



#MICELUSEGURO



EL OSIPTEL EMPRENDIÓ UNA
CAMPAÑA INFORMATIVA
SOBRE ACCIONES QUE TODO
USUARIO DEBE CONOCER Y
HACER EN CASO SEA VÍCTIMA
DEL ROBO DE SU CELULAR Y
MEDIDAS PREVENTIVAS PARA
PROTEGER SU INFORMACIÓN
PERSONAL.

Págs. 4-7

ÍNDICE

4-5 #MICELUSEGURO

6-7 ADIÓS IMEI CLONADOS

8-9 CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA MIRA

10-11 CONSEJO DE USUARIOS 2023-2025

12-13 MÁS CERCA DE LOS CIUDADANOS

14 CONSULTORIO OSIPTEL

15 CONEXIÓN PERÚ



AÑO 10
DICIEMBRE 2023

BOLETÍN
N.º 47

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

CON EL OJO PUESTO EN LA SEGURIDAD DE TODOS LOS PERUANOS

Implementamos la campaña #MiCeluSeguro e iniciamos el bloqueo de celulares con IMEI clonados para seguir combatiendo el robo y comercio ilegal de equipos móviles.

En el OSIPTEL estamos comprometidos con la seguridad de todos los peruanos y hemos lanzado la campaña #MiCeluSeguro, a través de la cual venimos informando, paso a paso, qué debe hacer una persona en caso sufra el robo de su equipo móvil. Para ello, hemos adecuado nuestras recomendaciones a la problemática actual, la misma que señala que los delincuentes ya no se fijan únicamente en el equipo como objeto para revender, sino que ahora buscan acceder a la información personal contenida en su memoria.

Y es que un celular no solo es el medio con el cual nos comunicamos, también es nuestra billetera móvil y el espacio donde solemos guardar información privada que, en malas manos, puede generarnos problemas muy graves.

En esa línea, compartimos una serie de medidas

preventivas y acciones complementarias de seguridad que los usuarios pueden poner en práctica, fácilmente, a fin de proteger su información personal y datos bancarios ante la posibilidad de ser víctima del robo de su equipo móvil. Por ejemplo, lo primero que debemos hacer en caso tengamos la mala fortuna de sufrir el robo o pérdida de nuestro equipo móvil es comunicarnos con la entidad financiera o bancaria para bloquear las tarjetas y los usuarios digitales, así como confirmar las operaciones a través de los movimientos de cuentas. Se trata de estar un paso adelante y evitar que terceros se metan en nuestras cuentas y acaben con nuestros ahorros.

Esta es solo una de las muchas recomendaciones que podrás encontrar en la guía interactiva que hemos implementado como complemento de la campaña #MiCeluSeguro, a la cual podrás acceder haciendo clic en: <https://sociedadtelecom.pe/landing/micelu-seguro/>

Otra de las medidas que hemos dispuesto para enfrentar la criminalidad vinculada al robo de celulares es el bloqueo de equipos móviles con IMEI clonados: precisamente, en sus dos primeras etapas, se bloqueó un total de 1666 IMEI detectados por el ente regulador como clonados o duplicados, los cuales se encontraban vinculados a 12 851 líneas móviles en servicio, aproximadamente.

Como se observa, no nos quedamos de brazos cruzados y estamos convencidos que sumar esfuerzos con las autoridades y la ciudadanía es la mejor manera de cerrarle el paso a la delincuencia. Y resulta importante poner énfasis en el papel que cumple el ciudadano de pie en esta dura batalla contra la criminalidad, pues muchas veces no es consciente del grave daño que le hace a la sociedad al comprar equipos móviles de dudoso origen, pues puede tratarse de un celular manchado de sangre.

