

OSIPTEL MIDIO LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS RESPECTO A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES. PESE A QUE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN CRECIÓ PARA ALGUNOS SERVICIOS, QUEDA MARGEN PARA MEJORAR.

Págs. 8-9



## EN BUSCA DE USUARIOS MÁS SATISFECHOS

# ÍNDICE

4-5 NUEVAS MEDIDAS DE SEGURIDAD

6-7 OPERADORAS SANCIONADAS

8-9 ¿QUÉ TAN SATISFECHOS ESTÁN LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES?

10-11 CLASE 2023

12-13 TIEMPOS MODERNOS

14 GESTIÓN Y LIDERAZGO

15 CONEXIÓN PERÚ



AÑO 10  
FEBRERO 2023

BOLETÍN  
Nº 42

**Rafael Munte Schwarz**  
Presidente ejecutivo

**Carmen Cárdenas Díaz**  
Edición General  
Directora de Comunicaciones  
y Relaciones Institucionales

**Omar Herrera Villanueva**  
Coordinación

Hecho en Depósito Legal en la  
Biblioteca Nacional del Perú  
N°2021-09505

OSIPTEL Organismo Supervisor de  
Inversión Privada en  
Telecomunicaciones

<http://www.osiptel.gob.pe>  
Av. Del Parque Norte 1180, San Borja

**DESTACO** Diseño y Comunicación  
Diseño – Diagramación

## TOMAR EL CONTROL, DECIDIR Y BUSCAR UN MEJOR SERVICIO

**Un reciente estudio elaborado por encargo del OSIPTEL, confirma que hay mucho por hacer para que las empresas operadores logren mejores niveles de satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos.**

**H**ace pocos días hemos dado a conocer los resultados del Estudio sobre el nivel de Satisfacción del Usuario de Telecomunicaciones 2022, medición que realizamos anualmente a fin conocer las expectativas, requerimientos y satisfacción de los usuarios con sus servicios de telefonía móvil, internet fijo, televisión de paga y telefonía fija a nivel nacional.

Este estudio, como otros que realizamos para evaluar el desempeño de las empresas operadoras, nos permite poner a disposición de la ciudadanía y, principalmente, de los usuarios de los servicios, información de valor que le sirva para tomar el control y tomar decisiones que se ajusten a sus necesidades, economía y, sobre todo, que les aporte bienestar.

Si bien se aprecian avances en la satisfacción de

**“Este estudio nos permite poner a disposición de la ciudadanía y, principalmente, de los usuarios de los servicios, información de valor que le sirva para tomar el control y tomar decisiones que se ajusten a sus necesidades, economía y, sobre todo, que les aporte bienestar.”**

los usuarios con los servicios de internet fijo y televisión de paga (en el servicio móvil se mantiene y en telefonía fija se evidencia una caída), la evaluación general es que los niveles aún son bajos.

Los resultados de este estudio (que se detallan en la presente edición de nuestro boletín) confirman lo que hemos venido sosteniendo en los últimos meses, que los usuarios no están dispuestos a sacrificar la calidad de su servicio por el precio y hoy tienen más poder para decidir y buscar un mejor servicio. Cambiar de operador es fácil y gratuito, solo hace falta que los usuarios tomen el control.

En una competencia que se amplía a la experiencia del usuario resulta importante que las empresas operadoras mejoren de forma continua sus procesos y el servicio para elevar la satisfacción de los usuarios de telecomunicaciones.

Es por ello, que otro de los objetivos de este

estudio es compartir los resultados con cada una de las empresas operadoras a fin de establecer estrategias y acciones que conlleven a mejoras en la prestación de los servicios y a brindar una atención de calidad a los usuarios.

En esta tarea, la labor del OSIPTEL es fundamental. No solo por desarrollar una regulación que ha promovido la competencia en el mercado de las telecomunicaciones, sino también por su labor fiscalizadora, verificando que las empresas operadoras cumplan con las normas vigentes y brinden servicios dentro de los estándares de calidad establecidos.

