

OSIPTEL

Rafael Eduardo Muenta Schwarz

Presidente del Consejo Directivo

Iquitos, 06 de setiembre 2018



osiptel
EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

INDICE

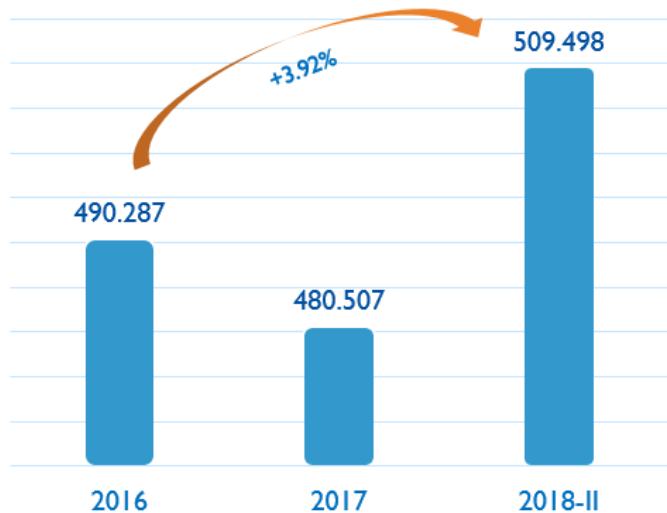
1. Participación de mercado en Loreto
2. Portabilidad móvil
3. Reclamos en primera y segunda instancia en Loreto
4. Sanciones impuestas en la Región Loreto
5. Cobertura 2G, 3G y 4G en Loreto
6. Diagnóstico situacional de los servicios
7. Calidad de servicios de telecomunicaciones en Loreto
8. Intervenciones del OSIPTEL en Loreto



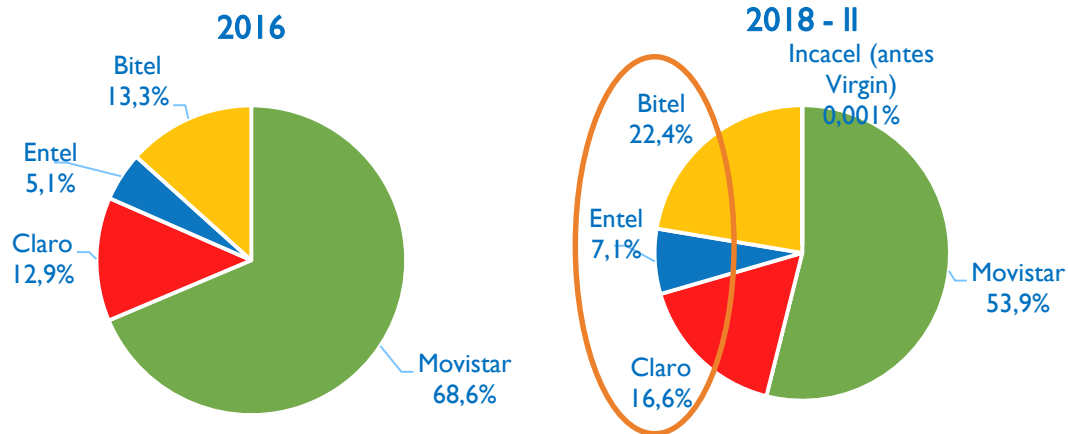
I. Participación de mercado en la Región Loreto



Cantidad de Líneas Móviles



Participación de mercado por Empresa Operadora

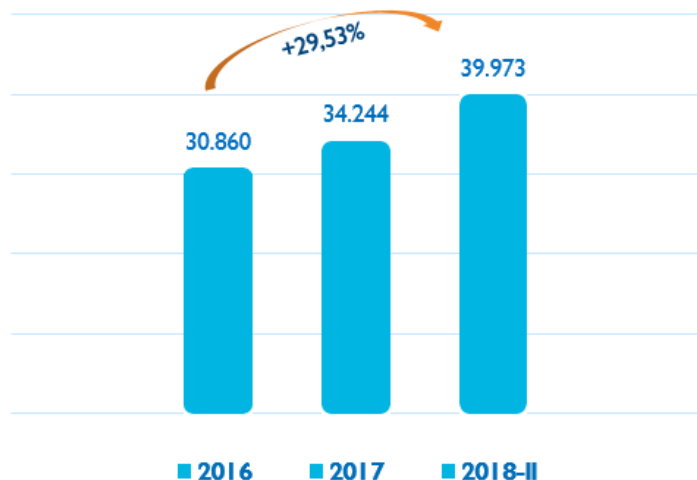


Fuente: OSIPTEL

- El total de líneas móviles en servicio creció 3.92% entre el 2016 y 2018.
- Las participaciones de Entel, Bitel y Claro crecieron en Loreto.
- La participación de Movistar se redujo 14.7%.



