



## EVALUACIÓN DE PROGRESO

### DE RECOMENDACIONES SOBRE EL COMPEÑO INSTITUCIONAL

### DEL REGISTRO DE COMUNICACIONES PERUANO



# ¡SEGUIMOS AVANZANDO!

INFORME FINAL DE LA EVALUACIÓN DE PROGRESO DE LA OCDE,  
REVELÓ QUE EL OSIPTEL CONSIGUIÓ IMPORTANTES AVANCES EN LA  
EJECUCIÓN DE RECOMENDACIONES QUE BUSCAN EL FORTALECIMIENTO  
INSTITUCIONAL Y UN MAYOR BENEFICIO PARA LOS USUARIOS.

Págs. 8-9

Foto: OSIPTEL

## ÍNDICE

- 4-6** EL ABC DE LA CONTRASEÑA ÚNICA
- 
- 7** ALERTA MÁXIMA
- 
- 8-9** OCDE PRESENTÓ INFORME DE EVALUACIÓN AL OSIPTEL
- 
- 10-11** ¡ALTO A LA VENTA AMBULATORIA DE CHIPS MÓVILES!
- 
- 12-13** CRECEN LOS RECLAMOS
- 
- 14** SEMILLERO DE PROFESIONALES
- 
- 15** CONEXIÓN PERÚ



AÑO 10  
ABRIL 2023

BOLETÍN  
Nº 43

**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

# LA VENTA DE CHIPS MÓVILES EN LA VÍA PÚBLICA ESTÁ PROHIBIDA

**Días antes del cierre de la nueva edición de nuestro boletín, cuatro instituciones del Estado preocupadas por la seguridad de todos los habitantes del país, emitimos un pronunciamiento en el cual condenamos que persista la venta ambulatoria de chips móviles en la vía pública.**

Como hemos reiterado en numerosas oportunidades, la venta de chips en la vía pública implica graves riesgos para las familias peruanas, atenta contra los derechos de los usuarios y evidencia un incumplimiento de las normas de parte de las empresas operadoras.

En este punto, seguiremos siendo tajantes al afirmar que la venta ambulatoria de chips móviles está prohibida. Las normas emitidas por el OSIPTEL, así lo disponen y las empresas están obligadas a cumplirlas.

Como lo indica el pronunciamiento conjunto del Ministerio del Interior, el Ministerio Público, el RENIEC y el OSIPTEL, la seguridad de las familias

## “La venta ambulatoria de chips móviles está prohibida. Las normas emitidas por el OSIPTEL, así lo disponen y las empresas están obligadas a cumplirlas”.

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.

No nos cansaremos de alertar que 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.

A continuación, algunos números que respaldan esta posición: en el año 2022, las empresas operadoras recibieron cerca de 80 mil reclamos por contrataciones no solicitadas de líneas móviles pospago y más de 10 mil cuestionamientos de titularidad de servicios móviles prepago, que habrían sido vendidas de manera irregular.

Además, el OSIPTEL detectó más de 400 mil datos inconsistentes en los registros de abonados

de las empresas operadoras móviles tras un primer cotejo realizado con la información proporcionada por el RENIEC y la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Vamos sumando esfuerzos frente a este grave problema, reafirmando nuestro compromiso de trabajar conjuntamente por la construcción de una mejor sociedad con respeto a la ley y el orden interno, es por ello que saludamos la decisión de la Comisión de Defensa del Consumidor del Congreso de la República, de aprobar por unanimidad el proyecto de ley para brindar protección integral a los ciudadanos con el cese de la venta ambulatoria de chips móviles y sancionar a los responsables.

No cesaremos en nuestra labor de hacer cumplir las normas y el respeto a los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

La seguridad de las familias del Perú es primero.