Y así como permanecemos vigilantes para combatir el robo y el comercio ilegal de equipos móviles, en el marco de nuestras competencias señaladas en el Renteseg, estamos felices de seguir tendiendo puentes para continuar empoderando a los ciudadanos como usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones. Para ello, en las últimas semanas hemos inaugurado dos nuevas oficinas en las ciudades de Cusco y Huaraz con el objetivo de fortalecer la atención y la información que brindamos a la ciudadanía sobre sus derechos como usuarios. Dos nuevos espacios que nos acercan a más peruanos y que reafirman nuestro compromiso por cumplir a cabalidad nuestro rol como regulador de las telecomunicaciones en el país. ■

RAFAEL MUENTE SCHWARZ
Presidente ejecutivo del OSIPTEL



#MICELUSEGURO



El OSIPTEL inició una campaña para brindar recomendaciones a la ciudadanía sobre qué hacer ante el robo de un equipo celular y cómo proteger nuestra información personal.

El robo de un celular puede comprometer la información personal y bancaria de los usuarios. Por eso, a través de la campaña #MiCeluSeguro, el OSIPTEL, brinda algunas pautas a seguir en caso de pérdida o robo de un equipo móvil, sobre todo en esta temporada de fiestas de fin de año.

En caso seamos víctima de robo, lo primero que debemos hacer es comunicarnos con la entidad financiera o bancaria para bloquear las tarjetas y los usuarios digitales, así como confirmar las operaciones a través de nuestros movimientos de cuentas.

Luego, debemos ponernos en contacto con la empresa operadora que nos brinda el servicio móvil para que, de forma inmediata y simultánea, bloquee el equipo celular y suspenda la línea móvil. El reporte puede realizarse vía telefónica o presencialmente en las oficinas o centros de atención de la empresa operadora, la cual deberá entregar, como constancia, el código de dicho reporte y el código IMEI del celular que procederá a bloquear, omitiendo el último dígito.

También, es necesario acercarnos a la comisaría para presentar la denuncia respectiva ante la Policía Nacional del Perú (PNP). Si no se denuncia el robo o hurto del celular ante la policía, en caso se recupere el equipo celular, no sabrán a quién entregarlo. Asimismo, si el equipo celular cae en manos de secuestradores,

Otros consejos de seguridad

También se aconseja cambiar tanto las claves de las aplicaciones descargadas en el celular, así como las guardadas en este mismo equipo. Además, es necesario poner en sobre aviso a los familiares y amigos a fin de que no sean sorprendidos por posibles estafas de los delincuentes, pidiendo dinero o datos bancarios.

