

LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

Sesión extraordinaria de la Comisión de Transportes y Comunicaciones

REGIÓN AMAZONAS

17 DE MARZO DE 2025



ÍNDICE

- I. MARCO INSTITUCIONAL
- II. INDICADORES DEL SECTOR
- III. INDICADORES DE LA REGIÓN AMAZONAS
- IV. RECLAMOS
- V. ESTRATEGIAS Y MEDIDAS REGULATORIAS PARA MEJORAR LA COBERTURA Y CONECTIVIDAD

I. MARCO INSTITUCIONAL



MISIÓN

Promover la 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.



1
Cuenta con autonomía
administrativa, económica
y financiera



2
Entidad pública
descentralizada



3
Adscrito a la Presidencia
del Consejo de Ministros

F U N C I O N E S

Normativa

Reguladora

Fiscalizadora

Sancionadora

Solución de reclamos de
usuarios en segunda instancia

Solución de controversias

SEPARACIÓN DE ROLES

MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

Responsable de la política general del sector. 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 FITEL.



PERÚ

Ministerio de Transportes y Comunicaciones



Responsable de la expansión de la infraestructura de telecomunicaciones en el país (por ejemplo: red dorsal y redes regionales)

ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES



Organismo **técnico especializado** y autónomo



Emite normas procompetencia 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.



Soluciona reclamos en segunda instancia y resuelve controversias entre empresas.



EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

OFICINA DE ATENCIÓN EN AMAZONAS



AMAZONAS: Jr. Ayacucho N° 1171,
Chachapoyas, Amazonas
Cel. 940 709 120
E-mail: amazonas@osiptel.gob.pe



OSIPTEL atiende de forma presencial a NIVEL NACIONAL, en el horario de 8:30 a.m. a 5:00 p.m. (refrigerio de 1:00 p.m. a 2:00 p.m.)

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

- Presencial
- Telefónico
- Correo electrónico
- Formulario Web
- Actividades de acercamiento

CONVENIO PN - PAÍS (TAMBOS)



- ✓ Se capacitó a 1,566 usuarios⁽¹⁾.
- ✓ Se capacitó a los gestores de los TAMBOS en el uso del Checa Tu Caso.
- ✓ Se atendieron 424 casos de usuarios⁽¹⁾.

Mes	N° de usuarios atendidos		Total General
	Gestionado	No gestionado	
Febrero	1		1
Marzo	47	17	64
Abril	26	9	35
Mayo	12		12
Junio	6		6
Julio	30		30
Agosto	1		1
Setiembre	24		24
Octubre	108	4	112
Noviembre	25	2	27
Total general	280	32	312

⁽¹⁾ Periodo: Ene-Dic 2024

Amazonas



Apurímac



Ayacucho



Huancavelica



Puno



Ucayali





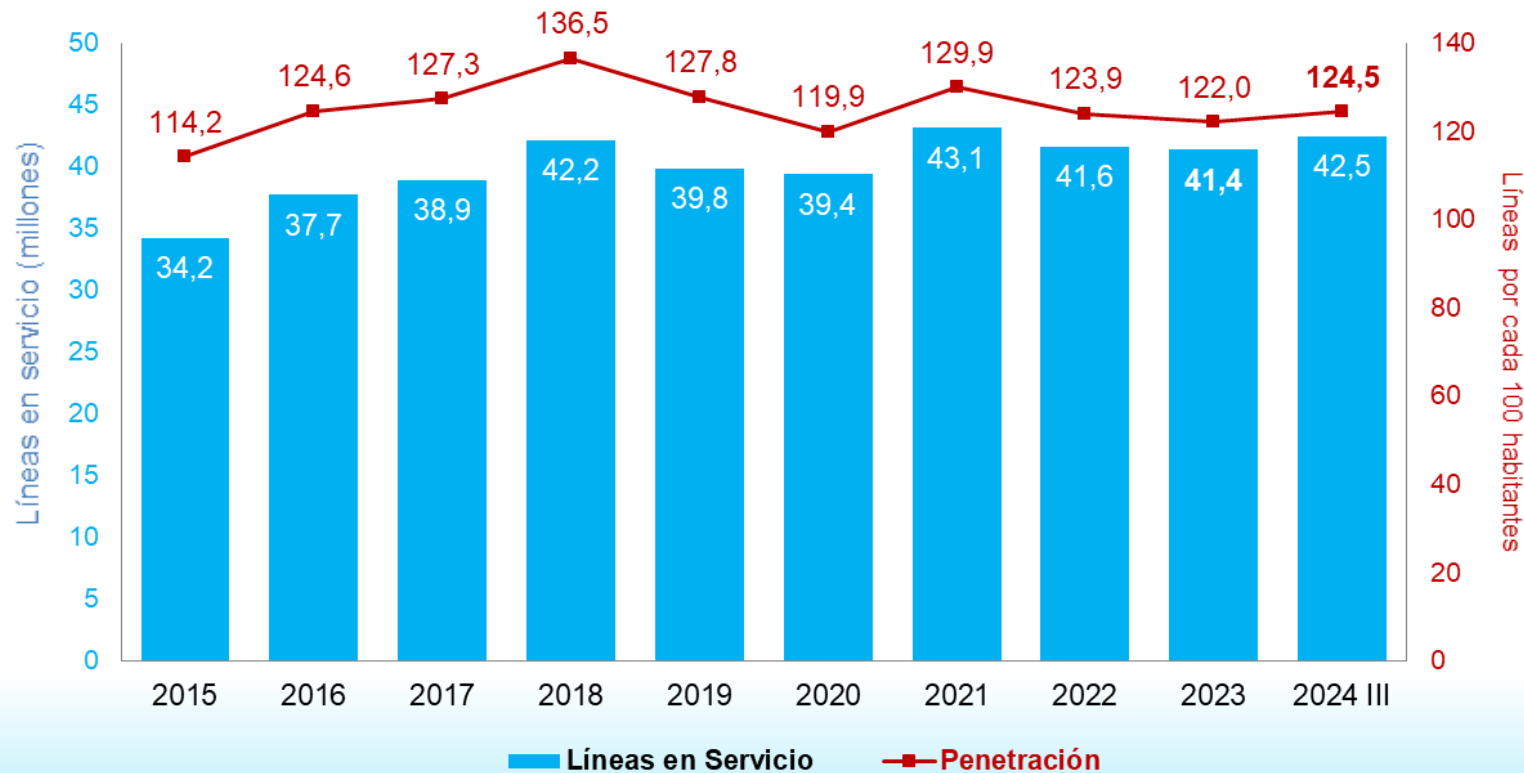
II. INDICADORES DEL SECTOR

LÍNEAS MÓVILES EN SERVICIO



Más de
42 Millones
de líneas móviles

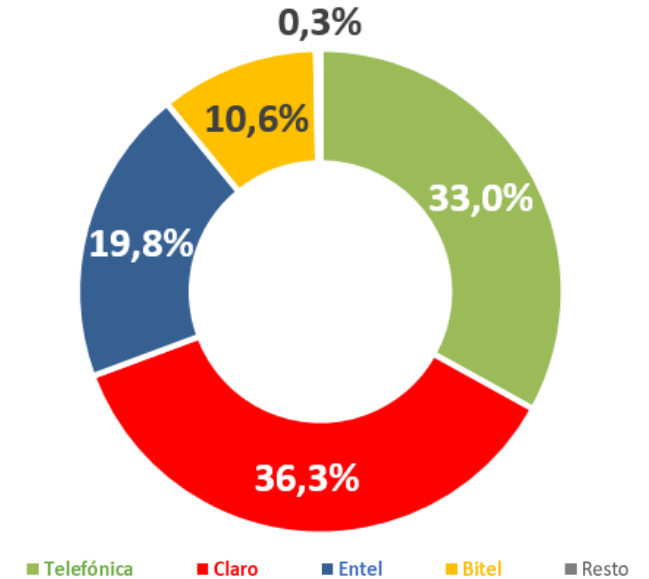
LÍNEAS MÓVILES Y SU DENSIDAD



Fuente: NRIP

Elaboración: DPRC-Osiptel

PARTICIPACIÓN (%) DE MERCADO 2024-III

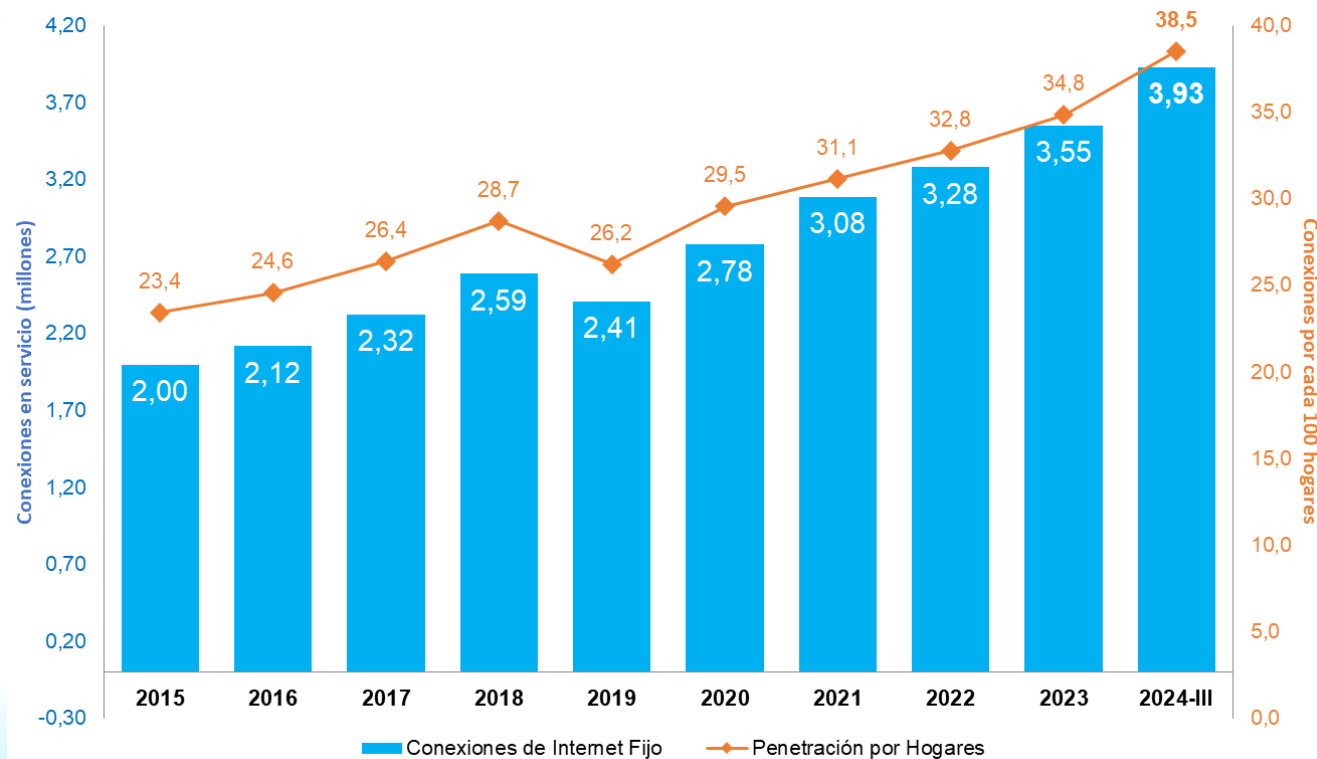


A setiembre de 2024, **Claro**
lidera en participación de
mercado con un 36,3%.

CONTINÚA EL CRECIMIENTO DEL MERCADO DE INTERNET FIJO, LAS CONEXIONES A ESTE SERVICIO SE SITÚAN EN UN NUEVO MÁXIMO HISTÓRICO