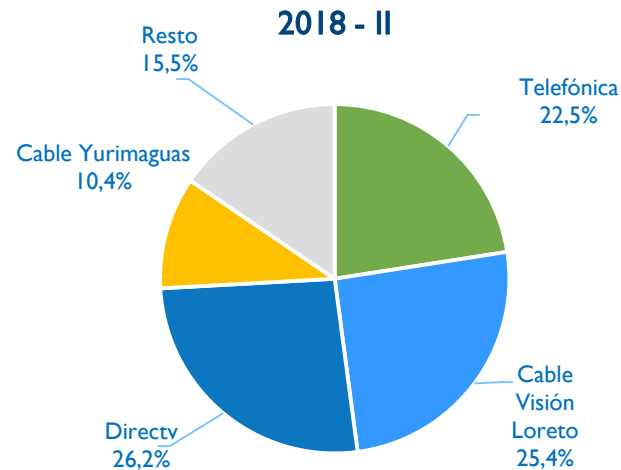
Cantidad de conexiones en TV Paga



Fuente: OSIPTEL

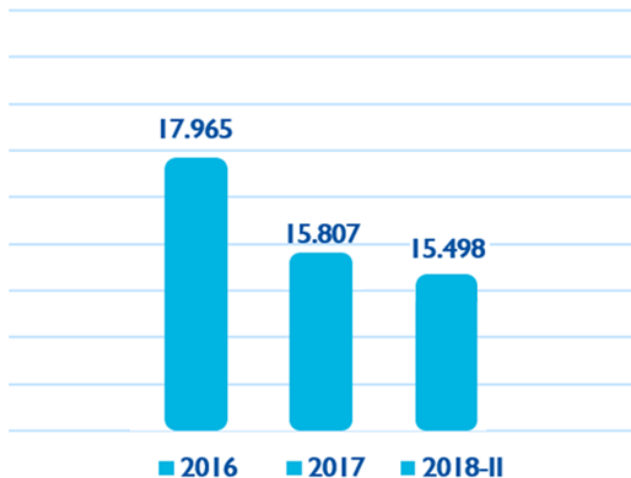
- La cantidad de conexiones de TV Paga creció en 29,53% en Loreto, entre el 2016 y junio 2018.

Participación de mercado por Empresa Operadora



Internet Fijo – Región Loreto

Cantidad de Líneas en Internet Fijo



Fuente: OSIPTEL

Conexiones de Internet Fijo por Empresa Operadora

LORETO	2016	2017	2018-II	% 2018-II
Telefónica del Perú	17,674	15,618	15,301	98.73
Gilat to Home Perú	133	130	128	0.83%
América Móvil Perú	140	35	27	0.17%
Axesat Perú	7	14	18	0.12%
Resto	11	10	24	0.15%
TOTAL	17,965	15,807	15,498	

- En Loreto, las líneas con internet fijo bajaron -13,73% entre el 2016 y 2018

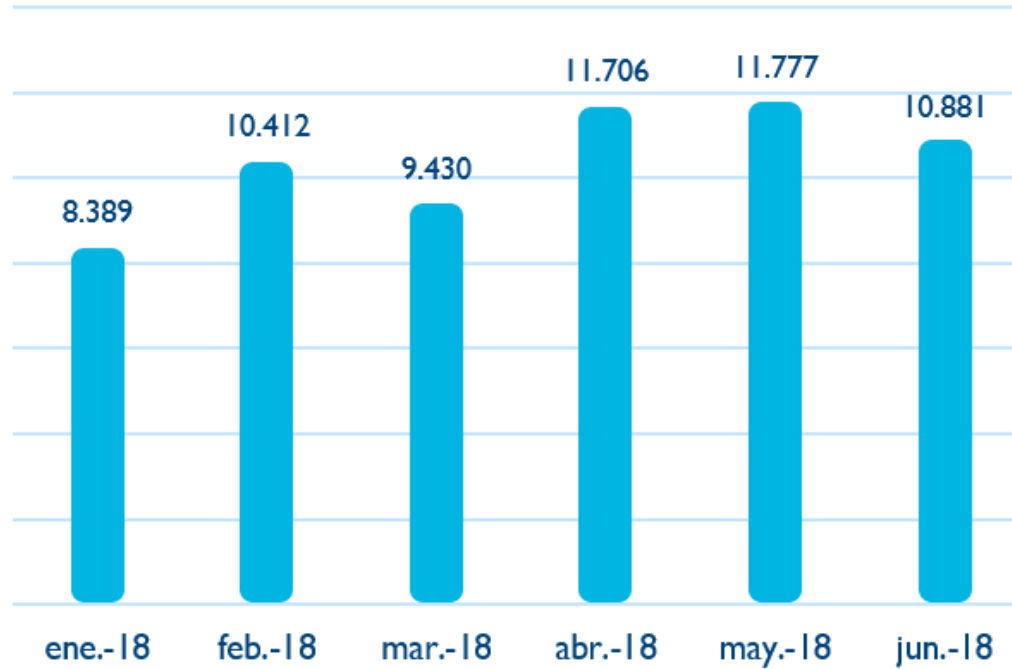


2. Portabilidad móvil en la Región Loreto



Portabilidad móvil en la Región Loreto

Evolución Enero – Junio 2018



Fuente: OSIPTEL



Portabilidad móvil en la Región Loreto, por empresa operadora

	Enero 2018	Febrero 2018	Marzo 2018	Abril 2018	Mayo 2018	Junio 2018
 movistar	3,901 ↑	6,316 ↑	5,031 ↓	6,177 ↑	4,539 ↓	4,524 ↓
 Claro	2,553 ↑	2,272 ↓	2,411 ↑	3,163 ↑	4,048 ↑	3,290 ↓
 entel	1,449 ↑	1,203 ↓	1,302 ↑	1,458 ↑	1,856 ↑	1,636 ↓
 bitel	486 ↑	621 ↑	686 ↑	908 ↑	1,334 ↑	1,431 ↑



3. Reclamos en primera y segunda instancia en Loreto



Reclamos resueltos en primera instancia en Loreto, por servicio

En esta instancia destacan los reclamos de los servicios móviles

SERVICIO	2015	2016	2017	I TRIM 2018	% 2018 I
Servicios Móviles	3,248	7,547	11,963	4,033	60.98%
Televisión por cable	999	1,584	2,345	525	7.94%
Internet	365	731	1,542	256	3.87%
Telefonía Pública	421	550	594	232	3.51%
Servicio telefónico fijo local	509	809	1,016	142	2.15%
Servicio telefónico fijo de larga distancia	20	9	24	22	0.33%
Arrendamiento de circuitos	80	68	106	8	0.12%
Otros (*)	923	2,118	3,724	1,396	21.11%
TOTAL	6,565	13,416	21,314	6,614	100%

