

|                   |   |                                                                                    |
|-------------------|---|------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>A</b>          | : | <b>LUIS ALEJANDRO PACHECO ZEVALLOS<br/>DIRECTOR DE FISCALIZACIÓN E INSTRUCCIÓN</b> |
| <b>ASUNTO</b>     | : | <b>PLAN DE FISCALIZACIÓN 2024</b>                                                  |
| <b>REFERENCIA</b> | : | <b>MEMORANDO N° 00332-GG/2023</b>                                                  |
| <b>FECHA</b>      | : | <b>12 de enero de 2024</b>                                                         |

|                      | <b>CARGO</b>                            | <b>NOMBRE</b>                |
|----------------------|-----------------------------------------|------------------------------|
| <b>ELABORADO POR</b> | ASESOR DE DIRECCIÓN                     | JAVIER YOGUI SATO            |
|                      | SUPERVISOR PRINCIPAL                    | JORGE TAFUR PANDURO          |
|                      | SUPERVISOR ESPECIALISTA                 | MARCOS ZACARIAS RIOS         |
|                      | SUPERVISOR PRINCIPAL                    | LUIS YABAR SILVA             |
|                      | SUPERVISOR ESPECIALISTA                 | PERCY PURAY CHAVEZ           |
|                      | SUPERVISOR ESPECIALISTA                 | GUSTAVO QUISPE RIVERA        |
|                      | GESTOR DE PROYECTO                      | LUIS CESAR TAMO              |
|                      | SUPERVISOR                              | GUILLERMO PULIDO SHIMABUKURO |
| <b>REVISADO POR</b>  | SUBDIRECTORA DE FISCALIZACIÓN           | RITA AGUILAR RENDÓN          |
| <b>APROBADO POR</b>  | DIRECTOR DE FISCALIZACIÓN E INSTRUCCIÓN | LUIS PACHECO ZEVALLOS        |



## CONTENIDO

|        |                                                                                         |    |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| I.     | INTRODUCCION .....                                                                      | 3  |
| II.    | MARCO LEGAL APLICABLE .....                                                             | 4  |
| III.   | ALCANCES DEL PLAN DE FISCALIZACIÓN .....                                                | 4  |
| 4.1.   | Criterios de priorización de actividades .....                                          | 5  |
| 4.2.   | Materias Fiscalizables .....                                                            | 6  |
| 4.2.1. | En cuanto a las obligaciones referidas a los derechos de usuarios .....                 | 6  |
| 4.2.2. | En cuanto a las obligaciones referidas a la calidad en la prestación del servicio ..... | 8  |
| 4.2.3. | En cuanto a las obligaciones referidas al RENTASEG .....                                | 10 |
| 4.3.   | Actividades a pedidos de otras unidades orgánicas y/o entidades externas .....          | 11 |
| IV.    | PROGRAMACIÓN DE ACCIONES DE FISCALIZACIÓN .....                                         | 12 |
| V.     | CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN: .....                                                       | 12 |

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de  
 Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados  
 Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y  
 la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:  
<https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



## I. INTRODUCCION

En el marco de lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, Ley N° 27332, modificada por las Leyes N° 27631 y N° 28337, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (en adelante, Osiptel) ejerce, entre otras, la función supervisora. De igual modo, el artículo 22 del Reglamento General del OSIPTTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM (en adelante, Reglamento General), señala que, para el cumplimiento de sus objetivos, el Osiptel cuenta con la función supervisora, la cual permite verificar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas por parte de las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia; además, a través de la misma, se puede comprobar el cumplimiento de cualquier mandato o resolución emitida por el Osiptel o de cualquier otra obligación que se encuentre a cargo de dichas entidades supervisadas.

Asimismo, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de Organización y Funciones del Osiptel, la Dirección de Fiscalización e Instrucción (en adelante DFI), es el órgano de línea responsable de promover -con un enfoque de prevención- y de supervisar el cumplimiento de las obligaciones técnicas, legales y contractuales, por parte de las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, así como de quienes realizan actividades sujetas a la competencia del Osiptel, a nivel nacional.

Igualmente, de conformidad con lo indicado en la Ley N° 27336, Ley de desarrollo de las funciones y facultades del Osiptel, Las acciones de supervisión, que realice Osiptel, se rigen por los principios de transparencia, costo-eficiencia, veracidad y discrecionalidad.