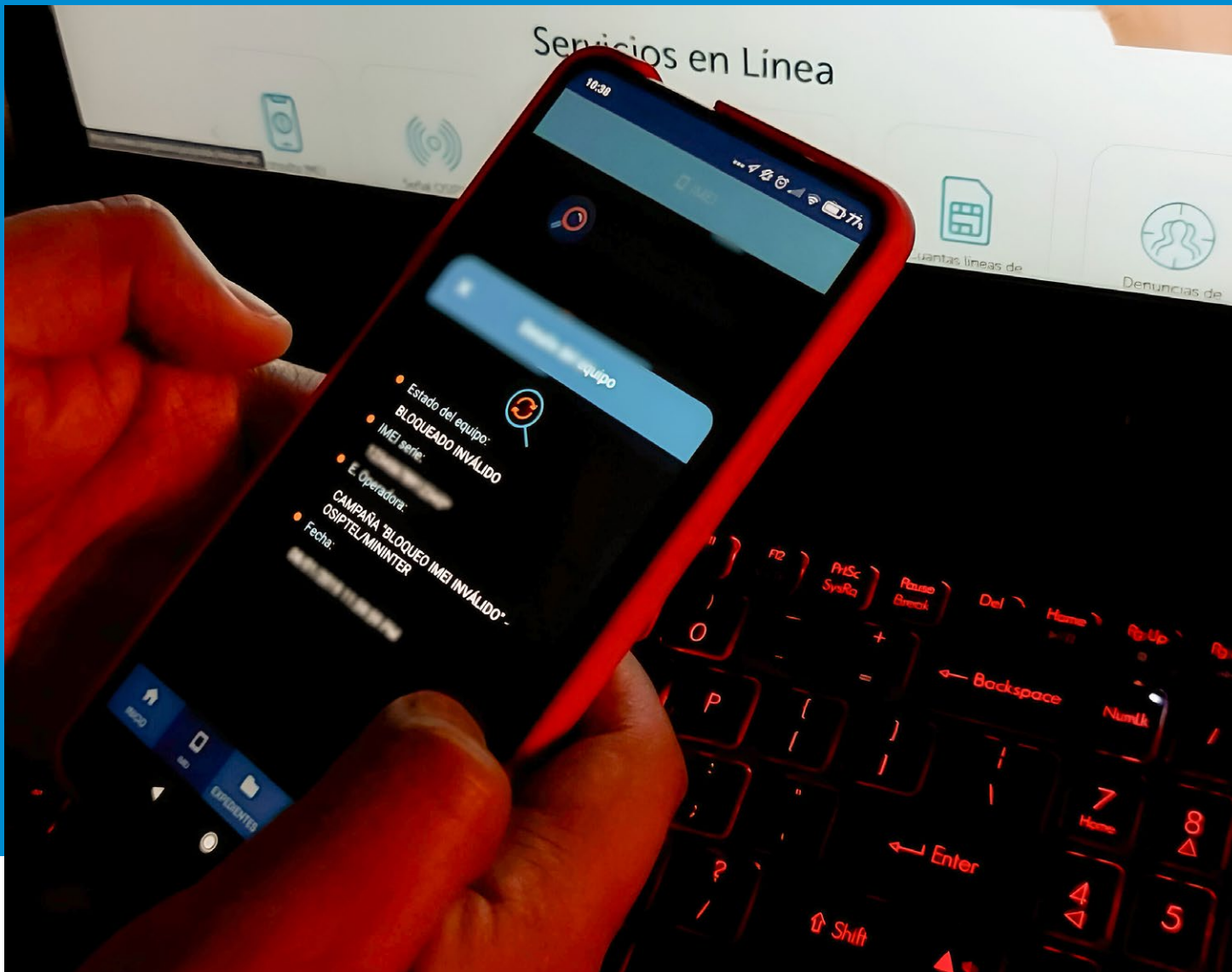
Para evitar que estas personas inescrupulosas ingresen al WhatsApp, los usuarios pueden solicitar a su empresa operadora la reposición de su tarjeta SIM e instalar este aplicativo en un nuevo equipo celular. De esta manera, el WhatsApp se desvinculará del equipo sustraído. Como medida preventiva de seguridad, es recomendable colocar una clave al WhatsApp a fin de que no puedan acceder a la información contenida en los chats.

extorsionadores, entre otros delitos, las víctimas pueden ser vinculados con estos hechos.

Como cuarto paso, debemos verificar si nuestro equipo celular se encuentra registrado como robado, perdido o si ha sido desbloqueado al haberse recuperado, a través de la herramienta digital Checa tu IMEI. Conoce más sobre la campaña #MiCeluSeguro ingresando a: <https://sociedadtelecom.pe/landing/miceluseguro/> ■

ADIÓS IMEI CLONADOS

FOTO: OSIPTEL



Más de doce mil celulares con el código IMEI clonado fueron bloqueados gracias a la medida impulsada por el OSIPTEL para combatir el robo de celulares.

Para frenar el robo y el comercio ilegal de celulares, el OSIPTEL dispuso el bloqueo de equipos móviles cuyos códigos IMEI hayan sido detectados como clonados. En las dos primeras etapas de la campaña, 12 851 líneas fueron bloqueadas.

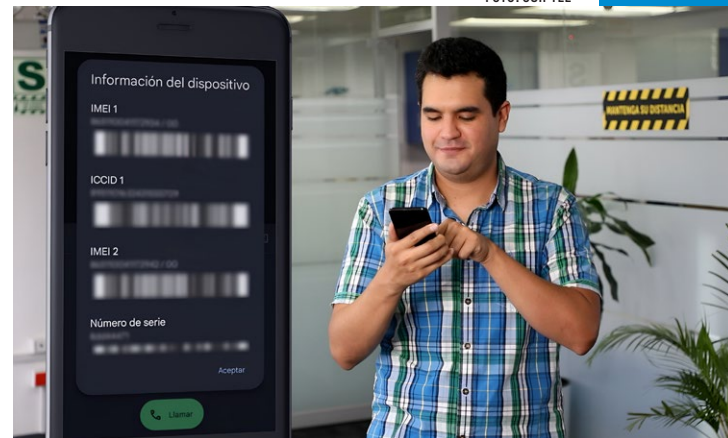
La primera fase inició el pasado 15 de noviembre, fecha en la que se bloquearon 498 IMEI detectados por el ente regulador como clonados o duplicados, los mismos que estaban vinculados a 6319 líneas móviles, aproximadamente. Posteriormente, el 20 de diciembre, se dispuso el bloqueo de 1168 IMEI clonados, vinculados a un total de 6532 líneas móviles.

