

REGULACIÓN QUE CONECTA

DOSSIER INSTITUCIONAL

PRIMER SEMESTRE 2026



ÍNDICE

1. ¿QUIÉNES SOMOS?
2. RADIOGRAFÍA DE LAS TELECOMUNICACIONES
3. PROMOVEMOS LA COMPETENCIA Y GENERAMOS BENEFICIOS DIRECTOS A LOS USUARIOS
4. ORIENTAMOS Y EMPODERAMOS A LOS USUARIOS
5. SUPERVISAMOS LA CALIDAD Y EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS
6. MÁS SEGURIDAD

¿QUIÉNES SOMOS?

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) es la entidad del Estado peruano encargada de regular y supervisar los servicios públicos de telecomunicaciones. A través de normas, supervisiones y acciones de orientación, el OSIPTEL promueve un mercado más competitivo, transparente y confiable para todos.

Inicio de actividades: 26 de enero de 1994



NUESTRA MISIÓN

«Promover la calidad de los servicios y la buena atención a los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones para su mayor satisfacción en un entorno de libre y leal competencia».

¿Qué servicios regulamos y fiscalizamos?

-  Servicio móvil
-  Internet fijo
-  Telefonía fija
-  Televisión de paga



FUNCIONES



REGULADORA

Fijar las tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones, establecer sistemas tarifarios y dictar las disposiciones para tal efecto.



NORMATIVA

Dictar reglamentos, mandatos y normas que regulan los procedimientos a su cargo, para establecer obligaciones y derechos de las empresas y usuarios, y la tipificación de infracciones.



FISCALIZADORA Y SANCIONADORA

Imponer sanciones y/o medidas correctivas en casos de incumplimiento de las normas aplicables, de las regulaciones y de las obligaciones contenidas en los contratos de concesión.



SUPERVISORA

Verificar el cumplimiento de las obligaciones legales de las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia, y el cumplimiento de cualquier mandato, resolución o norma emitida por este Organismo.



SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Resolver y conciliar controversias entre empresas del mercado de los servicios de telecomunicaciones.



SOLUCIÓN DE RECLAMOS

Resolver reclamos de los usuarios en segunda instancia, siempre que estos se encuentren vinculados a las materias señaladas en la normativa correspondiente.



ROLES



Regulador técnico: organismo especializado y autónomo.

- ✓ Emite normas procompetencia entre las empresas y empodera a los usuarios.
- ✓ Fiscaliza las obligaciones de las empresas y las sanciona.
- ✓ Regula las tarifas y condiciones entre las empresas operadoras.
- ✓ Soluciona reclamos en segunda instancia y resuelve controversias entre las empresas operadoras.



Ente rector político: responsable de la política general del sector y es parte del Poder Ejecutivo.

- ✓ Otorga concesiones y administra el uso del espectro radioeléctrico.
- ✓ Es contraparte de las empresas en los contratos de concesión.
- ✓ Administra el Fondo de Inversión de Telecomunicaciones (FITEL), a través del Pronatel.
- ✓ Representa al país internacionalmente.
- ✓ Responsable de otorgar la asignación de la numeración telefónica.
- ✓ Responsable de la expansión de la infraestructura de telecomunicaciones en el país. (por ejemplo: red dorsal y redes regionales)

IMPORTANTE: No todos los problemas vinculados a un celular o a una línea telefónica son de competencia del OSIPTEL.

TEMAS	OSIPTEL	MTC	PRONATEL (MTC)	INDECOP	MINISTERIO DE JUSTICIA	AUTORIDAD DATOS PERSONALES	MUNICIPIOS	MINISTERIO DEL INTERIOR	OEFA	MINISTERIO PÚBLICO	INPE
Regula prestación de servicios de telefonía, internet y cable	✓										
Resuelve reclamos de usuarios en segunda instancia	✓										
Supervisa que las empresas brinden un servicio de calidad	✓										
Otorga concesiones		✓									
Ampliación de cobertura en zonas sin servicio		✓	✓								
Retiro del cableado aéreo en desuso o en mal estado		✓					✓		✓		
Llamadas insistentes o spam				✓		✓					
Bloqueadores de señal en cárceles		✓			✓						✓
Delitos cometidos mediante celulares o redes								✓		✓	
Robo de celulares								✓		✓	
Venta ambulatoria de chip							✓	✓		✓	
Asigna numeración telefónica		✓									
Publicidad engañosa				✓							
Venta o calidad de un equipo celular				✓							
Asigna el espectro radioeléctrico		✓									



