

"Promoviendo la calidad de los servicios, y la buena atención a los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones para su mayor satisfacción, en un entorno de libre y leal competencia"



INFORME DE DESEMPEÑO ANUAL DEL OSIPTEL

OCTUBRE DE 2024 A SETIEMBRE 2025

Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia – DPRC
26 de enero de 2026

Índice

1. Estructura organizacional del Osiptel	4
2. Cumplimiento de la Agenda Regulatoria del Osiptel durante el 2025	8
3. Principales medidas llevadas a cabo por el Osiptel entre octubre de 2024 y setiembre de 2025	10
3.1. Medidas para fomentar la competencia	10
3.2. Medidas para mejorar la calidad del servicio	14
3.3. Medidas para empoderar al usuario	17
3.4. Medidas para mejorar la calidad de atención al usuario	19
3.5. Medidas para incentivar cambios de conducta	20
3.6. Otras medidas llevadas a cabo por el Osiptel	28
4. Principales medidas llevadas a cabo por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones	33
5. Evolución de los indicadores de desempeño de la industria	35
5.1 Evolución del desempeño de mercado móvil	35
5.2 Evolución del desempeño del mercado de internet fijo	43
5.3 Evolución del desempeño del mercado de TV de paga	49
5.4 Evolución del acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones .	50
5.5 Evolución de la cobertura del servicio móvil	51
5.6 Evolución de los ingresos del sector	54
5.7 Evolución de los indicadores de rentabilidad operativa y financiera de las principales empresas operadoras del sector (Integratel, Claro, Entel, Viettel y Win)	57
6. Resultados de las medidas llevadas a cabo por el Osiptel en el desempeño de la industria	63
7. Indicadores de desempeño del Osiptel contenidos en el Plan Estratégico Institucional	66
7.1 Fortalecer el empoderamiento de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones	67
7.2 Mejorar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones en beneficio del usuario	67
7.3 Mejorar la calidad de la atención al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones	69
7.4 Mejorar la intensidad competitiva en los mercados de los servicios públicos de telecomunicaciones	71
8. Conclusiones	77
9. Anexos	80

Introducción

En el presente documento se desarrollan las principales medidas llevadas a cabo por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel), en el periodo comprendido entre octubre de 2024 a setiembre de 2025, las cuales han tenido como propósito fomentar la competencia, mejorar la calidad del servicio, empoderar al usuario, y mejorar la calidad de atención al usuario. También, se hace referencia al cumplimiento de la Agenda Regulatoria del Osiptel durante el periodo 2025.

Asimismo, se realiza el análisis del desempeño del sector telecomunicaciones durante el periodo señalado, con el fin de contrastar los resultados de la industria con las medidas llevadas a cabo por este organismo.

Adicionalmente, se realiza el análisis de los indicadores del Plan Estratégico Institucional (PEI) del Osiptel, a fin de evidenciar el desempeño de este organismo en el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

Tal como se desarrollará en el presente informe, se evidencia que, sin perjuicio del incremento de la competencia en el sector (lo que ha generado que los servicios cuenten con mayores atributos y registren menores precios), aún existe margen para la mejora en la calidad del servicio, la calidad de atención y el empoderamiento del usuario.

Respecto a la estructura del informe, en primer lugar, se describen las funciones correspondientes a cada órgano de línea del Osiptel. En segundo lugar, se detallan las medidas implementadas por el Osiptel y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, seguido del análisis del desempeño del mercado y su relación con las referidas medidas. En tercer lugar, se desarrolla el análisis de la evolución de los indicadores del PEI del Osiptel. Finalmente, se efectúan las principales conclusiones de lo desarrollado en el informe.

1. Estructura organizacional del Osiptel

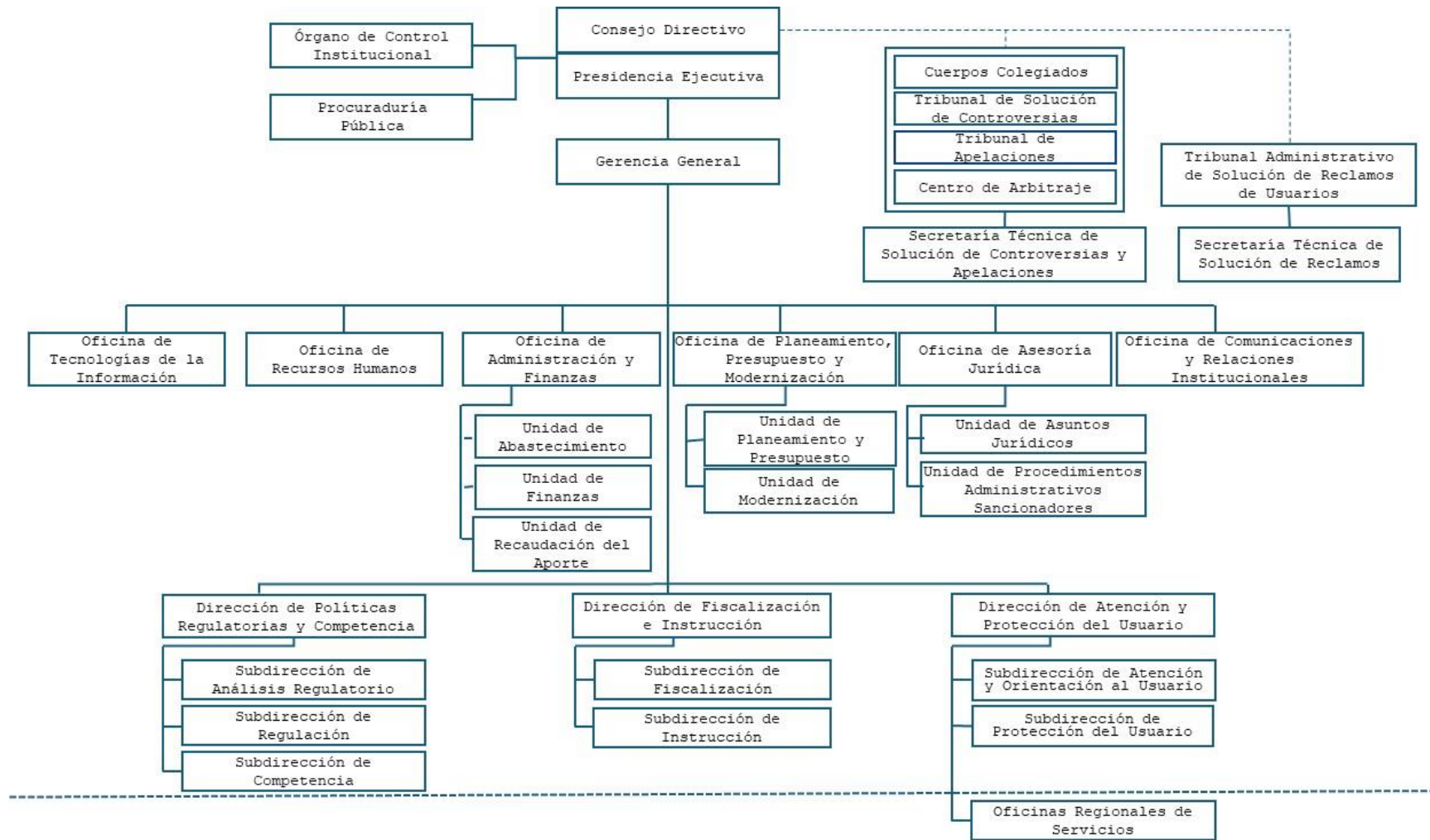
El Osiptel desempeña un rol importante como entidad del sector público que regula las condiciones de demanda y de oferta de la industria de telecomunicaciones en Perú.

Las funciones que cumple son las siguientes:

- **Función reguladora:** dado que fija las tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones, establece sistemas tarifarios en sus diferentes modalidades y dicta las disposiciones que sean necesarias para tal efecto.
- **Función normativa;** al dictar los reglamentos, mandatos y normas que regulan los procedimientos a su cargo, asociados a obligaciones o derechos de las entidades supervisadas o de los usuarios.
- **Función fiscalizadora y sancionadora:** puesto que impone sanciones y/o medidas correctivas a las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia, en los casos de incumplimiento de las normas aplicables, de las regulaciones y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión.
- **Función de solución de controversias:** dado que resuelve y concilia toda controversia que afecte o pueda afectar el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones, relacionadas principalmente con el incumplimiento de las obligaciones sobre libre y leal competencia, con el acceso y uso compartido de la infraestructura de uso público, y así también con problemas derivados del acceso a redes, interconexión, tarifas y aspectos técnicos de los mencionados servicios.
- **Función de solución de reclamos:** resolviendo los reclamos de los usuarios en segunda instancia, siempre que se encuentren en las materias señaladas en la normativa correspondiente.
- **Función supervisora:** puesto que verifica el cumplimiento de las obligaciones legales por parte de las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia; así también el cumplimiento de cualquier mandato, resolución o norma emitida por este organismo.

Para el correcto cumplimiento de las funciones descritas, el Osiptel se organiza de tal manera que cuenta con tres órganos de línea, las cuales se detallan en el siguiente organigrama:

**Figura n.º 01
Organigrama Osiptel**



Como se aprecia en la figura n.º 01, los órganos de línea son la Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia, la Dirección de Fiscalización e Instrucción y la Dirección de Atención y Protección del Usuario. A continuación, se describen las principales funciones de cada una de ellos:

- a) Dirección de Políticas Regulatorias y Competencia (DPRC):** es el órgano de línea responsable de conducir el proceso de emisión de normas y regulaciones del Osiptel, con base en estudios de impacto regulatorio. Asimismo, se encarga del análisis y seguimiento de los mercados de telecomunicaciones, así como los avances en materia de regulación y tecnologías a nivel nacional e internacional. Entre sus principales funciones se encuentran:
- Conducir el análisis y la evaluación de la competencia en los mercados de servicios públicos de telecomunicaciones.
 - Dirigir los estudios técnicos sobre temas tecnológicos, de regulación y de competencia, en el marco de sus competencias.
 - Diseñar y proponer mecanismos e instrumentos para promover la competencia en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.
 - Diseñar y proponer los sistemas tarifarios y tarifas minoristas tope aplicables o desregular, de ser necesario.
 - Proponer la regulación de acceso e interconexión, así como los mecanismos para su implementación, en el marco de sus competencias atribuidas por ley o en las normas aplicables, y las que delegue el Ministerio de Transportes y Comunicaciones mediante norma expresa. Asimismo, proponer las tarifas mayoristas tope y/o los cargos de interconexión tope, o desregular, de ser necesario.
 - Proponer la aprobación u observación de contratos o la emisión de mandatos que regulan la interconexión, acceso y compartición de infraestructura, en el marco de sus competencias.
 - Conducir la revisión de las tarifas o fijar los ajustes que correspondan; de acuerdo con el marco legal.
 - Proponer la regulación de la calidad y los estándares que deben ser exigidos a las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones.
 - Proponer los mecanismos de la contabilidad separada de las empresas sujetas a este análisis.
 - Elaborar, evaluar y proponer a la Gerencia General normas para promover la competencia entre las empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones y para mejorar la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones a los usuarios.
 - Elaborar y proponer lineamientos y normas para la interconexión, acceso y compartición de infraestructura, en el marco de sus competencias.
 - Proponer los sistemas de información y herramientas necesarias para la recolección de información de los mercados de telecomunicaciones, en coordinación con la Oficina de Tecnologías de la Información.

- Emitir opinión técnica en el ámbito de su competencia, así como ejercer las demás funciones que le asigne el/la Gerente/a General en el marco de sus atribuciones, o aquellas que le corresponda por norma expresa.

b) Dirección de Fiscalización e Instrucción (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. Entre sus principales funciones se encuentran:

- Dirigir, desarrollar e implementar las acciones de monitoreo y prevención, destinadas a promover el cumplimiento de obligaciones técnicas, legales y contractuales, por parte de las empresas operadoras o de quienes realizan actividades sujetas a la competencia del Osiptel.
- Conducir el proceso de fiscalización respecto del cumplimiento de las obligaciones técnicas, legales y contractuales a cargo de las empresas operadoras o de quienes realizan actividades sujetas a la competencia del Osiptel.
- Emitir las medidas cautelares o correctivas en ejercicio de la función supervisora, de conformidad con las facultades establecidas en la normativa vigente.
- Conducir la etapa instructiva de los procedimientos administrativos sancionadores y de imposición de medidas correctivas.
- Proponer la imposición de medidas correctivas y las sanciones que correspondan aplicar a las empresas operadoras y a quienes realizan actividades sujetas a la competencia del Osiptel.
- Generar información relativa al desempeño de las empresas operadoras bajo un enfoque de cumplimiento normativo y prevención del riesgo.
- Implementar el procedimiento y los mecanismos necesarios para el registro adecuado y eficiente de los equipos terminales móviles en el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad - Renteseq.
- Emitir opinión técnica en el ámbito de su competencia, así como ejercer las demás funciones que le asigne el/la Gerente/a General en el marco de sus atribuciones, o aquellas que le corresponda por norma expresa.

c) Dirección de Atención y Protección del Usuario (DAPU): es el órgano de línea responsable de proponer y ejecutar los lineamientos y mecanismos destinados a la protección de los derechos de los usuarios; así como de conducir el desarrollo del servicio de orientación a los usuarios y de la capacitación a los diferentes grupos de interés a nivel nacional. Entre sus principales funciones se tienen:

- Gestionar la estrategia institucional en materia de usuarios, de acuerdo con las políticas que fije la Alta Dirección.

- Gestionar la estrategia de orientación y capacitación al ciudadano a nivel nacional.
- Gestionar medidas e iniciativas que coadyuven a una mejor prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.
- Conducir el desarrollo del servicio de orientación y de la capacitación al ciudadano a nivel nacional.
- Gestionar con instituciones públicas y privadas el desarrollo de actividades de orientación y capacitación sobre los derechos y deberes de los usuarios.
- Gestionar con las empresas operadoras la adopción de medidas destinadas a la atención de las solicitudes de los usuarios, aun cuando el asunto a tratar sea materia de un procedimiento de reclamos.
- Proponer la aprobación de los mecanismos de contratación o las modificaciones unilaterales de los contratos de abonado, de ser el caso, presentados por las empresas operadoras.
- Dirigir la atención de los cuestionamientos sobre bloqueo/desbloqueo de equipos terminales móviles o suspensión del servicio móvil, realizados por las empresas operadoras.
- Planear y organizar las actividades del Consejo de Usuarios.
- Propiciar acciones orientadas al fortalecimiento de organizaciones de usuarios y consumidores, de acuerdo con las políticas que fije la Alta Dirección.
- Dirigir y supervisar la atención de requerimientos de información de instituciones públicas y privadas vinculadas a los usuarios.
- Emitir opinión técnica en el ámbito de su competencia, y demás funciones que le asigne el/la Gerente/a General en el marco de sus atribuciones, o aquellas que le corresponda por norma expresa.

2. Cumplimiento de la Agenda Regulatoria del Osiptel durante el 2025

2.1. Respecto al nivel de cumplimiento de la Agenda Regulatoria del Osiptel

Desde el periodo 2020, el Osiptel publica en su página web institucional la Agenda Regulatoria (en adelante, la Agenda) aprobada por el Consejo Directivo. A través de ella se consignan todos los temas que se tiene previsto analizar en el año, detallando la problemática identificada en el mercado que requiere la intervención del Osiptel.

La Agenda constituye el instrumento utilizado para programar e informar al público sobre problemas identificados en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, que posteriormente puede ser materia del Análisis de Impacto Regulatorio Ex – Ante. Su finalidad es lograr mayor predictibilidad, participación y transparencia en el proceso de producción normativa.

Si bien la publicación de la Agenda se lleva a cabo desde el año 2020, es a partir de 2024 que se formaliza su elaboración y publicación a través de los Lineamientos de Mejora Regulatoria (Resolución N.º 030-2024-CD/OSIPTEL¹).

Así, durante el 2025 se cumplió con el 100 % de lo programado en la Agenda (en la cual se incluyeron 10 ítems para tratamiento normativo y tres ítems de regulación). El detalle del cumplimiento de la Agenda 2025 se puede observar en el Anexo 1.

2.2. Respecto a la evaluación ex post de normas emitidas por Osiptel

Durante el año 2025, se ha llevado a cabo la revisión ex post vinculada a la evaluación del reglamento general de tarifas (aprobado por Resolución de Consejo Directivo n.º 060-2000-CD/OSIPTEL y sus modificatorias) y a la eficacia de contratos cortos a partir de lo dispuesto en la Resolución n.º 153-2020-CD/OSIPTEL (Norma sobre los problemas de asimetría de información durante el proceso de contratación y uso del contrato tipo - contrato corto; y que modificó las condiciones de uso).

A continuación, mayor detalle respecto a las referidas evaluaciones:

- **Evaluación ex post del Reglamento General de Tarifas**

Mediante el Informe n.º 00223-2025-DPRC/OSIPTEL², se evaluaron las principales medidas contenidas en el Reglamento General de Tarifas (en adelante, RGT) que fue aprobado por Resolución de Consejo Directivo n.º 060-2000-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, con la finalidad de analizar si las mismas siguen siendo útiles y relevantes en el contexto actual del sector de las telecomunicaciones.

El referido informe fue elaborado considerando la evolución del mercado de telecomunicaciones, la experiencia acumulada en 25 años de aplicación de la norma y el rol que desempeñó el RGT como marco de referencia en el sector.

Del análisis efectuado en el precitado informe, en primer lugar, se advirtieron disposiciones vinculadas a servicios que han perdido relevancia en el mercado actual –como la telefonía fija, determinados esquemas de red inteligente, prestación de tarjetas de pago físicas, entre otros–, por lo cual convendría evaluar el RGT. En segundo lugar, se reconocieron reglas que, por su impacto en la dinámica competitiva, demandan un análisis más exhaustivo antes de decidir si corresponde su permanencia.

Finalmente, se concluye que, si bien el RGT sigue siendo un instrumento central para la regulación tarifaria, que permite a los usuarios contar con información oportuna y contribuye a mantener condiciones de competencia en un sector en constante transformación, la evidencia sugiere que el RGT podría beneficiarse de un proceso de modernización.

- **Evaluación ex post de la eficacia de contratos cortos**

La implementación de los contratos cortos, establecida en la Resolución n.º 00153-2020-CD/OSIPTEL³, tuvo como objetivo reducir la asimetría de

¹ <https://www.osiptel.gob.pe/n-030-2024-cd-osiptel/>

² Informe disponible en: <https://sociedadtelecom.pe/impacto-regulatorio/expost.php>

³ Disponible en: <https://www.osiptel.gob.pe/media/d5ilru0g/resol153-2020-cd.pdf>

información en el proceso de contratación, un problema que afecta a los usuarios y abonados de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Según estimaciones del Informe n.º 00020-DPRC/2025, los contratos cortos han tenido un impacto positivo en la percepción de los usuarios sobre la extensión, claridad, utilidad y calificación general de los contratos de telefonía móvil. Por ejemplo, el porcentaje de usuarios que calificaron la utilidad del contrato como buena o muy buena fue 40 puntos porcentuales (en adelante, pp) mayor para los abonados que utilizaron los contratos cortos. Además, estos efectos fueron más pronunciados entre abonados con educación básica, jóvenes, en regiones diferentes de Lima y Callao, y aquellos con contratos en la modalidad contractual prepago.

Asimismo, los contratos cortos han contribuido a reducir la probabilidad de que los usuarios decidan permanecer en una empresa operadora por no entender completamente la información contenida en el contrato. En particular, para el servicio de internet fijo se observó una disminución en la probabilidad de no cambiar de operadora en un rango de 48–77 pp. Un efecto similar, aunque de menor magnitud, se evidenció en los servicios de televisión de paga, telefonía fija y telefonía móvil.

Bajo un análisis costo-beneficio conservador, se estima que la implementación de los contratos cortos ha generado un beneficio neto anual positivo, con un valor estimado de, al menos, S/ 3 045 266, desde su implementación.

3. Principales medidas llevadas a cabo por el Osiptel entre octubre de 2024 y setiembre de 2025

En esta sección se presentan las medidas más destacadas implementadas por el Osiptel durante el período comprendido entre octubre de 2024 y setiembre de 2025.

Cabe precisar que estas medidas se encuentran alineadas con el propósito de Osiptel, el cual busca incrementar la calidad de vida de las familias en el Perú a través de las telecomunicaciones. Dichas medidas se han categorizado de la siguiente manera: i) medidas para fomentar la competencia; ii) medidas para mejorar la calidad del servicio; iii) medidas para empoderar al usuario; iv) medidas para perfeccionar la calidad de atención al usuario; v) medidas para incentivar cambios de conducta; y vi) otras medidas relevantes.

3.1. Medidas para fomentar la competencia

a) Procesos de consulta pública

En el marco de los nuevos Lineamientos de Mejora Regulatoria implementados por el Osiptel, se vienen llevando a cabo consultas públicas que realizan un diagnóstico inicial de algún problema detectado y que comprende la participación de los posibles grupos afectados u otros interesados, quienes remiten sus comentarios.

Bajo el referido marco, durante el periodo de análisis, se realizaron tres consultas públicas:

1. Consulta pública sobre el funcionamiento de los servicios *over the top* (OTT) que ofrecen contenido, a través de internet, ya sea de video o multimedia (streaming), servicio de voz, mensajería instantánea, correo electrónico o contenido basado en web.

Si bien, de acuerdo con lo establecido en el Decreto Supremo n.º 020-2007-MTC (Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones), los servicios OTT no están incluidos en la definición de servicios públicos de telecomunicaciones, actualmente dichos servicios presentan un desempeño preponderante, tanto en el mercado global como en el país. Es así que, como parte de este proceso de consulta, se presentó un diagnóstico sobre la evolución de los servicios OTT, benchmarks sobre políticas regulatorias y tendencias sobre estos servicios, tanto en el mercado internacional como el nacional; además, se plantearon potenciales problemas en torno a los servicios OTT.

Mediante esta consulta, el Osiptel buscó contar con mayores elementos que permitan analizar y desarrollar la problemática que podría suponer no contar con una regulación sobre los servicios OTT.

Figura n.º 02
Consulta Pública: Funcionamiento de los servicios Over The Top en Perú

osiptel
EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

ACTUALIZACIÓN

Consulta temprana

Sobre la necesidad de evaluar el funcionamiento de los servicios Over The Top (OTT) en Perú.

OTT: plataformas que, mediante el uso de internet, permiten la distribución de contenidos, como el *streaming*.

Envía tu opinión hasta el **HASTA 04 NOV**

Descarga el Documento Soporte

gestión-dprc@osiptel.gob.pe

Cabe precisar que se recibieron aportes hasta el 4 de noviembre de 2024 por parte de siete empresas operadoras⁴, ocho asociaciones civiles⁵, dos empresas de plataformas digitales⁶ y una persona natural⁷.

A partir de los precitados aportes, el Osiptel elaboró un documento que sintetiza los comentarios recibidos en la consulta pública, el cual se encuentra publicado en la página web del Osiptel.

Asimismo, considerando y evaluando la diversidad de comentarios recibidos de parte de las empresas operadoras, las empresas de plataformas digitales y asociaciones civiles relacionadas, el Osiptel concluyó que continuará avanzando en el análisis exploratorio de los servicios OTT y monitoreando la evolución de su interacción con los servicios públicos de telecomunicaciones⁸.

2. Consulta pública sobre la adecuación de la Norma de Requerimientos de Información Periódica (NRIP).

Como parte de este proceso de consulta se presentó un diagnóstico sobre la importancia de la adecuación de la NRIP, en la que se incluyó de manera breve los antecedentes de dicha norma; así como los principales aspectos que se han considerado mejorar, proponiendo siete preguntas de discusión para recoger la opinión y recomendaciones de las partes interesadas.

A través de la precitada consulta, se buscó contar con mayores elementos que permitan analizar y desarrollar los cambios pertinentes y necesarios en la NRIP.

Figura n.º 03 Consulta Pública sobre la necesidad de adecuación de la Norma de Requerimientos de Información Periódica



⁴ Las empresas operadoras fueron: América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A., Integratel Perú S.A.A (antes Telefónica del Perú S.A.A.), Viettel Perú S.A.C., PyD Telecom S.R.L., Intermax S.A.C. y Directv Perú S.R.L.

⁵ Las asociaciones civiles que participaron fueron: The App Association (ACT), Asociación Latinoamericana de Internet (ALAI), Asociación Interamericana de Empresas de Telecomunicaciones (ASJET), Global System for Mobile Communications (GSMA), Observatorio Latinoamericano de Regulación, Medios y Convergencia (OBSERVACOM), Asociación Peruana de Protección y Defensa del Consumidor y Usuario (APROTECU), Hiperderecho, y Motion Picture Association y Television Association of Programmers Latin America (MPA y TAP, respectivamente).

⁶ Las empresas de plataformas digitales que participaron fueron: Netflix y Microsoft.

⁷ La persona natural que participó fue el señor Jose Alberto Torres Elías.

⁸ Documento de la referida consulta temprana se encuentra disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/7425330/77708-informe-diagnostico-preliminar-consulta-ott.pdf>

Cabe precisar que se recibieron aportes, hasta el 25 de agosto de 2025, por parte de cinco empresas⁹ y una persona natural¹⁰.

A partir de los precitados aportes, el Osiptel elaboró un documento que sintetiza los comentarios recibidos en la consulta pública, el cual se encuentra publicado en el portal institucional. Sobre la base de dicha síntesis y los comentarios remitidos por los agentes interesados que participaron en la consulta, se publicó la propuesta de modificación normativa.

b) Evaluación de facilidades para la provisión de servicios públicos de telecomunicaciones

Entre octubre de 2024 y setiembre de 2025, el Osiptel consolidó avances significativos en materia de compartición de infraestructura y acceso a redes de telecomunicaciones, contribuyendo directamente a la expansión de los servicios y a la mejora del bienestar de los usuarios.

En el periodo de análisis, el Osiptel evaluó 19 solicitudes de mandatos de compartición de infraestructura eléctrica¹¹, emitiéndose pronunciamientos en un plazo promedio de dos meses y medio. Este resultado representa una reducción de más del 50 % en los plazos de atención respecto a los pronunciamientos emitidos en el quinquenio 2019-2023, previo a la aprobación de la norma que establece el Procedimiento de Emisión de Mandatos¹². Asimismo, se evaluaron cuatro contratos de compartición de infraestructura de telecomunicaciones en aplicación del Decreto Legislativo N.º 1019, dentro del plazo establecido en dicha norma.

Estas decisiones regulatorias permitirán impulsar la expansión del servicio de internet fijo en regiones del norte, centro y sur del país (Áncash, La Libertad, Lambayeque y Junín), generando beneficios estimados en S/ 8.7 millones durante los próximos cinco años¹³. De igual modo, en materia de provisión de facilidades de red en áreas rurales y de preferente interés social, se aprobaron 12 contratos con Operadores de Infraestructura Móvil Rural, que habilitarán servicios móviles en más de 600) centros poblados ubicados en 22 departamentos del país.

Adicionalmente, el Osiptel evaluó 20 contratos y adendas a contratos de interconexión, siete solicitudes de mandatos de interconexión de redes, así como cuatro solicitudes de mandatos de acceso de Operador Móvil Virtual, aprobando también dos contratos en esta materia.

c) Norma de regulación diferenciada al segmento comercial

A finales de setiembre de 2025, mediante Resolución n.º 00100-2025-CD/OSIPTEL, el Osiptel aprobó la norma que establece una regulación

⁹ Las empresas participantes fueron: Integratel Perú S.A.A (antes Telefónica del Perú S.A.A.), América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A., Viettel Perú S.A.C., Hispasat Perú S.A.C.

¹⁰ La persona natural que participó fue: Jorge Arturo Yarleque Soto.

¹¹ En el marco de las Leyes N.º 29904 y n.º 28295.

¹² Aprobada por Resolución de Consejo Directivo n.º 00079-2024-CD/OSIPTEL.

¹³ Estimación basada en los cuatro mandatos aprobados durante el periodo señalado.

diferenciada para los usuarios del segmento corporativo; a fin de promover un entorno más dinámico y eficiente en el mercado de las telecomunicaciones.

Cabe indicar que, de acuerdo con la referida norma, los abonados del segmento corporativo son todas aquellas personas jurídicas que celebran un contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones con alguna de las empresas operadoras, independientemente de la modalidad de pago contratada, identificándose con el Régimen Único de Contribuyente (RUC) 20.

El análisis efectuado en el Informe n.º 217-DPRC/2025 determinó que los abonados del segmento corporativo presentan características y necesidades distintas a las del segmento residencial, debido a su mayor poder o margen de negociación, así como al uso empresarial del servicio, que suele requerir condiciones técnicas, económicas y operativas específicas, no siempre presentes en los contratos estándar del segmento residencial.

Consecuentemente, con la entrada en vigencia de la referida norma (i) las empresas operadoras podrán gestionar de manera más eficiente sus relaciones contractuales con los abonados del segmento corporativo, coadyuvando a la dinámica del sector y; (ii) se flexibilizarán algunas obligaciones regulatorias¹⁴ vinculadas con los usuarios de este segmento, lo que permitirá a las empresas operadoras ofrecer servicios más ágiles y personalizados.

3.2. Medidas para mejorar la calidad del servicio

Para la mejora de la calidad del servicio, se ha previsto una estrategia basada en el desarrollo y uso de herramientas tecnológicas que permitan identificar y focalizar las acciones de fiscalización a realizarse. Con la implementación de dichas herramientas se espera ampliar la escala y el alcance de la función fiscalizadora, a la par de generar y difundir data que permita a los usuarios comparar el desempeño de la calidad de las empresas operadoras, permitiendo empoderar sus decisiones de consumo.

a. Implementación del Centro de Monitoreo del Osiptel

Se ha fortalecido las operaciones del Centro de Monitoreo del Osiptel (NOC), a través del cual se realiza seguimiento de la continuidad del servicio de telecomunicaciones, mediante una conexión remota a los sistemas de gestión de red de las principales empresas operadoras. Este despliegue permite: (i) detectar oportunamente las interrupciones o eventos que afectan la disponibilidad de los servicios; (ii) identificar el mal funcionamiento de antenas o estaciones base de las empresas operadoras a nivel nacional; (iii) una coordinación estrecha con las empresas operadoras para conocer el detalle de

¹⁴ El marco regulatorio diferenciado permitirá que la contratación de los servicios por parte de los usuarios corporativos no esté sujeta a restricciones en el uso de canales de atención según trámite, a parámetros sobre formas y plazos de facturación y entrega de recibos, ni a exigencias mínimas de información en contratos o a plazos máximos forzosos de contratación, entre otros.

De manera similar, los canales de atención, plazos y procedimientos para dar cumplimiento a los derechos de los abonados corporativos pueden ser pactados entre estos y la empresa operadora, no siendo de obligatorio cumplimiento los diseñados para proteger al segmento residencial.

los eventos presentados; así como requerir la adopción de acciones tendientes al restablecimiento de los servicios; y (iv) mantener informados a los usuarios y las entidades de gobierno pertinentes frente a los eventos presentados.

b. Fiscalización a través de la herramienta “Panel de Monitoreo de Internet Móvil” y mejora de la disposición de información al público

Se cuenta con la solución tecnológica “Panel de Monitoreo de Internet Móvil” basado en Big Data, implementado mediante la contratación del servicio de información sobre mediciones de calidad de internet móvil desde aplicativos colaborativos (crowdsourcing). Este panel permite al regulador acceder a más de 150 millones de mediciones mensuales, en más de 600 distritos a nivel nacional, sobre los principales indicadores de servicio de acceso a internet móvil (velocidad promedio de descarga, velocidad promedio de carga, latencia, tiempo de cobertura, pérdida de paquetes, entre otros), con lo cual puede validar la experiencia en la prestación del servicio de internet móvil desde la perspectiva del usuario.

De otro lado, la información del referido panel se encuentra sistematizada y es puesta a disposición de la ciudadanía mediante la plataforma digital Checa tu internet móvil, que tuvo mejoras en el periodo de análisis; en cuanto a nuevas funcionalidades como: descarga de información, selección de tecnología, ranking de indicadores, evolución gráfica de indicadores y acceso directo a otras herramientas del Osiptel.

Es importante indicar que, el empleo de herramientas como el “Panel de Monitoreo de Internet Móvil” y la mejora de la herramienta digital Checa tu internet móvil, tiene por objetivo fortalecer la función supervisora del Osiptel y que los resultados que se obtengan de las fiscalizaciones sean puestos a disposición de la ciudadanía, respectivamente.

c. Implementación y operación del Sistema Automatizado de Medición (SAM) para la verificación de la calidad del servicio de acceso a internet fijo y móvil

Se cuenta con la herramienta tecnológica “Sistema Automatizado de Medición del servicio de internet fijo y móvil”, que permite recopilar datos directamente de los dispositivos de los abonados y de las redes de las empresas operadoras con el propósito de verificar en menor tiempo si las empresas operadoras cumplen con la calidad ofrecida en los planes contratados por los usuarios y con los indicadores de calidad del servicio establecidas por el regulador.

Actualmente, el sistema automatizado de medición se aplica a las empresas operadoras Wi Net Telecom S.A.C. (en adelante Win) (red fija), Viettel Perú S.A.C. (en adelante Viettel) (red móvil), Entel Perú S.A. (en adelante Entel) (red fija y móvil) e Integratel Perú S.A.A. (en adelante, Integratel) (red fija y móvil).

Con la implementación de este sistema, se busca mejorar la eficiencia de la función fiscalizadora del Osiptel, lo que supone un mayor alcance en cuanto a la

cantidad de centros poblados fiscalizados y la cantidad de mediciones efectuadas sobre la calidad del servicio de acceso a internet fijo y móvil.

d. Implementación de una herramienta tecnológica para el intercambio de información con las empresas operadoras de los reportes realizados por los usuarios por problemas de calidad y avería de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Se implementó la herramienta denominada Sistema de Gestión de Reportes de Averías (SIGERA), la misma que permite monitorear y gestionar las averías y los problemas de calidad de servicio reportados por los usuarios a las empresas operadoras.

