



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

OSIPTEL PONE A DISPOSICIÓN DEL USUARIO LA HERRAMIENTA DIGITAL CHECA TUS LÍNEAS QUE LE PERMITE CONOCER LAS LÍNEAS REGISTRADAS A SU NOMBRE Y ASÍ EVITAR SER VÍCTIMAS DE LOS CIBERDELINCUENTES.

Págs. 4-5

## ÍNDICE

4. ¿SABES CUÁNTAS LÍNEAS MÓVILES TIENES A TU NOMBRE?

---

6. YO NO COMPRO CHIP CALLEJERO

---

8. OPERACIÓN LIMPIEZA

---

10. LA CALIDAD DEL SERVICIO MÓVIL BAJO LA LUPA

---

12. EL OJO PUESTO EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS

---

14. EL FUTURO ES HOY



AÑO 9  
OCTUBRE 2022

BOLETÍN  
N° 40

**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

## MÁS ACCIONES PARA EL EMPODERAMIENTO Y SEGURIDAD DE LOS USUARIOS

**EL OSIPTEL reafirma su compromiso por garantizar la seguridad de los ciudadanos y el respeto de sus derechos como usuarios de los servicios de telecomunicaciones.**

La pregunta que es motivo de la portada y titula la nota abridora de esta nueva edición de nuestro boletín informativo, no es casualidad. En los últimos meses hemos sido testigos, de cómo a través de nuevas modalidades de delitos informáticos, como el sim swapping, muchos compatriotas han visto suplantada su identidad y línea móvil, para luego perder los ahorros de sus cuentas bancarias. Esta situación reafirma la importancia de la cultura de la prevención, así como la necesidad de establecer mecanismos que cierren el paso a los ciberdelincuentes y garanticen la seguridad de todos los peruanos.

Como ente regulador de las telecomunicaciones, hemos actuado con celeridad para brindar mayor seguridad en los procesos de contratación y reposición de chips móviles, disponiendo medidas que se vienen aplicando desde junio y setiembre de este año., en

## “Checa tus Líneas puede convertirse en nuestro aliado para la seguridad, si asumimos la responsabilidad de revisar periódicamente el número de líneas registradas a nuestro nombre”.

salvaguarda de los derechos de los abonados y usuarios de los servicios. Pero también, en nuestro constante esfuerzo de dotar de información clara y sencilla a los usuarios, seguimos trabajando en herramientas digitales de fácil y libre acceso para todos los ciudadanos.

¿Sabes cuántas líneas móviles tienes a tu nombre? La respuesta la brinda Checa tus líneas, un servicio que se ubica en la página web del OSIPTEL, que puede convertirse en nuestro aliado si asumimos la responsabilidad de revisar periódicamente el número de líneas registradas a nuestro nombre y prevenir con ello, cualquier modalidad de fraude informático.

Recientemente, hemos lanzado la campaña #YoNo-ComproChipCallejero, la cual, con el apoyo de otras siete instituciones públicas, busca concientizar a la ciudadanía sobre los peligros de contratar un servicio de telefonía móvil prepago o pospago en la vía pública. Es importante recordar que la venta de chips en forma ambulatoria está prohibida y continuaremos con nuestras acciones de fiscalización y sanciones a las empresas operadoras que incumplan estas normas.

Además, en un trabajo conjunto con el Reniec y Migraciones, hemos detectado más 400 mil datos casos de inconsistencias en el registro de abonados del servicio móvil de las empresas operadoras y tomamos acciones inmediatas solicitándoles la subsanación de dicha información, que afecta la seguridad y confiabilidad de dicho registro.

Como ven, no nos detenemos y seguimos actuando en el marco de nuestras funciones, supervisando y fiscalizando el cumplimiento de las normas que rigen el sector telecomunicaciones.

Antes de finalizar, debo apuntar que, buscando promover la competencia por calidad, dimos a conocer los resultados del Ranking de Calidad Móvil Distrital, del Ranking de Desempeño en la Atención de Reclamos y el Ranking de Calidad de Atención al Usuario, los que podemos a disposición de los usuarios para la toma de decisiones más y mejor informadas. ■

**RAFAEL MUENTE SCHWARZ**  
Presidente ejecutivo del OSIPTEL



# ¿SABES CUÁNTAS LÍNEAS MÓVILES TIENES A TU NOMBRE?

Checa tus líneas permite a los usuarios revisar cuántas líneas tienen registradas a su nombre y evitar posibles suplantaciones.



