

ESCUELA DE POSTGRADO SAN FRANCISCO XAVIER SFX



SFX

ESCUELA DE POSTGRADO
ESCUELA DE NEGOCIOS

TESIS:

**“ANÁLISIS DEL SISTEMA REGULATORIO EN LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA E
INTERNET FIJA Y MÓVIL Y SU NECESIDAD DE PERMANENTE REVISIÓN Y
CAMBIO, PERÚ 2021”**

AUTOR:

Presentada por el Bachiller:

GUSTAVO ALONSO DE ROMAÑA VELARDE

Para optar el Grado Académico de:

Maestro en Derecho de la Empresa

AREQUIPA- PERÚ

2022

Dedicatoria:

“Dedicado a la memoria de mi madre, a mi esposa Roció por su apoyo incondicional, a mis hijos Santiago y Aitana, A mi hermano Hugo por siempre creer en mí”

ÍNDICE

	PÁGINA
Resumen.....	7
Abstract.....	8
Capítulo I: Introducción:	10
1.1.-Planteamiento del problema.....	12
1.2.-Descripción del problema.....	13
1.3.-Formulación del problema.....	14
1.4.-Análisis de antecedentes investigativos.....	15
1.5.-Justificación de la investigación.....	18
1.6.-Objetivos.....	19
1.7.-Hipótesis.....	20
Capítulo II.- Marco Teórico	22
2.1- Regulación de servicios públicos.....	22
2.1.1.- ¿Qué es regular?.....	22
2.1.2.- ¿Qué es derecho Regulatorio?.....	22
2.1.3.-¿Que se debe de regular?.....	22
1.1.4.-Misión de la regulación.....	23
2.2.- Teorías Relacionadas.....	23
2.2.1.-Análisis de impacto de la regulación.....	23
2.2.2.-El RIA en el marco de la formulación de políticas.....	25
2.2.3.-Fases del RIA.....	25
2.3.- Bases Teóricas.....	27
2.3.1.- Antecedentes de la regulación en las telecomunicaciones en el Perú.....	27
2.3.2.- La agenda de la calidad regulatoria en el Perú.....	28

2.3.3.-¿Qué agenda tenemos en el país y cuál ha sido su desarrollo?.....	29
2.3.4.- ¿Qué aspectos de la operación de las empresas se debe regular?.....	32
2.4.-Marco conceptual.....	35
Figuras de análisis.....	35
2.4.1.- Portabilidad numérica.....	35
2.4.1.1.-Definicion.....	35
2.4.1.2.-Desarrollo evolutivo de las portabilidades.....	35
2.4.1.3.--Falencias y oportunidad de mejora.....	36
2.4.1.4.-Propuesta de valor frente al problema de la portabilidad numérica....	38
2.4.2.- Acuerdo de adquisición de equipos.....	39
2.4.2.1.- Identificación de proceso.....	39
2.4.2.2- Problemas presentados en la práctica.....	40
2.4.2.3.-Propuesta de valor frente a la mala información brindada	41
en los acuerdos de adquisición de equipos.....	
2.4.3.- Servicios de valor agregado.....	42
2.4.3.1.-Definicion.....	42
2.4.3.2.- Problemas presentados en la práctica.....	42
2.4.3.3.-Propuesta de valor frente a los VAS.....	44
2.4.4.- De la venta ambulatoria de Sim.....	45
2.4.4.1.- Definición.....	45
2.4.4.2.-Problemas en la actualidad.....	45
2.4.4.3.- Principales riesgos para los usuarios.....	46
2.4.4.4.-De la prohibición regulada por Osiptel.....	47
2.4.4.5.- Propuestas de valor.....	48
2.4.5.- Sim swapping (suplantación de tarjeta sim del móvil).....	49
2.4.5.1.-Definicion.....	49

2.4.5.2.-Problema en la actualidad.....	50
2.4.5.3.- Fases del sim swapping.....	52
2.4.5.4.-Otros ataques derivados del sim swapping.....	53
2.4.5.5.- Propuestas de valor.....	54
2.4.6.-Índice de señal y cobertura.....	56
2.4.6.1.- Carácter indispensable de los servicios.....	58
2.4.6.2.- Posición de la operadoras frente a esta nueva posición.....	58
2.4.7.-Bloqueo de celulares robados.....	58
2.4.7.1.- Definición.....	58
2.4.7.2.- Problema en la actualidad.....	59
2.4.7.3.- Que equipos se están bloqueando.....	60
2.4.7.4.- Propuesta de valor	61
Capítulo III.-Metodología de la Investigación.....	65
3.-Metodología de investigación.....	65
3.1.-Tipo de Investigación.....	65
3.2.-Poblacion y Muestra.....	65
3.3.-Operacionalizacion de las variables.....	66
3.4.- Instrumentos.....	67
3.5.-Procedimientos.....	69
3.6.- Análisis de Datos.....	71
3.6.1.-Campo, Área y línea de acción.....	71
3.6.2.-Técnicas, instrumentos y materiales de verificación.....	72

IV.-Resultados	73
V.-Discusión de Resultados.....	73
VI.-Conclusiones.....	74
Sugerencias.....	76
Bibliografía.....	77
ANEXOS	
Anexo 1.- Cedula de entrevista.....	80
Anexo 2.- Resultados de la encuesta	84
GRAFICOS O TABLAS	
Grafico N°1.- Fases del RIA.....	26
Grafico N°2.-Evolucion de las líneas portadas en Perú de Enero 2020 a abril 2021.....	36
Grafico N°3.-Estudio de satisfacción general de la calidad del servicio público Móvil 2020.....	57
Grafico N° 4.-Cantidad de equipos reportados como sustraídos (Robados y hurtados) y cantidad de equipos reportados como perdidos.....	62

RESUMEN

Los regulación en las telecomunicaciones es un tema que trae consigo una serie de debates, dado su carácter de constante cambio, es por ello que nació nuestra interrogante de poder determinar a raíz de la presente si es que es posible que el mercado de telecomunicaciones, pueda generar vacíos o lagunas en el sistema, las cuales deberían ser evitadas para que el usuario nunca se vea perjudicado, Es por ello el requerimiento de una revisión periódica y permanente.

Una vez que se recabo información pertinente vinculada al tema, opiniones de especialistas de la materia y experiencias de los usuarios de los servicios pudimos responder cada una de nuestras interrogantes iniciales entendiendo la importancia del tema.

El tamaño de la población estudiado fue un total de 50 personas de las cuales logramos deducir una serie de conclusiones y falencias de que el sistema no logra de asimilar y regular adecuadamente, observándose casos de vulneración de derechos de los usuarios tanto por causa de malas prácticas de los operadores que ofrecen el servicio o de la deficiencia de la normatividad que carece de regulación.

PALABRAS CLAVES:

Regulación en el mercado de telecomunicaciones, Innovación de Procesos de la mano con la tecnología, Vacíos y Lagunas en la regulación, Derechos de usuarios de telefonía e internet fija y móvil, Revisión periódica de la Regulación.

ABSTRACT

The regulation in telecommunications is a subject that brings with it a series of debates, given its character of constant change, that is why our question arose of being able to determine as a result of the present if it is possible that the telecommunications market can generate gaps or gaps in the system, which should be avoided so that the user is never harmed, which is why the requirement of a periodic and permanent review.

Once pertinent information related to the subject was collected, opinions of specialists in the field and experiences of the users of the services, we were able to answer each of our initial questions, understanding the importance of the subject.

The size of the population studied was a total of 50 people from whom we were able to deduce a series of conclusions and shortcomings that the system fails to adequately assimilate and regulate, observing cases of violation of users' rights both due to bad practices of the operators that offer the service or of the deficiency of the normativity that lacks regulation.

KEYWORDS:

Regulation in the telecommunications market, Innovation of Processes hand in hand with technology, Gaps and Gaps in the regulation, Rights of fixed and mobile telephone and internet users, Periodic Review of the Regulation.

CAPITULO I

INTRODUCCION

1.-INTRODUCCION

Mediante el presente trabajo de investigación se busca plantear alternativas de solución a los problemas que se vienen presentando en lo que respecta a regulación de procesos en los servicios de Telefonía e internet Fija y Móvil, ya que existe una serie de imperfecciones en las cuales el que más viene siendo perjudicado es el usuario de estos servicios, situación que debe ser adecuada y revisada por los entes reguladores.

Lo que se busca con la presente es buscar el equilibrio en la regulación y que vaya acorde a la evolución de las tecnologías disponibles, evitando que puedan presentarse vacíos en la ley y que puedan ser perjudiciales para los usuarios.

Se tiene planificado realizar un análisis del sistema regulatorio nacional, como fue constituido y sus actuales alcances para ver si es posible mejorar sus falencias y acoger todo aquello que resulte positivo para el mismo.

Asimismo mediante el estudio de diversa biografía, sumado a ello el estudio de campo recogiendo experiencias de usuarios, clientes, operadores del Servicio de Telecomunicaciones y Regulador, se pretende realizar algunas propuestas para poder solucionar los diversos problemas que se puedan presentar para así desarrollar un sistema Regulatorio eficiente y con alcance normativo eficiente.

La razón que me llevo a realizar la presente investigación es la cercanía y vinculación al mercado de Telecomunicaciones, ya que laboré para una empresa de telefonía como 06 años, en los cuales pude observar que existía una serie de procesos, en los cuales existían

vacíos legales que requieren ser tomados en cuenta para que tanto los derechos de los usuarios de estos servicios no sean perjudicados y también las actividades de las empresas privadas que realizan estos servicios no encuentren barreras y que desarrollen adecuadamente el ofrecimiento de estos servicios.

Frente a esta situación surge la idea de poder analizar más a fondo el tema para poder así proponer formas de solución a los diversos problemas que pudimos observar.

El presente trabajo se desarrolla de la siguiente manera en su desarrollo:

Abordaremos temas vinculados a los conceptos de regulación, así como abarcaremos todo lo vinculados de regulación de servicios públicos, misión de la regulación, análisis del impacto de la regulación y todo lo que se requiere para que dicha regulación sea llevada de manera eficiente.

Abarcaremos temas relativos a la regulación de las telecomunicaciones en el Perú sus antecedentes, periodos de regulación, la agenda de la calidad regulatoria en el Perú y los aspectos que se deben de regular en el tipo mercado de las telecomunicaciones.

Desarrollaremos cada uno de los problemas identificados, conceptualizándolos, analizando su situación actual (problemática), tipificando la conducta materia de análisis y finalmente señalando para cada caso propuestas de valor para cada de ellas.

1.1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los regulación en las telecomunicaciones es un tema que trae consigo una serie de debates si es que debe ser periódicamente revisada la normatividad referente al tema, dado su carácter de constante cambio, Es por ello que nació nuestra interrogante de poder determinar a raíz de la presente investigación si es que es posible que el mercado de telecomunicaciones que implica un abanico de reformas debido que produce el avance de la tecnología que trae con ella una serie de novedades las cuales pueden generar vacíos o lagunas en el sistema, situación que debe ser evitada para que el usuario nunca se vea perjudicado, requiere una revisión periódica y permanente.

Una vez que se recabo información pertinente vinculada al tema, opiniones de especialistas de la materia y experiencias de los usuarios de los servicios pudimos responder cada una de nuestras interrogantes iniciales denotando la importancia del tema, de que el usuario se ha visto afectado por malas prácticas de algunas operadoras, que en algunos casos son conductas prohibidas pero que no son acatadas como es el caso de la venta de sim ambulatoria o en otros casos materias que requieren una regulación especial y adecuada como es el caso de la protección de la seguridad de la información de los usuarios.

El tamaño de la población estudiado fue un total de 100 personas de las cuales logramos deducir una seria de conclusiones y falencias de que el sistema no logra de asimilar y regular adecuadamente, observándose casos de vulneración de derechos de los usuarios tanto por causa de malas prácticas de los operadores que ofrecen el servicio o de la deficiencia de la normatividad que carece de regulación.

1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Mediante el presente trabajo de investigación se busca plantear alternativas de solución a los problemas que se vienen presentando en lo que respecta a regulación de procesos en los servicios de Telefonía e internet Fija y Móvil, ya que existe una serie de imperfecciones en las cuales el que más viene siendo perjudicado es el usuario de estos servicios, situación que debe ser adecuada y revisada por los entes reguladores.

Lo que se busca con la presente es buscar el equilibrio en la regulación y que vaya de acorde a la evolución de las tecnologías disponibles, evitando que puedan presentarse vacíos en la ley y que puedan ser perjudiciales para los usuarios.

Se tiene planificado realizar un análisis del sistema regulatorio nacional y compararlo con otros sistemas, para ver si es posible mejorar sus falencias y acoger todo aquello que resulte positivo para el mismo.

De la misma forma se analizaremos las condiciones actuales del servicio en lo que respecta a índices de calidad, estableciendo cual es la evolución de esta con en el tiempo y si se podría establecer nuevos parámetros que exijan una mejora posible de estos servicios.

Finalmente nombraremos cada uno de los procesos que en la actualidad vienen siendo débiles en materia de regulación y que terminan siendo una fuga en la protección adecuada de derechos y obligaciones que debe abarcar el derecho regulatorio y con ello ante ese déficit legal señalaremos nuestras propuestas para una mejora y evolución de los servicios.

1.3 FORMULACION DEL PROBLEMA

El punto de inicio de partida del presente trabajo será determinar e identificar cada uno de los casos en que existen vacíos o lagunas en el sistema regulatorio en la realidad actual, para que en base a ello poder construir una serie de propuestas de solución a las diversas figuras planteadas y asimismo verifica si se encuentra trabajando en su pronta solución.

1.3.1.-PROBLEMA GENERAL

El problema general serie de que en la actualidad no existe una revisión periódica de las diversas figuras que se puedan presentar y que generan inconvenientes tanto a los usuarios como a las empresas de estos servicios.

