

OSIPTEL Y EL SECTOR TELECOMUNICACIONES

Lima, febrero 2020

INDICE

1. *Sector telecomunicaciones*
2. *Gestión del OSIPTEL al 2019*
3. *Siguientes Pasos*

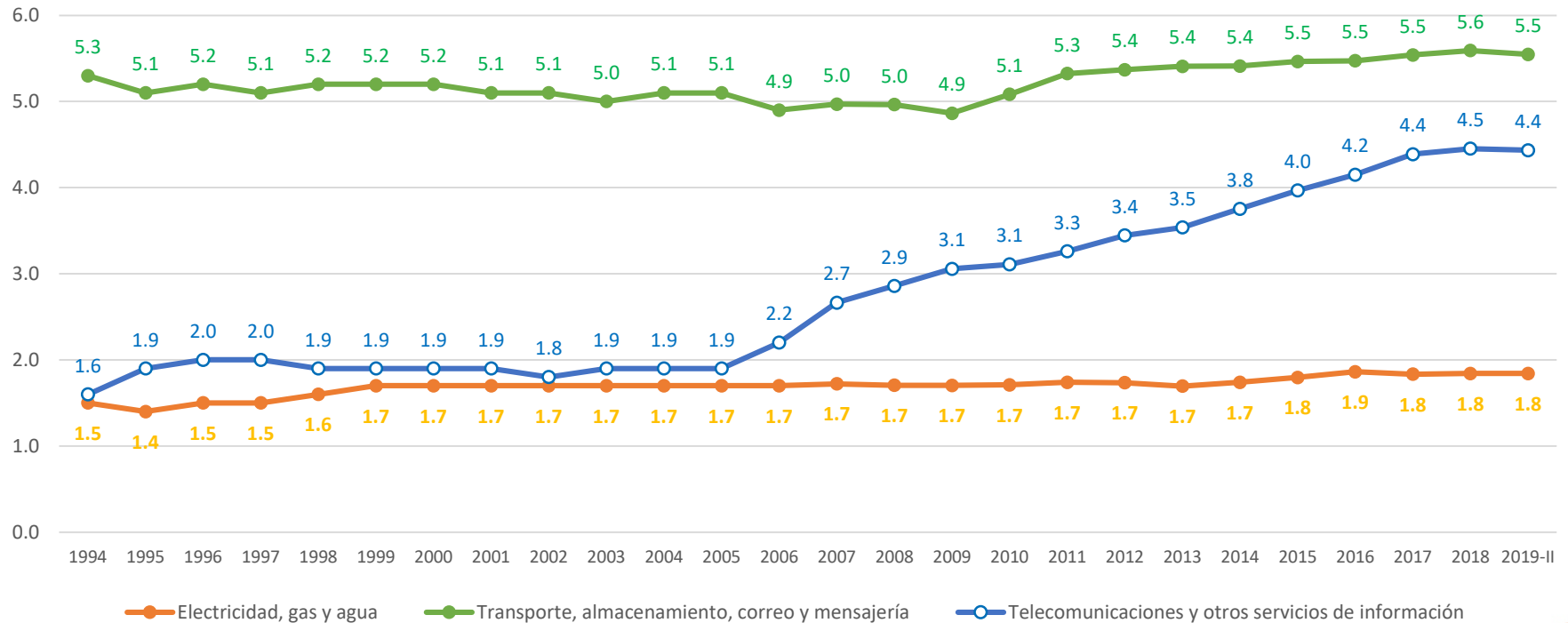


I. El Sector Telecomunicaciones



Sector Telecomunicaciones: 4.4% del PBI

Evolución del PBI sectorial (% de participación del PBI base 2007)



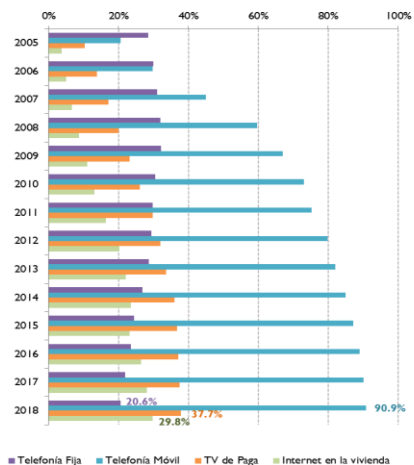
Fuente: INEI



Escalas Generales del Sector

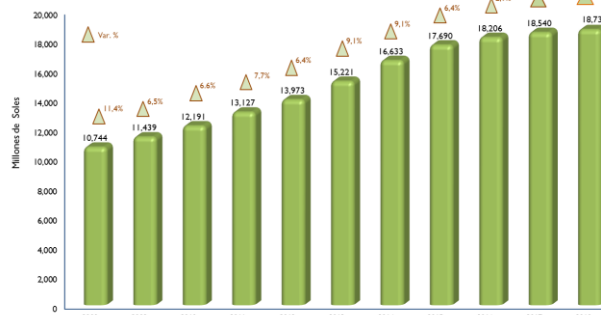
91% Población
Accede a Algún

PERÚ



45% Centros
Poblados con
Cobertura

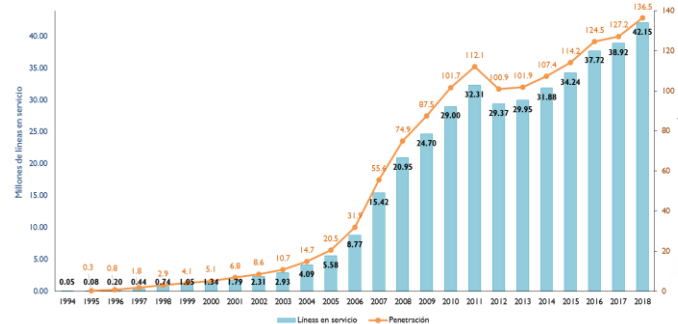
Más de 18 Mil Millones de Soles
en Ventas



Más de Mil Millones de Dólares de
Inversión Anual



Más de 40 Millones de
Líneas Móviles



Fuente: Empresas Operadoras - Punku



Recursos para Funciones de Supervisión y Usuarios

AÑOS	PRESUPUESTO TOTAL	SUPERVISIÓN	REGULACIÓN Y COMPETENCIA	DERECHOS DE USUARIOS	DEMÁS FUNCIONES
2009	47.7	8.1	12.5	14.7	12.5
2010	45.5	5.2	8.7	16.7	14.8
2011	49.5	6.4	9.0	18.3	15.8
2012	57.0	6.9	7.7	22.0	20.5
2013	70.0	9.8	8.1	26.8	25.2
2014	102.6	19.5	8.8	37.0	37.2
2015	104.0	25.6	17.7	26.2	34.5
2016	93.9	22.7	16.3	23.6	31.3
2017	92.8	19.5	17.4	25.7	30.2
2018	88.8	17.5	15.2	28.3	27.7
2019	93.1	18.8	14.5	29.4	30.5
2020	91.2	16.3	14.3	26.5	34.1