Más de
3,9 Millones de conexiones
de internet fijo

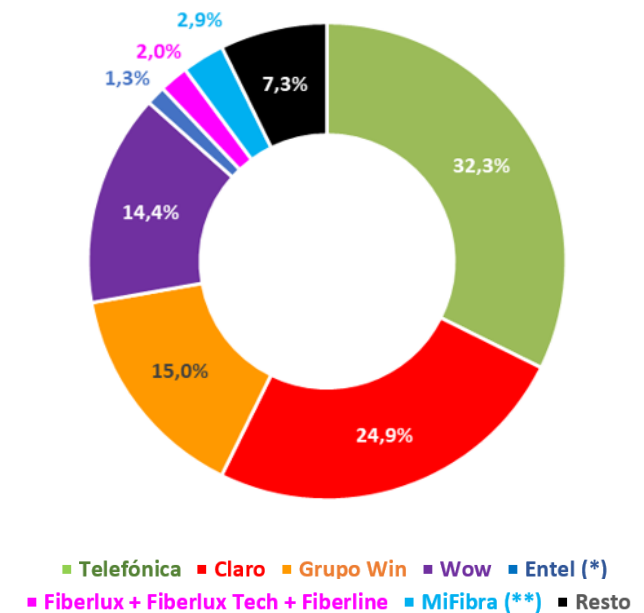
CONEXIONES DE INTERNET FIJO Y SU DENSIDAD



Fuente: NRIP

Elaboración: DPRC-Osiptel

2024-III

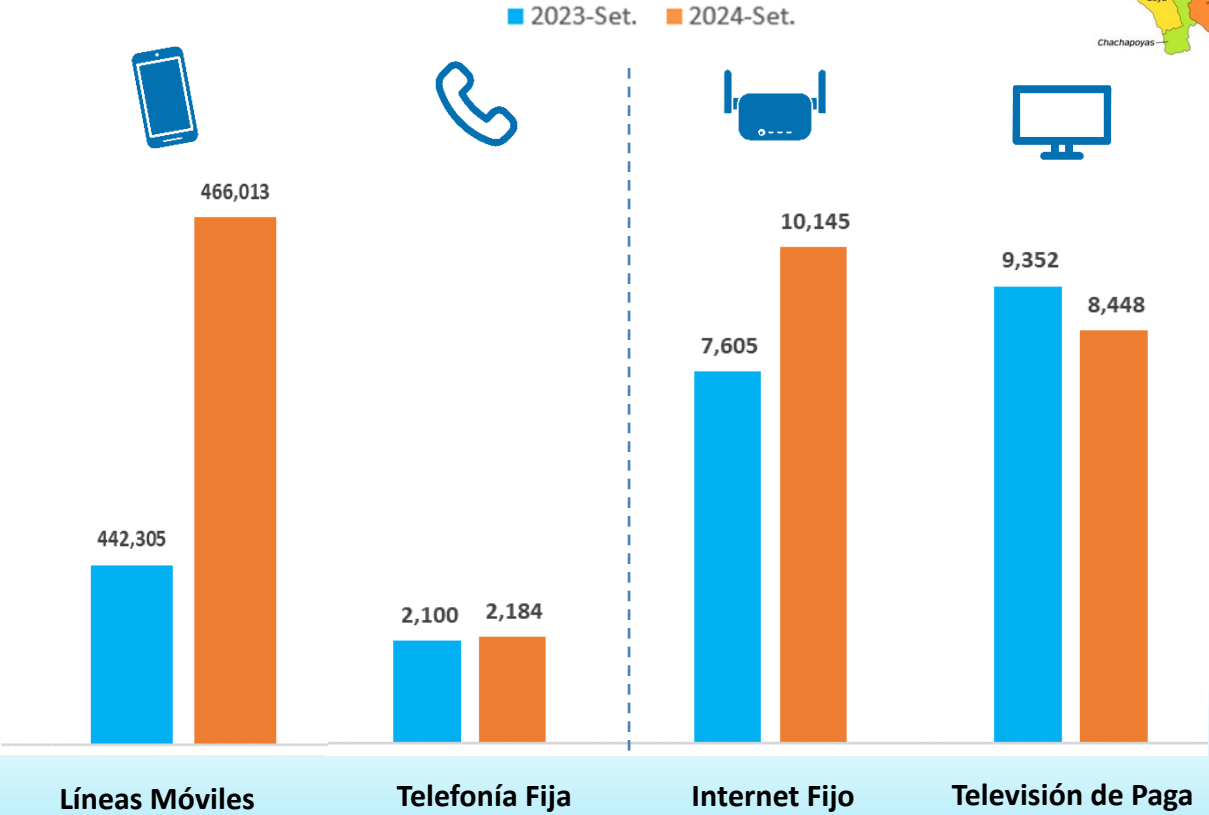




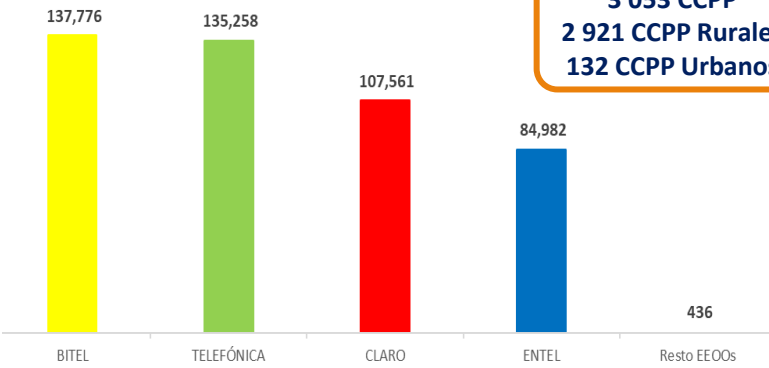
III. INDICADORES DE LA REGIÓN AMAZONAS

SERVICIOS EN AMAZONAS – SETIEMBRE 2024

Población Amazonas*: 430 153
Líneas Móviles: 466 013
Teledensidad: 108%



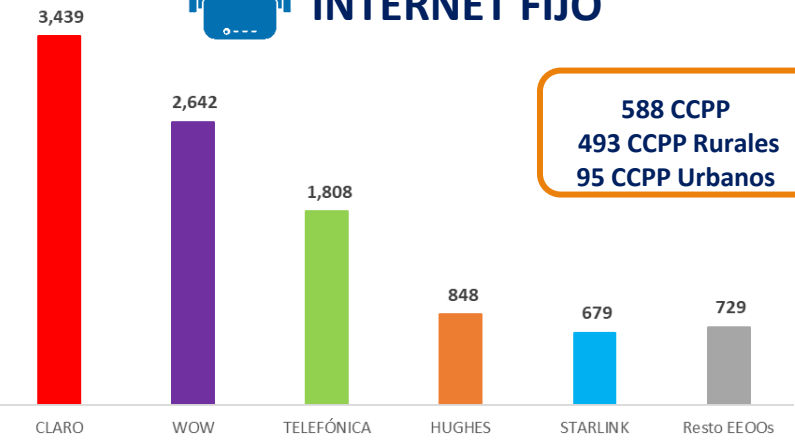
SERVICIO MÓVIL



3 053 CCPP
2 921 CCPP Rurales
132 CCPP Urbanos



INTERNET FIJO



588 CCPP
493 CCPP Rurales
95 CCPP Urbanos

Fuente: NRIP – Osiptel, Setiembre 2024
(*) Fuente INEI

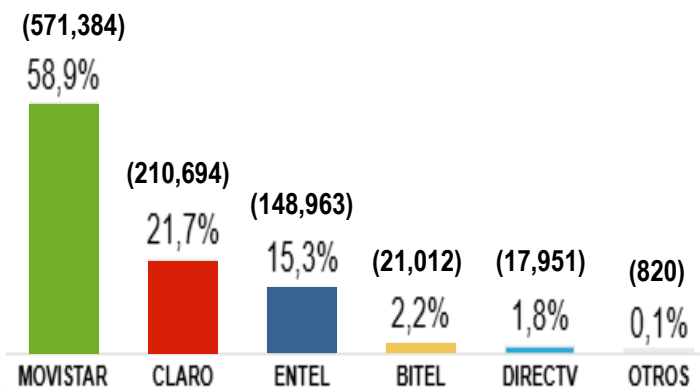
IV. RECLAMOS

RECLAMOS A NIVEL NACIONAL A NOVIEMBRE 2024

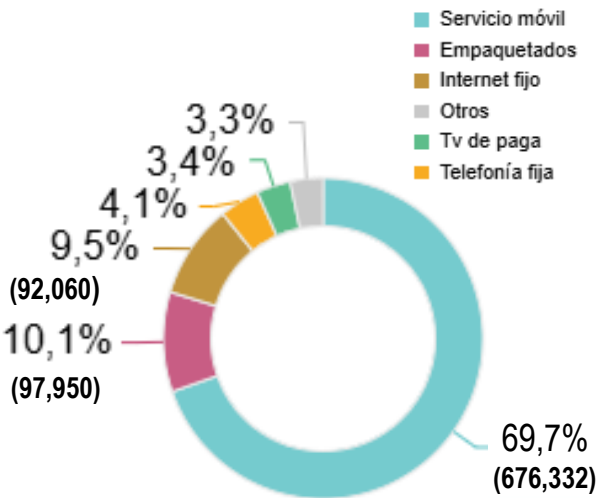
- Los **reclamos a nivel nacional** alcanza a noviembre de 2024 un total de **970,824**.
- El principal servicio que concentra la mayor cantidad de reclamos es el **servicio móvil** con el **69.7%**.
- La materia con mayor reclamos es **facturación y cobro** con el **46%** del total. Seguido de **problemas de calidad con el 14%**.
- El canal de presentación de reclamos más usado es el **telefónico** con el **56,2%** del total.

RECLAMOS PRESENTADOS POR EMPRESA

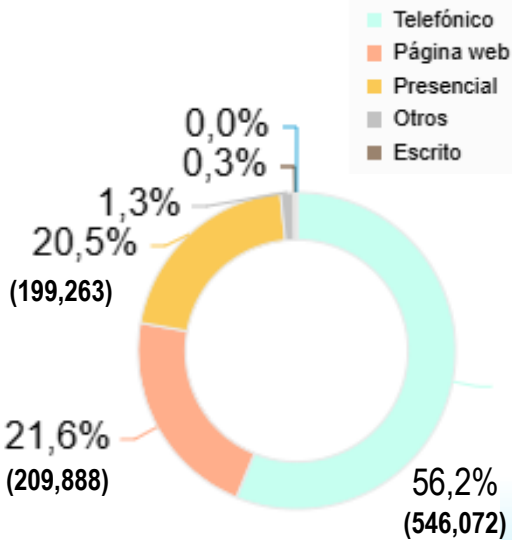
Total: 970,824



RECLAMOS PRESENTADOS POR SERVICIO



RECLAMOS PRESENTADOS POR CANAL DE ATENCIÓN



RECLAMOS RESUELTOS POR MATERIA

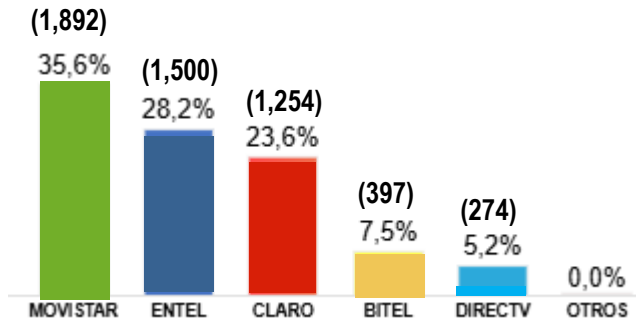
MATERIA RECLAMABLE	CANTIDAD DE RECLAMOS	%
Facturación y cobro	444,189	46%
Calidad e idoneidad en la prestación del servicio	132,788	14%
Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones	116,955	12%
Contratación no solicitada	92,869	9,6%
Migración	52,605	5,5%
Falta de ejecución de baja o suspensión del servicio	49,212	5%
Falta de servicio	34,224	3,5%
Otros	36,901	4,4%
TOTAL	959,743	100%

RECLAMOS EN AMAZONAS A NOVIEMBRE 2024

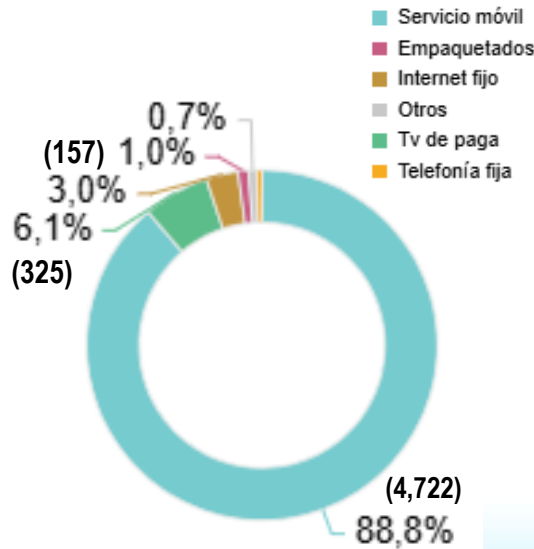
- Los **reclamos** en Amazonas alcanzan a noviembre de 2024 un total de **5,319**.
- El principal servicio que concentra la mayor cantidad de reclamos en Amazonas es el **servicio móvil** con el **88,8%**.
- La materia con mayor reclamos es **facturación y cobro** con el **55,3%** del total. Seguido de **incumplimiento de condiciones contractuales** con el **11,6%**.
- El canal de presentación de reclamos más usado es el **telefónico** con el **57,8%** del total.

RECLAMOS PRESENTADOS POR EMPRESA

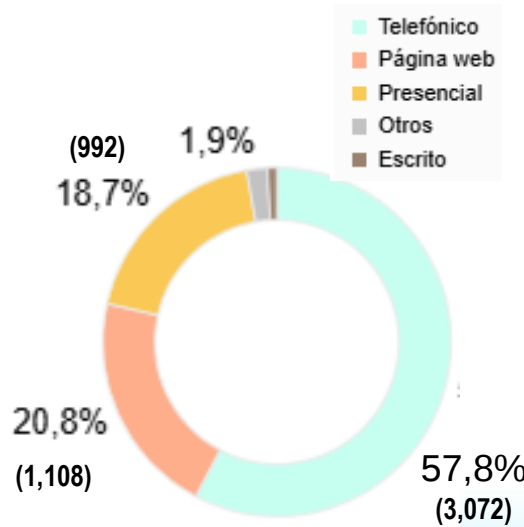
Total: 5,319



RECLAMOS PRESENTADOS POR SERVICIO



RECLAMOS PRESENTADOS POR CANAL DE ATENCIÓN



RECLAMOS RESUELTOS POR MATERIA

MATERIA RECLAMABLE	CANTIDAD DE RECLAMOS	%
Facturación y cobro	2,891	55,3%
Incumplimiento de condiciones contractuales, ofertas y promociones	607	11,6%
Contratación no solicitada	429	8,2%
Calidad e idoneidad	394	7,5%
Migración	329	6,2%
Falta de ejecución de baja o suspensión del servicio	197	3,8%
Falta de servicio	124	2,4%
Otros	263	5%
TOTAL	5,227	100%

Fuente: Portal de Información a Usuarios - OSIPTEL

EL ABC DE LOS RECLAMOS

Guía Interactiva de Información en la web

Brinda información de todo lo que debe saber el usuario sobre el procedimiento de reclamos de una manera **rápida, fácil y sencilla, incluso con ejemplos.**



RECLAMO

Presentas un reclamo cuando tengas inconvenientes con tus servicios de telecomunicaciones que brinda tu operador.



QUEJA

Presentas una queja cuando surjan problemas o inconvenientes en el trámite de tu reclamo.



- Paso a paso del reclamo
- ¿Cómo llenar el formulario?
- Temas que puedes reclamar
- Resultado que obtendrás

<https://www.osiptel.gob.pe/guiareclamos/>

GUÍA DE CONDICIONES DE USO

Guía de Condiciones de Uso en la web

Sirve para **informar de forma clara y transparente** sobre los **derechos y obligaciones** tanto de los **usuarios** como de las **empresas de servicios públicos** de telecomunicaciones.



<https://sociedadtelecom.pe/landing/guiadeserviciostelescom/>

- ✓ Informar a los usuarios.
- Promover el uso de aplicativos de autogestión.
- Fomentar el uso de herramientas digitales del Osipitel.

CONTRATOS CORTOS EN AMAZONAS

Más de **747 569** contrataciones utilizaron el Contrato Corto a nivel nacional (abril 2021 – diciembre 2024)



EN LENGUAS ORIGINARIAS:



2021- 2024: **747 569** Contratos Cortos



746 648 en Castellano



631 en Quechua



137 en Aymara



74 en Shipibo-Konibo



79 en Ashaninka



Nota: Información a diciembre de 2023 proporcionada por las empresas operadoras



V. ESTRATEGIAS Y MEDIDAS PARA MEJORAR COBERTURA Y CONECTIVIDAD

La expansión de los servicios de telecomunicaciones implica un trabajo colaborativo

- ✓ Se requiere la colaboración entre el Estado y las empresas operadoras.
- ✓ **El OSIPTEL brinda un marco regulatorio flexible y responsivo** de manera que se proveen los incentivos propicios para que las empresas se desarrollen en un ámbito de competencia.



Osiptel promueve la competencia por cobertura a través de un nuevo enfoque

MAPAS DE COBERTURA GEORREFERENCIADAS

Se migró de un enfoque que categoriza a los centros poblados como “con” o “sin” cobertura móvil a otro que identifica las áreas geográficas atendidas por la infraestructura desplegada (enfoque de manchas).

ADOPCIÓN DE MEJORES PRÁCTICAS INTERNACIONALES



La utilización de cartografía actualizada brinda mayor precisión sobre la información de cobertura y sigue estándares internacionales.

VISIBILIZACIÓN DE MAYOR NÚMERO DE CCPP CON COBERTURA PARCIAL



El nuevo enfoque incluye las áreas de cobertura parcial, permitiendo a las operadoras reportar el alcance real a las áreas urbanas y rurales.

CATEGORÍAS DE COBERTURA

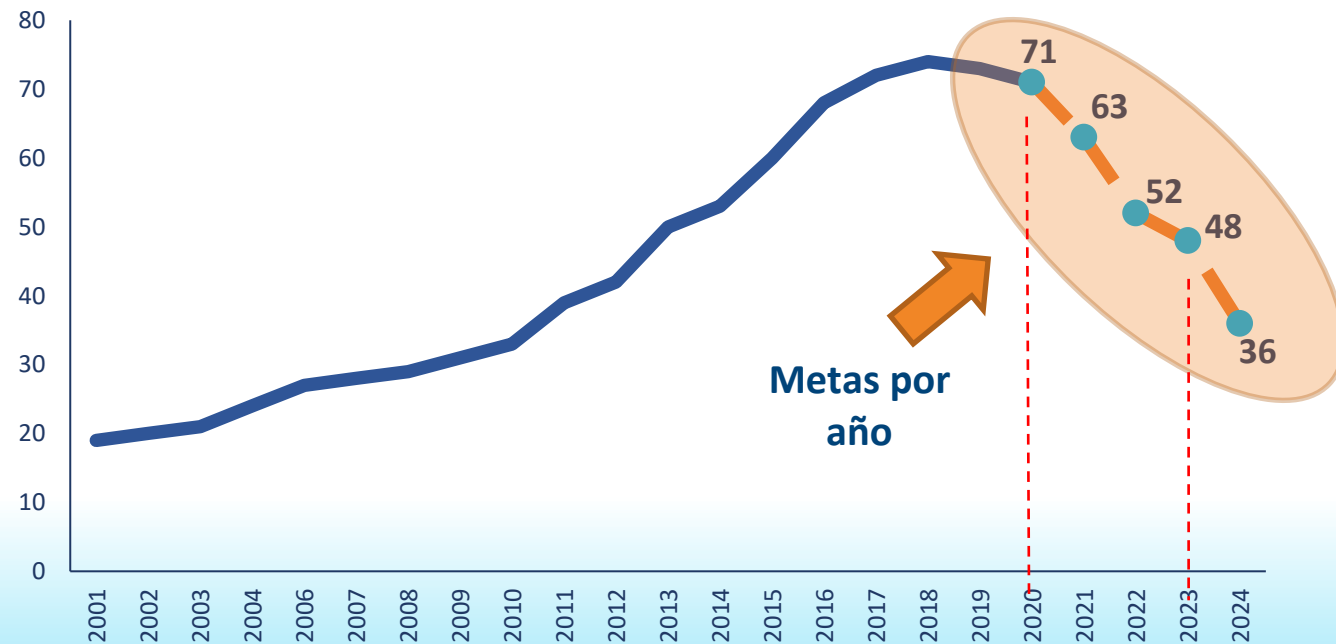


Las nuevas categorías de cobertura permiten clasificar las zonas según su grado de acceso y calidad.

Optimizar la carga regulatoria permite a las empresas orientar esfuerzos en la provision de servicios

- ✓ A través del proceso de **simplificación normativa** se han **derogado las normas que han cumplido sus objetivos** o han quedado desfasadas.
- ✓ Considerando las nuevas normas emitidas entre 2021-2024 (5 normas), se ha alcanzado **una reducción del 49% del stock normativo**.

