

ROL DEL OSIPTEL Y MEDIDAS PARA PROTEGER A LOS USUARIOS DE TELECOMUNICACIONES

COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y
ORGANISMOS REGULADORES DE SERVICIOS
PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

9 de setiembre de 2025





FUNCIONES DEL OSIPTTEL



SEPARACIÓN DE ROLES

MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

Responsable de la Política general del sector. 

Contraparte en los contratos de concesión y emite autorizaciones. 

Asigna y administra licencias para el uso del espectro radioeléctrico. 

Administra el fondo de inversión a través de PRONATEL. 



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.

 **Emite** mandatos en las relaciones entre las empresas.

 **Fiscaliza** obligaciones de las empresas y las sanciona.

 **Regula** o supervisa tarifas y condiciones entre las empresas.

 **Soluciona** reclamos de usuarios en segunda instancia y resuelve Controversias entre empresas.



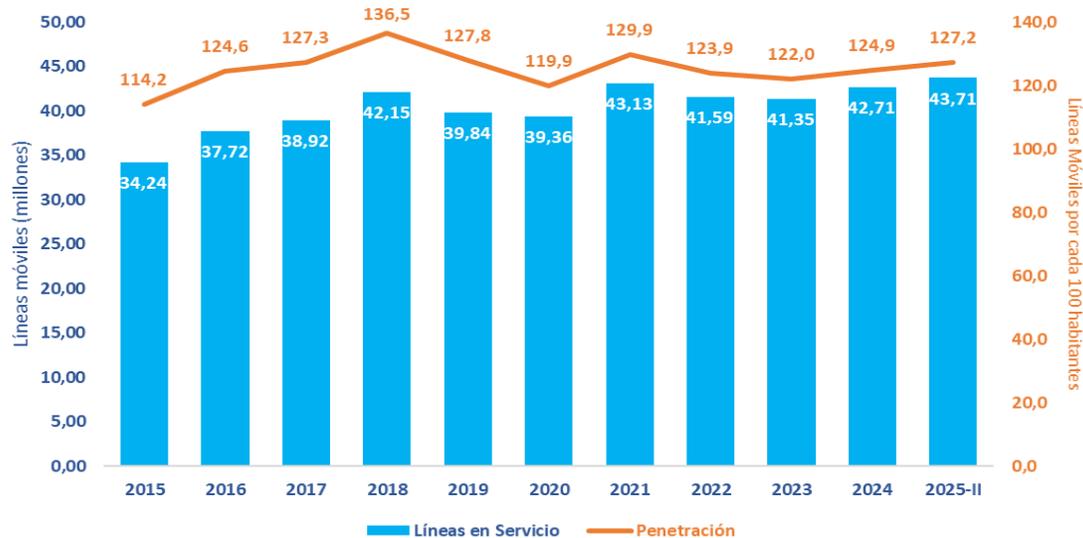
TAMAÑO DEL MERCADO DE TELECOMUNICACIONES



Tamaño del mercado móvil **43.7 millones de LÍNEAS MÓVILES**

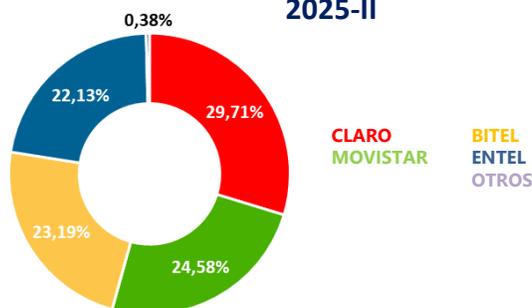
3.02%

Tasa promedio anual 2015-II - 2025-II



PARTICIPACIÓN DE MERCADO EN EL MERCADO MÓVIL

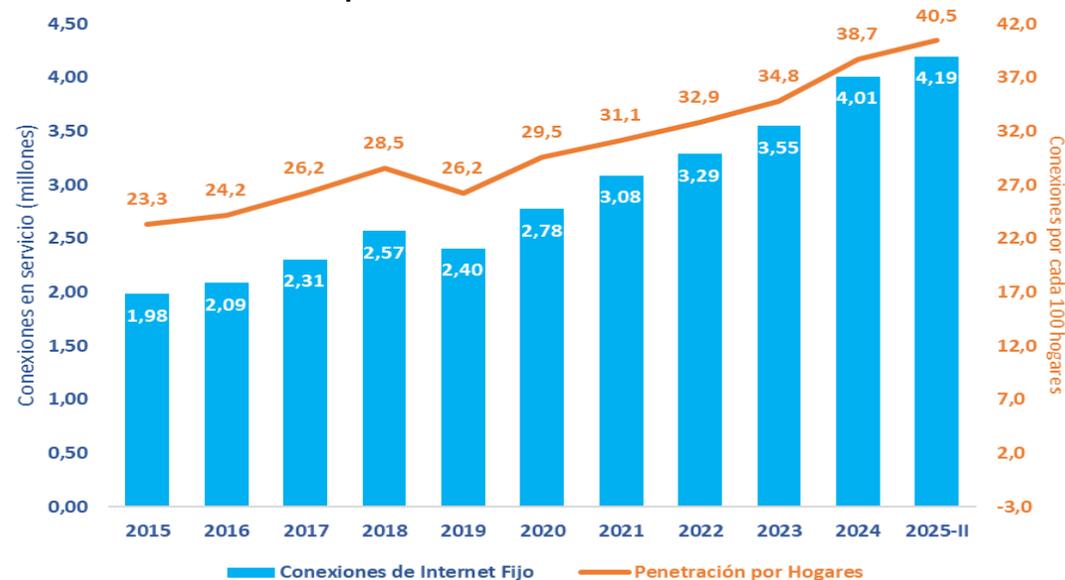
2025-II



Tamaño del mercado de internet fijo **4.2 millones de CONEXIONES INTERNET FIJO**

8.46%

Tasa promedio anual 2015-II - 2025-II



PARTICIPACIÓN DE MERCADO EN INTERNET FIJO

2025-II



PROMOCIÓN DE LA COMPETENCIA PARA FAVORECER A LOS USUARIOS

*El OSIPTEL contribuye generando condiciones apropiadas para que el sector telecomunicaciones siga creciendo mediante **medidas que promuevan la inversión y beneficien a los usuarios***



