



MEDIDAS PARA COMBATIR FRAUDES EN CONTRATACIONES

**EL OSIPTEL APROBÓ NORMA PARA PREVENIR CONTRATACIONES Y
REPOSICIONES NO SOLICITADAS DE CHIPS MÓVILES.**

Págs. 4-5-6

ÍNDICE

4. MAYOR SEGURIDAD EN LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL
7. EL PODER DE DECIR EN UN CLIC
8. EL RANKING: ¿QUÉ OPERADOR ATIENDE MEJOR A LOS USUARIOS?
9. DESEMPEÑO EN LA ATENCIÓN DE RECLAMOS
10. CHECA TU INTERNET MÓVIL Y DECIDE
12. LA CALIDAD DEL SERVICIO MÓVIL BAJO LA LUPA
15. CAPACITACIÓN EN QUECHUA Y AIMARA



AÑO 9
ABRIL 2022

BOLETÍN
Nº 37

Jesús Guillén Marroquín
Presidente ejecutivo (e)

Carmen Cárdenas Díaz
Edición General
Directora de Comunicaciones
y Relaciones Institucionales

Reynaldo Fernández Campos
Coordinación

Hecho en Depósito Legal en la
Biblioteca Nacional del Perú
Nº2021-09505

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

REFORZAMOS LA SEGURIDAD EN CONTRATACIONES DEL SERVICIO MÓVIL

OSIPTEL busca reducir la vulnerabilidad en las contrataciones y reposiciones de chip que no fueron solicitadas por los usuarios.

La seguridad es un factor importante en todos los aspectos de la vida de una persona. Y lo es también al momento de contratar un servicio público de telecomunicaciones.

Enfocados en la seguridad de los usuarios, el OSIPTEL ha considerado necesario establecer obligaciones adicionales a las empresas operadoras que permitan disminuir la vulnerabilidad en las contrataciones y reposiciones de chip, garantizando de esta manera una adecuada información, contratación y provisión del servicio. Esto se dio a través de una norma por la cual se modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso. Pero, ¿por qué tomamos esta decisión?

Tal como se menciona en la exposición de motivos de esta norma, en los últimos meses hemos detectado casos en los cuales, debido a trámites hechos de manera inadecuada, se expone al usuario a que se registre bajo su titularidad servicios no contratados o que se realicen trámites no solicitados, como el de reposición de chip.

Esto se debe, entre otros, al hecho de que la comercialización de los servicios públicos móviles

por parte de las distintas empresas operadoras no se realizan en puntos de venta habilitados como tales, sino de manera ambulatoria en la vía pública. Desde nuestros distintos canales informativos hemos dado cuenta de los riesgos que conlleva esta práctica ilegal.

Producto de esta situación, se evidencia el incremento de fraude en este tipo de trámites. Durante el año 2021, se registraron 56 656 reclamos por contrataciones no solicitadas, de las cuales 24 679 resultaron fundados (43.6%). En ese mismo periodo, el OSIPTEL ha recibido 3077 denuncias de usuarios que refieren tener la titularidad de líneas que no han contratado.

Es por ello, importante que los usuarios tomen nota de las nuevas medidas establecidas para las empresas operadoras, a fin de exigir su cumplimiento. Desde OSIPTEL estaremos vigilantes para que cada obligación sea implementada y puesta en práctica, dentro de los plazos establecidos en la norma, pues la seguridad de los usuarios es un compromiso de todos los actores involucrados y juntos debemos trabajar para erradicar estas malas prácticas.

Asimismo, seguimos trabajando para empoderar a los usuarios poniendo a su disposición información que les permita comparar el desempeño de las empresas operadoras en distintos aspectos de la prestación del servicio, con lo cual también incentivamos la competencia por calidad en el mercado de las

telecomunicaciones.