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

Fuente: Información remitida por las empresas operadoras en cumplimiento de la Resolución 096-2015-CD/OSIPTEL / OSIPTEL



Reclamos resueltos en primera instancia en Loreto, por materias más reclamadas

MATERIA DE RECLAMO	2015	2016	2017	I TRIM 2018	% 2018 I
Facturación	4,304	8,228	14,500	3,203	48.43%
Cobro del servicio	541	650	1,426	238	3.60%
Instalación, activación y desactivación del servicio	85	101	102	137	2.07%
Traslado del servicio	14	3	5	1	0.02%
Suspensión o corte del servicio	124	284	327	101	1.53%
Calidad en la prestación del servicio, incluyendo la veracidad de la información brindada al usuario	1,115	2,830	3,162	916	13.85%
Falta de entrega del recibo solicitada por el usuario	19	54	71	27	0.41%
Devoluciones ordenadas por OSIPTEL a favor de los usuarios y/o contratación no solicitada	226	1,026	1,183	160	2.42%
Incumplimiento de condiciones contractuales	2	11	83	35	0.53%
Incumplimiento de la solicitud de baja o desactivación del servicio	4	31	32	20	0.30%
Incumplimiento de los derechos reconocidos en la normativa sobre usuarios	1	17	46	22	0.33%
Incumplimiento de ofertas y promociones	2	39	92	49	0.74%
Tarjetas de pago físicas o virtuales	8	55	117	62	0.94%
Otras materias	120	87	168	1,643	24.84%
TOTAL	6,565	13,416	21,314	6,614	100.00%

Fuente: Información remitida por las empresas operadoras en cumplimiento de la Resolución 096-2015-CD/OSIPTEL / OSIPTEL

Nota: Las cifras podrían ser modificadas si las empresas informantes o el OSIPTEL detectan errores.



Reclamos resueltos en primera instancia, principales empresas

La empresa operadora más reclamada en primera instancia es Telefónica del Perú (telefonía móvil y fija)

EMPRESA	2015	2016	2017	I TRIM 2018	% 2018 I
Telefónica del Perú S.A.A. (1/ y 2/)	5,183	10,073	16,563	5,111	77.28%
Telefónica Multimedia S.A.C.	417	349	344	53	0.80%
América Móvil Perú S.A.C.	481	1,856	2,402	904	13.67%
Americatel Perú S.A.C.	34	183	28	5	0.08%
Directv Perú S.A.	-	26	211	13	0.20%
Entel Perú S.A.	23	105	412	240	3.63%
Viettel Perú S.A.C.	24	131	539	93	1.41%
Otras empresas	403	693	815	195	2.95%
TOTAL	6,565	13,416	21,314	6,614	100.00%

Fuente: Información remitida por las empresas operadoras en cumplimiento de la Resolución 096-2015-CD/OSIPTEL. / OSIPTEL

(1/) A partir del 01 de octubre de 2014 y por Resolución Viceministerial N° 461-2014- MTC/03, se aprobó la transferencia de las concesiones de titularidad de la empresa Telefónica Móviles S.A. a favor de la empresa Telefónica del Perú S.A.A., mediante la cual Telefónica del Perú S.A.A. asume la totalidad de los derechos y obligaciones de la ex Telefónica Móviles S.A..

(2/) Se ha corregido la información de Telefónica del Perú S.A.A. correspondiente al periodo 2012 – 2014..

Nota: Las cifras podrían ser modificadas si las empresas informantes o el OSIPTEL detectan errores.



Sentido de la resolución de la Empresa Operadora en primera instancia, en Loreto

Las resoluciones declaradas fundadas se incrementan cada año.

SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN	2015	2016	2017	I TRIM 2018	% 2018 I
Fundados	1,402	2,364	4,254	2,100	31.75%
Fundados por razones comerciales	1,467	3,736	5,890	510	7.71%
Parcialmente fundados	33	98	296	132	2.00%
Parcialmente fundados por razones comerciales	13	25	56	6	0.09%
Infundados	2,754	6,386	9,419	3,370	50.95%
Improcedentes	576	407	544	248	3.75%
Rechazados	18	-	-	-	-
Otros	302	400	855	248	3.75%
TOTAL	6,565	13,416	21,314	6,614	100.00%

Fuente: Información remitida por las empresas operadoras en cumplimiento de la Resolución 096-2015-CD/OSIPTEL / OSIPTEL

Nota: Las cifras podrían ser modificadas si las empresas informantes o el OSIPTEL detectan errores.



Apelaciones y quejas en segunda instancia – Tribunal de Apelaciones del OSIPTEL

Apelaciones ingresadas

AÑO	LORETO	NACIONAL
2017	922	159,343
2018 I	491	97,084
2018 - II	236	46,158

Quejas ingresadas

AÑO	LORETO	NACIONAL
2017	349	73,820
2018 I	148	25,337
2018 - II	65	14,549



4. Sanciones impuestas en la Región Loreto



Multas y sanciones impuestas en 2017 - Loreto

Sanción	Empresa	Infracción	Gravedad	Multas impuestas en UIT	Importe de multas en Soles *
Multa	Telefónica del Perú	No efectuar devoluciones por las interrupciones generadas en el 2010.	Leve	50 UIT	S/ 202,500.00
Multa	Telefónica del Perú	No poner en conocimiento de lo usuarios el horario de atención al público a través de un cartel en un lugar visible.	Leve	94 UIT	S/ 380,700.00
Multa	América Móvil	No prestar servicios de comunicaciones personales continuas e ininterrumpidas en el II semestre 2014.	Leve	30 UIT	S/ 121,500.00
Amonestación	Gilat to Home Perú	No cumplir con el horario de atención al público en 13 locales.	Leve	NA	---
			TOTAL	174 UIT	S/ 704,700.00

Fuente: OSIPTEL

* El importe de la multa se ha calculado sobre la base de la UIT del año 2017, que equivalía a S/ 4050.







