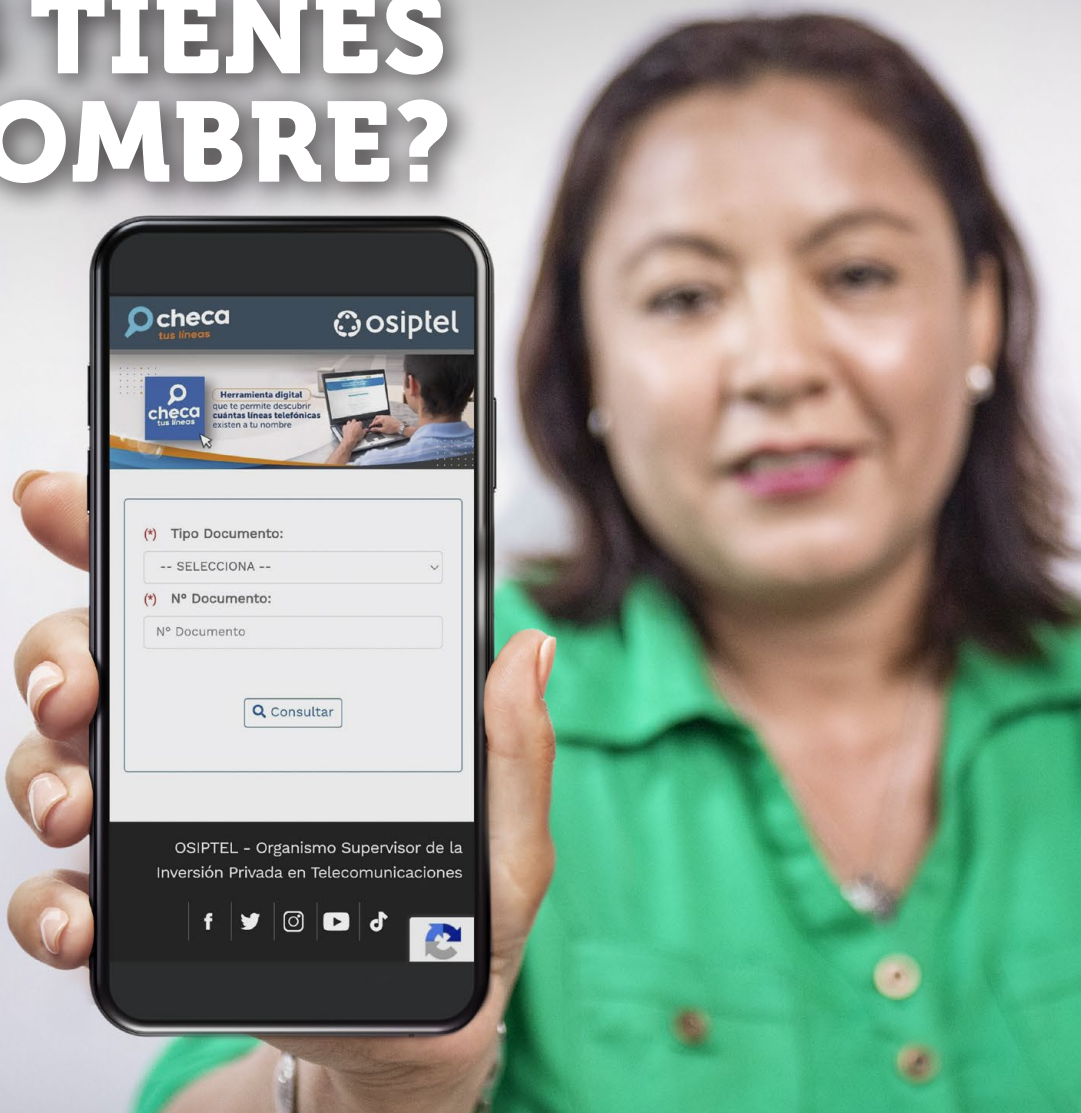


¿SABES CUÁNTAS LÍNEAS TIENES A TU NOMBRE?

OSIPTEL DISPUSO QUE LAS EMPRESAS OPERADORAS ENVÍEN SMS PARA QUE LOS ABONADOS DE LOS SERVICIOS MÓVILES CONOZCAN EL NÚMERO DE LÍNEAS REGISTRADAS A SU NOMBRE. ADEMÁS, RECOMENDÓ VISITAR PERIÓDICAMENTE LA HERRAMIENTA **CHECA TUS LÍNEAS**.

