

DE CATEGORÍA MUNDIAL



**HERRAMIENTA DIGITAL PERUANA
COMPARATEL BRILLÓ EN COMPETENCIA
INTERNACIONAL DE PROYECTOS Y
ACTIVIDADES QUE APROVECHAN EL
PODER DE LAS TIC PARA AVANZAR EN EL
DESARROLLO SOSTENIBLE.**

ÍNDICE

4. COMPARATEL, LA HERRAMIENTA PERUANA DE CATEGORÍA MUNDIAL

7. MÁS CONECTADOS EN REGIONES

8. SUPERVISIÓN PERMANENTE

10. LUCHA FRONTAL CONTRA COMERCIO ILEGAL DE MÓVILES

12. CONTRATOS CORTOS EN LENGUAS ORIGINARIAS

14. ATENCIÓN PRESENCIAL EN 17 REGIONES DEL PAÍS



Rafael Munte Schwarz
Presidente del Consejo Directivo

Carmen Cárdenas Díaz
Edición General
Gerente de Comunicación Corporativa

Reynaldo Fernández Campos
Marcela Saavedra Palomino
Coordinación

OSIPI TEL 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

FORTALECEMOS LAS ACCIONES DE SUPERVISIÓN PARA GARANTIZAR MEJORES SERVICIOS

OSIPI TEL avanza en la transformación digital de sus procesos de fiscalización de la prestación de servicios y de empoderamiento a los usuarios de telecomunicaciones.

La fiscalización del sector telecomunicaciones realizada por el OSIPI TEL se fortaleció durante la pandemia de la COVID-19 gracias a la aplicación innovadora de herramientas tecnológicas con las que se garantizó la supervisión permanente en todo el país.

Como bien hemos venido informando, el acceso a internet, fijo o móvil, se ha triplicado en los últimos siete años. Hemos pasado del 19,8% de acceso de internet en los hogares en el 2012 al 76,2% de acceso a internet en el 2019. En el mundo rural, hemos pasado de un acceso de 2% a 41,5% el 2019.

Asimismo, hemos experimentado un avance importante tanto en la cantidad de líneas móviles que acceden a internet, que superan las 26 millones, así como en las conexiones de internet fijo, las cuales, al cierre del primer trimestre del año, eran más de 2,7 millones, lo que demuestra que los hogares se han vuelto un 'hub' de trabajo y requieren una conexión de internet estable.

Como detallaremos en la presente edición, este crecimiento en el uso del servicio de internet ha sido acompañado con una adecuada supervisión. La su-

pervisión de la calidad el servicio de telecomunicación creció en alcance geográfico, desde supervisiones focalizadas con equipamiento especializado hasta monitoreos con uso intensivo de herramientas tecnológicas colaborativas, con la debida rigurosidad técnica.

En el marco de nuestra política de Transformación Digital, hemos venido desarrollando instrumentos para la medición de la calidad de los servicios. Ejemplo de ello, es Señal Osiptel, herramienta tecnológica que permite recoger las incidencias en el servicio que reportan los usuarios. De igual forma, contamos con el Sistema de Información y Verificación de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (SIVSET), que registra incidencias reportadas por las oficinas regionales del OSIPTEL y el Sistema de Reporte de Interrupciones de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (SISREP), que consolida los reportes de eventos de las operadoras.

A principios de año, también anunciamos la puesta en marcha de nuestro Centro de Monitoreo del OSIPTEL, enfocado en el servicio de telefonía móvil y a la medición remota de abonados de internet fijo que, tras la modificación del instructivo de medición de internet, permite el uso de medios alternativos para su medición, mediante conexión remota a los equipos de los usuarios.

Estas innovaciones digitales no solo se han dado a nivel de supervisiones. Recordemos que el OSIPTEL también desarrolló y puso a disposición la herramienta

Comparatel, que permite a los usuarios conocer la oferta actual de servicios de manera sencilla y fácil, para compararla y tomar una decisión más informada.