1.3.2.-PROBLEMAS ESPECIFICOS

- Problemas vinculados a los procesos de portabilidad numérica.
- Problemas en acuerdo de adquisición de equipos.
- Problemas en la contratación de servicios de valor agregado.
- Problemas en la venta ambulatoria de SIM
- Problemas en la suplantación de tarjeta de SIM móvil para actos ilícitos.
- Problemas en calidades de señal y cobertura.
- Problemas en el bloqueo de celulares robados

1.4.-ANÁLISIS DE ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Sin lugar a duda el estudio de la regulación de los servicios de telecomunicaciones se ha dado tanto a nivel nacional como internacional, ya que desde que la tecnología evoluciona y ahora forma parte importante de nuestra vida, se ha dedicado diversas formas de estudio para comprender sus implicancias y funcionamiento, a continuación, nombraremos alguna de ellas.

1.4.1.- A NIVEL INTERNACIONAL

1.4.1.1.-Tenemos a nivel internacional estudios como el del autor Eugenia Rivera denominado “Regulación y competencia de las telecomunicaciones en Centroamérica: un análisis comparativo”¹ este con apoyo de la CEPAL y las ONU en el año 2004; en donde ya se presagiaba que el mercado de las telecomunicaciones crecería de manera radical dada la evolución de la tecnología pero que se encontraría lleno de dificultades y esto obliga a las autoridades de telecomunicaciones y de competencia a prestar gran atención a combatir los comportamientos anticompetitivos y velar por el cuidado de los derechos de los usuarios de manera permanente.

1.4.1.2.- Tenemos a nivel de Europa estudios destacados como el denominado el futuro de la Regulación de las Telecomunicaciones Unión Europea y España, realizado por Joaquín

¹ Eugenio Rivera (2004) “Regulación y competencia de las telecomunicaciones en Centroamérica: un análisis comparativo”: https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/4942/S046512_es.pdf

Osa, realizado en el año 2001, en el cual se plantea como ir de acorde la regulación con el avance de la tecnología para evitar descompensaciones en el sistema.

1.4.1.3.- Tenemos también como antecedentes investigativos un estudio realizado en Ecuador denominado “Análisis de la regulación de las telecomunicaciones en el Ecuador y las Nuevas tendencias en el Sector”² realizada en el año 2007 en el cual se habla de la importancia de la Regulación de este mercado a nivel global para un desarrollo local, asimismo nos habla de la experiencia en el caso del Ecuador del grado de prioridad de regular estos servicios, de manera que su Constitución Política la considera como uno de los sectores estratégicos para el desarrollo económico y social.

1.4.2. A NIVEL NACIONAL

En nuestro país contamos con diversos estudios sobre la materia de análisis del presente proyecto revisaremos algunos de ellos.

² Juan Pablo Bermeo ”(2000) “Análisis de la Regulación de las telecomunicaciones en el Ecuador y las nuevas tendencias en el sector:<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/2739/11/UPS-CT002287.pdf>

1.4.2.1.- Tenemos estudios como los de Javier Morales Fhon denominado “La regulación de las telecomunicaciones en Perú 2017”³ en el cual se desarrollan diversos aspectos relacionados a nuestro tema de estudio, donde hace un análisis de la “Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor” y el “Plan Nacional de Protección de los Consumidores 2017-2020” presentados por la PCM en ese año de estudio; asimismo nombra aspectos respecto la definición de la velocidad mínima de banda ancha en el Perú, la cual a esa fecha existía un proyecto del MTC y lo más importante menciona a un proyecto para modificar las Condiciones de Uso, a fin de limitar algunas prácticas comerciales de los operadores que menoscaban el derecho de los usuarios, y flexibilizar algunas transacciones entre los usuarios y los operadores.

1.4.3.- A NIVEL LOCAL

A nivel Arequipa existe investigaciones como “Por una protección más eficiente de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones: aplicando el análisis económico del derecho al procedimiento de reclamo de falta de calidad e idoneidad en el servicio”, realizado por Gerson Paul Frisancho Villanueva, en la cual se analiza cada uno de los aspectos de las condiciones de uso de los servicios de Telefonía en enfoca su estudio al manejo de procesos en cumplimiento estricto de los derechos de los usuarios.

³Javier Morales Fhon ”(2017) “La regulación de las telecomunicaciones en Perú 2017”<https://www.telesemana.com/blog/2018/01/09/la-regulacion-de-las-telecomunicaciones-en-peru-2017/>

1.5.- JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

Las razones por la cual llevamos a cabo la presente investigación se dio en el campo de tres aspectos trascendentes.

- A) **Relevancia Jurídica.-** Debido a que abarcamos aspectos de la política regulatoria del país en lo que respecta a los Servicios de Telefonía e internet Fija y Móvil, para así tratar de proponer ideas de valor para su mejora y desarrollo.
- B) **Relevancia Científica.-** Ya que con la presente investigación buscaremos establecer desarrollo mediante nuevas propuestas que su uso será para mejorar los vacíos que existe en nuestro sistema.
- C) **Relevancia Humana.-** Ya que con esta investigación beneficiaremos a los usuarios de los de Telefonía e internet Fija y Móvil, mejorando su calidad y seguridad como cliente frente a diversas figuras que estudiaremos. ya que la presente abarca temas de la actualidad ya que cada vez más la tecnología y los celulares forman parte de la vida cotidiana de la humanidad.
- D) **Relevancia Contemporánea.-** Debido a que el presente proyecto contribuye a la sociedad ya que hoy en día los Servicios de telefonía e internet fija y móvil, se han vuelto en servicios esenciales en nuestro país, según censo de INEI en el 2017 el 90,6 de hogares existe al menos un miembro que cuenta con un celular en casa, es por ello relevante considerar su importancia

1.6. OBJETIVOS

Los objetivos del presente trabajo son los detallados a continuación:

1.6.1. OBJETIVO GENERAL

4.1.1.-Analizar detalladamente el sistema regulatorio en los servicios de Telefonía e Internet Fija y Móvil, para que partiendo de ello poder determinar si es necesario una revisión y cambio de manera periódica.

1.6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar la Regulación en materias de telecomunicaciones para determinar cuáles son sus alcances y finalidad, para así establecer si las mismas en la práctica se vienen llevando a cabo.
- Identificar y analizar algunos de los vacíos legales que existe en materia de regulación en el funcionamiento de las operadoras de Telefonía, para así proponer cual sería la materia a regular e implementar en la legislación ya existente.
- Identificar cuáles son las conductas que vienen realizando las empresas de telefonía que vienen vulnerando los derechos de los usuarios y requieren ser regulados.
- Establecer propuestas de valor para poder establecer medidas correctivas para los procesos y casos no regulados para poder así mejorar el sistema regulatorio en el mercado de telecomunicaciones.

- Señalar cuales son los procesos de atención al cliente en los servicios presenciales y de call center (no presencial) que pueden ser vulnerables de robar información de los clientes para fines ilícitos.
- Identifica todo tipo de conducta vulnerable a sus derechos y seguridad de información de a los usuarios de estos servicios

1.7. HIPÓTESIS

1.7.1. HIPÓTESIS PRINCIPAL

La hipótesis del presente trabajo de investigación sería planteado de la siguiente manera:

“Dado el carácter evolutivo de la tecnología en lo que respecta al mercado de telecomunicaciones.

Es probable que traiga consigo una serie de nuevos e innovadores procesos o figuras los cuales, son susceptibles de contar con vacíos legales y ser aprovechados por malas prácticas tanto por las empresas de telefonía y de los usuarios de estos”.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.-MARCO TEORICO

2.1.-LA REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:

2.1.1.- ¿QUE ES REGULAR?

Esta palabra según definición de la real academia española viene a ser precisar o determinar las normas a que deben ajustarse alguien o algo.

Viene a ser básicamente normar el funcionamiento de un sistema, mediante la formación de normas reglas o leyes dentro de un determinado ámbito.

Regular es ordenar la normatividad requerida para uniformizar en conjunto su finalidad.

2.1.2.- ¿QUE ES EL DERECHO REGULATORIO?

El derecho regulatorio es la rama del derecho por la cual se configura un sistema de normas y reglas que el estado configura adecuadamente con la finalidad de que las empresas que brindan servicios públicos cumplan con las disposiciones establecidas por el ente regulador.

2.1.3.-¿QUE SE DEBE DE REGULAR?

Debemos tener en claro que lo que se debe regular, *“es el comportamiento de los agentes en términos de la producción y la asignación de recursos es determinada conjuntamente por las fuerzas del mercado y por la intervención del estado”*⁴

⁴ Geoffrey Cannock, Jorge Fernández Baca, José Gallardo, José Távara y Máximo Torero (2000)“La Regulacion y el manejo de controversias de los sectores de telecomunicaciones y electricidad: un análisis institucional comparativo” 6-7

Tenemos en claro que no se puede regular el total de los comportamientos dentro de una operación en lo que respecta al proceso productivo de los bienes y servicios. Pero es importante señalar los parámetros a regular de tal forma que se proteja algunos derechos constitucionales de las empresas tales como las garantías a la libre empresa, a la libertad de contratación y a la propiedad y de las personas que accederán a estos servicios para evitar prácticas vulneran sus derechos como consumidores

2.1.4.-MISION DE LA REGULACION

La regulación tiene como misión buscar un balance entre la protección del mercado de prácticas abusivas y la protección de los derechos constitucionales que conservan esas empresas, así puedan estar generando monopolios.

Asimismo, su misión es delimitar las reglas del juego para conforme a una normatividad ordenada y flexible se mueven los agentes participantes de este tipo de mercado.

2.2.-TEORÍAS RELACIONADAS

2.2.1.-ANALISIS DE IMPACTO DE LA REGULACION

El análisis de impacto de regulación viene a ser aquel proceso por el cual se busca una evaluación sistemática y lógica de las políticas emitidas por una entidad regulatoria, dentro de sus competencias legales y de acuerdo a sus objetivos estratégicos; asimismo comprende la identificación y el estudio de las diversas consecuencias de una planificación regulatoria.

Se denomina RIA, debido a su abreviatura en inglés y “*abarca la identificación y el análisis de los distintos efectos de una propuesta regulatoria, El enfoque analítico que sigue este proceso busca identificar las distintas opciones de política que se puedan considerar para alcanzar los objetivos de una institución reguladora, incluyendo la opción de no intervención*”⁵

El resultado del informe que se plantea debe estar formulado de tal manera que ofrezca un desarrollo breve y claro, sin términos técnicos, que pueda ser entendido por un público amplio sobre el tema que está siendo regulado, así como debe de contener los objetivos de la entidad encargada, los costos y beneficios de la regulación. En ese sentido, un punto importante es identificar qué grupos de interés se verán afectados, quién fue consultado en el desarrollo de la regulación, y cómo la institución va a evaluar y monitorear el rendimiento de la regulación contra aquellos objetivos señalados.

El Análisis del impacto de la regulación permite al regulador cumplir con los objetivos primordiales de política pública, como son:

- a) Mejorar el diseño, ejecución y seguimiento de las consecuencias de los sistemas de regulación.
- b) Mejorar la rendición de cuentas y la transparencia en la formulación de políticas:
- c) Hacer transparentes los costos y los beneficios esperados de las opciones regulatorias para los diferentes grupos de interés, así como los costos de su aplicación para el gobierno. Gerencia de Políticas y Análisis Económico

⁵ Arturo L. Vásquez Cordano (2016) “Guía de Política Regulatoria No 1: Guía Metodológica para la realización de Análisis de Impacto Regulatorio en Osinergmin” pag. 8

- d) Asegurar la participación de los grupos de interés en el proceso regulatorio, con lo cual se reduce el riesgo de rechazo de las medidas aprobadas.

2.2.2.-EL RIA EN EL MARCO DE LA FORMULACION DE POLITICAS

La adopción de este sistema será efectivo en la manera que trabaje de manera conjunta al proceso de regulación de políticas regulatorias de la entidad de tal manera que cada instrumento en la regulación se apoye en la reflexión, el consenso y este basado en datos empíricos que lo hagan objetivo y que no trabaje en un simple rumor o especulación.

2.2.3.-FASES DEL RIA

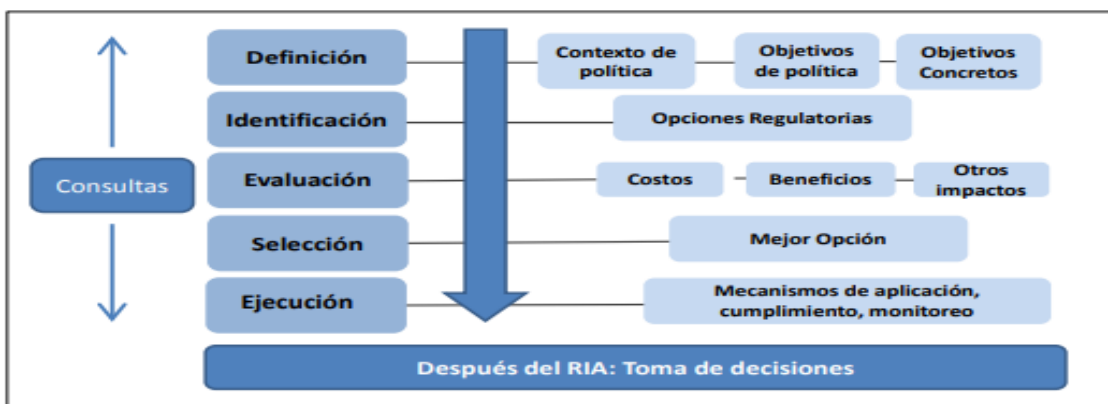
La realización de un proceso RIA abarca la operatividad en procesos de diferentes fases, en algunos casos, interconectadas entre ellas. De forma general, se debe observar las siguientes fases en su elaboración⁶:

- A)** Identificar y entender el problema regulatorio que busca ser atendido y a los grupos de interés o sectores de la población que lo experimentan. Para tal finalidad es importante establecer el escenario de política en el cual tiene lugar de debate de las propuestas regulatorias.
- B)** Establecer claramente los objetivos generales, específicos y operacionales, de ser el caso, que buscan alcanzarse con la regulación, señalando el marco normativo que los sustenta, así como los fundamentos de naturaleza técnica o económica.