Bajo estas consideraciones en el 2023, se han ejecutado diversas actividades de fiscalización, debiendo resaltar como principales a las siguientes:

- 28 900 fiscalizaciones realizadas en 14 240 localidades a nivel nacional con relación a obligaciones sobre la normativa de continuidad del servicio de telefonía de uso público rural, cobertura, calidad móvil e internet, otros.
- 253 centros poblados fiscalizados a nivel nacional con relación a las obligaciones del indicador de velocidad mínima de internet.
- 5 794 localidades fiscalizadas relacionadas con proyectos de Fibra Óptica financiados por el Estado.

De manera adicional, durante el año 2023 la DFI ha realizado actividades relacionadas con la emisión de reportes estadísticos y/o comparativos sobre la calidad y prestación de los servicios públicos en el marco de las acciones de fiscalización realizadas, considerando entre estos a:

- 7 informes que contienen el Ranking de Calidad del servicio de acceso a internet móvil, a nivel distrital para las ciudades de: Lima (2023-1S), Arequipa y Trujillo; Chiclayo y Piura; (2022-2S), Huancayo y Cusco (2022-2S).
- 8 reportes comparativos sobre indicadores de calidad, tiempos de afectación por interrupciones (2023-1T, 2023-1S), sanciones impuestas (2022, 2023-2T), desempeño del RENTESEG (2023-1T, 2023-2T, 2023-3T).



Durante el 2023, también se intensificó el uso de herramientas, plataformas y sistemas tecnológicos para los fines de la fiscalización a las empresas operadoras, ello en atención a lo dispuesto por el Consejo Directivo del OSIPTEL en la Resolución N° 255-2018-CD/OSIPTEL, que ordenó fortalecer la función supervisora del OSIPTEL mediante la implementación de herramientas que permitan acceder de manera remota a los sistemas y bases de datos de las empresas operadoras, así como, reforzar la utilización de diversos mecanismos informáticos y de automatización aplicables a la función supervisora, en aras de lograr una mayor eficiencia y eficacia en su ejercicio tanto para el Regulador como para las entidades supervisadas.

Entre las herramientas utilizadas están el Panel de Monitoreo de Internet Móvil, a través del cual, la DFI tiene acceso a información agregada a nivel distrital de más de 150 millones de mediciones mensuales de los principales indicadores de calidad de experiencia del servicio de Internet Móvil, tales como velocidad promedio de subida y bajada, latencia, pérdida de paquetes, tiempo de cobertura y variación de latencia. Con dicha herramienta, se cuenta con información comparativa e informativa de más de 600 distritos a nivel nacional. Asimismo, con dicha información se ha desarrollado una herramienta web para usuario (<https://checatuinternetmovil.osiptel.gob.pe/>) a través de la cual, mes a mes, los usuarios pueden visualizar de manera gráfica a nivel distrital, provincial, regional y nacional, que operador presenta el mejor desempeño referente al servicio de Internet Móvil. De igual modo, con dicha herramienta ha sido factible identificar zonas con alta probabilidad de presentar problemas de calidad de servicio, lo cual ha permitido que se pueda priorizar las acciones de fiscalización en campo y solicitar las mejoras que correspondan a las empresas operadoras.

De igual modo, el Osipitel cuenta con el Centro de Monitoreo que permite evaluar el servicio móvil y detectar las alertas que pueden presentarse como consecuencia de la caída o el mal funcionamiento de las antenas o estaciones bases de las empresas operadoras a nivel nacional. En caso de interrupciones, el Osipitel coordina de manera inmediata con las empresas para el restablecimiento del servicio. Además, la información generada es compartida con las instituciones encargadas de la atención de emergencias, como el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

### MARCO LEGAL APLICABLE

- Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL, Ley N° 27336.
- Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, Ley N° 27332.
- Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM.
- Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.
- Reglamento General de Supervisión del OSIPTEL, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 090-2015-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.
- Resolución de Consejo Directivo N° 255-2018-CD/OSIPTEL, que dispuso que se adopten las acciones necesarias para el fortalecimiento de la función supervisora del OSIPTEL, a través del acceso remoto a los sistemas informáticos y las bases de datos de las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones.