Previo a los bloqueos, las empresas operadoras enviaron mensajes de texto o SMS a las líneas móviles vinculadas a los equipos celulares con IMEI clonado advirtiendo el bloqueo a fin de que los usuarios que hayan adquirido su celular de forma lícita, tomaran acciones ante su empresa operadora.

Es importante que los usuarios cuyos equipos hayan sido bloqueados, no acudan a establecimientos informales buscando alterar el código IMEI, pues estarían realizando un acto delictivo, tipificado en el Código Penal peruano.

Finalmente, se sugiere verificar si el equipo que tienen o esperan comprar ha sido reportado como sustraído (robado, hurtado) o clonado, accediendo a la herramienta digital Checa tu IMEI. ■

FOTO: OSIPTEL



¿Cómo verifico mi número de IMEI?

Los equipos móviles que se comercializan para ser usados en los servicios de telefonía móvil poseen un código de 15 dígitos que los identifica en cualquier parte del mundo, conocido como IMEI.

Para conocer el código del IMEI lógico, cualquier persona puede marcar *#06# desde el celular y compararlo con el código IMEI físico de su equipo. Si el IMEI físico no coincide con el IMEI lógico significa que el equipo terminal móvil tiene un IMEI alterado, pudiendo ser este un IMEI duplicado, clonado o inválido.

CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA MIRA

Las empresas operadoras no alcanzaron la meta inicial esperada de 15 puntos y tienen espacio para mejorar en lo referido a la calidad de atención al usuario y al desempeño en la atención de reclamos.



FOTO: OSIPTEL

Por tercer año consecutivo, el OSIPTEL elaboró el Ranking de Calidad de Atención al Usuario y el Ranking de Desempeño en la Atención de Reclamos del Servicio Público Móvil, correspondientes al primer semestre del presente año, cuyos resultados evidenciaron que aún hay mucho espacio para mejorar, pues ninguna de las cuatro empresas operadoras alcanzó la meta inicial esperada de 15 puntos.

Calidad de atención

Al primer semestre de 2023, Claro fue la única operadora que mejoró su calificación respecto al segundo semestre de 2022 y alcanzó un puntaje de 14.3, con lo que superó a Entel (14.2) y Bitel (14.1), que ocupó la primera posición en la evaluación anterior. En tanto, Movistar retrocedió a 9.8 puntos y permanece como la empresa con el promedio más bajo desde que comenzaron estas evaluaciones (primer semestre de 2021).

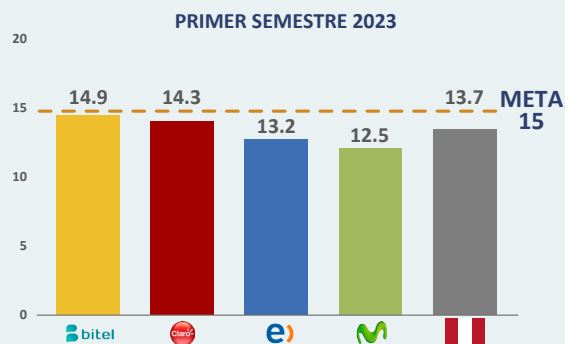
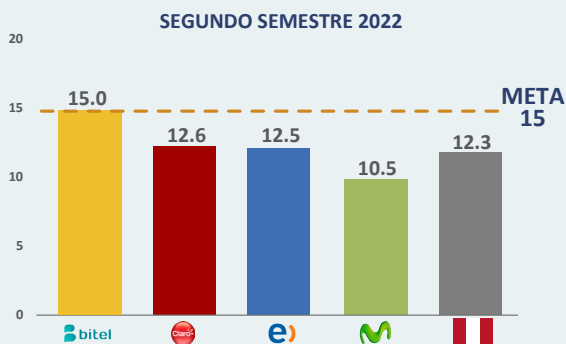
El Ranking de Calidad de Atención al Usuario mide el desempeño de las empresas operadoras en la calidad de atención al usuario desde que se inicia el proceso de atención hasta la respuesta o resultado, por cualquier canal de consulta, ya sea presencial, telefónico o digital.