⁶ Arturo L. Vásquez Cordano (2016) “Guía de Política Regulatoria No 1: Guía Metodológica para la realización de Análisis de Impacto Regulatorio en Osinergmin” (pag. 10)

- C) Generar alternativas regulatorias para alcanzar esos objetivos. Entre ellas debe estar siempre la opción “no hacer nada” o “status quo”.
- D) Identificar cada uno de los beneficios y los costos de adoptar esa medidas regulatorias consideradas y, en la medida de lo posible, valorar los beneficios y compararlos con sus respectivos costos. Se debe recordar que los beneficios y costos no son sólo del regulador, sino también de los grupos de interés y de la sociedad que podrían afectarse por las medidas, aun cuando no estén representados y/o no participen en los mecanismos de consulta.
- E) Comparar las opciones regulatorias usando también criterios complementarios que demuestren directamente los objetivos de la institución.
- F) Elegir la opción que mayores beneficios netos proporcione para todos los involucrados (regulador, sociedad, regulados) y permita cumplir mejor con los objetivos estratégicos.
- G) Implementar la política regulatoria y monitorear sus efectos de corto y largo plazo, previstos y no previstos.

Gráfico N° 1: Fases del RIA



Fuente: OECD.

2.3.1.-ANTECEDENTES DE LA REGULACIÓN EN LAS TELECOMUNICACIONES EN EL PERÚ

Esta tuvo su comienzo en un proceso de reforma económica y modernización ejecutada en el año 1991, cuando se emitió la Nueva Ley de telecomunicaciones donde se estableció el proceso de reestructuración del mercado de telecomunicaciones donde el estado se le asignó un nuevo rol, dejó de ser empresario en la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones para asumir la función actual que es la de regulador y promotor de la actividad privada cuando en el año 1994 se creó el organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTTEL), la cual se la constituyo como la autoridad estatal encargada de regular y supervisar el desarrollo del mercado de las telecomunicaciones, así como de proteger los derechos de los usuarios, contando con autonomía técnica, económica, financiera, funcional y administrativa.

La regulación en las telecomunicaciones según el libro publicado por el organismo regulador el Boom de las telecomunicaciones atravesó por 4 fases de desarrollo⁷.

- 1) Monopolio Estatal (Hasta 1994)
- 2) Periodo de concurrencia limitada en telefonía fija (1994-1998)
- 3) Apertura del mercado de telefonía Fija (1998-2005)
- 4) Innovación de los servicios y la aceleración de la convergencia (2006-Hoy)

⁷ Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTTEL 2014) (Perú) “El Boom de las telecomunicaciones” (Pag. 10)

Otro aspecto a considerar que con la reforma se otorga gran relevancia a la protección y defensa del usuario, que antes de ella no existía y dejaba al usuario en una situación muy desventajosa frente a las operadoras y sin una entidad que reciba sus reclamos y de una solución, antes del año 1994 era impensable exigirle calidad de servicio; Por lo que ante ello las políticas del ente regulador estuvo dirigida a crear un marco regulatorio adecuado para la atención de los usuarios, fijación de sus principales derechos y el tratamiento de sus reclamaciones, para lo que se aprobó el diseño de Clausulas generales de contratación, Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y la Directiva de Reclamos de los usuarios.

Es por todo ello que la regulación en materia de telecomunicaciones hoy en día es de vital importancia ya que es mediante esta donde se ponen las condiciones de manejo y funcionamiento de la actividad.

2.3.2.- LA AGENDA DE LA CALIDAD REGULATORIA EN EL PERU

La agenda de la calidad regulatoria en pleno siglo XXI incluye dos conceptos primordiales para lograr su objetivo: “Buena gobernanza” y “buena regulación”⁸ que han sido desarrollados entre los países “bien gobernados” y que tiene como finalidad su crecimiento económico y a una mejor calidad de vida de sus ciudadanos, fortaleciendo el imperio de la ley.

Debemos indicar que este proceso ya se ha se encuentra en nuestro país y se ha denominado “implementación de la calidad regulatoria”, la cual está incluida en el Decreto Legislativo

⁸ Malyshev, Nick A (2006): “Regulatory Policy: OECD Experience and Evidence”, *Oxford Review of Economic Policy* 22(2), pp. 274-299.

N° 1310, de una institución de supervisión de la calidad regulatoria y bajo el enfoque de gestión de riesgos, con lo cual se busca alinear al Perú dentro las mejores prácticas regulatorias de la regulación estatal; garantizando de esta forma, que las normas que sean elaboradas tengan base a la experiencia y en la observación de hechos consistentes; sean simples, claras y fáciles de entender; sean efectivas para resolver los problemas de política pública, y no impongan costos innecesarios; sean coherentes con el marco normativo; cuenten con el respaldo y su efectividad y eficiencia sean evaluadas; periódicamente, tal como se desprende claramente de las *Recomendaciones de la OCDE⁹ sobre Política y Gobernanza Regulatoria* (“Recommendation of the Council on Regulatory Policy and Governance”) de 2012.

2.3.3.-¿QUÉ AGENDA TENEMOS EN EL PAÍS Y CUÁL HA SIDO SU DESARROLLO?

En primer lugar, cabe indicar que el interés por una agenda institucional y sistemática de la calidad regulatoria, tiene su origen en el Estudio de la Política Regulatoria de Perú (“Regulatory Policy in Peru: Assembling the Framework for Regulatory Quality”), publicado en julio del 2016, el cual hace un compendio de todas las sugerencias que nos hace la OCDE para mejorar y/o implementar en el país, el estudio antes de una regulación y la evaluación posterior a las regulaciones, las políticas en materia de simplificación administrativa, inspecciones, consulta pública, transparencia y rendición de cuentas. Asimismo, se ha recomendado introducir la calidad regulatoria en los gobiernos locales y

⁹ Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) es una organización internacional cuya misión es diseñar mejores políticas para **una vida mejor**. Nuestro objetivo es promover políticas que favorezcan la prosperidad, la igualdad, las oportunidades y el bienestar para todas las personas

regionales, así como fortalecer la gobernanza de los **Organismos Reguladores (Osiptel, Ositran, Osinergmin y Sunass)**.

Esta necesidad del gobierno también se ha expresado a través de las diversas normas que se ha desarrollado en materia de simplificación administrativa y las iniciativas que se han venido acatando en la política institucional.

Así, por ejemplo, cabe destacar el Decreto Legislativo N° 1310 dictado el 2016, el cual establece que las entidades del Poder Ejecutivo deben realizar un Análisis de Calidad Regulatoria (ACR) de todas las disposiciones normativas de alcance general, y las que reglamenten trámites creados por ley, a fin de identificar, reducir y/o eliminar los procedimientos administrativos que resulten innecesarios, injustificados, desproporcionados, redundantes o no se encuentren adecuados a la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG) o a las normas con rango de ley que les sirven de sustento.

En tal sentido, se ha dispuesto que este ACR debe hacerse acorde con los principios de costo-beneficio, necesidad, efectividad y proporcionalidad, y deberá remitirse a la Comisión Multisectorial de Calidad Regulatoria, liderada por la Presidencia del Consejo de Ministros y que estará integrada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y el Ministerio de Economía y Finanzas; siendo que esta Comisión desempeñará el rol de “*oversight body*”, encargado de validar el ACR que elaboren las entidades del Poder Ejecutivo, así como de ratificar la disposición normativa propuesta.

También cabe mencionar el Decreto Legislativo N° 1272, el cual modificó la LPAG, introduciendo la actividad administrativa de fiscalización, la misma que debe efectuarse bajo un enfoque de cumplimiento normativo, de prevención del riesgo y de gestión del riesgo, por mandato expreso de la norma. A ello se suma la existencia de los Decretos Legislativos N° 1246 y 1256 dictados en materia de simplificación administrativa y de eliminación de barreras burocráticas.

Por el lado institucional, se debe mencionar las iniciativas que han venido adoptando algunas entidades públicas para mejorar la calidad de sus regulaciones, en línea con las recomendaciones de la OCDE, incluso en algunos casos antes de que el gobierno emitiera el Decreto Legislativo N° 1310. Así, se puede mencionar el caso de los Organismos Reguladores, comenzando con Osinergmin que aprobó su Guía Metodológica para la realización de Análisis de Impacto Regulatorio, en abril de 2016; continuando con Ositran que conformó su Comité de Mejora Regulatoria en agosto de 2016 y aprobó su Política para asegurar y garantizar la adopción de regulaciones de alta calidad, basadas en evidencia, en octubre del mismo año. Finalmente, se encuentra Osiptel que publicó para comentarios sus Lineamientos de Calidad Regulatoria, en enero de 2017.

En el nivel ministerial, cabe destacar el caso del Ministerio de la Producción que ha creado su Oficina General de Evaluación de Impacto y Estudios Económicos, mediante Decreto Supremo N° 002-2017-PRODUCE. Le sigue la Presidencia del Consejo de Ministros con su Subsecretaría de Simplificación y Análisis Regulatorio, creada a través de Decreto Supremo N° 022-2017-PCM, y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos que acaba de

crear su Dirección General de Desarrollo Normativo y Calidad Regulatoria, a través del Decreto Supremo N° 013-2017-JUS.

Aunque en un ámbito distinto, también resulta relevante mencionar el Plan de Acción para la Implementación de las Recomendaciones de la Evaluación de Desempeño Ambiental elaborada por la OCDE – CEPAL, aprobado por el Ministerio del Ambiente a través de la Resolución Suprema N° 04-2016-MINAM, en el cual se incorporan, entre varios ejes estratégicos, aspectos vinculados a la calidad regulatoria, tales como la mejora de los mecanismos de participación ciudadana, la necesidad de trabajar en una metodología institucional para el análisis costo/ beneficio ex post de instrumentos regulatorios, así como en lineamientos para realizar la fiscalización ambiental con un enfoque de prevención y gestión de riesgos.

2.3.4.- ¿QUÉ ASPECTOS DE LA OPERACIÓN DE LAS EMPRESAS SE DEBE REGULAR?

Dado que el objetivo de la regulación es evitar la pérdida de bienestar entre los usuarios, se debe intentar reducir los incentivos de los agentes para cometer actos en contra de la competencia. En ese sentido, dentro de las políticas regulatorias se deben considerar las políticas de precios, de calidad, de provisión, así como medidas para evitar que una empresa privada aproveche su situación dominante en el mercado para perjudicar a otras empresas a través de mecanismos anticompetitivos.

Adicionalmente, dado que los incentivos que los reguladores, otras instancias gubernamentales o las empresas enfrentan, pueden no ser perfectos, se pueden generar

conflictos entre los distintos agentes que participan en el mercado. Los marcos regulatorios deben contemplar mecanismos de solución de controversias efectivos para intervenir en dichos casos. Esto es especialmente importante en países en donde el sistema de justicia genera mucha desconfianza en los agentes privados.

Y finalmente lo más valioso e importante que se debe regular es evitar cualquier práctica que atente contra los derechos de los usuarios y consumidores de los servicios de telecomunicaciones, estableciendo un rango de prioridad de los mismos frente a cualquier tipo de contrato o interés.

Seguidamente nos dedicaremos a analizar cada una de las figuras que consideramos que son materia de análisis ya que se vienen presentando de manera permanente y que requieren que la regulación las revise y de ser el caso las incluya en el sistema.

FIGURAS DE REVISION Y ANALISIS

(MARCO CONCEPTUAL)

2.4.- MARCO CONCEPTUAL

2.4.1.- PORTABILIDAD NUMÉRICA

2.4.1.1.-DEFINICION

Los procesos de portabilidad numérica que no vienen a ser más el derecho que tenemos a mantener tu número telefónico sea fijo o móvil; aun así, decidas cambiarte de operador.

Esta se encuentra regulada en la Resolución de consejo directivo N° 286-2018-CD – OSIPTEL¹⁰, en la cual se establece todas las condiciones para el uso de esta figura.

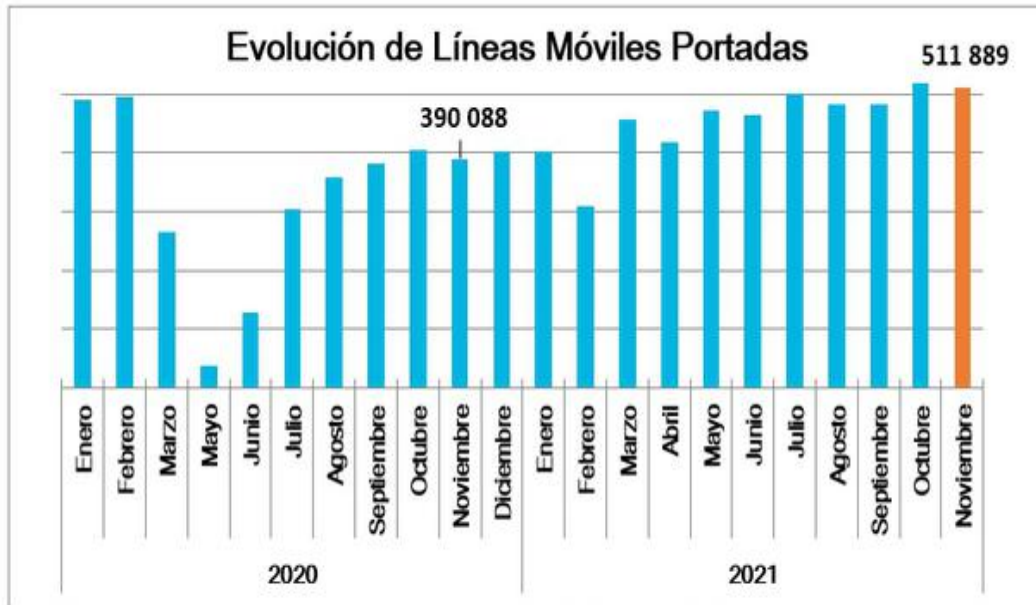
2.4.1.2.- DESARROLLO EVOLUTIVO DE LAS PORTABILIDADES

Esta figura a lo largo del tiempo ha venido presentando una serie de modificaciones en sus condiciones, tales como el tiempo por ejemplo que antes se ejecutaba en una semana pasando ahora a realizarle en 24 horas.

