

PROMOVIENDO MEJORES SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA LOS PERUANOS

Sergio Cifuentes
Gerente General - OSIPTel

29.04.2025



ÍNDICE

- I. ENFOQUE DEL TRABAJO DEL OSIPTEL
- II. MEDIDAS PARA EL BIENESTAR SOCIAL A TRAVÉS DE LAS TELECOMUNICACIONES
- III. ENFOQUE EN LOS USUARIOS
- IV. FISCALIZACIÓN EN FAVOR DE LOS USUARIOS
- V. TEMAS DE AGENDA



I. ENFOQUE DEL TRABAJO DEL OSIPTEL

MARCO INSTITUCIONAL



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.



Entidad pública descentralizada



Cuenta con autonomía administrativa, económica y financiera



Adscrito a la presidencia del consejo de ministros

F U N C I O N E S

Normativa

Reguladora

Fiscalizadora

Sancionadora

Atención y 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 y 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 FTEL.



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 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.



Soluciona reclamos en segunda instancia y resuelve Controversias entre empresas.



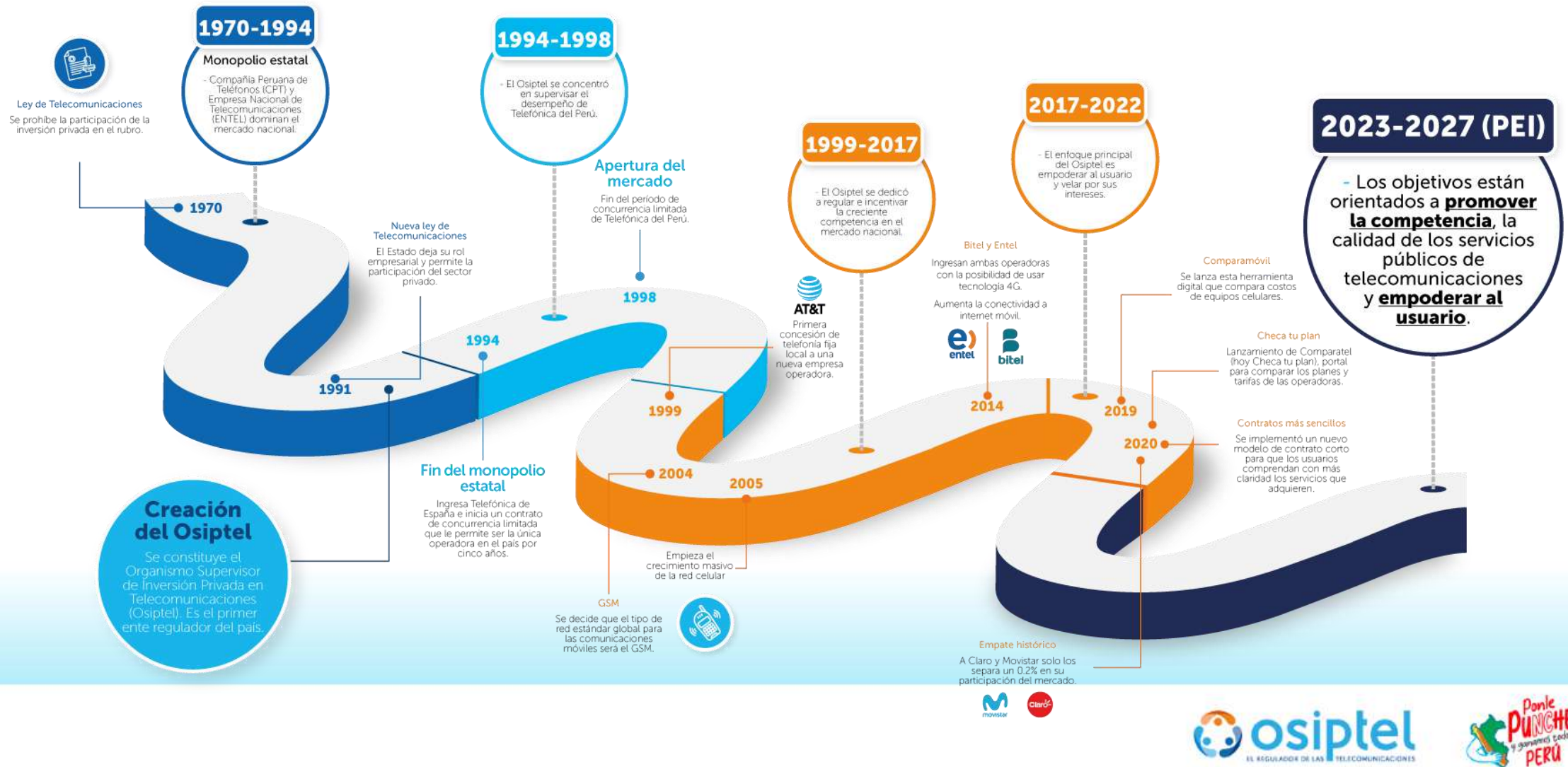
AUTONOMÍA DEL OSIPTEL



El diseño institucional del Osiptel (DL 702)* busca revolucionar los servicios públicos de telecomunicaciones como herramienta de desarrollo y pacificación del país. **El fin ulterior del sistema es dar servicios de calidad a los ciudadanos a través del desarrollo de la inversión privada.**

EVOLUCIÓN DEL ENFOQUE REGULATORIO DEL OSIPTEL

El Osiptel ha ejercido su rol como regulador, adecuándose a la dinámica del sector y reenfocado sus esfuerzos de acuerdo a la evolución del mismo.





II. MEDIDAS PARA EL BIENESTAR SOCIAL A TRAVÉS DE LAS TELECOMUNICACIONES

DURANTE 2024, SE REVISÓ IMPORTANTES OBLIGACIONES PARA EL MERCADO



Aprobación del Nuevo Reglamento de Portabilidad (Res. 017-2024-CD):

Luego de 10 años se adecúan los procesos a los nuevos requerimientos del mercado. Una parte entró en vigencia en diciembre 2024 y el resto, en marzo 2025.

Migración exitosa al nuevo Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal del Portabilidad: Mediafon (01 abril).



Actualización del Reglamento de Calidad (Res. 214-2024-CD):

Los cambios tecnológicos y de las condiciones de mercado implican actualizar la regulación. Se optimiza la carga regulatoria: (i) reducción de 13 a 3 indicadores obligatorios y, (ii) se prioriza el *enforcement* de la calidad en aquellos servicios que justifiquen una intervención regulatoria.



Lineamientos de Mejora Regulatoria (Res. 030-2024-CD):

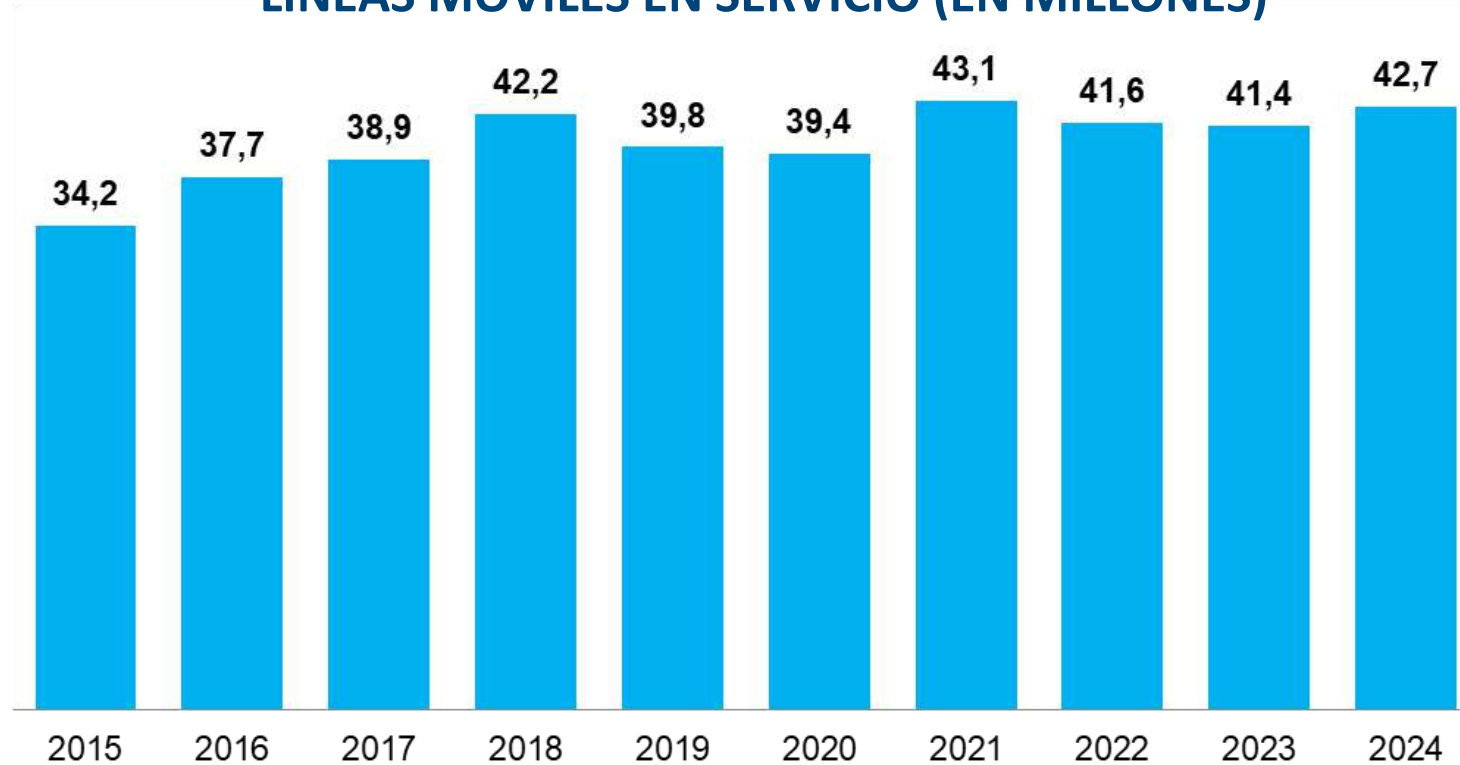
Para el diseño de regulaciones mejor sustentadas, más eficaces y eficientes. Se incluyó como instrumentos de mejora regulatoria a la agenda regulatoria, la consulta temprana y el AIR Ex – Post.