Esta herramienta permite identificar automáticamente el centro poblado y la zona afectada usando coordenadas geográficas o alternativamente, la identificación de departamento, provincia, distrito y centro poblado. En ese sentido, se obtiene mayor precisión en la determinación de zonas con interrupciones masivas, permitiendo mejorar el seguimiento de las averías reportadas para la respectiva devolución.

e. Implementación del Sistema de Devoluciones y Compensaciones

El Sistema de Devoluciones y Compensaciones, denominado SIDECO, optimiza el proceso de fiscalización de las devoluciones y/o compensaciones efectuadas por las empresas operadoras ante la interrupción de un servicio no brindado, dentro de los plazos establecidos.

Asimismo, facilita a las empresas operadoras la presentación de información relevante sobre dichas compensaciones a través del portal institucional, contribuyendo a la eficiencia en la gestión de estos procesos.

f. Realización de acciones de fiscalización bajo la modalidad de tercerización

Durante el periodo analizado se efectuaron fiscalizaciones a través del sistema de tercerización, cuyo ámbito es aplicable a todas las materias fiscalizables, según lo establecido en el reglamento para la Tercerización de las Acciones de Fiscalización del Osiptel y sus procedimientos técnicos emitidos; aprobados por Resolución de Consejo Directivo n.º 00230-2023-CD/OSIPTEL.

Cabe señalar que, en el periodo examinado, se tercerizó la fiscalización relativa al Cumplimiento de la Velocidad Mínima (CVM) en redes móviles y de las Bandas 700 y AWS, y la fiscalización en temas de cobertura.

El objetivo de la realización de fiscalizaciones bajo un esquema de tercerización fue el de fortalecer la función supervisora del Osiptel a través de otros mecanismos distintos a los convencionales, de manera que las mismas se incrementen tanto en su alcance como en su escala.

3.3. Medidas para empoderar al usuario

a) Modificación de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones

En setiembre de 2025, mediante Resolución de Consejo Directivo n.º 000098-2025-CD/OSIPTEL se aprobó la propuesta para comentarios del proyecto de norma sobre las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones en el Perú.

La referida propuesta tuvo el objetivo de actualizar las disposiciones de esta norma, para que sea más clara, accesible y coherente con las necesidades de los consumidores y las innovaciones tecnológicas, adaptando así el marco regulatorio al contexto actual por la que atraviesa el sector. En virtud de lo anterior:

- i. Se propuso la eliminación de disposiciones relacionadas con servicios que ya no son utilizados por los abonados, como lo son: el servicio de locución, las casillas de voz, las tarjetas de pago, la telefonía pública, el directorio de números telefónicos y las guías de abonados.
- ii. Se planteó la actualización de disposiciones que están desfasadas frente al contexto actual, como plazos y procedimientos que no reflejan el avance tecnológico, con el propósito de adaptarlas a las nuevas necesidades del sector de telecomunicaciones.
- iii. Se buscó flexibilizar los procedimientos regulatorios, manteniendo niveles de seguridad, especialmente en lo relacionado con los mecanismos de validación de la identidad y mecanismos para la obtención de la manifestación de voluntad expresa para trámites y contrataciones, con lo cual se facilitaría la innovación en el mercado.
- iv. Por último, se plantearon mejoras en el proceso de devolución de montos cobrados en el régimen de facturación adelantada, y la desvinculación de equipos terminales con el servicio contratado, todo ello con el objetivo de proteger y empoderar a los usuarios.

b) Lanzamiento de la plataforma “Quiero Salirme” para facilitar la cancelación de servicios de telecomunicaciones

De enero a noviembre de 2024, se registraron 50 159 reclamos por parte de consumidores que denunciaron trabas por parte de las operadoras al intentar cancelar sus contratos. En este contexto, en febrero de 2025, el Osiptel habilitó el formulario virtual denominado “Quiero Salirme”, diseñado para que los usuarios tengan la opción de solicitar la baja de sus servicios sin contratiempos. Este formulario se encuentra disponible en el siguiente enlace: <https://serviciosweb.osiptel.gob.pe/formularios/quierosalirme>

Los pasos a seguir en caso la empresa operadora no atienda la solicitud de baja o término del contrato del servicio móvil, telefonía fija, internet o TV de paga, se encuentran disponibles en: <https://sociedadtelecom.pe/landing/quierosalirme/>

Con el lanzamiento de esta campaña, el Osiptel busca ayudar a los usuarios a realizar la baja o finalización del contrato de sus servicios públicos de telecomunicaciones, sin condicionamientos ni explicaciones, y así superar las trabas que suelen encontrar cuando intentan llevar a cabo este trámite. Esto representa un paso importante en la defensa de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones en el Perú.

c) Aprobación del nuevo reglamento del Consejo de Usuarios del Osiptel

Ante el cese de funciones de los miembros del Consejo de Usuarios 2023-2025, fue necesario la emisión de disposiciones para la conformación de dicho consejo para el período 2025-2027 sin afectar su continuidad.

Para tal efecto, en abril de 2025 –a través de la Resolución de Consejo Directivo n.º 00045-2025-CD/OSIPTEL–, el Osiptel publicó el proyecto de norma sobre el Reglamento del Consejo de Usuarios del Osiptel para comentarios de los interesados. Al respecto, se recibieron 10 comentarios entre asociaciones¹⁵ y personas naturales¹⁶.

Posteriormente, en junio de 2025 –a través de la Resolución de Consejo Directivo n.º 00060-2025-CD/OSIPTEL– se aprobó el nuevo reglamento del Consejo de Usuarios del Osiptel; el cual tuvo como objetivo el garantizar la participación efectiva de las asociaciones de consumidores y de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, así como dinamizar el proceso de elección de los miembros de este órgano consultivo del ente regulador.

El nuevo reglamento define la composición del consejo, el cual deberá estar integrado por entre tres y nueve miembros de diferentes regiones del país. También simplifica y agiliza los procedimientos para tener un proceso más claro y accesible para todos los involucrados.

d) Apertura del Centro de Orientación en Chancay

En un contexto en el que Chancay y Huaral se vienen proyectando como ejes estratégicos en el desarrollo del país, tras la inauguración del megapuerto de Chancay (operado por empresa naviera Cosco Shipping); el Osiptel, en el marco de un convenio de cooperación suscrito con la Municipalidad Distrital del Chancay, implementó un Centro de Orientación al usuario en Chancay.

¹⁵ Las asociaciones fueron las siguientes: Asociación en Defensa de los Derechos del Consumidor “San Francisco”; Asociación Civil de Protección al Consumidor y Usuario – ACPC; Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios – ACONUS; Asociación de Fashion Law Latam; Instituto del Derecho Ordenador del Mercado – IDOM; Asociación de Protección al Usuario; y, el Instituto Proyecto Solidaridad Global.

¹⁶ Las personas naturales fueron las siguientes: Alejandro Reátegui Pazo; Kelly Yessenia De La Cruz Flores, miembro del Consejo de Usuarios 2023-2025; y, David V. German Camarena.

En julio de 2025, se inauguró el referido centro; el cual se encuentra ubicado en una zona estratégica del norte chico de Lima.

3.4. Medidas para mejorar la calidad de atención al usuario

a) Monitoreo a los canales de atención de las empresas operadoras

Con el objetivo de incentivar la adecuada atención al usuario por parte de las principales empresas operadoras, el Osiptel continuó realizando el monitoreo a las atenciones realizadas por estas en sus distintos canales de atención, tales como oficinas de atención, redes sociales y vía telefónica.

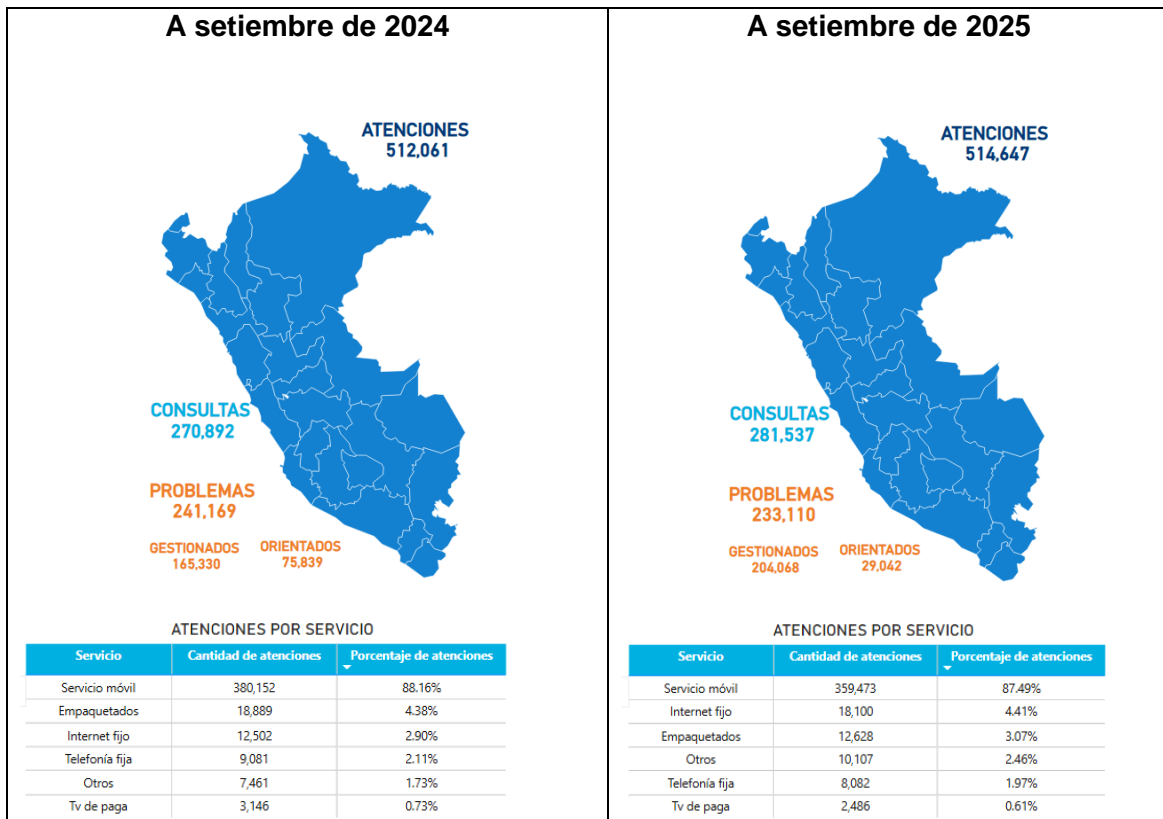
Así, al cierre del tercer trimestre de 2025, el OSIPTEL efectuó 514 647 atenciones (superior al registrado en similar periodo de 2024, en el que se registraron 512 061 atenciones). De dicha cifra, alrededor de 282 000 atenciones correspondieron a consultas formuladas por los ciudadanos que se comunican con el Osiptel, a través de sus diversos canales de atención, mientras que, aproximadamente 233 000 corresponden a atenciones sobre problemas reportados por los ciudadanos respecto a inconvenientes derivados de la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones.

De estos últimos, y en atención a nuestro rol solucionador, cerca de 204 000 problemas reportados fueron gestionados directamente por el Osiptel con las empresas operadoras, buscando resolver de manera rápida y directa los inconvenientes que tenían los ciudadanos con sus servicios. (Ver Figura N.º 04). Lo anterior se traduce en una participación más activa del Osiptel en los temas referidos a la calidad de atención del usuario durante el 2025.

Cabe precisar que, la mayor parte de las atenciones estuvieron asociadas a los servicios móviles, los cuales representaron el 87.5 % del total de las mismas en el año 2025 (a setiembre de 2024, dicha participación fue de 88.2 %).

Asimismo, de las referidas atenciones, se debe destacar que, durante los nueve primeros meses de 2025, los principales temas relacionados fueron verificación de líneas, procedimiento de reclamo y facturación y cobro, que representaron el 26.3 %, 22.8 % y 13.9 %, respectivamente.

Figura n.º 04
Distribución de las visitas a canales de atención de las empresas operadoras



Elaboración: DAPU-Osiptel.

Fuente: Portal de Información de Usuarios de Osiptel (<https://www.gob.pe/52996-acceder-al-portal-de-informacion-de-usuarios-de-osiptel>).

b) Aprobación de la versión 2.0 de contratos tipo para los servicios públicos de telecomunicaciones

En marzo del 2025, a través de la Resolución de Gerencia General n.º 000068-2025-GG/OSIPTTEL, se aprobó la nueva versión de los contratos cortos.

La nueva versión de los contratos cortos incorpora modificaciones normativas referidas, principalmente, a los canales de consulta de las recargas y saldo, las causales de modificación del contrato, así como la información específica sobre cobertura del servicio.

También, se dispuso realizar adecuaciones en las consideraciones generales y a la cartilla informativa de derechos del usuario, que forman parte integrante del contrato.

3.5. Medidas para incentivar cambios de conducta

El Osiptel ha adoptado una estrategia que promueve los cambios de conducta sobre la base de dos componentes:

- **La generación de un entorno normativo optimizado y focalizado:** ello implica, desde el enfoque del análisis de impacto regulatorio (RIA), la evaluación ex post de la eficacia y oportunidad normativa, a fin de promover la actualización del marco legal; acorde con las nuevas necesidades del mercado, focalizando las obligaciones y eliminando presiones innecesarias a la industria.
- **La generación de incentivos al cambio de conducta:** ello a partir de una competencia por calidad, brindando al usuario información comparativa entre las empresas operadoras, fortaleciendo la autogestión y la solución oportuna de sus problemas; además de potenciar los mecanismos no punitivos en la fase de fiscalización (fiscalizaciones preventivas, alertas preventivas, medidas correctivas, etc.).

Figura n.º 05
Enfoque de la fiscalización

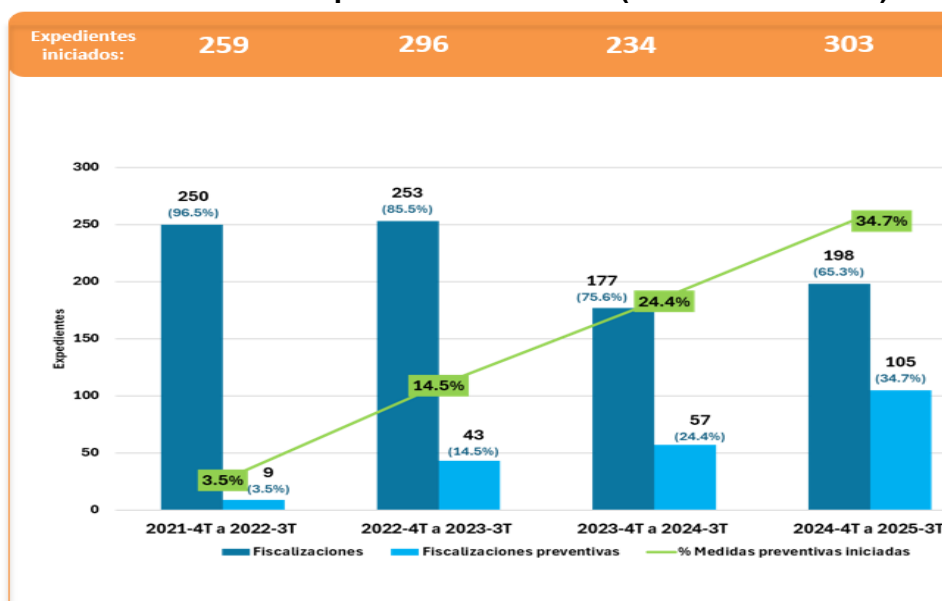


Fuente y Elaboración: DFI-Osiptel.

a) Promoción de la fiscalización preventiva

En línea con la optimización de la normativa, se ha incentivado el inicio de las fiscalizaciones preventivas. Desde la modificación del Reglamento de Fiscalización en 2021, se incluyó esta figura como elemento colaborativo en la industria, con la finalidad de promover alertas preventivas a las empresas operadoras para que puedan corregir potenciales o reales incumplimientos. Es una oportunidad que el regulador le otorga a las empresas operadoras para corregir cualquier debilidad en sus procesos y evitar que incumplan sus obligaciones. Se espera que la industria sea receptiva a este tipo de instrumentos para mejorar y brindar un servicio de calidad.

Figura n.º 06
Evolución de los tipos de fiscalización (2021-4T a 2025-3T)



Fuente: Dashboard de Fiscalización, Sanción y Defensa Judicial.
Elaboración: DFI-Osiptel

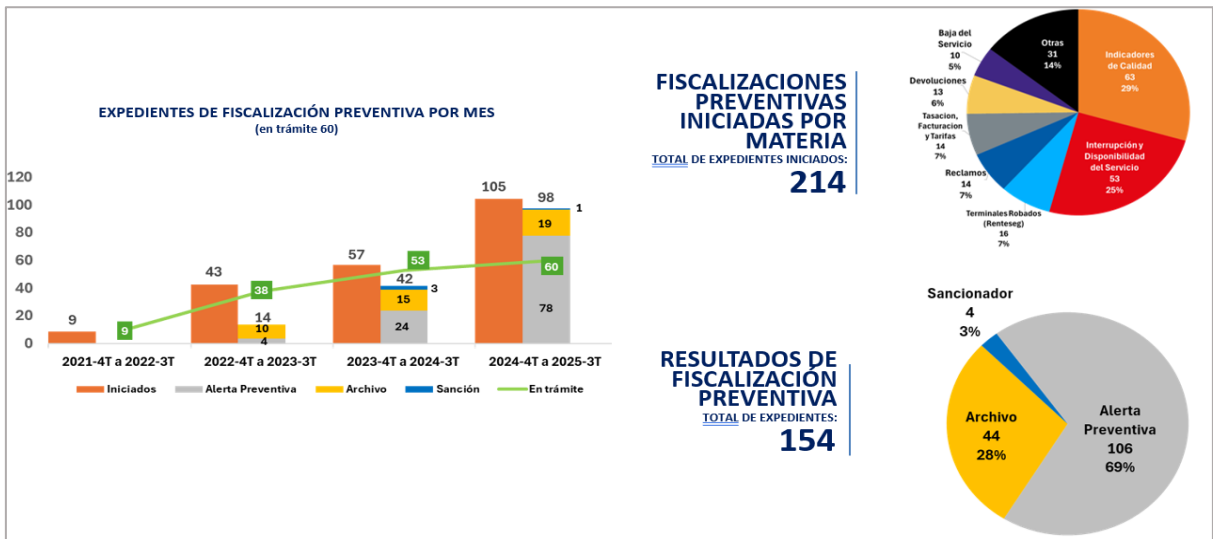
Desde el trimestre 2021-4T al 2025-3T, la realización de las fiscalizaciones preventivas se ha incrementado de 3.5 % a 34.7 % respecto del total de fiscalizaciones iniciadas; lo que denota el enfoque preventivo del ejercicio de la función supervisora del Osiptel.

Asimismo, en la figura n.º 06 se puede apreciar que en los periodos 2021-4T a 2022-3T y 2022-4T a 2023-3T se iniciaron la mayor cantidad de fiscalizaciones no preventivas, disminuyendo en los periodos 2023-4T a 2024-3T y 2024-4T a 2025-3T, para dar paso cada vez a una mayor cantidad de fiscalizaciones preventivas. En ese sentido, la reducción en la importancia relativa de las fiscalizaciones que pueden derivar en una sanción, hacia un esquema más preventivo, tendría su efecto en el futuro, respecto del monto de las multas impuestas, dado el rezago natural desde que se inicia una fiscalización hasta que la multa, de ser el caso, se declare firme en la vía administrativa.

De otro lado, es importante señalar que, de las 214 fiscalizaciones preventivas iniciadas entre los trimestres 2021-4T y el 2025-3T, el 54 % (116 fiscalizaciones) se han enfocado en materias vinculadas a la calidad técnica del servicio (indicadores de calidad, interrupciones y disponibilidad del servicio). A nivel de resultados, de los 154 expedientes de fiscalización finalizados, el 69 % (106 expedientes) ha derivado en la emisión de alertas preventivas.

En esa línea, la implementación de este mecanismo no punitivo ha permitido alertar a las empresas operadoras respecto de mejoras que deben realizar a sus procesos vinculados antes que el inicio de un proceso administrativo sancionador.

Figura n.º 07
Evolución y estructura de las fiscalizaciones preventivas (2021-4T a 2025-3T)



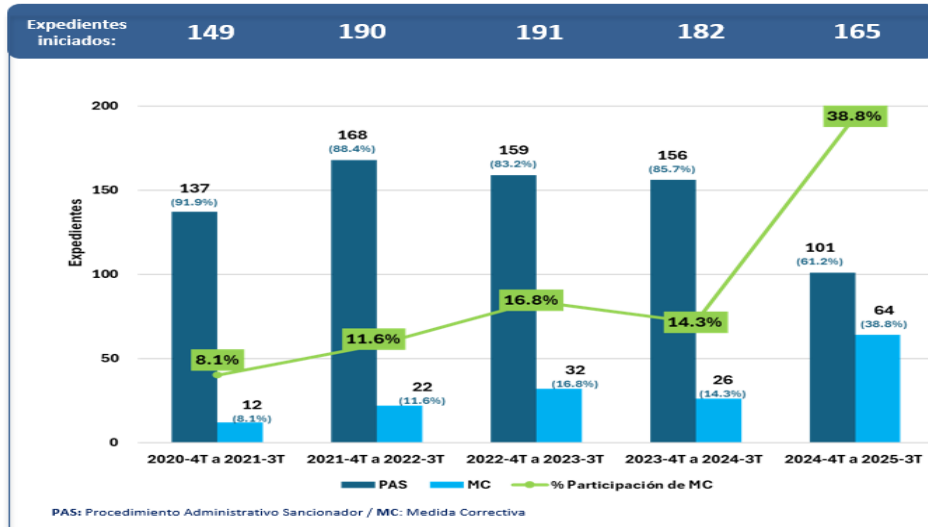
Fuente: Dashboard de Fiscalización, Sanción y Defensa Judicial.
 Elaboración: DFI-Osiptel

No obstante, debe quedar claro que este instrumento de fiscalización preventiva se introdujo en el proceso de fiscalización con la finalidad de incluir una etapa de corrección y mejora por parte de los administrados; por lo que no debe considerarse como una etapa que las exima de realizar acciones futuras para el cumplimiento de sus responsabilidades normativas.

d) Inicio de procesos administrativos no punitivos

A nivel de procesos administrativos, el Osiptel también pondera el inicio de procesos no punitivos para viabilizar cambios de conductas en las empresas operadoras. En esa línea, el inicio de procesos administrativos de medidas correctivas se ha incrementado en los últimos años, pasando de una participación de 8.1 % en el periodo 2020-4T a 2021-3T a 38.8 % en el periodo 2024-4T a 2025-3T respecto del total de procedimientos administrativos iniciados (incluyendo los procedimientos administrativos sancionadores, en adelante PAS).

Figura n.º 08
Inicio de procedimientos administrativos sancionadores y medidas correctivas
(2020-4T a 2025-3T)

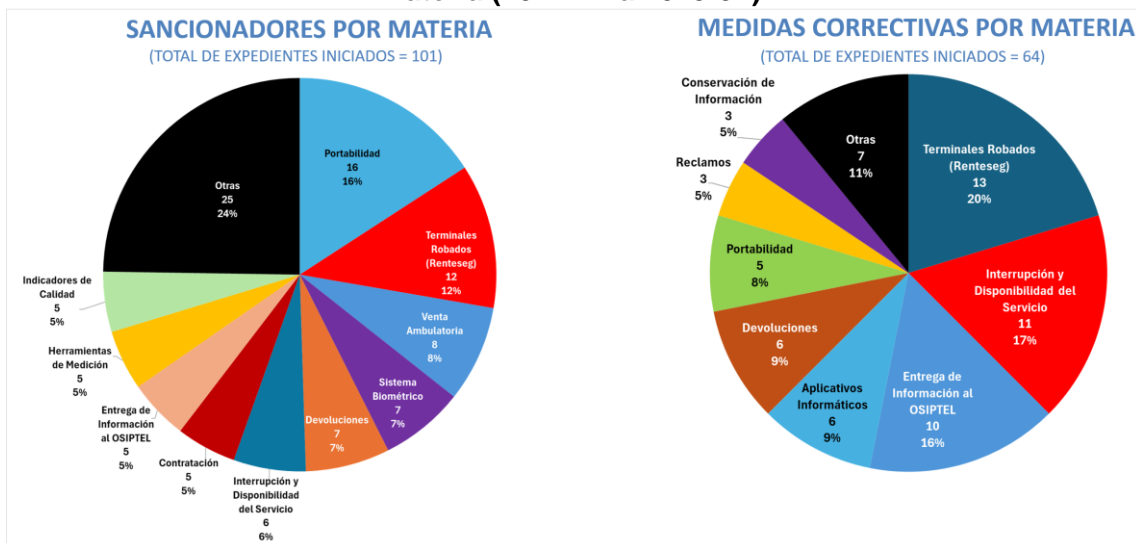


Fuente: Dashboard de Fiscalización, Sanción y Defensa Judicial.
 Elaboración: DFI-Osiptel.

En este caso también se aprecia un incremento de los PAS iniciados entre los trimestres 2020-4T y 2022-3T para luego reducirse desde el trimestre 2022-4T y, sobre todo, en el periodo de 2024-4T a 2025-3T. Con ello, el aumento de la importancia relativa de las medidas correctivas iniciadas respecto de los PAS iniciados, impactará en el monto de las multas impuestas en el 2025.

Respecto de las materias objeto de los procesos PAS y las medidas correctivas iniciados entre los trimestres 2024-4T y 2025-3T, en el primer caso resaltan los temas de portabilidad y terminales robados; mientras que, en las medidas correctivas, las materias más resaltantes son terminales robados, e interrupciones y disponibilidad del servicio.

Figura n.º 09
Procedimientos administrativos sancionadores y medidas correctivas según
materia (2024-4T a 2025-3T)

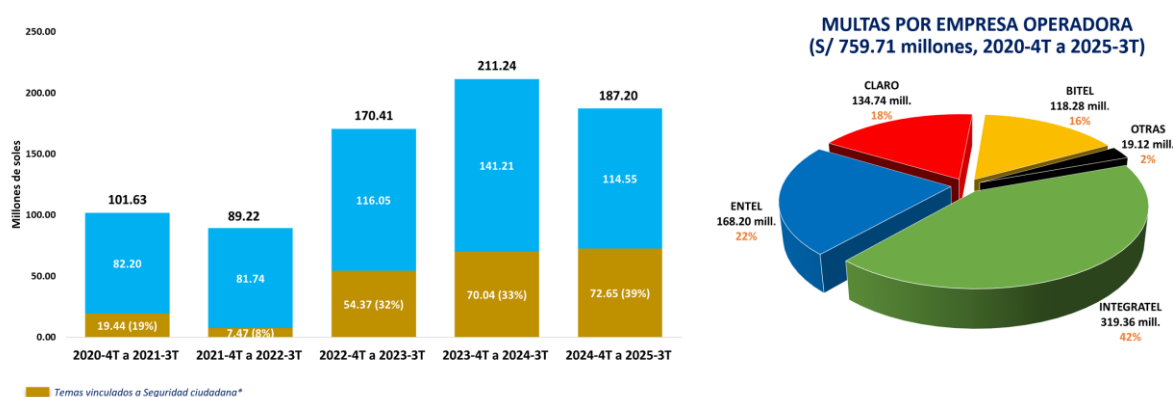


Fuente: Dashboard de Fiscalización, Sanción y Defensa Judicial.
 Elaboración: DFI-Osiptel

e) Multas firmes en la vía administrativa

En lo que respecta a la evolución de las multas firmes en la vía administrativa, se aprecia que, en los últimos años, el monto total anual de las multas se ha incrementado de un nivel de S/ 101 millones en el periodo de 2020-4T a 2021-3T a S/ 211 millones - en el periodo de 2023-4T a 2024-3T, para luego disminuir a un nivel de 187 millones de soles en el periodo de 2024-4T a 2025-3T. En este punto, es importante señalar que la disminución de las multas firmes en este último periodo se debió al menor inicio de fiscalizaciones que derivaran en PAS y al menor inicio de procesos administrativos PAS.

Figura n.º 10
Evolución y estructura de las multas firmes (2020-4T a 2025-3T)



(*) Incluye infracciones relacionadas a las materias de venta ambulatoria, biometría del vendedor, sistema biométrico o no biométrico, falta de entrega de información al Osiptel, información a usuarios, reglamento de fiscalización (negarse a firmar el acta), contratación, portabilidad y contraseña única, terminales robados (Renteseq), Conservación de información, activación del servicio, titularidad, contrataciones, registro de abonados y validación de identidad

Nota: Los importes en soles han sido determinados de acuerdo con el valor de la UIT establecido para el año o de acuerdo con los montos de multa impuestos en soles. Multas firmes en la vía administrativa, impuestas por la Gerencia General (incluye reconsideraciones y apelaciones de ser el caso).

Fuente: Dashboard de Fiscalización, Sanción y Defensa Judicial / Elaboración: DFI-Osiptel

De otro lado, se aprecia también, un incremento en los últimos años en las multas firmes impuestas por incumplimientos detectados en las fiscalizaciones de obligaciones que impactan sobre la seguridad ciudadana (venta ambulatoria, biometría del vendedor, terminales robados -Renteseq- y sistema biométrico o no biométrico). En esa línea, debe aclararse que existen obligaciones que las empresas operadoras deben cumplir vinculadas a la seguridad ciudadana y que, en gran medida están relacionadas con el proceso de contratación de los servicios. En ese sentido, al ser un tema altamente sensible y, de involucramiento general, corresponde a la industria cumplir la normativa respectiva; y al Osiptel el verificar el cumplimiento de dichas obligaciones.

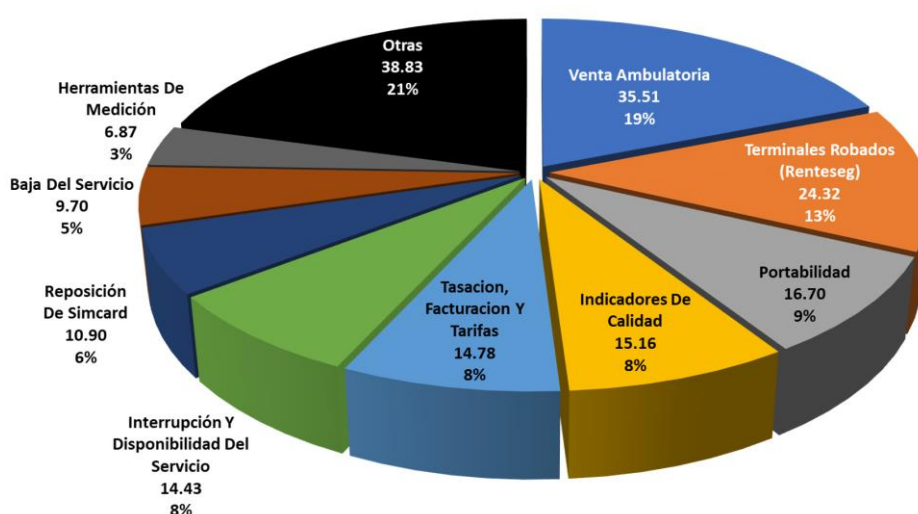
Asimismo, se observa que, entre los trimestres 2020-4T y 2025-3T, se han declarado firmes en la vía administrativa un monto global de S/ 759 millones, de los cuales el 42 % (cerca de S/ 319 millones) corresponden a multas impuestas a Integratel seguido de Entel y América Móvil Perú S.A.C. (en

adelante América Móvil) con S/ 168 millones y S/ 134 millones, respectivamente.

A nivel de materias más sancionadas, se observa que, en el periodo de 2024-4T a 2025-3T (S/ 187 millones) se impusieron multas derivadas de fiscalizaciones a venta ambulatoria (S/ 35 millones, 19 %), terminales robados – Renteseq (24 millones de soles, 13%), portabilidad (S/ 16 millones, 9 %); e indicadores de calidad (S/ 15 millones, 8 %).

Figura n.º 11
Multas firmes derivada de fiscalizaciones por materia (2024-4T a 2025-3T)

TOTAL 2024-4T a 2025-3T = S/ 187.20 millones



Nota: Los importes en soles han sido determinados de acuerdo con la cantidad de UIT impuestas y al valor de la UIT establecido para el año.

Fuente: Dashboard de Fiscalización, Sanción y Defensa Judicial.