En lo que respecta a las formas de seguridad verificamos que esta ha mejorado el proceso de seguridad ya que aparte de la validación biométrica que debe pasar el cliente la cual me parece necesaria y obligatoria para así evitar fraudes y suplantaciones, ahora le llega un código de validación mediante SMS al celular para acreditar que el interesado a migrar posee la titularidad de la línea y por lo tal puede migrar.

¹⁰ Texto Único Ordenado del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija RESOLUCION DE CONSEJO DIRECTIVO N° 286-2018-CD -OSIPTEL

Grafico N°2.-Evolucion de las líneas portadas en Perú de enero 2020 a abril 2021



Fuente: PUNKU – OSIPTEL Fecha de corte: 1/12/2021

(*) El nuevo procedimiento de portabilidad móvil se inició el 16 de Julio de 2014

2.4.1.3-FALENCIAS Y OPORTUNIDAD DE MEJORA

En este tipo de proceso se viene presentando una serie de falencias que vienen golpeando a los usuarios de los servicios, ya que por ejemplo las empresas operadoras al momento de que el usuario quiere usar su derecho de cambiar de operador, se le impiden de una manera que puede resultar hasta a veces muy negligente ya que se reportan deudas exigibles de mensualidades las cuales ya han sido canceladas, pero como mala práctica de los

Operadores las reportan en su sistema sin actualizarlas solo con el fin de truncar el proceso de traspaso a otro operador.

Debemos mencionar que si el cliente mantiene deuda con la operadora cedente y desea migrar se le pide el pago para la empresa cedente libere el número y así el usuario pueda migrar, situación correctamente regulada.

El problema es que existen varios casos en que los clientes se los retienen arbitrariamente reportando deudas que no existen y que si existen ya fueron canceladas, generándose en ese momento el acto irregular por parte de las empresas operadoras ya que abusivamente retienen a sus usuarios y privan del derecho a migrar de operador.

Los usuarios pocas veces reportan este tipo de incidentes al OSIPTEL ya que piensan que el hecho de reclamar una irregularidad es una pérdida de tiempo, trayendo como consecuencia que esas malas prácticas se sigan dando y no se denuncien y por tal se sigan usando.

En el presente estudio pudimos detectar que de una muestra de ejemplo de 13 portabilidad analizadas y realizadas el día 7 de noviembre del 2021, 6 presentaron esa dificultad es decir casi la mitad, se pudo verificar que los clientes que les ocurría este tipo de observación incluso contaban con la constancia de pago del último recibo pero pese a ello no se les permitía migrar por las supuestas deudas.

Si bien es cierto que existe un proceso de subsanación del proceso de portabilidad en la cual se adjunta el voucher de pago para proceder con el trámite, hay algunos casos en que los clientes no cuentan consigo la constancia del recibo de pago, situación que a la larga dilata su intención que querer hacer la portabilidad numérica.

Hay situaciones en las que se les indicaba que ello se debía a un error de sistema o falta de actualización de sistema el hecho es que se limitaba el derecho migrar a los clientes de una manera arbitraria, situación que debe ser recogida por el ente regulador y sancionar drásticamente a la empresa que esté realizando este tipo de malas prácticas.

La regulación al respecto señala *“que producirse un rechazo por deuda respecto al último recibo y de haber cancelado el abonado la referida deuda el día anterior o el mismo día de presentada la solicitud de portabilidad, el Concesionario Receptor envía en forma inmediata al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, adjunto a la solicitud de portabilidad, una copia de la constancia de pago efectuada por el abonado que efectivamente corresponda al monto, del último recibo vencido, indicado como adeudado por el Concesionario Cedente. El Administrador de la Base de Datos renvía la copia de la constancia de pago al Concesionario Cedente y declara procedente la solicitud de portabilidad”*.¹¹

2.4.1.4.- PROPUESTA DE VALOR FRENTE AL PROBLEMA DE LA PORTABILIDAD NUMERICA.

Por lo que frente a ello se propone como cautelar de la transparencia de estos procesos que se cree un **canal directo de atención** de este tipo de procesos tanto por parte del ente regulador que sea manejado por la administración de la base en comunicación directa con

¹¹Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, (OSIPTEL, 2015) “Competencia y regulación: 20 años de jurisprudencia” (Perú) 25-26

las mismas operadoras, ya que un cliente que se enfrenta a este tipo de situación descrita actualmente no tiene la forma de que se verifique inmediatamente que el cliente ya tiene cancelado el total de sus deudas y que esta información se actualice de manera inmediata en el sistema de la administración de la base de datos; ya que los usuarios pese a comunicarse con las operadoras cedentes estos indican que no verifican deuda, situación que se convierte en una traba para el usuario que ve imposibilitado de ejercer su libertad de migrar cuando él lo decida.

Asimismo, proponemos inspecciones permanentes para que se puede verificar el correcto funcionamiento del proceso y ante cualquier irregularidad dictar inmediatas medidas correctivas a los operadores y de persistir esta conducta ser susceptible de multas ejemplares para evitar estas malas prácticas.

2.4.2- ACUERDO DE ADQUISICIÓN DE EQUIPOS

2.4.2.1.- IDENTIFICACION DE PROCESO

Es una modalidad por la cual el cliente adquiere un equipo bajo una sujeción contractual de permanencia de tiempo o de mensualidad fija establecida de un plan tarifarios pudiendo ser adquirido fraccionado en cuotas junto a la mensualidad o pagado con un precio especial al contado a condición de mantener el servicio un tiempo de permanencia determinado en el

acuerdo, de conformidad con el Artículo Primero de la Resolución N° 056-2015-CD-OSIPTEL, publicada el 05 junio 2015.¹²

2.4.2.2- PROBLEMAS PRESENTADOS EN LA PRÁCTICA

En lo que respecta a este punto se verifica que las empresas operadoras ofrecen a los clientes promociones de adquisición de equipos con un precio al contado ya sea por migrar de operador o renovar contrato, hasta ahí no se verifica ningún inconveniente todo conforme a ley, es mas en una visita que realizamos a los operadores de Claro, Movistar, Entel y Bitel; todos cuentan con un precontrato con cláusulas que refieren lo señalados sobre las modalidades de adquisición denominados en su mayoría veces “clausulas especiales y acuerdos para la venta de equipos con descuento especial”

El problema se genera cuando a los usuarios no se les explican estas condiciones de adquisición de los equipos y los asesores trabajadores de las operadoras por el afán de vender, ocultan que por ejemplo información de que la adquisición de un equipo en un precio especial en su plan de cliente o modificando el mismo está sujeto a un plazo de 12 meses mínimo en la condición comercial contratada, induciendo en algunos casos al error en el cliente ya que se les indica que el adquiriendo dicho equipo lo mínimo que debe mantenerse en esa condición contractual es de 03 meses, pasado ese tiempo se puede

12 Resolución de Consejo Directivo N° 056-2015-CD/OSIPTEL

29 de diciembre de 2020 Norma que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones

modificar de plan o cambiar de operador sin ningún inconveniente: Cuya consecuencia es que meses después al usuario le llegue una penalidad por pérdida de beneficio por la adquisición de equipo sujeto a una condición de tiempo de permanencia de línea y plan en el operador.

Los clientes al hacer su derecho de cambiar de plan o migrar a otro operador se les cobra penalidades por pérdida del descuento de adquisición de equipos, situación que se viene dando hoy en día y que viene afectando a los usuarios los cuales manifiestan su sorpresa e inconformidad por la mala información para usar este tipo de promociones.

Analizando este tipo de acto, no es irregular el tipo de contrato que realicen las operadoras, lo que es materia de observación es la **falta de información** que se le brinda a un cliente de este tipo de condiciones, lo cual genera descontento e inconformidad.

En encuestas realizadas a 50 personas, usuarias de los diversos operadores que contaban con este problema el 70% de los casos indicaron que el problema se debió a la falta de información por parte de los vendedores, los cuales ofrecieron al cliente un tiempo de permanencia distinto al establecido en el contrato y el otro 30% indican que no les hicieron firmar el acuerdo de permanencia del contrato a condición del precio o promoción de equipo.

2.4.2.3.-PROPUESTA DE VALOR FRENTE A LA MALA INFORMACION BRINDADA EN LOS ACUERDOS DE ADQUISICION DE EQUIPOS.

Frente a tal situación y a fin de evitar que los clientes sean sorprendidos por cobros de incumplimiento de contratos, una de las formas de solucionar esta mala información o la

falta de ella, es que por ejemplo les llegue a los usuarios mensajes de texto automatizables al realizar la transacción de compra de equipo advirtiéndolo la modalidad de contratación, advirtiéndolo y exponiendo claramente cada una de las consecuencias por incumplir el contrato, ya que si se exige firmar el acuerdo de adquisición en la mayoría de casos fue realizada pero el cliente firmo la misma sin saber en qué consistía, es por ello la búsqueda de una herramienta informativa más eficaz.

Adicionalmente se propone que dicho mensaje también sea enviado al cliente en caso de intención de alguna modificación contractual o intención de portabilidad numérica que pueda generar el cobro de dichos conceptos por incumplimiento de acuerdo.

2.4.3.- SERVICIOS DE VALOR AGREGADO

2.4.3.1.-DEFINICION

En lo que respecta a los servicios de Valor agregado (VAS) que vienen a ser nada menos que servicios adicionales que el usuario de los servicios de telefonía puede contratar que pueden ser por conceptos de juegos, chistes, horóscopo entre otros.

2.4.3.2.- PROBLEMAS PRESENTADOS EN LA PRÁCTICA

Debemos antes que todo señalar que no existe inconveniente alguno sobre su existencia, el problema se suscita cuando estos servicios VAS vienen en los estados de facturación de clientes que en ningún momento han solicitado o requerido dichos servicios, generándose ahí la inconformidad de parte de los usuarios que tienen que pagar estos servicios que incluso nunca llegaron a usar.

Analizando más el tema a fondo pudimos revisar que este tipo de contrataciones se da mediante un SMS que se les envía a los clientes a manera de promociones y en el que te indica si deseas suscribirte a tal servicio. La situación irregular se da cuando este mensaje no llega como los otros mensajes de texto sino que es un tipo mensaje que llega a tu dispositivo y aparece en tu pantalla principal con una pregunta “deseas suscribirte a tal servicio?” tipo mensaje que induce al error de miles de usuario que se les cobra estos servicios sin haberlos solicitado de manera directa o sin haberlos ni siquiera usado, figura ante la cual considero que el ente regulador debe intervenir y normar este tipo de contratación con denominados “mensaje fantasma”

La norma que se está vulnerando viene a ser el Artículo 9 de la Resolución N° 96-2018-CD-OSIPTEL que regula las condiciones de uso y señala que en la celebración del contrato de abonado las empresas operadoras se encuentran prohibidas de *“Incluir en el contrato de abonado del servicio principal -y sus anexos, si los hubiera-, cláusulas referidas a la opción de contratar servicios suplementarios o adicionales u otras prestaciones derivadas o vinculadas con la prestación del servicio. En todos los casos, éstos últimos deberán contratarse en un mecanismo de contratación específico y distinto del referido contrato de abonado principal”*¹³.

Este tipo de cobros de VAS se está dando de manera frecuente en los usuarios, los cuales manifiestan que nunca solicitaron tales servicios, ante tal situación nos toca observar la

13 Resolución de Consejo Directivo N° 096-2018-CD/OSIPTEL

<https://www.gob.pe/de/institucion/osiptel/normas-legales/1464628-096-2018-cd-osiptel>

forma de contratación de estos paquetes en los cuales pudimos verificar en un usuario que el mensaje de contratación y consentimiento no cumpliría con el mecanismo de contratación específico en el cual el cliente pueda aceptar expresamente su voluntad de contratar o no el servicio, ya que esta modalidad de contratación induce al error del cliente considerando que basta una mala maniobra del celular para aceptar estos servicios, debiendo considerar también que hay varios usuarios que sus servicios son manipulados por menores de edad, los cuales pueden por error contratar estos servicios.

En nuestra visita a los diversos operadores nos dimos con la sorpresa que existían varios casos de este tipo de cliente que realizaban reclamos por facturación y se les indicaba que era porque habían contratado servicios adicionales, los cuales en todos los casos los clientes manifestaron no haber solicitado dichos servicios, el 100% de los casos entrevistados referían no haber solicitado dicha contratación.

2.4.3.3.-PROPUESTA DE VALOR FRENTE A LOS VAS

Consideramos al respecto que la forma de contratación debe realizarse de manera explícita y con un consentimiento voluntario del cliente de forma escrita o forma verbal (llamada de voz), por lo que ante ello el ente regulador debería adoptar las medidas necesarias a fin de que este tipo de contrataciones sean sancionadas, ya que atenta contra la libertad del usuario de contratación de los servicios que estime por conveniente, estos cobros de servicios adicionales son prácticas que deben ser correctamente reguladas para no permitir que se realicen de manera indebida.

2.4.4.- DE LA VENTA AMBULATORIA DE SIM

2.4.4.1.- DEFINICION

Procedimiento por el cual, las empresas operadoras realizan el comercio de líneas de telefonía móvil, no cumpliendo en algunos casos con las medidas de seguridad que se requiere en este tipo de comercio, tales como consentimiento de cliente, seguridad de la información, validación biométrica y sin cumplir el mínimo de líneas permitidas por cliente.

2.4.4.2.-PROBLEMAS EN LA ACTUALIDAD

El posible uso no autorizado de los datos personales para otros fines es uno de los peligros a los que se exponen los usuarios que adquieren chips bajo esta modalidad.