**M**uchas veces, personas inescrupulosas utilizan de manera ilegal datos ajenos para activar líneas sin el consentimiento de los afectados y en algunos casos, suplantan su identidad para apoderarse de los ahorros de toda su vida. Una modalidad que ha tomado fuerza estos últimos meses es el SIM Swapping o la suplantación de la tarjeta SIM del móvil.

Es por ello que, el OSIPTEL recomienda a los abonados del servicio móvil revisar periódicamente la cantidad de líneas que pueden estar registradas a su nombre, tanto en la empresa en la que se ha contratado como en las operadoras disponibles en el mercado.

Para facilitar esta verificación, el OSIPTEL ha puesto al alcance de los usuarios la herramienta digital Checa tus líneas, a la cual puede acceder cualquier ciudadano desde la página web [www.osiptel.gob.pe](http://www.osiptel.gob.pe).

En Checa tus líneas encontrarán los enlaces de las empresas operadoras del servicio público móvil, en las cuales podrá ingresar su número de DNI, completar el código de la imagen y hacer clic en consultar para conocer el número de líneas activas registradas a su nombre. ■

## MUCHO OJO

De enero a junio de 2022, se han presentado 37 535 reclamos por contratación no solicitada para los servicios móviles. El 80% de los casos corresponden a Movistar.

## ¿QUÉ HACER SI IDENTIFICAS UNA LÍNEA QUE NO RECUERDAS HABER ADQUIRIDO?

En caso tomes conocimiento de servicios móviles prepago registrados a tu nombre y que no reconoces haber contratado, debe acudir al centro de atención de la empresa operadora y presentar un cuestionamiento de titularidad.

Tras este trámite, la empresa operadora debe entregar una constancia donde el usuario cuestiona la titularidad y, posteriormente, debe retirar sus datos del registro de abonados en un plazo máximo de dos días hábiles.

Si se trata de una línea pospago, corresponde presentar un reclamo por contratación no solicitada ante la propia operadora, la que deberá emitir una respuesta al reclamo en primera instancia dentro de los 20 días hábiles siguientes a la fecha de su presentación y notificar al reclamante, la respectiva resolución en un plazo no mayor a cinco días hábiles más.

En caso la operadora no le dé la razón al usuario, este tiene 15 días hábiles para impugnar dicha decisión a través de un recurso de apelación, que se presenta ante la misma empresa, quien está obligada a remitir dicho recurso al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), que es la última instancia administrativa.



**Accede** a Checa tus líneas en el siguiente enlace:

<https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/cuantas-lineas-de-telefonía-movil-tienes-registrado-a-tu-nombre/>

# YO NO COMPRO CHIP CALLEJERO



Mira el video de la campaña:



## OSIPTEL y siete instituciones públicas se unieron para advertir a la ciudadanía sobre los riesgos de contratar un servicio móvil en la vía pública.

¿Sabías que al contratar un servicio móvil en la calle y entregarle tu huella digital a un desconocido, le abres la puerta a tu información más personal, quedando expuesto a muchos riesgos? Frente a ello, el OSIPTEL lanzó la campaña #YoNoComproChipCallejero, que busca concientizar a la ciudadanía sobre los peligros de contratar un servicio de telefonía móvil pre-pago o postpago en la vía pública.

La iniciativa cuenta con el apoyo de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), Ministerio del Interior (Mininter), Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (Minjus), Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec), Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) y Policía Nacional del Perú (PNP), quienes sumaron esfuerzos para hacer frente a la amenaza para la seguridad ciudadana que representa la venta ambulatoria de chips móviles.

Cabe precisar que, de acuerdo a la normativa vigente, la venta de chips móviles en la vía pública está prohibida, pues la contratación de servicios móviles a través de distribuidores se realiza solo en puntos de venta con dirección específica, y que se encuentren previamente reportados por las empresas operadoras al OSIPTEL.