Nuestro compromiso por tener usuarios más satisfechos con los servicios de telecomunicaciones, se mantiene firme, siempre bajo la premisa de que un usuario informado toma mejores decisiones. ■

**RAFAEL MUENTE SCHWARZ**  
Presidente ejecutivo del OSIPTEL



# NUEVAS MEDIDAS DE SEGURIDAD



**El OSIPTEL dispuso que el personal de las empresas operadoras que intervenga en la contratación de servicios móviles valide su identidad mediante verificación biométrica. Medida busca reforzar la seguridad y reducir el margen de acción de los ciberdelincuentes.**

**MÁS CANDADOS DE SEGURIDAD.** Para evitar nuevos casos de suplantación de identidad en las contrataciones nuevas, cambio de titularidad y reposición de chip móvil, desde el pasado 12 de enero, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) dispuso que el personal de las empresas operadoras -o de sus distribuidores autorizados- que intervenga en la contratación de servicios móviles valide su identidad mediante verificación biométrica de huella dactilar, previo al trámite.

Con este nuevo mecanismo de seguridad se busca tener mayor trazabilidad en la contratación de los servicios e identificar a quienes intervienen en dicho proceso para evitar que personas no autorizadas accedan a la información personal de los abonados y realicen operaciones sin su consentimiento. La disposición también aplica para el personal que realiza entrega del SIM card a domicilio (delivery) y participa en el proceso de contratación y activación del servicio.

Asimismo, desde el 12 de enero de este año, la empresa operadora también debe otorgar al distribuidor autorizado, así como al punto de venta habilitado para realizar las contrataciones, y al personal que depende del distribuidor y participa directamente en la contratación del servicio, un código único que identifique por separado a cada uno de ellos. Esta información deberá ser reportada periódicamente al ente regulador.

Además, los puntos de venta estarán identificados y

Foto: Shutterstock



reportados no solo con el detalle de la dirección específica, sino también con su ubicación georeferenciada para evitar la presencia de puestos informales, como la vía pública. La información actualizada de los puntos de venta, así como los establecimientos comerciales en los cuales se puede adquirir los SIM card o chips, deberá publicarse en la página web de cada empresa operadora.

### **Reactivación de SIM card en cuatro horas**

Otra medida implementada por el regulador para evitar los fraudes informáticos está relacionada con la reactivación por la reposición del SIM card, la misma que debe efectuarse en un lapso de cuatro horas, una vez presentada la solicitud, y ya no de manera inmediata.

En dicho periodo, las empresas deben enviar un mensaje de alerta -por correo electrónico o mediante mensajes de texto a todas las líneas que posea el abonado del servicio-, cada vez que se inicie un trámite de contratación y reposición de chip móvil. De esta manera, el usuario será informado cuando se realice una transacción que involucre a su línea móvil. ■

# OPERADORAS SANCCIONADAS

Movistar acumuló multas por más S/ 157 millones en los últimos cinco años. El regulador también sancionó a Claro, Entel y Bitel por cometer diversas infracciones e incumplir sus obligaciones contractuales.



**PENA MÁXIMA.** En apenas cinco años, Telefónica del Perú acumuló multas superiores a los S/ 157 millones por cometer diversas infracciones a las normas legales y obligaciones contractuales, convirtiéndose en la empresa operadora más sancionada por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).

Las multas a Telefónica declaradas firmes por el OSIPTEL, a través de su Gerencia General (en primera instancia) y aquellas confirmadas por su Consejo Directivo (en segunda instancia), representaron el 41.71 % de las sanciones aplicadas a todas las empresas operadoras en el último lustro, las mismas que sumaron S/ 377.55 millones.

En tanto, las multas aplicadas a Claro (S/ 72.20 millones), Entel (S/65.05 millones), Bitel (S/. 54.36 millones) y otras empresas operadoras (S/ 28.48 millones), representaron en conjunto el 58.29 % del total.

### **Multas a operadoras superaron los S/ 87 millones en 2022**

Solo en 2022, el OSIPTEL impuso multas declaradas firmes administrativas por un total de S/ 87.60 millones (equivalentes a 19 044 UIT), a las empresas operadoras de los servicios de telefonía fija y móvil, televisión de paga e internet.

