

Rafael Eduardo Munte Schwarz

Presidente del Consejo Directivo

Cajamarca, 28 de marzo de 2019



osiptel
EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

INDICE

1. Participación de mercado en región
2. Portabilidad numérica móvil
3. Reclamos en primera y segunda instancia
4. Sanciones y multas impuestas
5. Cobertura 2G, 3G y 4G
6. Indicadores de calidad de servicios de telecomunicaciones



I. Participación de mercado



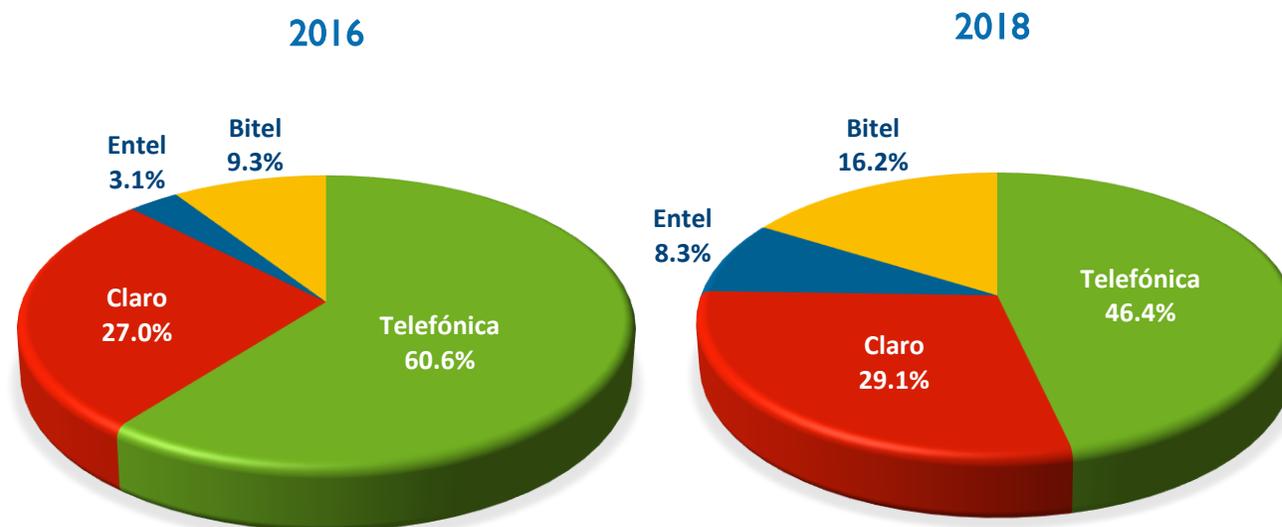
Telefonía Móvil – Cajamarca

Cantidad de líneas móviles



Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: OSIPTEL

Participación de mercado por Empresa Operadora



- Las líneas móviles en Cajamarca han crecido a una tasa acumulada de 4.7% entre los años 2016 y 2018, alcanzando un total de 1.12 millones de líneas.
- En los 2 últimos años se observa que Entel y Bitel, en conjunto, han duplicado su participación de mercado en Cajamarca, lo que refleja la mayor competencia que se experimenta en el sector.

