



MÁS CONECTADOS, MÁS CERCA



FOTO: OSIPTEL

LA ERESTEL 2022 REVELÓ QUE MÁS DE NUEVE MILLONES DE HOGARES TIENEN ACCESO A INTERNET Y EL 98.7 % DE FAMILIAS POSEEN, POR LO MENOS, UN SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES.

Págs. 4-7

ÍNDICE

- 4-7** ERESTEL 2022
-
- 8-9** BUENAS PRÁCTICAS
-
- 10-11** NUEVO RANKING DE CALIDAD MÓVIL DISTRITAL
-
- 12-13** OSIPTEL Y MIGRACIONES JUNTOS PARA FORTALECER LA SEGURIDAD CIUDADANA
-
- 14** LÍNEA DIRECTA POR TIKTOK
-
- 15** CONEXIÓN PERÚ



Rafael Munte Schwarz
Presidente ejecutivo

Carmen Cárdenas Díaz
Edición General
Directora de Comunicaciones
y Relaciones Institucionales

Omar Herrera Villanueva
Coordinación

Hecho el Depósito Legal en la
Biblioteca Nacional del Perú
N.º2021-09505

OSIPTEL Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

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

DESTACO Diseño y Comunicación
Diseño – Diagramación

CRECEMOS SIN PERDER DE VISTA LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

De acuerdo a la ERESTEL, los servicios de telecomunicaciones llegan a más hogares, lo que reafirma la necesidad de continuar proponiendo acciones que garanticen su 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.

La última Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones: ERESTEL 2022 ha confirmado el avance de las telecomunicaciones en el país. Si la pandemia de la covid 19 representó un parteaguas en la vida de millones de personas y cambió nuestra forma de estudiar, trabajar y hasta relacionarnos, reafirmando la importancia de servicios como el internet o la telefonía móvil; los tiempos actuales nos obligan a enfocarnos en que estos servicios lleguen de manera rápida, oportuna y con altos estándares de calidad.

La ERESTEL, única encuesta enfocada a profundidad en las telecomunicaciones, nos brinda un

panorama amplio y detallado de cómo estas avanzaron en el país en los últimos doce meses. Es, en buena cuenta, la radiografía más confiable de un sector que continúa creciendo.

Por ejemplo, actualmente, cerca del 99 % de hogares cuenta con, por lo menos, un servicio de telecomunicaciones y más del 90 % de familias tiene acceso a internet fijo o móvil. Otro dato resaltante es que tres de cada cuatro familias rurales tiene acceso a internet.

Esta información es relevante pues el acceso a internet estimula el desarrollo económico en las áreas rurales. Conectadas, las empresas locales pueden llegar a mercados más amplios, vender en línea y expandirse más allá de sus fronteras geográficas. También pueden atraer emprendedores y trabajadores a las áreas rurales, lo que expandiría la actividad.

En las siguientes páginas, repasaremos el avance de las telecomunicaciones en el país, pero no queremos enfocarnos solo en ello. No podemos ni debemos quedarnos en la estadística o el número puro y duro, sino mantenernos vigilantes y continuar proponiendo acciones que garanticen la calidad de estos servicios.

Ejemplo de ellos son las constantes supervisiones y estudios que realizamos periódicamente para evaluar la mejora continua de la calidad en los

servicios. Precisamente, este mes hemos socializado los resultados del Ranking de Calidad Móvil Distrital de Lima Metropolitana, Callao, Trujillo y Arequipa, correspondiente al primer semestre de 2023. Esta información oportuna y clara sobre el estado de la calidad de los servicios móviles en sus distritos ayuda a que los usuarios tomen mejores decisiones, además de incentivar la competencia entre las empresas operadoras.

Como ente regulador de las telecomunicaciones en el país y en el marco de nuestras funciones, reafirmamos nuestro compromiso por implementar medidas y acciones que apunten a incrementar los niveles de calidad de la prestación de los servicios. Ese es nuestro norte y hacia ello continuamos avanzando.