La adquisición de chips para la activación del servicio móvil prepago por ambulantes en las calles pone en riesgo la información de los usuarios y exponerlos a ser hasta víctimas de situaciones delictivas. Debemos tener siempre en claro que la informalidad de la venta ambulatoria de chips no ofrece ninguna garantía de lo adquirido. El proceso de compra imposibilita al usuario a recibir información clara, detallada y actualizada de lo que está adquiriendo. Además, la rapidez de la operación por ser ejecutada en plena vía pública no permite comprobar las características del servicio que están ofreciendo en la contratación, ya que se necesita un ambiente adecuado donde se les pueda explicar condiciones del contrato como tarifas, atributo del plan, fechas de pago, cobertura, entre otros.

2.4.4.3.- PRINCIPALES RIESGOS PARA LOS USUARIOS

A) No poder contactar al vendedor ambulante por alta movilidad

Como sucede en el comercio informal, la venta ambulatoria de chips prepago está sujeta a la alta movilidad del vendedor que opera en varios puntos sin uno fijo, lo que hace difícil volver a contactarlo o inclusive hacer un reclamo si es que el chip adquirido ya tenía un número asignado a otra persona, no correspondía a la modalidad solicitada.

Según el ente regulador, *la contratación de este servicio público móvil debe efectuarse en los centros de atención o puntos de venta habilitados por las empresas operadoras, ya que esto garantiza la idoneidad de la atención para beneficio y seguridad del usuario.*¹⁴

B) Portabilidad numérica no consentida o intento de suplantación

Uno de los riesgos de la adquisición de chips prepago de venta ambulatoria es la portabilidad del número telefónico no solicitada por el abonado, ya que las personas que realizan estos tipos de comercio con tan solo saber el número de DNI del cliente pueden detectar si tienen líneas en otros operadores y ante la rapidez y poca transparencia de la transacción, se puede autorizar inadvertidamente este procedimiento, y el número telefónico dado como referencia termina siendo portado a otra empresa operadora, cuando nunca fue solicitado este trámite.

¹⁴Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Perú) (OSIPTEL, 2018), “Aplicación de normas de represión de conductas anticompetitivas y desleales en telecomunicaciones” PAG 45

C) Uso no autorizados de datos personales y de la huella digital para otros fines

Otro riesgo identificado en la compra de chips prepago de venta ambulatoria es la utilización de los datos personales y huella digital del usuario para fines distintos a los autorizados, por la poca responsabilidad que el vendedor en la calle tiene sobre esta información.

Por ejemplo, se pueden comprar equipos o contratar más líneas telefónicas y estos serán registrados a nuestro nombre, también se puede solicitar créditos en bancos o en el extremo se puede revender la información de datos personales o la huella digital como parte de una base de datos para realizar actividades ilícitas o comerciales poco claras de las que los usuarios no estarán enterados, asimismo está acreditado que las líneas que se usan indebidamente en los penales son adquiridas bajo esta modalidad ilícitas y son usadas para temas de extorsiones.

Por estos riesgos, es recomendable que los usuarios compren chips prepagos a través de puntos de venta legales, pues la entrega de su identidad a un vendedor en plena vía pública podría ser el inicio de una serie de consecuencias indeseadas que perturben su tranquilidad.

2.4.4.4.-DE LA PROHICION REGULADA POR OSIPTEL

Desde diciembre del 2019 OSIPTEL, modifíco las condiciones de uso (Resolución de consejo directivo N° 138-2012-CD-OSIPTEL) y establecido desde esa fecha la prohibición a las operadoras de dichas operaciones de venta ambulatoria de SIM, regulación que a la fecha de hoy no se viene acatando, ya que podemos observar que en las calles aún encontramos que se viene realizando este tipo de venta, pese a las diversas multas y

sanciones interpuestas, pareciera que les afecta poco o casi nada a estas empresas dichas sanciones por lo que debemos pensar en otra forma de sanción para erradicar en absoluto este tipo de actividad.

Asimismo, es importante señalar que los operadores no están de acuerdo con la mencionada reforma de prohibición ya que ante esta medida han interpuesto ante el INDECOPI denuncias por barrera burocrática que incluso han llegado a prosperar y ante tal situación el ente regulador ha interpuesto recursos de apelación ya que vulneran claramente los derechos e intereses de los usuarios en su calidad de entidad fiscalizadora y supervisora.

En nuestra visita a las oficinas de las operadoras de telefonía, verificamos que en el 100% de casos analizados en la venta ambulancia se le ofreció al cliente un chip en plan prepago, pasado meses de dicha compra los clientes se dieron con la sorpresa que era un plan pospago y que contaba con deuda en el operador por dicha línea.

También pudimos ver casos de clientes que se les cambio de operador de su número sin su consentimiento, situación que efecto su línea y que ante ello acuden a los operadores a presentar reclamos por la transacción ocurrida.

2.4.4.5.- PROPUESTAS DE VALOR

La solución alternativa para erradicar la venta ambulancia de Chips, seria incrementar drásticamente las multas por el ejercicio de la actividad prohibida y cuestionada, ya que ha quedado comprobado que a estas les afecta poco la imposición de multas, ya que en su afán de incrementar ventas y productividad están dispuestas a seguir ejerciendo la ilícita actividad.

Ante ello proponemos que se pueda aplicar una sanción más efectiva como sería la **suspensión de venta de servicios por una cantidad de días calendario**, para que con ello puedan tomar conciencia que la prohibición va más allá de los intereses de captar usuarios es tomar conciencia de las consecuencias que viene trayendo este tipo de transacciones.

Como señaló el presidente de OSIPTEL Rafael Munte Schwarz “*La venta ambulatoria no es la manera de ofrecer el servicio, esto tiene que ser formal, porque no se está vendiendo un caramelo, se está obligando a una serie de prestaciones que están dentro del contrato. No es la manera, más bien genera más riesgos que beneficios a las propias empresas y a los ciudadanos*”,¹⁵

La suspensión de venta de servicios por un periodo de días calendario es una medida que puede generar conciencia en los operadores de la finalidad de esta medida ya que si se le restringe la venta de sus servicios así sea por un día verán afectadas su productividad en mayor volumen que optar por vender los sim de manera ambulatoria.

2.4.5.- SIM SWAPPING (SUPLANTACION DE TARJETA SIM DEL MOVIL)

2.4.5.1.-DEFINICION

El sim Swapping de acuerdo OSIPTEL o la suplantación de la tarjeta SIM del móvil, *es una nueva modalidad delictiva que ha cobrado fuerza en varios países del mundo y ya cuenta con casos registrados en Perú, consiste en que delincuentes recopilan información*

¹⁵Revista OSIPTEL.COM; Año 6, Edición N°25, junio 2019 35-36

*personal de las víctimas ya sea a través del phishing, apps fraudulentas, señales de WI-FI falsas, entre otras; lo que se está haciendo más común es tratarse de apoderar del número telefónico, y por tal de la línea móvil notificando de manera fraudulenta a la empresa operadora de una supuesta pérdida o robo del equipo, para luego solicitar la reposición del servicio en otro chip móvil.*¹⁶

La finalidad de esto es que, con el duplicado en sus manos, los delincuentes aprovechan al máximo la información que puede estar vinculada al número de celular, como las cuentas de correo o de membresías, datos de aplicaciones, así como las cuentas bancarias de la víctima, para hacer transferencias, solicitar créditos, adquirir productos o servicios, entre otros.

Mientras acontece esta actividad, los titulares reales de la línea telefónica se ven afectados con el corte de su línea en su chip, ante ello cuando consultan a su empresa operadora la razón de porque está aconteciendo ello, descubren que el servicio está activado en un chip que se encuentra en posesión de un tercero.

2.4.5.2.-PROBLEMA EN LA ACTUALIDAD

Como ya es conocido con el avance de la tecnología, ahora desde un dispositivo móvil o desde una línea de telefonía se puede acceder a claves de seguridad de bancos y otro tipo de servicios que pueden ser vulnerables sí que alguien logra adueñarse de mi línea.

¹⁶Josep Albors (2020) “SIM swapping: qué es y cómo funciona este fraude”: 18-19

En la práctica se vienen presentando incidentes en los cuales se vienen gestionando reposiciones de líneas de telefonía de clientes por teléfono, vulnerando el sistema de seguridad planteado por las operadoras como lo son preguntas de seguridad validadas mediante el sistema de RENIEC, como son nombre de papá y mamá del cliente y distrito de nacimiento; preguntas que son averiguadas por personas que se dedican a transacciones fraudulentas mediante el uso de sistema de RENIEC.

También analizamos que se viene presentando casos en los cuales delincuentes falsifican un otorgamiento de poderes con sello y firma de una notaría existente para lograr falsificar identidad o acceder a una reposición de línea de los clientes lo cual implica acceso a claves y contraseñas de redes sociales cuentas del sistema financiero.

Este tema en la actualidad viene a ser uno de los temas más preocupantes y críticos por los que atraviesa el sistema regulatorio ya que si no se establecen las medidas de prevención y bloqueo respectivas estamos hablando que este tipo de actividad criminal se incrementara y vulnerara la seguridad de información de miles de usuarios, es por ello la razón de grado de importancia de normar este tipo de conductas y establecer sus medios de defensa frente a estas conductas.

Según estadísticas de la Policía Nacional del Perú el delito de fraude informático *representa el 80% de denuncias registradas en las comisarías del país y que en un día pueden registrarse hasta 50 casos de víctimas a las cuales se les bloqueo su celular y que*

*el monto de lo robado por transferencias bancarias pueden llegar a los 100 mil soles por día*¹⁷.

2.4.5.3.- FASES DEL SIM SWAPPING

Primera fase.- los delincuentes tratan de conseguir las acreditaciones del usuario.

- ❖ Normalmente aquellas relacionadas con la banca por internet para aprovechar al máximo el beneficio económico y otro tipo de objetivos fuera de lo económico.
- ❖ El robo de acreditaciones suele realizarse mediante prácticas de ingeniería social tradicionales, como puede ser, por ejemplo, usando webs fraudulentas a las que se redirige al usuario desde un enlace enviado un correo electrónico o mediante una aplicación móvil falsa que suplanta la identidad de la entidad bancaria.

Segunda fase.- Una vez conseguidas las acreditaciones, los delincuentes tratan de obtener un duplicado de la SIM de la víctima para así poder recibir los códigos de validación por SMS (doble factor de autenticación).

- ❖ Para eso, los cibercriminales se aprovechan de las pobres y vulnerables medidas de verificación de identidad que suelen solicitar algunos operadores.

¹⁷<https://elcomercio.pe/lima/sucesos/suplantacion-de-chip-conoce-mas-sobre-el-sim-swapping-y-como-podemos-hacer-frente-a-esta-nueva-forma-de-fraude-informatico-nndc-noticia/>

- ❖ Tras recopilar la información personal de sus víctimas, realizan una llamada a la central telefónica del operador y algunos casos se presentan físicamente en una tienda de la compañía telefónica responsable de la SIM que quieren clonar para solicitar un duplicado y reposición de la tarjeta.
- ❖ Muchas veces ocurre que los usuarios se dan cuenta que existe algún problema cuando dejan de tener señal en su teléfono.

Tercera Fase.- Una vez conseguido este duplicado, los delincuentes pueden entrar a la cuenta bancaria de la víctima, realizar transferencias o incluso solicitar créditos en su nombre. A la hora de confirmar la operación no tendrán problema, puesto que reciben los mensajes con el doble factor de autenticación (2FA) en la SIM clonada.

¿Qué es el doble factor de autenticación (2FA)?

Es una medida de seguridad extra para acceso a claves y cuentas de información por la cual se requiere de un código obtenido a partir de una aplicación, o un mensaje SMS, además de una contraseña para acceder al servicio. El doble factor de autenticación como varios expertos lo señalan *“puede ser la diferencia entre ser víctima de un cibercriminal y mantenerse protegido”*.¹⁸

2.4.5.4.-OTROS ATAQUES DERIVADOS DEL SIM SWAPPING

Los delincuentes no solo buscan obtener acceso a las cuentas bancarias de sus víctimas, también buscan adueñarse de activos valiosos que incluyen billeteras de criptomonedas o cuentas de servicios online como las de Google, entre otras.

¹⁸Josep Albors (2020)“SIM swapping: qué es y cómo funciona este fraude”

Debemos tener en cuenta que si los cibercriminales han conseguido las acreditaciones de la víctima, pueden llegar a obtener el acceso y filtro del 2FA solicitando un código de un solo uso enviado por SMS y por lo que una vez obtenido ello han accedido a las cuenta y por tal pueden tener el control de nuestra cuenta de correo, contactos, entre otros.

Otros servicios que pueden ser utilizados por estos delincuentes son el Facebook, Instagram, Tik Tok, entre otros; y que los delincuentes aprovechan para chantajear para así recuperar los acceso, así como pueden obtener fotos y conversaciones comprometedoras y amenazar con hacerlas públicas a menos que se acepte el pago de una cantidad .

Tampoco debemos olvidarnos de otras aplicaciones que solemos usar para realizar transferencias y que permiten también almacenar dinero como yape, PayPal y plim, que también incorpora un 2FA en forma de mensaje SMS y que, en caso de que los delincuentes consiguieran las credenciales de acceso y un clonado de la SIM, podrían no solo retirar los fondos guardados, sino también hacerse pasar por nosotros para solicitar dinero a nuestros contactos.

2.4.5.5.- PROPUESTAS DE VALOR

Después de analizar y estudiar a detalle esta nueva modalidad de robo de la información de los usuarios de los servicios de Telefonía Móvil, es preciso establecer alternativas de solución al problema ya que si no se toma el interés debido estaremos hablando de una modalidad de estafa que aumentara con el transcurso de los días.

Lo primero que debemos de determinar es que los sistemas de seguridad de las operadoras de Telefonía Móvil y de las entidades bancarias deben de cambiar ya que en la actualidad para una reposición de un sim de manera remota solo se necesita saber preguntas que el

sistema RENIEC determina a efecto de validar una identidad si es que no es posible hacer el uso de la validación biométrica, las cuales son fáciles de conseguir para los delincuentes.