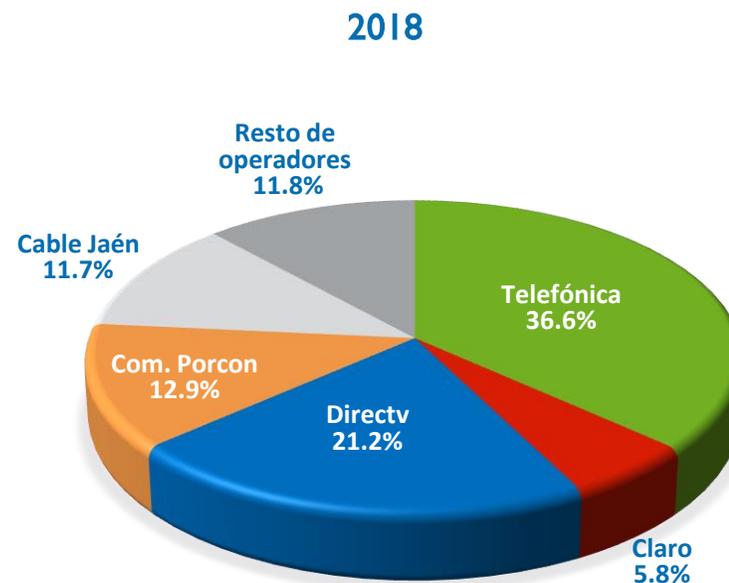


Cantidad de conexiones de TV de Paga



Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: OSIPTEL

Participación de mercado por Empresa Operadora

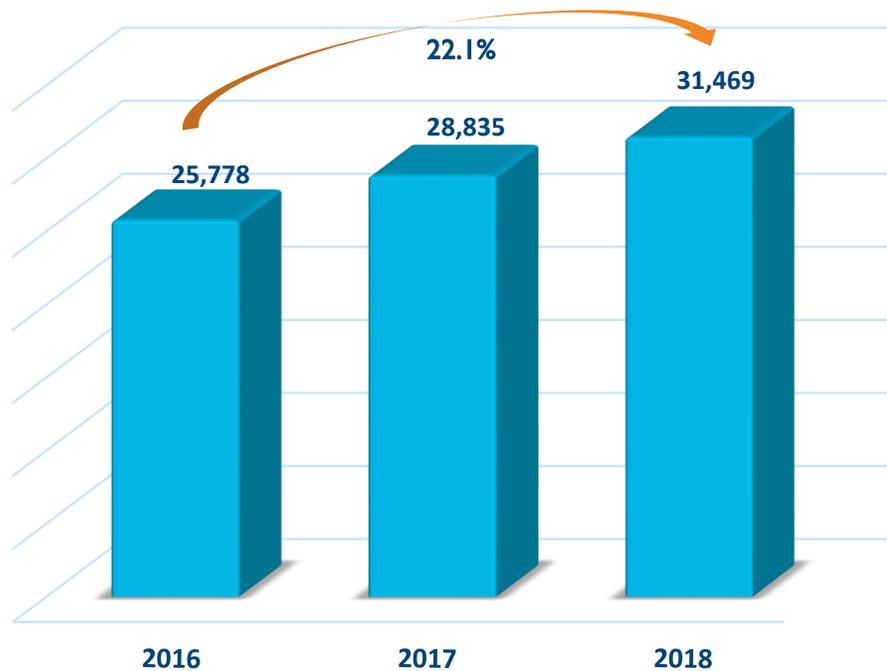


- El mercado de TV de Paga en Cajamarca se ha desarrollado con un importante dinamismo, sumando más de 9 mil conexiones en los últimos 2 años.
- Se observa la presencia de operadores distintos a los tradicionales, como por ejemplo Comunicaciones Porcon que cuenta con 12.9% de participación, duplicando el número de clientes de Claro.



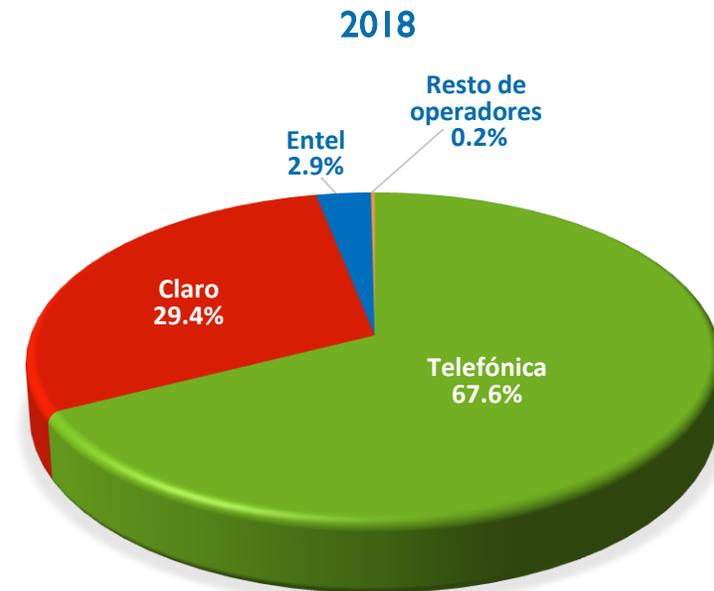
Internet fijo– Cajamarca

Cantidad de conexiones de Internet Fijo



Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: OSIPTEL

Participación de mercado por Empresa Operadora



- El mercado de Internet Fijo también presenta un importante dinamismo en Cajamarca, incrementando más de 5 mil líneas en los últimos 2 años (+22.1%).
- En Cajamarca se observa una alta tasa de participación de Telefónica con 68% del mercado, seguido por Claro y Entel. El resto de operadores conjuntamente representan el 0.2% de participación.



2. Portabilidad numérica móvil



Portabilidad móvil Nacional – Febrero 2019

FEBRERO 2019	Empresa Operadora		Saldo		
	Líneas Ganadas	Líneas Perdidas	Saldo	Prepago	Pospago
	181,472	250,451	-68,979 ↓	-81,380 ↓	12,401 ↑
	258,685	221,713	36,972 ↑	43,644 ↑	-6,672 ↓
	245,198	206,316	38,882 ↑	42,036 ↑	-3154 ↓
	124,642	131,458	-6,816 ↓	-4,241 ↓	-2,575 ↓
	0	59	-59 ↓	-59 ↓	0

