

Sexta Sesión Descentralizada y IX Audiencia Pública  
“PROYECTOS PARA LA INTEGRACIÓN Y DESARROLLO DE LA  
REGIÓN SAN MARTÍN”

31.05.2024



# ÍNDICE

- I. EL OSIPTEL Y EL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES
- II. INDICADORES DE LA REGIÓN SAN MARTÍN
- III. RECLAMOS DE USUARIOS EN LA REGIÓN SAN MARTÍN
- IV. PRESENCIA DEL OSIPTEL EN LA REGIÓN SAN MARTÍN

# I. EL OSIPTEL Y EL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

# MARCO INSTITUCIONAL



## MISIÓN



“Promover la buena calidad de los servicios y la buena atención a los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones para su mayor satisfacción en un entorno de libre y leal competencia”

ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN  
PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES



ENTIDAD PÚBLICA DESCENTRALIZADA

CUENTA CON AUTONOMÍA  
ADMINISTRATIVA, ECONÓMICA  
Y FINANCIERA

ADSCRITO A LA PRESIDENCIA DEL  
CONSEJO DE MINISTROS



FUNCIÓN  
NORMATIVA

FUNCIÓN  
REGULADORA

FUNCIÓN  
FISCALIZADORA

FUNCIÓN  
SANCIONADORA

FUNCIÓN DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE  
RECLAMOS DE USUARIOS

FUNCIÓN DE SOLUCIÓN DE  
CONTROVERSIAS

# SEPARACIÓN DE ROLES



PERÚ

Ministerio  
de Transportes  
y Comunicaciones

- Política General del sector que es parte del Poder Ejecutivo.
- Contraparte de las empresas en los contratos de concesión y emite autorizaciones.
- Administra licencias para el uso del espectro radioeléctrico.
- Administra el PRONATEL.



**Responsable de la Expansión de la infraestructura de telecomunicaciones en el país.  
(Por ejemplo: red dorsal y redes regionales)**



- Organismo **técnico especializado** y autónomo.
- **Emite** normas pro competencia y protege a los usuarios frente a las empresas.
- **Emite** mandatos en las relaciones entre las empresas.
- **Fiscaliza** obligaciones de las empresas y las sanciona.
- **Regula** tarifas y condiciones entre las empresas.
- **A cargo** de la Administración del RENTESEG.
- **Brinda** servicio de atención y orientación a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.
- **Soluciona** reclamos en segunda instancia y resuelve Controversias entre empresas.

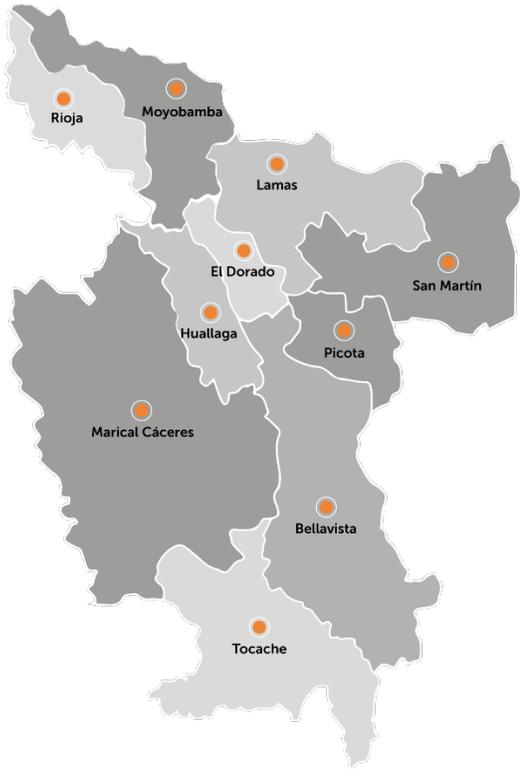




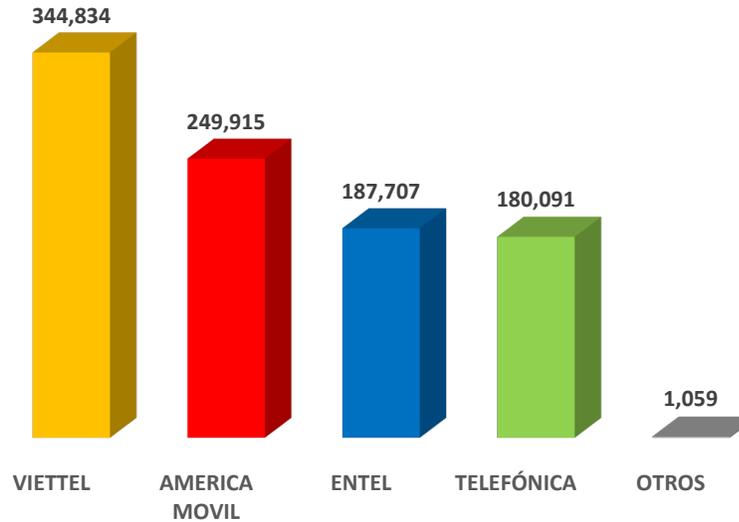
## II. INDICADORES DE LA REGIÓN SAN MARTÍN

# LÍNEAS MÓVILES EN SERVICIO POR EMPRESA - DIC. 23

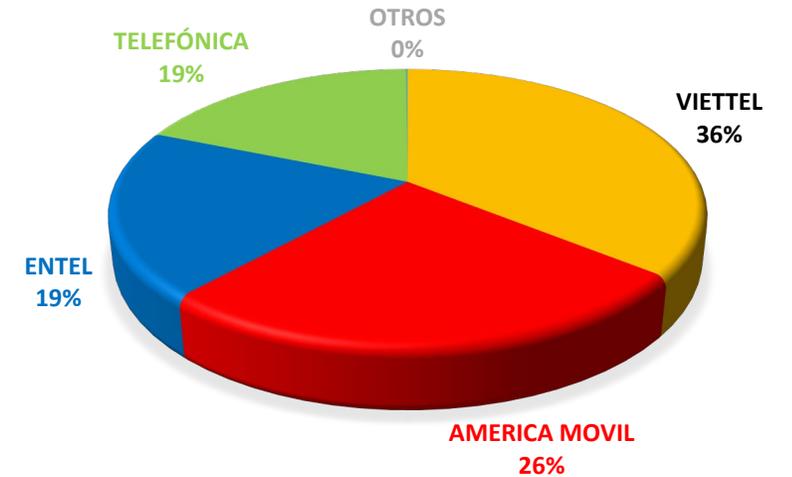
## SAN MARTÍN



- ✓ Población: **813 381**
- ✓ Líneas móviles: **963 606**
- ✓ Teledensidad: **118 líneas por cada 100 habitantes**