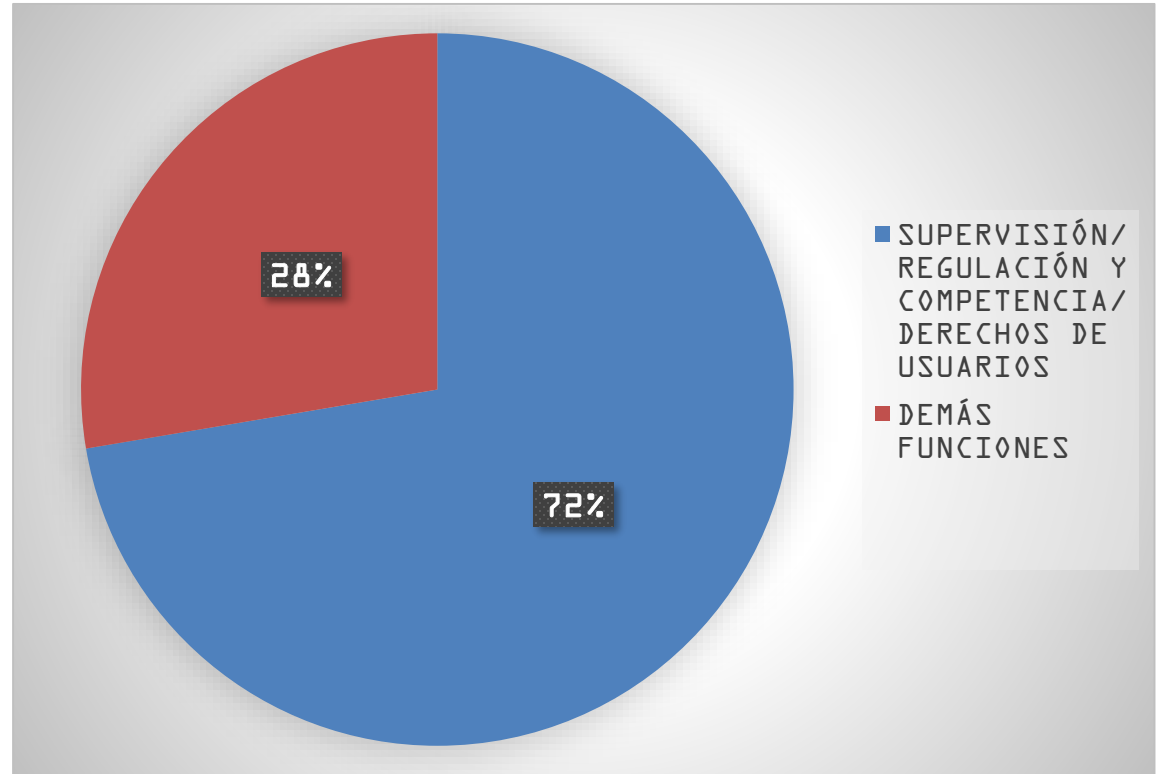
AÑOS	SUPERVISIÓN	REGULACIÓN Y COMPETENCIA	DERECHOS DE USUARIOS	DEMÁS FUNCIONES
2009	17%	26%	31%	26%
2010	12%	19%	37%	33%
2011	13%	18%	37%	32%
2012	12%	13%	39%	36%
2013	14%	12%	38%	36%
2014	19%	9%	36%	36%
2015	25%	17%	25%	33%
2016	24%	17%	25%	33%
2017	21%	19%	28%	33%
2018	20%	17%	32%	31%
2019	20%	16%	32%	33%
2020	18%	16%	29%	37%