RADIOGRAFÍA DE LAS TELECOMUNICACIONES

Las telecomunicaciones en el país y a nivel global crecen al ritmo de las tecnologías. Así, la dinámica del sector se consolida para ofrecer más y mejores servicios a los usuarios y satisfacer sus necesidades.

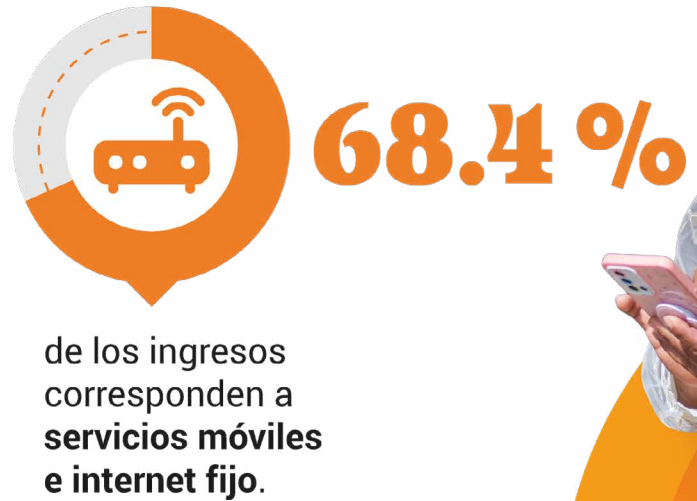
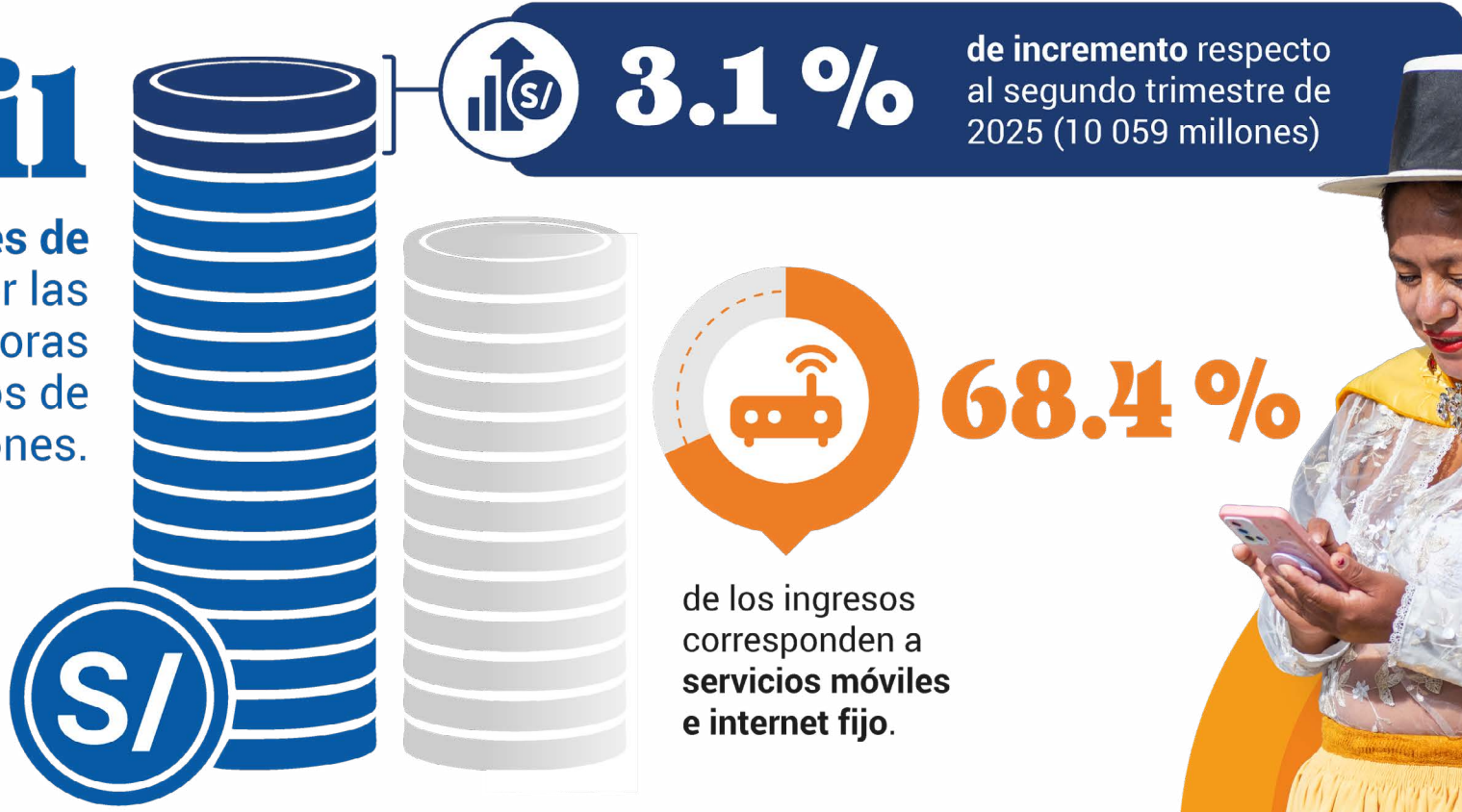
UN MERCADO MÁS FUERTE Y COMPETITIVO