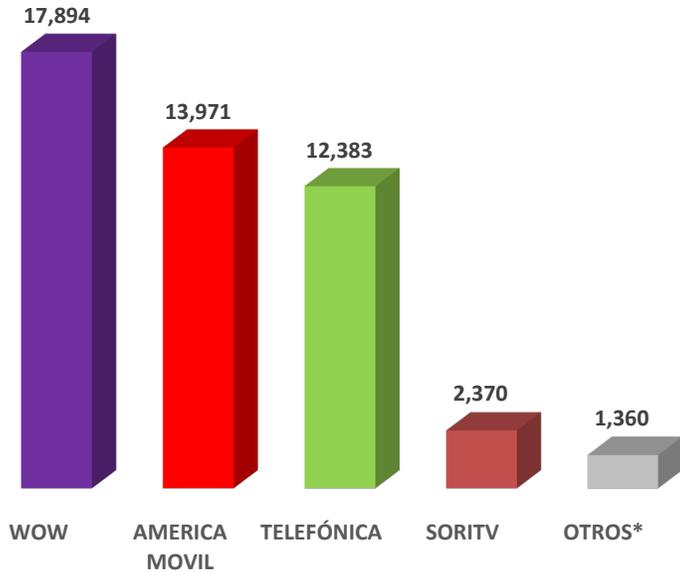
(\*) Flash Servicios Perú S.R.L., Guinea Mobile S.A.C., y Dolphin Mobile S.A.C  
Fuente: PUNKU – OSIPTEL



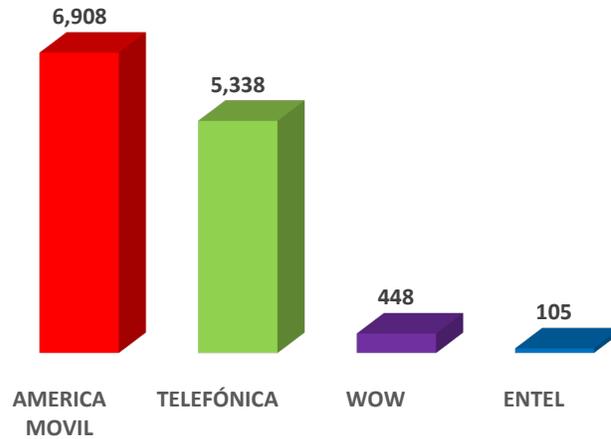
# LÍNEAS FIJAS Y CONEXIONES A INTERNET POR EMPRESA - DIC. 23



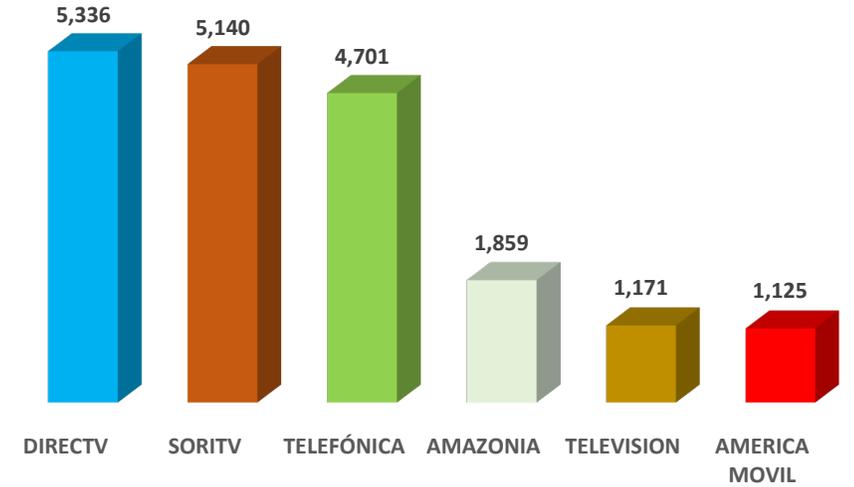
**Wow** es la empresa que cuenta con **más conexiones de internet** en la región de San Martín.



## INTERNET



## TELEFONÍA FIJA



## TELEVISIÓN DE PAGA



Fuente: PUNKU – OSIPTEL.

(\*) Entel Perú S.A., Viettel Peru S.A.C., Hughes De Perú S.R.L., Starlink Peru S.R.L., Global Fiber Peru S.A.C.(Antes Lelitv E.I.R.L.), Win Empresas S.A.C., Gtd Perú S.A.



