



# EMPATE HISTÓRICO EN EL MERCADO MÓVIL

**MOVISTAR Y CLARO REGISTRAN  
CASI LA MISMA PARTICIPACIÓN DE  
MERCADO. ROL PROMOTOR DEL OSIPTEL  
CONTRIBUYE CON INCENTIVAR LA  
COMPETITIVIDAD EN EL SECTOR**

**Págs. 4-5-6**



## ÍNDICE

4. EMPATE HISTÓRICO EN EL MERCADO MÓVIL

---

7. ATENCIÓN PRESENCIAL EN EL MAC LIMA SUR

---

8. DECÁLOGO DE LOS #USUARIOSCONPODER

---

10. HACIA EL EMPODERAMIENTO DIGITAL DE LOS USUARIOS

---

12. NUEVA APP OSIPTEL

---

13. COMPARATEL.PE RECIBE PREMIO A LAS BUENAS PRÁCTICAS

---

14. FINALIZÓ CON ÉXITO LA HACKATEL 2020



**Rafael Munte Schwarz**  
Presidente del Consejo Directivo

**Carmen Cárdenas Díaz**  
Edición General  
Gerente de Comunicación Corporativa

**Reynaldo Fernández Campos**  
Coordinación

OSIPTEL Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones

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

**DESTACO** Diseño y Comunicación  
Diseño – Diagramación

## A MAYOR COMPETENCIA, MAYORES BENEFICIOS PARA LOS USUARIOS

La competencia es el motor por el cual se genera mayor bienestar en el consumidor y un mejor funcionamiento del mercado. Frente a ello, el rol que desempeñan los organismos reguladores es clave. Pero, ¿cómo se da la competencia en un entorno institucional como el nuestro? En el sector telecomunicaciones, como en otros, un componente fundamental es la seguridad jurídica y la credibilidad en el árbitro, que en este caso es el OSIPTEL.

Así lo hemos venido haciendo. Podemos afirmar con seguridad, que existe confianza en que nuestras normas están respaldadas por un sólido sustento técnico, con total imparcialidad y que siempre juegan por la mayor competitividad del mercado.

Muestra de ello, es la dinámica competitiva que experimenta hoy en día el mercado móvil. Esta situación responde al trabajo del OSIPTEL de vigilar y promover la competencia del mercado de telecomunicaciones, en beneficio de los usuarios.

En este mercado hemos dictado diversas medidas como la regulación de cargos de terminación en redes móviles, el relanzamiento de la portabilidad numérica, acompañada del desbloqueo de equipos móviles y otras normas complementarias.

Todos estos factores, sumados al ingreso de nuevos operadores móviles, ha dado como resultado una nueva fotografía, un hecho que consideramos un hito histórico en el mercado de las telecomunicaciones en el país y que informamos en estas páginas: hoy tenemos dos operadores en un virtual empate como líderes del mercado en telefonía móvil.

Es así que actualmente vemos un partido con jugadores que progresivamente van tomando un tamaño más similar entre ellos en su participación, lo cual también incentiva mayor capacidad de competencia.

Recordemos que lo que genera los cambios en la participación del mercado son las decisiones de los usuarios de los servicios. Son ellos quienes deciden asumir el poder de su propio bienestar y optar por operadores que eventualmente le dan mejores prestaciones o que los satisfacen mejor en los servicios que están percibiendo. Los números hablan por sí solos: entre julio de 2014 y octubre de 2020 se realizaron más de 25 millones de portaciones numéricas móviles (usuarios que pasan a otro operador con su mismo número).

Uno de los grandes desafíos que ha traído consigo la pandemia por el COVID-19 es la necesidad de acelerar la transformación digital. La actual situación exige cambios en el sector, sobre todo fortalecer el empoderamiento digital de los usuarios de servicios

de telecomunicaciones, principalmente en su capacidad de tomar decisiones.

Con la transformación digital situamos al usuario como el centro de nuestras acciones, identificando sus necesidades y expectativas que nos permitan crear nuevas experiencias, a través de los servicios digitales accesibles, inclusivos, intuitivos, eficientes y seguros.

Por eso en el OSIPTEL venimos trabajando, por ejemplo, en un marco regulatorio que permitirá darles poder a los usuarios para autogestionar sus propios servicios.