Este proceso debe regularse de manera inmediata y con sentido de urgencia ya que hoy en día no se ponen demasiadas barreras a la hora de obtener este duplicado de la SIM.

Nosotros en el presente trabajo y en comparación con la regulación de otros países como España proponemos un replanteamiento total del procedimiento de verificación de identidad y proponemos dos alternativas:

- Una de ellas sería que a los clientes se les exija por medidas de seguridad la validación de identidad de información mediante una contraseña única de cliente la cual se deberá usar cada vez que realicemos o solicitemos este tipo de transacciones, asimismo ratificar la obligatoriedad de la validación biométrica en el tipo de transacciones presenciales, ya que solo con ello nos respaldaremos que estas transacciones se realizan de manera segura.
- Otra propuesta sería que se exija el uso y manejo de aplicaciones de token digital como por ejemplo el authenticate el cual se registra con el número de celular, marca y modelo del dispositivo y en algunos casos validación dactilar tipo biométrico para así asegurarnos de realizar transacciones seguras,.
- Otra propuesta sería el manejo de aplicación de validación biométrica las cuales de momento carecen de efectividad, ya que depende de la característica del móvil con el que cuente el usuario para que su funcionalidad sea efectiva.

Para que las medidas de solución funcionen la operadoras deberán ser capaces de cumplir estrictamente las medidas de seguridad propuestas, situación difícil pero no imposible para

ello se requerirá un trabajo en conjunto de Ente regulador (OSIPTEL), operadores de telefonía Móvil, entidades bancarias y Policía Nacional.

En entrevistas realizadas a clientes de las operadoras en las oficinas de los operadores pudimos identificar la presencia preocupante de estos casos, clientes que se les realizó reposición de sus líneas sin consentimiento y posteriormente sustrajeron fuertes cantidades de dinero de sus cuentas bancarias, situación que es de alarma para nuestra regulación en lo que respecta a la seguridad de información.

2.4.6.-ÍNDICE DE SEÑAL Y COBERTURA

Este ítem se encuentra más vinculado al índice de calidad de servicio que brindan las empresas operadoras, las cuales no llegan en algunas ocasiones al mínimo de los estándares requeridos situación en la que se ven perjudicados los usuarios al no recibir un buen servicio y por tal se ve vulnerado su derecho a recibir un servicio en calidad y estándares de óptima calidad.

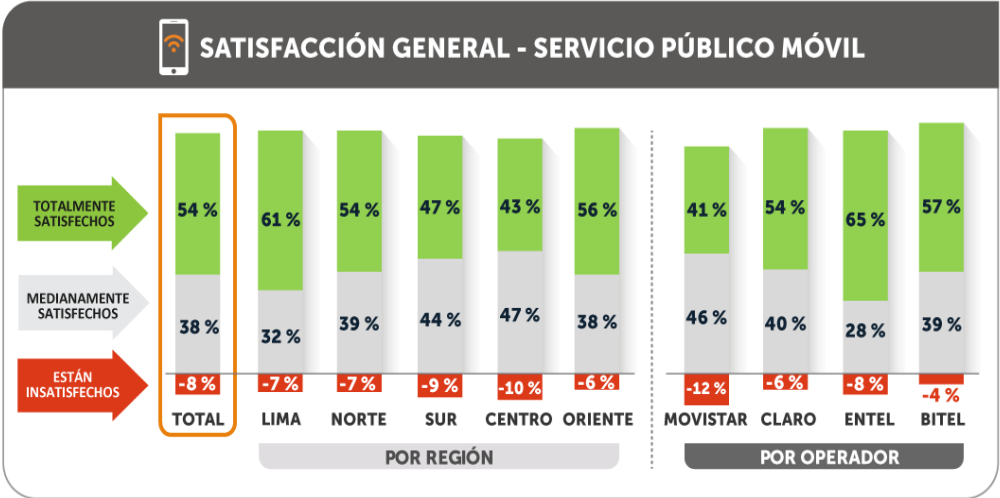
Ante estas situaciones el ente regulador actúa cuando los usuarios presentan reclamos por la calidad del servicio brindado y sanciona a las empresas operadoras, pero en realidad la auditoria de esta tipo de servicios debe darse de oficio con inspecciones permanentes.

El ente regulador ante ello ha tomado algunas acciones al respecto como por ejemplo modificar el Reglamento General de calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en las que ha dispuesto que la gerencia general sea la que apruebe los instructivos, documentos técnicos necesarios para acciones de fiscalización de las

obligaciones señaladas en la norma como es la supervisión de indicadores de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones

Además, en un contexto en el que se busca acelerar la implementación de la agenda digital a través de herramientas tecnológicas que permitan una fiscalización más eficiente, es que el ente regulador viene privilegiando el uso de medios informáticos que le permitan acceder a los sistemas de las empresas operadoras, así como ejecutar dichas acciones de manera remota.

Grafico N°3.-Estudio de satisfacción general de la calidad del servicio público Móvil 2021



Fuente: osiptel

2.4.6.1.- CARÁCTER INDISPENSABLE DE LOS SERVICIOS

Hoy en día el servicio de internet con una calidad aceptable se ha vuelto en indispensables, para la continuidad del desarrollo de las actividades de la sociedad, tales como trabajo, comercio entre otras actividades., es por ello su denominación con este tipo de carácter¹⁹.

2.4.6.2.- POSICION DE LA OPERADORAS FRENTE A ESTA NUEVA POSICION

Hoy por hoy las empresas de telefonía rechazan estas iniciativas ya aplicadas en otras partes del mundo donde periódicamente reporten información de forma digital, fomentando la evolución de los mercados.

En nuestra visita a las operadoras verificamos que clientes presentan reclamos por señal y calidad de servicio de manera permanente, lo que no alarmo más fue la cantidad de usuarios que manifiestan su disconformidad con el servicio del internet fijo de Movistar, el cual indican que trabaja con dificultades, lentitud y en algunas ocasiones se va por completo, situación que el regulador debería tener en cuenta.

2.4.7.-BLOQUEO DE CELULARES ROBADOS

2.4.7.1.- DEFINICION

Es el proceso por el cual el IMEI de un equipo de telefonía Móvil es reportado dentro de la base de equipos suspendidos de sus funciones, debido a un incidente de robo, hurto o perdida.

¹⁹<https://peru21.pe/economia/osiptel-acusa-a-entel-claro-y-movistar-de-impedir-mejoras-en-fiscalizacion-de-servicios-nndc-noticia/>

2.4.7.2.- PROBLEMA EN LA ACTUALIDAD

En este tipo de actividad lo que pretendemos analizar son como cambiamos las políticas de uso de equipos reportados como robados, los cuales si bien es cierto del 2019 para adelante ha existido una evolución favorable con el denominado bloqueo de imei invalido, que ha venido evolucionando el control y bloqueo de uso de equipos reportados como robados o adulterados, pero consideramos que esta no es suficiente si miramos las estadísticas y verificamos que *un promedio de 6046 celulares se roba en un día en nuestro país, Por lo que el robo de celulares sigue siendo un mercado atractivo para los delincuentes.*²⁰

Grafico N° 4.-Cantidad de equipos reportados como sustraídos (robados y hurtados) y cantidad de equipos reportados como perdidos.

PERIODO	CANTIDAD DE EQUIPOS REPORTADOS COMO SUSTRÁIDOS (ROBADOS Y HURTADOS)	CANTIDAD DE EQUIPOS REPORTADOS COMO PERDIDOS
ene-20	161,619	36,621
feb-20	157,945	28,889
mar-20	94,242	13,935
abr-20	29,330	7,148
may-20	44,426	10,381
jun-20	58,404	11,991
jul-20	73,005	12,447
ago-20	81,539	13,755
Set-20	85,311	12,552
oct-20	94,107	13,878
nov-20	88,565	18,192
dic-20	102,765	19,741
ene-21	95,936	18,742
feb-21	78,253	15,270
mar-21	100,206	16,588
abr-21	91,187	15,611
may-21	107,969	19,017

FUENTE: OSIPTFI

²⁰ Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales OSIPTEL(2021) “¿Usas un celular de segunda mano que quizás puede ser robado? Evita la suspensión de la línea con estas recomendaciones (4-5)

2.4.7.3.- QUE EQUIPOS SE ESTAN BLOQUEANDO

Se están bloqueando aquellos equipos celulares de origen ilícito que fueron alterados por personas inescrupulosas para burlar el sistema de bloqueo existente, incentivando el robo callejero y la violencia en el país, situación que desde nuestro punto de vista es un gran avance ya que nos pone a la par con sistemas como los europeos.

A.-Equipo Subestándar

Equipos móviles adquiridos legalmente cuyos IMEI no se encuentran en la lista mundial de la GSMA. El IMEI físico pregrabado por el fabricante coincide con el IMEI lógico.

B.-Imei Inválido

El IMEI (Identidad Internacional de Equipo Móvil, por sus siglas en inglés) es un código o serie electrónica de 15 dígitos que identifica al teléfono celular a nivel mundial y es otorgado por la asociación mundial de operadores y proveedores de comunicaciones móviles (GSMA, por sus siglas en inglés). El IMEI está grabado tanto de manera física (contenedor de la batería, carcasa o en la parte posterior del celular) como lógico (sistema) del equipo y se obtiene marcando en el teléfono *#06#. Si este código numérico no figura en la lista de la GSMA, se denomina IMEI inválido. También cuando el código está ausente o incompleto.

C.-Imei Alterado o reflasheado

Un celular con IMEI “reflasheado” es aquel aparato en el que se ha alterado el IMEI -en más de una oportunidad para que el equipo continúe operando. Esa variación genera que el IMEI físico no coincida con el IMEI lógico, grabado en el sistema de dicho equipo.

En nuestra visita a las oficinas de los operadores pudimos recopilar información de clientes que manifestaban que pidieron el bloqueo de su equipo por robo y se dieron con la sorpresa de que el mismo no estaba bloqueado, que fue bloqueado un IMEI distinto al que solicitaron, consultando con expertos del tema indicaron que esto se debe a que los delincuentes al sustraer un equipo colocan el chip de la víctima inmediatamente en otro equipo de menor valor para que se bloquee el último equipo asociado a la línea y no el de propiedad de la víctima a lo se nos recomendó siempre conocer el número de IMEI de nuestro equipo.

2.4.7.4.- PROPUESTA DE VALOR

La mejora del proceso de bloqueo de terminales está bien encaminada sin embargo todavía hay mucho por regular y mejorar como por ejemplo establecer un acuerdo de países latinoamericanos para erradicar el comercio de equipos adulterados o reportados como robados, donde se vea un trabajo conjunto de todos los países para erradicar este tipo de comercio.

De la misma forma en lo que respecta a la identificación individual de los equipos para un mejor control podemos tener como muestra a países europeos en los cuales mediante un sistema de tecnología asocia el imei de un equipo al número de documento de identidad

para poder así ser monitoreado el propietario y en caso de robo o pérdida este pueda ser identificado con mayor rapidez.

Otro aspecto que se viene manejando en otros países es la implementación de un sistema de rastreo y monitoreo de equipos móviles con los cuales de ser exitoso ayudaría a eliminar el mercado negro de celulares.

Los acuerdos entre operadores a través de un registro internacional de la GSMA no han resultado eficaces como se esperaba. Prueba de ello es que cuando los usuarios van a los técnicos para desbloquear sus equipos, estos únicamente verifican el registro nacional de IMEI robados, puesto que los operadores nacionales no se encuentran forzados a bloquear listas internacionales. Es por eso que pese al registro de la GSMA, los países están entablando convenios entre ellos para compartir sus propios registros.

Otro aspecto a resaltar es que una premisa de la eficacia de las listas negras (negativas) y blancas (positivas) es que el mercado negro de celulares robados desaparecerá una vez que el equipo no pueda ser revendido, ya sea porque está bloqueado o porque el usuario no lo demanda.

Este estudio analiza que la única manera de rentabilizar un celular robado es a través de su reventa, pero también se ha verificado que los delincuentes también obtienen ganancias con el desmantelamiento y venta en partes de estos equipos.

En nuestro país, por ejemplo un vendedor del mercado negro puede comprar un celular robado y obtener un 100 por ciento de ganancia vendiendo informalmente como repuestos la pantalla, el micrófono, la cámara, la batería, los botones, la carcasa, entre otros.

Por tanto, la ganancia por ejercer este mercado negro que implica la reventa de celulares robados en comparación a la reventa de sus componentes determinará qué tanto puede disminuir el robo de equipos bajo el supuesto que los ciudadanos no compren los celulares robados.

Debemos de tener bien en cuenta que de no desaparecer los incentivos para robar celulares, inevitablemente nos llevará a un tema que va más allá de lo tecnológico, y es la manera en que estos robos son sancionados. De no existir una sanción ejemplar a los criminales, es muy probable que los robos no se detengan, situación que ya escapa al ámbito de las telecomunicaciones.

CAPITULO III

MÉTODOLOGIA DE INVESTIGACION

3.-METODOLOGÍA DE INVESTIGACION

3.1.- TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para el presente trabajo de investigación desarrollamos un tipo de investigación documental y de campo

A.- Documental.- ya que buscamos, analizaremos y seleccionamos información relevante al tema de libros, revistas, artículos tanto en bibliotecas como en internet.

B.- De campo.- ya que realizamos una serie de entrevistas a diversos especialistas del tema, así como realizamos encuestas a los usuarios de los servicios de Telecomunicaciones.

3.2.- POBLACION Y MUESTRA

- Usuarios de los Servicios de telefonía e internet Fija y Móvil, de Perú
- Muestra de 50 usuarios de estos servicios.
- El muestreo que utilizaremos será la tabla de fisher - arkin y colton del 95,5 % y un margen de error del 10%..

