

RENDICIÓN DE CUENTAS OSIPTTEL 2023-2024

06.05.2024



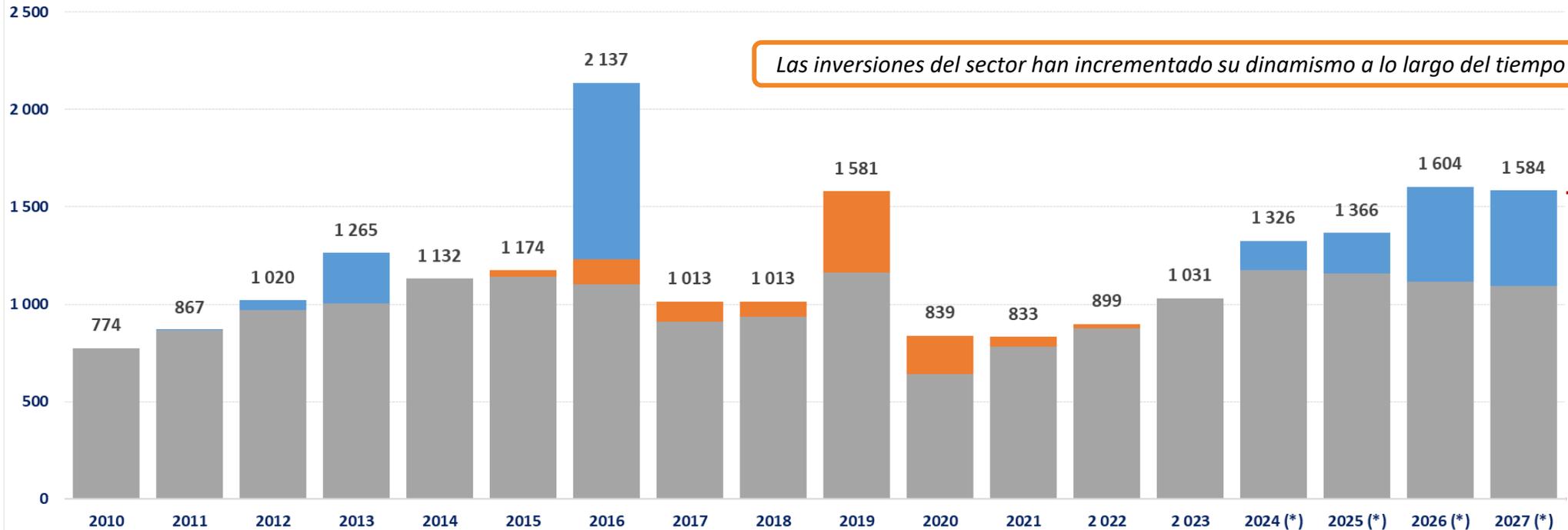
ÍNDICE

- I. DESEMPEÑO DEL MERCADO
- II. ACCIONES 2023-2024
- III. AGENDA 2024
- IV. CONCLUSIONES

I. DESEMPEÑO DEL MERCADO

EL SECTOR PRESENTA NIVELES SOSTENIDOS DE INVERSIÓN

INVERSIONES (expresado en millones de US\$)



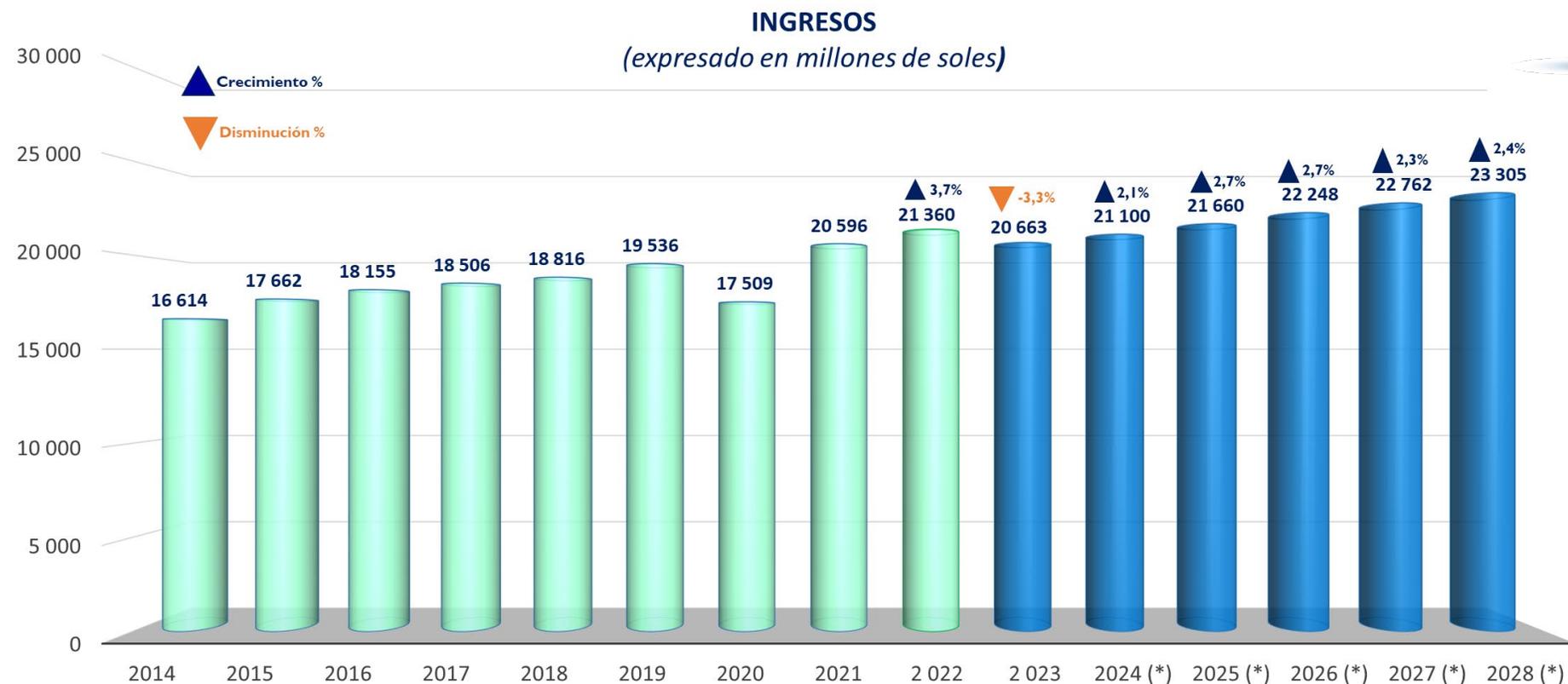
Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC-Osiptel
(*) Valores proyectados.

■ Inversión (sin Espectro y Proyectos de Banda Ancha) ■ Inversiones en Proyectos de Banda Ancha ■ Inversión en Espectro

Las mayores inversiones en los próximos años se encuentran impulsados por:

- (i) El despliegue de fibra óptica (necesaria para la transmisión de datos e internet de banda ancha);
- (ii) La ampliación y mejora de la red móvil (tecnologías 4G y 5G); y,
- (iii) La asignación de bandas de espectro.

CRECIMIENTO SOSTENIDO DE LOS INGRESOS



Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: DPRC-Osiptel
(*) Valores proyectados.

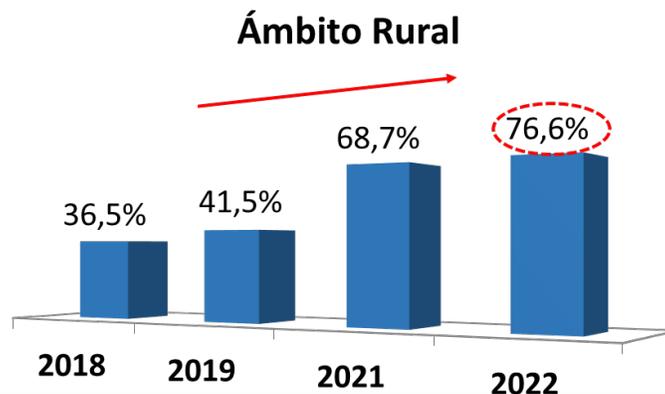
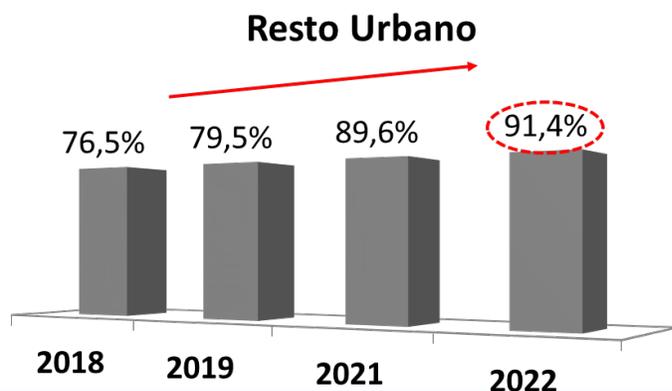
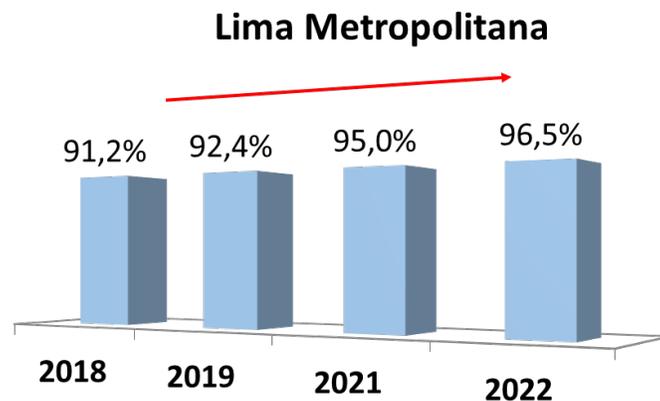
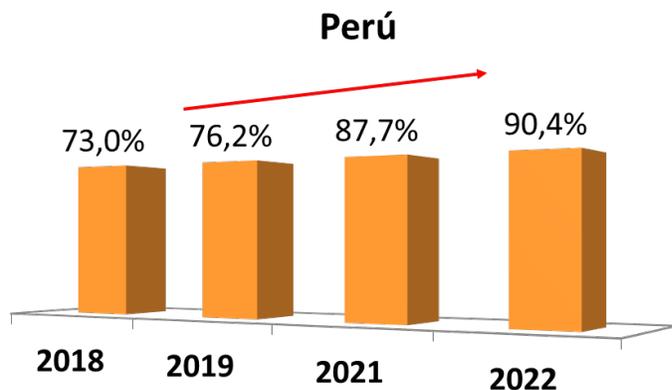


Mayor número de líneas en la modalidad contrato (postpago y control).
Monetización de 5G en el largo plazo.

Crecimiento de conexiones de internet fijo, impulsado por la mayor dinámica de fibra óptica.



HOGARES CON ACCESO A INTERNET



Total de Hogares;

Al 2021: 10 017 464 / Al 2022: 10 199 281

Hogares con Internet;