### ALCANCES DEL PLAN DE FISCALIZACIÓN

El Plan Anual de Fiscalización (en adelante, PAF) tiene en cuenta las disposiciones vigentes del Reglamento de Fiscalización que a su vez considera las recomendaciones contenidas en la “Guía de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos



(en adelante OCDE) para el cumplimiento regulatorio y las inspecciones<sup>1</sup>, la misma que se basa en los Principios de la OCDE sobre las Mejores Prácticas para el Cumplimiento de las Normas e Inspecciones<sup>2</sup>, especialmente los principios de cumplimiento basado en evidencia, regulación responsiva, promoción del cumplimiento e integración de la información<sup>3</sup>. De igual modo, se considera los objetivos fijados en el Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Institucional del Osipitel.

Bajo este contexto, el PAF tiene como objetivo realizar acciones en el marco de la función supervisora del OSIPTEL, para coadyuvar al cumplimiento de las obligaciones por parte de las empresas operadoras que brindan servicios públicos de telecomunicaciones, bajo un enfoque de prevención y cumplimiento normativo, a fin de mejorar la calidad de vida de las familias en el Perú a través de las telecomunicaciones.

El PAF tiene alcance nacional y considera las acciones de fiscalización planificadas para ejecutarse considerando una clasificación general de obligaciones relacionadas con: i) los derechos de usuarios, ii) la calidad en la prestación del servicio y, iii) el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad (en adelante, RENTASEG).

Las acciones de fiscalización consideran su ejecución tanto en campo y en las instalaciones de las empresas operadoras, así como mediante diversos mecanismos como los requerimientos o levantamientos de información, acceso a información a través de conexiones remotas a los sistemas o bases de datos de las entidades fiscalizadas, entre otros. Para el caso de las acciones de fiscalización en campo, la DFI cuenta con 19 supervisores ubicados en las diferentes regiones a nivel nacional y 2 supervisores ubicados en Lima, los cuales atienden las 24 regiones del Perú (se incluye Callao en la región Lima).

#### 4.1. Criterios de priorización de actividades

Considerando que los recursos disponibles para ejecutar acciones de fiscalización a nivel nacional son limitados y están sujetos al gasto del presupuesto anual disponible, para la ejecución del PAF del año 2024, se han tomado en consideración algunos criterios para la priorización de las actividades a ejecutar.

En este sentido, se consideran como criterios generales para la priorización de actividades de fiscalización a los siguientes:

- Impacto por la posible afectación del bien jurídico protegido por la obligación objeto de fiscalización. Se considera de impacto alto la afectación a los bienes jurídicos asociados a los derechos de los usuarios en el marco del proceso de contratación y las obligaciones de verificación de identidad, afectados por acciones delictivas como suplantación de identidad, robo, fraudes y otros.
- Recurrencia de los incumplimientos detectados, medidas administrativas o sanciones impuestas.
- Obligaciones que sea exigibles a partir del año 2024. En este punto se debe considerar que, en el año 2023, se aprobaron cambios normativos, así como

<sup>1</sup> OECD (2019), Guía de la OCDE para el cumplimiento regulatorio y las inspecciones, <https://www.oecd.org/gov/regulatorypolicy/guia-de-la-ocde-para-el-cumplimiento-regulatorio-y-las-inspecciones-0fe43505-es.htm>.

<sup>2</sup> OECD (2014), Regulatory Enforcement and Inspections, OECD Best Practice Principles for Regulatory Policy, OECD Publishing, Paris, <https://dx.doi.org/10.1787/9789264208117->.

<sup>3</sup> Según se indica en el Informe N° 00276-DFI/20021, que sustenta la Resolución de Consejo Directivo N° 259-2021-2021-CD/OSIPTEL, por la cual se modificó el Reglamento General de Fiscalización.

nuevas obligaciones normativas que podrían ser objeto de fiscalización con enfoque preventivo a fin de asegurar que las empresas operadoras obligadas, puedan realizar el cumplimiento adecuado y oportuno. Por ejemplo, entrarán en vigencia nuevas modificaciones a la Norma de las Condiciones de Uso en el extremo referido a los requisitos esenciales que deben cumplir las empresas operadoras para la contratación de los servicios públicos móviles y el procedimiento de baja del servicio por incumplimiento de dichos requisitos.

