

ÍNDICE

- 4-5** AVANZA LA LUCHA CONTRA LOS CHIPS CALLEJEROS
-
- 6-7** EMPODERAMOS A LOS USUARIOS EN LENGUAS ORIGINARIAS
-
- 8-9** ¿CÓMO ESTÁ LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS?
-
- 10-11** CONEXIÓN CON FIBRA
-
- 12-13** CHECA TU PLAN SE RENUEVA
-
- 14** NUEVO ENFOQUE
-
- 15** CONEXIÓN PERÚ



AÑO 10
JUNIO 2023

BOLETÍN
N.º 44

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

EL CONGRESO VOTÓ A FAVOR DE LA SEGURIDAD DE LOS USUARIOS

El Poder Legislativo aprobó tres proyectos que prohíben la venta ambulatoria de servicios móviles de forma ambulatoria, modalidad que implica riesgos a la ciudadanía y, también, elevan los topes de sanción del OSIPTEL buscando que los usuarios accedan a servicios de calidad.

La prohibición de la venta ambulatoria de chips móviles se encuentra a puertas de convertirse en ley. A pocos días de cerrar esta nueva edición de nuestro boletín, el Congreso de la República aprobó, con 100 votos a favor, el dictamen en consenso de las Comisiones de Transportes y Comunicaciones, Justicia y Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, que prohíbe comercializar o contratar los servicios públicos móviles de telecomunicaciones de forma ambulatoria o en la vía pública.

Es importante señalar que la venta de chips en la vía pública está prohibida de acuerdo a las normas dictadas por el OSIPTEL, pero que no venían siendo acatadas por las empresas operadoras, pese a las sanciones impuestas por este ente regulador y que, esta práctica, implica graves riesgos para las familias peruanas y atenta contra los derechos de los usuarios.

Por ello, saludamos la decisión tomada en el Poder Legislativo, pues se eleva a rango de ley la prohibición de la venta ambulatória de chips de telefonía móvil, y, además, dispone la aplicación de sanciones para las personas naturales y jurídicas que promuevan o intervengan en este tipo de comercialización ilegal.

La seguridad de los peruanos es tarea de todos. Y así lo hemos demostrado el Ministerio del Interior, el Ministerio Público, el Registro Nacional de Identidad y Estado Civil y el OSIPTEL, instituciones que han venido levantando la voz contra esta situación, pues la venta de chips en la vía pública es una modalidad comercial vinculada con la informalidad que puede generar múltiples oportunidades en favor de la delincuencia.

Ahora, al brindar protección integral a los ciudadanos con el cese de la venta ambulatória de chips y sancionando a los responsables, el Congreso de

la República se suma a la lucha contra la inseguridad ciudadana y la criminalidad. Por todos los motivos expuestos, resulta inminente la publicación y vigencia de esta iniciativa legal.

El dictamen aprobado por el Congreso también refuerza la capacidad sancionadora del OSIPTEL, elevando los topes de sanción, que no se actualizaban hace más de 20 años, a fin de corregir la conducta de las empresas para que cumplan las normas y brinden un servicio de calidad a los usuarios

Respetamos la inversión privada responsable, que cumple estrictamente con las disposiciones regulatorias. No tiene sentido hacer negocio en contra de valores y principios, y afectando los derechos de los peruanos.

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. ■

RAFAEL MUENTE SCHWARZ
Presidente ejecutivo del OSIPTEL





**AVANZA LA
LUCHA CONTRA
LOS CHIPS
CALLEJEROS**

El Congreso de la República aprobó tres proyectos de ley que prohíben la comercialización y contratación de los servicios móviles de forma ambulatoria y asigna responsabilidad administrativa a los representantes de las empresas por ello.

El pleno del Congreso de la República aprobó el dictamen en consenso de las Comisiones de Transportes y Comunicaciones, Justicia y Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos, recaído en los proyectos de ley 2151, 3340 y 3481, que prohíben comercializar o contratar los servicios públicos móviles de telecomunicaciones de forma ambulatoria o en la vía pública, así como en lugares que no cuenten con dirección específica reportada al OSIPTEL.

De esta manera, se eleva a rango de ley la prohibición de la venta ambulatoria de chips de telefonía móvil, que, si bien dicha prohibición se encontraba establecida por las normas administrativas del OSIPTEL, no era acatada por las operadoras de telecomunicaciones, pues pese a las sanciones, las empresas operadoras continuaban con esta práctica, al ser más rentable pagar la multa que suspender la comercialización no autorizada.

