



HITOS Y RETOS POR MEJORES SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES EN EL PERÚ

Rafael Munte Schwarz
Presidente Ejecutivo del OSIPTEL

10 febrero 2022

28
años | osiptel

• Índice

- I. EL OSIPTEL Y SU ROL EN EL MERCADO
- II. ¿QUÉ OPINAN LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES?
- III. HITOS CON ENFOQUE EN LOS USUARIOS
- IV. PROBLEMÁTICA QUE AFECTA LA INSTITUCIONALIDAD
- V. RETOS DE LA REGULACIÓN DEL SECTOR TELECOMUNICACIONES



I. EL OSIPTEL Y SU ROL EN EL MERCADO



EVOLUCIÓN DE LA MISIÓN INSTITUCIONAL DEL OSIPTEL



2017-2022

El enfoque principal del Osipitel es empoderar al usuario y velar por sus intereses

DARLE MÁS PODER A LOS USUARIOS



1970-1994

Monopolio estatal

- Compañía Peruana de Teléfonos (CPT) y Empresa Nacional de Telecomunicaciones (ENTEL) dominan el mercado nacional.



Ley de Telecomunicaciones
Se prohíbe la participación de la inversión privada en el rubro.

1970

1994-1998

- El Osipitel se concentró en supervisar el desempeño de Telefónica del Perú.

Apertura del mercado

Fin del período de concurrencia limitada de Telefónica del Perú.

1998

Nueva ley de Telecomunicaciones
El Estado deja su rol empresarial y permite la participación del sector privado.

1994

1991

Creación del Osipitel

Se constituye el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osipitel). Es el primer ente regulador del país.

Fin del monopolio estatal

Ingresa Telefónica de España e inicia un contrato de concurrencia limitada que le permite ser la única operadora en el país por cinco años.

1999

2004

2005

Empieza el crecimiento masivo de la red celular

GSM

Se decide que el tipo de red estándar global para las comunicaciones móviles será el GSM.



1999-2017

- El Osipitel se dedicó a regular e incentivar la creciente competencia en el mercado nacional.

AT&T
Primera concesión de telefonía fija local a una nueva empresa operadora.

Bitel y Entel

Ingresan ambas operadoras con la posibilidad de usar tecnología 4G.
Aumenta la conectividad a internet móvil.



2014

2019

2020

Empate histórico

A Claro y Movistar solo los separa un 0,2% en su participación del mercado.



Comparamóvil

Se lanza la herramienta digital Comparamovil (hoy Checa tu Equipo Móvil) que compara costos de equipos celulares.

Checa tu Plan

Lanzamiento de Comparatel (hoy Checa tu plan), portal para comparar los planes y tarifas de las operadoras.

Contratos cortos y más sencillos

Se implementó un nuevo modelo de contrato corto para que los usuarios comprendan con más claridad los servicios que adquieren.

EVOLUCIÓN DE LA MISIÓN INSTITUCIONAL DEL OSIPTEL



**BUEN
MARCO
REGULATORIO**

COMPETENCIA

- **Mayor** calidad
- **Menores** precios
- **Mayor** penetración e innovación tecnológica

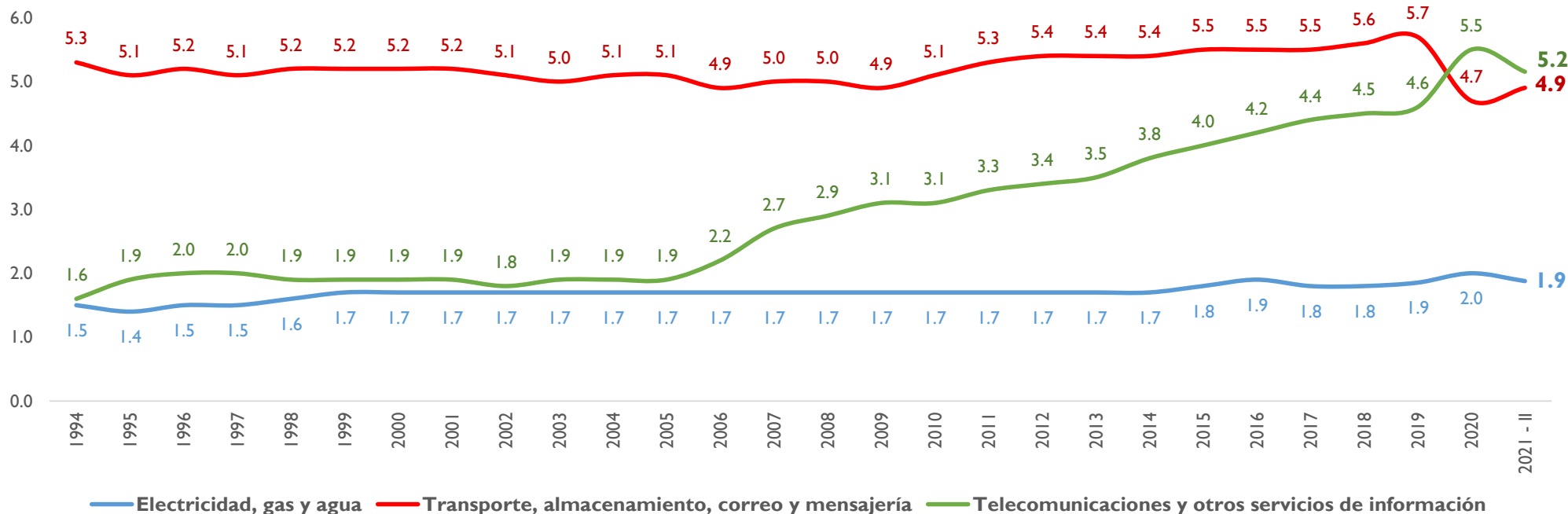
**BENEFICIO
DIRECTO A
LOS USUARIOS**



EVOLUCIÓN POSITIVA DE LA CONTRIBUCIÓN DEL PBI DE TELECOMUNICACIONES Y OTROS SERVICIOS EN ELACIONAL



EVOLUCIÓN DEL PBI SECTORIAL (% DE PARTICIPACIÓN DE PBI, BASE 2007)



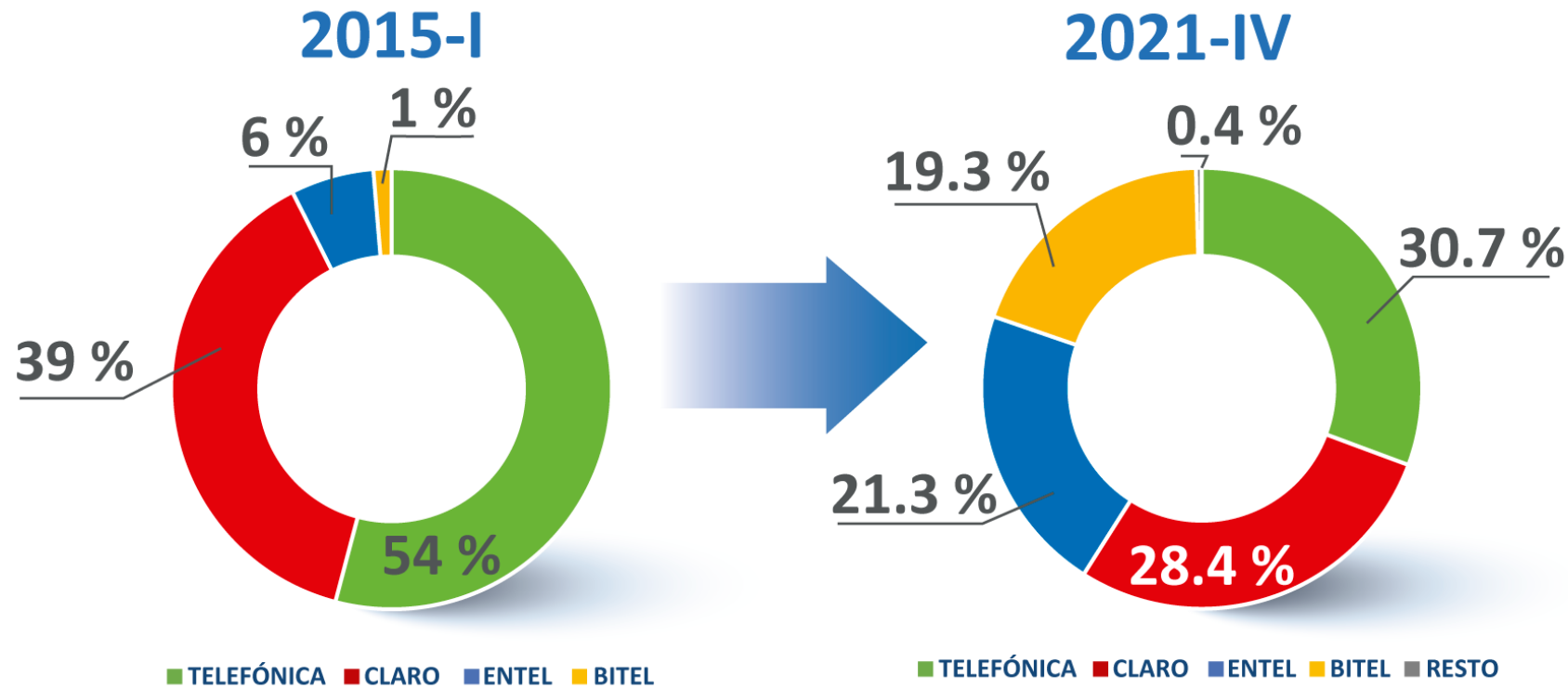
- Desde el año 2006, el PBI del sector telecomunicaciones y otros servicios de información presenta un crecimiento sostenido. La participación en el PBI Nacional pasó de 2.2% a 5.5% entre los años del 2006 y 2020, duplicando su valor; mientras que los otros sectores regulados como electricidad se mantuvieron constante y otros disminuyeron como el del sector de transporte.
- Al cierre del 2021-II, la participación del sector telecomunicaciones continúa situándose por encima del 5%.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática.
Elaboración: DPRC.

MAYOR COMPETENCIA EN EL MERCADO DE LÍNEAS MÓVILES



Hoy tenemos **MAYOR COMPETENCIA** gracias a las medidas regulatorias del OSIPTEL

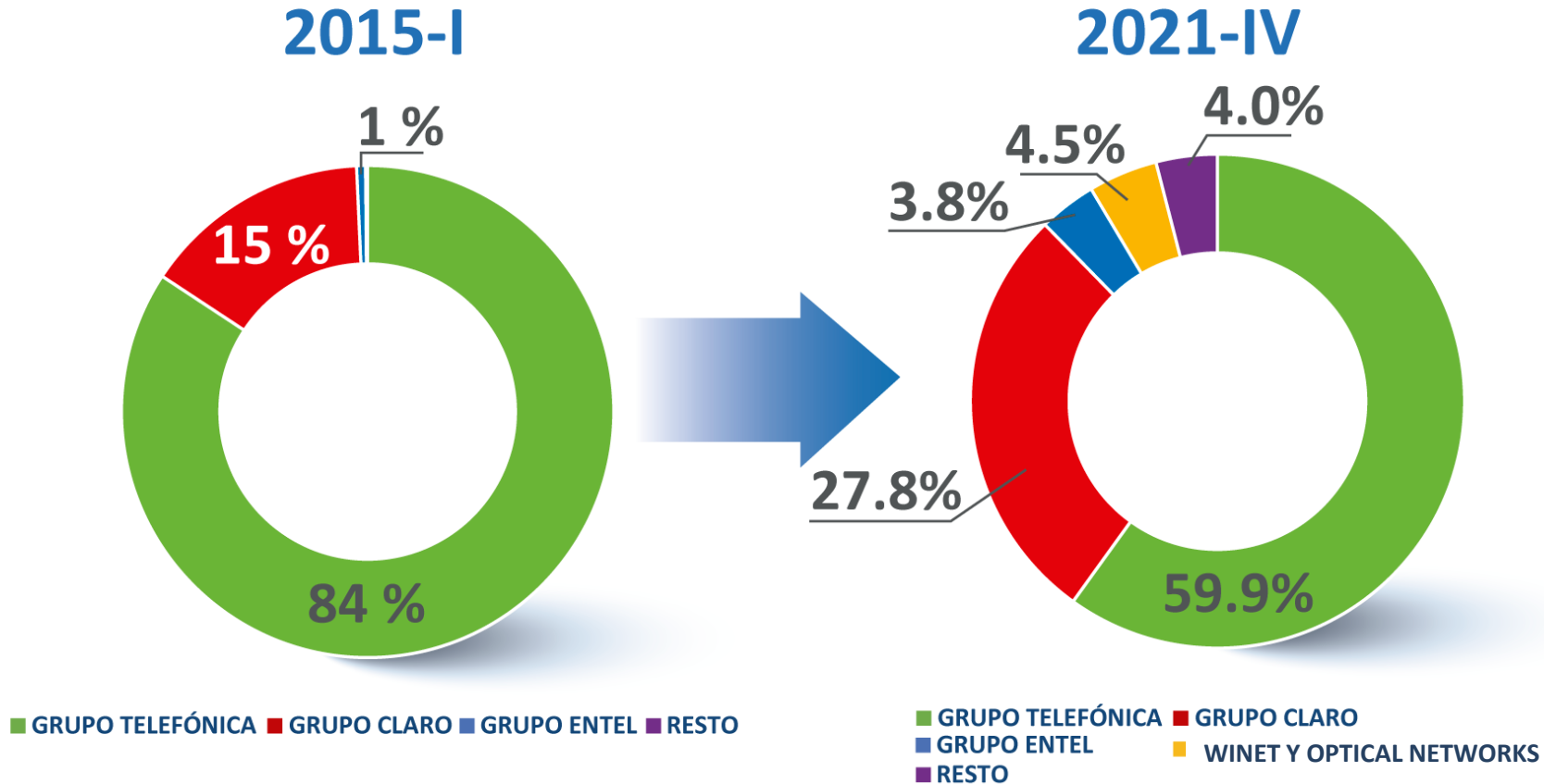


En un empate técnico en el 2020, Movistar y Claro se distanciaron por tan solo 0.2% generando una contienda más equilibrada entre los participantes del sector

MAYOR COMPETENCIA EN EL MERCADO DE INTERNET FIJO



Hoy tenemos **MAYOR COMPETENCIA** gracias a las medidas regulatorias del OSIPTEL

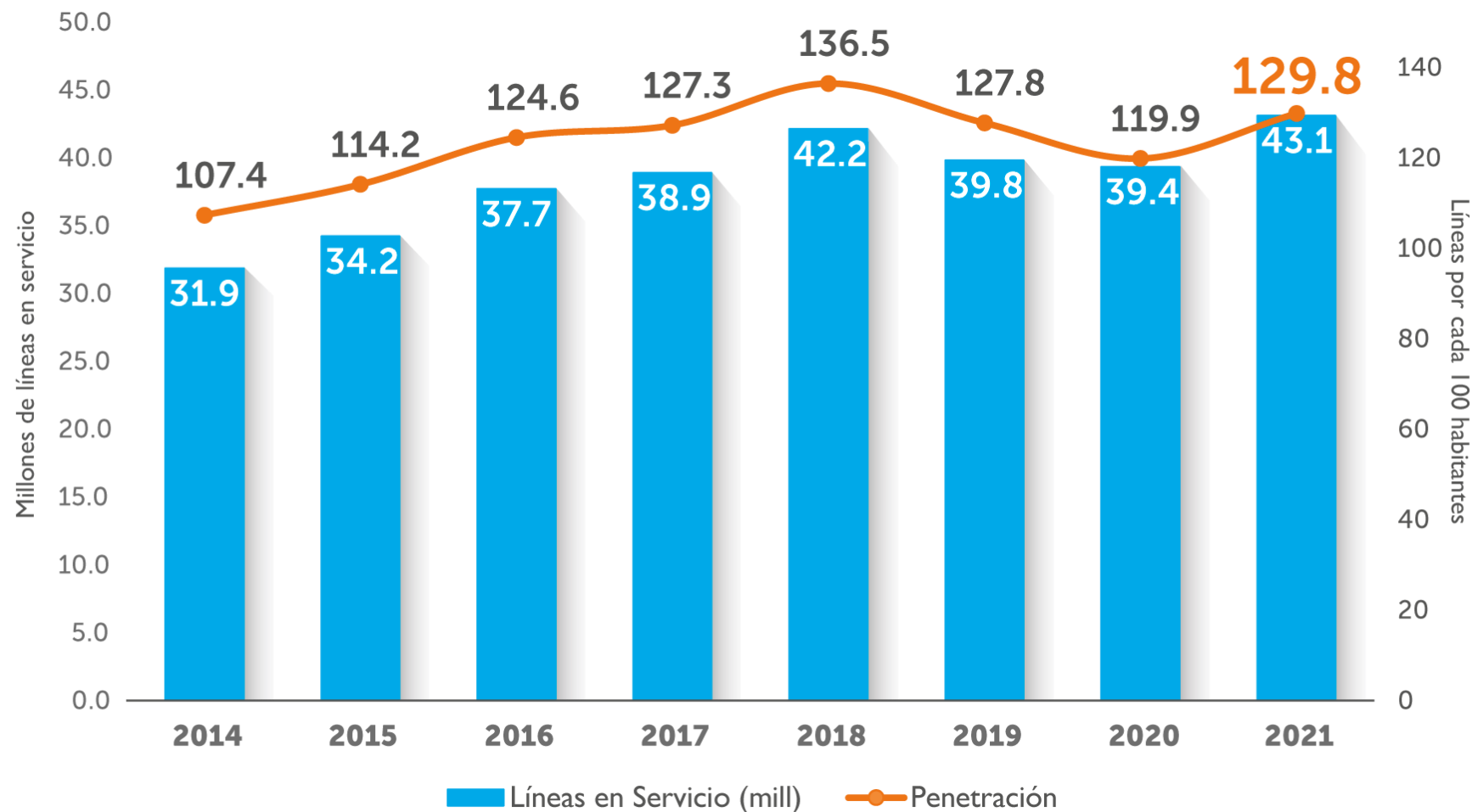


Telefónica, el operador más importante en Internet fijo desciende por debajo del 60 % en participación de mercado.