# COBERTURA

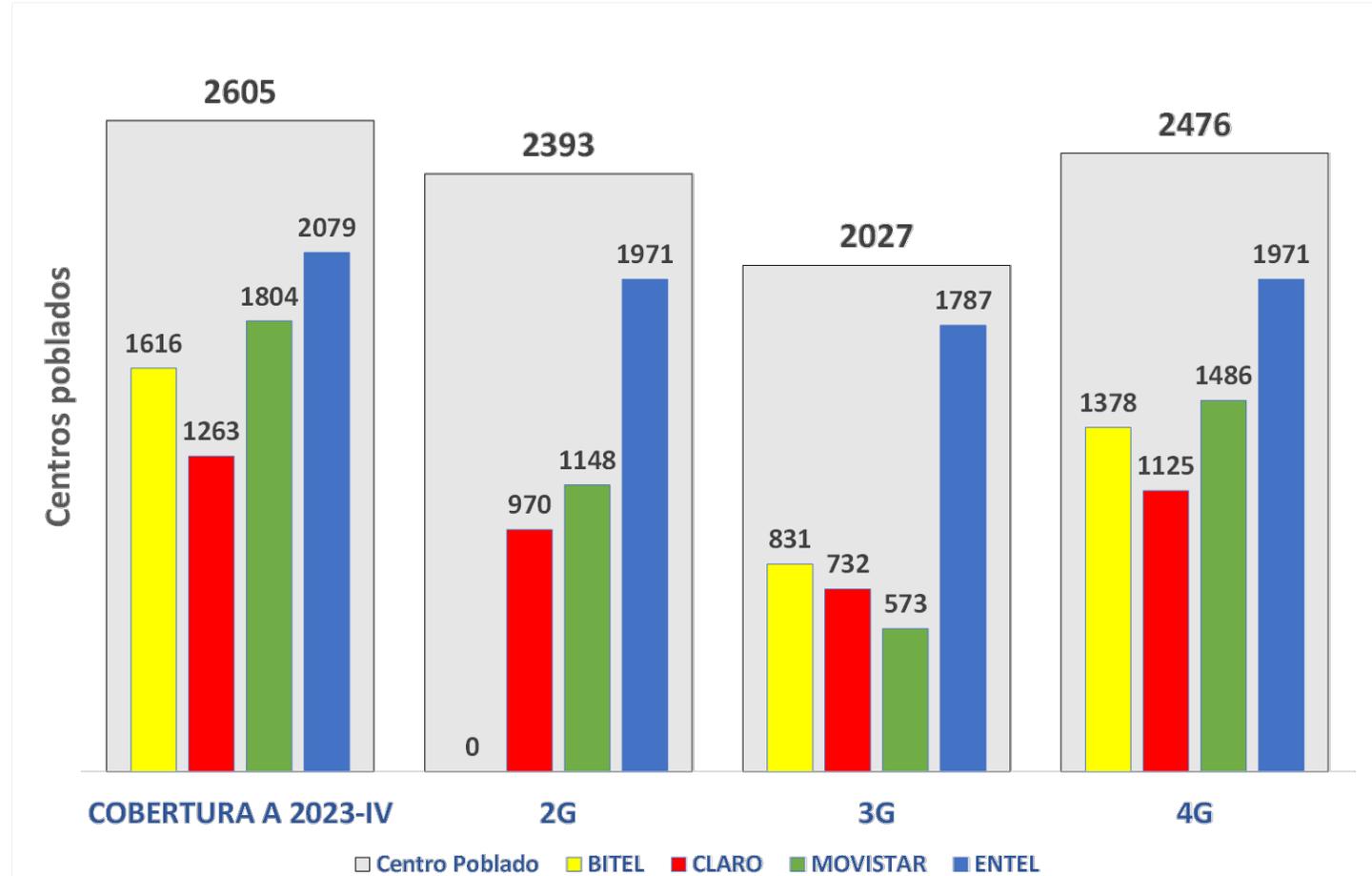
# COBERTURA DEL SERVICIO MÓVIL EN LA REGIÓN



Más de **2400** centros poblados cuentan con servicio móvil en la tecnología **4G**.



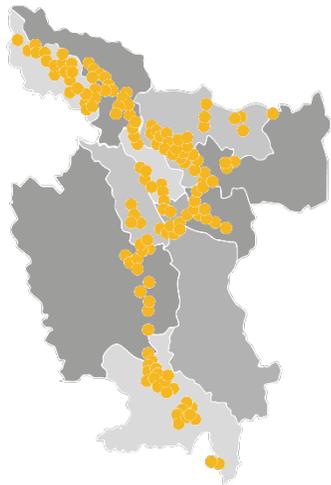
Más de **2000** Centros poblados cuentan con servicio móvil en la tecnología **3G**.



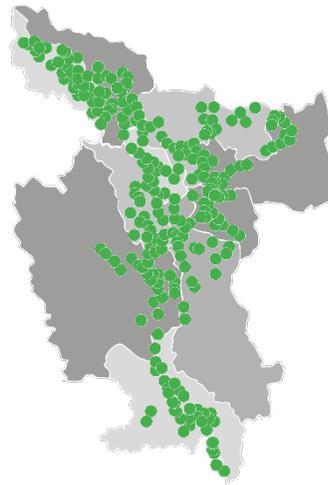
(\*) Al 50% de intersección con la huella de Capacidad Adicional de Red - 2023-IV.

(\*\*) Capacidad Adicional de Red (RCD N° 151-2023-CD/OSIPTTEL): se define como área de Capacidad Adicional de Red a aquella área geográfica que se extiende a partir del área de Cobertura Garantizada, generada según los umbrales definidos por el OSIPTTEL, y donde los usuarios podrían acceder a los servicios móviles e Internet fijo inalámbrico, debido a las características de propagación de las señales electromagnéticas.

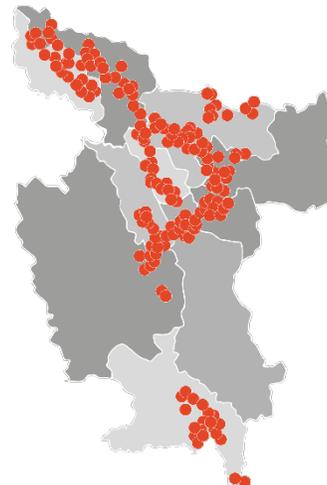
# COBERTURA DEL SERVICIO MÓVIL POR PROVINCIAS EN SAN MARTÍN - 2023 – IV



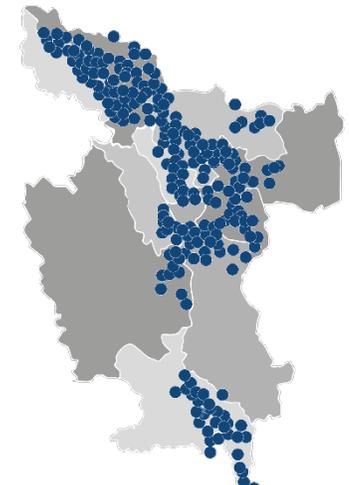
BITEL



MOVISTAR

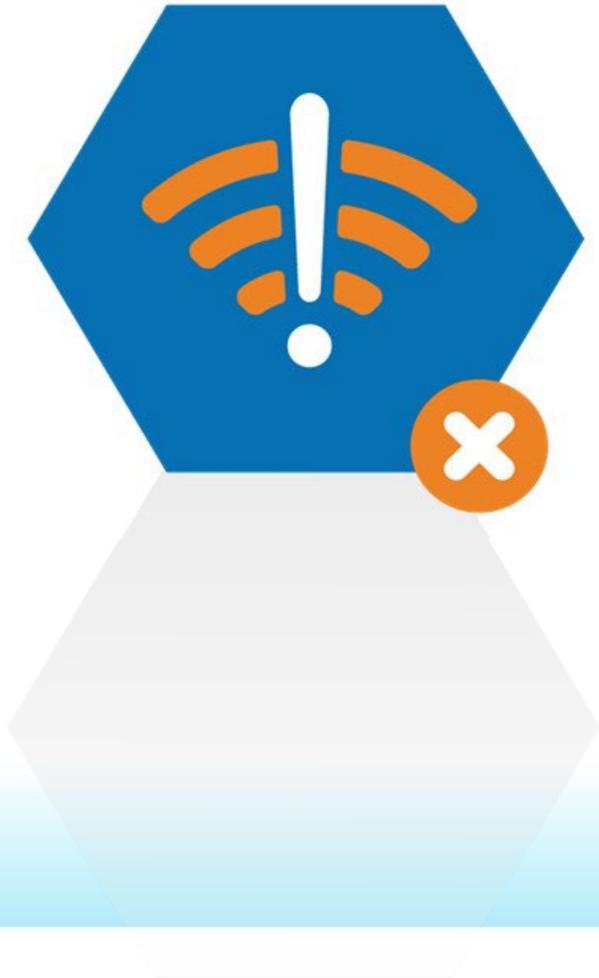


CLARO



ENTEL

- De las 10 provincias de la Región San Martín, el **79.3 %** de los centros poblados cuenta con *cobertura del servicio móvil*.
- Más de **2000 centros poblados** cuentan con cobertura del servicio móvil *de al menos 1 operador*.
- Existen **784 664** pobladores con cobertura, cifra que representa el **94.9%** de la población.