En ese sentido, en esta edición damos a conocer los resultados del Ranking de Calidad Móvil Distrital, con el análisis de las mediciones que hemos realizado en Chiclayo y Huancayo para evaluar la calidad del servicio móvil tanto de voz como de datos. Y, también, presentamos dos rankings que están relacionados con la atención que las empresas operadoras brindan a los usuarios: Ranking de Calidad de Atención a los Usuarios y el Ranking del Desempeño de Atención a Reclamos.

Los valores mostrados en estas mediciones permitirán a los ciudadanos tomar decisiones más informadas, comparando, por ejemplo, cuál empresa ofrece una mejor calidad de servicio respecto a otra en un mismo distrito o cuál fue la calificación obtenida por las operadoras en la evaluación de la atención a los usuarios, desde que se inicia el proceso de atención hasta la respuesta o resultado.

Estamos convencidos que con mayor y mejor información los usuarios podrán tomar decisiones que se ajusten a sus necesidades y economía familiar; pero también, buscamos que las empresas operadoras puedan identificar oportunidades de mejora, con el objetivo de fidelizar a los usuarios y generar satisfacción en los servicios que brindan. ■

SERGIO CIFUENTES CASTAÑEDA

Gerente general del OSIPTEL



MAYOR SEGURIDAD EN LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL



El OSIPTEL aprobó norma para prevenir contrataciones y reposiciones no solicitadas de chips móviles.

A través de la resolución del Consejo Directivo n.º 072-2022-CD/OSIPTEL, el OSIPTEL aprobó la norma que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, estableciendo medidas adicionales con las cuales se fortalece la seguridad de la información de los usuarios en los procesos de contratación y reposición de chip en el servicio público móvil, con el objetivo de reducir las posibilidades de suplantaciones de titularidad del servicio.

La norma indica que las empresas operadoras son responsables de todo el proceso de contratación del servicio que provean, que comprende la identificación y el registro de los abonados que contratan sus servicios, independiente del canal o medio de atención o comercialización. Por tanto, deben tener identificado y registrado el canal o medios a través del cual se contrató el servicio, el personal que participó en la contratación, así

como el medio por el cual se validó la identidad del abonado y se adquirió el SIM Card.

Se establece como medios autorizados para la contratación de servicios móviles los centros de atención o en la dirección específica del punto de venta previamente reportado al OSIPTEL, para evitar la venta ambulatoria. También se considera al canal telefónico, de forma virtual o en la dirección indicada por el solicitante del servicio y, excepcionalmente, en ferias itinerantes.

Asimismo, se establecen reglas mínimas respecto de estos canales, para que la contratación del servicio se lleve a cabo brindando información suficiente al usuario y se registre de forma adecuada la titularidad de los servicios públicos de telecomunicaciones.

En tanto, las compañías están obligadas a brindar a sus abonados la contraseña única al contratar el servicio o en cualquier otro en que su identidad sea validada a través del sistema de verificación biométrica de huella dactilar; o a través del correo electrónico que el abonado haya indicado en dicha oportunidad; y deberán requerir dicha contraseña para las nuevas contrataciones, reposición de chip, entre otros trámites. ■



El dato

Las medidas del OSIPTEL buscan reducir la vulnerabilidad en las contrataciones y reposiciones de chip que no fueron solicitadas por los usuarios, y cuya comercialización de servicios, entre otros, se brinda en la vía pública, sin mayor control. Durante el año 2021, se registraron 56 656 reclamos por contrataciones no solicitadas, de las cuales 24 679 resultaron fundados (43.6%). Además, en el mismo periodo, el OSIPTEL recibió 3077 denuncias de usuarios que refieren tener la titularidad de líneas que no han contratado.



Medidas para la reposición del chip

En el caso de la solicitud de reposición del chip, además de la verificación biométrica, y de la contraseña única, las empresas operadoras deberán exigir la presentación del documento de identidad del abonado.

El procedimiento se hará en los centros de atención de la empresa y los puntos habilitados para atención de usuarios en provincias, previamente reportados al OSIPTEL.

También se limita el número de intentos de verificación biométrica por persona en el día y por trámite, a fin de evitar que la verificación se obtenga luego de una cantidad anómala de rechazos, lo que resta confiabilidad al procedimiento.