TELEFONÍA MÓVIL



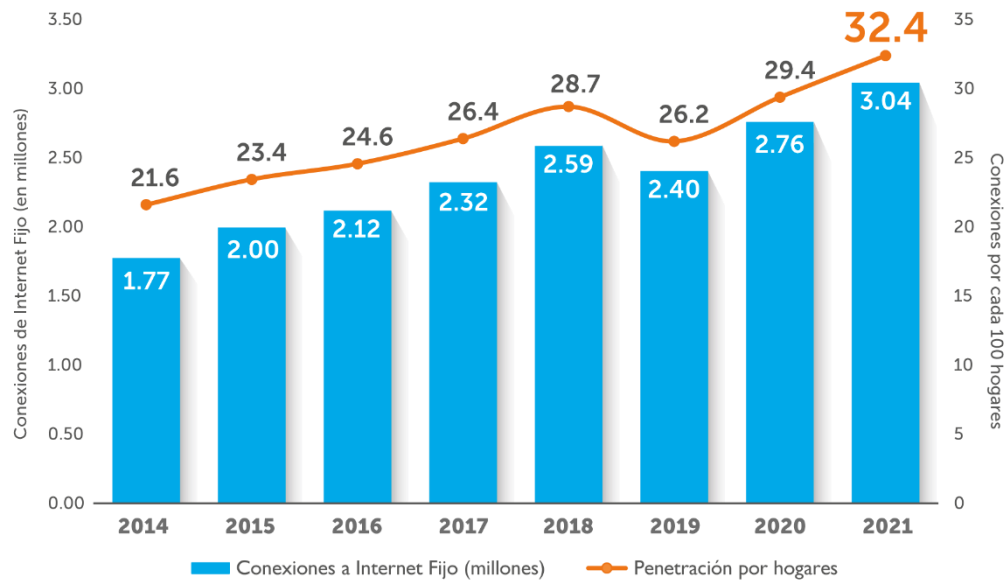
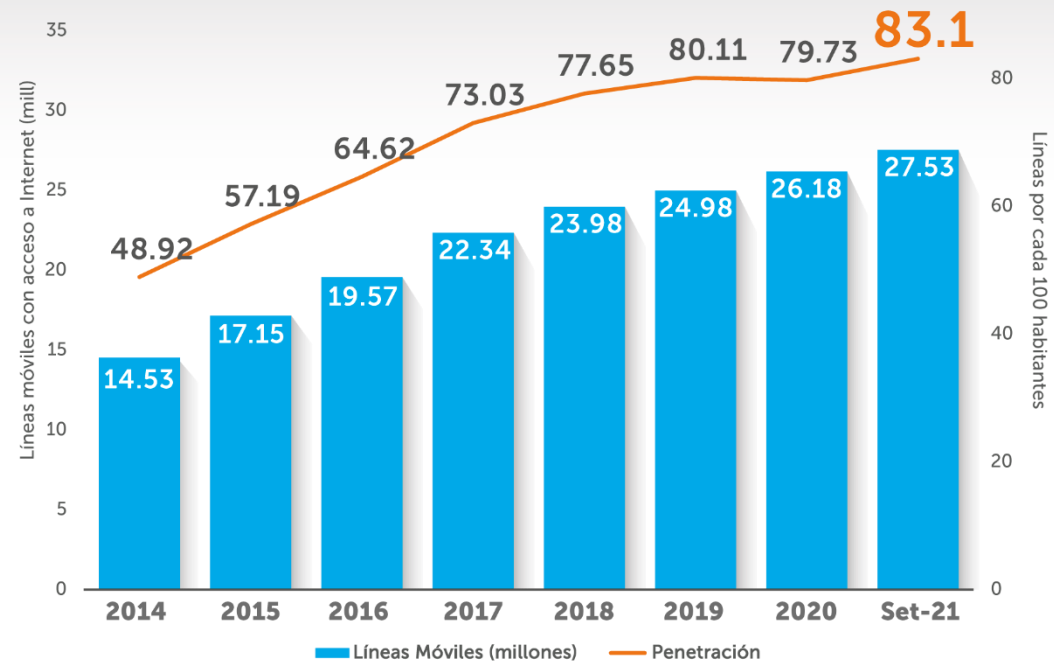
43
millones de
LÍNEAS MÓVILES



INTERNET MÓVIL / FIJO

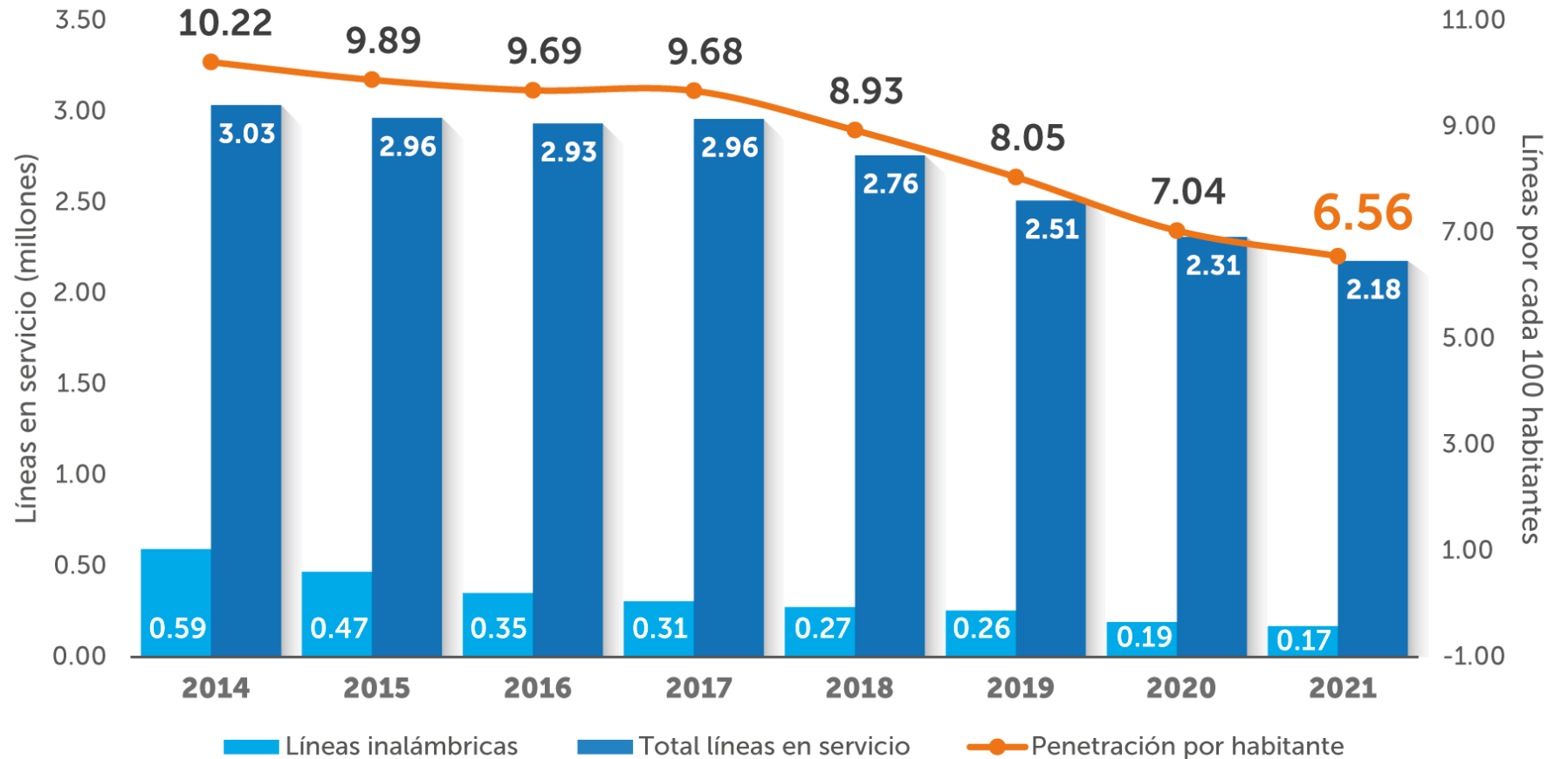


Más de **27** millones de LÍNEAS MÓVILES que ACCEDIERON A INTERNET desde teléfonos



Más de **3** millones de CONEXIONES de INTERNET FIJO

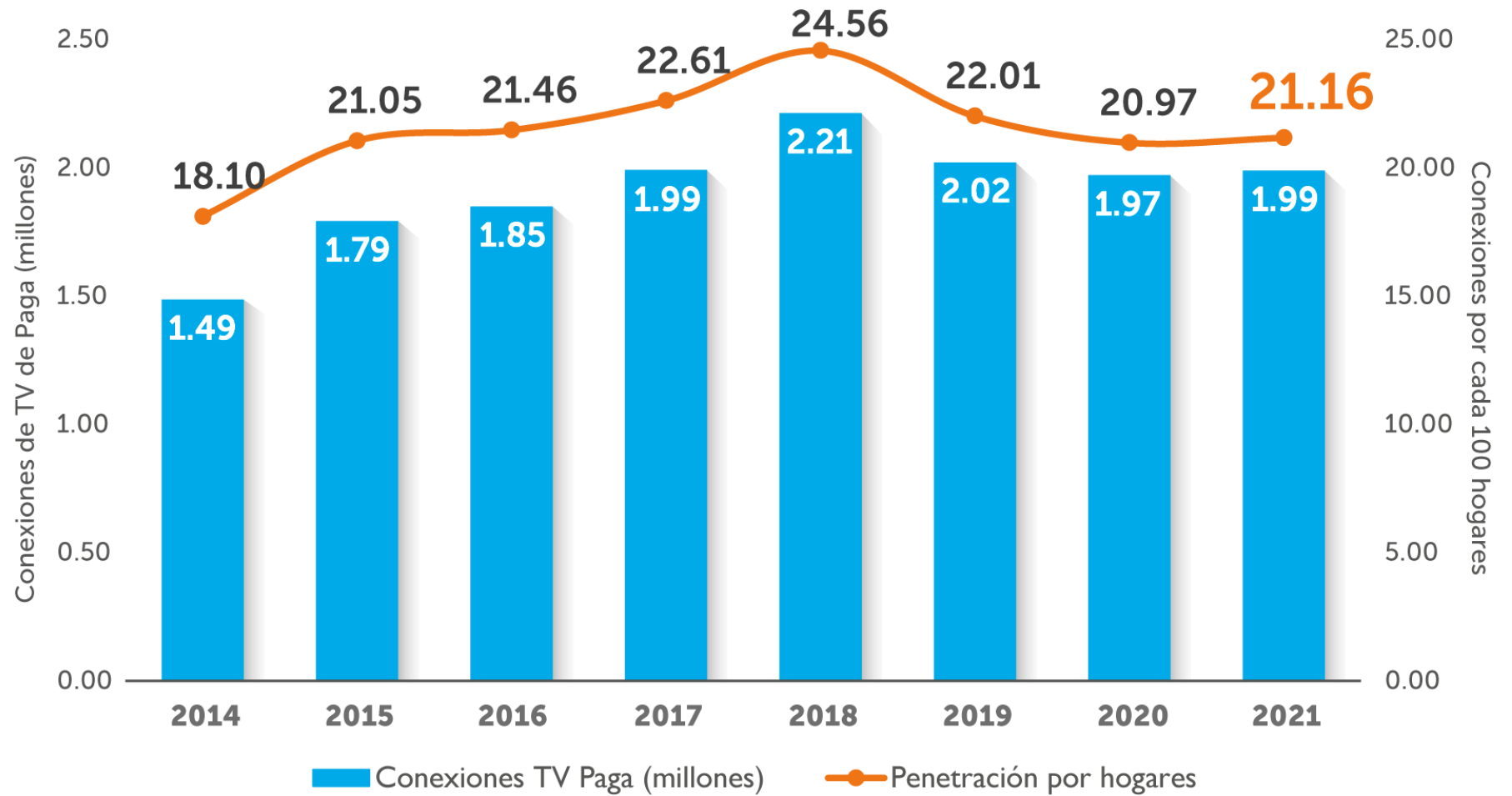
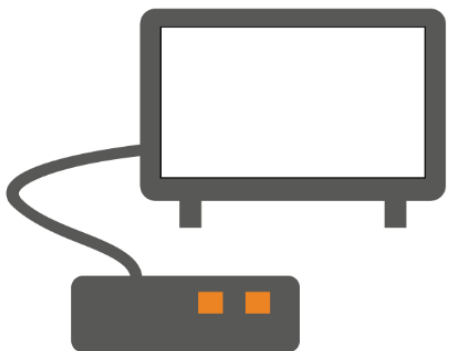
2.18
 millones
 de LÍNEAS
 TELEFÓNICAS FIJAS
 al cierre del año 2021



TV PAGA



Más de
1.99
millones
de CONEXIONES
DE TV PAGA





MEJORES TARIFAS PARA LOS USUARIOS

AHORRO PARA LOS CONSUMIDORES 2016-2021



SERVICIO	AHORRO ACUMULADO (Millones de S/)
INTERNET FIJO	3 798
TELEFONÍA FIJA	11
VOZ MÓVIL	5 851
INTERNET MÓVIL	8 150
FIJO-MÓVIL	27
Total	17 837

Nota: Las estimaciones de ahorro se calculan para cada servicio, multiplicando el valor de la reducción tarifaria por la cantidad demandada anual del servicio. Finalmente se acumula para el periodo analizado.

Elaboración: DPRC – OSIPTEL.