Finalmente, no quiero dejar de mencionar que dos iniciativas del OSIPTEL fueron reconocidas como Buenas Prácticas en Gestión Pública 2023, por la entidad Ciudadanos al Día. Se trata de la herramienta digital Checa tus líneas y el tablero de control de la afectación de redes móviles, una prueba más de nuestro compromiso por mantenernos a la vanguardia. ■

RAFAEL MUENTE SCHWARZ
Presidente ejecutivo del OSIPTEL





ERESTEL 2022: RADIOGRAFÍA DE LAS TELECOMUNICACIONES EN EL PERÚ

La penetración del internet en los hogares peruanos ha crecido en más 17 puntos porcentuales en los últimos cuatro años. Este avance es notable en el ámbito rural, donde al 2022, 3 de cada 4 familias cuenta con acceso a una conexión móvil.

A estas alturas es imposible negar la importancia que tienen las telecomunicaciones para nuestro desarrollo personal y social. Nos proporcionan conectividad instantánea, acceso a la información, y hasta nos permiten trabajar y estudiar a distancia. Precisamente, los resultados de la Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL) 2022, elaborada por el OSIPTEL, reflejan su relevancia en toda su dimensión: actualmente, más del 90 % de hogares

peruanos cuentan con una conexión a internet fijo o móvil, y el 98.7 % de las familias posee al menos un servicio de telecomunicaciones.

El estudio demostró que, en apenas cuatro años, la penetración de internet en los hogares del país creció 17.4 puntos porcentuales, pasando del 73.0 % en 2018 a 90.4 % en 2022. El mayor incremento se registró en el ámbito rural, donde en el último lustro, el porcentaje de hogares con acceso a internet aumentó de 36.5 % a 76.6 %.

Además, el acceso a internet experimentó un notable crecimiento tanto en las conexiones fijas como en las móviles. En 2022, el 89.5 % de los hogares peruanos encuestados afirmó tener acceso a internet móvil, mientras que el 41.7 % disponía de una conexión fija. Estos porcentajes superan las cifras registradas cuatro años atrás, cuando el 71.0 % y el 24.4 % de hogares contaba con conexión móvil y fija, respectivamente.

[Ver encuesta](#)
↓

ERESTEL 2022:

ERESTEL es la única encuesta pública y de libre disponibilidad que se dedica exclusivamente al estudio del acceso y uso de los servicios públicos de telecomunicaciones en el país. Esto permite obtener una visión precisa y detallada del sector, contribuyendo a garantizar la calidad de los servicios y a empoderar al usuario.

ACCESO A LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES EN EL HOGAR

Telefonía móvil

98.0%

Internet

90.4%

Televisión de paga

36.0%

Telefonía fija

11.0%



98.7%

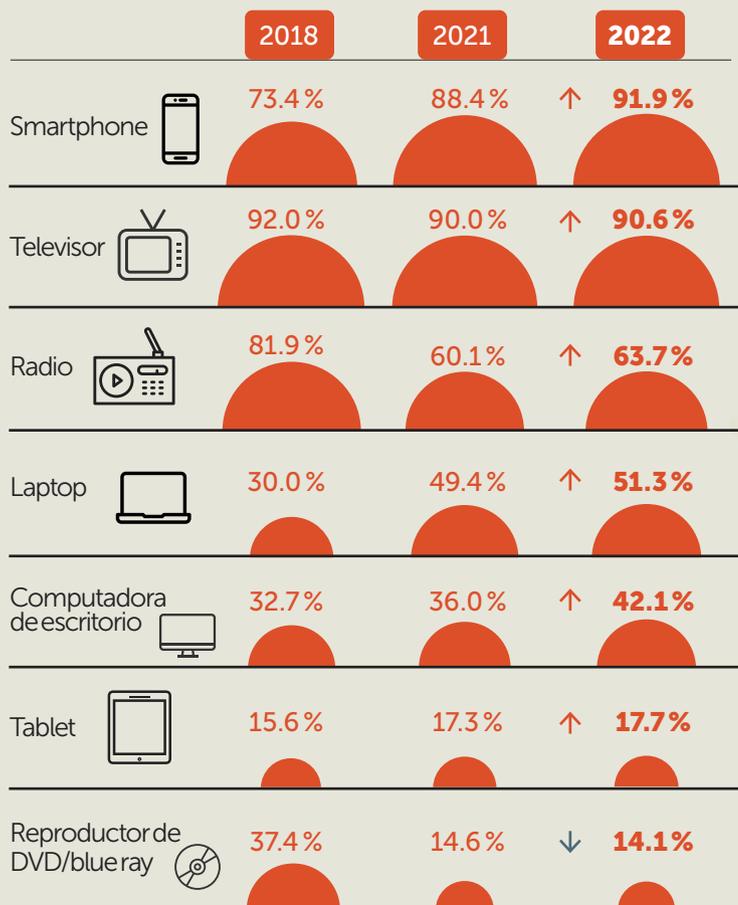
de hogares peruanos tienen, por lo menos, un servicio de telecomunicaciones.