PROCESO DE SIMPLIFICACIÓN NORMATIVA (2021-2024)



Las regulaciones del Osiptel tienen un objetivo y su cumplimiento es evaluado periódicamente

- ✓ A través de los Lineamientos de Mejora Regulatoria se diseñan y establecen normativas con mayor sustento, más eficaces y eficientes.
- ✓ Los Lineamientos de Mejora Regulatoria sientan sus bases en tres (3) principales instrumentos de mejora regulatoria:

AGENDA REGULATORIA ANUAL



Se utiliza para programar e informar al público sobre los problemas identificados, que serán materia del AIR Ex - Ante.

CONSULTA TEMPRANA



Permite la participación de los grupos interesados, a fin de obtener información relevante y oportuna para la evaluación de la intervención regulatoria.

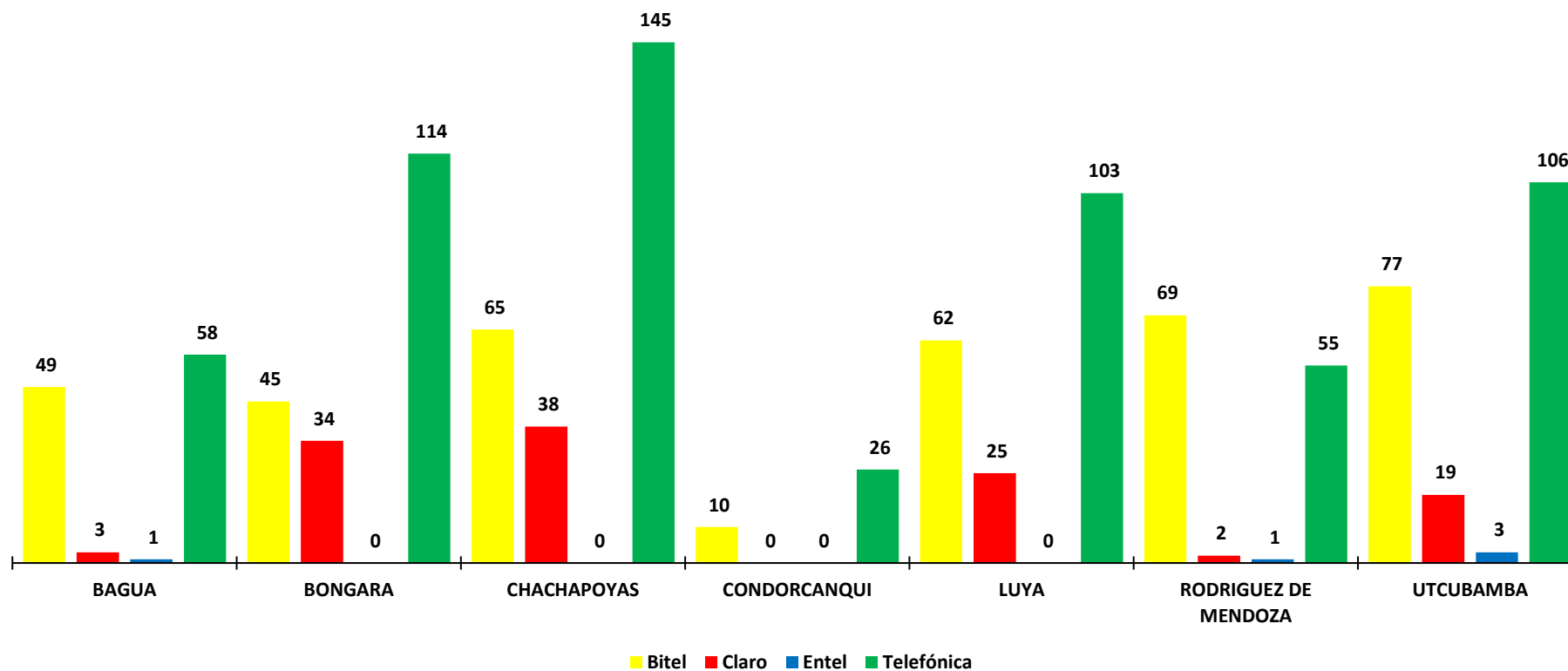
AIR EX - POST



Evalúa las regulaciones vigentes, con la finalidad de determinar si el problema público permanece.

AMAZONAS - COBERTURA MÓVIL GARANTIZADA

Número de centros poblados, según provincia



% de población
cubierta:

66%

69%

79%

32%

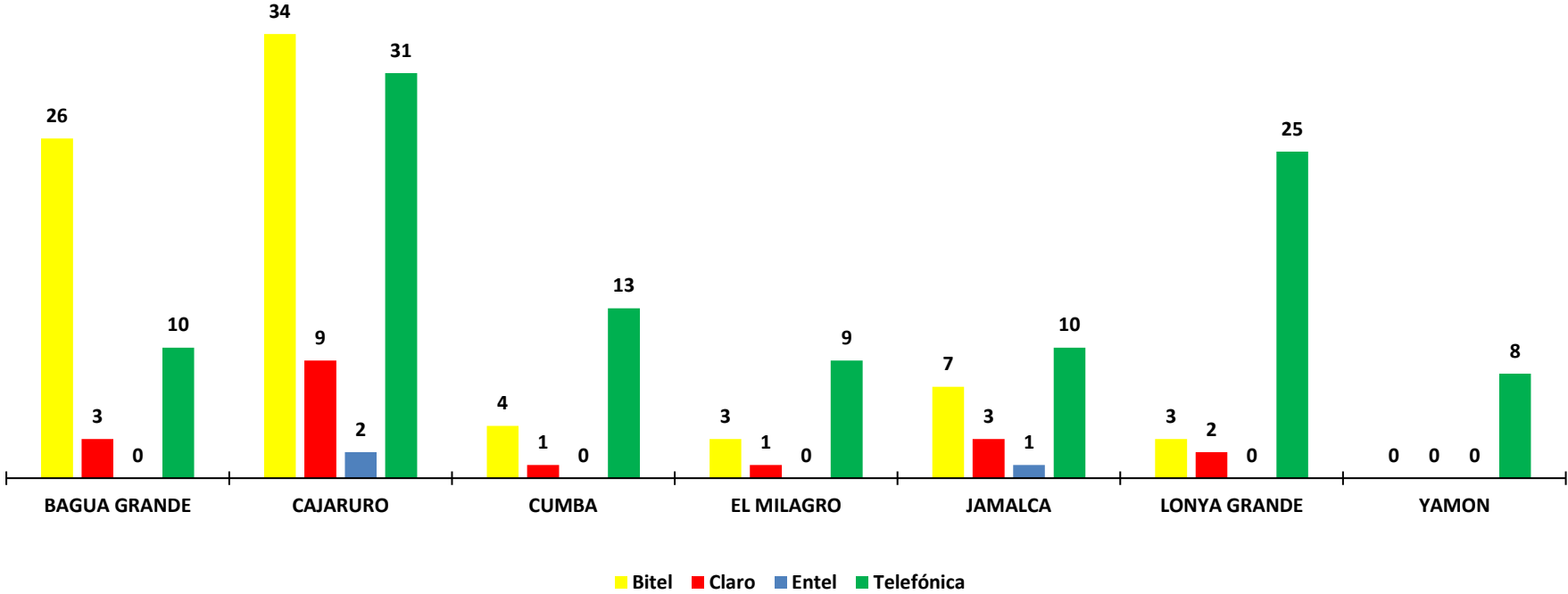
54%

44%

65%

UTCUBAMBA - COBERTURA MÓVIL GARANTIZADA

Número de centros poblados, según distrito



% de población cubierta:

78%

58%

46%

56%

52%

60%

28%



DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN E INSTRUCCIÓN - DFI REGIÓN AMAZONAS



INTERRUPCIONES

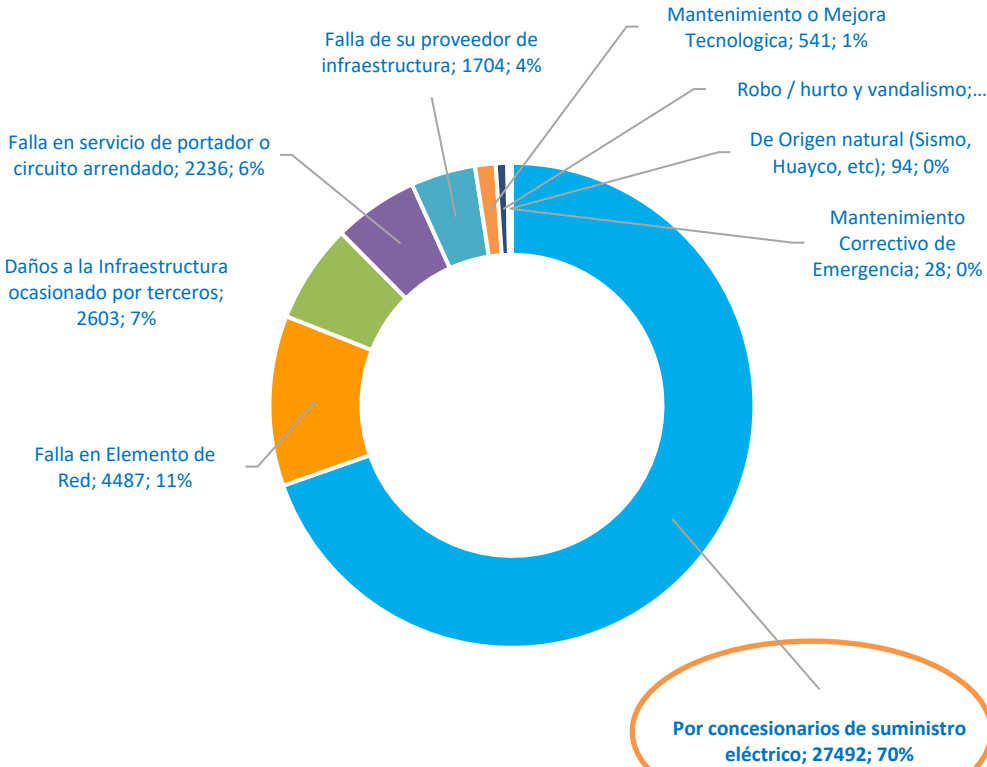


TIEMPO PROMEDIO DE AFECTACION

CANTIDAD DE INTERRUPCIONES A NIVEL NACIONAL – AMAZONAS

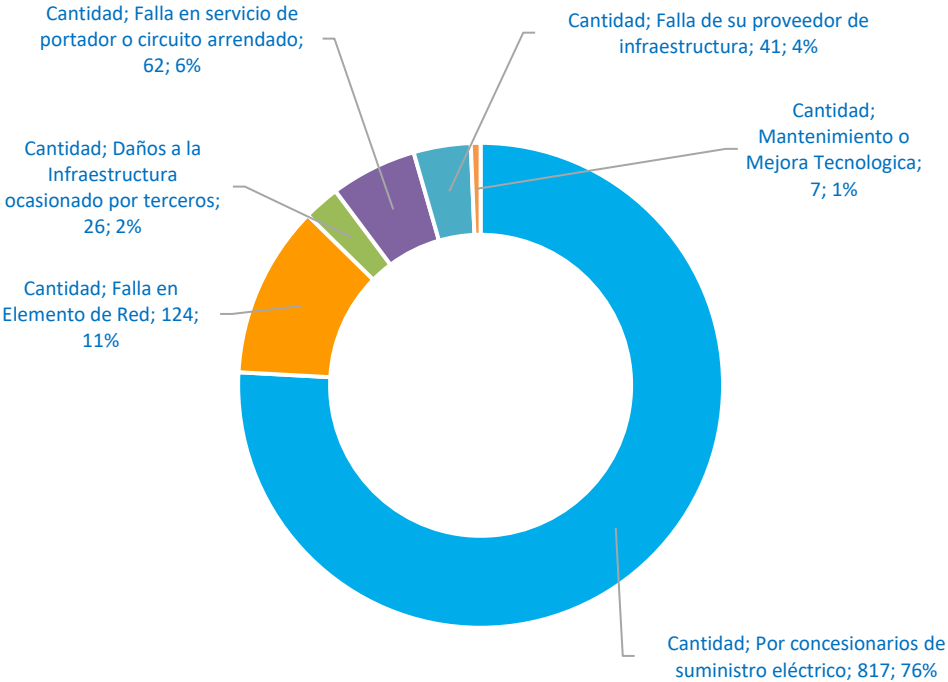
NIVEL NACIONAL – 2024

Interrupciones según Origen = 39487



REGIÓN AMAZONAS 2024

Interrupciones según Origen = 1079



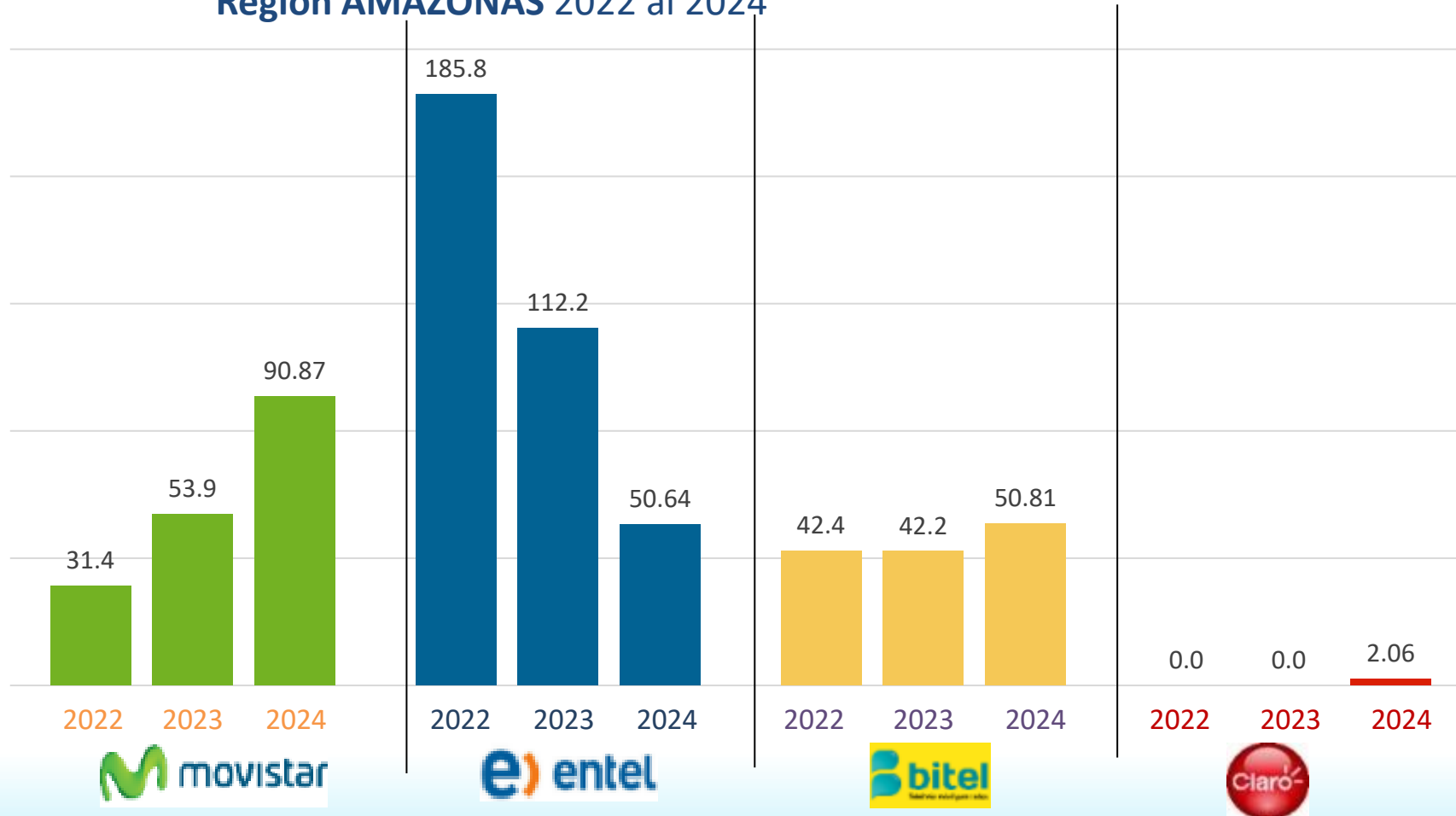
Las fallas por concesionarios de suministro eléctrico en AMAZONAS representan el 76% en AMAZONAS, mientras que a nivel nacional, es el 70%.