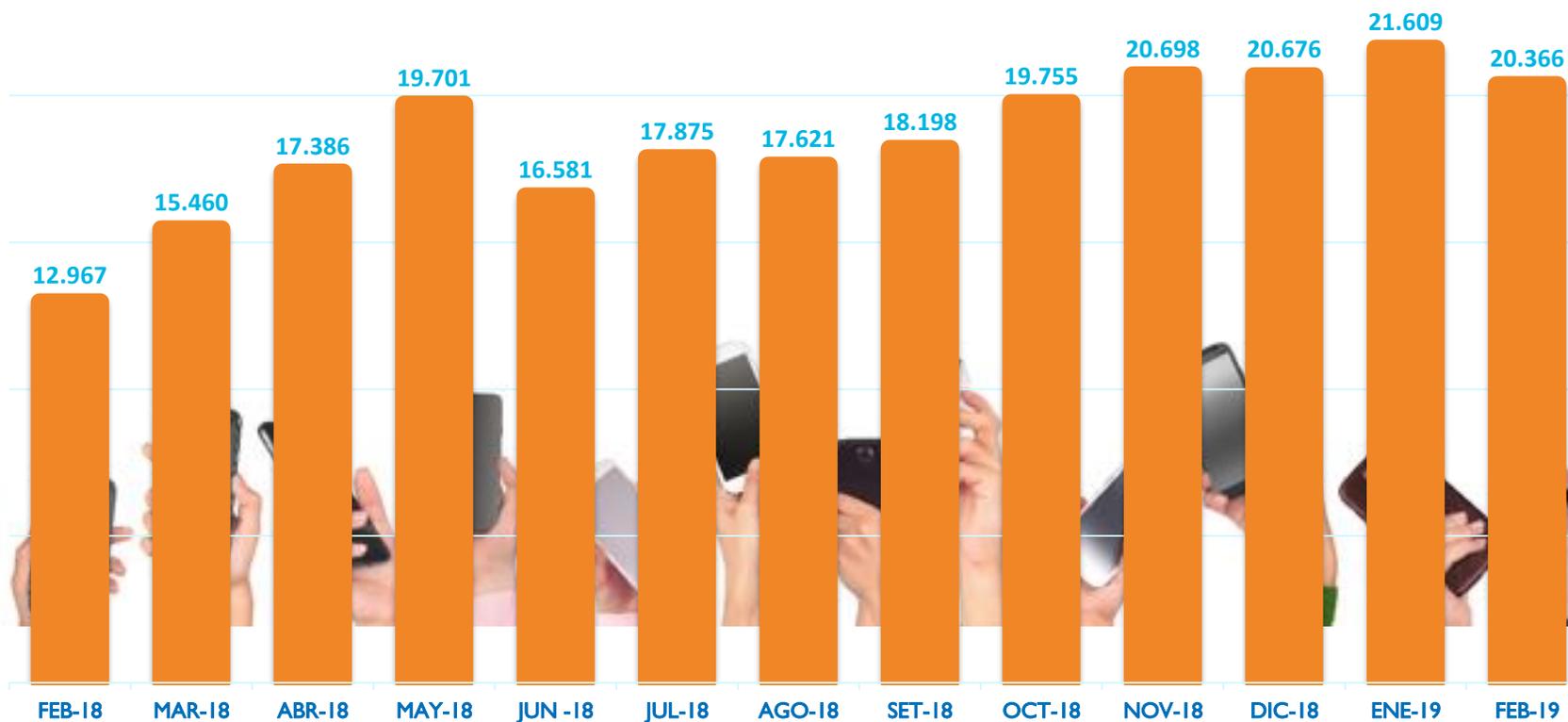
Fuente: Administradora de la Base de Datos (ABD) de Portabilidad.

Elaboración: OSIPTEL



Evolución de la Portabilidad Numérica Móvil en Cajamarca

LÍNEAS MÓVILES PORTADAS (FEB 18 – FEB 19)



Fuente: OSIPTEL



Portabilidad móvil Cajamarca – Febrero 2019

FEBRERO 2019	Empresa Operadora		Saldo		
	Líneas Ganadas	Líneas Perdidas	Saldo	Prepago	Pospago
	8,536	7,316	1,220 ↑	678 ↑	542 ↑
	5,607	7,738	-2,131 ↓	-930 ↓	-1,201 ↓
	1,540	1,296	244 ↑	39 ↑	205 ↑
	4,683	4,939	-256 ↓	-92 ↓	-164 ↓

Fuente: cifras estimadas desde información reportada por las empresas operadoras.

1. La información es referencial debido a que: (i) existen diferencias entre la información desagregada por departamento remitida por las EEOO y los reportes de la base de datos de portabilidad (ABDCP), (ii) en algunos casos, las EEOO manifiestan que no es posible asignar un código de área de localización (LAC) para identificar la ubicación geográfica de la portabilidad, (iii) se presentan algunas imprecisiones en el llenado del campo departamento en la solicitud de portabilidad por parte de las EEOO.
2. Telefónica del Perú no ha reportado información para el periodo octubre 2018-enero 2019.



3. Reclamos en primera y segunda instancia



Reclamos resueltos en Ira. instancia en Cajamarca, por servicio

SERVICIO	2016	2017	2018	% 2018
Servicios Móviles	27,653	77,643	30,350	67.62%
Televisión por cable	6,864	8,516	6,192	13.80%
Servicio telefónico fijo local	1,684	3,405	1,810	4.03%
Internet	1,544	3,589	1,277	2.85%
Telefonía Pública	174	122	73	0.16%
Arrendamiento de circuitos	105	230	65	0.14%
Servicio telefónico fijo de larga distancia	31	39	40	0.09%
Otros (*)	2,017	6,842	5,078	11.31%
TOTAL	40,072	100,386	44,885	100%

Fuente: Información remitida por las empresas operadoras en cumplimiento de la Resolución 121-2003-CD/OSIPTEL y modificatorias.