Nuestra meta es lograr usuarios más satisfechos con los servicios públicos de telecomunicaciones, que estén mejor informados y que cuenten con la protección necesaria para que sus derechos sean respetados. Es por ello que apostamos por la transformación digital, con la intención, además, de lograr una mayor eficiencia, optimización de procesos y valor agregado en el sector. Ese seguirá siendo nuestro enfoque en el año 2021. ■

## **RAFAEL MUENTE SCHWARZ**

Presidente del OSIPTEL





# EMPATE HISTÓRICO EN EL MERCADO MÓVIL PERUANO

En un hecho sin precedentes Movistar y Claro registran casi la misma participación en el mercado móvil con un margen de diferencia de tan solo 0.2%. El ingreso de nuevos operadores y medidas dadas por OSIPTEL contribuyen con la dinámica competitiva.

La participación de los operadores en el mercado móvil ha ido variando con los años en nuestro país. Sin embargo, durante el tercer trimestre de este 2020 ocurrió un hecho sin precedentes, por primera vez la compañía Claro logró prácticamente un virtual empate con Movistar.

Desde la llegada al país de ambos operadores nunca antes existió un margen de solo de 0.2% de distancia entre ellos. Este nuevo escenario es consecuencia del

incremento de la competencia y del rol promotor del ente regulador.

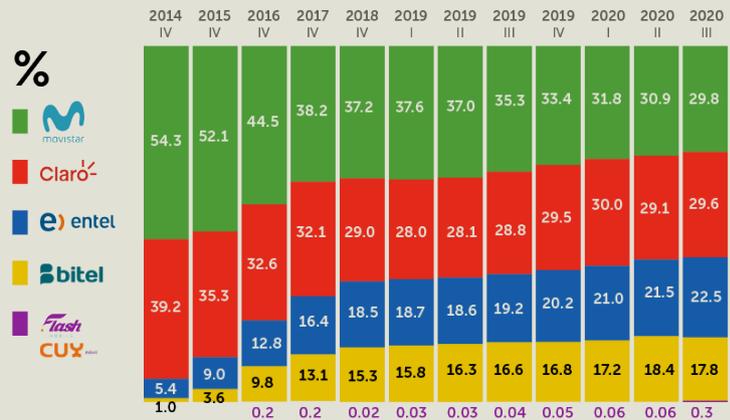
De acuerdo a la herramienta Punku del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel), Claro alcanzó 29.6% de participación, frente a un 29.8% de su competencia. Le siguen Entel con un 22.5% y Bitel con 17.8%.

De estos cuatro operadores es Entel quien ha mantenido un leve crecimiento constante desde el primer tri-

mestre de este año, pasando de 21.0%, a 21.5% hasta llegar a 22.5% el tercer trimestre. En tanto, Claro inició su ascenso en el segundo trimestre pasando de 29.1% a 29.6%.

Caso contrario es lo ocurrido con Telefónica, que ha ido en descenso desde el primer trimestre del 2020. Empezó este año con 31.8%, bajando a 30.9% hasta finalmente registrar 29.6% de participación en el mercado de telefonía móvil.

Estos comportamientos, especialmente entre el primer y segundo lugar, no se habían observado desde que ambos operadores llegaron al país. El OSIPTEL como ente regulador tuvo un papel central, producto de su rol promotor de la competencia.



## LA PORTABILIDAD NUMÉRICA COMO CLAVE DE LA DINÁMICA COMPETITIVA

La portabilidad numérica es uno de los factores que coadyuvó a estos cambios en la participación de los operadores en el mercado móvil, haciendo que esta brecha en el país, se reduzca.

Prueba de ello es que entre julio de 2014 y setiembre de 2020, se realizaron 25 326 452 portaciones y de estas, la empresa Claro tiene una posición neta positiva de 1 696 102 portaciones; seguido de Entel (844 592), Flash (56 503) y Cuy Mobile (1 481). Telefónica, por su lado, acumuló una posición neta negativa de 2 017 487 portaciones, mientras que Bitel terminó con una posición neta negativa de 581 194.

Como ente regulador, el OSIPTEL realiza un constante seguimiento y monitoreo de la dinámica de la competencia en telecomunicaciones, en particular pone especial atención a los indicadores de evolución

de los precios, líneas, cobertura, entre otros; y en los atributos de los servicios comercializados.