Periodo 2016-2022: los ahorros generados para los *abonados* serían de 19 700 millones (9.72% mas respecto al periodo 2016-2021)

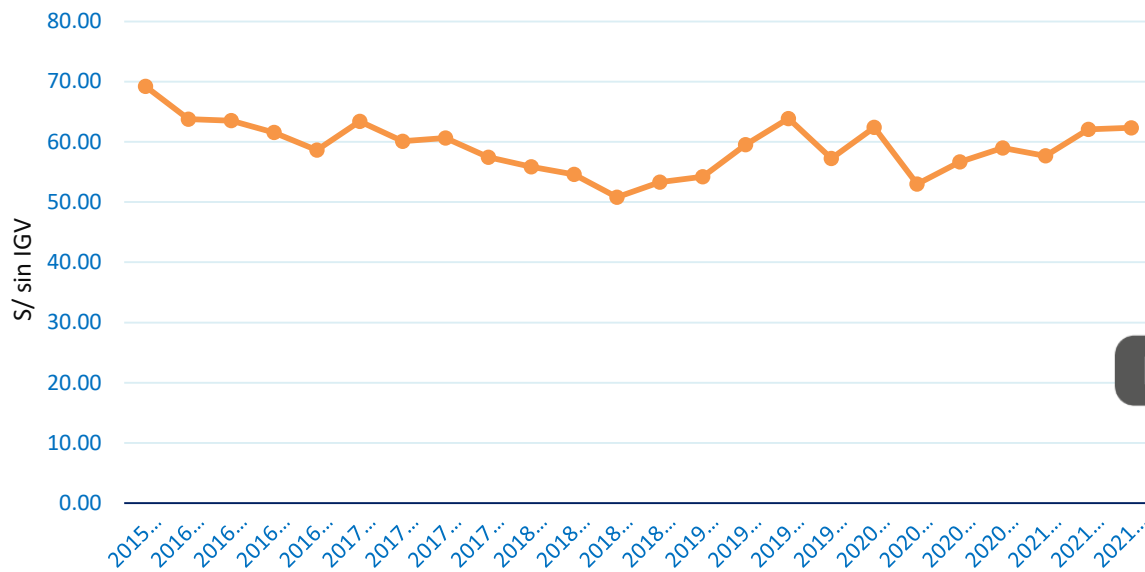
TARIFAS MÁS BAJAS EN INTERNET FIJO



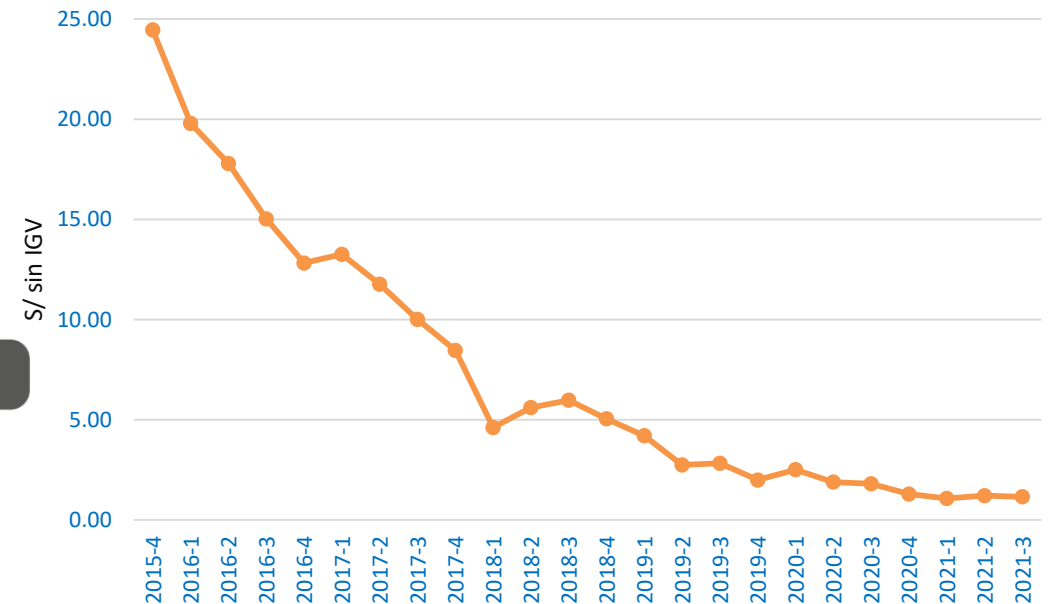
La renta mensual promedio del servicio de Internet Fijo pasó de 69,21 a 62,31 soles, reducción del 9,96 %

La tarifa por Mbps del Internet Fijo se redujo de 24,45 a 1,16 soles reducción en 95,27 %

RENTA MENSUAL PROMEDIO DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO (S/ sin IGV)



TARIFA POR MBPS DEL SERVICIO DE INTERNET FIJO (S/ sin IGV)



Elaboración: DPRC – OSIPTEL.

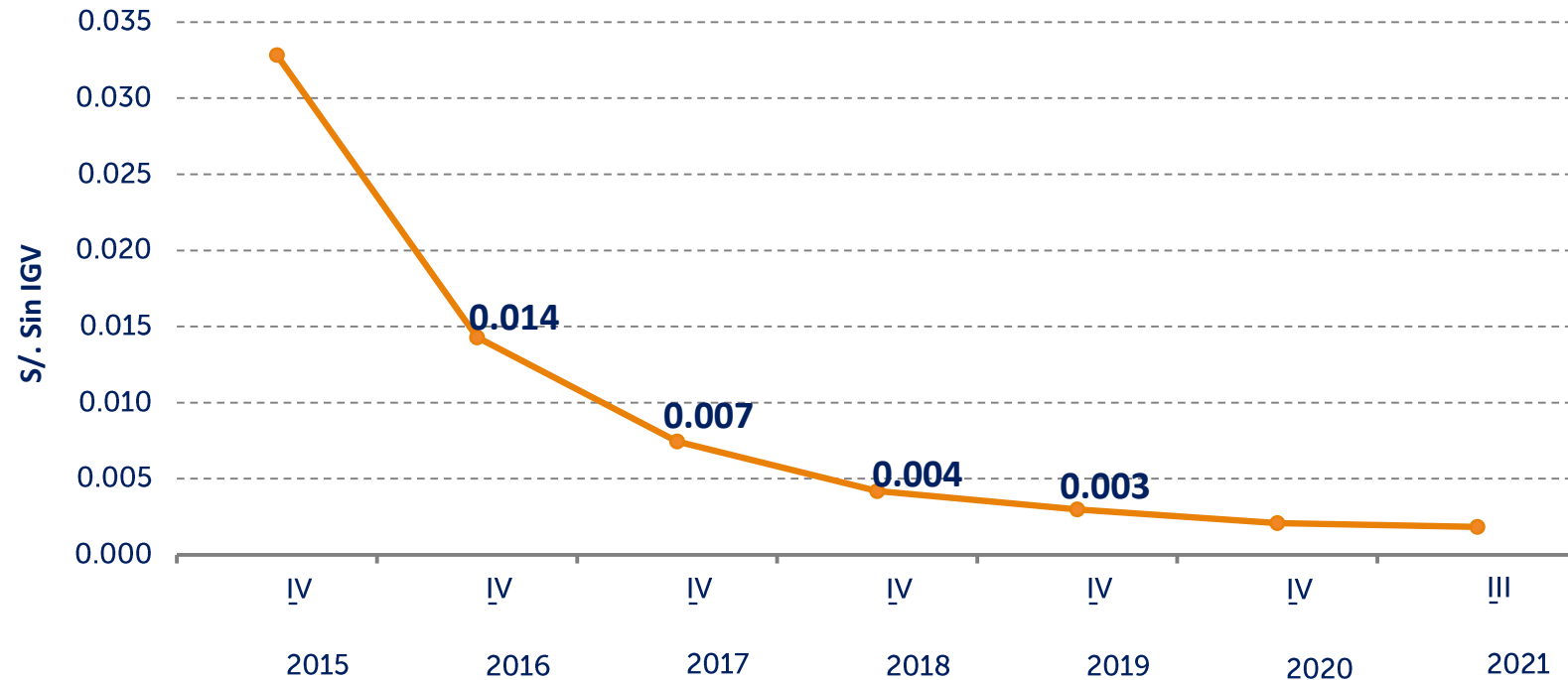
Elaboración: DPRC – OSIPTEL.

TARIFAS MÁS BAJAS EN INTERNET MÓVIL



La tarifa por megabyte de internet móvil pasó de 0,033 a 0,002 soles, **reducción del 94,39 %**

TARIFA POR MB DE INTERNET DESDE TELÉFONOS MÓVILES (Soles sin IGTV)



Elaboración: DPRC – OSIPTEL.

MEJORES PRESTACIONES EN EL SERVICIO MÓVIL



INDICADOR	2017 (*)	2021 (*)
Datos en alta velocidad con renta de hasta S/ 30	Hasta 500 MB	Hasta 6 GB + Internet ilimitado
Datos en alta velocidad con renta mayor a S/ 30 hasta S/ 65.90	Hasta 4 GB	Hasta 20 GB + Internet ilimitado
Datos en alta velocidad con renta mayor a S/ 65.90	Hasta 30 GB	Hasta 60 GB + Internet ilimitado
Disponibilidad de tethering (compartición de datos)	No ofrece tethering	Tethering desde S/ 65,9 al 100% de compartición de GB en alta velocidad
Disponibilidad de planes ilimitados: voz, SMS, datos	Minutos y SMS ilimitados en planes desde S/ 90. Datos ilimitados en velocidad reducida (solo BITEL)	Datos, Minutos y SMS ilimitados para planes desde S/ 29,9 (todos los operadores)
Zero rating para redes sociales	No ofrece acceso a zero rating	Los planes desde S/ 29 ofrecen acceso a Facebook, Whatsapp, Instagram, Twitter, Waze, etc., sin consumir los datos en alta velocidad del plan (zero rating)

(*) Considera el mejor plan disponible en el mercado para altas nuevas.

Fuente: DPRC-OSIPTEL



MEJOR GESTIÓN REGULATORIA

ÍNDICE DE GESTIÓN REGULATORIA DE LA ITU: PERÚ MANTIENE BUEN RESULTADO

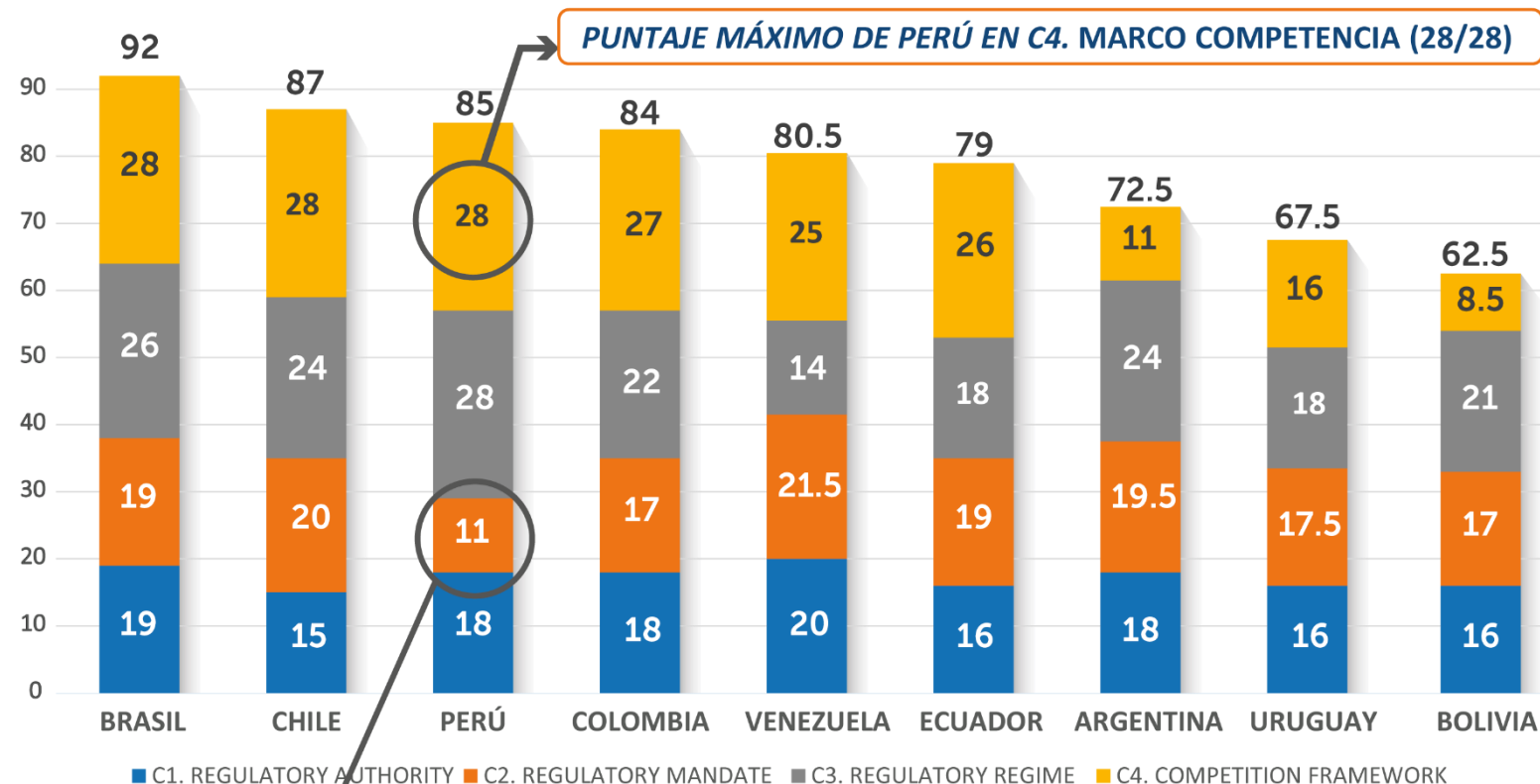


PERÚ ES 3^{RO} EN SUDAMÉRICA PERO CON OPORTUNIDADES DE MEJORA PARA LIDERAR LA REGIÓN

ESQUEMA DE PUNTAJE		Máximo puntaje	Indicadores
C1	Autoridad regulatoria	20	10
C2	Mandato regulatorio	22	11
C3	Régimen regulatorio	30	15
C4	Marco de competencia	28	14

ITU: ICT Regulatory Tracker

ICT REGULATORY TRACKER - SUDAMÉRICA (ITU, 2020)



PUNTAJE MÁXIMO DE PERÚ EN C4. MARCO COMPETENCIA (28/28)

MAYOR OPORTUNIDAD DE MEJORA PARA PERÚ EN C2. MANDATO REGULATORIO (11/22)

Fuente: ITU. Elaboración: DPRC - OSIPTEL



PERÚ: TERCERO EN GESTIÓN REGULATORIA DE TELECOMUNICACIONES DE SUDAMÉRICA



En el ICT Regulatory Tracker 2020, elaborado por la UIT Perú obtuvo 85 puntos: Solo superado por Brasil y Chile

Hay una oportunidad de mejora del clúster 2 “Mandato Regulatorio” y en específico de dos puntos:



14.- Entidad a cargo de la asignación de espectro radioeléctrico



15.- Entidad a cargo del monitoreo y supervisión del espectro radioeléctrico

ITU otorga puntaje de acuerdo a la independencia para el tratamiento de los tema (no político).

- ✓ Gobierno (Ministerio) = 0
- ✓ Gobierno & Regulador = 1
- ✓ Regulador = 2



De mejorar los puntos relacionados a espectro, Perú incrementaría dos puntos en Mandato Regulatorio.

Fuente: Elaborado con información del ITU- ICT Regulatory Tracker

BASE: ALTOS ESTÁNDARES EN CALIDAD REGULATORIA (OCDE)



Lima, 26 de enero del 2022

OFICIO N° 002-2022-EF/62.01

Señor
SERGIO CIFUENTES CASTAÑEDA
Gerente General
ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA
EN TELECOMUNICACIONES - OSIPTEL
Calle de la Prosa 136-San Borja

Presente.-

Asunto : Solicitud de pago a la OCDE para la evaluación de la implementación de las recomendaciones del NER-OCDE

Referencia : C. 00045-GG/2022 (H.R. 005046-2022)
Informe N° 00003-OPPM/2022

Tengo el agrado de dirigirme a usted con relación al documento de la referencia, mediante el cual solicita se de opinión favorable de esta Dirección General, en el marco de la Novena Disposición Complementaria Final de la Ley N° 31365, Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2022, que aprueba el presupuesto del sector público para el año fiscal 2022, para financiar la evaluación de la implementación de las recomendaciones del NER-OCDE a ser desarrollada durante el año 2022.