**RAFAEL MUENTE SCHWARZ**  
Presidente ejecutivo del OSIPTEL





# EL ABC DE LA CONTRASEÑA ÚNICA



**D**esde el pasado 31 de marzo de 2023 es obligatorio el uso de la contraseña única para validar la identidad de los abonados en determinados trámites del servicio móvil. Con ello, se busca evitar fraudes

vinculados al servicio móvil, como la suplantación de identidad y las contrataciones no solicitadas. A continuación, te explicamos todo lo que debes saber sobre este nuevo mecanismo de seguridad.

<p><b>1.</b> ¿Qué es la contraseña única?</p>	<p>Es una clave que las empresas operadoras brindarán de manera obligatoria a cada uno de sus abonados. Una vez obtenida, debe ser personalizada y utilizada para realizar trámites del servicio móvil.</p>
<p><b>2.</b> ¿En qué trámites se debe usar la contraseña única?</p>	<p>La contraseña única deberá ser utilizada obligatoriamente en tres trámites: contratación de una línea móvil adicional, reposición de chip móvil o cambio de titularidad del servicio móvil.</p>
<p><b>3.</b> ¿A través de qué canales se genera esta clave?</p>	<p>La contraseña única se genera en los canales de atención presenciales de las operadoras y a través de otros mecanismos aprobados por el OSIPTEL, como las aplicaciones de autogestión y de autoactivación, es decir, el usuario ya no necesita ir presencialmente a las oficinas de su operador.</p>
<p><b>4.</b> ¿Cómo se genera la contraseña única?</p>	<p>Para generar la contraseña única, la operadora puede enviar un enlace al correo electrónico que el abonado previamente indicó, o un mensaje de texto (SMS) a todas las líneas móviles recién contratadas.</p>
<p><b>5.</b> ¿Cuántos caracteres tiene la contraseña única?</p>	<p>Cada empresa determina la extensión y las características de la contraseña única, tales como la longitud y si contiene números, letras y/o caracteres especiales.</p>
<p><b>6.</b> ¿Qué pasa si tengo varias líneas de un mismo operador?</p>	<p>Si una persona es titular de una o más líneas móviles en una misma empresa operadora, solo recibirá una contraseña única. Si la persona tiene líneas de varios operadores, deberá gestionar una contraseña única por cada operador.</p>
<p><b>7.</b> ¿Qué debo hacer si no recibo mi contraseña única?</p>	<p>Si los usuarios no reciben esta clave en una nueva contratación o cuando la hayan solicitado a su empresa, pueden reportar su caso al OSIPTEL.</p>

Foto: OSIPTEL



## Mecanismo de seguridad

Según lo dispuesto por el OSIPTEL, desde el 12 de junio de 2022, las empresas operadoras del servicio móvil están obligadas a entregar la contraseña única a los usuarios e informar sobre su uso a sus abonados.

A partir del 31 de marzo de 2023, su uso es obligatorio para tres trámites: contratación de una línea móvil adicional, reposición de chip móvil o cambio de titularidad del servicio móvil, los más vulnerados por los delincuentes, que incurren en fraude, suplantación de identidad y en contrataciones no solicitadas.

Cabe precisar que las empresas operadoras bajo ninguna circunstancia deben permitir que su personal de atención tenga acceso a la contraseña de los usuarios. ■

### EL DATO

La contraseña única no reemplaza a la biometría de huella dactilar al momento de validar la identidad de los abonados en los trámites de contratación de una línea móvil adicional, reposición de chip móvil y cambio de titularidad del servicio móvil. Es un mecanismo de seguridad adicional.

El OSIPTEL jugó un papel preponderante durante la emergencia por lluvias en el norte del país, al detectar oportunamente la interrupción de los servicios y coordinar su restablecimiento.

En el marco de sus competencias, durante la emergencia climática registrada, sobre todo, en el norte del país, el OSIPTEL redobló sus esfuerzos en detectar la interrupción de los servicios de telefonía móvil e internet fijo, y coordinar el restablecimiento de los mismos de manera oportuna.