Y precisamente sobre Comparatel, en las siguientes páginas compartimos una gran noticia, pues esta iniciativa digital ganó en la categoría de Acceso a la Información y el Conocimiento de la edición anual de los Premios de la Cumbre Mundial Sobre la Sociedad de la Información (CMSI) 2021, concurso organizado por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), organismo especializado de las Naciones Unidas. Este premio lo recibimos como un reconocimiento a la intensa labor de empoderamiento del usuario de servicios públicos de telecomunicaciones.

Finalmente, buscando que más usuarios estén mejor informados, sobre todo de las condiciones contractuales que implica la adquisición de un servicio de telecomunicación, aprobamos los contratos tipo en las versiones aimara, ashaninka y shipibo-konibo. Estas nuevas versiones se suman a los contratos en quechua, que serán empleados por las empresas operadoras a partir de febrero del 2022. Más usuarios informados, son más usuarios con poder. ■

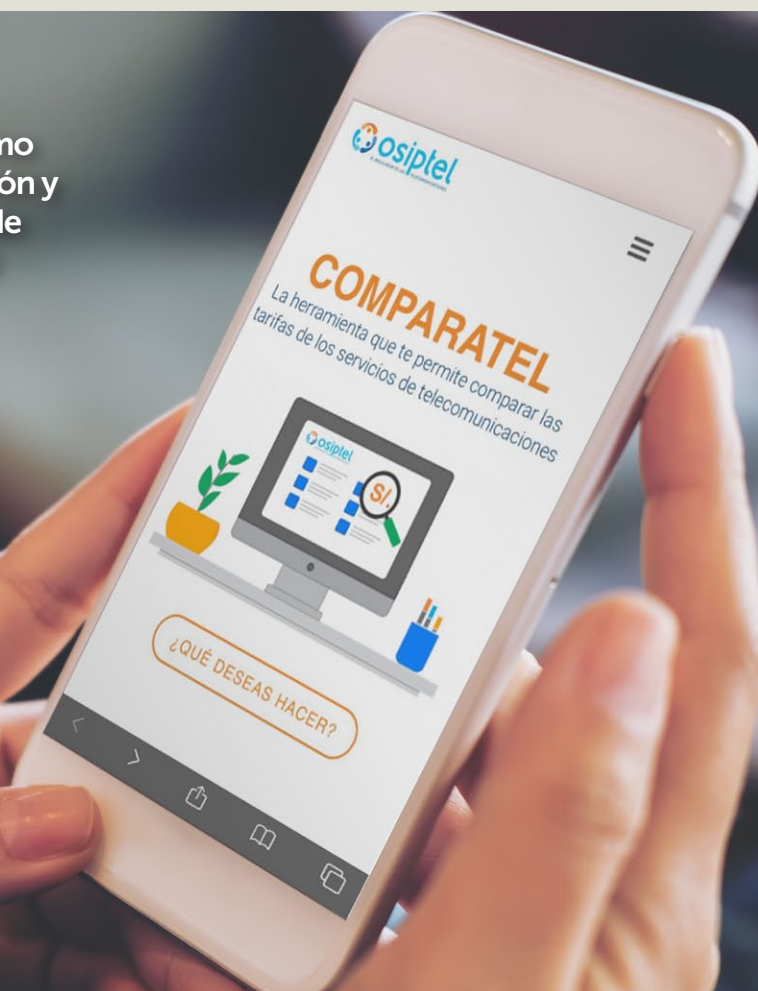
RAFAEL MUENTE SCHWARZ

Presidente del OSIPTEL



COMPARATEL, LA HERRAMIENTA PERUANA DE CATEGORÍA MUNDIAL

Consultada más de un millón de veces, Comparatel ha demostrado su valor como aliada de los usuarios para la identificación y comparación de tarifas de los servicios de internet móvil y fija, televisión de paga y telefonía, de forma rápida y fácil.



