



## **USUARIOS AUTOGESTIONARÁN SUS SERVICIOS CON SOLO UN CLIC**



**OSIPTEL APROBÓ  
MEDIDA QUE EXIGE A LAS  
EMPRESAS OPERADORAS  
LA IMPLEMENTACIÓN DE  
APLICATIVOS QUE FACILITEN  
TRÁMITES DIGITALES SIN  
SALIR DE CASA**

**Págs. 4-5-6**

## ÍNDICE

4. EL PODER DE DECIDIR CON TAN SOLO UN CLIC
7. PERÚ NECESITA IMPORTANTE DESPLIEGUE DE ANTENAS AL AÑO 2025
8. INFOGRAFÍA: ¿POR QUÉ ES PELIGROSO CONTRATAR UN SERVICIO MÓVIL EN LA CALLE?
10. MONITOREO REMOTO DE REDES: DIGITALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD SUPERVISORA DEL OSIPTEL
12. #CONEXIÓN SOLIDARIA, COMPROMISO DE TODOS
14. CEU OSIPTEL: SEMILLERO DE PROFESIONALES



**Rafael Munte Schwarz**  
Presidente del Consejo Directivo

**Carmen Cárdenas Díaz**  
Edición General  
Gerente de Comunicación Corporativa

**Reynaldo Fernández Campos**  
Coordinación

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

## USUARIOS CON PODER PARA AUTOGESTIONAR SUS SERVICIOS

### TRANSFORMACIÓN DIGITAL PARA CAMBIAR INTERACCIÓN ENTRE USUARIOS Y EMPRESAS OPERADORAS

**H**asta ahora, la interacción entre los usuarios y las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones ha sido un cuello de botella que viene generando un sinnúmero de problemas, traducidos en reclamos e insatisfacciones.

Por ejemplo, cuando un usuario quiere cambiar de plan se enfrenta, muchas veces, a largas colas en los centros de atención, a llamadas que se prolongan más de la cuenta a través de los call center, así como a ofrecimientos y promesas, derivaciones de un área a otra: un extenso camino que no siempre termina con el trámite resuelto. Situación que se agudizó con la pandemia

En el OSIPTEL no hemos sido ajenos a esta situación. Nuestras medidas están enfocadas siempre en lograr, cada día, más ciudadanas y ciudadanos satisfechos con sus servicios de telecomunicaciones.

Es por ello, que acabamos de aprobar lo que hemos denominado la norma del empoderamiento digital de los usuarios. Se trata de medidas con

las cuales los usuarios accederán a herramientas digitales que le den el poder de autogestionar sus servicios de acuerdo a sus necesidades y condiciones económicas.

Una de las principales exigencias de esta norma, es que las empresas operadoras deberán implementar un aplicativo informático web y móvil que brindará información personalizada y facilitará una serie de trámites digitales, así como reclamos, quejas y apelaciones relacionadas a los servicios de telefonía fija y móvil, Internet y televisión de paga.

Con estos aplicativos, el usuario, sin necesidad de interactuar con las empresas, realizará gestiones de manera automatizada, sin necesidad de hablar con una operadora, o de hacer colas. Todo a través de medios digitales.

El otro gran objetivo de la norma, es lograr que el usuario tenga un nivel de información mucho mayor y más relevante en los temas que le concierne, como el detalle de los planes que tiene contratados, los consumos en los últimos seis meses; insumos que le ayudarán a evaluar si tienen el plan correcto o está pagando de más, porque le sobran los minutos o datos que tiene contratado.

Sin duda alguna, la norma revolucionará el mercado de telecomunicaciones, pues terminará con el monopolio existente por parte de las empresas

en la gestión de los trámites de servicios. Además, traerá consigo una serie de impactos positivos, asociados principalmente al ahorro en costos de tiempo a los usuarios que ya no tendrán que desplazarse ni hacer colas; y al poder optar por planes con mejores prestaciones o menor renta mensual.

Con la implementación de los aplicativos, los usuarios podrán decir #YoDecidoEnUnClic.