5. Cobertura 2G, 3G y 4G en la Región Loreto






Cobertura Móvil declarada en Loreto, a nivel de centros poblados

Por tecnologías al II Trimestre 2018

TECNOLOGIA / EO	 movistar	 claro	 entel	 bitel
2G	283	96	29	--
3G	58	64	29	326
4G	20	35	8	100

Por velocidad Internet Móvil al II Trimestre 2018

VELOCIDAD INTERNET MOVIL	 movistar	 claro	 entel	 bitel
MENOR A 1 MBPS	16	57	29	--
MAYOR A 1 MBPS	58	35	29	329

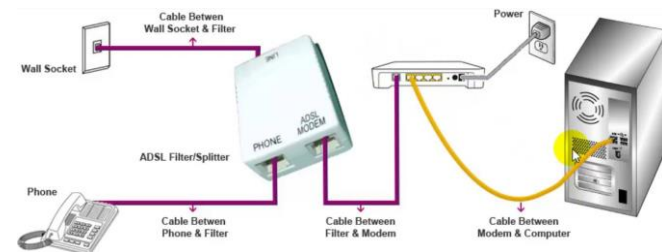


Cobertura de Internet Fijo Alámbrico (ADSL) en Loreto, al I Trimestre 2018

PROVINCIA	DISTRITO	CCPP	Operador
ALTO AMAZONAS	YURIMAGUAS	YURIMAGUAS	Telefónica
LORETO	NAUTA	NAUTA	Telefónica
	BELEN	BELEN	Telefónica
	FERNANDO LORES	LORETO (NUEVO LORETO)	Telefónica
MAYNAS	INDIANA	IQUIQUE	Telefónica
	IQUITOS	IQUITOS	Telefónica
	PUNCHANA	PUNCHANA	Telefónica
	SAN JUAN BAUTISTA	SAN JUAN	Telefónica
	TORRES CAUSANA	SAN JUAN DE MIRAFLORES	Telefónica
	LAS AMAZONAS	FRANCISCO DE ORELLANA	Telefónica

Fuente: Empresas operadoras

Conexión típica ADSL



6. Diagnóstico situacional de los servicios



La calidad de los servicios depende de la infraestructura

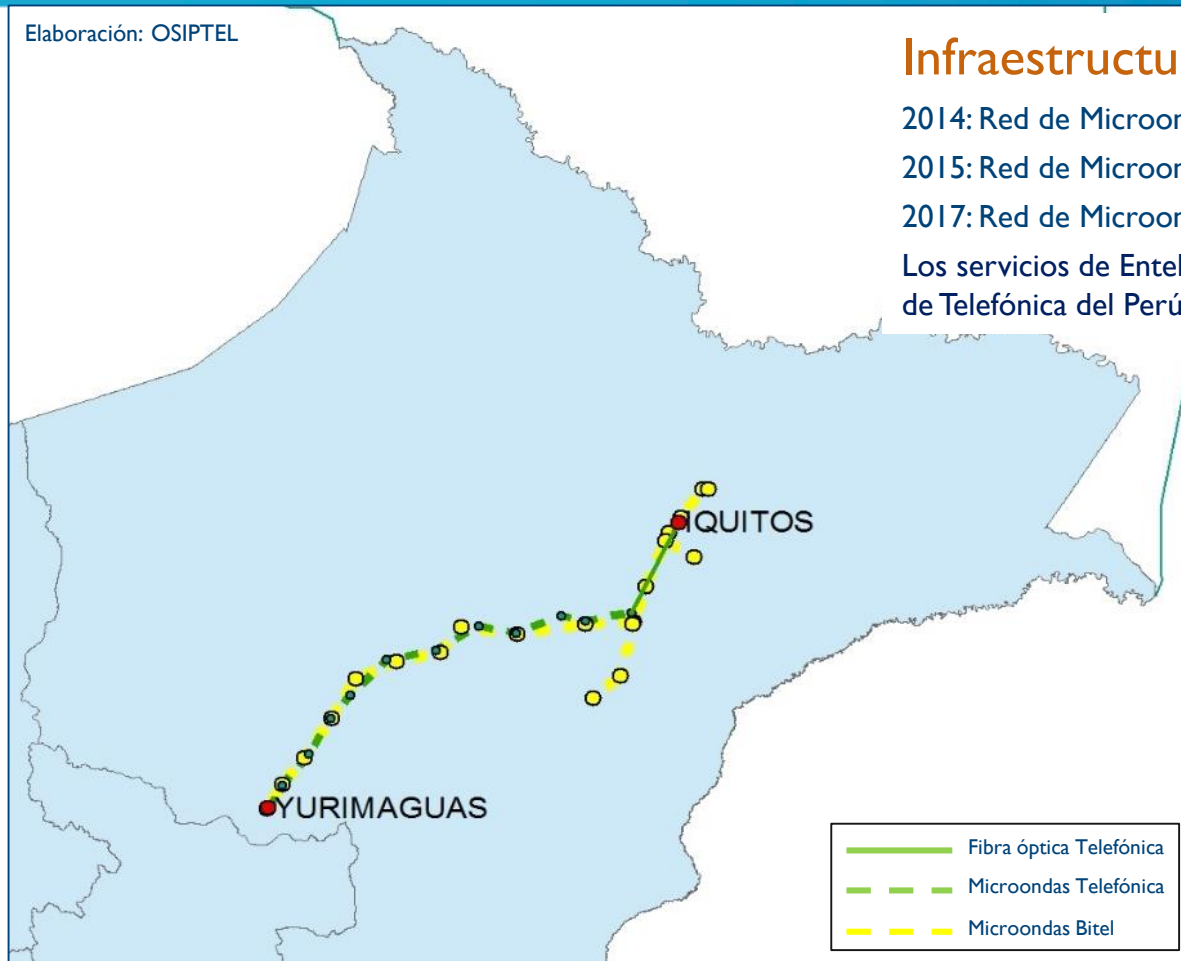


- No existe infraestructura de fibra óptica que conecte a la ciudad de Iquitos.
- Los servicios de telecomunicaciones se abastecen a través del sistema de microondas.
- La capacidad limitada de la red de microondas y el crecimiento de la demanda de servicios, congestionan el sistema.