73% de los recursos del OSIPTEL se destinan a dichas funciones

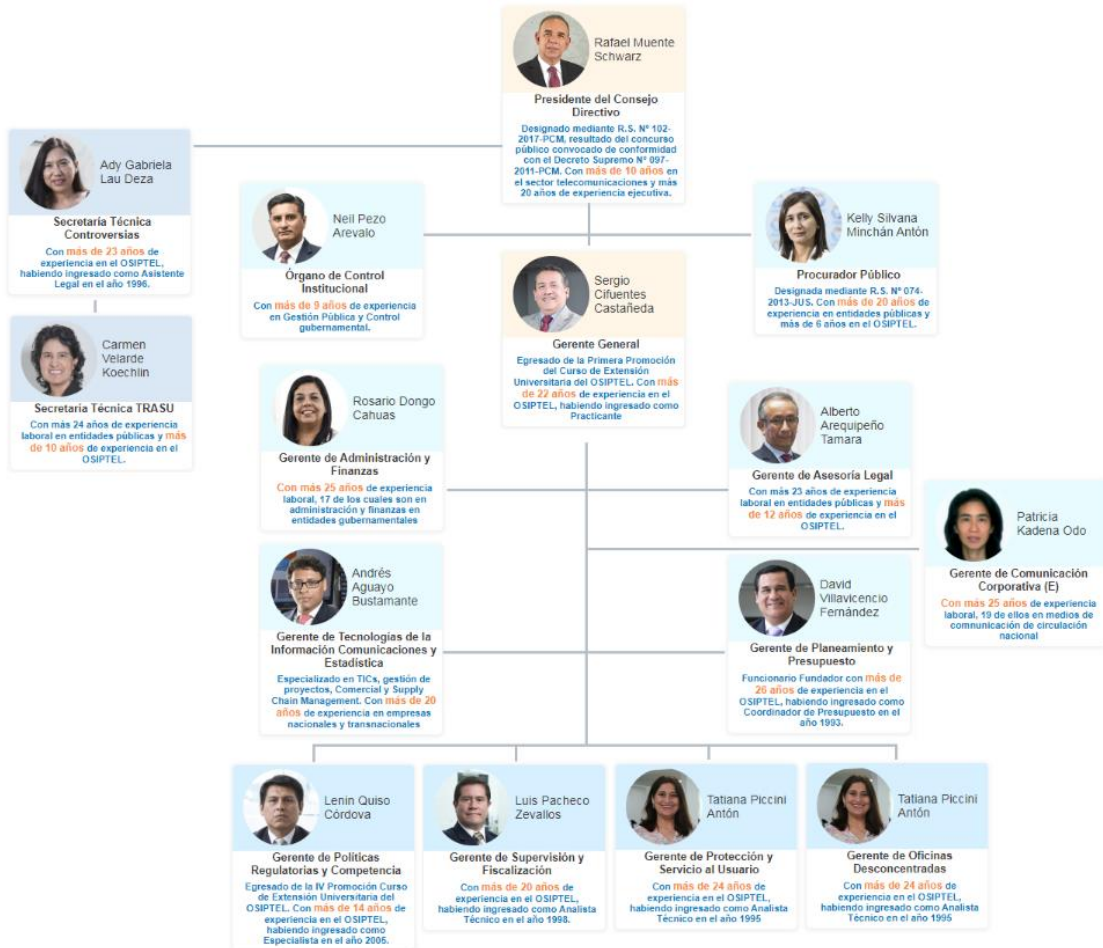


Personal Usuarios Funciones de Supervisión y

TOTAL PERSONAL	SUPERVISIÓN/ REGULACIÓN Y COMPETENCIA / DERECHOS DE USUARIOS	DEMÁS FUNCIONES
651	471	180
100%	72%	28%



Institucionalidad y Especialización



2. Gestión del OSIPTEL al 2019



La Nueva Misión del OSIPTEL

**Etapa 1: Monopolio Privado
(1994-2001)**

Supervisar
Ejecución Metas
del Contrato de
Telefónica del Perú

**Etapa 2: Promoción de la Competencia
(2002-2017)**

Facilitar el acceso al
mercado y
promoción de la
competencia

**Etapa 3: Satisfacción de Los Usuarios
(2018-2022)**

- Calidad de Servicio
- Calidad de Atención
- Precios Asequibles

Intensidad Competitiva
con Usuarios
empoderados





Con Mayores Retos y Compromisos



En un Nuevo Contexto

Muy Alta Exigencia por Calidad de Servicio



Altos Retos y Expectativas Tecnológicas: 5G



Usuarios cada vez más Informados y Exigentes



Mayor Necesidad de Eficiencia
Competencia vs Cooperación Responsable



Gestión 2019

1

Más de 20% de Reducción de Reclamos de Usuarios

2

36% de Reducción de los Cargos de Interconexión en Redes Móviles

3

25% Reducción de la Tarifa Móvil Social y 33% de Reducción de la Tarifa Fijo - Móvil

4

Nivel de Concentración Más bajo en la historia del sector - HHI Móvil de 2.722

5

Aproximadamente 4 millones de soles de devoluciones por interrupciones

6

4 Contratos y 3 Mandatos de Interconexión

7

4 Contratos y 5 Mandatos de OMVs;
2 Contratos de OIMRs

8

12 Mandatos de Compartición de Infraestructura

9

Bloqueo de 11 Millones de Equipos Móviles Inválidos

10

Inicio del Programa de Visitas a los Centros de Atención de las Empresas a nivel Nacional

11

Diseño del Sistema de Revisión del Stock de Normas del OSIPTEL (Estándar OECD)

12

Simplificación del Reglamento de Disponibilidad y Continuidad de Servicios

13

Mejoras en el Reglamento de Renteseq

14

Mejoras en el Reglamento de Portabilidad Numérica

15

Guía Metodológica para la Determinación de los Niveles de Multas

16

Prohibición de Venta Ambulatoria



Productos y Campañas 2019

1

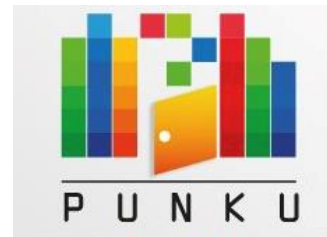
Portal de Información (PUNKU)

2

Lanzamiento Comparamóvil - Herramienta para comparar precios de equipos

3

Relanzamiento de Comparatel - Herramienta para comparar precios de planes tarifarios.



4

Encuesta de Demanda Nacional (15000 hogares) Disponibilidad total en la Web.

5

Ranking de los Niveles de Interrupción de Servicios

6

Ranking Semestral de los Indicadores de Calidad y Cobertura.

7

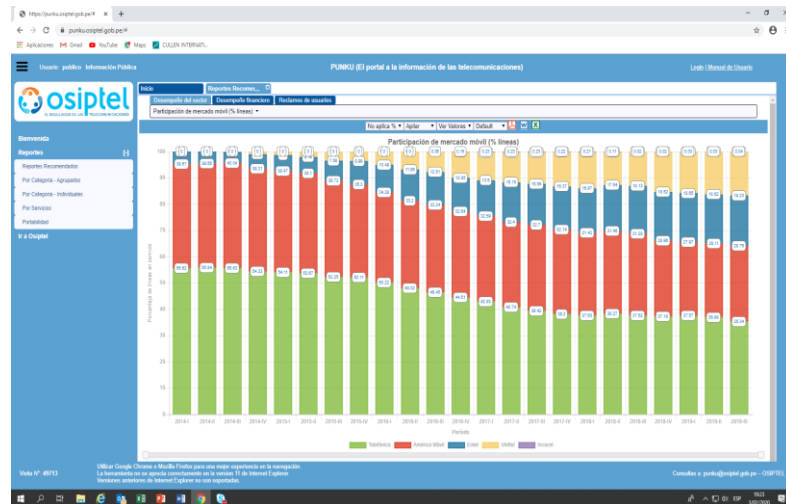
Ranking de los Indicadores de Calidad por Distrito - Lima, Arequipa y Trujillo.