Asimismo, la activación del nuevo chip de reposición se hará a las 4 horas de presentada la solicitud. En ese periodo, previo a la activación del nuevo chip, la em-

presa operadora debe enviar un mensaje de texto a todos los servicios móviles bajo titularidad del abonado que tiene registrados, así como un correo a la dirección electrónica registrada por el abonado, al momento de recibir la solicitud de reposición de SIM Card.

Los mensajes deben informar sobre la solicitud de reposición de SIM Card, con detalle de la fecha y hora de la solicitud, lugar de presentación de la solicitud, y datos de contacto de la empresa operadora a fin que el abonado que desconozca dicho trámite solicite su bloqueo inmediato. La empresa operadora de manera adicional puede remitir dicho mensaje mediante otro servicio de mensajería como mensajes cortos (USSD), mensajes emergentes, notificaciones por su aplicativo informático instalado o mensajería instantánea. ■

EL PODER DE DECIDIR EN UN CLIC

Ahora los usuarios tienen el poder de autogestionar sus servicios de telecomunicaciones con tan solo un clic en aplicativos implementados por empresas operadoras por disposición del OSIPTEL.

Desde su obligatoriedad, establecida el 5 de agosto del 2021, las empresas Movistar, Claro, Entel y Bitel implementaron tanto sus aplicativos web (disponible en los portales oficiales de cada operadora) como sus aplicaciones móviles para simplificar y facilitar la gestión de trámites de los usuarios a exigencia del ente regulador, ante las restricciones experimentadas por la pandemia de la COVID-19.

Estos aplicativos facilitan a los usuarios la presentación de reclamos, quejas y apelaciones, el seguimiento de trámites, además de la migración de plan tarifario, la cancelación de servicios o la suspensión temporal de los mismos. También posibilitan la revisión y descarga de recibos con hasta seis meses de antigüedad, entre otros.

El OSIPTEL continúa con las supervisiones para que las empresas operadoras cumplan al 100% con las funcionalidades exigidas por el regulador a través de las herramientas de autogestión para el bienestar de sus abonados. ■

#YoDecidoEnUn **CLIC**



El dato

Los aplicativos digitales desarrollados por las principales empresas operadoras permitieron concretar más de 18.1 millones de trámites entre julio y diciembre del 2021.

En dicho periodo se registraron 47 357 134 de accesos por parte de los usuarios de las cuatro principales empresas operadoras.

EL RANKING: ¿QUÉ OPERADOR ATIENDE MEJOR A LOS USUARIOS?

El OSIPTEL reveló 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.

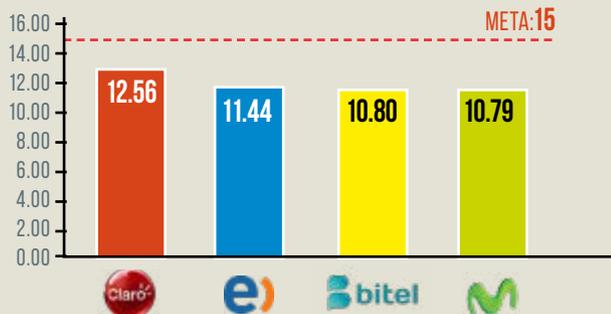


Con el objetivo de incentivar la competencia entre las empresas operadoras e impulsarlas a mejorar la experiencia que brindan a los usuarios en la atención de sus servicios, el OSIPTEL presentó los resultados obtenidos en el Ranking de Calidad de Atención al Usuario correspondiente al primer semestre del año 2021.

En esta segunda edición del ranking ninguna empresa operadora logró la puntuación global mínima esperada de 15 puntos. Las operadoras Claro y Entel obtuvieron 12.56 y 11.44 puntos, mientras que las operadoras Bitel y Movistar registraron 10.80 y 10.79 puntos, respectivamente.