Nuestra red de transporte de voz y datos hacia Iquitos

Elaboración: OSIPTEL



Infraestructura Desplegada

2014: Red de Microondas Telefónica del Perú (1.5 Gbps)

2015: Red de Microondas Bitel (1.2 Gbps)

2017: Red de Microondas Bitel (mejorada a 3.1 Gbps)

Los servicios de Entel y Claro se soportan en la infraestructura de Telefónica del Perú.



El Estado peruano tiene dos proyectos

El Proyecto Línea de Transmisión Eléctrica Moyobamba –Iquitos (MINEM)

- Despliegue de **fibra óptica sobre líneas de transmisión eléctrica** para tener infraestructura de banda ancha.

Proyecto que crea una red para conectar localidades de las cuencas de los ríos Napo-Putumayo y Huallaga-Marañón-Amazonas (Tramo Yurimaguas-Iquitos) (MTC)

- Despliegue de **646 Km. de fibra óptica vía aérea y subfluvial** para dar conectividad de banda ancha.



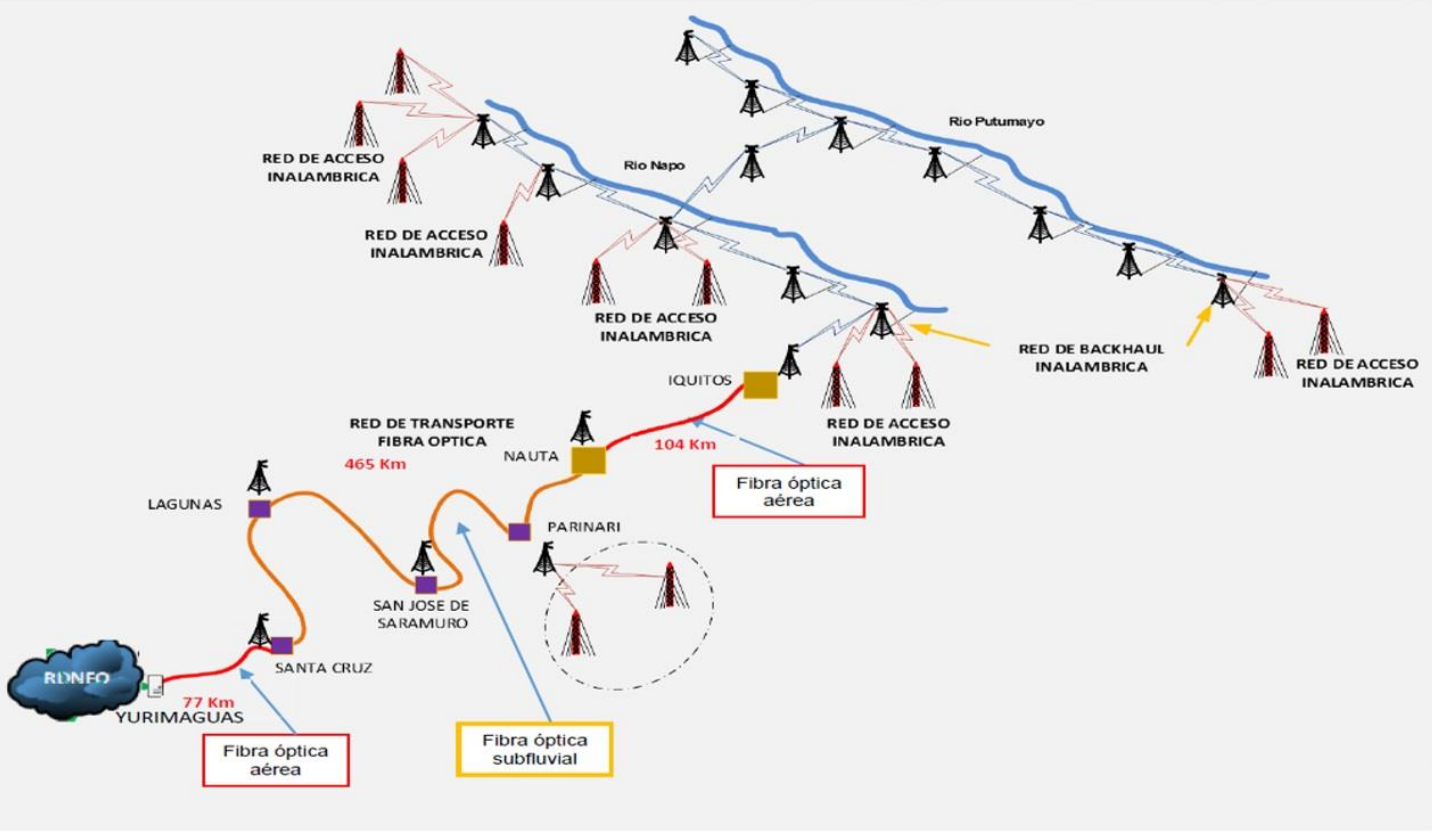
Proyecto Línea de Transmisión Eléctrica Moyobamba –Iquitos (MINEM)



- Actualmente el proyecto se encuentra paralizado, en vista de que el Estudio de Impacto Ambiental (EIA) se encuentra en proceso de aprobación y la consulta previa.
- Comprende el despliegue de fibra óptica sobre líneas de transmisión eléctrica para tener **infraestructura de banda ancha.**
- La buena pro fue otorgada a la empresa LINEAS DE TRANSMISION PERUANAS S.A.C. (2014).