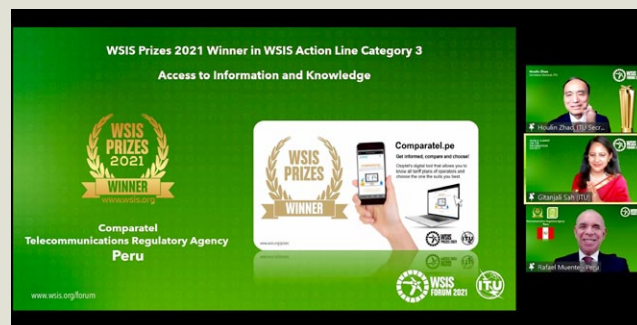
EL OSIPTEL sigue cosechando distinciones internacionales por su intensa labor de empoderamiento del usuario de servicios públicos de telecomunicaciones. De manera reciente, la iniciativa digital Comparatel ganó en la categoría de Acceso a la Información y el Conocimiento de la edición anual de los Premios de la Cumbre Mundial Sobre la Sociedad de la Información (CMSI) 2021, concurso organizado por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), organismo especializado de las Naciones Unidas.

La herramienta peruana superó a al menos 20 proyectos provenientes de Finlandia, Ecuador, Bangladesh, Afganistán, Colombia, Estados Unidos, entre otros, de distinta autoría, con los que competía, gracias al respaldo del público y la evaluación calificadora de un grupo de expertos que integró el jurado calificador.

Comparatel, la aliada virtual de los usuarios

Como parte de la política institucional de empoderamiento al usuario, el OSIPTEL creó la herramienta digital Comparatel, un aplicativo informático que permite la comparación de beneficios de los planes tarifarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, solos o empaquetados (como dúos o tríos).

De esta forma, se coloca toda la información comercial actualizada de planes tarifarios en el mercado a disposición



de los usuarios a través de una sola plataforma para facilitar la elección de la mejor opción de acuerdo con las necesidades de los usuarios. El volumen de información que maneja se aproxima a los tres mil registros de datos.

Es tal la utilidad de Comparatel, que en el Perú ya ha sido consultada más de un millón de veces por más de 700 000 usuarios desde su lanzamiento, en febrero de 2020. A abril de este año, siete de cada diez consultas (70,7%) se concentraron en las comparaciones del servicio de telefonía móvil, uno de los de mayor penetración en el país.

Además, para ampliar su accesibilidad a más usuarios, la herramienta también está disponible en el aplicativo móvil OSIPTEL, disponible para los sistemas Android y iOS. ■

VENTAJAS DE COMPARATEL



FÁCIL USO

Compara los atributos y condiciones de los planes tarifarios ofrecidos por las empresas operadoras en un solo lugar.



MENOS TIEMPO

Reduce los tiempos de búsqueda de planes tarifarios, amplios y dinámicos.



CONFIABILIDAD

Mejora las decisiones de consumo de los usuarios.

¿CÓMO SE USA COMPARATEL?

A través de Comparatel se pueden evaluar todos los planes que las empresas operadoras tienen en el mercado y comparar sus características según lo que el usuario necesita para elegir la opción más conveniente.

Luego de ingresar a Comparatel.pe, los usuarios pueden elegir el servicio a evaluar, solo o empaquetado (en dúos o tríos). Dentro de cada sección, se encontrarán filtros de búsqueda del plan, sea por el monto de renta mensual (en soles) o la velocidad de navegación de internet (Mbps). En caso de dudas sobre el comparador o los planes, se pueden escribir las consultas al asistente virtual.

Para facilitar el cálculo de datos necesarios para los planes de internet fijo o internet móvil, Comparatel también tiene calculadoras virtuales con las que se puede proyectar los datos de consumo, la velocidad de conexión

y con ello la propuesta tarifaria que se ajuste a lo que se requiere.

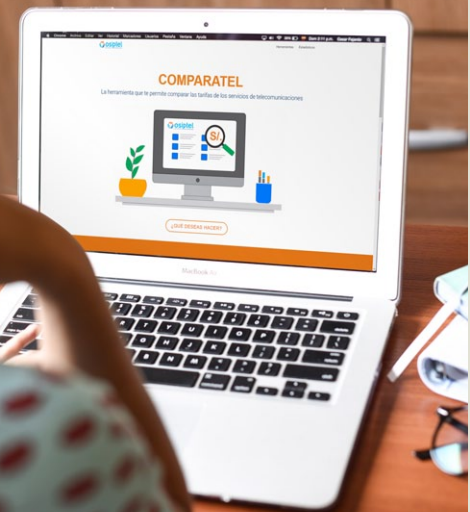
Por ejemplo, para estimar la velocidad de conexión del servicio de internet fijo, el cálculo será resultado de la cantidad de dispositivos que se usan de manera simultánea en el hogar para ver videos o escuchar música (mediante streaming), atender videoconferencias, jugar en línea y navegar en internet, sumado a la cantidad de dispositivos conectados por los integrantes de la familia.