El texto consensuado aprobado también dispone la aplicación de sanciones para las personas naturales y jurídicas que promuevan o intervengan en la comercialización, venta o contratación de servicios públicos móviles de telecomunicaciones de forma ambulatoria o en la vía pública, cuando participan con dolo o culpa en el planeamiento, realización, ejecución o control de dichas acciones.

Tope de multas

El dictamen aprobado por el Congreso también refuerza la capacidad sancionadora del OSIPTEL, elevando los topes de sanción, que no se actualizaban hace más de 20 años, a fin de corregir la conducta de las empresas para que cumplan las normas y brinden un servicio de calidad a los usuarios, dado que la escala actual no tiene efectos disuasivos pues las multas han representado sólo el 0.09 % del monto de los ingresos operativos de las empresas operadoras.

Así, los límites máximos de las multas serán por una infracción leve hasta 100 UIT, infracción grave hasta 500 UIT, y por una infracción muy grave, hasta 1000 UIT, equiparándose de esta manera con el resto de organismos reguladores.

Este correctivo consolida una necesidad urgente requerida por la sociedad entera que fue encabezado por el OSIPTEL y que contó con el apoyo del Ministerio del Interior, el Ministerio Público, el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil y la Policía Nacional del Perú, para frenar la venta y contratación de líneas móviles en la vía pública, acción que implicaba graves riesgos para la seguridad de los usuarios por el uso de su información personal. ■

EMPODERAMOS A LOS USUARIOS EN LENGUAS ORIGINARIAS

En el 2022, el OSIPTEL capacitó a más de 1100 usuarios en quechua y aimara, Además, las empresas operadoras entregaron 19 494 contratos cortos en quechua, shipibo-konibo, aimara y ashaninka.

Cada una de nuestras lenguas representa la cultura, los conocimientos, las costumbres y las formas de ver la vida de nuestros pueblos. En este sentido, comunicarnos en nuestras lenguas originarias es un derecho de todos los peruanos. Por eso, el OSIPTEL viene adoptando diversas acciones para empoderar a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones en un aspecto de su identidad relacionado con su matriz cultural: el idioma aprendido en la infancia.

En el marco del Día de las Lenguas Originarias del Perú, que se celebra cada 27 de mayo, el regulador informó que, durante el año 2022, con el fin de garantizar el acceso a mejores servicios de telecomunicaciones para los usuarios en sus lenguas originarias, se capacitó a 1134 usuarios en quechua y aimara en Apurímac, Ayacucho y Puno. Además, se realizó orientaciones (Apurímac, Juliaca y Puno) y jornadas (Puno)

en estas lenguas originarias, las cuales beneficiaron a más de 270 personas.

Otra iniciativa, que se suma al trabajo que viene realizando el regulador, es el servicio de orientación telefónico en quechua. Para lo cual se encuentran habilitados los números 940 709 422 y 940 722 578, de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5 p. m.

A través de su página web, el OSIPTEL también ha puesto a disposición de la ciudadanía los 10 derechos del usuario de los servicios de telecomunicaciones relacionados a la contratación de un servicio, la calidad de un servicio, el bloqueo de equipos, entre otros, en versión quechua, aimara, shipibo-konibo, ashaninka, kichwa y awajún. ■

Contratos cortos en lenguas originarias

En cumplimiento a la normativa del ente regulador, entre enero y diciembre de 2022, las empresas operadoras entregaron un total de 19 494 contratos cortos (o contratos tipo) en quechua, shipibo-konibo, aimara y ashaninka para facilitar el acceso a información a los usuarios de



aquellas zonas del país donde predominan estas lenguas originarias.

Del total de contratos cortos emitidos en lenguas originarias, Bitel concentró la mayor cantidad, con el 97.5 % (19 006). Claro solo alcanzó el 2.2 % (425) y Entel, el 0.3 % (63). Por su parte, Movistar no emitió ningún contrato corto en lenguas originarias.

¿CÓMO ESTÁ LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS?

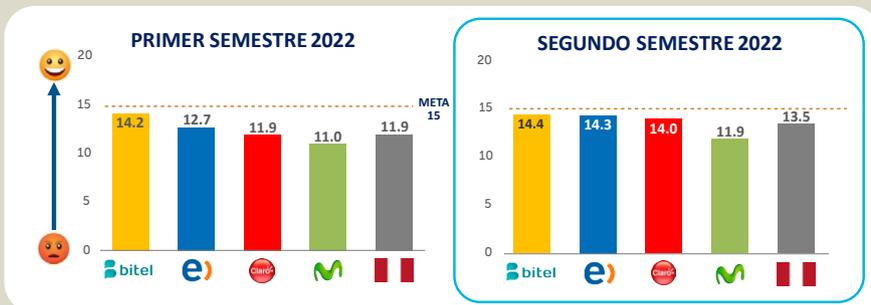
De acuerdo a los rankings de calidad de atención al usuario y de desempeño de la atención de reclamos, si bien se aprecian mejoras en los resultados generales, las empresas operadoras deben esforzarse en superar la meta mínima de 15 puntos establecida por el ente regulador de las telecomunicaciones.