73.7%

de peruanos posee un *smartphone*.

EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO DE LOS HOGARES



HOGARES CON ACCESO A INTERNET



TOTAL PERÚ



MÁS CONECTADOS



41.7 %
tiene acceso a internet fijo



89.5 %
tiene acceso a internet móvil



95.0%
de peruanos de 30 a 35 años tiene acceso a internet.



94.3 %
de peruanos emplea el internet para enviar mensajería instantánea e interactuar por redes sociales



80.0 %
de los peruanos se conecta desde un celular o tablet.

BUENAS PRÁCTICAS

FOTO: OSIPTEL



La organización Ciudadanos al Día certificó como Buenas Prácticas en Gestión Pública 2023 a Checa tus líneas y al Tablero de control de afectación de redes móviles del OSIPTEL.

La herramienta informática Checa tus líneas y el Tablero de control de la afectación de redes móviles del OSIPTEL fueron certificadas como Buenas Prácticas en Gestión Pública 2023, por la organización Ciudadanos al Día, en las categorías Fiscalización y Cumplimiento de la Ley, y Sistemas de Gestión Interna, respectivamente.

Ambas iniciativas recibieron esta certificación tras una rigurosa evaluación del equipo técnico del Premio a las Buenas Prácticas en Gestión Pública, que evalúa y selecciona las distintas propuestas presentadas por entidades públicas y privadas.

Aliado para la seguridad

Checa tus líneas (<https://checatuslineas.osipte.gob.pe/>) es una plataforma digital implementada por el OSIPTEL para ayudar a los ciudadanos en la identificación de líneas móviles que no hayan contratado y que no reconozcan como suyas, además, brinda información acerca de las acciones que deben adoptar: formular un reclamo de ser una línea postpago o cuestionar la línea prepago, y, si lo requiere, reportar su caso a reporta@osiptel.gob.pe para que el OSIPTEL lo gestione frente a las empresas operadoras.

Esta herramienta web de acceso gratuito ha permitido que los usuarios puedan detectar oportunamente si son víctimas de suplantación, generar la

Sobre el concurso

El Premio a las Buenas Prácticas en Gestión Pública es una iniciativa organizada por CAD Ciudadanos al Día, con el apoyo de la Universidad del Pacífico y su Escuela de Gestión Pública, que desde el año 2005 premia a la excelencia en el Estado peruano.

denuncia por contrataciones no solicitadas y así reducir la probabilidad de afectación.

Supervisión preventiva de la calidad de los servicios

Para fortalecer la capacidad de supervisión preventiva de la calidad de los servicios de telecomunicaciones por parte del OSIPTEL, se implementó y puso en funcionamiento una herramienta de gestión de la información llamada Tablero de control de afectación de redes móviles, que permite identificar las áreas críticas afectadas por interrupciones en el servicio móvil.