INTERRUPCIONES EN EL SERVICIO DE INTERNET MÓVIL

Tiempo de afectación promedio por abonado (minutos/mes)

Región AMAZONAS 2022 al 2024

Minutos de interrupción promedio mensual por abonado



Las principales causas se debieron a:

- *Por concesionarios de otros servicios, energía eléctrica comercial*

INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO EN EL DISTRITO DE IMAZA –BAGUA- AMAZONAS

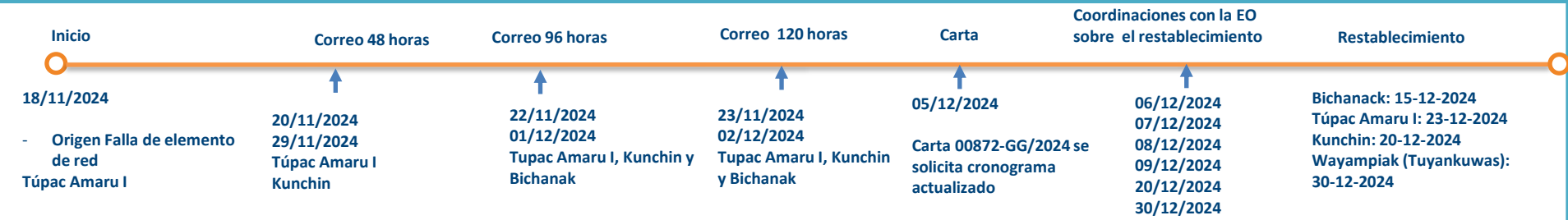
Situación actual

ESTACION BASE	FECHA INICIO	FECHA FIN	Duración (min)	REGION	PROVINCIA	DISTRITO	CCPP
Bichanack	29/11/2024 20:55:38	15/12/2024 10:54:38	22 439	Amazonas	Bagua	Imaza	Bichanack
NR_TUPAC_AMARU I AM	18/11/2024 09:42:31	23/12/2024 14:59:06	50 717	Amazonas	Bagua	Imaza	Tupac Amaru I
C_KUNCHIN	27/11/2024 04:24:21	20/12/2024 19:45:23	34 041	Amazonas	Bagua	Imaza	Kunchin
C_WAYAMPIAK TUYANKUWAS AM35	07/12/2024 17:10:52	30/12/2024 13:52:06	32 921	Amazonas	Bagua	Imaza	WAYAMPIAK (TUYANKUWAS)

04 estaciones restablecidas en el distrito de Imaza, provincia de Bagua del departamento de Amazonas (Bichanack, Kunchin, Tupac Amaru I, WAYAMPIAK) desde el 15/12/2024, 20/12/2024, 23/12/2024 y 30/12/2024 respectivamente

Servicio operativo

Evolución prevista



Estrategia / próximos pasos

Continuar con el seguimiento.

- Túpac Amaru I: Restablecido desde el 23-12-2024, (35 días sin servicio); EO realizo el ccambio de módem sky II y equipamiento de energía .
- Kunchin: Restablecido desde el 20-12-2024, (23 días sin servicio); Trabajos en equipos de energía (bancos de batería)
- Wayampiak (Tuyankuwas): Restablecido desde el 30-12-2024, (22 días sin servicio); Trabajos en equipos de energía
- Bichanack: Restablecido desde el 15-12-2024, (15 días sin servicio); EO realizo el ccambio de inversor y modem ht2524

Análisis de los eventos en el expediente correspondiente al 2024-S2

INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO EN EL DISTRITO DE IMAZA –BAGUA- AMAZONAS

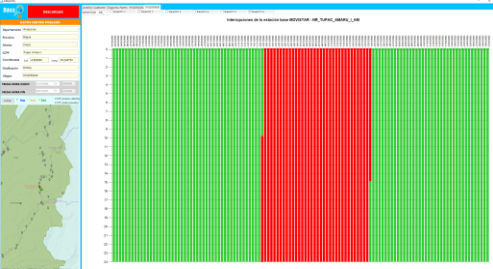


Ubigeo	0102050024	0102050025	0102050035	0102050055
Departamento	AMAZONAS	AMAZONAS	AMAZONAS	AMAZONAS
Provincia	BAGUA	BAGUA	BAGUA	BAGUA
Distrito	IMAZA	IMAZA	IMAZA	IMAZA
CentroPoblado	TUPAC AMARU I	BICHANAK	WAYAMPIAK (TUYANKUWAS)	KUNCHIN
Clasificacion	RURAL	RURAL	RURAL	RURAL
LAT_Y	-4.89499	-4.93929	-4.86936	-5.04121
LON_X	-78.20475	-78.19699	-78.52242	-78.42764
Bitel_3G_CG	0%	0%	0%	0%
Bitel_3G_CG+CAR	0%	0%	0%	0%
Bitel_4G_CG	0%	0%	0%	0%
Bitel_4G_CG+CAR	0%	0%	0%	0%
Bitel_5G_CG	0%	0%	0%	0%
Bitel_5G_CG+CAR	0%	0%	0%	0%
Claro_2G_CG	0%	0%	0%	0%
Claro_2G_CG+CAR	0%	0%	0%	0%
Claro_3G_CG	0%	0%	0%	0%
Claro_3G_CG+CAR	0%	0%	0%	0%
Claro_4G_CG	0%	0%	0%	0%
Claro_4G_CG+CAR	0%	0%	0%	0%
Claro_5G_CG	0%	0%	0%	0%
Claro_5G_CG+CAR	0%	0%	0%	0%
Entel_2G_CG	0%	0%	0%	0%
Entel_2G_CG+CAR	0%	0%	0%	0%
Entel_3G_CG	0%	0%	0%	0%
Entel_3G_CG+CAR	0%	0%	0%	0%
Entel_4G_CG	0%	0%	0%	0%
Entel_4G_CG+CAR	0%	100%	0%	0%
Entel_5G_CG	0%	0%	0%	0%
Entel_5G_CG+CAR	0%	0%	0%	0%
Telefonica_2G_CG	48%	96%	100%	69%
Telefonica_2G_CG+CAR	100%	100%	100%	100%
Telefonica_3G_CG	0%	0%	0%	0%
Telefonica_3G_CG+CAR	0%	0%	0%	0%
Telefonica_4G_CG	0%	0%	0%	0%
Telefonica_4G_CG+CAR	0%	100%	0%	0%

Fuente: Reporte de manchas de cobertura 3er trimestre de 2024

ESTACION BASE	FECHA INICIO	FECHA FIN	Duración (min)	REGION	PROVINCIA	DISTRITO	CCPP	
NR_TUPAC_AMARU_I_AM	18/11/2024 09:42:31	23/12/2024 14:59:06	50 717	Amazonas	Bagua	Imaza	Tupac Amaru I	AC Comercial Electro Oriente
C_KUNCHIN	27/11/2024 04:24:21	20/12/2024 19:45:23	34 041	Amazonas	Bagua	Imaza	Kunchin	Panel solar
Bichanack	29/11/2024 20:55:38	15/12/2024 10:54:38	22 439	Amazonas	Bagua	Imaza	Bichanack	AC Comercial Electro Oriente
C_WAYAMPIAK_TUYANKUWAS_AM35	07/12/2024 17:10:52	30/12/2024 13:52:06	32 921	Amazonas	Bagua	Imaza	WAYAMPIAK (TUYANKUWAS)	Panel solar

Servicio Operativo



Tupac Amaru I



Kunchin



Bichanack



Wayampiak (Tuyankuwas)

Servicio Operativo

Servicio Operativo



ALARMAS DE INTERRUPCIONES EN AMAZONAS

INFORMACIÓN DE INTERRUPCIONES DE SERVICIO – AMAZONAS

[illegible]



INDICADORES DE CALIDAD DE VOZ DE TELEFONÍA MÓVIL

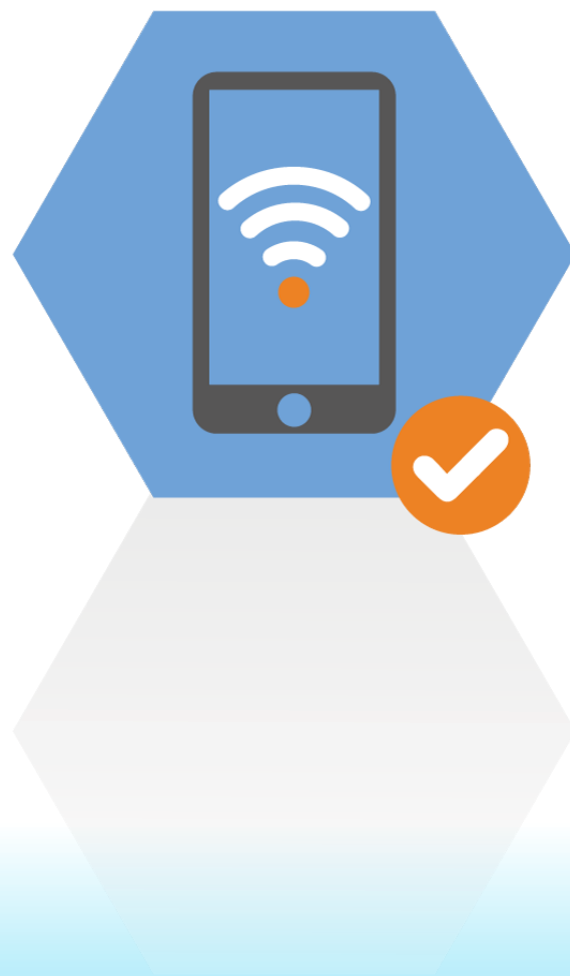
CENTROS POBLADOS FISCALIZADOS EN EL 2024-2S EN LA REGIÓN AMAZONAS

CCPP evaluado					CALIDAD DE VOZ (CV) (VO: CV ≥ 3.30)												TIEMPO DE ENTREGA DE MENSAJE DE TEXTO (TEMT) (VO: TEMT ≤ 20 segundos)											
					MOVISTAR			CLARO			BITEL			ENTEL			MOVISTAR			CLARO			BITEL			ENTEL		
UBIGEO	DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO	CCPP	GSM (2G)	UMTS (3G)	LTE (4G)	GSM (2G)	UMTS (3G)	LTE (4G)	GSM (2G)	UMTS (3G)	LTE (4G)	GSM (2G)	UMTS (3G)	LTE (4G)	GSM (2G)	UMTS (3G)	LTE (4G)	GSM (2G)	UMTS (3G)	LTE (4G)	GSM (2G)	UMTS (3G)	LTE (4G)	GSM (2G)	UMTS (3G)	LTE (4G)
0102010001	AMAZONAS	BAGUA	BAGUA	BAGUA	NM/ND	3.69	3.74	3.46	3.73	3.83	NM/ND	3.82	NM/ND	2.81	3.58	3.96	NM/ND	4.08	1.52	10.47	6.06	3.56	NM/ND	7.82	NM/ND	11.20	5.10	2.50
0102020001	AMAZONAS	BAGUA	ARAMANGO	ARAMANGO	3.62	NM/ND	NM/ND	3.67	3.81	4.14	NM/ND	3.87	NM/ND	2.29	NM/ND	NM/ND	10.82	NM/ND	NM/ND	10.95	6.09	3.84	NM/ND	5.42	NM/ND	13.39	NM/ND	NM/ND
0103010001	AMAZONAS	BONGARA	JUMBILLA	JUMBILLA	NM/ND	NM/ND	NM/ND	3.37	3.10	3.64	NM/ND	3.83	NM/ND	NM/ND	3.67	4.07	NM/ND	NM/ND	3.57	12.02	6.81	7.28	NM/ND	5.54	NM/ND	NM/ND	5.36	2.41
0105020011	AMAZONAS	LUYA	CAMPORREDONDO	COCOCHO	NM/ND	NM/ND	NM/ND	3.49	3.72	4.08	NM/ND	3.90	NM/ND	2.12	2.47	1.00	NM/ND	NM/ND	NM/ND	14.21	8.46	5.14	NM/ND	5.82	NM/ND	14.60	14.39	16.04

- Mediciones realizadas con equipos especializados de Drive Test en las 3 tecnologías de voz brindadas a la fecha para el servicio de telefonía móvil (GSM-2G, UMTS-3G, LTE-4G) por parte de las empresas operadoras.
- “NM/ND” significa que en ese CC.PP.UU. y en esa tecnología en particular, no se cuenta con información de medición (No se pudo medir o no se pudo determinar un valor numérico para el indicador).



INDICADORES DE CALIDAD DE INTERNET DE TELEFONÍA MÓVIL



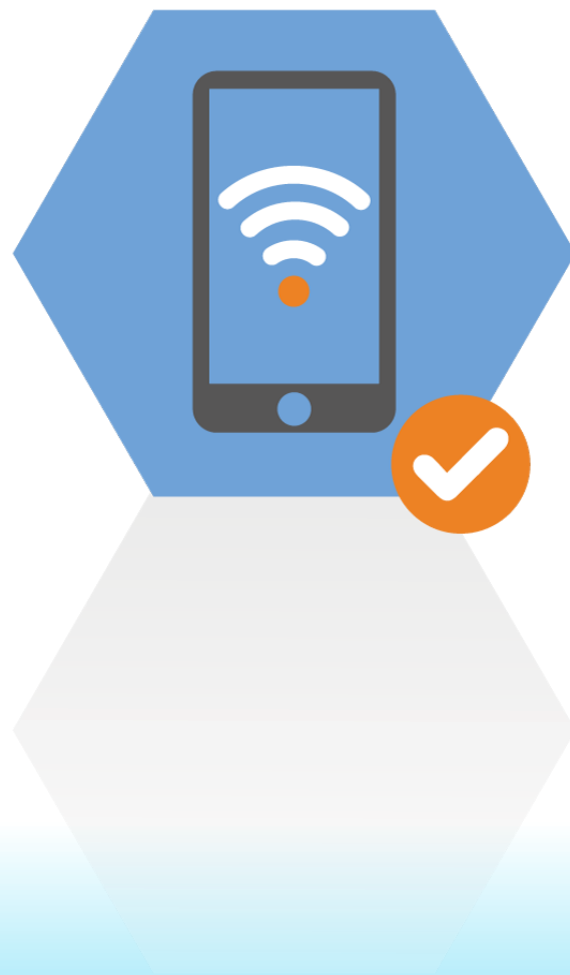
INTERNET MÓVIL AMAZONAS

RESULTADOS DE LAS MEDICIONES DE CUMPLIMIENTO DE VELOCIDAD MÍNIMA EN EL DEPARTAMENTO DE AMAZONAS DURANTE EL AÑO 2024 – PRIMER SEMESTRE

Indicador de calidad Cumplimiento de Velocidad Mínima (CVM)

DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO	CCPP	TECNOLOGÍA	CVM (BAJADA)				CVM (SUBIDA)			
												
AMAZONAS	UTCUBAMBA	CAJARURO	CAJARURO	3G	100.00%	97.19%	79.73%	100.00%	100.00%	90.70%	100.00%	94.40%
	LUYA	CAMPORREDONDO	CAMPORREDONDO	3G	NM	97.77%	NM	100.00%	NM	98.34%	NM	100.00%
	BAGUA	LA PECA	LA PECA	3G	100.00%	98.30%	84.02%	100.00%	100.00%	97.72%	100.00%	100.00%
	RODRIGUEZ DE MENDOZA	SAN NICOLAS	MENDOZA	3G	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
	BONGARA	JAZAN	PEDRO RUIZ GALLO	3G	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
	UTCUBAMBA	CAJARURO	CAJARURO	4G	99.84%	99.84%	100.00%	100.00%	100.00%	96.96%	100.00%	100.00%
	LUYA	CAMPORREDONDO	CAMPORREDONDO	4G	NM	100.00%	NM	NM	NM	100.00%	NM	NM
	BAGUA	LA PECA	LA PECA	4G	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
	RODRIGUEZ DE MENDOZA	SAN NICOLAS	MENDOZA	4G	100.00%	100.00%	98.20%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
	BONGARA	JAZAN	PEDRO RUIZ GALLO	4G	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

- EN LOS CCPP FISCALIZADOS, TODOS LOS OPERADORES CUMPLEN EL INDICADOR CVM EN TECNOLOGÍA 4G.
- PARA LOS CASOS DONDE SE DETECTÓ INCUMPLIMIENTO EN EL INDICADOR CVM, SE EMITIO UNA ALERTA PREVENTIVA A LAS EMPRESAS OPERADORAS CORRESPONDIENTES.