El servicio móvil es el más extendido del país y el principal motor de la conectividad digital en el Perú, permitiendo que millones de personas se mantengan comunicadas, informadas y activas en su vida diaria.

INGRESOS (AL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2026)

+ 10 mil

millones de soles de ingresos por las empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones.



INVERSIONES (AL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2026)

1308 millones de soles de inversiones del sector



de las inversiones realizadas en el sector correspondieron a Claro.



se incrementaron las inversiones de Bitel, permitiéndole alcanzar una participación de 31.5 % del total invertido en el sector.

La rentabilidad operativa del sector superó el umbral del 30 % superando el margen EBITDA de Latinoamérica, cuya rentabilidad promedio prevista para el 2026 es de 29 %.

SERVICIO MÓVIL

(AL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2026)

El servicio móvil es el más extendido del país y el principal motor de la conectividad digital en el Perú, permitiendo que millones de personas se mantengan comunicadas, informadas y activas en su vida diaria.

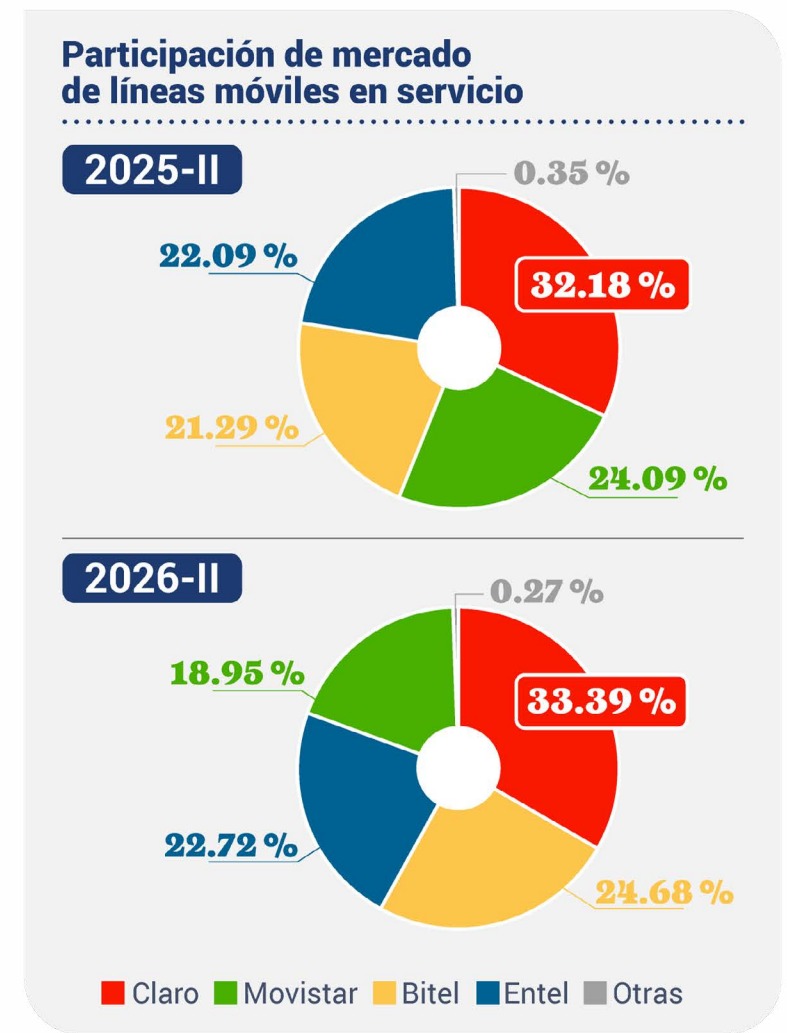
39.64 millones
de líneas móviles, considerando solo aquellas que cursaron tráfico en los últimos 3 meses