Al 2021: 8 779 988 / Al 2022: 9 221 837



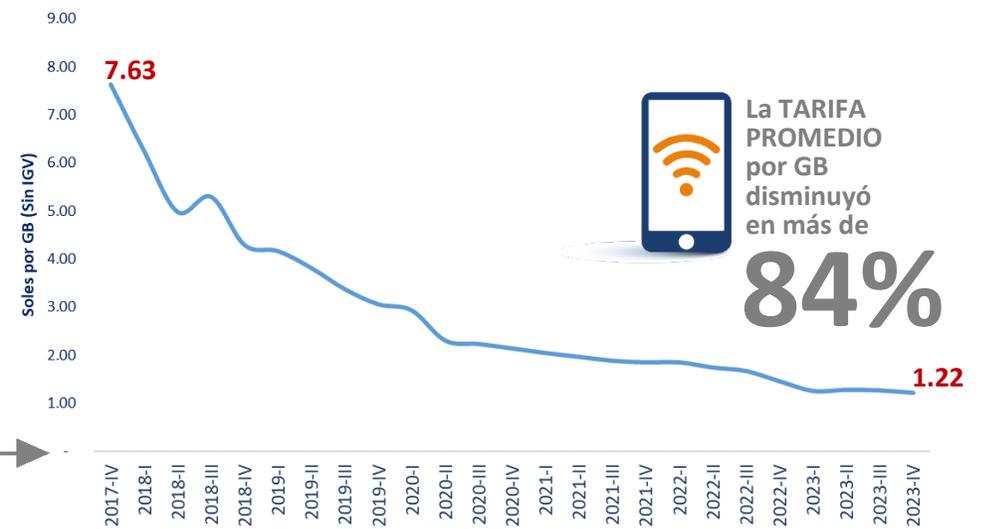
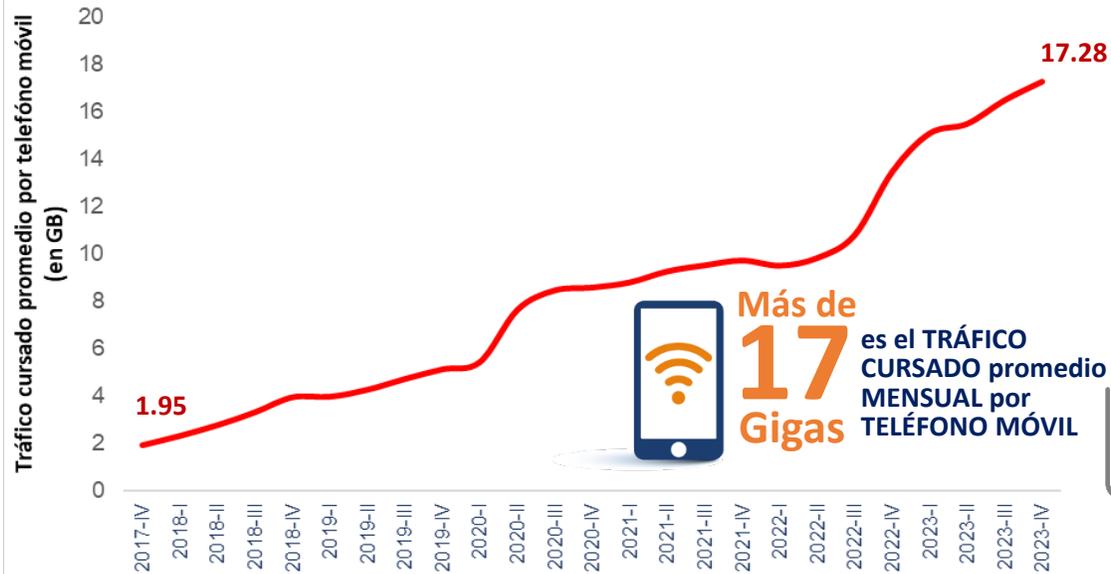
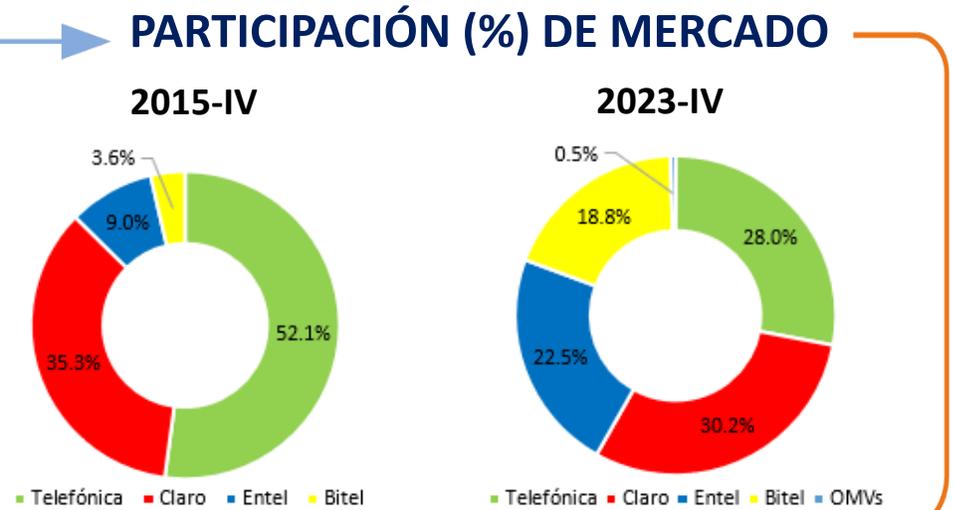
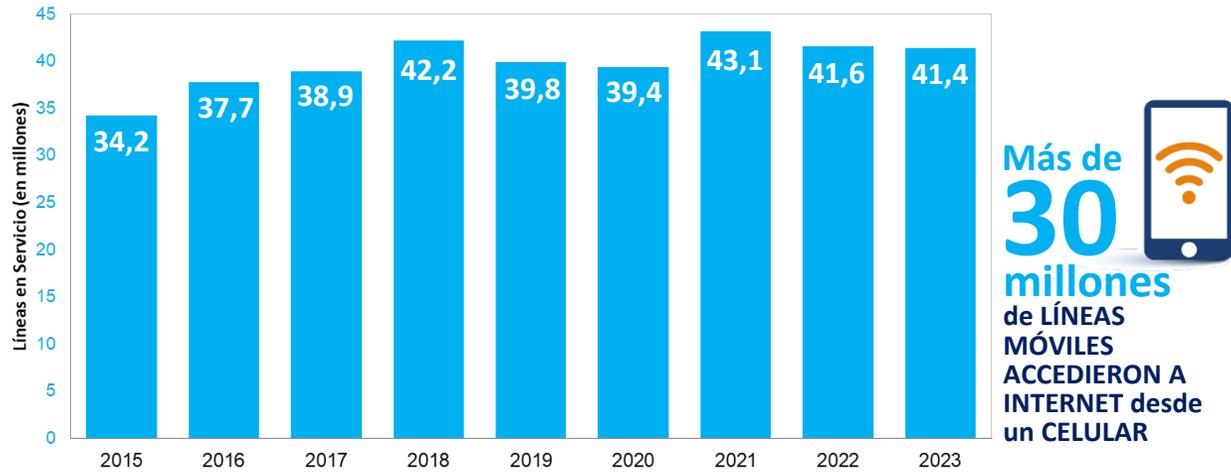
Al 2022, tres de cada cuatro familias en zonas rurales tienen acceso a internet.

Nota: Sobre la base del total de hogares.

Fuente: OSIPTEL - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2018-2022.

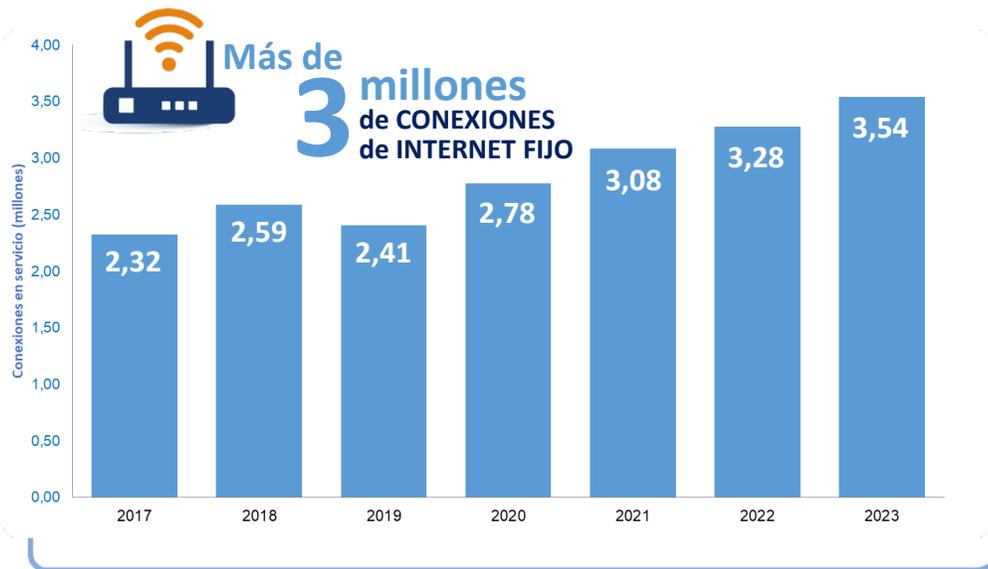
Elaboración: Sub dirección de Análisis Regulatorio de DPRC – OSIPTEL.

DINÁMICA POSITIVA EN EL MERCADO MÓVIL

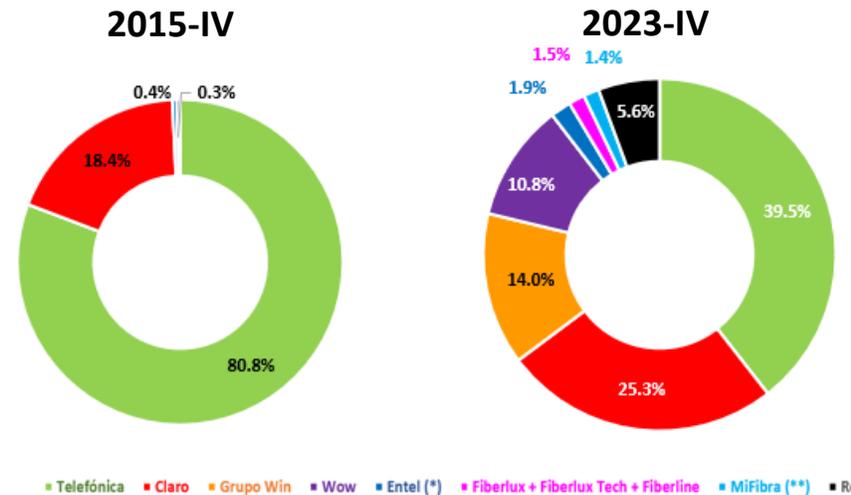


Fuente: PUNKU.
Elaboración: DPRC-Osiptel.

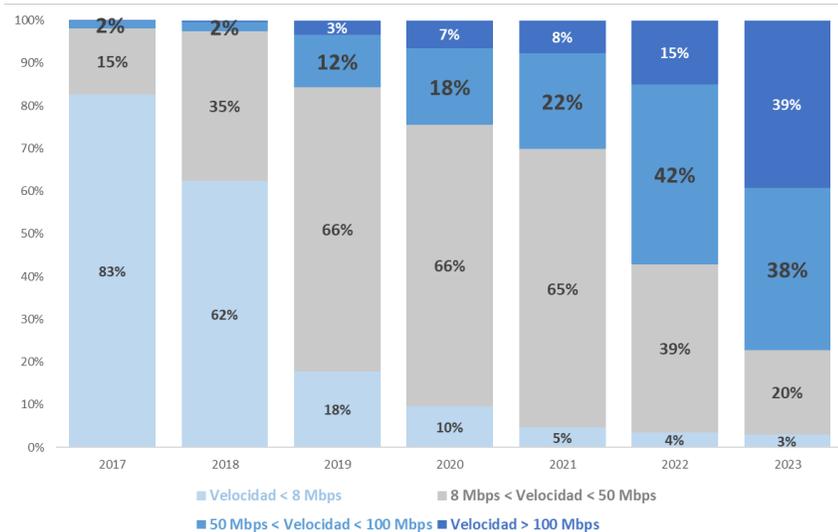
DINÁMICA POSITIVA EN EL MERCADO DE INTERNET FIJO



PARTICIPACIÓN (%) DE MERCADO

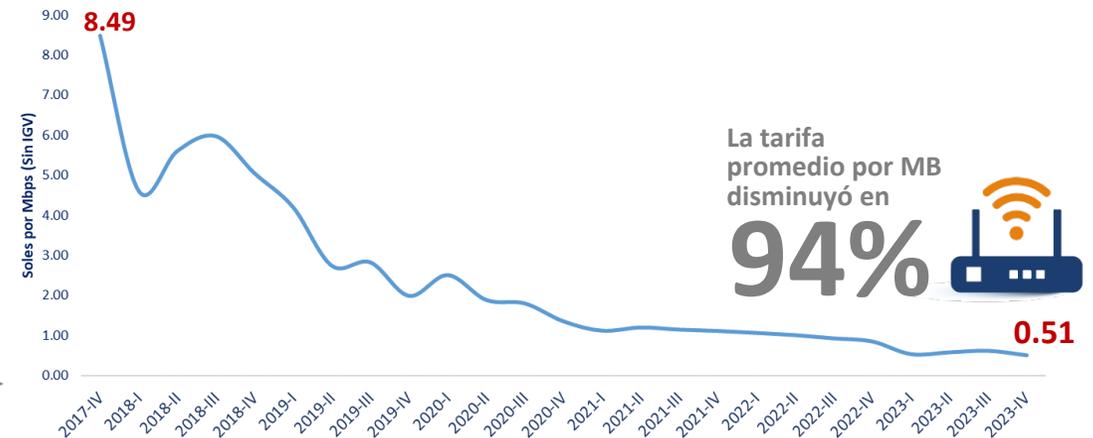


(*) Entel incluye información de Americatel
 (**) MiFibra incluye información de Cala Servicios Integrales S. A. C., BSCP Servicios S. A. C. y Fibra Magic S. A. C.