El OSIPTEL presentó los resultados del Ranking de Calidad de Atención al Usuario y el Ranking de Desempeño de la Atención de Reclamos, correspondientes al segundo semestre de 2022, y aunque la mayoría de empresas operadoras mostró una mejora con relación a la evaluación anterior, aún hay espacio para ofrecer una mejor atención a los usuarios. ■



Calidad de atención al usuario

RANKING DE CALIDAD DE ATENCIÓN
PRIMER Y SEGUNDO SEMESTRE 2022



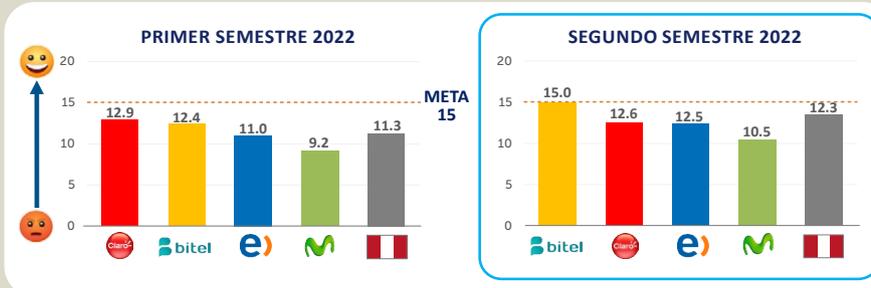
Nota: La calificación es de 0 a 20. Fuente: Empresas operadoras. Elaboración: DAPU – OSIPTEL.

Con 14.4 y 14.3 puntos, Bitel y Entel mantuvieron el primer y segundo lugar de la medición, respectivamente; Claro (14.0) se situó en el tercer puesto y Movistar (11.9) permaneció como la empresa con el más bajo desempeño.

Este ranking mide el desempeño en la calidad de atención que las principales empresas operadoras brindan a los usuarios, desde que se inicia el proceso de atención hasta la respuesta o resultado, por cualquier canal de consulta, ya sea presencial, telefónico o digital.

Atención de reclamos

RANKING DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE RECLAMOS
PRIMER Y SEGUNDO SEMESTRE 2022



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

Bitel fue la única de las cuatro principales empresas operadoras del servicio público móvil que alcanzó la meta mínima esperada de 15 puntos en la atención de los reclamos. En tanto, Claro fue desplazada al segundo lugar, con 12.6 puntos; Entel se mantuvo en el tercer lugar con 12.5 puntos; y Movistar fue la única empresa operadora con nota desaprobatoria (10.5).

Esta evaluación mide el desempeño de las empresas operadoras móviles ante los inconvenientes presentados por los usuarios a partir de seis indicadores: incidencia de reclamos, solución anticipada de reclamos, motivación de las resoluciones, rapidez para resolver, apelaciones fundadas y quejas fundadas.

Mira los ranking completos en los siguientes enlaces:

CALIDAD DE ATENCIÓN

ATENCIÓN DE RECLAMOS



CONEXIÓN CON FIBRA

Cada vez más familias acceden a los beneficios de la fibra óptica en el Perú. Las conexiones con esta tecnología acumulan una tasa de crecimiento promedio anual de 121 %, en los últimos cinco años y al cierre del primer trimestre de este año, representaron el 42 % del total de conexiones del servicio de acceso a internet fijo. Pero, ¿qué hace tan atractiva a esta tecnología que va ganando más usuarios en nuestro país?

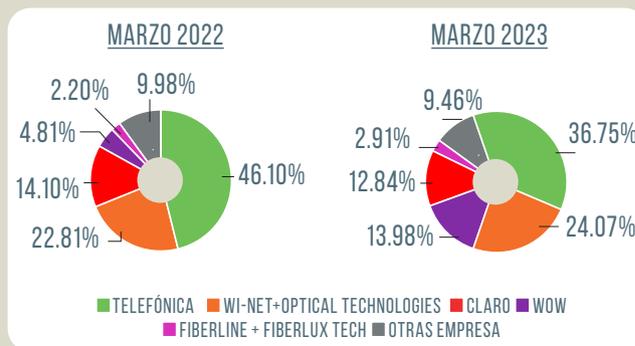
El número de conexiones al servicio de internet fijo continúa en ascenso en nuestro país. A marzo de 2023, las conexiones de internet fijo ascendieron a 3 289 767, 5 % más a lo registrado en marzo de 2022. Este crecimiento es explicado principalmente por la dinámica de las conexiones de fibra óptica, las cuales registraron un crecimiento de 79.6 %, pasando en los últimos doce meses de 769 747 a 1 382 579 conexiones.