3.3.- OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLES

VARIABLES	INDICADORES	SUBINDICADORES
<p>Variable Independiente:</p> <p>“Necesidad de permanente revisión y cambio”</p> <p>○ Concepto: Situación por lo que atraviesa nuestra regulación en materia de telecomunicaciones en la cual debido a la innovación de la tecnología requiere un actualización periódica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Practicas contra los derechos de los usuarios. ▪ Vacíos o lagunas del sistema. ▪ Avance de la tecnología 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicios Adicionales de valor agregado (VAS). ▪ Contrataciones sin autorización de cliente. ▪ Retención indebida frente a portabilidad. ▪ Información clara de acuerdos de permanencia. ▪ Robo de información ▪ Sim swapping
<p>Variable Dependiente:</p> <p>“El sistema regulatorio en los servicios de telefonía fija y Móvil”</p> <p>○ Concepto: Conjunto de leyes, estatutos y reglamentaciones vinculadas de regir los parámetros del funcionamiento del mercado de las telecomunicaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Protección al consumidor. ➤ Seguridad en la información. ➤ Venta de sim ambulatoria. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTTEL) ▪ Resolución de Consejo Directivo N° 127-2013-CD/OSIPTTEL. ▪ Reposiciones fraudulentas de líneas sin solicitud de cliente. ▪ Vulnerabilidad de los sistemas de seguridad actuales. ▪ Suplantaciones de identidad. ▪ Uso de datos personales y huella para otros fines

3.4.- INSTRUMENTOS

En el presente trabajo utilizamos los siguientes instrumentos

3.4.1.- Instrumentos documentales

3.4.1.1.- Ficha de observación

Rechazos de portabilidad de manera injustificada

Nro.	Numero	usuario	tipo de servicio	motivo de rechazo	fecha
1					
2					
3					
...					

Clientes con cobro de servicios VAS no solicitado

Nro.	Numero	usuario	tipo de servicio	tipo de VAS	fecha	contratación consentida?
1						
2						
3						
...						

Clientes que reportan reposición de chip no consentida (SIM swapping)

Nro.	Numero	usuario	tipo de servicio	modalidad	fecha	robo de información ?
1						
2						
3						

3.4.1.2.-Registro de observación. - La cual la realizamos con un cuaderno de campo y un dispositivo móvil Tablet para anotaciones.

3.4.1.3.-Cedula de entrevista. - cuyo contenido fue realizado con preguntas abiertas en formulario google.

Link de encuesta:

<https://docs.google.com/forms/u/0/d/e/1FAIpQLSfmVJDGesLdwyiWC3dO3CWoiB0pOACx0F96tfL8wvYXxsZfeg/formResponse>

3.4.1.4.- Cuestionario. - que es el instrumento principal de la encuesta

3.4.2.-Instrumentos mecánicos

3.4.2.1.- Celular smartphone Android 11

Donde usamos sus elementos como:

Cámara Fotográfica

Filmadora

Grabadora de Audio

Internet

Modelo del Instrumento

- Cuestionario de encuesta- google
- Ficha de observación documental
- Ficha bibliográfica

Materiales de Verificación

- Internet para búsqueda de datos relevantes y desarrollo de encuestas mediante formulario de google.

3.5.- PROCEDIMIENTOS

3.5.1. Campo de Verificación

- **Ubicación Espacial**

La presente investigación se realizará en la ciudad de Arequipa.

- **Ubicación Temporal**

La investigación se realizó en los meses de octubre y noviembre del año 2021.

- **Unidades de Estudio**

Para la presente investigación el universo o población con la que vamos a trabajar

Y el procedimiento para el muestreo que utilizaremos será la tabla de fisher - arkin y colton del 95,5 % y un margen de error del 10%.

3.5.2. Estrategia de Recolección de Datos.

3.5.2.1 Organización

La organización se realizó de manera personal y se realizó las siguientes gestiones:

- Gestión y coordinación con las oficinas de Claro, Movistar y Entel, para poder realizar encuestas dentro de sus instalaciones a sus usuarios.
- Gestión y coordinación con la oficina de Osiptel en la ciudad de Arequipa, para lograr agendar la entrevista que se realizó a Darío Obando Borja funcionario de Osiptel.

3.5.2.2.- Recursos

El presupuesto para el desarrollo de la presente investigación se realizó con recursos propios y el presupuesto que se destino fue utilizado en

CONCEPTO	S/.
Movilidad	22.00
Impresiones	16.00
Copias	8.00
Internet	45.90
TOTAL:	91.90

3.5.2.3 Validación de los Instrumentos

Se realizó prueba de los instrumentos a utilizar en un centro de atención al cliente de Entel Perú, donde se realizó la encuesta a 15 personas como prueba se trabajó con encuesta

<https://docs.google.com/forms/u/0/d/e/1FAIpQLSfmVJDGesLdwyiWC3dO3CWoiB0pOACx0F96tfL8wvYXxsZfeg/formResponse>

3.5.2.4 Criterios para el Manejo de Resultados

El mismo formulario nos dará el resultado de las encuestas, según lo acordado se realizó encuesta a 50 usuarios en los diferentes centros de atención al cliente de los operadores.

- **NIVEL DE INVESTIGACION**

El nivel de investigación que desarrollaremos será explicativo ya que analizamos el problema a detalle para entender la problemática y conforme a ello intentar establecer medidas como propuestas de solución.

3.6.- ANALISIS DE DATOS

3.6.1.-CAMPO, AREA Y LÍNEA DE ACCIÓN

A.-Campo.- Ciencias Jurídicas.

B.- Área.- Derecho Regulatorio.

C.-Línea.- Regulación de Servicios de Telefonía e internet Fija y Móvil

3.6.2. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN

3.6.2.1.-TÉCNICAS

En el presente proyecto desarrollaremos las siguientes técnicas

- **Técnicas de investigación documentaria.** - ya que hemos buscado información en bancos de información tales como bibliotecas y archivos documentales extraídos de internet para que, mediante un estudio analítico, consignar en el presente trabajo la información pertinente a la finalidad de la investigación.
- **Técnicas de investigación de campo.** - Para lo cual recogimos información de la misma realidad
 - ❖ Visitas a los centros de atención al cliente de las diversas operadoras de Telefonía e internet.
 - ❖ Visitas al OSIPTEL, para conocer la cantidad de incidencias registradas y casos que se presentan con mayor frecuencia.

Entrevistas

- ✓ Entrevista no estructurada
- ✓ Entrevistas a Usuarios de Telefonía

Encuestas

- ✓ Encuestas a usuarios de los servicios de los Servicios de Telecomunicaciones

IV.-RESULTADOS

✓ CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Analizando los resultados frente a la hipótesis llegamos a la conclusión de que nuestra hipótesis era correcta, se vienen presentando estas figuras en la práctica y los mismos vienen generando problemas a los usuarios y empresas.

✓ ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN

Es importante determinar que la falta de información de los usuarios juegan un papel importante en la realización de estas figuras, ya que no se conoce el derecho a reclamar y a que instancia, así como existe el déficit de una adecuada regulación y que se lleve de manera periódica.

V.-DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos denotan los problemas existentes y que se ven reflejados en los reclamos presentados en los centros de atención de los usuarios.

El problema se da en que debido a que no se reporta con frecuencia estas incidencias al organismo regulador, este al no hacer un estudio periódico poco se conoce de este tipo de figuras que vienen afectando a los usuarios, solo cuando se ingresan reclamos a posterior.

Se debe de fortalecer el sistema al acorde con el avance de la tecnología es la base de todo.

VI.-CONCLUSIONES:

- Hemos verificado que el Sistema Regulatorio en materia de telecomunicaciones, debe tener un criterio cíclico, es decir de permanente cambio y revisión ya que conforme evoluciona la tecnología, aparecerán nuevos procesos, los cuales deberían regularse a la par para así evitar que los vacíos que se presenten, es por ello la urgencia de tener el criterio de revisión ya que el así sea el mínimo de tiempo que no exista una regulación pertinente puede ser perjudicial para los usuarios.
- Verificamos que algunos procesos en el desarrollo de las operaciones en los centros de atención al cliente de Telefonía e internet, pueden encontrarse serias trabas y sin solución que puede significar un perjuicio grave de cara a los clientes, es por ello la importancia del rol fiscalizador del ente regulador OSIPTEL, ya que frente al estudio de campo realizado verificamos bastantes índices de inconformidad de los procesos por parte de los usuarios ello lo pudimos verificar en la obstrucción en el uso de la portabilidad numérica y en la mala información que se brinda a los clientes sobre el tiempo de contratación, denotándose un criterio de que mas importa el número de ventas que suma la operadora que los derechos de los usuarios, situación que debe eliminarse por completo.
- Consideramos que hoy en día el mayor peligro por el que vamos a afrontar es la seguridad de la información de los usuarios ya que con la evolución de la tecnología las transacciones digitales se irán incrementando y a la par se van a presentar nuevas figuras de robo de información que pueden ser perjudiciales, de ahí lo importante de que la seguridad en los procesos camine con la evolución de la tecnología, la mejora

de los procesos de validación de identidad deben ser revisados para evitar ser vulnerados.

- Logramos verificar que un sistema Regulatorio eficiente, puede traer una serie de ventajas para todos los elementos participativos del sistema, ya que con ello forjaremos que el mismo camine acorde a las necesidades actuales y el índice de satisfacción en los usuarios se vea reflejado.
- Verificamos que existen malas prácticas de las empresas operadoras que infringen la ley de manera permanente, pese a las limitaciones que la regulación establece, solo por pensar nada más en el incremento de su producción, ocasionan severos daños a los usuarios, hecho que se va corroborado con la insistencia de los operadores de la venta de sim ambulatoria que mas que beneficios para los usuarios ha traído una serie de perjuicios comprobados, así como la venta de vas los cuales cuentan con una modalidad de contratación irregular y no consentida, por lo que las sanciones deben ser severas frente a estas malas prácticas.

VII.- SUGERENCIAS/ PROPUESTAS

- Reforma de las medidas regulatorias que implica constante cambio con el avance de la tecnología.
- Acuerdo entre operadoras de telefonía a nivel nacional para generar políticas en beneficio de los usuarios para erradicar prácticas que vulneren la seguridad de los mismos.
- Fortalecer el rol fiscalizador de Osiptel.
- Regulación permanente y constante, frente a los vacíos legales que se vienen presentando en los procesos de atención del cliente de los usuarios de los Servicios de Telefonía Móvil.
- Generación y trabajo de convenios internacionales a fin de evitar el tráfico ilícito de equipos celulares terminales en los países sudamericanos mediante acuerdos para evitar el comercio ilegal de celulares robados.

VIII.-REFERENCIAS (BIBLIOGRAFÍA BÁSICA)

Libros

1. Loaiza Flower, Rozzana, “Evolución del mercado de telecomunicaciones móviles en el Perú”, (OSIPTTEL, 2016).
2. Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, “Competencia y regulación: 20 años de jurisprudencia” (Perú) (OSIPTTEL, 2015).
3. Gavilano Aspíllaga, Manuel, “Combinación de metodologías de predicción para el sector de las telecomunicaciones”, (OSIPTTEL, 2019).
4. Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Perú), “Aplicación de normas de represión de conductas anticompetitivas y desleales en telecomunicaciones” (OSIPTTEL, 2018).
5. Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Perú) “Glosario de términos de telecomunicaciones en Perú “(OSIPTTEL, 2015)

Artículos

6. Jean Paul Calle Casusol “La agenda de la Calidad Regulatoria y su avance en el Perú” (2018)<https://www.smartreg.pe/es/publica/item/58-la-agenda-de-la-calidad-regulatoria-y-su-avance-en-el-peru>
7. Taller del Consorcio de Investigación Económica y Social, y Geoffrey Cannock, Jorge Fernández Baca, José Gallardo, José Távara y Máximo Torero “La Regulación y el manejo de controversias de los sectores de telecomunicaciones y electricidad: un análisis institucional comparativo”
8. <https://www.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/la-regulacion-de-los-servicios-en-el-peru-un-analisis-comparativo-institucional.pdf>
9. Josep Albors “SIM swapping: qué es y cómo funciona este fraude” (2020):<https://www.welivesecurity.com/la-es/2020/03/30/que-es-sim-swapping-como-funciona/>
10. Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales OSIPTTEL “¿Usas un celular de segunda mano que quizás puede ser robado? Evita la suspensión de la línea con estas recomendaciones (2021) ”<https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/noticias/usas-un-celular-de-segunda-mano-que-quiz%C3%A1s-puede-ser-robado-evita-la-suspensi%C3%B3n-de-la-l%C3%ADnea-con-estas-recomendaciones/>
11. Eugenio Rivera “Regulación y competencia de las telecomunicaciones en Centroamérica: un análisis comparativo” (2004): https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/4942/S046512_es.pdf
12. Joaquín Osa “El Futuro en la regulación de telecomunicaciones Union Europea y España”(2001):

<https://www.mincotur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/337/04.pdf>

13. Juan Pablo Bermeo “Análisis de la Regulación de las telecomunicaciones en el Ecuador y las nuevas tendencias en el sector”(2000):<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/2739/11/UPS-CT002287.pdf>
14. Javier Morales Fhon “La regulación de las telecomunicaciones en Perú 2017”(2017)<https://www.telesemana.com/blog/2018/01/09/la-regulacion-de-las-telecomunicaciones-en-peru-2017/>
15. Frisancho Villanueva, Gerson Paul “Por una protección más eficiente de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones: Aplicando el análisis económico del derecho al Procedimiento de reclamo de falta de calidad e Idoneidad en el servicio”.(2017) (Tesis de investigación para obtener el grado de abogado- UNSA)
16. Arturo L. Vásquez Cordano “Guía de Política Regulatoria No 1: Guía Metodológica para la realización de Análisis de Impacto Regulatorio en Osinergmin” (2016):https://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro_documental/Institucional/RIA/Guia-Politica-Regulatoria-N-1.pdf
17. Revista OSIPTEL.COM; Año 6, Edición N°25, junio 2019
<https://repositorio.osiptel.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12630/669/osiptel-com-edicion25.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 18.- Javier Morales Fhon (2016)“La política regulatoria contra el robo de celulares en América Latina: un análisis comparativo” <https://www.telesemana.com/blog/2017/05/22/la-politica-regulatoria-contra-el-robo-de-celulares-en-america-latina-un-analisis-comparativo/>

ANEXO 1

CEDULA DE ENTREVISTA

ENTREVISTA

Por favor le pedimos su apoyo marcando con absoluta sinceridad las siguientes preguntas

1.-¿Conoce sus derechos como usuario de los servicios de telefonía Fija y Móvil?