Con este último monitoreo, del tercer trimestre de 2020, se concluye que la intensidad competitiva en el mercado móvil ha crecido mucho comparado a los niveles de competencia registrados en otros sectores, esta situación responde al trabajo del OSIPTEL de vigilar y promover la competencia del mercado de telecomunicaciones, impulsando la calidad de los servicios, en beneficio del usuario.

	Total de línea ganadas	Total de línea perdidas	SALDO
Movistar	6,506,711	-8,524,198	-2,017,487 ↓
Claro	8,413,007	-6,716,905	1,696,102 ↑
Entel	7,213,172	-6,368,580	844,592 ↑
Bitel	3,116,874	-3,698,068	-581,194 ↓
Flash	74,959	-18,456	56,503 ↑
DOLPHIN	3	0	3 ↑
CUY	1,726	-245	1,481 ↑

## OTRAS MEDIDAS DEL REGULADOR

### CARGOS DE TERMINACIÓN MÓVIL

Otro de los factores que ha contribuido a los últimos comportamientos en el mercado de telefonía celular tiene que ver con los cargos en terminación móvil. Desde el 2018 son iguales para todas las redes, siendo el tope vigente aplicable a todos los operadores móviles US\$ 0.00194 por minuto (tasado el segundo y sin IGV), lo que ha permitido que el costo de las llamadas hacia otros operadores móviles sea equiparable al de una llamada dentro de la propia red, permitiendo una mayor competencia de las empresas que no poseen las ventajas del efecto de red generado por tener una mayor base de abonados.

Este resultado reflejaría que la intensidad competitiva ha traído como consecuencia que para los usuarios sea indiferente realizar llamadas a través de cualquier operador.

### DESBLOQUEO DE EQUIPOS

Desde enero de 2015, se prohibió la venta de equipos terminales móviles bloqueados. Esta medida se com-

plementó con el establecimiento de condiciones para la terminación anticipada de un contrato de telefonía móvil, el cual debe estar desvinculado del contrato de venta de un equipo financiado. Dichas medidas redujeron los costos de cambio de operador y se reflejó en el aumento de las líneas portadas mes a mes, dinamizando la competencia en el mercado.

### REGLAS EN PROMOCIONES

A través de la actualización del Reglamento de Tarifas, se han incorporado disposiciones sobre la duración de tarifas promocionales y la aplicación de tarifas de los servicios empaquetados, que han permitido que las ofertas comerciales presenten un adecuado balance entre las tarifas promocionales (cuya aplicación es de corto plazo) y las tarifas establecidas del servicio (cobradas en forma regular), mejorando la dinámica de competencia a nivel tarifario e incrementando el bienestar de los usuarios. Asimismo, ha alcanzado a los servicios 4-play que ahora incorporan a los servicios móviles en su comercialización conjunta con otros servicios. ■





# OSIPTEL INICIÓ ATENCIÓN EN NUEVO CENTRO MAC LIMA SUR

**Cuatro oficinas regionales del ente regulador también reciben al público siguiendo estrictos protocolos de bioseguridad**

**S**iguendo los estándares de calidad de atención al ciudadano y estrictos protocolos de bioseguridad, el OSIPTEL, en conjunto con otras entidades del Estado, inició atención presencial en el nuevo Centro MAC Lima Sur, ubicado en el centro comercial Open Atocongo de San Juan de Miraflores.

Las atenciones son previa cita, las cuales se pueden agendar a través de la página web [mac.pe](http://mac.pe) en el enlace <http://centrosmac.com/citas/>; también se puede ubicar a través del enlace <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/SICITA> de la web de OSIPTEL.

Esta nueva sede se suma al centro de orientación del regulador, ubicado en Calle De La Prosa 136, San Borja, donde se viene atendiendo al público desde el mes de agosto previa cita.

El OSIPTEL también reanudó atención presencial

a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones en sus oficinas regionales de Lambayeque, La Libertad, Arequipa y Cusco.

Antes de acudir a estos centros de atención, los usuarios deberán solicitar una cita, a través del sistema implementado por el OSIPTEL. Para ello pueden ingresar al siguiente enlace <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/SICITA> y llenar el formulario respectivo; también se puede acceder por la página web de la institución.