Por ejemplo, esta herramienta fue muy útil en marzo de este año, cuando nuestro país afrontó una situación de emergencia por las intensas precipitaciones pluviales originadas por el fenómeno natural denominado ciclón Yaku. El tablero reportó información de los principales indicadores de interrupción del servicio de la red móvil para la atención de la emergencia, tales como cantidad y porcentaje de estaciones bases-antenas sin servicio por regiones, cantidad y porcentaje de localidades afectadas, cantidad de personas afectadas, entre otros. ■

NUEVO RANKING DE CALIDAD MÓVIL DISTRITAL

En Lima Metropolitana y el Callao, los distritos de La Punta, San Miguel y San Borja registraron la mejor calidad del servicio móvil durante el primer semestre del 2023.



FOTO: OSIPTEL

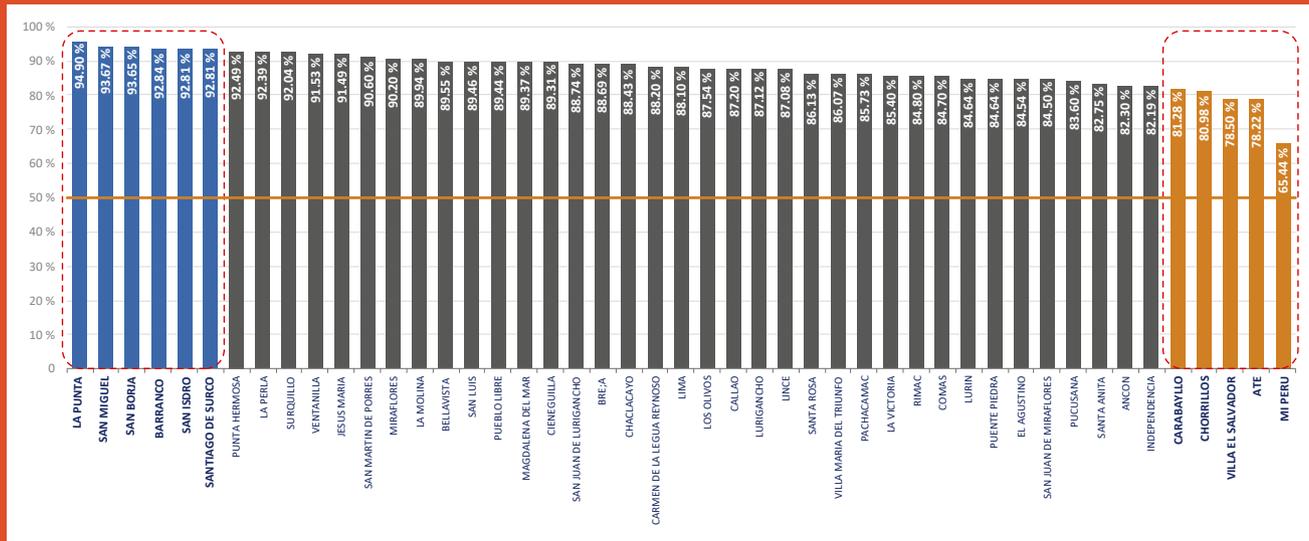
El OSIPTEL presentó los resultados del Ranking de Calidad Móvil Distrital 2023 con el objetivo de que los usuarios puedan conocer el estado de la calidad del servicio móvil contratado, para una mejor toma de decisiones y opten por la alternativa que mejor le convenga. De esta manera, se incentiva la competencia y la mejora continua de la calidad en el mercado de telecomunicaciones.

El estudio, desarrollado por la Dirección de Fiscalización e Instrucción del OSIPTEL, evaluó el servicio entregado por las cuatro principales empresas operadoras móviles en los 50 distritos de Lima Metropolitana y el Callao durante el primer semestre del presente año. Tras el procesamiento de la información se constató que trece distritos obtuvieron resultados por encima del 90 %, calificación considerada como destacada.