52.86 %

de líneas móviles correspondieron a la modalidad contrato (pospago y control)

+13 millones de líneas móviles tiene Claro

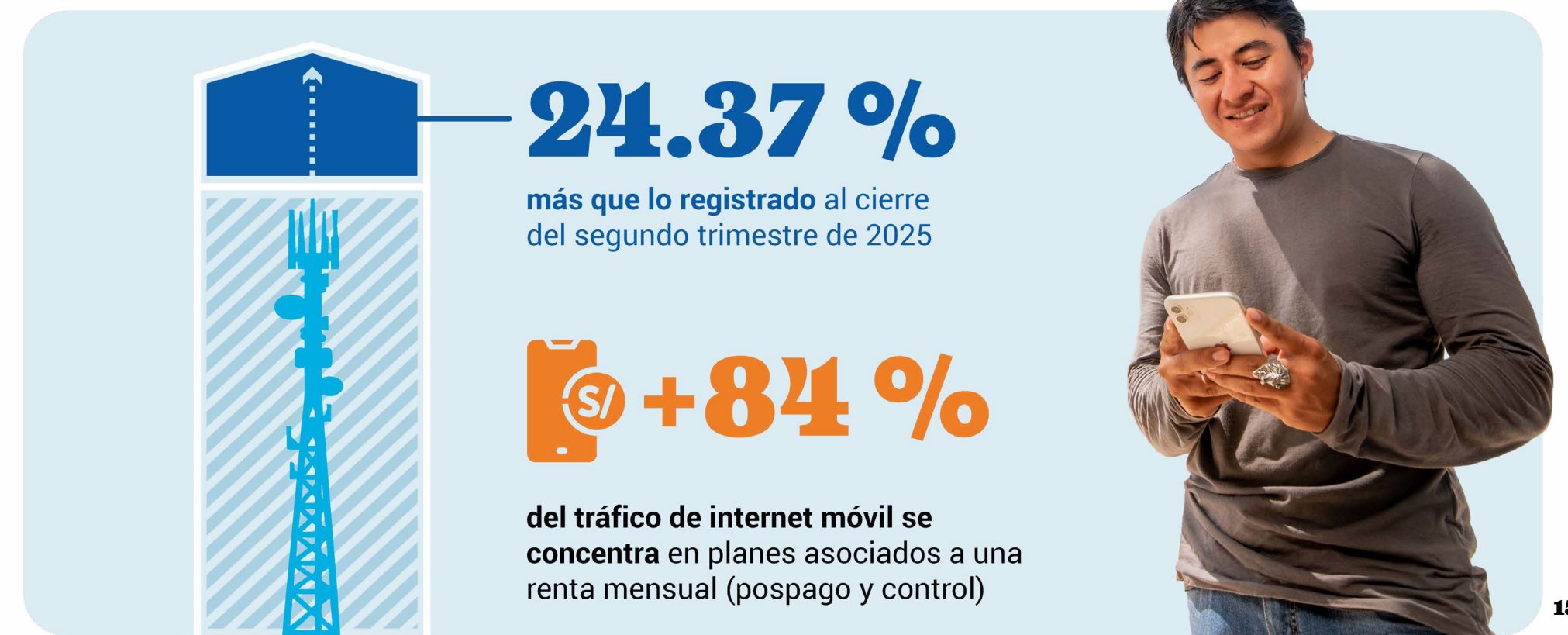


Fuente: PUNKU-OSIPTEL (fecha de corte: 15/8/2026)