Es así que, durante el pasado año, las multas impuestas se debieron a la conducta de las empresas operadoras respecto a la interrupción y disponibilidad del servicio (S/ 17.73 millones), entrega de información al OSIPTEL (S/ 16.62 millones), terminales robados (S/ 11.54 millones), indicadores de calidad (S/ 9.53 millones), compromisos de mejora (S/ 8.56 millones), devoluciones (S/4.75 millones), venta ambulatoria (S/ 4.61 millones), entre otras. ■

Foto: OSIPTEL



### **TOMA NOTA**

Los recursos obtenidos por las multas impuestas a las empresas operadoras por el OSIPTEL no constituyen ingresos para el regulador, sino que son destinados al fondo de inversión en telecomunicaciones administrado por el Programa Nacional de Telecomunicaciones (Pronatel), organización que promueve el acceso y uso de los servicios públicos de telecomunicaciones esenciales para las poblaciones rurales, adscrita al Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC).

# ¿QUÉ TAN SATISFECHOS ESTÁN LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES?

Estudio de Satisfacción 2022 reveló que el servicio móvil presentó el mayor porcentaje de satisfacción de los usuarios. Además, Movistar fue la operadora con el menor porcentaje de satisfacción en todos los servicios.



Foto: OSIPTEL

**V**OX POPULI, VOX DEI. ¿Están conformes los peruanos con sus servicios de telecomunicaciones? Para conocer el grado de satisfacción respecto a la prestación de los servicios de telefonía fija y móvil, televisión por cable e internet, el OSIPTEL encargó la elaboración del Estudio de Satisfacción 2022, cuyos resultados permitirán a los usuarios evaluar el desempeño de las empresas operadoras y tomar decisiones más informadas. ■

## TOMA NOTA

El estudio, elaborado por la empresa consultora Arellano por encargo del OSIPTEL, recopiló información del 7 de setiembre al 17 de diciembre del 2022, a través de encuestas telefónicas aplicadas a 26 454 usuarios de todas las regiones del país, de 18 a más años de edad.



## ¿QUÉ TAN SATISFECHOS SE SIENTEN LOS USUARIOS CON SU SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES?

### TOTALMENTE SATISFECHOS

AÑO	TV PAGA	INTERNET FIJO	TELEFONÍA FIJA	SERVICIO MÓVIL
2021	44 %	29 %	44 %	50 %
2022	48 %	34 %	32 %	50 %



¿CUÁL ES EL NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO MÓVIL DE SU EMPRESA OPERADORA?

### USUARIOS TOTALMENTE SATISFECHOS POR %

SERVICIO MÓVIL	2021	2022
MOVISTAR	40 %	42 %
CLARO	48 %	48 %
ENTEL	58 %	58 %
BITEL	58 %	59 %
MERCADO	50 %	50 %

## Telefonía móvil

En el año 2022, el nivel de usuarios totalmente satisfechos en el servicio móvil fue de 50 %, similar al de años anteriores. Por empresas operadoras, destacó Bitel que tuvo el mayor porcentaje de usuarios totalmente satisfechos (59%), por encima de Entel (58 %), Claro (48 %) y Movistar (42 %). En tanto, el 16 % de usuarios de Movistar indicaron estar insatisfechos con el servicio brindado por la empresa, tres puntos porcentuales más que el registrado en el 2021. Le siguieron Claro (9 %), Entel (8 %) y Bitel (7 %).



¿CUÁL ES EL NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL INTERNET FIJO DE SU EMPRESA OPERADORA?

### USUARIOS TOTALMENTE SATISFECHOS POR %

INTERNET FIJO	2021	2022
MOVISTAR	23 %	28 %
CLARO	41 %	47 %
MERCADO	29 %	34 %

## Internet fijo

El servicio de internet fijo alcanzó un nivel de satisfacción de solo el 34 %. En tanto, el nivel de insatisfacción se mantuvo en 17 %. A nivel de empresas, Movistar (28 %) y Claro (47 %) mostraron un aumento en el nivel de satisfacción de seis y cinco puntos porcentuales respectivamente, en relación al 2021. El porcentaje de usuarios insatisfechos de Movistar creció a 21 %, mientras que en el caso de Claro bajó a 9 %.