Atención de reclamos

En lo que respecta a la atención de reclamos, el estudio reveló que Bitel, por segunda vez consecutiva, lideró el ranking con la máxima puntuación (14.9 puntos). En el segundo lugar de la tabla se mantuvo Claro con 14.3 puntos, seguido de Entel con 13.2 puntos. En el último lugar se ubicó Movistar con 12.5 puntos.

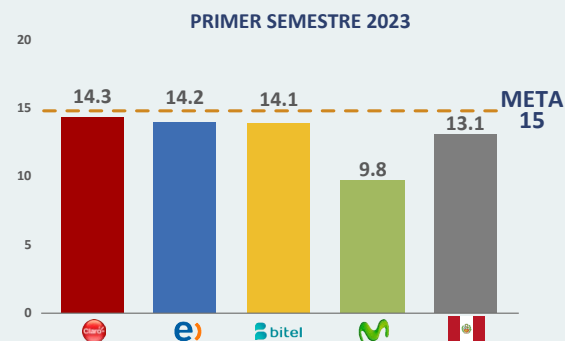
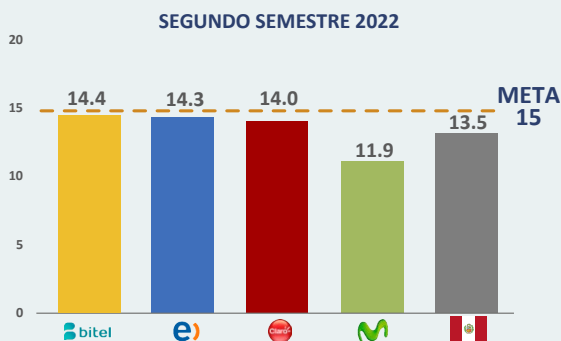
El Ranking de Desempeño en la Atención de Reclamos del Servicio Público Móvil mide el desempeño de las empresas operadoras móviles a nivel nacional ante los inconvenientes presentados por los usuarios, a través de una evaluación semestral de seis indicadores (incidencia de reclamos, solución anticipada de reclamos, motivación de las resoluciones, rapidez para resolver, apelaciones y quejas fundadas), y su ponderación porcentual. ■

RANKING DEL DESEMPEÑO EN LA ATENCIÓN DE RECLAMOS



Nota: la calificación es de 0 a 20
Fuente: empresas operadoras
Elaboración: Dirección de Atención y Protección del Usuario (DAPU)-OSIPTEL

RANKING DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO



Nota: La calificación es de 0 a 20
Fuente: Empresas operadoras
Elaboración: Dirección de Atención y Protección del Usuario (DAPU)-OSIPTEL

Conoce los rankings aquí:

Ranking de Calidad de Atención al Usuario



Ranking de Desempeño en la Atención de Reclamos del Servicio Público Móvil





CONSEJO DE USUARIOS

2023-2025

Integrantes del Consejo de Usuarios para el periodo 2023-2025 aportarán propuestas para mejorar la calidad de la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

El OSIPTEL presentó a los integrantes de su Consejo de Usuarios para el periodo 2023-2025, quienes tendrán la misión de elaborar propuestas destinadas a mejorar la calidad de la prestación del servicio público de telecomunicaciones.

Se trata de Yanett Sulca Pariona, representante de Ayacucho por la Asociación de Pequeñas y Medianas Artesanas Industriales de Perú; Kelly Yessenia de La Cruz Flores, representante de Lima, por la Federación Nacional de Micro y Pequeña Empresa del Perú (FENAMYPEP); Alejandro Reátegui Pezo, representante de Loreto por el Colegio de Ingenieros del Perú (Consejo Departamental de Loreto).

