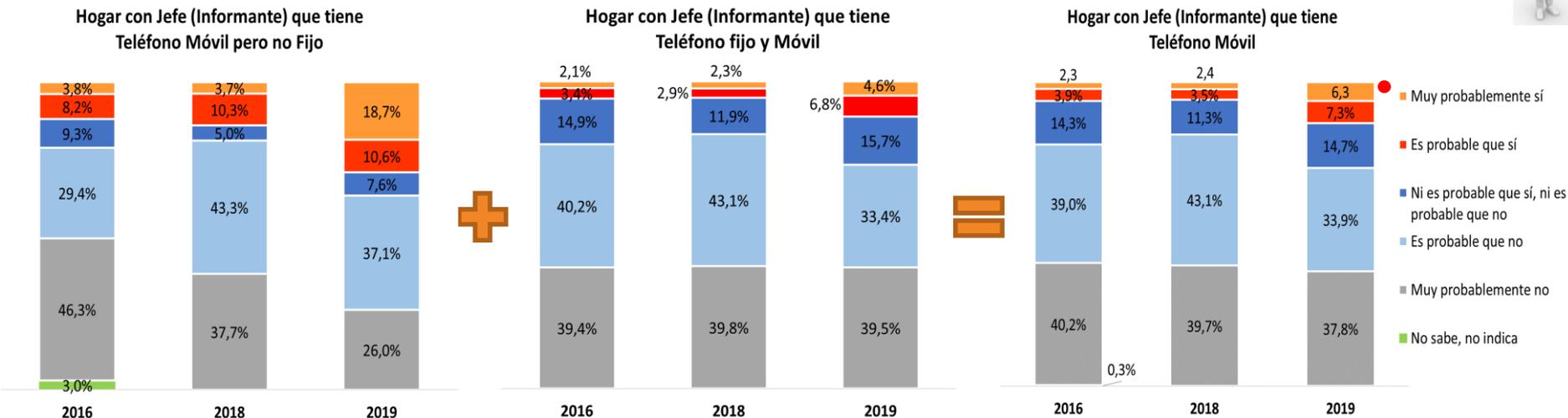


➤ La disposición a dejar el teléfono móvil por el fijo sigue siendo baja.



Perú: Sustitución de la Telefonía Móvil por la Fija, 2016-2019 (2 de 2)

¿Dejaría el servicio de Telefonía Móvil por el Fijo, si todas las empresas suben en 10% el precio por Teléfono Móvil, y asumiendo que la Telefonía Móvil y la Fija tienen los mismos beneficios?

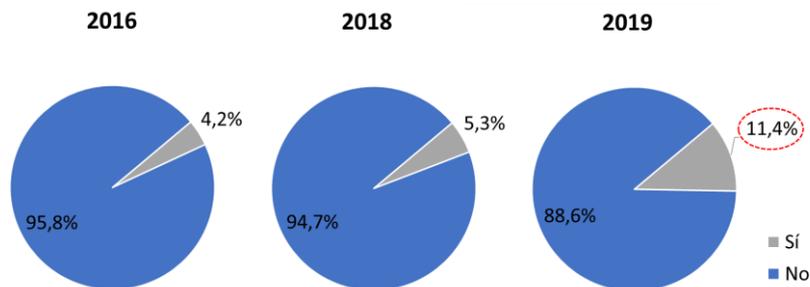


➤ **La disposición a dejar el teléfono móvil por el fijo sigue siendo baja.**



Perú: Telefonía Fija VS Telefonía Móvil, 2016-2019 (1 de 2)

Dado que no tiene teléfono fijo pero si móvil, ¿Existe un teléfono móvil que se quede permanentemente en el hogar?

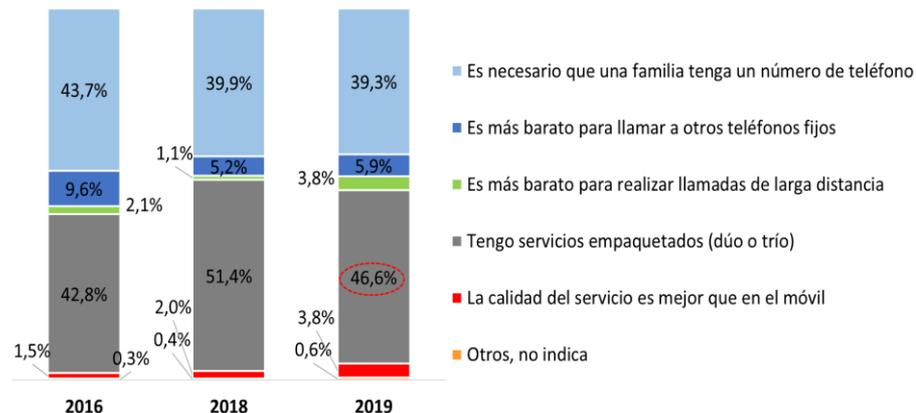


➤ **Crece en más del doble la participación de las familias que usan un teléfono móvil de forma permanente en el hogar.**



Si tiene Teléfono Móvil ¿Por qué sigue contratando el servicio de Telefonía Fija?

Hogar con Jefe (Informante) que tiene Teléfono fijo y Móvil



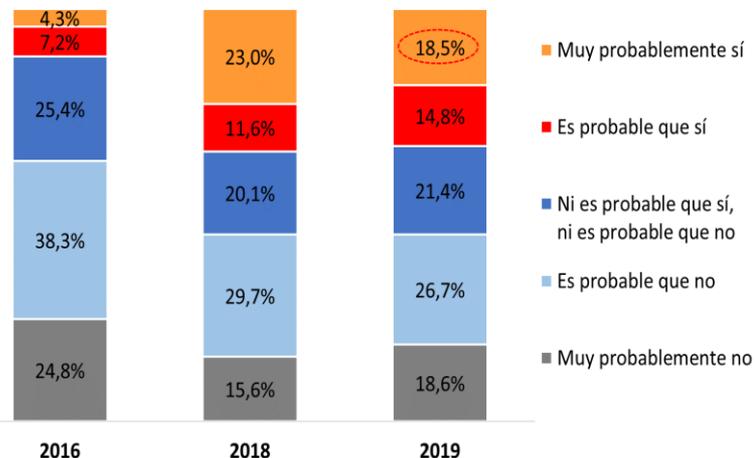
➤ **Al 2019, la tenencia de telefonía fija sigue siendo explicada principalmente por la oferta comercial empaquetada.**



Perú: Telefonía Fija VS Telefonía Móvil, 2016-2019 (2 de 2)

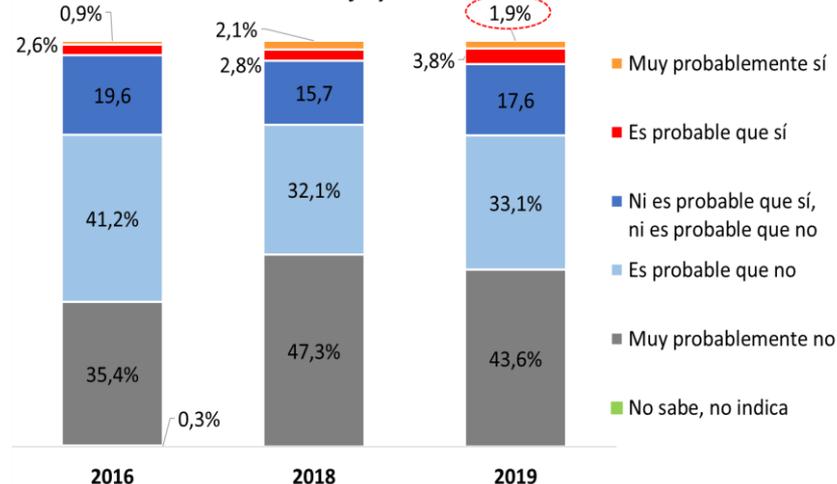
Si la cantidad y precio de los minutos para comunicarse fueran iguales para cualquier tipo de comunicación fijo o móvil, ¿Dejaría de tener Teléfono Fijo?

Hogar con Jefe (Informante) que tiene Teléfono fijo y Móvil



Si la cantidad y precio de los minutos para comunicarse fueran iguales para cualquier tipo de comunicación fijo o móvil, ¿Dejaría de tener Teléfono Móvil?

Hogar con Jefe (Informante) que tiene Teléfono fijo y Móvil



➤ **Mayor disposición a dejar la telefonía fija que la móvil.**

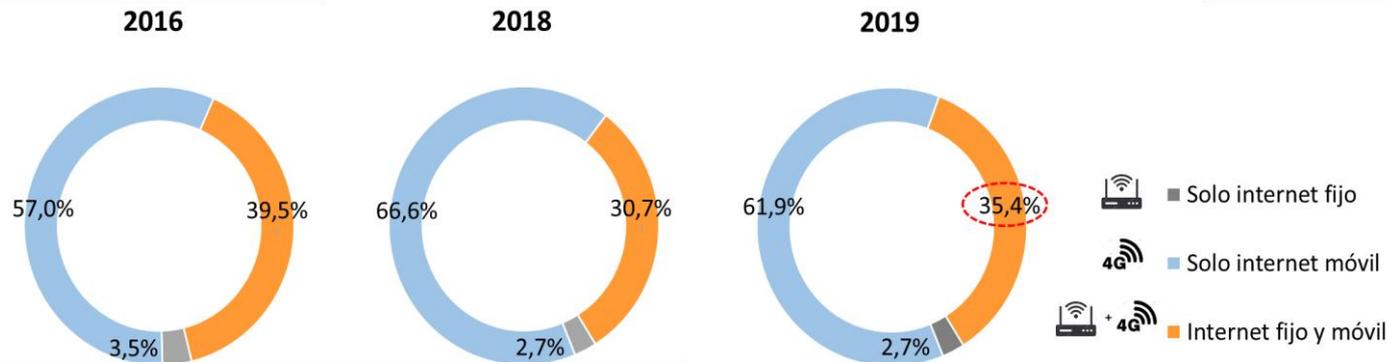
Nota: Pregunta realizada al jefe (informante) del hogar.
Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2016-2019.
Elaboración: Subgerencia de Análisis Regulatorio de GPRC – OSIPTEL.



Análisis de la Relación entre Servicios Fijos y Móviles: Internet



Perú: Estructura del Acceso en el Servicio de Internet, 2016-2019



Hogares con Solo Internet Fijo;
Al 2018: 193.513 / Al 2019: 198.554
Hogares con Solo Internet Móvil;
Al 2018: 4.688.138 / Al 2019: 4.634.024
Hogares con Internet Fijo y Móvil;
Al 2018: 2.159.857 / Al 2019: 2.648.959

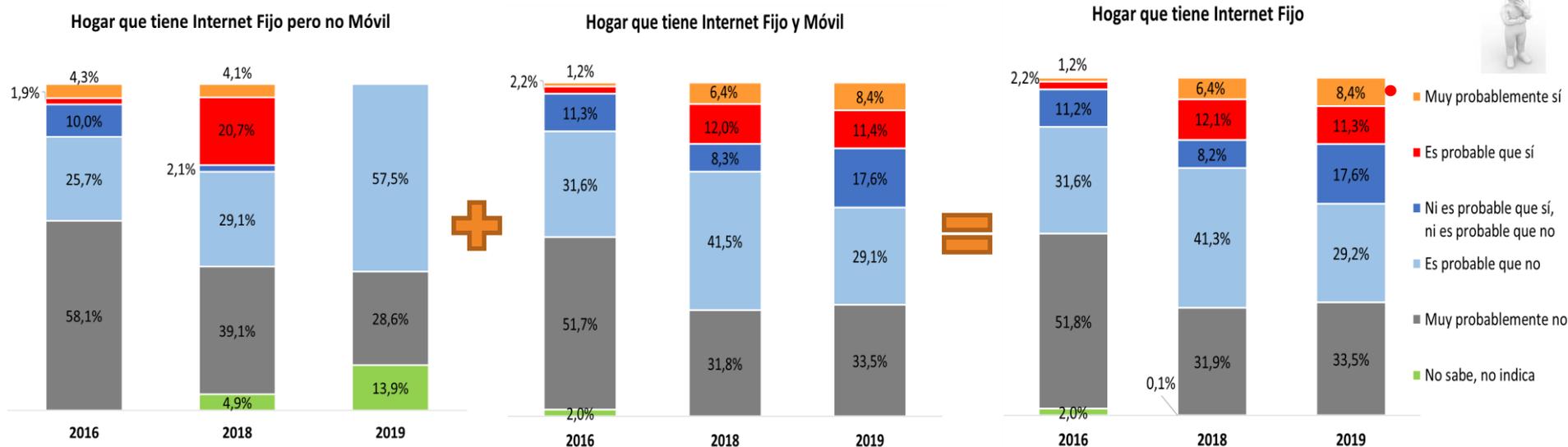


➤ **El acceso simultáneo a Internet fijo y móvil ha registrado un incremento en 2019.**



Perú: Sustitución del Internet Fijo por el Móvil, 2016-2019 (1 de 2)

¿Estaría dispuesto a dejar el servicio de Internet Fijo por el de Internet Móvil?



➤ Al 2019, la disposición a dejar el servicio fijo por el móvil continuó creciendo.



Perú: Sustitución del Internet Fijo por el Móvil, 2016-2019 (2 de 2)

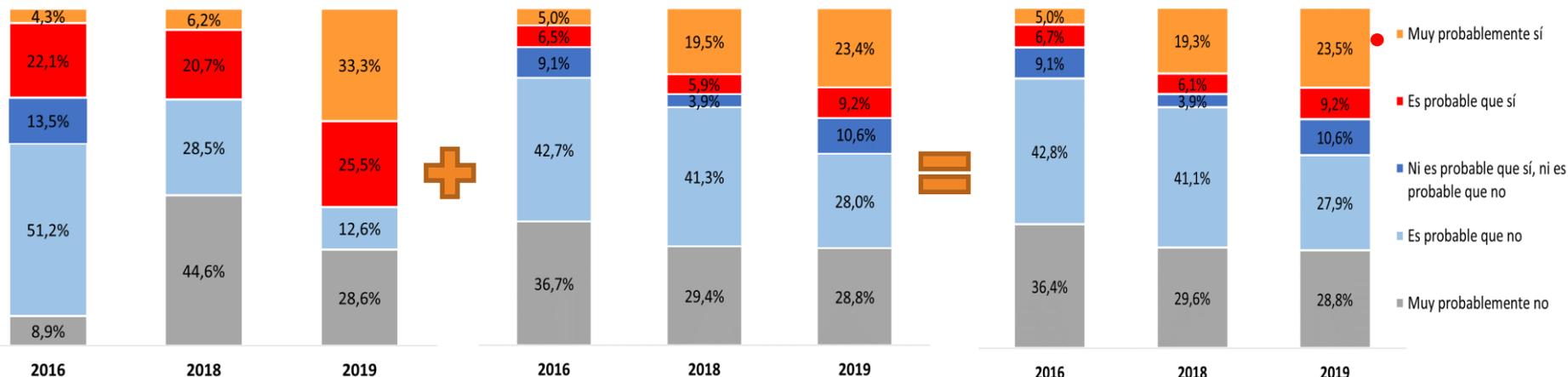
¿Dejaría el servicio de Internet Fijo por el Móvil, si todas las empresas suben en 10% el precio por Internet Fijo, y asumiendo que el Internet Fijo y Móvil tienen los mismos beneficios?



Hogar que tiene Internet Fijo pero no Móvil

Hogar que tiene Internet Fijo y Móvil

Hogar que tiene Internet Fijo



➤ Al 2019, la disposición a dejar el servicio fijo por el móvil continuó creciendo.

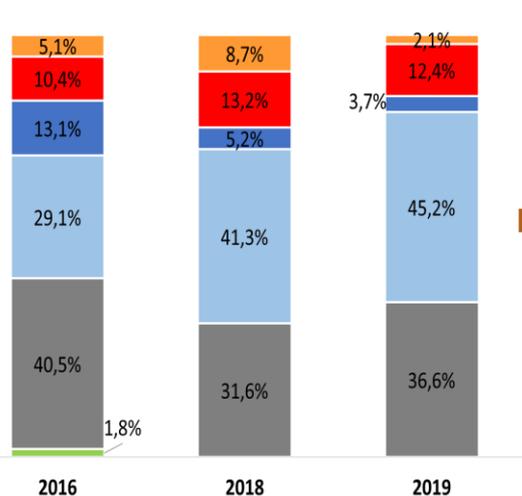


Perú: Sustitución del Internet Móvil por el Fijo, 2016-2019 (1 de 2)

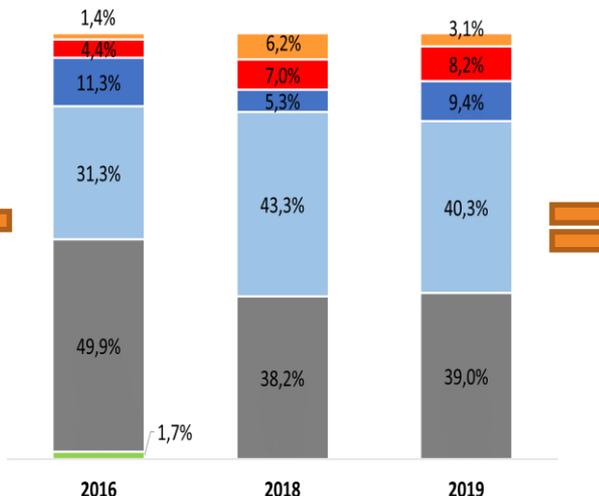
¿Estaría dispuesto a dejar el servicio de Internet Móvil por el de Internet Fijo?



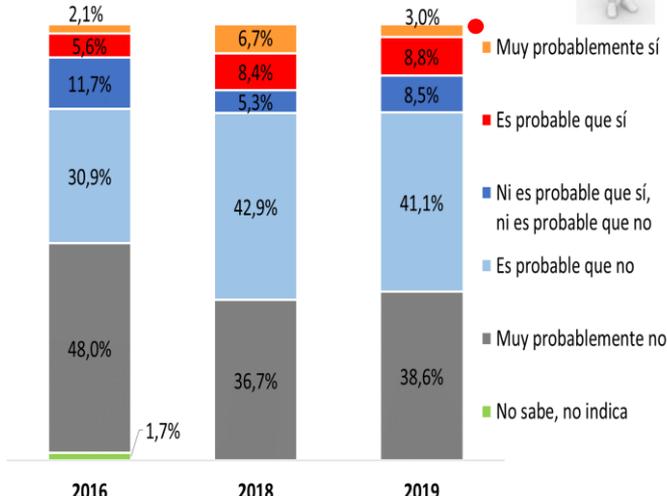
Hogar que tiene Internet Móvil pero no Fijo



Hogar que tiene Internet Fijo y Móvil



Hogar que tiene Internet Móvil



➤ La disposición a dejar el Internet móvil por el fijo sigue siendo baja.

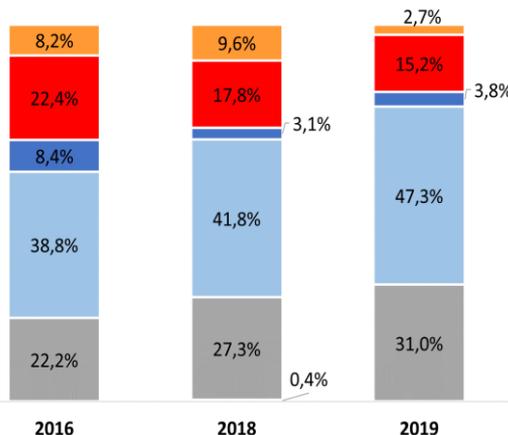


Perú: Sustitución del Internet Móvil por el Fijo, 2016-2019 (2 de 2)

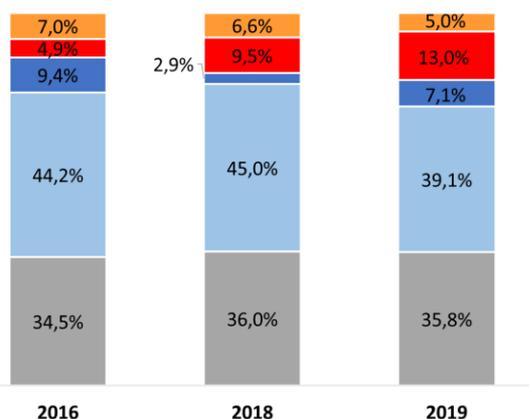
¿Dejaría el servicio de Internet Móvil por el Fijo, si todas las empresas suben en 10% el precio por Internet Móvil, y asumiendo que el Internet Móvil y Fijo tienen los mismos beneficios?



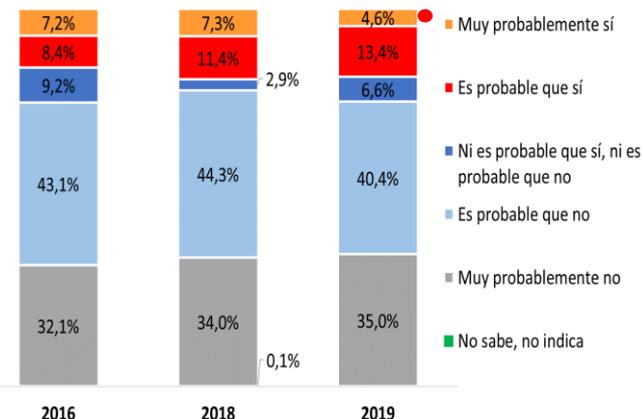
Hogar que tiene Internet Móvil pero no Fijo



Hogar que tiene Internet Fijo y Móvil



Hogar que tiene Internet Móvil



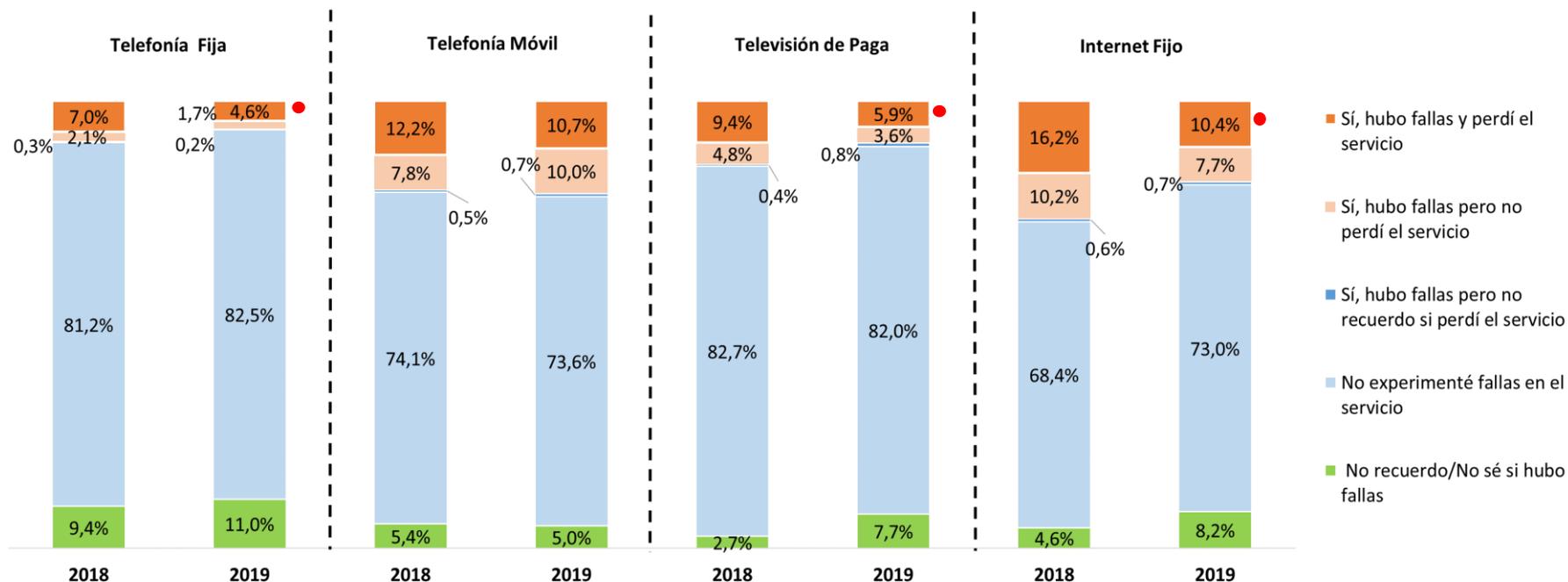
➤ La disposición a dejar el Internet móvil por el fijo sigue siendo baja.



Percepción de Calidad en los Servicios Públicos de Telecomunicaciones



Perú: Percepción de Fallas en la Señal de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Contratados, 2018 y 2019



➤ **Al 2019, se reduce la percepción de fallas en la señal de todos los servicios de telecomunicaciones con excepción de telefonía móvil.**

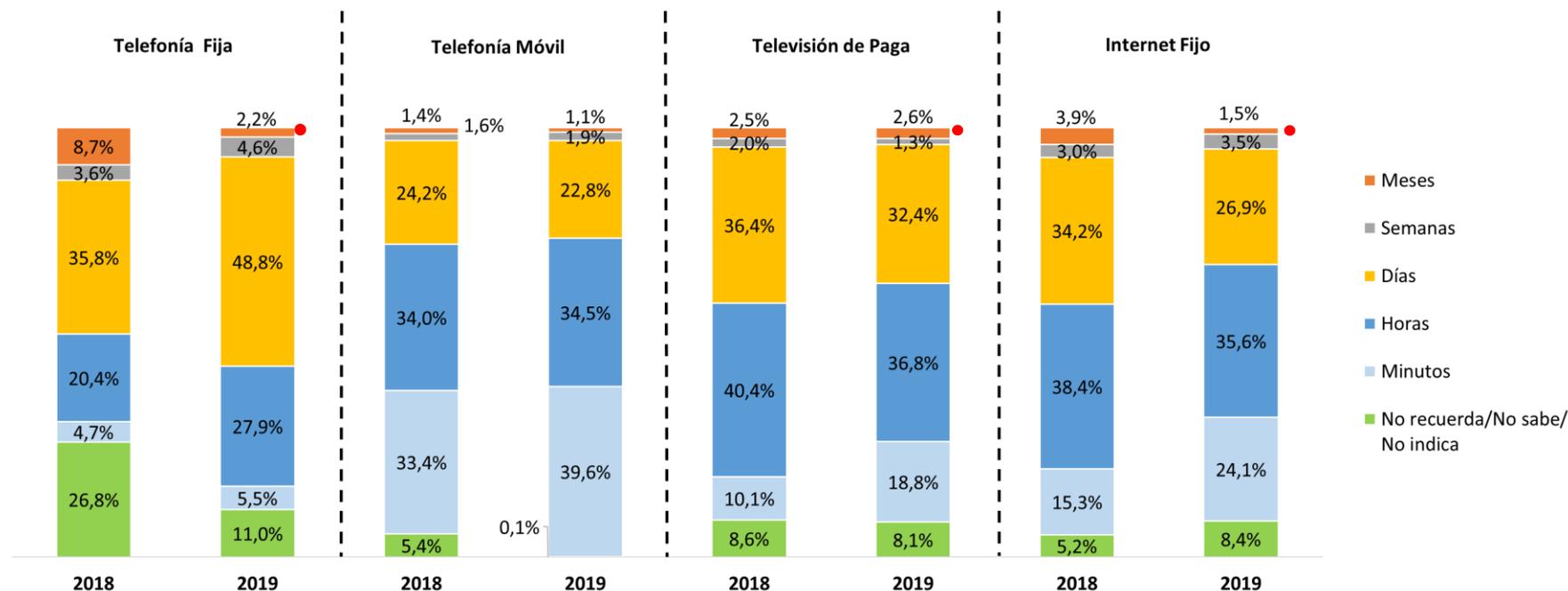
Nota: Valores obtenidos sobre la base de los informantes de 18 años a más que cuentan con el servicio de telecomunicaciones en cuestión. Al 2019, el servicio de telefonía móvil incluye al servicio de Internet móvil, el cual se da sustancialmente por medio de un celular.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018 y 2019.

Elaboración: Subgerencia de Análisis Regulatorio de GPRC – OSIPTEL.



Perú: Duración de la Falla en la Señal de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Contratados, 2018 y 2019

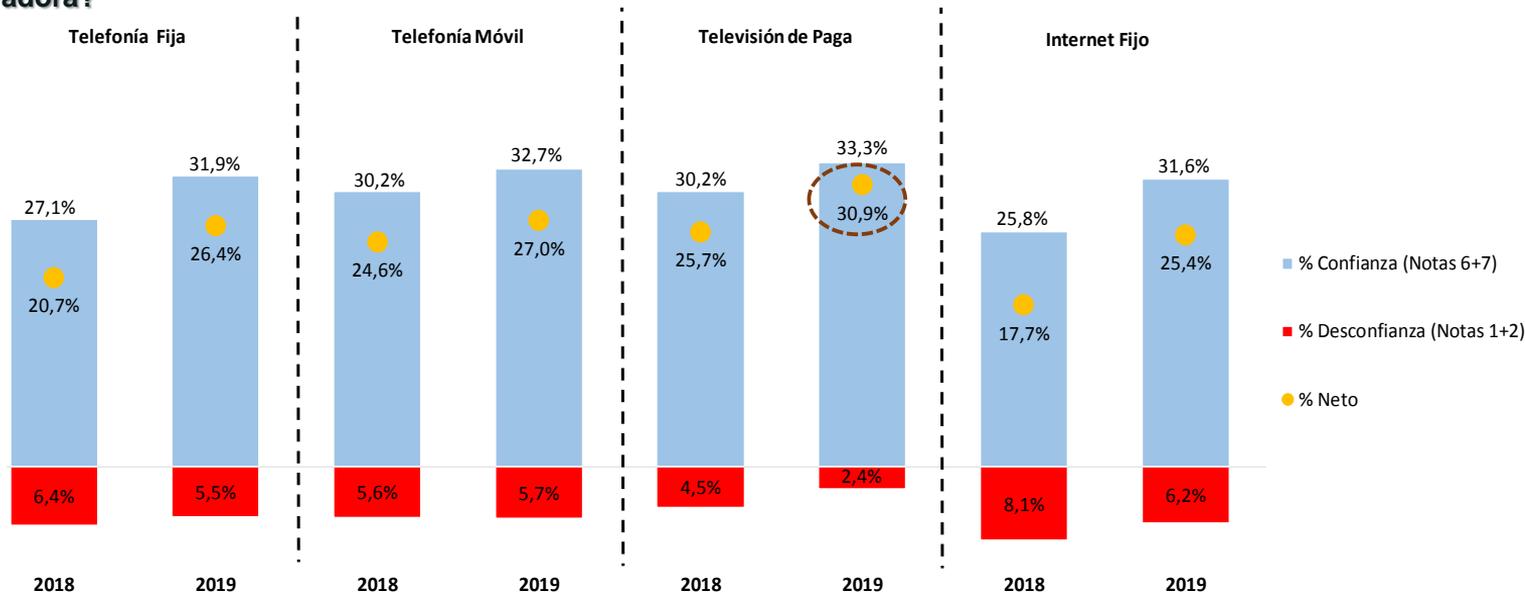


➤ **Al 2019, la duración de las fallas en la señal continúa siendo más alta en los servicios fijos de telecomunicaciones.**



Perú: Percepción de Confianza con la Calidad de la Señal de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Contratados, 2018 y 2019 (1 de 2)

En este último año, considerando solo su experiencia con la calidad de la señal del servicio, y pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa “muy probablemente no” y 7 significa “muy probablemente sí”: ¿Recomendaría a un familiar o amigo a su actual empresa operadora?