8

Campaña "Celulares Sin Sangre"

9

31.9% crecimiento de seguidores en Redes Sociales y 84% de crecimiento de interacciones web



Internacionales 2019

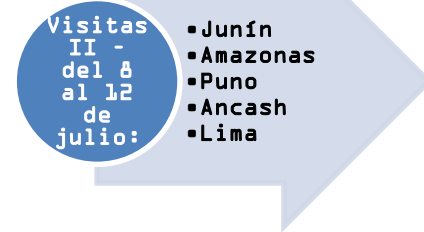
- 1 Evaluación Positiva de la **OECD**
(Primer Regulador Evaluado)
- 2 Reconocimiento como el 3er Mejor Regulador de Latinoamérica
UIT - Regulatory Tracker
- 3 OSIPTEL Presidió Red de Reguladores de Latinoamérica
Regulatel
- 4 Perú lidera la conexión de 4G en América Latina
OpenSignal
- 5 Reconocimiento en Comparaciones Tarifarias con la Segunda Tarifa más baja en Datos
The Economist
- 6 Lima y Trujillo dentro de las 10 Mejores Ciudades con Velocidad de Datos en América
OpenSignal
- 7 Segundo Lugar en las Comparaciones de Velocidad Móvil
Ookla
- 8 Cuarto Lugar en las Comparaciones de Velocidad Fija
Ookla
- 9 Reconocimiento Mejor campaña gubernamental en Redes Sociales - "Celulares Sin Sangre"
(LatamDigital)
- 10 Premio "Plan de Visitas a las Empresas"
Regulatel



Cerca de los Hechos: Presencia en los Centros de las Empresas



Atención/Solución a los problemas de los usuarios GPSU/GSF



1,748 entrevistas a usuarios



Capacitando al personal de atención de las empresas operadoras



Interactuando en Línea

Señal OSIPTEL



Expediente Virtual

SISTEMA DE CONSULTA DE EXPEDIENTES VIRTUALES DEL TRASU



INICIAR SESION

Usuario

Correo electrónico

Contraseña

Contraseña

No soy un robot

Ingresar

Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 51-2018-CD/OSIPTEL de fecha 22 de febrero de 2018, se estableció que los recursos de apelación y las quejas pendientes de resolución serán atendidos dentro de los plazos que permita la capacidad resolutiva del TRASU, sin exceder el plazo máximo de dieciocho (18) meses.

Regístrate | ¿Olvidaste tu contraseña?

Consulta de equipos terminales hurtados

CONSULTA DE EQUIPOS CELULARES ROBADOS, PERDIDOS O RECUPERADOS



Este aplicativo permitirá consultar en línea si el código o serie electrónica (IMEI) que identifica a un celular, se encuentra registrada como robado, perdido o si ha sido desbloqueado al haberse recuperado.

Si te roban o pierdes tu equipo celular, debes reportarlo inmediatamente a la compañía operadora que ha brinda el servicio para que procedan a bloquearlo, y no pueda ser utilizado por terceros. Si pasadas las 24 horas de realizado el reporte ante la empresa operadora, el IMEI/serie del teléfono celular no figura en esta base de datos, escríbenos a reportame@osiptel.gob.pe o completa el formulario que encontrarás en el siguiente enlace:

FORMULARIO

Consulta de deudas de las empresas con los usuarios

SISTEMA DE CONSULTA DE DEUDAS DE LAS EMPRESAS OPERADORAS A LOS USUARIOS



Nombre o Razón Social:

Documento de Identidad:

Empresa Operadora: SELECCIONE

Montos mayores a dos dólares o cinco nuevos soles

DNIRUCCamel de Extrajera

Buscar Limpiar

Usted podrá a través de este sistema conocer si tiene alguna devolución pendiente por parte de alguna empresa operadora de la que es abonado. La consulta debe realizarse ingresando los apellidos paterno y materno y/o DNIRUCCamel de Extrajera del ex-abonado. En el supuesto que Ud. se encuentre en esta base de datos, siga con el procedimiento que se indica en cada caso para efectuar el cobro indicado.

Para consultas o reportes de problemas, contáctenos llamando a nuestro FonoAyuda 0-800-12121 o envíenos un mail a la siguiente dirección electrónica: usuarios@osiptel.gob.pe

Comparación de precios de equipos móviles

#Comparamóvil

Conoce dónde comprar tu celular al mejor precio

Clic aquí



Verificación de líneas a tu nombre

osiptel
EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

¿SABES CUÁNTAS LÍNEAS TIENES A TU NOMBRE?