(*) Incluye los reclamos resueltos por los servicios brindados de manera empaquetada por las Empresas Operadoras.



Reclamos resueltos en I ra. instancia en Cajamarca, principales empresas

EMPRESA	2016	2017	2018	% 2018
Telefónica ^{1/}	24,791	69,782	23,656	52.70%
Claro	10,559	22,298	15,775	35.15%
Entel	272	1,916	1,123	2.50%
Bitel	212	869	855	1.90%
Directv	75	210	167	0.37%
Americatel	36	30	28	0.06%
Otras empresas	4,147	5,281	3,281	7.31%
TOTAL	40,072	100,386	44,885	100%

Fuente: Información remitida por las empresas operadoras en cumplimiento de la Resolución 121-2003-CD/OSIPTEL y modificatorias.

(1/) A partir del 01 de febrero de 2018 y por Resolución Viceministerial N° 1286-2017- MTC/03, Telefónica del Perú S.A.A. absorbió en vía de fusión simple a sus filiales Star Global Com S.A.C. y Telefónica Multimedia S.A.C.



Reclamos resueltos en 1ra. instancia en Cajamarca, por materias más reclamadas

MATERIA DE RECLAMO	2016	2017	2018	% 2018
Facturación	22,503	76,384	28,303	63.06%
Calidad e idoneidad en la prestación del servicio, incluyendo la veracidad de la información brindada al usuario	10,577	13,995	8,627	19.22%
Contratación no solicitada por el usuario	2,911	4,201	1,624	3.62%
Cobro del servicio	1,275	3,020	1,456	3.24%
Instalación, activación y desactivación del servicio	171	190	266	0.59%
Suspensión o corte del servicio	361	729	679	1.51%
Incumplimiento de ofertas y promociones	81	210	494	1.10%
Tarjetas de pago físicas o virtuales	120	266	371	0.83%
Incumplimiento de condiciones contractuales	31	105	346	0.77%
Incumplimiento de la solicitud de baja o desactivación del servicio	41	109	317	0.71%
Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo solicitada por el usuario	391	208	180	0.40%
Incumplimiento de los derechos reconocidos en la normativa sobre usuarios	34	106	55	0.12%
Traslado del servicio	18	36	20	0.04%
Otras materias	1,558	827	2,147	4.78%
TOTAL	40,072	100,386	44,885	100%

Fuente: Información remitida por las empresas operadoras en cumplimiento de la Resolución 121-2003-CD/OSIPTTEL y modificatorias.



Sentido de la resolución de la Empresa Operadora en 1ra. instancia, en Cajamarca

SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN	2016	%	2017	%	2018	%
Fundados	7,130	17.79%	12,698	12.65%	9,011	20.08%
Fundados por razones comerciales	6,199	15.47%	22,760	22.67%	3,090	6.88%
Parcialmente fundados	218	0.54%	2,502	2.49%	570	1.27%
Parcialmente fundados por razones comerciales	51	0.13%	45	0.04%	11	0.02%
Infundados	23,128	57.72%	55,357	55.14%	27,545	61.37%
Improcedentes	1,253	3.13%	1,678	1.67%	2,452	5.46%
Otros	2,093	5.22%	5,346	5.33%	2,206	4.91%
TOTAL	40,072	100%	100,386	100%	44,885	100%

Fuente: Información remitida por las empresas operadoras en cumplimiento de la Resolución 121-2003-CD/OSIPTEL y modificatorias.



Expedientes resueltos en segunda instancia – Tribunal de Apelaciones del OSIPTEL

Apelaciones y Quejas resueltas del departamento de Cajamarca

RECURSO	2015	2016	2017	2018	2019*
APELACIONES	323	741	2,524	4,650	798
QUEJAS	175	213	442	974	253
TOTAL	498	954	2,966	5,624	1,051

Fuente: SISTRAM

* 01 enero al 08 de marzo 2019



4. Sanciones y multas impuestas a las empresas operadoras



Multas y sanciones impuestas a las empresas operadoras en el 2018

Gerencia General

Empresa	Sanción	Infracción	Gravedad	Año	Multas en UIT	Importe en Soles
TELEFÓNICA	Multa	No brindar información clara, veraz, precisa y detallada del procedimiento de reclamos, recurso y quejas en 40 acciones de supervisión.	Leve	2018	7.71	S/ 31,996.50
CLARO	Multa	No prestar el servicio de comunicaciones personales de manera continua e ininterrumpida mediante 16 tickets.	Leve	2018	15	S/ 62,250.00
ENTEL	Multa	Recurrir indebidamente al sistema de identificación no biométrico en la contratación del servicio público móvil prepago en sus centros de atención.	Muy grave	2018	151	S/ 626,650.00
BITEL	Multa	Activar el servicio de telefonía móvil sin haber verificado la identidad del solicitante mediante la verificación de los sistemas biométrico y/o de verificación no biométrica al momento de la contratación.	Muy grave	2018	151	S/ 626,650.00
BITEL	Multa	No entregar a los usuarios, de manera inmediata, las constancias de arribo con la fecha y hora de llegada a sus oficinas comerciales en diez acciones de supervisión.	Leve	2018	3	S/ 12,450.00
TELEFÓNICA	Multa	Mantener a 203 centros poblados rurales sin disponibilidad de servicio por un período, consecutivo o alternado, de más del 8% del tiempo en un año calendario.	Leve	2018	163	S/ 676,450.00
TELEFÓNICA	Leve	No comunicar y/o presentar el cronograma y Plan de Trabajo al OSIPTEL en nueve casos de interrupción dentro del plazo establecido.	Leve	2018	NA	
TELEFÓNICA	Grave	Por incumplir la meta específica respecto al indicador TEAPij de setiembre a diciembre de 2015 y de febrero a agosto de 2016.	Grave	2018	51	S/ 211,650.00
					541.71	S/ 2'248,102.50