El solicitante deberá consignar sus nombres y apellidos, documento de identidad, correo electrónico, etc. y seleccionar la fecha y hora de la cita, y luego recibirá un correo electrónico de confirmación.

El OSIPTEL continúa trabajando con el objetivo de reanudar la atención de forma presencial a los usuarios en todas sus oficinas del país. ■

## Decálogo de los Usuarios con **PODER**

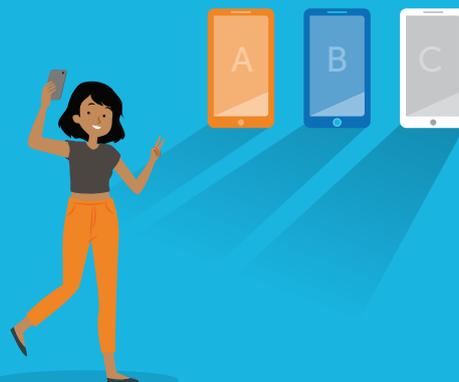
El OSIPTEL presentó el decálogo de los "Usuarios con Poder", con los derechos fundamentales que todo usuario debe conocer antes, durante y después de contratar cualquier servicio de telecomunicaciones – telefonía fija o móvil, televisión de paga o Internet, así como los servicios empaquetados.

### Infórmate mas aquí



Un usuario informado es el mejor defensor de sus derechos

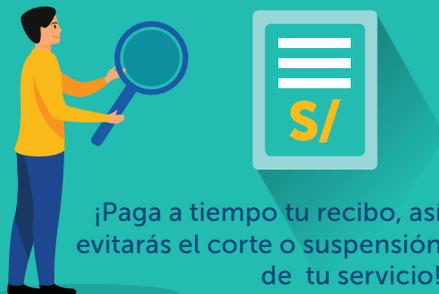
**1** Tienes derecho a **ELEGIR EL SERVICIO, PLAN O PROMOCIÓN** que más te conviene.



**2** Tienes derecho **A RECIBIR EL CONTRATO DE SERVICIO.**



**6** Tienes derecho a **RECIBIR MENSUALMENTE EN TU CORREO ELECTRÓNICO TU RECIBO DE PAGO** detallado.



¡Paga a tiempo tu recibo, así evitarás el corte o suspensión de tu servicio!

**7** Tienes derecho a **MANTENER TU NÚMERO, ASÍ CAMBIES DE OPERADORA.**



¡El trámite es fácil, rápido y 100% gratuito!

3

Tienes derecho a **CONTAR CON UN SERVICIO ININTERRUMPIDO** y de calidad.



4

Tienes derecho a **PRESENTAR UN RECLAMO.** ¡Recuerda solicitar tu código de reclamo!



5

Tienes derecho a **RECIBIR INFORMACIÓN CLARA,** detallada y actualizada.



8

Tienes derecho a **DAR DE BAJA TU SERVICIO SIN CONDICIONAMIENTO** ni explicaciones.



¡Exige tu constancia o código correspondiente!

9

Tienes derecho a **BLOQUEAR TU EQUIPO Y SUSPENDER TU SERVICIO** por pérdida o robo.