Otro gran anuncio que hacemos en esta primera edición de nuestro boletín en el presente año, es que OSIPTEL inició la supervisión remota, conectándose a las redes de las empresas operadoras, lo que permitirá contar en mucho menor tiempo, con información sobre el estado de la calidad y continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Para este fin, dentro de los planes de transformación digital, hemos implementado un moderno Centro de Monitoreo de Redes, con lo cual se refuerzan nuestras acciones de fiscalización con un enfoque preventivo y proactivo, en beneficio de los usuarios. ■

## **RAFAEL MUENTE SCHWARZ**

Presidente del OSIPTEL



A woman with dark hair, wearing a grey t-shirt and a black bag, is looking down at her red smartphone. She is in a crowded outdoor setting, possibly a transit station or a busy street. Other people are visible in the background, some looking at their phones. The overall scene is bright and busy.

**EL PODER DE DECIDIR  
CON TAN SOLO UN CLIC**

Una reciente norma aprobada por el OSIPTEL permitirá dar el gran salto de transformación digital en la relación entre las empresas operadoras y los usuarios, quienes ahora tendrán en sus manos el poder de autogestionar sus servicios de telecomunicaciones.

Se imaginan gestionar un trámite o acceder a información de los servicios de telecomunicaciones que tienen contratados sin depender de los canales de atención tradicionales de las operadoras? Ahora esto será posible, pues el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) dispuso que las empresas operadoras implementen, obligatoriamente, un aplicativo web y móvil que brinde información personalizada y facilite trámites digitales de los servicios de telefonía fija y móvil, Internet y televisión de paga.

De esta manera, se les da a los usuarios el poder de autogestionar sus servicios. Ya no tendrán la necesidad de salir de sus casas para realizar trámites, ni esperar ser atendidos a través de un call center. Por ejemplo, para un trámite de migración de plan o baja de un servicio lo podrán hacer con tan solo un clic.

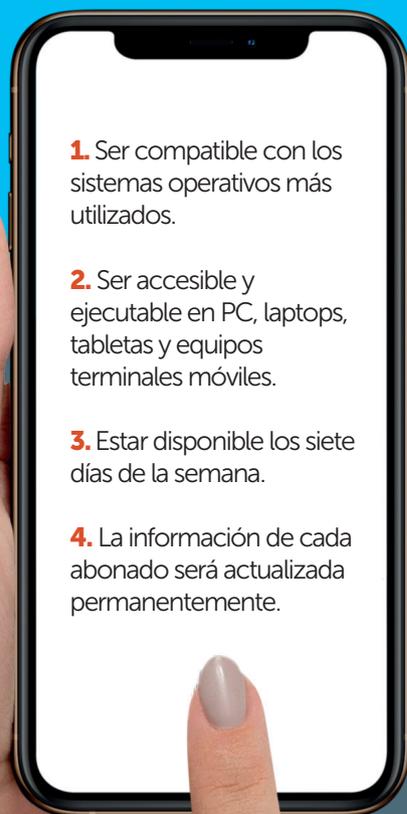
Cabe señalar que el Perú se convierte en el primer país de la región en exigir a las empresas operadoras el uso de estas herramientas digitales en beneficio de los usuarios, y con ello se busca lograr ciudadanos y ciudadanas cada vez más satisfechos con los servicios públicos de telecomunicaciones.

Además, la norma generará un beneficio social neto estimado de S/ 97.2 millones en 5 años, principalmente por el ahorro en costos de tiempo (transporte, colas, entre otros) y posibilidades de optar por planes acordes a su economía.

Esta medida aplica para aquellas empresas con más de 500 mil abonados a nivel nacional.

#YoDecidoEnUn **CLIC**

## ¿QUÉ CARACTERÍSTICAS TENDRÁ EL APLICATIVO?



**1.** Ser compatible con los sistemas operativos más utilizados.

**2.** Ser accesible y ejecutable en PC, laptops, tabletas y equipos terminales móviles.

**3.** Estar disponible los siete días de la semana.

**4.** La información de cada abonado será actualizada permanentemente.

Así se dispone en la Resolución de Consejo Directivo N° 019-2021-CD-OSIPTEL, por la que se realizaron modificaciones al Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

### ¿Qué trámites se podrán realizar?

Los aplicativos de las operadoras deben permitir realizar trámites y solicitudes tales como contratación y terminación de servicios adicionales, migración de planes, baja y suspensión temporal de los servicios, solicitud de cambio de domicilio, solicitud de cambio de número, solicitud de facturación detallada, entre otros.