Revisión de cargos móviles
(desde 2005)

Determinación de Proveedor
Importante en Internet fijo
(desde 2012)

Relanzamiento de
Portabilidad numérica móvil
(2014)



Desbloqueo de equipos
móviles (2015)

Eliminación de venta/alquiler
de decodificadores para TV
Paga (2018)

Normas especiales para
prestación de Internet Fijo
aplicable a Movistar (2020)



Implementación de contratos
cortos (2021)

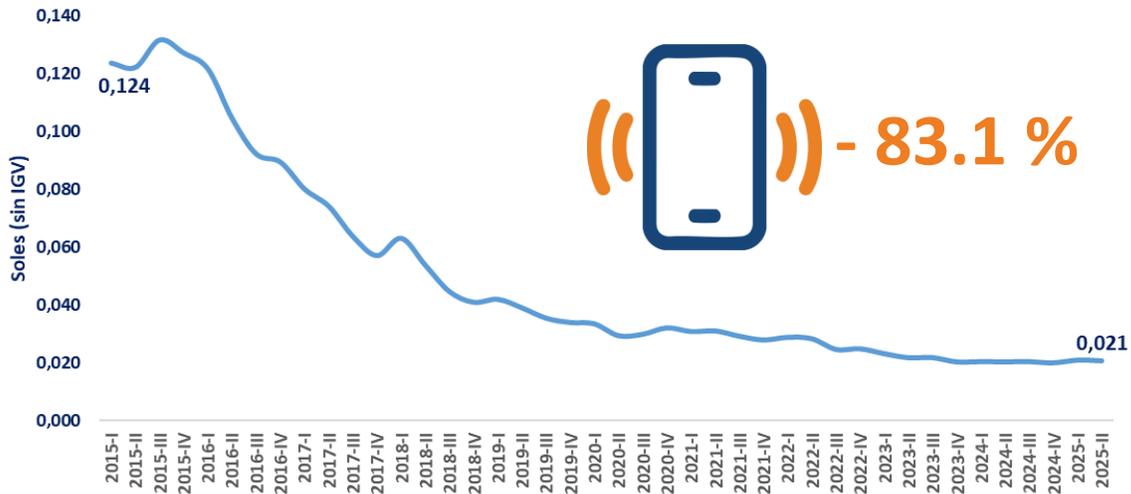
Plan de simplificación
normativa (2021)

Lineamientos de Mejora
Regulatoria incluyó Consulta
Temprana y AIR ex post (2024)

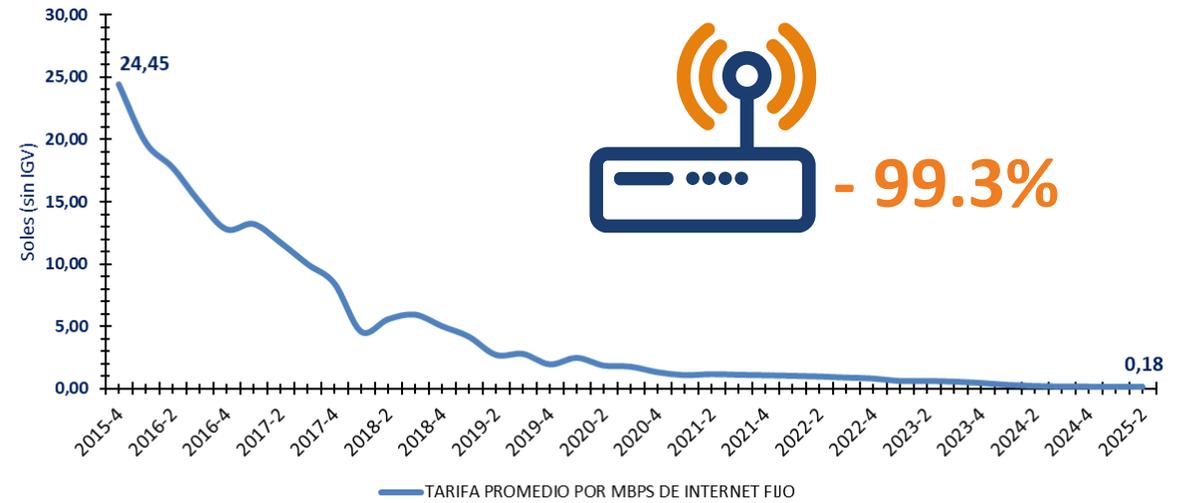
Entre 2020
y 2024 se
redujo a la
mitad el stock
de normas del
Osiptel

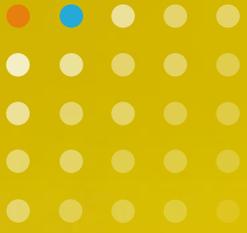
TARIFAS DEL MERCADO DE TELECOMUNICACIONES

Tarifa promedio de voz móvil (por minuto)