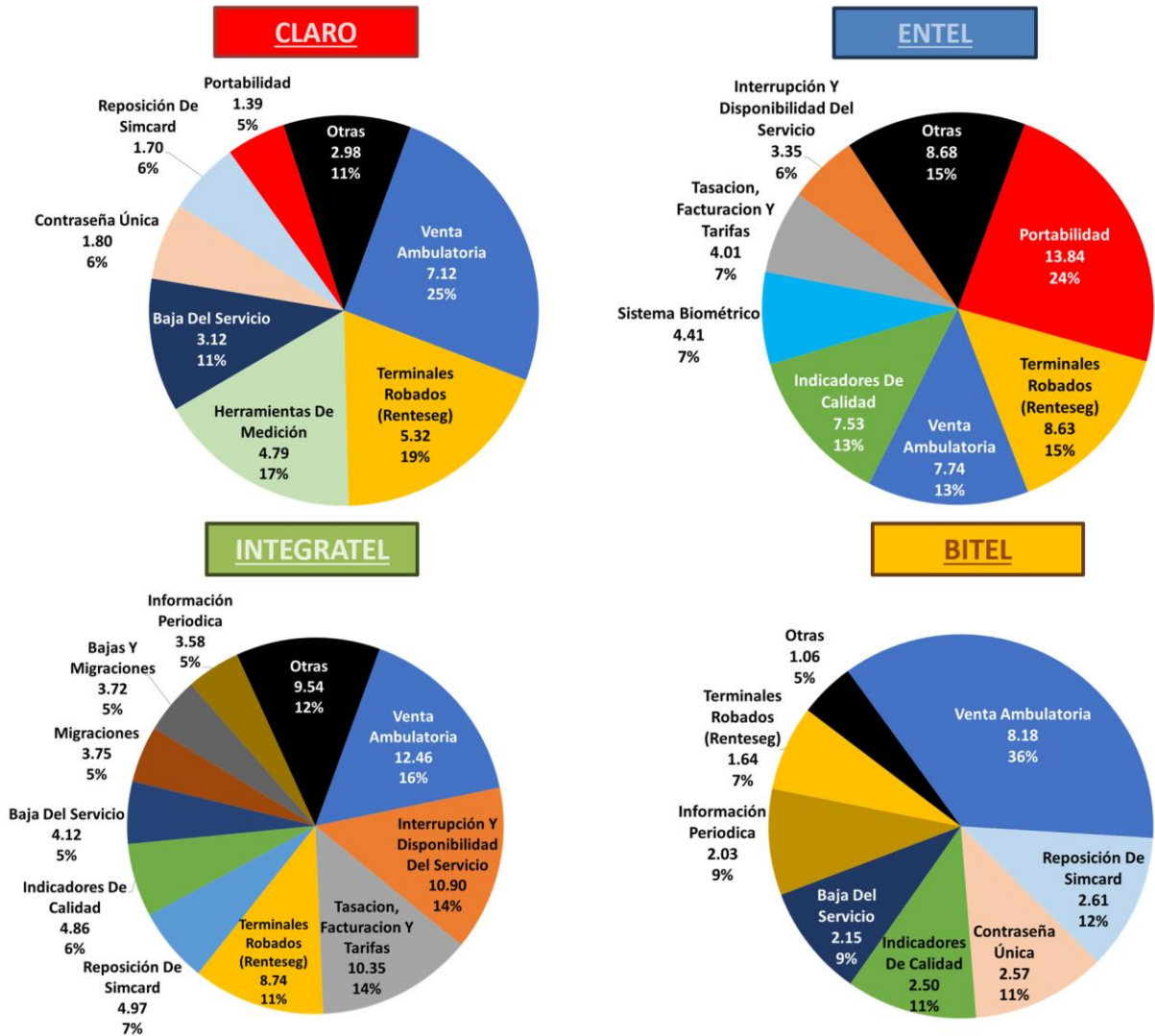
Elaboración: DFI-Osiptel

Si bien la estructura anterior es a nivel agregado, por el periodo de 2024-4T a 2025-3T, esta cambia si el análisis se realiza por cada empresa operadora. Por ejemplo, en este periodo, se observa lo siguiente:

- La principal materia de las multas impuestas a América Móvil deriva de fiscalizaciones a venta ambulatoria y terminales robados - Renteseq.
- La principal materia de las multas impuestas a Entel deriva de fiscalizaciones a portabilidad, terminales robados - Renteseq y venta ambulatoria.
- La principal materia de las multas impuestas a Integratel derivan de fiscalizaciones a temas de venta ambulatoria, interrupciones y disponibilidad; y tasación, facturación y tarifas.
- La principal materia de las multas impuestas a Viettel derivan de fiscalizaciones a venta ambulatoria, y reposición de sim card.

Como se aprecia, los cuatro operadores móviles con red resaltan en multas derivadas de fiscalizaciones a la prohibición de la venta ambulatoria y por el Renteseq.

Figura n.º 12
Multas firmes derivada de fiscalizaciones por materia y empresa (2024-4T a 2025-3T)



Fuente: Dashboard de Fiscalización, Sanción y Defensa Judicial.
 Elaboración: DFI-Osiptel

f) Información comparativa como incentivo a la mejora

Desde hace algunos años se ha desarrollado y puesto a disposición de los ciudadanos información comparativa del desempeño de las empresas operadoras en distintos atributos. Ello permite que los potenciales usuarios puedan tener más variables de análisis para sus opciones de consumo; y los actuales usuarios puedan considerar la información proporcionada por estas herramientas para poder evaluar a su operador y, de ser el caso, ejercer su derecho a cambiar de empresa. Este escenario incentivo a los operadores a mejorar, para mostrar un mejor desempeño ante los usuarios. Entre las diferentes comparaciones desarrolladas se encuentran las siguientes:

- Reporte comparativo respecto a las sanciones impuestas.
- Ranking Distrital de Calidad Móvil.

- Reporte comparativo respecto al desempeño de indicadores de calidad de voz.
- Reporte comparativo respecto a los tiempos promedios de afectación por interrupciones y devoluciones.
- Checa tu internet móvil.

3.6. Otras medidas llevadas a cabo por el Osiptel

a) Modificación del Reglamento de Infracciones y Sanciones (RGIS)

Mediante Resolución de Consejo Directivo n.º 102-2025-CD/OSIPTEL se modificó el RGIS con el propósito de:

- Fortalecer los incentivos al cumplimiento normativo por parte de las empresas operadoras, a través de mecanismos de reducción de multa aplicables en casos de cese total, cese parcial o reconocimiento de responsabilidad;
- Promover la corrección temprana de conductas infractoras y reducir la judicialización de los procedimientos administrativos¹⁷, mediante la aplicación de reducciones de multa por pronto pago;
- Establecer sanciones más severas en los casos de mayor gravedad, incorporando la posibilidad de imponer multas coercitivas.

Asimismo, la referida modificación otorga al Osiptel la facultad discrecional de no iniciar procedimientos administrativos sancionadores cuando las infracciones no ocasionen un perjuicio significativo al interés público ni a los usuarios.

b) Aprobación de la norma que establece el procedimiento de baja de los servicios públicos móviles en el marco de la validación de información del registro de abonados y del vendedor o persona natural que intervenga directamente en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones

Ante la problemática sobre la existencia de (i) servicios públicos móviles y equipos móviles utilizados y/o vinculados con la comisión de delitos y (ii) registros inconsistentes en el registro de abonados, así como en la información de los vendedores y personas naturales que intervienen en el proceso de contratación de los servicios públicos móviles, en marzo de 2025 –a través de la Resolución de Consejo Directivo n.º 00018-2025-CD/OSIPTEL–, en el marco del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad (Renteseq), se publicó el proyecto de norma que establece los procedimientos de baja de los servicios públicos móviles y/o bloqueo de equipos terminales móviles.

Posteriormente, en julio de 2025 –a través de la Resolución de Consejo Directivo n.º 00070-2025-CD/OSIPTEL– se aprobó la norma que establece el

¹⁷ Según la Procuraduría Pública del Osiptel, entre el 2020 al 2024, las empresas operadoras han judicializado el 82 % de las multas impuestas. No obstante, existe un alto índice de resoluciones a favor del Osiptel. Para mayor detalle ver el Informe n.º 221-DPRC/2025, el cual es parte integrante de la Resolución de Consejo Directivo n.º 102-2025-CD/OSIPTEL. Documento disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/osiptel/normas-legales/7246337-102-2025-cd-osiptel>

procedimiento de baja de los servicios públicos móviles en el marco de la validación de información del registro de abonados y del vendedor o persona natural que intervenga directamente en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

El objetivo de la norma referida en el párrafo previo es asegurar que las empresas operadoras ejecuten la baja del servicio público móvil de aquellos registros en los que subsisten los errores materiales o inconsistentes, dado que no coinciden con la base de datos de Reniec o de la Autoridad Migratoria.

c) Revisión de los cargos de interconexión tope por: (i) facturación y recaudación; (ii) acceso a la plataforma de pago; y (iii) acceso a teléfonos públicos operados por Integratel

Mediante Resolución de Consejo Directivo n.º 229-2024-CD/OSIPTEL el Osiptel aprobó los cargos de interconexión tope por: (i) facturación y recaudación; (ii) acceso a la plataforma de pago; y (iii) acceso a teléfonos públicos operados por Integratel.

De este modo, los valores de los cargos se actualizaron, implicando reducciones con respecto a los valores previos a su revisión. En particular, destacan los valores de los cargos tope por facturación y recaudación, y acceso a la plataforma de pago, los cuales se redujeron en aproximadamente en un 50 %.

Cabe señalar que, la referida revisión se fundamenta en un enfoque simplificado de los modelos de costos utilizados en las revisiones anteriores de cada prestación. Así, los valores calculados de los cargos de interconexión tope son los expuestos en la tabla n.º 01.

Tabla n.º 01
Valores calculados de los cargos de interconexión tope para cada tipo de prestación

Instalación esencial	Unidad	Valor (sin IGV)
Facturación y recaudación	US\$ por recibo	0,0388
Acceso a la plataforma de pago	US\$ por minuto	0,0001
Acceso a los teléfonos de uso público	S/ por minuto	0,2197

Fuente y elaboración: Osiptel.

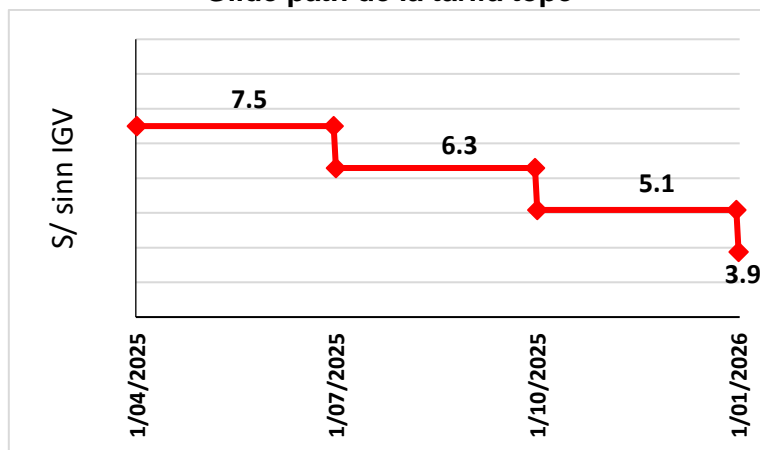
d) Revisión y fijación de tarifas tope para las prestaciones de reactivación del servicio

Mediante la Ley n.º 31487, que modifica la Ley n.º 27336, Ley de desarrollo de las funciones y facultades del Osiptel, se dispuso que este Organismo fija las tarifas tope para los conceptos de reconexión del servicio y de aquellos otros que se deriven de las Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

En consecuencia, mediante la Resolución de Consejo Directivo n.° 217-2024-CD/OSIPTTEL, modificada por Resolución de Consejo Directivo n.° 011-2025-CD/OSIPTTEL¹⁸, el Osiptel estableció en S/ 3.88 (sin IGV) el tope tarifario para cada una de las prestaciones de reactivación por suspensión del servicio, reactivación por suspensión temporal del servicio solicitada por el abonado y reactivación por corte, brindadas por las empresas operadoras con mayor participación de mercado, según el servicio de telecomunicaciones contratado por el abonado.

Específicamente, el enfoque de regulación empleado corrige el comportamiento de nueve empresas operadoras¹⁹ y se hace uso de un *glide path* que implica una senda de reducción tarifaria a lo largo de 2025 (ver Figura n.° 13). Finalmente, esta intervención generaría un ahorro para la sociedad de alrededor de S/ 118 millones anuales.

Figura n.° 13
Glide path de la tarifa tope



Elaboración: DPRC-Osiptel.

e) Fijación y revisión de las tarifas tope de los servicios de transporte y de acceso a Internet de los Proyectos Regionales

Los proyectos regionales fueron concebidos para desplegar redes de alta capacidad que integren y brinden conectividad a nivel distrital en el territorio nacional. Ellos se enmarcan bajo lo dispuesto en la Ley n.° 29904 –Ley de Promoción de la Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica y su reglamento.

Mediante Resoluciones de Consejo Directivo n.° 099-2025-CD/OSIPTTEL y n.° 101-2025-CD/OSIPTTEL se publicaron para comentarios las propuestas de tarifas tope de los servicios de transporte y de acceso a Internet de los Proyectos Regionales de Banda Ancha y Conectividad Integral.

¹⁸ Que resolvió los recursos especiales interpuestos por Integratel. (antes Telefónica del Perú S.A.A.), América Móvil y Entel.

¹⁹ Las empresas operadoras son: Integratel, América Móvil, Entel, Americatel Perú S.A., Viettel, Wow Tel S.A.C., Wi-Net Telecom S.A.C., Win Empresas S.A.C. y Directv Perú S.R.L.

Posteriormente, mediante Resolución de Consejo Directivo n.º 121-2025-CD/OSIPTEL, respecto a las tarifas del servicio de transporte, se estableció un mecanismo de ajuste de tarifas tope, que será efectuado cada vez que sea actualizada la tarifa del servicio portador de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica (RDNFO) y la red de transporte regional, elementos que también forman parte de la determinación de las tarifas tope del servicio de acceso a Internet; sobre este último servicio, en la referida resolución, también se establecieron las tarifas tope del servicio de acceso a Internet para instituciones públicas, correspondiente a los Proyectos Regionales de Banda Ancha y Conectividad Integral, conforme a los siguientes términos:

Tabla n.º 02

Tarifas tope del servicio de acceso a internet para instituciones públicas, correspondiente a los Proyectos Regionales de Banda Ancha y Conectividad Integral

Velocidad de descarga (Mbps)	Tarifas tope (Soles sin IGV)
2	14,26
4	19,49
8	29,95
10	35,18
12	40,41
20	61,33
40	87,18
100	138,39
200	201,72

Fuente y Elaboración: Osiptel

Cabe precisar que, para cada tipo de entidad, las tarifas tope han sido calculadas para una gama de velocidades comprendida entre 2 Mbps y 200 Mbps, para las cuales se estimó conveniente continuar con un tratamiento híbrido en su cálculo, a través de dos enfoques basados en: (i) la sumatoria de costos para un primer tramo de velocidades; y, (ii) el comportamiento cóncavo de la oferta comercial del servicio de acceso a Internet fijo, para un segundo tramo.

Finalmente, el inicio a la revisión de las tarifas tope establecidas, se dará luego de haberse cumplido un plazo de dos años desde la publicación de la Resolución de Consejo Directivo n.º 121-2025-CD/OSIPTEL.

f) Determinación de proveedores importantes en el mercado n.º 25: acceso mayorista para internet y transmisión de datos

En el marco de la revisión periódica de las condiciones de competencia en los mercados relevantes, en abril de 2025, mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 034-2025-CD/OSIPTEL, en base de los recientes cambios tecnológicos y hechos relevantes en el Mercado n.º 25, se determinó:

1. Redefinir el mercado²⁰ como el mercado mayorista de acceso al servicio de internet provisto a través de la tecnología de fibra óptica, mientras que la delimitación del mercado geográfico es a nivel nacional. Esto se debe principalmente a que:
 - a. En cuanto a la dimensión del producto, en el mercado minorista no se identificaron sustitutos importantes. Al respecto, se consideró, entre otros aspectos, que a nivel de redes fijas alámbricas el número de empresas que ofrecen el servicio de internet a través de la tecnología xDSL viene disminuyendo de manera continua y su representación respecto del total de conexiones de este servicio en el país es ínfima²¹; y que, por otro, la tecnología HFC no ejerce presión competitiva debido a la configuración actual de la oferta y a sus características técnicas.
 - b. En cuanto a la dimensión geográfica, el posicionamiento actual y crecimiento prospectivo de las redes de fibra de empresas como Wow Tel S.A.C (en adelante, Wow), Win y MiFibra²² influirán positivamente en las condiciones de competencia del mercado de internet fijo provisto a través de la tecnología de fibra óptica. En este sentido, resulta pertinente delimitar el mercado geográfico como nacional.
 - c. La reducción sostenida de la cuota de Integratel en el mercado minorista de internet fijo vía fibra óptica, el debilitamiento de su situación financiera, la mejora de condiciones para la compartición de infraestructura eléctrica utilizada para el despliegue de redes de telecomunicaciones y el posicionamiento de los competidores, entre otros, son factores que han favorecido una mayor competencia en el mercado.
2. Declarar la no existencia de empresas con posición de dominio en el mercado relevante del Mercado n.º 25, sobre la base de la evaluación de las condiciones de competencia.
3. Establecer reglas ante la pérdida de condición de proveedor importante por parte de la empresa Integratel.

Con esta decisión, el Osiptel determinó –a través de la Resolución de Consejo Directivo n.º 034-2025-CD/OSIPTEL– que no existen empresas que tengan las condiciones para ser declaradas proveedor importante. No obstante, se precisó que, en caso amerite una intervención del regulador, este se encuentra facultado a analizar el mercado y proponer alguna intervención.

²⁰ Definido anteriormente como “Mercado de acceso mayorista para Internet y transmisión de datos (Mercado N° 25)”.

²¹ Al cierre del 2024, la tecnología XDSL representa apenas el 0,6% del total de conexiones de internet fijo en el país.

²² Conformado por las empresas Cala Servicios Integrales S. A. C., BSCP Servicios S. A. C. y Fibra Magic S.A. C.

g) Proyecto sobre la determinación de proveedores importantes en el mercado n.º 35: acceso mayorista al servicio de televisión de paga

Mediante Resolución de Consejo Directivo n.º 098-2021-CD/OSIPTEL, se declaró a Integratel, como proveedor importante en 10 de los 24 mercados relevantes identificados.

Habiendo transcurrido tres años desde la última revisión, en el 2024 se inició una nueva evaluación para determinar la existencia de proveedores importantes en el mercado mayorista de referencia. Así, considerando los recientes cambios tecnológicos que viene atravesando el sector, el incremento de la competencia y nuevos actores relevantes en el Mercado n.º 35, mediante Resolución de Consejo Directivo n.º 00103-2025- CD/OSIPTEL se determinó:

1. Redefinir el mercado relevante del Mercado n.º 35, como el mercado de acceso mayorista al servicio al servicio de TV de paga provisto mediante fibra óptica a nivel nacional. Esto en atención a que:
 - a) En cuanto a la dimensión del producto, en el mercado minorista, no se identificaron medios de acceso alternativos que calificaran como sustitutos del servicio de TV de paga provisto mediante fibra óptica.
 - b) En cuanto a la dimensión geográfica, teniendo en cuenta el despliegue actual de redes de fibra óptica y condiciones de competencia, la delimitación se realiza a nivel nacional.
2. Declarar la no existencia de empresas con posición de dominio en el mercado relevante del Mercado n.º 35, sobre la base de la constatación de condiciones habilitantes que favorecen un entorno de mayor competencia actual y prospectiva.
3. Establecer reglas ante la pérdida de condición de proveedor importante por parte de Integratel.

4. Principales medidas llevadas a cabo por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones

a) Modificación de la norma de metas de uso del espectro radioeléctrico aplicable para los servicios públicos de telecomunicaciones

Mediante Resolución Ministerial n.º 729-2024-MTC/01.03, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (en adelante, MTC), aprobó la modificación de la norma de metas de uso del espectro radioeléctrico aplicable para los servicios públicos de telecomunicaciones, excepto para el servicio portador brindado a través de enlaces punto a punto y para los servicios satelitales²³.

²³ Específicamente se modificó los artículos 3, 6, 7, 8, 9, 11, la Segunda Disposición Complementaria Final, los Anexos I, II, III y Apéndices de los Anexos I y II de la Norma de Metas de Uso Espectro Radioeléctrico aplicable para los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, excepto para el servicio portador brindado a través de enlaces punto a punto y para los servicios satelitales, aprobada por Resolución Ministerial n.º 234-2019-MTC/01.03

Con la referida modificación se busca garantizar el uso óptimo del espectro radioeléctrico para asegurar que los peruanos accedan a servicios de telecomunicaciones más eficientes.

b) Regulación de las obligaciones y sanciones administrativas para las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones en relación con las comunicaciones ilegales en establecimientos penitenciarios y centros juveniles

Mediante la Resolución Ministerial n.º 081-2025-MTC/01.03, el MTC publicó el proyecto de Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo n.º 1688, el cual regula obligaciones y sanciones administrativas para las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones en relación con las comunicaciones ilegales en establecimientos penitenciarios y centros juveniles. Dicha propuesta tiene por finalidad prevenir, mitigar y/o controlar la problemática de las comunicaciones ilegales desde establecimientos penitenciarios y centros juveniles.

Posteriormente, a través del Decreto Supremo n.º 008-2025-MTC, el MTC aprobó la versión final del Reglamento del Decreto Legislativo n.º 1688.

c) Materialización del mecanismo especial de asignación y acondicionamiento en la banda de frecuencias de 3.5 Ghz

Mediante Decreto Supremo n.º 004-2024-MTC, se aprobó el reglamento del Decreto Legislativo n.º 1627, para promover el despliegue de los servicios públicos de telecomunicaciones mediante tecnología de quinta generación (5G) o superior; en el cual se establecieron las condiciones y reglas que permitan la aplicación del mecanismo especial de asignación directa de espectro radioeléctrico contemplado en dicha norma, coadyuvando con ello al fomento y desarrollo de los servicios públicos de telecomunicaciones mediante tecnología 5G o superior.

Posteriormente, mediante Resolución Ministerial n.º 199-2025- MTC/03, se resolvió, entre otros, aprobar la convocatoria al mecanismo especial de asignación y acondicionamiento de la banda de frecuencias de 3.5 Ghz (3300 – 3800 Mhz) para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones mediante tecnología 5G o superior.

Finalmente, en setiembre de 2025, se concretó la adjudicación de la precitada banda de frecuencias. A través de Resolución Viceministerial n.º 0094-2025-MTC/03, se publicaron los resultados del mecanismo especial de asignación y acondicionamiento en la banda de frecuencias de 3.5 Ghz; y, en diciembre de 2025, el MTC suscribió los correspondientes contratos con cada una de las empresas operadoras.

d) Actualización del anexo III del Reglamento de Gestión Ambiental del Sector Comunicaciones (RGASC)

Mediante Decreto Supremo n.º 023-2024-MTC se aprobó el Reglamento de Gestión Ambiental del Sector Comunicaciones (RGASC), el cual regula aspectos como: (i) obligaciones generales de los titulares de proyectos, (ii) procedimientos administrativos para la evaluación de los Instrumentos de Gestión Ambiental (IGA) en el marco del Sistema Nacional de Evaluación del Impacto Ambiental (SEIA) y los complementarios, (iii) creación del registro de consultoras ambientales del sector comunicaciones, (iv) implementación del Programa de Adecuación y Manejo Ambiental (PAMA) para proyectos en operación sin IGA, y (v) la determinación de los plazos de evaluación ambiental de los IGA, así como las modificaciones y actualizaciones de dichos instrumentos.

No obstante, a fin de impulsar la conectividad, mediante la Resolución Ministerial n.º 616-2025-MTC/01.03, el MTC modificó el anexo III del RGASC, incorporando siete nuevas tipologías de proyectos y actividades de telecomunicaciones que, por su bajo impacto ambiental, quedan exceptuados del SEIA y de la obligación de presentar una FTA. En total se exceptúan un total de 16 proyectos y actividades.

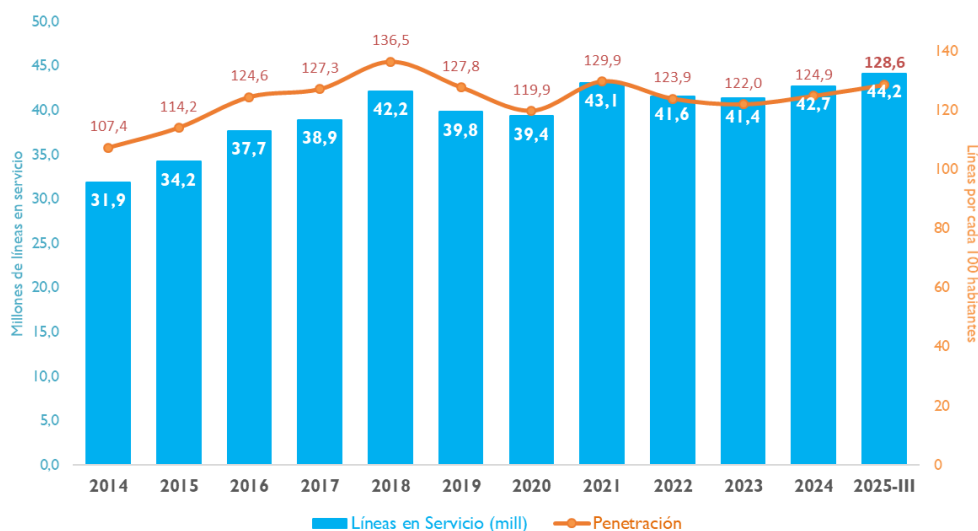
5. Evolución de los indicadores de desempeño de la industria

Con relación a la evolución de los indicadores que se desarrollan en las siguientes secciones, se debe precisar que, se analiza el mercado móvil, internet fijo y tv de paga, que son mercados con la mayor generación de ingresos a nivel de servicios públicos de telecomunicaciones, y que son monitoreados –a través de los Índices de Intensidad Competitiva y de Calidad de los Servicios– y forman parte de la ruta estratégica del PEI del Osiptel.

5.1 Evolución del desempeño de mercado móvil

A setiembre de 2025, se registraron aproximadamente 44.2 millones líneas móviles, lo que significó un incremento de 4 % respecto al número de líneas registradas en setiembre de 2024. Como consecuencia, la penetración en el servicio móvil a setiembre de 2025, por cada 100 habitantes, se situó en 128.6 (ver Figura n.º 14).

Figura n.º 14
Evolución de líneas móviles en servicio y densidad



Fuente: Información reportada por las Empresas operadoras en el marco de la NRIP.
Elaboración: DPRC – Osiptel.
Fecha de Corte: 11 de noviembre de 2025.

El incremento del total de líneas móviles se explica principalmente por el aumento de líneas de la modalidad contrato²⁴, las cuales llegaron a representar el 46 % del total de líneas registradas a setiembre de 2025. Cabe destacar que, a setiembre de 2025, el número de líneas de la modalidad contrato se encuentra en su máximo histórico superando los 20 millones; en contraste al que registró en el 2015, cuando la cantidad de líneas de dicha modalidad fue inferior a los 11 millones.

En cuanto a las líneas prepago, estas también crecieron, aunque en menor medida que las de la modalidad contrato, y representaron el 54 % del total de la planta móvil registrada a setiembre de 2025 (Figura °n. 15).

Figura °n. 15
Líneas móviles en servicio por modalidad de contratación (en millones)

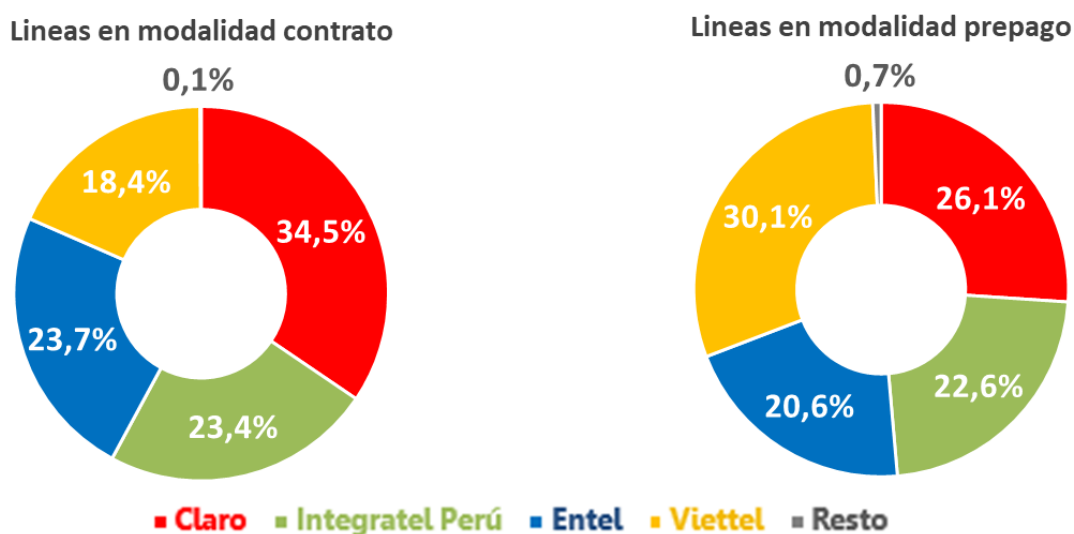


Fuente: Información reportada por las Empresas operadoras en el marco de la NRIP.
Elaboración: DPRC – Osiptel.
Fecha de Corte: 11 de noviembre de 2025.

²⁴ Incluye las líneas de las modalidades postpago y control.

Con relación a líneas por modalidad contractual, según empresa operadora, América Móvil Perú S.A.C (en adelante, Claro) mantuvo el liderazgo con el 34.5 % (7 006 383 líneas); seguida por Integratel con el 23.4 % (4 752 908 líneas); mientras que, en la modalidad prepago, la empresa líder es Viettel con el 30.1 % (7 185 523 líneas); seguida por la empresa Claro con el 26.1 % (6 218 637 líneas), tal como se puede observar en el siguiente gráfico.

Figura n.º 16
Participación de mercado por modalidad contractual y empresa operadora

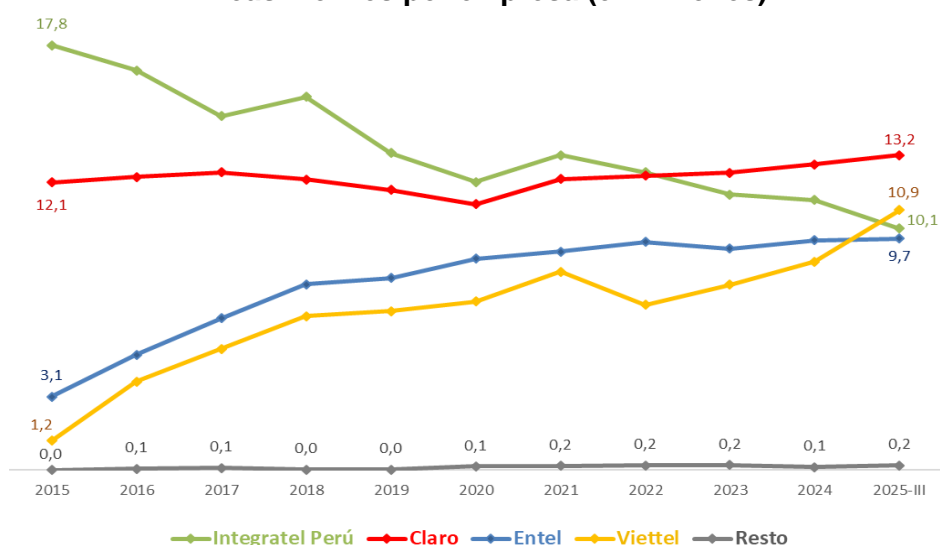


Fuente: Información reportada por las empresas operadoras en el marco de la NRIP.
Elaboración: DPRC – Osiptel
Fecha de corte: 11 de noviembre de 2025.

Cabe precisar que, la empresa Claro se ha consolidado como la empresa líder en la participación de mercado de líneas móviles, al alcanzar los 13 225 020 de líneas móviles (Figura n.º 17) que representa cerca de 30 % del mercado; en segundo lugar, se ubica Viettel con 10 913 301 líneas móviles que representan el 24.7 % del mercado.

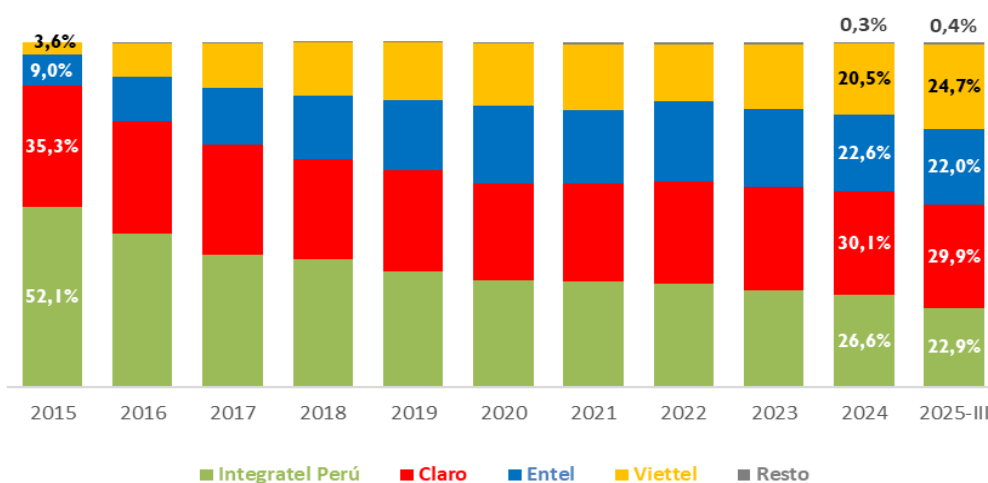
Por su parte, las empresas Integratel y Entel registraron 10 137 560, es decir, el 22.9% y 9 714 187 líneas móviles a setiembre de 2025 (22 %), respectivamente (Figura n.º 18).

Figura n.º 17
Líneas móviles por empresa (en millones)



Nota: Resto corresponde a la información agregada de las empresas Flash Servicios Perú S.R.L. (en adelante Flash), Guinea Mobile S.A.C. (en adelante Guinea Mobile), Suma Móvil Perú S.A.C. (en adelante Suma Móvil), Dolphin Mobile S.A.C. (en adelante Dolphin Mobile), Dolphin Telecom del Perú S.A.C (en adelante Dolphin Telecom). e Intermax S.A.C (en adelante, Intermax).
Fuente: Información reportada por las Empresas operadoras en el marco de la NRIP.
Elaboración: DPRC – Osiptel / Fecha de Corte: 11 de noviembre de 2025.