Págs. 4-5



The image shows a woman in a green shirt holding a smartphone. The phone screen displays the 'checa tus líneas' web application interface. At the top of the app, there are logos for 'checa tus líneas' and 'osiptel'. Below the logos, there is a banner with the text 'Herramienta digital que te permite descubrir cuántas líneas telefónicas existen a tu nombre.' The main form area contains two input fields: 'Tipo Documento:' with a dropdown menu showing '-- SELECCIONA --' and 'Nº Documento:' with a text input field. Below these fields is a 'Consultar' button with a magnifying glass icon. At the bottom of the app, there is a footer with the text 'OSIPTEL - Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones' and a row of social media icons for Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, and TikTok.

ÍNDICE

- 4-6** ¿SABES CUÁNTAS LÍNEAS MÓVILES TIENES A TU NOMBRE?
-
- 7** INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS EN REGULACIÓN
-
- 8-10** OSIPTEL EN LA FIL 2023
-
- 11** CONEXIÓN PERÚ
-
- 12-13** GUÍA INFORMATIVA EN SISTEMA BRAILLE
-
- 14-15** CRECE EL NÚMERO DE ATENCIONES A USUARIOS



Rafael Munte Schwarz
Presidente ejecutivo

Carmen Cárdenas Díaz
Edición General
Directora de Comunicaciones
y Relaciones Institucionales

Omar Herrera Villanueva
Coordinación

Hecho el Depósito Legal en la
Biblioteca Nacional del Perú
N.º2021-09505

OSIPTEL Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

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

DESTACO Diseño y Comunicación
Diseño – Diagramación

CHECA TUS LÍNEAS Y SU IMPORTANCIA PARA LA SEGURIDAD DE LOS PERUANOS

Esta herramienta digital diseñada por el OSIPTEL ofrece un módulo de consulta que reporta la totalidad de líneas móviles que un usuario tiene a su nombre. Hoy en día, visitarlo con frecuencia es una necesidad inevitable.

Las normas del OSIPTEL señalan que las empresas operadoras son responsables de todo el proceso de contratación del servicio que provea, lo que comprende la identificación y el registro de los abonados que contratan sus servicios, independientemente del canal o medio de atención o comercialización.

Sin embargo, la venta ambulatoria de chips móviles reveló que esto no era cumplido a cabalidad. Esta práctica, prohibida por el OSIPTEL, al no ser un canal autorizado para la contratación del servicio, expuso a la ciudadanía a una serie de riesgos como la suplantación de identidad, contrataciones de servicios no consentidas por las personas, por-

tabilidades no autorizadas y una serie de fraudes y actos delictivos.

También reveló un problema serio: la falta de control que las empresas operadoras tienen sobre los datos consignados en sus registros de abonados.

Recordemos que, en el año 2022, tras un co-tejo masivo del registro de abonados de las empresas operadoras con la información del Reniec y de la Superintendencia Nacional de Migraciones, el OSIPTEL detectó más de cinco millones de registros con errores materiales y más de 400 mil con datos inconsistentes. En mayo de este año, se identificaron más de 20 mil líneas móviles de abonados con nombres inconsistentes en los registros de las empresas.

Y tras una nueva revisión que el OSIPTEL hizo al registro de abonados de las empresas operadoras se detectó más de 80 casos de personas que tenían de 100 hasta más de 7 mil líneas móviles.

En base a estos hallazgos, se ordenó que las empresas informaran a los usuarios, a través de mensajes de texto, la cantidad de líneas móviles que figuran a su nombre y también se solicitó que ingresen a **Checa tus líneas** para corroborar esta información y adopten las medidas pertinentes y oportunas en caso desconozcan alguna contratación que figure en este sistema.

Así, Checa tus líneas se convirtió en un potente aliado de la ciudadanía y solo del 18 al 31 de julio, ingresaron 12 679 consultas en el formulario implementado en esta herramienta virtual, de los cuales 7396 trató sobre usuarios que no reconocían la contratación de las líneas telefónicas que figuran a su nombre.

Con la información que se sigue recibiendo, el OSIPTEL podrá realizar la trazabilidad del proceso de contratación a fin de evaluar el motivo por el cual aparecen estas líneas a nombre del usuario y tomar las acciones que correspondan.