➤ **La televisión de paga es el servicio con mayor nivel de confianza para recomendar al actual operador del servicio.**

Nota: Valores obtenidos sobre la base de los informantes de 18 años a más que cuentan con el servicio de telecomunicaciones en cuestión. Metodología Top 2 Box. Cabe señalar que pueden existir otros criterios donde se consideren o incluyan a los encuestados que se encuentran en las categorías 3, 4 y 5. Al 2019, el servicio de telefonía móvil incluye al servicio de Internet móvil, el cual se da sustancialmente por medio de un celular.

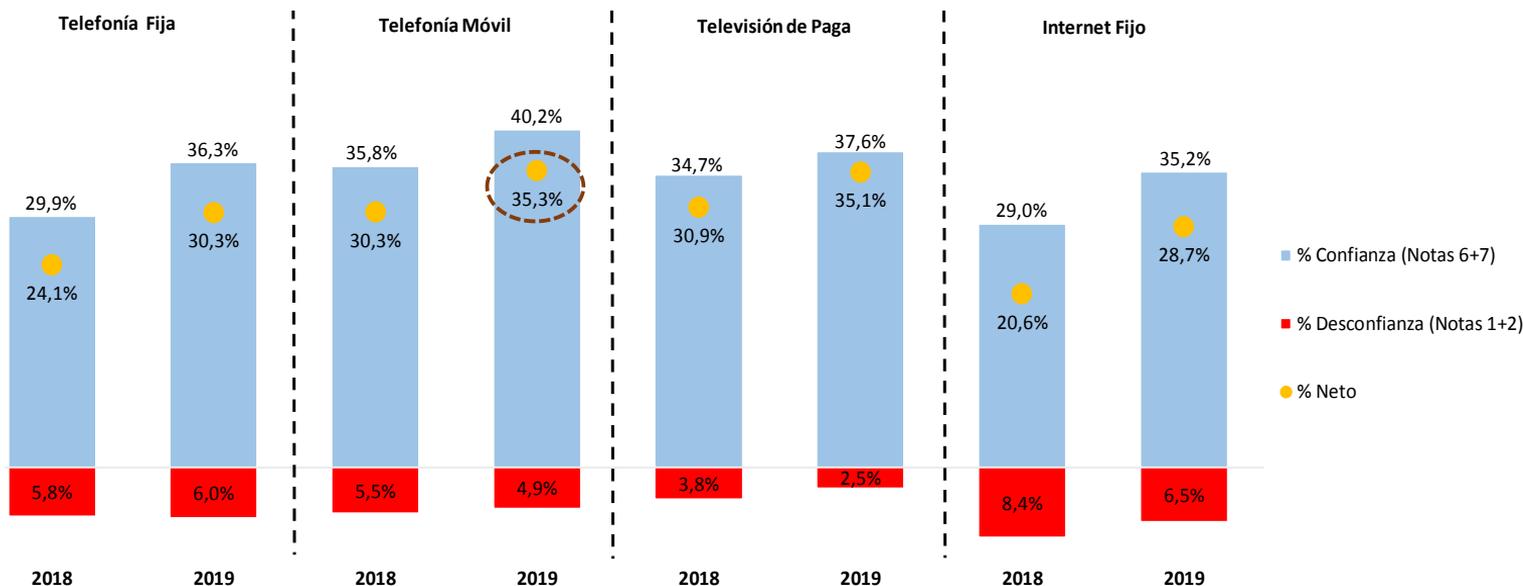
Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018 y 2019.

Elaboración: Subgerencia de Análisis Regulatorio de GPRC – OSIPTEL.



Perú: Percepción de Confianza con la Calidad de la Señal de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Contratados, 2018 y 2019 (2 de 2)

En este último año, considerando solo su experiencia con la calidad de la señal del servicio, y pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa “muy probablemente no” y 7 significa “muy probablemente sí”: ¿Volvería a contratar con su actual empresa operadora?



➤ **La telefonía móvil es el servicio con mayor nivel de confianza para volver a contratar con la actual empresa operadora del servicio.**

Nota: Valores obtenidos sobre la base de los informantes de 18 años a más que cuentan con el servicio de telecomunicaciones en cuestión. Metodología Top 2 Box. Cabe señalar que pueden existir otros criterios donde se consideren o incluyan a los encuestados que se encuentran en las categorías 3, 4 y 5. Al 2019, el servicio de telefonía móvil incluye al servicio de Internet móvil, el cual se da sustancialmente por medio de un celular.

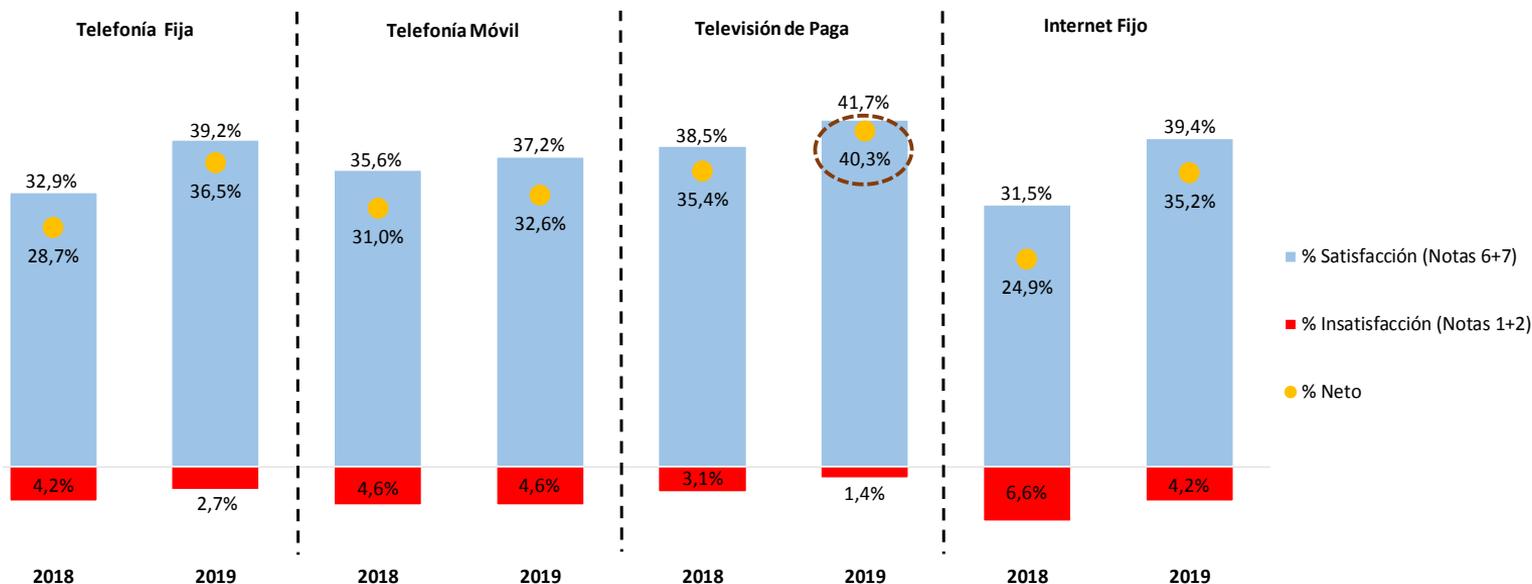
Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018 y 2019.

Elaboración: Subgerencia de Análisis Regulatorio de GPRC – OSIPTEL.



Perú: Percepción de Satisfacción General con la Calidad de la Señal de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Contratados, 2018 y 2019

En este último año, pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa “muy insatisfecho” y 7 significa “muy satisfecho”: ¿Cómo califica la satisfacción general de su hogar con la calidad de la señal del servicio de telecomunicaciones de su actual empresa operadora?



➤ **Al 2019, la televisión de paga registró el más alto nivel de satisfacción de la “señal” entre los servicios de telecomunicaciones.**

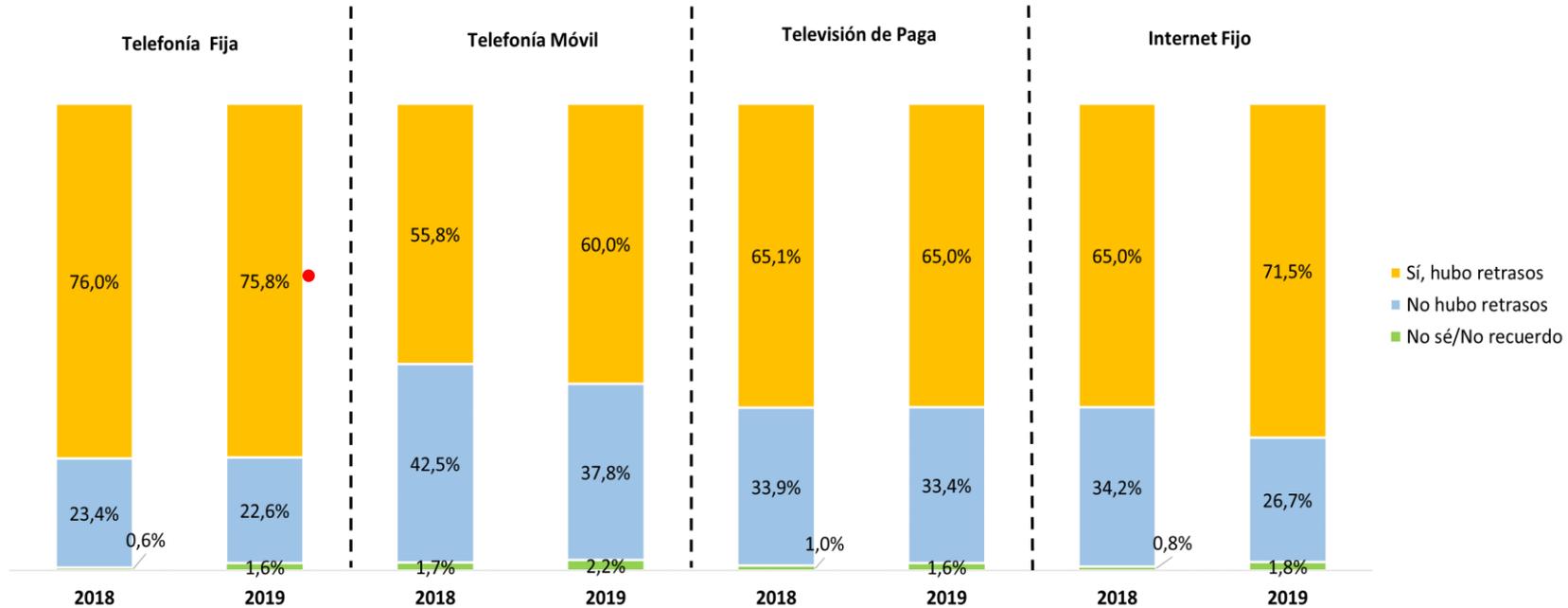
Nota: Valores obtenidos sobre la base de los informantes de 18 años a más que cuentan con el servicio de telecomunicaciones en cuestión. Metodología Top 2 Box. Cabe señalar que pueden existir otros criterios donde se consideren o incluyan a los encuestados que se encuentran en las categorías 3, 4 y 5. Al 2019, el servicio de telefonía móvil incluye al servicio de Internet móvil, el cual se da sustancialmente por medio de un celular.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018 y 2019.

Elaboración: Subgerencia de Análisis Regulatorio de GPRC – OSIPTEL.



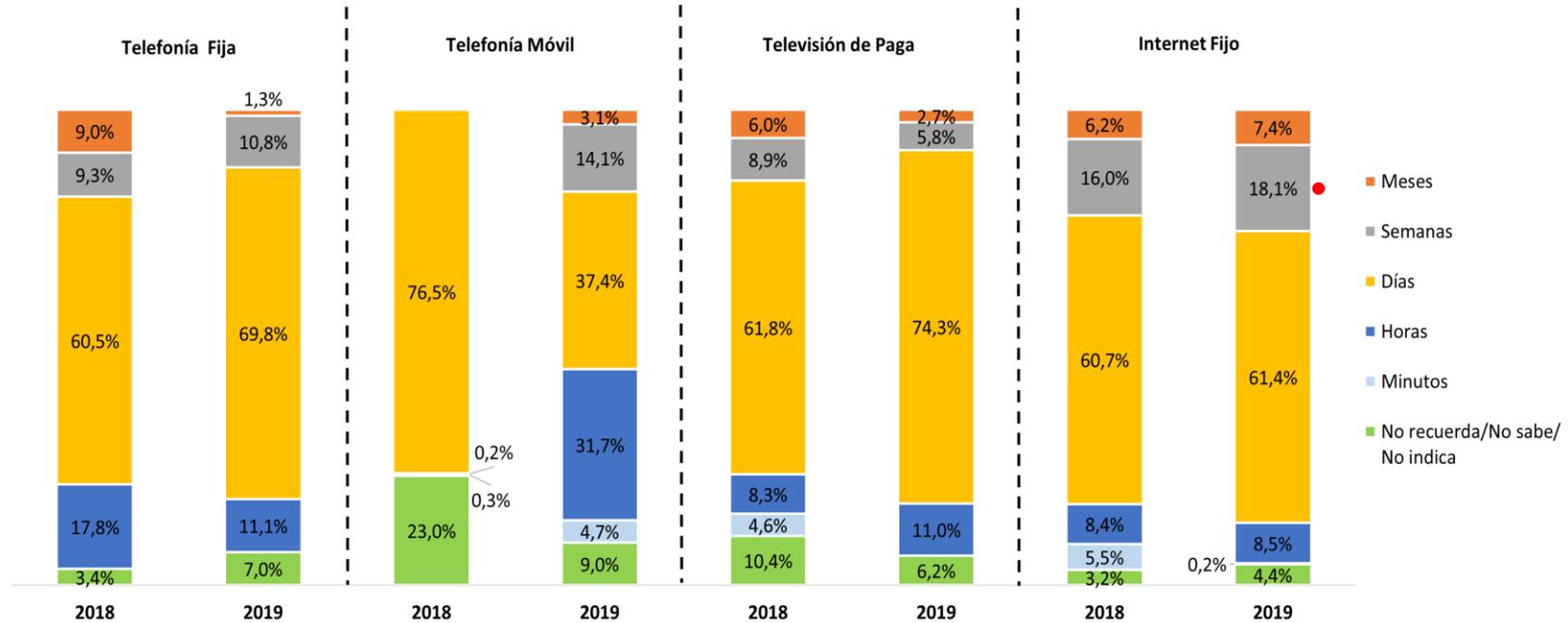
Perú: Percepción de Retrasos en el Servicio Técnico asociado a los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Contratados, 2018 y 2019



➤ **Al 2019, la telefonía fija es el servicio de telecomunicaciones donde el consumidor percibe más frecuencia de retrasos cuando solicita el servicio técnico.**



Perú: Duración del Retraso del Servicio Técnico asociado a los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Contratados, 2018 y 2019



➤ **Al 2019, la duración del retraso fue mayor en el servicio de Internet fijo.**

Nota: Valores obtenidos sobre la base de los informantes de 18 años a más que solicitaron el servicio técnico de instalación, revisión, mantenimiento o reparación del servicio de telecomunicaciones contratado y declararon que el servicio técnico se retrasó. Al 2019, el servicio de telefonía móvil incluye al servicio de Internet móvil, el cual se da sustancialmente por medio de un celular.

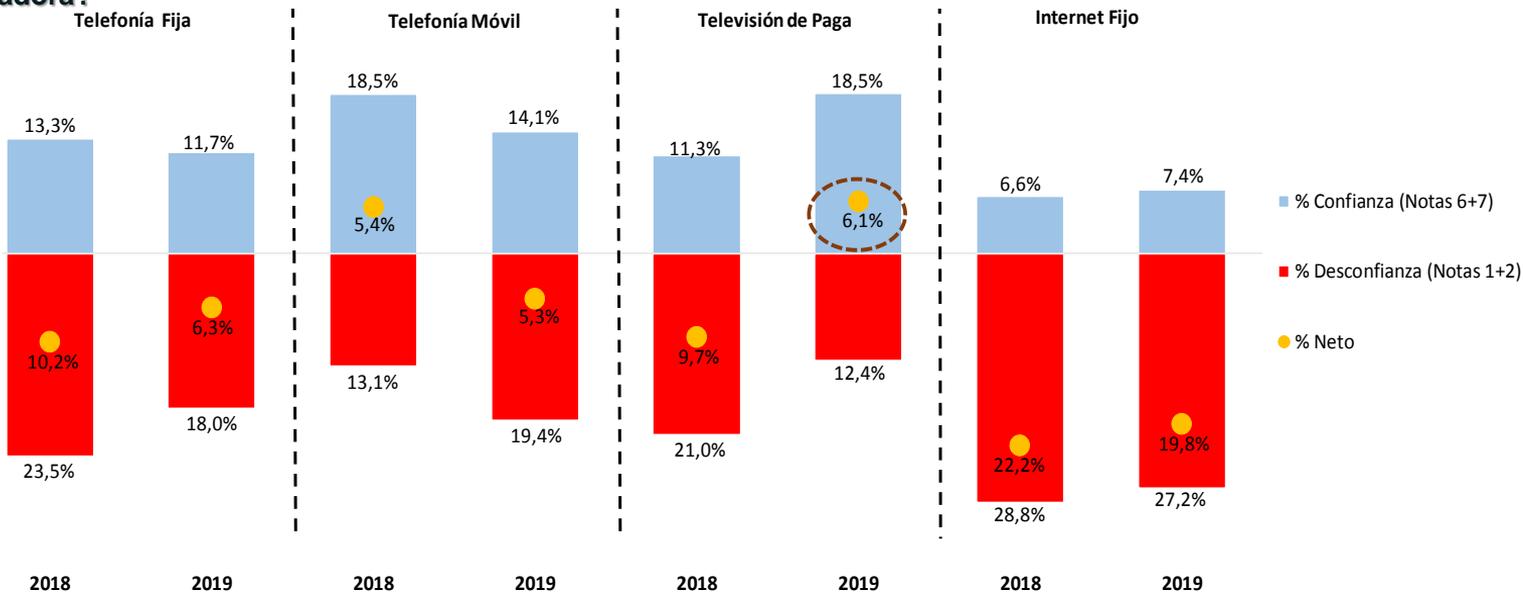
Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018 y 2019.

Elaboración: Subgerencia de Análisis Regulatorio de GPRC – OSIPTEL.



Perú: Percepción de Confianza con la Calidad del Servicio Técnico de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Contratados, 2018 y 2019 (1 de 2)

En este último año, considerando solo su experiencia con la calidad del servicio técnico, y pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa “muy probablemente no” y 7 significa “muy probablemente sí”: ¿Recomendaría a un familiar o amigo a su actual empresa operadora?



➤ La televisión de paga es el servicio con mayor nivel de confianza para recomendar a la actual empresa operadora.

Nota: Valores obtenidos sobre la base de los informantes de 18 años a más que cuentan con el servicio de telecomunicaciones en cuestión. Metodología Top 2 Box. Cabe señalar que pueden existir otros criterios donde se consideren o incluyan a los encuestados que se encuentran en las categorías 3, 4 y 5. Al 2019, el servicio de telefonía móvil incluye al servicio de Internet móvil, el cual se da sustancialmente por medio de un celular.

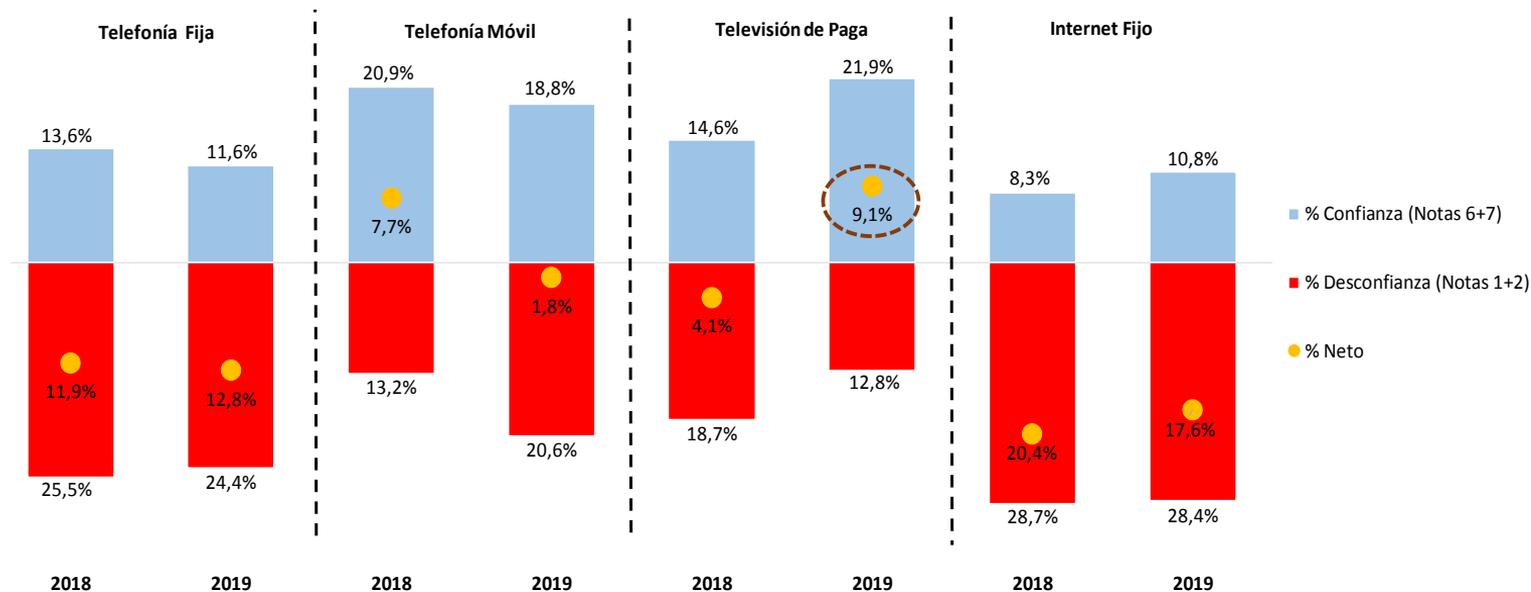
Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018 y 2019.

Elaboración: Subgerencia de Análisis Regulatorio de GPRC – OSIPTEL.



Perú: Percepción de Confianza con la Calidad del Servicio Técnico de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Contratados, 2018 y 2019 (2 de 2)

En este último año, considerando solo su experiencia con la calidad del servicio técnico, y pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa “muy probablemente no” y 7 significa “muy probablemente sí”: ¿Volvería a contratar con su actual empresa operadora?

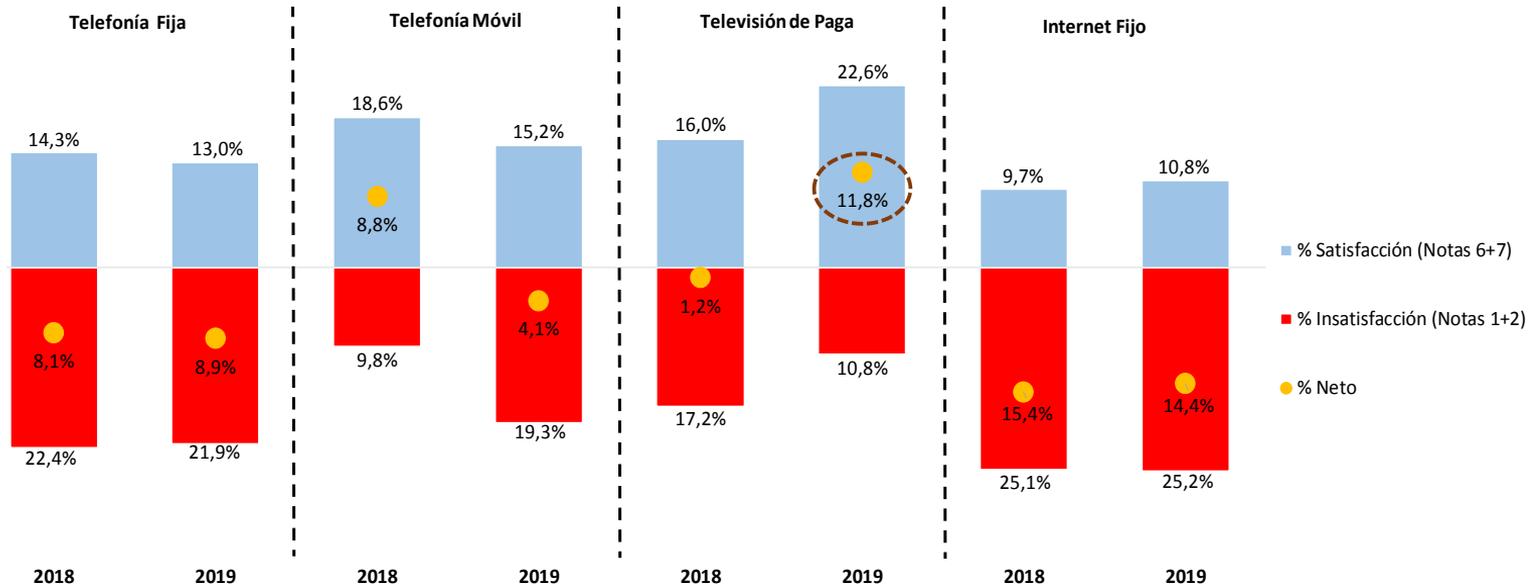


➤ **La televisión de paga es el servicio con mayor nivel de confianza para contratar con la actual empresa operadora.**



Perú: Percepción de Satisfacción con el Servicio Técnico de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Contratados, 2018 y 2019

En este último año, pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa “muy insatisfecho” y 7 significa “muy satisfecho”: ¿Cómo califica la satisfacción general de su hogar con el servicio técnico del servicio de telecomunicaciones de su actual empresa operadora?



➤ **Al 2019, la televisión de paga registró el más alto nivel de satisfacción del servicio técnico de la actual empresa operadora.**

Nota: Valores obtenidos sobre la base de los informantes de 18 años a más que cuentan con el servicio de telecomunicaciones en cuestión. Metodología Top 2 Box. Cabe señalar que pueden existir otros criterios donde se consideren o incluyan a los encuestados que se encuentran en las categorías 3, 4 y 5. Al 2019, el servicio de telefonía móvil incluye al servicio de Internet móvil, el cual se da sustancialmente por medio de un celular.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018 y 2019.

Elaboración: Subgerencia de Análisis Regulatorio de GPRC – OSIPTEL.

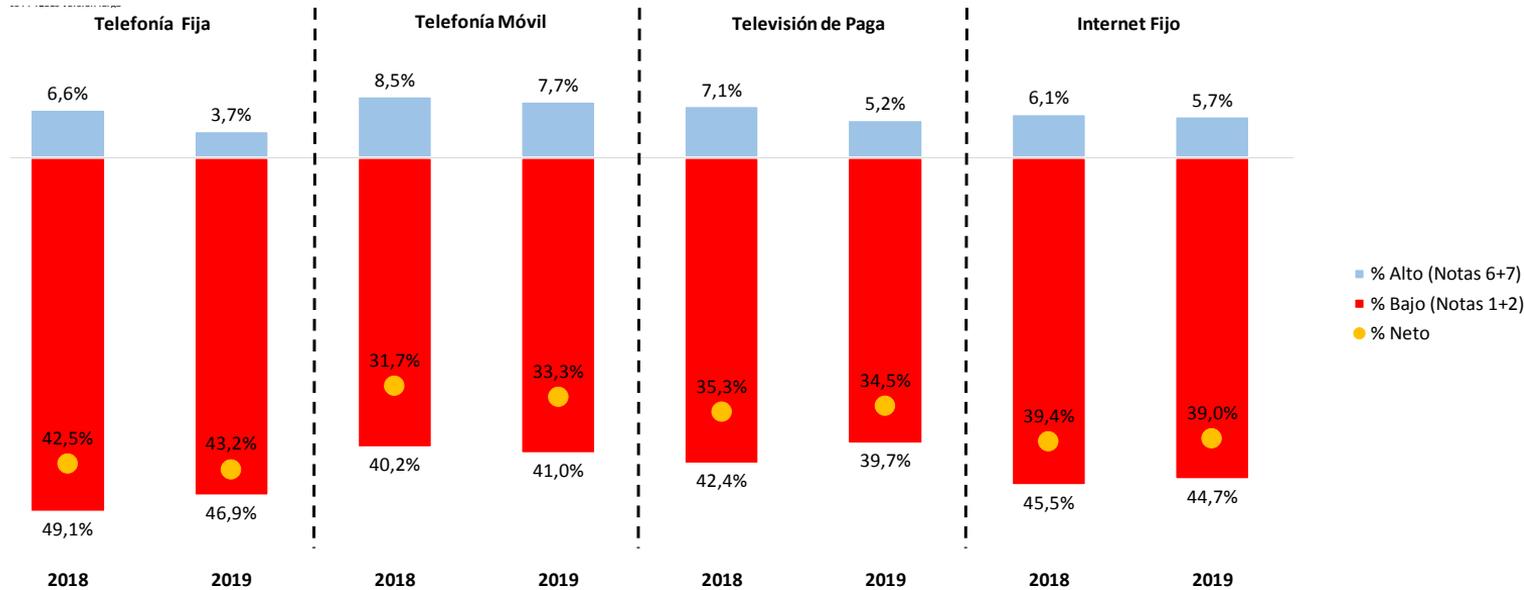


Percepción del Empoderamiento en el Consumidor



Perú: Frecuencia de Búsqueda sobre Planes Comerciales de Otras Empresas Operadoras del Servicio Público de Telecomunicaciones, 2018 y 2019

Pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa “muy bajo” y 7 significa “muy alto”: ¿Cómo califica su frecuencia para buscar planes comerciales de otras empresas operadoras de servicio de telecomunicaciones?