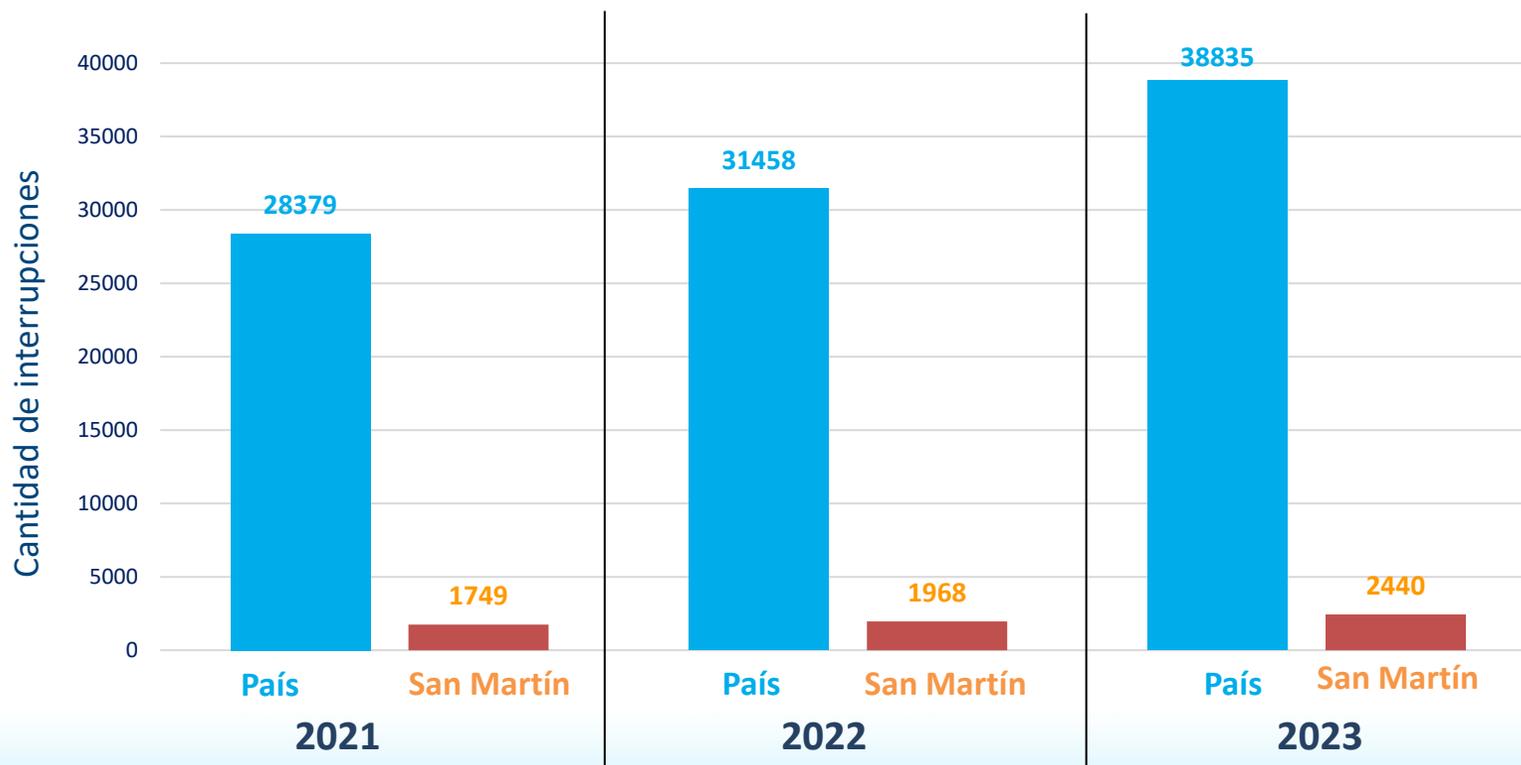
# INTERRUPCIONES

# LAS INTERRUPCIONES DE ENERGÍA PRODUCIDAS EN LA REGIÓN REPRESENTAN EL 90% DE LAS INTERRUPCIONES DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

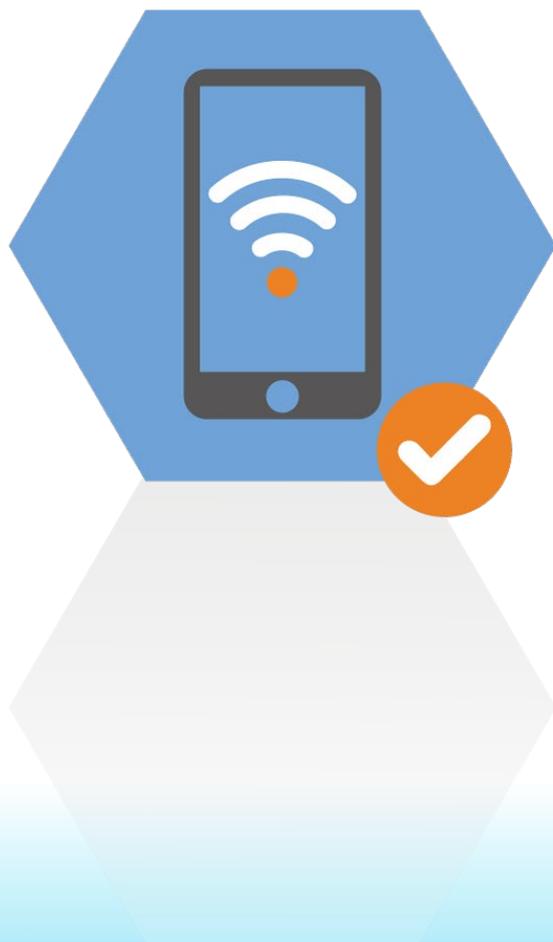
Durante el 2023, se registraron más de **2400 interrupciones** que afectaron los servicios públicos (móvil, fijo e internet), que se prestan en la Región.

El **% de interrupciones** desde el 2021 al 2023, en la Región se mantienen en el **6% respecto al total del País.**

## Evolución de las Interrupciones en San Martín (2021- 2023)



Fuente: Reportes de las Empresas, SISREP., todos los servicios  
Elaboración DFI, (\*) enero a diciembre 2023



# INTERNET MÓVIL

# EL OSIPTEL REALIZA MEDICIONES EN CAMPO PARA VERIFICAR LAS VELOCIDADES PROMEDIO DEL SERVICIO DE INTERNET MÓVIL

- Las velocidades promedio del servicio de *internet móvil en 4G* en San Martín, superan los 10 Mbps por lo que se califican como *buenas*.
- Las velocidades promedio del servicio de *internet móvil en 3G* en San Martín, no superan los 10 Mbps por lo que se califican como *regulares*.