Tarifa promedio por Mbps de internet fijo



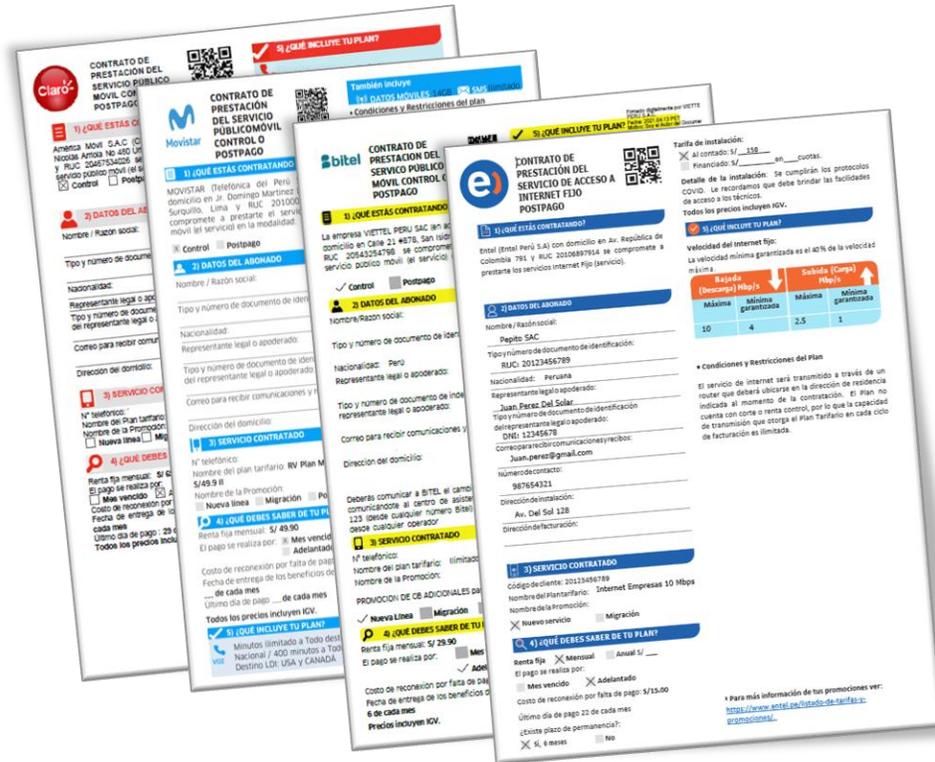


ENFOQUE EN LOS USUARIOS



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 Asháninka

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

REGULACIÓN POR COMPARACIÓN QUE BENEFICIA AL USUARIO

Rankings permiten comparar el desempeño de las empresas buscando una competencia por comparación entre ellas. Genera incentivos adecuados para que las empresas mejoren sus procesos.

RANKING DE RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE 2024



DIMENSIONES*:

Incidencia de reclamos (20%)	SAR (20%)	Motivación (12,5%)	Oportunidad de resolución (12,5%)	Incidencia de Apelaciones F. (10%)	Incidencia de Quejas F. (20%)
------------------------------	-----------	--------------------	-----------------------------------	------------------------------------	-------------------------------

RANKING DE CALIDAD DE ATENCIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2024



DIMENSIONES:

Accesibilidad (10%)	Capacidad de respuesta (25%)	Digitalización (15%)	Empatía (10%)	Efectividad y oportunidad (15%)	Veracidad (25%)
---------------------	------------------------------	----------------------	---------------	---------------------------------	-----------------

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

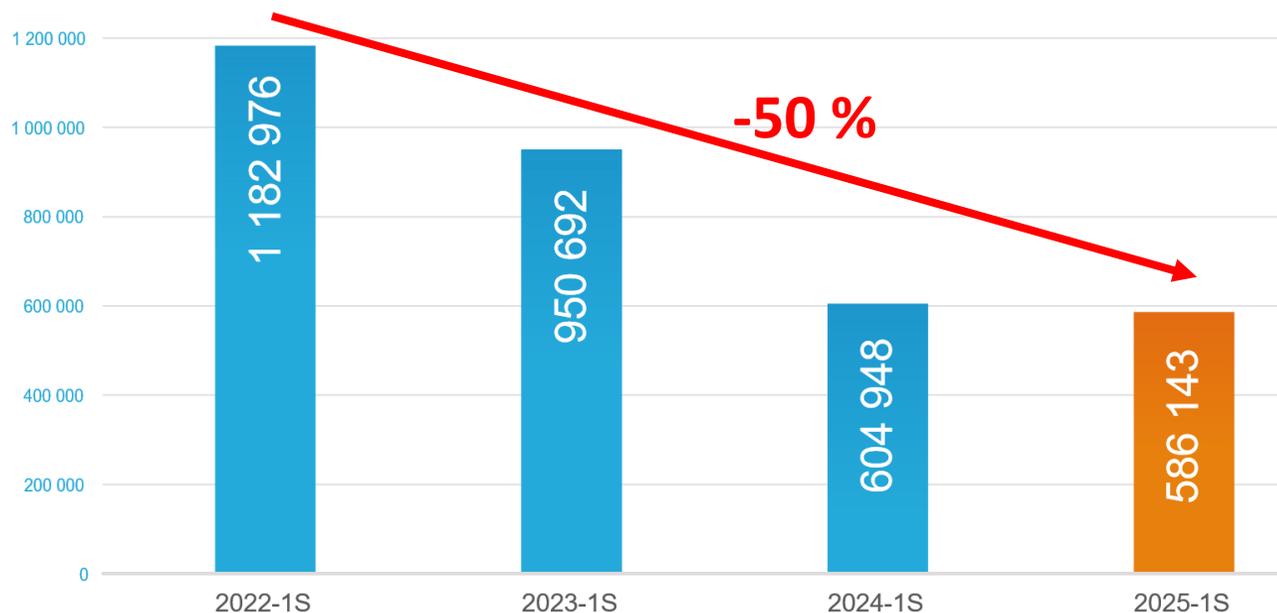
(*) Factor escala que pesa 5%.

RECLAMOS PRESENTADOS EN LAS EMPRESAS OPERADORAS

En el **1er semestre 2025**, los reclamos presentados en las empresas alcanzan **mínimos históricos**, tras una caída constante desde el año 2022.



Reclamos presentados ante las empresas operadoras en primera instancia (Evolución primer semestre 2022-2025)



Las empresas **usan las soluciones anticipadas de reclamos (SAR)**, que permite rápidamente la solución al problema.