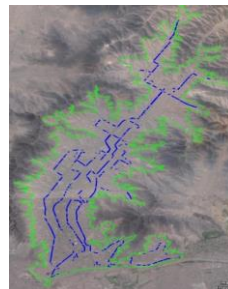
Supervisando Niveles de Calidad



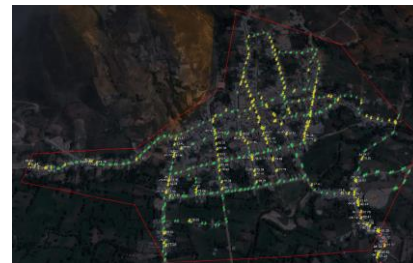
KEYSIGHTT NEMO INVEK I y II



Equipos Utilizados



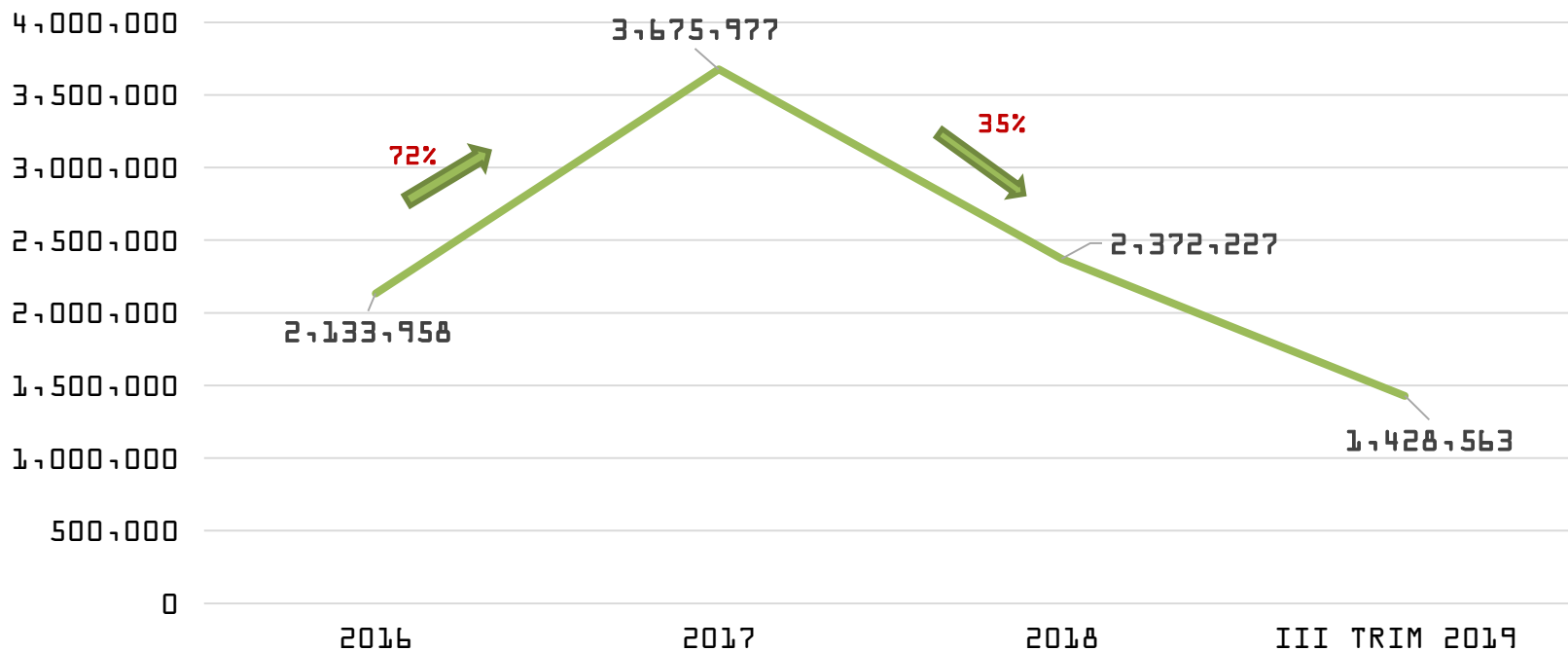
Mediciones
a nivel de
Centro
Poblado



Rutas de medición



Evolución de Reclamos de Usuarios



Fuente: Empresas Operadoras



Altos estándares de Calidad Regulatoria (OCDE)

Gobernanza de reguladores

Impulsando el desempeño del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones de Perú



Cuenta con una buena reputación como órgano técnicamente competente



... se puede complementar con un mejor entendimiento del rol del regulador externamente.

Por 25 años, ha supervisado una profunda transformación del sector



... su marco de recursos financieros y humanos, así como las funciones del regulador, deben ser apropiados al dinamismo del sector.

Una sólida cultura interna con visión clara de su mandato por el personal



... es una base para construir una relación de confianza y sin sorpresas con los stakeholders.

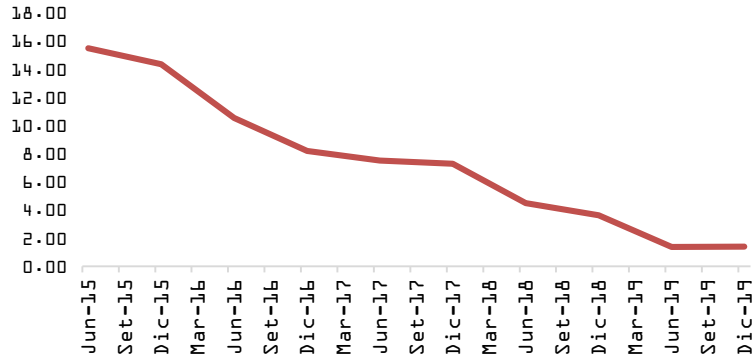
Ha sido pionero en utilizar buenas prácticas en la toma de decisiones y en sus actividades dentro de la administración pública peruana



... puede fortalecer aún más los mecanismos de toma de decisiones internos para una mejor utilización de recursos de gestión y de estrategia.

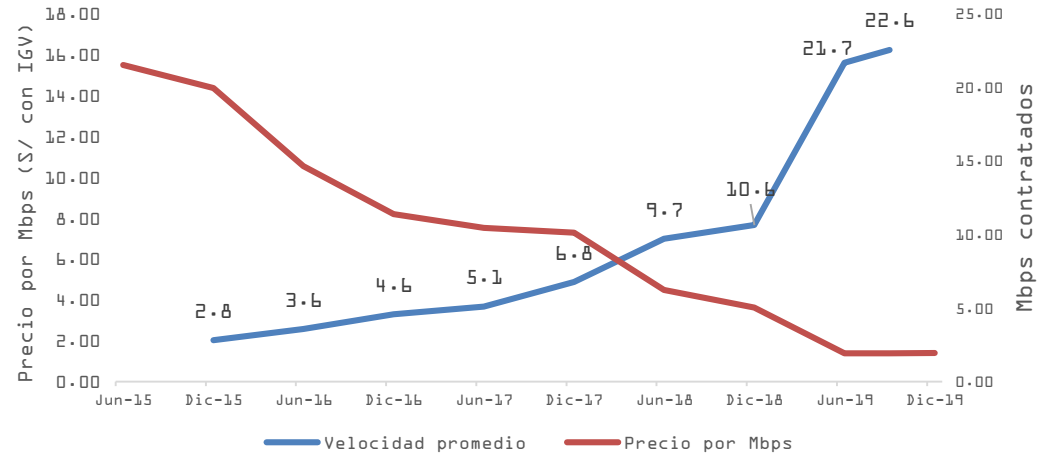
Tarifas en Internet Fijo

Precio Promedio Ponderado por Mbps
(\$/ por Mbps, inc. IGV)



El precio de internet fijo se han reducido 90% en los últimos 4 años.