La información procesada por el Centro de Monitoreo del OSIPTEL, que detecta todo el año las alertas enviadas por las empresas operadoras cuando se produce la caída o el mal funcionamiento de las antenas o estaciones bases a nivel nacional, permitió que estas trabajaran en el restablecimiento de los servicios de telecomunicaciones en las regiones Tumbes, Piura, Lambayeque, La Libertad, Áncash y Lima, principales afectadas por las lluvias e inundaciones.

Entre los principales daños reportados desde la llegada del ciclón Yaku y las posteriores lluvias, se encuentran las afectaciones a estaciones base por cortes de energía y, en menor medida, la inundación de la infraestructura.

Cabe señalar que la información generada por el OSIPTEL a través de su Centro de Monitoreo también fue compartida a las instituciones a cargo de la atención de la emergencia, como el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, a fin de generar una respuesta integral para hacer frente a la crisis. ■

# ALERTA MÁXIMA

Foto: OSIPTEL



## EL DATO

En el 2022, se registró 31 458 interrupciones en los servicios de telefonía móvil, telefonía fija, internet fijo y televisión de paga, lo cual representó un aumento de 10.85 % frente a lo reportado en el 2021 (28 379).







# OCDE PRESENTÓ INFORME DE EVALUACIÓN AL OSIPTEL

**El regulador logró importantes progresos en la ejecución de las recomendaciones de la OCDE, destacando la implementación del sistema de análisis de impacto regulatorio (AIR).**

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) presentó el informe final de la evaluación del progreso de recomendaciones sobre el desempeño institucional del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).

El informe señala que la institución ha logrado importantes progresos en la implementación de las recomendaciones de la OCDE, como la implementación y aplicación del sistema de análisis de impacto regulatorio (AIR).

Siguiendo las mejores prácticas y recomendaciones de organismos internacionales como la OCDE, en el 2018 el OSIPTEL aprobó sus lineamientos de calidad regulatoria, que establecen el análisis previo de la emisión de una norma y con ello asegurar su impacto positivo. El OSIPTEL aplicó el AIR en la mayoría de sus nuevas regulaciones, así, al cierre de 2022, había emitido 83 normas bajo este enfoque. El AIR también establece una revisión ex post de la normativa vigente a efectos de identificar si la regulación establecida cumplió su propósito.

## Más acciones en beneficio de los usuarios

Asimismo, la OCDE calificó como exitosa la reducción de la acumulación de reclamos de los usuarios, así como la reactivación del consejo de usuarios, que sirve como un importante mecanismo de acercamiento al usuario y se integra al proceso de toma de decisiones regulatorias.

Como resultado de la evaluación, la OCDE ha establecido recomendaciones relacionadas con el desarrollo y la comunicación permanente sobre el rol del regulador, la búsqueda de enfoques innovadores para el diseño y la emisión de normas, los temas relacionados con la satisfacción del usuario, la supervisión de la calidad del servicio, entre otros aspectos que coadyuvarán en mejorar el desempeño del OSIPTEL, comparado con las mejores prácticas internacionales.

La presentación del informe final se llevó a cabo el pasado 12 de abril y estuvo a cargo del presidente ejecutivo del OSIPTEL, Rafael Munte Schwarz, y la analista sénior de políticas en la OCDE, Martha Baxter. ■

## EL DATO

El OSIPTEL es el primer regulador peruano que se sometió a la evaluación de la OCDE bajo la metodología PAFER (Marco para la Evaluación del Desempeño de los Reguladores Económicos de la OCDE) y el primero en solicitar su reevaluación.



movistar  
**4G**  
LTE  
Chip Triple Corte  
Desafia tus limites.

**4G LTE** PLANES CONEXIÓN  
Claro  
claro.com.pe

¡Hola!  
[súper Chip]  
entel

**4G**  
LTE  
bitel  
www.bitel.com.pe

# ¡ALTO A LA VENTA AMBULATORIA DE CHIPS MÓVILES!

**Pese a los riesgos y a que esta práctica comercial no está permitida, la venta ambulatoria de chips móviles continúa amenazando la seguridad de todos los peruanos.**

**P**ara nadie es un secreto que la venta en la vía pública de chips móviles conlleva significativos riesgos para los usuarios, como la vulneración de su derecho a recibir una óptima información del servicio contratado, así como el uso ilícito de datos personales, el robo de identidad a través del mal uso de la huella digital, contrataciones fraudulentas, entre otros ilícitos.