DEPARTAMENTO	TECNOLOGÍA 3G				TECNOLOGÍA 4G			
	VELOCIDAD DE BAJADA				VELOCIDAD BAJADA			
								
SAN MARTÍN	5.51	7.65	5.51	5.30	21.95	56.43	22.87	27.90



Es el operador que presenta la mayor Velocidad Promedio en 3G y 4G.



Son los operadores que presenta la menor Velocidad Promedio en 3G y 4G, respectivamente.



## CALIDAD DE VOZ MÓVIL

# EL OSIPTEL VERIFICA LA CALIDAD DE VOZ DEL SERVICIO MÓVIL EN LA REGIÓN



✓ Durante el 2023, se realizaron mediciones en campo en **15 centros poblados**, para validar la **calidad de voz** del servicio móvil.

- Moyobamba
- Pueblo Libre
- San Marcos
- Fausa Lamista
- San José De Sisa
- San Martín
- Piscoyacu
- Barranquita
- Picota
- Nueva
- Cajamarca
- Aguas Verdes
- Yuracyacu
- Tarapoto
- Tocache
- Uchiza

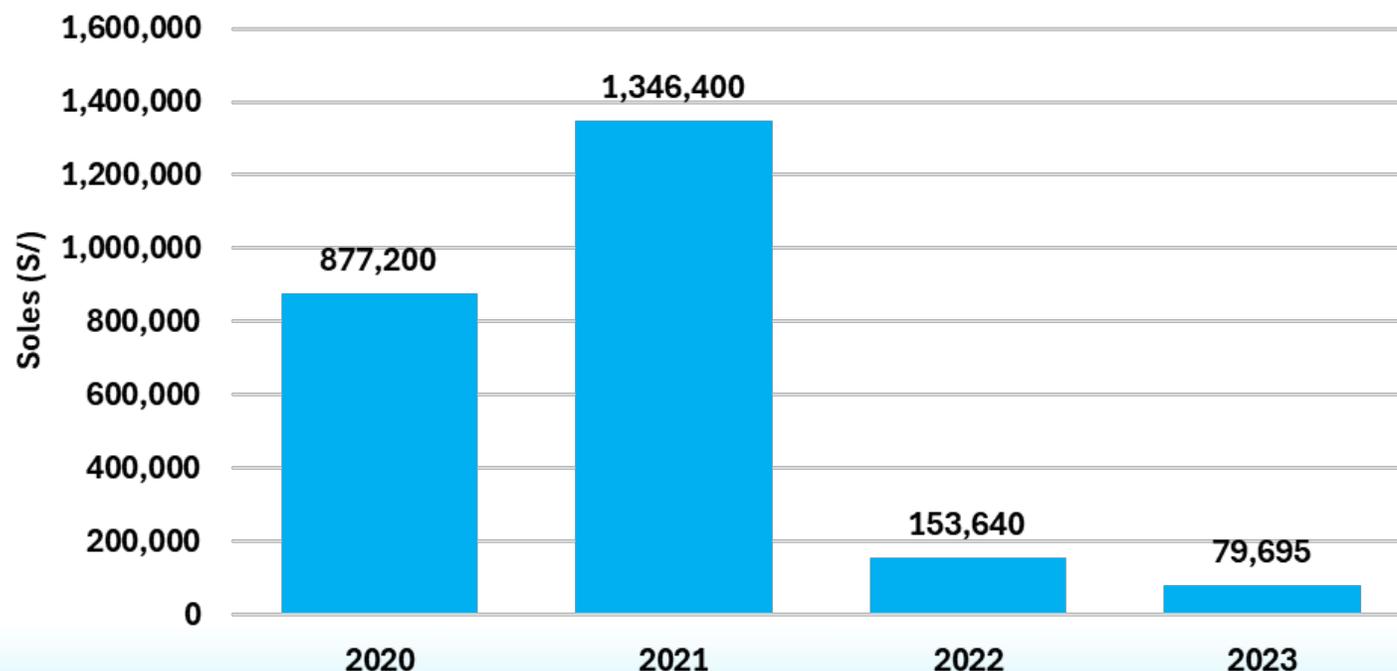
Ante los incumplimientos de los indicadores de voz del servicio móvil, el Osipitel solicita un **compromiso de mejora** a la empresa operadora, con el fin que corrija y para cumpla el indicador. **En caso no se cumpla, el compromiso y no se mejore el indicador se aplica una sanción.**

✓ Para el 2024, se han programado realizar mediciones en campo en **12 centros poblados**.

- Bellavista
- Huingoyacu
- Morales
- Moyobamba
- Nueva Cajamarca
- Nuevo Progreso
- Papaplaya
- Pasarraya
- Rioja
- Tarapoto
- Tres Unidos
- Uchiza

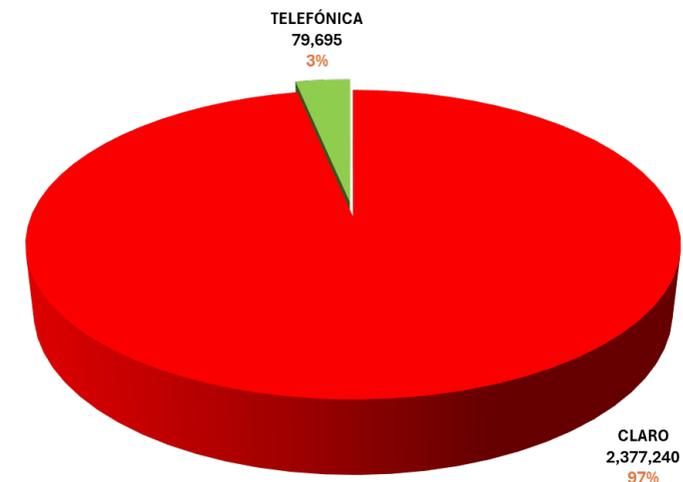
# POR LOS INCUMPLIMIENTOS DE LAS MEJORAS DEL INDICADORES DE VOZ DEL SERVICIO MÓVIL EN LA REGION SE HAN APLICADO MULTAS