- La Ley de Presupuesto establece las siguientes condiciones para la entrega de la autorización:
- Que la actividad a financiar esté relacionada a la implementación o cumplimiento de las actividades relevantes a la participación y acceso del Perú a la OCDE
 - Que la actividad se financie con cargo al presupuesto institucional de la entidad solicitante.
 - Que se cuente con opinión favorable del MEF, a través de esta Dirección General

En cuanto al primer punto, el Perú suscribió con la OCDE un Memorándum de Entendimiento cuyo objetivo fue implementar el "Programa País" del Perú, el cual establece distintas actividades que buscan mejorar el desarrollo de las políticas públicas en el país. Dentro del Programa País, los sectores del gobierno desarrollan actividades y participan en comités de la OCDE.

Osipitel participa en el Regulatory Policy Committee (RPC) y del foro Network of Economic Regulators (NER). Este último es un foro que forma parte del Comité de Política Regulatoria y agrupa a entidades regulatorias de energía, telecomunicaciones, transporte y agua. Tiene como finalidad promover el diálogo entre tales entidades y plantear soluciones innovadoras a los desafíos afines a su gestión. Esta red se formó en el 2013 y sostiene dos reuniones al año (abril y noviembre).



Señor
JOSE LA ROSA BASURCO
Director
Dirección General de Asuntos de Economía Internacional, Competencia y Productividad

De acuerdo a la OCDE, el medir el desempeño de un regulador puede llevar a fortalecer la contribución de las políticas regulatorias al crecimiento sostenible y al desarrollo, y constituye una función que un Regulador de clase mundial debería tener. La metodología PAPER se basa en los Principios de Mejores Prácticas de Gobernanza de Reguladores y en el Marco para la Evaluación de Política Regulatoria de la OCDE. De acuerdo a esta, el esfuerzo del regulador para medir su propio desempeño se evalúa en términos de relevancia, efectividad, eficiencia y utilidad.

En cuanto al segundo punto, OSIPTEL realizará el aporte de € 118 000,00 (CIENTO DIECIOCHO MIL EUROS 00/100) con cargo a su presupuesto institucional. Dicho aporte no excede el límite global de aportes a la OCDE de € 1 300 000,00 (UN MILLÓN TRESCIENTOS MIL Y 00/100 EUROS) dispuesto en la Novena Disposición Complementaria Final de la Ley N° 31365.

En consecuencia, se cumplen los supuestos de la Novena Disposición Complementaria Final de la Ley N° 31365, y esta Dirección General, bajo dicho marco, brinda opinión favorable para la realización del aporte de OSIPTEL a la OCDE, con los fines expuestos en su petición.

Asimismo, se hace de conocimiento el presente oficio a la Secretaría Técnica de la Comisión Multisectorial Perú – OCDE.

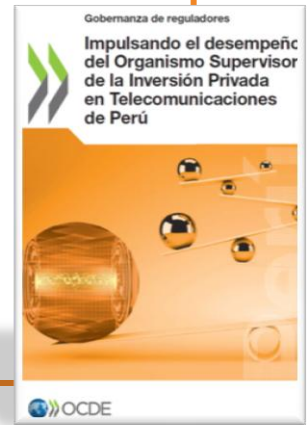
Hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,

Firmado digitalmente
JOSE LA ROSA BASURCO
Director
Dirección General de Asuntos de Economía Internacional, Competencia y Productividad



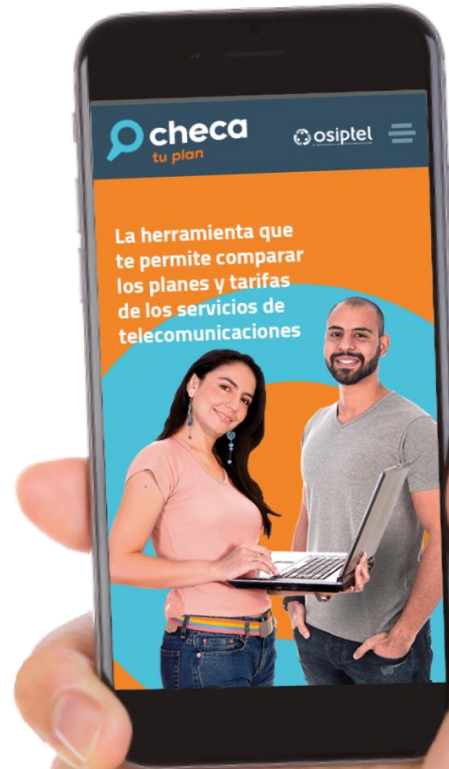
OCDE: El OSIPTEL ha gozado de un mandato estable y se ha creado una sólida reputación como órgano técnicamente competente, con una sólida cultura interna y una fuerte compromiso para cumplir su mandato. El regulador fija sus objetivos en Planes Estratégicos quinquenales, y tiene una estrategia de comunicaciones y difusión activa.



cc: Secretaría Técnica de la Comisión Multisectorial Perú – OCDE, Ministerio de Relaciones Exteriores
Jr. Lampa N° 680, Cercado de Lima

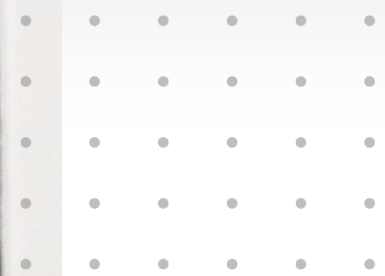
Firmado digitalmente
JOSE LA ROSA BASURCO
Director
Dirección General de Asuntos de Economía Internacional, Competencia y Productividad





Cumbre Mundial
de Sociedad de la
Información









II. QUÉ OPINAN LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES



EXPERIENCIA CON LOS SERVICIOS



*El servicio que presenta mayores inconvenientes es el de INTERNET FIJO
En los últimos 12 meses, ¿ha tenido algún inconveniente con su servicio de*

	TV PAGA	INTERNET FIJO	TELEFONÍA FIJA	SERVICIO MÓVIL
TUVO INCONVENIENTES (% SÍ)	 41 %	 78 %	 37 %	 56 %
PRINCIPALES INCONVENIENTES	<ul style="list-style-type: none"> • Intermitencia en el servicio (39%) • Problemas con la imagen o sonido de la señal (37%) 	<ul style="list-style-type: none"> • Velocidad de navegación lenta (58%) • Intermitencia en el servicio (46%) 	<ul style="list-style-type: none"> • Intermitencia en el servicio (23%) • Problemas para establecer la llamada (22%) 	<ul style="list-style-type: none"> • Velocidad de navegación lenta (56%) • Problemas con la señal (cobertura), interferencia o cortes (55%)
VECES QUE PRESENTÓ EL PROBLEMA AL AÑO	9.65	13.41	11.63	11.38
	848	1792	302	7753

SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS



En INTERNET FIJO se tienen las mayores oportunidades de mejora respecto a satisfacción de los usuarios. Considerando su experiencia de los últimos 12 meses ¿qué tan satisfecho se encuentra con su servicio de XXX?

TOTALMENTE SATISFECHOS

	TV PAGA	INTERNET FIJO	TELEFONÍA FIJA	SERVICIO MÓVIL
	44 %	29 %	44 %	50 %
¿QUIÉNES DESTACAN? MACRO REGIONES / DEPARTAMENTOS	<ul style="list-style-type: none"> • Oriente (55%) • Norte (48%) • Sur (45%) 	<ul style="list-style-type: none"> • Oriente (44%) • Norte (33%) 	<ul style="list-style-type: none"> • Resto del Perú (45%) 	<ul style="list-style-type: none"> • Callao (62%) • Piura (61%) • Tumbes (60%) • Ucayali (59%) • Lambayeque (58%)
¿CÓMO SE EVALUÓ A LOS OPERADORES?	<ul style="list-style-type: none"> • DirecTV (61%) • Claro (55%) • Movistar (37%) 	<ul style="list-style-type: none"> • Claro (41%) • Entel (39%) • Movistar (23%) 	<ul style="list-style-type: none"> • Entel (63%) • Claro (53%) • Movistar (40%) 	<ul style="list-style-type: none"> • Entel (58%) • Bitel (58%) • Claro (48%) • Movistar (40%)

Fuente: Estudio Arellano Marketing 2021

NIVEL DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS



*Menos de 1/3 de los usuarios refiere haber tenido una buena atención al presentar quejas o reclamos. A nivel de operadores, Movistar presenta más oportunidades de mejora.
¿Qué tan bien fue atendido su inconveniente por la empresa operadora?*



	TV PAGA	INTERNET FIJO	TELEFONÍA FIJA	SERVICIO MÓVIL
	27 %	28 %	24 %	28 %
¿QUIÉNES DESTACAN? MACRO REGIONES / DEPARTAMENTOS	<ul style="list-style-type: none"> Oriente (39%) Norte (32%) 	<ul style="list-style-type: none"> Oriente (35%) Norte (32%) 	<ul style="list-style-type: none"> Resto del Perú (26%) 	<ul style="list-style-type: none"> Ucayali (48%) Callao (39%) Tumbes (37%) Loreto (37%) Piura (34%)
¿CÓMO SE EVALUÓ A LOS OPERADORES?	<ul style="list-style-type: none"> DirecTV (46%) Claro (31%) Movistar (24%) 	<ul style="list-style-type: none"> Entel (42%) Claro (32%) Movistar (25%) 	<ul style="list-style-type: none"> Claro (28%) Entel (24%) Movistar (22%) 	<ul style="list-style-type: none"> Bitel (30%) Entel (29%) Claro (28%) Movistar (28%)





Fuente: Estudio Arellano Marketing 2021

FIDELIDAD CON EL SERVICIO



*6 de cada 10 usuarios inseguros de volver a contratar el mismo operador.
¿Con qué probabilidad usted volvería a contratar al operador de XXX que le brinda el servicio actualmente?*

VOLVERÍA A CONTRATAR AL OPERADOR DEL SERVICIO

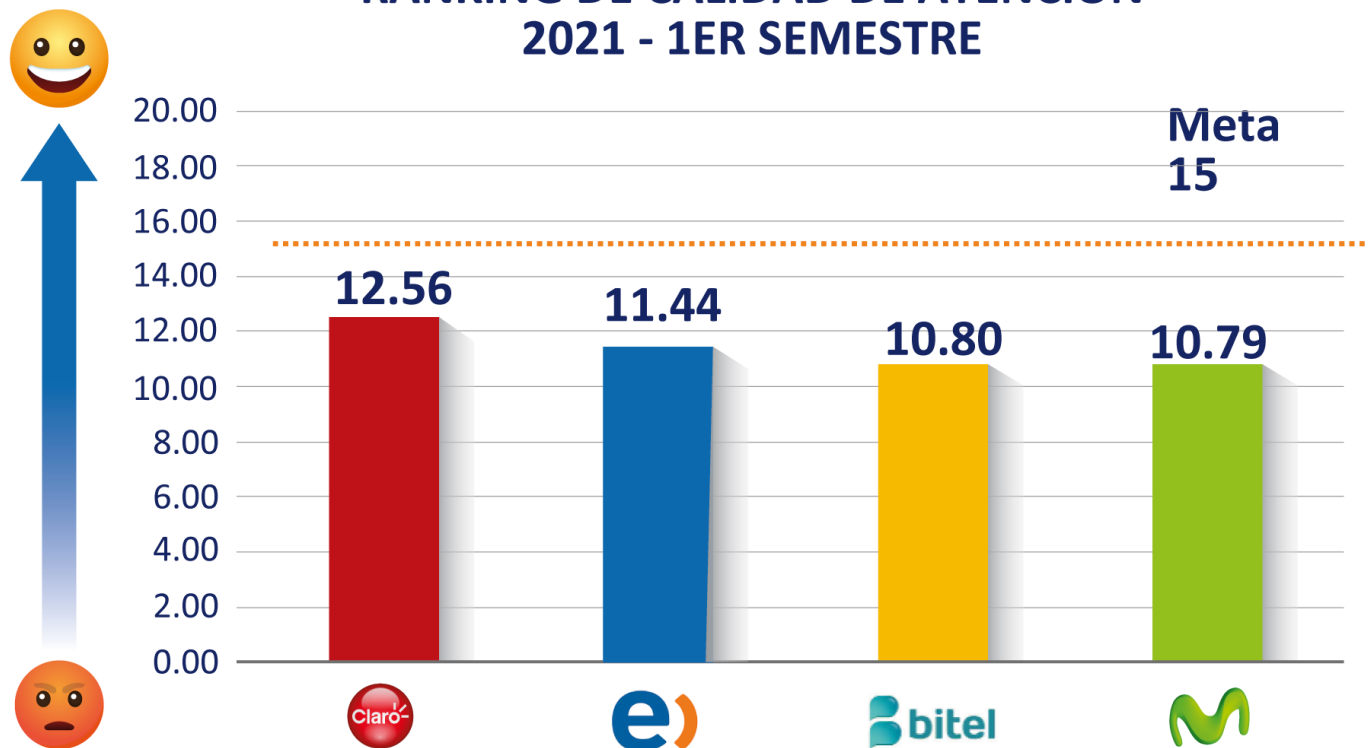
	TV PAGA	INTERNET FIJO	TELEFONÍA FIJA	SERVICIO MÓVIL
	 37 %	 32 %	 36 %	 47 %
¿QUIÉNES DESTACAN? MACRO REGIONES / DEPARTAMENTOS	<ul style="list-style-type: none"> Oriente (49%) Norte (42%) 	<ul style="list-style-type: none"> Oriente (42%) Norte (33%) 	<ul style="list-style-type: none"> Resto del Perú (38%) 	<ul style="list-style-type: none"> Callao (59%) Tumbes (59%) Ucayali (59%) Piura (58%) Lambayeque (56%) Loreto (53%)
¿CÓMO SE EVALUÓ A LOS OPERADORES?	<ul style="list-style-type: none"> DirecTV (51%) Claro (48%) Movistar (32%) 	<ul style="list-style-type: none"> Claro (42%) Entel (39%) Movistar (27%) 	<ul style="list-style-type: none"> Entel (57%) Claro (46%) Movistar (31%) 	<ul style="list-style-type: none"> Entel (53%) Bitel (53%) Claro (49%) Movistar (38%)

Fuente: Estudio Arellano Marketing 2021

RANKING DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO



RANKING DE CALIDAD DE ATENCIÓN 2021 - 1ER SEMESTRE



DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

- Accesibilidad
- Innovación
- Capacidad de respuesta
- Empatía
- Veracidad
- Cumple lo prometido

- **Claro y Entel** son las que tienen un mayor nivel de desempeño en la calidad de atención. Sin embargo, todavía deben mejorar para llegar a la meta inicial considerada.
- **Bitel y Movistar** deben mejorar considerablemente su desempeño para llegar a la meta inicial considerada.