77%

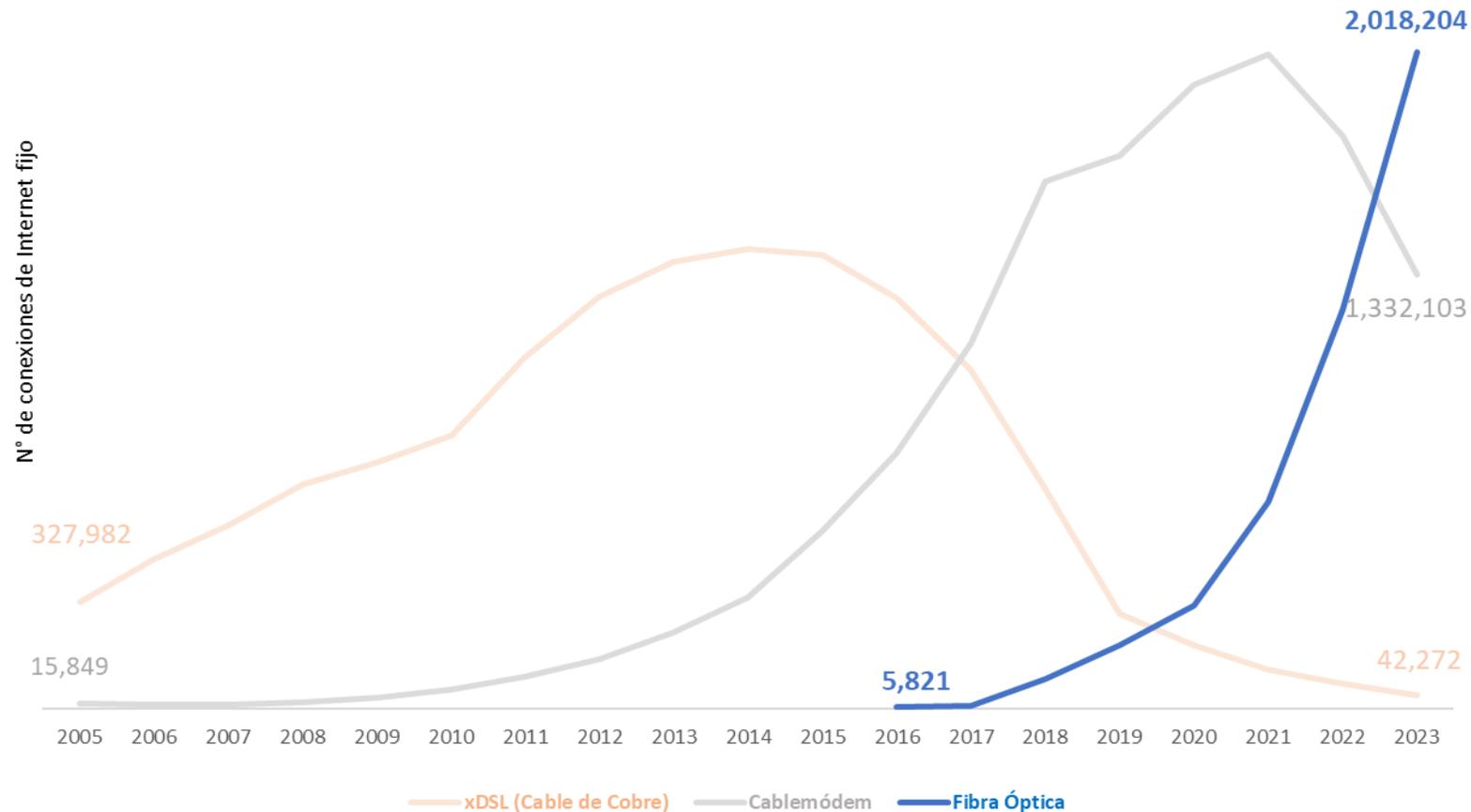
De las conexiones tienen velocidades mayores a 50 Mbps



Fuente: PUNKU.
 Elaboración: DPRC-Osiptel

CONSOLIDACIÓN DE LA FIBRA ÓPTICA EN EL MERCADO DE INTERNET FIJO

Al cierre del 2023, la fibra óptica se consolida como el principal medio de acceso a internet fijo.

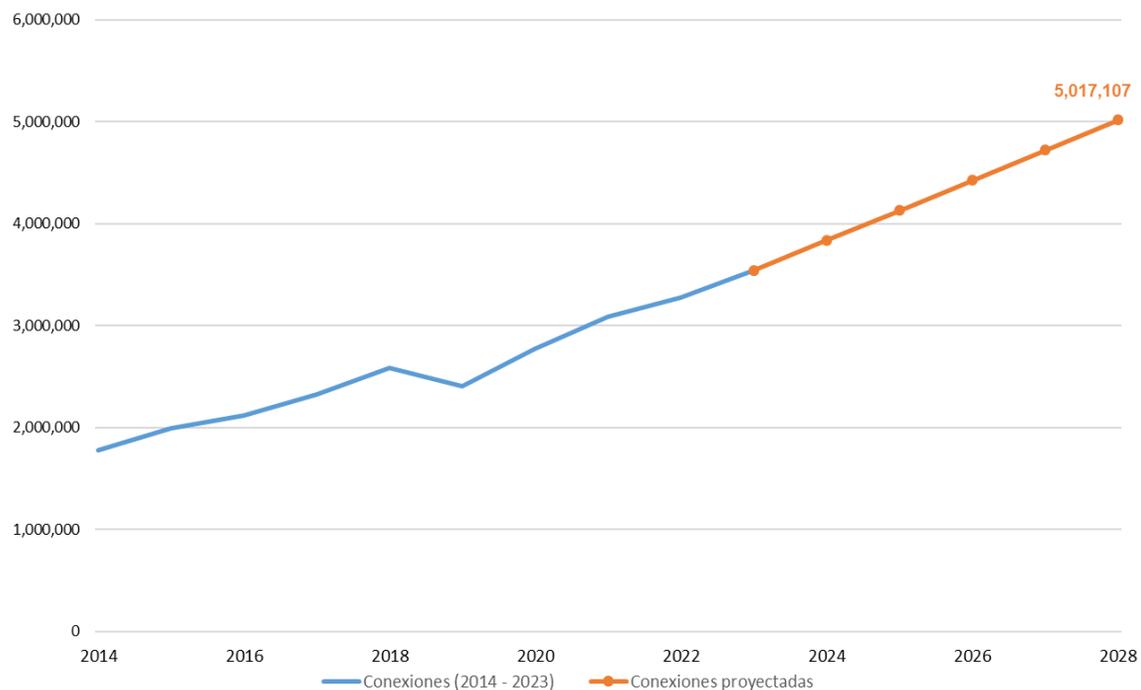


Fuente: Elaborado con información reportada por los operadores a setiembre de 2023 en el marco de la Norma de Requerimiento de Información Periódica (NRIP)
Dataset disponible en Punku: <https://punku.osiptel.gob.pe>

SE REQUIERE MAYOR DESPLIEGUE DE REDES DE FIBRA AL HOGAR Y MÁS ANTENAS

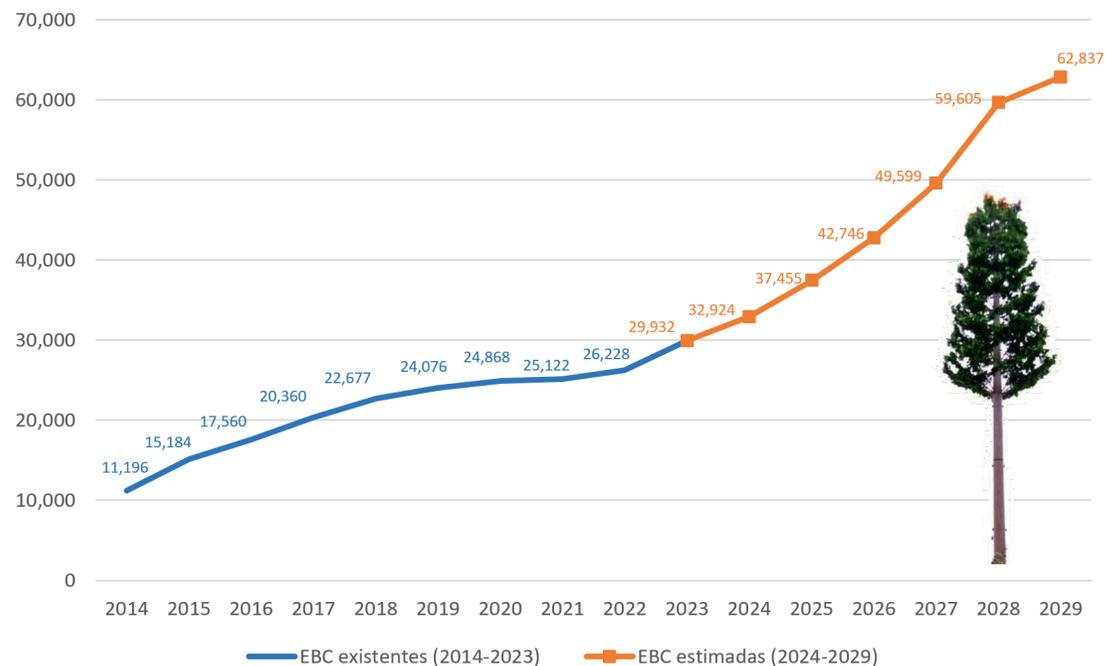
Se espera que al cierre del 2028 se cuente con más de **5 millones** de conexiones de Internet Fijo.

EVOLUCIÓN DE CONEXIONES DE INTERNET FIJO



La brecha es de más de **35 000 EBC**.
Se requiere **espectro** para redes 5G: Banda de **3.5 GHz**.

EVOLUCIÓN DE LAS ESTACIONES BASE CELULAR AL 2029



AHORRO PARA LOS USUARIOS POR MENORES TARIFAS

2015 - 2023
S/ 22 584 millones



**AHORROS PARA LOS
CONSUMIDORES POR
BAJA TARIFAS**

en servicios de Internet
Móvil, Internet Fijo; y Voz
Móvil, Fija y Fijo-Móvil

| SERVICIO | AHORRO ACUMULADO 2015 - 2023 (Millones de S/) |
|----------------|---|
| INTERNET FIJO | 5 548 |
| TELEFONÍA FIJA | 11 |
| VOZ MÓVIL | 6 416 |
| INTERNET MÓVIL | 10 578 |
| FIJO-MÓVIL | 31 |
| TOTAL | 22 584 |

Nota: Las estimaciones de ahorro se calculan para cada servicio, multiplicando el valor de la reducción tarifaria por la cantidad demandada anual del servicio. Finalmente se acumula para el periodo analizado.

Elaboración: DPRC - Osiptel.

AUTONOMÍA DEL OSIPTEL



El Osiptel ejerce su rol como regulador, sin ***acoger intereses particulares y políticos***, sea de las empresas operadoras o de terceros, para lograr el mayor bienestar social y lograr el bien común.



II.1 ACCIONES 2023-2024 (REGULACIÓN-NORMAS)



Nuevo marco para la cobertura: El nuevo enfoque de manchas otorgará información de cobertura más exacta y estandarizada, promoviendo la competencia por calidad.



Modificación CDU - Flexibilidad comercial: Elimina la rigidez que existía para modificar atributos (TV de Paga), respetando las condiciones iniciales cuando hay contrato adicional de equipo.

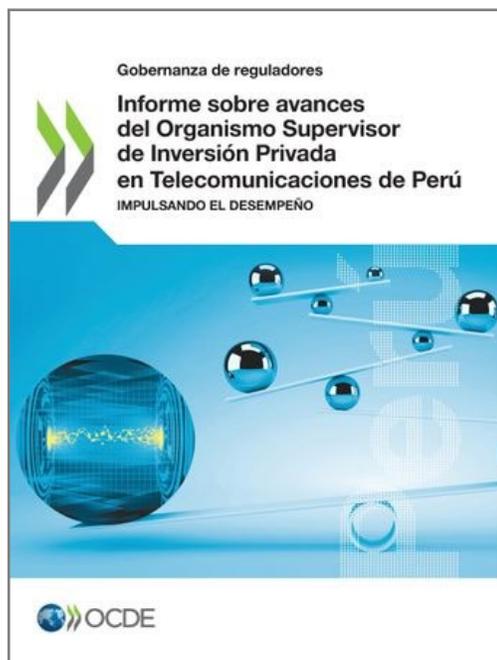


Compensaciones por interrupción de los SSPPTT-Modificación CDU: Se estableció un factor de compensación multiplicativo diferenciado que permite internalizar la afectación generada a los abonados según la duración de la interrupción del servicio.



Norma de mandatos de Roaming nacional: Brindará predictibilidad en el procedimiento de negociación y emisión de mandato.

El OSIPTEL culminó con éxito el proceso de EVALUACION DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL bajo la metodología PAFER



OSIPTEL @OSIPTEL · 12 abr.

En el proceso de revisión de la @ocdeenespanol se identificó que el OSIPTEL implementó con éxito el sistema de análisis de impacto regulatorio, el cual viene aplicándolo en casi todos sus procesos desde el 2018.