**2020-2023: Más de S/ 2.4 millones de soles en multas impuestas a las empresas operadoras**



**2020-2023: Claro es la empresa más multada (S/ 2.3 millones de soles)**

**MULTAS POR EMPRESA OPERADORA (2020-2023)**



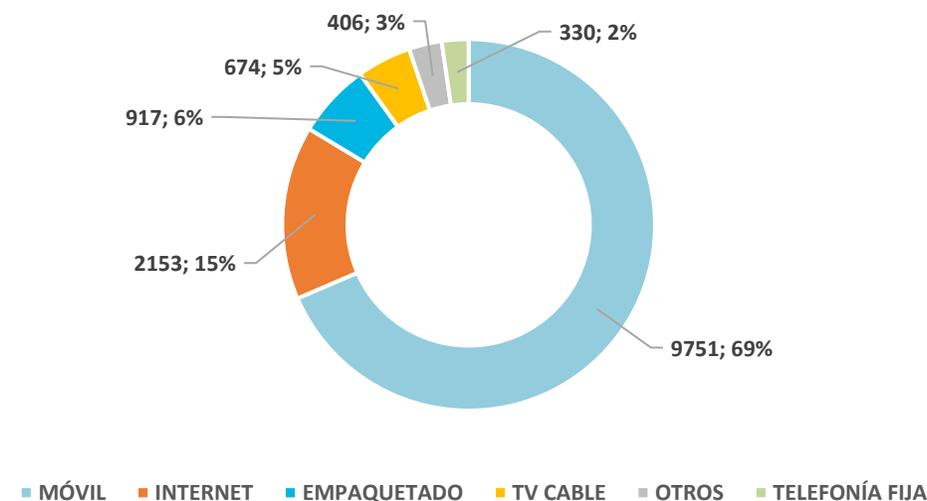
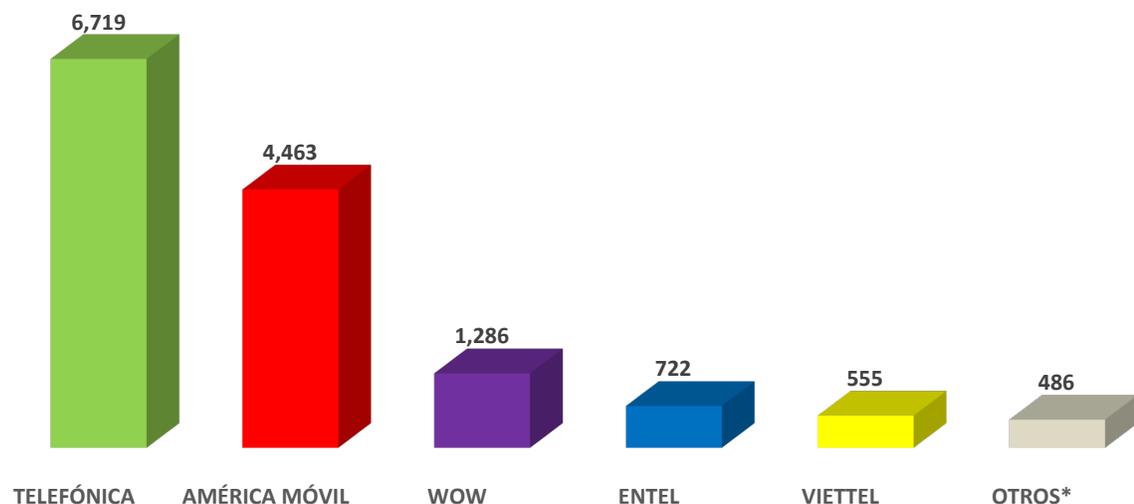
**Nota:** Los importes en soles han sido determinados de acuerdo al valor de la UIT establecido para el año o de acuerdo a los montos de multa impuestos en soles. Multas firmes impuestas por la Gerencia General (incluye reconsideraciones y apelaciones de ser el caso).



### III. RECLAMOS DE USUARIOS EN LA REGIÓN SAN MARTÍN

# RECLAMOS RESUELTOS EN PRIMERA INSTANCIA POR OPERADORA – DIC. 2023

- ✓ De enero a diciembre 2023, en San Martín se presentaron 14 231 reclamos resueltos.
- ✓ **Telefónica** es la empresa con **más** reclamos resueltos en **primera instancia**. El **69%** de los reclamos resueltos pertenecen al servicio **Móvil**.



Las materias con **mayor reclamo resuelto** son: Facturación (57%), Calidad (14%), Contratación no solicitada e Incumplimiento de condiciones contractuales (7%) respectivamente.

Fuente: PUNKU – OSIPTEL.

(\*) Directv Peru S.R.L., Hughes De Perú S.R.L., Wg Telecomunicaciones Del Oriente S.A.C., Red De Comunicaciones Digitales S.A.C., Cable Sauce Tv E.I.R.L., Prisontec S.A.C., Cirion Technologies Peru S.A.

# ALERTA – VENTA AMBULATORIA DE CHIPS



INFORMACIÓN  
NO VERAZ O  
INCOMPLETA



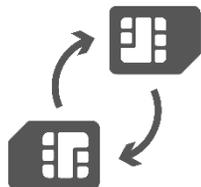
Extorsiones



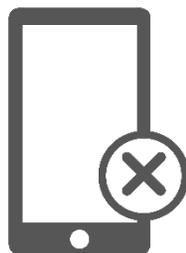
Contrataciones  
fraudulentas



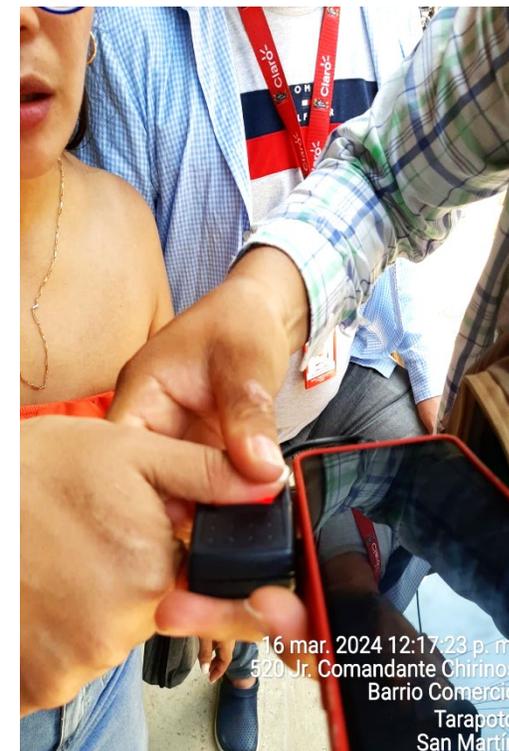
MAL USO  
DE DATOS  
PERSONALES



Tramites no  
consentidos  
(Migraciones)



Compras no  
consentidas de  
equipos de alta  
gama



**Mas de 25 millones de soles en multas firmes. A fines del 2021, OSIPTEL retomó la fiscalización, imponiendo medidas cautelares que fueron incumplidas por las 4 empresas operadoras.**