Además, deben dar acceso y posibilitar la descarga de información de los contratos de servicios suscritos por el abonado y contratos asociados al equipo terminal o dispositivos adquiridos a la operadora; características completas del plan, promociones y beneficios con los que cuenta el abonado, detallando su vigencia; recibos de los últimos seis meses; entre otros.

Los usuarios también podrán usar el aplicativo para la presentación de reclamos, quejas y apelaciones asociadas a los servicios contratados. ■

## USUARIOS MEJOR INFORMADOS

Para lograr el uso efectivo de estas herramientas digitales, se requiere proveer al usuario de información clara y oportuna. Es por ello que una de las principales modificaciones hechas por el OSIPTEL al Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones obliga a que las empresas uniformicen la información que brindan en todos sus canales de comercialización.

Es decir, la empresa operadora debe brindar la información, de manera idéntica, completa y homogénea, indistintamente del canal o sistema que utilice para brindar atención, ofrecer o comercializar sus servicios.



## OTRAS MEDIDAS



### CONTRASEÑA ÚNICA

El uso de la contraseña única va a permitir que los usuarios realicen trámites sin pasar, cada vez, por identificación biométrica. Es lo equivalente al token usado por el sistema financiero.



### INFORMACIÓN DE CONSUMO

Los recibos de los abonados de la modalidad pospago deberán incluir una gráfica comparativa de los consumos de datos de los últimos 6 meses. Esta información deberá estar consignada en el recibo virtual como en el impreso.



### INFORMACIÓN EN WEB

Las empresas operadoras deberán mejorar la información contenida en el enlace de Información a Abonados y Usuarios de sus páginas web, según las indicaciones que el OSIPTEL brindará.



# PERÚ NECESITA IMPORTANTE DESPLIEGUE DE ANTENAS AL AÑO 2025

Para soportar la creciente demanda en el consumo de datos móviles

**D**e acuerdo al informe elaborado por la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia del OSIPTEL, se estima que Perú debe contar con 60 771 estaciones bases celulares (EBC) que permitan soportar el incremento de tráfico de los servicios de Internet móvil e Internet fijo inalámbrico al 2025.

Teniendo en cuenta que al cierre de 2019 las empresas operadoras reportaron 24 076 EBC instaladas en todo el país, estas deberán desplegar 36 695 estaciones nuevas al año 2025.

En lo que respecta a Lima, las

operadoras reportaron 9 196 estaciones al 2019 y se estima que al 2025 requieran desplegar 25 671, lo que representa un incremento de 179%. Mientras tanto, las regiones que requieren un mayor incremento de EBC son Ica (337%), Lambayeque (270%), Ucayali (242%), Arequipa (224%) y La Libertad (219%).

“Esto evidencia que se requiere hacer un despliegue importante de infraestructura que permita soportar la alta demanda de datos que se espera tenga lugar en los próximos años”, se indica en el informe. ■

# ¿POR QUÉ ES PELIGROSO CONTRATAR UN SERVICIO MÓVIL EN LA CALLE?

La venta ambulante de chips genera **MUCHOS RIESGOS A LOS USUARIOS** al exponer sus datos personales por el uso del huellero biométrico.

## VENTA AMBULANTE DE CHIPS

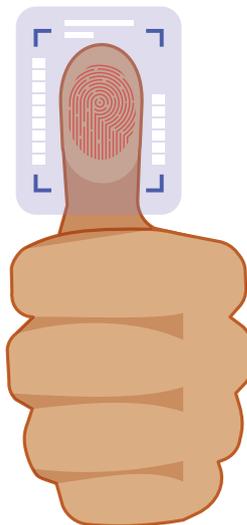
Los vendedores utilizan un equipo biométrico portátil que registra la **huella dactilar del cliente**.



## Tu huella dactilar es TU IDENTIDAD



Si compras en la calle entregas **tu identidad a un vendedor informal que NO CONOCES**.