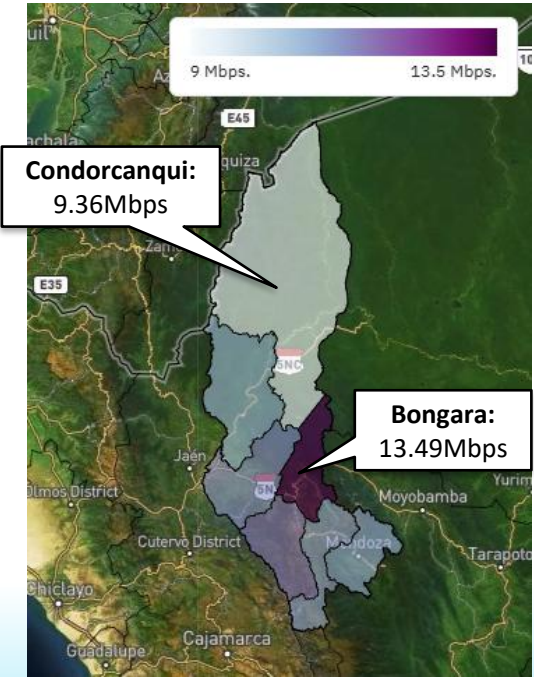


INTERNET MÓVIL AMAZONAS PANEL DE MONITOREO

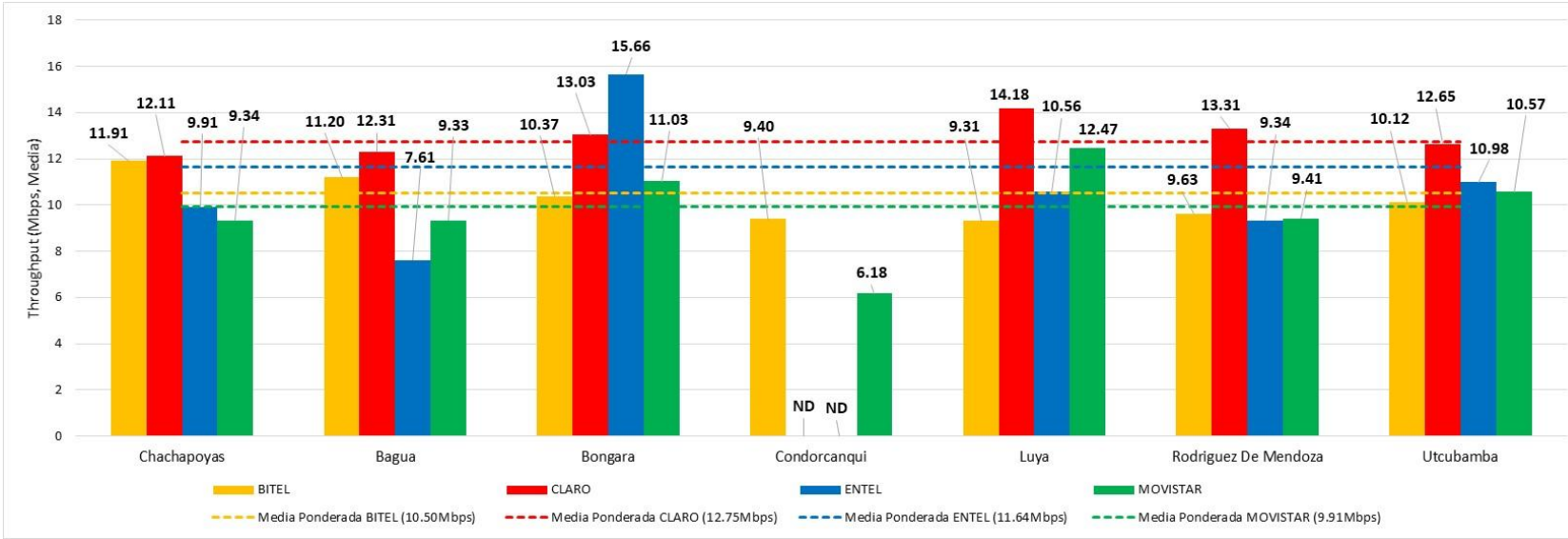
Panel de Monitoreo de Internet Móvil: Velocidad promedio de descarga 4G, a nivel de las provincias del departamento de Amazonas (octubre 2024-diciembre 2024)

Fecha (Mostrando 92 días)
01/10/2024 - 31/12/2024

Velocidad promedio considerando a todas las empresas operadoras



Velocidad promedio de descarga 4G por empresa operadora



ND: Información no disponible, dado que no cuenta con al menos 400 mediciones.

Se advierte que la provincia Condorcanqui sería la que presenta menor velocidad promedio en la tecnología 4G; mientras que, la provincia Bongara presenta la mayor velocidad promedio 4G.

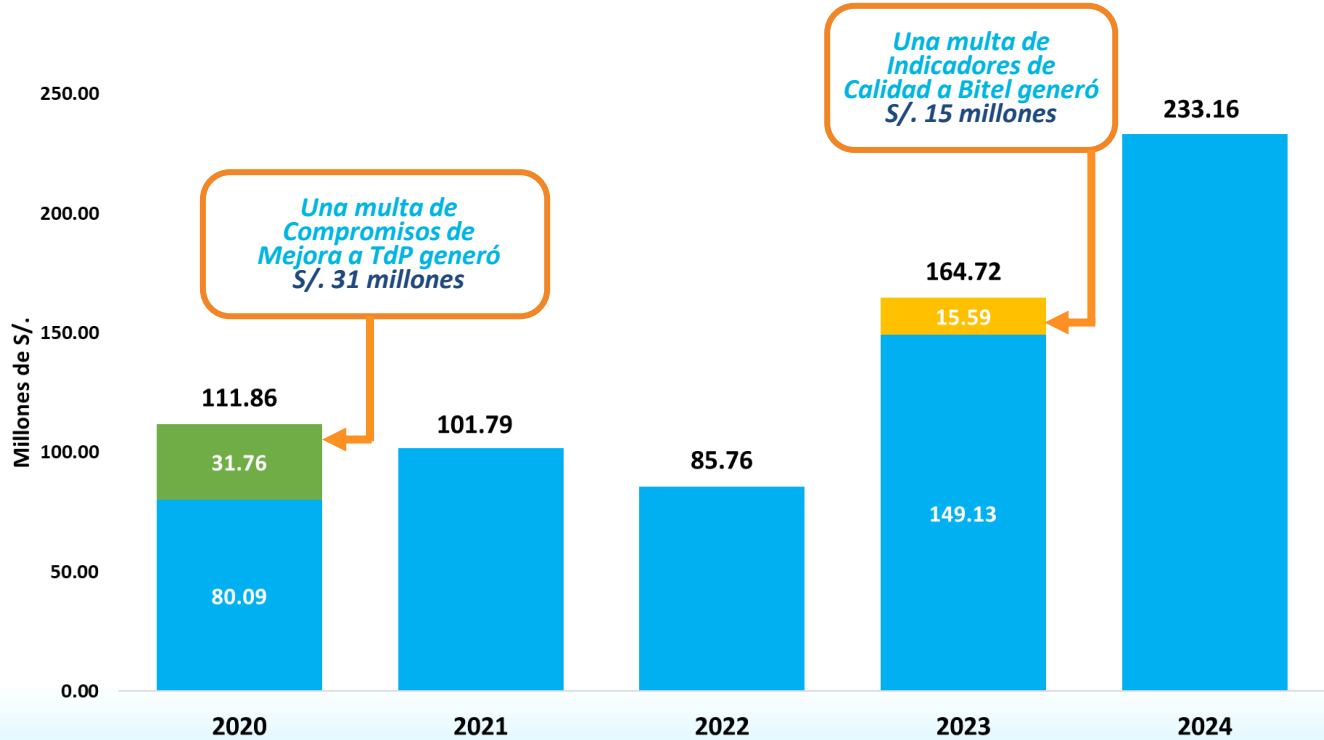
Cantidad de eventos medidos en el indicador velocidad promedio 4G de descarga: 2 088 523



MULTAS

MULTAS IMPUESTAS A LAS EMPRESAS OPERADORAS (2020 – 2024)

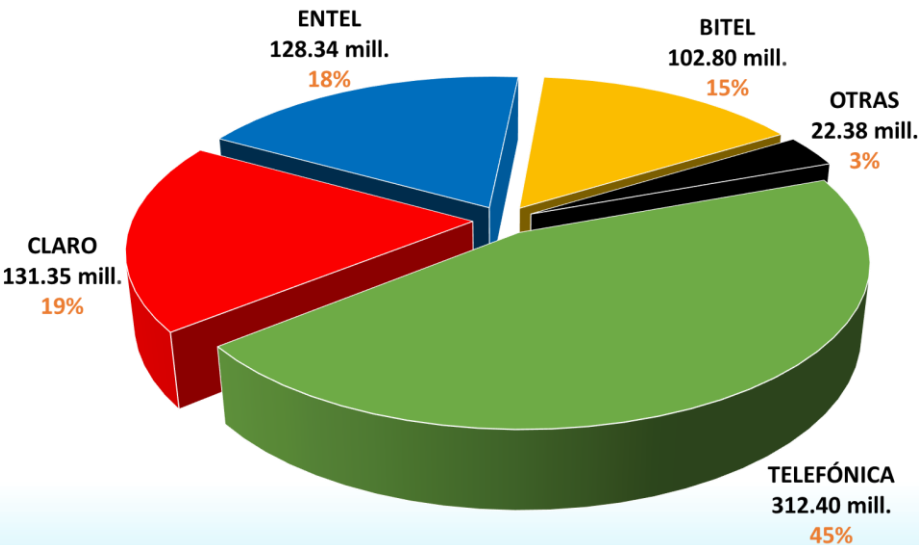
2024: Más de S/ 233 millones en multas impuestas a las empresas operadoras



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 en la vía administrativa, impuestas por la Gerencia General (incluye reconsideraciones y apelaciones de ser el caso).

2020-2024: Telefónica del Perú es la empresa más multada (S/ 312 millones de soles)

MULTAS POR EMPRESA OPERADORA (2020-2024)





Fonoayuda
1844

www.osiptel.gob.pe



Láminas de apoyo



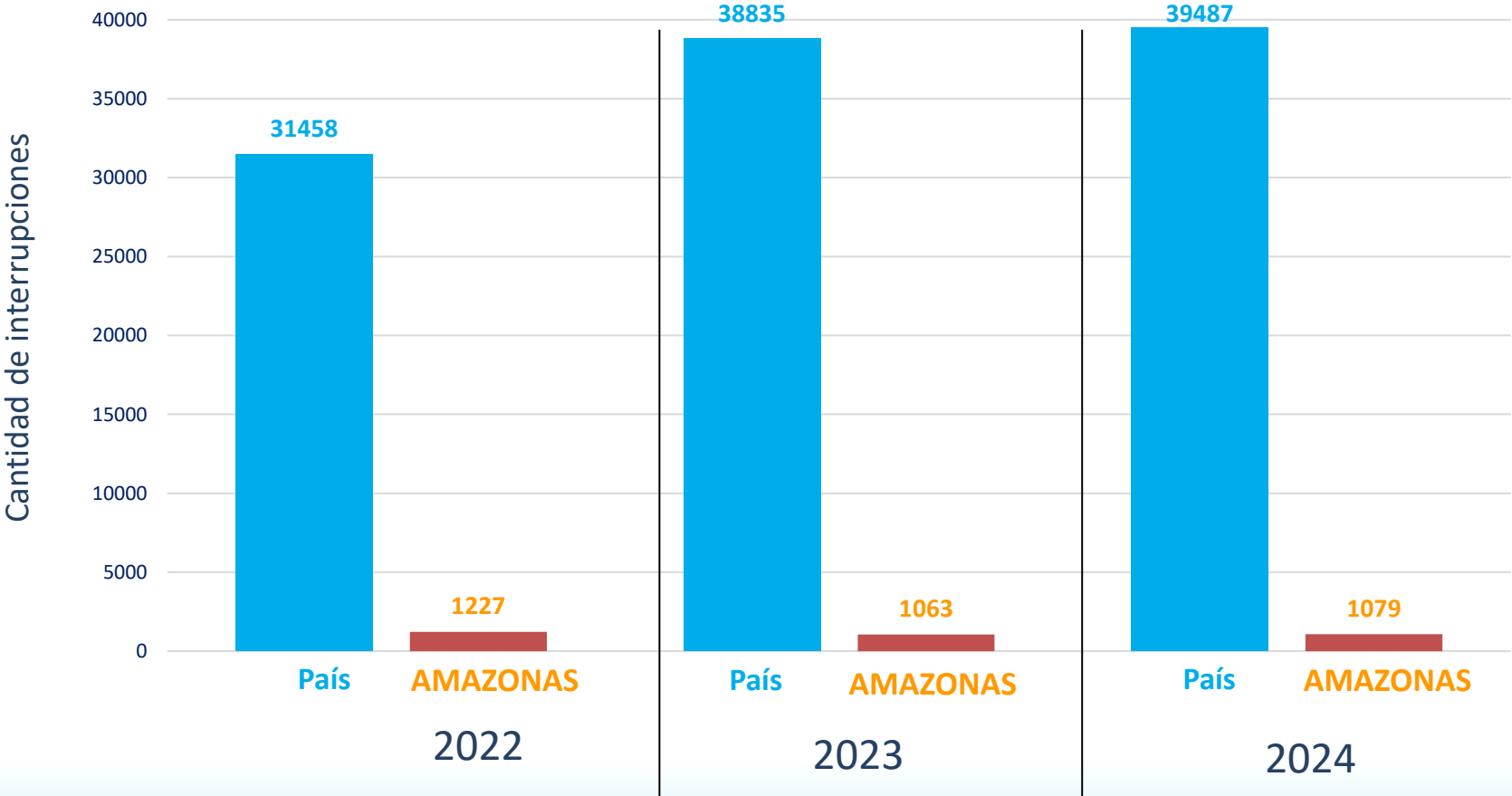
Fonoayuda
1844

www.osiptel.gob.pe



CANTIDAD DE INTERRUPCIONES EN AMAZONAS 2022- 2024

Evolución de las Interrupciones en AMAZONAS (2022 – 2024)



*Durante el 2024
se registraron 1079
interrupciones en
AMAZONAS*

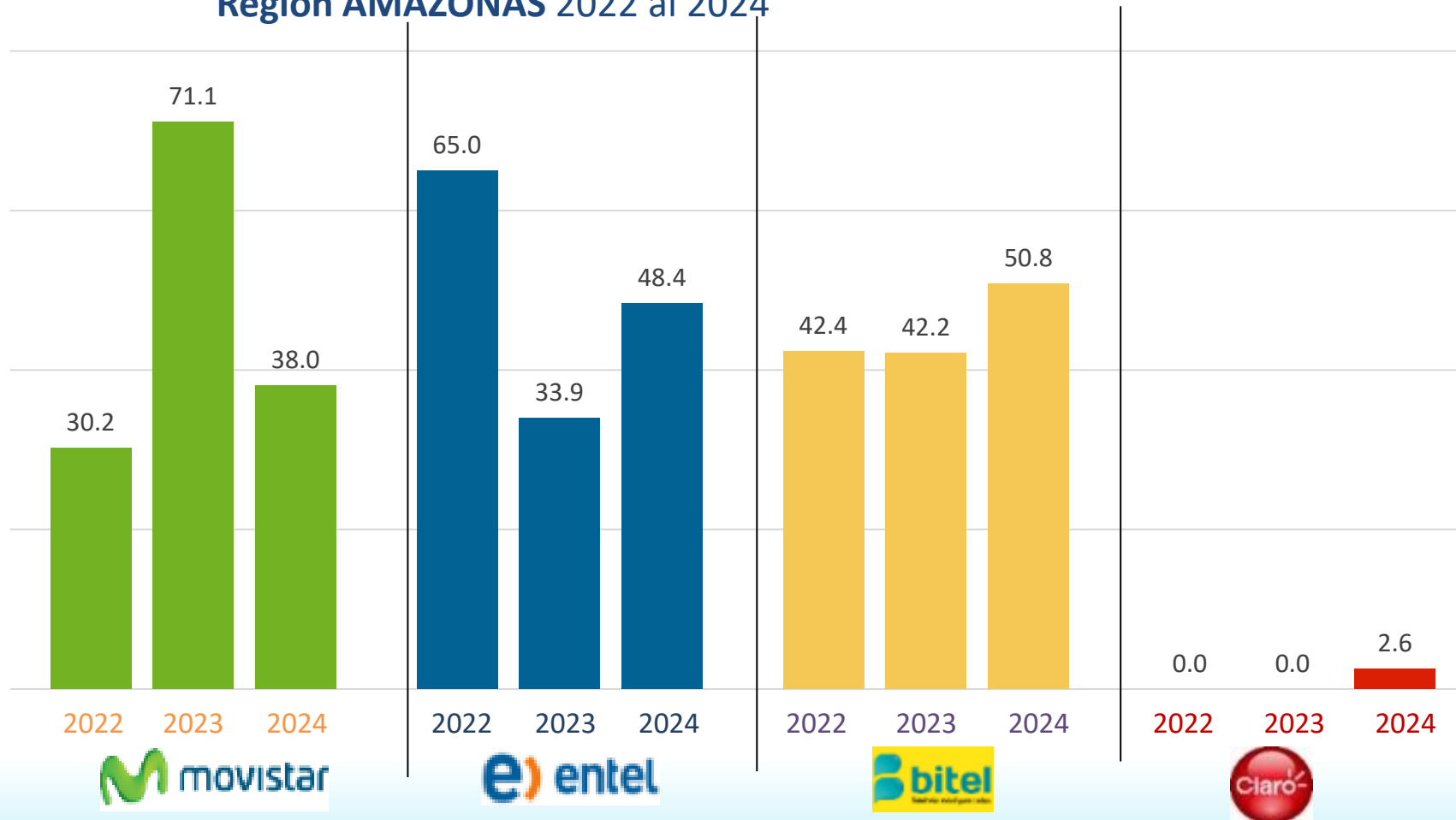
Fuente: Reportes de las Empresas, SISREP, todos los servicio
Elaboración DFI, (*) enero a diciembre 2024