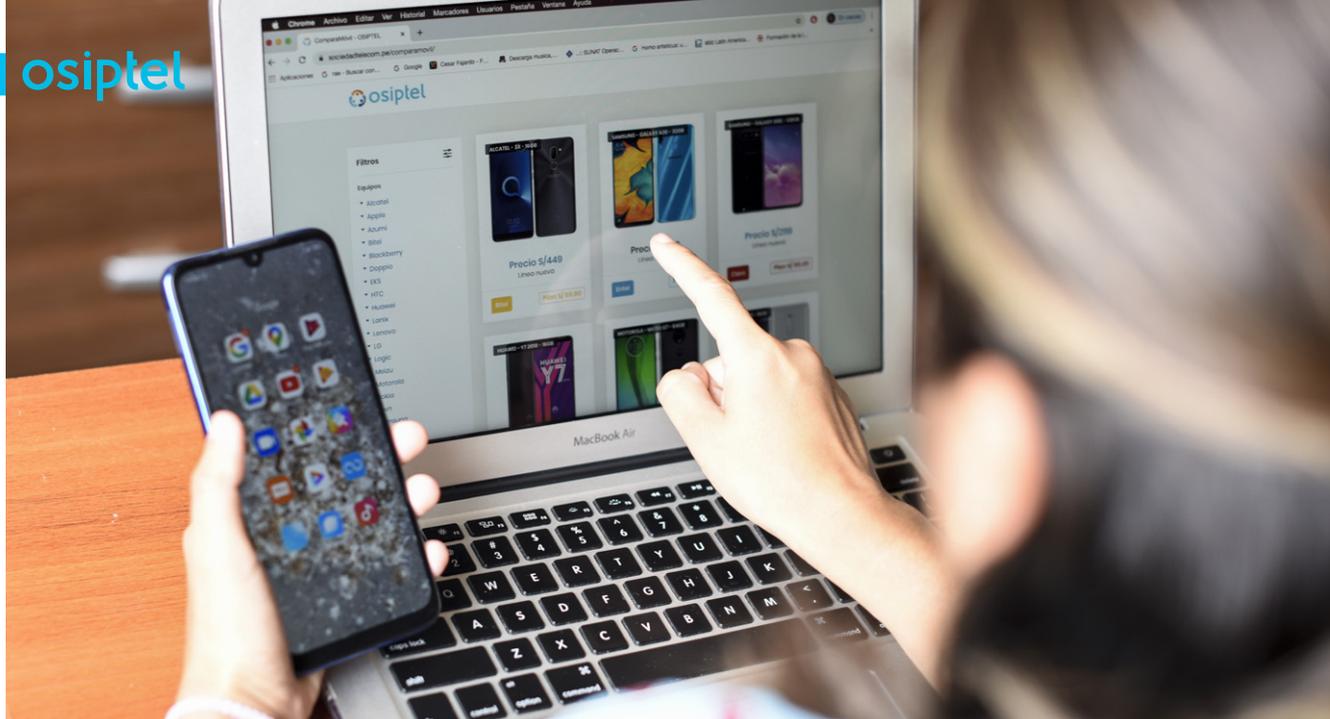
¡Repórtalo de inmediato a tu operador!

10

Tienes derecho a **SUSPENDER TEMPORALMENTE TU SERVICIO.** Desde 15 días hasta por 2 meses en un año.



¡Durante ese periodo, no deben cobrarte por el servicio!



## HACIA EL EMPODERAMIENTO DIGITAL DE LOS USUARIOS

**Proyecto normativo busca digitalizar la gestión de los usuarios, empoderándolos para que tomen y ejecuten sus decisiones sobre el servicio sin depender de los canales de atención tradicionales de las operadoras.**

**P**ara migrar de plan, dar de baja o suspender un servicio contratado, no será necesario ingresar a páginas web o acudir a un centro de atención de la empresa operadora que brinda algún servicio. El usuario podrá hacer todo ello desde un aplicativo instalado en su teléfono móvil. Esto será posible, gracias a que el OSIPTEL viene promoviendo la transformación digital en los procesos de atención a los usuarios de telecomunicaciones, a fin de que estén mejor informados y puedan autogestionar sus propios servicios.

Hoy en día, muchos usuarios prefieren realizar estos trámites presencialmente, por las restricciones y dificultades que los actuales canales virtuales presentan.

Precisamente una de las medidas que viene evaluando el ente regulador obligará a las empresas operadoras con 500 mil a más abonados a nivel nacional, a contar con un aplicativo informático, web o móvil, orientado a brindar información personalizada a los usuarios y facilitar trámites de manera digital relacionados con la contratación de servicios de telefonía fija y móvil, Internet y televisión de paga.

Con esta medida también se busca homogenizar y estandarizar la funcionalidad de los aplicativos móviles de los operadores, exigiéndose el cumplimiento de trámites mínimos que se puedan realizar a través de estas herramientas, como contratación de nuevos servicios, contratación y terminación de servicios adicionales, migración de planes y dar de baja a sus servicios bajo cualquier modalidad

La app deberá contar con una sección de atención de solicitudes de acuerdo a las necesidades propias de cada servicio, considerando como mínimo aquellas relacionadas a cambio de domicilio, cambio de número, facturación detallada y registro de llamadas entrantes, así como suspensión o reactivación del servicio.