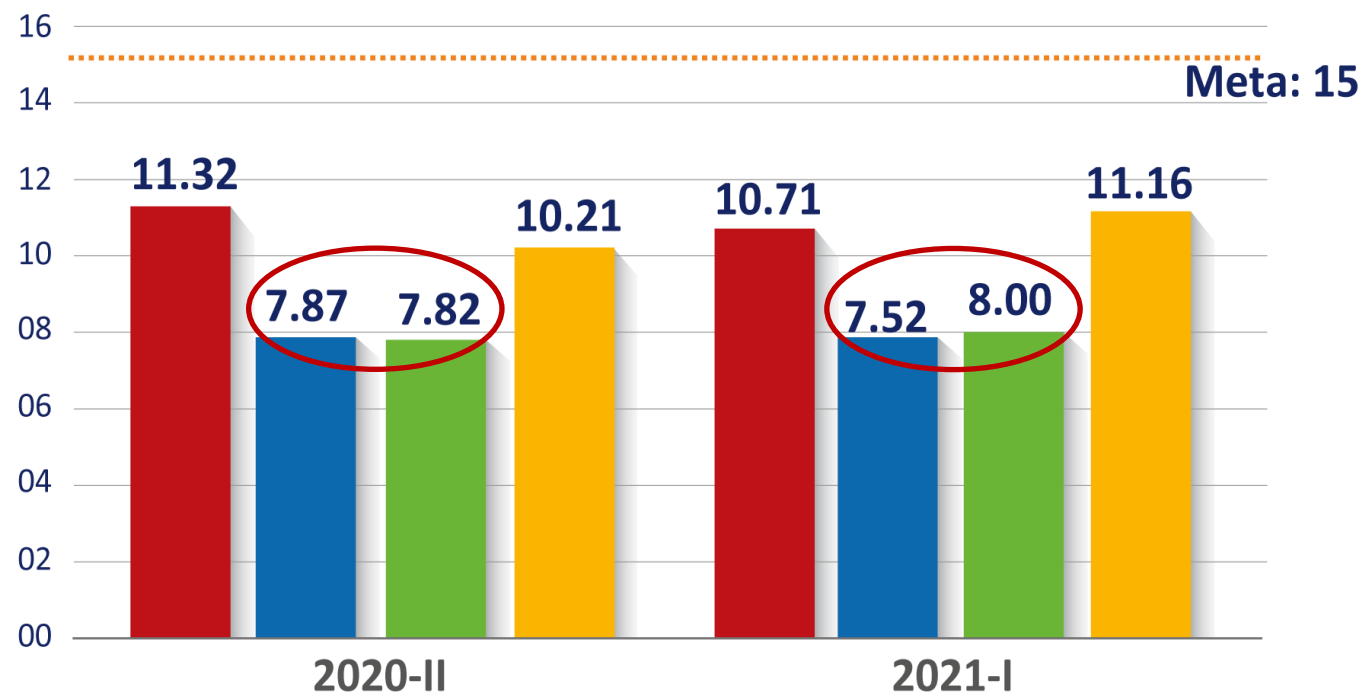
Fuente: DAPU – OSIPEL 2021-I.

Fecha de corte del Ranking de Calidad de Atención del primer semestre 2021: 30/11/2021

RANKING DE DESEMPEÑO DE LA ATENCIÓN DE RECLAMOS



RANKING DE RECLAMOS, 2020-II y 2021-I SEMESTRE



INDICADORES CONSIDERADOS

- Incidencia de reclamos
- Solución Anticipada de Reclamos
- Oportunidad de la resolución
- Motivación de la resolución
- Ratio de apelaciones
- Ratio de quejas

Viettel y América Móvil tienen el mejor desempeño en la atención de reclamos.

Fuente: DAPU – OSIPTEL 2021-I.

Fecha de corte del Ranking de Reclamos del primer semestre 2021: 29/10/2021

¿LOS PERUANOS ESTAMOS DISPUESTOS A SACRIFICAR CALIDAD POR PRECIO?



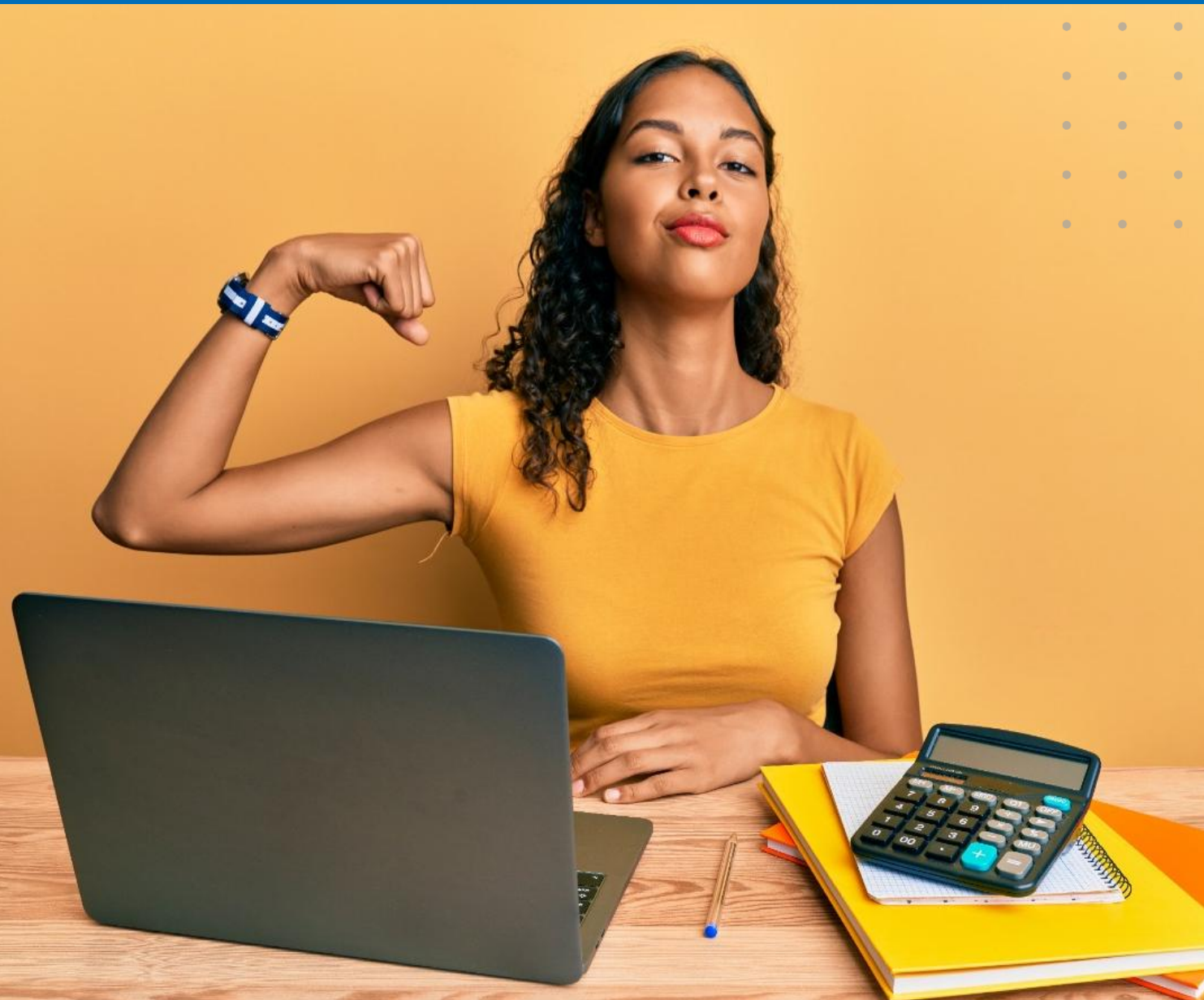
NO! Los servicios de telecomunicaciones son SERVICIOS PÚBLICOS

*Es necesario garantizar continuidad, regularidad y establecer estándares mínimos de calidad **para asegurar conectividad** en un mundo cada vez mas digitalizado.*



**COMPETENCIA POR CALIDAD
(MEJOR EXPERIENCIA) Y MEJORES SERVICIOS
PARA LOS USUARIOS**

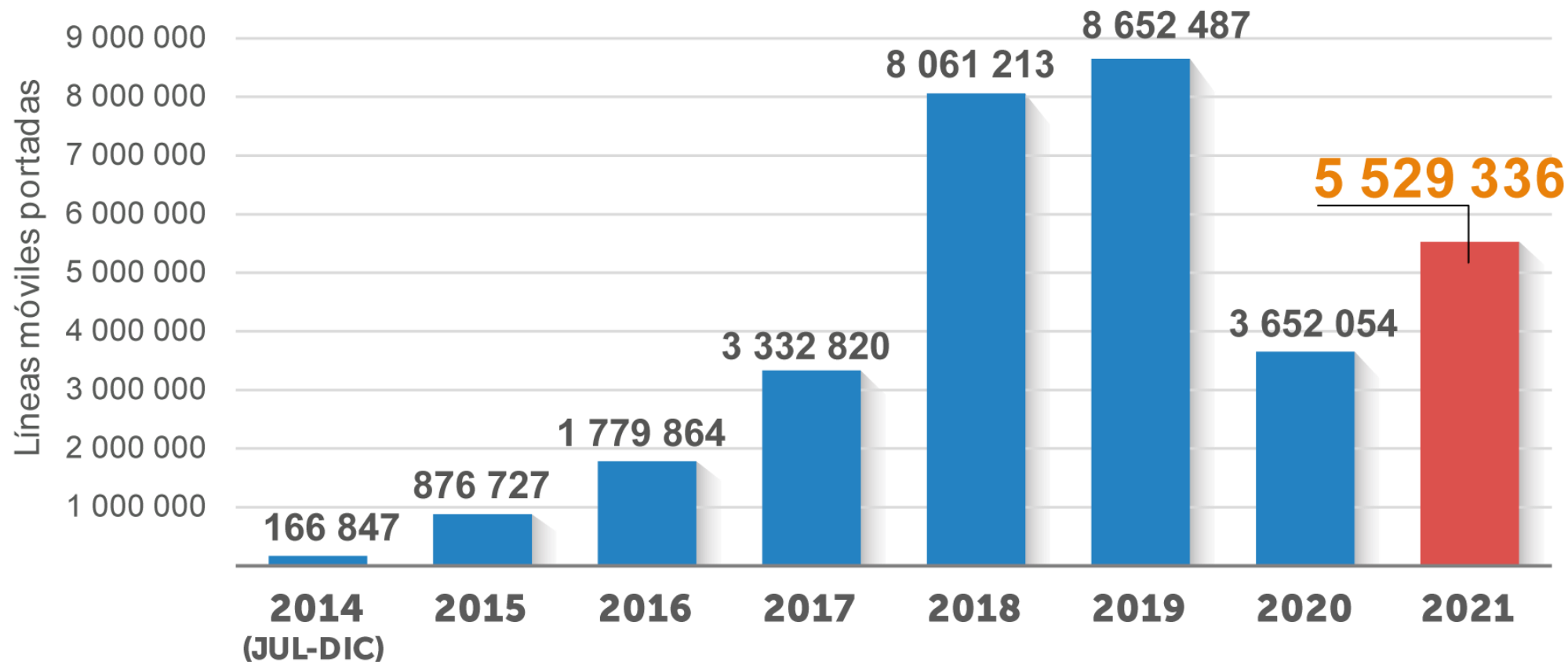
LOS PERUANOS CADA VEZ SON MÁS CONCIENTES DE SU LIBERTAD DE ELECCIÓN



Los usuarios TIENEN LIBERTAD de ELEGIR LA EMPRESA y el SERVICIO que desean recibir.

El OSIPTEL hoy genera estudios y ranking para trasladar esa información al usuario y que este pase de ser un receptor a ser un ente activo y decisor.

EVOLUCIÓN ANUAL DE PORTABILIDAD MÓVIL EN PERÚ (2014 - 2021)



Fuente: PUNKU – OSIPTEL



III. HITOS CON ENFOQUE EN LOS USUARIOS





MODERNIZACIÓN INSTITUCIONAL

En el 2020 el OSIPTEL cuenta con nuevo ROF. En junio de 2021, se aprobó la **política antisoborno institucional**. Además OSIPTEL pasa de una **gestión funcional a una gestión basada en procesos, con enfoque digital**.

PIONERO EN ANALISIS DE IMPACTO REGULATORIO

Se aprobaron lineamientos y directrices para emitir, derogar o modificar una norma con evidencia.

- Se han aprobado **más de 60 normas con análisis de impacto regulatorio**.
- Para el período **2021-2023, se estima una reducción del 34% del stock de normas respecto al vigente al año 2020**.



INCREMENTO DE LA CONTRIBUCIÓN DE LAS EMPRESAS OPERADORAS

Para el despliegue de proyectos y la atención de mayores obligaciones de fiscalización, **en el 2021 se incrementó la alícuota del aporte por regulación**, alineándose a lo percibido por el resto de organismos reguladores del país.

- La alícuota pasó de **0,5 % a 0,7997% para 2022, a 0,7998% para 2023 y 0,7450% para 2024**.

POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

OSIPTEL rinde cuentas de manera **transparente y responsable a todos sus grupos de interés permanentemente**.



HITOS CON ENFOQUE EN LOS USUARIOS

osiptel
HITOS Y RETOS
POR MEJORES
SERVICIOS DE
TELECOMUNICACIONES
EN EL PERÚ



PRIMEROS EN IMPLEMENTAR MEDIDAS EN PANDEMIA

OSIPTEL: primer regulador en adoptar medidas concretas para garantizar la continuidad de los servicios de telecomunicaciones.

- Se prohibió la suspensión o corte de los servicios públicos de telecomunicaciones por falta de pago.
- Se emitieron nueve normas para evitar la interrupción de servicios e incentivar el uso de canales digitales.

EVALUACIÓN A RENOVACION DE CONTRATOS DE CONCESIÓN

El OSIPTEL participa en la evaluación técnica de los procesos de renovación de contratos de concesión de diferentes empresas. 2018 presentó al MTC un informe para la revisión de la cuarta solicitud de renovación del contrato de Telefónica del Perú.

- El informe calculó penalidades por infracciones a las normas sectoriales, que excedieron el límite de 80 % de incumplimientos en el periodo evaluado, impidiéndole renovar su contrato de concesión de telefonía fija.



LLAMADAS A UN MISMO COSTO ENTRE OPERADORES

2018: se estableció un cargo único (USD 0,00661 por minuto) con un mecanismo de actualización anual, cuyo valor para el 2021 fue de USD 0,00162 por minuto, lo que significó una **reducción del 75.49%**. Ello ha fortalecido la libre elección del usuario y la reducción de las tarifas del servicio móvil.



FRENO A PLANES MÓVILES DE "INTERNET ILIMITADO"

2017: el OSIPTEL ordenó **suspender la venta de planes de internet ilimitado** por no dar información clara a los usuarios sobre sus restricciones.



ELIMINACIÓN DE VENTA O ALQUILER DE DECODIFICADORES

2018, el OSIPTEL **prohibió a las operadoras vender o alquilar los decodificadores de TV cable por ser equipos imprescindibles para el servicio.**



REVISIÓN DE LA TARIFA SOCIAL PARA BENEFICIO DE LOS USUARIOS

Cada año, el OSIPTEL limita la tarifa máxima que **Telefónica del Perú puede cobrar a beneficiarios de tarifa social por el servicio móvil de prepago.** Incluye programas sociales, funcionarios rurales, miembros de las Fuerzas Armadas, PNP, profesores y personal de salud.



Febrero 2020: OSIPTEL deja sin efecto incremento de hasta 13 soles en internet fijo de Movistar y establece obligaciones especiales. (Res. 138-2020-CD/OSIPTEL).

Telefónica del Perú debe implementar un **aplicativo web y móvil** con información personalizada sobre el servicio contratado y **que permita realizar migraciones y bajas del servicio, sin necesidad de acudir a un centro de atención** o de llamar por teléfono. El plazo de atención es entre 1 y 5 días hábiles.

Además, en caso de incremento tarifario del servicio de Internet Fijo, Telefónica debe:

- Comunicarlo claramente a los usuarios con una anticipación de 30 días, y enviarle un recordatorio 10 días antes.
- Entregar información de planes alternativos de menor renta vigentes
- Tramitar migraciones en un día hábil.

CONTRATOS CORTOS POR SERVICIO



Gracias a la intervención del OSIPTEL
(Res. N° 153-2020-CD/OSIPTEL), empresas operadoras entregan hoy contratos cortos y entendibles a usuarios



 Desde el 1 de abril 2021 las empresas brindan el Contrato Corto por Servicio

A diciembre más de 20 millones de nuevas contrataciones utilizaron el Contrato Corto

De agosto a diciembre 2021 las empresas operadoras entregaron **940 contratos cortos en quechua** en 23 regiones del país.