Para la elaboración del ranking, el regulador midió seis dimensiones ponderadas del proceso de atención para la calificación final global por operadora, en una escala de 0 a 20 puntos: accesibilidad (disponibilidad de canales de atención), innovación (adopción de nuevas tecnologías), capacidad de respuesta (rapidez y eficiencia en la atención), empatía, cumple con lo prometido (confiabilidad) y veracidad (brinda información correcta). ■

RANKING DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO 2021 - 1° SEMESTRE



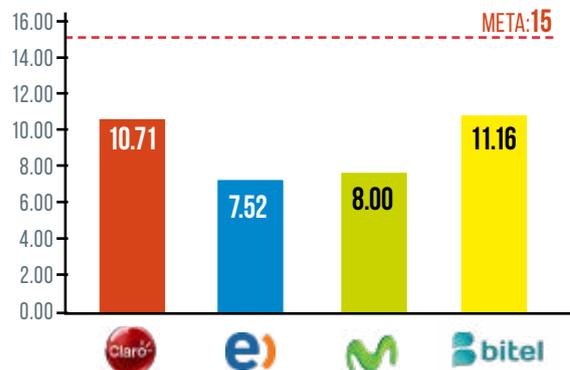
El detalle de los resultados del ranking están disponible en el siguiente enlace: <https://repositorio.osiptel.gob.pe/handle/20.500.12630/770>

DESEMPEÑO EN LA ATENCIÓN DE RECLAMOS

El OSIPTEL también publicó los resultados del segundo Ranking de Desempeño en la Atención de Reclamos, aplicado al primer semestre del 2021, que mide, a través de seis indicadores, a las principales empresas operadoras de servicios móviles del país en relación con la gestión de los reclamos presentados por sus usuarios.

En esta edición, ninguna operadora pudo alcanzar la meta mínima global de 15 sobre 20 puntos, por lo que deben continuar mejorando con el propósito de elevar la satisfacción de los usuarios. Bitel fue la que obtuvo la máxima puntuación (11.16 puntos), seguida de Claro (10.71 puntos), Movistar (8 puntos) y Entel (7.52 puntos).

RANKING DE DESEMPEÑO EN LA ATENCIÓN DE RECLAMOS 2021 – 1° SEMESTRE



Pueden revisar el ranking completo, en este enlace: <https://repositorio.osiptel.gob.pe/handle/20.500.12630/779>

CHECA TU INTERNET MÓVIL Y DECIDE

Nueva herramienta digital brinda información mensual basada en un enfoque de calidad de experiencia de usuario con su servicio de internet móvil.

EL OSIPTEL lanzó una herramienta digital gratuita que permite a los usuarios conocer y comparar directamente el desempeño de la calidad de experiencia del servicio de internet móvil ofrecido por las principales empresas operadoras en su distrito, provincia y región.

Se trata de Checa tu Internet Móvil que presenta datos del desempeño comparado de más de 600 distritos a nivel nacional en las 25 regiones del territorio nacional, luego del procesamiento de información recopilada de 150 millones de mediciones mensuales.

A través de gráficos e información dinámica, la herramienta presenta los resultados de los indicadores mensuales de velocidad de subida (carga) y bajada (descarga), el tiempo de cobertura, la-

tencia y pérdida de paquetes de datos, correspondientes a la experiencia de usuario en las redes de acceso a internet móvil de tecnología 3G y 4G.

Para verificar si el desempeño por empresa operadora ha sido constante mes a mes, el portal digital mensual ofrece a los ciudadanos la posibilidad de acceder a los resultados históricos desde mayo de 2021 y acceder a reportes previos publicados, en formato presentación, en el repositorio del Osiptel.

De esta forma, los usuarios podrán elegir a la empresa operadora que cuente con el mejor desempeño según los indicadores que filtre en la zona geográfica de interés. Así, tendrán en sus manos una herramienta más para decidir si les conviene mantener o cambiar de operadora, de manera más informada. ■

¿CÓMO SE USA CHECA TU INTERNET MÓVIL?