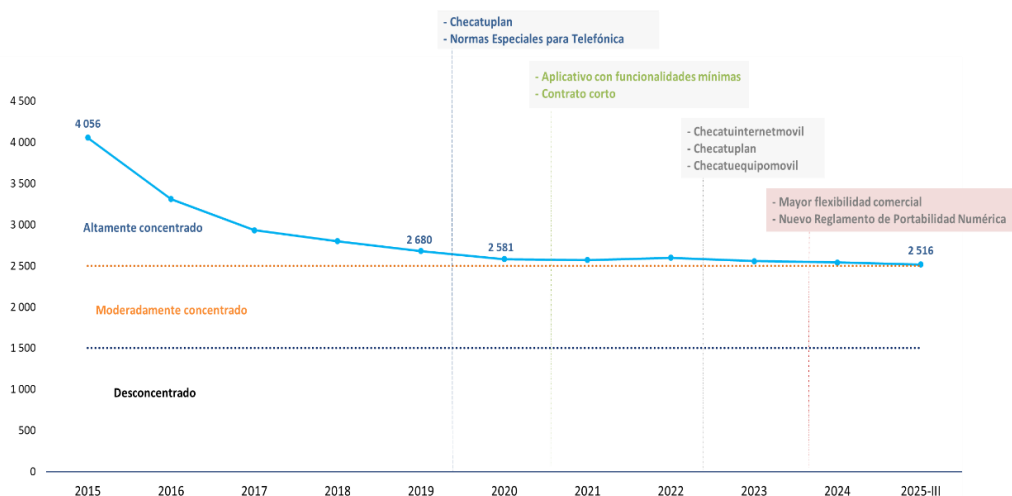
Figura n.º 18
Participación de mercado móvil (en %)



Nota: Resto corresponde a la información agregada de las empresas Flash, Guinea Mobile , Suma Móvil , Dolphin Mobile , Dolphin Telecom e Intermax.
Fuente: Información reportada por las Empresas operadoras en el marco de la NRIP.
Elaboración: DPRC – Osiptel / Fecha de Corte: 11 de noviembre de 2025.

Así pues, como resultado de lo anterior, el índice de Herfindahl Hirschman (IHH) continuó reduciéndose, ubicándose, a setiembre de 2025, en el nivel de 2516 (Figura n.º 19), es decir, en un nivel próximo al límite superior del rango denominado “Moderadamente concentrado” (2500).

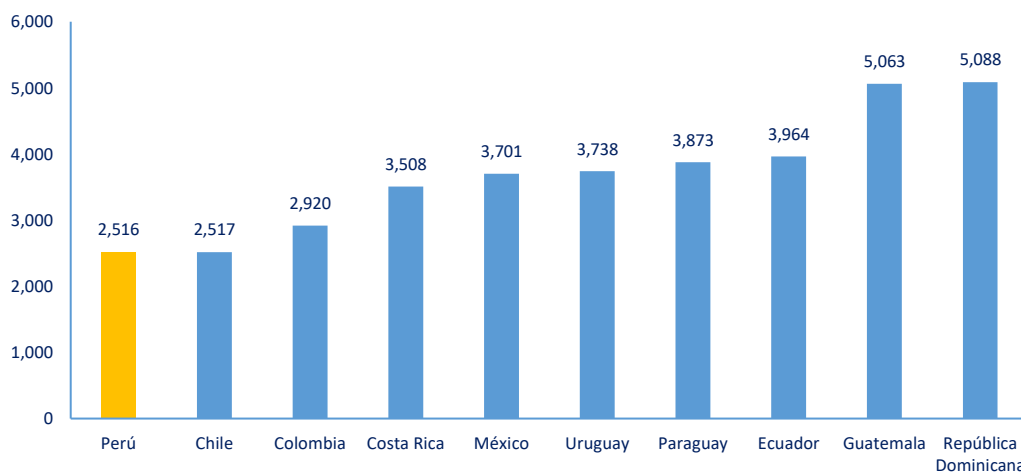
Figura n.º 19
Índice de concentración de mercado móvil (IHH²⁵)



Fuente: Información reportada por las Empresas operadoras en el marco de la NRIP.
Elaboración: DPRC – Osiptel. / Fecha de Corte: 11 de noviembre de 2025.

Con este nivel de HHI, el Perú, por primera vez, superó a Chile, posicionándose como el país con menor concentración en el mercado móvil de la región.

Figura n.º 20
Comparación regional del índice de concentración de mercado móvil (IHH)



Fuente: Última información disponible en entidades públicas de cada país.
Elaboración: DPRC – Osiptel.
Fecha de Corte: 15 de diciembre de 2025

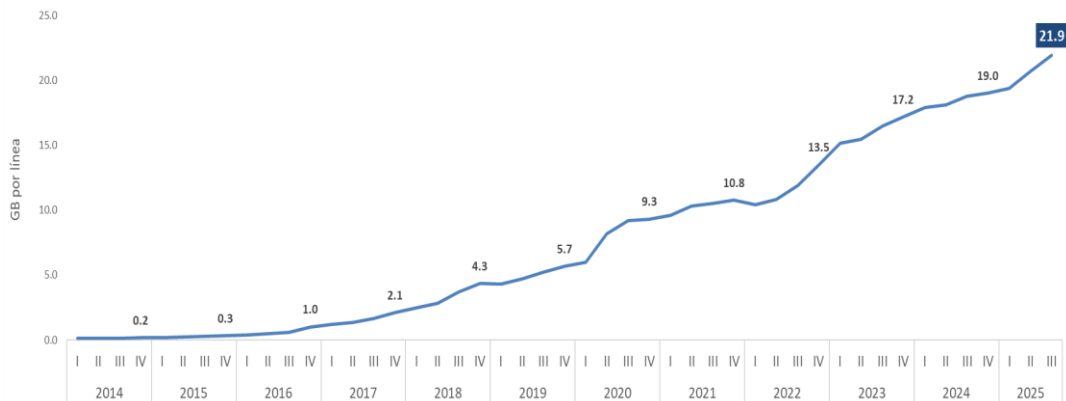
Asimismo, la mayor competencia en el mercado móvil ha generado mejoras de los atributos del servicio ofrecido por parte de las empresas operadoras, entre los cuales destacan la cantidad de Gigabytes de navegación en alta velocidad en cada plan, los aplicativos móviles de uso gratuito (conocidos como “zero-rating”) a los que el usuario puede acceder sin consumir los datos

²⁵ Según el documento “Horizontal Merger Guidelines – U.S. Department of Justice and Federal Trade Commission” un mercado puede ser caracterizado como “Desconcentrado” si el IHH es menor a mil quinientos (1,500), “Moderadamente concentrado” si el IHH se encuentra (1,500 y 2,500) y “Altamente concentrado” si el IHH es mayor a 2,500.

de su plan y las promociones que otorgan descuento en la renta por determinados meses si se realiza la portabilidad.

Precisamente, el tráfico de internet móvil tuvo un crecimiento exponencial desde el 2014. En el primer trimestre de ese año, el tráfico cursado promedio mensual fue de apenas 0.1 GB por línea; en contraste, a setiembre de 2025, dicho tráfico asciende a 21.9 GB por línea, esto es aproximadamente 184 veces el tráfico cursado a principios del 2014 (Figura n.º 21).

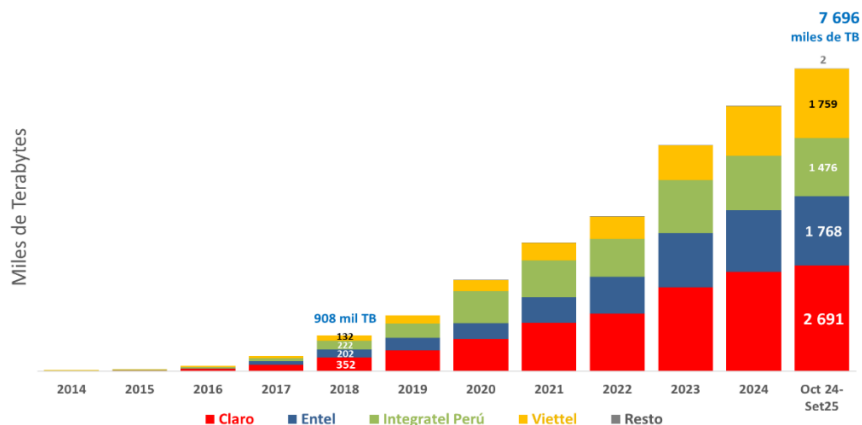
Figura n.º 21
Evolución del tráfico cursado promedio mensual de Internet móvil desde teléfonos móviles (en GB)



Fuente: Información reportada por las Empresas operadoras en el marco de la NRIP.
Elaboración: DPRC – Osiptel.
Fecha de Corte: 11 de noviembre de 2025.

Tomando como referencia el periodo de octubre de 2024 a setiembre de 2025 el volumen de tráfico de internet móvil se vio concentrado en un 35 % por Claro, seguido de Entel con el 23 %, Viettel con el 22.9 % e Integratel con el 19.2 %.

Figura n.º 22
Tráfico de Internet móvil cursado desde teléfonos móviles por empresa (últimos 12 meses por periodo)

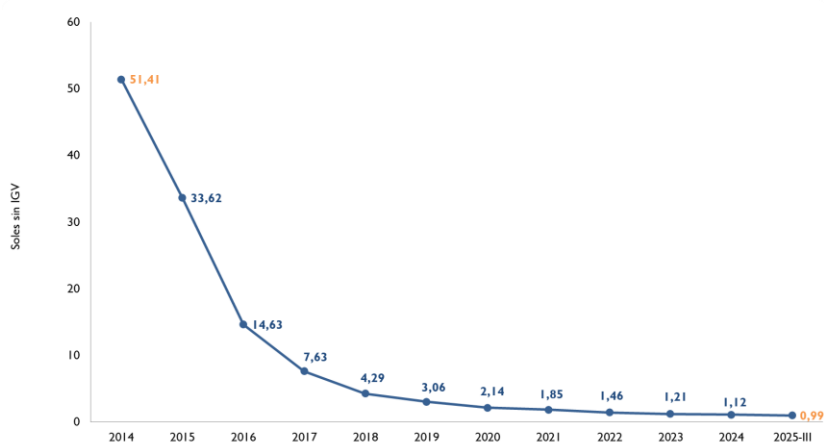


Fuente: Información reportada por las Empresas operadoras en el marco de la NRIP.
Elaboración: DPRC – Osiptel.
Fecha de Corte: 11 de noviembre de 2025.

Entre los años 2018 y 2025, el tráfico de internet móvil registró un crecimiento acumulado de 551 %, pasando de 109 000 TB (1 TB = 1024 GB) a 5.9 millones de TB. La tendencia ascendente se mantiene hasta el cierre del noveno mes de 2025, siendo que el tráfico de los últimos 12 meses alcanzó un nuevo récord: 7.7 millones de TB.

Por otro lado, cabe destacar que, el aumento en el número de teléfonos móviles con acceso a internet y el consiguiente incremento en el tráfico de internet móvil se produce en un contexto de continua reducción de la tarifa promedio por GB, siendo que ésta se redujo en 98.4 % durante el periodo comprendido entre el primer trimestre del 2014 y el tercer trimestre de 2025 (ver Figura n.º 23).

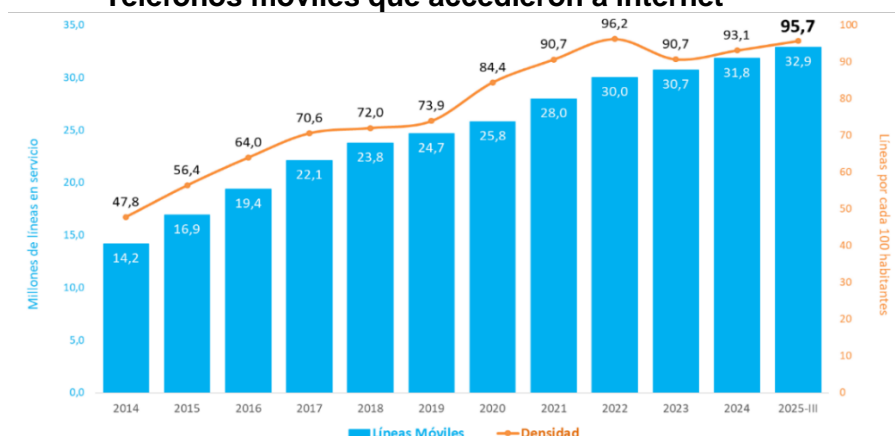
Figura n.º 23
Tarifa promedio por GB de internet desde teléfonos móviles



Fuente: Información reportada por las Empresas operadoras en el marco de la NRIP.
Elaboración: DPRC – Osiptel.
Fecha de Corte: 11 de diciembre de 2025

En este contexto, la cantidad de teléfonos móviles que accedieron a internet móvil, a setiembre del 2025, fue de 32.9 millones, más del doble con relación a lo registrado en diciembre de 2014 (14.2 millones). Asimismo, el porcentaje de penetración alcanzó un nivel de 95.7 %, lo cual significa que, en promedio, aproximadamente 96 personas de cada 100 contaron con un teléfono móvil con acceso a internet móvil (ver Figura n.º 24).

Figura n.º 24
Teléfonos móviles que accedieron a internet

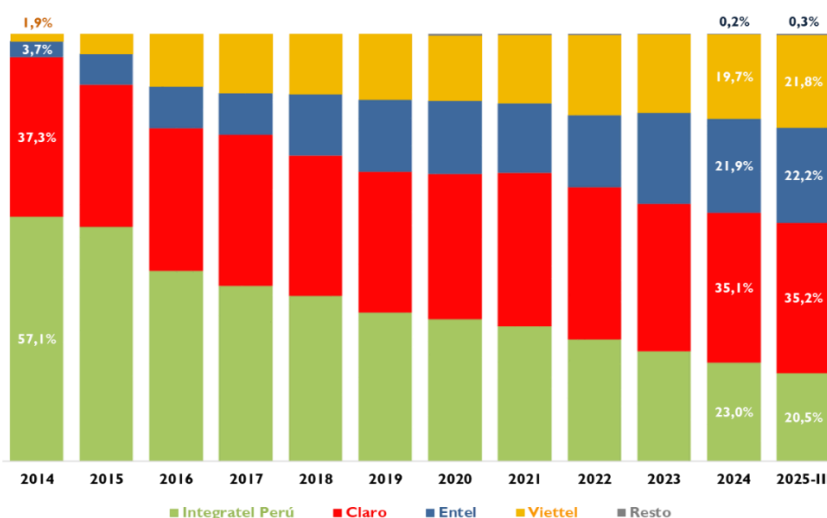


Fuente: Información reportada por las Empresas operadoras en el marco de la NRIP.
Elaboración: DPRC – Osiptel.
Fecha de Corte: 11 de noviembre de 2025.

En cuanto al nivel de competencia en el mercado de internet móvil, se observa que la entrada de Entel y Viettel en el año 2014 generó mayor presión competitiva, ocasionando que Claro e Integratel comenzaran a perder participación. A fines de 2014, tanto Claro como Integratel, en conjunto, representaban más del 94 % de teléfonos móviles que accedían a internet, mientras que a setiembre de 2025 este porcentaje se redujo y se situó en 55.7 %.

Se destaca la expansión continua que han experimentado Entel y Viettel, empresas que habiendo comenzado con una participación del 3.7 % y 1.9 %, respectivamente, a setiembre de 2025 ostentan participaciones del 22.2 % y 21.8 %, lo cual en conjunto significa más del 40 % del número total de teléfonos móviles que accedieron a internet (ver Figura n.º 25).

Figura n.º 25
Participación de mercado por empresa operadora de teléfonos móviles que accedieron a internet móvil



Fuente: Información reportada por las Empresas operadoras en el marco de la NRIP.
Elaboración: DPRC – Osiptel.
Fecha de corte: 11 de noviembre de 2025

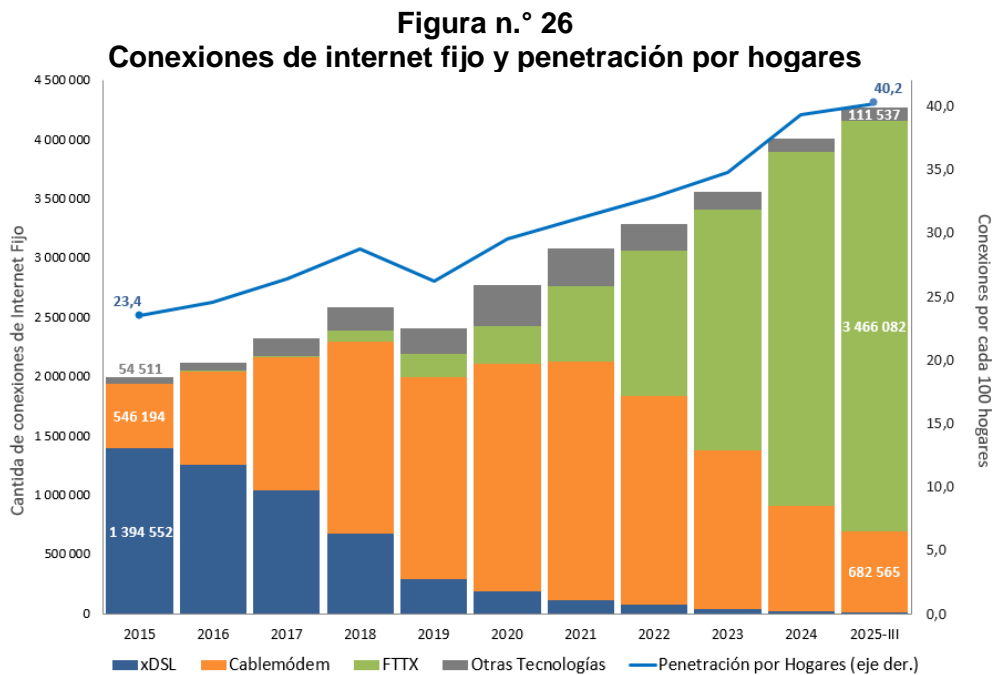
5.2 Evolución del desempeño del mercado de internet fijo

La conectividad de los peruanos a través del servicio de internet fijo continúa en expansión. A setiembre de 2025, se contabilizaron 4 274 935 conexiones en servicio, lo que representó un avance de 8.4% respecto a setiembre del año anterior.

Este ritmo sostenido del avance del internet fijo en el país es resultado de la continua demanda por conectividad y de una dinámica competitiva cada vez más intensa entre empresas operadoras, sobre todo en la oferta de tecnologías que posibilitan el acceso a velocidades superiores para el hogar, principalmente, la fibra óptica.

Respecto a la evolución del número de conexiones a nivel de tecnología, las conexiones vía cabledem presentaron una disminución anual de 31.5 %, reduciendo su participación en el total de conexiones de 25.3 % a 15.9 %, en los últimos 12 meses; registrando a setiembre de 2025 un total de 682 56 conexiones. La misma situación se ha observado para las conexiones mediante xDSL, y otras tecnologías, que en el mismo periodo de análisis se redujeron en 45.1% y 9.9%, respectivamente.

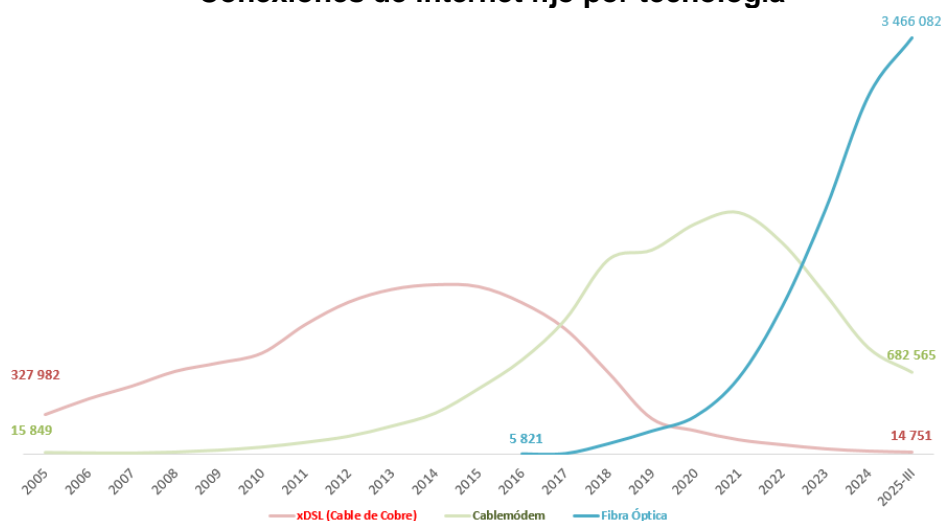
Las precitadas variaciones se deben, principalmente, a la expansión de las conexiones mediante fibra óptica, las cuales registraron una expansión de 24 %, en los últimos 12 meses, alcanzando (a setiembre de 2025) las 3 466 082 conexiones de fibra óptica; esto significó la consolidación de dicha tecnología como la más empleada para ofrecer el servicio de internet fijo.



Fuente: Información reportada por las Empresas operadoras en el marco de la NRIP.
Elaboración: DPRC – Osiptel.
Fecha de corte: 11 de noviembre de 2025.

Tal como se puede observar en la Figura n.º 27; las conexiones a internet fijo mediante fibra óptica han registrado un crecimiento sostenido y exponencial desde el primer trimestre de 2016 a setiembre de 2025: las conexiones de fibra óptica son 667 veces lo que se tenía a marzo de 2016; siendo que su expansión se intensificó durante el periodo de confinamiento a causa del COVID-19.

Figura n.º 27
Conexiones de internet fijo por tecnología



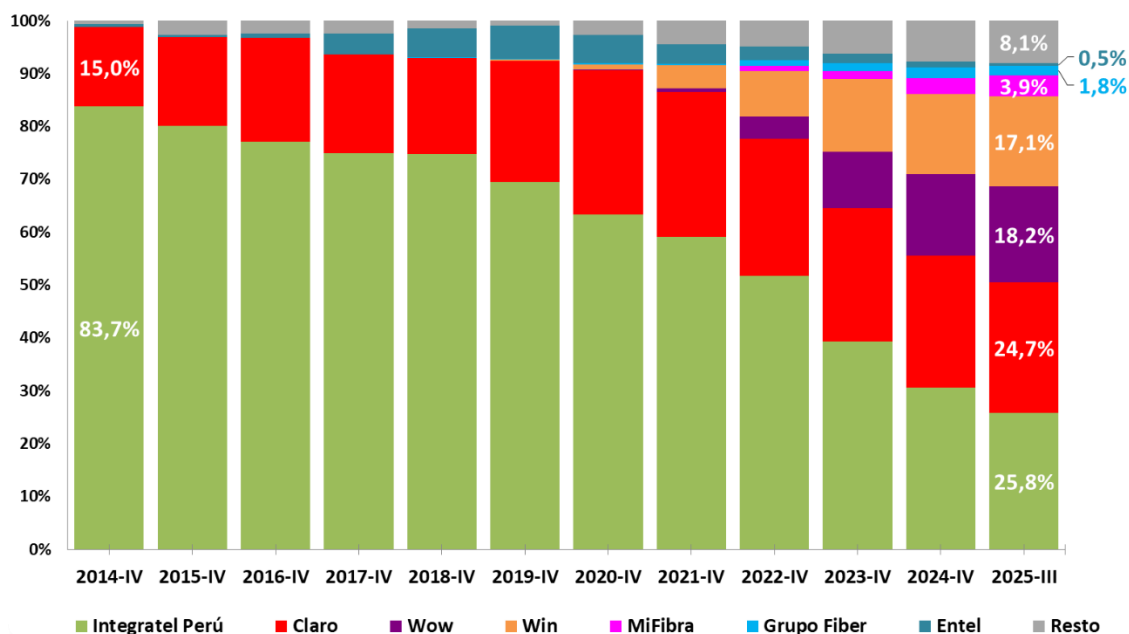
Fuente: Información reportada por las empresas operadoras en el marco de la NRIP.
Elaboración: DPRC – Osiptel.
Fecha de corte: 11 de noviembre de 2025.

Al analizar las conexiones de internet fijo por empresa operadora, se observa que, a setiembre de 2025, las conexiones de Integratel y Entel²⁶ se redujeron en 13.2 % y 58.1 %, respectivamente, respecto a los niveles registrados en setiembre de 2024. La pérdida de conexiones en estas dos empresas ha sido aprovechada, principalmente, por las empresas Win), Grupo MiFibra y Wow; quienes registraron crecimientos de 25.5 %, 48.7 % y 37.6 %, respectivamente, en el mismo periodo.

Asimismo, al analizar la variación de la participación por empresa operadora desde el año 2014 (ver Figura n.º 28) se observa que la concentración de mercado ha disminuido de manera significativa siendo que Integratel pasó de tener el 83.7% (al cierre de 2014) a tener el 25.8 % (a setiembre de 2025); en este contexto, se destaca la mayor participación de las empresas Claro, Win, Grupo MiFibra, Wow y otras empresas que, tanto en Lima como en las regiones del país, han registrado una alta participación de mercado.

²⁶ Conformado por las empresas Americatel Perú S.A. y Entel.

Figura n.º 28
Participación de las conexiones de internet fijo por empresa operadora



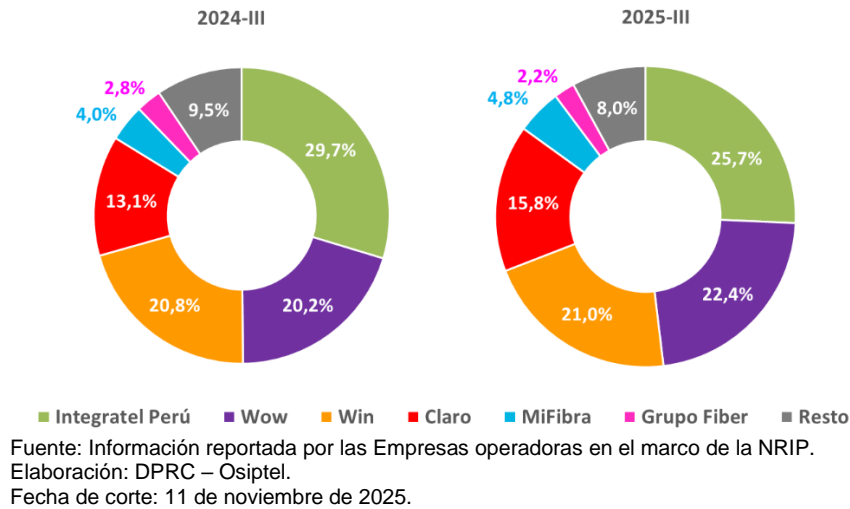
Fuente: Información reportada por las Empresas operadoras en el marco de la NRIP.
 Elaboración: DPRC – Osiptel.
 Fecha de corte: 11 de noviembre de 2025.

Respecto al acceso a internet con fibra óptica, Integratel ocupó el primer lugar de participación de este mercado con 25.7 %; seguido por Wow con 22.4 %; Win con el 21 %; Claro con el 15.8 %; Grupo MiFibra con 4.8 %; Grupo Fiber²⁷ con 2.2 % del mercado de internet fijo de fibra; mientras que, otras más pequeñas, obtuvieron en conjunto el 7.7 % de participación.

La intensidad competitiva en el mercado de la fibra óptica se ve reflejada en la variación en la participación de mercado respecto a la registrada en setiembre de 2024; donde Integratel y Grupo Fiber redujeron su participación en 4 y 0.5 pp; Win y Grupo MiFibra, apenas crecieron en 0.2 y 0,8 pp, respectivamente; mientras que Wow y Claro, por su parte, han incrementado su participación en 2.2 y 2.7 pp; y, el resto de empresas en conjunto disminuyeron su participación en 1.5 pp en el último año, tal como se puede observar en la siguiente figura:

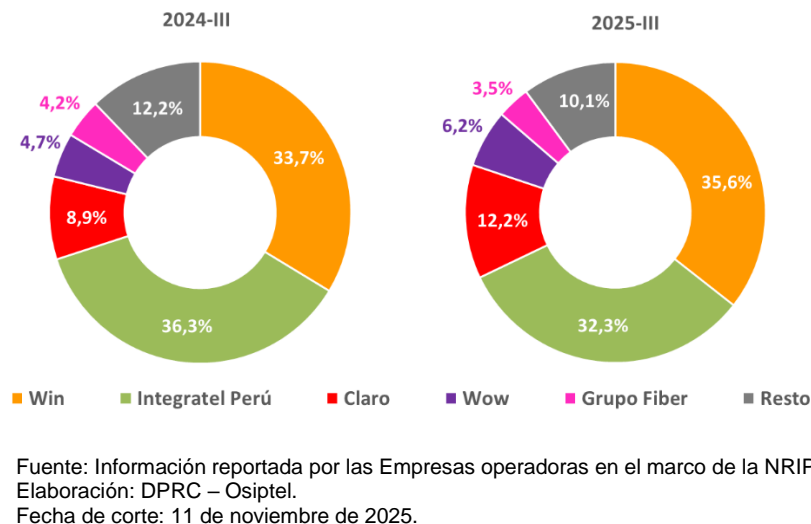
²⁷ Conformado por las empresas Fiberline Perú S.A.C., Fiberlux S.A.C., Fiberlux Tech S.A.C., Redes Ópticas del Perú S.A.C. y Nextnet S.A.C.

Figura n.º 29
Participación por empresa operadora en el mercado de internet fijo con fibra óptica a nivel nacional



A nivel de regiones del país, en lo que respecta a Lima y Callao, Win desplazó a Integratel del primer lugar, al alcanzar una participación de mercado de 35.6 %, frente al 32,3% registrado por Integratel; ambas empresas en conjunto abarcan el 68,2% del total de conexiones con fibra en Lima y Callao, seguida por Claro con el 12,2%, Wow con el 6,2% y el Grupo Fiber con el 3,5%. Mientras tanto, el resto de las empresas en conjunto obtuvieron el 9,8% del total de conexiones con fibra en Lima y Callao.

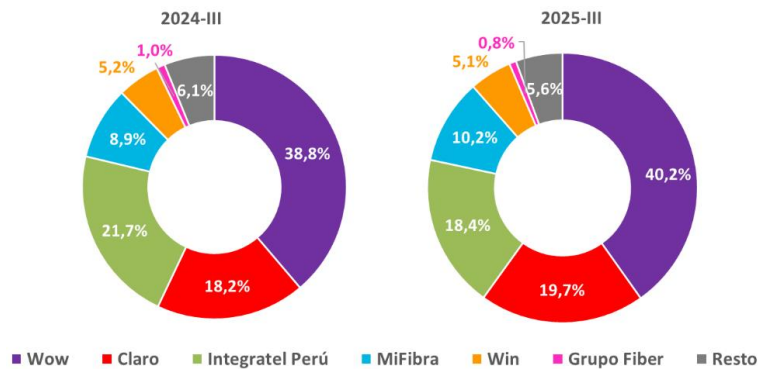
Figura n.º 30
Participación por empresa operadora en el mercado de internet fijo con fibra óptica en Lima y Callao



No obstante, en el mercado de internet fijo de fibra óptica en el resto de las regiones, el liderazgo corresponde a la empresa Wow, que a setiembre de 2025 obtuvo una participación de 40.2 %; seguida por Claro con 19.7 % e Integratel con 18.4 % (ver Figura n.º 31). Cabe destacar que, el crecimiento

sostenido de la empresa Wow –que brinda sus conexiones de internet fijo exclusivamente mediante la tecnología de fibra óptica– le ha permitido liderar en participación en 16 regiones del Perú, dejando en segundo lugar a Claro, Integratel y Grupo MiFibra, que encabezan en dos regiones cada uno. Por su parte, Win lidera en Lima y Callao, mientras que Fibra Óptica Amazónica en una región (ver Gráfico n° 32).

Figura n.º 31
Participación por empresa operadora en el mercado de internet fijo con fibra óptica en las regiones internas del país



Fuente: Información reportada por las Empresas operadoras en el marco de la NRIP.
 Elaboración: DPRC – Osiptel.
 Fecha de corte: 11 de noviembre de 2025.

Figura n.º 32
Participación de la empresa líder por departamento a setiembre de 2025
 Conexiones por Departamento (Fibra Óptica) - 2025-III

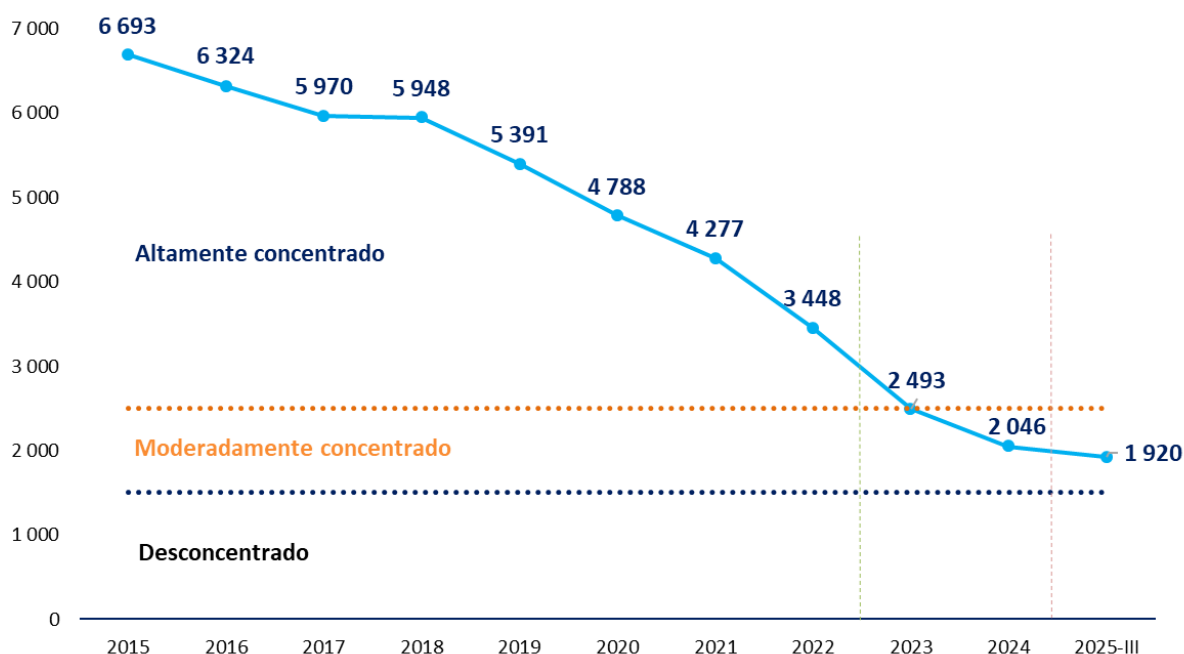


Fuente: Información reportada por las Empresas operadoras en el marco de la NRIP.
 Elaboración: DPRC – Osiptel.
 Fecha de corte: 11 de noviembre de 2025.