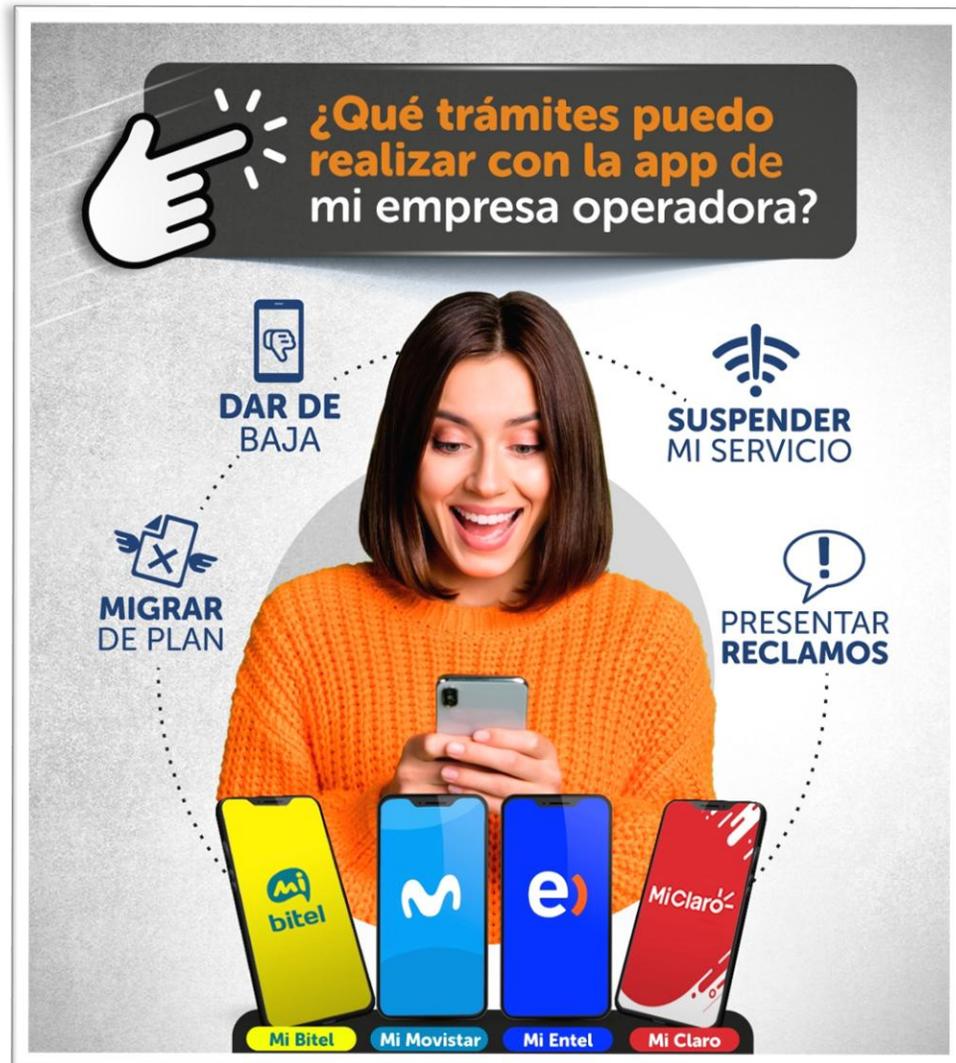


Los **problemas de los usuarios se gestionan** por el Osiptel, facilitando una solución efectiva.

Año	2022	2023	2024	2025 (Proy)
# Reclamos (Mill)	2.34	1.81	1.13	1.05

Fuente: Portal de Información de Usuarios / empresas operadoras

APLICATIVOS DE AUTOGESTIÓN DE LOS OPERADORES



*Por disposición del OSIPTEL, las empresas operadoras implementaron aplicativos para que los usuarios puedan **gestionar directamente trámites y consultas***