En el caso de internet móvil, el resultado de datos totales de consumo mensual promedio en Gigabyte (GB) provendrá del uso promedio de internet para ver videos, escuchar música, recibir emails, navegar y jugar en línea, además de las aplicaciones de redes sociales preferidas de uso diario. ■

PRÓXIMAS ACTUALIZACIONES

Desarrollada por el Osiptel, Comparatel está en constante mejora para ampliar y facilitar aún más su uso entre los usuarios. Estos son algunas de las actualizaciones estimadas:

- > Mejoras al chatbot (asistente virtual) de Comparatel para potenciar la interacción y uso de la plataforma a todos los usuarios.
- > Incorporación de un módulo especializado para el monitoreo de tendencias e indicadores clave del mercado.



MÁS CONECTADOS EN REGIONES

La necesidad de mantener la conectividad a internet de miles de familias peruanas impulsó la expansión del servicio sobre todo en regiones, que fueron las que registraron el mayor avance porcentual.



El servicio de internet fijo continúa su expansión en los hogares del territorio nacional. Al cierre del primer trimestre del año, se reportaron 2,84 millones de conexiones, un 16,9% más respecto al mismo periodo del año pasado.

El mayor crecimiento porcentual se registró en regiones, que concentraron el 38,6% del mercado de internet fijo al alcanzar las 1,10 millones de conexiones. Amazonas tuvo el mayor avance porcentual de conexiones (117,9%), seguida de Pasco (83,2%) y Apurímac (54,2%). En tanto, Lima y Callao, que centralizan el 61,4% del mercado, anotaron un aumento de casi de 13% de conexiones, con cerca de 1,74 millones de accesos a este servicio.

CONEXIONES DE INTERNET FIJO POR DEPARTAMENTO MARZO 2020 - MARZO 2021

DEPARTAMENTO	Mar-20 conexiones	Mar-21 conexiones	VARIACIÓN %
Lima	1 425 594	1 604 304	12,5%
Arequipa	138 533	161 611	16,7%
La Libertad	128 324	151 293	17,9%
Callao	120 205	140 718	17,1%
Piura	80 778	101 652	25,8%
Lambayeque	79 584	93 886	18,0%
Cusco	58 581	78 028	33,2%
Ancash	59 062	71 584	21,2%
Junín	54 390	70 698	30,0%
Ica	53 448	58 781	10,0%
Cajamarca	30 332	40 744	34,3%
Puno	27 651	38 805	40,3%
Tacna	34 673	37 871	9,2%
Huánuco	20 830	30 640	47,1%
San Martín	21 311	28 620	34,3%
Ayacucho	18 538	27 863	50,3%
Ucayali	17 350	23 763	37,0%
Moquegua	14 179	17 258	21,7%
Loreto	13 810	12 910	-6,5%
Tumbes	9 875	12 248	24,0%
Madre de Dios	7 115	10 571	48,6%
Apurímac	6845	10 553	54,2%
Pasco	3475	6366	83,2%
Amazonas	2493	5432	117,9%
Huancavelica	3 630	5 232	44,1%
TOTAL GENERAL	2 430 606	2 841 431	16,9%



SUPERVISIÓN PERMANENTE

La transformación digital del OSIPTEL ha permitido la continuidad de la supervisión de los servicios de telecomunicaciones en todo el país y se preparan nuevas herramientas de refuerzo ancladas en la tecnología.

La supervisión y fiscalización del sector telecomunicaciones potenció su alcance y acción estratégica durante la pandemia de la COVID-19. La aplicación innovadora de herramientas tecnológicas, a iniciativa del OSIPTEL, permitió garantizar el cumplimiento de estas funciones de manera ininterrumpida en todo el país.