- Impacto por la afectación de la continuidad en la prestación de los servicios públicos.
- Denuncias recibidas por otras unidades orgánicas u entidades externas que alerten posibles incumplimientos que generen alto impacto en los bienes jurídicos protegidos por las obligaciones asociadas a dichos incumplimientos. A modo de ejemplo, se cita la información remitida por la Dirección de Atención y Protección al Usuario, sobre las casuísticas que vienen reclamando o afectando a los usuarios a fin de que adopte acciones en el marco de sus competencias. En el año 2023, se han recibido aproximadamente unos 350 memorandos de la DAPU informando sobre diversa casuística de posibles incumplimientos por parte de las empresas obligadas, las que han sido evaluados para la ejecución de acciones de fiscalización por parte de la DFI.

Cabe precisar que adicionalmente, se puede considerar en la priorización de actividades de fiscalización, los resultados de obligaciones fiscalizadas en el ejercicio anterior, de modo que se pueda verificar, en caso de incumplimientos, que se haya producido la mejora o corrección de los mismos. Es importante resaltar que en el 2023 se realizaron acciones de fiscalización preventivas tanto en relación a las obligaciones relacionadas a los derechos de los usuarios como a la calidad en la prestación de los servicios, y se han emitido alertas preventivas, por lo que podrían incluirse dentro de las obligaciones fiscalizables en el 2024, a fin de verificar si las empresas obligadas ejecutaron acciones de corrección o mejora y se reduzcan los riesgos de incumplimiento.

#### 4.2. Materias Fiscalizables

En atención a la clasificación general antes indicada y los criterios de priorización, se ha programado ejecutar en el marco del PAF 2024, acciones de fiscalización con relación a las siguientes obligaciones:

##### 4.2.1. En cuanto a las obligaciones referidas a los derechos de usuarios

Con relación a las obligaciones referidas a los derechos de los usuarios, se ha considerado incluir principalmente, aquellas relacionadas con:

- **Contratación y terminación de los servicios públicos móviles:**

Estas acciones buscan garantizar la correcta contratación del servicio móvil, mediante la identificación del abonado y de los intervinientes en el proceso de contratación (vendedores de las empresas operadoras), así como en el lugar autorizado donde debe llevarse a cabo la misma (punto de venta), el cual debe contar con dirección específica y haber sido reportado previamente como punto de venta autorizado al OSIPTel. Ello a fin de velar por que los abonados no se vean afectados por situaciones asociadas a hechos delictivos como el robo de identidad, suplantación, fraudes y otros que incluso han afectado su patrimonio.

Asimismo, se han programado acciones de fiscalización para verificar las obligaciones relacionadas al derecho que tienen los abonados de dar de baja a los servicios



contratados, considerando que la afectación que genera a los usuarios por mantener un servicio con el cual no estarían satisfechos. Al respecto, se han recibido en el año 2023 diversas denuncias referidas a la negativa de las empresas operadoras a aceptar las solicitudes de baja del servicio o al incumplimiento de ejecutar la misma luego de recibida en los plazos fijados en la norma, generando a su vez cobros posteriores que deben ser reclamados.

- **Portabilidad**

La portabilidad numérica continúa impulsando la competencia en el mercado de telefonía móvil. En el 2023, un total de 5'648,853 líneas móviles cambiaron de empresa operadora, superando por 1.52 % las cifras conseguidas en 2022 (5'564,067 líneas portadas). En el análisis anual, se observa que los meses que registraron el mayor número de portaciones móviles fueron agosto (518,280), julio (494,948), setiembre (488,671) y diciembre (481,069).

Es así que la portabilidad del servicio móvil sigue siendo muy utilizada y valorada por los usuarios por lo que en el 2024 se han programado acciones de fiscalización para verificar las obligaciones relacionadas al proceso de portabilidad, de modo que se garantice el ejercicio de este derecho por parte de los abonados, así como que, dentro de este proceso se cumplan con las disposiciones de contratación vigentes a fin de reducir los casos que se han venido denunciando en el 2023 sobre portabilidades no solicitadas por los abonados. En el 2023, se han recibido 5 541 casos de portabilidades no consentidas según información del Administrador de la Base de Datos de Portabilidad.