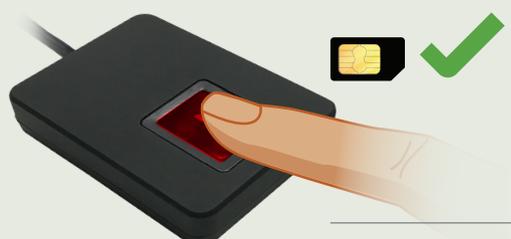
SI VAS A CONTRATAR UN SERVICIO MÓVIL, **ACUDE A ESTABLECIMIENTOS AUTORIZADOS**

## ¿CÓMO LA VENTA SE VUELVE INFORMAL?

→ Conexión de venta



# PELIGROS DE LA VENTA AMBULATORIA DE CHIPS



**1** El vendedor activa la línea y el comprador se va...

**2** ...pero el vendedor puede haber activado otras líneas con la misma huella digital, las mismas que podrá vender a otras personas que no desean ser identificadas:



Extorsionadores o secuestradores



Estafadores que usan identidades ajenas para 'firmar' contratos fraudulentos

Podrían portar tu número celular a otro operador sin que lo solicites o pasar de un plan a otro sin que lo sepas.



INICIO DE LA VENTA AMBULATORIA

Vendedores informales

Cliente



# MONITOREO REMOTO DE REDES: DIGITALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD SUPERVISORA DEL OSIPTTEL



## El ente supervisor inicia una nueva era con la implementación de la conexión remota a los sistemas de gestión de red de las empresas operadoras, a través de la puesta en marcha de su moderno Centro de Monitoreo de Redes.

La pandemia por la COVID-19 generó la necesidad de acelerar los procesos hacia la transformación digital. Frente a este escenario, y como parte de sus estrategias para mejorar la eficiencia de la actividad supervisora, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) ha implementado la conexión remota a los sistemas de gestión de red de las empresas operadoras, lo que permitirá contar en mucho menor tiempo, con información sobre el estado de la continuidad y la calidad de los servicios, a través de información relacionada a alarmas de los nodos de la red, niveles de tráfico experimentado y principales indicadores de desempeño de las redes.

En la primera etapa, iniciada en febrero, se viene monitoreando las alarmas en las redes móviles con la finalidad de verificar las interrupciones de este servicio a nivel nacional.

Durante el presente año se ampliará el alcance de esta acción remota, para monitorear las alarmas de las redes fijas, así como el tráfico e indicadores de desempeño de las redes fijas y móviles.

De esta manera, se refuerza las acciones de fiscalización con un enfoque preventivo y proactivo, buscando la mejora continua a la calidad de los servicios de telecomunicaciones.

Anteriormente, el OSIPTEL basaba la información de

las interrupciones en los reportes de las empresas operadoras, después de que estas habían ocurrido, o de los reportes de los usuarios a las empresas, así como a las acciones de monitoreo en campo. Hoy, se podrá conocer dicha información con un desfase máximo de una hora.

### NUEVO CENTRO DE MONITOREO



Para este importante salto a la digitalización de las acciones de supervisión, el OSIPTEL ha implementado un moderno Centro de Monitoreo de Redes, por el cual, se vigilan de manera constante, el estado de la continuidad y la calidad de las redes de los operadores, en beneficio de los usuarios.

El centro cuenta con pantallas conectadas a equipos informativos y estaciones de trabajo, los cuales, a través de conexiones seguras a los centros de operaciones de las empresas, permiten monitorear información de las alarmas de los elementos de red de acceso de los servicios móviles, independientemente de la banda de frecuencia y de las tecnologías usadas por las operadoras.

Además, cuenta con personal altamente capacitado que, continuamente, monitorean las alarmas y coordinan con las empresas operadoras para el restablecimiento de los servicios, en caso de incidencias. ■

**#CONEXIÓN SOLIDARIA,  
COMPROMISO DE TODOS**





**A**nte las nuevas medidas dispuestas por el Gobierno debido a la pandemia de la COVID-19 en nuestro país, más ciudadanos y ciudadanas permanecen en casa en cumplimiento de la inmovilización social obligatoria, motivo por el cual el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), recomienda el uso solidario y responsable que los usuarios deben hacer de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Más aun ahora que del 1 al 7 de febrero, que corresponde a la primera semana de inmovilización social del año 2021, se advierte niveles de crecimiento de hasta 9.94% en redes móviles y de hasta 13.33% en redes fijas.

Es por ello que a través de su campaña #ConexiónSolidaria, el ente regulador instó a los usuarios a priorizar, en horario laboral, el uso de internet para el teletrabajo, telesalud y la teleeducación, de tal modo que puedan contar con el servicio de internet sin congestionar las redes de telecomunicaciones.