Muy pronto en aimara, ashaninka y shipibokonibo.

Información proporcionada por las empresas operadoras



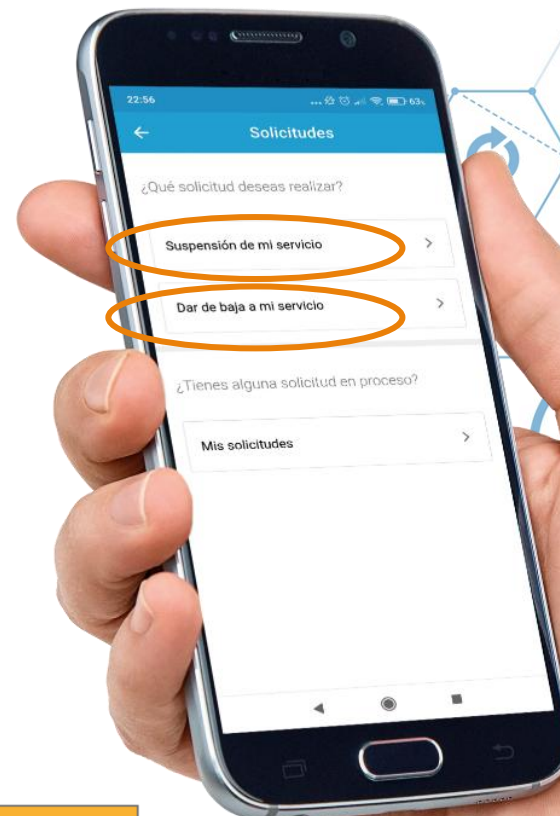
IMPLEMENTACIÓN DE APLICATIVOS WEB Y MÓVIL PARA QUE LOS USUARIOS AUTOGESTIONEN SUS SERVICIOS



Resolución de Consejo Directivo N° 00019-2021-CD/OSIPTEL – FEB 2021

Los usuarios pueden gestionar directamente trámites y consultas a través de los aplicativos de su operador

- ✓ Migrar / dar de baja / suspender
- ✓ Solicitar cambio de número y domicilio
- ✓ Solicitar facturación detallada
- ✓ Contratar y finalizar servicios adicionales
- ✓ Presentar reclamos, quejas y apelaciones



TODAS LAS OBLIGACIONES	MOVISTAR	ENTEL	CLARO	BITEL
% CUMPLIMIENTO	63%	68%	79%	100%
% INCUMPLIMIENTO	37%	32%	21%	0
TOTAL	100%	100%	100%	100%

CENTRO DE MONITOREO OSIPTEL



Información a nivel distrital, provincial, regional y nacional

- ✓ **Velocidad promedio**
- ✓ **Latencia promedio**
- ✓ **% Pérdida de Paquetes**
- ✓ **% Tiempo en cobertura 4G**
- ✓ **Mapas de cobertura**

Monitoreo de alarmas de las redes móviles, con un nivel de desfase de máximo 1 hora.

- Más de **150 millones de mediciones - BIG DATA** en más de **600 distritos** a nivel nacional.

Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad (RENTESEG) se desincentiva el robo de los equipos celulares, a través del bloqueo de celulares robados que tienen IMEI inválidos (celulares reflasheados que alteran el IMEI).



- Desde el 2018 más de **14 millones de BLOQUEOS** (equipos cuyo código IMEI es alterado constantemente).
- Se han **suspendido más de 115 mil líneas** que vuelven a usar equipos con IMEI inválido



Hoy el bloqueo es semanal y automático

2017: Más de 6400 robos diarios de celulares
2021: Más de 3400 robos diarios de celulares

El OSIPTEL ha dispuesto que las empresas operadoras envíen a sus usuarios mensajes informativos sobre sus principales derechos



EL ENVÍO MENSUAL DE SMS INFORMATIVOS:

Set-2021:

“Contrata de forma segura en lugares autorizados, a fin de contar con información completa, proteger tus datos personales y evitar el robo de tu identidad”

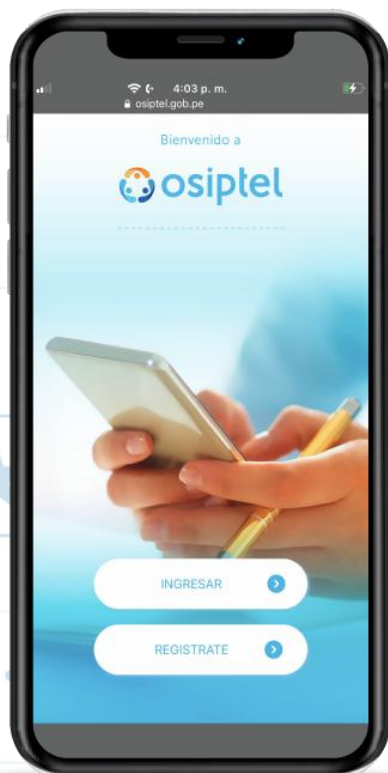
Oct-2021:

“Ahora al contratar o migrar, las empresas deben entregarte un Contrato corto, sencillo y fácil de entender con las principales características de tu plan.”

HERRAMIENTAS DIGITALES AL SERVICIO DE LOS USUARIOS



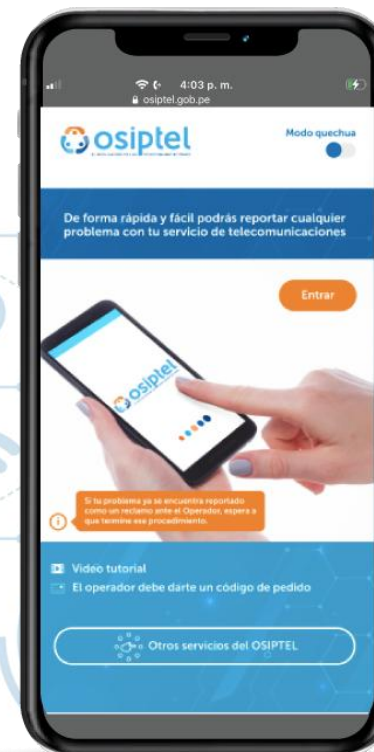
APLICATIVO MÓVIL OSIPTEL



checa tu plan



checa tu caso SISTEMA DE GESTIÓN DE USUARIOS



Checa tu plan / Checa tu señal / Checa tu IMEI / Checa tu equipo móvil /
Checa tus líneas / Checa tu caso / Consulta de expedientes

Más de 6 millones de personas impactadas por campaña publicitaria 2021



HERRAMIENTAS DIGITALES QUE PROVEEN INFORMACIÓN



checa
tu señal



checa
tu IMEI



checa
tu equipo móvil



checa
tus líneas





¿ESTAMOS TODOS REALMENTE ENFOCADOS EN EL USUARIO?

GARANTIZAR COMUNICACIONES EN ESTADO DE EMERGENCIA PROHIBIENDO LA SUSPENSIÓN DE SERVICIOS POR FALTA DE PAGO



Res. 035-2020-PD/OSIPTEL (mar-20)

OSIPTEL reguló los servicios de telecomunicaciones durante el estado de emergencia



- Dispuso que no se pueden suspender o dar de baja servicios por falta de pago, para garantizar la continuidad de los mismos.
- Tampoco se podrán tramitar altas, portaciones, migraciones.

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones OSIPTEL dispuso hoy que las empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones no pueden suspender o dar de baja dichos servicios por falta de pago mientras dure el Estado de Emergencia decretado por el Gobierno.

Fue mediante una resolución publicada en el diario El Peruano, a través de la cual establece una serie de disposiciones para garantizar la continuidad de los servicios a nivel nacional en el marco del aislamiento social obligatorio.

Telecomunicaciones

Bitel: “No poder suspender los servicios por deuda generó un incentivo perverso [en los clientes]”

ENTREVISTA. Benjamín Astete, gerente legal y de asuntos regulatorios de la ‘telco’ vietnamita **Bitel**, explica cómo las medidas de Osipitel durante la cuarentena han impactado en su oferta y sus cobranzas.

Las compañías de telecomunicaciones y la Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional (AFIN) solicitaron a Osipitel que evalúe una posible prórroga en el plazo de presentación de sus obligaciones tributarias, haciendo mención a la prohibición de suspensión de los servicios por falta de pago.

Las empresas destacaron también en su solicitud que otras entidades hayan dado facilidades respecto del cumplimiento de las obligaciones económicas atendiendo a esta situación excepcional por el COVID-19.



**INFORMACIÓN
NO VERAZ O
INCOMPLETA**



**MAL USO
DE DATOS
PERSONALES**



Extorsiones



Tramites no consentidos
(Migraciones)



Contrataciones
fraudulentas



Compras no consentidas
de equipos de alta gama

Claro, Entel, Bitel y Telefónica presentaron al Indecopi denuncias por Barreras Burocráticas contra la medida dispuesta por OSIPTEL.

DENUNCIAS POR BARRERAS BUROCRÁTICAS PRESENTADAS POR LAS EMPRESAS OPERADORAS



2021, noviembre: Indecopi - Sala Especializada en Eliminación de Barreras Burocráticas-, establece que la prohibición de la venta de chips en la vía pública, no constituye barrera burocrática.



ECONOMIA

Operadoras en contra de anular venta ambulatoria de chips

Desde hoy. Entel, Bitel y Claro indican que tomarán acciones legales contra nueva medida de Osiptel. Crecimiento de 30% en la campaña navideña se vería afectado.



Comercio. En la avenida Argentina, en el Centro de Lima, se concentra la mayor parte de vendedores ambulatorios de chips de diversos operadores de telefonía. (Foto: Mauricio Malca)



PROCEDENCIA : COMISIÓN DE ELIMINACIÓN DE BARRERAS BUROCRÁTICAS
DENUNCIANTE : AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
DENUNCIADA : ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES
MATERIA : LEGALIDAD
ACTIVIDAD : TELECOMUNICACIONES

SUMILLA: se declara la **SUSTRACCIÓN DE LA MATERIA** en el procedimiento iniciado por América Móvil Perú S.A.C. en contra del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones por la imposición de la barrera burocrática presuntamente ilegal y/o carente de razonabilidad consistente en la prohibición de contratar servicios públicos móviles de telecomunicaciones en la vía pública, materializada en la Carta 00801-GG/2019 del 26 de noviembre de 2019.

La razón se sustenta en que se ha verificado que, mediante la Carta 00088-GG/2021 del 28 de enero de 2021, se informó a la denunciante que el contenido de la Carta 00801-GG/2019 devino en inaplicable, por lo que el requerimiento realizado ya no resulta en exigible a la denunciante, siendo de aplicación lo señalado en el numeral 29.2 del artículo 29 del Decreto Legislativo 1256.

Asimismo, se **REVOCA** la Resolución 0033-2021/CEB-INDECOPI del 5 de febrero de 2021; y, en consecuencia, se declarara infundada la denuncia presentada por América Móvil Perú S.A.C. en contra del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones por la imposición de la barrera burocrática presuntamente ilegal y/o carente de razonabilidad consistente en la prohibición de contratar servicios públicos móviles de telecomunicaciones en la vía pública, materializada en la Resolución de Gerencia de Supervisión y Fiscalización 00489-2019-GSF/OSIPTEL, en la Carta 02429-GSF/2019 y en la Resolución 00041-2020-GSF/OSIPTEL.

La razón es que la prohibición denunciada sí encuentra un sustento normativo en el artículo 11-D del Texto Único Ordenado de las Condiciones de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo 138-2012-CD-OSIPTEL, por cuanto dicha norma establece que los puntos de venta de los distribuidores autorizados en los cuales se lleve a cabo las contrataciones del servicio tendrán una dirección, la cual deberá ser informada al momento de la contratación del servicio.

Sala Especializada en Eliminación de Barreras Burocráticas del Indecopi

**Resolución n.º 652-2021/SEL-INDECOPI
Noviembre 2021**

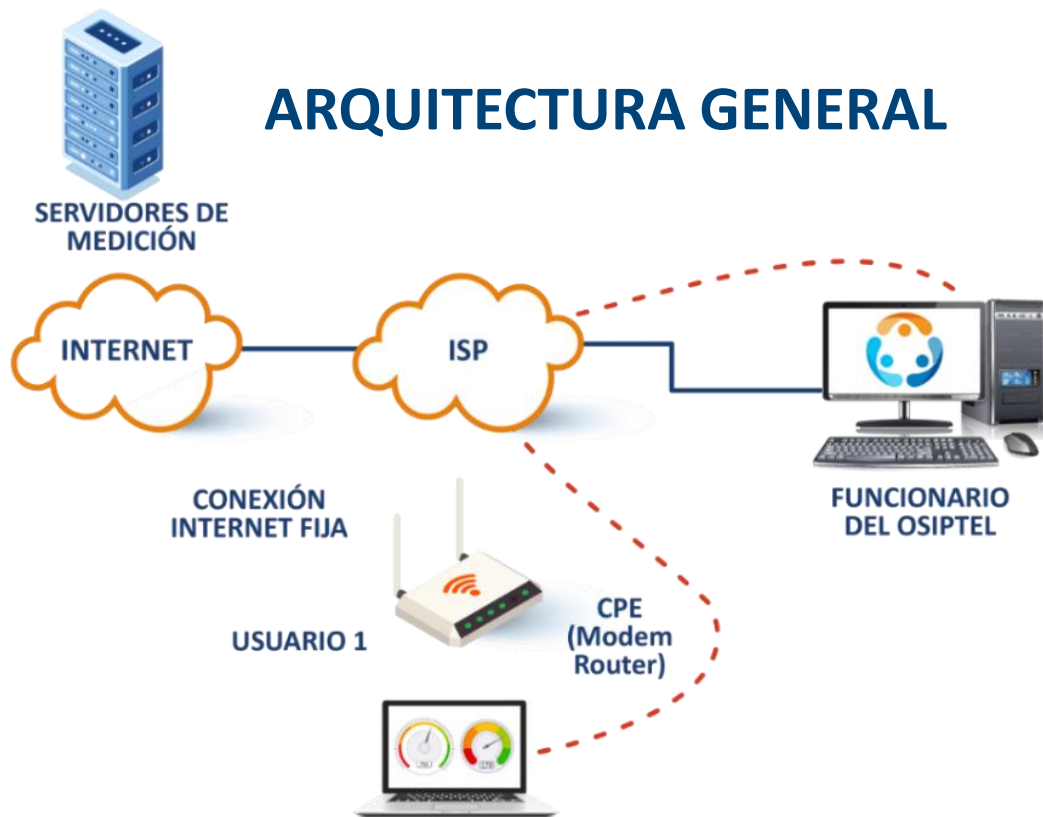
Publicado el 26 de noviembre

INTERNET FIJO: MONITOREO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO A TRAVÉS DE MEDICIÓN REMOTA

**DENUNCIADA
POR BARRERA
BUROCRÁTICA**

osiptel
HITOS Y RETOS
POR MEJORES
SERVICIOS DE
TELECOMUNICACIONES
EN EL PERÚ

El 2021, se modifica instructivo para el uso de medios alternativos de medición del INTERNET FIJO, mediante una conexión remota a los equipos de los abonados.