➤ **Baja frecuencia en la búsqueda de información sobre planes comerciales de otras operadoras.**

Nota: Valores obtenidos sobre la base de los informantes de 18 años a más que cuentan con el servicio de telecomunicaciones en cuestión. Metodología Top 2 Box. Cabe señalar que pueden existir otros criterios donde se consideren o incluyan a los encuestados que se encuentran en las categorías 3, 4 y 5. Al 2019, el servicio de telefonía móvil incluye al servicio de Internet móvil, el cual se da sustancialmente por medio de un celular.

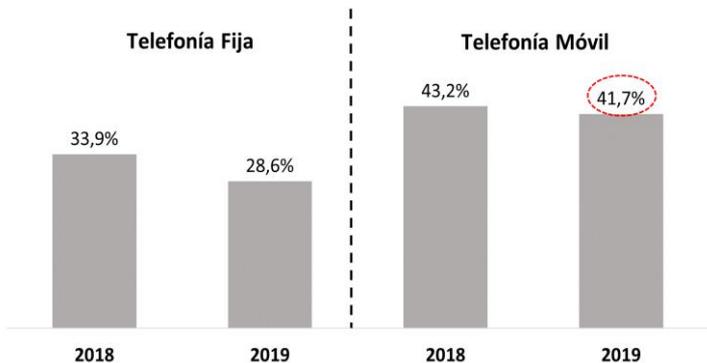
Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018 y 2019.

Elaboración: Subgerencia de Análisis Regulatorio de GPRC – OSIPTEL.

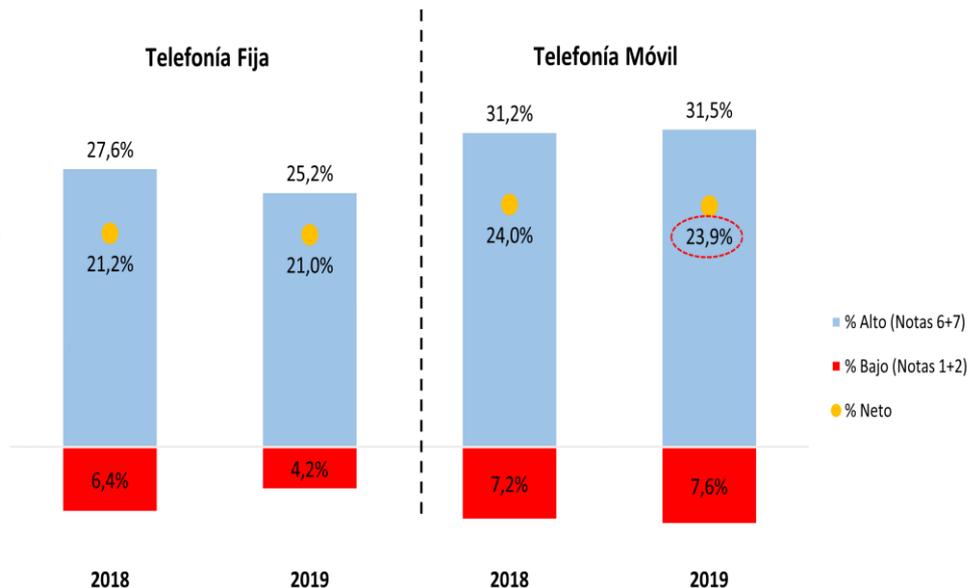


Perú: Conocimiento en Portabilidad Numérica en los Servicios de Telefonía, 2018 y 2019

Porcentaje de hogares (telefonía fija) y de personas (telefonía móvil) que han escuchado sobre el procedimiento de portabilidad numérica



Percepción de grado de conocimiento



➤ **Los usuarios de telefonía móvil son los que más conocen de la portabilidad y perciben un mayor grado de conocimiento.**

Nota: Valores obtenidos sobre la base de los informantes de 18 años a más que cuentan con el servicio de telecomunicaciones en cuestión. Metodología Top 2 Box. Cabe señalar que pueden existir otros criterios donde se consideren o incluyan a los encuestados que se encuentran en las categorías 3, 4 y 5.

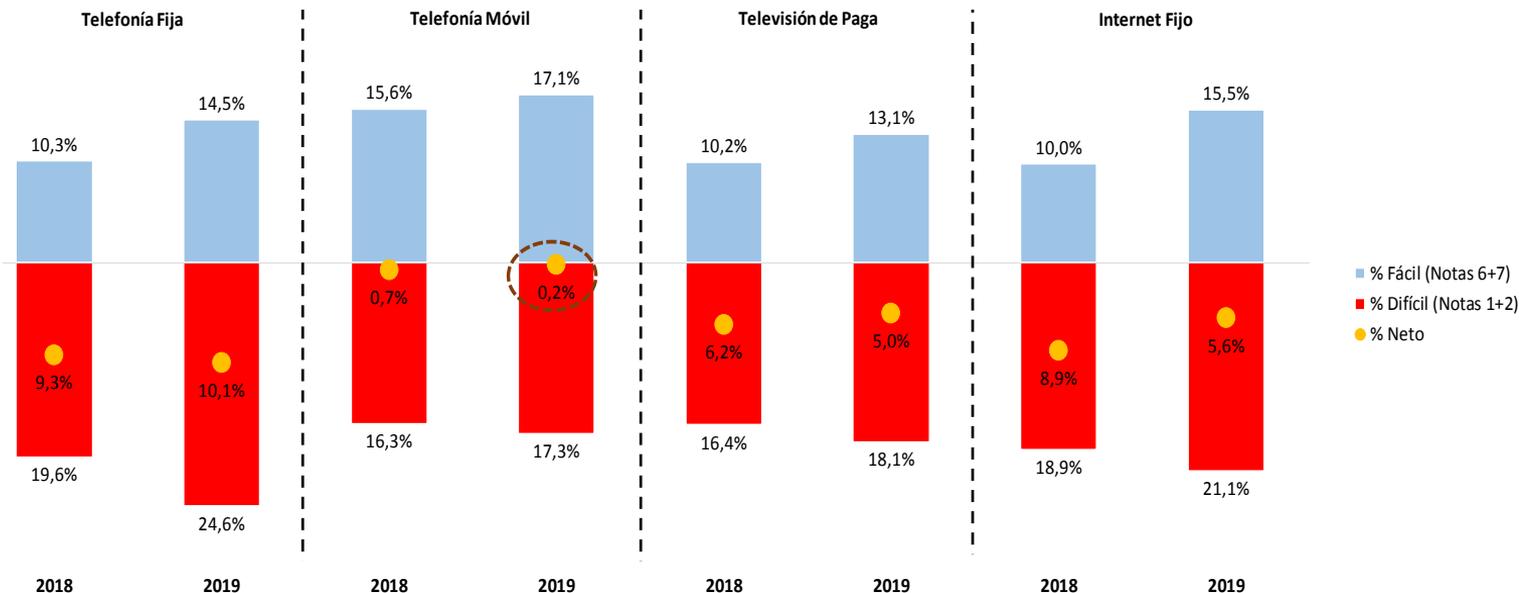
Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018 y 2019.

Elaboración: Subgerencia de Análisis Regulatorio de GPRC – OSIPTEL.



Perú: Percepción sobre la Dificultad para Cambiarse de Empresa Operadora de Servicio Público de Telecomunicaciones, 2018 y 2019

Pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa “muy difícil” y 7 significa “muy fácil”: ¿Cómo percibe todo el proceso que involucra cambiarse de empresa operadora de servicio de telecomunicaciones?



➤ La telefonía móvil continúa siendo considerada como el servicio menos difícil para el cambio de proveedor.

Nota: Valores obtenidos sobre la base de los informantes de 18 años a más que cuentan con el servicio de telecomunicaciones en cuestión. Metodología Top 2 Box. Cabe señalar que pueden existir otros criterios donde se consideren o incluyan a los encuestados que se encuentran en las categorías 3, 4 y 5. Al 2019, el servicio de telefonía móvil incluye al servicio de Internet móvil, el cual se da sustancialmente por medio de un celular.

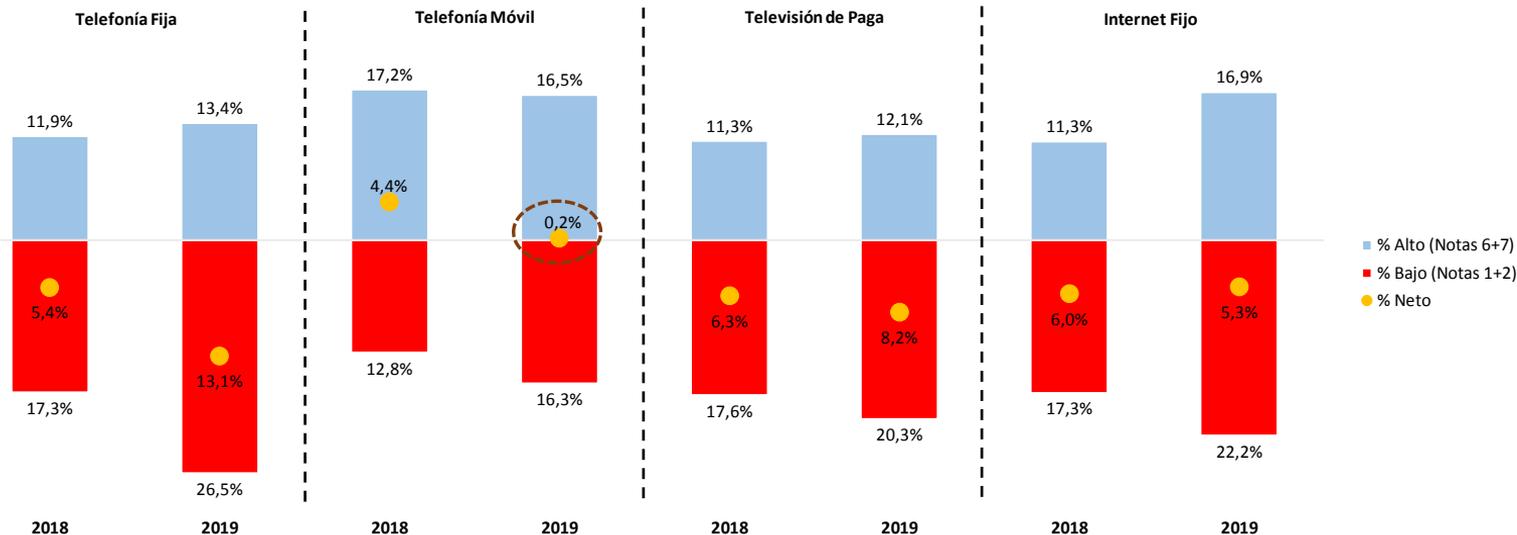
Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018 y 2019.

Elaboración: Subgerencia de Análisis Regulatorio de GPRC – OSIPTEL.



Perú: Percepción sobre la Cantidad de Empresas Operadoras Disponibles para Cambiarse de Proveedor, 2018 y 2019

Pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa “muy bajo” y 7 significa “muy alto”: ¿Cómo percibe el número de empresas operadoras que tienen disponible en caso busque cambiarse de proveedor?



➤ En 2019, la telefonía móvil fue el servicio donde los consumidores consideraron que existen más opciones para el cambio de proveedor.

Nota: Valores obtenidos sobre la base de los informantes de 18 años a más que cuentan con el servicio de telecomunicaciones en cuestión. Metodología Top 2 Box. Cabe señalar que pueden existir otros criterios donde se consideren o incluyan a los encuestados que se encuentran en las categorías 3, 4 y 5. Al 2019, el servicio de telefonía móvil incluye al servicio de Internet móvil, el cual se da sustancialmente por medio de un celular.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018 y 2019.

Elaboración: Subgerencia de Análisis Regulatorio de GPRC – OSIPTEL.



Telefonía Fija

I. Principales Resultados



II. Telefonía Fija



III. Telefonía Móvil



IV. Internet



V. Televisión de Paga



VI. Telefonía de Uso Público

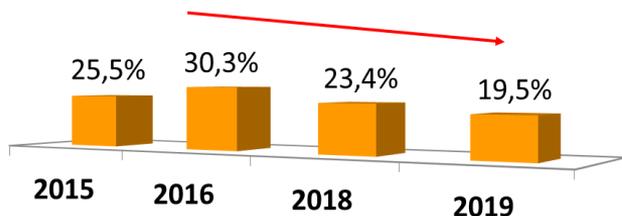


VII. Objetivos y Metodología

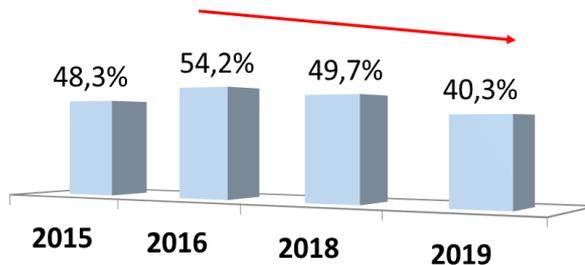


Perú: Hogares con Acceso a Telefonía Fija según Ámbito Geográfico, 2015-2019

Perú

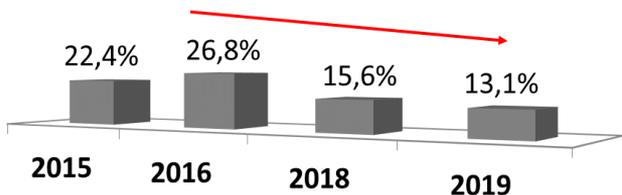


Lima Metropolitana

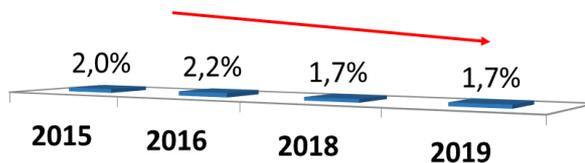


Total de Hogares;
Al 2018: 9.640.666 / Al 2019: 9.819.717
Hogares con Teléf. Fijo;
Al 2018: 2.256.984 / Al 2019: 1.916.287

Resto Urbano



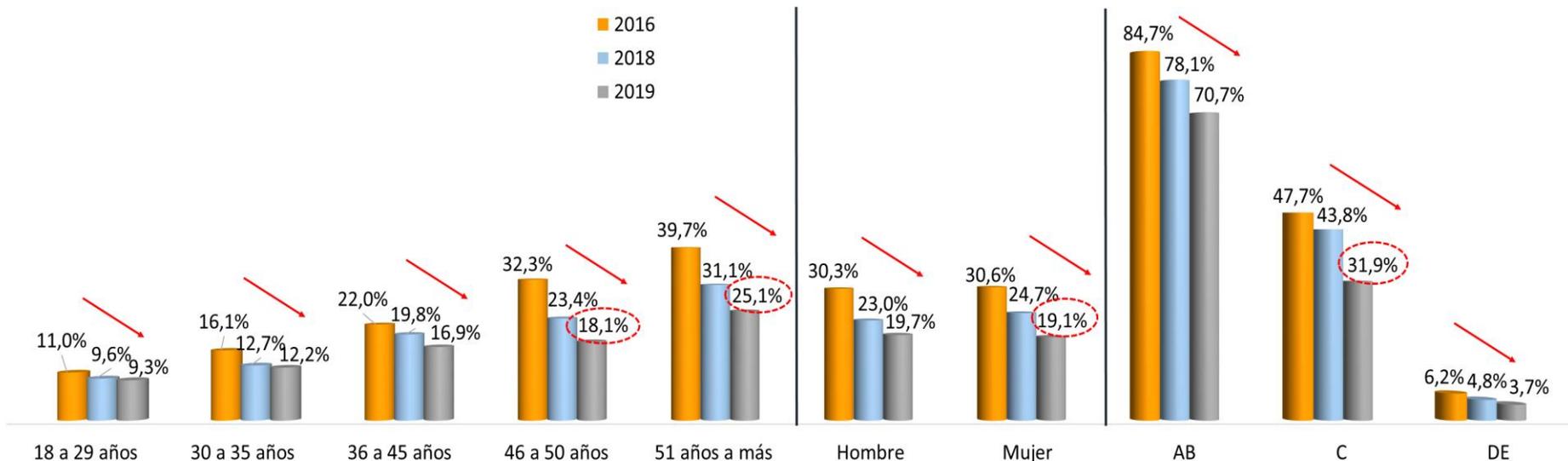
Ámbito Rural



➤ El acceso a la telefonía fija continúa bajando.



Perú: Acceso a Telefonía Fija según Variables Socioeconómicas, 2016-2019



- **La disminución del acceso a la telefonía fija se ha dado en todos los grupos socioeconómicos, principalmente, en los hogares con jefe de hogar de 46 años a más, en las familias con jefas de hogar y en el segmento C.**

Nota: A nivel de hogares. Para la categorización de la tasa de acceso a telefonía fija, se toma como referencia la edad y el género del jefe de hogar, así como el estrato social del hogar.

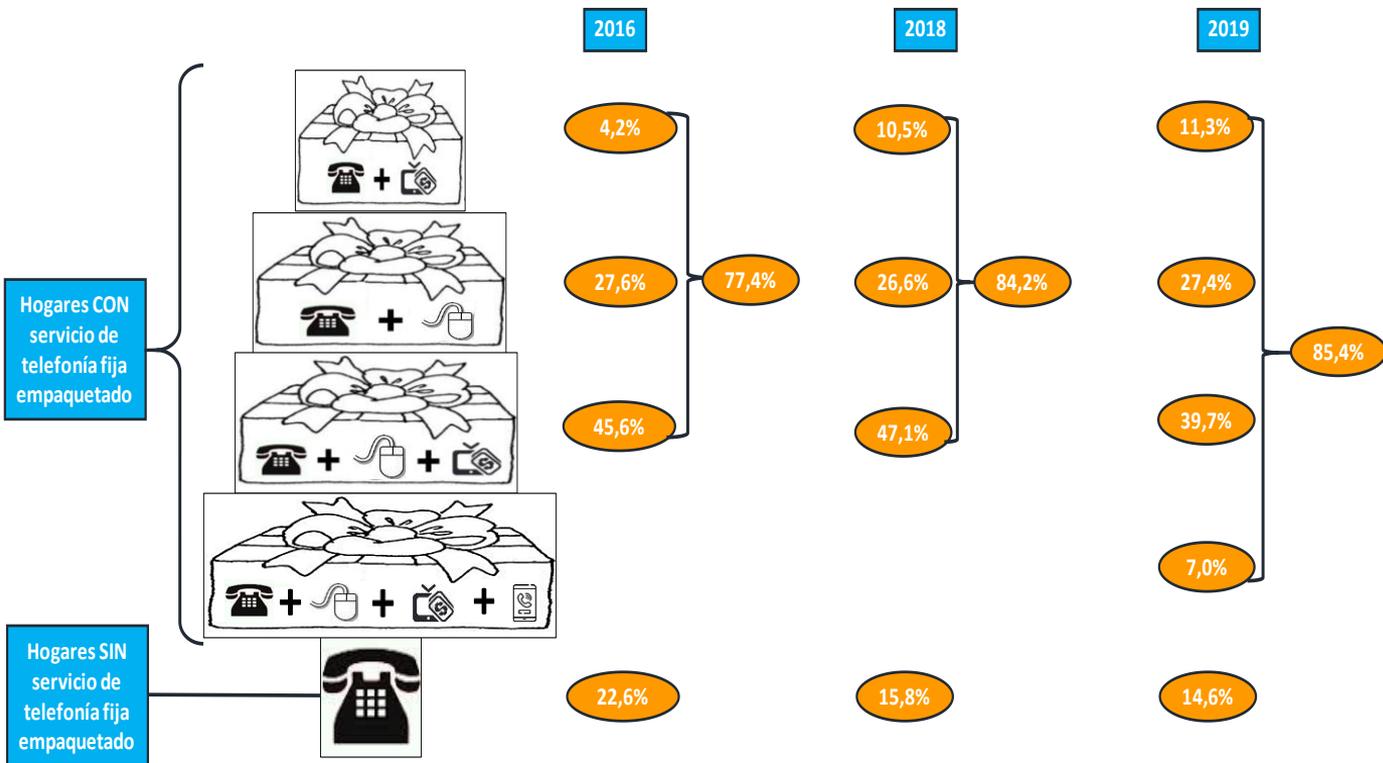
Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2016-2019.

Elaboración: Subgerencia de Análisis Regulatorio de GPRC – OSIPTEL.



Perú: Empaquetamiento del Servicio de Telefonía Fija, 2016-2019

Hogares con Ss. de Teléf. Fijo Empaquetado;
 AI 2018: 1.900.675 / AI 2019: 1.634.771
 Hogares con Ss. de Teléf. Fijo Sin Empaquetar;
 AI 2018: 356.308 / AI 2019: 281.516

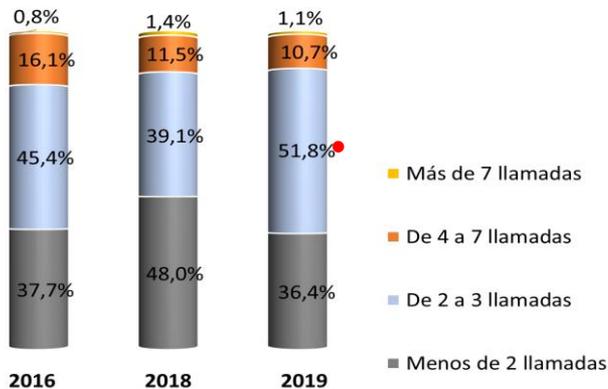


➤ **La telefonía fija continúa siendo adquirida, principalmente, en paquetes de servicios.**

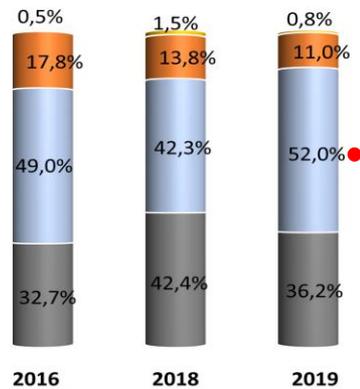


Perú: Número Usual de Llamadas Diarias desde un Teléfono Fijo según Ámbito Geográfico, 2016-2019

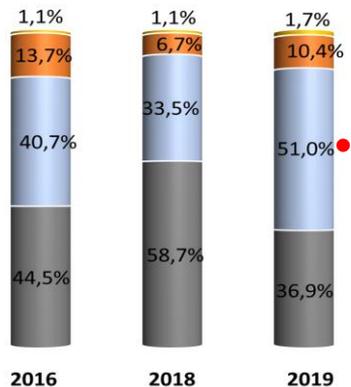
Perú



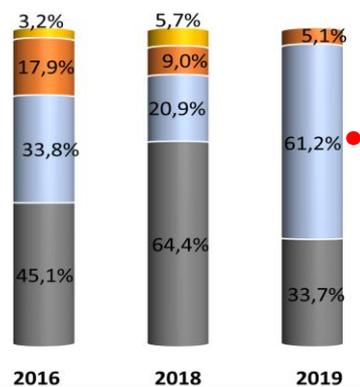
Lima Metropolitana



Resto Urbano



Ámbito Rural

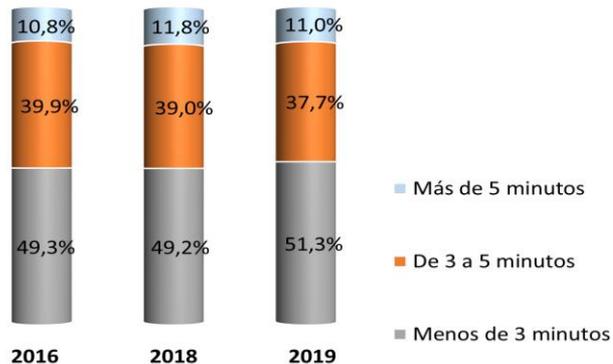


Crece el número de llamadas desde un teléfono fijo.

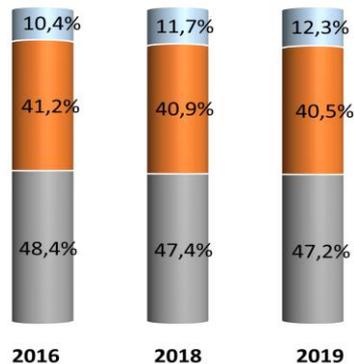


Perú: Duración Usual de una Llamada desde un Teléfono Fijo según Ámbito Geográfico, 2016-2019

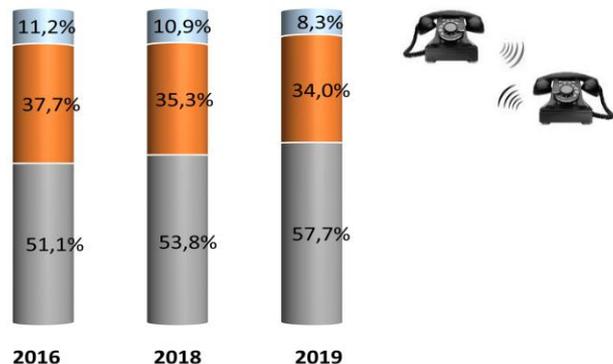
Perú



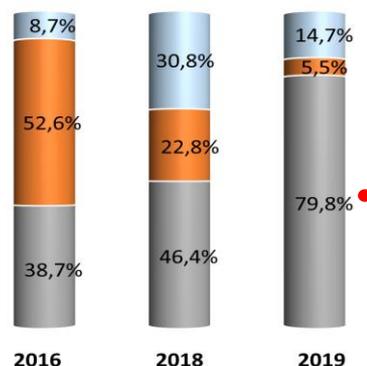
Lima Metropolitana



Resto Urbano



Ámbito Rural



La zona rural registró una menor intensidad de uso del teléfono fijo.



Telefonía Móvil

I. Principales Resultados



II. Telefonía Fija



III. Telefonía Móvil



IV. Internet



V. Televisión de Paga



VI. Telefonía de Uso Público

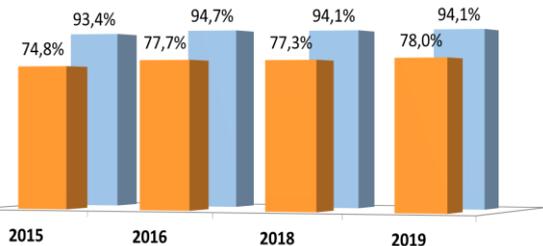


VII. Objetivos y Metodología

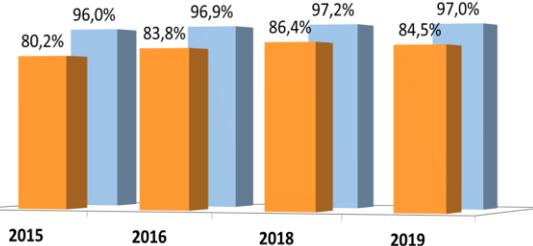


Perú: Acceso a Telefonía Móvil según Ámbito Geográfico, 2015-2019

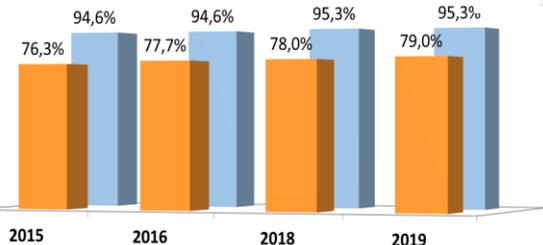
Perú



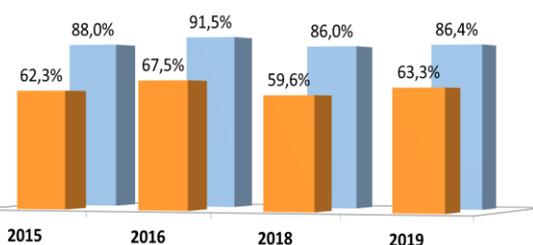
Lima Metropolitana



Resto Urbano



Ámbito Rural



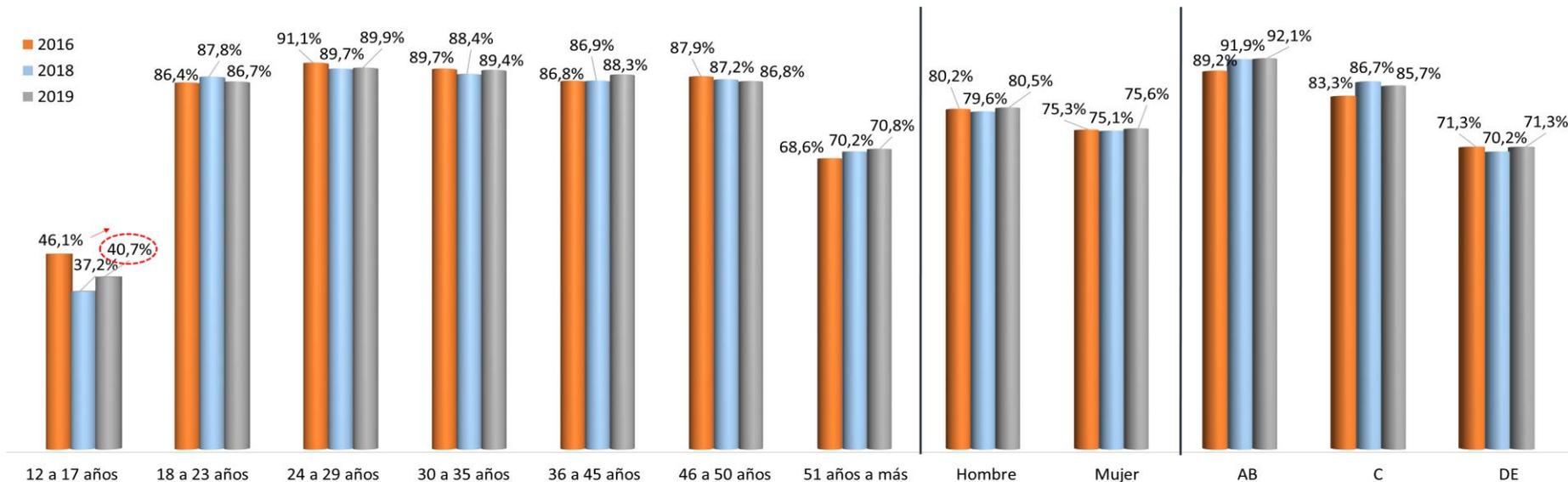
Total de Hogares;
 Al 2018: 9.640.666 / Al 2019: 9.819.717
 Hogares con Teléf. Móvil;
 Al 2018: 9.067.167 / Al 2019: 9.239.080
 Población ≥12 años;
 Al 2018: 26.456.843 / Al 2019: 26.956.724
 Población ≥12 años con Teléf. Móvil;
 Al 2018: 20.443.748 / Al 2019: 21.026.170



El acceso a la telefonía móvil se mantiene estable.