MAYOR DINAMISMO EN EL MERCADO DE LÍNEAS MÓVILES



Más de
42
LÍNEAS
MÓVILES

LÍNEAS MÓVILES EN SERVICIO (EN MILLONES)

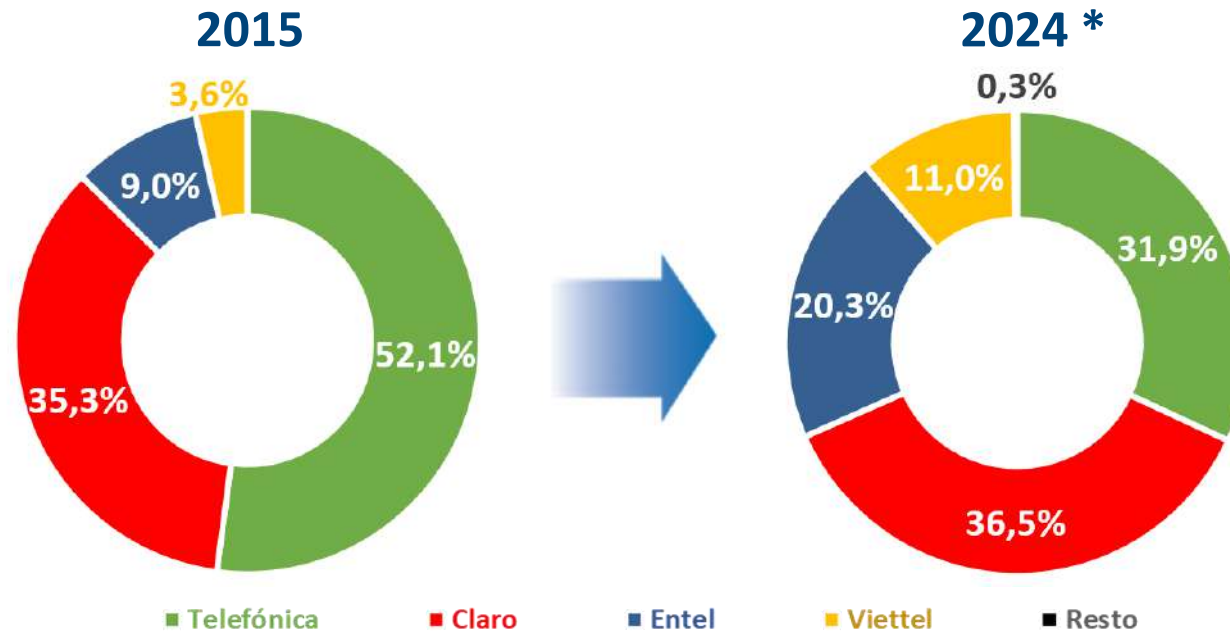


Fuente: NRIP

Elaboración: DPRC-Osiptel.

MAYOR DINAMISMO EN EL MERCADO DE LÍNEAS MÓVILES

PARTICIPACIÓN (%) DEL MERCADO



A diciembre de 2024, Claro figura como líder del mercado móvil con una participación de 36.5%, seguida por Telefónica que obtuvo 31.9%.

(*) La información corresponde a las líneas móviles que han cursado tráfico en los últimos 3 meses.

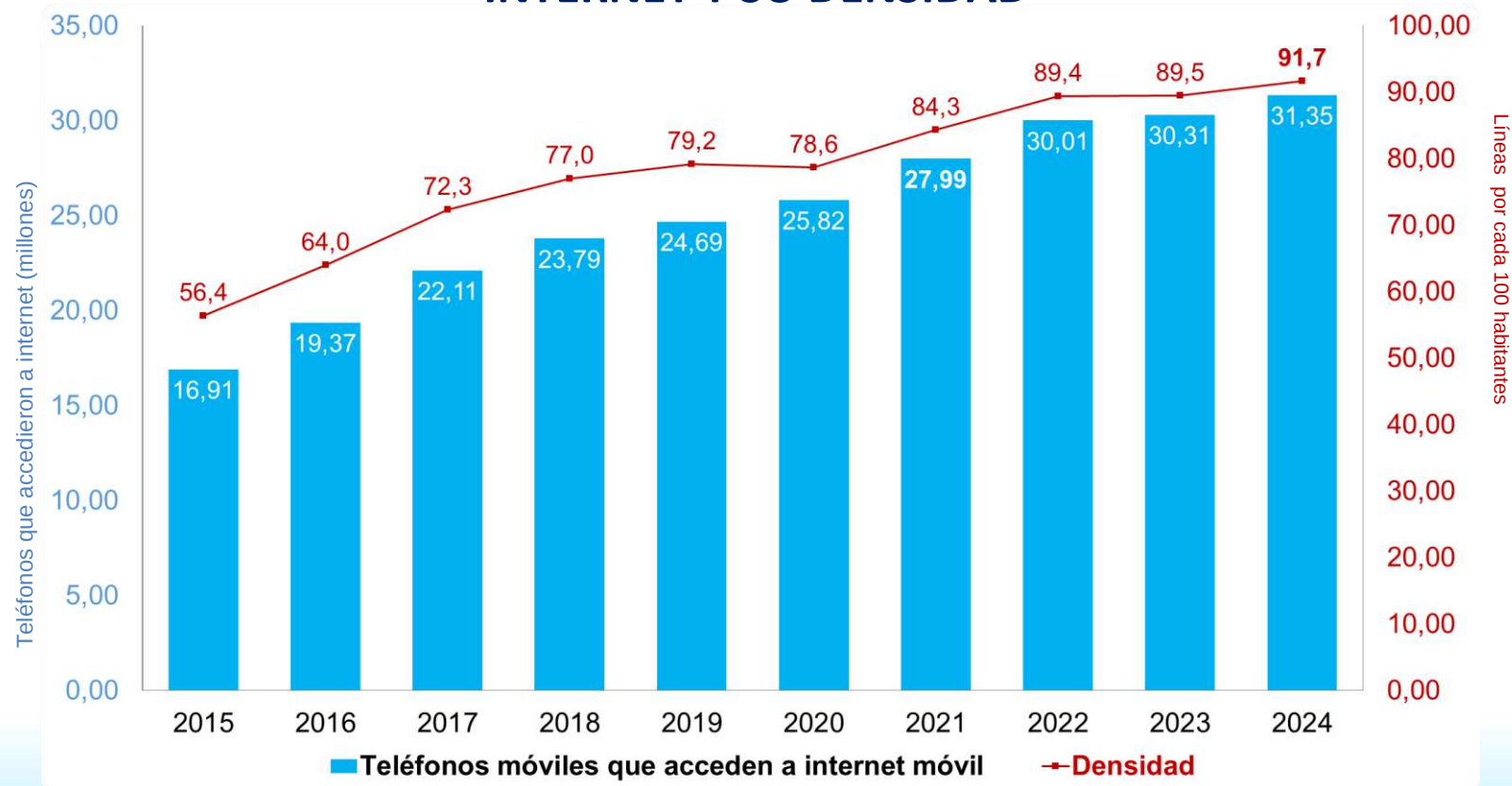
Nota: Resto incluye a Dolphin Telecom del Perú S.A.C., Dolphin Mobile S.A.C., Suma Movil Perú S.A.C, Flash Servicios Perú S.R.L. y Guinea Mobile Perú S.A.C.

Fuente: NRIP

Elaboración: DPRC – Osiptel.

EL NÚMERO DE TELÉFONOS MÓVILES QUE ACCEDIERON A INTERNET ALCANZÓ UN MÁXIMO HISTÓRICO EN EL 2024

TELÉFONOS MÓVILES QUE ACCEDEN A INTERNET Y SU DENSIDAD



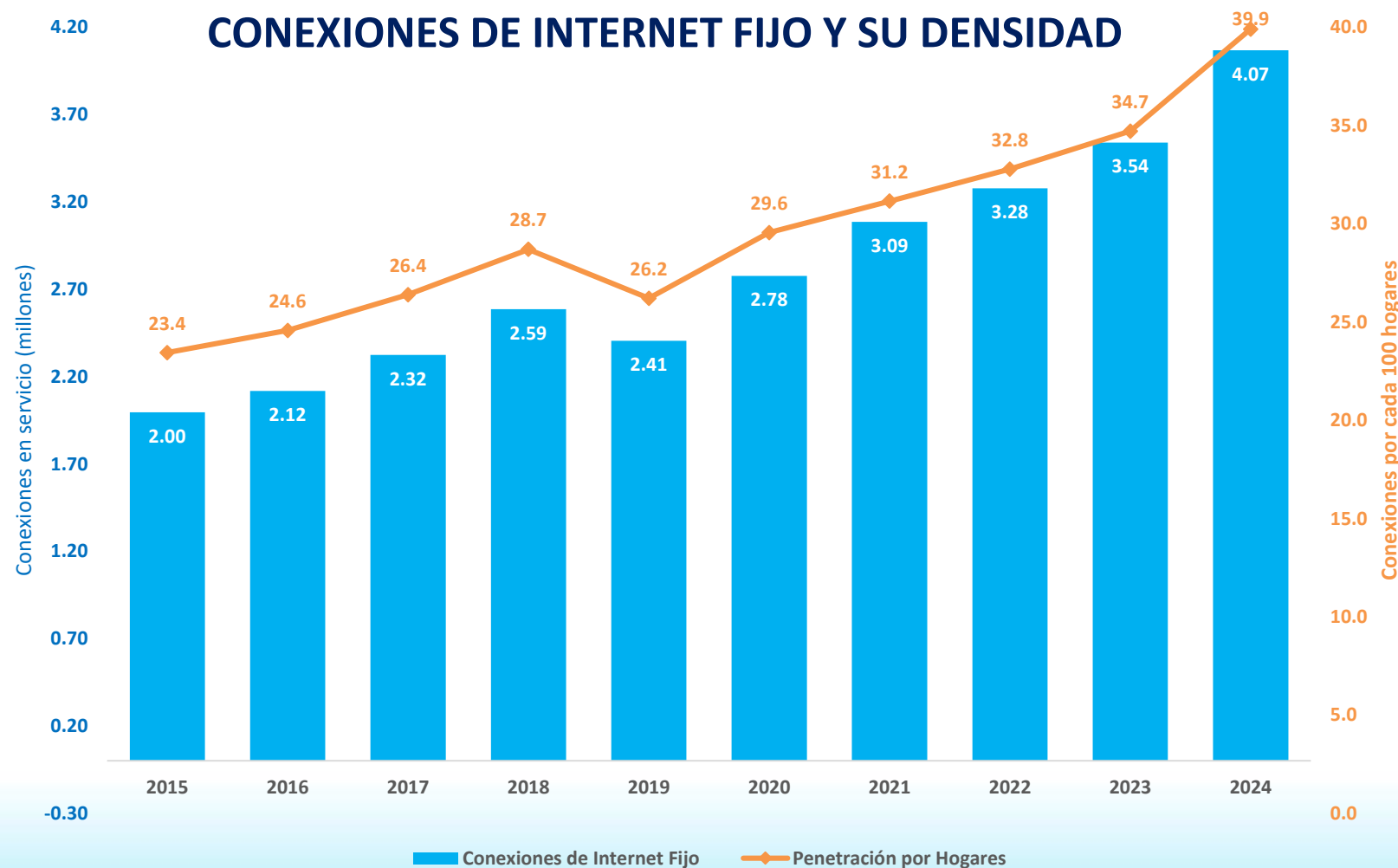
Fuente: NRIP

Elaboración: DPRC-Osiptel.