También conforman el Consejo de Usuarios, Javier Carlos Chambi Atencio, representante de Moquegua por el Colegio de Abogados de Moquegua; Julio César Yana Suaña, representante de Arequipa por la Asociación de Pequeños Exportadores del Perú-Filial Arequipa (APEX Arequipa); Alberto Antonio Neyra Calle, representante de Ica por la Asociación de Pe-

queños Empresarios de la región Ica (APERI); y Sylvia Margot Vásquez Becerra, representante de Piura por la Asociación de Pequeños y Medianos Industriales del Perú (APEMIPE – Filial Sullana).

De acuerdo a la normativa del regulador, los representantes del Consejo de Usuarios podrán emitir opinión sobre los proyectos de normas y medidas regulatorias emitidas por el OSIPTEL, así como sobre las diferentes funciones del regulador.

Además, tendrán la facultad de participar en audiencias públicas en las que se discutan propuestas normativas, así como coordinar con el regulador la realización de eventos sobre temas relacionados a la protección del usuario.

Finalmente, podrán presentar consultas vinculadas a los derechos de los usuarios o normas emitidas por el regulador y hacer propuestas destinadas a mejorar la calidad de la prestación del servicio público de telecomunicaciones. ■

29

de setiembre se llevó a cabo la elección del Consejo de Usuarios.

MÁS CERCA DE LOS CIUDADANOS

El OSIPTEL continúa ampliando su presencia en el país. En esta oportunidad, inauguró nuevas oficinas en las regiones Cusco y Áncash con el objetivo de seguir empoderando a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones sobre sus deberes y derechos.

FOTO: OSIPTEL



Para estar más cerca de la ciudadanía y empoderarlos sobre el pleno ejercicio de sus deberes y derechos como usuarios de los servicios de telecomunicaciones, el OSIPTEL inauguró dos nuevas oficinas en las regiones Cusco y Áncash.

En la ciudad cusqueña, el regulador inauguró su nueva oficina, ubicada en la av. Tacna 102-104, en el distrito de Wanchaq, la misma que cuenta con una infraestructura moderna y un entorno propicio para brindar mayor comodidad a la ciudadanía que acuda para recibir atención e información sobre sus servicios de telecomunicaciones.

Además, esta nueva ubicación, permitirá una mayor cercanía con la ciudadanía, pues se encuentra próximo a las principales zonas comerciales y centros de atención de las empresas operadoras, además de estar cerca de otras entidades públicas como la municipalidad distrital de Wanchaq, el INDECOPI, la Policía Nacional del Perú, entre otras.

Nuevo centro de orientación en Huaraz

El OSIPTEL también inauguró oficialmente su nuevo centro de orientación en la ciudad de Huaraz, en Áncash. Esta nueva oficina permitirá tener una mayor cercanía con los usuarios al desarrollar actividades de difusión respecto de sus derechos y deberes. Además, el equipo de trabajo de la oficina apoyará en las labores de monitoreo de la calidad de las telecomunicaciones que brindan las empresas operadoras en la región.

Cabe señalar que el nuevo local, ubicado en el stand 3 del Centro Cultural de Huaraz, ha sido implementado de acuerdo al nuevo modelo de atención del OSIPTEL y cuenta con un entorno propicio para orientar de manera presencial a la ciudadanía frente a los inconvenientes que pudieran presentar con sus servicios de telefonía fija y móvil, internet o televisión de paga. ■



Atención presencial

La atención presencial en ambos locales es de lunes a viernes de 8:30 a. m. a 5:00 p. m. Los usuarios de la ciudad de Cusco también pueden comunicarse llamando a los números telefónicos 084-261841 y 940 709 742, o escribiendo al correo electrónico cusco@osiptel.gob.pe. En tanto, los vecinos de la ciudad de Huaraz pueden comunicarse enviando un correo electrónico a ancash@osiptel.gob.pe o llamando a la línea telefónica 940 722 222.