COMUNICADO | osiptel

Cuestionamientos de operadoras al OSIPTEL demuestran falta de compromiso en mejorar prestación de sus servicios a los peruanos

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) informa a la ciudadanía lo siguiente:

1. En el último año, las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones han demostrado una fuerte resistencia al cumplimiento de sus obligaciones legales, así como una reiterada inclinación a cuestionar las normas o procedimientos que viene emitiendo el regulador, que tienen por finalidad mejorar la prestación de los servicios en beneficio de los millones de usuarios de nuestro país.
2. Esta conducta se puso de manifiesto por parte de las operadoras Claro y Entel con la presentación de denuncias por presuntas Barreras Burocráticas ante el INDECOPI, por las acciones del OSIPTEL contra la venta ambulatoria e informal de líneas telefónicas (chips); acciones a las que recientemente se sumó Telefónica del Perú, pese a la importante y abundante evidencia actual de los riesgos a los que siguen exponiendo a los usuarios, tal como retrató un reportaje de televisión a inicios de este mes.
3. Asimismo, recurriendo nuevamente al cuestionamiento por presuntas barreras burocráticas ante el INDECOPI, las operadoras Telefónica del Perú y Entel también han buscado impedir mejoras procedimentales y tecnológicas en el proceso de fiscalización de la calidad del servicio de acceso a Internet, el cual ha demostrado ser una herramienta sumamente importante en este contexto de pandemia, para el desarrollo de numerosas actividades económicas, educativas, sociales, entre otras, así como para la ejecución de las políticas públicas.
4. El uso de dicha medida, que puede ser invocada como parte del derecho de petición administrativa, solo demuestra la falta de compromiso de las mencionadas empresas operadoras, en adoptar mecanismos que permitan una mejora en los niveles de prestación y acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones que merecen los peruanos.
5. El OSIPTEL recuerda 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 estándares de calidad mínimos aceptables, así como mandatos, resoluciones, normas o reglas que establezca el organismo regulador, en el marco de sus funciones y facultades (normativa, reguladora, fiscalizadora, supervisora y sancionadora).

Los cuestionamientos presentados, que continúan en proceso de evaluación por parte de la entidad competente, no detendrán la misión del ente regulador de las telecomunicaciones, cuyo propósito es promover la competencia del mercado, la calidad de los servicios y el empoderamiento del usuario, de manera continua, eficiente y oportuna.

Lima, 16 de agosto de 2021



CUESTIONAMIENTO DE NORMAS EMITIDAS POR OSIPTEL EN LOS ÚLTIMOS 4 AÑOS



ITEM	EMPRESA OPERADORA	FECHA DE INICIO	TIPO DE DENUNCIA O ACCIÓN	TEMÁTICA	INSTANCIA	ESTADO
1	TELFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.	04.01.2022	DEMANDA DE AMPARO CONTRA OSIPTEL Y CONGRESO	RES. Nº 138-2021-CD/OSIPTEL (INAPLICABILIDAD DEL ART. 1º Y ÚNICA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA)	6º JUZGADO CONSTITUCIONAL DE LIMA	EN TRÁMITE
2		07.10.2020	ACCIÓN POPULAR	RES. Nº 123-2014-CD-OSIPTEL (NULIDAD DEL ART. 13º Y ANEXO 15 DEL REGLAMENTO DE CALIDAD)	5º SALA CONT. ADM. DE MERCADO	SENTENCIA A FAVOR
3		Jun-21	ARBITRAJE CONTRA OSIPTEL Y MTC	INCUMPLIMIENTO DE TRES (03) CONTRATOS DE CONCESIÓN SUSCRITOS CON EL ESTADO	CÁMARA DE COMERCIO DE LIMA	EN TRÁMITE
4		Jun-21	ARBITRAJE CONTRA OSIPTEL Y MTC	INCUMPLIMIENTO DE DOS (02) CONTRATOS DE CONCESIÓN SUSCRITOS CON EL ESTADO	CÁMARA DE COMERCIO DE LIMA	EN TRÁMITE
5		Jun-21	BARRERA BUROCRÁTICA	ARTÍCULO 11-D DEL T.U.O DE LAS CONDICIONES DE USO → PROHIBICIÓN DE CONTRATAR SERVICIO PÚBLICO MÓVIL EN LA VÍA PÚBLICA	INDECOPI	EN TRAMITE
6		Nov-21	BARRERA BUROCRÁTICA	RES. Nº 00192-2021-GG/OSIPTEL (CUMPLIR CON INDICADORES DE CALIDAD EN ZONAS SIN COBERTURA)	INDECOPI	EN TRAMITE
7	ENTEL PERÚ S.A.	Dic-19	BARRERA BUROCRÁTICA	ARTÍCULO 11-D DEL T.U.O DE LAS CONDICIONES DE USO → PROHIBICIÓN DE CONTRATAR SERVICIO PÚBLICO MÓVIL EN LA VÍA PÚBLICA	INDECOPI	CONCLUIDO A FAVOR
8		Ene-19	BARRERA BUROCRÁTICA	ARTÍCULO 11-A DEL T.U.O DE LAS CONDICIONES DE USO → EXIGENCIA DE UTILIZAR ÚNICAMENTE EL SISTEMA DE VERIFICACIÓN BIOMÉTRICA DE HUELLA DACTILAR	INDECOPI	CONCLUIDO A FAVOR
9		Jul-21	BARRERA BUROCRÁTICA	RES. Nº 00031-2021-GG/OSIPTEL (INSTRUCTIVOS TÉCNICOS PARA LA MEDICIÓN Y CÁLCULO DE LOS INDICADORES Y PARÁMETROS DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET)	INDECOPI	EN TRAMITE
10	VIETTEL PERÚ S.A.C.	Dic-19	BARRERA BUROCRÁTICA	ARTÍCULO 11-D DEL T.U.O DE LAS CONDICIONES DE USO → EXIGENCIA DE QUE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL SE REALICE EN DIRECCIÓN REGISTRADA	INDECOPI	CONCLUIDO A FAVOR
11	AMERICA MÓVIL PERÚ S.A.C.	Dic-19	BARRERA BUROCRÁTICA	ARTÍCULO 11-D DEL T.U.O DE LAS CONDICIONES DE USO → PROHIBICIÓN DE CONTRATAR SERVICIO PÚBLICO MÓVIL EN LA VÍA PÚBLICA	INDECOPI	CONCLUIDO A FAVOR
12		Jun-21	BARRERA BUROCRÁTICA	ARTÍCULO 11-D DEL T.U.O DE LAS CONDICIONES DE USO → PROHIBICIÓN DE CONTRATAR SERVICIO PÚBLICO MÓVIL EN LA VÍA PÚBLICA	INDECOPI	EN TRAMITE
13		Jun-21	BARRERA BUROCRÁTICA	RES. Nº 00031-2021-GG/OSIPTEL (INSTRUCTIVOS TÉCNICOS PARA LA MEDICIÓN Y CÁLCULO DE LOS INDICADORES Y PARÁMETROS DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET)	INDECOPI	EN TRAMITE

NUEVA VELOCIDAD MÍNIMA GARANTIZADA AL 70 % Y SUS IMPLICANCIAS

osiptel
HITOS Y RETOS
POR MEJORES
SERVICIOS DE
TELECOMUNICACIONES
EN EL PERÚ

El OSIPTEL advirtió que el incremento de la VMG (de 40 % a 70 %) implicaría que las empresas reduzcan a futuro las velocidades ofertadas e incluso contemplen modificaciones tarifarias; ya que establece parámetros técnicos en plazos no previstos que implican inversiones, agudizando aún más la dicotomía expansión-calidad y postergando el despliegue de nueva infraestructura.



Propuestas a los PL 5398 y PL 5772

- Que se obligue a ofrecer un solo plan con acumulación de saldos
- Que la velocidad sea de 60% en promedio y solo para tecnologías de banda ancha, por lo tanto la modificación debería ir en la Ley de Banda ancha y no en el Código de Defensa del Consumidor
- Que estas disposiciones no se apliquen a las zonas rurales. Hoy la tarea urgente es dotar de conectividad a los casi 5 millones de peruanos que no tienen servicios
- Los temas de publicidad deben dejarse al reglamento porque esto cambia en forma rápida y además porque no es lo mismo el internet móvil que el fijo en donde se ofrece velocidad y no un paquete de datos

SESIÓN VIRTUAL
COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

CNC TV



*No debe perderse de vista que en atención a su misión y a sus objetivos estratégicos institucionales, el OSIPTEL viene tomando acciones orientadas a salvaguardar la correcta prestación de servicios a usuarios en aras de su bienestar, sin perjudicar la competencia, **brindando las condiciones adecuadas** para la participación de capitales privados en el mercado, y por lo mismo defendiendo la inversión privada cuando es necesario.*



IV. PROBLEMÁTICA QUE AFECTA LA INSTITUCIONALIDAD





- La emisión de Leyes, proyectos de ley u otras disposiciones asociadas al ámbito de acción del organismo regulador, pueden restringir su institucionalidad o autonomía.
 - ✓ Ley que garantiza la velocidad mínima de conexión a Internet (Ley N° 31207): Dispone que el OSIPTEL realice adecuaciones al Reglamento de Calidad.

- **Reincidencia de investigaciones del Congreso al OSIPTEL:**

- ✓ En 2020, se investigó a los organismos reguladores por sus acciones en los últimos cinco (5) años; y el 2021, la CODECO presentó una moción para conseguir facultades para investigar a los reguladores desde su año de creación.

- **Regulación de calidad en contratos de Concesión**

- ✓ 2016: en la adjudicación de la banda de 700 MHz, se estableció una velocidad mínima de acceso a Internet (1.2 Mbps). La supervisión quedó a cargo del OSIPTEL.
- ✓ Proyectos Regionales: Se establecieron indicadores de calidad, los mismos que son supervisados por PRONATEL.

- **Regulación tarifaria en contratos de Concesión**

- ✓ 2014: En el contrato de concesión firmado entre Azteca Comunicaciones Perú y el Estado Peruano, el MTC estableció la tarifa mensual del transporte de datos en 23 USD/Mbps. Esta rigidez ha contribuido al no éxito de la RDNFO.

AUTONOMÍA FINANCIERA DEBE PERMITIR LA OPERACIÓN Y SOSTENIBILIDAD DEL REGULADOR A LARGO PLAZO



- **OECD:** Las funciones del OSIPTEL han aumentado significativamente con el paso de los años, sin recibir recursos adicionales para su implementación.
- **Recientemente se publicó una norma para incrementar el Aporte por Regulación APR del OSIPTEL,** estableciendo una nueva tasa para cubrir las necesidades presupuestales de los siguientes 3 años, luego de lo cual se evaluará nuevamente la situación financiera del OSIPTEL.



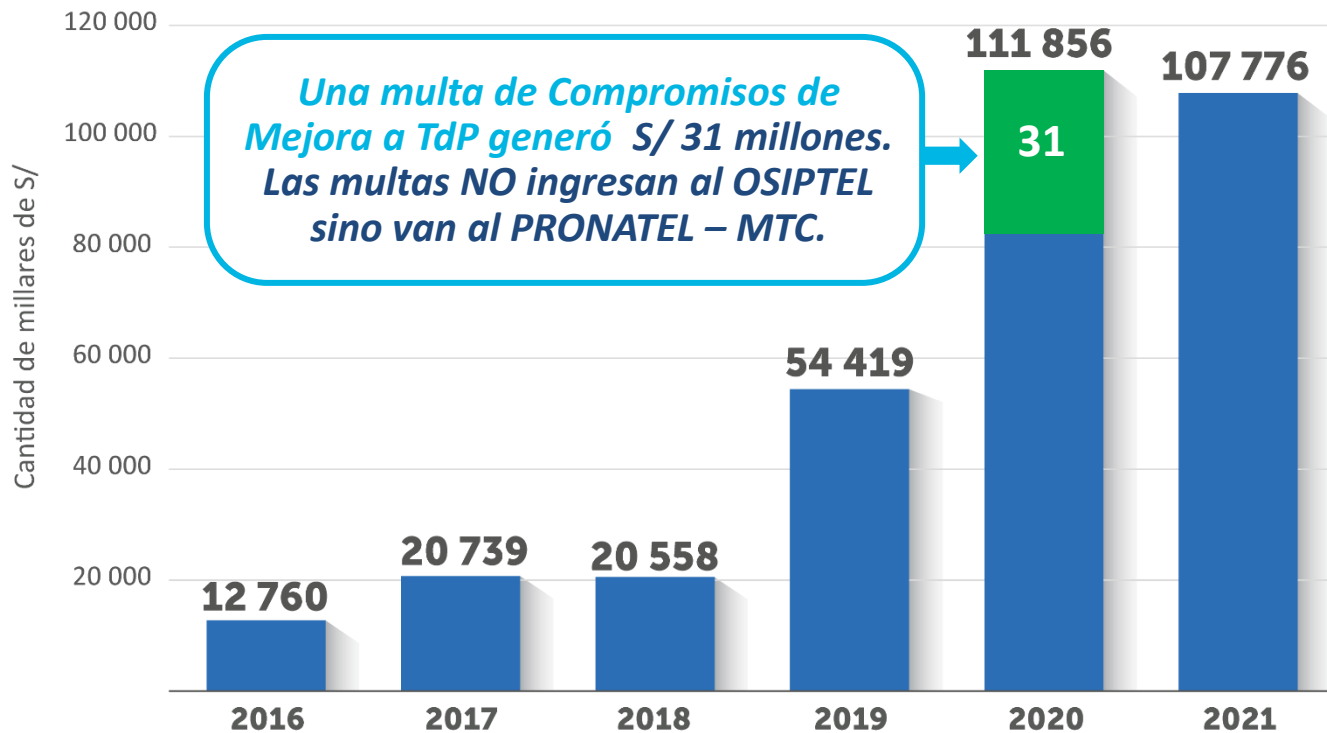
Sin embargo, **hay cuestionamientos de las empresas a la aplicación de la alícuota que están en vía de trato directo** y que podría generar una nueva demanda arbitral.

- **¿Actitud de rebeldía frente a la autoridad?** Parecería que los intereses de las empresas no están alineados a los objetivos que espera el mercado, pues se vienen oponiendo reiterada y sostenidamente a las medidas que viene implementando el OSIPTEL cayendo en continuos incumplimientos.
- Es momento que la empresa privada logre alinear sus esfuerzos para lograr usuarios mas satisfechos y estar en sintonía con las prioridades del regulador.
- Las decisiones que se vienen tomando respetan los contenidos y requisitos de calidad regulatoria, contando con la debida motivación.

MULTAS IMPUESTAS A LAS EMPRESAS OPERADORAS



2016-2021: Más de S/ 300 millones en multas impuestas a las empresas operadoras



Nota: Los importes en soles han sido determinados de acuerdo al valor de la UIT establecido para el año o de acuerdo a los montos de multa impuestos en soles.

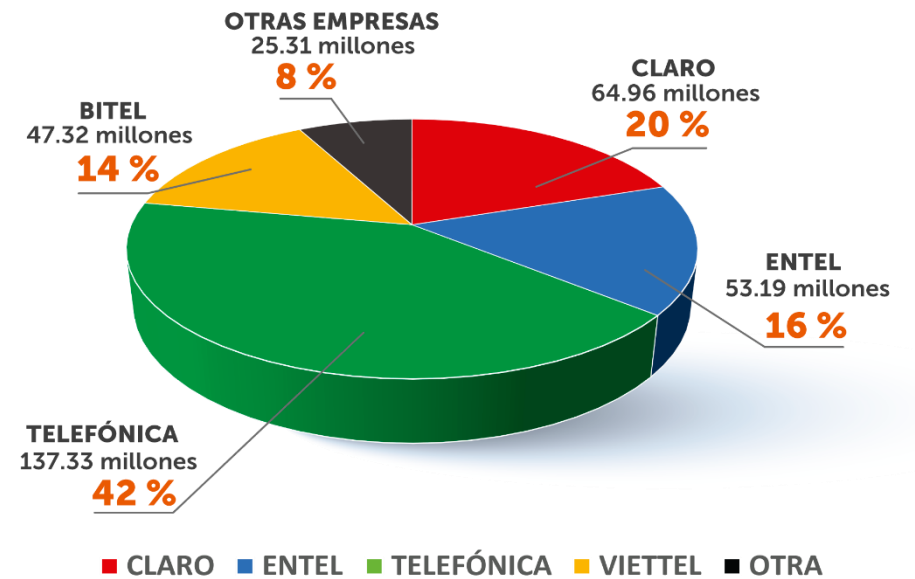
Multas firmes impuestas por la Gerencia General (incluye reconsideraciones y apelaciones de ser el caso).