Más de **30 Millones** de líneas móviles accedieron a internet desde un celular

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

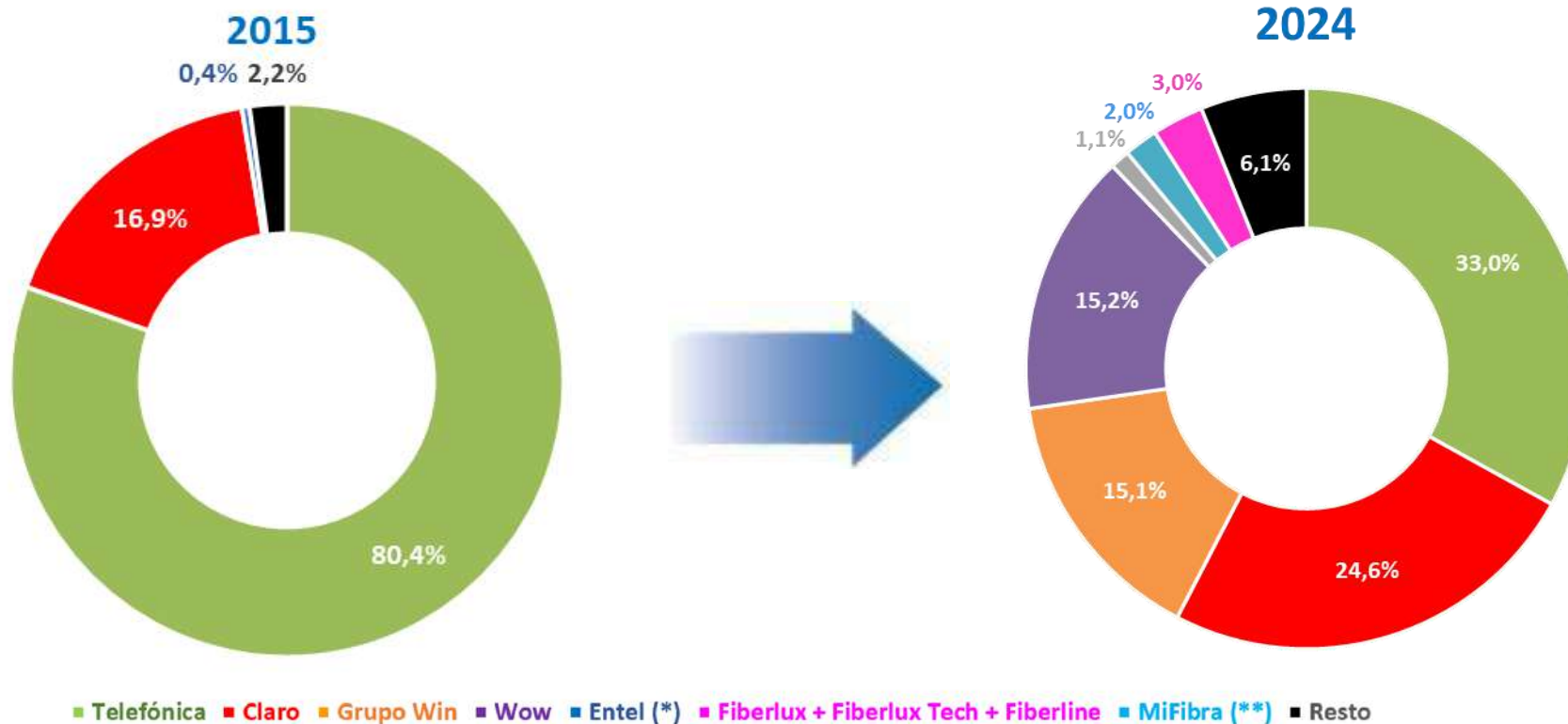


Más de **4 Millones** de conexiones de internet fijo



Fuente: NRIP
Elaboración: DPRC-Osiptel.

MAYOR COMPETENCIA EN EL MERCADO DE INTERNET FIJO



Fuente: PUNKU.

Elaboración: DPRC-Osiptel.

Hoy tenemos **MAYOR COMPETENCIA** gracias a las medidas regulatorias del Osiptel: determinación de Telefónica como Proveedor Importante, emisión de mandatos de compartición, limitación del plazo de financiamiento por instalación.

AHORRO PARA LOS CONSUMIDORES POR MAYOR COMPETENCIA

2020 - 2024

S/ 11 147 millones

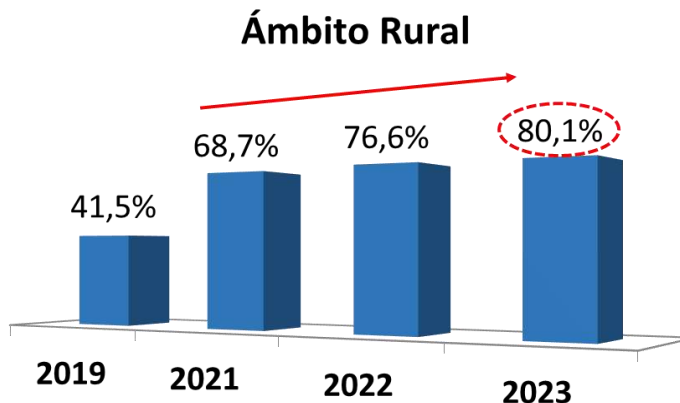
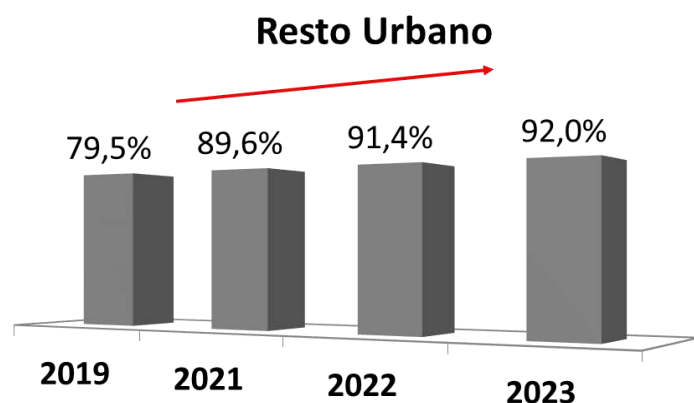
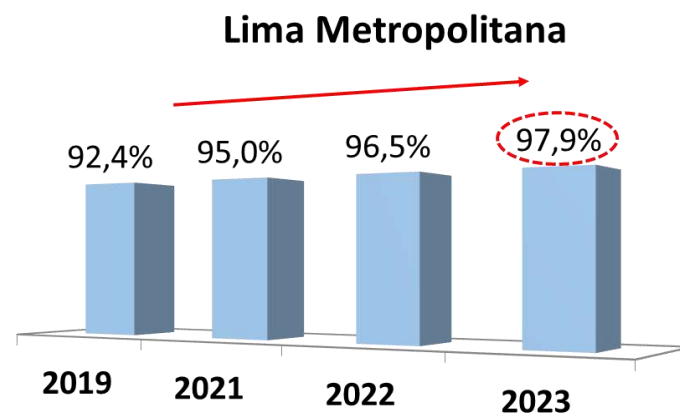
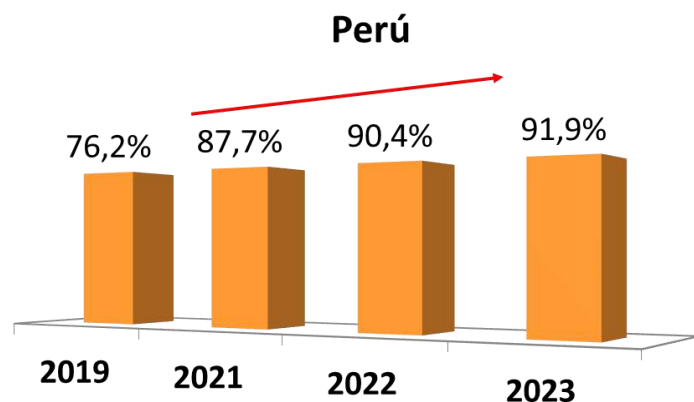


AHORROS PARA LOS CONSUMIDORES POR BAJAS TARIFAS en servicios de Internet Móvil; Internet Fijo; y Voz Móvil y Fijo-Móvil

SERVICIO*	AHORRO ACUMULADO 2020-2024 (Millones de S/)
INTERNET FIJO	4 227
VOZ MÓVIL	1 379
INTERNET MÓVIL	5 537
VOZ FIJO-MÓVIL	4
TOTAL	11 147

(*) Estimación con información disponible al 2024-IV.
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.

EN 2023, EL ACCESO A INTERNET EN HOGARES (FIJO Y/O MÓVIL) LLEGO CASÍ AL 92%



Crecimiento **sostenido** del acceso
a **internet** a nivel nacional.

Nota: Sobre la base del total de hogares.