¿QUÉ HACER CUÁNDO FALLECE EL TITULAR DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES?

Cuando el titular de un servicio de telecomunicaciones fallece, sus familiares deben encargarse de tramitar el cambio de titularidad ante la empresa operadora que le presta el servicio. Este trámite debe ser realizado de manera presencial por uno de los sucesores en línea directa del titular (cónyuge o hijos), quienes tendrán que presentar la documentación requerida por la empresa tal como el documento de identidad y el acta de defunción del cedente.

Si no hubiere cónyuge o descendientes, cualquier otro sucesor que habite el domicilio donde se encuentra instalado el servicio y que tenga consentimiento de los demás sucesores, puede solicitar el cambio de titularidad.

Una vez presentado el requerimiento, la empresa tiene diez días hábiles para atenderlo, contados desde la fecha de presentación de la solicitud.

Cabe precisar que una vez que la empresa otorga la titularidad del servicio al nuevo abonado, este asume todos los derechos y obligaciones propias del servicio.

Según lo establezcan en sus trámites administrativos, las empresas operadoras pueden aplicar una

tarifa por el trámite de cambio de titularidad.

Para más información sobre los servicios públicos de telecomunicaciones, pueden comunicarse con el OSIPTEL a través del FonoAyuda 1844, de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5:30 p.m. y los sábados de 9:00 a. m. a 2:00 p. m. También pueden escribir al correo electrónico usuarios@osiptel.gob.pe o visitar la página web: www.gob.pe/osiptel/ ■

Toma nota

En caso la empresa no quiera atender el requerimiento, el usuario podrá presentar un reclamo por negativa a contratar ante la empresa operadora, el cual deberá ser resuelto en un plazo de 20 días hábiles y notificado en 5 días hábiles adicionales.



FOTO: OSIPTEL



CONEXIÓN PERÚ

FOTO: OSIPTEL



> Huánuco: Capacitan a personas con discapacidad sobre sus derechos

En coordinación con la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado-Tingo María, el OSIPTEL brindó una charla de orientación sobre los derechos esenciales de las personas con discapacidad como usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones. De esta manera, el personal de orientación de la oficina regional del OSIPTEL en Huánuco, explicó que los usuarios con algún tipo de discapacidad pueden solicitar el envío de sus recibos a través de medios idóneos y en formatos accesibles, además de contar con planes tarifarios con condiciones especiales.

FOTO: OSIPTEL



> Amazonas: Charla en idioma awajún

Para informar a la ciudadanía sobre sus derechos como usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, el personal de la oficina regional del OSIPTEL en Amazonas se trasladó al centro poblado Chiriaco, en el distrito de Imaza, para brindar charlas informativas en idioma awajún. Durante estas acciones de capacitación, que se realizaron en coordinación con Electro Oriente y Osinergmin, se explicó a la población sobre las funciones del OSIPTEL y se presentó el decálogo de los derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones en español y awajún. Además, se brindó información sobre el bloqueo de equipos y la prohibición de la venta ambulatoria de chips.

FOTO: OSIPTEL



> Puno: Premian a ganadores de concurso de videos

El OSIPTEL premió a los ganadores del Concurso Regional de Videos en formato TikTok, denominado "Checa tus servicios digitales con OSIPTEL", organizado en colaboración con la Asociación Regional Audiovisual de Puno, para fomentar la educación digital en la ciudadanía. Tras una ardua deliberación del jurado, Deybid Cris Chambi Quispe consiguió la distinción del primer lugar, por su video "Checa tus líneas". Sthefany Mariella Ortega Ayna y Mario Jose Ayma Silva ocuparon el segundo lugar, con el video "Checa tu señal". El tercer lugar lo obtuvieron Ruby Giccell Rodríguez Chura, Ruth Mery Gamarra Challco y Angel Johnatan Cueva Apaza, con el video "Checa tu IMEI".

Si te roban el celular...

- **Bloquea** tus tarjetas bancarias
- **Llama a tu operadora** para bloquear tu equipo y línea
- **Denuncia** ante la PNP

#MiCeluSeguro

Dramatización