> Los usuarios podrán ingresar a la plataforma virtual a través de la página web del OSIPTEL o directamente a través de <https://checatuinternet.movil.osiptel.gob.pe/> desde su computadora, smartphone o tableta, pues posee un diseño adaptativo a cualquier dispositivo móvil.

> Para filtrar los resultados según el interés del usuario, se debe elegir la región, provincia, distrito, periodo (año y mes) de la lista desplegable, así como elegir el tipo de red (3G y 4G). Otra opción más rápida es dar clic a la región visible en el mapa del Perú y repetir la acción con la provincia y distrito.

Ingresa aquí:

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



Herramienta digital que te permitirá conocer el desempeño de la **calidad del internet móvil** que ofrecen las operadoras por zona geográfica en el país

checa
tu internet móvil

osiptel

Filtros de búsqueda:

- Región
- Provincia
- Distrito
- 2022
- Enero

Tipo de red: 4G

PERÚ

Indicador	Móvil	Claro	Entel	Orange	Postnet
Velocidad de subida 4G (Mbps)	5.15	5.32	5.36	4.66	5.19
Porcentaje de cobertura 4G (%)	10.21	11.36	11.4	7.34	10.49
Latenencia 4G (ms)	68.55	66.2	67.28	65.01	67.01
Porcentaje de paquetes 4G (%)	10.85	117.77	76.76	66.53	68.76
Populón de paquetes 4G (%)	1.72	1.52	1.12	2.75	1.66

VELOCIDAD DE SUBIDA 4G

VELOCIDAD DE BAJADA 4G

LA CALIDAD DEL SERVICIO MÓVIL BAJO LA LUPA



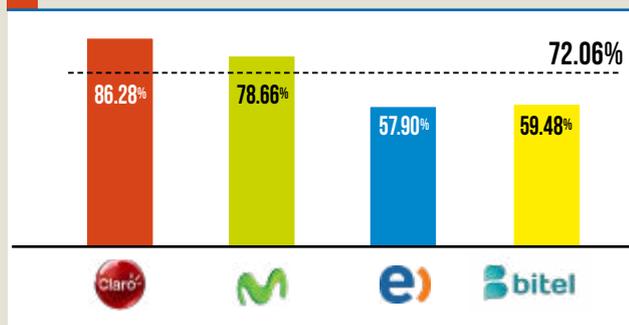
A fin de darle poder al usuario con información oportuna y clara sobre el estado de la calidad de los servicios móviles, el OSIPTEL presentó el Ranking de Calidad Móvil Distrital, que en esta oportunidad mostró los resultados de las mediciones realizadas en las provincias de Chiclayo (Lambayeque) y Piura (Piura).

Entre los meses de agosto y diciembre del 2021, el

regulador evaluó, referencialmente, el desempeño de la prestación móvil, tanto de voz (llamadas) como de datos, de las empresas Movistar, Claro, Entel y Bitel, a través de reportes y mediciones de calidad en campo usando vehículos equipados con tecnología moderna.

A continuación, reseñamos los principales resultados del ranking:

RANKING DE CALIDAD MÓVIL DISTRIAL - PIURA

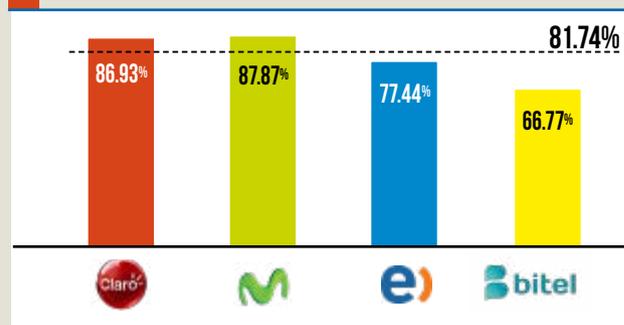


1. Ranking de Calidad Móvil Distrital – Piura

A nivel de la provincia de Piura, se observó que el promedio del Índice de Calidad Móvil Distrital entre las cuatro empresas operadoras fue de 72.06 %. Claro tuvo el máximo desempeño (86.28 %), seguido por Movistar (78.66 %), luego Bitel (59.48 %) y finalmente Entel (57.90 %). Además, el promedio de velocidad móvil de descarga en redes 4G fue de 19.73 Mbps (megabit por segundo) y para redes 3G fue de 3.45 Mbps.