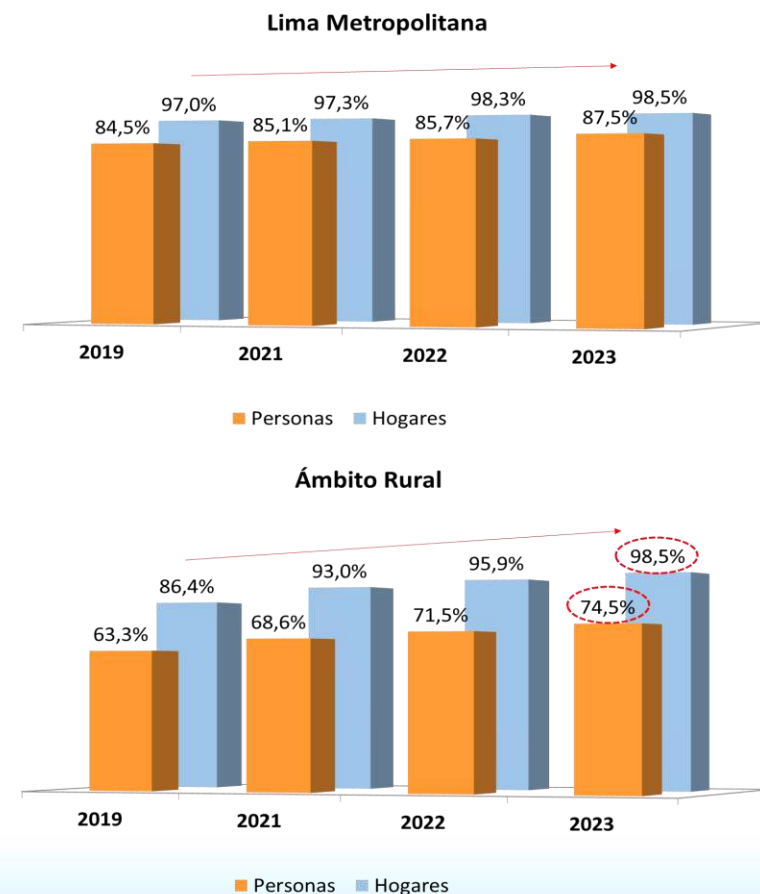
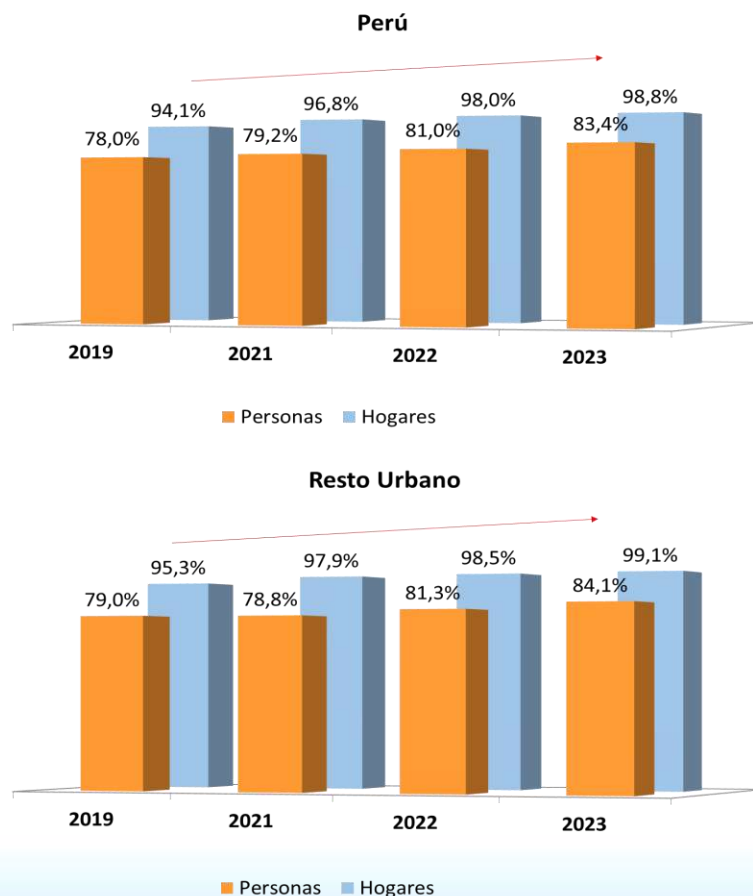
Fuente: Osiptel - Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (Erestel), 2019-2023.

Elaboración: DPRC - Osiptel.

AL 2023, LA TELEFONÍA MÓVIL SIGUE CRECIENDO EN EL INTERIOR DEL PAÍS



Aumento en el acceso a la telefonía móvil, destacando el ámbito rural.



Nota: Pregunta realizada a todas las personas de 12 años de edad a más.

Fuente: Osiptel- Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (Erestel), 2019-2023.

Elaboración: DPRC – Osiptel.

MÁS USUARIOS CONECTADOS



¡Nueva cifra récord!

Más de 4 millones de conexiones de internet fijo a diciembre del 2024.



Las conexiones a internet fijo por fibra óptica ya superan los tres millones La fibra óptica es la tecnología más utilizada para acceder al servicio de internet fijo, representa más del 73% del total de conexiones.



La dinámica de las conexiones de internet refleja la mayor demanda de conectividad por parte de los usuarios, para poder cumplir con actividades académicas, trabajo y entretenimiento.



Asimismo, cada vez más hogares cuentan con acceso a por lo menos un servicio público de telecomunicaciones, destacándose el incremento sostenido del acceso a internet durante los últimos 5 años.



III. ENFOQUE EN LOS USUARIOS

BRINDAR INFORMACIÓN ADECUADA AL MERCADO

ESTUDIO SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES 2024

- El **servicio móvil** presenta el mayor porcentaje de satisfacción de los usuarios. **ENTEL** tiene el mayor porcentaje con el 60 %
- **MOVISTAR** es la empresa con el menor porcentaje de satisfacción en todos los servicios.
- **WIN** es la empresa con el mayor porcentaje de satisfacción en internet fijo.

SATISFECHOS

SERVICIO MÓVIL	INTERNET FIJO	TELEVISIÓN DE PAGA	TELEFONÍA FIJA
 52 %	 45 %	 44 %	 46 %
21 006	2926	1211	1980

¿QUIÉNES DESTACAN? MACRORREGIONES / DEPARTAMENTOS

• Tumbes (68 %) • Ucayali (63 %) • Piura (62 %)	• Oriente (60 %) • Norte (49 %) • Lima (46 %)	• Resto del Perú (48 %) • Lima (42 %)	• Resto del Perú (47 %) • Lima (45 %)
---	---	---	---

¿CÓMO SE EVALUÓ A LOS OPERADORES?

• Entel (60 %) • Bitel (59 %) • Claro (54 %) • Movistar (40 %)	• Win (80 %) • Claro (51 %) • Movistar (31 %)	• DirecTV (60 %) • Claro (53 %) • Movistar (37 %)	• Claro (54 %) • Movistar (39 %)
--	---	---	--

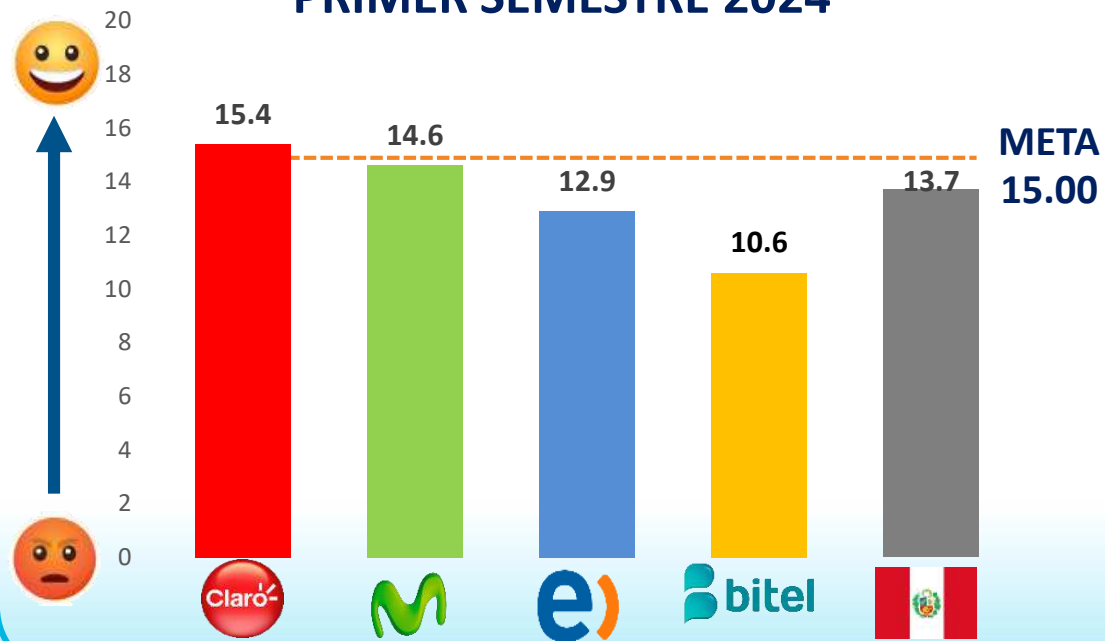
Fuente: Arellano Investigación de Marketing, Estudio de Satisfacción 2024

EVOLUCIÓN DE ÍNDICES DE ATENCIÓN AL USUARIO

RANKING DE RECLAMOS

CLARO ocupa el **1er lugar** con 15.4 de calificación, superando la meta mínima de 15.

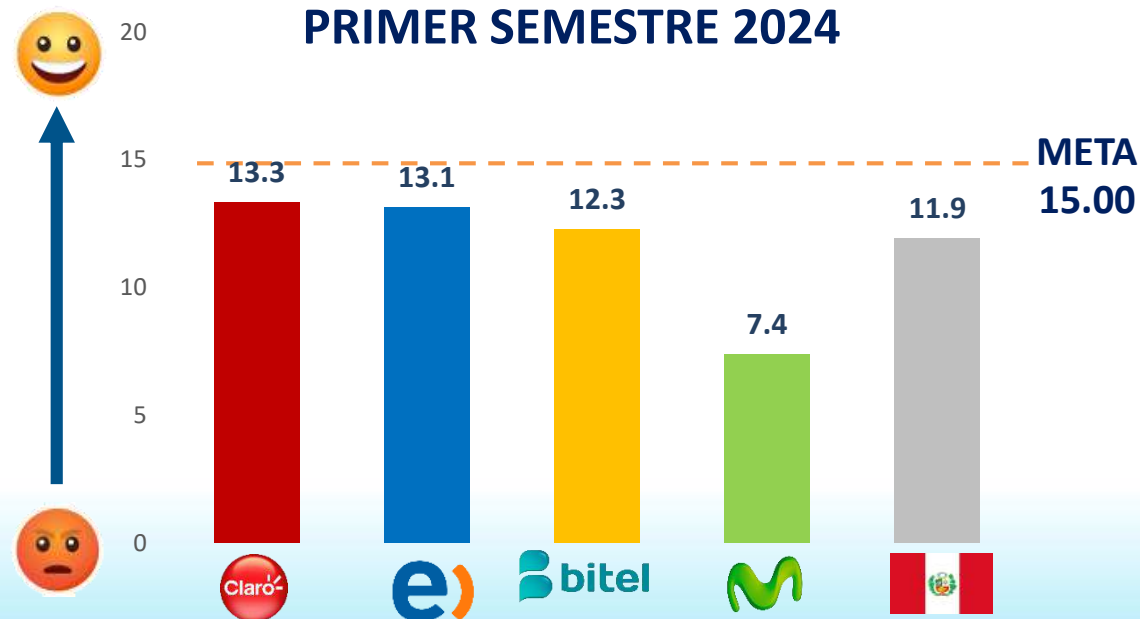
PRIMER SEMESTRE 2024



RANKING DE CALIDAD DE ATENCIÓN

CLARO ocupa el **1er lugar** con 13.3 de calificación, seguido por **ENTEL** con 13.1.