Por ello, el organismo regulador sugiere tener en cuenta las siguientes acciones en el hogar:

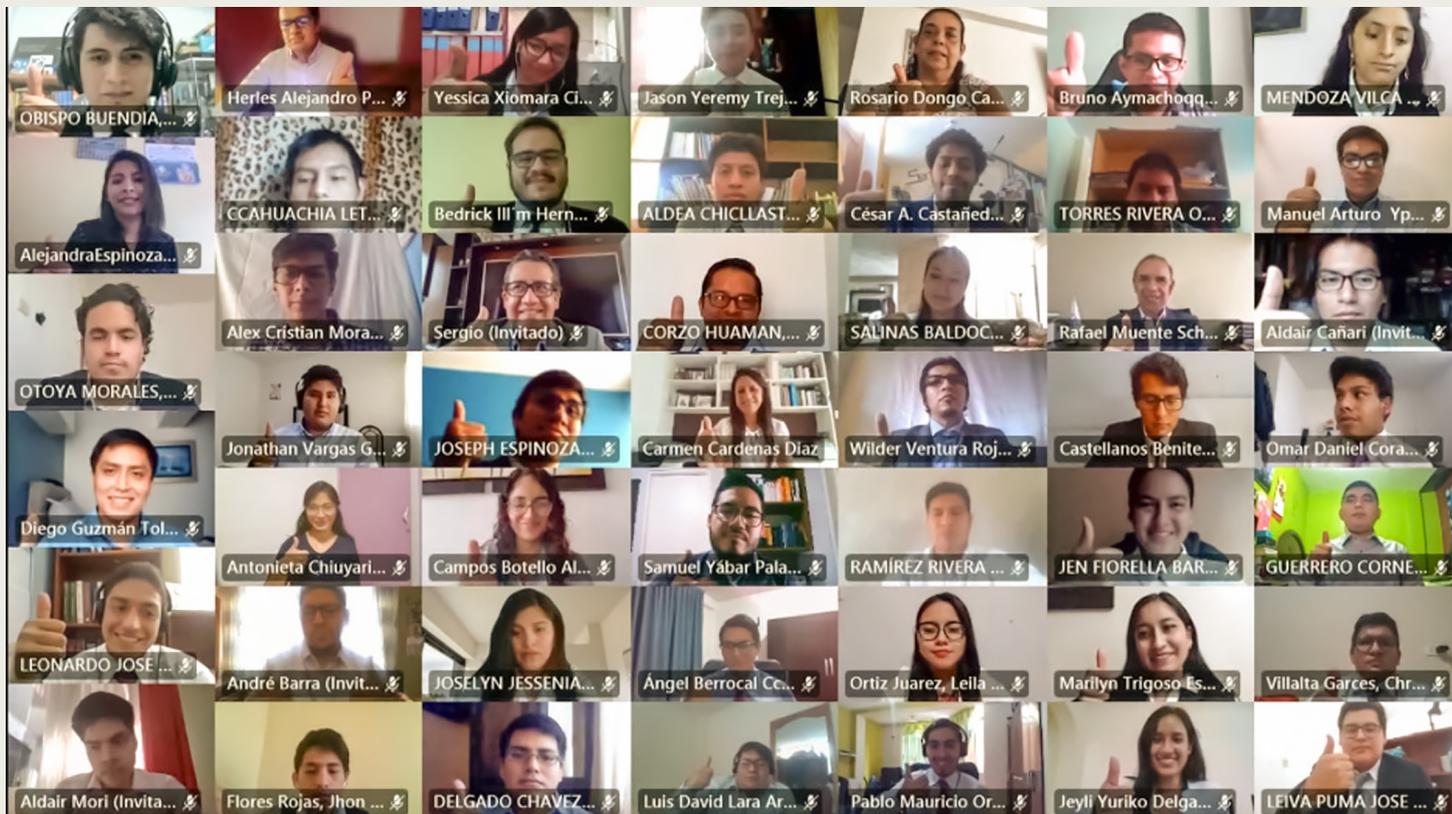
1. Utilizar el internet para descarga de grandes archivos o documentos solo cuando sea necesario, de preferencia en horarios de menor carga de la red, es decir a partir de las 21:00 horas.
2. Limitar el envío de archivos con mucho peso o enviarlos comprimidos. La mejor opción es enviar el enlace o la ruta donde están almacenados.