Velocidad contratada vs Precio por Mbps

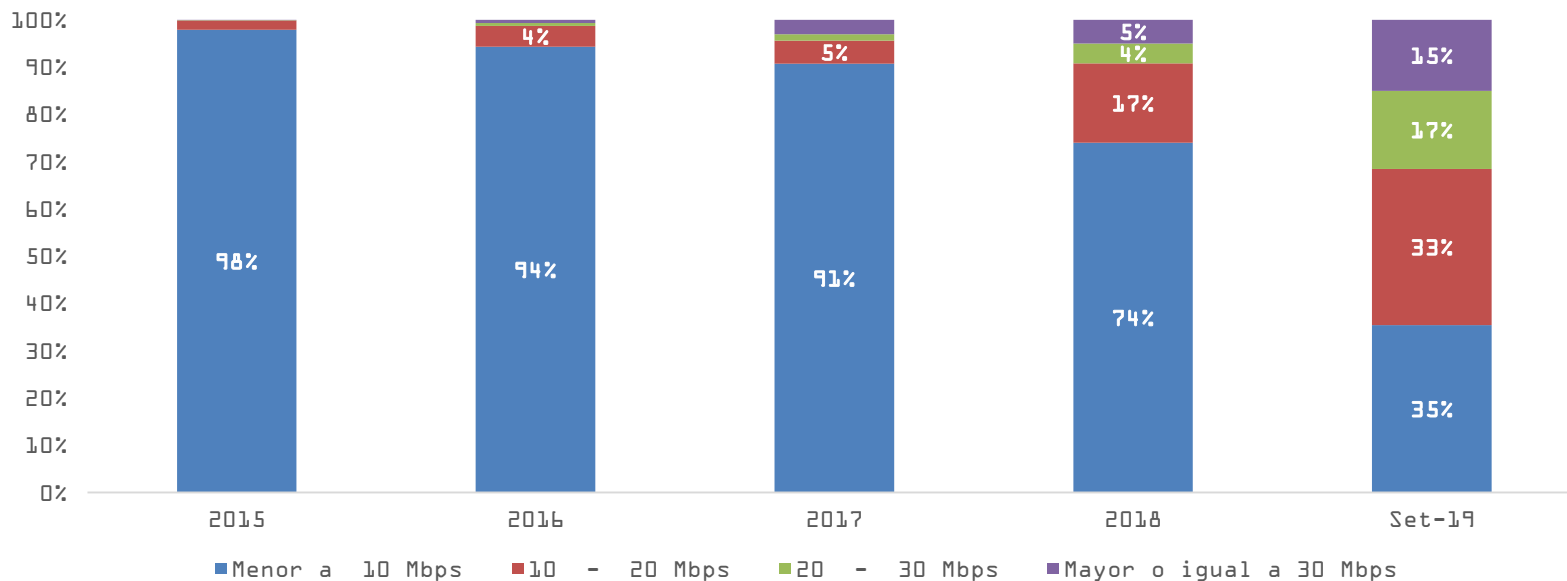


La velocidad promedio contratada se ha multiplicado por 8



Hogares y Velocidades Contratadas en Internet Fijo

Estructura de velocidades contratadas: Internet fijo

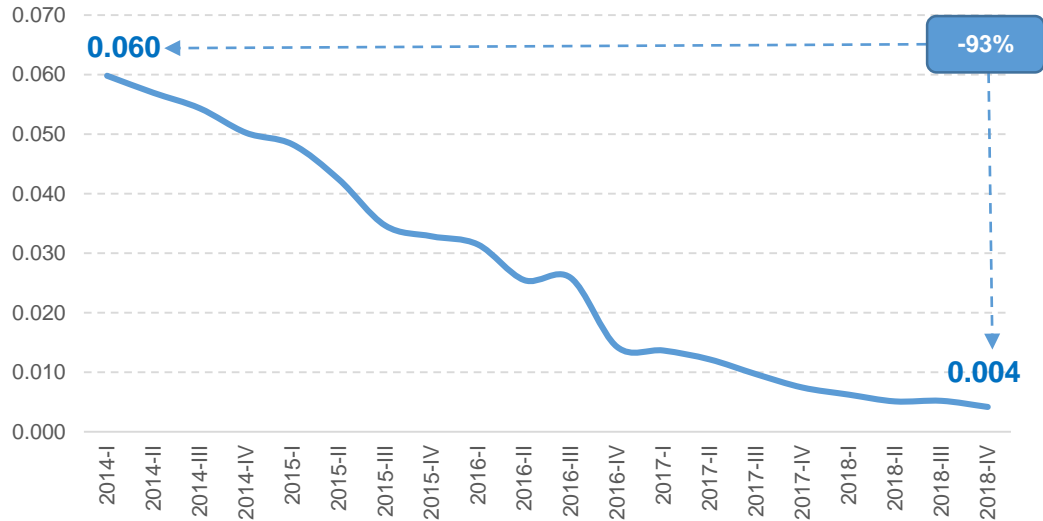


Al 2019, la distribución de las velocidades contratadas refleja una mayor proporción de hogares con servicio de internet fijo por encima de los 10 Mbps



Bajas Tarifas en Internet Móvil en la Región

Tarifa Implícita por megabyte
(Desde teléfonos Móviles)



Perú es el segundo país con la tarifa más baja de internet móvil en la región

En los últimos cuatro años la tarifa promedio de internet móvil por Mb se ha reducido en 92%, según el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel)



El precio promedio por gb es de US\$ 2.48. (Foto: Andina)

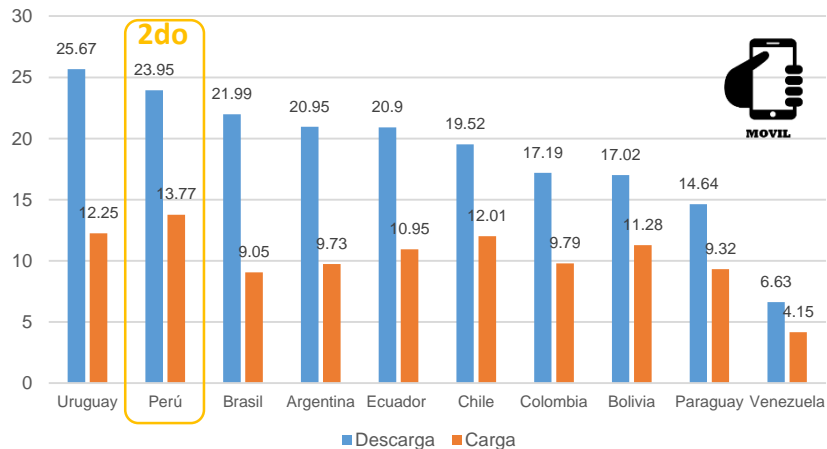
Redacción EC
08.07.2019 / 08:20 pm

En el Perú, la tarifa de 1 Gb de **internet móvil** es de US\$ 2.48, la **segunda más baja** en toda la región, por encima de Uruguay, Argentina y Brasil y únicamente superado por Chile, país en donde el precio por **gibabyte** es de US\$ 1.87.



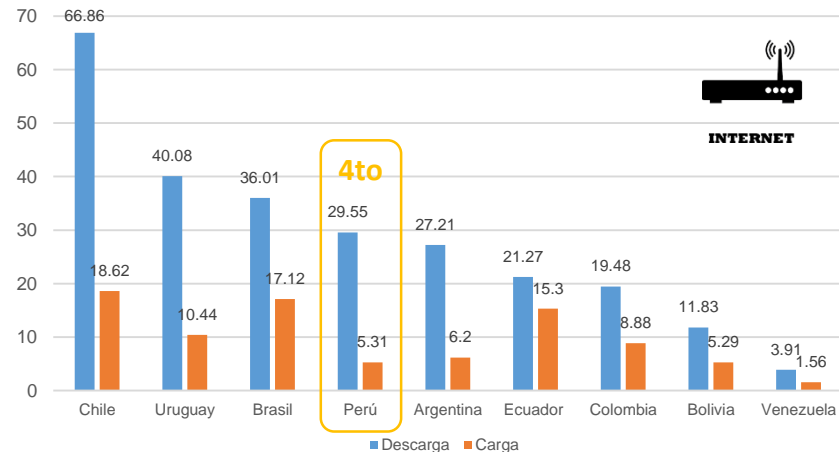
Perú entre los primeros de la región en velocidad - Ookla