### ¿Cuáles son los peligros de comprar chips en la calle?

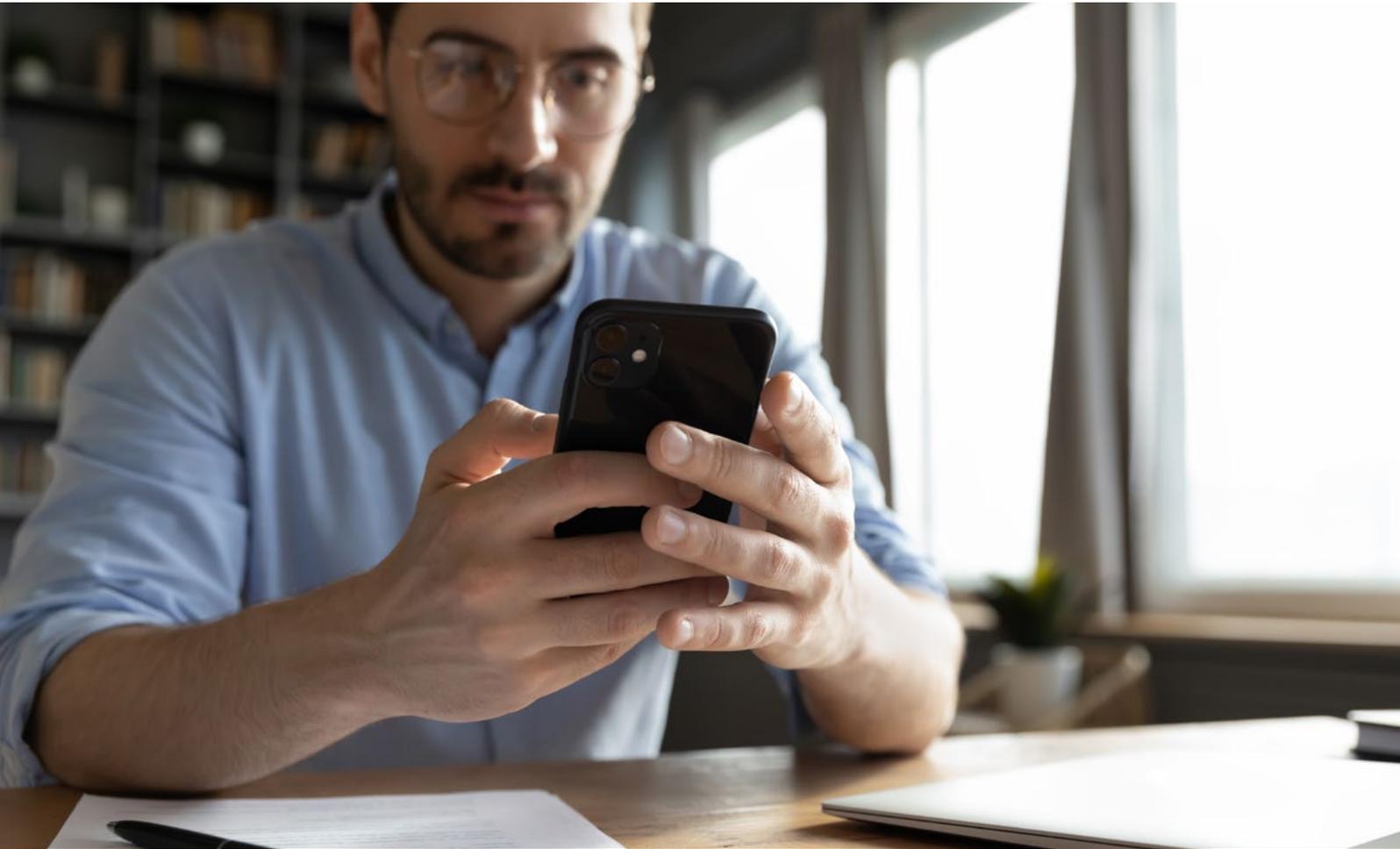
- Exposición de datos personales a través de un huellero biométrico portátil.
- No hay manera de certificar que se sigan los protocolos necesarios para la contratación de una línea móvil.