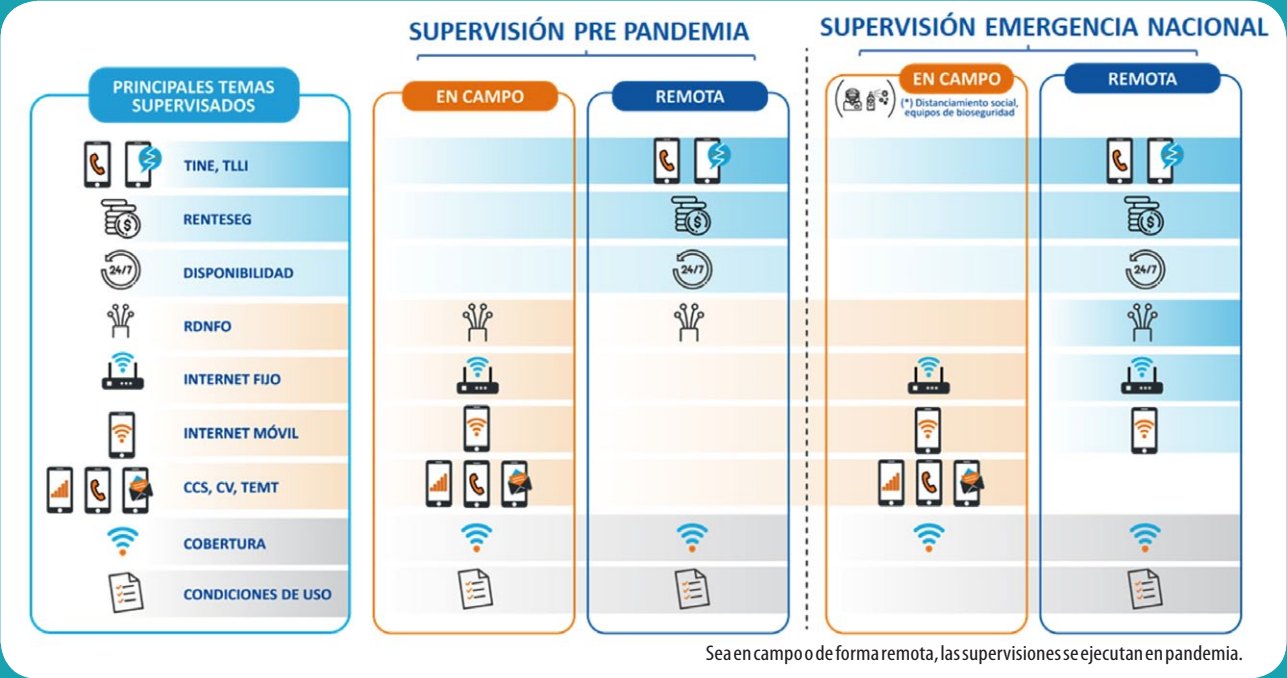
En ese periodo, el ente regulador aceleró el proceso de transformación digital en la supervisión con la implementación de herramientas digitales para detectar oportunamente los problemas en la calidad del servicio en beneficio de los usuarios.

Además, la rigurosidad técnica se mantuvo en todos los instrumentos, tanto en supervisiones foca-

lizadas en campo, con equipamiento especializado y estrictos protocolos de seguridad, como en los monitoreos, supervisiones automatizadas y análisis de información de performance de red, además de monitoreos con uso intensivo de tecnología colaborativa, en modalidad remota, sin importar el alcance geográfico.

Supervisión en campo

Para la medición de la calidad de los servicios móviles en campo, se seleccionaron centros poblados con rutas de supervisión definidas y tal como establece el Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, se efectuaron llamadas



de prueba para medir la intensidad de la señal y calcular el valor del MOS (mean opinion score, por sus siglas en inglés), un test que mide la calidad de las redes telefónicas, en este caso para evaluar la calidad de cobertura del servicio (CCS) y la calidad de voz (CV). También se envían mensajes de texto (SMS) para medir el tiempo desde que se envía un mensaje hasta que se recibe, pruebas de velocidad de carga y descarga de internet móvil.

Supervisión remota

Además, en marzo de este año se activó un sistema de supervisión remota para la detección temprana de interrupciones o caídas de los servicios de telefonía e internet. Con él se tiene acceso a las alarmas de las redes

móviles de las cuatro empresas operadoras más grandes del mercado. Además, su implementación implicó la puesta en operación de un centro de monitoreo de redes, con equipamiento y tecnología moderna.