HERRAMIENTAS DIGITALES DEL OSIPTEL



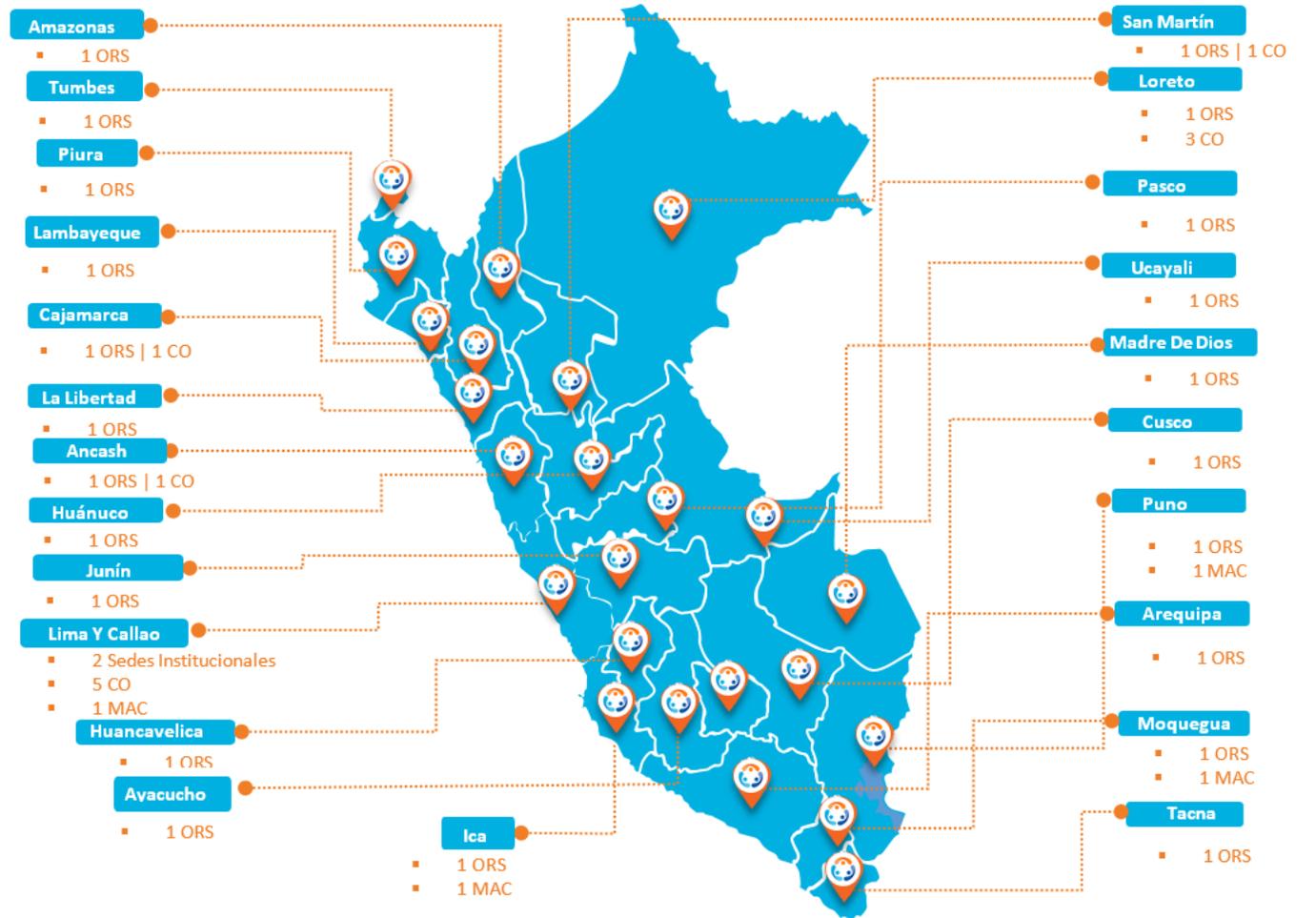
OFICINAS DEL OSIPTEL A NIVEL NACIONAL PARA ATENCIÓN A USUARIOS

41
Oficinas
a nivel nacional

Estamos presentes en todas las regiones del país



Inauguración Oficina en Chancay



MONITOREOS A CENTROS Y PUNTOS DE ATENCIÓN DE EMPRESAS OPERADORAS

MONITOREO PERMANENTE A LOS CENTROS Y PUNTOS DE ATENCIÓN

2024 – Agosto 2025



MOVISTAR – LA LIBERTAD



CLARO - TUMBES



BITEL - TACNA



DIRECTV - JUNÍN



Más de **59 mil** usuarios atendidos

en acciones de monitoreos en los centros de atención y puntos de venta de las empresas operadoras.

2024: 36 493
2025*: 23 190



Más de **50 mil** casos fueron gestionados y solucionados durante los monitoreos.

Se gestionó y solucionó 50 006 casos.

2024: 29 538
2025*: 20 468



Se realizaron **2741** monitoreos a centros de atención y puntos de atención

Estas acciones fueron realizadas a nivel nacional en las oficinas de Movistar, Claro, Entel, Bitel, Directv y Wow.

2024: 1694
2025*: 1047

*A agosto 2025



FISCALIZACIÓN EN FAVOR DE LOS USUARIOS



ASPECTOS FISCALIZADOS DE LA NORMATIVA DE USUARIOS



- ✓ **Contratación del servicio**
- ✓ **Baja y migración del servicio**
- ✓ **Indicadores de calidad de atención**
- ✓ **Portabilidad numérica**
- ✓ **Uso de contraseña única**
- ✓ **Reclamos**
- ✓ **Reposición de Chips (SIM cards)**
- ✓ **Obligación de designación de puntos de atención**
- ✓ **Obligaciones derivadas del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad (RENTESEG)**

MATERIAS FISCALIZABLES 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.



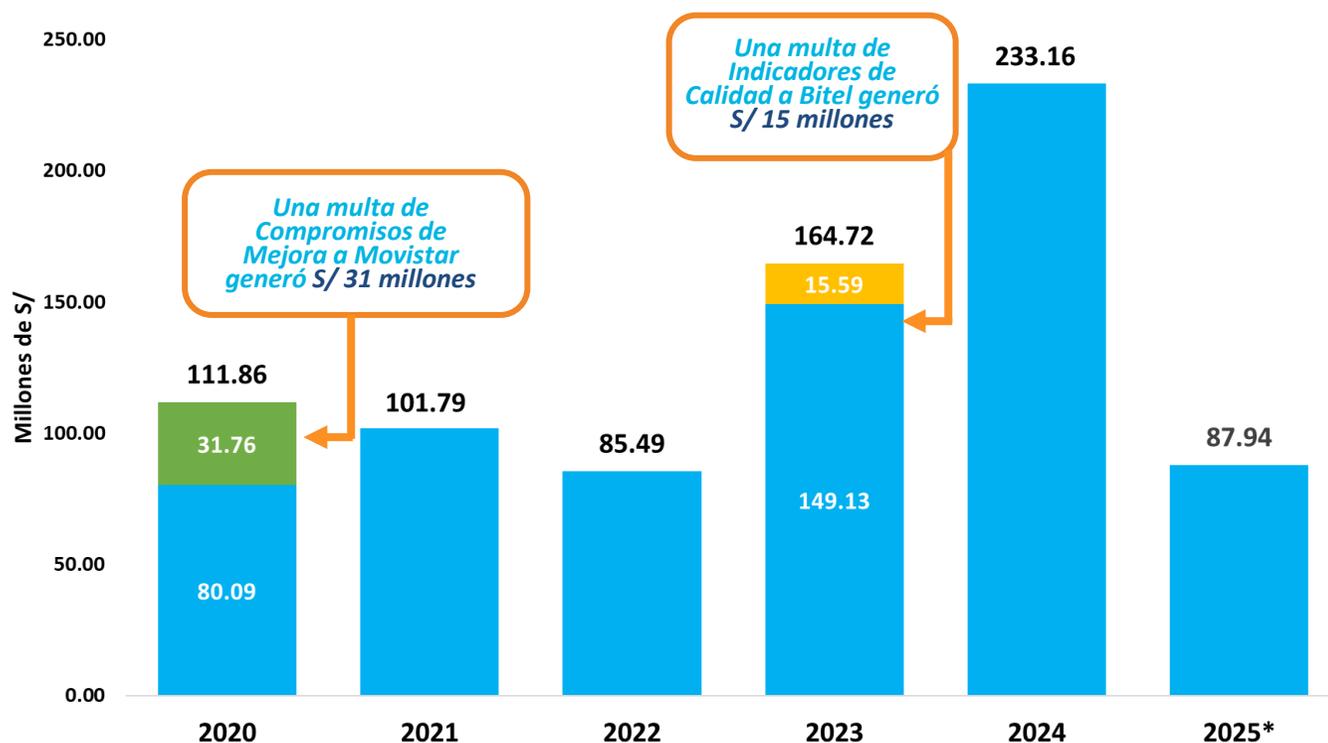
Disponibilidad y continuidad del servicio- eventos críticos que afectan la prestación del servicio.