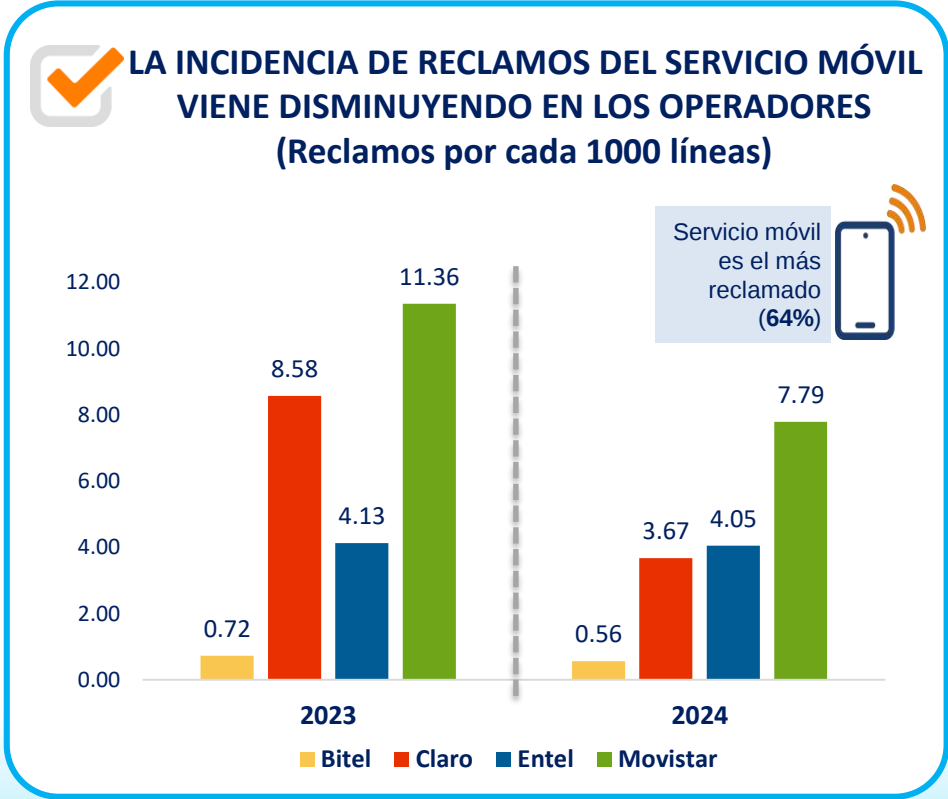
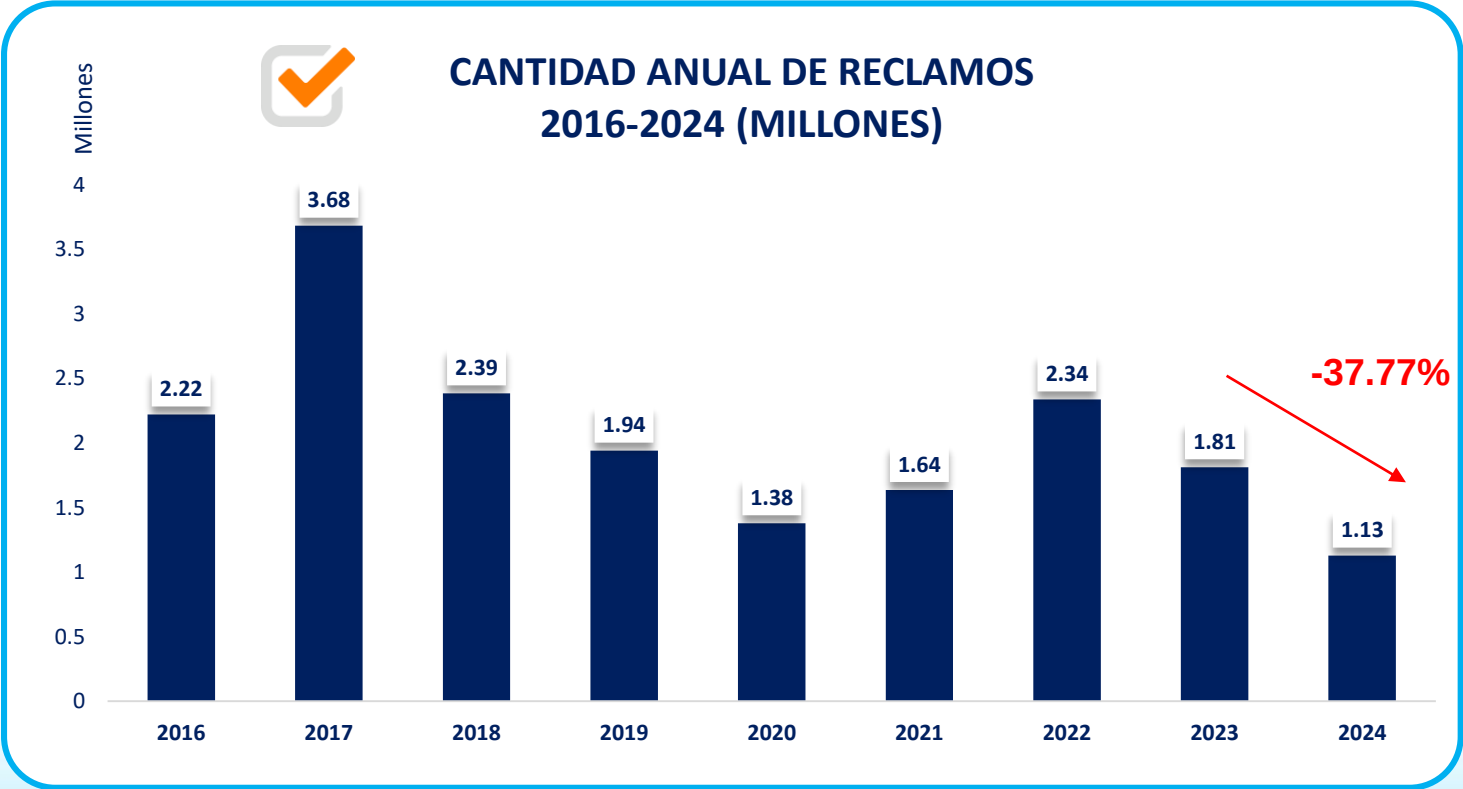
PRIMER SEMESTRE 2024



Nota: El índice se encuentra en una escala del 0 al 20, la meta mínima esperada es 15.

RECLAMOS PRESENTADOS EN LAS EMPRESAS OPERADORAS

Los reclamos vienen disminuyendo desde el año 2022. Las empresas vienen aplicando las Soluciones Anticipadas de Reclamos – SAR que benefician a los usuarios.



Fuente: Portal de Información de Usuarios / empresas operadoras
Nota: La incidencia de reclamos se obtiene de la división de la cantidad de reclamos y las líneas trimestrales. El valor anual se obtiene del promedio de las incidencias trimestrales de cada año.

EMPODERANDO A LOS USUARIOS CON HERRAMIENTAS DIGITALES



ACCIONES PARA EL EMPODERAMIENTO DEL USUARIO



SMS OSIPTEL



Videos informativos en los MAC, sedes del Banco de la Nación y en los centros de atención de las empresas operadoras.



Guía Interactiva sobre reclamos, apelaciones y quejas



APLICATIVOS DE AUTOGESTIÓN DE LOS OPERADORES

¿Qué trámites puedo realizar con la app de mi empresa operadora?

DAR DE BAJA

SUSPENDER MI SERVICIO

MIGRAR DE PLAN

PRESENTAR RECLAMOS

Mi Bitel

Mi Movistar

Mi Entel

Mi Claro

The advertisement features a woman in an orange sweater smiling while holding a smartphone. Surrounding her are four icons representing different services: a hand pointing down for 'DAR DE BAJA', a signal tower for 'SUSPENDER MI SERVICIO', a document with an 'X' for 'MIGRAR DE PLAN', and a speech bubble with an exclamation mark for 'PRESENTAR RECLAMOS'. Below her are four smartphones displaying the logos of the operators: Mi Bitel (yellow), Mi Movistar (blue), Mi Entel (blue), and Mi Claro (red).

*Por disposición del OSIPTEL, los usuarios pueden **gestionar directamente trámites y consultas** a través de los aplicativos de la empresa operadora.*

FORMULARIO PARA LA BAJA DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES



Daniel

Pésimo, [REDACTED] Me fui de vacaciones por 2 meses y le digo a la señorita que si puedo pagar después todo y que me vuelva a reconectar y sale que ya no soy de [REDACTED] y, según dicen, yo he dado una autorización para que me **den de baja**.



Autor

Osipitel

[REDACTED] sigamos haciendo realidad todo lo que necesitan los usuarios!

Daniel

nosotros te ayudamos al toque.

Si dieron de baja a tu servicio

sin que lo hayas solicitado,

entra a **QUIERO SALIRME**

<https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/formularios/quierosalirme>

y haremos que todo sea más

rápido. 😊

QUIERO SALIRME



3231 formularios recibidos
(4 de febrero - 6 abril)



Problema más reportado:
Baja no recibida.



64.9%
corresponden a Movistar.

OSIPTEL - CHECA TUS LÍNEAS – AÑO 2024



¿Descubriste una línea móvil **pospago** a tu nombre que no reconoces?

Presenta un **reclamo por contratación no solicitada**

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



Este mes el **OSIPTEL** te envía un **SMS personalizado**

En enero:

Miércoles, 17 de ene. 9:40

Al 3/01 figuran a tu nombre X líneas móviles en ENTEL, X en BTEL, X en MOVISTAR y X en CLARO. Visita <https://checatuslineas.osiptel.gob.pe>





Más de **8.8 millones** visitas de usuarios a la herramienta digital **Checa tus líneas**

74 572 inconvenientes detectados:
Desconozco una (o más) líneas prepago que aparece en Checa tus Líneas **(37.3%)**

CONTRATOS CORTOS A NIVEL NACIONAL

Más de **109 millones** de contrataciones utilizaron el Contrato Corto a nivel nacional (abril 2021 – diciembre 2024)

✓ EN LENGUAS ORIGINARIAS:

- ✓ 2021- 2024: **109 358 746** de Contratos Cortos
- ✓ **109 181 126** en Castellano
- ✓ **116 882** en Quechua
- ✓ **28 817** en Aymara
- ✓ **15 051** en Shipibo-Konibo
- ✓ **16 870** en Ashaninka

Nota: Información a diciembre de 2024 proporcionada por las empresas operadoras

REDUCIENDO LA ASIMETRÍA INFORMATIVA EN EL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

PORTAL DE INFORMACIÓN DE USUARIOS



Publicamos información relevante para reducir la asimetría informativa.