## SANCIONES

Desde el 2020 hasta marzo de 2022, el OSIPTEL ha sancionado e impuesto multas por S/20 millones, aproximadamente, a las empresas de telefonía móvil por infracciones relacionadas a fiscalizaciones de la venta de chips móviles en la vía pública.

- El usuario no recibe información clara, detallada y actualizada de lo que está adquiriendo, debido a que adquiere el producto en la calle.
- La rapidez de la operación, debido a que se ejecuta en plena vía pública, no permite comprobar las características del servicio que están ofreciendo en la contratación.
- Un mal vendedor puede activar otras líneas con la huella digital de la víctima y venderlas a personas que no quiere ser identificadas, pudiendo ser empleadas para extorsiones, contrataciones fraudulentas, tramites no consentidos (portaciones y migraciones), así como para compras no consentidas de equipos de alta gama, entre otros ilícitos. ■



# OPERACIÓN LIMPIEZA

**OSIPTEL detectó más de 400 mil datos inconsistentes en el registro de abonados de las empresas operadoras móviles y dispuso la actualización de la información, cuya primera etapa concluirá a fines de octubre.**

Aunque parezca increíble, en el registro de abonados de las empresas operadoras de telefonía móvil podían encontrarse líneas a nombre de “Jaja Jajaja Jajaja”, “Jonhhy La gente está muy Loca”, “Té de manzanilla” o “Li Mo Nada”; inconsistencias que constituyen un grave problema para la seguridad y confiabilidad de un registro que acoge la información de todos los usuarios de telefonía móvil del ámbito nacional.

Esta información pudo conocerse gracias al cotejo masivo realizado por el OSIPTEL en coordinación con el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) y la Superintendencia Nacional de Migraciones, el mismo que logró detectar 408 982 casos de inconsistencias, de los cuales, 100 588 correspondieron a ciudadanos peruanos (registrados con DNI) y 308 394 a ciudadanos extranjeros (registrados con pasaporte o carné de extranjería).

Frente a este grave problema, el OSIPTEL dispuso que las empresas operadoras actualicen la información del registro de abonados en el más breve plazo posible.

### **Depuración del registro de abonados**

De acuerdo al protocolo establecido por el ente regulador, las empresas operadoras deben informar mediante mensaje de texto (SMS) a los titulares de la línea móvil cuyo registro cuenten con datos inconsistentes para que se acerquen de manera presencial a sus oficinas o centros de atención a fin de regularizar su información.

## **EJEMPLOS DE INCONSISTENCIAS ENCONTRADAS EN LOS REGISTROS DE ABONADOS DE LAS EMPRESAS OPERADORAS**

### **ABONADOS CUYOS NOMBRES CONTIENEN SINSENTIDOS**

NOMBRES_ABONADO	A_PATERNO_ABONADO	A_MATERNO_ABONADO
ME GUSTARÍA	GRACIAS	FAVOR
JAJA	JAJAJA	JAJAJA
MUDA	PRIMA CARA DE	LOCA
JONHHY	LA GENTE ESTA	MUY LOCA
PABLO DE LOS	BACKYARDIGANS	LOS BACKYARDIGANS
GRACIAS	MÍ AMOR ES QUE	NO ME GUSTA
Y EL CLIENTE	QUE ME GUSTO ME COMPRO	OTRO CHIP
K	K	K
LI	MO	NADA
LA	PA	DULA
A TI	VETE OLVIDA MI	NOMBRE
POR EL AIRE VOY	POR EL CIELO	ESTOY

En caso el abonado no realice el trámite, se le suspenderá el servicio y si, a pesar de ello, no regulariza la titularidad de su línea o líneas, se procederá con la baja definitiva.

Cabe precisar, que se dará prioridad a aquellos casos que presentan un grado de inconsistencia elevado (por ejemplo, nombres con una letra, groserías), cuyo proceso de regularización culminará a fines de octubre.

Una vez realizadas las acciones descritas, las empresas deberán remitir un reporte con el estado final de dichas líneas. En el supuesto que no corrijan el registro, se evaluará la imposición de medidas administrativas. ■

# LA CALIDAD DEL SERVICIO MÓVIL BAJO LA LUPA

Los distritos de La Punta, San Isidro, Lince, San Borja y Surco lideraron el Ranking de Calidad Móvil 2022 de Lima Metropolitana y Callao, medición elaborada por el OSIPTEL.