[Mira el estudio completo >](#)

**AQUÍ**



# CLASE

# 2023

**Becarios del OSIPTEL iniciaron clases del programa de extensión universitaria de regulación de las telecomunicaciones.**

**PUNTO DE PARTIDA.** El OSIPTEL inauguró, con éxito, su XXVII Programa de Extensión Universitaria (PEU), que brinda especialización en el campo de la regulación de las telecomunicaciones y de la gestión pública, con la participación de 60 estudiantes de las carreras de derecho, economía e ingeniería de todo el país que lograron acceder a una de las becas ofrecidas por el regulador.

Desde el 16 de enero, los acreedores de las becas vienen recibiendo en Lima una capacitación altamente especializada en telecomunicaciones, a través de asignaturas que buscan proveer los conocimientos necesarios para comprender y analizar los aspectos técnicos, económicos y jurídicos de la regulación en este sector; así como conocimientos acerca de los sistemas administrativos de la gestión pública y en otros relacionados con el desarrollo de habilidades para la mejora del trabajo en equipo, liderazgo y empleabilidad.

Según la universidad de procedencia, en esta edición participan 30 becarios de Lima, 11 de Arequipa y 6 de Lambayeque. Le siguen 4 de Ayacucho, 3 de Puno, 2 de Cusco, 2 de Piura, 1 de Ica y 1 de Junín. Además, 42 seleccionados son varones y 19, mujeres. ■

