

NOTA DE PRENSA. N° 42-2023

OSIPTEL registró más de 31 000 interrupciones en los servicios públicos de telecomunicaciones en el 2022

- El 70 % (22 139) de interrupciones fueron por falla de energía comercial.
- El 55.46 % de las localidades con internet móvil en el Perú solo cuentan con presencia de un operador.

En el año 2022, se registró 31 458 interrupciones en los servicios de telefonía móvil, telefonía fija, internet fijo y televisión de paga, lo cual representó un aumento de 10.85 % al reportado en el 2021 (28 379). Así lo dio a conocer el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) durante el webinar "OSIPTEL: Calidad de los servicios de telecomunicaciones como derecho fundamental".

El director de Fiscalización e Instrucción del OSIPTEL, Luis Pacheco Zevallos, indicó que, del total de interrupciones, el 70 % (22 139) fueron por falla de energía comercial. “En el caso del servicio móvil, las estaciones base (antenas) se alimentan de la energía comercial, pero usualmente tienen un sistema de respaldo de energía con baterías que soportan hasta ocho horas (lo ideal) y con grupos electrógenos. Lamentablemente, las interrupciones en este 70 % de casos se han dado porque no ha habido una autonomía de energía o la interrupción fue demasiado larga”, manifestó.

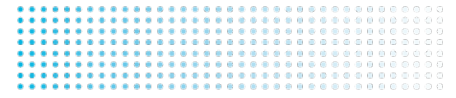
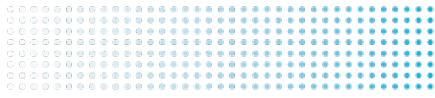
A nivel nacional, añadió que el 55.46 % de las localidades con internet móvil, es decir, el 8.32 % población (2 178 550 habitantes), solo cuentan con presencia de un operador. “El problema de interrupciones es muy grave en estas zonas. Todos hemos visto que en las semanas anteriores ha habido muchos problemas por el ciclón Yaku en la costa norte y centro del Perú, sobre todo en localidades aisladas, donde, por su lejanía o falta de despliegue de las empresas, solo hay un operador presente. Si ese operador tiene problemas y cae el servicio, estas comunidades quedan incomunicadas”, explicó.

Los diversos inconvenientes con sus servicios han generado la insatisfacción de los usuarios. Según el Estudio sobre el nivel de Satisfacción del Usuario de Telecomunicaciones 2022, el 39 % de usuarios encuestados se encontrarían medianamente satisfechos con su servicio móvil y 10%, insatisfechos. Asimismo, los principales problemas reportados en este servicio correspondieron a velocidad de navegación lenta (57 %), y señal, interferencias y cortes (57 %).

Con respecto al internet fijo, el 49 % de usuarios indicaron estar medianamente satisfechos con el servicio y el 17 %, insatisfechos. Los inconvenientes registrados, en su mayoría, fueron por temas de velocidad de navegación lenta (60 %) e intermitencia en el servicio (45 %).

Acciones de supervisión

Frente a este panorama, el OSIPTEL viene desarrollando acciones de monitoreo y fiscalización, tomando como base el Reglamento de Calidad de Servicio vigente y con énfasis en los indicadores de **disponibilidad** (% del tiempo que está presente el servicio), **del servicio de voz móvil** (tasas de intentos no establecidos, tasas de llamadas



interrumpidas, calidad de cobertura de servicio, tiempo de entrega del mensaje de texto, calidad de voz) y de **internet** (cumplimiento de la velocidad mínima).

“El ejercicio y la función regulatoria del OSIPTEL se realiza considerando que el Estado es en realidad el responsable final, frente a los ciudadanos, de que los servicios se presten en condiciones adecuadas y es ahí donde entra a tallar el componente fundamental: la calidad de la prestación de los servicios, teniendo en cuenta de que los usuarios realizan un pago por la contratación de estos servicios”, manifestó el gerente general del OSIPTEL, Sergio Cifuentes Castañeda, durante el webinar. Añadió que las empresas concesionarias actúan en representación del Estado, por lo que es obligatorio que cumplan con estándares mínimos de calidad.

Para la supervisión de la calidad de servicio, el regulador realiza mediciones en campo con equipos sofisticados, visitando por año entre 600 y 700 centros poblados. Cuando no se cumplen los niveles de calidad, se establecen **compromisos de mejora** con las empresas operadoras para mejorar la calidad de sus servicios en los indicadores de calidad de cobertura, calidad de voz y tiempo de entrega del mensaje de texto. En los últimos tres años, en promedio, el 73 % de los compromisos de mejora se han cumplido, lo cual ha beneficiado a 1 356 309 usuarios (en promedio por cada semestre de verificación).

Herramientas tecnológicas

En el periodo de la emergencia nacional por la pandemia, el OSIPTEL aceleró el proceso de implementación de herramientas digitales para detectar oportunamente los problemas en la calidad del servicio. En colaboración con las empresas operadoras, se estableció **un centro de monitoreo**, donde se tiene acceso a las alarmas que muestran la indisponibilidad de una estación base.

Se cuenta también con un servicio de acceso a información de mediciones de internet móvil realizados desde aplicativos colaborativos, que permiten acceder a información agregada de más de 150 millones de mediciones en más de 600 distritos a nivel nacional. El usuario puede acceder a esa información a través de la herramienta digital Checa tu internet móvil. Además, se encuentra en implementación un sistema automatizado de medición del internet fijo y móvil.

Lima, 29 de marzo de 2023