*A nivel preventivo

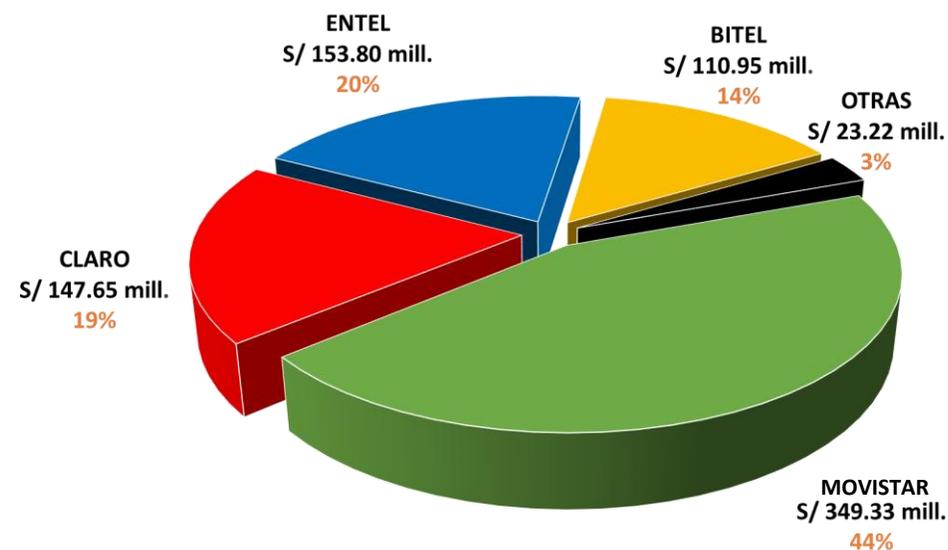


MULTAS IMPUESTAS A LAS EMPRESAS OPERADORAS (2020 – 2025*)

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



Multas por empresa operadora (2020-2025*)



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).

(*) Hasta el 30 de junio del 2025.



MEDIDAS DE PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE TELECOMUNICACIONES FRENTE A FRAUDES FINANCIEROS



PROBLEMÁTICA DE FRAUDES FINANCIEROS

Servicio público móvil es empleado como soporte para la banca digital.



Delincuentes buscan acceder al servicio móvil del usuario para realizar fraudes por banca móvil.



Los trámites del servicio móvil **que buscan vulnerar los delincuentes son:**

- ✓ **SIM Swapping** - Reposición de SIM CARD (cambio de chip)
- ✓ **Cambio de titularidad**
- ✓ **Contratación de líneas adicionales**
- ✓ **Contratación de nuevos servicios móviles**



ACTORES INVOLUCRADOS

Para lograr mayor seguridad en las transacciones financieras se requiere de la **participación de todos los actores involucrados en los servicios o datos que se emplean para su realización.**



BANCA DIGITAL

- ✓ La **SBS** es la entidad competente de velar por los consumidores de servicios financieros.
- ✓ Los **bancos y financieras** tienen la obligación de implementar medidas de seguridad en sus servicios financieros.



SERVICIO PÚBLICO MÓVIL

- ✓ El **OSIPTEL** ha adoptado medidas normativas, fiscalizadoras y de difusión para garantizar la seguridad del servicio móvil.
- ✓ Se requiere de la diligencia de las **Operadoras** en la atención de los trámites.



USO DE DATOS PERSONALES

- ✓ Para cometer fraudes financieros, los delincuentes acceden a los datos personales del usuario y suplantan su identidad.
- ✓ Se requiere de la intervención de la **Autoridad de Protección de Datos Personales, la PNP y el Ministerio Público.**
- ✓ Los **usuarios** deben ser diligentes con el cuidado de su información.