Y es que, al contratar un servicio móvil en la calle, el usuario entrega a un tercero datos sensibles como el DNI o la huella dactilar, las mismas que pueden ser utilizadas para sacar líneas móviles sin su consentimiento o para fines delictivos.

La venta de chips móviles en la vía pública está prohibida y de acuerdo a las normas vigentes, la contratación de servicios móviles a través de distribuidores debe realizarse solo en puntos de venta con

dirección específica, previamente reportados por las empresas operadoras al OSIPTEL.

## **Preocupante estadística**

La venta irregular de líneas móviles, en su mayoría realizadas en la calle de manera ambulatoria, motivó que, en el 2022, las personas presenten 77 597 reclamos ante las cuatro principales empresas operadoras por la contratación no solicitada del servicio móvil postpago, un incremento de más de 35 % respecto al año anterior.

Ese mismo año, las empresas operadoras registraron más de 10 mil cuestionamientos de titularidad de servicios móviles prepago, 107 % más que el 2021.

Además, solo en el año 2022, el OSIPTEL atendió más de 44 mil consultas de instituciones públicas como el Ministerio del Interior, Ministerio Público o Poder Judicial, sobre la identificación del titular de determinados servicios públicos móviles o de titulares de equipos terminales móviles, que están relacionados a delitos, como la suplantación de identidad y fraude bancario, realizados con la contratación de líneas móviles no consentidas, principalmente, a través de la venta ambulatoria. ■



# CRECEN LOS RECLAMOS



**D**ISCONFORMES. Durante el año 2022, los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones presentaron 2 337 975 reclamos en primera instancia ante las empresas operadoras, lo que significó un aumento de 42.9 % respecto a lo reportado en el año anterior, informó el OSIPTEL.

Según los datos reportados por las empresas operadoras al OSIPTEL, Movistar fue la empresa que concentró la mayor cantidad de reclamos presentados, con 1 659 404, equivalente al 71.0 % del total. A una considerable distancia, se ubicaron Claro, con 347 330 reclamos (14.9 %) y Entel, con 180 560 (7.7 %). En tanto, Bitel y DirecTV registraron 44 089 (1.9 %) y 17 122 (0.7 %) reclamos, respectivamente, mientras que otras empresas registraron 89 470 reclamos (3.8 %).

### ¿Cuándo presentar un reclamo?

Los usuarios tienen derecho a presentar un reclamo ante la empresa operadora que les brinda un servicio de telecomunicaciones cuando tienen inconvenientes en cuanto a la calidad, baja del servicio, migración de plan tarifario, suspensión del servicio, cobro, facturación, contratación no solicitada, entre otros.

Este reclamo se presenta por los canales telefónico, presencial, por la página web o los aplicativos de la propia operadora, la que está obligada a entregar un código, que permitirá identificar el procedimiento y hacer seguimiento del caso.

La empresa operadora tendrá entre tres y veinte días, según corresponda, para resolver el reclamo, y cinco días hábiles para notificar la respuesta a los usuarios. ■

### EL DATO

Si la respuesta de la operadora no satisface o se declara infundado el reclamo, el abonado puede presentar una apelación durante los quince días hábiles de notificada la respuesta, que será elevada, junto a los descargos de la operadora, al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) del OSIPTEL.

## Guía virtual

El pasado marzo, el OSIPTEL lanzó la nueva guía para la presentación de reclamos, El ABC de los reclamos en telecomunicaciones, una herramienta digital que orienta a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, sobre los pasos que deben seguir en sus reclamos, apelaciones y quejas, así como la forma correcta de completar los formularios digitales y los posibles resultados que pueden obtener en sus trámites, entre otros.