Usuarios mejor informados contribuyen también al desarrollo de la competencia por calidad.



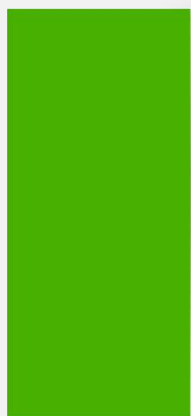
GESTIÓN DE LOS PROBLEMAS DE LOS USUARIOS A TRAVÉS DE CHECA TU CASO

161,744 casos de usuarios a nivel nacional (Enero 2022 a marzo 2025)
El **71.3%** de los casos fueron solucionados o tuvieron una solución programada (**115 263 casos**)



104,967

(64.9%)



Movistar

26,811

(16.6%)



Claro

21,186

(13.1%)



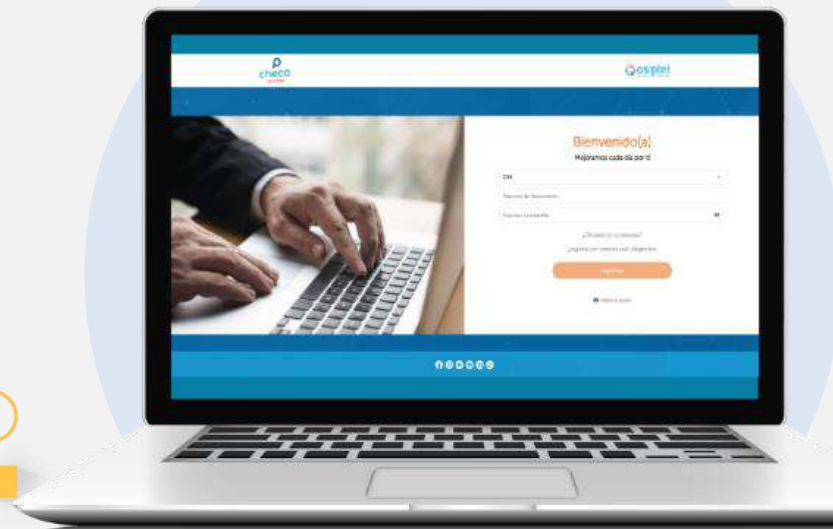
Entel

8,780

(5.4%)



Bitel



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

MONITOREOS A CENTROS Y PUNTOS DE ATENCIÓN DE EMPRESAS OPERADORAS

MONITOREO PERMANENTE A LOS CENTROS Y PUNTOS DE ATENCIÓN

2024



MOVISTAR – LA LIBERTAD



CLARO - TUMBES



BITEL - TACNA



DIRECTV - JUNÍN

Periodo 2024



Más de **36** mil
usuarios atendidos

en acciones de monitoreos en los centros de atención y puntos de venta de las empresas operadoras. (36 493 usuarios atendidos).



Más de **29** mil casos fueron gestionados y solucionados durante los monitoreos.

Se gestionó y solucionó 29 538 casos.



Se realizaron **1694** monitoreos a centros de atención y puntos de atención

Estas acciones fueron realizadas a nivel nacional (se cubrió 27% de oficinas de atención) a Movistar, Claro, Entel, Bitel, Directv y Wow.

ATENCIONES Y GESTIONES - 2024



CANALES DE ATENCIÓN A SOLICITUD DEL USUARIO

- Presencial
- Telefónico
- Correo electrónico
- Formulario Web
- Escrito
- Video llamada
- Chat bot



MÁS DE 695 mil
atenciones
a solicitud del usuario*



MÁS DE 236 mil
GESTIONES



MÁS DE 372 mil
CONSULTAS



MÁS DE 86 mil
PROBLEMAS ORIENTADOS

* No considera atenciones mediante las actividades de acercamiento: jornadas, programas radiales ni capacitaciones.
Periodo 2024.



MEDIDAS PREMIADAS

RIA - SIM SWAPPING



Categoría:
**GESTIÓN CON
PROPÓSITO –
IMPACTO SOCIAL**



Categoría: Impacto social
**Análisis de impacto
regulatorio para prevenir
el SIM Swapping***

*Fraude mediante suplantación del chip móvil

**CREATIVIDAD
EMPRESARIAL**

2024

#CE2024 #CreatividadEmpresarial



PREMIO 2024
BUENAS PRÁCTICAS
EN GESTIÓN PÚBLICA



**Mejora de la
Regulación**

**¡CUIDADO CON EL
SIM SWAPPING!**



Si tu teléfono móvil
**pierde la señal o deja
de funcionar sin
explicación**, contacta a
tu empresa operadora.



Categoría:
**MEJORA DE LA
REGULACIÓN**



SISTEMA DE BAJAS Y MIGRACIONES

Facilita al usuario el seguimiento de su trámite



**BUENA
PRÁCTICA**



Categoría:
**CALIDAD DE ATENCIÓN
AL USUARIO**



IV.- FISCALIZACIÓN EN FAVOR DE LOS USUARIOS

ASPECTOS FISCALIZADOS DE LA NORMATIVA SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO



Indicadores del servicio de voz móvil

Calidad de voz y tiempo de envío de mensajes de texto.



Indicadores de calidad del servicio de acceso a internet

Velocidad mínima, retardo, pérdida de paquetes.



Disponibilidad y continuidad del servicio- eventos críticos que afectan la prestación del servicio.

ASPECTOS FISCALIZADOS DE LA NORMATIVA DE USUARIOS



- ✓ **Contratación del servicio**
- ✓ **Baja y migración del servicio**
- ✓ **Indicadores de calidad de atención**
- ✓ **Portabilidad**
- ✓ **Uso de contraseña única**
- ✓ **Reclamos**
- ✓ **Reposición de Chips (SIM cards)**
- ✓ **Obligación de designación de puntos de atención**
- ✓ **Obligaciones derivadas del RENTESEG**

INTERNET MÓVIL: MONITOREO DE LA CALIDAD PERCIBIDA POR LOS USUARIOS

CENTRO DE MONITOREO OSIPTEL



*Información a nivel distrital,
provincial, regional y nacional.*

- ✓ Velocidad promedio
- ✓ Latencia promedio
- ✓ % Pérdida de Paquetes
- ✓ % Tiempo en cobertura 4G
- ✓ Mapas de cobertura

Monitoreo de alarmas de las redes móviles, con un nivel de desfase de máximo 1 hora.

- Más de **150 millones** de mediciones - **BIG DATA** en más de **600 distritos** a nivel nacional.

APLICACIÓN WEB “CHECA TU INTERNET MÓVIL”

Servicio web del OSIPTEL para que el usuario visualice el desempeño del internet móvil en su distrito por empresa operadora.



3T- 2024:
Mejoras al
servicio
web



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

MEJORAS EN LA EFICIENCIA DE LA FUNCIÓN FISCALIZADORA:

ALCANCE	MECANISMOS TRADICIONALES (AÑO 2024)	SISTEMA AUTOMATIZADO (3 TRIMESTRES DE OPERACIÓN)	CRECIMIENTO
CENTROS POBLADOS MEDIDOS	222	1174	428.82%
CANTIDAD DE MEDICIONES	203 705	2 217488	988.58%

-  **Incremento sustancial** de cantidad de mediciones y localidades supervisadas, respecto al uso de mecanismos tradicionales.
-  **Rankings. Comparativos:** Competencia por calidad
-  **Coadyuva a gestionar reclamos de usuarios** por calidad del servicio de Internet