- **Devoluciones y Compensaciones por interrupción del servicio**

Durante el 2022, se reportaron en el Sistema de Información y Registro de Interrupciones del Osiptel –SISREP, se registraron 31 458 eventos de interrupción masivos ocurridos a nivel nacional que afectaron a los usuarios de los diferentes servicios públicos de telecomunicaciones. Hasta el tercer trimestre del 2023, se han reportado reportan un total de 28 104 eventos de interrupción masiva ocurridos a nivel nacional que afectaron a un total de 17,313,453 abonados. De acuerdo a la normativa del OSIPTTEL por este tipo de eventos las empresas operadoras tienen la obligación de devolver los montos facturados a los abonados.

Al respecto, durante el año 2023 se realizaron acciones de fiscalización en las cuales se verificaron las devoluciones efectuadas a 2 626 833 de líneas por un monto total de S/ 1 392 385,50.

Por otro lado, mediante la Ley N° 31761, publicada el 4 de junio de 2023, se incorporó como obligación que las empresas operadoras deben compensar a los abonados por las interrupciones en el servicio de telecomunicaciones. Al respecto, el OSIPTTEL mediante Resolución de Consejo Directivo N° 00282 -2023-CD/OSIPTTEL del 20 de octubre de 2023, dispuso que la compensación al abonado por interrupción del servicio se realiza de manera conjunta con la devolución por interrupción, en el ciclo de facturación inmediato posterior, o en caso no sea posible la devolución a través de recibo del servicio, en el plazo de 2 meses, según la formula aprobada.

Por ello, en el 2024 se han programado acciones de fiscalización con el objeto de verificar que las empresas operadoras cumplan cabal y oportunamente las obligaciones de devolver y compensar a los abonados por las interrupciones del servicio.



- **Aplicativos informáticos**

El OSIPTTEL busca empoderar a los usuarios a través del uso de los aplicativos informáticos, los cuales permiten realizar ciertos trámites - de manera auto-gestionada - que usualmente presentaban problemas en su interacción con la empresa operadora (v.g. bajas, migraciones de plan tarifario). Por tanto, resulta importante garantizar que dichos trámites, establecidos en el artículo 8° y el numeral 1.2 del Anexo N° 4 de la Norma de las Condiciones de Uso, funcionen de manera correcta.

Durante el 2023 se impusieron medidas correctivas a empresas operadoras prestadoras del servicio público móvil, a fin que adecúen sus aplicativos informáticos y los usuarios puedan mediante los mismos realizar los trámites que dispuso el Osiptel. De manera posterior, la DFI ha venido realizando un monitoreo permanente del funcionamiento de los referidos aplicativos informáticos, comunicando los hallazgos sobre fallas de funcionamiento a las empresas operadoras, con la finalidad que realicen acciones correctivas en el más corto plazo.

Por tanto y considerando el objetivo de empoderar a los usuarios mediante el uso de los aplicativos informáticos, para lo cual se requiere que estos funcionen adecuadamente, lo cual a su vez puede fomentar que se incremente el uso por parte de los usuarios (en el caso del trámite de baja del servicio, se ha identificado que su gestión por medio de los aplicativos informáticos representa el 3.5% del total), se han programado acciones de fiscalización a lo largo del 2024,

#### 4.2.2. En cuanto a las obligaciones referidas a la calidad en la prestación del servicio

Con relación a las obligaciones referidas a la calidad en la prestación del servicio, que incluye la verificación de la disponibilidad y continuidad del servicio, así como de los indicadores vigentes en el Reglamento de Calidad del Osiptel, se ha considerado incluir principalmente, aquellas relacionadas con:

- **Disponibilidad del servicio**

De acuerdo a los reportes del Osiptel hasta septiembre del año 2022 se registraron 28,104 eventos de interrupción<sup>4</sup> en los servicios de telefonía móvil, telefonía fija, Internet fijo y cable en Perú. El 70% de las interrupciones se generaron por cortes de energía eléctrica no programada y el 30% de las interrupciones se generaron por daños en la infraestructura (por terceros), falla en la red o en el servicio de portador; robo, hurto y vandalismo; mantenimiento o mejora tecnológica, fallas de origen natural y otra causa externa, respectivamente.

Durante el año 2023, el Centro de Monitoreo del Osiptel registró 592,713 alarmas entre enero y diciembre. De estas alarmas, 410,147 identificaron interrupciones en el servicio móvil, lo que afectó a 10,100 estaciones base y 5,977 centros poblados a nivel nacional.