De 10 distritos urbanos medidos, los de mejor desempeño son Piura (84.21 %), La Unión (73.94 %) y Castilla (71.64 %); mientras que, el distrito con el menor nivel de indicador de calidad es El Tallán (31.69 %).

RANKING DE CALIDAD MÓVIL DISTRIAL - CHICLAYO



2. Ranking de Calidad Móvil Distrital – Chiclayo

Para la provincia de Chiclayo, el promedio del Índice de Calidad Móvil Distrital entre las cuatro empresas operadoras fue de 81.74 %. Movistar es el operador líder (87.87%), seguido por Claro (86.93%), Entel (77.44%) y finalmente Bitel (66.77%). Además, el promedio de velocidad móvil de descarga en redes 4G fue de 26.98 Mbps y para redes 3G fue de 4.89 Mbps.

De los 20 distritos medidos, La Victoria (88.20 %), Pomalca (88.09 %) y Chiclayo (86.75 %) son los que registraron mejor desempeño; mientras que, el distrito con el menor nivel de indicador de calidad es Nueva Arica (25.32 %).



SOBRE EL RANKING DE CALIDAD MÓVIL DISTRITAL

- > Desde el año 2018, el OSIPTEL viene realizando el Ranking de Calidad Móvil Distrital.
- > Esta medición busca incentivar la competencia por calidad en el mercado de las telecomunicaciones.
- > Los valores mostrados permitirán a los ciudadanos tomar decisiones más informadas sobre qué empresa ofrece una mejor calidad de servicio respecto a otra en un mismo distrito.
- > También da a conocer la importancia de la buena calidad de las telecomunicaciones y en los factores que inciden en ella (despliegue de infraestructura, inversiones de operadoras y facilidades que brinden las autoridades municipales).

¿QUÉ MIDE EL RANKING?

El análisis del OSIPTEL toma en cuenta ocho indicadores: calidad de cobertura de servicio 3G, calidad de voz 3G, velocidad de internet 3G de bajada (descarga), velocidad de internet 4G de bajada, velocidad de internet 3G de subida (carga), velocidad de internet 4G de subida, TINE (tasa de intentos no establecidos) y TLLI (tasa de llamadas interrumpidas). Estos parámetros fueron ponderados y normalizados para obtener un Índice de Calidad Móvil, con valores de 0 a 100%.



CAPACITACIÓN EN QUECHUA Y AIMARA

El OSIPTEL y el Programa País inician nueva edición de plan de capacitación a usuarios rurales de servicios de telecomunicaciones en Puno.

Con el objetivo de empoderar a los usuarios rurales de Puno, respecto de sus derechos y obligaciones en el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones, el OSIPTEL y el Programa Nacional País capacitan de manera virtual y presencial a las comunidades más alejadas de la región, actividades que se desarrollarán en quechua y aimara.

Estas actividades se realizan en el marco de un plan desarrollado por ambas instituciones, cuya nueva edición inició en el mes marzo y que contempla una serie de charlas virtuales en coordinación con los 61 Tambos instalados en la región.

A través de este trabajo interinstitucional también se monitorea la calidad y continuidad de los servicios de telecomunicaciones en los centros poblados, pues los usuarios pueden reportar problemas que se susciten, por ejemplo, con el internet o la telefonía móvil. ■



Es la nueva
**HERRAMIENTA
DIGITAL** 
que **permite**
conocer la
calidad de
experiencia del
uso del internet
móvil

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



www.osiptel.gob.pe

 /OsiptelOficial

 @OSIPTEL

 /OsiptelOficial

 Osiptel Oficial

usuarios@osiptel.gob.pe