- El importe de la multa se ha calculado sobre la base de la UIT del año 2018, que equivalía a S/ 4150.
- Las infracciones cometidas afectaron, al mismo tiempo, a Cajamarca y a otras regiones.

Fuente: OSIPTEL.

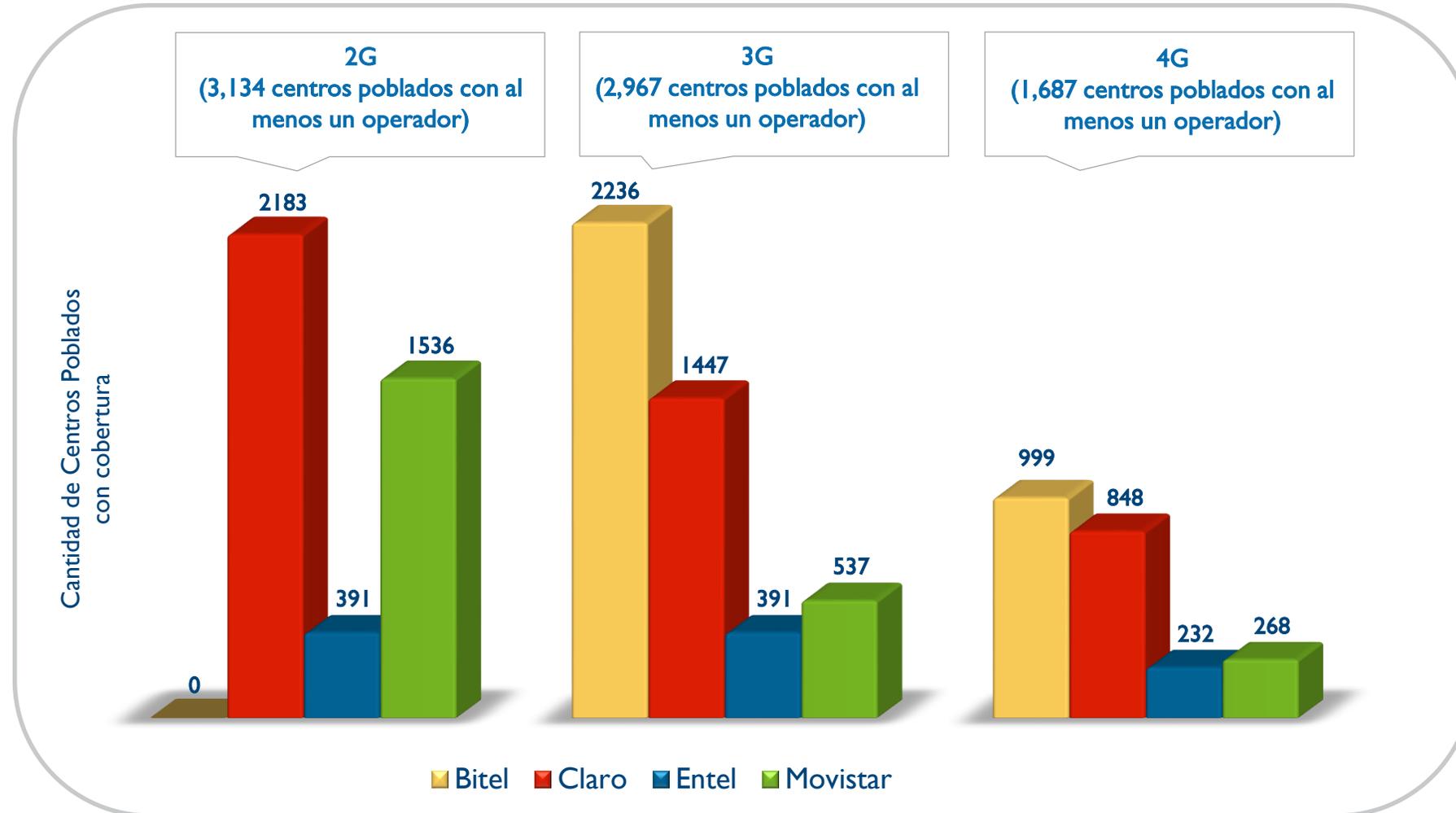


5. Cobertura del Servicio Móvil



Centros poblados con cobertura según tecnología en Cajamarca (2018)

- Cajamarca tiene 6,458 centros poblados, de los cuales 3,998 (61.90 %) cuenta con cobertura móvil de al menos un operador.