- Si
- No
- Tal vez
- Poco

2.-¿Ha realizado Ud. alguna vez portabilidad numérica?

- Si
- No
- No tengo conocimiento de dicho proceso

3.- ¿Qué tipo de impedimentos ha presentado para realizar la portabilidad numérica?

- Impedimento por deuda con mi operador de origen
- Contrato vigente con mi operador de origen
- Plazo mínimo de permanencia de 30 días
- Operador actual me pone trabas
- Otros

4.- ¿Ha adquirido un equipo postpago en los últimos meses?

- Si
- No

5.- ¿Al adquirirlo les explicaron la permanencia o vigencia de su contrato?

- Si
- No

6¿Ha tenido problemas por la adquisición de un equipo al contado con contrato de permanencia?

- Si
- No
- Estoy presentando un reclamo por ello
- Nunca se me informo el plazo de permanencia

me dijeron que era acuerdo libre, mínimo 3 meses

7.- ¿Ha tenido cobros adicionales en su recibo por VAS en los últimos meses?

- Si
- No

8.-¿Se encuentra conforme con dicho cobro?

- Nunca solicite dichos vas
- Si conforme yo los contrate

9.-¿Ha adquirido chips en los últimos meses mediante la venta ambulatoria?

- Tal vez
- Si
- No

10.-¿Ha presentado algún problema por dicha compra?

- Si
- No

11.- ¿Qué tipo de problema?

- Me dieron un número que no está a mi nombre
- Me dieron un plan postpago cuando solicite prepago
- Me migraron mi línea sin consentimiento
- Otros

12.- ¿Tiene Ud. conocimiento de lo que es SIM SWAPPING (SUPLANTACION DE TARJETA SIM DEL MOVIL) ?

- Si
- No

13.-¿Ha sido víctima de esta modalidad de robo?

- Si
- No
- Tal vez

14.-¿Ha sido Ud. víctima de robo de información en los últimos meses?

- De cuentas bancarias
- De claves y contraseñas de redes sociales y correos

15.-¿Se siente actualmente conforme con la señal y cobertura de su operador actual?

- Si
- No

16.- ¿Ha sido víctima de robo de celular en los últimos meses?

- Si
- No

17.-¿Cómo considera el sistema de bloqueo de equipos robados o adulterados?

- Bueno
- No funciona
- Debe mejorar

Link de formulario:

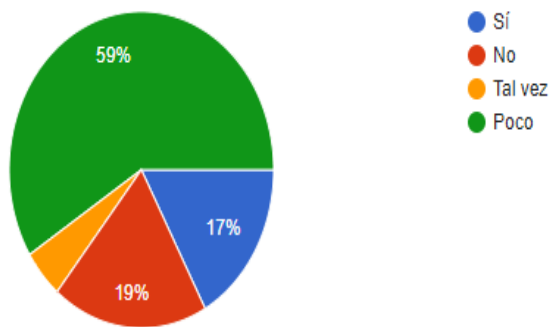
<https://docs.google.com/forms/u/0/d/e/1FAIpQLSfmVJDGesLdwyiWC3dO3CWoiB0pOACx0F96tfL8wvYXxsZfeg/formResponse>

ANEXO 2

RESULTADOS DE LA ENCUESTA REALIZADA.

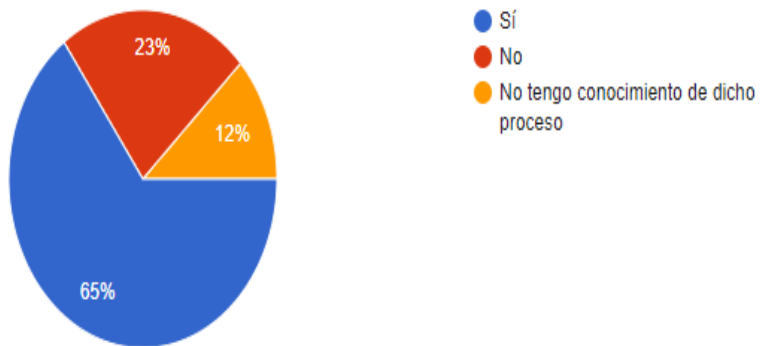
¿Conoce sus derechos como usuario de los servicios de telefonía Fija y Móvil?

100 respuestas



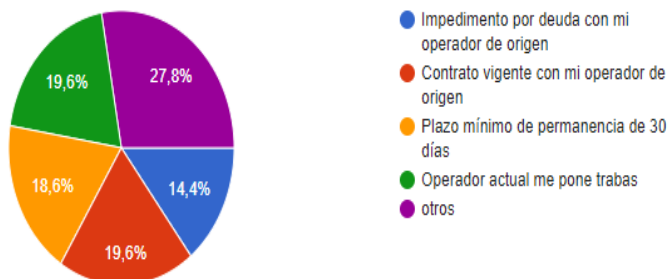
¿Ha realizado Ud. alguna vez portabilidad numérica?

100 respuestas



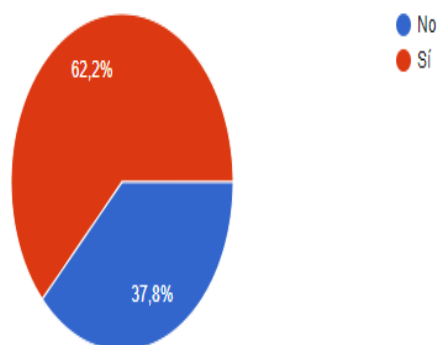
¿Qué tipo de impedimentos ha presentado para realizar la portabilidad numérica?

97 respuestas



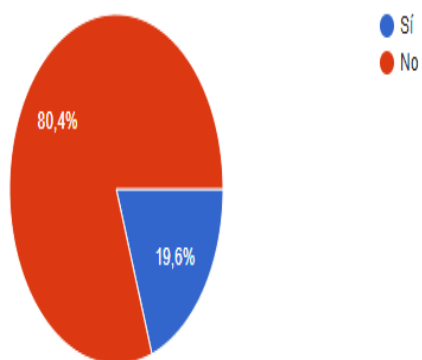
¿Ha adquirido un equipo postpago en los últimos meses?

98 respuestas



¿Al adquirirlo les explicaron la permanencia o vigencia de su contrato?

97 respuestas



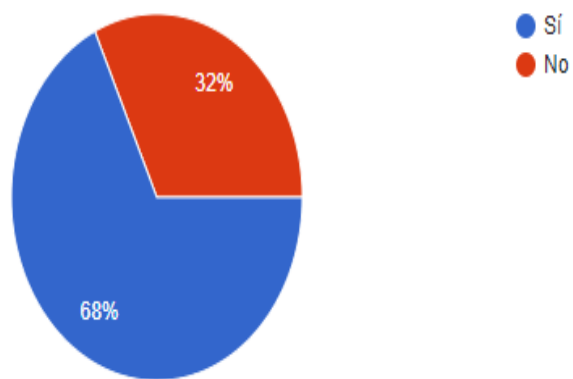
¿Ha tenido problemas por la adquisición de un equipo al contado con contrato de permanencia?

99 respuestas



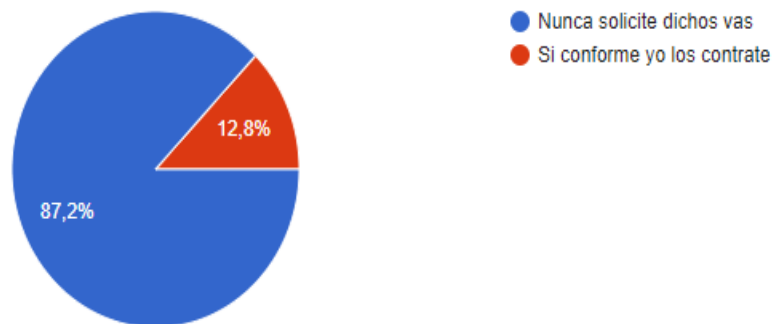
¿Ha tenido cobros adicionales en su recibo por VAS en los últimos meses?

100 respuestas



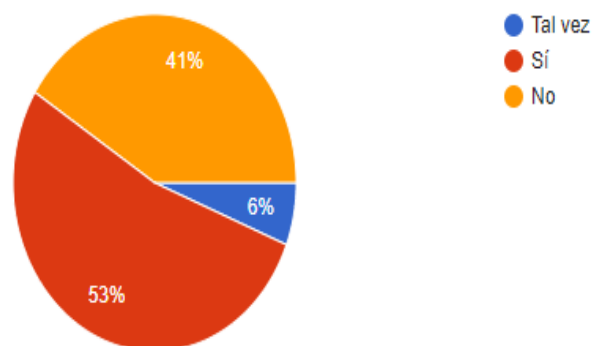
¿Se encuentra conforme con dicho cobro?

94 respuestas



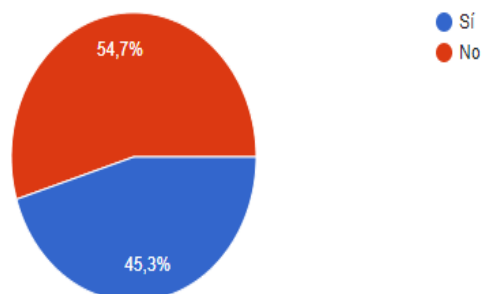
¿Ha adquirido chips en los últimos meses mediante la venta ambulatoria?

100 respuestas



¿Ha presentado algún problema por dicha compra?

95 respuestas



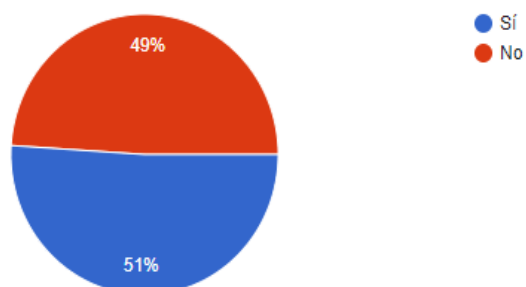
¿Qué tipo de problema?

95 respuestas



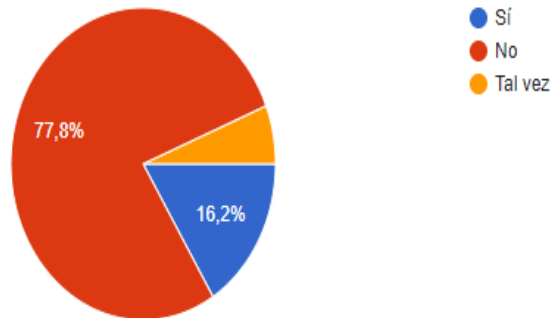
¿Tiene ud. conocimiento de lo que es SIM SWAPPING (SUPLANTACION DE TARJETA SIM DEL MOVIL) ?

98 respuestas



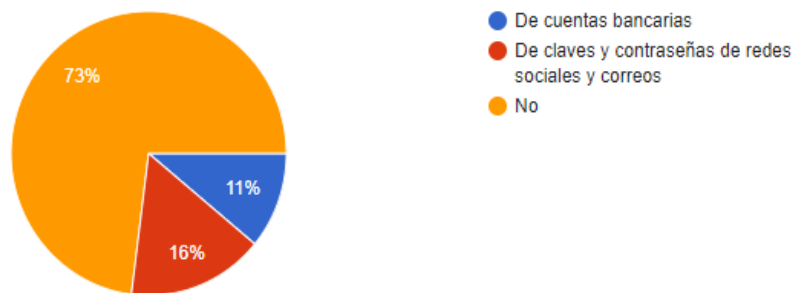
¿Ha sido víctima de esta modalidad de robo ?

99 respuestas



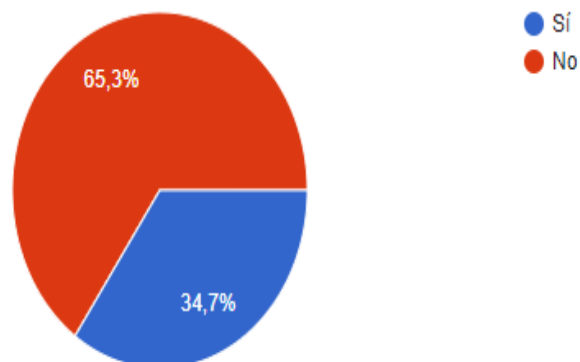
¿Ha sido Ud. víctima de robo de información en los últimos meses?

100 respuestas



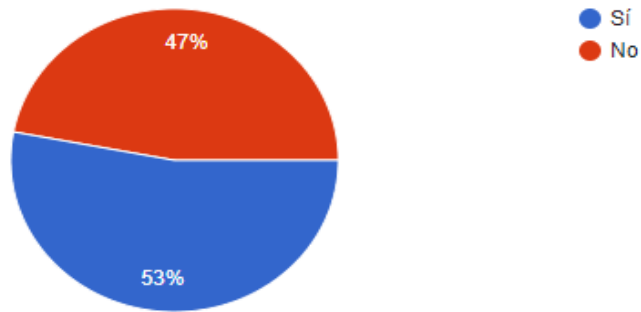
¿Se siente actualmente conforme con la señal y cobertura de su operador actual?

95 respuestas



¿Ha sido víctima de robo de celular en los últimos meses?

100 respuestas



¿Cómo considera el sistema de bloqueo de equipos robados o adulterados?

100 respuestas