Perú: Acceso a Telefonía Móvil según Variables Socioeconómicas, 2016-2019



- En 2019, la mayor parte de los grupos presentaron niveles estables en el acceso a la telefonía móvil, aunque se observó un crecimiento del acceso en el grupo de menor edad.

Nota: A nivel de todas las personas de 12 años de edad a más.

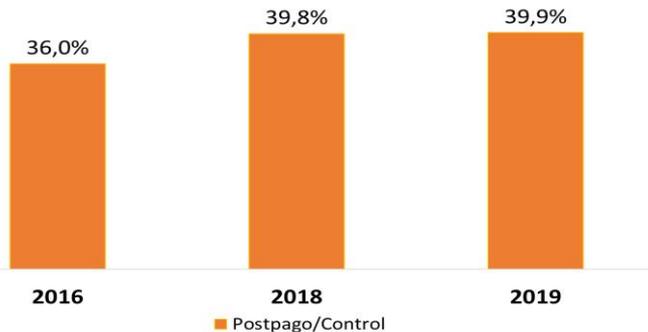
Fuente: OSIPTEL- Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2016-2019.

Elaboración: Subgerencia de Análisis Regulatorio de GPRC – OSIPTEL.

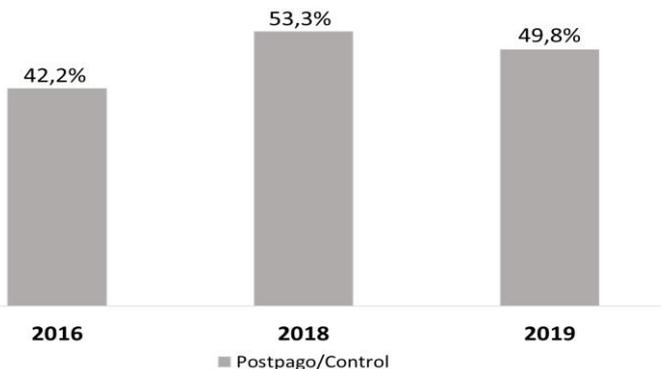


Perú: Contratación de Telefonía Móvil Postpago/Control según Ámbito Geográfico, 2016-2019 (1 de 2)

Perú



Lima Metropolitana



POSTPAGO
CONTROL

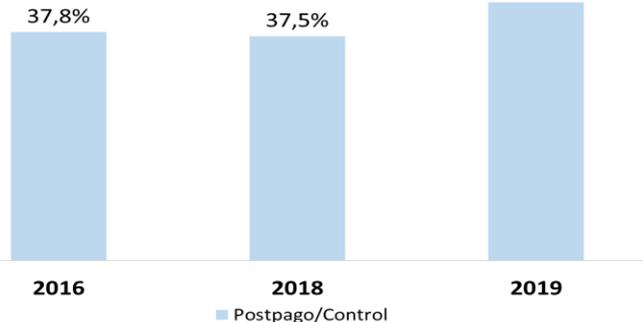


➤ El acceso a la modalidad postpago/control se redujo en Lima Metropolitana.

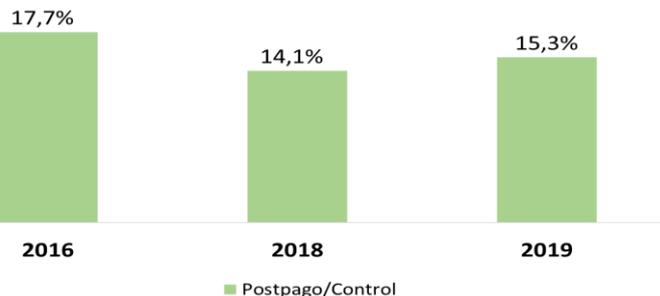


Perú: Contratación de Telefonía Móvil Postpago/Control según Ámbito Geográfico, 2016-2019 (2 de 2)

Resto Urbano



Ámbito Rural



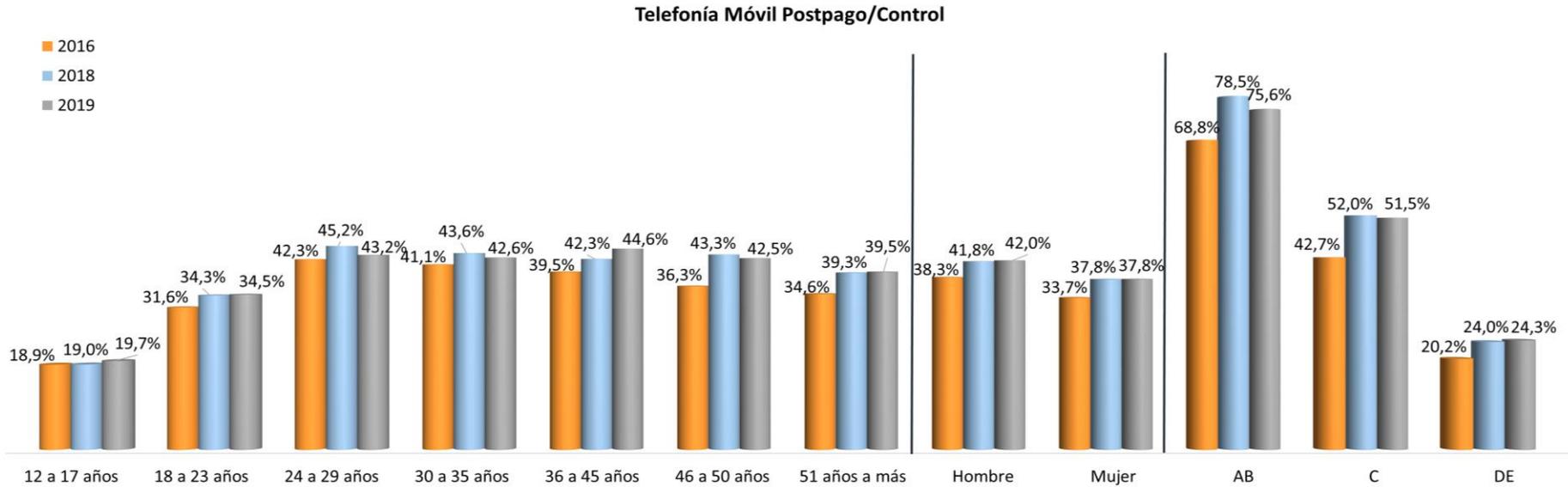
POSTPAGO
CONTROL



➤ El Resto Urbano registró un incremento en el acceso a la modalidad postpago/control.



Perú: Telefonía Móvil Postpago/Control según Variables Socioeconómicas, 2016-2019

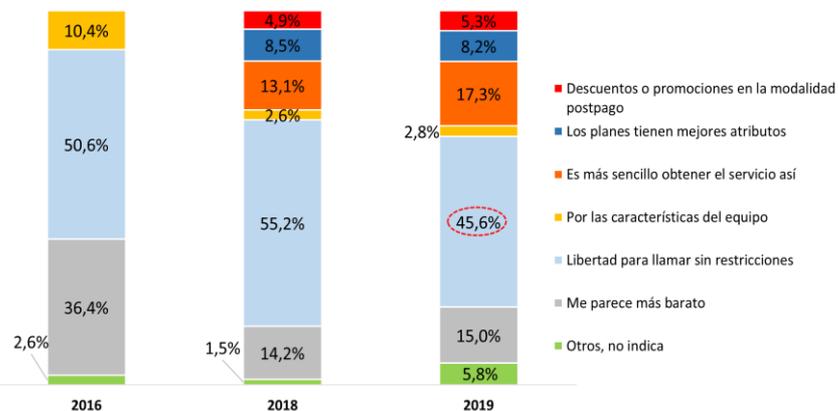


➤ **No se registran cambios significativos en la contratación postpago/control a nivel de grupos.**

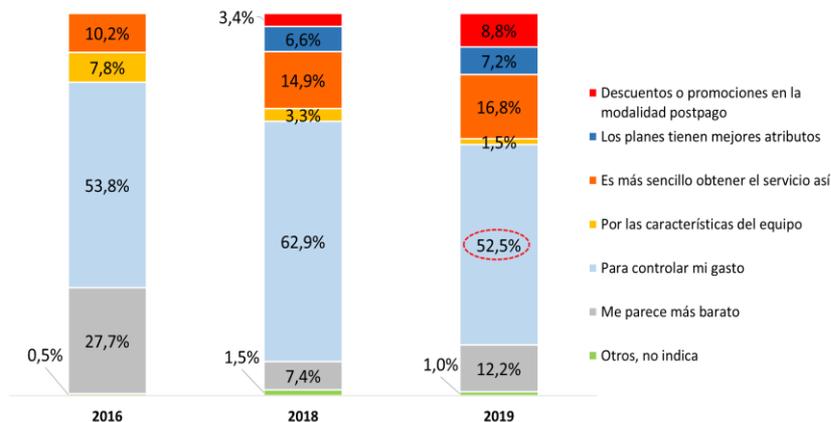


Perú: Razones para contratar las diferentes Modalidades del Servicio de Telefonía Móvil, 2016-2019

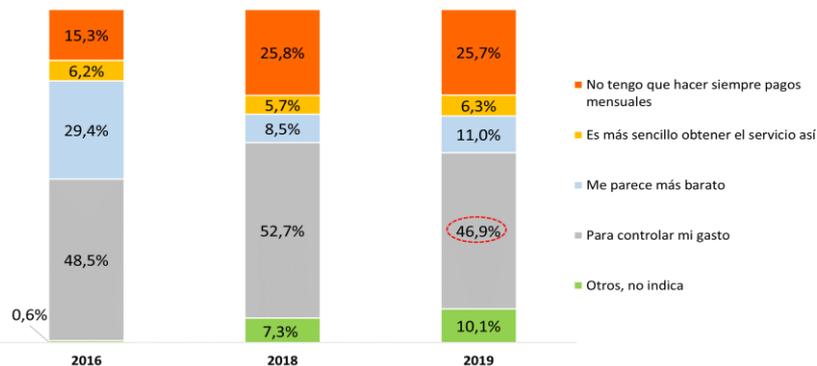
Telefonía Móvil Postpago



Telefonía Móvil Control



Telefonía Móvil Prepago



En el 2019, la modalidad postpago/control continuó percibiéndose con buenos descuentos y mejores atributos.

Nota: Sobre la base del total de personas de 12 años de edad a más que declararon tener un teléfono móvil. Pregunta realizada considerando como referente a la línea más utilizada.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2016-2019.

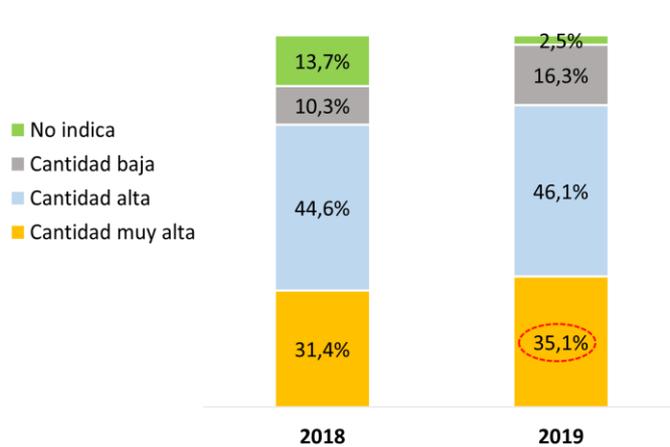
Elaboración: Subgerencia de Análisis Regulatorio de GPRC – OSIPTEL.



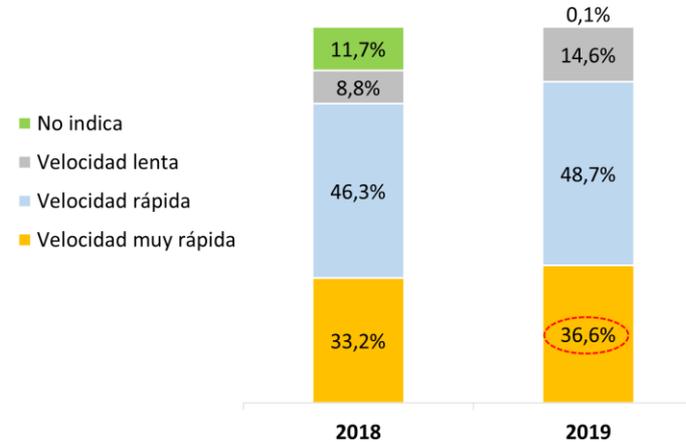
Perú: Percepción de los Atributos Contratados en el Servicio de Telefonía Móvil, 2018 y 2019

Telefonía Móvil Postpago/Control

Percepción sobre la Cantidad de Datos del Servicio de Internet Móvil desde el Celular



Percepción sobre la Velocidad del Servicio de Internet Móvil desde el Celular



➤ **Mejora la percepción de tener más velocidad y datos para navegar por Internet desde el celular.**

Nota: Pregunta realizada considerando como referente a la línea más utilizada. La percepción de velocidad y cantidad de datos para la conexión a Internet desde el celular se realizó sobre la base de las personas con modalidad postpago/control que declararon tener datos en su plan tarifario. La escala de las preguntas son niveles del 1 al 7 y fueron recategorizadas de la siguiente forma: la primera escala va del nivel 1 al 3, la segunda escala va del nivel 4 al 5 y la tercera escala va del nivel 6 al 7.

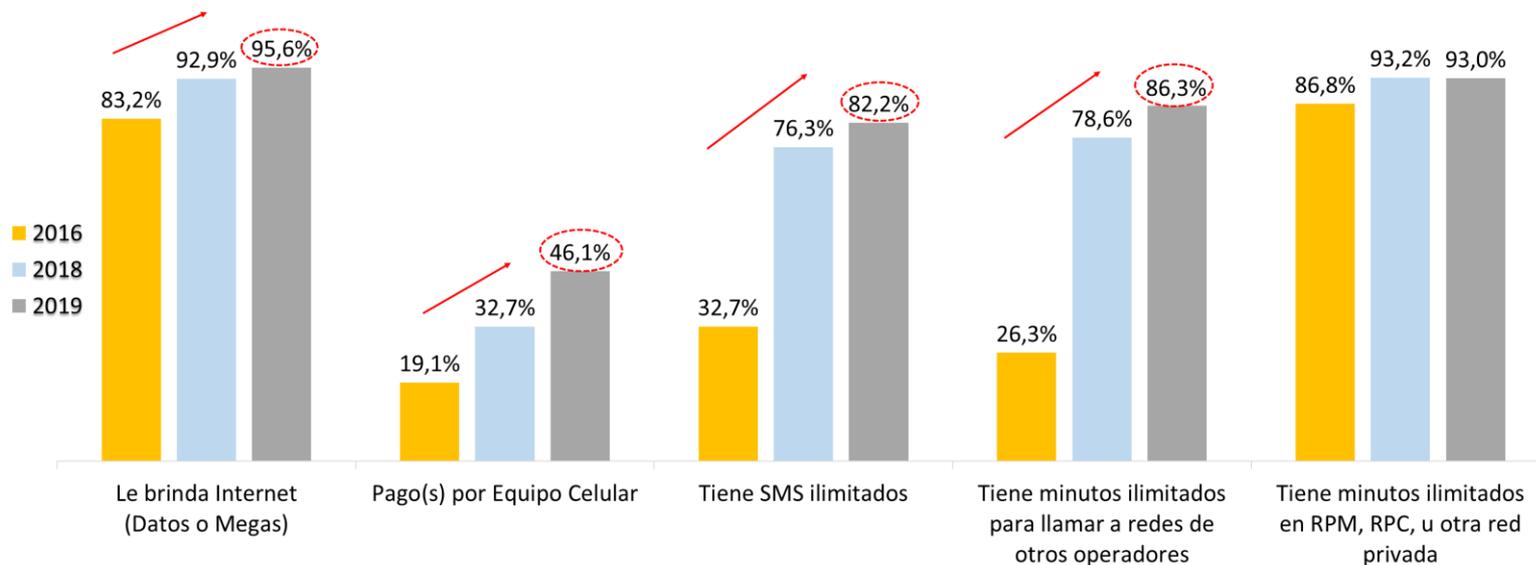
Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018 y 2019.

Elaboración: Subgerencia de Análisis Regulatorio de GPRC – OSIPTEL.



Perú: Características de los Planes Comerciales Contratados en el Servicio de Telefonía Móvil, 2016-2019

Características de las Ofertas Comerciales Contratadas en la Modalidad Postpago/Control

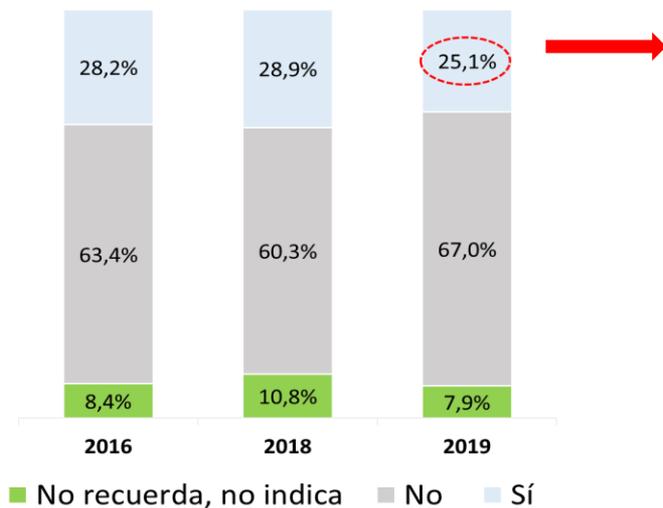


➤ **Más usuarios postpago/control declaran tener minutos/SMS ilimitados a todo destino, internet desde el celular y compra de equipos.**

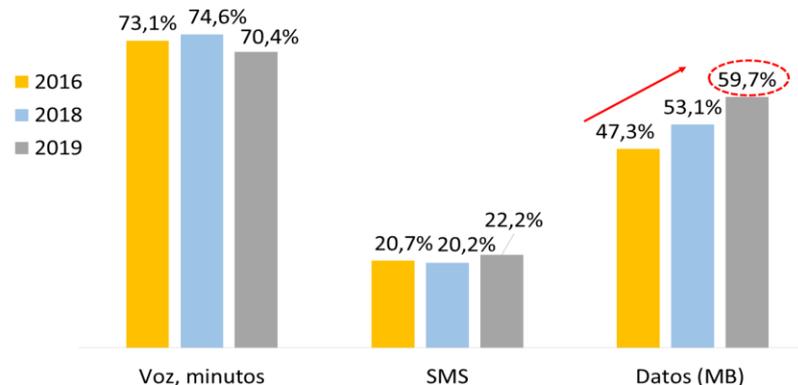


Perú: Características de las Promociones Adquiridas en el Servicio de Telefonía Móvil, 2016-2019

Control/Prepago: En los últimos 12 meses, ¿Ha adquirido alguna oferta, promoción, paquete o combo para su línea de telefonía móvil?



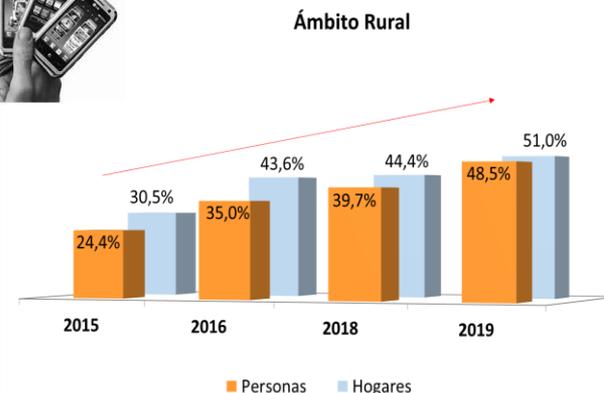
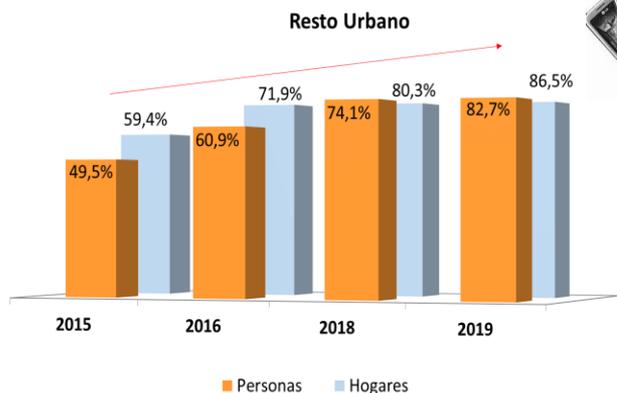
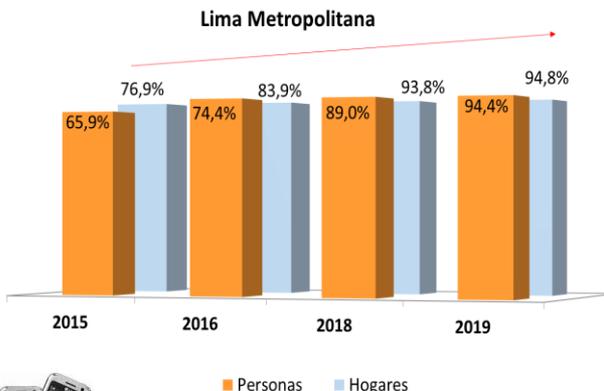
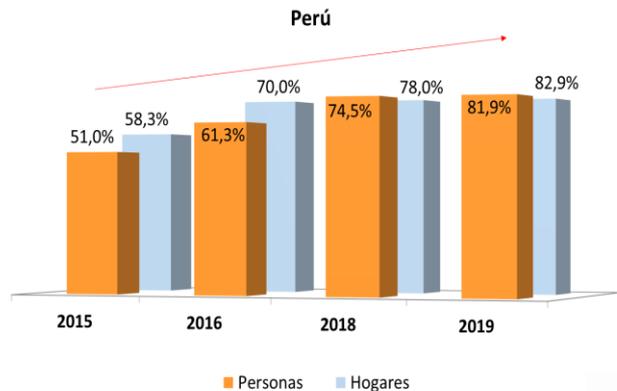
Control/Prepago: Estas promociones adquiridas son de....



➤ Siguen creciendo las promociones adquiridas de datos para navegar por Internet.



Perú: Acceso a Smartphone entre Poseedores de un Teléfono Móvil según Ámbito Geográfico, 2015-2019



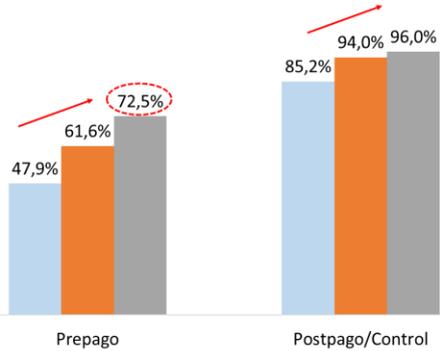
Total de Hogares:
 Al 2018: 9.640.666 / Al 2019: 9.819.717
 Hogares con Teléf. Móvil;
 Al 2018: 9.067.167 / Al 2019: 9.239.079
 Hogares con Smartphone;
 Al 2018: 7.074.458 / Al 2019: 7.655.480
 Población ≥12 años;
 Al 2018: 26.456.843 / Al 2019: 26.956.724
 Población ≥12 años con Teléf. Móvil;
 Al 2018: 20.443.748 / Al 2019: 21.026.170
 Población ≥12 años con Smartphone;
 Al 2018: 15.228.105 / Al 2019: 17.212.418

➤ **Los poseedores de celular continuaron renovando sus terminales móviles.**

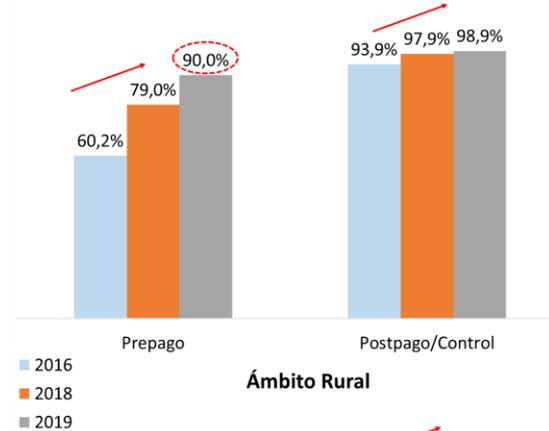


Perú: Acceso a Smartphone según Modalidad de Telefonía Móvil Contratada y Ámbito Geográfico, 2016-2019

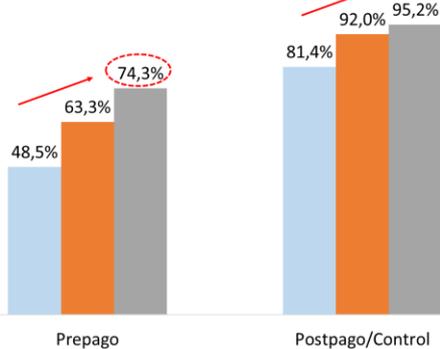
Perú



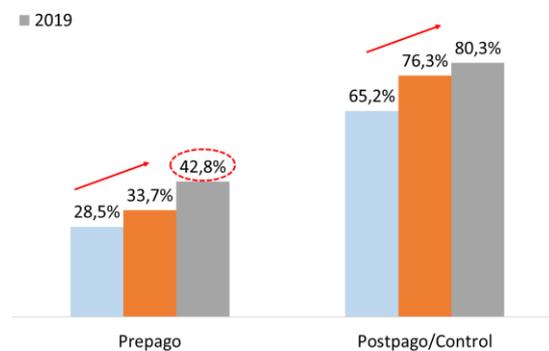
Lima Metropolitana



Resto Urbano



Ámbito Rural

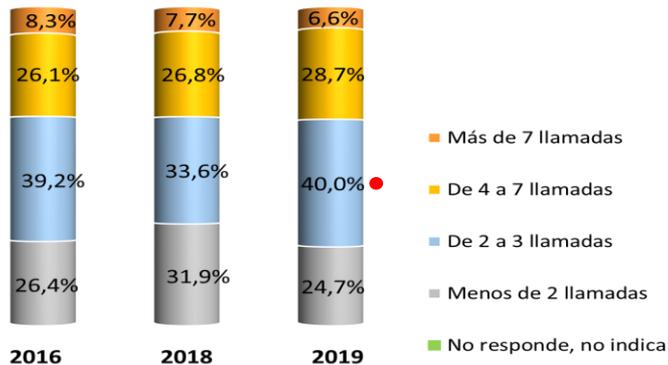


➤ Incremento importante de la posesión de smartphones en la modalidad prepago.

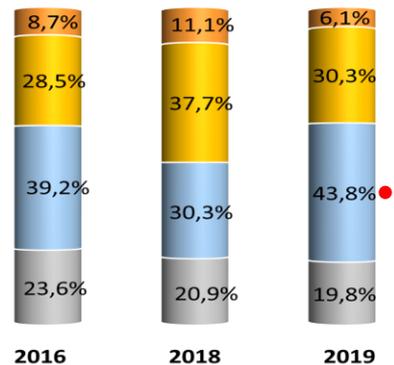


Perú: Número Usual de Llamadas Diarias desde un Teléfono Móvil según Ámbito Geográfico, 2016-2019

Perú

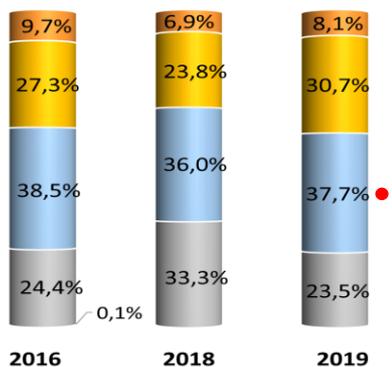


Lima Metropolitana

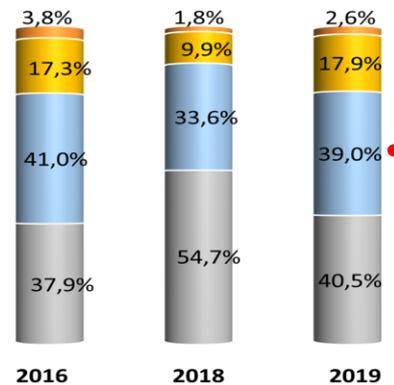


➤ **Crece el número de llamadas desde un celular.**

Resto Urbano



Ámbito Rural



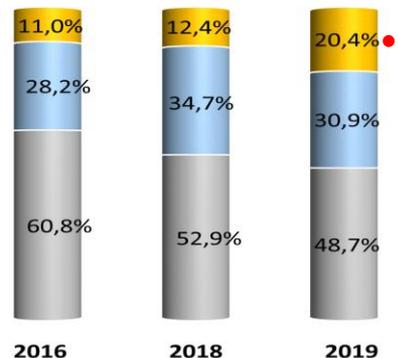
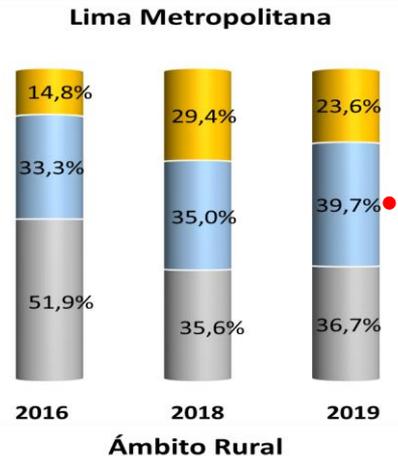
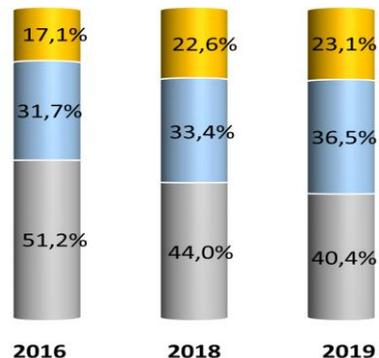
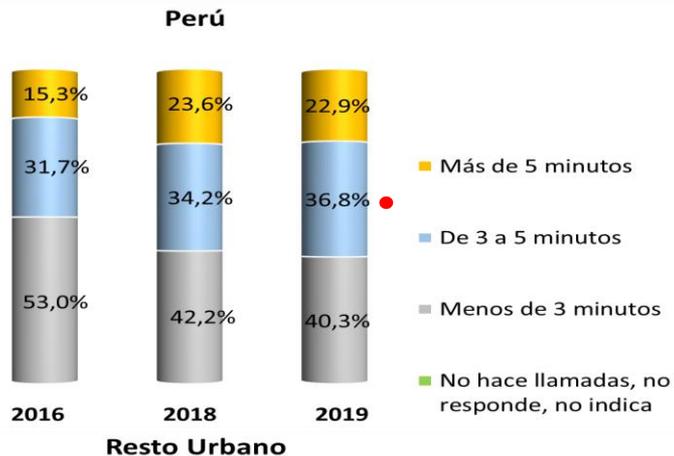
Nota: Sobre la base del total de personas de 12 años de edad a más que declararon tener un teléfono móvil. Pregunta realizada considerando como referente a la línea más utilizada.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2016-2019.