MEDIDAS NORMATIVAS



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

REQUISITOS ESENCIALES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL



Realizar la contratación y adquisición de chip en lugares autorizados



Validar la identidad del vendedor



Validar la identidad del usuario

Incumplimiento

SMS O CORREO

SUSPENSIÓN

BAJA



**RESOLUCIÓN
N° 70-2025-CD/OSIPTEL
(06.07.2025)**

PROCEDIMIENTO DE BAJA POR REGISTROS INCONSISTENTES



OSIPTEL remite a las Operadoras el **resultado de la validación del Registro de abonados con RENIEC y Migraciones.**

Ante **inconsistencias** se aplica procedimiento de baja

SMS O CORREO

SUSPENSIÓN

BAJA



Se ha dado de baja más de 1,8 millones de servicios móviles con registro inconsistente

El 27.06.22 y el 21.09.23 se suscribieron Convenios con el RENIEC y Migraciones, respectivamente, a fin de validar la identidad de más de 30 millones de abonados, contratantes de servicios móviles

EJEMPLOS DE INCONSISTENCIAS ENCONTRADAS EN LOS REGISTROS DE ABONADOS DE LAS EMPRESAS OPERADORAS

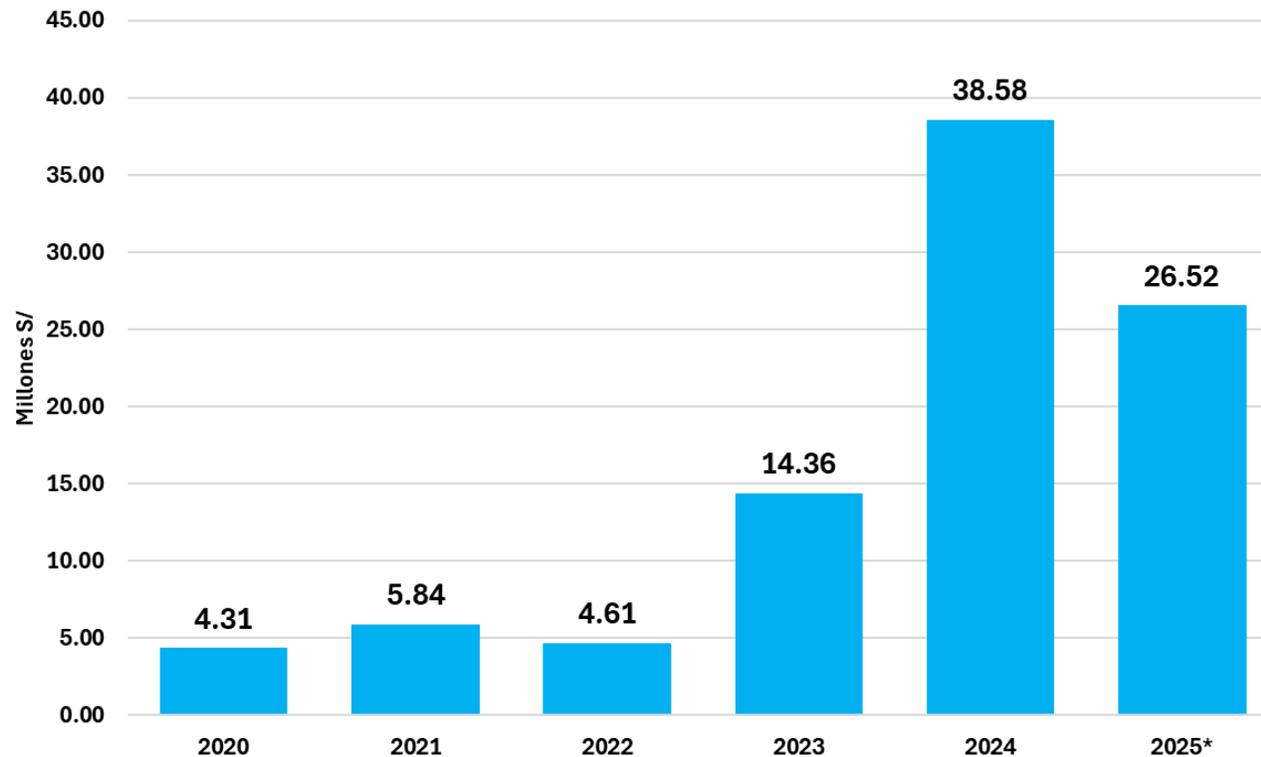
Abonados cuyos nombres contienen sinsentidos

NOMBRES_ABONADO	A_PATERNO_ABONADO	A_MATERNO_ABONADO
ME GUSTARÍA	GRACIAS	FAVOR
JAJA	JAJAJA	JAJAJA
MUDA	PRIMA CARA DE	LOCA
JONHHY	LA GENTE ESTA	MUY LOCA
PABLO DE LOS	BACKYARDIGANS	LOS BACKYARDIGANS
GRACIAS	MÍ AMOR ES QUE	NO ME GUSTA
Y EL CLIENTE	QUE ME GUSTO ME COMPRO	OTRO CHIP
K	K	K
LI	MO	NADA
LA	PA	DULA
A TI	VETE OLVIDA MI	NOMBRE
POR EL AIRE VOY	POR EL CIELO	ESTOY

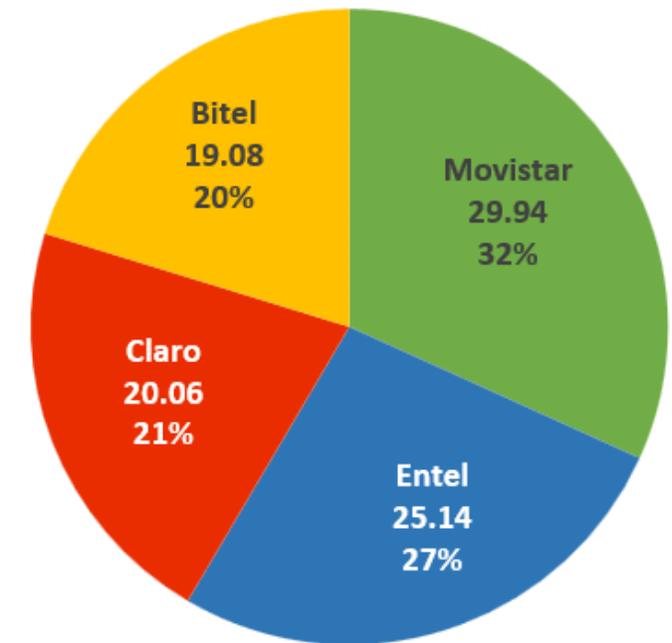


MULTAS POR TEMAS VINCULADOS A CONTRATACIONES

2020-2025*: Más de S/ 94 millones en multas impuestas a las empresas operadoras.