Inicio de operaciones: 09/07/2024

Servicio de internet fijo

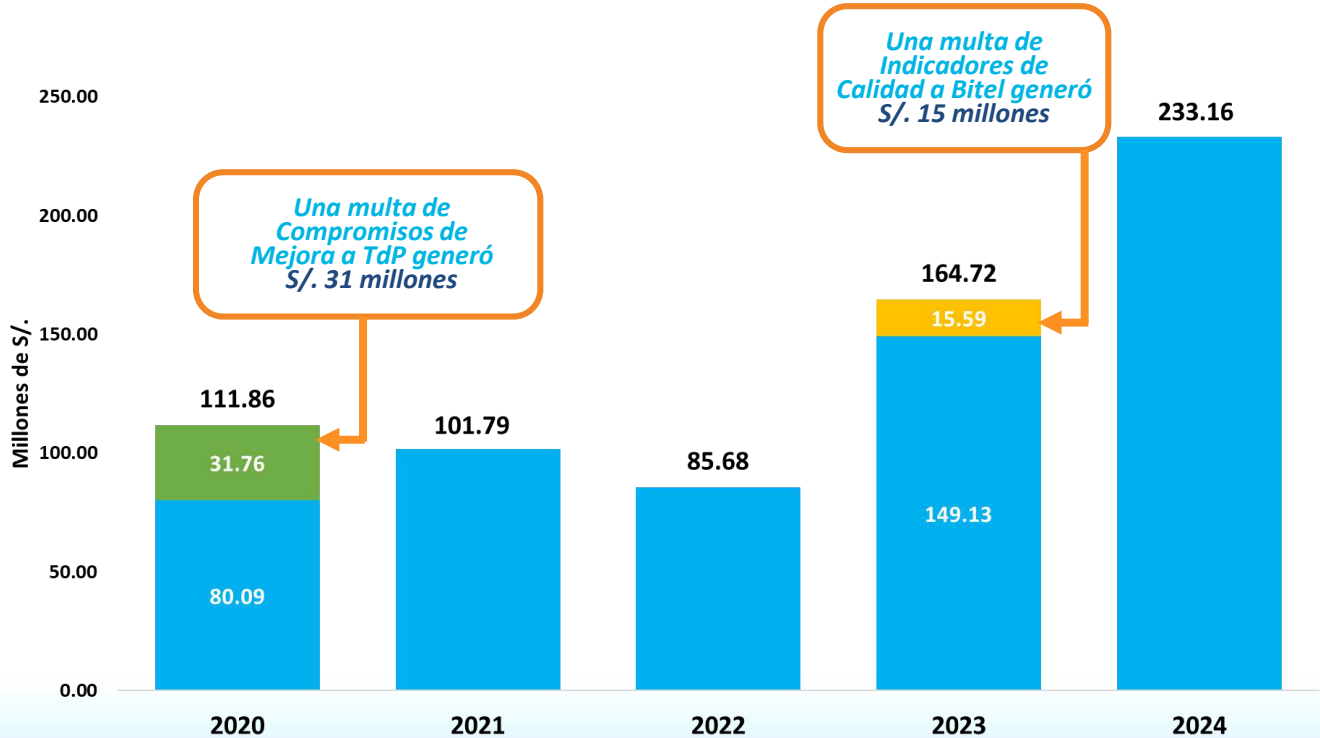


Servicio de internet móvil

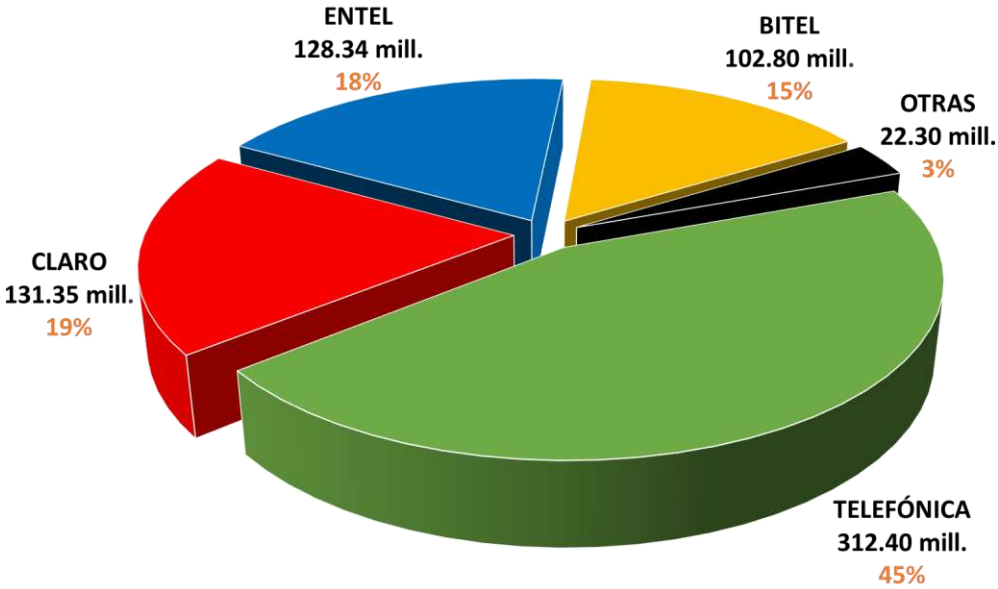


MULTAS IMPUESTAS A LAS EMPRESAS OPERADORAS (2020 – 2024)

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



MULTAS POR EMPRESA OPERADORA (2020-2024)

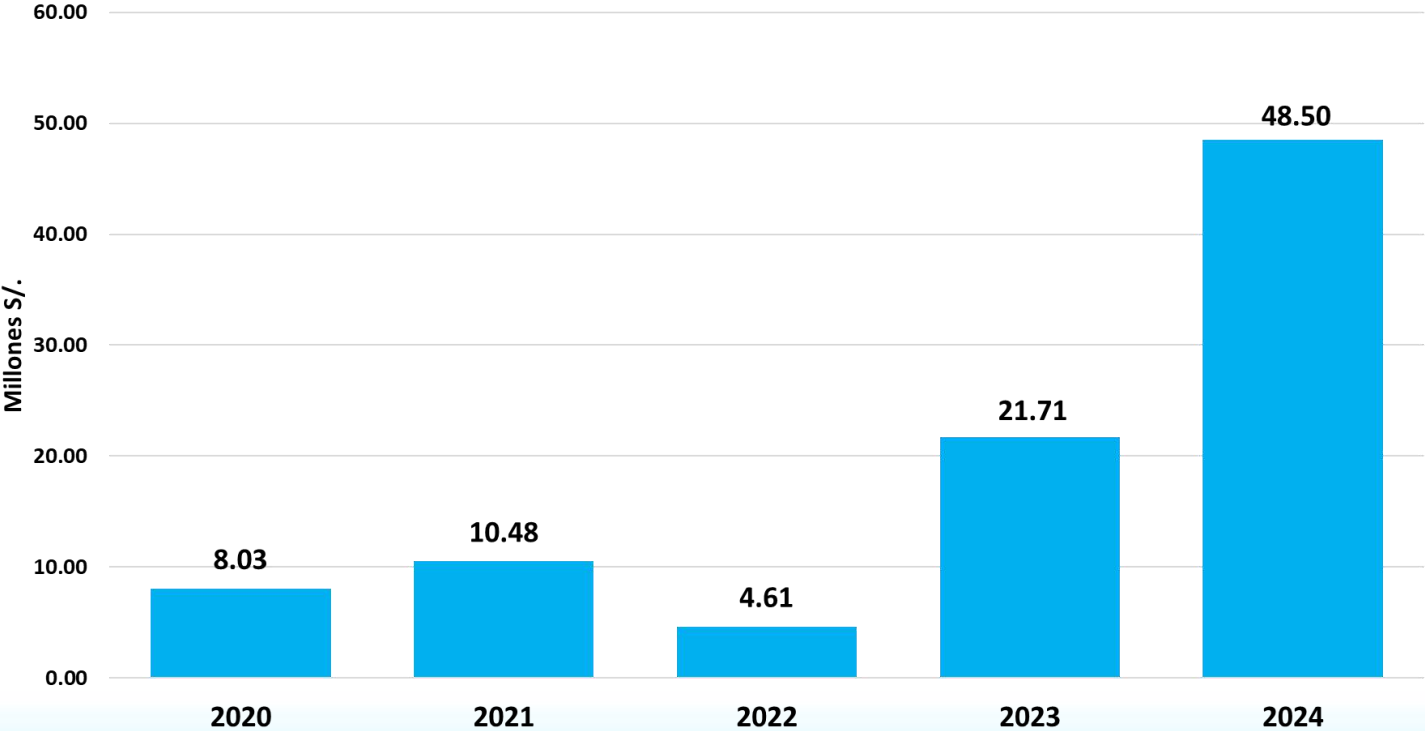


Nota: Los importes en soles han sido determinados de acuerdo al valor de la UIT establecido para el año o de acuerdo a los montos de multa impuestos en soles. Multas firmes en la vía administrativa, impuestas por la Gerencia General (incluye reconsideraciones y apelaciones de ser el caso).

MULTAS IMPUESTAS A LAS EMPRESAS OPERADORAS –VENTA AMBULATORIA

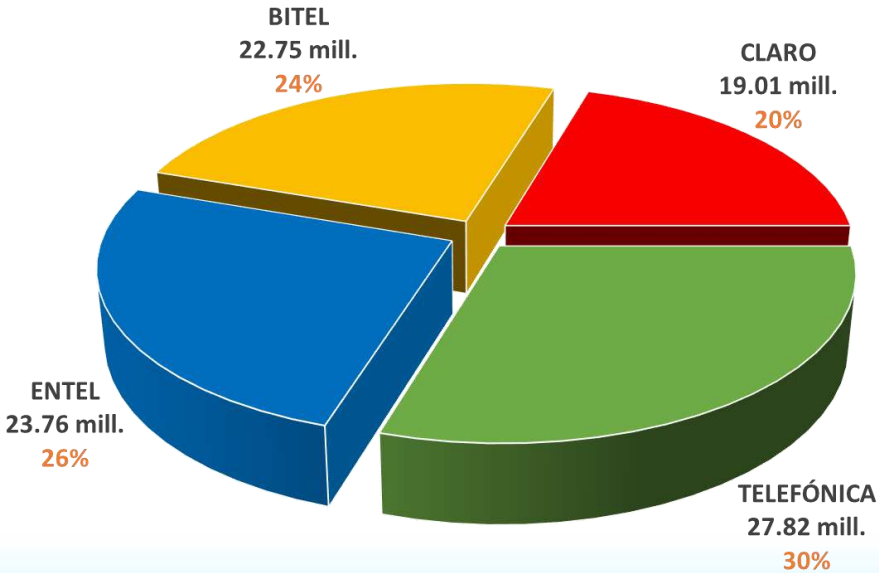
SANCIONES RELACIONADAS A LAS FISCALIZACIONES DE VENTA DE TELEFONÍA MÓVIL EN LA VÍA PÚBLICA**

*2020-2024: Más de S/ 93 millones en multas
impuestas a las empresas operadoras*



*2020-2024:
(S/ 27.82 millones de soles)*

MULTAS POR EMPRESA OPERADORA (2020-2024)



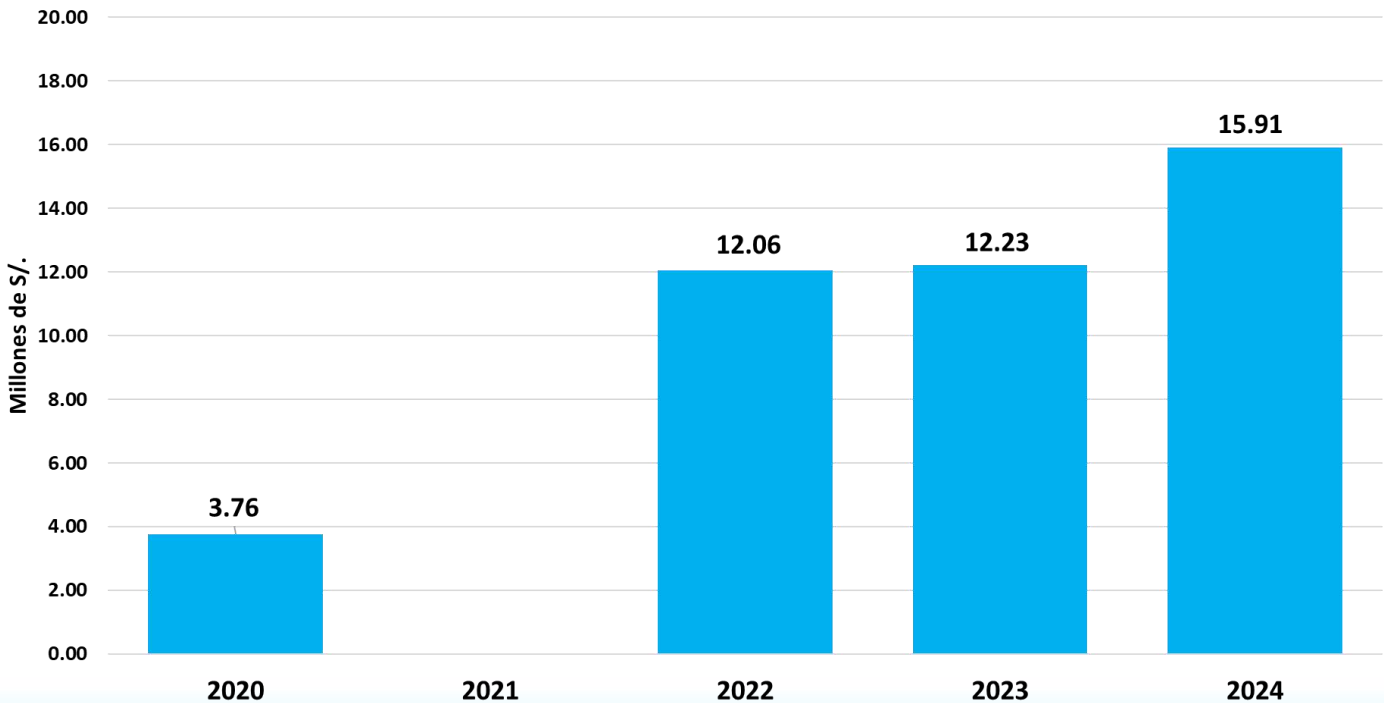
Nota: Los importes en soles han sido determinados de acuerdo al valor de la UIT establecido para el año o de acuerdo con los montos de multa impuestos en soles

(**) Art 11-D, 11-A, 9, 6 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTel y sus modificatorias; Numeral 2.8, 3.2 y 3.3 del anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTel y sus modificatorias; Art 27 del Reglamento General de Fiscalización, aprobado con Resolución N° 090-2015 –CD/OSIPTel y sus modificatorias; Art 7, 9 del Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, aprobado por Resolución N° 087-2013-CD/OSIPTel; Art 8 del Texto Único Ordenado del Reglamento de Portabilidad Numérica aprobado por Resolución N° 286-2018-CD-OSIPTel; medidas cautelares relacionadas a la normativa antes indicada.

