



¡MÁS FAMILIAS CONECTADAS!

SEGÚN LA ERESTEL, MÁS DE OCHO MILLONES DE HOGARES PERUANOS CUENTAN CON ACCESO A INTERNET. EN LOS ÚLTIMOS CINCO AÑOS, LA PENETRACIÓN DE INTERNET PASÓ DE 66,5 % EN 2016 A 87,7 % EN 2021.

Págs. 4-5-6-7

ÍNDICE

4. MÁS FAMILIAS CONECTADAS

8. USUARIOS CON PODER, EN LENGUAS ORIGINARIAS

10. TRABAJO CONJUNTO EN FAVOR DE LOS USUARIOS

12. INFORMACIÓN AL ALCANCE DE TU MANO

14. ISO ANTISOBORNO

15. NOS VERÁN VOLVER



AÑO 9
AGOSTO 2022

BOLETÍN
Nº 39

Rafael Munte Schwarz
Presidente ejecutivo

Carmen Cárdenas Díaz
Edición General
Directora de Comunicaciones
y Relaciones Institucionales

Omar Herrera Villanueva
Coordinación

Hecho en Depósito Legal en la
Biblioteca Nacional del Perú
Nº2021-09505

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

AVANZAMOS EN CONECTIVIDAD, PERO DEBEMOS MEJORAR EN CALIDAD

Más hogares peruanos cuentan con acceso a internet; sin embargo, la tarea pendiente es mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios con sus servicios.

Con la pandemia, conectarse a internet se volvió esencial para estudiar, trabajar, hacer trámites y relacionarse, lo que de alguna manera explica el crecimiento de la conectividad en nuestro país. Así lo refleja nuestra última Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones: ERESTEL 2021.

ERESTEL es la única encuesta enfocada a profundidad en las telecomunicaciones y, en esta oportunidad, se aplicó a más de quince mil hogares distribuidos en el ámbito urbano y rural del país, lo que brinda un alto nivel de confianza en los resultados.

Los datos son más que alentadores. En líneas generales, podemos mencionar que ahora cerca del 98 % de hogares tienen por lo menos un servicio de telecomunicaciones, o que cuatro de cada

“Existe la obligación de avanzar en la competencia por calidad de los servicios”

cinco familias peruanas cuentan con al menos un dispositivo móvil para conectarse a internet, o que la posesión de smartphones siguió aumentando, sobre todo en el ámbito rural, o que las laptops es el equipo TIC que mayor crecimiento tuvo en los últimos dos años.

Y como indicamos al inicio, la ERESTEL nos confirma que el internet es el servicio más valorado entre las familias. En los últimos nueve años, el acceso a internet fijo o móvil se ha más que cuadruplicado. Hemos pasado de 19.8 % en el 2012 a 87.7 % hogares con acceso a internet en el 2021.

Pero, como hemos mencionado en otras oportunidades, es importante que este crecimiento de conectividad en los hogares peruanos este acompañado de mejoras en la calidad de los servicios, por eso regulamos y fiscalizamos el mercado buscando la satisfacción de los usuarios y las empresas deben reaccionar ante esta necesidad. Existe la obligación de avanzar en la competencia por calidad de los servicios.

Es importante recordar que los servicios públicos

de telecomunicaciones son proporcionados bajo un régimen de concesión por parte del Estado peruano y, para su prestación, las empresas operadoras están obligadas a cumplir con estándares de calidad mínimos aceptables, así como mandatos y normas que establezca el regulador.

Por ello, en el marco de nuestras funciones, desde el OSIPTEL seguiremos implementando medidas y acciones que apuntan a incrementar los niveles de calidad de la prestación de los servicios.

Finalizo dando cuenta que el OSIPTEL obtuvo la certificación de la Norma ISO 37001 por su Sistema de Gestión Antisoborno. Expreso mi reconocimiento al equipo que lideró la implementación del sistema y a todos los colaboradores y colaboradoras de nuestra institución, por su compromiso y contribución proactiva en la lucha contra la corrupción. ■