**E**l OSIPTEL presentó los resultados del Ranking de Calidad Móvil Distrital 2022 que evaluó el desempeño en la prestación del servicio de voz y datos en redes móviles, entregado por las cuatro principales empresas operadoras en los 50 distritos de Lima Metropolitana y el Callao durante las mediciones efectuadas en el primer semestre del presente año.

A nivel de distrito, La Punta saltó del puesto 22 (83.64 %) obtenido en el 2021, a liderar el ranking distrital de este año con 93.82 %, le siguen San Isidro (93.50 %), Lince (93.19 %), San Borja (93.18 %) y Surco (92.88 %).

Al otro lado de la tabla, se ubicaron Lurín (77.09 %), Puente Piedra (76.42 %), Villa María del Triunfo (75.58 %), Pachacamac (74.31 %) y Mi Perú (61.99 %) con menores indicadores de calidad distrital móvil.

El ranking también reveló que Claro registró el índice de calidad móvil más alto de las cuatro empresas operadoras con 89.99 %, por encima de Entel (87.10 %), Movistar (85.59 %) y Bitel (69.29 %).

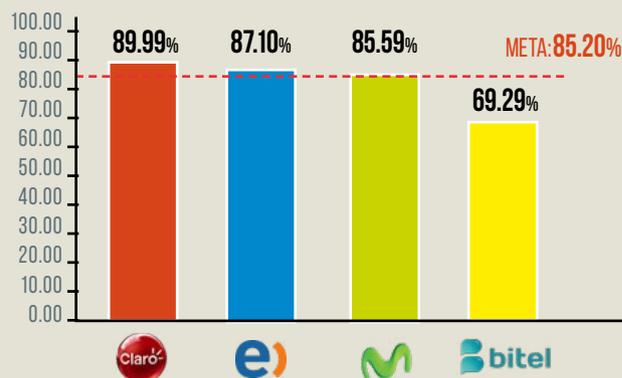
Con la difusión de los resultados el OSIPTEL busca incentivar la competencia por calidad en el mercado de las telecomunicaciones.

### Calidad móvil distrital en Arequipa y Trujillo

Además, en el mismo periodo de análisis, el OSIPTEL también evaluó el desempeño de la calidad móvil en 17 distritos urbanos de la zona metropolitana de la provincia de Arequipa, región del mismo nombre, así como de nueve distritos urbanos ubicados en la provincia de Trujillo, en la región La Libertad.

Así, se reportó que, en la provincia de Arequipa, los distritos Characato, Yanahuara y José Luis Bustamante y Rivero obtuvieron los indicadores de calidad móvil más altos con 92.05 %, 87.66 % y 87.40 %, respectivamente, mientras que Sabandía se ubicó al otro lado de la tabla con 74.59 %. En paralelo, el distrito de Víctor Larco Herrera en Trujillo alcanzó un indicador destacado de calidad móvil distrital con 91.72 %, caso contrario al distrito de El Porvenir, con 75.94 %.

### RANKING DE CALIDAD MÓVIL - LIMA METROPOLITANA Y CALLAO USUARIO 2021 (1° SEMESTRE DE 2022)



ELABORACIÓN: DFI - OSIPTEL

**Revisa el Ranking de Calidad Móvil Distrital 2022 aquí:**

<https://sociedadtelecom.pe/2022/10/20/ranking-de-calidad-movil-distrital-lima-metropolitana-y-callao-trujillo-y-arequipa-2022-i/>

### VELOCIDAD PROMEDIO EN LIMA METROPOLITANA Y CALLAO

Las velocidades promedio de descarga y carga en tecnología 4G se incrementaron con relación a la medición del 2021. Así, la velocidad promedio de descarga entre las cuatro principales empresas del mercado fue de 28.76 Mbps (megabits por segundo) y de 21.24 Mbps para la velocidad de carga, ponderada por tráfico en Lima Metropolitana y Callao. El resultado más alto en descarga, considerando un promedio ponderado del tráfico 4G de los distritos medidos, lo alcanzó la empresa operadora Claro con 40.81 Mbps, mientras que en la de carga lo reportó Entel con 28.48 Mbps.