Por ello se han programado durante el 2024, acciones de fiscalización, así como mediante el Centro de Monitoreo del Osiptel, a fin de verificar la afectación de los servicios, detectar y solucionar rápidamente los problemas que afecten la continuidad en la prestación del servicio que afecten a los usuarios.

<sup>4</sup> Fuente: Sistema de Información y Registro de Interrupciones – SISREP

## • Calidad del servicio de voz y acceso a Internet

De acuerdo con la Encuesta Residencial de Telecomunicaciones (ERESTEL) del año 2022<sup>5</sup>, el 90.4% de los hogares a nivel nacional cuentan con el servicio de acceso a Internet (Fijo y/o móvil), lo cual es un indicador de alta valoración y uso de este servicio por parte de los usuarios. Asimismo, la percepción de la calidad del servicio es un aspecto por el cual reclaman los usuarios y abonados del servicio. Entre enero y junio de 2023, los usuarios presentaron ante las empresas operadoras 921 258 reclamos, siendo que de dicha cifra total, el 59.61 % (549 177) fueron por problemas con el servicio móvil, es decir, casi 6 de cada 10 reclamos.<sup>6</sup> Asimismo, como indicáramos previamente hasta el tercer trimestre del 2023, se han reportado reportan un total de 28 104 eventos de interrupción masiva ocurridos a nivel nacional que afectaron a un total de 17,313,453 abonados.

De acuerdo al estudio de satisfacción de los servicios de telecomunicaciones del año 2022<sup>7</sup>, solamente el 34% de los usuarios encuestados correspondientes al servicio de Internet Fijo se encuentran totalmente satisfechos, mientras que el servicio móvil, la cifra es de 50%, siendo que en temas relativos a la calidad del servicio, el 68% de encuestados del servicio de Internet Fijo reportaron haber tenido problemas con su servicio, principalmente relacionados a aspectos ligados a la velocidad de navegación e intermitencia del servicio; mientras que en el servicio móvil, el 54% de los encuestados reportó problemas con su servicio, principalmente en temas de velocidad de navegación y problemas con interferencia y cortes de señal.

Complementariamente, de los resultados de la evaluación del indicador “Cumplimiento de Velocidad Mínima” (CVM) realizados en el periodo julio 2022 a junio 2023, se ha identificado que el 58% de centros poblados fiscalizados presentaron niveles por debajo del valor objetivo del indicador en al menos una empresa operadora que presta el servicio en la localidad.

En este sentido, se considera incluir en el 2024 la programación de acciones de fiscalización relacionadas con la disponibilidad y calidad de la prestación de los servicios públicos vigentes. Es importante indicar que a la fecha, se encuentra en elaboración por la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia (en adelante DPRC), un proyecto de modificación del Reglamento de Calidad vigente, no obstante ello, esto no limitará las acciones programadas por la DFI, sin perjuicio de las adecuaciones posteriores que correspondería ejecutar luego de publicada la modificación final.

## • Redes de Fibra Óptica

El Estado peruano ha impulsado proyectos que buscan acortar la brecha de cobertura, acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones a la población. Es el caso de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica (RDNFO), que viene operando desde el 2016 y que actualmente está bajo la gestión del PRONATEL. Durante el año 2022, la cantidad de circuitos y capacidad de uso de la RDNFO se incrementó en 14% y 17% relación al año 2021. Asimismo, en el año 2022 se presentaron 6617 incidencias mediante información periódica de las que se presentaron 655 reportes de interrupción de servicio portador.

De igual modo, existen Proyectos Regionales de fibra óptica, impulsados por el PRONATEL a nivel nacional con el objetivo de brindar tanto el servicio público portador como el servicio público de acceso a Internet de banda ancha a instituciones públicas. A

<sup>5</sup> Disponible en: <https://repositorio.osiptel.gob.pe/handle/20.500.12630/860>

<sup>6</sup> Fuente: Reporte estadístico N° 08, octubre 2023. <https://repositorio.osiptel.gob.pe/handle/20.500.12630/853>

<sup>7</sup> Disponible en: <https://repositorio.osiptel.gob.pe/handle/20.500.12630/831>



finales del 2023, son 4 empresas operadoras que operan en 8 regiones a nivel nacional. Por tanto, se programarán acciones de fiscalización respecto a los servicios públicos que se vienen prestando a través de las redes de fibra óptica.