RAFAEL MUENTE SCHWARZ
Presidente ejecutivo del OSIPTEL





MÁS FAMILIAS CONECTADAS: EL 87.7 % DE HOGARES PERUANOS TIENEN ACCESO A INTERNET

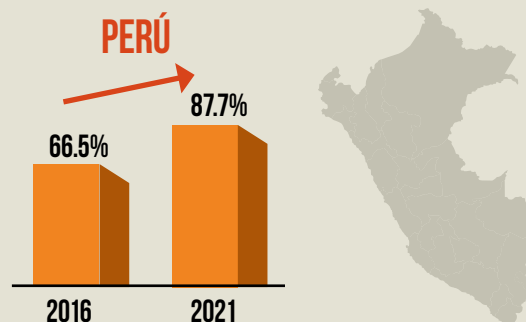
Datos arrojados por Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL) de 2021, confirman que, a raíz de la pandemia, conectarse a internet se volvió esencial para estudiar, trabajar, hacer trámites y relacionarse.

Un total de 8 779 988 de hogares peruanos tienen conexión a Internet fijo y móvil, y el 97.6 % de familias poseen por lo menos un servicio de telecomunicaciones, reveló la Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL) 2021, elaborada por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).

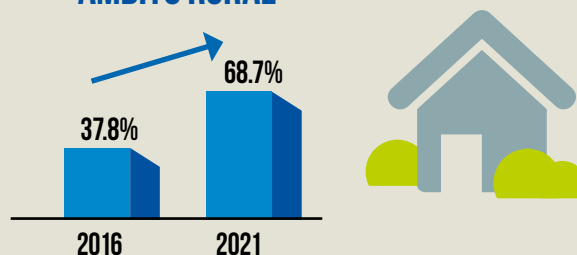
De acuerdo al sondeo, la penetración de internet en los hogares del país creció 21.2 puntos porcentuales al pasar de 66.5 % en 2016 a 87.7 % en el último año. De acuerdo con la ERESTEL 2021, el mayor incremento se dio en el ámbito rural, pues en los últimos cinco años el número de hogares con acceso a internet pasó de 37.8 % a 68.7 %.

El avance del acceso a internet creció tanto en las conexiones fijas como móviles. Al 2021, el 85.8 % de los hogares peruanos cuenta con internet móvil, mientras que el 39.4 % tiene conexión fija, porcentajes que superan las cifras registradas cinco años atrás, cuando el 64.2 % y el 28.7 % de hogares contaba con conexión móvil y fija, respectivamente.

HOGARES CON ACCESO A INTERNET SEGÚN
ÁMBITO GEOGRÁFICO, 2016-2021



ÁMBITO RURAL



Acceso a los servicios de telecomunicaciones

> El estudio reveló que el 97.6 % de los hogares peruanos tiene acceso a por lo menos un servicio de telecomunicación, siendo la telefonía móvil (96.8 %) e internet (87.7 %) los servicios de mayor crecimiento en el país. En contraparte, la demanda de televisión de paga y la telefonía fija continúa descendiendo, al pasar de 48% a 34.7% y 30.3% a 14.6%, respectivamente, entre 2016 y 2021.

Además, el 9.3% de los hogares peruanos cuenta con cuatro servicios de telecomunicaciones, 28.5 % con tres, 51.4 % con dos, y 8.4 % con uno, mientras que el 2.4 % de los hogares no cuenta con servicio de telecomunicación alguno.

HOGARES CON ACCESO A SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

2021

TELEFONÍA MÓVIL:
96.8%

INTERNET:
87.7%

TV PAGA:
34.7%

TELEFONÍA FIJA:
14.6%



Los equipos tecnológicos más empleados

> El crecimiento del acceso a internet fijo coincidió con el aumento del número de laptops en los hogares peruanos (49.4 %), cifra superior a la registrada en 2016, donde solo el 28.3 % de hogares contaba con dicho aparato.

A pesar de ser el dispositivo tecnológico de mayor crecimiento en los últimos cinco años, el smartphone no pudo arrebatar el primer lugar de las preferencias al televisor, que tiene presencia en el 90 % de los hogares peruanos. Sin embargo, retrocedió más de 3 puntos porcentuales frente a lo registrado en 2016, cuando el 93.8 % de los hogares decía tener un televisor en casa.