En el indicador general, La Punta (94.90 %) volvió a liderar el ranking distrital, seguido de San Miguel (93.67 %), San Borja (93.65 %), Barranco (92.84 %), San Isidro (92.81 %) y Santiago de Surco (92.81 %), que ocuparon la quinta ubicación con el mismo porcentaje.

Al otro lado de la tabla, se ubicaron Carabayllo (81.28 %), Chorrillos (80.98 %), Villa el Salvador (78.50 %), Ate (78.22 %) y Mi Perú (65.44 %), con menores indicadores de calidad móvil.

RANKING DE CALIDAD MÓVIL DISTRITAL LIMA METROPOLITANA Y CALLAO (PRIMER SEMESTRE 2023)



ELABORACIÓN: DFI-OSIPTTEL

Ranking de calidad móvil por empresas

El análisis del OSIPTTEL también reveló que, considerando un promedio ponderado por tráfico 3G y 4G de los distritos medidos, Claro registró el índice de calidad móvil más alto de las cuatro principales empresas operadoras con 91.11 %, por encima de Entel (87.09 %), Movistar (84.40 %) y Bitel (81.20 %).

El promedio general de las operadoras, considerando su participación de mercado en líneas móviles al primer trimestre del 2023, llegó a 86.81 %, lo que representó un incremento de 1.61 puntos porcentuales respecto a lo reportado el año pasado y de 5.22 puntos porcentuales respecto al 2021. ■

¿QUÉ EMPRESA OPERADORA BRINDA LA MEJOR CALIDAD DE SERVICIO MÓVIL EN LIMA METROPOLITANA Y CALLAO?



ELABORACIÓN: DFI-OSIPTTEL

OSIPTEL Y MIGRACIONES JUNTOS PARA FORTALECER LA SEGURIDAD CIUDADANA

FOTO: OSIPTEL



Convenio entre el OSIPTEL y Migraciones permitirá el cotejo masivo de datos para validar información de titulares de líneas móviles y evitar casos de suplantación de identidad en la contratación de los servicios móviles.

En el marco del fortalecimiento de la seguridad ciudadana, la Superintendencia Nacional de Migraciones y el OSIPTEL, a través de un convenio interinstitucional, adoptarán medidas de intercambio y validación de información con la finalidad prevenir y combatir el hurto, robo y comercio ilegal de equipos terminales móviles, garantizando, a su vez, la contratación adecuada de los servicios públicos móviles de telecomunicaciones.

Con la suscripción del convenio, Migraciones brindará al OSIPTEL el servicio de cotejo masivo de la identidad de hasta 1 594 327 datos de abonados extranjeros del servicio público móvil, de acuerdo a la información reportada por las empresas operadoras al regulador.

Este cotejo de datos consiste en la comparación masiva de los registros proporcionados por el OSIPTEL con la información almacenada en el Registro Central de Extranjería que administra Migraciones, a fin de verificar que los datos de los usuarios sean fehacientes.

De encontrarse inconsistencias, se dispondrán las acciones necesarias para la corrección de los datos o la baja del servicio móvil por no lograr la subsanación de los mismos, teniendo en cuenta que representan un riesgo para la seguridad de los usuarios ante la posibilidad de casos de suplantaciones de identidad y el uso de estas líneas en diversos delitos.

La solicitud del cotejo masivo de datos efectuada por el OSIPTEL y los resultados que emita Migraciones



contemplarán lo dispuesto en Ley N.º 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su reglamento, y aplicando mecanismos de seguridad correspondientes.

Asimismo, Migraciones brindará acceso al personal acreditado por el OSIPTEL, al servicio de consulta en línea para instituciones a nivel básico. En tanto, el regulador desarrollará actividades de capacitación en temas relativos al ámbito de su competencia, y aquellos que sean de interés común con Migraciones, relacionados con los alcances del convenio.