Según la información del portal PUNKU del OSIPTEL, el número de conexiones a internet fijo con fibra óptica avanzó sostenidamente en los últimos cinco años, acumulando una tasa de crecimiento promedio anual de 121 % y, ahora llegan a presentar el 42 % del total de conexiones a nivel nacional.

La fibra óptica al hogar (FTTH por sus siglas en inglés) es, entre todas las tecnologías, la que permite mejores capacidades y atributos en el servicio de internet.

Los beneficios directos de la fibra óptica para el usuario son tangibles, pues permite una mayor velocidad que las tecnologías comunes, tiene inmunidad

PARTICIPACIÓN POR EMPRESA OPERADORA EN EL MERCADO DE INTERNET CON FIBRA ÓPTICA A NIVEL NACIONAL

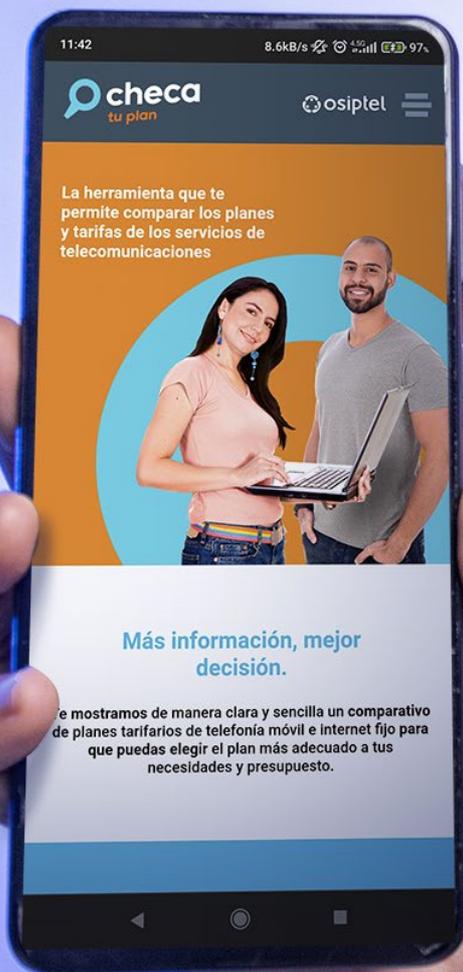


FUENTE: PUNKU-OSIPTEL

al ruido y su alcance es de hasta 20 km, sin requerir amplificadores. Además, es también una tecnología pasiva, que no necesita ser energizada y tiene un alto ahorro en mantenimiento.

Nuevos competidores

La fibra óptica sigue cobrando relevancia en el servicio de acceso a internet fijo en el país. El crecimiento de las conexiones de internet fijo mediante fibra óptica se explica por el crecimiento de empresas nuevas en el sector como, por ejemplo, Wow y el grupo conformado por Wi-net y Optical Technologies quienes han ganado rápidamente una participación significativa a nivel de las conexiones de internet fijo mediante fibra óptica, llegando a representar 13.98 % y 24.07 % a marzo de 2023, respectivamente. ■



CHECA TU PLAN SE RENUEVA

Herramienta digital del OSIPTEL ahora permite identificar y contrastar los planes de internet fijo disponibles en más de 1500 distritos a nivel nacional.

El OSIPTEL amplió las funcionalidades de la herramienta digital Checa tu plan y ahora permite identificar y contrastar los planes de internet fijo disponibles en 1571 distritos a nivel nacional. De esta manera, los usuarios pueden tomar el control de sus decisiones y escoger entre los planes ofrecidos por más de 50 empresas operadoras, a nivel nacional, aquel que más se ajuste a sus necesidades.

La nueva interfaz de Checa tu plan (<https://www.checatuplan.pe/>) permite que los usuarios del servicio de internet fijo puedan comparar los planes y tarifas de las empresas operadoras a través de un filtro de selección por distrito que muestra los planes disponibles por ámbito geográfico a nivel nacional, de acuerdo a la información que sí fue registrada o reportada por las empresas operadoras al OSIPTEL.