EQUIPAMIENTO TIC DEL HOGAR

2021

TELEVISOR: **90.0%**

SMARTPHONE: **88.4%**

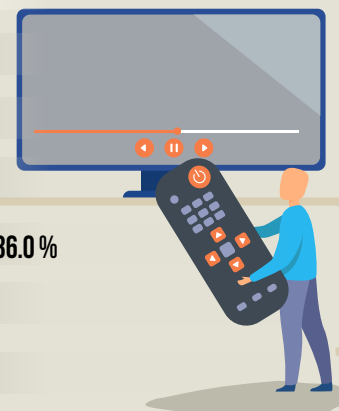
RADIO O EQUIPO DE SONIDO: **60.1%**

LAPTOP: **49.4%**

COMPUTADORA DE ESCRITORIO: **36.0%**

TABLET: **17.3%**

REPRODUCTOR DE DVD: **14.6%**

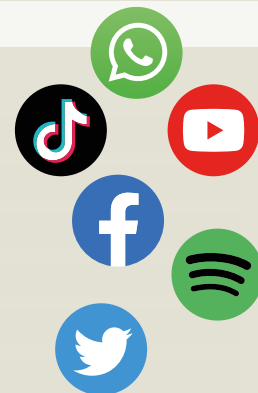


Uso del internet

> Y a la pregunta, ¿cómo usan el internet los peruanos?, la ERESTEL reveló que las formas de uso del internet que más crecieron en los últimos cinco años fueron las llamadas online (Skype, WhatsApp, Facebook, entre otras) las cuales crecieron 43.7 puntos porcentuales al pasar de 6.5 % de uso en 2016 a 50.2% en 2021; así como la demanda de clases online, que pasó de estar en niveles ínfimos (0%) en 2016 a 22.3 % en 2021.

FORMAS DE USO DE INTERNET SEGÚN TIPO DE CONEXIÓN

	2021
REDES SOCIALES:	91.3%
BUSCAR INFORMACIÓN Y CONSULTAR NOTICIAS:	52.5 %
LLAMADAS ONLINE:	50.2 %
VER VIDEOS O ESCUCHAR AUDIOS SIN DESCARGA:	36.9 %
CORREO ELECTRÓNICO:	29.6 %
CLASES ONLINE:	22.3 %
BANCA ELECTRÓNICA:	12.2 %



Puntos de acceso para el uso de internet

> ¿Desde dónde se conectan los peruanos? La ERESTEL reveló que el 78.3% de los peruanos utilizan la conexión de celular o tablet (pagado) para acceder a internet, mientras que el 45.9 % lo hace desde una conexión fija.

En tanto, la cabina pública, una de las formas de conectarse más populares a comienzos del milenio, continúa retrocediendo, y en 2021, solo el 0.8 % de peruanos aseguró utilizarla.

PUNTOS DE ACCESO PARA EL USO DE INTERNET

	2021
CONEXIÓN DE UN CELULAR O TABLET (PAGADO):	78.3 %
CONEXIÓN FIJA DENTRO DE VIVIENDA:	45.9 %
CONEXIÓN DE UN CELULAR O TABLET (WIFI GRATUITO):	5.1 %
TRABAJO:	3.6 %
CABINA PÚBLICA:	0.8 %



La ERESTEL 2021 se aplicó a un total de 15 493 hogares distribuidos en el ámbito urbano y rural del país, entre el 20 de octubre y el 13 de diciembre de 2021.

FACTOR PANDEMIA

La pandemia por la COVID-19 hizo que conectarse a internet se volviera esencial para estudiar, trabajar, hacer trámites y relacionarse, lo que de alguna manera explica el crecimiento de la conectividad en nuestro país. Eso se puede observar en los datos arrojados por la ERESTEL que nos permiten hacer un diagnóstico preciso de la evolución digital en el país y plantearnos retos y oportunidades en el camino hacia la digitalización.

USUARIOS CON PODER, EN LENGUAS ORIGINARIAS

El ente regulador sigue acercándose a las poblaciones más vulnerables y a través del concurso de videos "Usuarios Con Poder: contrata y gestiona tus servicios en tu idioma" premió el conocimiento de las comunidades quechuas y aimaras de la región Puno sobre los contratos cortos y la gestión de sus derechos como usuarios de los servicios de telecomunicaciones.



Un niño ayuda a su papá a leer el contrato de su servicio de telecomunicaciones en su idioma y con la inocencia a flor de piel, mira a la cámara y recomienda siempre colocar la clave en los teléfonos móviles. En apenas dos minutos, conocimos la importancia de los contratos cortos en lenguas originarias y de paso, aprendimos sobre la necesidad de reforzar la seguridad en nuestros equipos móviles. De ello trata el corto “Mi contrato telefónico en mi idioma”, ganador del II Concurso de Video “Usuarios Con Poder: contrata y gestiona tus servicios en tu idioma” en la categoría castellano, iniciativa que bajo el auspicio del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTTEL), busca empoderar a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones sobre la gestión de sus derechos.