Proyecto que crea una red para conectar localidades de las cuencas de los ríos Napo- Putumayo, y de las cuencas de los ríos Huallaga, Marañón y Amazonas en el tramo Yurimaguas- Iquitos (Viabilidad declarada por el MTC en julio 2018)



48,000 habitantes beneficiadas.

274 localidades rurales atendidas.

Adjudicación estimada:

2019

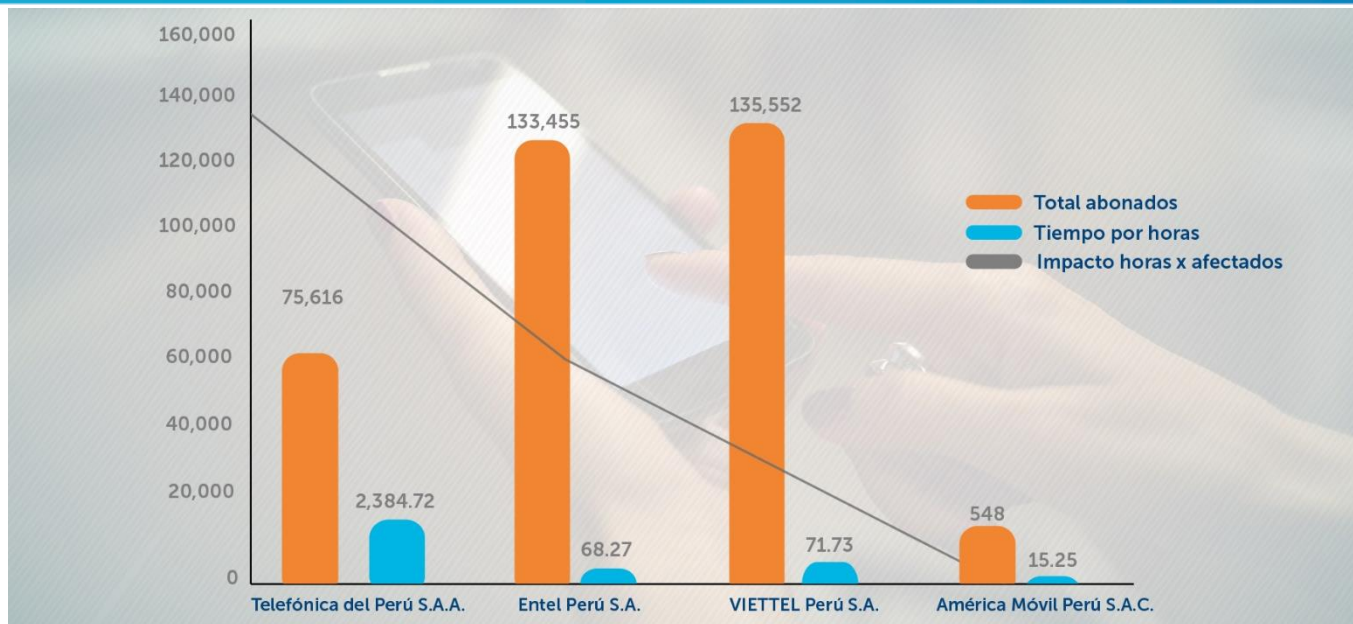
Servicios que soportará:
Internet, Intranet,
Telefonía Fija y Móvil.



7. Calidad de servicios de telecomunicaciones en Loreto



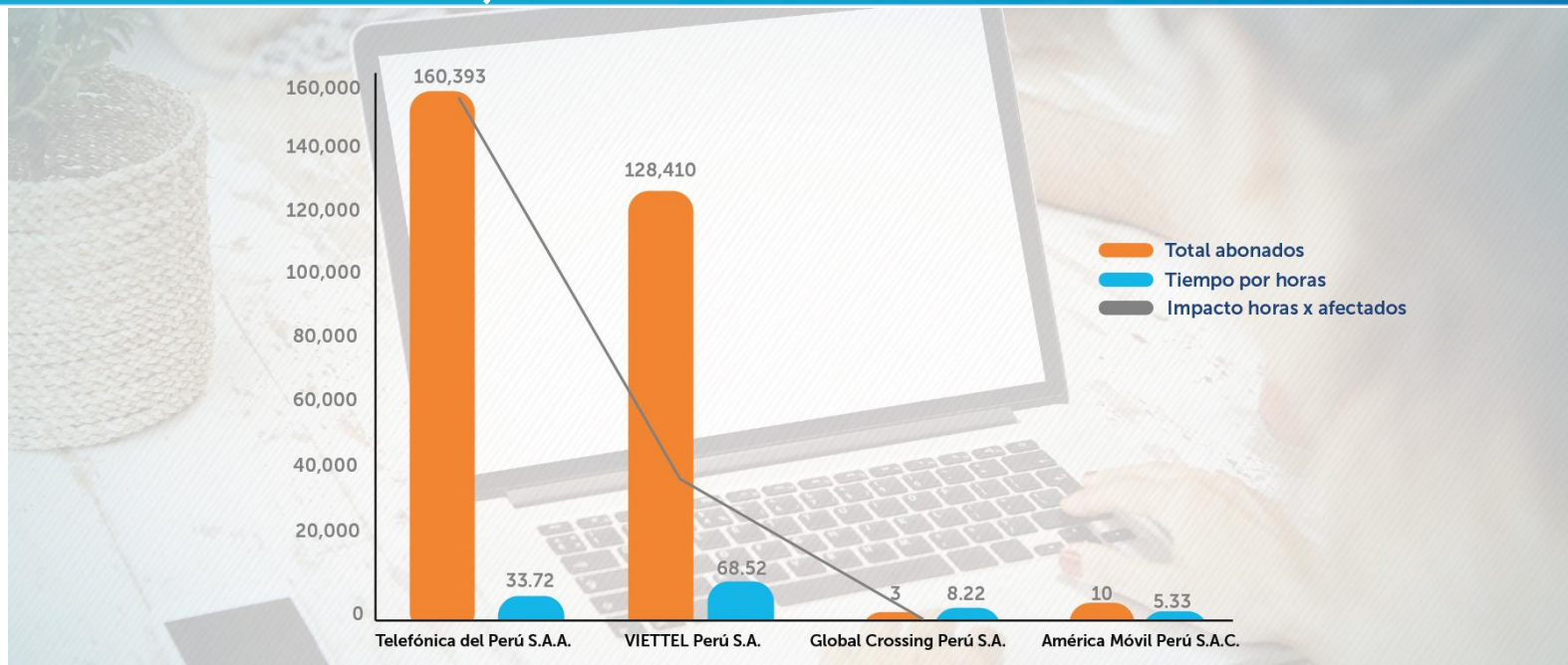
Tiempo total de interrupción en (horas) por empresa y total de abonados afectados 2017 – Servicio Móvil