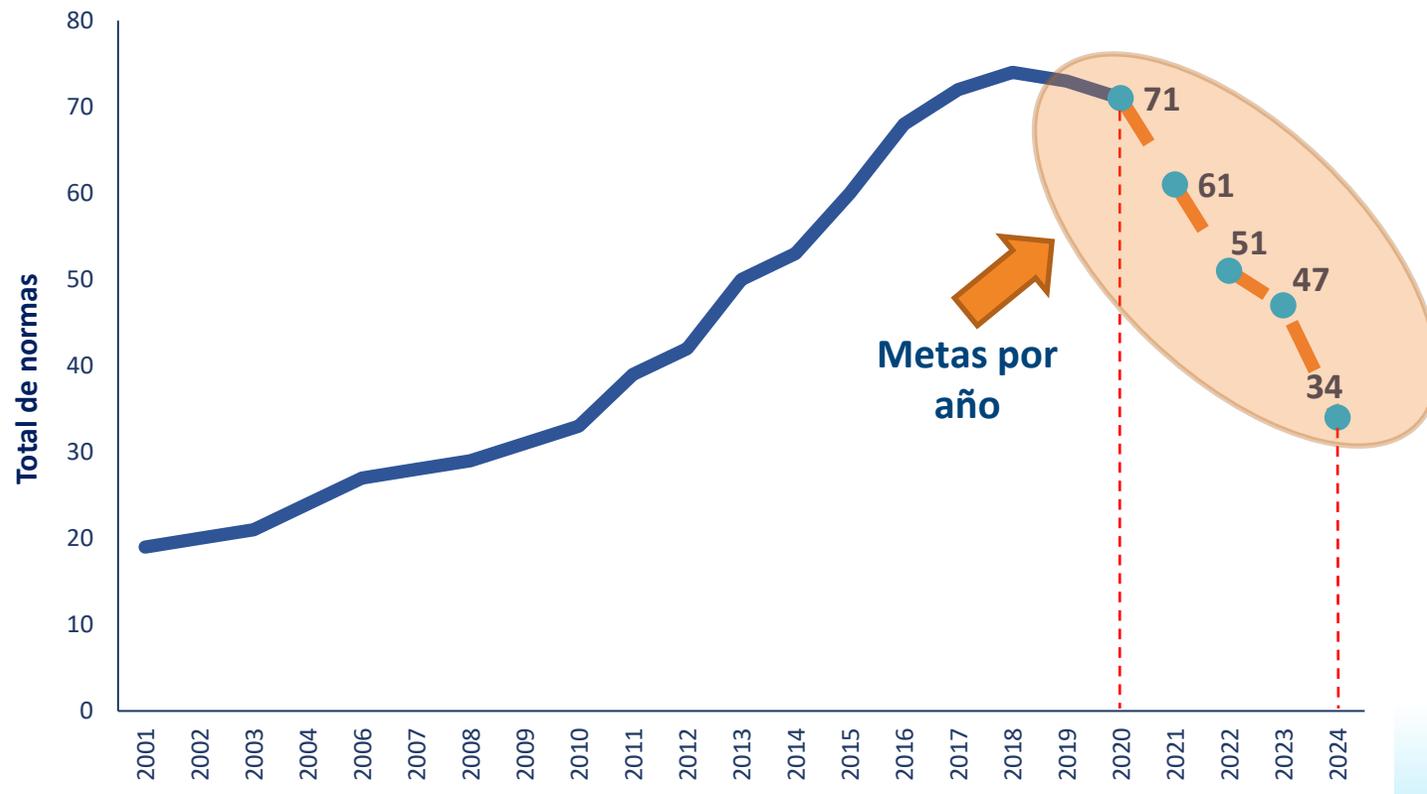
Más información. gob.pe/es/n/741194



La OCDE destacó la implementación del sistema de análisis de impacto regulatorio, poseer un mandato estable y haber logrado una sólida reputación como órgano técnicamente competente, con una sólida cultura interna y un fuerte compromiso para cumplir su mandato.

HACIA UN MARCO NORMATIVO MÁS ORDENADO

Optimizar la carga regulatoria del stock total de normas, a través de la derogación de aquellas que ya han cumplido sus fines o han quedado desfasadas



- ✓ Entre el 2021-2023, se redujo en 34% el stock normativo del Osiptel (de 71 a 47 normas).
- ✓ En lo que va del 2024, se han reducido 7 normas adicionales, lo cual significa una reducción acumulada del 44%.
- ✓ Para fines del 2024 se ha previsto la simplificación de 6 normas más, lo cual implicará una reducción acumulada del 52%.



Lineamientos de Mejora Regulatoria:

Para el diseño de regulaciones mejor sustentadas, más eficaces y eficientes. Se incluyó como instrumentos de mejora regulatoria a la agenda regulatoria, la consulta temprana y el AIR Ex – Post.



Nuevo Reglamento de Portabilidad:

Se realizaron cambios principalmente orientados a: (i) solucionar los riesgos en seguridad, (ii) evitar la afectación de los abonados por errores del concesionario receptor y (iii) lograr mayor eficiencia en los procesos de portabilidad.



Mecanismo simplificado de cambio de operador en el servicio de acceso a Internet fijo:

Se evaluarán reglas para que el cambio pueda ser solicitado directamente al nuevo operador, de manera que se reduzca el costo de transacción derivado del mismo para los abonados.

Consulta pública temprana.



Modificación del Reglamento de Calidad: Los cambios tecnológicos y de las condiciones de mercado implican actualizar la regulación. **Propuesta para comentarios.**



Fijación de tarifas por reconexión y CDU: Conforme a lo dispuesto a la Ley N° 31487, corresponde a este organismo regulador fijar y/o revisar estas tarifas.

Propuesta para comentarios.



II.2 ACCIONES 2023-2024 (FISCALIZACIÓN)



REGISTRO DE ABONADOS Y RENTESEG



DESDE EL 2018, SE EJECUTA EL BLOQUEO DE CELULARES ROBADOS

Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad (RENTESEG) se desincentiva el robo de los equipos celulares, a través del bloqueo de celulares robados que tienen IMEI inválidos (Celulares Reflasheados que alteran el IMEI)



- ✓ Desde el 2018 más de **14.5 millones de BLOQUEOS** (equipos cuyo código IMEI es alterado constantemente).
- ✓ Se han **suspendido más de 115 mil líneas** que vuelven a usar equipos con IMEI inválido



Hoy el bloqueo es semanal y automático

2017: Mas de 6 400 robos diarios de celulares

2024: Mas de 4 400 robos diarios de celulares

TAMBIÉN SE EJECUTA EL BLOQUEO DE EQUIPOS CON IMEI CLONADO O DUPLICADO

Bloqueos periódicos de equipos cuyos IMEI originales son clonados, lo que coadyuva a frenar la delincuencia 803,760 líneas vinculadas a los IMEI clonados (357, 972).



ENVÍO DE SMS:

“Su celular con IMEI ----- ha sido detectado como clonado y será bloqueado el 02.04.2024. Si eres propietario acércate a tu operador con el celular”*



OSIPTEL VIENE EJECUTANDO ACCIONES PARA LA LIMPIEZA DEL REGISTRO DE ABONADOS MÓVILES

Mañana 21 de setiembre
empresas operadoras deben iniciar la subsanación
del registro de abonados del servicio móvil

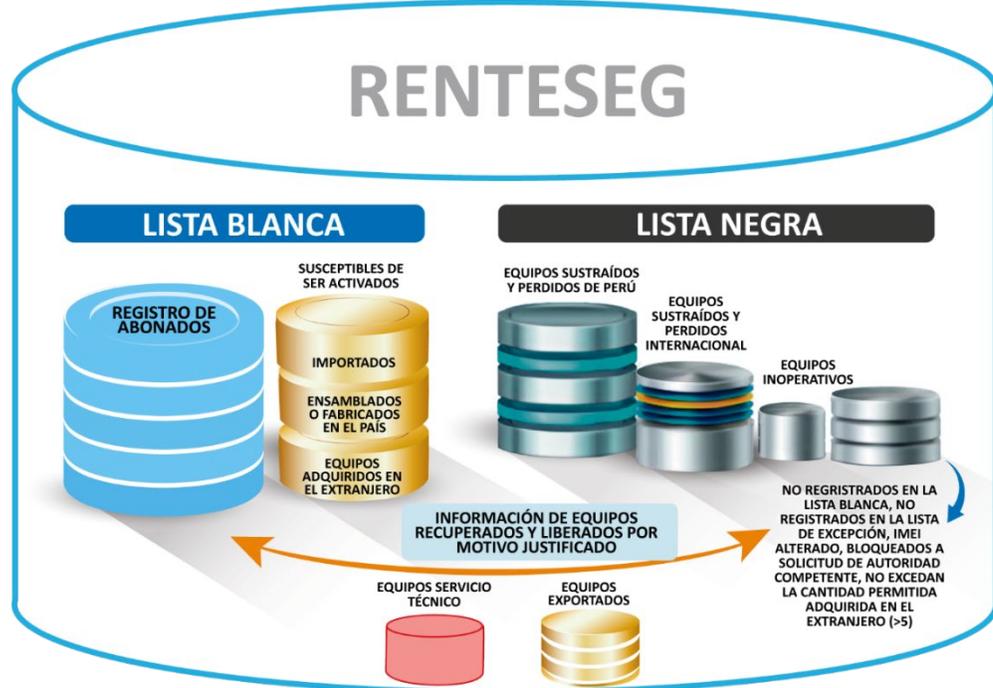
| ABONADOS CUYOS NOMBRES CONTIENEN SINSENTIDOS | | |
|--|-------------------|-------------------|
| NOMBRES* | APELLIDO PATERNO* | APELLIDO MATERNO* |
| MUDA | PRIMA CARA DE | LOCA |
| PABLO DE LOS | BACKYARDIGANS | LOS BACKYARDIGANS |
| GRACIAS | MÍ AMOR ES QUE | NO ME GUSTA |
| K | K | K |
| LI | MO | NADA |
| LA | PA | DULA |
| A TI | VETE OLVIDA MI | NOMBRE |
| POR EL AIRE VOY | POR EL CIELO | ESTOY |

Ejemplos de inconsistencias encontradas en los registros de abonados de las empresas operadoras.

*Datos del abonado

- ✓ En el **2022, Osiptel detectó que más de 400 mil líneas de celulares cuentan con un registro falso**. Esto, luego de realizar un primer cotejo con la información otorgada por el Reniec y Migraciones.
- ✓ También se identificaron 100 588 líneas que pertenecen a ciudadanos peruanos (todos ellos registrados con DNI), y 308 394, están vinculadas a ciudadanos extranjeros (pasaporte o carné de extranjería). Asimismo, se detectaron **4 951 204 registros con errores materiales**.
- ✓ Las **inconsistencias constituyen un grave problema que afecta la seguridad y confiabilidad del registro de abonados**, por ello en setiembre 2022, se requirió a las empresas operadoras que regularicen la información de sus abonados nacionales y en febrero de 2024, se ha requerido nuevamente que regularicen información de abonados extranjeros.

FASE III RENTESEG



Mas de 600, 000
bloqueos por
CLONADOS

✓ RENTESEG está compuesto por:

- La Lista Blanca
- La Lista Negra

✓ Ejecuta bloqueos en línea

- Aprueba el RENTESEG
- Bloqueo de la propia empresa
- Bloqueos de todas las EEOO

✓ Validación diaria:

- IMEI inválidos
- IMEI clonados
- IMEI no bloqueados por robo, pérdida
- IMEI no registrado en Lista Blanca (ampliado 3 meses)
- Otras causales

✓ Aplicativos importantes

- Checa tu IMEI
- RETMIEF
- Módulo de Entidades del Estado
- Registro de Ventas

MÓDULOS DE CONSULTA - RENTESEG

A partir de la Tercera Fase del RENTESEG, contamos con el nuevo Aplicativo para los usuarios **Checa tu IMEI**, que ayuda a saber el estado del IMEI. El **Módulo de consulta para entidades** del Estado que permite a las Fiscalías y Comisarías a nivel nacional consultar en línea la titularidad del IMEI y servicio; así como el **Módulo para Registro de Ventas** de celulares que permite al RENTESEG identificar los IMEI originales, ante la duplicidad o clonación de IMEI.

✓ Checa tu IMEI



checa
TU IMEI

¿QUÉ ES EL IMEI? INFORMAR INCONVENIENTE PREGUNTAS FRECUENTES PROTECCIÓN DATOS CONSULTAR EMPRESAS

Consulta IMEI

Puedes consultar en línea si el código IMEI que identifica a tu teléfono, se encuentra registrado como sustraído, perdido, así como por fraude, duplicado o clonado, inválido o si ha sido desbloqueado al haberse recuperado.

Ingresa los 15 dígitos del IMEI

Soy humano

¿Cómo puedo conocer mi código IMEI?

¿Qué es el código IMEI?
Es un código único de 15 dígitos que identifica al teléfono celular a nivel mundial.

¿Cómo puedo conocer mi código IMEI?
IMEI lógico
El IMEI lógico se obtiene marcando en el teléfono *#06#
IMEI físico
El IMEI físico puede ser ubicado en la parte posterior del teléfono, en la bandeja donde inserta el sim card o debajo de la batería. De no contar con el teléfono, puedes ubicar el IMEI en la caja del equipo y/o en los documentos de su adquisición. Los dígitos del código IMEI físico y lógico deben ser los mismos.

✓ Módulo para Entidades del Estado



https://auth.renteseg.osiptel.gob.pe/auth/realms/renteseg/protocol/openid-connect/aut...

Módulo de Consulta Especializado para Entidades del Estado

osiptel

Usuario

Contraseña

[Recuperar contraseña](#)

✓ Módulo para Registro de Ventas



Formulario solicitud

Bienvenida Inicio de Sesión Ayuda

Registro de Ventas

Formulario de solicitud de acceso

¿Quieres registrar la adquisición de tu equipo terminal móvil en RENTESEG? Solicita tu acceso al sistema de registro de ventas.

OSIPTEL HA EMITIDO MEDIDAS NORMATIVAS PARA REFORZAR LA SEGURIDAD EN LA CONTRATACIÓN SERVICIOS MÓVILES



2022

RESOLUCIÓN
N° 072-2022 CD/OSIPTEL
(12.04.2022)

Diferentes medidas
tales como:



- ✓ La empresa debe brindar la contraseña única al momento de la contratación.
- ✓ Uso obligatorio de la contraseña única para líneas adicionales, cambio de titularidad y reposición de SIM card.
- ✓ Verificación biométrica para el vendedor.
- ✓ Límite de 5 intentos de verificación biométrica por día y trámite.
- ✓ Envío de alertas en la contratación y reposición de chip por SMS y correo.
- ✓ Se exige que lectores biométricos cumplan con las especificaciones técnicas emitidas por RENIEC y que sea con tecnología de detección de huella viva.