A fin de lograr el uso efectivo de estas herramientas, se requiere proveer al usuario de información clara y oportuna, para lo cual se propone que las empresas homogenicen la información que brindan en todos sus canales de comercialización, y que mejoren la información contenida en el enlace de Información a Abonados y Usuarios de sus páginas web (sobre sus derechos y obligaciones, por ejemplo).

Con estas medidas se busca el empoderamiento digital de los usuarios, al lograr que estén cada vez más y mejor informados (antes de la contratación de un servicio, durante la prestación del servicio contratado y en la terminación del mismo) y puedan así realizar trámites no presenciales de manera óptima. ■

## Más datos

El OSIPTEL ha propuesto que los aplicativos informáticos de las empresas operadoras cuenten con contenidos en quechua y aimara.

Los aplicativos deberán permitir que personas con discapacidad sensorial visual accedan a sus contenidos.



## VERIFICAMOS LA OPERATIVIDAD DE CANALES NO PRESENCIALES

En el nuevo contexto de la pandemia por el COVID-19, es importante promover el uso de canales no presenciales, pero estos deben operar de manera óptima y brindar ventajas a los usuarios respecto de los canales presenciales.

Por ese motivo, el OSIPTEL realizó seguimientos al canal telefónico, páginas web, Apps y WhatsApp de Movistar, Claro, Bitel y Entel, en un primer tramo que comprendió del 31 de agosto al 6 de noviembre.

En más de 840 acciones de verificación, más del 40% presentaron inconvenientes, los mismos que han sido revisados con cada una de las empresas operadoras a fin de que procedan con las correcciones, cambios o los ajustes necesarios en beneficio de los usuarios. ■



## OSIPTEL LANZA NUEVA APP PARA CONSULTAS EN SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Aplicativo móvil junta en una sola plataforma las diversas herramientas informáticas desarrolladas por el regulador, en el marco de su plan de transformación digital, buscando promover el empoderamiento de los usuarios.

Ahora el público encontrará, de manera rápida y sencilla, información de utilidad y podrá realizar consultas sobre servicios públicos de telecomunicaciones a través de la App OSIPTEL, un novedoso aplicativo móvil desarrollado por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones y puesta a disposición de la ciudadanía.

Por ejemplo, si un usuario está pensando en contratar un servicio de telefonía fija, móvil o internet, en esta nueva app accederá a la herramienta COMPARATEL,pe donde podrá comparar los beneficios y planes tarifarios que ofrecen las distintas empresas operadoras.

También podrá consultar el estado de su equipo móvil a través de Consulta IMEI, una de las herramientas más requeridas del OSIPTEL, la cual permite verificar si el código IMEI del terminal móvil está registrado como robado, perdido o recuperado.

Además, el público podrá conocer la ubicación de las oficinas de OSIPTEL a nivel nacional, que se encuentran atendiendo de forma presencial, previa cita, entre otras herramientas.

La app del Osiptel ya está disponible en tiendas iOS (App Store) y Android (Play Store) y puede descargarse de manera gratuita en celulares inteligentes (smartphone) o tablets. ■



## COMPARATEL.PE: PREMIO A LAS BUENAS PRÁCTICAS

**Herramienta del OSIPTEL permite comparar tarifas y atributos de los planes vigentes que venden las empresas operadoras**

La iniciativa Comparatel.pe del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) obtuvo el Premio a las Buenas Prácticas en Gestión Pública 2020, en la categoría "Transparencia y acceso a la información", al ser una plataforma accesible y cercana al ciudadano.

Esta herramienta fue reconocida por Ciudadanos al Día (CAD) como una de las mejores propuestas innovadoras y exitosas desarrolladas por instituciones públicas que contribuyen a servir mejor a la ciudadanía, con información de calidad, entendible y oportuna.

Comparatel.pe permite comparar las diversas opciones de planes tarifarios, beneficios y condiciones que ofrecen todas las empresas operadoras.

De esta manera, los usuarios que buscan un plan de telefonía fija, móvil, internet, televisión de paga o un paquete que combine varios de estos servicios, identificarán fácilmente el plan que se adecue a sus necesidades y posibilidades de pago.