El concurso premió el talento audiovisual de los representantes de las comunidades quechuas y aimaras asentadas en la región Puno, quienes demostraron su conocimiento sobre los contratos cortos y la gestión de sus derechos en la prestación de los servicios de telefonía fija, móvil, televisión de paga e internet.

En total, se presentaron 49 videos en quechua, aimara y castellano de 61 tambos del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social (PAÍS). A través de sus propuestas audiovisuales, los participantes reflexionaron sobre la importancia de las telecomunicaciones para el desarrollo económico y social de sus comunidades.

El poder de estar informados

El presidente ejecutivo del OSIPTTEL, Rafael Munte Schwarz se trasladó a la región altiplánica y como parte de sus actividades oficiales, encabezó la ceremonia de premiación del concurso de videos en la que se hizo un pago a la tierra.

Con esta iniciativa, el OSIPTTEL no solo premia el talento audiovisual de los participantes, también busca empoderar a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones

LOS GANADORES

> Categoría castellano:

“Tambo Aymaña”

> Categoría quechua:

“Tambo Huacullani”

> Categoría aimara:

“Tambo Altos Huayrapata”



Mira los videos ganadores aquí

MÁS CERCA

Una comitiva encabezada por el presidente ejecutivo del OSIPTTEL, Rafael Munte Schwarz, visitó el Tambo Suchis, para participar en una jornada de capacitación sobre los servicios públicos de telecomunicaciones y sostener reuniones con autoridades del distrito de Caracoto, en la provincia de San Román. En la jornada de capacitación se puso énfasis en los 10 derechos fundamentales de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, que se tradujeron al quechua. El decálogo de los “Usuarios con Poder” busca que más peruanos conozcan, aprendan y defiendan sus derechos como usuarios de los servicios de telefonía fija o móvil, televisión de paga o Internet.

nicaciones brindándoles información sobre sus derechos y obligaciones, de manera ágil, precisa y, lo más importante, en sus lenguas maternas.

Cabe señalar que a partir de esta experiencia exitosa, se está evaluando ampliar el alcance del concurso a otras regiones del país donde se hablen lenguas originarias. ■



TRABAJO CONJUNTO EN FAVOR DE LOS USUARIOS

OSIPTEL e Indecopi suscriben convenio para promover la libre competencia y la protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) y el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) suscribieron un convenio marco para promover la defensa de los derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones y la libre competencia.

Como parte de sus funciones, el OSIPTEL ha implementado medidas para impulsar la competencia en el sector telecomunicaciones, con un impacto positivo en la accesibilidad y asequibilidad de los servicios para los ciudadanos; sin embargo, ahora el foco está en lograr una mayor satisfacción de los usuarios.

Por su parte, el Indecopi tiene como objetivo colocar al ciudadano al centro, lo que los motiva a establecer alianzas estratégicas con entidades líderes de nuestra sociedad, como el OSIPTEL, creada para promover la competencia en el mercado de las telecomunicaciones, procurando la calidad de dichos servicios y empoderando al usuario de manera continua, eficiente y oportuna.



Esta alianza estratégica permitirá sumar esfuerzos, desarrollar acciones y estrategias conjuntas. Asimismo, intercambiar experiencias o información de manera oportuna, que permita el desarrollo y ejecución de investigación y fiscalización de cada institución, en el marco de sus competencias, capacitaciones, intercambio de herramientas tecnológicas, entre otras acciones que impacten positivamente en la ciudadanía. ■

INFORMACIÓN AL ALCANCE DE TU MANO

Conoce los “Checas”, plataformas desarrolladas por el OSIPTEL para brindar información a los usuarios para una mejor toma de decisiones.