REQUISITOS ESENCIALES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL Y CONSECUENCIAS DE SU INCUMPLIMIENTO



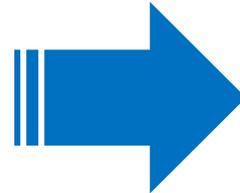
2024

RESOLUCIÓN
N° 059-2024-CD/OSIPTEL
(28.02.2024)



REQUISITOS ESENCIALES:

- Realizar la contratación y adquisición de chip en lugares autorizados
- Validar la identidad del vendedor que interviene en la contratación
- Validar la identidad del solicitante del servicio



Ante el incumplimiento de los requisitos esenciales:

| | | |
|---------------|------------|------|
| SMS Correo | SUSPENSIÓN | BAJA |
|---------------|------------|------|



Etapa 1: Mensual

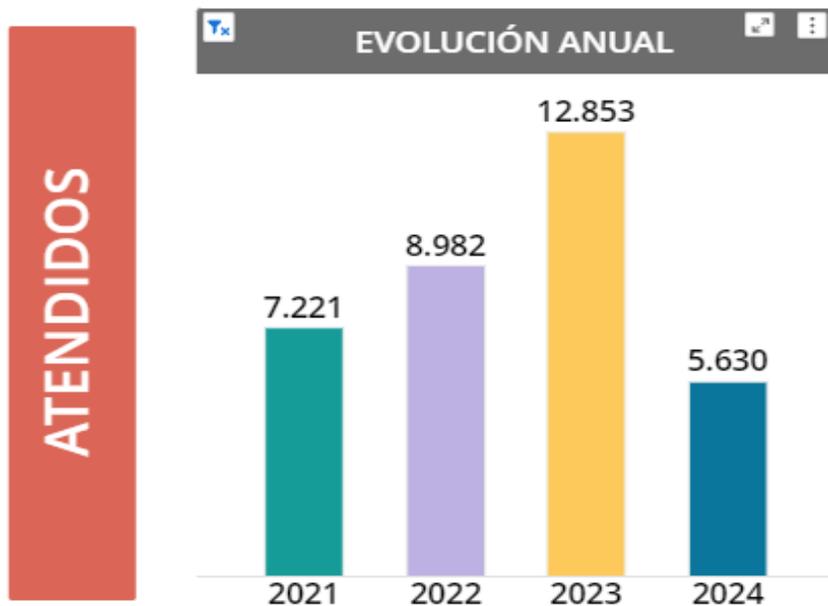
Etapa 2: Diaria

“El contrato de los servicios públicos móviles se perfecciona con el cumplimiento de todos los requisitos esenciales.”

ATENCIONES A CUESTIONAMIENTOS POR BLOQUEO DE EQUIPOS - RENTESEG

Ante los cuestionamientos por los bloqueos de equipos, **analizamos los casos y respondemos a los usuarios**. Al 2024, el principal motivo de cuestionamiento por el bloqueo de equipo es por IMEI clonado.

✓ Al 2023: Atendimos más de **12.8 mil cuestionamientos**. A marzo 2024: más de **5.6 mil**

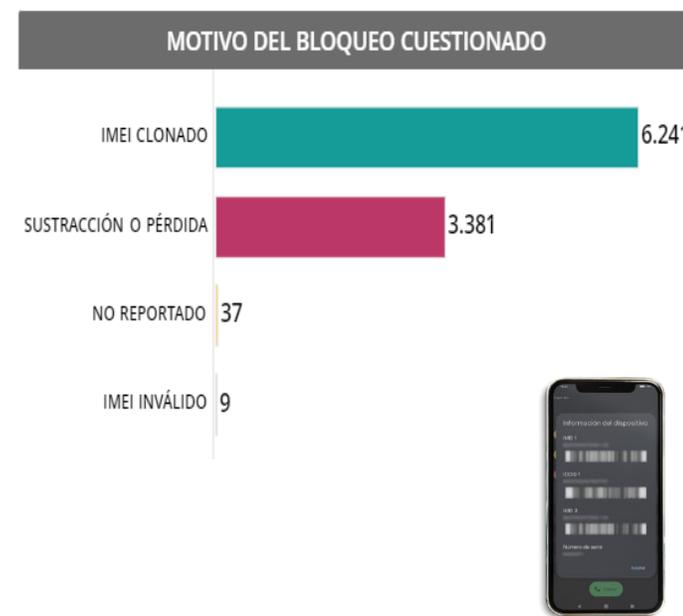


Elaboración: RENTESEG - DAPU - OSIPTEL

✓ Al 2023: El principal motivo de cuestionamiento por el **bloqueo fue por robo o pérdida**



✓ Al 2024: El principal cuestionamiento por el bloqueo es por **IMEI clonado**



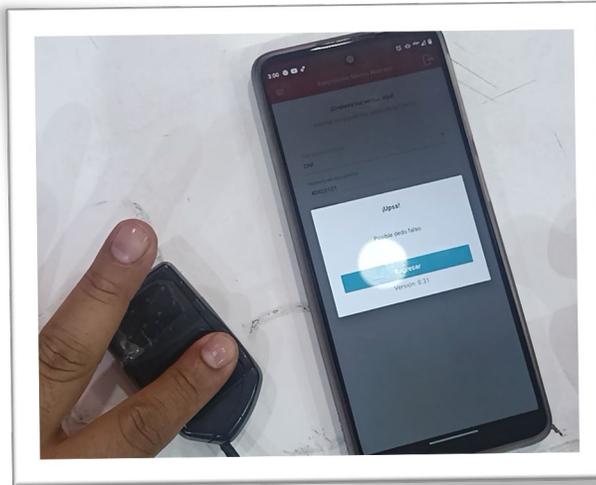


VENTA AMBULATORIA DE CHIPS

PROBLEMÁTICA ASOCIADA A LOS DELITOS CON LÍNEAS CELULARES



ROBO DE DATOS PERSONALES



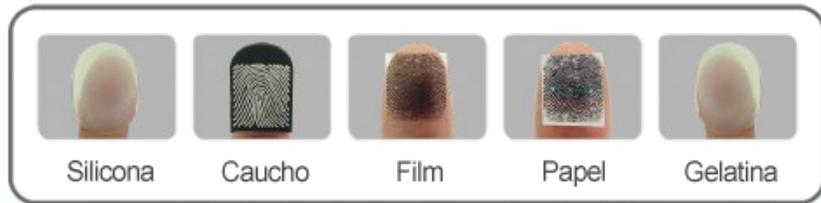
COMPRA DEL SIMCARD



DELITO DE EXTORSIÓN



*Tipos de huellas dactilares falsas



Delito de suplantación de identidad, facilita la comisión de delitos



FRAUDES BANCARIOS



DENUNCIAS Y PRONUNCIAMIENTOS PÚBLICOS

PRONUNCIAMIENTO

POR LA SEGURIDAD DE TODOS LOS PERUANOS, NO MÁS VENTA DE CHIPS MÓVILES EN LA VÍA PÚBLICA

La seguridad de los habitantes del país está amenazada por actos delictivos como el robo de celulares, fraudes cibernéticos y comercialización indebida de líneas móviles como la venta de chips en la vía pública. Al respecto, las instituciones del Estado abajo firmantes, manifiestan lo siguiente:

1. La seguridad de las familias en el país es un compromiso de todos y además una obligación inherente a las empresas operadoras de servicios móviles como parte de sus políticas de sostenibilidad, responsabilidad social y buen gobierno corporativo.
2. La venta de chips móviles en la vía pública -prohibida normativamente- es una modalidad comercial vinculada con la informalidad que puede generar múltiples oportunidades en favor de la delincuencia.
3. Los ciudadanos que contratan líneas móviles ambulatoriamente entregan su huella digital a un desconocido en la calle y corren el riesgo del robo de su identidad en transacciones que, al carecer de control y fiscalización oficial, pueden derivar en acciones delictivas y de organización criminal.
4. En el marco de la seguridad ciudadana es necesario contratar solo de manera formal los servicios de telefonía móvil.
5. El Estado -como titular de los servicios de telecomunicaciones- establece la fiscalización debida sobre su utilización por parte de las empresas usuarias. Por ello, el bienestar social y la seguridad ciudadana demandan estándares de calidad y cumplimiento de las normas vigentes.

Saludamos la iniciativa del Congreso de la República, a través de la Comisión de Defensa del Consumidor, de sumarse a la lucha contra la inseguridad ciudadana y la criminalidad, a través de un proyecto de ley referido a brindar protección integral a los ciudadanos con el cese de la venta ambulatoria de chips móviles y sancionando además a los responsables.

Reafirmamos nuestro compromiso de trabajar por la construcción de una mejor sociedad en línea con los propósitos del Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana con respeto a la ley y el orden interno.

La seguridad de las familias del Perú es primero.



COMUNICADO | osiptel

Telefónica, Entel y Bitel buscan continuar con riesgosa venta de chips móviles en la vía pública a través de demanda de amparo

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) ha sido notificado de la demanda de amparo interpuesta por las empresas operadoras Telefónica, Entel y Bitel para que se declare inaplicable la contratación o venta de servicios de telefonía móvil en lugares no autorizados, como la vía pública (venta de chips callejeros), en ese sentido, manifestamos lo siguiente:

1. La venta de chips móviles en lugares no autorizados como, por ejemplo, la contratación del servicio móvil en la vía pública, atenta contra los derechos de los usuarios y expone a la ciudadanía a ser víctimas de diversos actos delictivos.
2. La venta de chips móviles en la vía pública facilita la generación de delitos como suplantación de identidad, estrobo y estafa, tal como lo demuestran los casos reportados al OSIPTEL, las investigaciones policiales y diversas notas periodísticas que difunden los medios de comunicación.
3. Precisamente, frente al incremento de estos actos delictivos y en salvaguarda de los derechos y la seguridad de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, el OSIPTEL ha reforzado las medidas para la contratación y reposición de chips móviles, lo cual ha sido saludado por la ciudadanía y diversas asociaciones civiles.
4. La comercialización de chips móviles en la vía pública es una venta informal sobre la cual no se puede tener control, prueba de ello es el hallazgo de cientos de miles de datos falsos en los registros de abonados del servicio móvil de las empresas operadoras. Al oponerse a lo dispuesto por el regulador, manifestación que sus fines comerciales están por encima de la seguridad de todos los peruanos.
5. Esta acción judicial reafirma la actitud renuente de las citadas empresas operadoras y constituye una amenaza contra la seguridad de todos los peruanos, por lo que lamentamos que las empresas demandantes inviertan tiempo, dinero y esfuerzo para justificar la venta informal de los servicios móviles.
6. El OSIPTEL reafirma su posición y asumirá la defensa de las normas que prohíben la venta de chips móviles en la vía pública, pues el respeto de los derechos de los usuarios y su seguridad al momento de contratar un servicio de telecomunicaciones es nuestra principal preocupación.

Lima, 10 de noviembre de 2022

COMUNICADO | osiptel

OSIPTEL PRESENTA NUEVA DEMANDA CONTRA LA PROHIBICIÓN DE LA VENTA DE CHIPS MÓVILES EN VÍA PÚBLICA

A pesar de que la venta de chips móviles en la vía pública representa significativos riesgos para la seguridad de todos los peruanos y vulnera los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, la empresa Entel Perú S.A. ha interpuso una demanda judicial pretendiendo se declare la nulidad total de la Resolución N° 561-2022/TEL-INDECOPI que declaró inaplicable su denuncia por barrera burocrática presentada contra el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) por la prohibición de contratar digitalmente servicios públicos móviles de telecomunicaciones en la vía pública. Al respecto, el OSIPTEL hace de conocimiento lo siguiente:

1. Como ha sostenido el OSIPTEL en todo momento, la venta de chips móviles en la vía pública contraviene la norma que establece los medios autorizados para la contratación del servicio público móvil.
2. En salvaguarda de los derechos de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, el OSIPTEL ha defendido esta posición en distintas instancias, como el INEDECOP, frente a las denuncias presentadas por empresas operadoras.
3. Tal como se ha informado a través de diversos medios de comunicación, la venta de chips móviles en la vía pública conlleva significativos riesgos para los usuarios, como la vulneración de su derecho a recibir una oportuna información del servicio contratado, uso falso de datos personales, el robo de identidad a través del mal uso de la huella digital, contrataciones fraudulentas, entre otros delitos.
4. Es por ello, que el OSIPTEL calificó como una medida positiva la decisión de la Sala de Eliminación de Barreras Burocráticas del INEDECOP, al declarar inaplicables las denuncias por barrera burocrática interpuesta por empresas operadoras en contra del OSIPTEL por la prohibición de contratar servicios públicos móviles de telecomunicaciones en la vía pública.
5. La decisión adoptada por el INEDECOP ratificó que las actuaciones del OSIPTEL frente a la venta de chips móviles en la vía pública se han realizado válidamente como entidad fiscalizadora de las empresas concesionarias de los servicios públicos de telecomunicaciones.
6. En el marco de sus funciones, el OSIPTEL siempre promoverá la competencia en el sector telecomunicaciones, pero no se puede permitir que prácticas, como la venta de chips en la vía pública, por todos los peligros que representa.