TARAPOTO



## IV. PRESENCIA DEL OSIPTEL EN LA REGIÓN SAN MARTÍN

# PRESENCIA DE OSIPTEL EN LA REGIÓN DE SAN MARTÍN



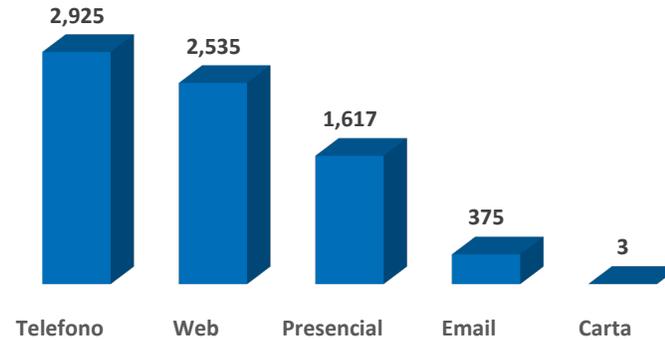
**Se viene brindando el servicio de orientación a través del canal:**

- **Presencial**
- **Telefónico**
- **Correo electrónico**
- **Formulario Web**
- **Video llamadas**
- **Monitoreo en empresas operadoras**
- **Actividades de capacitación y acercamiento**

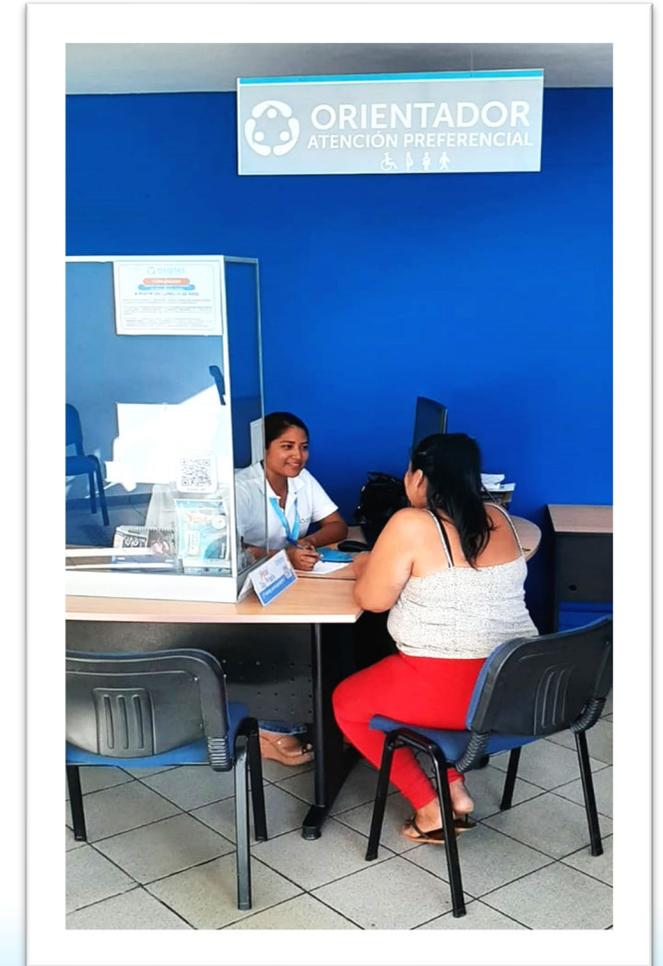
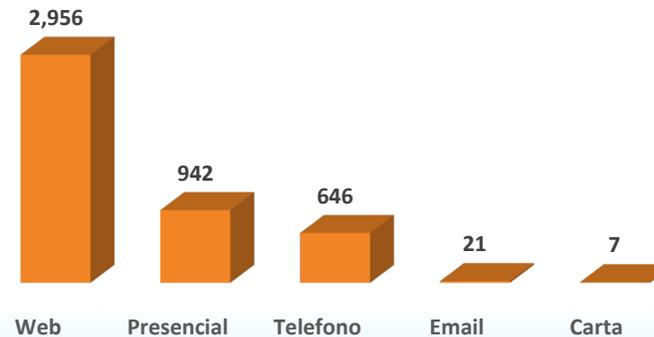


Jr. Jiménez Pimentel N° 137, Tarapoto  
(a una cuadra de la Plaza de Armas)  
Cel. 950838712  
E-mail: sanmartin@osiptel.gob.pe

ATENCIONES EN OFICINA 2023  
(7,455)



ATENCIONES EN OFICINA 2024  
ENE- ABR (4,572)



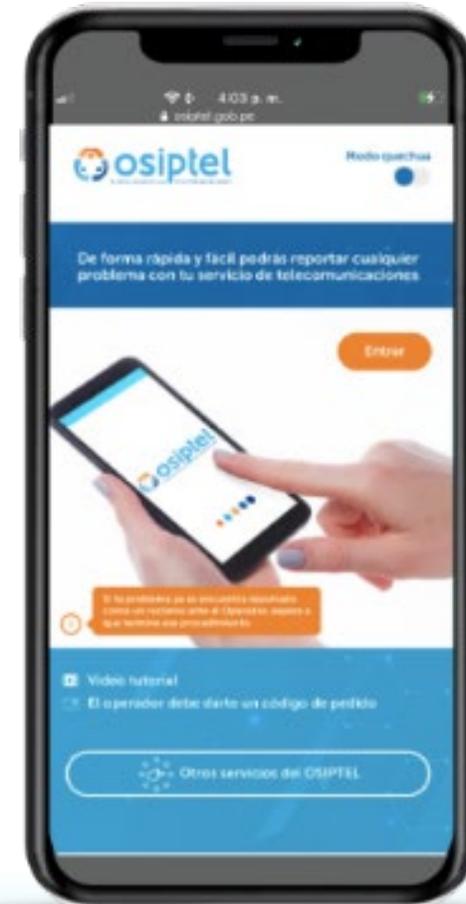
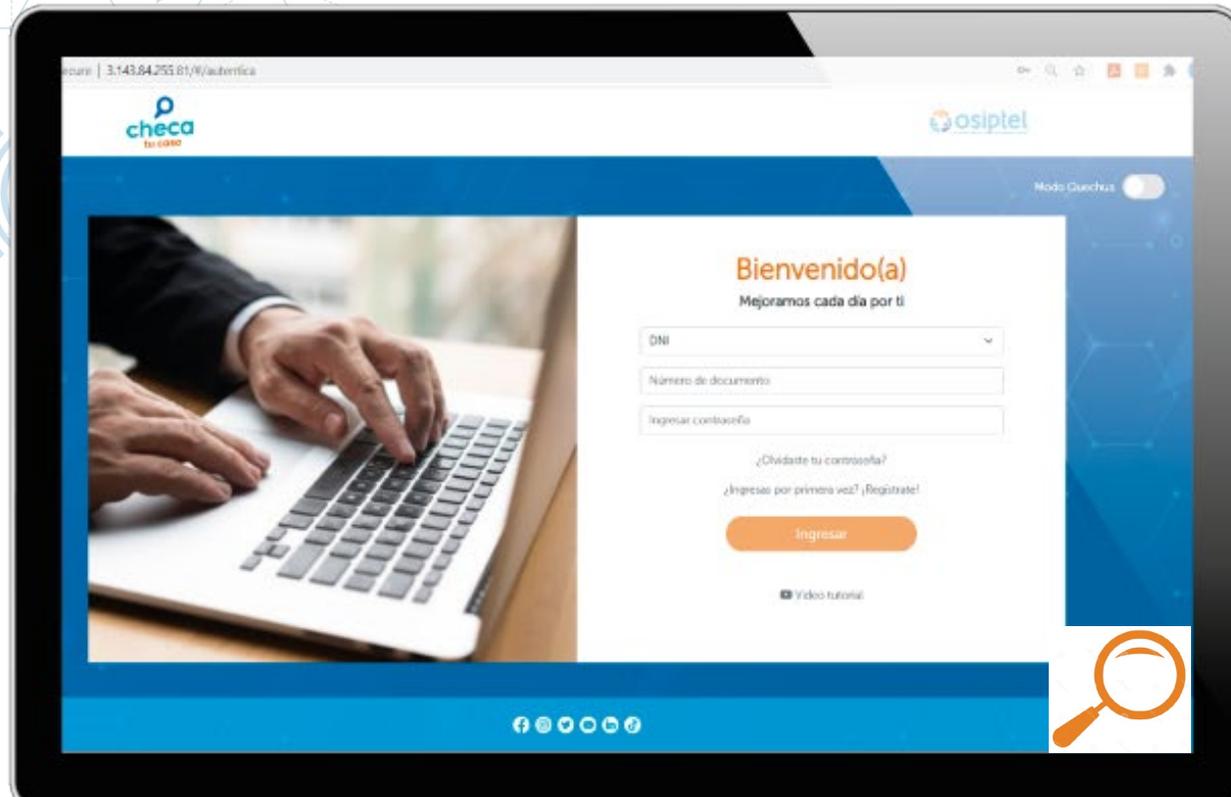
# HERRAMIENTAS DIGITALES QUE PROVEEN INFORMACIÓN