## MENTES BRILLANTES

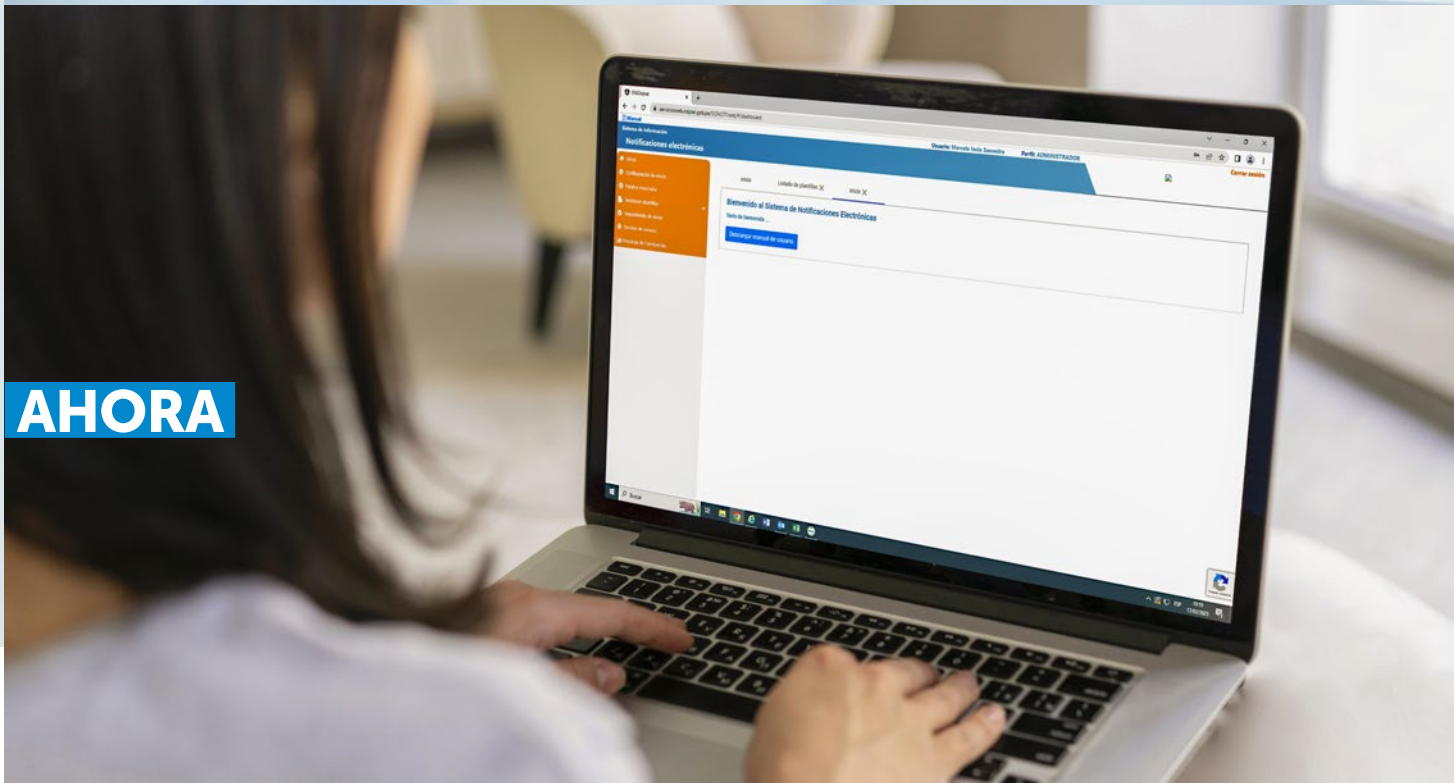
Foto: OSIPTEL



En la modalidad de examen de admisión del PEU, Sheyla Claribel Lozano Burga, de 22 años, de la especialidad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Ingeniería (UNI) de Lima, logró acceder a una de las becas del OSIPTEL, tras ocupar el primer puesto en el cómputo general.

En la pandemia, ella recuerda que fue testigo de los innumerables problemas en las conexiones a internet, mientras realizaba sus prácticas en el área de construcción de estaciones móviles de antenas de la empresa Claro. Así nació su interés por las telecomunicaciones. “Cuando vi el anuncio de las becas de OSIPTEL, sentí que era mi oportunidad y decidí postular”, cuenta.

En el Perú, según Sheyla, se tiene todavía ese reto de informar a los pobladores sobre qué son las telecomunicaciones. “Por eso, este programa, que también tiene gestión pública, me pareció interesante. Más que todo es informar a las personas sobre cómo funcionan las telecomunicaciones, porque muchas veces se dejan llevar por comentarios que no son ciertos o no conocen sus derechos”, comenta.

**ANTES****AHORA**

# TIEMPOS MODERNOS

**La Secretaría Técnica de Solución de Reclamos Usuarios digitalizó buena parte de sus procedimientos y mejoró la comunicación con las empresas operadoras y los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.**

**S**ALTO DIGITAL. La atención de reclamos en segunda instancia, a través de la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos (TRASU), se incrementó considerablemente en los últimos años. Frente a esta problemática y con el objetivo de fortalecer el desempeño de esta importante dirección, el OSIPTEL apostó por la sistematización y digitalización de sus procedimientos y el 2022 implementó dos importantes mecanismos para mejorar la comunicación con las empresas operadoras y los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

## Sistema de Notificaciones Electrónicas

En julio de 2022, se implementó el nuevo Sistema de Notificaciones Electrónicas, que permite realizar un seguimiento constante de las notificaciones que se realizan en el TRASU. Cabe señalar que este sistema genera una constancia de recepción de la notificación cuando ha sido depositada en el buzón de correo electrónico de la dirección a notificar, lo que permite garantizar la validez de la notificación.

Desde la puesta en funcionamiento de este sistema, se logró incrementar el porcentaje de notificaciones dentro del plazo establecido (99,9% de notificaciones a empresas

operadoras y 93,05% en el caso de los usuarios); se identificaron las notificaciones electrónicas infructuosas, toda vez que con el sistema anterior no se podía identificar los casos donde el correo electrónico era inválido; y se redujeron los gastos en el servicio de mensajería.