En ese sentido, el crecimiento de las conexiones de internet fijo se ha dado principalmente en las regiones del país, lo que ha conllevado a que diversas empresas del sector que operan en el interior del país apuesten por el mercado de internet fijo.

Lo anterior ha sido positivo para el mercado de internet fijo, puesto que de haber sido dominado por Integratel con un 82.2 % de participación (a setiembre de 2015) y con un índice de concentración de 7026 (“altamente concentrado”), ahora este mercado registra un índice de concentración de 1920 (a setiembre de 2025); afianzándose en la zona de mercado “moderadamente concentrado”.

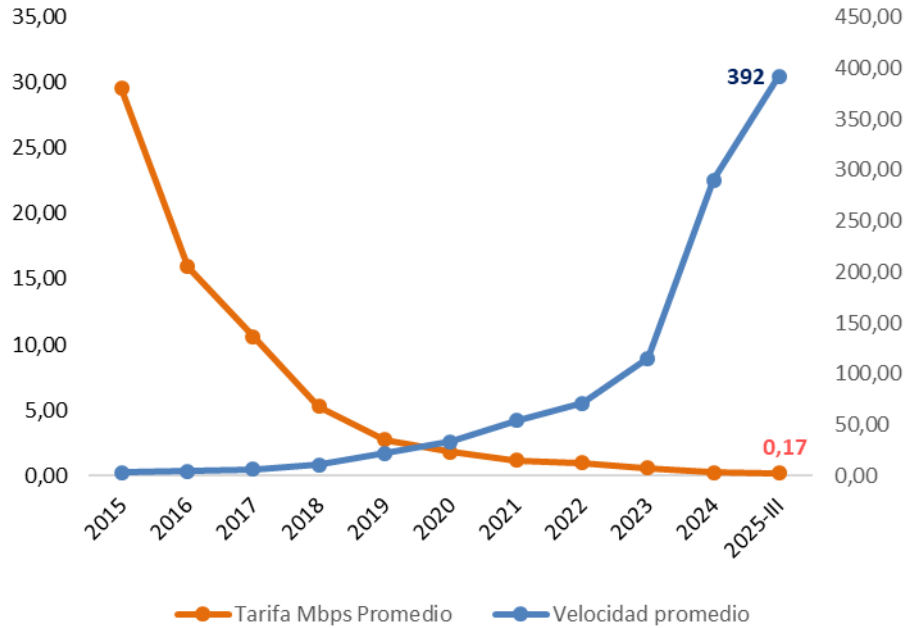
Figura n.º 33
Índice de concentración de mercado de internet fijo (IHH)



Fuente: Información reportada por las Empresas operadoras en el marco de la NRIP.
Elaboración: DPRC – Osiptel.
Fecha de corte: 11 de noviembre de 2025.

Asimismo, se debe señalar que, la mayor competencia registrada en el servicio de internet fijo tuvo un impacto positivo en la velocidad promedio de bajada (Mbps), la misma que se incrementó en 14 711% entre el año 2015 y el tercer trimestre del 2025. Asimismo, en dicho periodo, el precio promedio por Mbps de internet fijo se redujo en un 99 %. A continuación, se muestra la evolución de la velocidad como el precio del servicio de internet fijo:

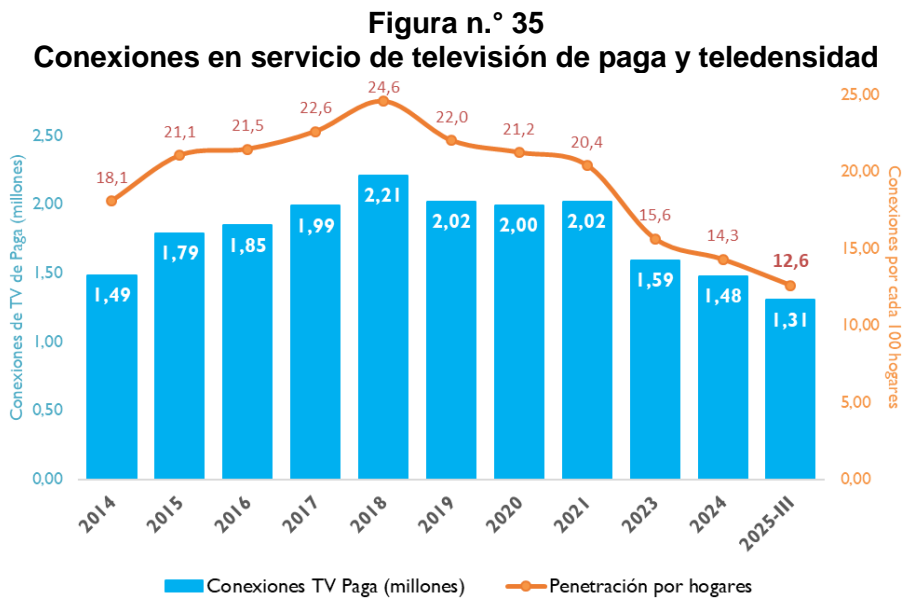
Figura n.º 34
Velocidad promedio (Mbps) y Tarifa por Mbps del servicio de internet fijo
(Soles sin IGV)



Fuente: Información reportada por las Empresas operadoras en el marco de la NRIP.
 Elaboración: DPRC – Osiptel
 Fecha de corte: 11 de noviembre de 2025.

5.3 Evolución del desempeño del mercado de TV de paga

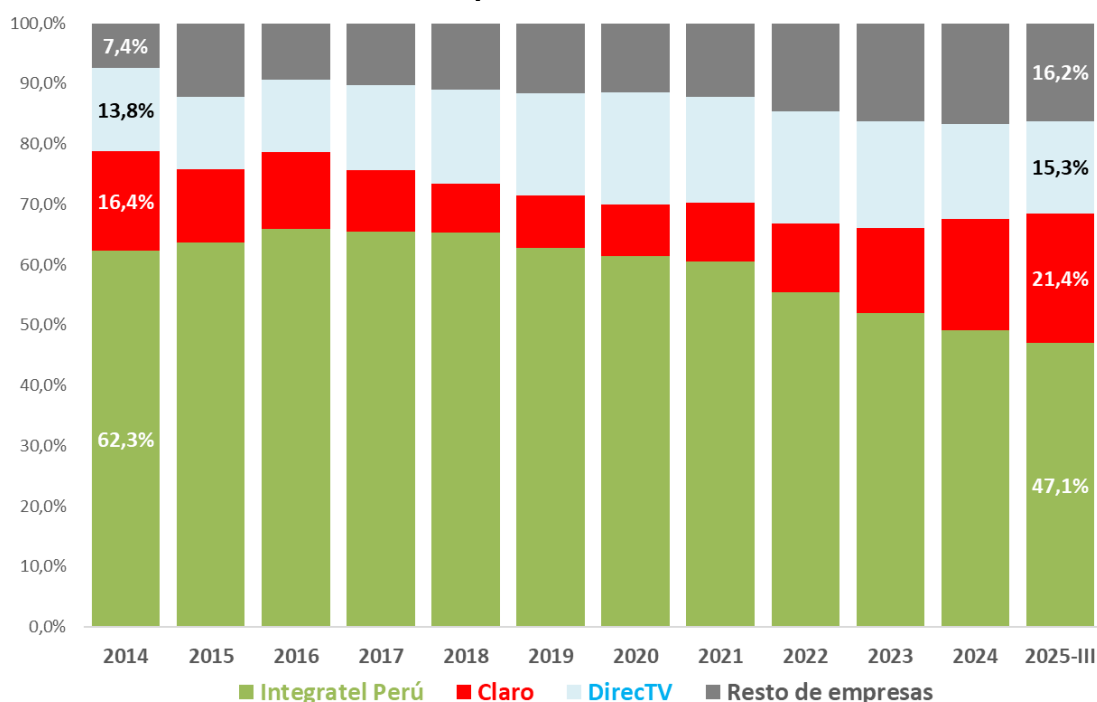
Las conexiones del servicio de televisión de paga han disminuido pasando de 1.51 millones en setiembre de 2024 a 1.31 millones de conexiones en servicio en setiembre de 2025; ello representa una disminución anual de 13.7 %, con lo cual se registró una teledensidad de 12.6 conexiones por cada 100 hogares a setiembre de 2025.



Fuente: Información reportada por las Empresas operadoras en el marco de la NRIP.
 Elaboración: DPRC – Osiptel.
 Fecha de corte: 14 de noviembre de 2025.

Respecto a la participación de mercado de TV de paga, Integratel es la empresa operadora que ha perdido más conexiones a nivel nacional (145 541 conexiones menos) entre setiembre de 2024 y 2025, lo que redujo su participación de 50.2% a 47,1 %; mientras tanto, Claro incrementó su participación de mercado de 17 % a 21,4 % en el mismo periodo.

Figura n.º 36
Evolución de la participación en conexiones de TV de paga por empresa operadora



Fuente: Información reportada por las Empresas operadoras en el marco de la NRIP.
Elaboración: DPRC – Osiptel.
Fecha de corte: 14 de noviembre de 2025.

5.4 Evolución del acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones

Entre el 2019 y 2024, los servicios públicos de telecomunicaciones con mayor crecimiento en la tasa de acceso fueron la telefonía móvil y el internet. En este periodo, el porcentaje de hogares con acceso a telefonía móvil aumentó de 94.1 % a 99.3 %, lo que representa un incremento de 5.2 pp. Por su parte, el acceso a Internet creció de 76.2 % a 92.6 % (ver Figura n.º 36), con un aumento de 16.4 pp.

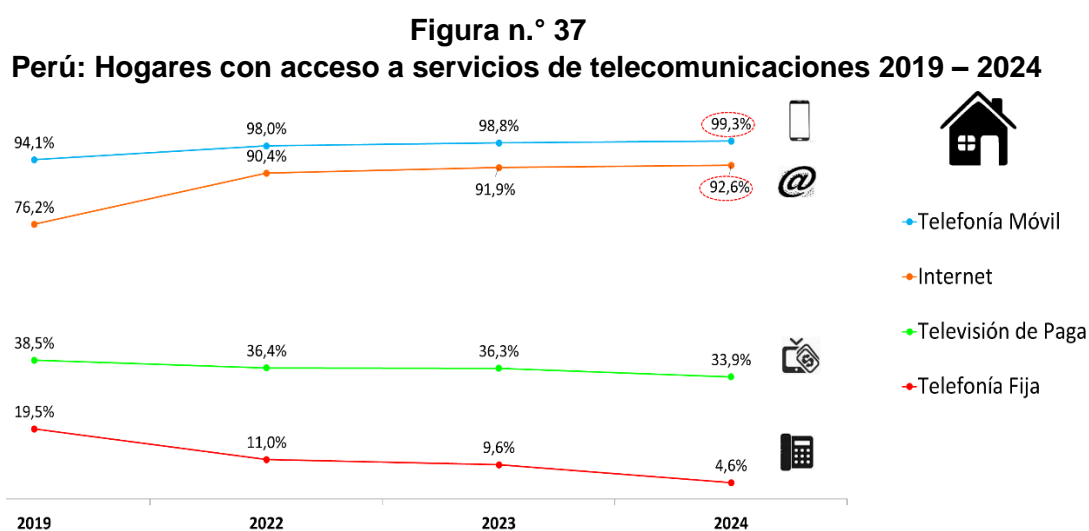
En contraste, los servicios de televisión de paga y telefonía fija mostraron una reducción sostenida. El acceso a televisión de paga disminuyó de 38.5 % a 33.9 %, equivalente a una reducción de 4.6 pp. Mientras tanto, el acceso a telefonía fija cayó de 19.5 % a 4.6 %, lo que equivale a una disminución del 14.9 pp.

A nivel geográfico, el mayor crecimiento en el acceso a telefonía móvil e internet se registró en las áreas rurales. En telefonía móvil, el porcentaje de hogares con acceso a este servicio en áreas rurales pasó de 86.4 % a 98.6 %,

significando un incremento de 12.2 pp, mientras que, en áreas urbanas el acceso creció de 95.3% a 99.2 % (aumento de 3.9 pp).

En cuanto al acceso a internet, en las áreas rurales, el porcentaje de hogares con conexión pasó de 41.5 % a 82.5 %, lo que representa un incremento de 41 pp. En las áreas urbanas, el acceso aumentó de 79.5 % a 92.6 %, con una mejora de 13.1 pp.

Si se analiza por tipo de servicio, el internet móvil experimentó su mayor avance en áreas rurales, con un incremento de 44.5 pp, frente a 12.8 pp en áreas urbanas. En contraste, el internet fijo mostró un crecimiento más significativo en áreas urbanas, con un aumento de 15.1 pp, comparado con los 5.8 pp registrados en áreas rurales.



Fuente: OSIPTEL- Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL), 2019-2024.
Elaboración: DPRC – OSIPTEL.

5.5 Evolución de la cobertura del servicio móvil

La cobertura de los servicios públicos de telecomunicaciones es un factor determinante en el desarrollo de las sociedades modernas, pues impacta directamente en la conectividad, el acceso a la información y la inclusión digital.

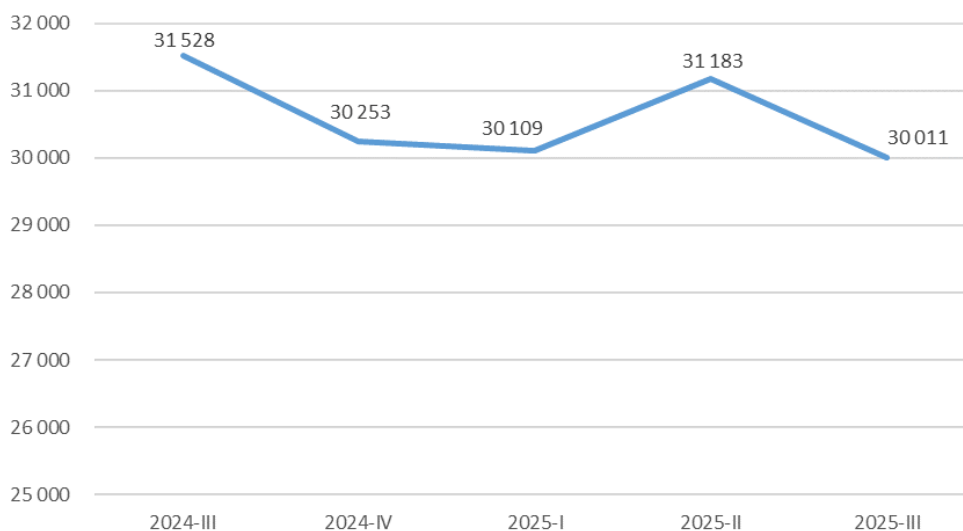
Sobre el particular, se debe señalar que, conforme al artículo 8 del Reglamento General del Osiptel, la actuación del regulador se orienta a promover las inversiones que contribuyan a aumentar la cobertura y calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, orientando sus acciones a promover la libre y leal competencia, en el ámbito de sus funciones.

En este contexto, el OSIPTEL aprobó, mediante la Resolución de Consejo Directivo n.º 214-2024-CD/OSIPTEL, una nueva versión del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Esta versión incorpora ajustes y consolida disposiciones vigentes, manteniendo los criterios para evaluar la cobertura en el territorio nacional previamente establecidos en la Resolución n.º 151-2023-CD/OSIPTEL.

5.5.1 Cobertura garantizada por periodo

Respecto a la cobertura garantizada en los centros poblados (CCPP) del país, al cierre del tercer trimestre de 2025 se registraron 30 011 centros poblados con cobertura, cifra inferior a la registrada en el tercer trimestre de 2024, periodo en el que se llegó a los 31 582 centros poblados. Si bien los CCPP con cobertura garantizada disminuyeron, la misma continuó situándose por encima de los 30 000 CCPP durante el último año (ver Gráfico n.º 38 y 39).

Figura n.º 38
Evolución trimestral de cobertura garantizada en centros poblados (2024-2025) (*)



Fuente: DPRC-OSIPTEL

Fecha de corte: 31 de octubre de 2025.






(*) La información correspondiente a cobertura garantizada proviene de las reportadas –por las empresas operadoras– a través del formato 101 en el marco de la NRIP; y cuyo primer reporte fue remitida durante el primer trimestre de 2024, con información al 2023-IV.

% - 100 %) mostró una evolución favorable, incrementándose de 9168 a 10 438 en el mismo periodo. Estos resultados reflejan una mejora en la infraestructura y disponibilidad del servicio.

5.6 Evolución de los ingresos del sector

Durante los nueve primeros meses de 2025, sin considerar venta de equipos, los ingresos generados en conjunto por las principales empresas operadoras del sector telecomunicaciones²⁸ registraron un crecimiento de 3 % respecto al mismo periodo del año anterior, impulsados principalmente por la creciente demanda de los servicios Móviles y de internet fijo (ver Tabla n.º 04).

Tabla n.º 04
Crecimiento de ingresos operativos por línea de negocio²⁹
(en millones de S/)(*)

Líneas de negocio	Enero - Setiembre 2024		Enero - Setiembre 2025		Δ% 2025 - 2024
	Ingresos	Participación	Ingresos	Participación	
 SERVICIOS MÓVILES	7 306	49,6%	7 725	51,4%	↑ 5,7%
 VENTA Y ALQUILER DE EQUIPOS	2 574	17,5%	2 500	16,6%	↓ -2,9%
 INTERNET FIJO	2 222	15,1%	2 413	16,1%	↑ 8,6%
 TELEVISIÓN DE PAGA	935	6,3%	805	5,4%	↓ -13,9%
 TRANSMISIÓN DE DATOS Y ALQUILER DE CIRCUITOS	821	5,6%	776	5,2%	↓ -5,5%
RESTO DE LÍNEAS DE NEGOCIO (*)	882	6,0%	813	5,4%	↓ -7,7%
Total de Ingresos	14 739		15 032		↑ 2,0%
Ingresos sin Venta y Alquiler de	12 165		12 532		↑ 3,0%

Fuente: NRIP y Estados Financieros de Integratel Perú (reportado a la Superintendencia del Mercado de Valores)

Elaboración: DPRC-Osiptel

(*) Resto de líneas de negocio, contiene información de las líneas de negocio: "Interconexión", "Telefonía Fija de Abonados", "Telefonía de Larga Distancia", "Telefonía de Uso Público", entre otros.

Fecha de Corte: 19 de noviembre de 2025.

²⁸ Se considera la información de ingresos disponible hasta el 19 de noviembre de 2025, reportados por las empresas Claro, Integratel, Entel, Viettel, Directv Perú S.R.L.america, Americatel Perú S.A., Win y Pangeaco S.A.C. (en adelante, Pangeaco) a través del formato N° 088; y, los reportados por el "Resto de empresas" a través del formato n.º 28, en el marco de la NRIP, aprobada mediante Resolución n.º 043-2022-CD/OSIPTEL. Cabe señalar que, respecto a los ingresos, correspondiente al periodo de enero a setiembre de 2024, de las empresas Win y Pangeaco, los mismos fueron estimados por el regulador (para fines comparativos).



Respecto a la información reportada a través del formato n.º 028, se consideran los ingresos generados en el servicio de internet fijo durante el tercer trimestre de 2025 y su comparable del año anterior (tercer trimestre de 2024) por parte de las siguientes empresas: Wow; Grupo Fiber; Grupo Mifibra; y, P y D Telecom S.R.L. (P y D Telecom).

En el caso de la empresa Win, se ha considerado ingresos estimados para el servicio de internet fijo, a partir de la información reportada a través del formato n.º 028 de la NRIP hasta junio de 2025; esto siendo que, a la fecha de la elaboración del presente documento, esta empresa no remitió la información correspondiente de enero a setiembre de 2025.

²⁹ Sobre la base de lo detallado en la nota previa.

Con relación a la dinámica de los ingresos según líneas de negocio, existen distintos factores que explican su evolución, tal como se describen a continuación:

Tabla n.º 05
Principales factores que explican la variación de ingresos operativos

Líneas de Negocio que crecieron... 	Líneas de Negocio que cayeron... 
<p>Servicios móviles: los ingresos se incrementaron en 5.7 %, impulsados por el incremento de la cantidad de líneas móviles en servicio, principalmente las correspondientes a la modalidad contrato (pospago y control), que pasó de 18.7 millones de líneas en setiembre de 2024 a 20.3 millones en setiembre de 2025 (+8.7 % entre ambos periodos).</p> <p>Internet fijo: los ingresos se incrementaron en un 8.6 %, en un contexto en el que el número de conexiones de este servicio continuó creciendo y al cierre de setiembre superó los 4.2 millones. Este crecimiento se vio favorecido por la adopción de fibra óptica, que pasó a representar más del 81 % del total de conexiones de internet fijo en el país.</p>	<p>Venta de equipos: los ingresos se redujeron en 2.9 %. Este descenso se dio en un contexto en el que se registró una caída en las importaciones peruanas de <i>smartphones</i> –bajó en 1.2 % durante el periodo de análisis, según ComexPerú³⁰, lo que refleja una menor demanda de equipos durante el periodo de análisis.</p> <p>Televisión de paga: la reducción de ingresos fue de 13.9 %, la variación se explica por la sustitución de los consumidores de este servicio, derivándose en una reducción en el número de conexiones, que pasó de 1.5 millones en setiembre de 2024 a 1.3 millones en setiembre de 2025, lo que representa una caída interanual del 13.7 %.</p> <p>Transmisión de datos y alquiler de circuitos: los ingresos decrecieron en 5.5 %, ante el menor volumen de negocios generados por los servicios prestados a clientes minoristas.</p> <p>Resto de líneas de negocio: de manera conjunta redujeron sus ingresos en 2.9 %, que se asoció básicamente a la menor demanda por los servicios tradicionales como la telefonía fija (fija de abonados, de larga distancia y fija de uso público).</p>

Elaboración: DPRC-Osiptel
 Fecha de corte: 19 de noviembre de 2024.

En cuanto a la evolución de los ingresos operativos a nivel de cada una de las principales empresas del sector, Claro se mantuvo como líder en la obtención de ingresos con una participación del 34.3 % sobre el total de los ingresos generados por las empresas analizadas; entre tanto, Integratel se mantuvo en el segundo lugar con el 26.8 % (ver Tabla n.º 06).

Además de lo anterior, es importante destacar que, la mayoría de las empresas analizadas registraron incrementos de sus ingresos (ver Tabla n.º 06). Este comportamiento evidencia una tendencia positiva en el sector, y sugiere que la demanda por servicios de telecomunicaciones se mantiene sólida, principalmente el de los servicios móviles e internet fijo.

³⁰ Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/dashboards/datacomex>

Tabla n.º 06
Ingresos operativos por empresa
(en millones de S/)

Grupo de empresas	Enero - Setiembre 2024		Enero - Setiembre 2025		Δ% 2025 - 2024
	Ingresos	Participación	Ingresos	Participación	
Claro	5 007	34,0%	5 159	34,3%	↑ 3,0%
Integratel Perú	4 527	30,7%	4 021	26,8%	↓ -11,2%
Entel	2 683	18,2%	2 854	19,0%	↑ 6,4%
Viettel	1 261	8,6%	1 606	10,7%	↑ 27,3%
Wi-Net Telecom (*)	423	2,9%	482	3,2%	↑ 14,0%
Directv	309	2,1%	262	1,7%	↓ -15,1%
Wow Tel (**)	173	1,2%	219	1,5%	↑ 26,9%
Pangeaco (**)	105	0,7%	135	0,9%	↑ 28,9%
Grupo Fiber (**)	81	0,5%	91	0,6%	↑ 12,9%
Win empresas (***)	80	0,5%	83	0,6%	↑ 3,9%
MiFibra (**)	34	0,2%	54	0,4%	↑ 59,3%
Americatel	31	0,2%	32	0,2%	↑ 3,8%
P y D Telecom (**)	26	0,2%	33	0,2%	↑ 30,5%
Total de ingresos	14 739		15 032		↑ 2,0%

Fuente: NRIP y Estados Financieros de Integratel (reportado a la SMV)

Elaboración: DPRC-Osiptel

Fecha de corte: 19 de noviembre de 2024.

(*) Win y Pangeaco: Para el periodo de enero a setiembre de 2025, los ingresos fueron extraídos del formato n.º 088 de la NRIP; mientras que, para el mismo periodo de 2024, los ingresos fueron estimados por el Osiptel (para fines comparativos).

(**) Se contemplan los ingresos generados por el servicio de internet fijo, reportados a través del formato n.º 028 de la NRIP, correspondiente a las siguientes empresas y/o Grupos: Wow; Grupo Fiber; Grupo MiFibra, y P y D Telecom S.A.C.

(***) En el caso de Win, a la fecha de elaboración del presente reporte, la empresa no ha remitido información correspondiente de enero a setiembre de 2025; razón por la cual, se ha considerado ingresos estimados para el servicio de internet fijo, a partir de la información reportada a través del formato n.º 028 de la NRIP hasta setiembre de 2025.

Respecto a lo mostrado en la tabla anterior, a continuación, se detallan los factores que explicaron la variación de ingresos de Claro, Integratel, Entel y Viettel:

Claro: el aumento de sus ingresos estuvo explicado básicamente por los mayores ingresos provenientes del segmento correspondiente a servicios móviles (+6 %), a nivel minorista.

El crecimiento de los ingresos de servicios móviles se debió principalmente a la mayor contribución de la base de líneas en modalidad contrato, las cuales se incrementaron en 8.6 %, fortaleciendo así la generación de ingresos de la empresa.

En el caso de servicios fijos, sus ingresos registraron un incremento de 1 %, impulsados principalmente por el crecimiento de internet fijo (+3,3 %), como resultado de la expansión del número de conexiones de este servicio por parte de la empresa.

Integratel: la reducción de ingresos de esta empresa estuvo explicada principalmente por sus menores ingresos generados en el segmento de servicios fijos” (-11.7 %) a nivel minorista.

Cabe destacar que, la dinámica de los servicios fijos de Integratel estuvo asociada principalmente al menor volumen de negocio generado por internet fijo (-4.9 %) y televisión de paga (-17.6 %), como resultado del menor número de conexiones de esta empresa en ambos servicios, los cuales retrocedieron en 13.2 % y 19.1 %, respectivamente, en comparación al número de conexiones registrados en el mismo periodo del 2024; esto en un entorno en el que sus competidores en el mercado fijo continúan ganando terreno, sobre todo en las regiones del país.

Entel: los ingresos de esta empresa se incrementaron ante el mayor dinamismo generado por las líneas de negocio servicios móviles (en el segmento minorista) y la venta y alquiler de equipos.

Respecto a los ingresos generados por servicios móviles, estos aumentaron en 4.4 %, ante el mayor número de líneas en la modalidad de contrato (+7.7 %) registrado por la empresa. De otro lado, con relación a los ingresos provenientes de la vVenta y alquiler de equipos”, se observó un crecimiento del 13.8 % frente al resultado obtenido en los primeros nueve meses de 2024. De acuerdo con la empresa³¹, este desempeño estuvo impulsado por (i) el incremento en las ventas bajo esquemas de financiación y (ii) la *“menor participación de otros operadores en la venta de equipos”*.

Viettel: el crecimiento de ingresos de esta empresa operadora fue explicado principalmente por el desempeño de servicios móviles, cuyos ingresos registraron un crecimiento del 22.5 %, siendo esta línea de negocio el principal generador de ingresos de la empresa, al representar más del 75 % de sus ingresos totales.

Win: el crecimiento de ingresos de esta empresa operadora se debió principalmente al desempeño de los servicios fijos (a nivel minorista), que representaron aproximadamente el 90 % de s ingresos de la empresa.

5.7 Evolución de los indicadores de rentabilidad operativa y financiera de las principales empresas operadoras del sector (Integratel, Claro, Entel, Viettel y Win)

En esta sección se analiza a las cinco empresas operadoras que generaron los mayores ingresos operativos a setiembre de 2025, siendo que representaron más del 93 % del total de ingresos generados por las empresas analizadas.

Cabe señalar que, para el análisis de los gastos operativos y financieros se consideran los datos reportados por las empresas operadoras en el marco de la entrega de la información periódica en cumplimiento a la NRIP.

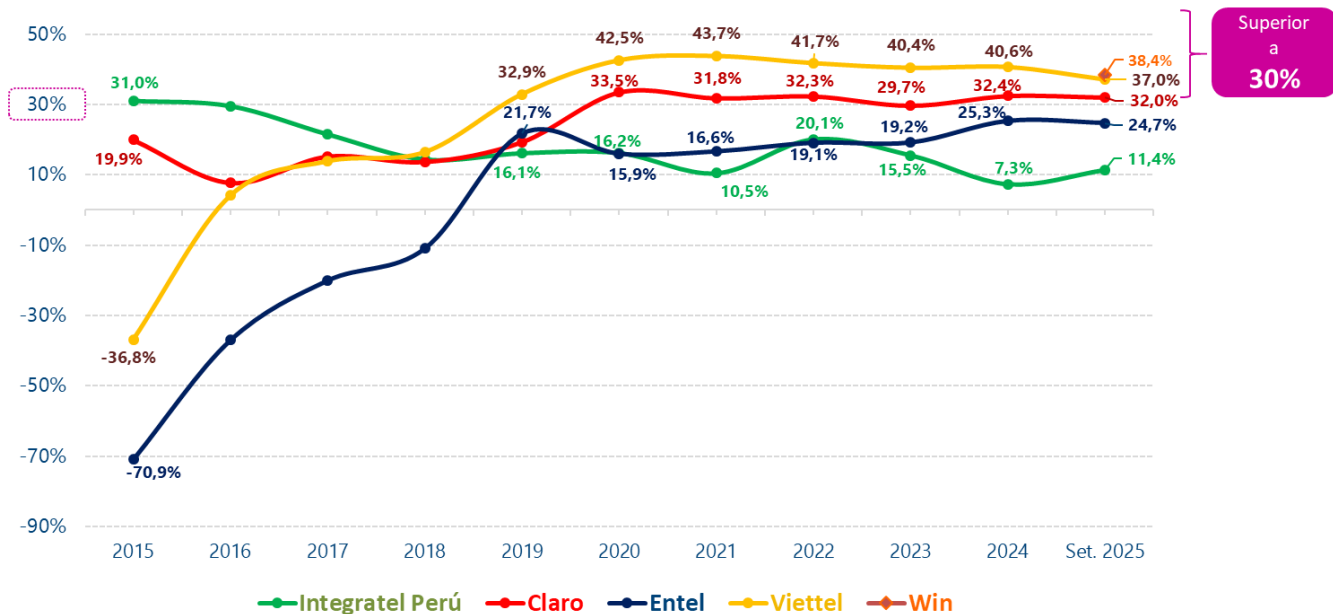
³¹ Según lo señalado en la página 19 del documento *“3Q 2025 Results Conference Call”*. Documento disponible en: https://entel.modyocdn.com/uploads/0119bc1e-5029-40b9-8620-3f59fddcc3de/original/3Q25_Results.pdf

5.7.1 Evolución de la rentabilidad operativa de las principales empresas del sector

Desde 2015, la rentabilidad operativa de diversas empresas del sector de telecomunicaciones (medida a través del margen EBITDA)³² ha mejorado notablemente, gracias a la mayor actividad comercial en el sector y el crecimiento sostenido en los ingresos.

A setiembre de 2025, se observaron que niveles de rentabilidad operativa de varias empresas se situaron por encima del 30 % (ver Figura n.º 40), siendo este valor considerado como un umbral a partir del cual se puede calificar como saludable la rentabilidad y eficiencia operativa de las empresas; esto, de acuerdo a lo señalado por compañías especializadas en el sector como McKinsey & Company, RIS (Research ICT Solutions) y MTN Consulting, Inc³³.

Figura n.º 40
Margen EBITDA por empresa operadora – (porcentaje)



Fuente: NRIP y Integratel (reportado a la SMV)
Elaboración: DPRC-Osiptel / Fecha de corte: 19 de noviembre de 2025.

³² El EBITDA se calcula como la suma de la Utilidad antes de intereses e impuestos con la depreciación y la amortización; y, el margen EBITDA es definido como la ratio de EBITDA e ingresos de actividades ordinarias (EBITDA / ingresos de actividades ordinarias). Ambos se determinan a partir de la información reportada por la empresa en el Formato n.º 091 de la NRIP (Estado de Resultados).

³³ Diversas consultoras globales especializadas en el sector como McKinsey & Company, RIS [Research ICT Solutions] y MTN Consulting, Inc., consideran el umbral del 30 % como una referencia del margen EBITDA y un valor superior es considerado como un indicador saludable de rentabilidad y eficiencia operativa.