#### 4.2.3. En cuanto a las obligaciones referidas al RENTESEG

La fiscalización de obligaciones relacionadas al Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la seguridad (RENTSESEG) es una necesidad que se encuentra alineada al cumplimiento de su finalidad, la cual es prevenir y combatir el hurto, robo y comercio ilegal de equipos terminales móviles, dentro del marco del fortalecimiento de la seguridad ciudadana.

En esa línea, el RENTSESEG se encuentra en su Segunda Fase, en la cual -entre otros- se recibe y supervisa, información de todos los servicios móviles que operan a nivel nacional, reportes de robo de los equipos a nivel nacional, equipos que operan con IMEI (identificador del equipo móvil) alterado.

Asimismo, en el 2024 iniciará su tercera etapa, en la cual se realizará bloqueos de equipos en línea, validaciones diarias de los equipos que operan a nivel nacional, implementación de la Lista Blanca (equipos que pueden operar), intercambio automatizado con entidades autorizadas en el marco de sus funciones, entre otros.

Teniendo en cuenta ello, en relación a las obligaciones referidas al RENTSESEG, se ha considerado incluir aquellas relacionadas con:

- **Reporte de equipos Sustraídos, Perdidos y Recuperados**

De acuerdo a los reportes remitidos por los concesionarios móviles de reportes relacionados a equipos sustraídos (robados) se tiene que solo en el 2023 se reportado más de 1.7 millones de reportes de abonados

#### *Cantidad total y promedio diario de reportes de equipos sustraídos a nivel nacional*

| AÑO  | REPORTES DE EQUIPOS SUSTRÁIDOS | PROMEDIO DIARIO |
|------|--------------------------------|-----------------|
| 2017 | 2 356 262                      | 6 456           |
| 2018 | 2 291 543                      | 6 278           |
| 2019 | 2 191 178                      | 6 003           |
| 2020 | 1 080 115                      | 2 951           |
| 2021 | 1 351 644                      | 3 703           |
| 2022 | 1 709 770                      | 4 684           |
| 2023 | 1 706 643                      | 4 676           |

Considerando dicho contexto, se considera que la fiscalización de los reportes remitidos por los concesionarios móviles de equipos sustraídos, perdidos y recuperados, es prioritaria. Cabe precisar que en la segunda Fase del RENTSESEG el reporte es diario a diferencia que en la Fase 3 del RENTSESEG el reporte será en línea.

- **Reporte del Registro de Abonados**

De acuerdo a los reportes remitidos por los concesionarios móviles con reportes del Registro de Abonados, tiene que con en el 2023 se registraron como promedio 2.2 millones de servicios móviles activados mensualmente y 2 millones en promedio de servicios móviles que se dan de baja, generando que a inicios del 2024 se tenga registrado más de 55 millones de servicios móviles con estado activo.



La información del Registro de Abonados, en la línea del fortalecimiento de la seguridad ciudadana -entre otros- es consultada por entidades como el Ministerio del Interior y la Fiscalías a nivel nacional.

Considerando dicho contexto, se considera que la fiscalización de los reportes remitidos por los concesionarios móviles de su Registro de Abonados, es prioritaria.

- **Bloqueo de equipos que no deben operar por estar reportados como bloqueados**

De acuerdo a los reportes remitidos por los concesionarios móviles de los reportes de bloqueo de equipos robados, bloqueo de equipos inválidos (flasheados), bloqueo de equipos clonados y otras causales de bloqueo de equipos que no deben operar a nivel nacional (equipos en Lista Negra) se debe supervisar continuamente que dichos bloqueos sean efectivos por parte de los concesionarios móviles.

De cuadro de reporte de equipos sustraídos a nivel nacional se observa que diariamente se roban en promedio más de 4 600 equipos; asimismo, de la información de reportes de bloqueos por equipos inválidos, se tiene que, con corte a diciembre 2023, se ha realizado más de 14.5 millones de equipos bloqueados.

Considerando dicho contexto, se considera que la fiscalización de los equipos que no deben operar a nivel nacional por estar reportados como robados, inválidos, clonados u otra casuística (ingresados en Lista Negra), es prioritaria. Cabe precisar que en la segunda Fase del RENTESEG la supervisión de dicha conducta es periódica, a diferencia que en la Fase 3 del RENTESEG la verificación será diaria.