## Sistema de Elevación Digital

Para las empresas operadoras con más de quinientos mil abonados a nivel nacional, se puso a disposición el Sistema de Elevación Digital que permite ingresar al TRASU, de manera digital y segura, los expedientes de los recursos de apelación y quejas, así como la remisión de toda comunicación adicional vinculada a los mismos (informaciones adicionales y cartas de cumplimiento). La carga de documentos y metadatos puede realizarse de manera individual o masiva y finaliza con el envío de una notificación al correo del operador.

## Liberación de ambientes físicos de archivos

Como parte de la sistematización de sus procesos y la digitalización de sus archivos, el TRASU liberó 100,46 metros cuadrados de ambientes físicos, los cuales pueden ser empleados en beneficio de la institución y sus colaboradores. ■

## TOMA NOTA

El Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) es la última instancia administrativa para la solución de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.

# GESTIÓN Y LIDERAZGO

Foto: OSIPTEL



El regulador peruano de las telecomunicaciones, OSIPTEL, liderará este grupo de cooperación durante el periodo 2023.

**A LA CABEZA.** El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) asumió la presidencia del Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (Regulatel) para el período 2023, en el marco de la 25 asamblea plenaria que se desarrolló en Lima y congregó a representantes de entes reguladores de la región y de Europa.

En la reunión de entes reguladores se aprobó la Declaración de Lima, en la cual los miembros de Regulatel reafirman su voluntad para promover el uso de herramientas tecnológicas para el mejor desempeño de sus funciones, orientadas al empoderamiento de los usuarios, la mejora continua de la calidad en la prestación de los servicios y el fortalecimiento de la competencia.

Regulatel congrega a 23 organismos reguladores de telecomunicaciones de América Latina y Europa: Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, Italia, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, Puerto Rico, República Dominicana, Uruguay y Venezuela. ■

## TOMA NOTA

El Regulatel se creó en 1998 con el fin de promover el desarrollo de las telecomunicaciones a partir de la cooperación y coordinación de los organismos reguladores que lo integran, y es, actualmente, el único foro de debate y discusión de temas técnicos y regulatorios de los servicios de telecomunicaciones en esta parte de la región.



## CONEXIÓN PERÚ

Foto: OSIPTEL



### > Feria Multisectorial en PASCO

El OSIPTEL participó en una feria informativa multisectorial donde se orientó a la ciudadanía sobre el procedimiento de reclamos, contrataciones, migración y portabilidad, contratos cortos, el uso de la herramienta digital Checa tu plan, entre otros. La actividad, organizada por la Unidad Desconcentrada Regional Pasco del Seguro Integral de Salud (SIS), contó con la participación de instituciones como el Ministerio de Salud, Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), Programa Nacional Cuna Más, Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (Conadis), Defensoría del Pueblo, entre otros.

Foto: OSIPTEL



### > AMAZONAS: Reunión con reguladores de la región

Para garantizar la protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos, el Organismo Supervisor de Inversión Privada de Telecomunicaciones (OSIPTEL) sostuvo una reunión de coordinación con los reguladores que operan en la región. De esta manera, se busca posicionar y difundir las funciones de estas instituciones en beneficio de la ciudadanía. En ese sentido, se propuso generar acciones de monitoreo y fiscalización, así como la creación de módulos informativos en cada municipalidad distrital que sirvan como nexo para acercar al usuario al trabajo de las entidades reguladoras, entre otras propuestas.

Foto: OSIPTEL



### > Monitoreos en SAN MARTÍN

Para verificar la calidad de atención que reciben los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, el OSIPTEL, continuó monitoreando los centros de atención al usuario de las principales empresas operadoras en las ciudades de Tarapoto y Moyobamba. Las visitas se llevaron a cabo del 14 al 31 de enero, y sirvieron para conocer, de primera mano, la calidad de la atención brindada a los usuarios por parte de las empresas Movistar, Claro, Entel y Bitel. De esta manera, se busca verificar la información y atención que las operadoras brindan a sus usuarios, quienes acuden a sus instalaciones para contratar un servicio, gestionar un reclamo, realizar solicitudes, entre otros.

**años  
osiptel**

 **Nuestro compromiso** será  
siempre trabajar para que en el Perú  
se brinden **servicios de  
telecomunicaciones de calidad**