Nota: Información declarada por las empresas operadoras sujeta a validación.

(*) La información de Claro, Entel y Movistar pendiente de rectificación sobre la base de nueva lista de centros poblados.



6. Calidad del servicio



Interrupciones del servicio en Cajamarca

Causas Externas

- Daño a la infraestructura ocasionado por terceros.
- Robo / hurto y vandalismo.
- Daño ocasionado por concesionarios de otros servicios públicos.
- Daño ocasionado por otra empresa (arrendamiento, co-ubicación).
- Daño de origen natural (sismo, huayco) etc.)

Responsabilidad de la empresa

- Falla de equipo de transmisión.
- Falla de equipo terminal.
- Falla de sistema de energía.
- Falla de medio de transmisión.
- Otra causa no excluyente.

CATEGORÍA REPORTADA	2016	2017	2018	*2019
CAUSA EXTERNA	72	74	177	19
RESPONSABILIDAD EMPESA	4	5	2	11
TOTAL	76	79	179	30

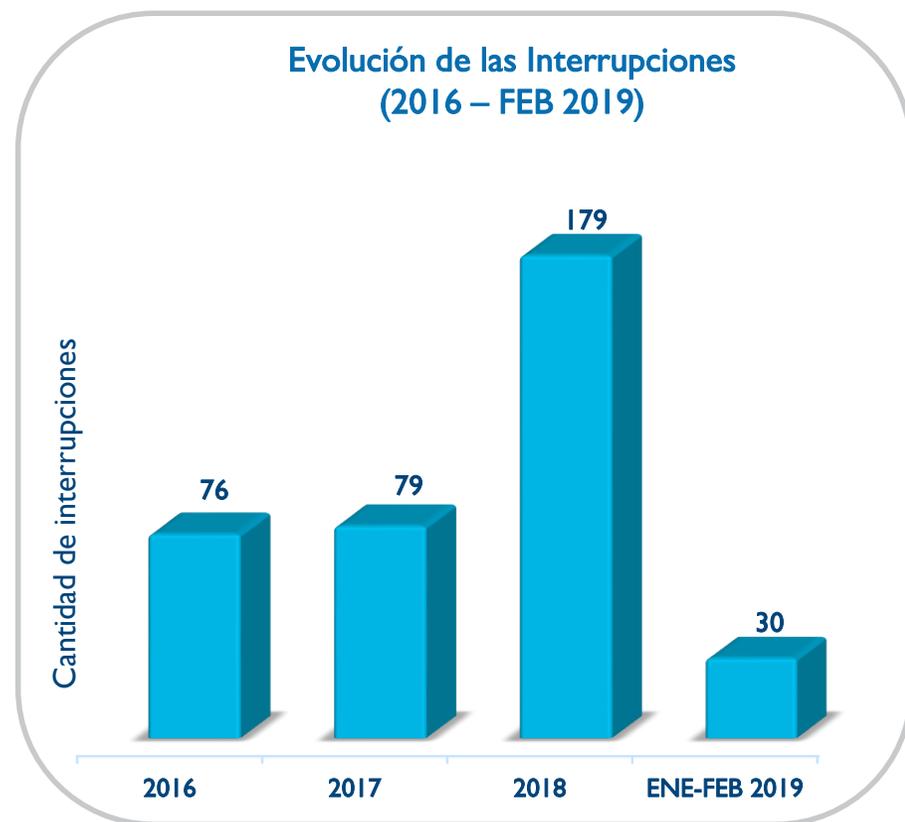
Fuente: OSIPTEL, reportes realizadas por las empresas operadoras a través del SISREP