- McKinsey & Company: “Telecommunications industry at cliff’s edge: Time for bold decisions | Middle East and Africa” (p. 19). Documento disponible en: https://www.mckinsey.com/~media/mckinsey/industries/technology%20media%20and%20telecommunications/telecommunications/our%20insights/winning%20the%20rush%20for%20data%20services%20in%20the%20middle%20east%20and%20africa/telecommunications%20industry%20at%20cliffs%20edge%20time%20for%20bold%20decisions_june2016.pdf
- RIS [Research ICT Solutions]: “Telco EBITDA margins”. Artículo disponible en: <https://researchictsolutions.com/home/ebitda/>
- MTN Consulting, Inc.: “Telecommunications Network Operators: 2Q23 Market Review”. Artículo disponible en: <https://www.mtn-c.com/product/telecommunications-network-operators-2q23-market-review/#:~:text=Amid%20declining%20topline%2C%20telcos%20have,higher%20than%20two%20quarters%20ago>

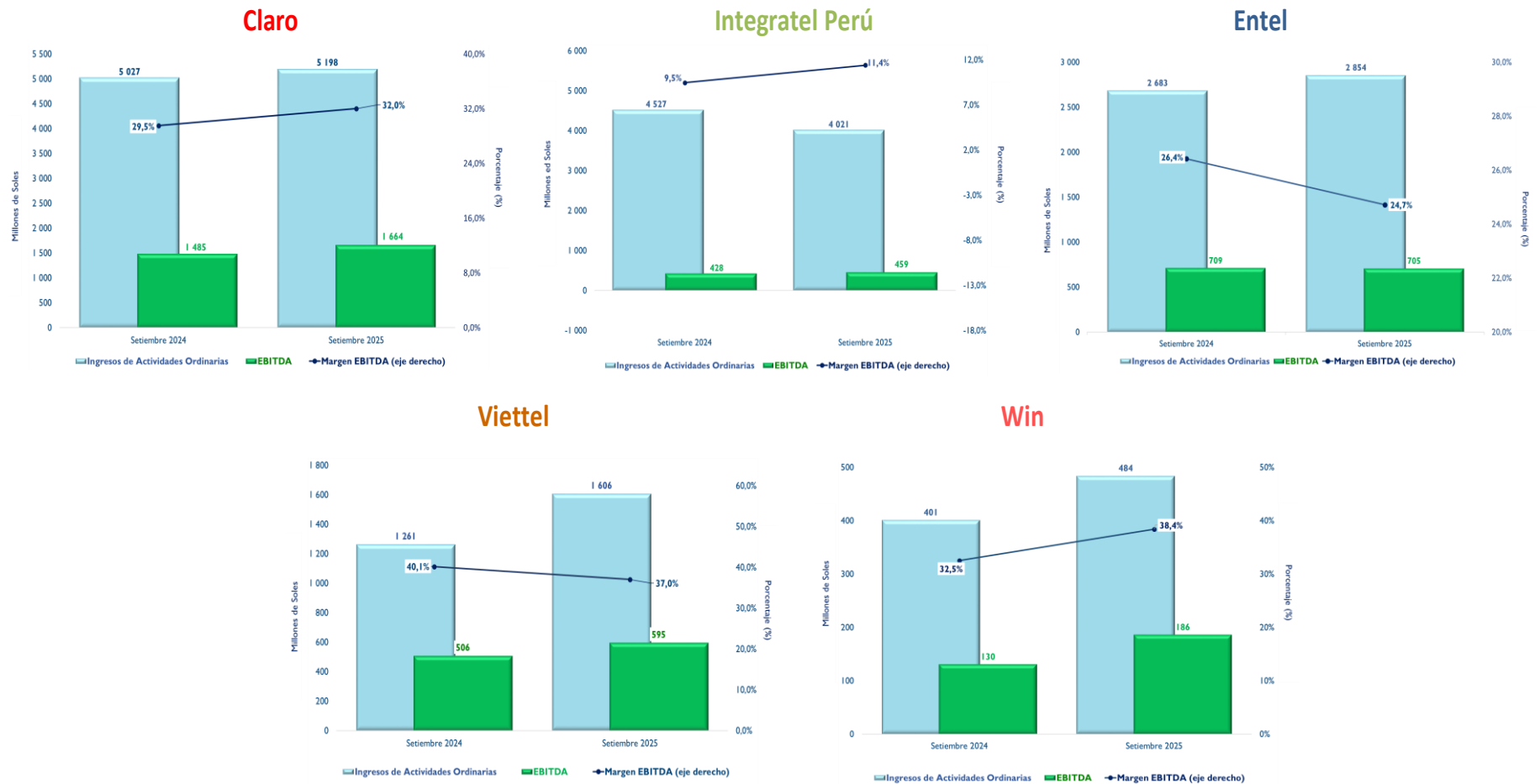
Tabla n.º 07
Principales factores que explican la rentabilidad operativa de las principales empresas operadoras

Margen EBITDA por empresa operadora (setiembre 2025 vs setiembre 2024)
<p>Claro: a setiembre de 2025, esta empresa registró un margen EBITDA superior en 2.5 pp, respecto del registrado en similar periodo de 2024, debido principalmente al incremento de sus ingresos y el control de gastos operativos (los cuales crecieron ligeramente en comparación a la dinámica de sus ingresos).</p> <p>Integratel: el margen EBITDA de esta empresa se incrementó en 1.9 pp, en comparación a lo registrado a setiembre de 2024, debido a que sus gastos operativos se redujeron en una proporción superior al de sus ingresos. Cabe destacar que, este resultado se dio en un contexto en el que se cumplieron 6 meses desde que la administración de Integratel se encuentra bajo el control de Integra Tec Internacional Inc.</p> <p>Entel: el margen EBITDA de esta empresa disminuyó (en 1.7 pp) respecto al registrado en similar periodo del 2024, siendo que los gastos crecieron en mayor medida que sus ingresos. El crecimiento de los gastos operativos se dio en un contexto en el que se reconoció mayores costos de ventas, gastos en comisiones, publicidad y gastos de reestructuración organizacional, ante el crecimiento de su actividad comercial.</p> <p>Viettel: el margen EBITDA de esta empresa se redujo en 3.1 pp., respecto a lo registrado a setiembre del 2024, siendo que sus gastos operativos se incrementaron en mayor medida que sus ingresos, producto de su mayor actividad comercial. A pesar de lo anterior, la empresa continúa conservando una de las rentabilidades operativas más altas en comparación del resto de empresas analizadas.</p> <p>Win: obtuvo la primera rentabilidad operativa más alta de las empresas analizadas, alcanzando un nivel de 38.4 %.</p>

Elaboración: DPRC-Osiptel.

Fecha de corte: 19 de noviembre de 2024.

Figura n.º 41
Ingresos operativos, EBITDA y Margen EBITDA por empresa operadora - enero a setiembre de 2024 y 2025



Fuente: NRIP y Estados Financieros de Integratel (reportado a la Superintendencia del Mercado de Valores) / Elaboración: DPRC-Osiptel
 Fecha de corte: 19 de noviembre de 2025.

5.7.2 Evolución de la rentabilidad financiera de las principales empresas operadoras

En el presente informe, se utiliza al ROE³⁴ como indicador para medir la rentabilidad financiera de las empresas del sector. Este indicador mide los beneficios obtenidos por una empresa a través de recursos propios o inversiones realizadas. Cabe precisar que, en los casos donde el patrimonio fue negativo y/o existan efectos contables significativos, se analiza el ROA³⁵.

A setiembre de 2025, la rentabilidad financiera de cada una de las principales empresas del sector tuvo resultados mixtos. Claro registró un aumento en su ROE y continuó consolidándose en el terreno positivo (ROE de 9 %); Integratel mejoró su rentabilidad financiera, no obstante, todavía se mantiene en el terreno negativo (registró un ROA³⁶ de -5.2 %). En el caso de Entel, se observa que su ROE se mantuvo en terreno positivo y se incrementó (el ROE se situó en 6.5 %); por su parte, la rentabilidad financiera de Viettel disminuyó aunque es el mayor de las empresas analizadas (el ROE fue superior al 48 %); finalmente, el ROE de Win Telecom fue del 8.7 %.

Tabla n.º 08
Principales factores que explican la evolución de la rentabilidad financiera

Rentabilidad financiera por empresas operadora (setiembre 2025 vs setiembre 2024)
<p>Claro: el mayor ROE de esta empresa, durante los nueve primeros meses de 2025, se explicó por los resultados registrados durante el 2024, es decir, mejores resultados operativos que le permitieron afrontar sus gastos financieros netos y mejorar su rentabilidad financiera.</p>
<p>Integratel: el ROA de la empresa mejoró (aunque se mantiene en terreno negativo), esto debido a los mejores resultados operativos y al reconocimiento de mayores ingresos financieros. Cabe precisar que, en setiembre de 2024, presentó un patrimonio negativo; razón por la cual para fines comparativos se emplea el ROA en lugar del ROE.</p>
<p>Entel: el ROE de esta empresa, durante los nueve primeros meses de 2025 se incrementó, como resultado de la mayor utilidad neta obtenida por efecto del tipo de cambio, este último asociado principalmente a los préstamos que mantiene con su empresa Matriz y empresa relacionada.</p>
<p>Viettel: el ROE de esta empresa durante los nueve primeros meses de 2025 disminuyó, debido al aumento en su nivel patrimonial, producto de las mayores utilidades acumuladas.</p>
<p>Win: el ROA de esta empresa durante los nueve primeros meses de 2025, disminuyó; debido al incremento en su nivel patrimonial por mayores utilidades acumuladas y aportes de capital.</p>

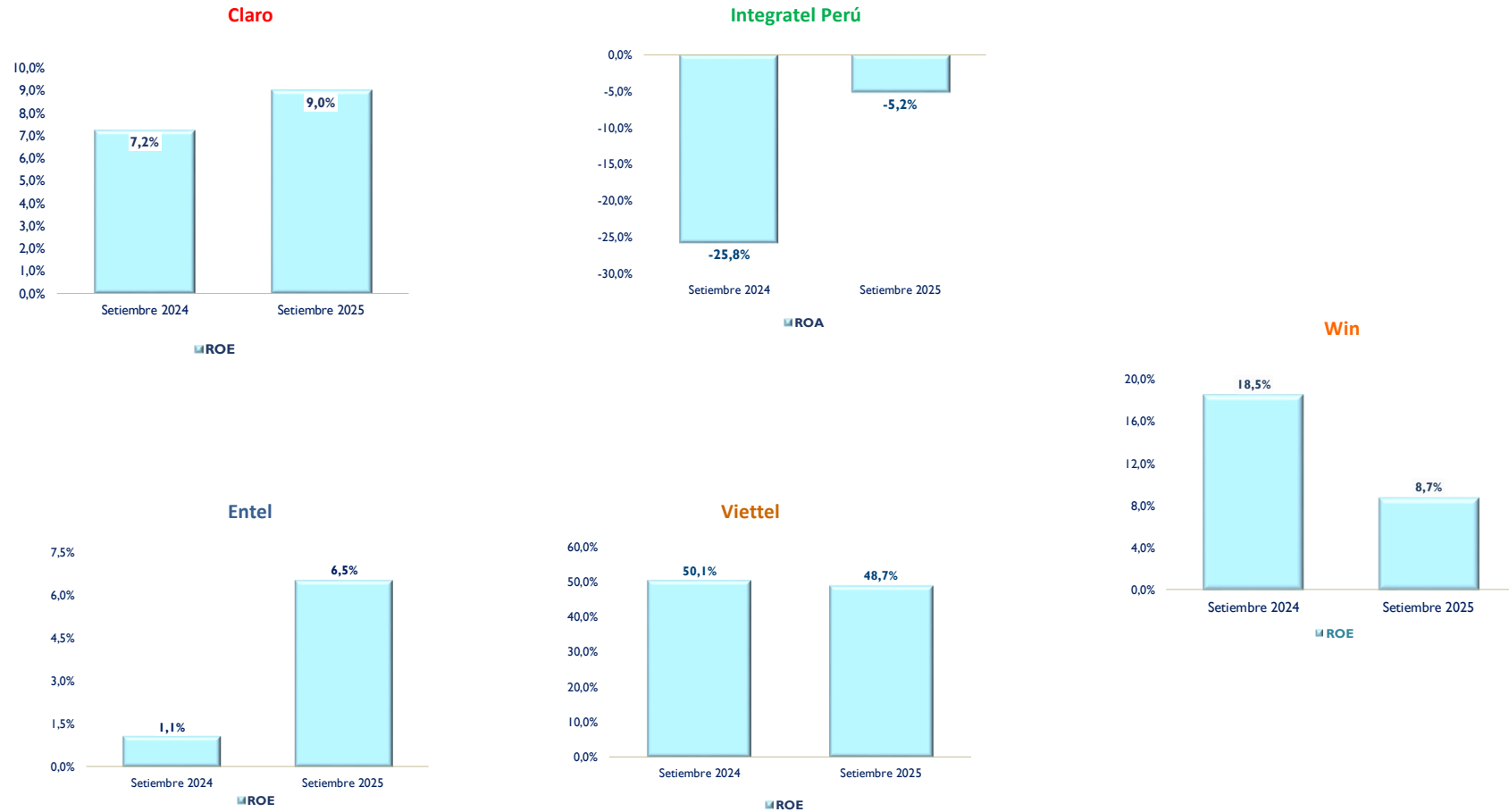
Elaboración: DPRC-Osiptel.
Fecha de Corte: 19 de noviembre de 2025.

³⁴ ROE (*Return on Equity*) = Resultado neto / Patrimonio.

³⁵ ROA (*Return on Assets*) = Resultado neto / Total de Activos; mide la capacidad de generación de una empresa en relación con sus activos.

³⁶ La razón por la que se emplea el ROA para medir el performance de rentabilidad financiera de la empresa se detalla en la Tabla n.º 08.

Figura n.º 42
Rentabilidad Financiera por empresa operadora – de enero a setiembre de 2024 y 2025 (*)



Fuente: NRIP y Estados Financieros de Integratel (reportado a la (reportado a la Superintendencia del Mercado de Valores) / Elaboración: DPRC-Osiptel
 (*) Nota: En el de Telefónica, no se analiza el ROE sino el ROA por las razones expuestas anteriormente. / Fecha de corte: 19 de noviembre de 2025.

6. Resultados de las medidas llevadas a cabo por el Osiptel en el desempeño de la industria

Sobre la base las medidas que ha llevado a cabo el Osiptel durante el periodo comprendido entre octubre de 2024 y setiembre de 2025, a continuación, se resume su impacto esperado en el desempeño de la industria.

Respecto a las medidas para fomentar la competencia:

- **Los Procesos de Consulta Pública** han permitido que, de forma oportuna, el Osiptel cuente con mayores elementos que le permitan analizar y desarrollar cambios normativos (de ser el caso) respecto a (i) los servicios OTT y (ii) la adecuación de la NRIP.
- **Evaluación de facilidades para la provisión de servicios públicos de telecomunicaciones**, respecto a las actuaciones regulatorias que se concretaron en esta materia, las intervenciones adoptadas por el Osiptel en materia de compartición de activos de infraestructura y acceso a redes han permitido una gestión más eficiente y oportuna de dichos activos. Estas intervenciones generaron efectos en: (i) la expansión de la infraestructura; (ii) el incremento de la competencia; y, (iii) la consolidación de beneficios económicos y sociales para el país, derivados de la compartición de infraestructura y acceso a redes de telecomunicaciones.
- La aprobación de la **norma de regulación diferenciada al segmento comercial**, supone mejorar la gestión de los contratos con el segmento corporativo y contar con una flexibilidad regulatoria que permita a las empresas operadoras ofrecer servicios más ágiles y personalizados a estos abonados.

Con relación a las medidas para fomentar la calidad del servicio:

- La **realización de acciones de fiscalización bajo la modalidad de tercerización**, genera un impacto positivo en la industria, dado que permite incrementar la capacidad fiscalizadora del Osiptel, ante la mayor cobertura en la fiscalización tanto en su alcance como en su escala, propiciando el incremento del cumplimiento normativo por parte de las empresas operadoras y la competitividad entre las empresas, mejorando la calidad del servicio y la protección a los derechos de los usuarios.
- La **fiscalización a través de la herramienta “Panel de Monitoreo de Internet Móvil” y mejora en la disposición información al público** permitirá al Osiptel efectuar el seguimiento oportuno sobre el desempeño de mercado del servicio de internet móvil bajo diferentes dimensiones como: tipo de tecnología, ranking y evolución de los indicadores de internet por empresa y zona geográfica. Asimismo, este *benchmark* del desempeño de las empresas operadoras le permitirá al usuario tener mayor información y tomar mejores decisiones de consumo.

- Sobre la **implementación y operatividad del sistema automatizado de medición (SAM) para la verificación de la calidad del servicio de acceso a internet fijo y móvil**, esta iniciativa permitirá al Osiptel fortalecer su función supervisora, a través de la recopilación directa de datos desde los dispositivos de los abonados y de las redes de las empresas operadoras, a fin de verificar si las empresas operadoras cumplen con la calidad ofrecida en los planes contratados por los usuarios y con los indicadores de calidad del servicio establecidas por el Osiptel.

Respecto a las medidas para empoderar al usuario:

- La **modificación de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones** permitirá efectuar cambios normativos orientados a (i) la eliminación de condiciones especiales para empresas operadoras pequeñas (regulación simétrica), (ii) el establecimiento de la obligación de devolución ante facturación adelantada, (iii) flexibilizar los procedimientos regulatorios y (iv) otros. Producto de esta adecuación, considerando un enfoque conservador/moderado, se espera que se genere un beneficio social neto –entre todas las medidas adoptadas– de más de S/ 71 millones anuales³⁷, una vez que la norma sea aprobada.
- El **lanzamiento de la plataforma “Quiero Salirme” para facilitar la cancelación de servicios de telecomunicaciones** contribuirá a optimizar la desvinculación de servicios, garantizando que los usuarios ejerzan sus derechos de manera ágil, sencilla y sin barreras innecesarias.
- La **aprobación del nuevo reglamento del Consejo de Usuarios del Osiptel** flexibilizó los requisitos para la participación de los agentes interesados en la conformación y aumento la composición del Consejo de Usuarios, lo que coadyuvará a una participación efectiva de las asociaciones de usuarios en la conformación del órgano consultivo.
- Con la **apertura del Centro de Orientación en Chancay** se empoderarán a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones del norte chico de Lima, respondiendo a la necesidad de información y solución de problemas en una zona con alto potencial de desarrollo económico.

Respecto a las medidas para mejorar la calidad de atención al usuario:

- El **monitoreo a los canales de atención de las empresas operadoras** incentivará la adecuada atención del usuario por parte de las empresas operadoras, en sus distintos canales, como oficinas, redes sociales y vía telefónica.
- La **aprobación de la versión 2.0 de contratos tipo para los servicios públicos de telecomunicaciones** reafirma el compromiso del Osiptel en la simplificación del entendimiento de la relación entre los usuarios y las empresas operadoras.

³⁷ Según lo detallado en el Informe n.º 218-DPRC/2025, el cual es parte integrante de la Resolución de Consejo Directivo n.º 098-2025-CD/OSIPTEL. Documento disponible en: <https://www.osiptel.gob.pe/n-098-2025-cd-osiptel/>

Respecto al resto de medidas llevas a cabo por el Osiptel:

- **La modificación del RGIS** permitirá optimizar el ejercicio de la potestad sancionadora del Osiptel mediante la aplicación de los principios de razonabilidad, proporcionalidad y eficiencia, siendo que dicha modificación se enfoca en la corrección temprana de conductas infractoras y la reducción de la judicialización de los procedimientos administrativos, no solo en la sanción, introduciendo un régimen de gradualidad y eximentes, y permitiendo multas coercitivas, buscando fortalecer la fiscalización regulatoria.
- La entrada en vigencia de la norma que establece el **procedimiento de baja de los servicios públicos móviles en el marco de la validación de información del registro de abonados y del vendedor o persona natural que intervenga directamente en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones**, refleja el esfuerzo del regulador por fortalecer la seguridad ciudadana, para evitar que los servicios públicos móviles sean utilizados con fines ilícitos, lo que supone una contribución significativa a la protección de la sociedad peruana frente a delitos y actividades ilegales.
Cabe resaltar que, el establecimiento del referido procedimiento emitido por el Osiptel en el ejercicio de sus funciones se efectuó sin perjuicio de la responsabilidad que corresponde a las entidades competentes en temas de seguridad ciudadana.
- La **revisión de los cargos de interconexión tope por: (i) facturación y recaudación; (ii) acceso a la plataforma de pago; y (iii) acceso a teléfonos públicos operados por Integratel** permitirá que el sector se desenvuelva de manera adecuada, evitando comportamientos oportunistas por parte de las empresas operadoras que proveen las instalaciones esenciales, siendo que la revisión se fundamenta en un enfoque simplificado de los modelos de costos, por lo que los cargos incorporan: (i) los costos de interconexión, (ii) la contribución a los costos totales del prestador del servicio local y (iii) un margen de utilidad razonable.
- Respecto a la **revisión y fijación de tarifas tope para las prestaciones de reactivación del servicio**, el Osiptel prevé un impacto positivo en la industria, siendo que los ahorros estimados que generaría a la sociedad en su conjunto, supera los S/ 118 millones³⁸.
- Para la **fijación y revisión de las tarifas tope de los servicios de transporte y de acceso a Internet de los Proyectos Regionales**, se empleó un enfoque que acota las tarifas a valores concordantes con los costos incurridos para su provisión y la dinámica real del mercado, lo cual resultará en el incremento del bienestar de los abonados de los Proyectos Regionales de Banda Ancha y Conectividad Integral.
- **Sobre la no existencia de empresas con posición de dominio en la determinación de proveedores importantes**, en el mercado mayorista para internet y transmisión de datos, ante la evidencia encontrada que existen

³⁸ Según lo detallado en el Informe n.º 025-DPRC/2025, el cual es parte integrante de la Resolución de Consejo Directivo N.º 011-2025-CD/OSIPTEL. Documento disponible en: <https://www.osiptel.gob.pe/n-011-2025-cd-osiptel/>

elementos que están contribuyendo a que, mercados como el mercado de internet fijo tienda hacia una competencia efectiva; se esperan mejores tarifas y atributos, mayor innovación y calidad para los usuarios, en este servicio.

7. Indicadores de desempeño del Osiptel contenidos en el Plan Estratégico Institucional

El PEI 2023-2027³⁹ del Osiptel contiene el Marco Estratégico de la Institución, y dentro de este a sus objetivos estratégicos institucionales.

Sobre el particular, en el presente informe se mide el desempeño del Osiptel en el cumplimiento de los siguientes objetivos estratégicos: (i) el empoderamiento del usuario, (ii) la mejora de la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, (iii) la mejora de la calidad de atención al usuario de dichos servicios, y (iv) la promoción de la competencia. Estos objetivos, clasificados como de tipo I, se encuentran directamente vinculados con el fin misional del organismo.

Para medir el nivel de cumplimiento de los objetivos tipo I del PEI, se emplean diversos indicadores específicos, respecto de los cuales cada órgano de línea (DPRC, DFI y DAPU) del Osiptel realiza su cálculo y seguimiento respectivo, tal como se detalla a continuación:

Tabla n.º 09
Indicadores de desempeño del Osiptel contenidos en el Plan Estratégico Institucional

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	NOMBRE DEL INDICADOR
Objetivo Estratégico Institucional 01		
OEI.01	Fortalecer el empoderamiento de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones	Porcentaje de trámites de usuarios que han sido autogestionados.
		Porcentaje de trámites o casos reportados a través del sistema de gestión de casos de usuarios del Osiptel, resueltos oportunamente por las empresas operadoras.
Objetivo Estratégico Institucional 02		
OEI.02	Mejorar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones en beneficio del usuario	Índice de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones.
Objetivo Estratégico Institucional 03		
OEI.03	Mejorar la calidad de la atención al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones	Porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de atención brindada por el Osiptel.
		Porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de atención brindada por las empresas operadoras.
Objetivo Estratégico Institucional 04		
OEI.04	Mejorar la intensidad competitiva en los mercados de los servicios públicos de telecomunicaciones	Índice de intensidad competitiva de telefonía móvil
		Índice de intensidad competitiva de internet móvil.
		Índice de intensidad competitiva de internet fijo.

³⁹ PEI 2023-2027, aprobado mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva n.º0025-2024-PE/OSIPTEL.

En virtud de lo anterior, en los siguientes apartados se analizará el desempeño de los referidos indicadores durante el último año, para cada uno de los objetivos estratégicos señalados.

7.1 Fortalecer el empoderamiento de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones

Respecto al nivel de empoderamiento del usuario, a setiembre de 2025, se destaca que más del 97 % de problemas reportados a través de la herramienta Checa tu caso (herramienta que permite registrar directamente los problemas de los usuarios) fueron resueltos dentro del plazo otorgado por el Osiptel. Asimismo, el 75 % de los usuarios declaran conocer cómo ejercer sus derechos básicos.

Asimismo, el uso de los mecanismos de autogestión puestos a disposición del usuario (mediante mecanismos brindados por las empresas operadoras o el Osiptel, tales como aplicativos móviles o web, asistente virtual u otro), ha mejorado notablemente, en la medida que hasta al cierre de 2024 alrededor del 60 % de los usuarios gestionaron su atención mediante los referidos mecanismos; y para el 2025, el 67 % de los usuarios habrían empleado los precitados mecanismos para sus autogestiones.

Para el ejercicio 2024 el indicador vinculado al OEI 01.01 tenía un logro esperado del 33 % y alcanzó un avance efectivo del 48 %. Por su parte, el indicador asociado al OEI 01.02 registró un logro esperado del 82 % y obtuvo un valor final del 90 %. En consecuencia, el OEI 01 mostró un cumplimiento total, alcanzando un avance del 100 %. Para el ejercicio 2025, no se tiene información al cierre, sin embargo, en el anexo de este documento, puede consultarse el detalle de los indicadores, metas y estimaciones sobre cumplimiento.

En ese sentido, se observa que el nivel de empoderamiento del usuario se va incrementando, aspecto que el Osiptel busca mejorar años tras año, esto sobre la base de: la gestión de casos de usuarios y el seguimiento a la efectividad de estos, la implementación de planes de orientación a usuarios, la disponibilidad de herramientas sencillas en base a las cuales se reduzca la asimetría de la información, entre otros.

Cabe destacar que, en el Anexo 4 se detalla el cálculo de los indicadores asociados al nivel de empoderamiento del usuario, referidos anteriormente.

7.2 Mejorar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones en beneficio del usuario

Con relación al nivel de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones en beneficio del usuario, el Osiptel estratégicamente continuó realizando fiscalizaciones con mayor alcance y escala a través del uso intensivo de herramientas tecnológicas.

En este contexto, este Organismo emplea como indicador de desempeño al Índice de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, el cual combina

información reportada por las empresas operadoras con información procedente de las mediciones realizadas a través de pruebas de campo.

El precitado indicador permite observar el desempeño de calidad global de los servicios de telefonía e internet móvil e internet fijo.

Dicho indicador se define como:

$$ICS = p1 * \frac{ICTM t}{ICTM t - 1} + p2 * \frac{ICIM t}{ICIM t - 1} + p3 * \frac{ICIF t}{ICIF t - 1}$$

Donde:

- ICS: Índice de Calidad del Servicio.
- ICTM: Índice de calidad del servicio de telefonía móvil.
- ICIM: Índice de calidad del servicio de internet móvil.
- ICIF: Índice de calidad del servicio de internet fijo.
- t = periodo de medición.
t-1 = periodo anterior de medición.
p1, p2, p3, ponderadores, relacionado a la cantidad de abonados por tipo de servicio.

Cabe precisar que, en el Anexo 5 se detalla: la forma de cálculo, lo que mide y la interpretación, de cada uno de los índices de calidad de servicio.

El OEI 02 para el ejercicio 2024, mostró un avance del 96.79 %, contando con el indicador “Índice de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones”, cuya ejecución tuvo una diferencia menor con la meta programada, esto debido a que la intervención del OSIPTEL no es absoluta. Asimismo, el OEI, contó con una AEI, cuyo resultado llegó al 100 %.

El valor de la meta para el 2025 fue de 1.01, y el valor obtenido fue de 1.03; este desempeño por encima de la meta, se debió a una mejora generalizada de los índices de calidad de cada uno de los servicios (telefonía móvil, internet fijo, internet móvil) que forman parte del indicador global de calidad (ICS).

Específicamente, los valores del índice de Calidad de Telefonía Móvil (ICTM), Índice de Calidad de Internet Fijo (ICIF) y el índice de Calidad de Internet Móvil (ICIM) fueron mayores a los niveles alcanzados en el 2024 en +2,5 pp, +6,3 pp y +2,6 pp, respectivamente (ver tabla N° 10).

Estos resultados, reflejan la materialización del esfuerzo de las empresas operadoras para mejorar la calidad de los servicios de telecomunicaciones, en un contexto de mayor demanda por conectividad y el fortalecimiento de la función supervisora del Osiptel.

Tabla n.° 10
Índice de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones

2024		2025	
Meta	Resultado	Meta	Resultado
1.01	0.98	1.01	1.,03

Índice de calidad	2024 (t-1)	2025 (t)	2025 (t)/2024 (t-1)	Ponderado
Telefonía móvil	94.49 %	96.94 %	1,0259	0,5577
Internet fijo	88.90 %	95.24 %	1,0713	0,0559
Internet móvil	93.95 %	96.59 %	1,0281	0,4156
				1,03

Fuente: DFI-Osiptel

7.3 Mejorar la calidad de la atención al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones

En este acápite, se efectúa la evaluación de (i) usuarios satisfechos con la calidad de atención brindada por el Osiptel y (ii) usuarios satisfechos con la calidad de atención brindada por las empresas operadoras.

- (i) **Con relación a los usuarios satisfechos con la calidad de atención brindada por el Osiptel:** Este indicador mide la proporción usuarios que han sido atendidos por este Organismo e indican encontrarse satisfechos con dicha atención.

Para tal efecto, se realiza una encuesta anual para evaluar la atención de los colaboradores de la DAPU a los usuarios. Así, se considera la proporción de usuarios entrevistados que brindaron una calificación de 8, 9 o 10 en una escala del 0 al 10 respecto a su nivel de satisfacción con el servicio de orientación. El precitado indicador se calcula de la siguiente manera:

$$\frac{\text{Total de usuarios satisfechos}}{\text{Total usuarios considerados en el universo de la encuesta del servicio de orientación}}^{40}$$

La evolución de este indicador desde su creación es la siguiente:

Tabla n.º 11
Porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de atención brindada por el Osiptel

	2021	2022	2023	2024	2025*
Indicador	69 %	73 %	73 %	62 %	68 %

Fuente: DAPU-Osiptel

* Estudio sobre la Calidad del Servicio de Orientación de Osiptel 2025-II. Asesoría y Consultoría de Mercados. Satisfacción General.

Se debe destacar que, las actividades que impactan a este indicador son:

- La orientación y atención de calidad en nuestros distintos canales de atención.
- La formulación, implementación y monitoreo de un modelo de atención, bajo estándares establecidos.
- La gestión de casos de usuarios y el seguimiento a la efectividad de los mismos.
- La implementación y administración de canales de atención del Osiptel.

⁴⁰ Para el año 2023 la cantidad corresponde al equivalente al total de usuarios promedio de dos meses entre el periodo 2022. Esta cantidad ascendía a 33 822.

En el 2025, el porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de atención brindada por el Osiptel se incrementó en 6 pp. (pasó de 62 % a 68 %⁴¹); esto supone que, la función supervisora del Osiptel y la promoción de medidas orientadas a mejorar la calidad del servicio viene siendo reconocidos por los usuarios del sector. Para el detalle de los indicadores, metas y estimación del cumplimiento al cierre de 2025, ver anexo n.º 6.

(ii) Con relación a los usuarios satisfechos con la calidad de atención brindada por las empresas operadoras: A partir de 2022 el indicador se determina con los resultados del Estudio de Calidad de Atención al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones.

Este resultado es equivalente al promedio simple de las proporciones de percepción positiva de cada uno de los enunciados que componen las dimensiones de atención: Efectividad y Oportunidad, Capacidad de Respuesta, Amabilidad y Veracidad⁴² y se asume esta proporción promedio como representativa del nivel de satisfacción general para el total de atenciones consideradas para el estudio.

Considerando lo anterior, la siguiente generalización muestra la metodología de cálculo:

$$\% \text{ Satisfacción}_{(Global)} = \frac{\sum_{i=1}^n \alpha_i}{n}$$

Donde:

n : Cantidad de enunciados asociados a dimensiones de atención.
 α_i : Proporción de percepción positiva para el i -ésimo enunciado.

La evolución de este indicador es la siguiente:

Tabla n.º 12
Porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de atención brindada por las empresas operadoras

	2021	2022 ⁴³	2023 ⁴⁴	2024 ⁴⁵	2025*
Indicador	51.5 %	55 %	59 %	57 %	56 %

Fuente: DAPU-Osiptel

* Estudio de Calidad de Atención II trimestre 2025 – Resultados Global. Arellano Investigación de Marketing. El valor es un estimado al segundo trimestre considerando resultados preliminares del Estudio.

⁴¹ Estimación al cierre de 2025.

⁴² Se considera como percepción positiva si las respuestas a cada enunciado están entre 8 y 10.

⁴³ Estudio de Calidad de Atención IV trimestre 2022 – Resultados Global. Arellano Investigación de Marketing.

⁴⁴ Estudio de Calidad de Atención - Informe Anual 2023 – Resultados Global. Arellano Investigación de Marketing.

⁴⁵ Estudio de Calidad de Atención - Informe Anual 2024 – Resultados Global. Arellano Investigación de Marketing.

Cabe destacar que, las actividades que impactan a este indicador son:

- La elaboración y difusión del Ranking de Calidad de Atención.
- Los monitoreos que realizamos a los canales de atención de las empresas operadoras.
- La capacitación a los asesores de las empresas operadoras.
- La remisión de casos de usuarios a la DFI para las acciones que considere pertinentes.

Es importante mencionar que, en el cálculo metodológico de 2024, se incluyó una nueva pregunta para los usuarios, el cual recoge la percepción positiva y negativa respecto de los servicios que brinda las empresas operadoras, razón por la cual los resultados obtenidos en el 2024 y 2025, no son comparables con los obtenidos en años anteriores.

En el periodo 2024, el OEI 03, mostró un avance del 92 % en promedio, contando con dos indicadores que contribuyeron al resultado alcanzado; de estos, el indicador “Porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de atención brindada por el Osiptel”, obtuvo un avance del 84 %, resultado inferior a la meta programada. Este resultado, que afectó el logro del OEI, se debe a que las atenciones relacionadas al bloqueo y desbloqueo de equipos móviles tuvieron un incremento significativo, debido a las campañas realizadas sobre el referido tema; asimismo respecto a estas, también se presentaron disconformidades por la presunta demora en la atención de los cuestionamientos por bloqueo. En ese sentido, una considerable proporción de los reclamos fueron dirigidos al Renteseq, lo que finalmente se vio reflejado en la caída del porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de atención brindada por el Osiptel. El OEI contó con 04 Acciones Estratégicas Institucionales - AElS, 03 de ellos con resultados superiores al 95 %.