Prohibición con rango de Ley

Antes de finalizar, debemos saludar la decisión del Gobierno de promulgar la Ley 31839, que prohíbe y sanciona la comercialización y contratación de los servicios públicos móviles de forma ambulatoria. De esta manera, se eleva a rango de ley la prohibición del OSIPTEL sobre este tipo de comercialización y pone fin a una disputa de más de tres años entre el regulador y las empresas operadoras. La seguridad de todos los peruanos es primero. Ahora, es momento de mirar hacia adelante. ■

RAFAEL MUENTE SCHWARZ
Presidente ejecutivo del OSIPTEL



**¿SABES CUÁNTAS
LÍNEAS MÓVILES
TIENES A TU
NOMBRE?**



El OSIPTEL continúa trabajando por garantizar la seguridad de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y, en julio, dispuso que las operadoras enviaran mensajes de texto para que los abonados de los servicios móviles conocieran el número de líneas registradas a su nombre. Estos fueron los resultados.

Del 10 al 31 de julio de 2023, las empresas operadoras de los servicios móviles Entel, Claro, Movistar, Bitel, Flash y Guinea, en cumplimiento a lo dispuesto por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), enviaron mensajes de texto (SMS) personalizados a sus abonados alertando sobre la cantidad de líneas bajo su titularidad, a fin de evitar actos delictivos, como el robo de identidad.

En estos mensajes de texto, también se pedía ingresar a la herramienta digital del OSIPTEL Checa tus líneas para corroborar cuántas líneas tienen a su nombre, y adopten las medidas pertinentes y oportunas en caso desconozcan alguna contratación que figure en este sistema.

Se tomó esta medida luego de los casos encontrados durante una nueva revisión que el OSIPTEL hizo al registro de abonados de las empresas operadoras del servicio móvil.

Líneas no reconocidas

A fin de hacer un mejor seguimiento a los reportes de los usuarios, luego de que las empresas enviaran los mensajes, el OSIPTEL implementó el formulario Reporta Checa tus líneas, en donde los usuarios registraron su información en caso no estuvieran de acuerdo con los resultados que muestra Checa tus líneas.

Del 18 al 31 de julio, los usuarios ingresaron 12 679 consultas en este formulario, de los cuales el 58.3 % de casos (7396) trató sobre personas que no reconocían la contratación de las líneas telefónicas que figuran a su nombre.

Un 22.8 % de los reportes (2890) fue sobre usuarios que sí contrataron el servicio, pero querían dar de baja al mismo. El 10 % (1274) correspondió a personas que solicitaron la baja de las líneas que figuran a su nombre, pero que las empresas aún no habrían ejecutado dicho pedido. En un 3.3 % de casos (415), las empresas habrían realizado malos reportes al OSIPTEL, por lo que deberán realizar las correcciones respectivas.

Con la información recibida, el ente regulador podrá realizar la trazabilidad del proceso de contratación a fin de evaluar el motivo por el cual aparecen estas líneas a nombre del usuario y tomar las acciones que correspondan. ■

547 112

visitas a la herramienta Checa tus líneas se registraron entre el 10 y 31 de julio (periodo del envío de SMS de las operadoras). Además, el 16 de julio fue el día más visitado por los usuarios (37 510).

Checa tus líneas

Esta herramienta digital del OSIPTEL permite conocer cuántas líneas celulares tienes a tu nombre, ingresando al siguiente enlace:

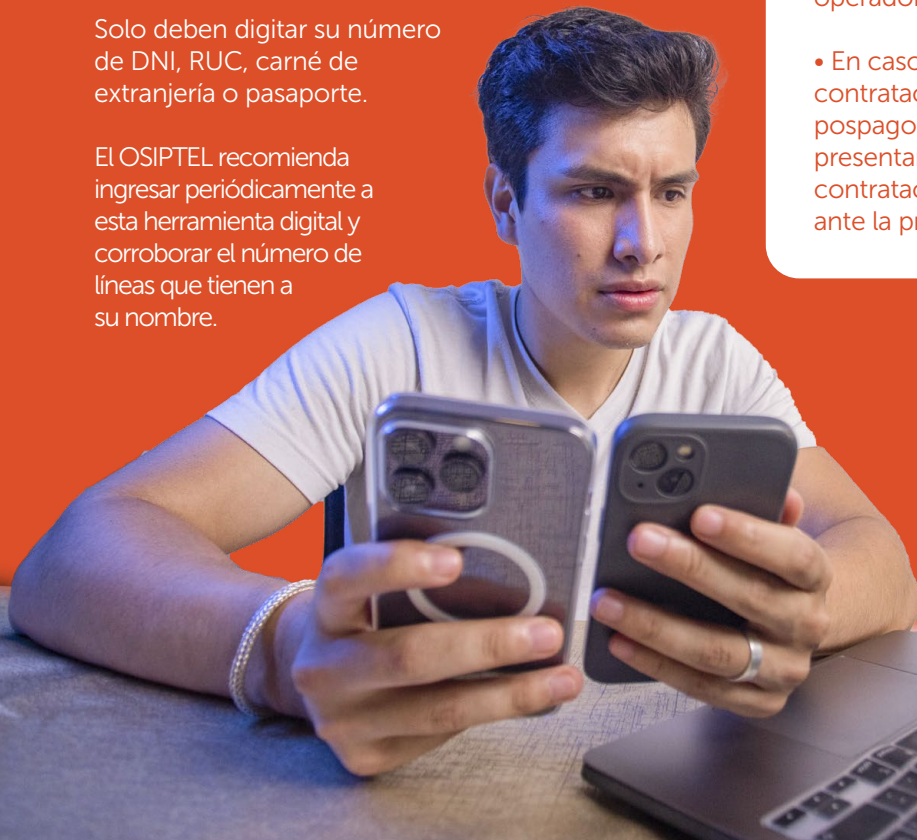
<https://checatuslineas.osiptel.gob.pe/>

Solo deben digitar su número de DNI, RUC, carné de extranjería o pasaporte.

El OSIPTEL recomienda ingresar periódicamente a esta herramienta digital y corroborar el número de líneas que tienen a su nombre.

¿Qué hacer si un usuario desconoce la contratación de su línea móvil?

- Si la línea móvil que el usuario desconoce es prepago, debe presentar un cuestionamiento de titularidad en la oficina o el centro de atención de la empresa operadora.
- En caso se desconozca la contratación de una línea pospago, corresponde presentar un reclamo por contratación no solicitada ante la propia operadora.



INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS EN REGULACIÓN

Representantes de entidades reguladoras de México, República Dominicana, Costa Rica y Brasil visitaron instalaciones del OSIPTEL para intercambiar experiencias vinculadas al sector telecomunicaciones.

Para dar a conocer nuestra experiencia de gestión y promover el intercambio y la cooperación con otras entidades reguladoras de telecomunicaciones de Latinoamérica, del 22 al 25 de agosto de 2023, el OSIPTEL realizó la octava edición del programa Intertel, con sesiones teóricas y análisis de casos prácticos.

En esta actividad, denominada "Visitas técnicas al OSIPTEL para funcionarios de entidades reguladoras de telecomunicaciones de las Américas", se contó con la participación de los representantes del Instituto Federal de Telecomunicaciones de México, Felipe Hernández Maya; el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones de la República Dominicana, Rosa Fernández Rosario, Bryan Guzmán Espinal y Sarah Mariñez Contreras; la Superintendencia de Telecomunicaciones de Costa Rica, Liseith Quesada Cubero; y la Agencia Nacional de Telecomunicaciones de Brasil, Bruno Bastos Fernandes.

Foto: OSIPTEL



Entre los temas abordados por los funcionarios del OSIPTEL en esta edición destacaron los relacionados al empoderamiento de los usuarios y la gestión regulatoria y supervisora. Para ello, se desarrollaron presentaciones sobre nuestra política regulatoria, marco normativo de usuarios, condiciones de uso, marco de fiscalización y sanción, Renteseq, entre otros. También se presentó la experiencia del OSIPTEL en materia de solución de reclamos en segunda instancia y solución de controversias entre empresas operadoras. Las sesiones teóricas dirigidas a los representantes antes mencionados se combinaron con visitas a los centros de orientación y monitoreo, y otros espacios en los que también nos dieron a conocer su experiencia de gestión en sus respectivas entidades. ■

OSIPTTEL EN LA FIL 2023

El stand del OSIPTTEL fue uno de los más visitados de la FIL Lima 2023, gracias al empleo de dinámicas lúdicas que permitieron que los asistentes aprendieran -como jugando- sobre sus derechos como usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

Como se ha vuelto una tradición, el OSIPTTEL participó en la Feria Internacional del Libro de Lima (FIL 2023), cuya 27 edición se realizó del 21 de julio al 6 de agosto.