Elaboración: Subgerencia de Análisis Regulatorio de GPRC – OSIPTEL.



Perú: Duración Usual de Llamadas Diarias desde un Teléfono Móvil según Ámbito Geográfico, 2016-2019



Sigue en aumento la duración de la llamada diaria desde un celular.

Nota: Sobre la base del total de personas de 12 años de edad a más que declararon tener un teléfono móvil. Pregunta realizada considerando como referente a la línea más utilizada.

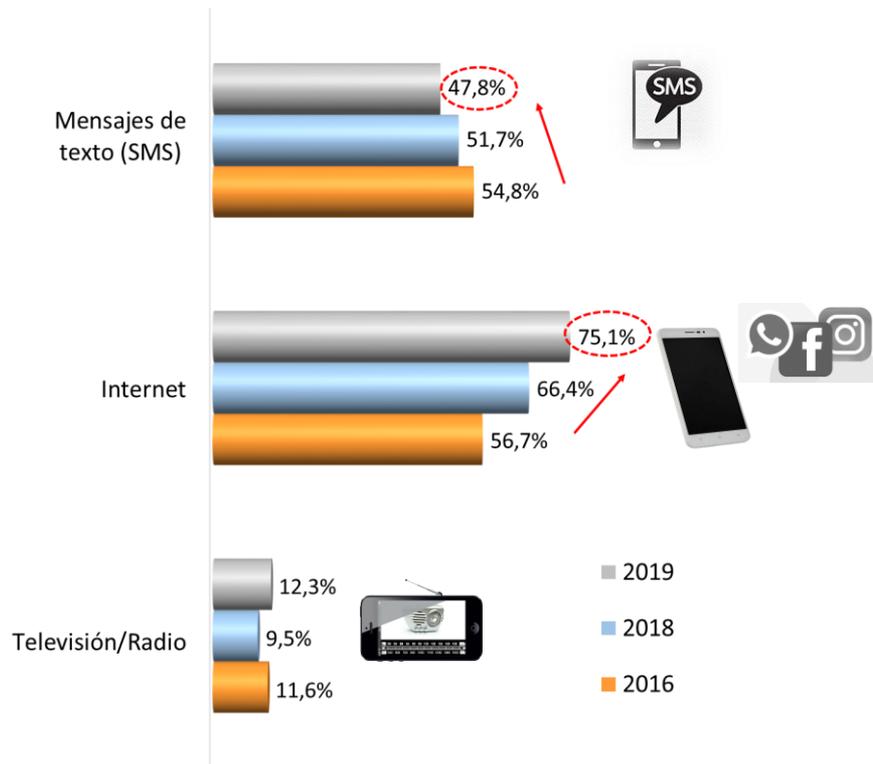
Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2016-2019.

Elaboración: Subgerencia de Análisis Regulatorio de GPRC – OSIPTEL.



Perú: Otros Usos al Teléfono Móvil según Ámbito Geográfico, 2016-2019

Perú



➤ **3 de cada 4 poseedores de un móvil usan Internet desde el celular.**



Internet

I. Principales Resultados



II. Telefonía Fija



III. Telefonía Móvil



IV. Internet



V. Televisión de Paga



VI. Telefonía de Uso Público

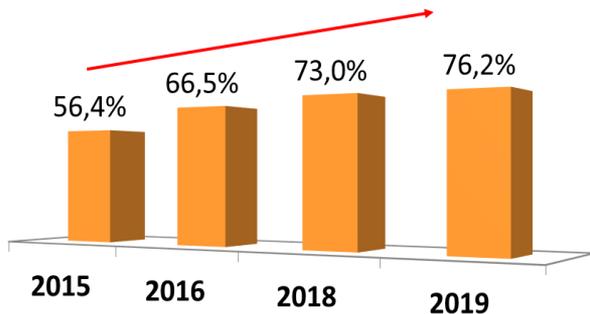


VII. Objetivos y Metodología

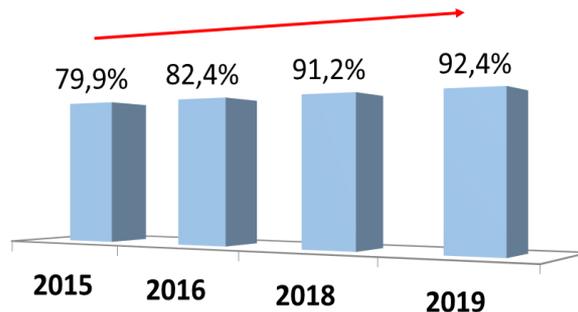


Perú: Hogares con Acceso a Internet según Ámbito Geográfico, 2015-2019

Perú

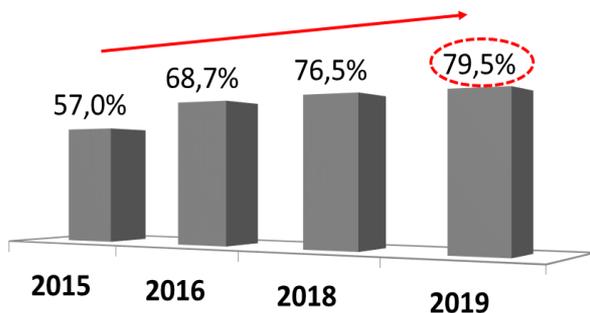


Lima Metropolitana

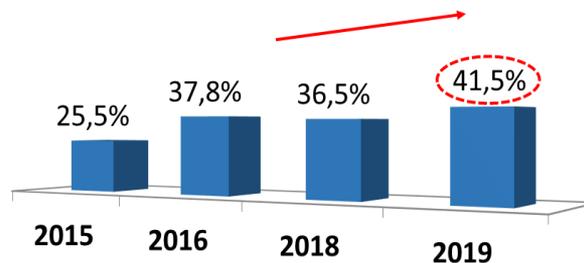


Total de Hogares;
Al 2018: 9.640.666 / Al 2019: 9.819.717
Hogares con Internet;
Al 2018: 7.041.508 / Al 2019: 7.481.538

Resto Urbano



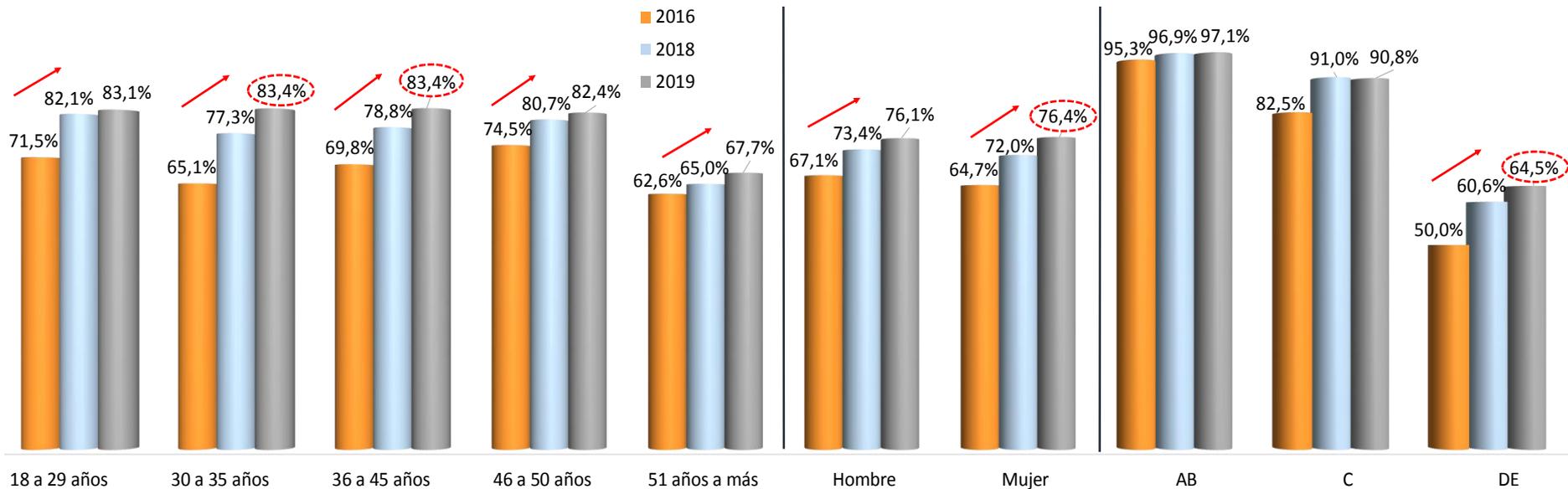
Ámbito Rural



➤ Al 2019, el acceso a Internet se ha incrementado en todos los ámbitos, principalmente al interior del país.



Perú: Acceso a Internet según Variables Socioeconómicas, 2016-2019



- Los hogares con jefes de hogar entre 30 a 45 años fueron los que más incrementaron su acceso a Internet, al igual que los hogares del segmento DE y los hogares con jefes mujeres.

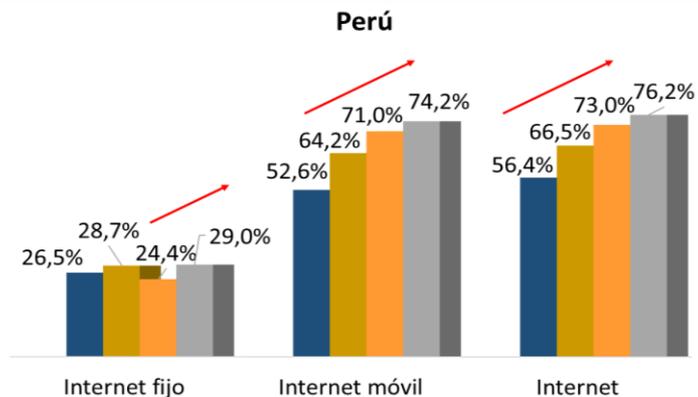
Nota: A nivel de hogares. Para la categorización de la tasa de acceso a internet, se tomó como referencia la edad y el género del jefe de hogar, así como el estrato social del hogar.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2016-2019.

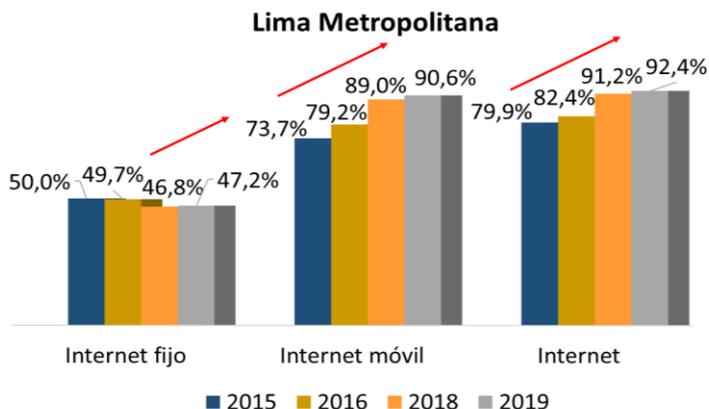
Elaboración: Subgerencia de Análisis Regulatorio de GPRC – OSIPTEL.



Perú: Hogares con Acceso a Internet según Tipo de Conexión por Ámbito Geográfico, 2015-2019 (1 de 2)



Total de Hogares;
 AI 2018: 9.640.666 / AI 2019: 9.819.717
 Hogares con Internet;
 AI 2018: 7.041.508 / AI 2019: 7.481.538
 Hogares con Internet fijo;
 AI 2018: 2.353.370 / AI 2019: 2.847.513
 Hogares con Internet móvil;
 AI 2018: 6.847.995 / AI 2019: 7.282.984

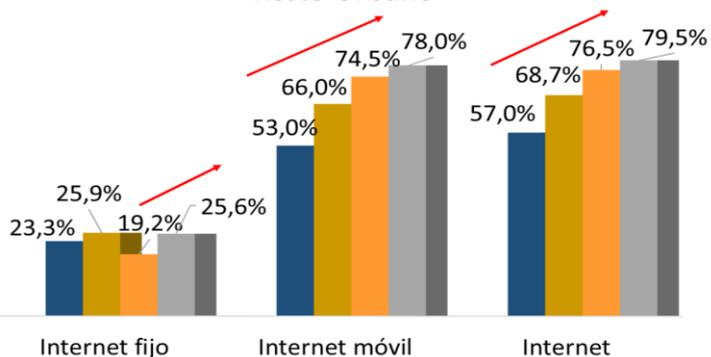


➤ **Al 2019, se registró crecimientos en el acceso a Internet fijo y móvil.**

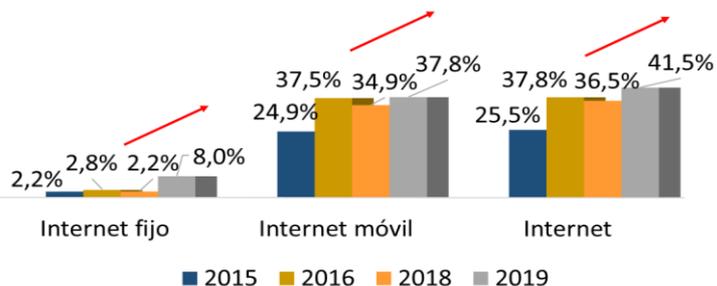


Perú: Hogares con Acceso a Internet según Tipo de Conexión por Ámbito Geográfico, 2015-2019 (2 de 2)

Resto Urbano



Ámbito Rural



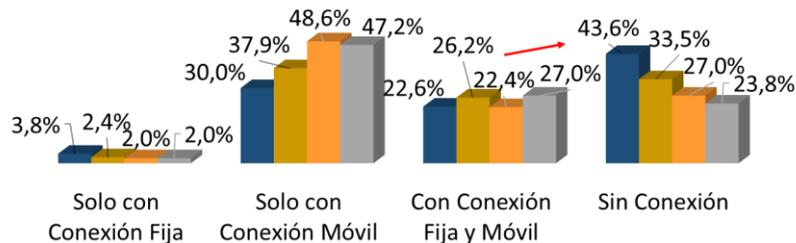
➤ Al 2019, se registró crecimientos en el acceso a Internet fijo y móvil.

Total de Hogares;
 Al 2018: 9.640.666 / Al 2019: 9.819.717
 Hogares con Internet;
 Al 2018: 7.041.508 / Al 2019: 7.481.538
 Hogares con Internet fijo;
 Al 2018: 2.353.370 / Al 2019: 2.847.513
 Hogares con Internet móvil;
 Al 2018: 6.847.995 / Al 2019: 7.282.984



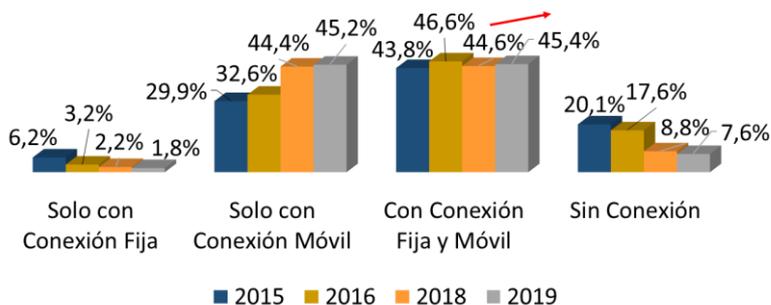
Perú: Hogares según Disponibilidad de Conexión a Internet por Ámbito Geográfico, 2015-2019 (1 de 2)

Perú



Total de Hogares;
 Al 2018: 9.640.666 / Al 2019: 9.819.717
 Hogares con Solo Internet Fijo;
 Al 2018: 193.513 / Al 2019: 198.554
 Hogares con Solo Internet Móvil;
 Al 2018: 4.688.138 / Al 2019: 4.634.024
 Hogares con Internet Fijo y Móvil;
 Al 2018: 2.159.857 / Al 2019: 2.648.960

Lima Metropolitana

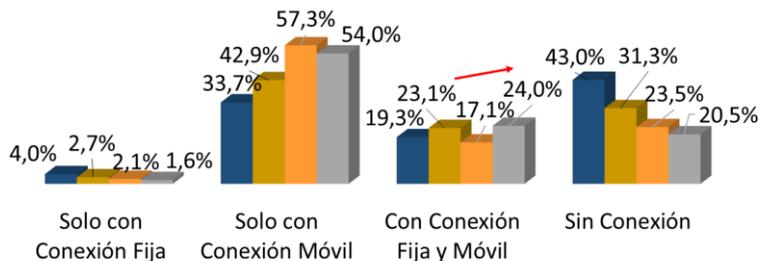


➤ El acceso simultáneo a Internet fijo y móvil ha registrado incrementos en 2019.



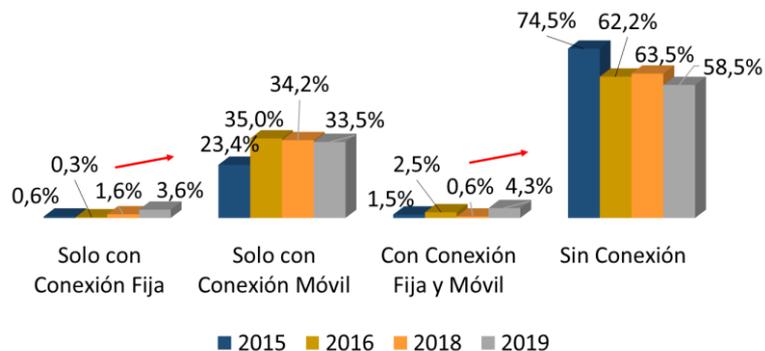
Perú: Hogares según Disponibilidad de Conexión a Internet por Ámbito Geográfico, 2015-2019 (2 de 2)

Resto Urbano



Total de Hogares;
 Al 2018: 9.640.666 / Al 2019: 9.819.717
 Hogares con Solo Internet Fijo;
 Al 2018: 193.513 / Al 2019: 198.554
 Hogares con Solo Internet Móvil;
 Al 2018: 4.688.138 / Al 2019: 4.634.024
 Hogares con Internet Fijo y Móvil;
 Al 2018: 2.159.857 / Al 2019: 2.648.960

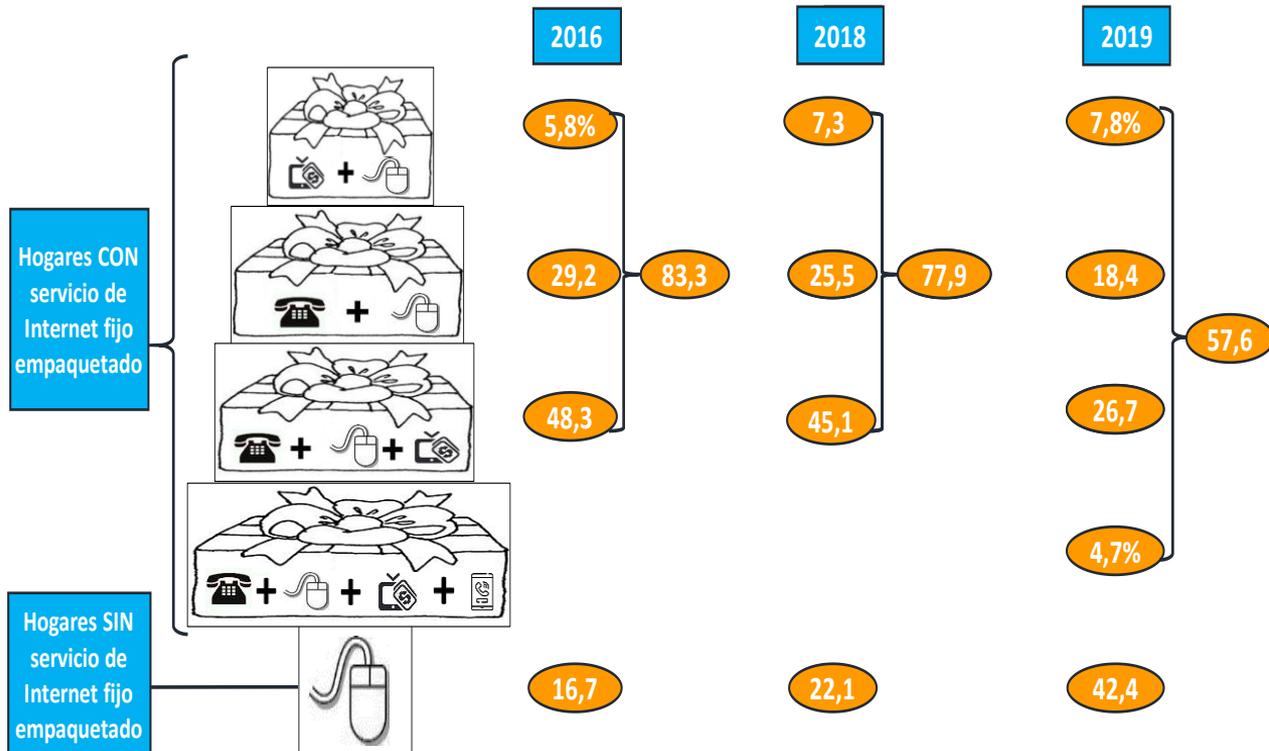
Ámbito Rural



➤ El acceso simultáneo a Internet fijo y móvil ha registrado incrementos en 2019.



Perú: Empaquetamiento del Internet Fijo, 2016-2019

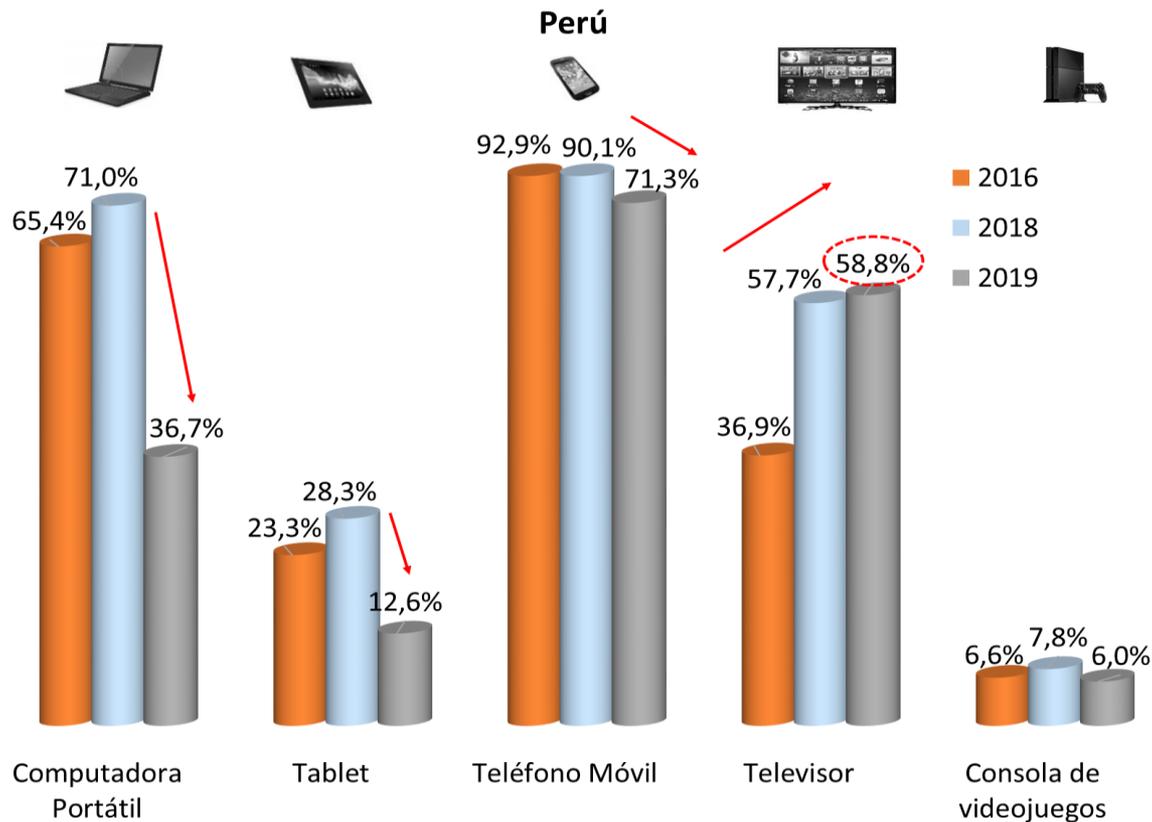


Hogares con Ss. de Internet Fijo Empaquetado;
 Al 2018: 1.834.203 / Al 2019: 1.642.107
 Hogares con Ss. de Internet Fijo Sin Empaquetar;
 Al 2018: 519.167 / Al 2019: 1.205.406

➤ **Se reduce la contratación del servicio de Internet fijo bajo la modalidad de empaquetamiento al 2019.**



Perú: Equipos del Hogar con Acceso vía Wifi a la Conexión Fija de Internet, 2016-2019

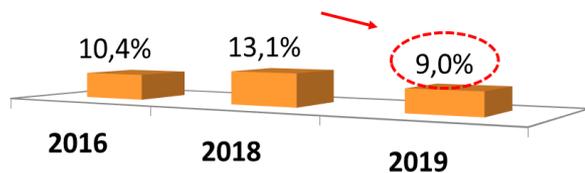


➤ Continúa el crecimiento de Smart TV y se reduce el uso de dispositivos móviles conectados a la red fija de Internet.

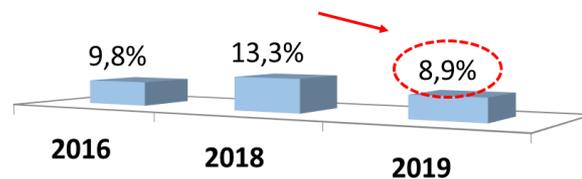


Perú: Uso de 2 o más computadoras de Escritorio conectadas al Internet Fijo según Ámbito Geográfico, 2016-2019

Perú

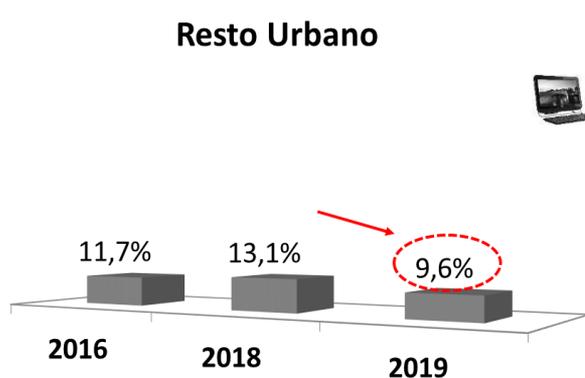


Lima Metropolitana

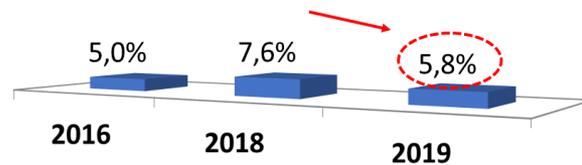


Al 2019 se registró una menor tenencia de 2 o más computadoras conectadas a una conexión fija de Internet.