INTERRUPCIONES EN EL SERVICIO DE TELEFONIA MÓVIL

Tiempo de afectación promedio por abonado (minutos/mes)

Región AMAZONAS 2022 al 2024

Minutos de interrupción promedio mensual por abonado

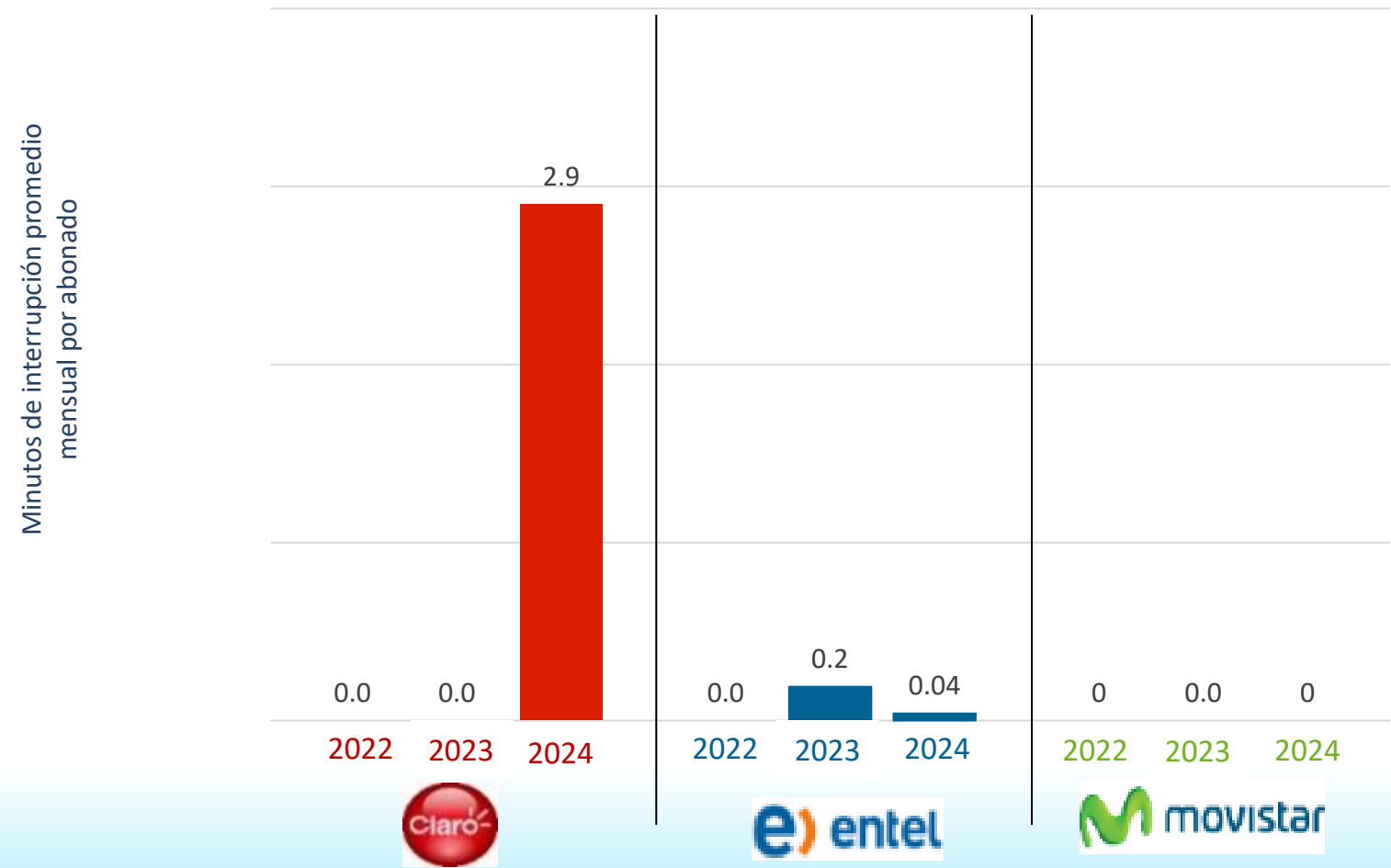


Las principales causas se debieron a:

- *Por concesionarios de otros servicios, energía eléctrica comercial*

INTERRUPCIONES EN EL SERVICIO DE TELEFONIA FIJA

Tiempo de afectación promedio por abonado (minutos/mes)
Región AMAZONAS 2022 al 2024



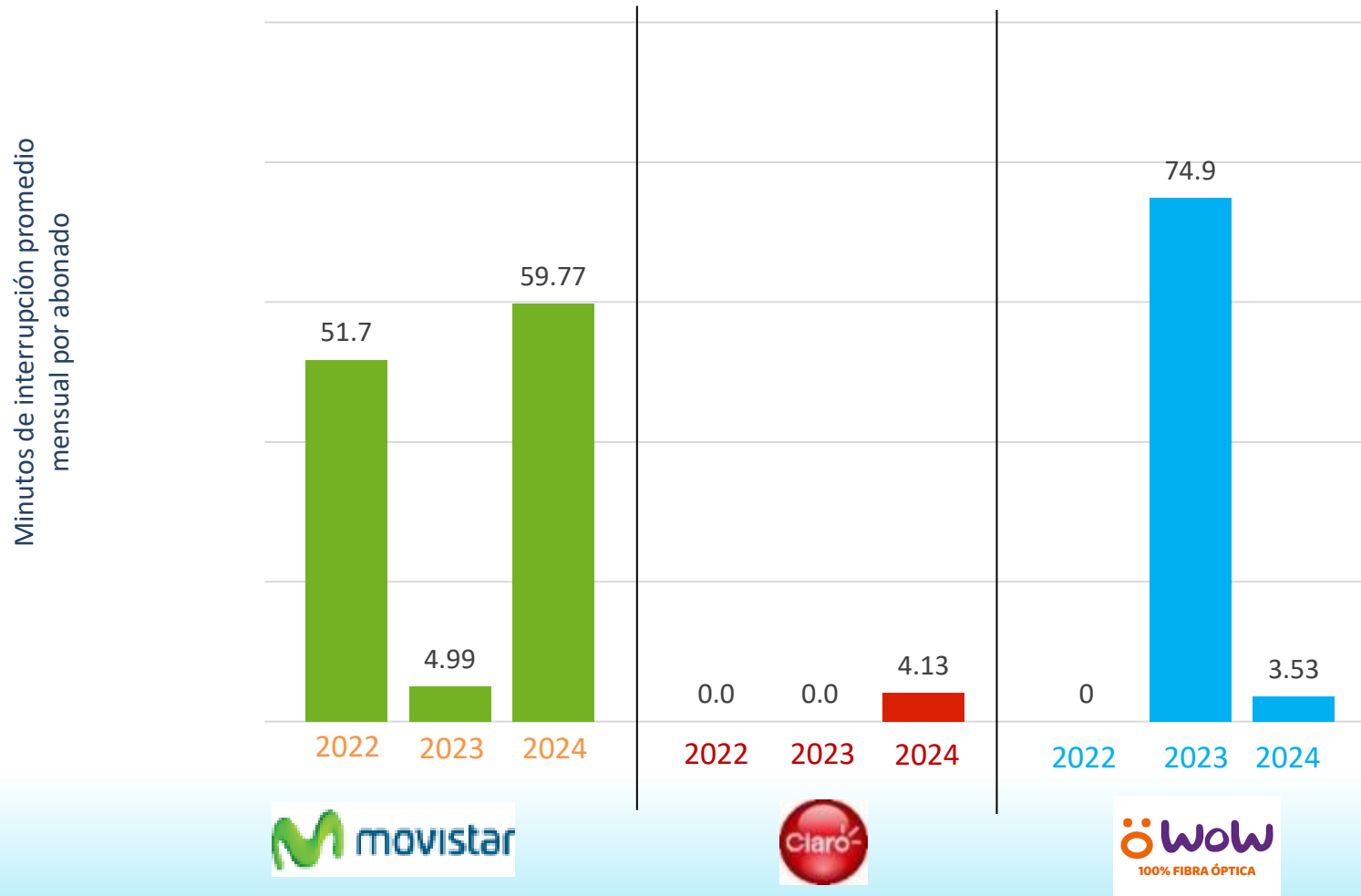
Las principales causas se debieron a:

- Por concesionarios de otros servicios, energía eléctrica comercial

Fuente: Reportes de las Empresas, SISREP., todos los servicio
Elaboración DFI, enero a diciembre 2024

INTERRUPCIONES EN EL SERVICIO DE INTERNET FIJO

Tiempo de afectación promedio por abonado (minutos/mes)
Región AMAZONAS 2022 al 2024

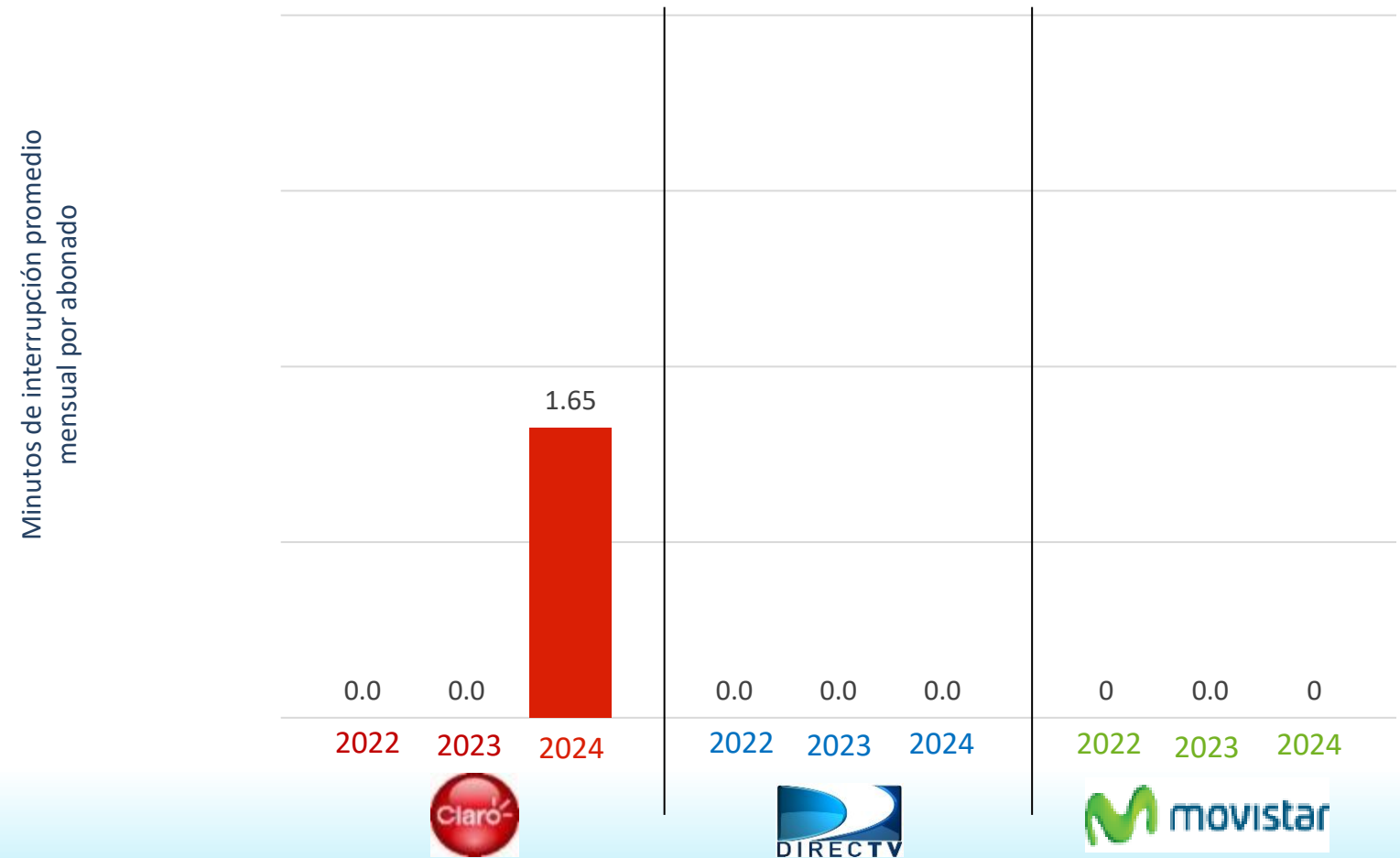


Las principales causas se debieron a:

- **Robo, hurto y vandalismo**
- **Daño a la infraestructura ocasionados por terceros**

INTERRUPCIONES EN EL SERVICIO DE TV PAGA

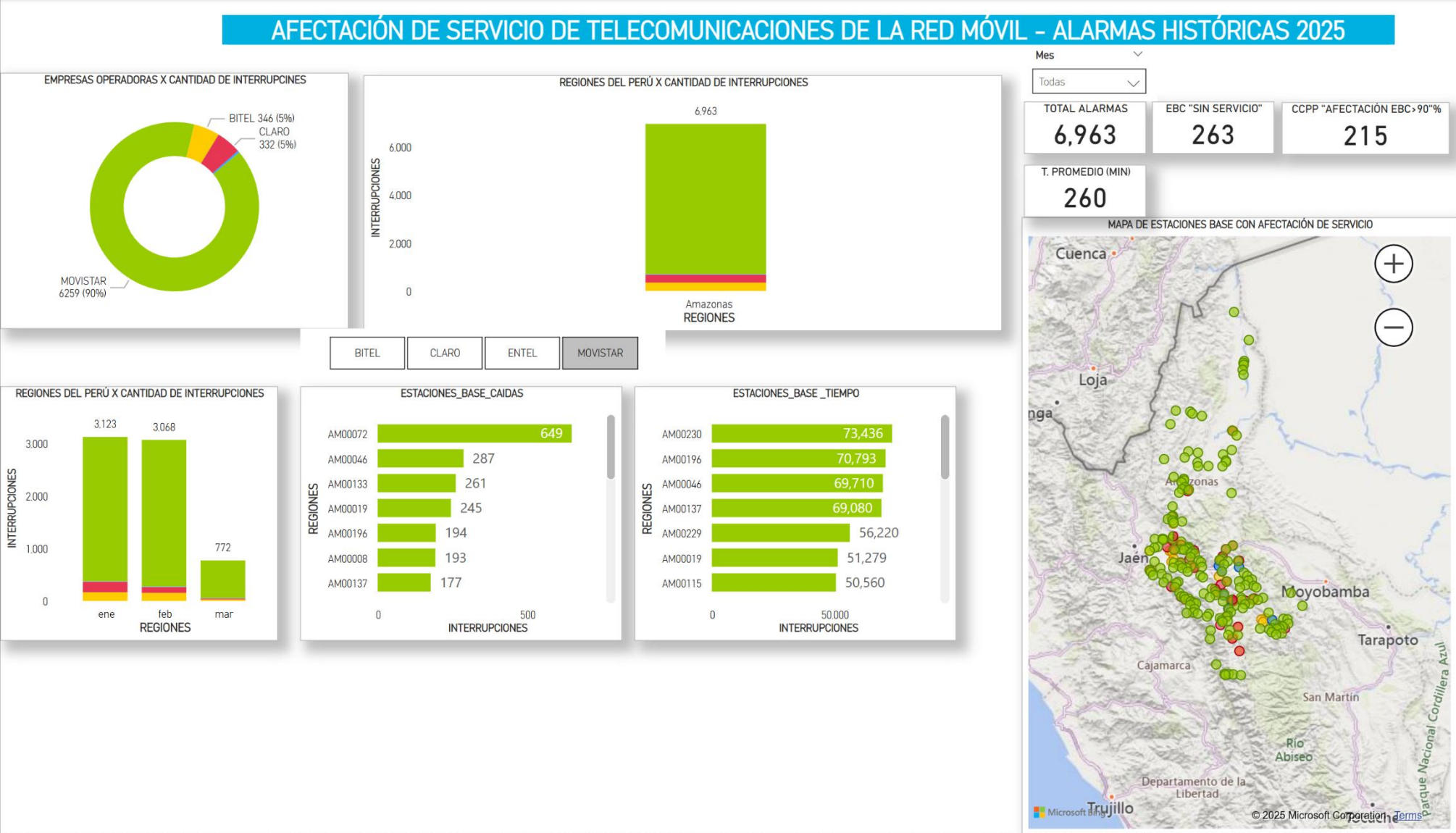
Tiempo de afectación promedio por abonado (minutos/mes)
Región AMAZONAS 2022 al 2024