En los 17 días de la FIL, los visitantes al stand del OSIPTTEL pudieron conocer sus derechos como usuarios a través de novedosos juegos interactivos con los que se buscó reforzar el concepto de usuarios con poder para tomar el control de sus decisiones y recibieron orientación sobre cómo proceder si se presentan inconvenientes con sus servicios.

También pudieron conocer los beneficios de las herramientas digitales como Checa tus líneas, a través de la cual se puede corroborar el número de líneas móviles



registradas a su nombre, así como Checa tu plan, Checa tu equipo móvil, Checa tu internet móvil, entre otras, diseñadas para empoderar a los usuarios a través de información de sus servicios de manera oportuna y confiable en tiempo real.

Además, el OSIPTTEL ofreció una variada oferta editorial que incluyó la esperada actualización del Glosario de Términos de Telecomunicaciones, único diccionario del sector, y otros textos como "El boom de las telecomunicaciones en el Perú", sobre la historia y evolución del mercado, y "Competencia y regulación: 20 años de jurisprudencia", que repasa el trabajo que ha venido realizando el OSIPTTEL en materia de promoción de la libre y leal competencia. ■

Fotos: OSIPTEL



Fotos:OSIPTEL



Glosario renovado

Para esta nueva edición de la FIL, el OSIPTEL presentó una edición renovada del Glosario de Términos de Telecomunicaciones, único diccionario de telecomunicaciones del país, elaborado con el objetivo de facilitar el acceso, manejo y entendimiento de las normas vigentes en el mencionado sector.

La actualización del Glosario de términos se alinea a la necesidad urgente de promover el uso adecuado de los conceptos vinculados al sector, no solo entre los especialistas en telecomunicaciones y regulación, sino también entre los usuarios. Y más precisamente, facilitar el acceso, el manejo y, sobretodo, el entendimiento de la normativa vigente, con el objetivo de empoderar a los ciudadanos y ciudadanas en su rol de usuarios de los servicios de telecomunicaciones. ■





CONEXIÓN PERÚ



Foto: OSIPTEL

> **Áncash: Operativo para erradicar venta ambulatoria de chips móviles**

El OSIPTEL participó en un operativo preventivo junto con el Ministerio Público y la Policía Nacional del Perú (PNP) para la erradicación de la venta ambulatoria de chips móviles en el centro de Chimbote. Durante el operativo se intervino a personas en cuyo poder se encontraron tarjetas SIM y lectores biométricos. Cabe señalar que esta práctica comercial constituye un riesgo, debido a que expone a los usuarios a ser víctimas de actos delictivos como el robo de identidad y de otro tipo de información sensible.



Foto: OSIPTEL

> **Arequipa: Alianza estratégica con la Universidad San Martín de Porres**

En el marco del convenio entre el OSIPTEL y la Universidad de San Martín de Porres, diez estudiantes de los últimos ciclos de la Facultad de Derecho de la USMP, filial Arequipa, fueron capacitados por el ente regulador, como parte de su complementación académica profesional, sobre temas referidos a la normativa vigente en telecomunicaciones, para que luego puedan absolver las consultas de los usuarios arequipeños, quienes acuden al consultorio jurídico gratuito, implementado por la universidad, para pedir información legal sobre sus derechos y obligaciones en los servicios de telecomunicaciones.



Foto: OSIPTEL

> **Ayacucho: Orientación en quechua a pobladores de la provincia de Cangallo**

En el marco de la caravana multisectorial, el OSIPTEL orientó en quechua a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones de los tambos de Vista Alegre de Carhuaccocco y Santa Cruz de Hospicio, en la provincia de Cangallo. Durante las actividades de acercamiento, organizadas por el Programa Nacional PAIS del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (Midis), el ente regulador desplazó a personal quechuhablante para capacitar y orientar a la ciudadanía sobre sus derechos como usuarios de los servicios de telefonía, internet y televisión por cable.

GUÍA INFORMATIVA EN SISTEMA BRAILLE

El material brinda valiosa información para que las personas con discapacidad visual tomen mejores decisiones al momento de contratar sus servicios públicos de telecomunicaciones.