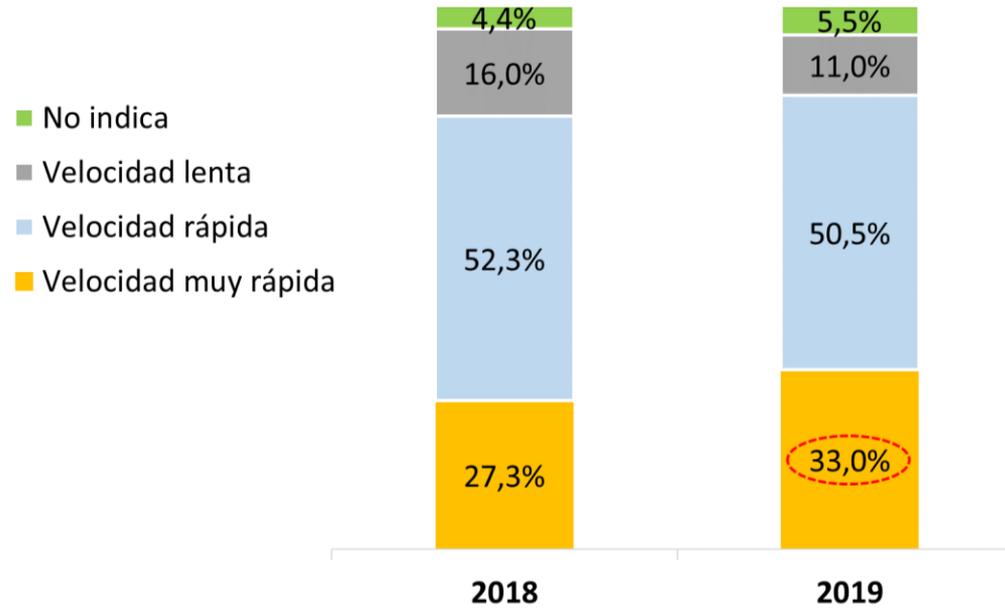
Resto Urbano



Ámbito Rural



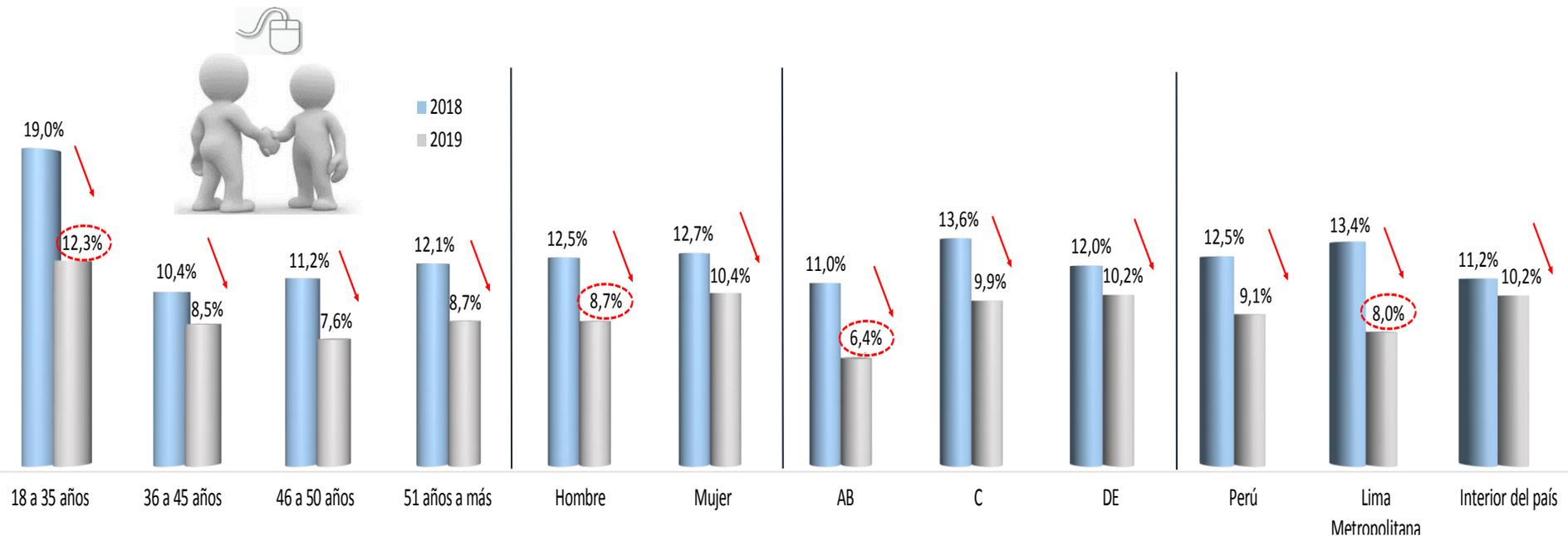
Perú: Percepción sobre la Velocidad del Servicio de Internet Fijo en el Hogar, 2018 y 2019



➤ **Mejora la percepción de tener más velocidad para navegar por Internet desde una conexión fija.**



Perú: Hogares que Comparten el Costo del Internet Fijo según Variables Socioeconómicas, 2018 y 2019

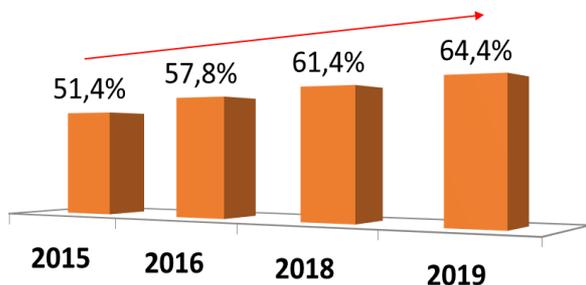


➤ **La compartición del costo del servicio de Internet fijo ha disminuido, principalmente entre los hogares con jefes jóvenes, jefes de hogar hombres, en el segmento AB y en Lima Metropolitana.**

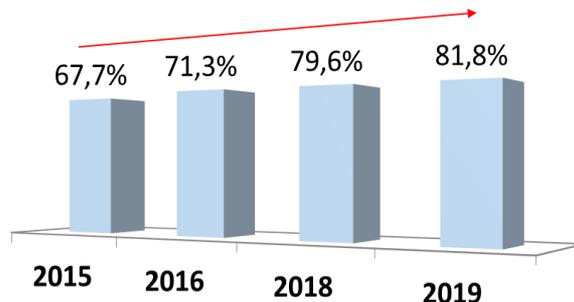


Perú: Personas que Usan Internet según Ámbito Geográfico, 2015-2019

Perú

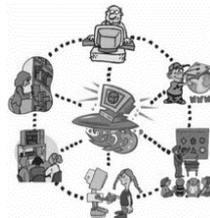
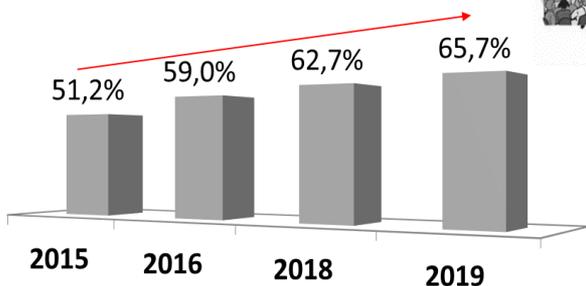


Lima Metropolitana

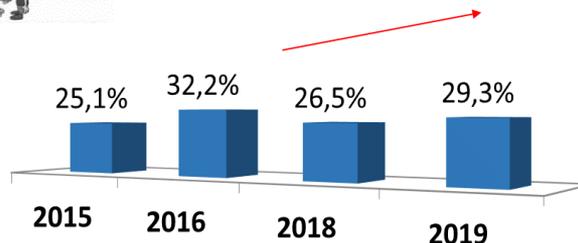


Población ≥12 años;
AI 2018: 26.456.842 / AI 2019: 26.956.724
Población ≥12 años que Usa Internet;
AI 2018: 16.236.642 / AI 2019: 17.366.396

Resto Urbano



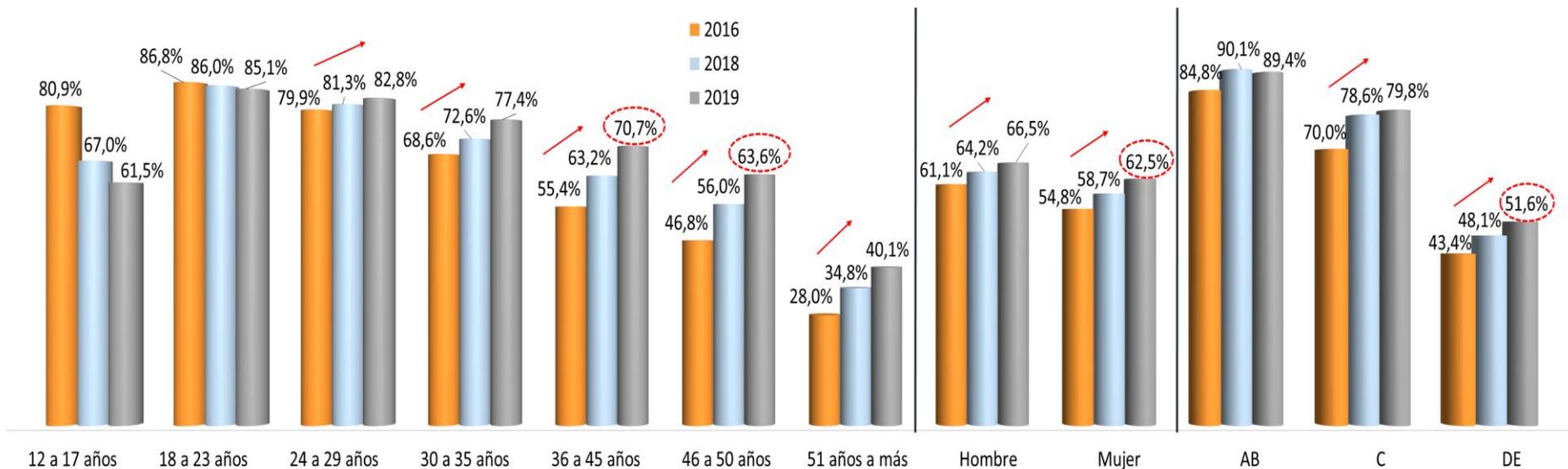
Ámbito Rural



➤ En el 2019, el uso de internet creció en todos los ámbitos geográficos.



Perú: Uso de Internet según Variables Socioeconómicas, 2016-2019



- Los grupos que más incrementaron el uso de Internet fue el segmento DE, los grupos etarios de 36 a 50 años y las mujeres.

Nota: A nivel de personas de 12 años de edad a más.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2016-2019.

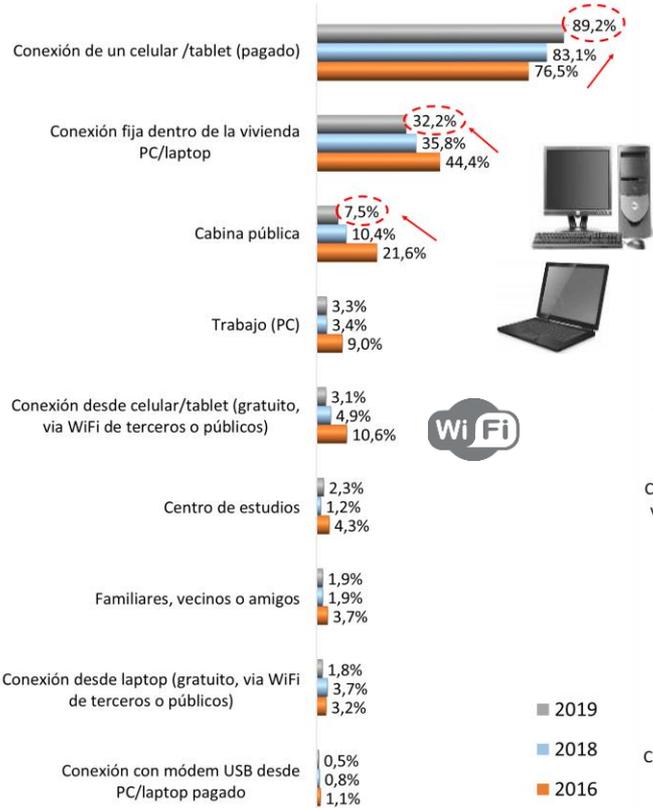
Elaboración: Subgerencia de Análisis Regulatorio de GPRC – OSIPTEL.



Perú: Demanda de Puntos de Acceso para el Uso de Internet según Ámbito Geográfico, 2016-2019 (1 de 2)



Perú



Lima Metropolitana



➤ Continúa el crecimiento del uso de Internet desde una conexión móvil.

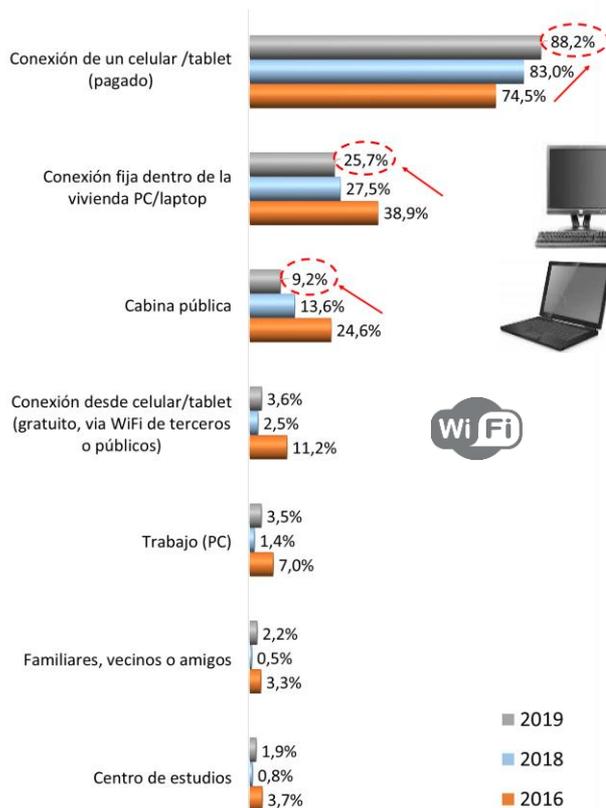


Nota: Sobre la base del total de personas de 12 años de edad a más que declararon usar internet.
 Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2016-2019.
 Elaboración: Subgerencia de Análisis Regulatorio de GPRC – OSIPTEL.

Perú: Demanda de Puntos de Acceso para el Uso de Internet según Ámbito Geográfico, 2016-2019 (2 de 2)



Resto Urbano



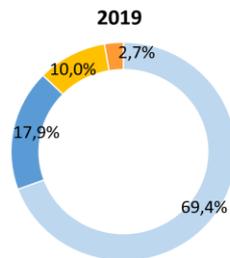
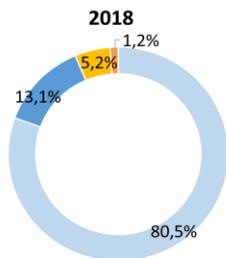
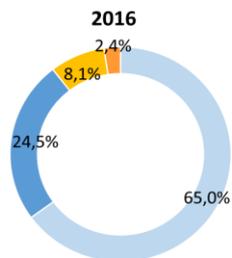
Ámbito Rural



Continúa el crecimiento del uso de Internet desde una conexión móvil.

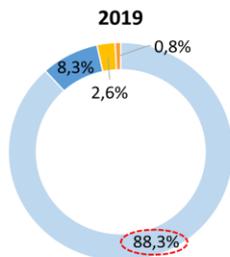
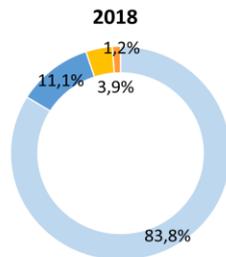
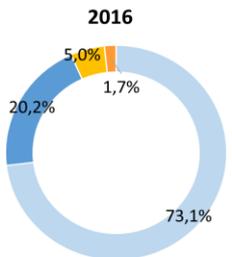


Perú: Frecuencia de Uso de Internet según Tipo de Conexión, 2016-2019



Desde una Conexión Fija

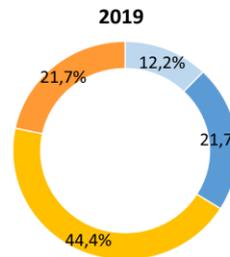
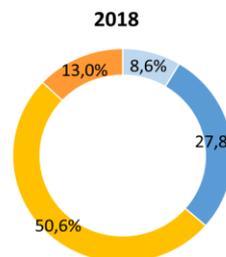
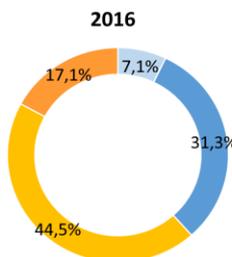
- Diaria
- Interdiaria
- Semanal
- Por lo menos cada 15 días



Desde una Conexión Móvil

- Diaria
- Interdiaria
- Semanal
- Por lo menos cada 15 días

➤ **No solo más personas usan Internet desde una conexión móvil, sino de forma más intensa.**

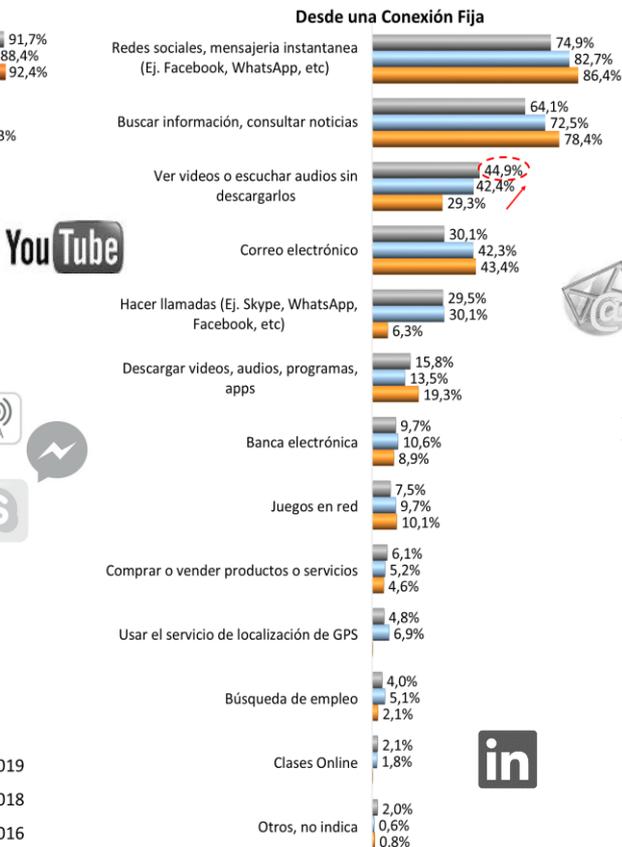
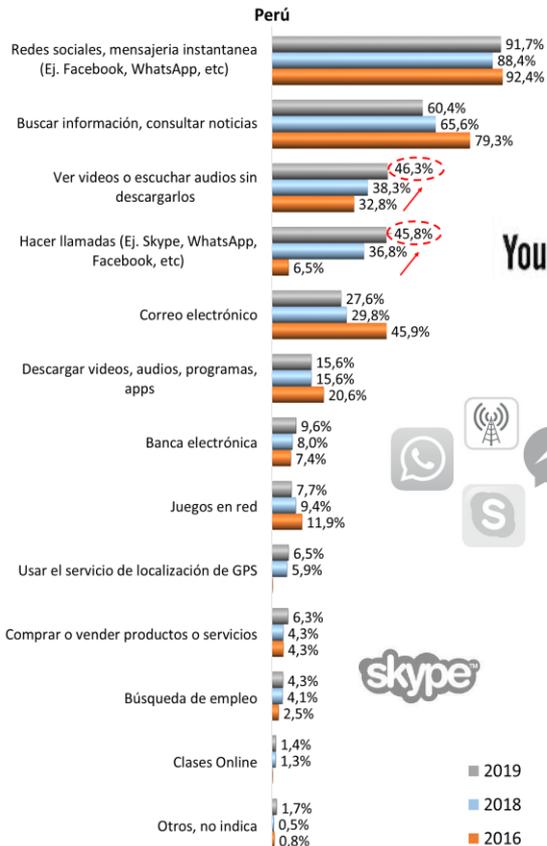


Desde una Cabina Pública

- Diaria
- Interdiaria
- Semanal
- Por lo menos cada 15 días



Perú: Formas de Uso de Internet según Tipo de Conexión, 2016-2019 (1 de 2)

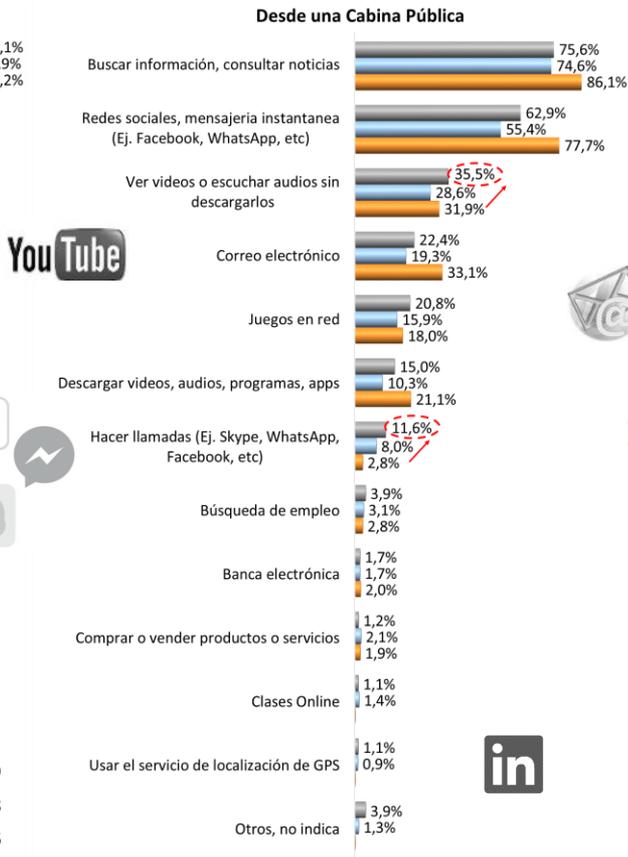


Sigue el incremento del uso de internet para ver videos (*Streaming*) y hacer llamadas (*VoIP*).



Nota: Sobre la base del total de personas de 12 años de edad a más que declararon usar internet.
 Fuente: OSIPTEL-Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2016-2019.
 Elaboración: Subgerencia de Análisis Regulatorio de GPRC – OSIPTEL.

Perú: Formas de Uso de Internet según Tipo de Conexión, 2016-2019 (2 de 2)

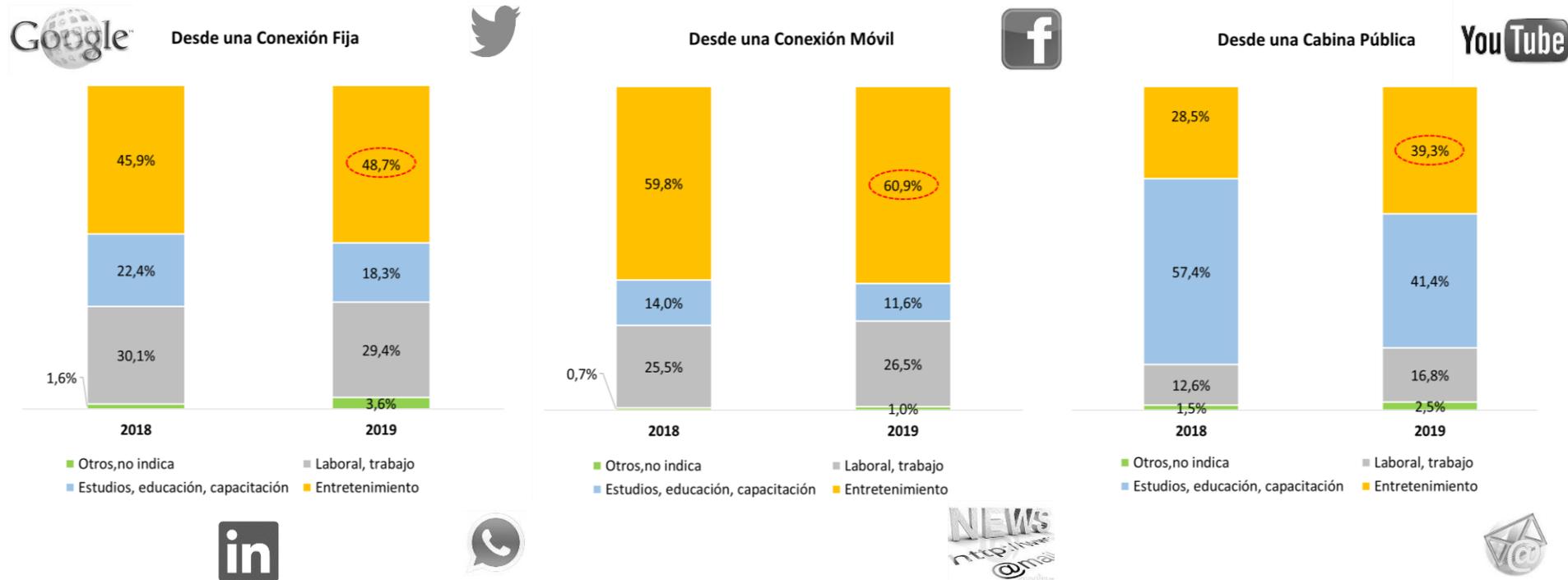


Sigue el incremento del uso de internet para ver videos (*Streaming*) y hacer llamadas (*VoIP*).



Nota: Sobre la base del total de personas de 12 años de edad a más que declararon usar internet.
 Fuente: OSIPTEL-Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2016-2019.
 Elaboración: Subgerencia de Análisis Regulatorio de GPRC – OSIPTEL.

Perú: Finalidad de las Formas de Uso de Internet según Tipo de Conexión, 2018 y 2019

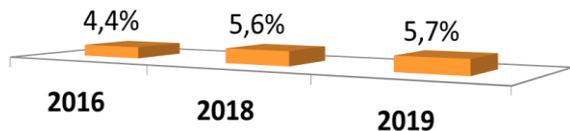


➤ **Al 2019, el entretenimiento continúa siendo la principal finalidad para usar Internet desde una conexión fija o móvil.**

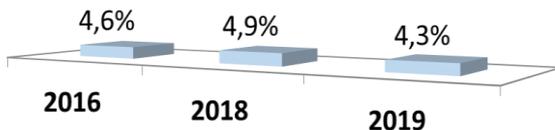


Perú: Dificultad en el Uso de Internet según Ámbito Geográfico, 2016-2019

Perú

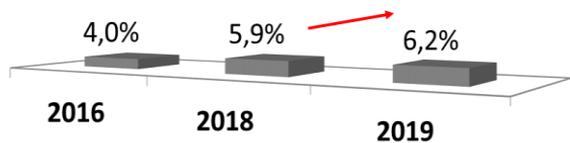


Lima Metropolitana

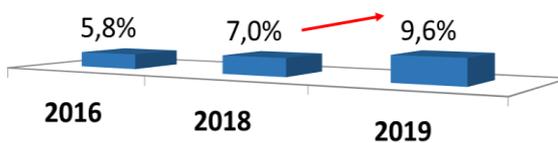


Población ≥ 12 años que Usa Internet;
AI 2018: 16.236.642 / AI 2019: 17.366.396
Población ≥ 12 años que les pareció difícil el Uso de Internet;
AI 2018: 901.853 / AI 2019: 990.641

Resto Urbano



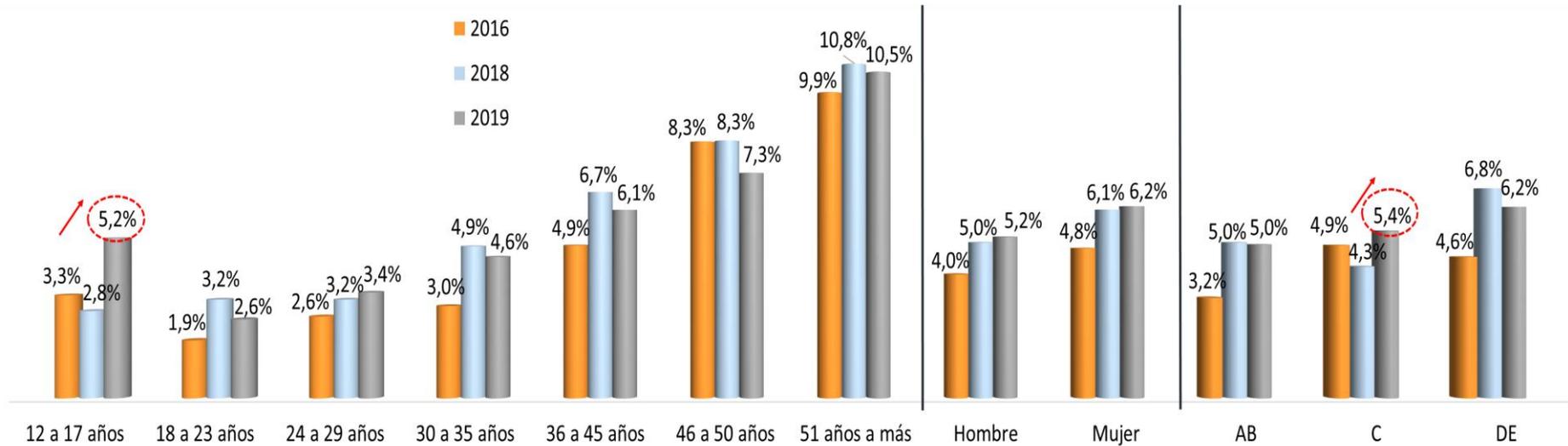
Ámbito Rural



➤ La dificultad en el uso de Internet creció en el interior del país.