(*), Reportes entre 01 de enero y 28 de febrero de 2019

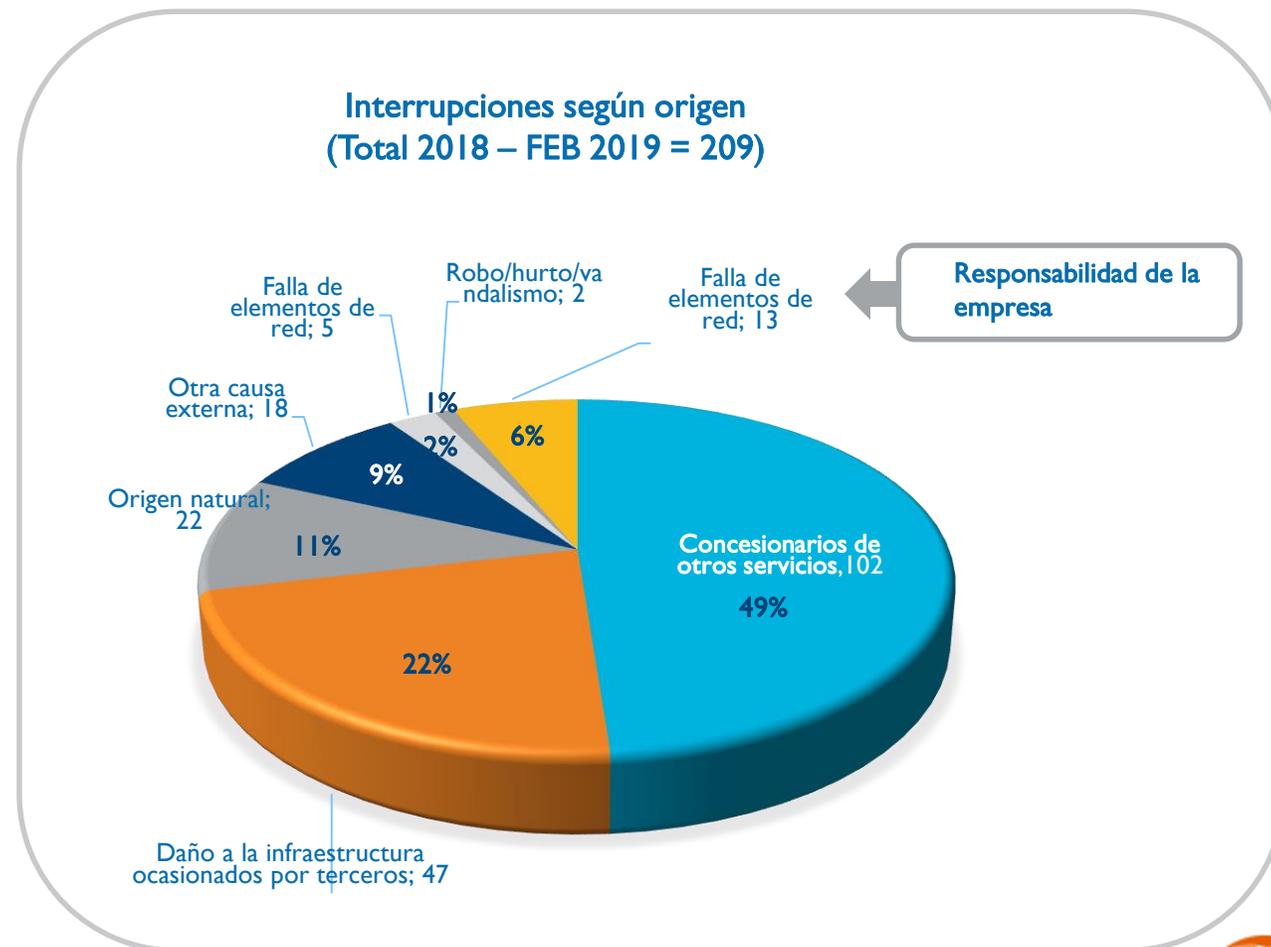


Interrupciones del servicio en Cajamarca

- De las 209 interrupciones reportadas en la región (2018 – Feb. 2019), 13 interrupciones son atribuibles al operador. Todas las interrupciones generan devoluciones.



Fuente: Reportes realizados por las empresas operadoras a través del SISREP.



Velocidades promedio de Internet móvil en el año 2018

- Movistar registra la mayor velocidad de bajada en 4G en la localidad de Jaén.
- Entel registra la mayor de velocidad de subida en 4G en la localidad de Jaén.

Velocidades promedio de bajada expresada en Mbps en Cajamarca en el año 2018*

								
LOCALIDAD	4G	3G	4G	3G	4G	3G	4G	3G
CAJAMARCA	19.73	NM	8.90	NM	22.76	NM	4.16	NM
CHOTA	25.46	3.44	13.89	2.66	SIN COB	SIN COB	10.03	2.13
JAEN	56.92	5.99	7.87	2.24	8.27	1.89	3.68	3.92