El OSIPTEL recuerda que los servicios públicos de telecomunicaciones son proporcionales bajo un régimen de concesión por parte del Estado peruano y, para su prestación, las empresas operadoras están obligadas a cumplir estándares de calidad mínimos exigibles, así como mandatos, resoluciones, normas o reglas que establezca el organismo regulador, en el marco de sus funciones y facultades (normativa, reguladora, fiscalizadora, supervisión y sancionadora).

¿CUÁLES SON LOS PELIGROS DE COMPRAR CHIPS EN LA CALLE?

Pueden usar tus datos personales para hackear tus cuentas y cometer fraudes

¡ALERTA! NO DES TU HUELLA A DESCONOCIDOS

OSIPTEL

PERÚ | Bicentenario del Perú 2021 - 2024

MÓVILES / Noticias

¿Por qué la venta ambulatoria de chips de celulares es un peligro para la seguridad de las personas?

Desde el Osipitel alertan que entregar tu huella digital a un desconocido es como abrir la puerta para que se cometan diversos actos ilícitos, como el robo de identidad.



El Peruano



DERECHO

Osipitel: Compra de chips en las calles implica graves riesgos para los usuarios

En 2022, ente regulador atendió más de 44 mil consultas realizadas por instituciones públicas sobre la titularidad de líneas y equipos móviles vinculados a delitos.

OSIPTEL alerta los riesgos que implica la venta ambulatoria de chips

Este tipo de comercialización, expone a las personas a posibles fraudes y delitos, como el robo de identidad.

Publicado hace 4 semanas el 23 de mayo de 2023 por Redacción Salmón

La venta de chips móviles en la vía pública es un grave riesgo para la seguridad de los peruanos. Pese a estar prohibida, pues la calle no es un canal autorizado para la contratación de servicios móviles, las empresas operadoras continúan incumpliendo las normas de contratación, lo cual es fiscalizado y sancionado por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).

OSIPTEL @OSIPTEL

#AHORA El presidente ejecutivo del OSIPTEL presenta la campaña #YoNoComproChipCallejero, la cual explica los peligros de adquirir un servicio móvil en la vía pública, a través de una entrevista para el programa N Directo de @canalN_.

EN VIVO RAFAEL MIENTE, POTE EJECUTIVO DEL OSIPTEL

LANZAN CAMPAÑA "YO NO COMPRO CHIP CALLEJERO".

3:22 p. m. · 7 sept. 2022



NORMATIVA CON RANGO DE LEY QUE FORTALECE LAS FACULTADES DEL OSIPTEL

2023 Fortalecer la seguridad en la contratación del servicio público móvil.



Ley N° 31839
(publicada el 18.07.2023)

- ✓ **Prohíbe la comercialización o contratación del servicio móvil de forma ambulatoria.**
- ✓ **Prohíbe la comercialización o contratación de servicios sin contar con la verificación biométrica de la huella dactilar del vendedor y del usuario.**
- ✓ **Establece responsabilidad civil y administrativa por promover o intervenir en la venta ambulatoria del servicio móvil.**
- ✓ **Faculta a la Fiscalía y PNP a incautar chips que se comercialicen en forma ambulatoria.**



Decreto Legislativo N° 1596
(publicada el 17.12.2023)

- ✓ **Validación del usuario extranjero se realice con el documento de identidad registrado en Migraciones.**
- ✓ **Obliga a las empresas a dar de baja los servicios si no se verificó la identidad del vendedor o del usuario, o cuando se celebró en la calle.**
- ✓ **Responsabilidad de la empresa de todo el proceso de comercialización y contratación, incluyendo los registros de sus abonados y vendedores.**
- ✓ **RENIEC debe establecer las especificaciones técnicas mínimas para los dispositivos de verificación biométrica.**
- ✓ **Se faculta a OSIPTEL a coordinar con RENIEC y Migraciones para validar los registros de abonados y de vendedores.**

SE REQUIERE LA PARTICIPACIÓN DE DIVERSOS ACTORES INVOLUCRADOS EN ESTA PROBLEMÁTICA



- **Ministerio del Interior:** ejecución de operativos para combatir la delincuencia en coordinación con el Ministerio Público.
- **Migraciones:** puesta a disposición del sistema en línea que permita validar la identidad de abonados extranjeros.



MINISTERIO PÚBLICO
REPÚBLICA DEL PERÚ



PODER JUDICIAL
DEL PERÚ

- **Ministerio Público:** persecución del delito e **incautación** de los simcard que se comercialicen en la vía pública.
- **Poder Judicial:** **procesando** a los delincuentes.



- **Reniec:** incremento de **medidas de control y seguridad** de quienes acceden a su base de datos; y definición de **parámetros para el funcionamiento de los lectores biométricos**.

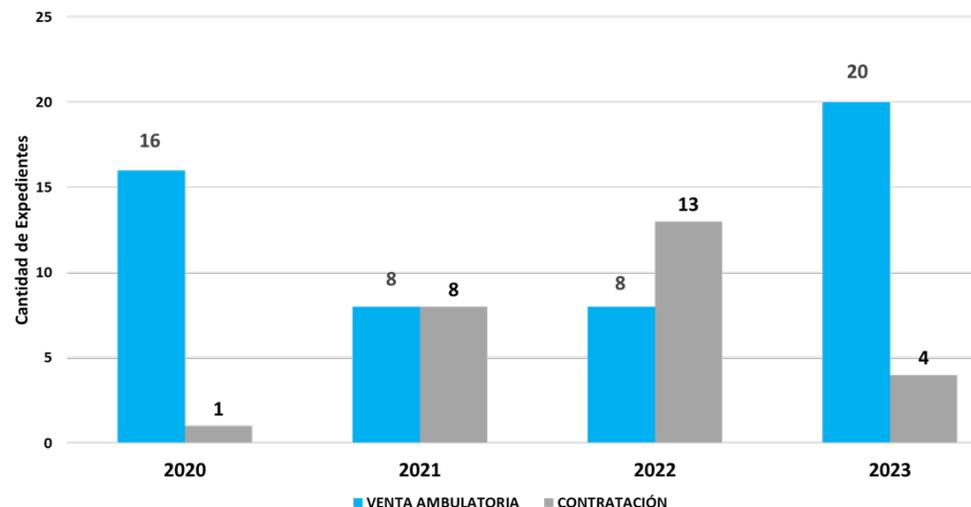


- **Ministerio de Justicia – Autoridad de Datos personales:** verificación del cumplimiento de la normativa de tratamiento de datos personales por parte de las empresas operadoras.
- Campañas de difusión y orientación.



- **Congreso de la República:** evaluar la imposición de penas y configuración de delitos cuando se mantenga la comercialización y contratación de simcard en la vía pública.

ACCIONES DE FISCALIZACIÓN DESDE 2019 CONTRA LA VENTA AMBULATORIA DE CHIPS MÓVILES



2020-2023:
78 expedientes iniciados a todas las empresas operadoras de servicio móvil

ENTRE EL 2019 Y EL 2023 SE HAN REALIZADO:

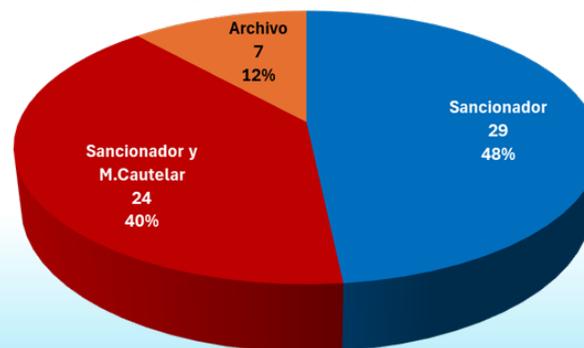
7

Rondas de acciones de fiscalización

450

Acciones de fiscalización a nivel nacional (2019-2023)

RESULTADOS DE LA FISCALIZACIÓN (2020-2023)

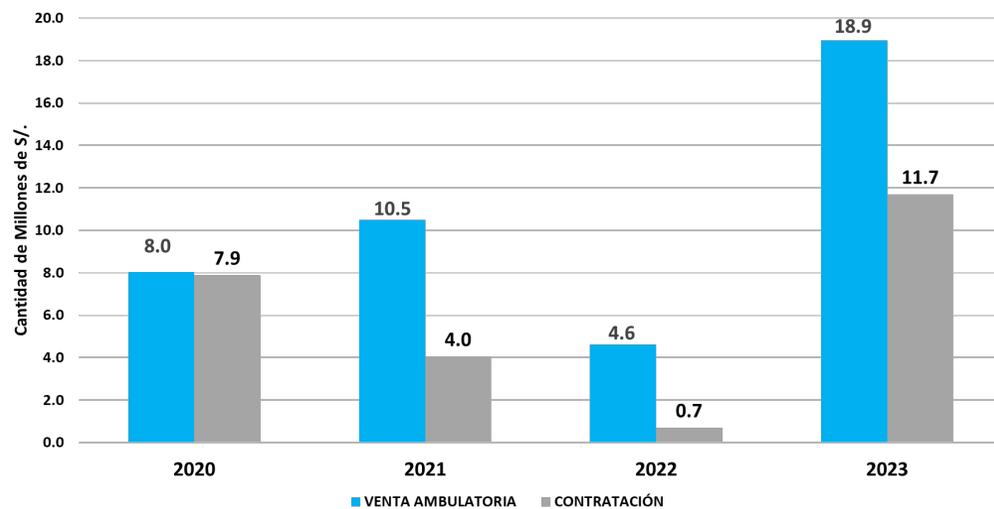


2020-2023:
se recomendó iniciar expedientes sancionadores en el 88% de los expedientes concluidos

Nota: 18 expedientes se mantienen en trámite.

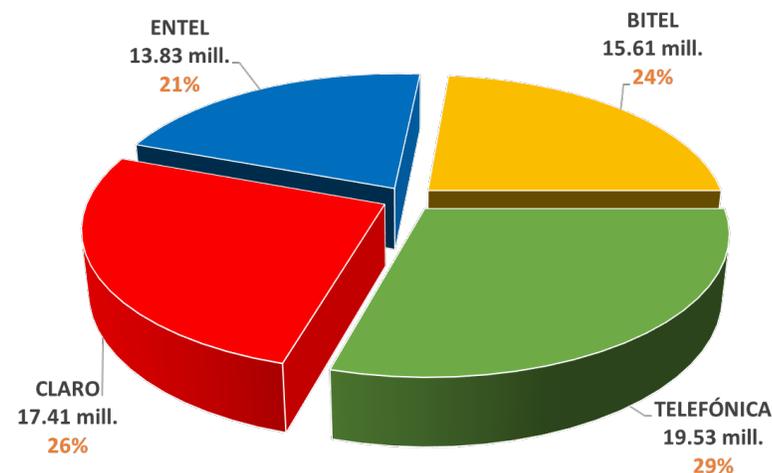
SE HAN IMPUESTO MULTAS A LAS EMPRESAS OPERADORAS QUE INCUMPLEN LA NORMATIVA DE CONTRATACIONES

2020-2023: Más de S/ 66 millones en multas impuestas a las empresas operadoras



2020-2023: Telefónica del Perú es la empresa más multada (S/ 19.53 millones de soles)

MULTAS POR EMPRESA OPERADORA (2020-2023)



El 59 % de las multas impuestas por el Osiptel (2020-2023) no son pagadas por las empresas sancionadas y además son cuestionadas ante el Poder Judicial.

OSIPTEL HA PARTICIPADO EN OPERATIVOS CONJUNTOS 2023 y 2024

- ✓ En el año **2023 se participó en 55 operativos conjuntos** y desde febrero del **2024 se ha participado en 12 operativos conjuntos** con el Ministerio Público, Policía Nacional y Municipalidades para la lucha contra la venta ambulatoria de chips y comercio ilegal de equipos.
- ✓ En el año **2023 se atendió 29 requerimientos de información** y desde febrero **2024 se atendieron 3 requerimiento de información** solicitados por el Ministerio Público.

2023



HUÁNUCO



JUNÍN

2024



HUANCAVELICA



APURÍMAC

Periodo: Cierre al 20 de Marzo 2024



II.3 ACCIONES 2023-2024 (USUARIOS)

NUEVO ENFOQUE EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO



Nuevo Reglamento de Calidad de Atención al Usuario

(Resolución N° 333-2023-CD/OSIPTEL)

- El ámbito de aplicación es para todas las empresas que presten servicios de telefonía fija, servicio móvil, acceso a Internet y televisión de paga; así como para todos los canales de atención.
- *Antes era solo para telefonía fija y móvil y por el canal telefónico y presencial.*
- Permitirá informar al usuario sobre el estado de su trámite por SMS, correo, etc.
- Nuevos indicadores de calidad de atención que serán calculados por el Osiptel.
- Se implementará un sistema por SFTP a cargo del Osiptel para que las empresas entreguen la información de los trámites y consultas (muestras)*, reduciendo la asimetría de información y fortaleciendo la regulación por comparación.