# EL OJO PUESTO EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS

El ente regulador publicó los rankings de atención de reclamos y calidad de atención al usuario y los resultados mostraron que las empresas operadoras tienen mucho espacio para mejorar.



El OSIPTEL publicó los resultados del Ranking de Desempeño en la Atención de Reclamos y el Ranking de Calidad de Atención al Usuario, correspondientes al segundo semestre de 2021.

Lo más llamativo es que en ninguna de las evaluaciones, las empresas operadoras alcanzaron la meta mínima esperada de 15 puntos, por lo que el espacio para mejorar es amplio.

## Calidad de atención al usuario

Este ranking mide 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 virtual.

Al segundo semestre de 2021, las operadoras Movistar (10.47) y Claro (11.88) fueron las empresas con el más bajo desempeño. En primer lugar, se ubicó Bitel (12.94), seguida de Entel (12.61).

## Atención de reclamos

A diferencia de la evaluación del primer semestre de 2021, la empresa operadora Claro fue la que obtuvo la máxima puntuación del ranking (11.69) al tener un mejor desempeño en los indicadores de solución de anticipada de reclamos y apelaciones fundadas. En segundo lugar, se ubicó la empresa operadora Bitel (11.66), seguida de Movistar (11.31) y Entel (9.05). ■

## RANKING DE DESEMPEÑO EN LA ATENCIÓN DE RECLAMOS 2021-I Y 2021-II



Fuente: DAPU - Osiptel

## RANKING DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO 2021-I Y 2021-II



Fuente: Empresas operadores y DAPU - OSIPTEL  
Elaboración: DAPU - OSIPTEL



# EL FUTURO ES HOY

OSIPTEL otorga 60 becas integrales como parte de su Programa de Extensión Universitaria (PEU). Convocatoria está abierta para estudiantes del último año -o recién egresados- de las carreras de Derecho, Economía e Ingeniería de todo el país.

■ Atención chancos! El OSIPTEL otorgará 60 becas integrales para su Programa de Extensión Universitaria (PEU) que brinda especialización en el campo de la regulación de las telecomunicaciones y de la gestión pública.

La beca PEU OSIPTEL está dirigida a estudiantes de todo el Perú, del último año de carrera o recién egresados de Derecho, Economía, Ingeniería Económica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería Electrónica, Ingeniería de Sistemas e Ingeniería Informática.

Las inscripciones para participar en el proceso de selección se realizarán del 10 de octubre al 18 de noviembre de 2022, a través de la página web <https://beca.osiptel.gob.pe/>, donde también se encontrará información sobre los requisitos y el cronograma de actividades del curso. Adicionalmente, se atenderán consultas mediante el correo electrónico [beca@osiptel.gob.pe](mailto:beca@osiptel.gob.pe).

El examen de admisión se realizará de manera virtual el domingo 27 de noviembre, a nivel nacional. Los resultados finales se darán a conocer el 9 de diciembre en el portal institucional del OSIPTEL.

En caso de ser seleccionado, el estudiante deberá

## BENEFICIOS

El OSIPTEL cubrirá la totalidad de los costos académicos (incluyendo materiales), además de financiar los gastos de alimentación, movilidad local y seguro médico para todos los becarios. Para el caso de los becarios de regiones, cubrirá los gastos de traslado y alojamiento en Lima.

De ocupar los primeros puestos por cada especialidad del programa, los becarios tendrán la oportunidad de incorporarse al regulador mediante un convenio de prácticas pre profesionales o profesionales, con una de las subvenciones económicas más altas del sector público.

dedicarse exclusivamente al curso durante las diez semanas que dura la beca. Las clases se desarrollarán de manera presencial en la ciudad de Lima del 16 de enero al 24 de marzo de 2023. ■



# ¿CUÁLES SON LOS PELIGROS DE COMPRAR CHIPS EN LA CALLE?

Pueden usar tus datos personales **para hackear tus cuentas y cometer fraudes**