El convenio fue firmado por el superintendente nacional de Migraciones, Armando García Chunga y el presidente ejecutivo del OSIPTEL, Rafael Mueñte Schwarz; y tendrá vigencia de un año. ■

LÍNEA DIRECTA POR TIKTOK



Con un lenguaje, amigable y ágil, el ente regulador informa por esta vía sobre los derechos y obligaciones de los usuarios en los servicios públicos de telecomunicaciones.

■ Línea Directa con OSIPTEL ahora está en Tik Tok! Sí, ahora el espacio que busca empoderar a más personas sobre sus derechos como usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones se transmite todos los viernes, a las 5 p. m., por esta red social y en tiempo real.

Con un lenguaje, amigable y ágil, orientadores especializados de la Dirección de Atención y Protección del Usuario del OSIPTEL informan, por esta vía, sobre los derechos y obligaciones de los usuarios en los servicios de telecomunicaciones. También atiende las consultas de los cibernautas y orienta acerca de temas, como portabilidad numérica, migración, falla de servicios, incremento de tarifas, contratos cortos, contraseña única, y procedimiento de reclamos.

En Línea Directa con OSIPTEL en TikTok, se da a conocer, además, sobre el uso de diversas herramientas digitales implementadas por el ente regulador, entre ellas Checa tu plan, Checa tu equipo móvil, Checa tu internet móvil y Checa tus líneas, que promueven el empoderamiento del usuario, con información oportuna y confiable.

Para conectarse al programa, los usuarios deben ubicar la cuenta del regulador en TikTok, que se encuentra como @OSIPTEL (<https://www.tiktok.com/@osiptel>). ■



CONEXIÓN PERÚ

FOTO: OSIPTEL



> Ica: charla informativa para personal del Reniec

Para entrelazar trabajos en conjunto con las demás entidades del Estado, el OSIPTEL brindó una charla informativa al personal del Registro Nacional de Identificación y Registro Civil (Reniec) en Ica, sobre las medidas adoptadas por el regulador para evitar la suplantación en la contratación de líneas móviles. Durante la actividad, se informó acerca de la obligatoriedad del uso de la contraseña única para trámites como contratación de una línea adicional, reposición de chip y cambio de titularidad. Además, se explicó la importancia de Checa tus líneas para conocer cuántas líneas móviles tiene un abonado registradas a su nombre.

FOTO: OSIPTEL



> Madre de Dios: capacitan a personas con discapacidad

A través de la oficina regional de Madre de Dios, el OSIPTEL ofreció una capacitación a 30 personas con discapacidad del Centro de Educación Técnico Productiva (CETPRO) Dionisia Herrera Alvarado, sobre sus derechos como usuarios de los servicios de telecomunicaciones, así como de los planes tarifarios especiales en el servicio de telefonía móvil a los cuales pueden acceder con su carné del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (Conadis). En ese sentido, se explicó que la oferta comercial para el servicio de telefonía móvil consta de seis planes tarifarios ofrecidos por las empresas Movistar, Claro, Entel y Bitel cuyos precios van de S/15 a S/39.

FOTO: OSIPTEL



> Pasco: estudiantes conocen los riesgos de comprar chips en la calle

El OSIPTEL brindó charlas de orientación a los estudiantes de diversas especialidades del Instituto Superior Tecnológico de Pasco del distrito de Yanacancha, en la provincia de Pasco, sobre los riesgos de comprar chips de telefonía móvil en la vía pública. En la charla participaron estudiantes de Tecnologías de la Información, Administración y Turismo. El jefe de la oficina regional del OSIPTEL en Pasco, Percy Castro, explicó, con casos prácticos, los riesgos que conlleva comprar chips prepago o pospago en la calle, pues en el proceso se exponen los datos personales al compartir la huella dactilar con un desconocido.

REC ●
Línea
Directa
con

osiptel
EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

**A tu alcance
con un clic**

TikTok
LIVE



**Todos los viernes
a las 5 p. m.**

 **osiptel**
EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

www.osiptel.gob.pe

 /OsiptelOficial

 @OSIPTEL

 /OsiptelOficial

 Osiptel Oficial

usuarios@osiptel.gob.pe