***p.e:** Reportes y Registros de las atenciones a usuarios son insumo para:

- ✓ *Indicadores de Calidad de Atención*
- ✓ *Estudios trimestrales de Calidad de Atención y Satisfacción (encuestas)*



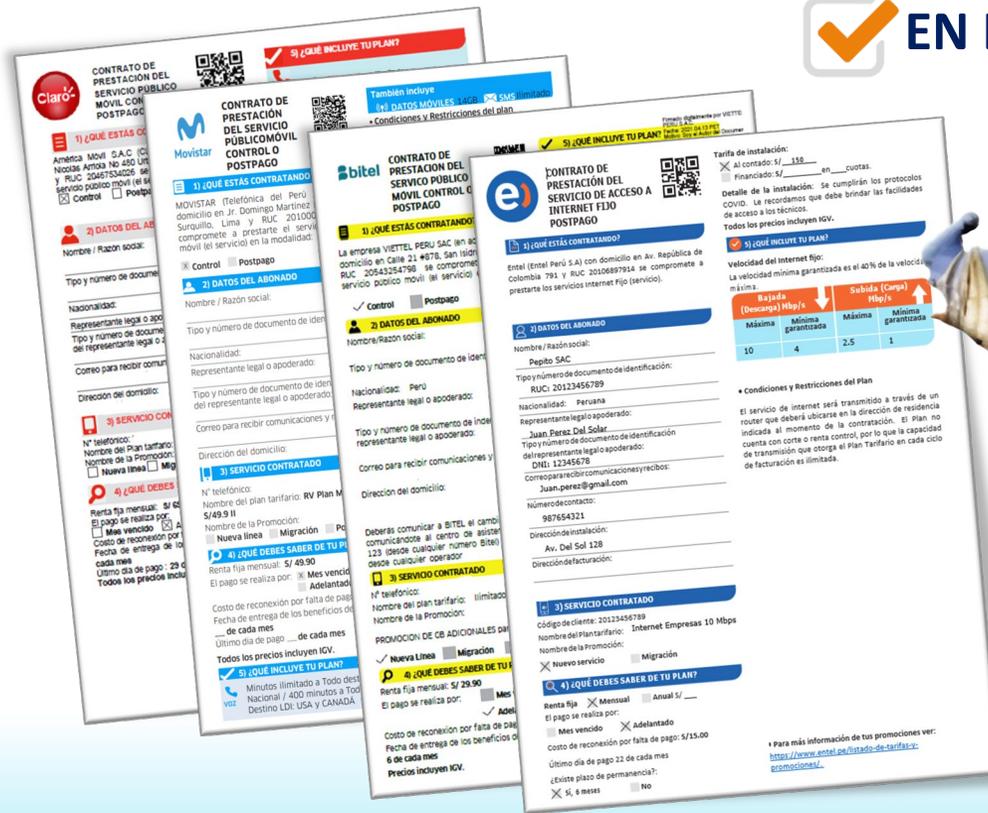
CANALES DE ATENCIÓN



CONTRATOS CORTOS A NIVEL NACIONAL

Más de 69 millones de contrataciones utilizaron el Contrato Corto a nivel nacional (abril 2021 – diciembre 2023)

✓ EN LENGUAS ORIGINARIAS:



2021- 2023: **69 278 555** de Contratos Cortos



69 216 844 en Castellano



19 795 en Quechua



18 728 en Aymara



11 855 en Shipibo-Konibo



11 333 en Ashaninka

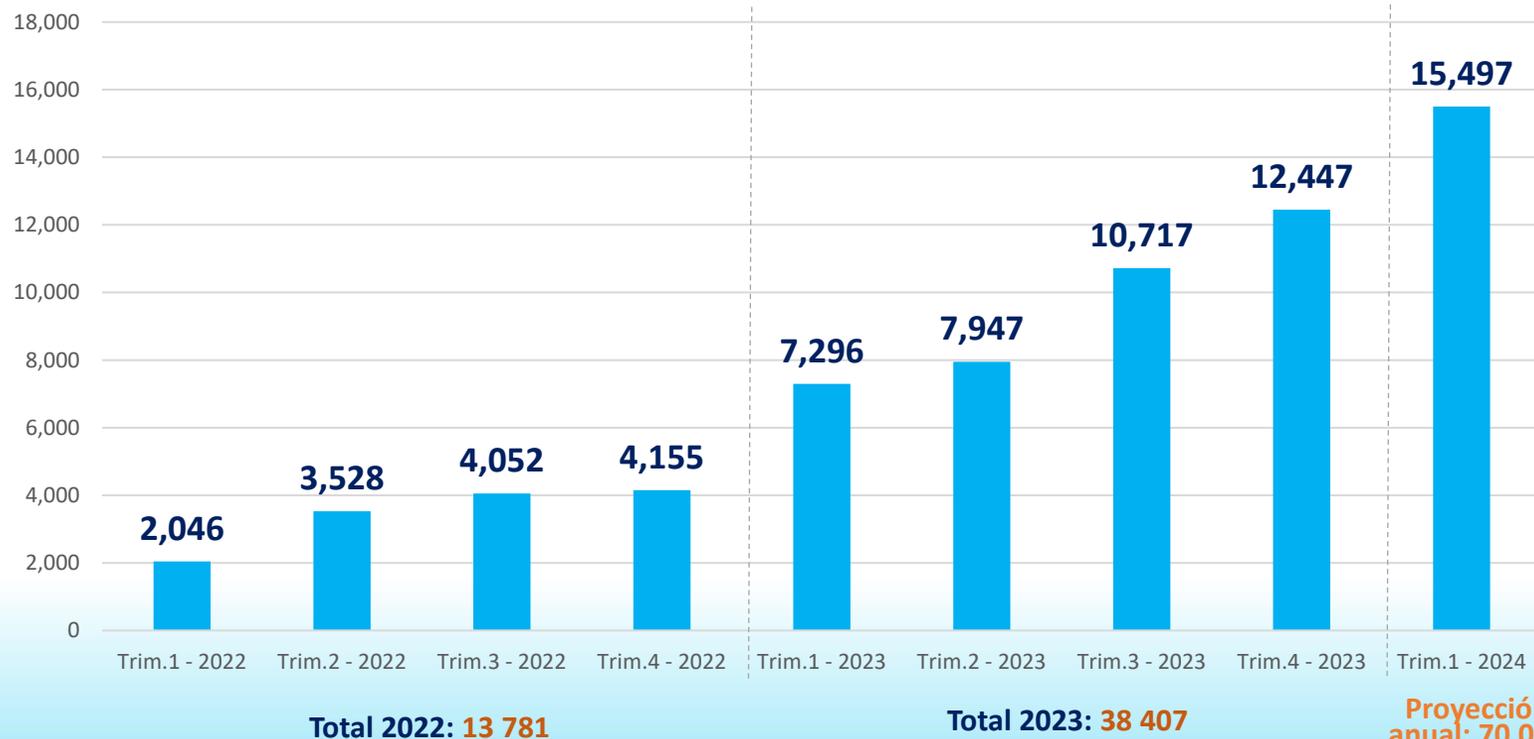
Nota: Información a diciembre de 2023 proporcionada por las empresas operadoras



Herramienta digital que **facilita a los usuarios el registro de los inconvenientes** con sus servicios de telecomunicaciones para que sean atendidos y solucionados por las empresas. Desde el 2022 a marzo 2024, se han registrado un total de **67 685 casos de usuarios**.



CANTIDAD TRIMESTRAL DE CASOS REGISTRADOS EN CHECA TU CASO



75 CASUÍSTICAS DE PROBLEMAS:

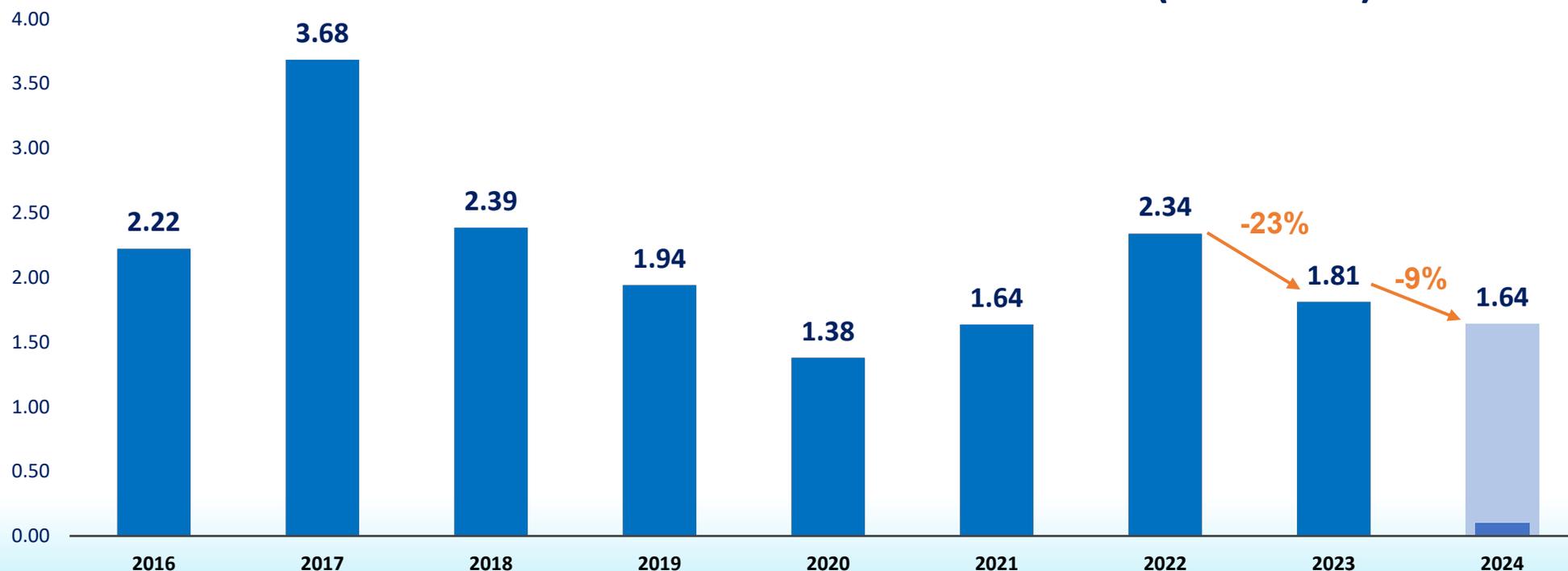
- ✓ *Baja*
- ✓ *Migración*
- ✓ *Suspensión*
- ✓ *Contratación no solicitada*
- ✓ *Reposición de chip*
- ✓ *Facturación y cobro*
- ✓ *Portabilidad no solicitada*
- ✓ *Rechazo injustificado a la Portabilidad*
- ✓ *Recargas no solicitadas*
- ✓ *Bloqueo de equipo no recibido*
- ✓ *Otras*

<https://checatucaso.osiptel.gob.pe/>

RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS A LAS EMPRESAS

Los reclamos presentados por los usuarios a nivel nacional se **redujeron en un 23%** respecto del 2022. Se proyecta para el 2024, una reducción del 9%.

CANTIDAD ANUAL DE RECLAMOS 2016-2024 (MILLONES)