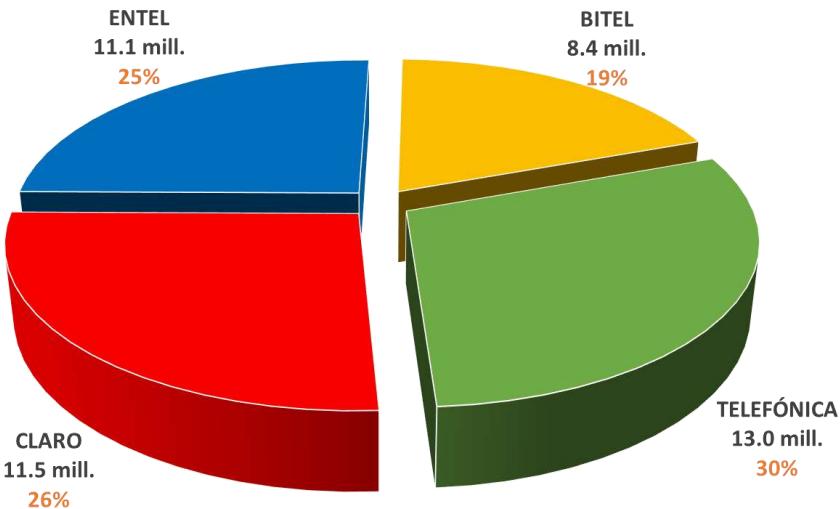
MULTAS IMPUESTAS A LAS EMPRESAS OPERADORAS - RENTESEG

SANCIONES RELACIONADAS A LAS FISCALIZACIONES DE TERMINALES ROBADOS (RENTESEG)*

2020-2024: Más de S/ 43 millones en multas
impuestas a las empresas operadoras



MULTAS POR EMPRESA OPERADORA (2020-2024)



Principales temas sancionados:

- Registro de abonados
- Reportes de robo y
- Ejecución de bloqueo de equipos terminales

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).

(*) Normas Complementarias para la Implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, aprobado por las Resoluciones N° 081-2017-CD/OSIPTel, 007-2020-CD/OSIPTel y modificatorias, Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTel, Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338, aprobado mediante Decreto de Supremo N° 007-2019-IN, y otras normas relacionadas

RENTESEG: REGISTRO NACIONAL DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES PARA LA SEGURIDAD

Creado mediante
Decreto Legislativo
N° 1338 (06.01.2017)
Reglamento Renteseg
DS 007-2019/IN
(MININTER).

OBJETIVO

Prevención y combate
del comercio ilegal de
equipos terminales
móviles y al
fortalecimiento de la
seguridad ciudadana.

ESTÁ COMPUESTO POR:

- **Lista Negra:** Equipos que no pueden operar en las redes móviles.
- **Lista Blanca:** Equipos que pueden operar en las redes móviles.

El RENTESEG es una herramienta,
bajo el liderazgo del MININTER



IV.- TEMAS DE AGENDA



PROMOVIENDO LA PREDICTIBILIDAD REGULATORIA: AGENDA REGULATORIA 2024



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



La agenda del 2025 presenta 18 acciones orientadas a la promoción de la competencia y bienestar del usuario; sobre la base de problemas identificados y revisiones programadas.

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

agenda-regulatoria-2025.pdf 1 / 9 100% +

AGENDA REGULATORIA 2025

I. EMISIONES O MODIFICACIONES NORMATIVAS

N°	Materia	Problema	Sustento del problema descrito	Identificación del grupo objetivo	Fecha prevista para la elaboración del Análisis de Impacto Regulatorio	Fecha prevista para emitir una solución	Solicitud de sugerencia de información y plazo o audiencia pública	Plazo para la recepción de sugerencias, información y/o comentarios
1	Modificación de la Norma de Condiciones de Uso	La norma fue redactada en un contexto de mercado diferente, por lo que algunas de sus disposiciones han quedado desfasadas o requieren ser revisadas. Se busca adoptar un enfoque más digital para la implementación de las disposiciones de la norma.	Existen disposiciones que regulan servicios o medios de contratación que ya no son utilizados. Existen muchos trámites que, pese al desarrollo tecnológico, continúan siendo 100% presenciales.	Usuarios y empresas operadoras.	I TRIM 2025 (publicación para comentarios)	IV TRIM 2025 (proyecto final)	Se realizará audiencia pública	30 días calendario

AGENDA PENDIENTE



PARA INCENTIVAR LA COMPETENCIA

- Evaluación de la **desregulación de la telefonía fija y móvil.**
- **Revisión de Proveedores importantes de Internet y TV Paga.**
- **Desregulación del Segmento Comercial.**



PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO

- Supervisión de la aplicación del nuevo Reglamento de Calidad.
- **Fiscalización de la contratación de los servicios de telecomunicaciones (Venta Ambulatoria)**



PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS

- Modificación del Reglamento de Reclamos.
- **Modificación de las Condiciones de Uso.**



PARA OPTIMIZAR EL RÉGIMEN DE ENFORCEMENT REGULATORIO

- Modificación del Reglamento General de Infracciones y Sanciones.
- Modificación de la **Metodología de Cálculo de Multas.**



TERCERA FASE RENTASEG: BAJA DE LÍNEAS Y BLOQUEO DE EQUIPOS



← Post



📌 [#COMUNICADO] El OSIPTel monitorea la continuidad de la prestación de los servicios de #Telefónica del Perú.

COMUNICADO |  **osiptel**
EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

OSIPTel monitorea la continuidad de la prestación de los servicios de Telefónica del Perú

Ayer se conoció que Telefónica Hispanoamérica S.A. ha vendido a Integra Tec International Inc la totalidad de su participación

<https://x.com/OSIPTEL/status/1911897508466335840>

COMUNICADO



OSIPTel monitorea la continuidad de la prestación de los servicios de Telefónica del Perú

Ayer se conoció que Telefónica Hispanoamérica S.A. ha vendido a Integra Tec International Inc la totalidad de su participación accionarial en Telefónica del Perú.

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTel), de acuerdo a las normas vigentes, es el encargado de garantizar la calidad y eficiencia de la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones brindada a los usuarios.

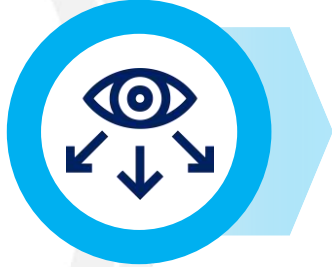
En ese sentido, tal como se procedió en operaciones similares que se dieron en años anteriores (la compra de Tim por parte de América Móvil, BellSouth por Telefónica, Nextel por Entel, AT&T por Telmex), el OSIPTel, en el ejercicio de sus funciones, continúa monitoreando la calidad y continuidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones, así como las diversas obligaciones frente a sus usuarios por parte de Telefónica del Perú.

Lima, 14 de abril de 2025

COMPETENCIAS DEL OSIPTEL EN EL PROCEDIMIENTO CONCURSAL ORDINARIO



TELEFÓNICA se encuentra **obligada a operar y prestar de forma ininterrumpida** los servicios públicos de telecomunicaciones, conforme a las condiciones establecidas en su contrato de concesión (TUO Reglamento de la Ley de Telecomunicaciones).



MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES es el responsable de la definición y resolución de los aspectos contractuales (concesión y titularidad), así como del cumplimiento de las obligaciones contractuales y la administración del espectro otorgado a la empresa.



OSIPTEL es el encargado de **garantizar la calidad y eficiencia** de la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones brindada a los usuarios (TUO de la Ley de Telecomunicaciones y el Reglamento General del Osiptel), velando por el respeto efectivo de los derechos de los usuarios.

En el ejercicio de dicha función, el **OSIPTEL** de forma permanente realiza fiscalizaciones, impone sanciones y adopta medidas para garantizar la calidad y eficiencia de los servicios.



Fonoayuda
1844

www.osiptel.gob.pe



PROCEDIMIENTO CONCURSAL ORDINARIO ANTE INDECOPI



PROCEDIMIENTO CONCURSAL ORDINARIO ANTE INDECOPI



TELEFÓNICA ha presentado ante el INDECOPI su **solicitud del Procedimiento Concursal Ordinario (PCO)**.

Ha **solicitado la reestructuración financiera** a fin de fortalecer su operación, lo cual le permitirá mejorar su capacidad de pago frente a sus acreedores. **No es una solicitud de liquidación o declaración de quiebra.**

Según la Ley Concursal este procedimiento no implica necesariamente el cese de la actividad comercial. Busca proteger el negocio para que su valor no se pierda.



Se requirió a TELEFÓNICA informe las consecuencias de dicho procedimiento sobre los servicios que presta. En respuesta, TELEFÓNICA comunicó que la solicitud del PCO:

- **No afectará la continuidad** del servicio de telecomunicaciones
- El **PCO les permitiría continuar con las inversiones** en infraestructura y expansión de redes, lo cual les facilitará enfocarse en la prestación de sus servicios a sus más de 13 millones de usuarios, así también le beneficiaría para la modernización de la red móvil para el despliegue de 5G, la masificación de la fibra y reducir la brecha digital.



El 3 de marzo, se llevó a cabo una reunión con TELEFÓNICA, quien **reiteró que** el procedimiento iniciado solo atendería a una situación temporal por liquidez.

Informaron que **han recibido un préstamo de su matriz con el fin de seguir invirtiendo y mantener la continuidad del servicio** en el país, siendo que además **tienen la intención de participar** en la próxima licitación de espectro 5G.