En el avance de 2025 (al cierre del primer semestre) el porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de atención brindada por las empresas operadoras fue de 56 % (ligeramente menor al registrado en 2024, cuando fue de 57 %). Estos resultados demuestran que, para mantenerse competitivas, las empresas operadoras deben priorizar estrategias que fortalezcan la percepción y confianza de sus clientes. Para el detalle de los indicadores, metas y estimación del cumplimiento al cierre de 2025, ver anexo n.º 6.

Asimismo, cabe señalar que, en los Anexos 6 y 7, se detallan otros cálculos de los indicadores asociados a la calidad de atención de los usuarios y las estimaciones a cierre de 2025.

7.4 Mejorar la intensidad competitiva en los mercados de los servicios públicos de telecomunicaciones

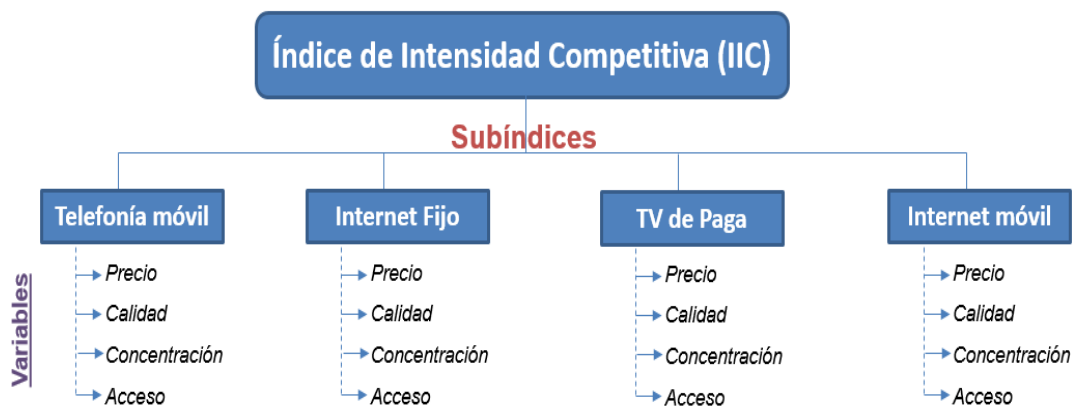
El Osiptel, como parte de su labor de seguimiento y supervisión en los principales mercados de telecomunicaciones no regulados, calcula de manera trimestral el indicador de intensidad competitiva (IIC) de la industria en general. El objetivo

principal del IIC es medir cambios (e.g. mejoras) en los niveles de calidad, precios y concentración del sector; que, en conjunto, refleja el grado de competencia.

Precisamente, el IIC del sector de telecomunicaciones se calcula como el promedio de cuatro subíndices de intensidad competitiva creados para los mercados de Televisión de paga, Internet fijo, telefonía móvil e internet móvil⁴⁶, cuya descripción y fuente se encuentran detallados en el Anexo 8 del presente documento.

Cada subíndice es el resultado de la ponderación de cuatro ratios que se derivan de las variables de precio, calidad, concentración y acceso; y, teniendo como referencia al mercado en dos periodos diferentes pero comparables en el tiempo⁴⁷.

Figura n.º 43
Esquema de construcción del Índice de Intensidad Competitiva



Elaboración: DPRC-Osiptel

La ponderación de estos ratios refleja su importancia en: (i) las decisiones de los usuarios al contratar los precitados servicios, (ii) la provisión de los precitados servicios por parte de las empresas operadoras y (iii) la experiencia general del mercado. Así, si el resultado del ratio es mayor que uno, supone una mejora en esa variable con respecto al año anterior, mientras que un ratio menor que uno refleja un deterioro.

Cada uno de los ratios en mención se calcula como la división del valor de cada variable en el periodo corriente y su valor comparable del año anterior. Luego, cada uno de los ratios son ponderados para obtener el IIC correspondiente. En términos matemáticos, el IIC se representa de la siguiente manera⁴⁸:

⁴⁶ El IIC se realiza desde el trimestre 2015-IV. La introducción del Internet móvil data de 2018.

⁴⁷ La descripción y fuente de información se detalla en el Anexo 2 del presente informe.

⁴⁸ En detalle, los indicadores en cada mercado se aproximan de la siguiente manera:

- Calidad:

Internet fijo: velocidad promedio contratada por empresa operadora.

Internet móvil: velocidad promedio de cada empresa ponderada por las líneas en servicio que posee.

TV de paga: cantidad de canales de video ofrecida ponderada por el número de suscripciones que posee.

Telefonía móvil: Tasa de Intentos No Establecidos (TINE) y Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI).

- Precios:

Internet fijo: como la tarifa promedio por Mbps.

Internet móvil: ratio entre ingresos obtenidos por datos y tráfico de datos.

$$IIC_{j,t} = \alpha_1 \frac{IHH_{j,t-1}}{IHH_{j,t}} + \alpha_2 \frac{Precio_{j,t-1}}{Precio_{j,t}} + \alpha_3 \frac{Calidad_{j,t}}{Calidad_{j,t-1}} + \alpha_4 \frac{Lineas_{j,t}}{Lineas_{j,t-1}}$$

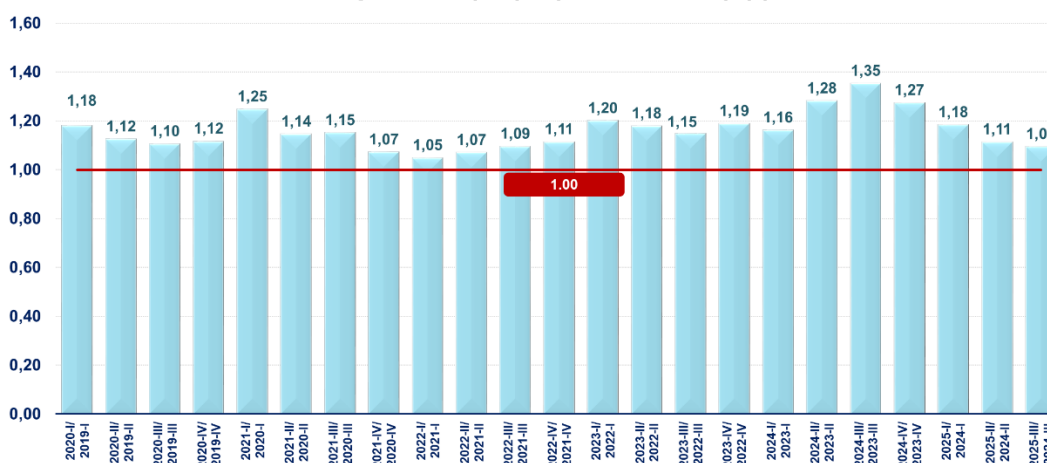
Donde:

j = Internet fijo, TV de Paga, telefonía móvil e Internet móvil;
 t : representa el trimestre en análisis;
 $t - 1$: representa el trimestre analizado correspondiente al año anterior.

De acuerdo con los resultados obtenidos, en los últimos cinco años el Índice de Intensidad Competitiva (IIC) del sector se ha mantenido de forma sostenida por encima del valor de uno, esto en cada uno de los trimestres analizados. La meta de este índice fue inicialmente ser precisamente mayor a uno; en la medida que ello significaba que existía una mejora en la competencia en cada mercado analizado. Luego de ello, se establecieron valores meta ligeramente superiores a uno. En el promedio general, siempre se ha alcanzado y superado la meta (figura n.º 44). A nivel de mercado, en el caso del mercado de televisión de paga y de la telefonía de voz móvil, han existido periodos en los cuales el índice se ha ubicado ligeramente por debajo de la meta (figuras n.º 47 y 48).

El haber superado la unidad refleja que, en general, el sector se ha beneficiado de la competencia entre las empresas operadoras, gracias al desarrollo del mercado y las regulaciones implementadas por Osiptel.

Figura n.º 44
Sector de Telecomunicaciones: evolución del Índice de Intensidad Competitiva (IIC) - (2019 – 2025) (*)



Elaboración: DPRC-Osiptel / Fecha de corte: 16 de enero de 2026
 (*) Información disponible a junio de 2025 (2025-III)

TV de paga: Cociente de ingresos obtenidos y número de suscripciones.

Telefonía móvil: ratio de ingresos de voz obtenidos y tráfico de voz ponderado por la participación de mercado de cada empresa (según líneas).

- **Concentración:**

Para aproximar la concentración del mercado se usa el índice de Hirshman- Herfindahl (IHH).

- **Acceso:**

Internet móvil y telefonía móvil: Se utiliza el proxy del número de líneas en servicio

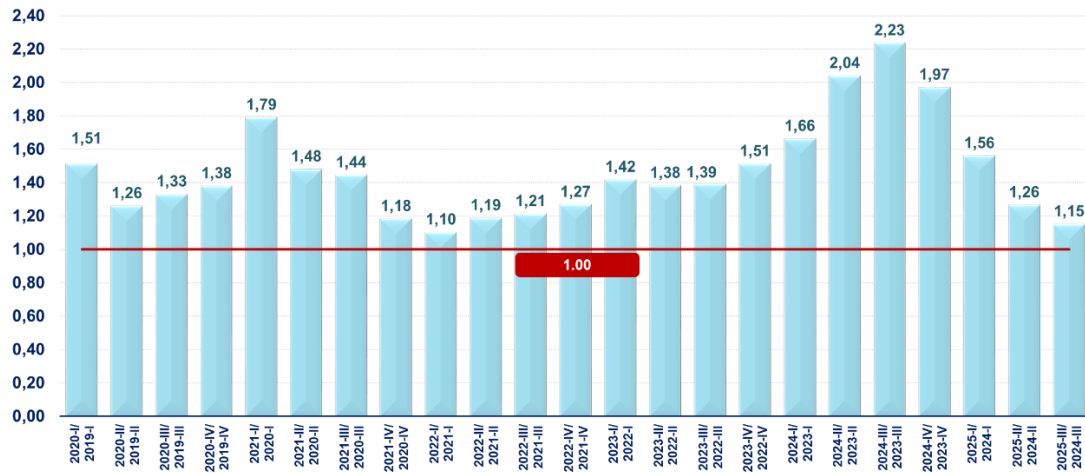
TV de Paga: se usa el número de suscripciones y,

Internet fijo: se emplea la cantidad de conexiones.

Por otro lado, si se analiza el IIC aplicado a cada servicio, en el mercado de internet fijo –en los últimos cinco años– dicho indicador ha sido superior y ha distado importantemente de la unidad (ver Figura n.º 44), esto como producto de la presencia de nuevos actores con participación relevante en este mercado, es decir se redujo el poder de mercado individual.

Por su parte, en el caso de Internet móvil y Telefonía Móvil, el referido indicador, continuó situándose por encima de uno (ver Figuras n.º 45 y n.º 46); cabe señalar que, dicha situación se ha mantenido desde el inicio de su medición. Finalmente, en lo que respecta al servicio de Televisión de paga, los valores de su IIC se situaron alrededor de la unidad (ver Figura n.º 47), lo que refleja un entorno con menor presión competitiva en este mercado –en comparación de los anteriores servicios analizados–.

Figura n.º 45
Internet Fijo: evolución del Índice de Intensidad Competitiva (IIC)
(2019 – 2025) (*)



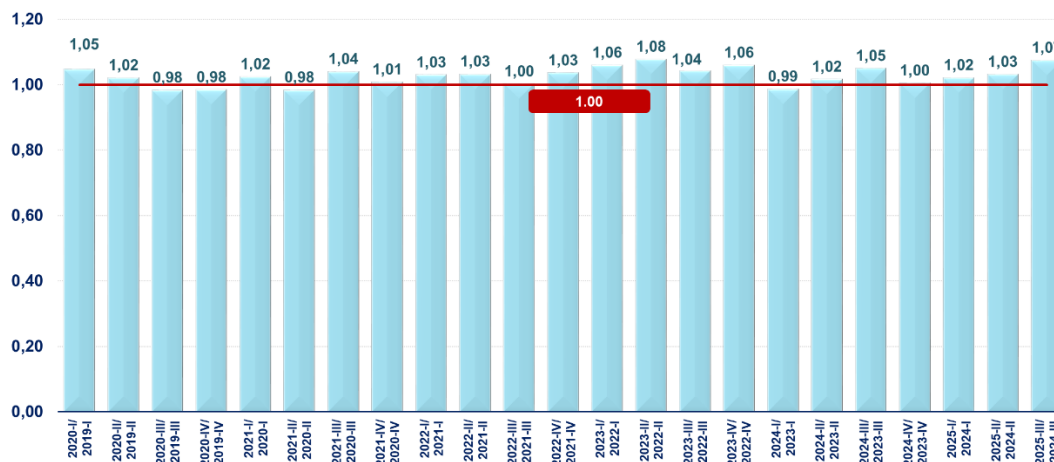
Elaboración: DPRC-Osiptel / Fecha de corte: 16 de enero de 2026
(*) Información disponible a setiembre de 2025 (2025-III)

Figura n.º 45
Internet Móvil: evolución del Índice de Intensidad Competitiva (IIC)
(2019 – 2025) (*)



Elaboración: DPRC-Osiptel / Fecha de corte: 16 de enero de 2026
 (*) Información disponible a setiembre de 2025 (2025-III)

Figura n.º 47
Telefonía Móvil: evolución del Índice de Intensidad Competitiva (IIC)
(2019 – 2025) (*)



Elaboración: DPRC-Osiptel / Fecha de corte: 16 de enero de 2026
 (*) Información disponible a setiembre de 2025 (2025-III)

Figura n.º 48
Televisión de Paga: evolución del Índice de Intensidad Competitiva (IIC)
(2019 – 2025) (*)



Elaboración: DPRC-Osiptel / Fecha de corte: 16 de enero de 2026
 (*) Información disponible a setiembre de 2025 (2025-III)

Es importante destacar que, en línea con los resultados del índice de intensidad competitiva del mercado móvil, se debe destacar el hecho que la empresa Claro, históricamente segunda en el mercado, en setiembre de 2023, pasó a liderar en términos de participación de mercado.

De otro lado, la participación del resto de empresas móviles –diferentes a Integratel– ha venido creciendo, en detrimento de la empresa considerada incumbente hasta setiembre de 2023. Este nuevo contexto, beneficia a los usuarios del mercado móvil, ya que posibilita a tener un mayor alcance a mejores tarifas, y mayores atributos en los servicios móviles.

En este contexto, tal como se ha evidenciado anteriormente, la tarifa promedio, tanto de voz como de datos móviles, han presentado una reducción sostenida.

Asimismo, la oferta comercial actual muestra que la frontera de datos libres – máxima cantidad de datos libres ofrecida en el mercado para un nivel determinado de renta– se ha incrementado; lo que supone que, para una misma tarifa, ahora los planes móviles otorgan una cantidad mayor de datos, traduciéndose en un crecimiento exponencial del tráfico de datos móviles.

Para el caso de Internet fijo, se cuenta con un mercado más desconcentrado y con un número importante de empresas, principalmente aquellas que prestan el servicio con la tecnología de fibra óptica (que ya representa más del 81 % de las conexiones existentes en el país). Como resultado, la intensidad competitiva terminó favoreciendo al usuario, siendo que las tarifas promedio continuaron registrando una tendencia decreciente, mientras las velocidades ofrecidas vienen incrementándose significativamente.

Por su parte, en cuanto al servicio de televisión de paga, su menor intensidad competitiva estaría asociada a la reducción del número de suscriptores en este servicio, en un contexto en el que la demanda por este servicio viene reduciéndose continuamente.

8. Conclusiones

El presente informe mide el desempeño del Osiptel en el cumplimiento de los siguientes objetivos estratégicos: (i) el empoderamiento de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, (ii) la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones en beneficio del usuario, (iii) la mejora la calidad de la atención al usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones, y (iv) la intensidad competitiva en los mercados de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Asimismo, es importante mencionar que, no se han analizado aspectos referidos a la gestión presupuestal y tributaria, transparencia, temas vinculados al personal, o algún otro aspecto relacionado a la gestión institucional del Osiptel.

Dado lo anterior, a continuación, se brindan las conclusiones referidas a lo desarrollado en el presente informe:

- ✓ En el periodo comprendido entre octubre de 2024 y setiembre de 2025, el Osiptel continuó implementando medidas destinadas a: promover la competencia, mejorar la calidad de los servicios, empoderar al usuario, y mejorar la calidad de atención de este último; así como Medidas para incentivar cambios de conducta.
- ✓ Respecto a las medidas para fomentar la competencia, las mismas estuvieron orientadas a buscar (i) la participación de los actores del mercado a fin de recabar elementos esenciales para los diseños normativos del Osiptel (sobre los servicios OTT y la adecuación de la NRIP); y (ii) la gestión eficiente de las relaciones contractuales entre las empresas y los usuarios del segmento comercial (a través de la entrada en vigencia de la norma de regulación diferenciada al segmento comercial).

En este contexto, el Índice de Intensidad Competitiva (IIC) del sector continuó situándose por encima del valor de uno, lo que refleja que, en general, el sector se viene beneficiando de la competencia entre las empresas operadoras, gracias al desarrollo del mercado y las medidas que ha venido implementando el Osiptel para la promoción de la competencia.

- ✓ Con relación a las medidas para mejorar la calidad de los servicios del sector, según los resultados analizados en el presente informe, se materializó el esfuerzo de las empresas operadoras para mejorar la calidad de los servicios de telecomunicaciones, siendo que la percepción de los usuarios sobre los niveles de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, mejoraron notablemente –el índice de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones del 2025 ascendió a 1.03, valor superior al registrado en el 2024 (0.98) y la meta establecida para el año 2025 (1.01)–.

Esto se dio en un contexto de mayor demanda por conectividad y el fortalecimiento de la función supervisora del Osiptel, el cual se encuentra orientada a incentivar la competencia en base a la implementación de medidas enfocadas a mejorar la calidad del servicio, como: la realización de acciones de

fiscalización bajo la modalidad de tercerización; la implementación y operación del sistema automatizado de medición (SAM) para la verificación de la calidad del servicio de acceso a internet fijo y móvil; entre otros.

- ✓ Respecto a las medidas para mejorar la calidad de atención al usuario, éstas se enfocaron (i) en el monitoreo –por parte del Osiptel– a los canales de atención de las empresas operadoras y (ii) la adecuación de los contratos cortos (sobre los canales de consulta, consideraciones e información del usuario) para los servicios provistos en el sector.

Cabe señalar que, según los resultados analizados en el presente informe, el porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de atención brindada por el Osiptel se incrementó en el último año (pasó del 62 % en el 2024 a 68 % en el 2025), lo que supone que los esfuerzos del regulador vienen siendo reconocidos por los usuarios del sector. De otro lado, el porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de atención brindada por las empresas operadoras fue ligeramente menor (pasó de 57 % en el 2024 a 56 % en el 2025); esto supone que, para mantenerse competitivas, las empresas operadoras deben priorizar estrategias que fortalezcan la percepción y confianza de sus clientes.

- ✓ Respecto a las dimensiones de empoderamiento del usuario, se observó que el 75 % de los usuarios conocen como ejercer sus derechos básicos; asimismo el porcentaje de trámites autogestionados continúa la senda creciente (los porcentajes de los trámites autogestionados al cierre del 2023, 2024 y 2025 fueron de 52 %, 60.4 % y 67 %, respectivamente); finalmente, más del 97 % de los casos registrados en el sistema de gestión de casos de usuarios del Osiptel (es decir, a través de la plataforma Checa tu caso) fueron resueltos oportunamente por las empresas operadoras.

Cabe destacar que, el Osiptel continuó implementando medidas que buscan promover el empoderamiento del usuario como: la gestión de casos de usuarios y el seguimiento a la efectividad de estos, la implementación de guías interactivas de reclamos, el desarrollo de herramientas digitales que el Osiptel pone a su disposición de los usuarios, el lanzamiento de la plataforma “Quiero Salirme” (para facilitar la cancelación de servicios de telecomunicaciones), entre otros.

- ✓ El Osiptel ha adoptado una estrategia que promueve cambios de conducta en las empresas operadoras al adoptar un enfoque preventivo en las supervisiones y promover la competencia por calidad entre dichos operadores, brindando al usuario información comparativa, fortaleciendo la autogestión y la solución oportuna de sus problemas; además de potenciar los mecanismos no punitivos en la fase de fiscalización
- ✓ Finalmente, en lo que respecta al desempeño de la industria, se destaca la evolución del mercado móvil e internet fijo, los cuales –a setiembre de 2025– generaron más del 67 % de los ingresos generados por el sector.

En lo que respecta al mercado móvil, esta se ha desarrollado (las líneas en servicio se encuentran en su máximo histórico, 44.2 millones) en un contexto en el que la demanda de datos continuó su senda creciente, reflejada en un aumento exponencial del tráfico –al cierre de setiembre de 2025, el tráfico cursado promedio mensual de internet móvil desde teléfonos móviles superó los 21 GB–. Este comportamiento responde a la mejora en la oferta comercial en el sector, donde, por la misma tarifa, los planes móviles en la actualidad incluyen una mayor cantidad de datos; es decir, la propuesta de valor para los usuarios del sector viene mejorando.

Por su parte, se confirma la tendencia creciente sostenida del acceso al internet fijo en los hogares a nivel nacional, con un cambio estructural notable en la participación de mercado desde el 2014, ante la mayor competencia –cuando Integratel dominaba el mercado con el 83.7 % y a setiembre de 2025 cuando solo representa el 25.8 % del mercado y operadoras como Win y Wow representan en conjunto más del 36 %–. De otro lado, el aumento de la competencia viene impulsando mejoras significativas en la velocidad ofrecida por las empresas operadoras, así como una reducción del precio por Mbps, lo que implica que el usuario puede adquirir cada vez mayor velocidad en el servicio de internet por un menor precio.

Lo anterior se dio en un contexto en el que se han generado mayores niveles de intensidad competitiva, lo cual a su vez fomentó que los servicios cuenten con mayores atributos y registren menores precios, aspectos que benefician significativamente a los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones.

9. Anexos

Anexo 1

Detalle de cumplimiento respecto a la Agenda Regulatoria de 2025

A. Emisiones o modificación normativas:

Modificación de la Norma de Condiciones de Uso

- La norma fue redactada en un contexto de mercado diferente al vigente, ya que algunas de sus disposiciones habían quedado desfasadas o requerían ser revisadas. Con la modificación, se buscó adoptar un enfoque más digital para la implementación de las disposiciones de la norma.
- Se presentaban disposiciones que regulaban servicios o medios de contratación que ya no son utilizados; así como trámites que, pese al desarrollo tecnológico, continúan siendo 100 % presenciales.
- Al respecto, se cumplió con lo programado en la Agenda a través de la emisión de la Resolución n.º 098-2025-CD/OSIPTEL (22 de setiembre de 2025), considerando que, con la misma, se efectuó la publicación para comentarios de la modificación de la norma.

Diferenciación del Segmento Comercial (modificación de diversas normas)

- En el segmento comercial se presenta poder de negociación, sobre todo en el caso de grandes empresas o corporaciones, lo que requería revisar la regulación aplicable a dicho segmento.
- Las grandes empresas que contratan múltiples servicios reciben una oferta personalizada, por lo que las empresas operadoras requerían flexibilidad para atender las necesidades particulares de las grandes empresas.
- Al respecto, se cumplió con lo programado en la Agenda a través de la emisión de la Resolución n.º 100-2025-CD/OSIPTEL (26 de setiembre de 2025), en la que se establece una regulación diferenciada en función del tipo de abonado.

Modificación de la Norma de Requerimientos de Información Periódica (NRIP)

- Se ha identificado la necesidad de adecuar los requerimientos de información periódica y los formatos de cobertura e infraestructura de servicios públicos de telecomunicaciones a la dinámica del sector.
- Un apropiado seguimiento del mercado y de la cobertura e infraestructura de los servicios públicos de telecomunicaciones requiere de información acorde a la dinámica del sector.
- Se cumplió con lo programado en la Agenda a través de la publicación de la consulta temprana sobre la adecuación de norma de requerimientos de información periódica (11 de julio de 2025).

Modificación de la Metodología de Cálculo de Multas

- Se identificó la necesidad de incluir nuevas conductas provenientes de los diversos cuerpos normativos del Osiptel, así como mejorar la metodología y actualizar parámetros.
- La metodología vigente requería de la actualización de parámetros e inclusión de conductas según las normas identificadas.

Modificación del Reglamento de atención de los Reclamos de los Usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones

- Los usuarios venían manifestando una experiencia negativa y limitante del procedimiento de reclamos.
- Los usuarios estarían percibiendo que el procedimiento de reclamos y sus requisitos serían complejos, lo cual resta eficacia y eficiencia a la norma.
- Se cumplió con lo programado en la Agenda a través de la publicación del Proyecto de Norma que modifica el Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, que se concretó con la publicación de la Resolución de Consejo Directivo n.º 106-2025-CD/OSIPTEL (11 de julio de 2025).

Modificación del Reglamento de Infracciones y Sanciones (RGIS)

- Se han identificado situaciones en las que resulta pertinente evaluar el inicio de un Procedimiento Administrativo Sancionador (PAS) en función del impacto de las conductas infractoras. Asimismo, la Ley n.º 31839 modifica la Ley de Funciones y Facultades del Osiptel eliminando el tope para las multas coercitivas.
- Se requirió evaluar las condiciones para determinar el inicio de un PAS y modificar las disposiciones relativas a multas coercitivas del RGIS, en cumplimiento de lo establecido en la Ley n.º 31839.
- Se cumplió con lo programado en la Agenda siendo que, a través de la Resolución n.º 000102-2025-CD/OSIPTEL, se derogó el numeral 3 de la metodología de cálculo de multas (aprobada con Resolución 229-2021-CD/OSIPTEL) para enfocarse en priorizar la corrección temprana de conductas infractoras y reducir la judicialización de los procedimientos administrativos; asimismo, se introdujo un régimen de gradualidad y eximentes, permitiendo multas coercitivas.

Promoción de la competencia en el mercado de internet fijo (evaluación de proveedores importantes)

- Se cumplió con lo programado en la Agenda siendo que el Osiptel, a través de la Resolución n.º 034-2025-CD/OSIPTEL (el 3 de abril de 2025), efectuó la determinación de los mercados relevantes en el Mercado n.º 25: acceso mayorista para Internet y transmisión de datos (servicios mayoristas de origen fijo).

Promoción de la competencia en el mercado de TV de paga (evaluación de proveedores importantes)

- Se cumplió con lo programado en la Agenda siendo que, el 5 de julio de 2025, se publicó la Resolución de Consejo Directivo n.º 065-2025-CD/OSIPTEL que aprobó el Proyecto sobre la determinación de Proveedores Importantes en el Mercado n.º 35: acceso mayorista al servicio de televisión de paga, esto para comentarios de los interesados.
- Posteriormente, a través de la Resolución de Consejo Directivo n.º 082-2025-CD/OSIPTEL, se otorgó una ampliación de plazo para que los interesados viertan sus comentarios al referido proyecto. Finalmente, es importante indicar que, en octubre de 2025, el Osiptel estableció (a través de la Resolución de Consejo Directivo n.º 00103-2025-CD/OSIPTEL) que no existen empresas que tengan las condiciones para ser declaradas proveedor importante.

Procedimientos de baja de los servicios públicos móviles y/o bloqueo de equipos terminales móviles

- Se identificó como problema el empleo de líneas del servicio público móvil y equipos celulares para la comisión de delitos. Asimismo, se identificó información de líneas del servicio público móvil que no permitían la correcta identificación del titular del servicio, lo cual limitaba la actuación del Regulador, así como de la Policía Nacional y Fiscalías en sus procesos de investigación (Segunda Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo n.º 1596 y el Decreto Supremo n.º 014 -2024 -IN).
- Con el fin de atender la problemática señalada, se publicó la Resolución de Consejo Directivo n.º 018-2025-CD/OSIPTEL, proyecto de norma que establece los procedimientos de baja de los servicios públicos móviles y/o bloqueo de equipos terminales móviles.
Posteriormente, mediante Resolución de Consejo Directivo n.º 070-2025-CD/OSIPTEL (4 de julio de 2025), se aprobó la norma que establece el procedimiento de baja de los servicios públicos móviles en el marco de la validación de información del registro de abonados y del vendedor o persona natural que intervenga directamente en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Reglamento de Aporte por Regulación del Osiptel

- Se buscó la actualización de las disposiciones correspondientes a la alícuota del aporte por regulación del Osiptel.
- A través del Decreto Supremo n.º 150- 2024-PCM se aprobó la alícuota del aporte por regulación del Osiptel por el periodo 2025 a 2027. En ese sentido, siendo que dicha norma influye en las disposiciones vigentes del actual Reglamento del Aporte por Regulación al Osiptel, aprobado mediante Resolución n.º 085-2015- CD/OSIPTEL, se ha considerado necesario hacer las adecuaciones correspondientes.

- Se tiene previsto cumplir con lo programado en la Agenda en el IV trimestre de 2025.

B. REGULACIÓN TARIFARIA O CARGOS DE INTERCONEXIÓN

Revisión del Factor de Productividad 2025 – 2028

- Los contratos de concesión de Integratel (antes Telefónica del Perú S.A.A.) establecen que la vigencia del factor de productividad es de tres años, por lo que corresponde realizar su revisión.
- Al respecto, se cumplió con lo programado en la Agenda, siendo que mediante Resolución de Consejo Directivo n.º 000043-2025-CD/OSIPTTEL, se aprobó la publicación para comentarios del Proyecto de Resolución mediante el cual se establecerá el Factor de Productividad Trimestral aplicable a partir del 1 de setiembre de 2025; y, el 13 de junio de 2025, se realizó la Audiencia pública descentralizada - Fijación del factor de productividad. El video público se encuentra en: <https://www.gob.pe/institucion/osiptel/campa%C3%B1as/109341-audiencia-publica-descentralizada-fijacion-del-factor-de-productividad>
- No obstante, lo anterior, mediante la Resolución n.º 000091-2025-CD/OSIPTTEL, se efectuó la supresión de la regulación tarifaria la cual conlleva a que Integratel pueda determinar libremente su tarifa; es decir, que no aplique el Factor productividad, para los servicios de Categoría I.

Revisión de los Cargos de Interconexión Tope por Terminación de Llamadas en las Redes de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Móviles

- De acuerdo con los Lineamientos de Competencia (DS n.º 003-2007-MTC) corresponde al Osiptel efectuar la revisión de los cargos de interconexión cada cuatro (4) años.
- De acuerdo con lo programado en 2025, correspondía iniciar el procedimiento, así como realizar la publicación para comentarios. Ello se cumplió mediante Resoluciones n.º 054-2025-CD/OSIPTTEL (05/06/2025) y n.º 133-2025-CD/OSIPTTEL (22/12/2025).

Fijación de tarifas de Proyectos Regionales

- En el marco de la implementación de los procesos de promoción de inversión privada de los Proyectos Regionales, se encargó al Osiptel fijar las tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones que serían adjudicados en el marco de los concursos públicos. Es así, que luego de haber fijado dichas tarifas en el año 2015 y haberlas revisado en 2018, se planificó para el 2025, la revisión y fijación de las nuevas tarifas de proyectos regionales.
- El proceso inicio mediante Resoluciones N° 055-2025-CD/OSIPTTEL y n.º 056-2025-CD/OSIPTTEL (5 de junio de 2025). Luego de recibidas las propuestas de las empresas reguladas y analizarlas, el Osiptel publicó una propuesta del regulador para comentarios de los interesados mediante Resoluciones n.º 099-

2025-CD/OSIPTEL y n.º 101-2025-CD/OSIPTEL (29 de setiembre de 2025). De manera posterior y después de haber analizado los comentarios presentados, se aprobaron las tarifas tope de proyectos regionales correspondientes a los servicios de transporte y de acceso a Internet.

La Agenda tenía previsto la realización de tres informes ex post y tres informes de revisión, los cuales se cumplieron de acuerdo al siguiente detalle:

- Informe de evaluación ex post del Reglamento General de Tarifas – n.º 223-2025-DPRC/OSIPTEL.
- Informe de evaluación ex post del Reglamento de Neutralidad de Red - Informe n.º 293-2025-DPRC/OSIPTEL.
- Informe de evaluación ex post de las Normas especiales - acceso a internet fijo aplicables a Telefónica - Informe n.º 292-DPRC.
- Informe de Revisión del Reglamento General de Fiscalización - Informe n.º 295-2025-DPRC/OSIPTEL.
- Informe de Revisión del Reglamento de Calidad - Informe n.º 226-2025-DPRC/OSIPTEL.
- Informe de Revisión de la Norma reglamentaria de OIMR - Informe n.º 225--2025-DPRC/OSIPTEL.

Anexo 2

Metodología para la elaboración de Ranking de Atención de Reclamos de Usuarios

Para la elaboración del Ranking de Atención de Reclamos de Usuarios, se realiza el cálculo de un indicador en base a los siguientes seis indicadores clave:

- 1. Ratio de incidencia de reclamos con relación a las líneas en servicio:** mide la capacidad de las empresas operadoras para reducir la cantidad de reclamos de usuarios móviles.
- 2. Ratio de utilización de la Solución Anticipada de Reclamos (SAR):** mide la capacidad de las empresas operadoras de resolver el problema de los usuarios con una solución anticipada.
- 3. Calificación de la motivación de la resolución:** mide la calidad de la motivación de las resoluciones de primera instancia, respecto a la mención de (i) pretensión del usuario, (ii) materia encauzada, (iii) medios probatorios y (iv) marco legal.
- 4. Rapidez para resolver los reclamos:** mide el tiempo promedio que le toma a las empresas operadoras resolver los reclamos de primera instancia.
- 5. Ratio de incidencia de apelaciones de los usuarios que fueron declaradas fundadas por el TRASU:** mide la cantidad de apelaciones sobre temas de fondo, donde el TRASU-Osiptel da la razón al usuario.
- 6. Ratio de incidencia de quejas de los usuarios que fueron declaradas fundadas por el TRASU:** mide la cantidad de quejas sobre temas de fondo, donde el TRASU-Osiptel da la razón al usuario.