Elaboración: DAPU – OSIPTEL. / Fuente: Portal de información de usuarios

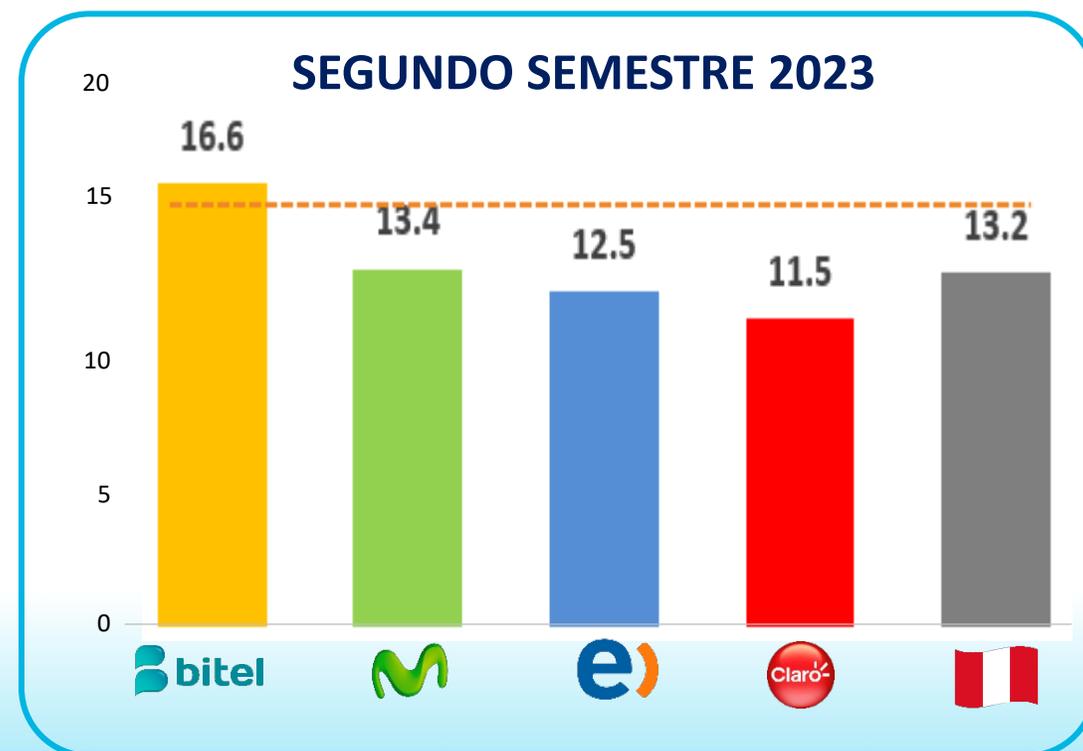
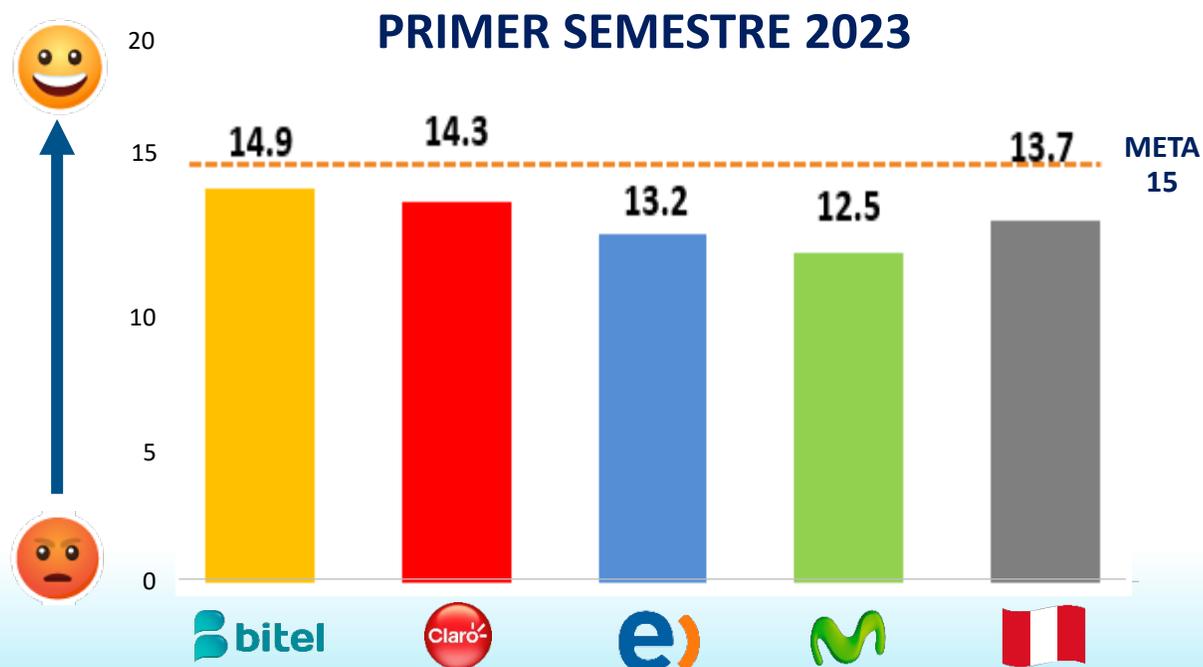
RANKING DE DESEMPEÑO DE LA ATENCIÓN DE RECLAMOS

Estrategia de regulación por comparación para que las empresas operadoras mejoren su desempeño en beneficio del usuario.

INDICADORES

| | |
|----------------------------------|---------------------------------------|
| Incidencia de reclamos (20%) | Solución Anticipada de Reclamos (20%) |
| Motivación de Resolución (12.5%) | Rapidez para resolver (12.5%) |
| Apelaciones fundadas (10%) | Quejas fundadas (10%) |

RANKING DE DESEMPEÑO EN LA ATENCIÓN DE RECLAMOS



Fuente: DAPU – OSIPTEL
Nota: La calificación es de 0 a 20

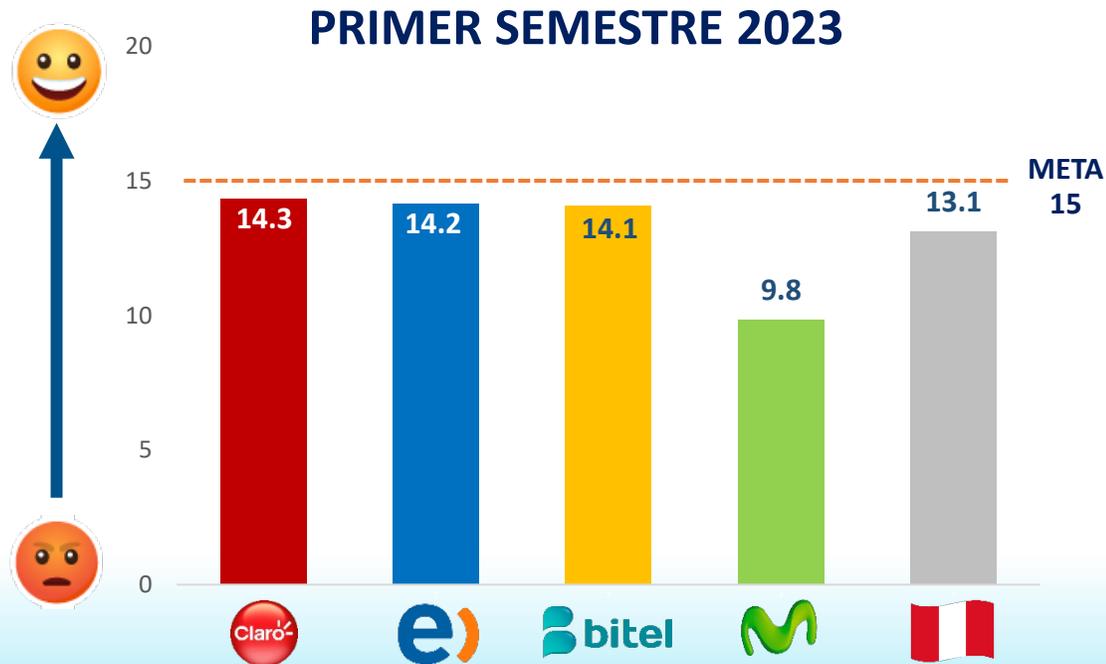
RANKING DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO

Permite que las empresas operadoras puedan mejorar su desempeño y que los usuarios puedan informarse y elegir a su empresa operadora.

DIMENSIONES

| | |
|------------------------------|----------------------|
| Accesibilidad (10%) | Digitalización (10%) |
| Capacidad de respuesta (25%) | Empatía (10%) |
| Cumple lo prometido (20%) | Veracidad (25%) |

RANKING DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO



Fuente: DAPU – OSIPTEL
Nota: La calificación es de 0 a 20



III. AGENDA 2024



El Osiptel difunde de manera permanente su agenda regulatoria, acorde a las mejores prácticas regulatorias internacionales.



La agenda del 2024 presenta 27 acciones orientadas a la promoción de la competencia y bienestar del usuario; sobre la base de problemas identificados y revisiones programadas.



| NORMAS Y REGULACIONES 2024 | | | |
|----------------------------|---|--|---|
| N° | PROBLEMA IDENTIFICADO o REVISIÓN PROGRAMADA | ACCION OSIPTTEL | PROGRAMACION |
| 1 | Adecuación de la normativa de calidad del servicio a la dinámica y necesidades del mercado, a fin de brindar incentivos adecuados para la provisión y expansión de servicios públicos de telecomunicaciones. | Actualización del Reglamento de Calidad | COMENTARIOS: I TRIM 2024 FINAL: II TRIM 2024 |
| 2 | La totalidad de mandatos de acceso OMV se orientan a la definición de precios de acceso (en general, condiciones económicas), los cuales se han ido incrementando a lo largo de los años. El regulador evalúa cada caso y dispone la implementación del mismo a través de mandato (consumiéndose, en promedio, poco más de 6 meses, sin contar con el periodo de negociación previo). Se propone modificar las Normas Complementarias OMV a fin de que la fijación de las condiciones económicas sea a través de una regulación. Alternativamente, en el mismo contexto de las modificaciones a las Normas Complementarias, puede evaluarse la incorporación de Ofertas Básicas de Acceso para cada uno de los OMR. | Modificación de las Normas Complementarias aplicables a los Operadores Móviles Virtuales | FINAL: I TRIM 2024 |
| | Se han advertido prácticas no deseadas entre los intervinientes en la relación mavorista (emoreasa solicitante v empresa solicitada) que han | | |



En lo que resta del presente año, el Osiptel tiene previstas las siguientes acciones en su Agenda Regulatoria:



Modificación del Reglamento de Calidad y de la Norma de Condiciones de Uso: Los cambios tecnológicos y de las condiciones de mercado implican actualizar la regulación.



Consulta temprana sobre la necesidad y viabilidad de medidas regulatorias a los servicios OTT (transmisión libre): Evaluar la imposición de medidas sobre los servicios OTT (TV/video desde Internet) a efectos de equiparar la competencia con las empresas operadoras.



Propuesta de regulación diferenciada (segmento comercial): El segmento comercial cuenta con poder de negociación y en consulta pública temprana las empresas operadoras han comunicado la necesidad de un trato diferenciado.



Evaluaciones ex-post: Se evaluará la eficacia de los contratos cortos (RCD 153-2020-CD/OSIPTEL) y aplicativos informáticos (RCD 019-2021-CD/OSIPTEL).

PARA EMPODERAR A LOS USUARIOS

- ✓ Implementación de un nuevo **Modelo del Servicio de Atención del OSIPTEL**.
- ✓ **Mejoras de Herramienta Checa Tu caso** para gestionar casos de usuarios con operadores
- ✓ **Implementación del Aula Virtual:** cursos para usuarios, Asociaciones de Usuarios, Consejo de Usuarios, entre otros..
- ✓ Implementación del **Convenio con el MIDIS** para llegar a la **población rural**.
- ✓ **Mejoras al Contrato de Abonado**
- ✓ **Guía de Condiciones de Uso:** resume lo más importante que debe saber el usuario.

PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN

- ✓ Implementación de los cambios del **Reglamento de Calidad de Atención**.
- ✓ **Monitoreo** permanente en los Centros de Atención de las empresas operadoras.
- ✓ **Ranking semestral** de la Calidad de Atención de las empresas operadoras y del desempeño en la atención de Reclamos: nueva metodología.
- ✓ **Capacitación y evaluación semestral** de los asesores de las empresas operadoras.
- ✓ **Modificación y actualización del Reglamento de Reclamos**.

AGENDA PRIORITARIA 2024 - FISCALIZACIÓN

SISTEMA AUTOMATIZADO DE MEDICIÓN PARA LA VERIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO Y MÓVIL



MONITOREO AUTOMATIZADO DE LA DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO MÓVIL Y FIJO

Monitoreo de alarmas crítica, en un máximo de 1 hora, que impacten efectivamente en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

LIMPIEZA DEL REGISTRO DE ABONADOS MÓVILES

Mañana 21 de setiembre
empresas operadoras deben iniciar la subsanación del registro de abonados del servicio móvil

ABONADOS CUYOS NOMBRES CONTIENEN SINSENTIDOS

| NOMBRES* | APELLIDO PATERNO* | APELLIDO MATERNO* |
|-----------------|-------------------|-------------------|
| MUDA | PRIMA CARA DE | LOCA |
| PABLO DE LOS | BACKYARDIGANS | LOS BACKYARDIGANS |
| GRACIAS | MÍ AMOR ES QUE | NO ME GUSTA |
| K | K | K |
| LI | MO | NADA |
| LA | PA | DULA |
| A TI | VETE OLVIDA MI | NOMBRE |
| POR EL AIRE VOY | POR EL CIELO | ESTOY |

Ejemplos de inconsistencias encontradas en los registros de abonados de las empresas operadoras.

*Datos del abonado



Se encuentra pendiente su debate en el pleno del Congreso.



OBJETO: establecer disposiciones que permitan fortalecer las funciones de fiscalización del Osiptel; y contar con herramientas necesarias para garantizar la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, salvaguardando la seguridad de los usuarios.



PRINCIPALES ALCANCES PARA EL OSIPTEL:

- Para las disposiciones de incautación y decomiso se podrá requerir el auxilio de la fuerza pública.
- La solicitud de información que contenga datos personales de los usuarios, relacionada con la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, será remitida a través de mecanismos informáticos que se establezcan.
- Determinación de herramientas tecnológicas necesarias para el acceso a los sistemas de gestión y operación de red, comerciales, de atención al cliente, de reclamos, bases de datos u otro utilizado por las empresas operadoras.
- La implementación de canales de atención digitales al usuario para que la tramitación de sus solicitudes pueda ser realizadas sin necesidad de movilización.

IV. CONCLUSIONES

CONCLUSIONES



- ✓ El diseño institucional que enfatiza el rol del OSIPTEL como promotor de la inversión privada en el mercado de las telecomunicaciones ha demostrado que sí funciona.
- ✓ Salvaguardar la autonomía y el marco institucional que soporta el accionar del OSIPTEL, permitirá seguir logrando resultados positivos al mercado, evitando problemas de falta de credibilidad o riesgo de captura.
- ✓ La OCDE ha destacado el mandato estable que ejerce el OSIPTEL y el haber logrado una sólida reputación como órgano técnicamente competente, con una sólida cultura interna y un fuerte compromiso para cumplir su mandato.
- ✓ Un OSIPTEL fortalecido y un accionar técnico repercutirá más positivamente en el desempeño de la industria, otorgando certeza a las empresas operadoras y un ambiente adecuado para la inversión; centrado en discusiones técnicas y no políticas a fin de promover el trabajo conjunto.



Fonoayuda
1844

www.osiptel.gob.pe