Finalmente, como se ha mencionado, en el 2024 se implementará la tercera Fase del RENTESEG, mediante la cual -entre otros- se establece la Lista Negra y la Lista Blanca de equipos a nivel nacional; mediante las cuales se tienen identificados los equipos que no pueden operar a nivel nacional, ordenando que, cuando se reporte un robo de un equipo se comparta el bloqueo de dicho equipo en línea con todos los concesionarios móviles y se evaluará diariamente todos los equipos que operan a nivel nacional.

#### 4.3. Actividades a pedidos de otras unidades orgánicas y/o entidades externas

Es importante indicar que la capacidad operativa de la DFI para ejecutar acciones de fiscalización, debe considerar que, a lo largo del 2024, pueden surgir demandas de ejecución de acciones de fiscalización específicas en atención a requerimientos de entidades externas y/u otras unidades orgánicas del propio OSIPTEL. Es por ello, que resulta importante realizar el dimensionamiento de los recursos humanos y técnicos que se requieren a lo largo de todo el año para la ejecución de actividades según demanda.

En cuanto a los requerimientos de ejecución de acciones de fiscalización de otras unidades orgánicas se considera principalmente a:

- **Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia:** en materias relacionadas con la obligación de entrega de información en el marco de la Norma de Entrega de Información Periódica, así como con relación a promociones, tarifas, descuentos, incrementos tarifarios en el marco del Reglamento General de Tarifas.
- **Dirección de Atención y Protección al Usuario:** en materias relacionadas con los derechos de los usuarios en el marco de la Norma de Condiciones de Uso.

- **Secretaría Técnica Adjunta de los Cuerpos Colegiados:** en materias relacionadas a los procedimientos administrativos de sus competencias.

Asimismo, se considera la ejecución de acciones en el marco de los procedimientos administrativos, con la finalidad de verificar el cumplimiento de órdenes emitidas por el Osiptel en medidas correctivas o cautelares durante el año 2023, la Subdirección de Fiscalización ha verificado el cumplimiento de lo dispuesto por el Osiptel en 19 medidas cautelares y 69 medidas correctivas.

En cuanto a entidades externas, principalmente para este 2024, teniendo en cuenta las actividades que se han venido realizando en torno a las obligaciones para la contratación del servicio móvil, en aras de coadyuvar a la seguridad de los abonados y ciudadana con la erradicación de la venta ambulatoria de los servicios móviles, se prevé que la DFI continuará participando en acciones de fiscalización de manera conjunta y en otros casos como acompañamiento a pedido expreso de autoridades, como la Policía Nacional del Perú, el Ministerio Público y autoridades municipales.

En relación a ello, es de resaltar que en Lima atendimos y participamos en 19 operativos llevados a cabo en conjunto con el Ministerio Público y uno en coordinación con la Municipalidad de Lima, mientras que en provincia se realizaron un total de 69 operativos coordinados con el Ministerio Público, los cuales fueron ejecutados, principalmente en lugares estratégicos como en los exteriores de los mercados, centros comerciales, y en los alrededores de plazas y calles con alta actividad de comercio ambulatorio de SIM Card.

Finalmente, se considera la demanda también de ejecución de acciones de calidad en zonas específicas a nivel nacional, ello en atención a los pedidos recibidos de diferentes autoridades municipales, locales o regionales, así como traslado de pedidos del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, así como de Congresistas de la República, que demandan por la calidad del servicio que prestan las operadoras del servicio público móvil y de acceso a internet. En el 2023, se recibieron un total de 25 oficios de pedidos de autoridades remitidas por Congreso de la República o el Ministerio de Telecomunicaciones.

### PROGRAMACIÓN DE ACCIONES DE FISCALIZACIÓN

En atención a lo expuesto como Anexo 1 del presente se resume las actividades de fiscalización programadas por la DFI para el ejercicio 2024.

### CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN

La Dirección de Fiscalización sobre la base de las acciones ejecutadas en el 2023 y sus resultados, criterios de priorización y asignación de recursos, ha diseñado el cronograma de acciones de fiscalización durante el 2024.

Se recomienda solicitar la aprobación del Director de Fiscalización e Instrucción y remitir para conocimiento el presente a la Gerencia General.

Atentamente,

RITA CECILIA AGUILAR RENDON  
SUBDIRECTOR DE FISCALIZACIÓN  
DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN E  
INSTRUCCIÓN

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de  
Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados  
Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y  
la autría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:  
<https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