Perú: Dificultad en el Uso de Internet según Variables Socioeconómicas, 2016-2019



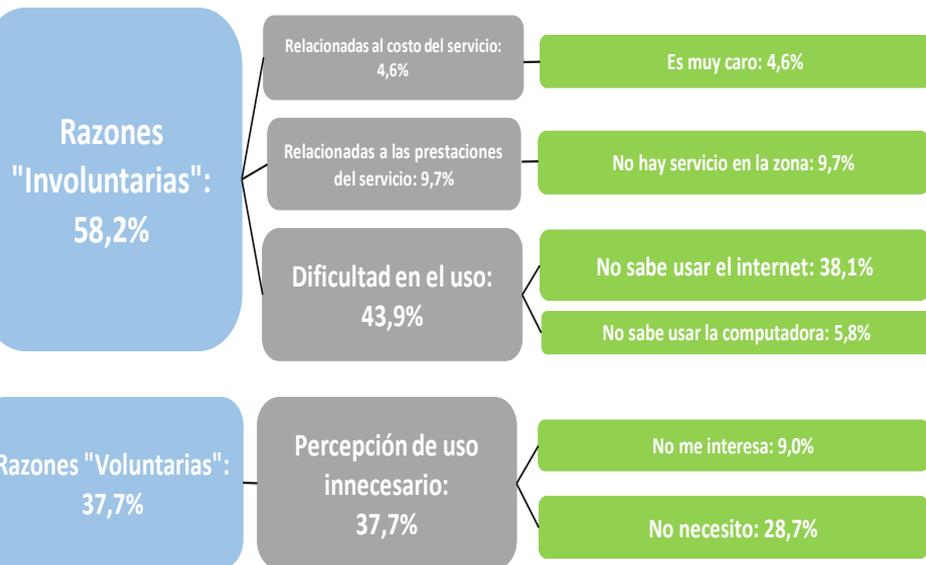
- **La tasa de dificultad en el uso de internet registró un crecimiento entre los internautas más jóvenes y entre las personas del estrato social C.**



Perú: Razones para no Usar Internet, 2018 y 2019

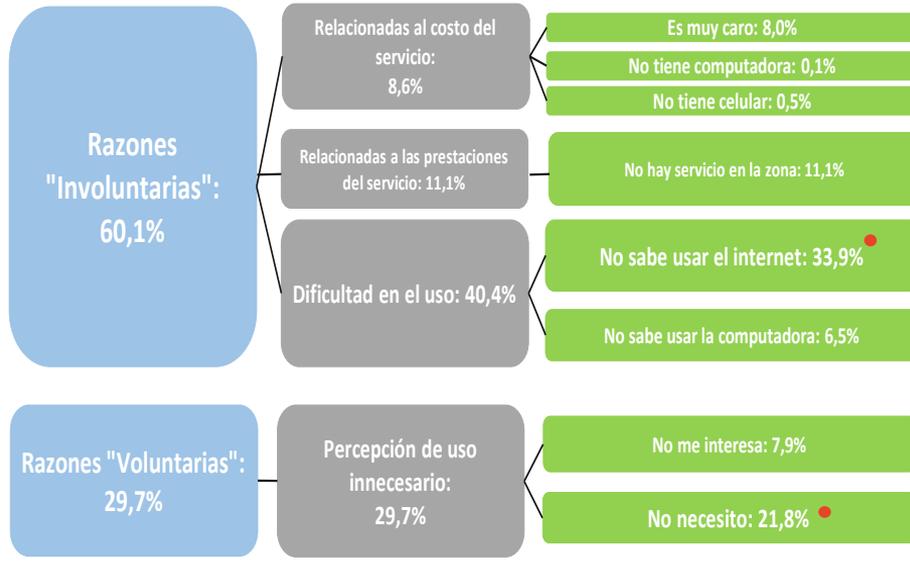


2018



Otros, no indica: 4,1%

2019



Otros, no indica: 10,2%



Televisión de Paga

I. Principales Resultados



II. Telefonía Fija



III. Telefonía Móvil



IV. Internet



V. Televisión de Paga



VI. Telefonía de Uso Público

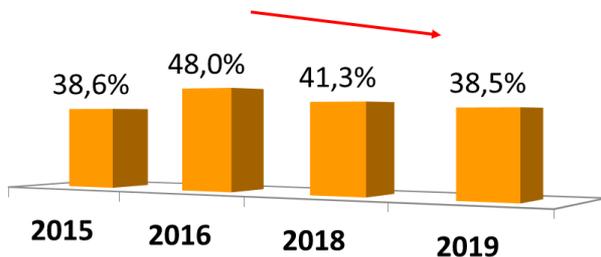


VII. Objetivos y Metodología

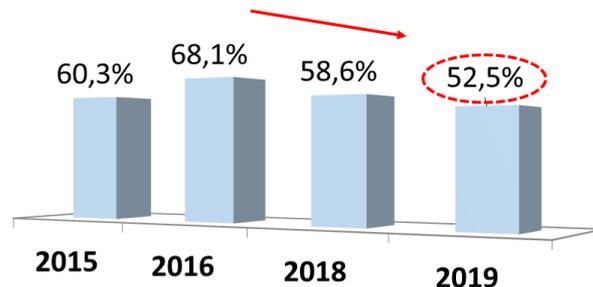


Perú: Hogares con Acceso a Televisión de Paga según Ámbito Geográfico, 2015-2019

Perú



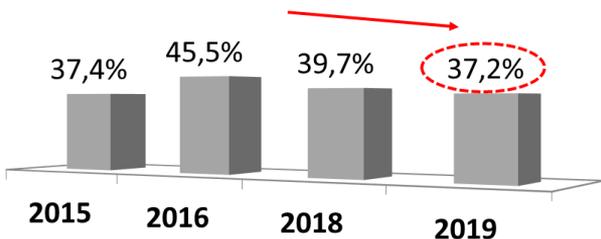
Lima Metropolitana



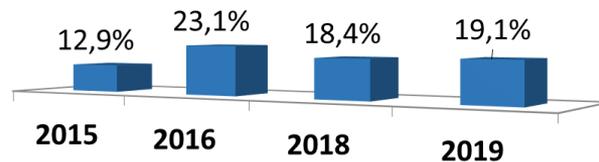
Total de Hogares;
Al 2018: 9.640.666 / Al 2019: 9.819.717
Hogares con Tv. de Paga;
Al 2018: 3.980.397 / Al 2019: 3.784.108

➤ En 2019, el descenso en el acceso a la televisión de paga tiene como foco al ámbito urbano.

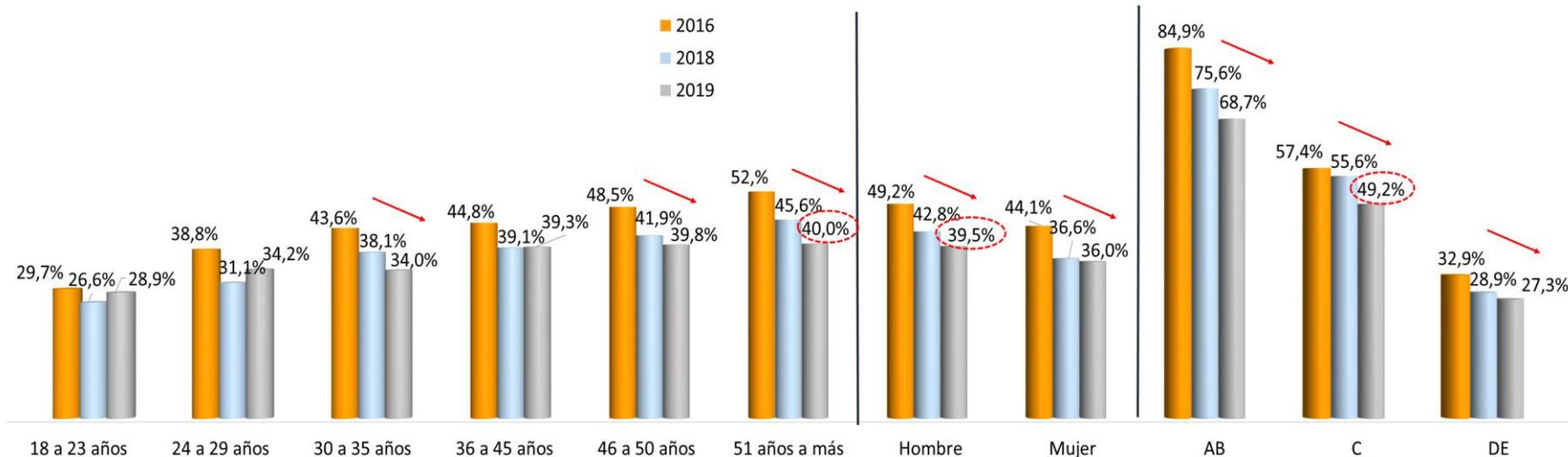
Resto Urbano



Ámbito Rural



Perú: Acceso a Televisión de Paga según Variables Socioeconómicas, 2016-2019



➤ **La tenencia de televisión de paga disminuyó, principalmente, en los hogares con jefe de hogar de 51 años a más, en las familias con jefes de hogar hombres y en el segmento C.**

Nota: A nivel de hogares. Para la categorización de la tasa de acceso a televisión de paga, se tomó como referencia la edad y el género del jefe de hogar, así como el estrato social del hogar.

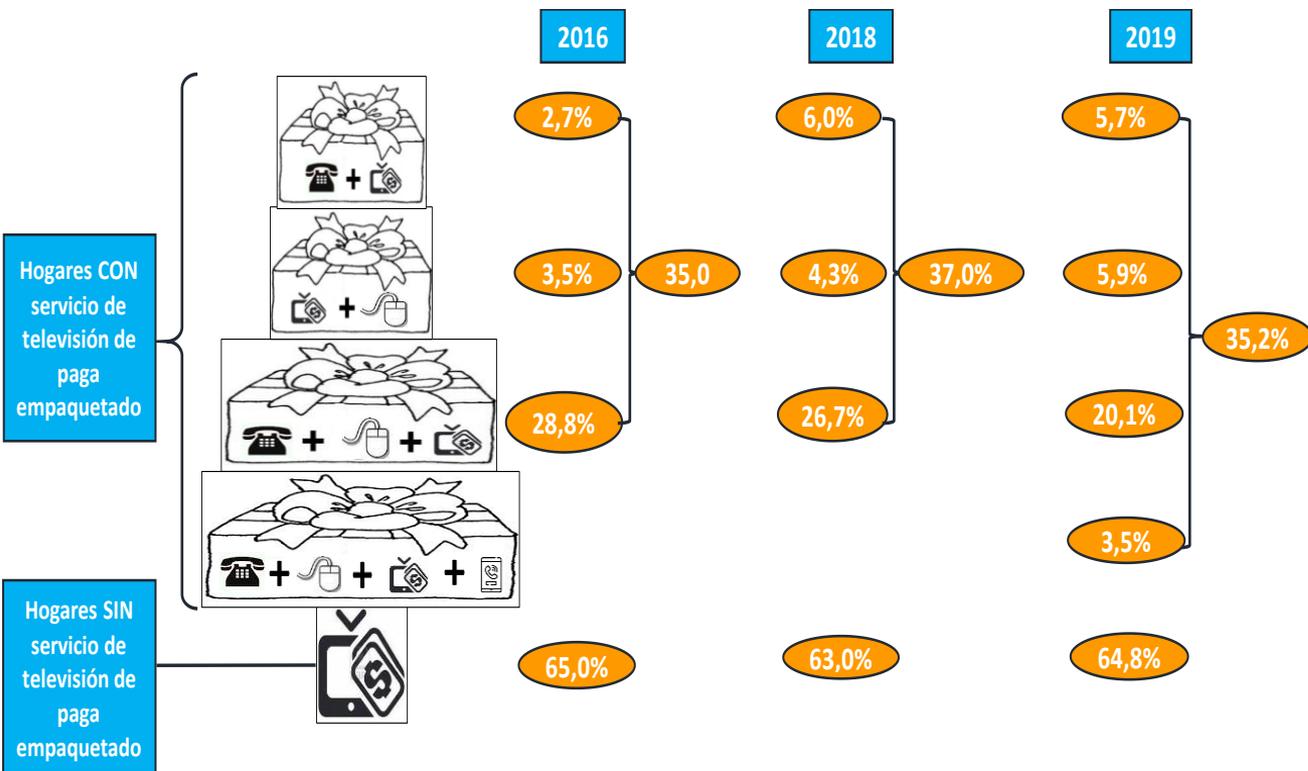
Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2016-2019.

Elaboración: Subgerencia de Análisis Regulatorio de GPRC - OSIPTEL.



Perú: Empaquetamiento de la Televisión de Paga, 2016-2019

Hogares con Ss. de Tv. de Paga Empaquetado;
 AI 2018: 1.472.964 / AI 2019: 1.332.872
 Hogares con Ss. de Tv. de Paga Sin Empaquetado;
 AI 2018: 2.507.433 / AI 2019: 2.451.236



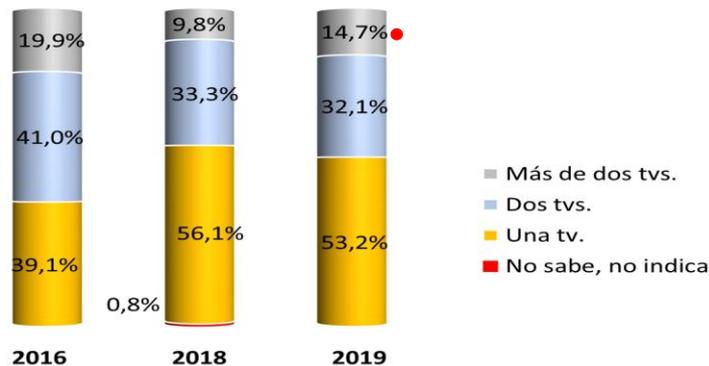
➤ **3 de cada 5 familias contratan el servicio de televisión de paga de forma individual.**

Nota: Sobre la base del total de hogares que declararon tener televisión de paga. Desde el 2019 se empezó a ofrecer paquetes de cuádruple oferta, considerándose así el servicio de telefonía móvil.
 Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2016-2019.
 Elaboración: Subgerencia de Análisis Regulatorio de GPRC – OSIPTEL.

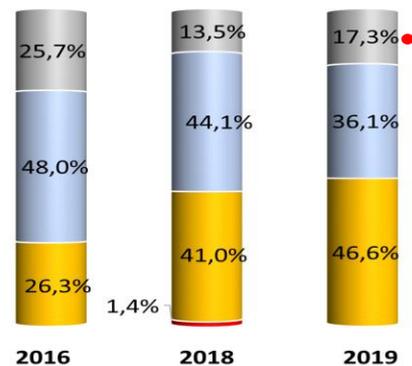


Perú: Número de Televisores conectados a la Televisión de Paga según Ámbito Geográfico, 2016-2019

Perú

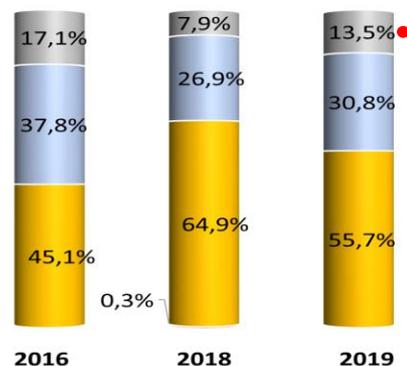


Lima Metropolitana

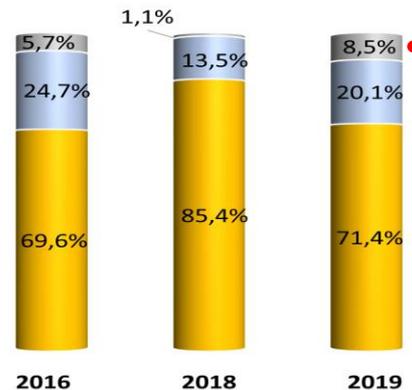


➤ **Aumentó la participación de hogares con más de un tv conectado al servicio de televisión de paga.**

Resto Urbano



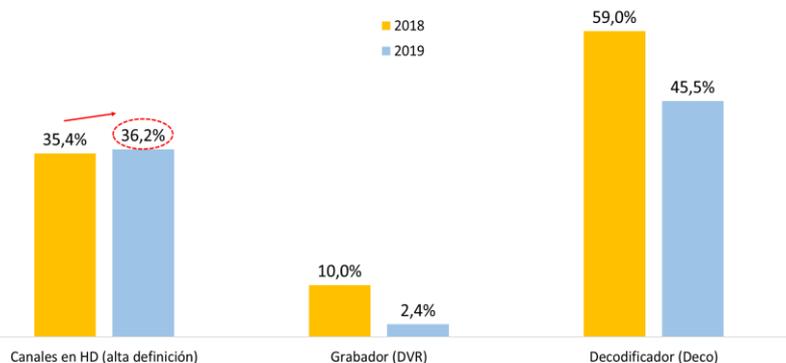
Ámbito Rural



Perú: Características de las Ofertas Comerciales Contratadas en el Servicio de Televisión de Paga, 2018 y 2019

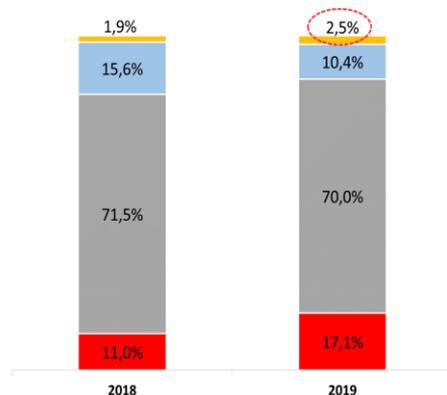
➤ **Al 2019, se registra una leve mejora en la tenencia de planes contratados de televisión de paga.**

Características de las Ofertas Comerciales Contratadas



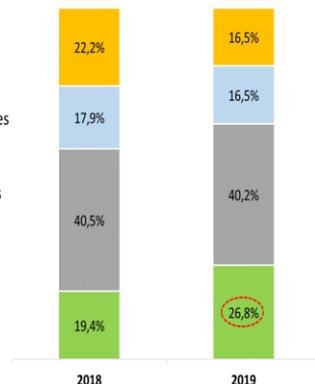
¿Su operador categoriza su plan de Televisión de Paga como...

- Paquete estelar o premium
- Paquete intermedio
- Paquete básico o estándar
- No Indica



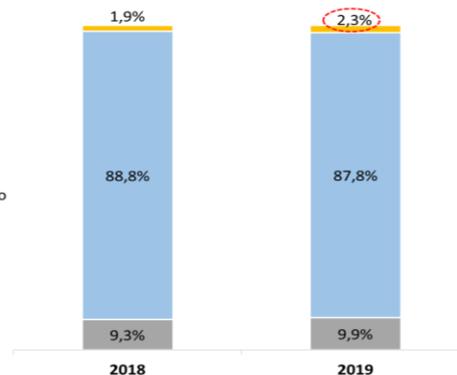
En total, ¿Cuántos canales contratados ven con mayor frecuencia en su hogar?

- De 15 a más canales
- De 10 a menos de 15 canales
- De 5 a menos de 10 canales
- Menos de 5 canales
- No indica



Aparte de los canales ya incluidos en su plan, ¿Contrata otros canales ofrecidos por su proveedor de televisión de paga?

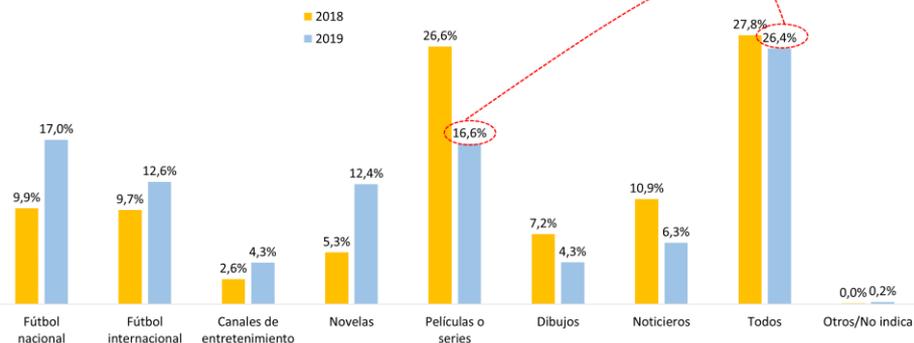
- Sí
- No
- No recuerda, no indica



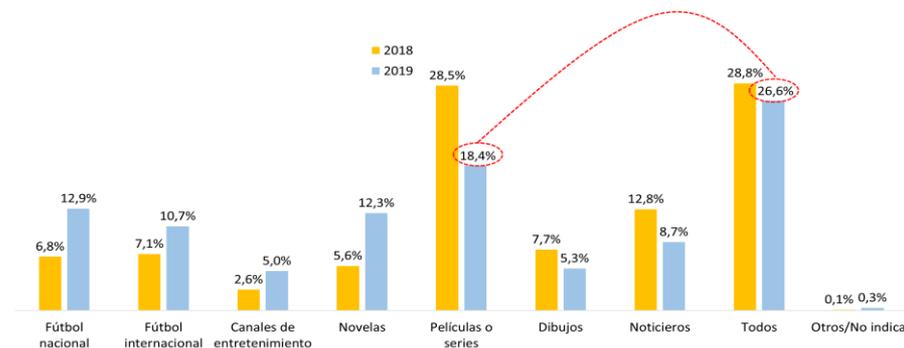
Perú: Influencia del Contenido en la Demanda del Servicio de Televisión de Paga, 2018 y 2019

➤ En el 2019, se redujo la influencia de películas o series en las contrataciones de Televisión de Paga.

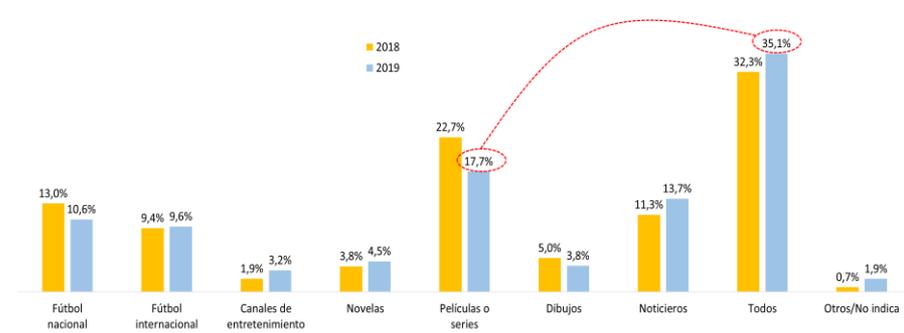
De los canales o la programación que tiene en su plan contratado, ¿Cuál influyó más a la hora de elegir su actual proveedor de televisión de paga?



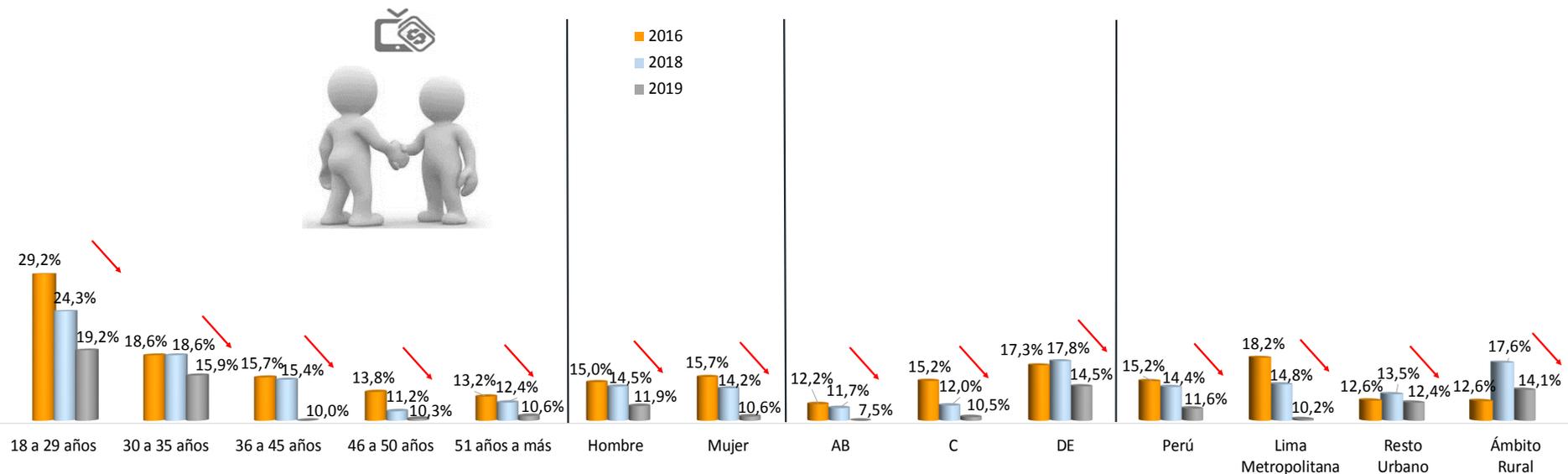
De los canales o la programación ofrecida por su actual operador, ¿Cuál es importante para su hogar?



¿Qué tipo de canales o programación considera exclusivos de su operador actual de servicio de televisión de paga?



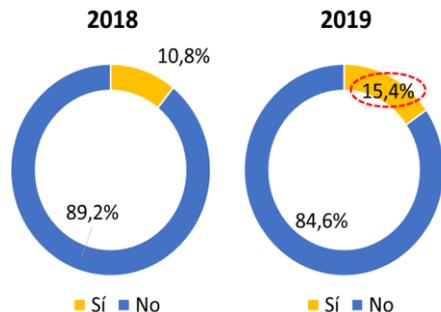
Perú: Hogares que Comparten el Costo de la Televisión de Paga según Variables Socioeconómicas, 2016-2019



- La participación de los principales grupos que declaran compartir el gasto en el servicio de televisión de paga (hogares con jefes de 18 a 29 años de edad y familias del segmento socioeconómico E) ha continuado reduciéndose.

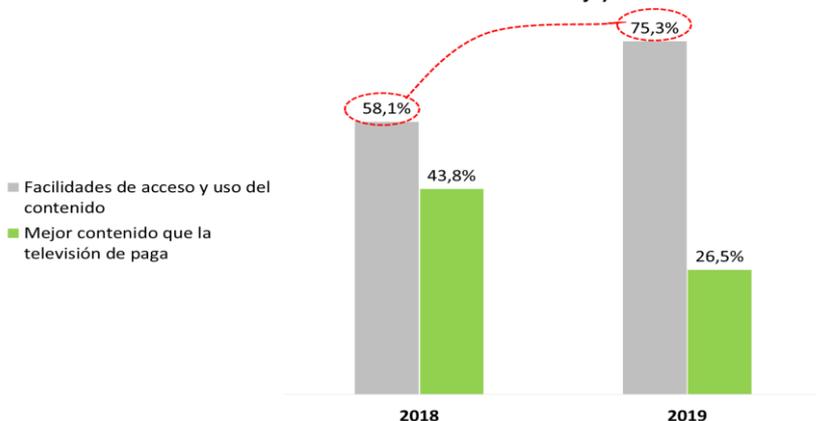


Perú: Suscripción a Video Streaming (por conexión fija) en el Hogar, 2018 y 2019

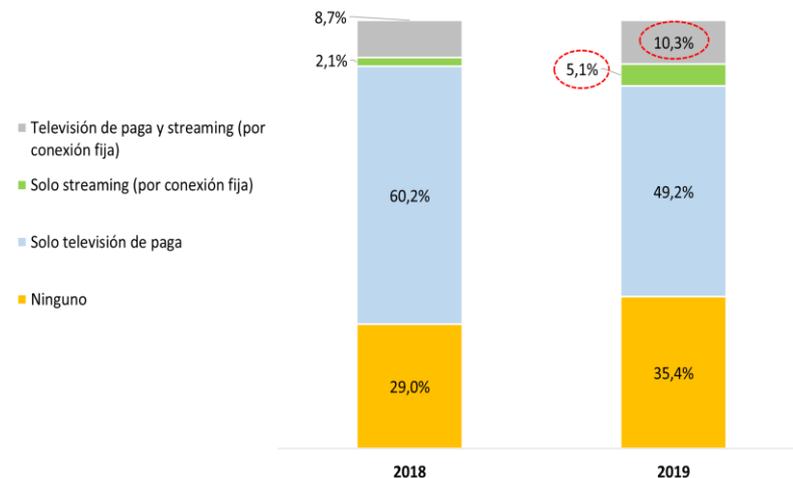


← **¿En su hogar se cuenta con algún servicio para ver películas, series, dibujos, etc vía Internet por el que pague alguna tarifa o suscripción?**

Razones Para Contratar el Servicio de Video Streaming (vía conexión fija)



Convivencia del Servicio de Televisión de Paga y Suscripción a Video Streaming



➤ **Crece la contratación de plataformas para ver películas o series vía streaming.**



Telefonía de Uso Público

I. Principales Resultados



II. Telefonía Fija



III. Telefonía Móvil



IV. Internet



V. Televisión de Paga



VI. Telefonía de Uso Público

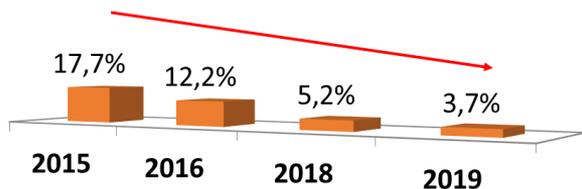


VII. Objetivos y Metodología

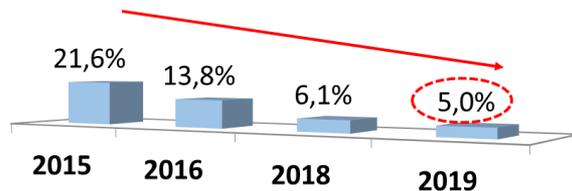


Perú: Personas que Usan el Teléfono Público según Ámbito Geográfico, 2015-2019

Perú



Lima Metropolitana

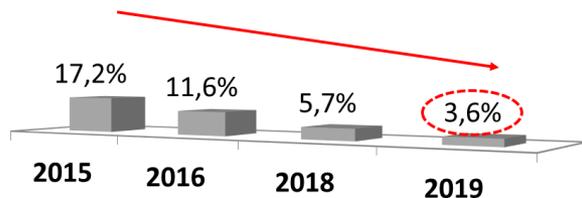


Población ≥ 12 años;
AI 2018: 26.456.843 / AI 2019: 26.956.725
Población ≥ 12 años que Usa TUP;
AI 2018: 1.386.265 / AI 2019: 997.225

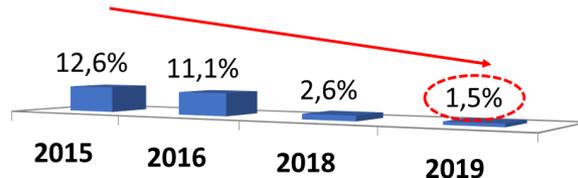


El uso de TUPs continúa cayendo.

Resto Urbano



Ámbito Rural



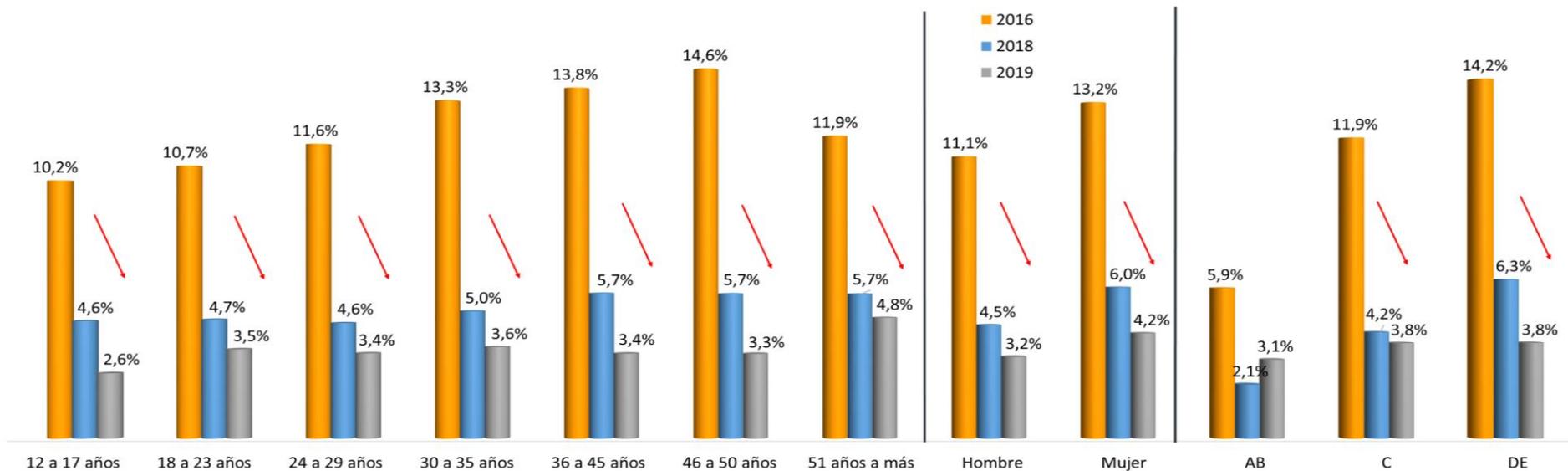
Nota: Para las versiones del cuestionario 2013 en adelante se realizó la pregunta a todas las personas de 12 años de edad a más.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2015-2019.