Fecha de corte: 7/02/2022

Fuente: OAJ-DFI OSIPTEL

2016-2021: Telefónica del Perú es la empresa más multada (S/ 137 millones de soles)

MULTAS POR EMPRESA OPERADORA 2016-2021 (en S/)



OSIPTTEL CUENTA CON EL TOPE DE MULTAS MÁS BAJO FRENTE A OTROS ORGANISMOS



Ley de desarrollo de las funciones y facultades del OSIPTTEL – Ley 27336

LEVE
0.5 - 50

GRAVE
51 - 150

MUY GRAVE
151 - 350



OSITRAN

Inciso III del Anexo I de la Resolución N°009-2018-CD-OSITRAN

LEVE
4.41 - 225

GRAVE
8.81-450

MUY GRAVE
13.22 - 900

SUNASS

Artículo 33 de la Resolución N°021-2018-SUNASS/CD

TIPO 1
AMONEST. - 50

TIPO 2
AMONEST. - 100

TIPO 3
AMONEST. - 250

TIPO 4
AMONEST. - 500

OEFA

Anexo 6 de la Resolución N°036-2017-OEFA/CD

LEVE
0.1 - 3

GRAVE
3 - 10

MUY GRAVE
10 - 5000

OSINERGMIN

Resolución N°028-2003-OS/CD

SFE
HASTA 1000

SFH
HASTA 100

Procedimiento de reclamos: Hasta 100

SFEs
HASTA 3000

OSIPTTEL es el regulador con topes de sanción más bajo





V. RETOS DE LA REGULACIÓN DEL SECTOR TELECOMUNICACIONES

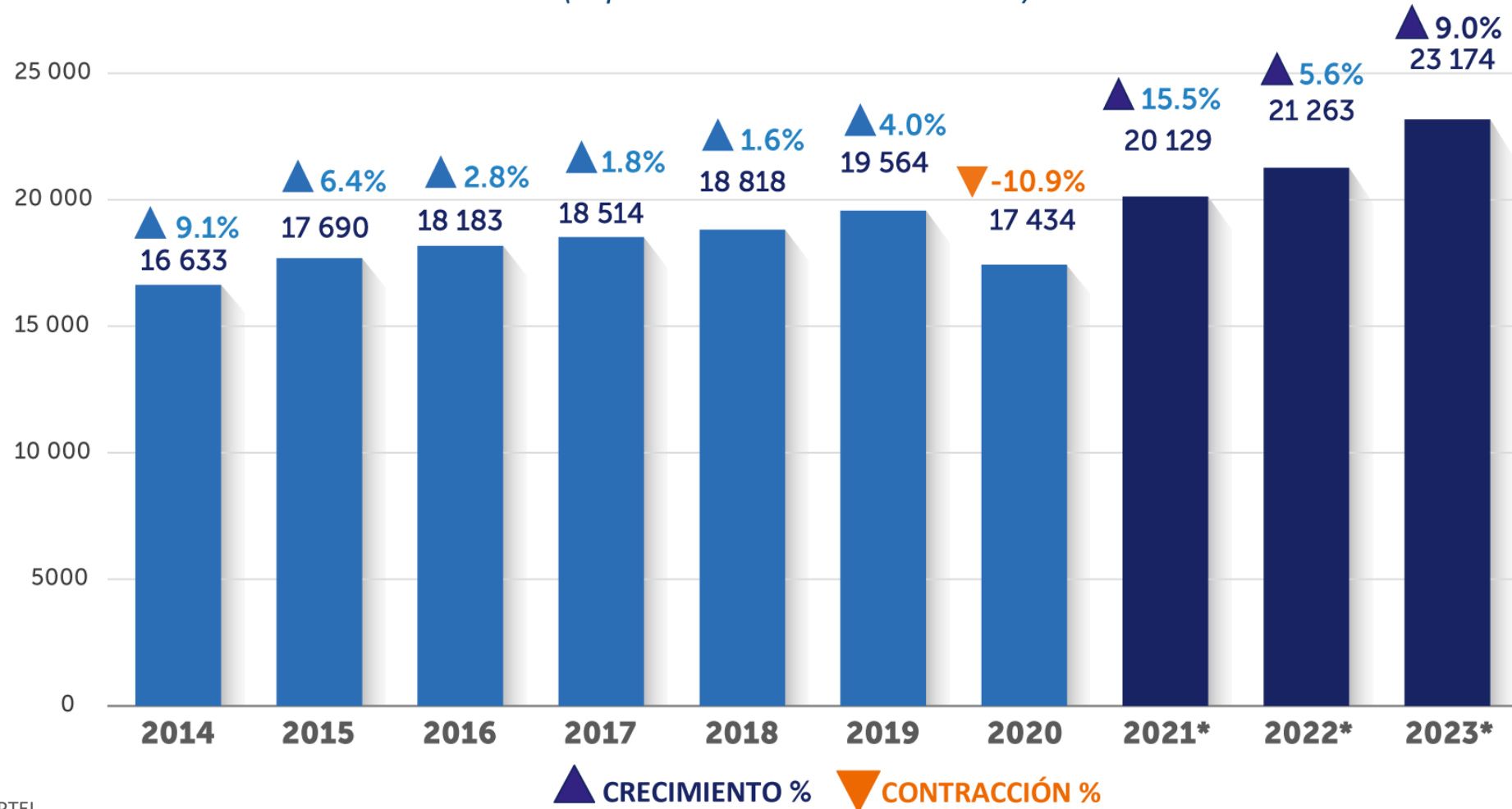


EVOLUCIÓN DE LOS INGRESOS DEL SECTOR TELECOMUNICACIONES



INGRESOS

(expresado en millones de soles)



Elaboración: DPRC – OSIPTEL

(*) Valores proyectados



INGRESOS POR LÍNEA DE NEGOCIO



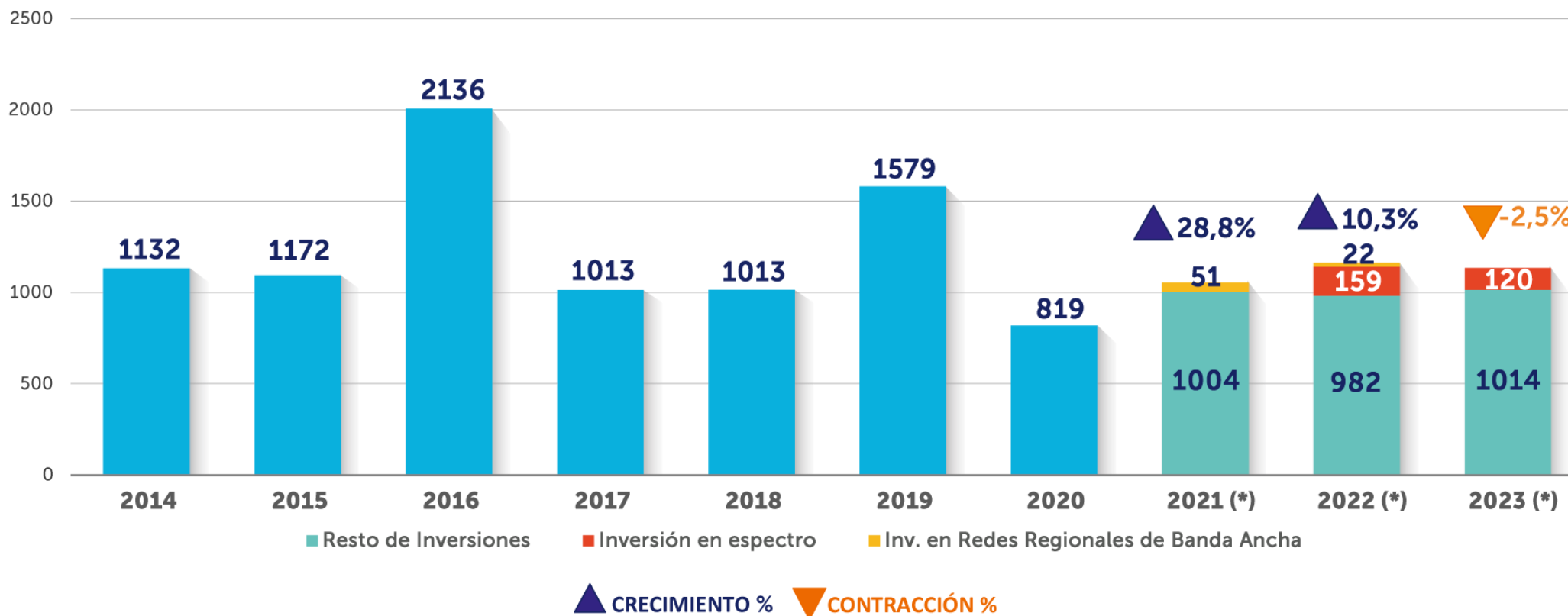
LÍNEAS DE NEGOCIO	INGRESOS (en millones S/)				Δ% DE INGRESOS					
	2020	2021*	2022*	2023*	2021-2020		2022-2021		2023-2022	
SERVICIOS MÓVILES	7808.1	8576.7	9222.2	9921.6	↑	9.8%	↑	7.5%	↑	7.6%
VENTA Y ALQUILER DE EQUIPOS	2742.4	4743.0	5169.9	6310.9	↑	73.0%	↑	9.0%	↑	22.1%
INTERNET FIJO	2318.2	2533.1	2 758.1	2973.8	↑	9.3%	↑	8.9%	↑	7.8%
TELEVISIÓN DE PAGA	1813.3	1908.5	1 912.5	1838.5	↑	5.3%	→	0.2%	↓	-3.9%
TRANSMISIÓN DE DATOS Y ALQUILER DE CIRCUITOS	972.0	866.0	822.7	822.7	↓	-10.9%	↓	-5.0%	→	0.0%
INTERCONEXIÓN	497.4	457.6	364.4	312.7	↓	-8.0%	↓	-20.4%	↓	-14.2%
TELEFONÍA FIJA DE ABONADOS	425.7	345.4	330.4	323.4	↓	-18.9%	↓	-4.3%	↓	-2.1%
TELEFONÍA DE LARGA DISTANCIA	115.3	98.8	89.0	80.1	↓	-14.2%	↓	-10.0%	↓	-10.0%
TELEFONÍA DE USO PÚBLICO	46.8	13.7	8.5	5.3	↓	-70.7%	↓	-38.0%	↓	-38.0%
OTROS INGRESOS OPERATIVOS	694.6	585.5	585.5	585.5	↓	-15.7%	→	0.0%	→	0.0%
TOTAL	17 434	20 129	21 263	23 174	↑	15.5%	↑	5.6%	↑	9.0%
SIN VENTA DE EQUIPOS	14 691	15 385	16 093	16 864	↑	4.7%	↑	4.6%	↑	4.8%

(*) Valores proyectados. Elaboración: DPRC – OSIPTEL.

INVERSIONES EN EL SECTOR TELECOMUNICACIONES



INVERSIONES (expresado en millones de dólares)



(*) Valores proyectados

Fuente: NRIP. Estados Financieros Auditados. Encuesta de expectativas realizada a las empresas operadoras (Telefónica, Claro, Entel y Viettel). PROINVERSION. PRONATFI

Nota 1: La información del 2016 incluye S/ 3 061 millones por la licitación del banda 700MHz

Nota 2: La información de los años 2017, 2018, 2019 y 2020 considera montos estimados de inversión en los proyectos de redes regionales de banda ancha por S/ 330, S/ 260, S/ 1395 y S/ 705 millones, respectivamente.

Nota 3: La estimación del 2021-2022, incluye US\$ 73 millones correspondiente a las inversiones en redes regionales de Banda Ancha en Ancash, Arequipa, Huánuco, La Libertad, Pasco y San Martín; las cuales, según su última adenda, ampliaron los plazos de inversión hasta el año 2022.

Nota 4: La estimación del 2022-2023, incluye la licitación de las bandas de espectro AWS-3 y 2.3 GHz, cuya adjudicación se llevará a cabo el 31/01/2022 según Proinversión, donde: (a) La inversión total asciende a US\$ 289 millones; (b) El plazo de la inversión es de 2 años; y, (c) al menos el 60% del número de localidades deben ser cubiertas en el primer año.

PROYECCIÓN DE LÍNEAS / CONEXIONES



SERVICIO	2021	PROYECCIONES		VARIACIÓN %					
		2022	2023	2021-2020		2022-2021		2023-2022	
INTERNET FIJO	3 042 799	3 374 282	3 692 070	↑	10.2%	↑	10.9%	↑	9.4%
LÍNEAS MÓVILES CONTRATO (POSPAGO Y CONTROL)	16 879 594	17 581 202	18 400 656	↑	13.9%	↑	4.2%	↑	4.7%
LÍNEAS MÓVILES PREPAGO	26 249 800	26 371 803	26 478 993	↑	7.0%	→	0.5%	→	0.4%
TV DE PAGA	1 987 858	1 909 656	1 836 980	→	0.9%	↓	-3.9%	↓	-3.8%
TELEFONÍA FIJA	2 177 836	2 115 393	2 086 156	↓	-5.7%	↓	-2.9%	↓	-1.4%

Elaboración: DPRC – OSIPTEL.

¿QUÉ TIPO DE EMPRESA OPERADORA NECESITAN LOS PERUANOS?



- ✓ **Un modelo de empresa que ponga en valor la DIVERSIDAD del PERÚ** y tenga capacidad y reflejos para adaptarse (pandemia y necesidad de plataformas digitales de autogestión).
- ✓ **Un modelo de empresa con alto conocimiento del negocio y criterio técnico para valorar nuevas iniciativas** (portabilidad, Renteseq, desbloqueo de equipos...no eran escenarios apocalípticos).
- ✓ **Un modelo de empresa responsable**, respetuosa de las normas y que vele por la seguridad de sus clientes (venta ambulatoria de chips).

1. Seguir impulsando medidas para fortalecer al OSIPTEL y garantizar su plena autonomía administrativa y económica.

2. Seguir impulsando su capacidad sancionadora a través del aumento del tope sancionador a límites superiores y similares a otras entidades y la creación de un tribunal de apelaciones en materia de sanciones.

3. Reevaluar permanentemente si las funciones y facultades del regulador son acordes a sus roles y objetivos, mediante una evaluación comparativa internacional y tomando en cuenta la evolución del sector (OECD -2019*)

4. Establecer relación “sin sorpresas” entre todos los actores, estableciendo mecanismos de coordinación formales y con un alto nivel de discusión técnica con diversas entidades públicas que intervienen en el sector de telecomunicaciones.



5. Continuar con la simplificación regulatoria (menor stock + normas mas simples) que permita una mejor gestión normativa del OSIPTEL.



6. Revisión integral del Reglamento de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones para actualizar los indicadores de la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, acorde a las nuevas condiciones del mercado.

7. Modificación del Reglamento de Reclamos a través del cual se espera reducir las quejas presentadas en un 42.8%.

8. Consolidar plataformas de fiscalización y obtención de información de la interrupción del servicio y las principales variables de desempeño.

1. Marco regulatorio que priorice el **cierre de brechas de infraestructura**: llevar el servicio a más peruanos y con buena **calidad**.



2. Consolidar el uso de **herramientas digitales** para que los usuarios puedan auto gestionar diferentes tramites.

3. Promoción de **competencia por calidad**: Usuarios valoran la calidad del servicio.

4. Promoción de la adopción de nuevas tecnologías: **5G** y **fibra óptica** al hogar (FTTH).

5. **Compartición de infraestructura** para que la diferenciación se de por experiencia del usuario.



6. OSIPTEL debe liderar la **transformación digital** y brindar **herramientas digitales** que promuevan el **empoderamiento** de los usuarios.

7. **Uso de nuevas tecnologías para la supervisión** de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

8. **Consolidar cultura de innovación,** excelencia e integridad como el motor de su actuación.



FonoAyuda
1844



/OsiptelOficial



@OSIPTEL



@osipteloficial



/OsiptelOficial



Osiptel

www.osiptel.gob.pe