LATAM: Velocidad de Acceso a Internet Móvil (Mbps) - Junio 2019



Fuente: Ookla - Speed Test

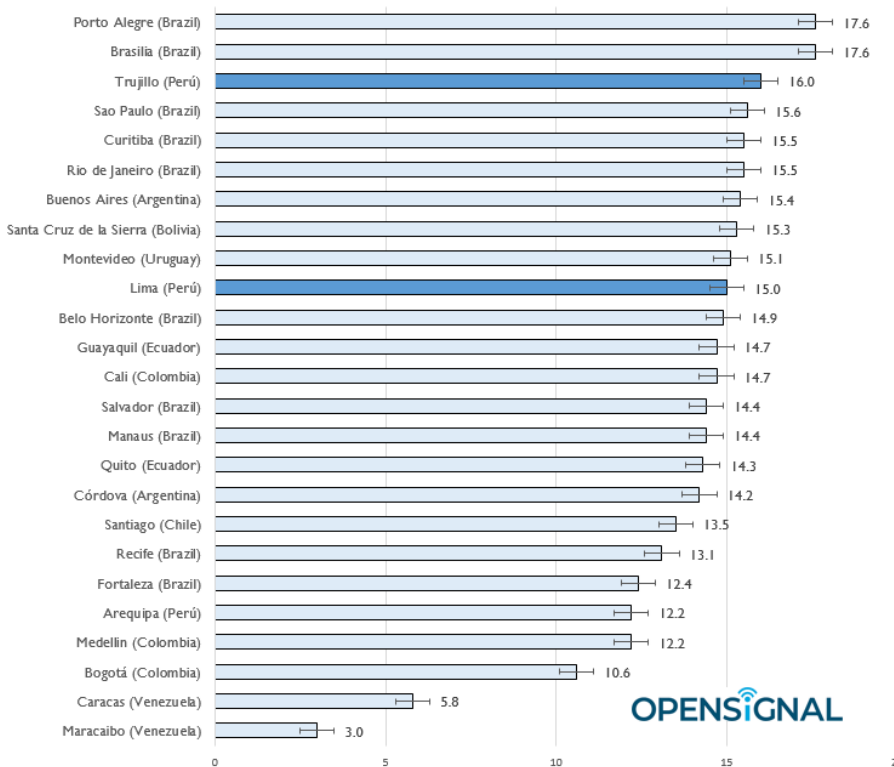
LATAM: Velocidad de Acceso a Internet Fijo (Mbps) - Junio 2019



Fuente: Ookla - Speed Test

Perú entre los primeros de la región en velocidad - OpenSignal

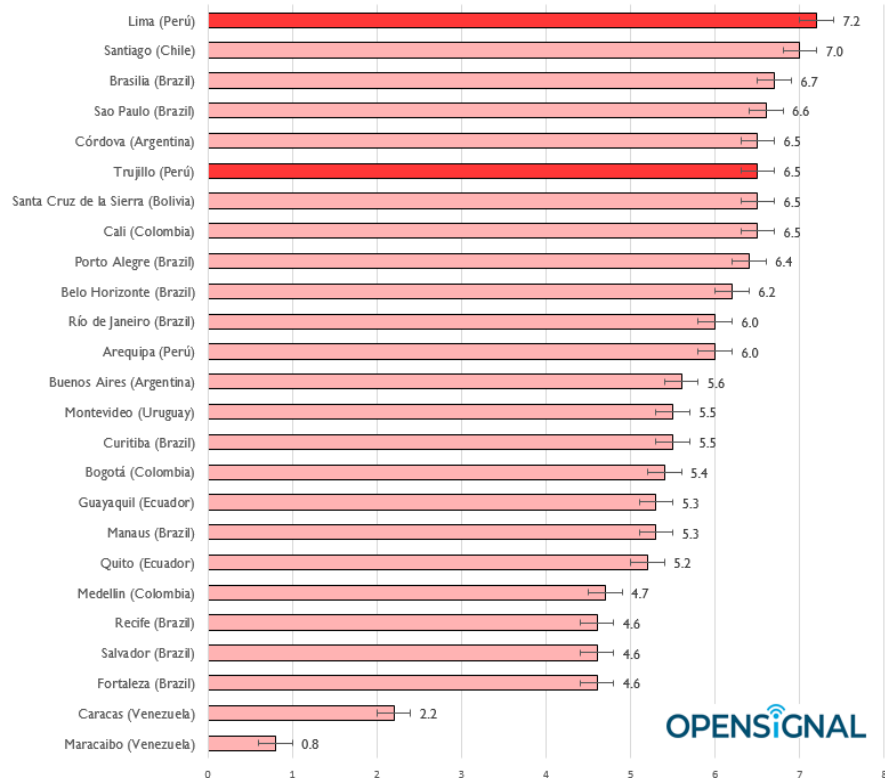
Download Speed Experience In South American Cities



Overall download speeds in Mbps
Data Collection Period: 01 May - 30 July, 2019

Fuente: Opensignal

Upload Speed Experience In South American Cities



Overall upload speeds in Mbps
Data Collection Period: 01 May - 30 July, 2019

Fuente: Opensignal

Conclusiones

- La promoción de la competencia ha generado impactos positivos en la economía y sobretodo en el usuario.
- El OSIPTEL implementa mayores y mejores mecanismos de acercamiento para la interacción efectiva con los usuarios.
- El OSIPTEL debe continuar monitoreando la tendencia de los reclamos de los usuarios empleando perspectivas conductuales.
- En el marco de un entorno de transformación digital, resulta imperante garantizar una función más moderna del regulador, y así ajustarse a las necesidades del mercado.
- El trabajo del OSIPTEL y los resultados del mercado cuentan con reconocimientos internacionales destacados.