Proyectos en proceso de implementación

Para reforzar el trabajo de supervisión y fiscalización en operación, el OSIPTEL trabaja en un aplicativo colaborativo que, a través de un dashboard, facilitará la medición de calidad de internet móvil que recogerá información de cobertura, velocidad, latencia, tiempo de cobertura 4G y calidad de video. Se proyectan más de 75 millones de mediciones mensuales a través de esta herramienta, que permitirá, además, la comparación del servicio entre empresas a nivel distrital. ■

LUCHA FRONTAL CONTRA EL COMERCIO ILEGAL DE MÓVILES

Para desincentivar la adquisición y uso de equipos móviles de origen ilícito, el OSIPTEL fortaleció la aplicación del bloqueo de celulares y la suspensión de líneas móviles usadas en aparatos con IMEI inválido. Así, ambas medidas serán automáticas y semanales, ejecutadas por las empresas operadoras previo mensaje de texto a los usuarios.



Una vida. Ese es el máximo valor que puede cotizar el precio de un celular robado en el mercado negro del Perú y el mundo. Por este oscuro negocio se reportó la sustracción de 3485 equipos móviles al día en el país, según cifras de las empresas operadoras correspondientes a mayo de este año.

Para atacar la raíz de la comercialización de celulares robados y desincentivar su adquisición de fuentes ilícitas, el OSIPTEL fortaleció la suspensión de las líneas móviles usadas en uno o más celulares con IMEI inválido, por más de una vez, además de la aplicación del bloqueo de equipos móviles, es decir, el impedimento del funcionamiento de los aparatos detectados con un IMEI inválido (código de 15 dígitos que identifica al terminal como si fuera un DNI).

Por ello, a partir del 2 de julio se iniciará la detección automática semanal de las líneas móviles asociadas, en más de una oportunidad, a uno o más equipos con IMEI inválido a fin de ordenar su suspensión a las empresas operadoras. La medida, que se aplicará principalmente los viernes de cada semana, establece tanto la detección y bloqueo semanal de celulares con IMEI inválidos, así como los procedimientos de suspensión y baja del servicio cuando la línea se vincula a uno o más aparatos con IMEI inválido, por más de una vez.

El primer reporte sobre los IMEI inválidos que han sido detectados y bloqueados por las empresas operadoras fue remitido al OSIPTEL el viernes 25 de junio, de acuerdo con la

programación prevista. De esta forma, a partir de ese día y de forma semanal, se iniciará con el bloqueo de equipos móviles con IMEI inválido. Las operadoras enviarán un mensaje de texto (SMS) a los abonados comprendidos para advertir de la aplicación de la medida.

Con su puesta en marcha, ya no tendrá ningún sentido robar o alterar un celular para venderlo en el mercado informal porque será bloqueado de forma automática y se suspenderá la línea móvil vinculada al equipo.

Hitos en la lucha contra el comercio ilegal de móviles

Desde agosto de 2018 hasta mayo de este año, se han bloqueado 13 789 523 celulares en todo el territorio nacional. Solo este año se van bloqueando 423 502 celulares correspondientes a todas las operadoras móviles y modalidades de contratación (prepago o contrato). El más reciente bloqueo se aplicó a 97 742 equipos el 30 de mayo.

Además, con la aplicación de la suspensión de líneas móviles usadas desde uno o más celulares con IMEI inválido en más de una oportunidad, el año pasado se suspendieron 5735 líneas en febrero, mientras que este año se suspendieron 54 469 líneas móviles si se toma en cuenta la aplicación de esta medida el 4 de junio a 6838 líneas móviles. ■

EVITA EL BLOQUEO DE TU CELULAR

- > Adquiere equipos celulares en comercios formales.
- > Antes de concretar la compra de un equipo de segundo uso, se debe verificar si el celular ha sido reportado como robado a través de la herramienta CONSULTA IMEI:

<http://www.osiptel.gob.pe/sistemas/sigem.html>

CANTIDAD DE EQUIPOS MÓVILES CON IMEI

Año de bloqueo	Mes de bloqueo	Cantidad de IMEI
2018	Setiembre	250 000
2019	Enero	1 270 456
Bloqueos realizados antes del nuevo Reglamento		1 520 456
2019	Abril	1 494 799
	Mayo	1 495 713
	Junio	1 500 000
	Julio	1 500 000
	Agosto	1 500 000
	Setiembre	1 194 251
	Octubre	509 623
	Noviembre	526 169
	Diciembre	355 622
2020	Enero	429 792
	Febrero	303 176
	Agosto*	100 000
	Setiembre*	200 000
	Octubre*	300 000
	Noviembre*	293 634
	Diciembre	142 786
2021	Marzo	228 552
	Abril	97 208
	Mayo	97 742
Bloqueos realizados por nuevo Reglamento		12 269 067
Bloqueos Totales 2018		250 000
Bloqueos Totales 2019		11 346 633
Bloqueos Totales 2020		1 769 388
Bloqueos Totales 2021		423 502
Total Bloqueo 2018-2021		13 789 523

(*) Total de bloqueos efectuados cada mes en dos fechas.

CONTRATOS CORTOS EN LENGUAS ORIGINARIAS

Cada vez más peruanos tendrán acceso a contratos de servicios de telecomunicaciones en su lengua originaria, en formatos más amigables y de fácil lectura, acompañados de una cartilla informativa de sus derechos como usuarios de estos servicios.



ATENCIÓN PRESENCIAL EN 17 REGIONES DEL PAÍS



El OSIPTEL refuerza, de forma progresiva, la atención presencial en las oficinas regionales, en estricto cumplimiento con los protocolos sanitarios estipulados para proteger la salud de sus usuarios.

Cada vez más cerca de los ciudadanos. El OSIPTEL atiende a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, de forma presencial, en 19 oficinas ubicadas estratégicamente en 17 regiones del país, luego de la reanudación de la atención bajo esta modalidad en las oficinas en Ica, Apurímac, Tacna, Ayacucho, Huánuco, Cajamarca y San Martín.

La atención presencial de estas oficinas fortalece la que ya se brinda en 12 sedes en Arequipa, Cusco, Lambayeque, La Libertad, Ancash, Junín, Loreto, Piura, Puno y Lima (en los distritos de San Borja, Pueblo Libre y San Juan de Miraflores).

Las instalaciones han sido adecuadas, tanto de manera física y estructural, para la debida atención de los usuarios. Cuentan con señalética para el tránsito interno, barreras físicas, ventilación natural y siguen los protocolos de limpieza correspondientes.

Para garantizar la atención, se invoca a los ciudadanos cumplir con los protocolos sanitarios, como el uso de la doble mascarilla y el mantenimiento de la distancia física, así como colaborar con el registro y toma de temperatura para el ingreso a la sede, además de seguir las indicaciones del equipo del OSIPTEL. ■

CONTACTO DIRECTO CON LOS USUARIOS

> El horario de atención presencial es de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 1:00 p. m. y de 2:00 p. m. a 5:00 p. m. previa cita a través del sistema SICITA, disponible en la página web del OSIPTEL:

<https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/SICITA>

> Para conocer la dirección de las sedes del OSIPTEL en regiones, visitar:

<https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/contactenos/nuestras-sedes/>

> Para consultas telefónicas a las oficinas regionales del OSIPTEL, ingresar a:

<https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/contactenos/numeros-de-atencion-a-nivel-nacional/>

> También se reciben consultas en la línea telefónica 1844 FonoAyuda y a través del correo electrónico usuarios@osiptel.gob.pe

KUNANQA QHICHWA SIMIPI YANAPASAYKICHIK

Telefonía fija, puriq, tv paga, internet nisqakunapi
q'ipichasqa haywaykunapi ima sasachakuy kapt'inqa



940 709 422 / 940 722 578
yupaykunaman waqyamuwayku

**LLAMK'ANA PACHA:
KILLACHAW
P'UNCHAWMANTA
CH'ASKACHAW
P'UNCHAWKAMA
8:30AM – 5:30 PHANIPI
HAP'IQASAYKICHIK**



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros



BICENTENARIO
PERÚ 2021