Foto: OSIPTEL



Las personas con discapacidad visual pueden acceder a la información que necesitan y tomar mejores decisiones al momento de contratar sus servicios públicos de telecomunicaciones, a través de la guía informativa en sistema braille, elaborada por el OSIPTEL.

Mediante la guía, el ente regulador amplía el acceso a la información para las personas con discapacidad visual, lo cual ayudará a que los servicios de telefonía móvil y fija, televisión por cable e internet puedan ser mejor utilizados y los derechos de los usuarios sean respetados.

¿Qué información se puede encontrar en esta guía?

Entre los temas, que se encuentran en esta guía y los cuales se seleccionaron, teniendo en consideración aquella información más relevante para la toma de decisiones, destacan los 10 derechos del usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones, los principales derechos de las personas con discapacidad, la contratación del servicio, la migración, la contraseña única, las herramientas digitales del OSIPTEL y sus canales de atención. También se brinda información sobre qué hacer si tienes problemas con el servicio y qué pasa si la empresa operadora bloqueó tu celular injustificadamente.

Un primer grupo de este material informativo, producido por la Dirección de Atención y Protección al Usuario del regulador, fue entregado a personas con discapacidad visual del Centro de Rehabilitación de Ciegos de Lima (Cercil), la Unión Nacional de Ciegos del Perú (UNCP) y la Institución Educativa Luis Braille, ubicados en los distritos de Surco, Cercado de Lima y Comas, respectivamente.

Actualmente, este importante documento viene siendo repartido a diferentes asociaciones, oficinas municipales de atención a las personas con discapacidad (OMAPED) y otras organizaciones en el ámbito nacional. ■

Fotos: OSIPTEL



Atención inclusiva

Para atender a las personas con discapacidad auditiva, el OSIPTEL cuenta con un canal de orientación por videollamada, en el que participa un intérprete en lengua de señas. Los interesados pueden acceder a este servicio previa cita a través del siguiente enlace:

<https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/DiscapacidadAuditiva>

CRECE EL NÚMERO DE ATENCIONES A USUARIOS

El OSIPTEL continúa implementando nuevas estrategias para acercar sus servicios de atención y orientación a más usuarios de servicios de telecomunicaciones. En el primer semestre de este año, más del 68 % de atenciones a solicitud de los usuarios, a nivel nacional, fueron consultas referidas al servicio móvil, mientras que, la mayor cantidad de consultas correspondió a usuarios de Movistar.

Foto: OSIPTEL



Foto: OSIPTEL



La atención de las consultas efectuadas por los usuarios de los servicios de telefonía fija y móvil, televisión por cable e internet fue intensa durante los seis primeros meses de este año para el OSIPTEL, que concretó 437 498 orientaciones mediante todos sus canales de atención, presenciales y virtuales, así como actividades de acercamiento (capacitaciones y jornadas informativas) y programas radiales.

Del total de atenciones a solicitud del usuario, el 46.25 % (202 361) correspondieron a aquellas solicitadas por el usuario, efectuadas a través del canal telefónico, presencial (oficinas), correos electrónicos, redes sociales, monitoreo presencial en los centros de atención de las empresas operadoras, entre otros.

Las atenciones realizadas a través de programas ra-

diales en 24 regiones del país, donde se escuchan y responden consultas de los usuarios, representó el 44.09 % del total (192 896); mientras que las concretadas en las capacitaciones y jornadas itinerantes que se llevan a cabo para orientar a los usuarios en todo el país, fueron 42 241 atenciones (9.66 %).

El mayor número de atenciones a solicitud del usuario trataron sobre el servicio móvil (68 %), le siguen las consultas sobre servicios empaquetados (15.43 %), internet fijo (6.36 %), telefonía fija (5.58 %), televisión de paga (2.12 %) y otros servicios (2.51 %).

Por empresa operadora, la mayor cantidad de atenciones correspondió a usuarios de Movistar con 101 642 (64.42 %), seguida de Claro con 27 495 (17.43 %), Entel con 22 046 (13.97 %) y Bitel con 6601 (4.18 %). ■

¡Que no te
sorprendan!

Conoce
cuántas líneas
móviles
figuran a
tu nombre


checa
tus líneas



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



www.osiptel.gob.pe

 /OsiptelOficial

 @OSIPTEL

 /OsiptelOficial

 Osiptel Oficial

usuarios@osiptel.gob.pe