Figura n.º 49

Metodología aplicada al Ranking del Desempeño de la Atención de Reclamos de los Usuarios



(*) Los pesos de los 6 KPI suman 95 %. Se incluyó un factor escala que pesa 5%. El cual compensa a la empresa con mayor cuota de mercado, dado que atiende a una mayor cantidad de usuarios.

Elaboración: DAPU-Osiptel

Anexo 3

Metodología para la elaboración de Ranking de Calidad de atención al Usuario

Para la elaboración del Ranking de Calidad de atención al Usuario, se consideran las siguientes 6 dimensiones del proceso de atención por empresa:

Figura n.º 50
Dimensiones de la Calidad de Atención del Usuario



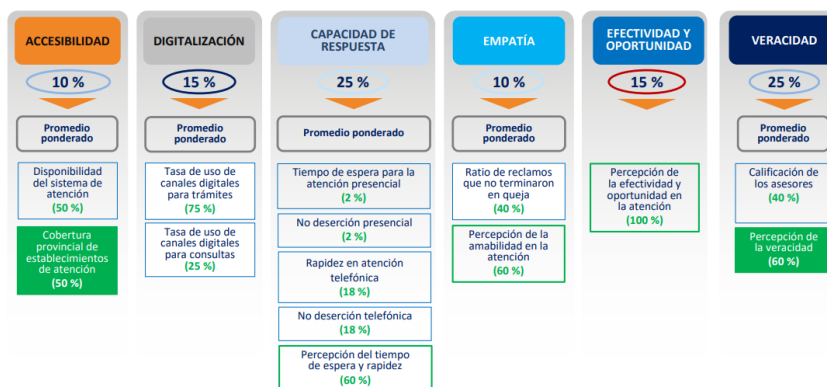
Elaboración: DAPU-Osiptel

- ✓ **Accesibilidad:** califica el grado de disponibilidad del canal presencial y telefónico. Las empresas operadoras deben procurar evitar caídas de los sistemas de atención.
- ✓ **Digitalización:** califica el nivel de uso de los canales digitales (App, WhatsApp, etc.) por parte de los usuarios. Las empresas operadoras deben promover su uso.
- ✓ **Capacidad de respuesta:** mide la rapidez para atender a los usuarios y evitar que ellos se retiren sin ser atendidos.
- ✓ **Empatía:** mide el trato amable, respetuoso y la actitud interesada al atender a los usuarios.
- ✓ **Efectividad y oportunidad:** mide la capacidad de las empresas operadoras de brindar una atención efectiva y oportuna al usuario.
- ✓ **Veracidad:** mide la capacidad de los asesores de la empresa de brindar una información fidedigna con un lenguaje accesible y profesional.

Dado lo descrito, el Índice de Calidad Atención para cada empresa operadora, a partir del cual se elabora el "Ranking de Calidad de Atención del Usuario", es el promedio ponderado de las 6 dimensiones referidas en el gráfico anterior. A continuación, se muestra un resumen de esta metodología.

Figura n.º 51

Metodología aplicada para el Ranking de Calidad de Atención del Usuario



Elaboración: DAPU-Osiptel

Anexo 4

Indicadores asociados al nivel de empoderamiento del usuario

a) Porcentaje de trámites autogestionados

Este indicador mide la proporción de usuarios que han gestionado su atención mediante mecanismos de autogestión brindados por las empresas operadoras o el Osiptel, tales como aplicativos móviles o web, asistente virtual u otro.

Para efectuar la medición se utiliza la información estadística brindada por las empresas operadoras y la extraída de la plataforma Checa tu caso. Así, los usuarios que más utilizan mecanismos de autogestión son los que de alguna manera se encuentran más empoderados, ya que no dependen de un asesor de la empresa operadora para poder gestionar su trámite.

Tabla n.º 13
Porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de atención brindada por las empresas operadoras

Trámites (en millones) (*)	2022		2023		2024		2025(***)
	S1	S2	S1(**)	S2	S1	S2	
Atención no humana (**)	13.0	16.6	13.0	24.9	23.5	22.2	55.11
Total trámites atendidos	33.1	38.9	29.2	47.9	42.7	36.8	81.97
Indicador	39.3 %	42.7 %	44.5 %	52.0 %	55.1 %	60.4 %	67 %

(*) No se incluye las atenciones que no cuenten con clasificación de canal y tipo de asesor.

(**) Incluye las atenciones con asesor virtual, opción múltiple, autogestiones.

(***) Proyectado al 2025 considerando las últimas tasas de crecimiento calculadas para el indicador.

Fuente: DAPU-Osiptel.

Las actividades que contribuyen a este indicador son:

- La implementación y administración de herramientas digitales que brinden información al usuario.
- La estrategia de comunicación del Osiptel.
- La implementación, administración y mejoras al aplicativo móvil Checa tu caso.
- La orientación y atención de calidad en nuestros distintos canales de atención.
- La implementación y administración de canales de atención del Osiptel.

b) Porcentaje de problemas reportados a través de la plataforma Checa tu caso, resueltos oportunamente por empresas operadoras

Este indicador mide la proporción de casos de usuarios que han sido atendidos a través de la plataforma Checa tu caso de una manera oportuna⁴⁹, esto es, dentro del plazo otorgado por el Osiptel.

⁴⁹ Desde enero de 2024 se modificó la metodología de cálculo del indicador, excluyendo los casos anulados por el propio usuario.

De esta manera, se busca medir el desempeño de las empresas operadoras para atender en plazo los casos que son ingresados al portal que el Osiptel puso a disposición del usuario para estos fines. Cabe precisar que, la herramienta Checa tu caso, ha sido implementada en marcha blanca a inicios de 2022.

La evolución de este indicador desde su creación es la siguiente:

Tabla n.º 14
Evolución de indicador de problemas reportados en plataforma Checa tu caso, resueltos oportunamente

	2020	2021	2022	2023	2024	2025(*)
Casos atendidos de forma oportuna	ND	ND	13 404	19 361	70 508	86 684
Total de casos gestionados	ND	ND	13 773	38 365	78 239	89 149
Indicador	ND	ND	97.3 %	50.5 %	90.1 %	97.2 %

Fuente: DAPU-Osiptel

(*) La información corresponde al periodo Ene – Set 2025

Las actividades que contribuyen a este indicador son:

- La implementación, administración y mejoras al aplicativo móvil Checa tu caso.
- Los monitoreos que realizamos a los canales de atención de las empresas operadoras.
- Las intervenciones y gestiones de casos de usuarios por parte de nuestro personal de orientación.
- La orientación y atención de calidad en nuestros distintos canales de atención.

c) Tasa de variación de uso de herramientas digitales en beneficio de los usuarios

Este indicador mide la tasa de crecimiento del uso de las herramientas digitales del Osiptel por parte de los usuarios. Para ello, se toman la cantidad de visitas a los principales aplicativos y se calcula la tasa de variación respecto del año anterior.

La evolución de este indicador desde su creación es la siguiente:

Tabla n.º 15
Evolución de indicador de tasa de variación de uso de herramientas digitales

	2022	2023	2024	2025(**)
Uso de herramientas digitales (t)	14 694 519	21 771 811	41 954 374(*)	25 285 641
Uso de herramientas digitales (t-1)	9 398 138	14 694 519	21 771 811	41 954 374(*)
Indicador	56 %	48 %	93 %	-40 %

Fuente: DAPU-Osiptel

(*) El valor refleja las campañas relacionadas a la Tercera Fase del Renteseq, que generó incrementos en el Checa Tu IMEI y Checa tu caso.

(**) El uso de herramientas digitales que comprende el periodo Ene – Ago 2025.

Con relación a los resultados de la tabla anterior, es importante indicar que, en abril del 2024, se dio inicio a la tercera fase del Renteseq, contribuyendo con el fortalecimiento de la seguridad ciudadana, previniendo y combatiendo el hurto, robo y comercio ilegal de equipos terminales móviles. Por este motivo, en el 2024, se observaron incrementos importantes (respecto de 2023) en el uso de las herramientas como el Checa tu IMEI y Checa tus líneas.

En virtud de lo anterior, se espera que, para el 2025, el uso de las herramientas digitales del Osiptel disminuya, debido a que durante este último año no se realizaron campañas masivas como en 2024.

Las actividades que contribuyen a este indicador son:

- La implementación y administración de herramientas digitales que brinden información al usuario.
- La estrategia de comunicación del Osiptel.
- La implementación, administración y mejoras al aplicativo móvil Checa tu caso.

d) Porcentaje de usuarios que conocen cómo ejercer sus derechos

Este indicador mide la proporción de usuarios que conocen como ejercer sus derechos básicos como usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones. Para ello, se realiza una encuesta anual, dentro de la cual existen varios enunciados cuyo objetivo es recoger si el usuario conoce como ejercer sus derechos.

Cabe indicar que, para el 2025, se hizo uso del Estudio Sobre el Nivel de Conocimientos de los Derechos y Obligaciones de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, correspondiente a 2025⁵⁰.

Para el 2025, este indicador tiene la siguiente forma:

$$= \frac{\% \text{ Usuarios que conocen cómo ejercer sus derechos}}{\text{Total de personas mayores a 18 años con 7 o más respuestas correctas}} \times \text{Personas mayores a 18 años a nivel nacional}^{51}$$

Tabla n.º 16
Evolución de indicador de porcentaje de usuarios que conocen sus derechos

	2023	2024	2025
Indicador	31.1 %	79 %	75 %

Fuente: DAPU-Osiptel

⁵⁰ Estudio realizado por la Empresa IPSOS basado en una encuesta a nivel nacional.

⁵¹ Población considerada 24 760 062.

Las actividades que contribuyen a este indicador son:

- La estrategia de comunicación del Osiptel.
- Desarrollo y difusión de contenido amigable para el usuario, así como de herramientas informativas.
- La implementación y administración de herramientas digitales que brinden información al usuario.
- La orientación y atención de calidad en nuestros distintos canales de atención.

Anexo 5

Tabla n.º 17

Índices de Calidad del Servicio

Ítem	Indicador	Unidad Medida	Fórmula	¿Qué mide?	¿Cómo se interpreta?
1	Índice de calidad del servicio de telefonía móvil (modificado)	Índice	$\text{ICTM} = \text{Disponibilidad} * [\text{Calidad de Voz} * w_1 + \text{Calidad de Cobertura del Servicio} * w_2 + \text{TINE} * w_3 + \text{TLLI} * w_4]$ <p>w1:25 %, w2:25 %, w3:25 %, w4:25 %</p>	Este índice combina información reportada por las empresas operadoras y mediciones realizadas desde la perspectiva del usuario, a través de pruebas de campo; todos ellos en función de la disponibilidad del servicio.	Este índice nos permite observar, el desempeño de calidad global del servicio de telefonía móvil. Su verificación y control permitirá el mejoramiento en la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones que se realicen a nivel nacional.
2	Índice de calidad del servicio de internet móvil	Índice	$\text{ICIM} = \text{Disponibilidad} * [\text{Velocidad} * w_1 + \text{Latencia} * w_2 + \text{Tasa de Pérdidas de Paquetes} * w_3 + \text{Jitter} * w_4]$ <p>w1: 45 %, w2: 30 %, w3: 15 %, w4:10 %</p>	El índice recoge los principales atributos de calidad del servicio de internet móvil (velocidad, latencia, tasa de pérdida de paquetes, jitter), todos ellos en función de la disponibilidad del servicio.	Este índice nos permite observar, el desempeño de calidad global del servicio de internet móvil. Su verificación y control permitirá el mejoramiento en la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones que se realicen a nivel nacional.
3	índice de calidad del servicio de internet fijo.	Índice	$\text{ICIF} = \text{Disponibilidad} * [\text{Velocidad} * w_1 + \text{Latencia} * w_2]$ <p>w1:50 %, w2:50 %</p>	El índice recoge los principales atributos de calidad del servicio de internet fijo (velocidad, latencia), en función de la disponibilidad del servicio.	Este índice nos permite observar, el desempeño de calidad global del servicio de internet fijo. Su verificación y control es con la finalidad de poder monitorear su cumplimiento a través del tiempo y con eso predecir y actuar sobre ciertos patrones que se lleguen a identificar.

Anexo 6

Indicadores asociados a la calidad de atención de los usuarios

a) Porcentaje de usuarios satisfechos con calidad de atención brindada por la empresa operadora

Este indicador mide la proporción de usuarios que se encuentran satisfechos específicamente con la calidad de atención de las empresas operadoras (sin considerar los atributos de la provisión del mismo servicio de telecomunicaciones).

Para su determinación, hasta el 2021 se considera la información del Estudio de Satisfacción del Usuario¹ de Telecomunicaciones dentro del cual se precisa una pregunta específica para los encuestados sobre percepción con la calidad de atención⁵² donde los que han calificado con 8, 9 o 10 en una escala del 0 al 10, son considerados como satisfechos.

Hasta el 2021, el indicador de % de Usuarios satisfechos con la atención toma la siguiente forma:

$$\frac{\text{Total de líneas (en usuarios) que se encuentran satisfechos con la atención}}{\text{Total líneas móviles consideradas en el universo para la encuesta de satisfacción⁵³}}$$

A partir de 2022, el indicador se determina con los resultados del Estudio de Calidad de Atención al Usuario de Servicios de Telecomunicaciones. Así, se considera el resultado a nivel global de calidad de atención calculado por el consultor encargado de su elaboración.

Este resultado es equivalente al promedio simple de las proporciones de percepción positiva de cada uno de los enunciados que componen las dimensiones de atención: Efectividad y Oportunidad, Capacidad de Respuesta, Amabilidad y Veracidad⁵⁴ y se asume esta proporción promedio como representativa del nivel de satisfacción general para el total de atenciones consideradas para el estudio.

La siguiente generalización muestra la metodología de cálculo:

$$\% \text{ Satisfacción}_{(Global)} = \frac{\sum_{i=1}^n \alpha_i}{n}$$

Donde:

- n : Cantidad de enunciados asociados a dimensiones de atención.
- α_i : Proporción de percepción positiva para el i -ésimo enunciado.

Nota: Se omiten observaciones incompletas para el cálculo de este indicador.

⁵² Estudio de Satisfacción – Servicio Móvil 2021. Arellano Investigación de Marketing. “Dado el precio que paga mensualmente a su operador móvil ¿Cómo calificaría la calidad de la atención? De 0 a 10, donde 10 es buena calidad de atención. Se consideran resultados ponderados.

⁵³ El total de líneas móviles consideradas para el 2021 fue 28 885 826.

⁵⁴ Se considera como percepción positiva si las respuestas a cada enunciado están entre 8 y 10

La evolución de este indicador desde su creación es la siguiente:

Tabla n.º 18
Evolución de indicador de porcentaje con calidad de atención brindada por la empresa operadora

	2021	2022 ⁵⁵	2023 ⁵⁶	2024 ⁵⁷	2025(*)
Indicador	51.5 %	55 %	59 %	57 %	56 %

Fuente: DAPU-Osiptel

(*) Estudio de Calidad de Atención II trimestre 2025 – Resultados Global. Arellano Investigación de Marketing. El valor es un estimado al segundo trimestre considerando resultados preliminares del Estudio.

Las actividades que contribuyen a este indicador son:

- La elaboración y difusión del Ranking de Calidad de Atención.
- Los monitoreos que realizamos a los canales de atención de las empresas operadoras.
- La capacitación a los asesores de las empresas operadoras.
- La remisión de casos de usuarios a la DFI para las acciones que considere pertinentes.

b) Índice de la calidad de atención al usuario por las empresas operadoras (semestral)

Este indicador mide un índice ponderado respecto a la evaluación de los principales atributos de calidad de atención que brindan las principales empresas operadoras a sus usuarios, tales como accesibilidad, innovación, capacidad de respuesta, empatía, cumple lo prometido y veracidad.

Para tal efecto, se utilizan distintas fuentes de información y se realiza un Ranking de Calidad de Atención. Así, el resultado final del mercado, corresponde a un indicador de rango de 0 al 20.

La evolución de este indicador desde su creación es la siguiente:

Tabla n.º 19
Evolución de índice de calidad de atención al usuario por las empresas operadoras

	2021		2022		2023		2024		2025(*)
	S1	S2	S1	S2	S1	S2	S1	S2	
Indicador	10.8	11.5	11.9	13.5	13.1	14.1	11.9	12.2	12.4

Fuente: DAPU-Osiptel

Nota: A partir del primer semestre del 2024 se aplica una nueva metodología de cálculo.

(*) Valor proyectado para el cierre de 2025. Cabe señalar que, los resultados al primer semestre de 2025 se situaron en 12.2.

⁵⁵ Estudio de Calidad de Atención IV trimestre 2022 – Resultados Global. Arellano Investigación de Marketing.

⁵⁶ Estudio de Calidad de Atención - Informe Anual 2023 – Resultados Global. Arellano Investigación de Marketing.

⁵⁷ Estudio de Calidad de Atención - Informe Anual 2024 – Resultados Global. Arellano Investigación de Marketing.

Las actividades que contribuyen a este indicador son:

- La elaboración y difusión del Ranking de Calidad de Atención.
- Los monitoreos que realizamos a los canales de atención de las empresas operadoras.
- La capacitación a los asesores de las empresas operadoras.
La remisión de casos de usuarios a la DFI para las acciones que considere pertinentes.

c) Porcentaje de actividades del plan de orientación a usuarios desarrolladas

Mide el porcentaje de cumplimiento de la programación de orientaciones realizadas a nivel nacional en nuestros distintos canales de atención.

Este indicador fue creado para el 2023, no obstante, tanto este año como años anteriores se ha cumplido en el 100 % del plan programado en nuestras actividades de orientación.

Tabla n.º 20
Evolución de porcentaje de actividades de orientación a usuarios desarrolladas

	2021	2022	2023	2024	2025 ^(*)
Orientaciones ejecutadas	ND	ND	814 680	827 125	597 816
Meta anual de orientaciones	ND	ND	529 696	534 989	576 001
Indicador	ND	ND	153.8 %	154.6 %	103.8 %

Fuente: DAPU-Osiptel

(*) Las orientaciones ejecutadas corresponden al periodo Ene – Set 2025.

Las actividades que contribuyen a este indicador son la orientación y atención de calidad en nuestros distintos canales de atención.

d) Porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de atención brindada por el Osiptel

Este indicador mide la proporción usuarios que han sido atendidos por el Osiptel e indican encontrarse satisfechos con dicha atención. Para ello, se realiza una encuesta anual para evaluar la atención de los colaboradores de la DAPU a los usuarios.

Así, se considera la proporción de usuarios entrevistados que brindaron una calificación de 8, 9 o 10 en una escala del 0 al 10 respecto a su nivel de satisfacción con el servicio de orientación.

Total de usuarios satisfechos

Total usuarios considerados en el universo de la encuesta del servicio de orientación⁵⁸

La evolución de este indicador desde su creación es la siguiente:

⁵⁸ Para el año 2023 la cantidad corresponde al equivalente al total de usuarios promedio de dos meses entre el periodo 2022. Este monto ascendía a 33 822.

Tabla n.º 21
Evolución de porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de atención del OSIPTEL

	2021	2022	2023	2024	2025(*)
Indicador	69 %	73 %	73 %	62 %	68 %

Fuente: DAPU-Osiptel

(*) Información disponible al 2025-II. Estudio sobre la Calidad del Servicio de Orientación de Osiptel 2025-II. Asesoría y Consultoría de Mercados. Satisfacción General.

Las actividades que contribuyen a este indicador son:

- La orientación y atención de calidad en nuestros distintos canales de atención.
- La formulación, implementación y monitoreo de un modelo de atención, bajo estándares establecidos.
- La gestión de casos de usuarios y el seguimiento a la efectividad de los mismos.
- La implementación y administración de canales de atención del Osiptel.

e) Porcentaje de intervenciones o gestiones del Osiptel que como resultado tuvieron una solución favorable a los casos de usuarios

Este indicador mide la proporción de casos de usuarios que han sido gestionados por el Osiptel ante las empresas operadoras que cuentan con una solución favorable para el usuario.

De esta manera, se busca medir el desempeño del personal de atención del Osiptel para lograr la correcta atención de los casos de usuarios por parte de las empresas operadoras.

La evolución de este indicador desde su creación es la siguiente:

Tabla n.º 22
Evolución de porcentaje de intervenciones/gestiones del OSIPTEL con resultado favorable para el usuario

	2020	2021	2022	2023	2024	2025(*)
Total gestiones	19 677	23 771	28 339	66 675	232 108	155 008
Gestiones solucionadas	13 685	17 263	21 635	47 226	190 137	126 956
Indicador	69.5 %	72.6%	76.3 %	70.8 %	81.9 %	81.9 %

Fuente: DAPU-Osiptel

(*) La información corresponde al periodo enero a julio de 2025

Las actividades que contribuyen a este indicador son:

- Las intervenciones y gestiones de casos de usuarios por parte de nuestro personal de orientación.
- Coordinaciones, mesas de trabajo, comités u otras acciones realizadas con las empresas operadoras con la finalidad de mejorar la atención de casos de usuarios.
- La elaboración y difusión del Ranking de Calidad de Atención.

Anexo 7

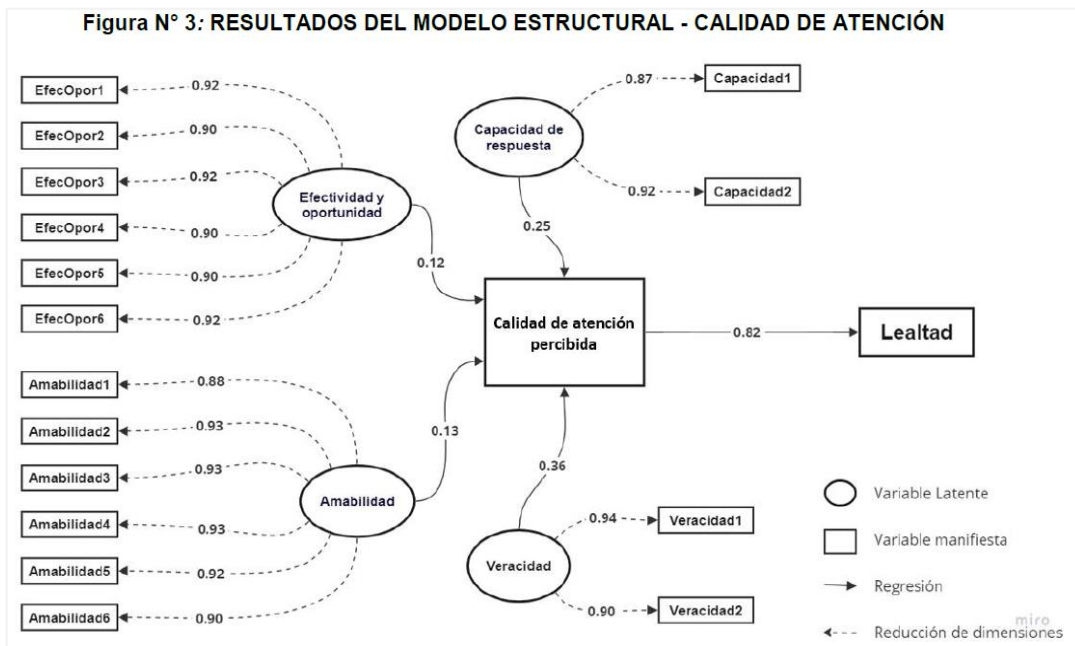
Determinantes de causales de satisfacción de los usuarios

Con el fin de identificar los determinantes de la satisfacción del usuario a partir de la información obtenida en las encuestas realizadas en el año 2022, se realizaron dos estudios para determinar la causalidad de la satisfacción del usuario respecto a la calidad de atención y a la calidad del servicio.

Respecto a la satisfacción de la calidad de atención, se encontró que:

- La variable latente que resulta más relevante para explicar la calidad de atención percibida es el de veracidad seguido por capacidad de respuesta. Por su parte, se confirma la conjetura del efecto positivo que tiene la calidad de atención percibida con la lealtad hacia el servicio por parte de los usuarios.
- Los resultados de la aplicación del modelo por operador corroboran el resultado global sobre el efecto de la veracidad sobre la calidad percibida de los servicios de atención. En particular, el nivel de calidad percibida en los servicios de atención sería más sensible ante variaciones de la variable latente veracidad para el operador Viettel.
- Los resultados sugieren que, a los usuarios de Telefónica les serían indiferentes los atributos relacionados a efectividad y oportunidad y amabilidad, por estar asociados a coeficientes no significativos. En este sentido, no es posible concluir que tengan un impacto en la calidad percibida del servicio de atención de sus usuarios.
- El modelo también fue aplicado por canal de atención. Los resultados van en línea con lo encontrado a nivel global y por operador. Sin embargo, se observa que en el canal telefónico los usuarios valoren más atributos de la atención asociados a tiempo de espera y velocidad de la atención. Adicionalmente, para el canal telefónico la dimensión amabilidad si bien tiene un impacto positivo sobre la percepción de calidad de atención, no resulta ser significativo.
- El nivel de lealtad hacia el servicio resulta tener una relación positiva y significativa con el nivel de calidad de atención percibido en todos los resultados presentados. En particular, la lealtad de los usuarios de Claro sería más sensible ante variaciones de la calidad de atención percibida en relación a los demás operadores. Análogamente, la lealtad de los usuarios que acudieron al canal presencial sería más sensible ante cambios sobre el nivel de calidad de atención percibida.

Figura n.º 52
MODELO ESTRUCTURAL DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO – CALIDAD DE ATENCIÓN

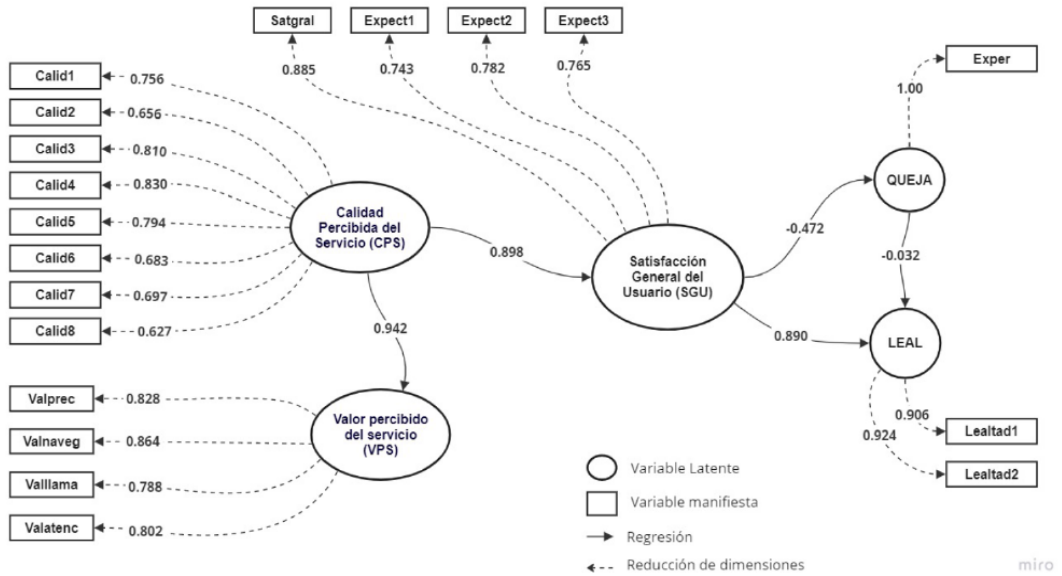


Respecto a la satisfacción con el servicio de telecomunicaciones, se encontró que:

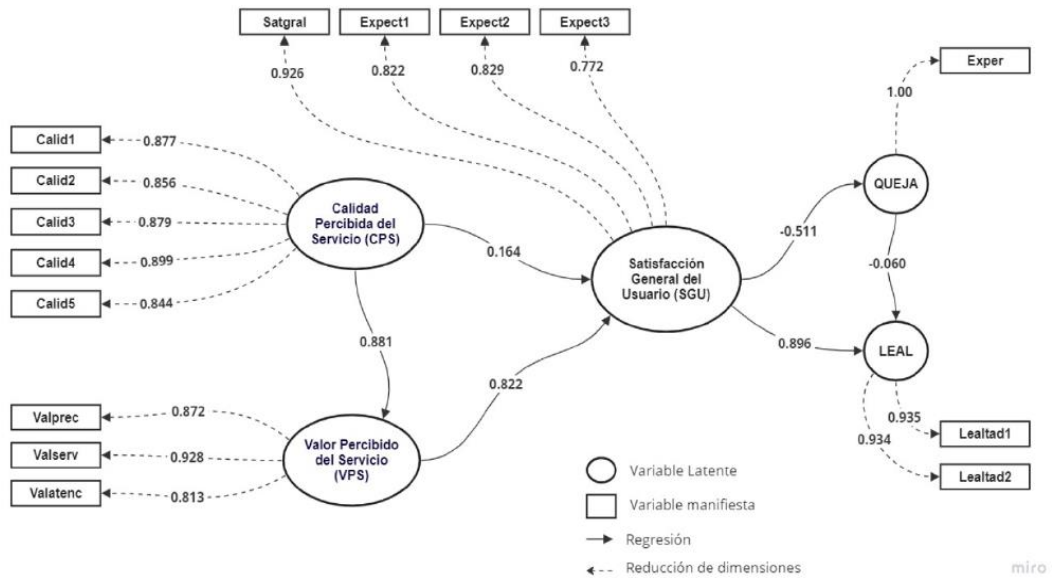
- En el servicio de acceso a Internet fijo, el valor percibido del servicio (VPS) y la calidad percibida del servicio influyen simultáneamente en la satisfacción general del usuario (SGU), pero sobre todo domina más el valor percibido del servicio (VPS). En cambio, en el servicio público móvil el valor percibido del servicio (VPS) y la calidad percibida del servicio son colineales, por lo que no se puede definir cuál influye más. En cualquier caso, estos resultados indican que para mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios de servicio público móvil y el servicio de acceso a Internet fijo es imprescindible que las empresas operadoras mejoren frente a los usuarios la percepción que tienen los usuarios sobre el valor del servicio, dado que aparentemente los usuarios estarían considerando que los precios pagados no guardan relación con la calidad.
- Sobre la conducta de queja (QUEJA), se aprecia que los usuarios del servicio de acceso a Internet fijo podrían ser más propensos a exteriorizar su incomodidad ante una experiencia insatisfactoria. En ese sentido, si se busca un mayor impacto en la reducción de la conducta de queja, se debería enfatizar en mejorar más el valor percibido del servicio, y con ello incrementar los niveles de satisfacción. Esto implicaría tal vez procurar que las ofertas tarifarias se publiquen de una manera más entendible, y que reflejen una adecuada relación precio-calidad, o difundir más las herramientas de información orientadas a la comparación entre precio-calidad.

Figura n.º 53
MODELO ESTRUCTURAL DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO – SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES

MODELO ESTRUCTURAL DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO – SERVICIO PÚBLICO MÓVIL 2



MODELO ESTRUCTURAL DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO – SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO



Anexo 8

Tabla n.º 23

Índice de Intensidad Competitividad del Sector

Índice Mercado	Indicador	Descripción	Fuente
Índice de Intensidad Competitiva - Telefonía Móvil	Indicador de Concentración	Se estima mediante el Índice de Hirshman- Herfindahl (IHH) aplicado al número de líneas en servicio.	PUNKU ⁵⁹
	Indicador de Precios	Se estima como la tarifa promedio por minuto de voz (ratio de Ingresos de voz obtenidos y tráfico de voz).	PUNKU
	Indicador de Calidad	Se mide a través de los indicadores de Calidad como Tasa de Intentos No Establecidos (TINE) y Tasa de Llamadas Interrumpidas (TLLI) de cada empresa operadora ponderado por su participación del tráfico saliente de voz.	- Página web Empresas Operadoras - Norma de Requerimientos de Información Periódica
	Indicador de Líneas	Número de líneas móviles en servicio en el mercado.	PUNKU
Índice de Intensidad Competitiva - Internet Fijo	Indicador de Concentración	Se estima mediante el Índice de Hirshman- Herfindahl (IHH) aplicado al número de conexiones en servicio.	PUNKU
	Indicador de Precios	Se estima como la tarifa promedio por Mbps (Renta mensual promedio entre la velocidad contratada).	PUNKU

⁵⁹ Herramienta informática que permite obtener reportes estadísticos de los indicadores del mercado de telecomunicaciones basado en la información que las empresas operadoras reportan al OSIPTEL en el marco de la Norma de Requerimientos de Información Periódica.

Índice Mercado	Indicador	Descripción	Fuente
	Indicador de Calidad	Se mide a través de los indicadores de velocidad promedio contratada por empresa operadora.	- Norma de Requerimientos de Información Periódica
	Indicador de Líneas	Número de conexiones en servicio en el mercado.	PUNKU
	Indicador de Concentración	Se estima mediante el Índice de Hirshman- Herfindahl (IHH) aplicado al número de líneas en servicio.	PUNKU
	Indicador de Precios	Se estima como la tarifa promedio por MB (ratio de Ingresos obtenidos por datos y tráfico de datos).	PUNKU
Índice de Intensidad Competitiva - Internet Móvil	Indicador de Calidad	Se mide como la velocidad promedio del servicio de cada empresa ponderada por la cantidad de líneas en servicio que posee.	- Norma de Requerimientos de Información Periódica - OpenSignal
	Indicador de Líneas	Número de líneas que acceden al servicio de Internet móvil en el mercado.	PUNKU
	Indicador de Concentración	Se estima mediante el Índice de Hirshman- Herfindahl (IHH) aplicado al número de suscripciones en servicio.	PUNKU
Índice de Intensidad Competitiva - TV de Paga	Indicador de Precios	Se estima como la tarifa promedio (ratio de Ingresos obtenidos y número de suscripciones).	PUNKU
	Indicador de Calidad	Se mide a través de la cantidad de canales ofrecidos por empresa operadora ponderada por el número de suscripciones que posee cada una.	SIRT
	Indicador de Líneas	Número de suscripciones en servicio en el mercado.	PUNKU