Velocidades promedio de subida expresado en Mbps en Cajamarca en el año 2018*

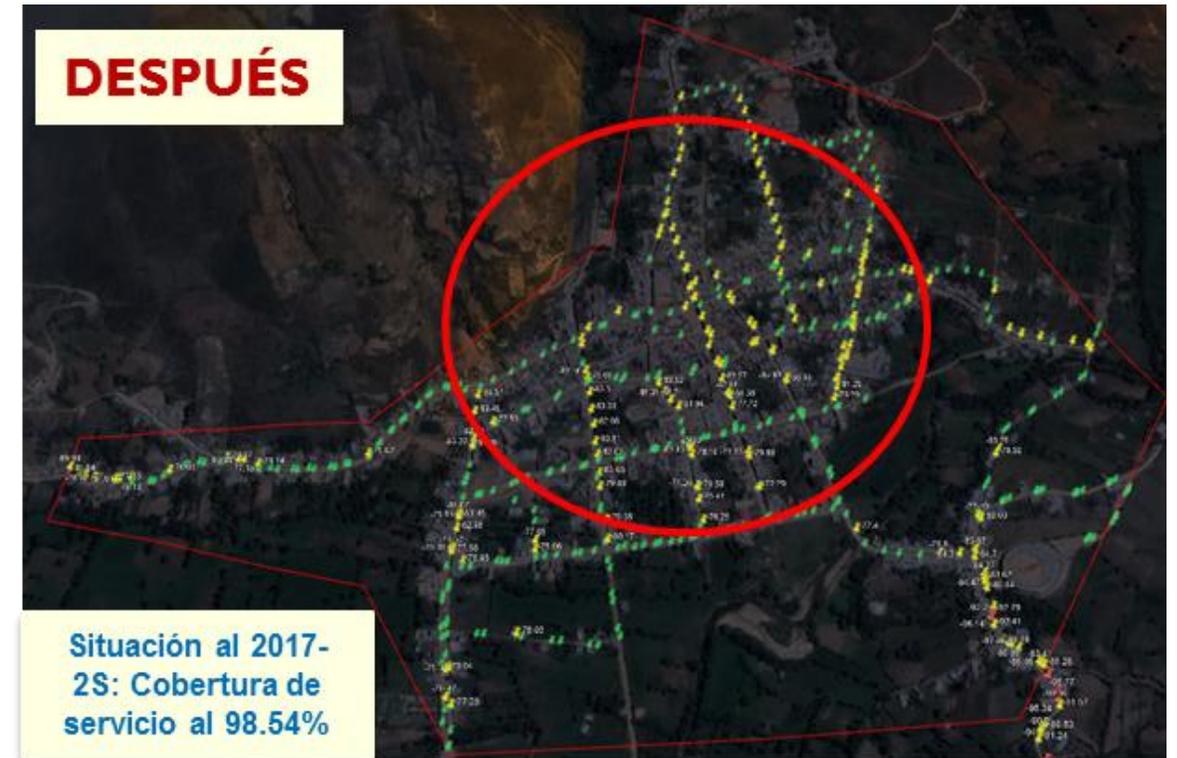
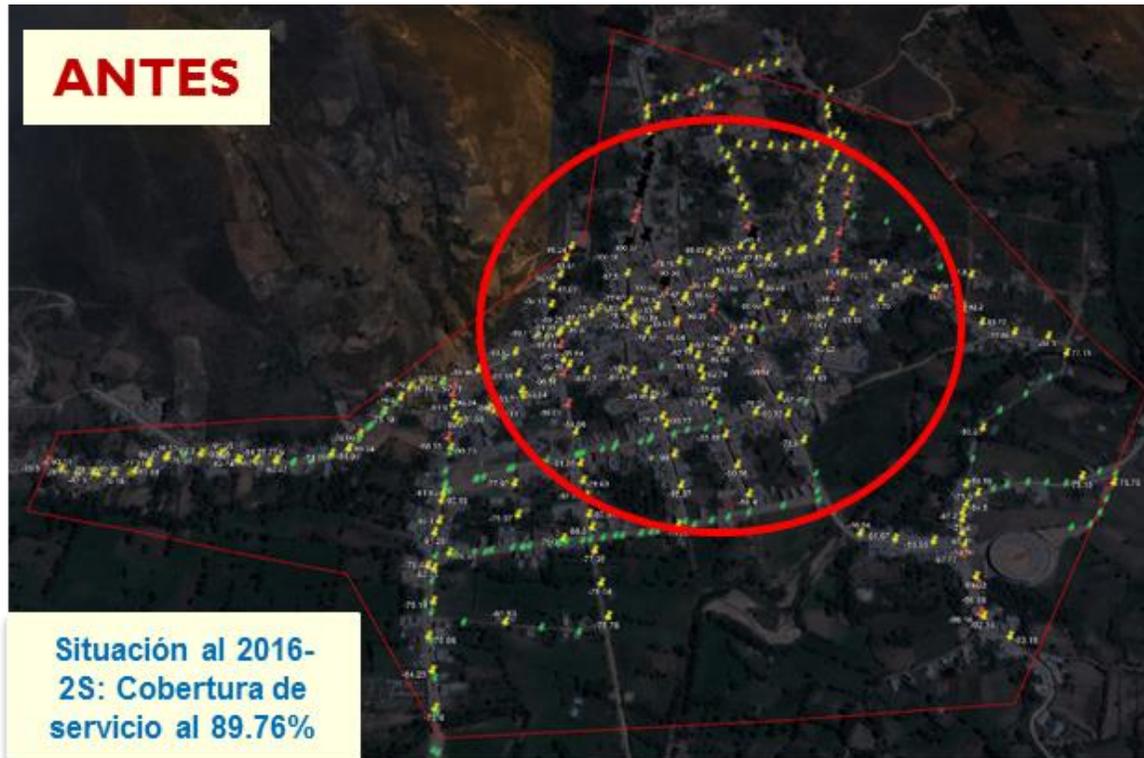
								
LOCALIDAD	4G	3G	4G	3G	4G	3G	4G	3G
CAJAMARCA	13.47	NM	10.4	NM	20.61	NM	6.25	NM
CHOTA	10.15	0.53	5.29	1.22	SIN COB	SIN COB	10.98	0.37
JAEN	18.47	1.36	8.77	1.41	24.65	2.16	6.29	0.56

Elaboración: GSF-OSIPTTEL. Información referencial, en proceso de validación. *SIN COB: CCPP no declarado con cobertura por la empresa operadora. NM: Centro Poblado No Medido.



Compromisos de mejora en Tacabamba (Caso: Bitel – 3G)

- Los COMPROMISOS DE MEJORA permiten que los operadores puedan realizar acciones para corregir problemas en términos de cobertura y calidad en el servicio público móvil.



- Muy bueno
- Bueno
- Por mejorar





Fonoayuda

0-801-121-21

Facebook

 /OsiptelOficial

Twitter

@OSIPTEL