Multas por empresa operadora (2020-2025*)



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

(*) Al 30.06.2025

Contrataciones vinculadas a venta ambulatoria, reposición de SIM Card, cuestionamiento de titularidad, etc.

CAMPAÑAS EDUCATIVAS E INFORMATIVAS



¡ALERTA!

¿CUÁLES SON LOS PELIGROS EN LA VENTA AMBULATORIA DE CHIPS?

EXPONE TUS DATOS PERSONALES POR EL USO DEL HUELLERO BIOMÉTRICO.

Con tu huella dactilar, el vendedor puede haber activado otras líneas.

Que luego puede vender a otras personas que no desean ser identificadas como:

- Extorsionadores o secuestradores
- Estafadores

Incluso podrían portar tu número a otro operador sin que lo solicites o migrarte a otro plan sin que lo sepas.

✓ **MAL USO DE DATOS PERSONALES**



Porque tu seguridad es nuestra prioridad

El OSIPTEL dispuso el uso obligatorio de la Contraseña Única a partir del 31 de marzo de 2023 como mecanismo adicional de seguridad para evitar fraudes vinculados a tu servicio móvil.

¿Qué es la contraseña única?

Es una clave única y personalizada que permite validar tu identidad de manera obligatoria al realizar:

- Contratación de una línea adicional
- Reposición de chip móvil
- Cambio de titularidad

✓ **CONTRASEÑA ÚNICA**



Todos los meses el OSIPTEL te envía SMS informativos

En julio:

Miércoles, 12 de jul. 09:40

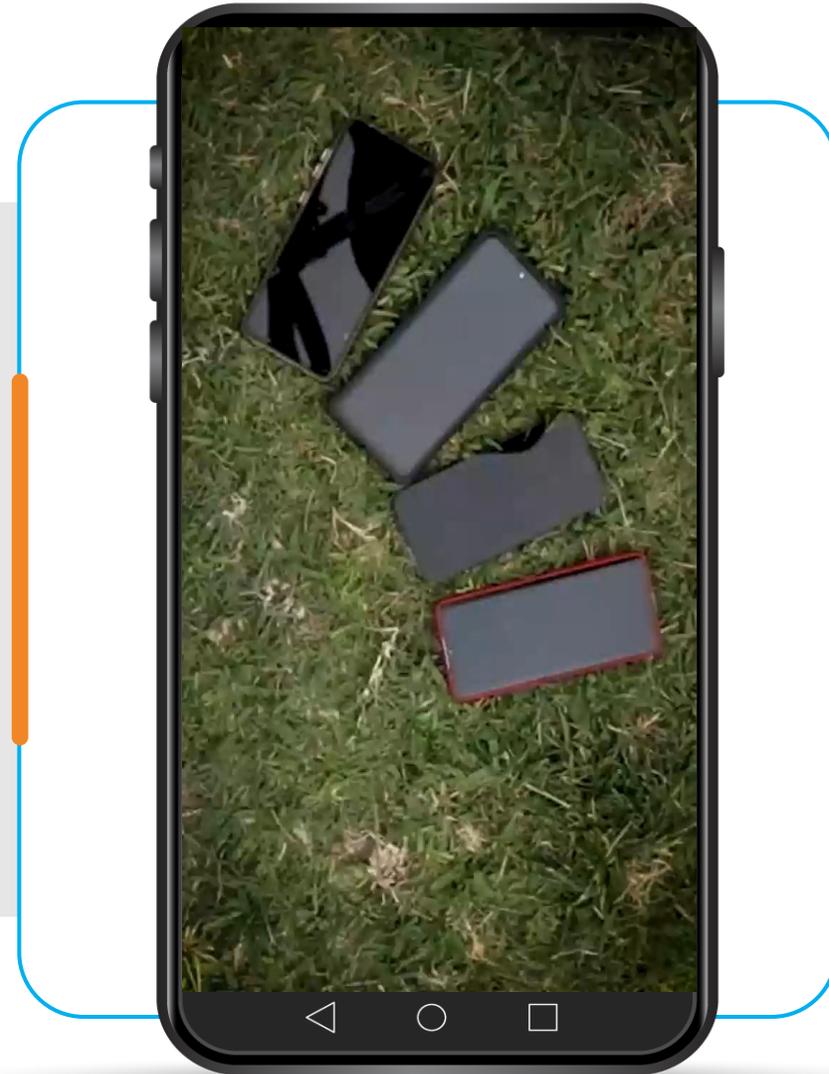
Al 14/06 figuran a tu nombre X líneas móviles en ENTEL, X en BITEL, X en MOVISTAR y X en CLARO. Visita <https://checatualineas.osiptel.gob.pe>

✓ Se alerta a los usuarios sobre la cantidad de líneas registradas a su nombre con **SMS personalizados.**

CHECA TUS LÍNEAS



 **1844**





TEMAS DE AGENDA



PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS

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



PARA INCENTIVAR LA COMPETENCIA

- Revisión de Proveedores Mayoristas importantes de TV Paga.
- Desregulación del Segmento Comercial.



PARA OPTIMIZAR EL RÉGIMEN DE *ENFORCEMENT* REGULATORIO

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

CANALES DE CONTACTO DEL OSIPTEL

ATENCIÓN PRESENCIAL

Of. a nivel nacional:

Lun-Vie de 8:30 a. m. – 5 p. m.

Of. MAC:

Lun-Vie de 8:30 – 6:00 p. m.

Sab: 8:30 – 1 p. m.

LÍNEA TELEFÓNICA

 **1844**

Lun-Sáb

8 a. m. – 8 p. m.

ATENCIÓN EN QUECHUA

940 709 422

940 722 578

CORREO ELECTRÓNICO



usuarios@osiptel.gob.pe

REDES SOCIALES



PÁGINA WEB

www.osiptel.gob.pe