# NUEVAS HERRAMIENTAS DIGITALES



## SISTEMA DE GESTIÓN DE USUARIOS



# HERRAMIENTA DIGITAL – CHECA TUS LÍNEAS

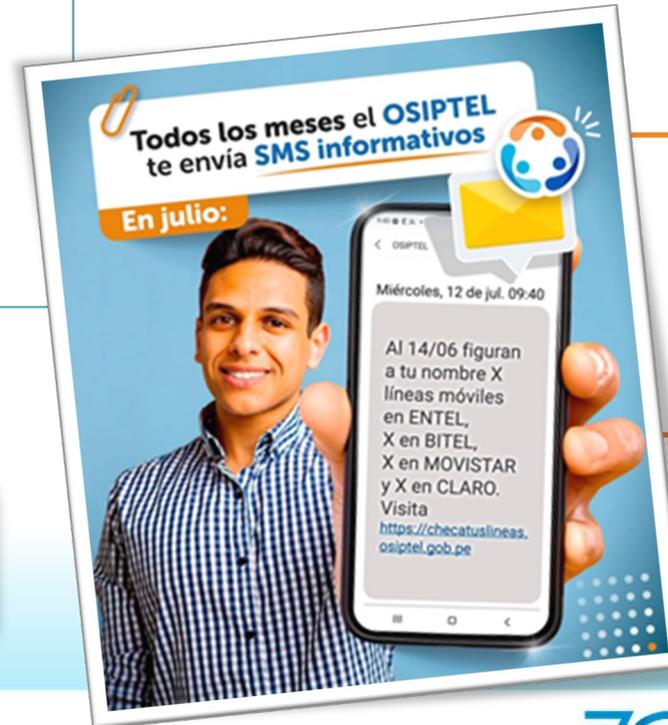
**EL 17 DE ENERO DE 2024**

Se implementó el nuevo **formulario de reporte** de problemas y se continuaron con **respuestas automatizadas**.

MÁS DE  
**7 MILLONES**  
VISITAS A LA  
HERRAMIENTA  
“CHECA TUS LÍNEAS”



En caso no reconozcas una línea a tu nombre, puedes reclamar por contratación no solicitada o cuestionar la titularidad.



En julio 2023 y enero 2024 se alertó a los usuarios sobre la cantidad de líneas registradas a su nombre con **SMS personalizados**.

# MONITOREOS A EMPRESAS OPERADORAS

*Monitoreamos la atención que brindan las empresas, directamente en sus centros de atención y ayudamos a los usuarios en la solución de sus problemas.*

## 2023

✓ **1,280** *USUARIOS ATENDIDOS EN MONITOREOS*

✓ **10** *CENTROS DE ATENCIÓN VISITADOS*

✓ **95** *MONITOREOS REALIZADOS*

## 2024\*

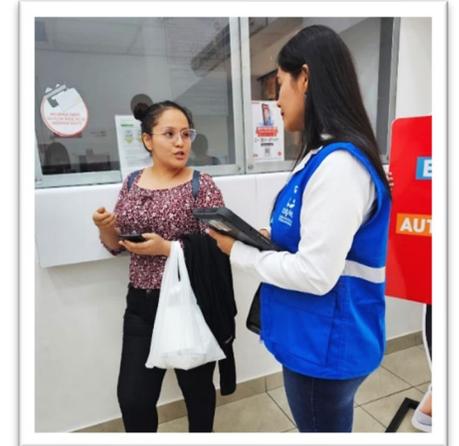
✓ **319** *USUARIOS ATENDIDOS EN MONITOREOS*

✓ **9** *CENTROS DE ATENCIÓN VISITADOS*

✓ **25** *MONITOREOS REALIZADOS*



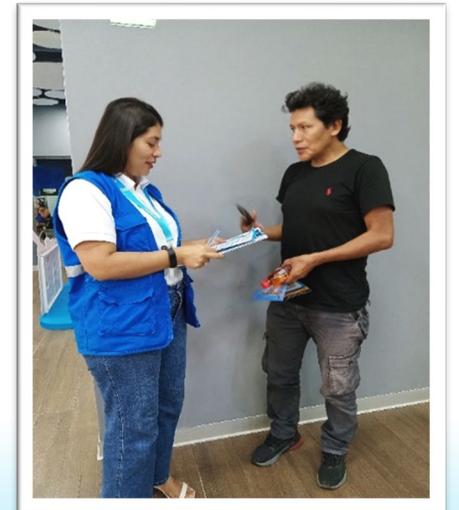
ENTEL



CLARO



BITEL



MOVISTAR

(\*) Enero - Abril 2024



Fonoayuda  
**1844**

[www.osiptel.gob.pe](http://www.osiptel.gob.pe)