Las principales causas se debieron a:

- Daño a la infraestructura ocasionados por terceros

INFORMACIÓN DE INTERRUPCIONES DE SERVICIO – AMAZONAS del 01-01-2025 al 14-03-2025



Fuente: Centro de Monitoreo OSIPTEL -Marzo 2025

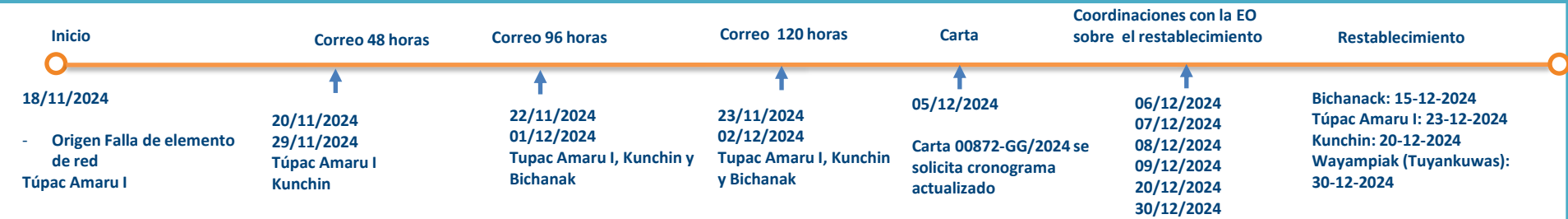
INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO EN EL DISTRITO DE IMAZA –BAGUA- AMAZONAS

Situación actual

ESTACION BASE	FECHA INICIO	FECHA FIN	Duración (min)	REGION	PROVINCIA	DISTRITO	CCPP
Bichanack	29/11/2024 20:55:38	15/12/2024 10:54:38	22 439	Amazonas	Bagua	Imaza	Bichanack
NR_TUPAC_AMARU I AM	18/11/2024 09:42:31	23/12/2024 14:59:06	50 717	Amazonas	Bagua	Imaza	Tupac Amaru I
C_KUNCHIN	27/11/2024 04:24:21	20/12/2024 19:45:23	34 041	Amazonas	Bagua	Imaza	Kunchin
C_WAYAMPIAK TUYANKUWAS AM35	07/12/2024 17:10:52	30/12/2024 13:52:06	32 921	Amazonas	Bagua	Imaza	WAYAMPIAK (TUYANKUWAS)

04 estaciones restablecidas en el distrito de Imaza, provincia de Bagua del departamento de Amazonas (Bichanack, Kunchin, Tupac Amaru I, WAYAMPIAK) desde el 15/12/2024, 20/12/2024, 23/12/2024 y 30/12/2024 respectivamente

Evolución prevista



Estrategia / próximos pasos

Continuar con el seguimiento.

- Túpac Amaru I: Restablecido desde el 23-12-2024, (35 días sin servicio); EO realizo el ccambio de módem sky II y equipaminto de energía .
- Kunchin: Restablecido desde el 20-12-2024, (23 días sin servicio); Trabajos en equipos de energía (bancos de batería)
- Wayampiak (Tuyankuwas): Restablecido desde el 30-12-2024, (22 días sin servicio); Trabajos en equipos de energía
- Bichanack: Restablecido desde el 15-12-2024, (15 días sin servicio); EO realizo el ccambio de inversor y modem ht2524

Análisis de los eventos en el expediente correspondiente al 2024-S2

INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO EN EL DISTRITO DE IMAZA –BAGUA- AMAZONAS



Ubigeo	0102050024	0102050025	0102050035	0102050055
Departamento	AMAZONAS	AMAZONAS	AMAZONAS	AMAZONAS
Provincia	BAGUA	BAGUA	BAGUA	BAGUA
Distrito	IMAZA	IMAZA	IMAZA	IMAZA
CentroPoblado	TUPAC AMARU I	BICHANAK	WAYAMPIAK (TUYANKUWAS)	KUNCHIN
Clasificacion	RURAL	RURAL	RURAL	RURAL
LAT_Y	-4.89499	-4.93929	-4.86936	-5.04121
LON_X	-78.20475	-78.19699	-78.52242	-78.42764
Bitel_3G_CG	0%	0%	0%	0%
Bitel_3G_CG+CAR	0%	0%	0%	0%
Bitel_4G_CG	0%	0%	0%	0%
Bitel_4G_CG+CAR	0%	0%	0%	0%
Bitel_5G_CG	0%	0%	0%	0%
Bitel_5G_CG+CAR	0%	0%	0%	0%
Claro_2G_CG	0%	0%	0%	0%
Claro_2G_CG+CAR	0%	0%	0%	0%
Claro_3G_CG	0%	0%	0%	0%
Claro_3G_CG+CAR	0%	0%	0%	0%
Claro_4G_CG	0%	0%	0%	0%
Claro_4G_CG+CAR	0%	0%	0%	0%
Claro_5G_CG	0%	0%	0%	0%
Claro_5G_CG+CAR	0%	0%	0%	0%
Entel_2G_CG	0%	0%	0%	0%
Entel_2G_CG+CAR	0%	0%	0%	0%
Entel_3G_CG	0%	0%	0%	0%
Entel_3G_CG+CAR	0%	0%	0%	0%
Entel_4G_CG	0%	0%	0%	0%
Entel_4G_CG+CAR	0%	100%	0%	0%
Entel_5G_CG	0%	0%	0%	0%
Entel_5G_CG+CAR	0%	0%	0%	0%
Telefonica_2G_CG	48%	96%	100%	69%
Telefonica_2G_CG+CAR	100%	100%	100%	100%
Telefonica_3G_CG	0%	0%	0%	0%
Telefonica_3G_CG+CAR	0%	0%	0%	0%
Telefonica_4G_CG	0%	0%	0%	0%
Telefonica_4G_CG+CAR	0%	100%	0%	0%

Fuente: Reporte de manchas de cobertura 3er trimestre de 2024

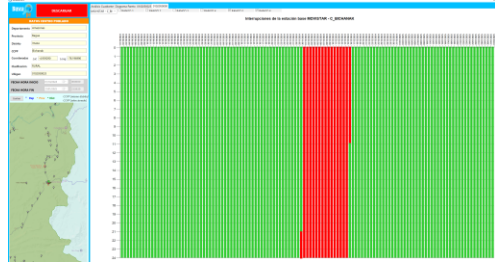
ESTACION BASE	FECHA INICIO	FECHA FIN	Duración (min)	REGION	PROVINCIA	DISTRITO	CCPP	
NR_TUPAC_AMARU_I_AM	18/11/2024 09:42:31	23/12/2024 14:59:06	50 717	Amazonas	Bagua	Imaza	Tupac Amaru I	AC Comercial Electro Oriente
C_KUNCHIN	27/11/2024 04:24:21	20/12/2024 19:45:23	34 041	Amazonas	Bagua	Imaza	Kunchin	Panel solar
Bichanack	29/11/2024 20:55:38	15/12/2024 10:54:38	22 439	Amazonas	Bagua	Imaza	Bichanack	AC Comercial Electro Oriente
C_WAYAMPIAK_TUYANKUWAS_AM35	07/12/2024 17:10:52	30/12/2024 13:52:06	32 921	Amazonas	Bagua	Imaza	WAYAMPIAK (TUYANKUWAS)	Panel solar



Tupac Amaru I



Kunchin



Bichanack



Wayampiak (Tuyankuwas)

CENTROS POBLADOS FISCALIZADOS EN EL 2024-1S EN LA REGIÓN AMAZONAS

CCPP evaluado					CALIDAD DE VOZ (CV) (VO: CV ≥ 3.30)												TIEMPO DE ENTREGA DE MENSAJE DE TEXTO (TEMT) (VO: TEMT ≤ 20 segundos)											
					MOVISTAR			CLARO			BITEL			ENTEL			MOVISTAR			CLARO			BITEL			ENTEL		
UBIGEO	DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO	CCPP	GSM (2G)	UMTS (3G)	LTE (4G)	GSM (2G)	UMTS (3G)	LTE (4G)	GSM (2G)	UMTS (3G)	LTE (4G)	GSM (2G)	UMTS (3G)	LTE (4G)	GSM (2G)	UMTS (3G)	LTE (4G)	GSM (2G)	UMTS (3G)	LTE (4G)	GSM (2G)	UMTS (3G)	LTE (4G)	GSM (2G)	UMTS (3G)	LTE (4G)
0101010001	AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHACHAPOYAS	CHACHAPOYAS	3.43	4.01	3.84	3.10	3.58	3.69	NM/ND	3.69	NM/ND	2.68	3.54	3.85	7.73	4.09	1.85	10.17	6.10	3.18	NM	6.09	NM	10.65	5.40	1.82
0102010001	AMAZONAS	BAGUA	BAGUA	BAGUA	3.58	3.80	3.88	3.41	3.72	3.91	NM/ND	3.88	NM/ND	2.81	3.60	3.82	8.70	3.71	1.64	9.65	5.43	3.08	NM	6.45	NM	10.36	5.05	1.86
0102060001	AMAZONAS	BAGUA	LA PECA	LA PECA	3.07	4.19	4.06	3.42	3.81	4.01	NM/ND	4.00	NM/ND	2.77	3.62	3.95	10.16	3.39	1.93	9.36	5.41	2.81	NM	5.45	NM	10.13	5.05	1.78
0104010001	AMAZONAS	CONDORCANQUI	NIEVA	SANTA MARIA DE NIEVA	3.04	NM/ND	NM/ND	3.31	NM/ND	NM/ND	NM/ND	3.86	NM/ND	NM/ND	NM/ND	2.99	14.71	NM/ND	NM/ND	13.83	NM/ND	NM/ND	NM	5.37	NM	NM/ND	NM/ND	2.37
0105020001	AMAZONAS	LUYA	CAMPORREDONDO	CAMPORREDONDO	3.11	NM/ND	NM/ND	3.50	3.74	4.06	NM/ND	3.97	NM/ND	2.50	NM/ND	NM/ND	17.74	NM/ND	NM/ND	10.04	5.21	4.76	NM	5.46	NM	22.91	NM/ND	NM/ND
0107010001	AMAZONAS	UTCUBAMBA	BAGUA GRANDE	BAGUA GRANDE	3.55	3.85	3.89	3.24	3.68	3.92	NM/ND	3.90	NM/ND	2.85	3.54	3.85	9.99	4.68	2.40	9.59	5.73	2.72	NM	6.20	NM	10.52	5.30	1.89
0107020001	AMAZONAS	UTCUBAMBA	CAJARURO	CAJARURO	3.65	4.01	3.95	3.42	3.84	4.03	NM/ND	3.91	NM/ND	2.84	3.64	4.01	7.68	4.64	2.41	9.45	5.34	2.75	NM	5.80	NM	10.23	4.96	1.75
0107060001	AMAZONAS	UTCUBAMBA	LONYA GRANDE	LONYA GRANDE	3.49	2.69	NM/ND	3.53	3.73	4.05	NM/ND	3.97	NM/ND	2.52	2.25	3.16	22.84	12.58	5.95	9.64	5.61	2.68	NM	5.37	NM	19.71	17.04	2.32

- Mediciones realizadas con equipos especializados de Drive Test en las 3 tecnologías de voz brindadas a la fecha para el servicio de telefonía móvil (GSM-2G, UMTS-3G, LTE-4G) por parte de las empresas operadoras.
- “NM/ND” significa que en ese CC.PP.UU. y en esa tecnología en particular, no se cuenta con información de medición (No se pudo medir o no se pudo determinar un valor numérico para el indicador).
- Para los casos donde se detectó incumplimiento de los indicadores CV y/o TEMT, se emitió una alerta preventiva a las empresas operadoras correspondientes.

RESULTADOS DE LAS MEDICIONES DE VELOCIDAD PROMEDIO A NIVEL DEPARTAMENTAL EN EL AÑO 2024 I – MEDICIONES EN CAMPO

CLASIFICACIÓN

3G-4G Velocidad DL/UL (Mbps)	
$V \geq 10$	BUENO
$2 \leq V < 10$	REGULAR
$0 \leq V < 2$	MALO

AMAZONAS PRESENTA
VELOCIDADES PROMEDIO POR
ENCIMA DE LOS 30 MBPS EN
LA TECNOLOGÍA 4G CON
EXCEPCIÓN DEL OPERADOR
ENTEL



DEPARTAMENTO	TECNOLOGÍA 3G				TECNOLOGÍA 4G			
	VELOCIDAD DE BAJADA				VELOCIDAD BAJADA			
	 movistar	 claro	 entel	 bitel	 movistar	 claro	 entel	 bitel
AMAZONAS	10.23	7.06	3.57	6.61	50.54	45.48	21.43	38.49
ANCASH	4.30	7.13	4.93	9.72	7.71	32.14	26.57	25.77
APURÍMAC	6.82	5.60	3.24	7.42	13.86	36.41	12.46	33.06
AREQUIPA	9.23	8.53	3.64	5.10	19.29	38.17	20.30	24.22
AYACUCHO	7.74	5.46	2.21	6.18	22.04	28.21	17.49	42.27
CAJAMARCA	9.22	6.20	2.23	6.42	21.61	42.46	16.92	24.05
CUSCO	7.41	5.62	2.57	3.92	13.43	32.54	23.81	23.55
HUANCAVELICA	10.01	9.14	4.14	9.12	32.54	37.56	15.27	42.80
HUÁNUCO	4.43	5.46	3.18	5.09	16.82	15.69	16.90	27.04
ICA	10.62	11.72	5.23	8.08	32.81	46.29	30.39	55.32
JUNÍN	7.16	5.57	2.93	7.02	11.07	33.25	13.02	21.00
LA LIBERTAD	6.80	6.04	2.76	6.41	16.28	23.06	20.16	25.90
LAMBAYEQUE	10.06	10.69	4.44	7.58	22.97	31.21	24.31	48.47
LIMA	7.11	9.02	3.04	6.54	18.50	37.04	14.35	35.60
LORETO	0.79	1.56	1.52	3.43	1.19	12.15	6.06	7.86
MADRE DE DIOS	6.98	7.23	5.02	6.72	17.27	55.08	14.73	23.56
MOQUEGUA	8.19	7.41	8.93	8.59	15.29	15.70	10.43	46.61
PASCO	8.58	6.35	5.20	4.51	29.39	18.98	9.42	31.71
PIURA	8.88	10.06	3.96	9.72	103.66	49.36	16.41	41.51
PUNO	10.18	7.67	8.84	6.60	13.40	59.42	29.61	40.99
SAN MARTÍN	7.03	8.44	4.43	6.42	29.48	44.75	29.71	35.57
TACNA	6.16	5.94	2.50	6.63	9.37	18.42	12.83	30.23
TUMBES	11.12	9.79	2.74	12.42	27.24	34.49	20.72	38.01
UCAYALI	8.68	9.42	2.59	7.95	12.83	22.99	13.98	37.54