3. Sigüientes Pasos



Siguientes Pasos en el Liderazgo de Gobernanza

Objetivos	Período	Descripción
Consolidar Cambio Cultural	2019 - 2020	Excelencia e Innovación en el ADN de todos
Nueva Estructura	2019 - 2020	ROF Presentado a PCM
Trasformación De Procesos (100% Digitales y Máximos Niveles de Automatización)	2019 - 2023	Tres en Curso: Resolución de Reclamos, Supervisión y Trámite Documentarios
Revisión del Stock de Normas Vigentes	2019 - 2023	Simplificación, Desregulación. Foco en lo esencial Nueva Estructura: Normas e Instructivos
Sistemas de Supervisión Remota Continuidad, Fallas e Interrupciones	2020-2021	Mayor Precisión, oportunidad y eficiencia en los procesos de supervisión
Mejora Tecnológica en los Sistemas de Supervisión de Calidad de Servicios	2020-2021	Aplicaciones de Seguimiento Individual y/o Servicios de Registro y Medición de parámetros de calidad
Sistema de Gestión Automatizado de problemas de usuarios	2020	Sistema único de autogestión y uso en todos nuestros canales. Protocolos de acción y conectividad con las empresas
Evaluación y Redefinición de la Estrategia de Presencia Nacional	2021-2022	Sistema de Seguimiento B/C: Oficinas Regionales, Centros de Orientación, Mac.
Redefinición de la Escala de Funcionarios del OSIPTEL	2022	El gasto en personal no debe superar el 60% de la estructura de costos del OSIPTEL

Transformación Digital : Manifiesto 2020

“Creemos firmemente en que la Transformación Digital del Estado es una transformación de estrategias, políticas, personas, procesos y tecnologías que permitan mejorar la eficiencia en la gestión y ofrecer una experiencia positiva al usuario mediante el aprovechamiento de las tecnologías digitales.

Presentamos nuestro Manifiesto de Transformación Digital, el cual expresa seis directrices de forma sencilla y entendible tanto para los usuarios como para los colaboradores del OSIPTEL, considerados como los desafíos del Gobierno Digital a conseguir en el OSIPTEL”

- 1 El Usuario Está en el Centro de Nuestras Acciones**
- 2 Buscamos ser una Institución Ágil**
- 3 Soltamos lo Complejo y Abrazamos la Simplicidad**
- 4 Realizamos los Cambios con las Personas**
- 5 La Colaboración y La Innovación son los Combustible de Nuestra Transformación**
- 6 Construimos Confianza y Espacios de Diálogo con Ecosistemas Digitales Abiertos**



Transformación Digital : Portafolio Principales Proyectos

Perspectiva	Objetivo Estratégico	#	Proyecto	Duración (meses)	Costo Estimado (S/)			TOTAL
					2020	2021	2022	
Empoderamiento del Usuario	OGD1. Incrementar la satisfacción de los usuarios usando servicios digitales.	1	Asesor de Orientación Virtual	6 meses	25,000.00	95,000.00		
		2	Sistema de capacitación virtual - e Learning	10 meses	25,000.00	65,000.00		
		3	Consultas Interactivas vía USSD	10 meses	10,000.00	50,000.00		
Fortalecimiento de la Institución	OGD2. Incrementar la eficiencia de los procesos automatizados.	4	Rediseño del Proceso de Solución de Reclamos de Usuarios	17 meses	350,000.00	800,000.00		
		5	Rediseño del Proceso de Solución de Supervisión y Fiscalización	22 meses	104,000.00	192,857.14	1,057,142.86	
		6	Rediseño del Proceso de Gestión Documental	16 meses	39,000.00	876,000.00	100,000.00	
	OGD3. Implementar el gobierno de datos.	7	Datasets en el portal de datos abiertos	15 meses	60,000.00	80,000.00	80,000.00	
Eficiencia de la Operación	OGD4. Modernizar la arquitectura tecnológica de apoyo a los servicios digitales.	8	Infraestructura Digital	30 meses	2,000,000.00	2,000,000.00	2,000,000.00	
		9	Servicios Digitales	30 meses	1,000,000.00	1,000,000.00	1,000,000.00	
		10	Seguridad Digital	30 meses	300,000.00	400,000.00	300,000.00	
Transformación Cultural	OGD5. Desarrollar la agilidad como valor transformacional.	11	Transformación Cultural del OSIPTEL	35 meses	100,000.00	300,000.00	300,000.00	
				TOTAL (S/)	4,013,000.00	5,858,857.14	4,837,142.86	14,709,000.00



Gestiones Intersectoriales

Objetivos	Interacciones
Aprobación del ROF	Aprueba PCM y luego canaliza al Consejo Ministros
Proyecto de Modificación de la LPAG: Mejorar Sistema de Casillas electrónicas obligatorias, procesos de notificaciones	Coordinación de Propuesta con MINJUS Posterior Canalización a Través de la PCM
Proyecto de Modificación de la Ley de Desarrollo de Funciones y Facultades del OSIPTEL (Ley 27336): Tribunal de Solución de Apelación de Sanciones.	Coordinación de Propuesta con MINJUS A través de PCM
Proyecto de Modificación de Algunos Artículos del Reglamento de la Ley Telecomunicaciones: Eliminación de Materias Reclamables y Tipificaciones	Coordinación de Propuesta con MTC Posterior Canalización a Través de la PCM
Proyecto de Decreto que define la alícuota del OSIPTEL: Ingresos facturados (no exigir que sean percibidos); totalidad de actividades (eliminar referencia a “servicio público”); régimen de evaluación de revisión periódica de la tasa.	Coordinación de Propuesta con MEF Posterior Canalización a Través de la PCM
Definición Urgente de la Ley N°30477 de junio año 2016	La PCM definió el liderazgo en Vivienda formando equipo de Minem y MTC
Proyecto de Nueva Ley de Telecomunicaciones	Coordinación con MTC, PCM y Congreso



NECESIDADES DE MEJORA EN SUPERVISIÓN

Temas

Localidades rurales (más de 35 mil con servicios)

Coadyuvar a reducir el cableado desordenado

Eliminar la contratación del servicio en sitios no autorizados

Supervisar comercialización (30 mil puntos de venta).

Supervisar a la gran cantidad de empresas de cable (adicional a las muchas informales)

Supervisar la RDNFO / Redes Regionales

Riesgos

Seguir supervisando en más zonas rurales (venta, calidad, continuidad)

El despliegue desordenado y sin considerar distancias mínimas respecto de cableado eléctrico puede generar riesgo mortal.

Contratación indebida (vía pública) sin seguir los protocolos de seguridad (biométrico, titularidad, información).

Existen múltiples puntos donde los usuarios pueden contratar sin ser informados previa y debidamente.

Informalidad, seguridad, estadísticas, competencia desleal, etc.

Los problemas en la transmisión de datos puede derivar problemas en el acceso de banda ancha y competitividad del país.





Fonoayuda

0-801-121-21

Facebook

 /OsiptelOficial

Twitter

@OSIPTEL