Calcula tu consumo

Para facilitar el cálculo de datos y velocidad necesarios para los planes de internet móvil o internet fijo, Checa tu plan cuenta con calculadoras virtuales en las

que se puede proyectar la información de consumo de datos de internet móvil, en gigabytes (GB), o la velocidad de conexión de internet fijo, en megabits por segundo (Mbps), y con ello, elegir la propuesta tarifaria que mejor se ajuste a las necesidades del usuario.

Por ejemplo, para estimar la velocidad de conexión del servicio de internet fijo, el cálculo será resultado de la cantidad de dispositivos que se usan de manera simultánea en el hogar para ver videos o escuchar música (mediante streaming), atender videoconferencias, jugar en línea y navegar en internet. También se puede aproximar la velocidad de internet para tu hogar, considerando el número de integrantes de la familia, eligiendo para ello esta opción en la calculadora de Checa Tu Plan.

En el caso de internet móvil, el resultado de datos totales de consumo mensual promedio en gigabytes (GB), provendrá del promedio de datos utilizados para ver videos, escuchar música, recibir emails, navegar y jugar en línea, además de las aplicaciones de redes sociales preferidas de uso diario. ■

NUEVO ENFOQUE

OSIPTTEL establece nuevo enfoque para la definición de cobertura en los servicios móviles e internet fijo inalámbrico.

Para dotar al mercado de información estandarizada, veraz y confiable sobre la cobertura de los servicios públicos de telecomunicaciones móviles e internet fijo inalámbrico, el OSIPTTEL dispuso la incorporación de nuevos criterios para la publicación de mapas de cobertura en las páginas web de las empresas operadoras con más de 500 000 abonados.

Así, a partir del próximo 1 de febrero de 2024, las empresas operadoras deberán publicar la información de sus mapas de cobertura georreferenciada en sus páginas

web, en base a la infraestructura desplegada en todo el territorio nacional.

Otras modificaciones

El nuevo enfoque también distinguirá dos tipos de áreas de cobertura: área de cobertura garantizada, donde se brinda los servicios móviles e internet fijo inalámbrico garantizando el cumplimiento de los valores objetivos de los indicadores de calidad, y área de capacidad adicional de red.

Finalmente, la propuesta normativa permite la migración hacia tecnologías superiores para cumplir con los compromisos de mejora asociados a los indicadores de calidad de voz (CV) y tiempo de entrega de mensajes de texto (TEMT), y dispone que, las empresas operadoras que cuenten con más de 500 000 abonados, deban brindar al OSIPTTEL el acceso a su sistema de gestión de red y/o simulación de cobertura. ■





CONEXIÓN PERÚ

Foto: OSIPTEL



> AMAZONAS: Charla en awajún para estudiantes de la UNTRM

En el marco de las actividades por el Día de las Lenguas Originarias del Perú, el OSIPTEL desarrolló una charla informativa en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza (UNTRM) sobre el decálogo de los usuarios con poder, la cual fue interpretada y traducida al awajún, uno de los idiomas originarios de la provincia de Condorcanqui, región Amazonas. La capacitación estuvo dirigida a docentes y estudiantes de las carreras profesionales de Arqueología, Ciencias de la Comunicación, Educación y Antropología, muchos de ellos miembros de comunidades nativas awajún.

Foto: OSIPTEL



> LA LIBERTAD: Actividades de orientación en Santiago de Chuco

Como parte de las jornadas de acercamiento hacia la población, el OSIPTEL realizó actividades de orientación en la provincia de Santiago de Chuco, los días 29 y 30 de mayo. En la actividad se atendió a 383 personas, quienes formularon sus consultas sobre la calidad de los servicios, procedimiento de reclamos, además de informarse sobre los beneficios de las herramientas digitales Checa tu Caso, Checa tu IMEI, Checa tus líneas, entre otros.

Foto: OSIPTEL



> HUANCAVELICA: Jornada informativa en el VRAEM

El OSIPTEL brindó información a los pobladores de la provincia de Tayacaja, en el valle de los ríos Apurímac, Ene y Mantaro (VRAEM), sobre sus derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios de telecomunicación. En coordinación con los tambos del Programa Nacional País, se capacitó a autoridades gubernamentales, comunales, instituciones educativas y población en general, sobre los derechos de los usuarios, contratos cortos, importancia de los aplicativos informáticos del OSIPTEL, procedimientos de reclamos, prohibición de la compra de chips callejeros, entre otros.



¿Tu plan actual es el que **te conviene?**

SÍ NO

Encuentra el plan que más se ajusta a tus necesidades y bolsillo en



#TomaElControl



www.osiptel.gob.pe

 /OsiptelOficial

 @OSIPTEL

 /OsiptelOficial

 Osiptel Oficial

usuarios@osiptel.gob.pe