RESULTADOS DE LAS MEDICIONES DE VELOCIDAD PROMEDIO EN AMAZONAS DURANTE EL AÑO 2024 – PRIMER SEMESTRE

3G-4G Velocidad DL/UL (Mbps)	
V ≥ 10	BUENO
2 ≤ V <10	REGULAR
0 ≤ V < 2	MALO

Velocidad Promedio (VP) en Mbps

DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO	CCPP	TECNOLOGÍA	VELOCIDAD DE BAJADA (Mbps)				VELOCIDAD DE SUBIDA (Mbps)			
												
AMAZONAS	UTCUBAMBA	CAJARURO	CAJARURO	3G	10.91	11.03	3.17	4.80	3.04	3.93	2.31	1.55
	LUYA	CAMPORREDONDO	CAMPORREDONDO	3G	NM	8.13	NM	4.06	NM	4.23	NM	1.50
	BAGUA	LA PECA	LA PECA	3G	14.83	11.58	1.01	7.56	3.70	4.57	1.32	1.73
	RODRIGUEZ DE MENDOZA	SAN NICOLAS	MENDOZA	3G	6.63	4.40	4.58	6.78	2.99	4.16	3.56	1.61
	BONGARA	JAZAN	PEDRO RUIZ GALLO	3G	10.72	5.32	4.24	7.12	3.16	4.67	2.98	1.83
	UTCUBAMBA	CAJARURO	CAJARURO	4G	29.97	35.79	34.64	19.95	16.30	20.49	8.24	10.20
	LUYA	CAMPORREDONDO	CAMPORREDONDO	4G	NM	98.68	NM	NM	NM	28.72	NM	NM
	BAGUA	LA PECA	LA PECA	4G	142.06	102.98	38.60	59.73	22.00	27.21	0.89	17.28
	RODRIGUEZ DE MENDOZA	SAN NICOLAS	MENDOZA	4G	15.26	9.13	5.91	36.21	11.47	22.92	19.49	12.18
	BONGARA	JAZAN	PEDRO RUIZ GALLO	4G	37.78	37.17	21.51	34.73	26.31	16.12	6.99	14.82

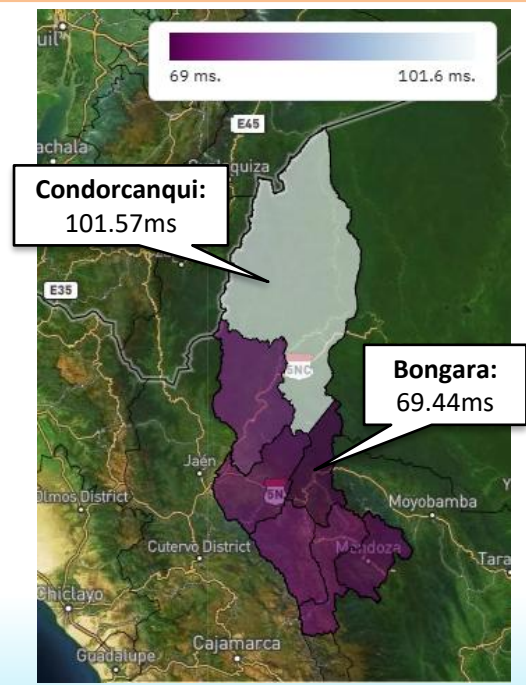
EN LOS CCPP FISCALIZADOS SE OBSERVA QUE EN SU MAYORIA CUENTAN CON VELOCIDADES PROMEDIO ENTRE REGULAR Y BUENA CON EXCEPCIÓN EN LA TECNOLOGÍA 3G VELOCIDAD SUBIDA

Panel de Monitoreo de Internet Móvil: Latencia media 4G, a nivel de las provincias del departamento de Amazonas (octubre 2024-diciembre 2024)

Fecha (Mostrando 92 días)

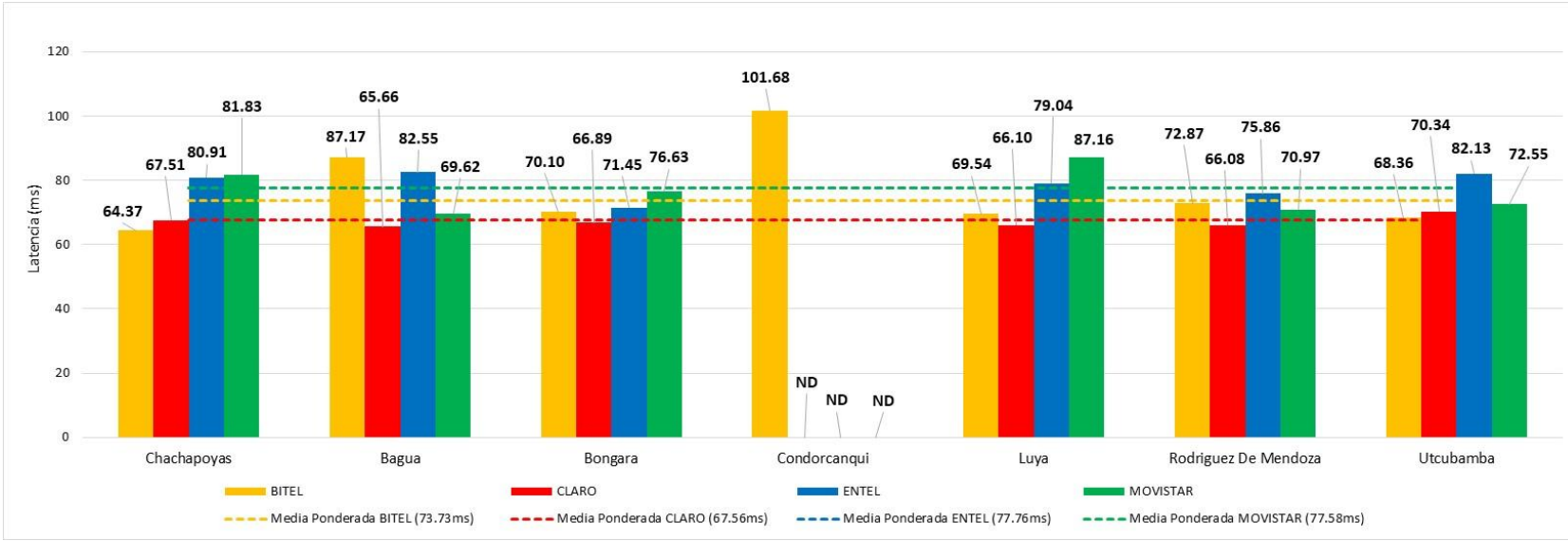
01/10/2024 - 31/12/2024

Latencia media 4G considerando a todas las empresas operadoras



Se advierte que la provincia Condorcanqui, sería la que presenta mayor Latencia media en la tecnología 4G; mientras que, la provincia Bongara sería la que presenta menor latencia media.

Latencia media 4G por empresa operadora



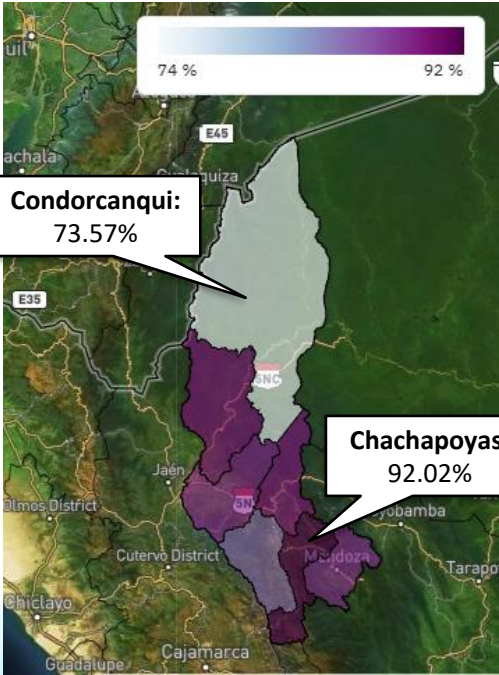
ND: Información no disponible, dado que no cuenta con al menos 400 mediciones.

Cantidad de eventos medidos en el indicador Latencia Media 4G de descarga: 2 029 464

Panel de Monitoreo de Internet Móvil: Tiempo de Cobertura 4G, a nivel de las provincias del departamento de Amazonas (octubre 2024-diciembre 2024)

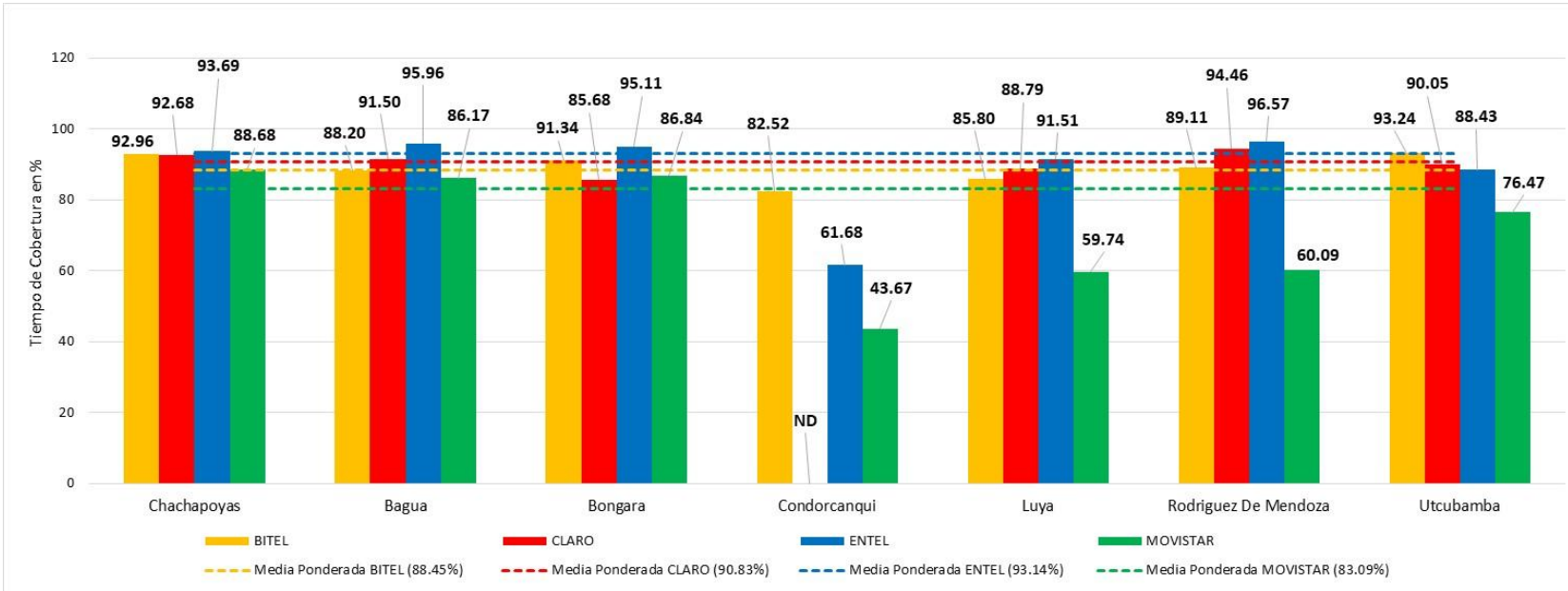
Fecha (Mostrando 92 días)
01/10/2024 - 31/12/2024

Tiempo de Cobertura 4G considerando a todas las empresas operadoras



Se advierte que la provincia Condorcanqui, sería la que presenta menor tiempo de cobertura en la tecnología 4G; mientras que, la provincia Chachapoyas sería la que presenta mayor tiempo de cobertura.

Tiempo de Cobertura 4G por empresa operadora



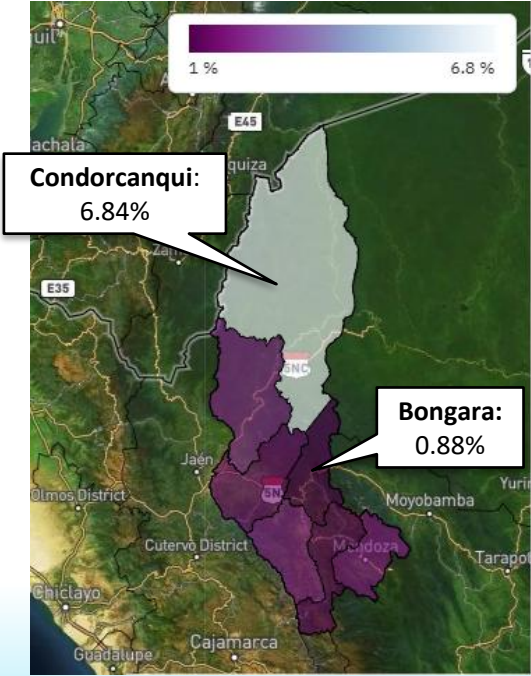
ND: Información no disponible, dado que no cuenta con al menos 400 mediciones.

Cantidad de eventos medidos en el indicador
Tiempo de Cobertura 4G de descarga: 4 865 134

Panel de Monitoreo de Internet Móvil: Pérdida de paquetes 4G, a nivel de las provincias del departamento de Amazonas (octubre 2024-diciembre 2024)

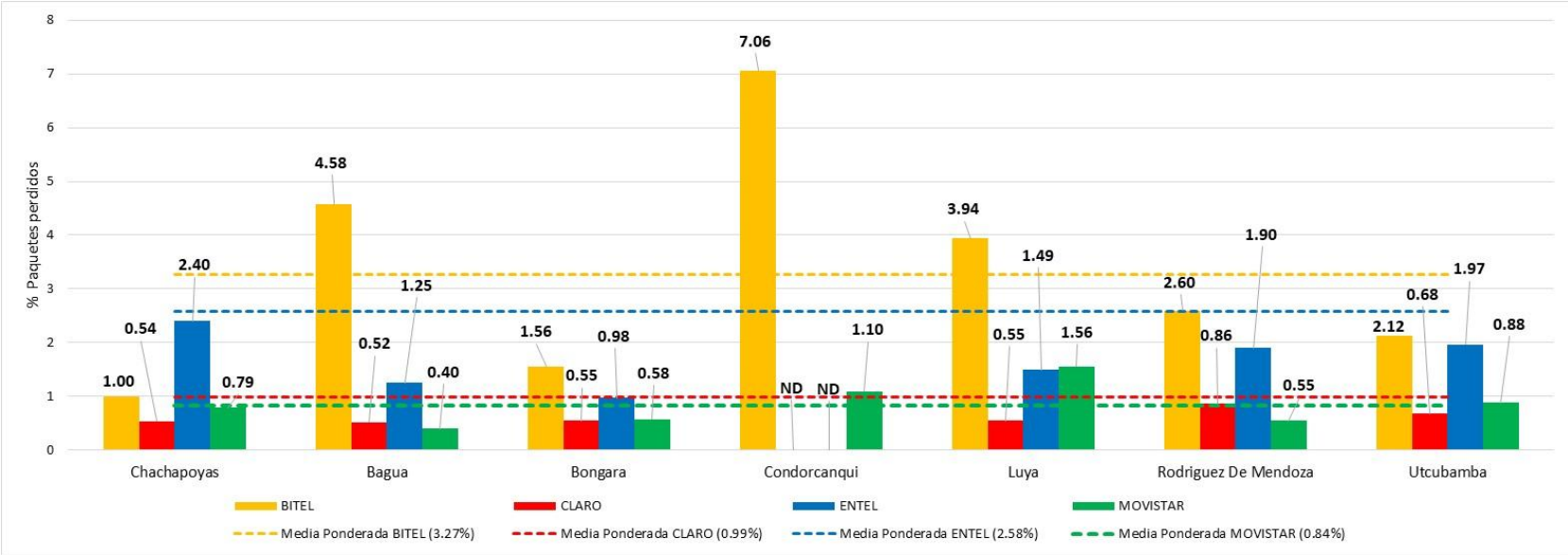
Fecha (Mostrando 92 días)
01/10/2024 - 31/12/2024

Pérdida de paquetes 4G considerando a todas las empresas operadoras



Se advierte que la provincia Condorcanqui, sería la que presenta mayor pérdida de paquetes en la tecnología 4G; mientras que, la provincia de Bongara presenta la menor pérdida de paquetes 4G.

Pérdida de paquetes 4G por empresa operadora



ND: Información no disponible, dado que no cuenta con al menos 400 mediciones.

Cantidad de eventos medidos en el indicador
Pérdida de Paquetes 4G de descarga: 2 140 304