Empresa	Tiempo x horas	Total abonados	Impacto horas x afectados
Telefónica del Perú	2,379.40	75,563	1,376,805.73
Entel Perú SA	68.27	133,455	378,657.03
Viettel Peru SAC	71.73	135,552	143,133.67
América Móvil Perú SAC	15.25	548	1,786.70
Total general	2,534.65	345,118	1,900,383.13



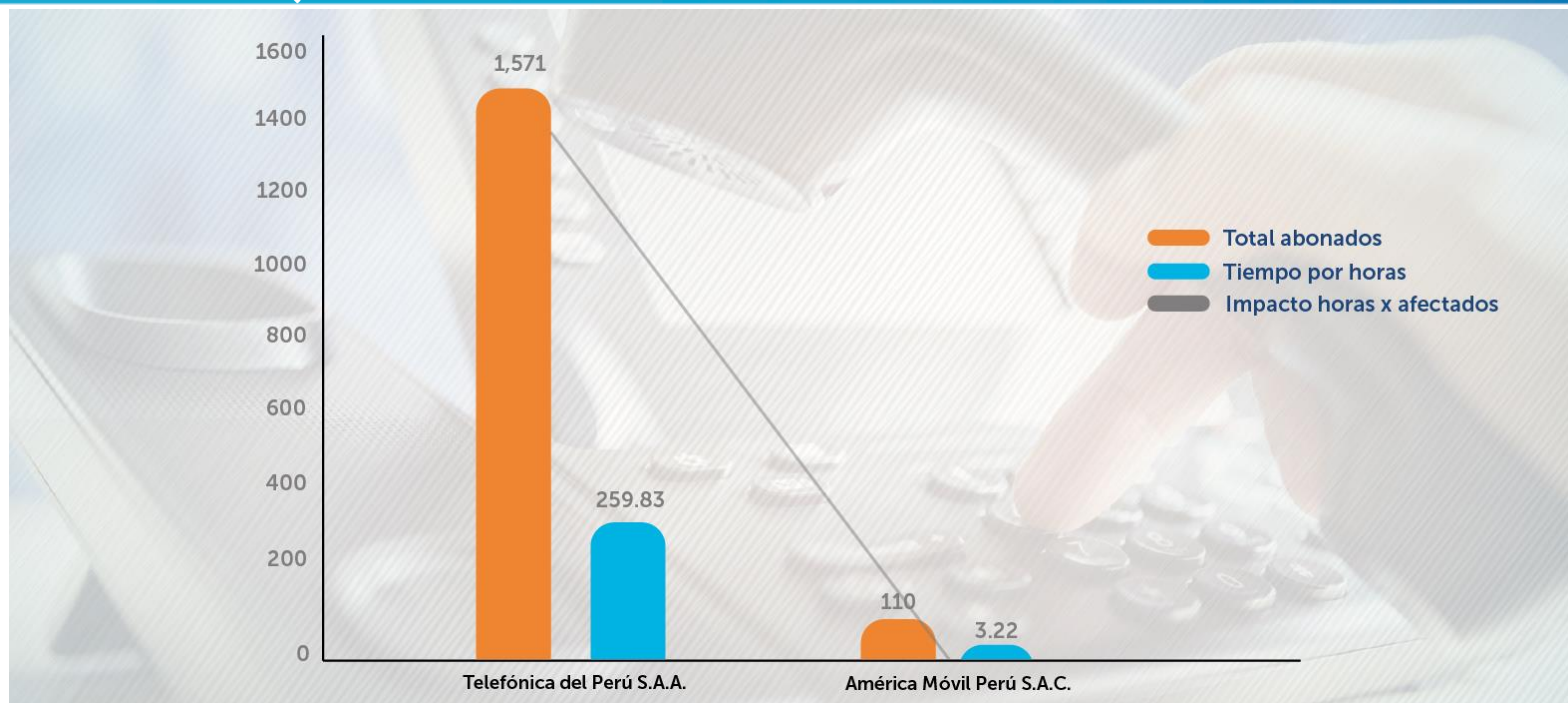
Tiempo total de interrupción en (horas) por empresa y total de abonados afectados 2017 – Acceso a internet fijo



Empresa	Tiempo x horas	Total abonados	Impacto horas x afectados
Telefónica del Perú SAA	33.72	160,393	550,749.92
Viettel Peru SAC	68.52	128,410	139,494.20
Global Crossing Perú SA	8.22	3	24.65
Américatel Perú SA	5.33	10	10.75
Total general	115.79	288,816	690,279.52



Tiempo total de interrupción en (horas) por empresa y total de abonados afectados 2017 – Telefonía Fija



Empresa	Tiempo x horas	Total abonados	Impacto horas x afectados
Telefónica del Perú SAA	259.83	1,571	19,066.88
América Móvil Perú SAC	3.22	110	187.75
Total general	263.05	1,681	19,254.63



8. Intervenciones del OSIPTEL en Loreto





Los operadores están obligados a devolver a los abonados, el proporcional al tiempo en el cual su servicio queda interrumpido.