Elaboración: Subgerencia de Análisis Regulatorio de GPRC - OSIPTEL.



Perú: Uso de TUP según Variables Socioeconómicas, 2016-2019



➤ El uso de TUPs ha seguido reduciéndose en diferentes perfiles sociales.

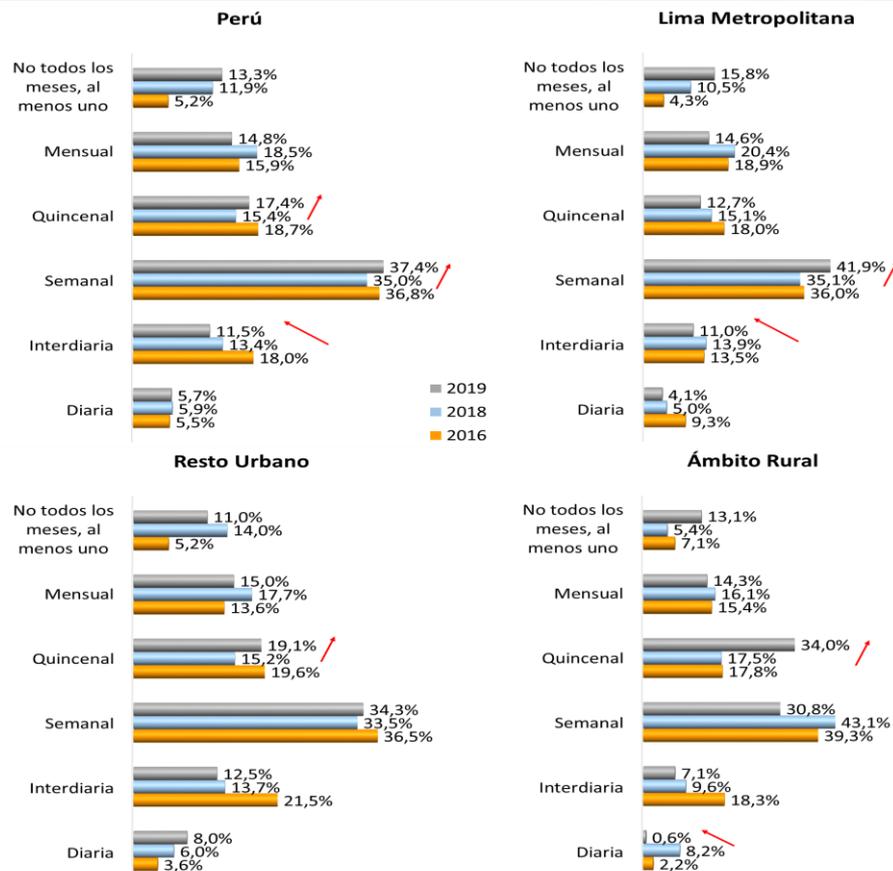
Nota: A nivel de las personas de 12 años de edad a más.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2016-2019.

Elaboración: Subgerencia de Análisis Regulatorio de GPRC – OSIPTEL.



Perú: Frecuencia del Uso de TUP, 2016-2019



➤ **Sigue la reducción en la frecuencia de uso del servicio TUP.**

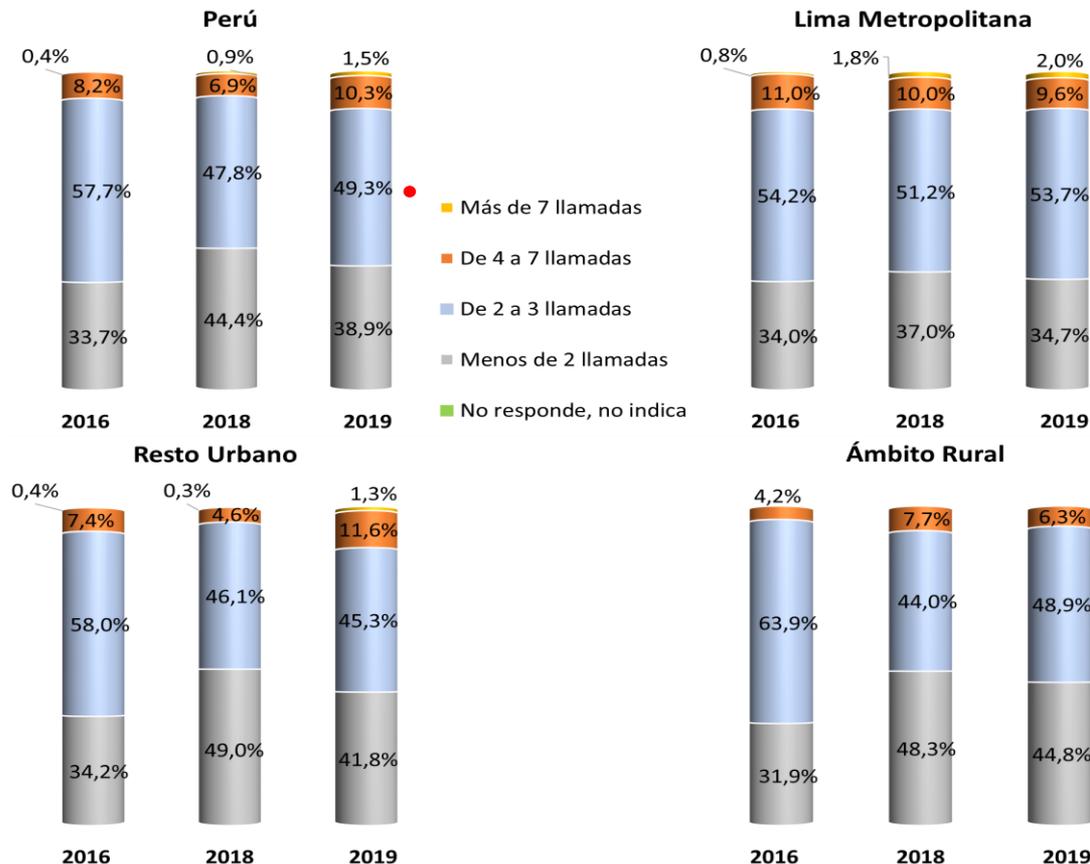
Nota: Sobre la base del total de personas de 12 años de edad a más que declararon usar un teléfono público.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2016-2019.

Elaboración: Subgerencia de Análisis Regulatorio de GPRC – OSIPTEL.



Perú: Número Usual de Llamadas Diarias desde un TUP según Ámbito Geográfico, 2016-2019



➤ **Aumenta ligeramente el número usual de llamadas diarias desde un TUP.**

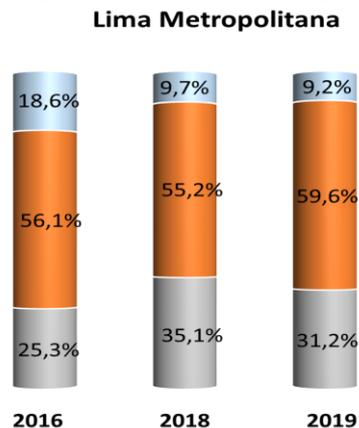
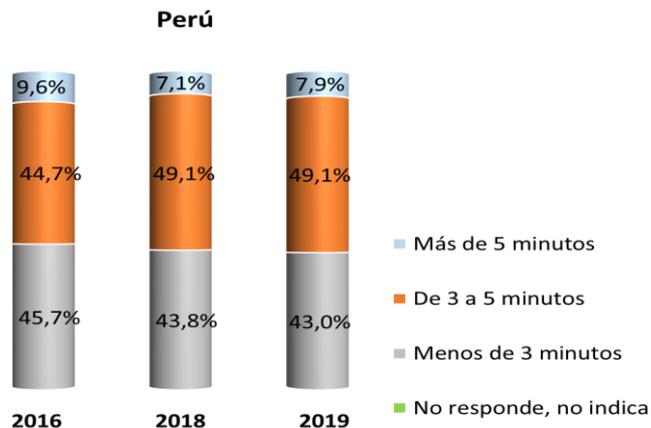
Nota: Sobre la base del total de personas de 12 años de edad a más que declararon usar un teléfono público.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2016-2019.

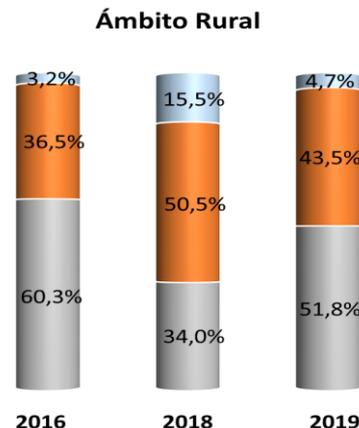
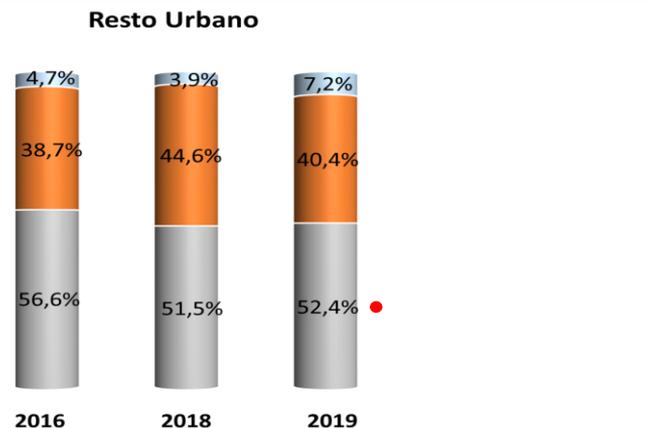
Elaboración: Subgerencia de Análisis Regulatorio de GPRC – OSIPTEL.



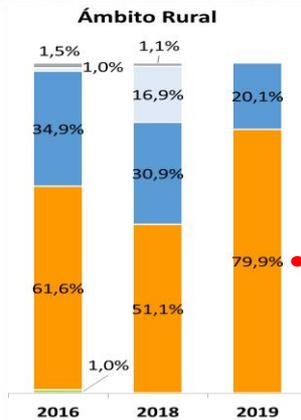
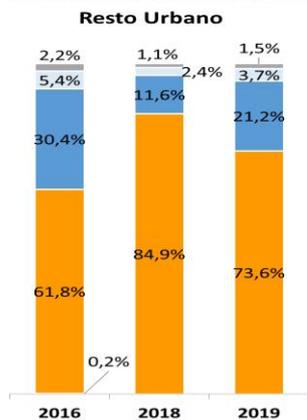
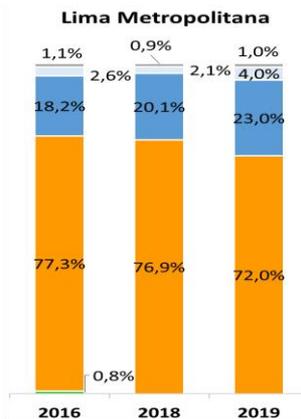
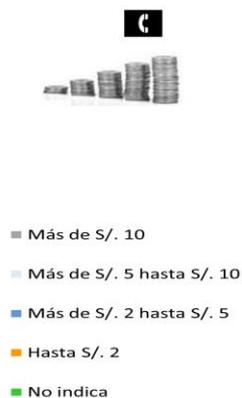
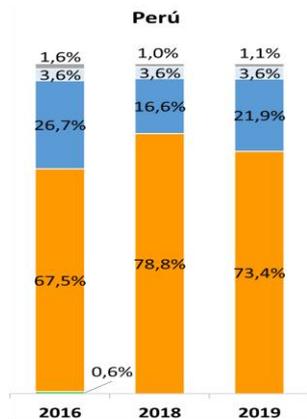
Perú: Duración Usual de Llamadas Diarias desde un TUP según Ámbito Geográfico, 2016-2019



➤ **El interior del país tiene la menor duración de las llamadas desde un TUP.**



Perú: Gasto de los últimos 15 días en Teléfono Público según Ámbito Geográfico, 2016-2019

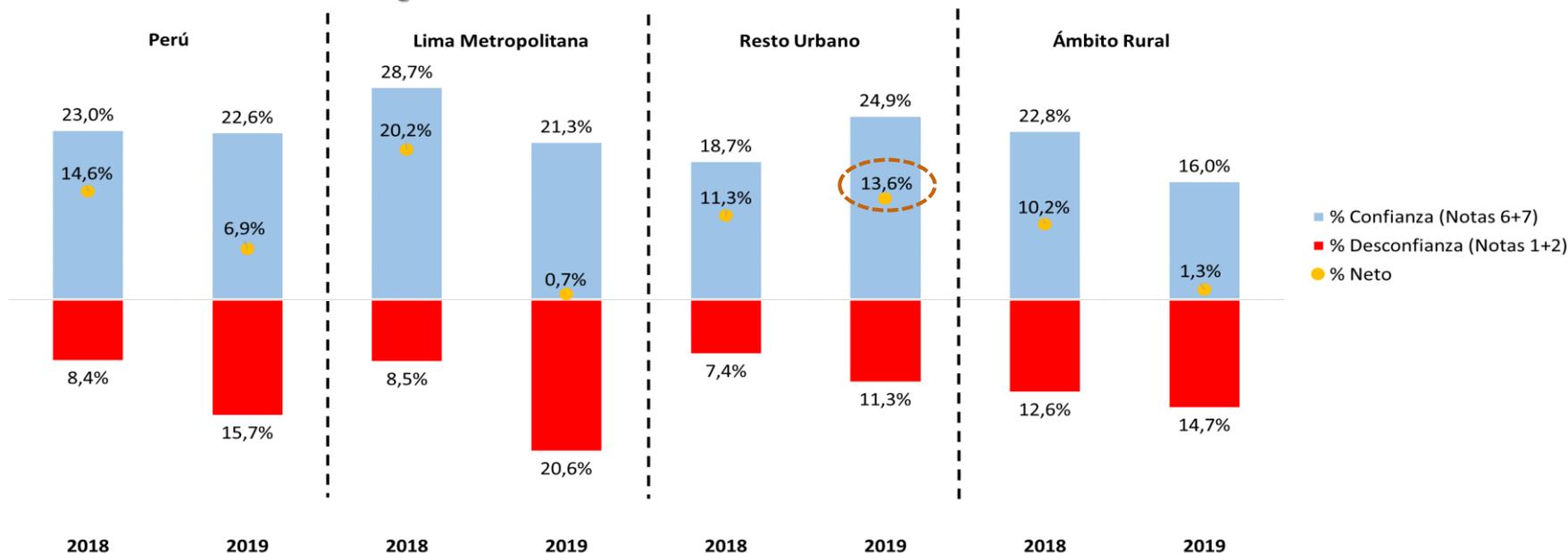


➤ El ámbito rural registra una reducción sustancial en el gasto por TUP.



Perú: Percepción de Confianza con la Calidad de un TUP, 2018 y 2019 (1 de 2)

En este último año, pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa “muy probablemente no” y 7 significa “muy probablemente sí”:
¿Recomendaría a un familiar o amigo usar un TUP?



➤ En el ámbito Resto Urbano se registró un mayor nivel de confianza para recomendar el uso de un TUP.

Nota: Valores obtenidos sobre la base de los informantes de 18 años a más que usaron un TUP. Metodología Top 2 Box. Cabe señalar que pueden existir otros criterios donde se consideren o incluyan a los encuestados que se encuentran en las categorías 3, 4 y 5.

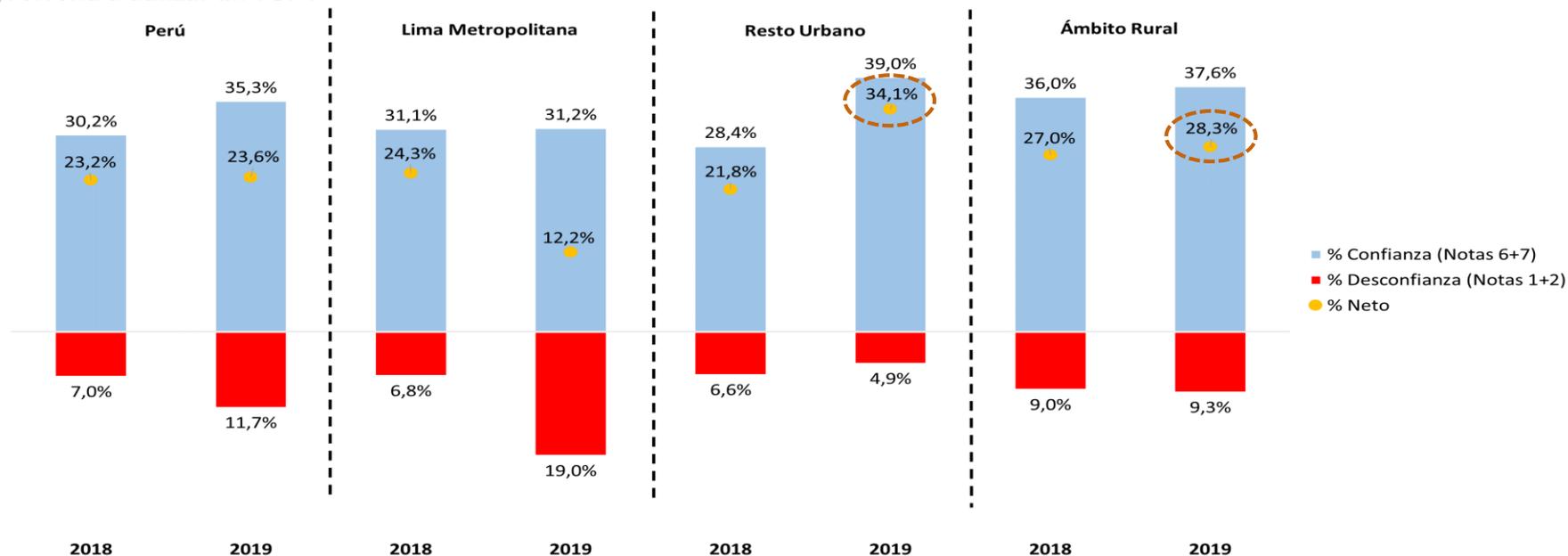
Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018 y 2019.

Elaboración: Subgerencia de Análisis Regulatorio de GPRC – OSIPTEL.



Perú: Percepción de Confianza con la Calidad de un TUP, 2018 y 2019 (2 de 2)

En este último año, pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa “muy probablemente no” y 7 significa “muy probablemente sí”:
¿Volvería a utilizar un TUP?



➤ El nivel de confianza para volver a usar un TUP aumentó en el interior del país.

Nota: Valores obtenidos sobre la base de los informantes de 18 años a más que usaron un TUP. Metodología Top 2 Box. Cabe señalar que pueden existir otros criterios donde se consideren o incluyan a los encuestados que se encuentran en las categorías 3, 4 y 5.

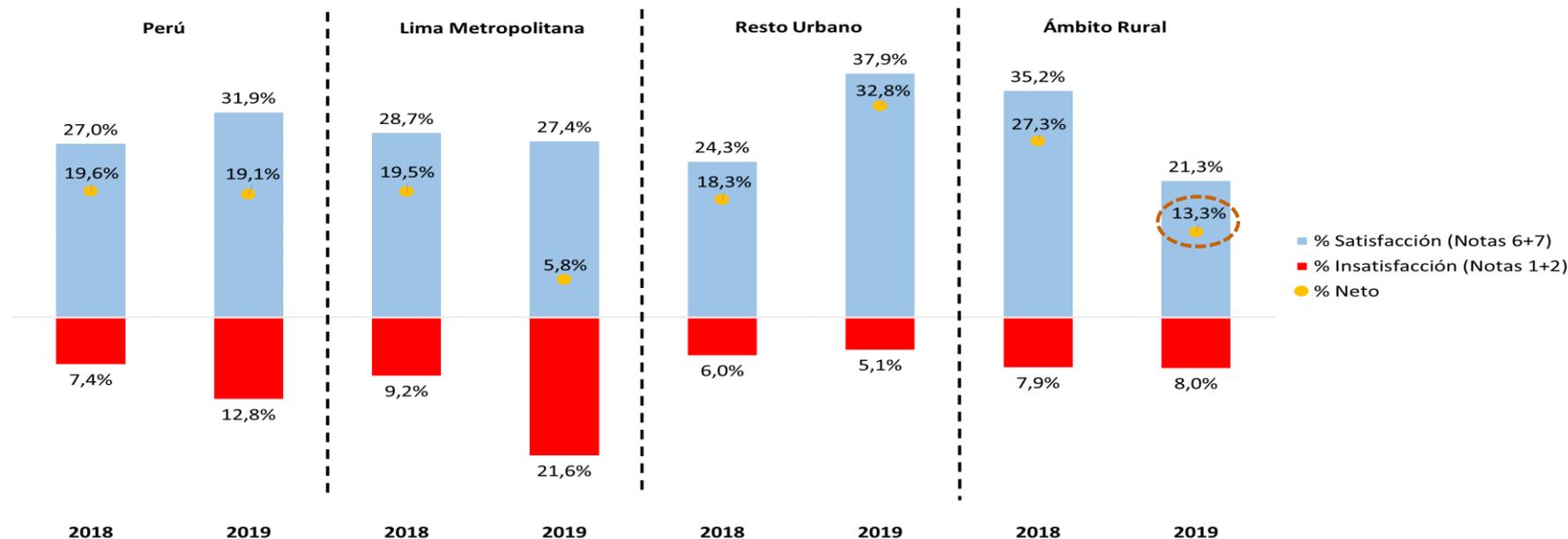
Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018 y 2019.

Elaboración: Subgerencia de Análisis Regulatorio de GPRC – OSIPTEL.



Perú: Satisfacción con un Teléfono Público según Ámbito Geográfico, 2018 y 2019

En este último año, pensando en una escala del 1 al 7, donde 1 significa “muy insatisfecho” y 7 significa “muy satisfecho”. ¿Cómo califica su satisfacción general con el servicio TUP?



➤ En 2019, la satisfacción con el uso de un TUP se redujo principalmente en el ámbito rural.

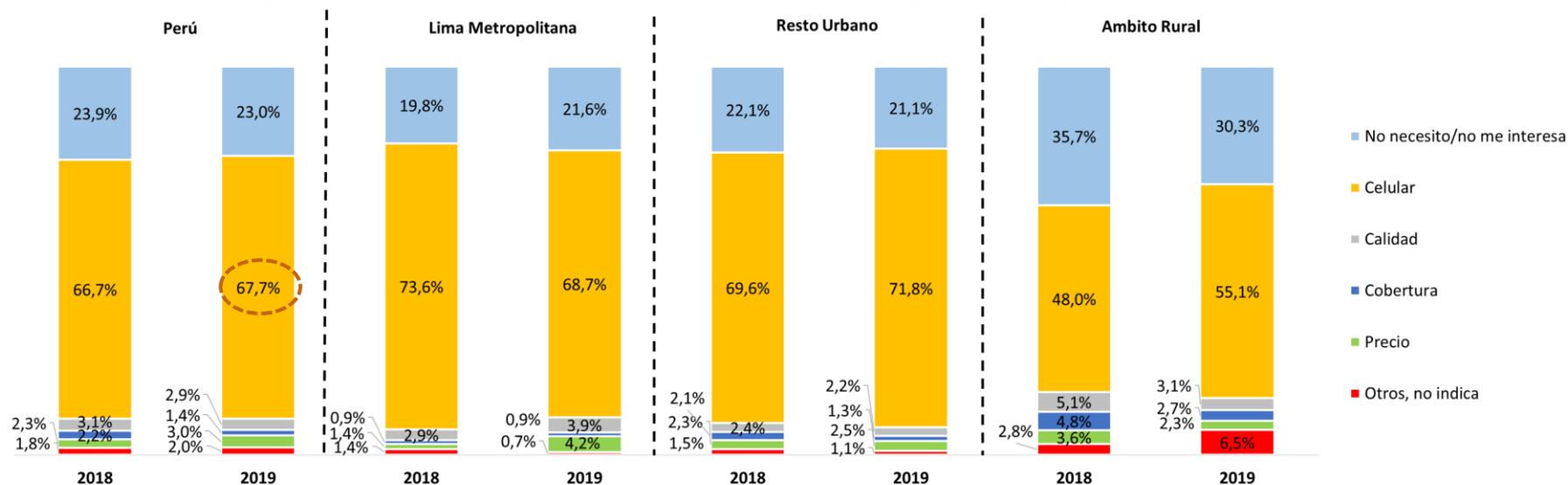
Nota: Valores obtenidos sobre la base de los informantes de 18 años a más que usaron un TUP. Metodología Top 2 Box. Cabe señalar que pueden existir otros criterios donde se consideren o incluyan a los encuestados que se encuentran en las categorías 3, 4 y 5.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018 y 2019.

Elaboración: Subgerencia de Análisis Regulatorio de GPRC – OSIPTEL.



Perú: Razones para No usar un Teléfono Público según Ámbito Geográfico, 2018 y 2019



➤ **Las razones asociadas al servicio de telefonía móvil continúan representando la principal motivación para no usar un TUP.**

- Nota: Sobre la base del total de personas de 12 años de edad a más que no declararon usar un teléfono público.
- Precio: es muy caro, el saldo no dura.
 - Calidad: la calidad de las llamadas es mala, el teléfono público no funciona, el teléfono público se come mis monedas.
 - Cobertura: no hay o hay pocos teléfonos públicos en mi zona.
 - Celular: tengo celular, prefiero usar el celular, usar el celular es más barato.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018 y 2019.
Elaboración: Subgerencia de Análisis Regulatorio de GPRC – OSIPTEL.



Objetivos y metodología



¿Por qué una Encuesta? (1 de 2)

- Porque existe un gran conjunto de información que el regulador no puede obtener de las empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones y que está relacionado a los siguientes aspectos de la demanda de servicios de telecomunicaciones:
 - ✓ Niveles de acceso o tenencia de servicios de telecomunicaciones.
 - ✓ Tipo de conexión y plan contratado.
 - ✓ Patrones de consumo y uso del servicio.
 - ✓ Patrones de elección, permanencia y cambio entre empresas operadoras.
 - ✓ Percepción de calidad de los servicios de telecomunicaciones.
 - ✓ Características socioeconómicas de los hogares y personas usuarias (o potencialmente usuarias) de los servicios de telecomunicaciones.



¿Por qué una Encuesta? (2 de 2)

- Porque el OSIPTEL realiza sus funciones en un sector muy dinámico, donde contar con esta herramienta de medición directa, que puede ir modificando o actualizando en función a los cambios del sector de telecomunicaciones, representa un instrumento importante para la adopción, sobre la base de evidencia empírica o cualitativa, de iniciativas o medidas regulatorias que permitan *"Promover la competencia del mercado de telecomunicaciones, calidad de los servicios de telecomunicaciones y el empoderamiento del usuario; de manera continua, eficiente y oportuna"*.
- Porque durante los últimos 10 años, la fuente más importante de información disponible sobre los aspectos de la demanda de servicios de telecomunicaciones ha sido la ENAHO, la cual es llevada a cabo por el INEI. No obstante, sus preguntas –lejos de ser extensivas– se encuentran desarrolladas para conocer si dichos servicios son adquiridos o no por el hogar, los gastos y el uso de Internet. Así, es importante para la sociedad y el Estado tener una fuente información sistematizada que permita conocer con mayor detalle las características de la demanda y patrones de uso de los distintos servicios de telecomunicaciones.



Ficha Técnica ERESTEL 2019 (1 de 2)

Objetivo General	Obtener información sobre demanda y patrones de uso de los servicios de telecomunicaciones.
Tipo de Estudio	Encuesta basada en entrevistas a hogares.
Cobertura Geográfica	Todo el Perú, en sus áreas urbanas y rurales.
Método de la Entrevista	Directa o “cara a cara”
Fecha de Aplicación	22 de diciembre de 2019 - 31 de enero de 2020
Unidad Informante	Principalmente el jefe de hogar
Marco Muestral	Censo de Población y Vivienda 2017
Unidad de Muestreo	<p>La Unidad Primaria de Muestreo (UPM) es el centro poblado.</p> <p>La Unidad Secundaria de Muestreo (USM) en el caso urbano son los conglomerados (agrupación de viviendas contiguas que generalmente forman “manzanas” completas). En el caso rural, los centros poblados están constituidos por viviendas contiguas o dispersas.</p> <p>La Unidad Terciaria de Muestreo (UTM) solo existe en el caso urbano y es la vivienda particular.</p>
Tipo de Muestra	Probabilística, multietápica, estratificada, por conglomerados estratificados implícitamente por nivel socio económico y de selección sistemática.



Ficha Técnica ERESTEL 2019 (2 de 2)

Muestra Neta de Hogares	12.624 hogares
Nivel de Confianza	El nivel de confianza de los resultados muestrales es del 95%.
Error Máximo Permitido	5%
Nivel de Inferencia	A nivel nacional, por región administrativa y área (urbano-rural).
Calidad de los Resultados al desagregarlos por diversos criterios (Medido por el Coeficiente de Variación en %)	Hasta 5%: Muy buena 5% a 10%: Buena 10% a 20%: Aceptable Más de 20%: No confiable (solo referencial)
Trabajo de Campo	El trabajo de campo y procesamiento de los datos ha sido realizado por el Consorcio MARCA G9 – Asociación Benéfica PRISMA.



Equipo de Trabajo

- La presentación de la Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL) 2019 esta a cargo del equipo de la Subgerencia de Análisis Regulatorio de la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia (GPRC):
 - ✓ Analista: Cynthia Lisseth Castillo Vásquez.
 - ✓ Coordinador (e): Paulo Roberto Chahuara Vargas

- Remitir comentarios y sugerencias a: investigación@osiptel.gob.pe





FonoAyuda
1844

www.osiptel.gob.pe