En esta herramienta digital se detallan los cinco pasos que el usuario debe seguir para presentar su reclamo, como elegir el canal para presentar el reclamo ante la operadora, llenar el formulario de reclamo, verificar que el operador dé una respuesta dentro del plazo establecido, revisar la respuesta del operador y, si no está de acuerdo con la respuesta, presentar una apelación dentro de los quince días hábiles ante la operadora.

Foto: OSIPTEL



Conoce la guía virtual para la presentación de reclamo >

AQUÍ

# SEMILLERO DE PROFESIONALES

**El OSIPTEL reconoció a los mejores estudiantes de su Programa de Extensión Universitaria (PEU), quienes tendrán la oportunidad de incorporarse al regulador mediante un convenio de prácticas preprofesionales y profesionales.**



Foto:OSIPTEL

**T**AREA CUMPLIDA. El OSIPTEL realizó la clausura de su XXVII Programa de Extensión Universitaria (PEU), que brindó especialización en el campo de la regulación de las telecomunicaciones y de la gestión pública, y que contó con la participación de 60 estudiantes de las carreras de Derecho, Economía e Ingeniería de universidades de todo el país, quienes culminaron satisfactoriamente el programa.

En la ceremonia de clausura, el regulador reconoció a los estudiantes que obtuvieron las más altas calificaciones durante el desarrollo del programa, quienes tendrán la oportunidad de incorporarse al OSIPTEL mediante un convenio de prácticas preprofesionales y profesionales.

Carlos Fernando Rodríguez Pairazamán, de 23 años, egresado de la Universidad de Piura (Piura), fue distinguido tras ocupar el primer lugar en la especialidad de Derecho.

En Economía, el primer puesto lo obtuvo Antony Francisco Leiva Saavedra, de 22 años, procedente de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo (Lambayeque).

En tanto, Gerardo Maxi Solórzano, de 22 años, de la Universidad Nacional de Ingeniería (Lima), fue reconocido luego de obtener el puntaje más alto en Ingeniería. ■

## EL DATO

Desde su creación, en 1997, el PEU cuenta, a la fecha, con más de 1500 graduados, siendo un semillero de profesionales para todo el sector de telecomunicaciones, principalmente para el OSIPTEL, en donde egresados han logrado ocupar puestos claves en la institución.





## CONEXIÓN PERÚ

Foto: OSIPTEL



### > Capacitan a policías de AMAZONAS

El OSIPTEL capacitó de manera presencial a los miembros de la Policía Nacional del Perú (PNP) de la provincia de Bongará, departamento de Amazonas, sobre temas relacionados a la verificación del código IMEI de equipos móviles por robo o pérdida. De esta manera, se busca que los miembros de la PNP, que realizan la labor de verificación de equipos móviles en casos de receptación, puedan cumplir con sus funciones de una manera más eficiente.

Foto: OSIPTEL



### > AYACUCHO: gestores de Tambos participaron en charlas presenciales

Representantes del OSIPTEL capacitaron, de manera presencial, a 26 gestores de los tambos de la zona norte de Ayacucho del Programa Nacional Plataformas de Acción para la Inclusión Social (PAIS), en temas vinculados a la competencia del regulador, así como aspectos específicos sobre sus derechos como usuarios. De esta manera, se busca monitorear la calidad del servicio y canalizar las consultas de la población sobre temas relacionados a los servicios de telecomunicaciones.

Foto: OSIPTEL



### > Brindan orientación a usuarios de PASCO

En el marco de las celebraciones por el Día Mundial de los Derechos del Consumidor, el OSIPTEL participó en la feria informativa multisectorial "Ciudadano Informado" donde se orientó a los ciudadanos de la región Pasco sobre sus derechos como usuarios de los servicios de telecomunicaciones. Durante la actividad, se atendieron las consultas de los usuarios sobre las funciones del regulador, procedimientos de reclamos, contrataciones, trámites de migración o portabilidad, contratos cortos, bloqueo de equipos celulares, entre otros.



# 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**