Mediciones de Internet Fijo

INTERNET FIJO (CVM)				
PROVINCIA	DISTRITO	CENTRO POBLADO	Semestre	Operador
MAYNAS	IQUITOS	IQUITOS	2017-I	Movistar
MAYNAS	IQUITOS	IQUITOS	2017-II	Movistar
ALTO AMAZONAS	YURIMAGUAS	YURIMAGUAS	2017-II	Movistar
MAYNAS	PUNCHANA	PUNCHANA	2017-II	Movistar
MAYNAS	SAN JUAN BAUTISTA	SAN JUAN	2017-II	Movistar
MAYNAS	IQUITOS	IQUITOS	2018-I	Movistar
MAYNAS	PUNCHANA	PUNCHANA	2018-I	Movistar
MAYNAS	BELEN	BELEN	2018-I	Movistar
MAYNAS	SAN JUAN BAUTISTA	SAN JUAN	2018-I	Movistar

Las empresas operadoras deben de asegurar el 40% de la velocidad garantizada.

* Se detectó presunto incumplimiento en el servicio de Internet Fijo de Movistar en todos los centros poblados medidos, en 2017-I y 2017-II.

* Las mediciones realizadas en el periodo 2018-I se encuentran en etapa de procesamiento de información.



Mediciones de Internet Móvil en Loreto

INTERNET MÓVIL (CVM)				
PROVINCIA	DISTRITO	CENTRO POBLADO	Periodo	Operador
MAYNAS	IQUITOS	IQUITOS	2018-I	Movistar, Claro, Entel y Bitel
MAYNAS	PUNCHANA	PUNCHANA	2018-I	Movistar, Claro, Entel y Bitel

* Las mediciones de Internet Móvil se realizan en tecnología 3G y/o 4G.

* Las mediciones son realizadas en exteriores, dentro de los polígonos de cobertura declarados por el operador.

* Las mediciones realizadas de Internet Móvil al 2018-I se encuentran en etapa de procesamiento de información.



Comparación antes y después de Compromiso de Mejora en el Centro Poblado Requena: Empresa Operadora: BITEL

Población atendida: 22,055 Hab.

Presencia de eventos.



Detectado: 2016-IS



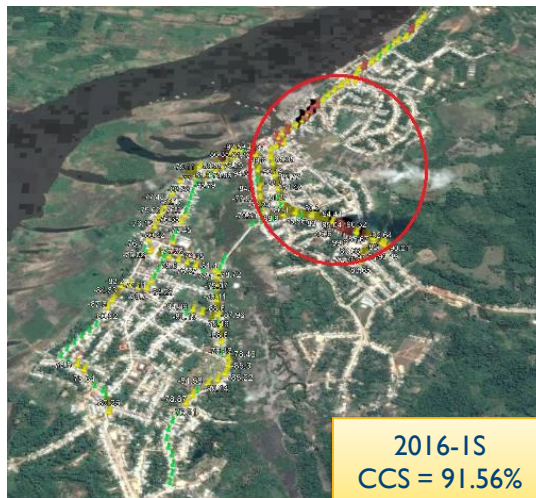
Comunicado a EO: 2016-2S



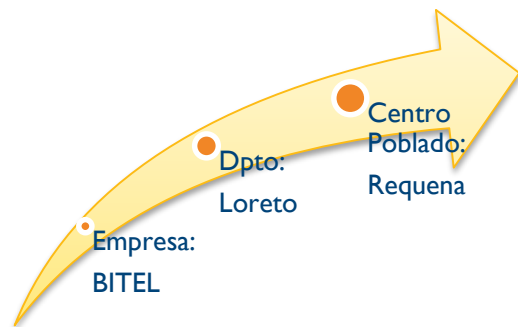
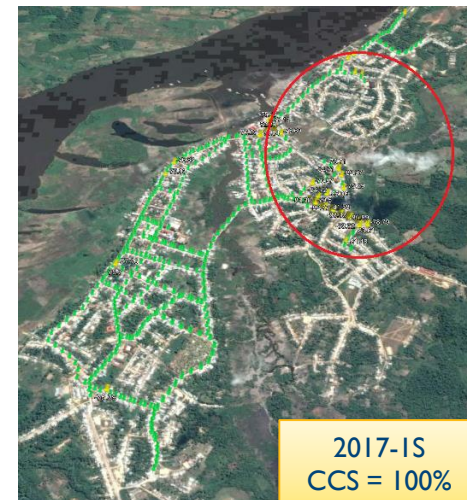
Verificado: 2017-IS

El incumplimiento de los valores objetivos de los indicadores CV y CCS resultan en compromisos de mejora por parte de los operadores

ANTES



AHORA



Medición

1°



Detección del Problema.

2°



Problema comunicado a EO

3°



Compromiso de Mejora: ejecución de acciones de mejora.

4°



Verificación

5°

Legenda (dBm)

$x \geq -75$	
$-75 > x \geq -95$	
$-95 > x \geq -100$	
$-100 > x$	



Mayor intensidad competitiva. Más infraestructura, más cobertura, mejores tarifas.





Fonoayuda

0-801-121-21

Facebook

 /OsiptelOficial

Twitter

@OSIPTEL