Como parte del empoderamiento de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, el OSIPTEL ha optimizado -y en algunos casos, implementado- un conjunto de plataformas digitales que brindan información a los usuarios sobre planes, equipos, calidad del internet, entre otros, a fin de que elijan la opción que más les convenga. Los denominados “Checas” están disponibles en la sección Servicios en Línea de la página web: www.osiptel.gob.pe

A continuación, explicamos la importancia de cada plataforma y cómo acceder a sus funcionalidades:



Esta herramienta digital sistematiza y ordena la oferta de planes tarifarios vigentes, de forma más amigable. De esta manera, se pueden evaluar todos los planes que las empresas operadoras tienen en el mercado y comparar sus características para elegir la opción más conveniente.

Accede al servicio ingresando a:

<https://www.checatuplan.pe/>





Esta herramienta digital presenta, a través de gráficos e información dinámica, los resultados de los indicadores mensuales de velocidad de subida (carga) y bajada (descarga), tiempo de cobertura, latencia y pérdida de paquetes de datos. Con ello, se puede elegir la empresa operadora que cuente con el mejor desempeño según los indicadores que filtre en la zona geográfica de interés, y decidir si conviene mantener o cambiar de operadora, de manera más informada.

Accede al servicio ingresando a:

<https://checatuinternetmovil.osiptel.gob.pe/>



Mediante esta plataforma (antes Comparamóvil) se puede revisar los precios de más de cien modelos de las principales marcas de celular disponibles en el mercado, que integran la oferta online de las principales empresas operadoras móviles. La comparación de precios puede ayudar a generar ahorros monetarios pues permite a los usuarios escoger dónde comprar el equipo que más se adecúa a sus necesidades y presupuesto, y a menor precio.

Accede a Checa tu equipo móvil a través de:

<https://sociedadtelecom.pe/comparamovil/>



Esta plataforma permite consultar en línea si el código o serie electrónica (IMEI) que identifica a un teléfono celular, se encuentra registrado como robado, perdido o si ha sido desbloqueado al haberse recuperado.

Accede al servicio ingresando a:

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



Esta herramienta permite conocer cuántas líneas celulares tiene a su nombre un usuario. Para ello, se deberá revisar la información brindada por cada empresa operadora en sus respectivas páginas web.



ISO ANTISOBORNO

Ente regulador recibió certificación internacional por cumplir con estándares de la Norma ISO 37001 para prevenir, identificar y enfrentar casos de soborno.

Este año, el OSIPTEL dio un paso importante para garantizar los controles anticorrupción. Luego de un riguroso proceso de acreditación, la institución obtuvo la certificación de la Norma ISO 37001 por su Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS), otorgada por la Asociación Española de Normalización (AENOR).

El presidente ejecutivo del OSIPTEL, Rafael Muentze Schwarz, recibió la certificación de manos de Diego Herranz, director regional de la AENOR. Ambos estuvieron acompañados del gerente general del OSIPTEL,

Sergio Cifuentes Castañeda, en su calidad de responsable del SGAS y de los oficiales de cumplimiento encargados de la implementación de este sistema.

La integridad es uno de los valores que promueve el OSIPTEL como parte de su cultura organizacional y la iniciativa de implementar el SGAS se enmarca en el cumplimiento de la Política Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción, que establece los lineamientos y estándares que deben cumplir las instituciones del Estado para promover la integridad, prevenir y sancionar la corrupción. ■

NOS VERÁN VOLVER

Del 22 de julio al 7 de agosto, la Feria Internacional del Libro de Lima volvió a la presencialidad después de dos años y el OSIPTEL estuvo presente empoderando a los usuarios con sus herramientas digitales, para la toma de decisiones mejor informadas.

Durante 17 días, el ente regulador formó parte de la #ExperienciaFIL, recibiendo en el stand 71, del recinto ferial del parque Próceres de la Independencia de Jesús María, a todos los visitantes que deseaban conocer más sobre las plataformas digitales como Checa tu plan, Checa tu equipo móvil, Checa tu internet móvil, Checa tus líneas, entre otras, que promueven el empoderamiento del usuario, a través de información oportuna y confiable. Además, presentó una oferta variada de publicaciones, desde investigaciones y estudios de desempeño, hasta publicaciones sobre la historia de las telecomunicaciones en el Perú. ■



¡ATENCIÓN!

Es tu deber

como usuario de los servicios de telecomunicaciones

Leer y conocer todo lo que detalla tu contrato

Solo conociendo tus derechos, podrás defenderlos



www.osiptel.gob.pe

 /OsiptelOficial

 @OSIPTEL

 /OsiptelOficial

 Osiptel Oficial

usuarios@osiptel.gob.pe