Para encontrarla deben ingresar a la sección servicios en líneas de la página web de OSIPTEL o accediendo a <https://www.comparatel.pe/>. ■

# LA VOZ DE LA INNOVACIÓN

La HackaTEL 2020 culminó con éxito, en una edición realizada de manera virtual, debido a la pandemia del COVID-19. A pesar de ello, jóvenes universitarios dieron poder a sus ideas y desarrollaron soluciones innovadoras para el sector telecomunicación.



**E**l OSIPTEL anunció como ganador de la HackaTEL 2020 a la propuesta de un prototipo de asistente de voz virtual, desarrollada por tres estudiantes de la especialidad de telecomunicaciones y electrónica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMAS).

Se trata de Cesar Calixtro Arias, Nilton Mariños Herrera y Cesar Guerrero Corne, quienes aplicando inteligencia artificial, dotaron de conocimientos y habilidades a un asistente de voz virtual para que oriente, manera rápida y sencilla, a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones al momento de buscar información o realizar trámites en sus empresas operadoras.

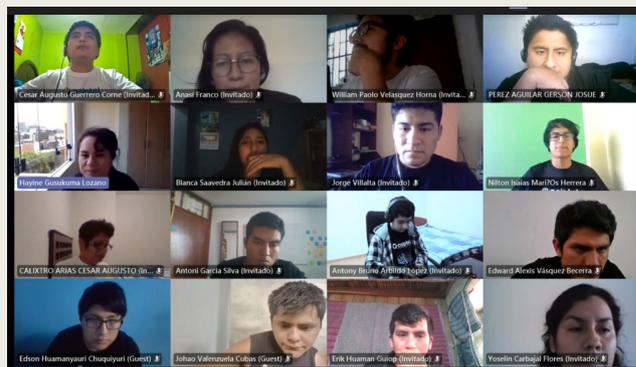
Esta aplicación podría ser implementada en teléfonos inteligentes u otros equipos Smart, siendo de gran ayuda para resolver, de manera amigable, dudas respecto a telefonía fija, servicio móvil, internet o televisión de paga, sin importar cual sea la empresa operadora con la que mantienen contrato. La clave, es que este aplicativo concentraría información de todas ellas y así resolvería las necesidades de los usuarios.

De esta manera, la propuesta brindó solución a uno de los desafíos planteados por el OSIPTEL: el que los usuarios accedan a un canal adecuado para su atención y recibir una orientación oportuna, práctica y efectiva.

OSIPTEL dará continuidad al proyecto hasta su culminación, cumpliendo todas las características tecnológicas que exigen las normas de desarrollo de software

El segundo lugar de la HackaTEL 2020 lo obtuvo un proyecto de página web interactiva que aportará beneficios en la atención y orientación de los usuarios, desarrollado por Anasí Franco Palacios y Jorge Villalta Llanque, ex alumnos de ingeniería mecatrónica de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP).

En tanto, el tercer puesto fue para Juan Zegarra Chavez, Alvaro Trinidad Palacios y Johao Valenzuela Cubas, estudiantes de ingeniería de tecnologías e información y sistemas de la Universidad ESAN. Ellos presentaron una



solución tecnológica que busca centralizar diversos canales de atención del OSIPTEL.

Con la HackaTEL 2020, el OSIPTEL apuesta por el desarrollo de aplicaciones innovadoras con un enfoque de empoderamiento al usuario, además de fomentar la investigación y el espíritu innovador entre los estudiantes. El objetivo es impulsar la creación de soluciones tecnológicas y contribuir con el desarrollo del sector de las telecomunicaciones. ■

#UsuariosConPoder

# Descubre nuestra App Osiptel

Conoce una forma  
**FÁCIL** y **RÁPIDA** de  
acceder a nuestros  
servicios:

- Comparatel
- Consulta tu IMEI
- Nuestras oficinas  
y mucho más

Descárgala ahora mismo  
de manera gratuita en

Android  o iOS 



[www.osiptel.gob.pe](http://www.osiptel.gob.pe)

 /OsiptelOficial

 @OSIPTEL

 /OsiptelOficial

 Osiptel Oficial

[usuarios@osiptel.gob.pe](mailto:usuarios@osiptel.gob.pe)