3. El internet para entretenimiento (streaming, video juegos) debería usarse en horas de menor tráfico, es decir, antes de las 08:00 horas y después de las 21:00 horas.
4. Limitar el uso del video en las coordinaciones de trabajo remoto. Preferir el uso del teléfono fijo para este tipo de trabajo antes del móvil o las llamadas por internet en los casos que sea posible.
5. Optar también por la comunicación a través de mensajes de texto, mensajería instantánea, correo electrónico o llamadas telefónicas.
6. Priorizar el uso de internet en casa, para aquellas personas que deban hacer teletrabajo o teleeducación.
7. En lo posible, los equipos utilizados para el teletrabajo y teleeducación, se deberían conectar vía cable, lo cual brinda una mayor estabilidad y velocidad, comparado a las conexiones WI-FI.

Asimismo, con la finalidad de mejorar el desempeño de las redes WI-FI del hogar, OSIPTEL recomienda que el router esté ubicado en una zona cercana a los dispositivos que se conecten de manera frecuente; así como contar con dispositivos compatibles con los últimos estándares de las redes WIFI.

En caso se tengan dispositivos alejados al router, se puede ampliar la cobertura WIFI, a través de repetidores de señal, extensores de señal a través de las redes eléctricas (extensores PLC), sistemas WIFI-MESH, entre otros. ■

# CEU OSIPTEL: SEMILLERO DE PROFESIONALES



**Durante 25 años consecutivos, el Curso de Extensión Universitaria en Regulación con especialización en Telecomunicaciones, organizado por el OSIPTEL, ha contribuido con formar profesionales altamente especializados. Este año inicia una nueva edición, totalmente virtual.**

**E**l Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) inauguró su XXV Curso de Extensión Universitaria en Regulación con especialización en Telecomunicaciones, con la participación de 60 alumnos que accedieron a las becas que el regulador ofreció, en esta oportunidad, a estudiantes y egresados de las carreras profesionales de derecho, economía e ingeniería de todo el país.

Los estudiantes del CEU OSIPTEL fueron seleccionados entre más de dos mil postulantes de universidades de Piura, Cusco, Junín, Cajamarca, Ica, Lambayeque, Puno, La Libertad, San Martín, y Lima, entre otras. De los 60 becarios, 30 son estudiantes de provincias.

Son tres las universidades con mayor representatividad en el proceso de admisión. Once becarios son de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; cinco son de la Universidad Nacional de Ingeniería y cinco de la Universidad Nacional del Centro del Perú.

En esta nueva edición, el curso se realizará íntegramente de manera virtual, a través del método E-learning, que incluye sesiones por Internet en tiempo real.

Los ganadores de las becas recibirán 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 en habilidades de trabajo en equipo y liderazgo. ■

## PROMOCIONES DE ÉXITO

Desde su creación en 1997, el curso de extensión universitaria cuenta con más de 1440 graduados, siendo un semillero de profesionales para todo el sector de telecomunicaciones.

El presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL, Rafael Munte Schwarz resaltó, que varios exalumnos del Curso de Extensión han hecho carrera en la institución. Algunos de ellos lograron ocupar puestos claves como el actual gerente general, Sergio Cifuentes; y el director de Políticas Regulatorias y Competencia, Lennin Quiso; ambos egresados del programa.

En el siguiente enlace podrán escuchar testimonios de ex alumnos del CEU OSIPTEL:

<https://youtu.be/wkz0eRyBbtw>



# ¿CUÁLES SON LAS ACCIONES QUE REALIZAMOS QUE MÁS CONGESTIONAN LA RED DE INTERNET?

- AV. ANCHO DE BANDA -

- Streaming de videos
- Subida y descarga de archivos pesados

- Videollamadas con cámara encendida
- Videojuegos en línea

- Envío de archivos comprimidos
- Llamadas por internet
- Correos electrónicos
- Mensajería de texto

**RECUERDA**  
El acceso a internet es un recurso limitado que todos debemos compartir.  
Para tener mayor velocidad de conexión, evita la congestión de la red y limita el uso de tus conexiones en horas punta.