INTERNET MÓVIL

(AL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2026)

+33.42 millones
de teléfonos móviles accedieron a internet móvil



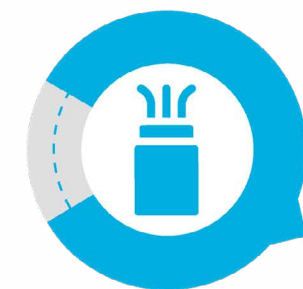
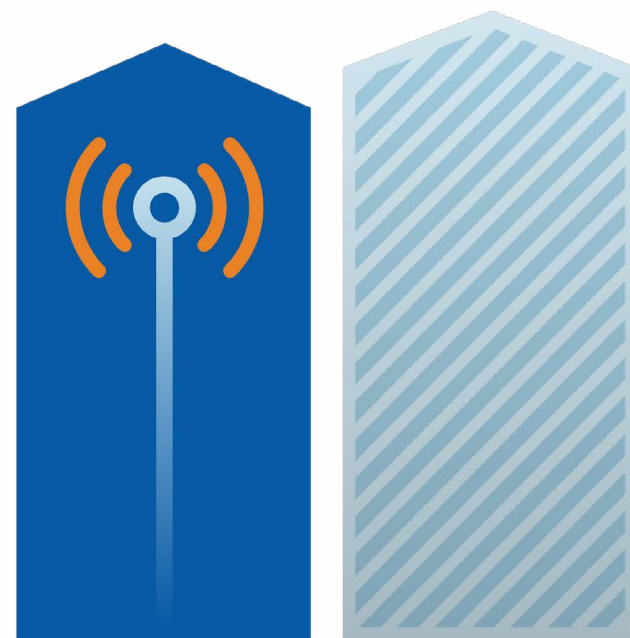
INTERNET FIJO

(AL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2026)

El internet fijo es la base de la conectividad en los hogares y negocios del Perú, impulsando el teletrabajo, la educación, el emprendimiento y el acceso a oportunidades en todo el territorio.

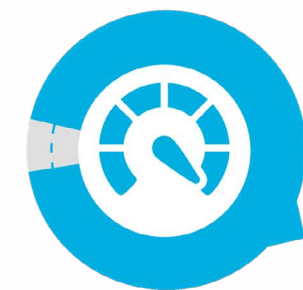
4.10 millones
de conexiones a nivel nacional

94.85 %
del total de conexiones
pertenecen al segmento
residencial



83.25 %

de conexiones de internet
fijo usan fibra óptica

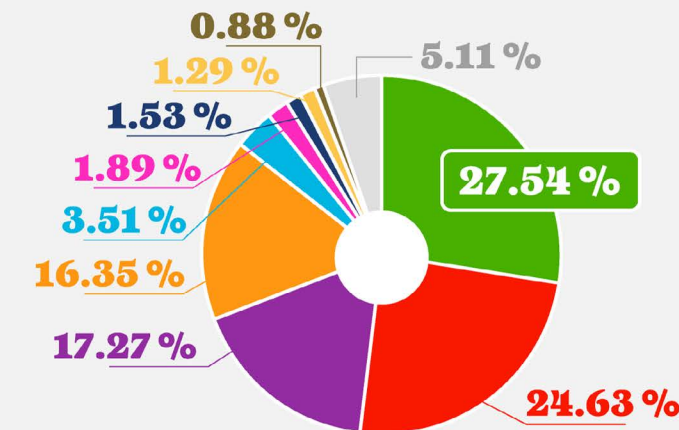


93.95 %

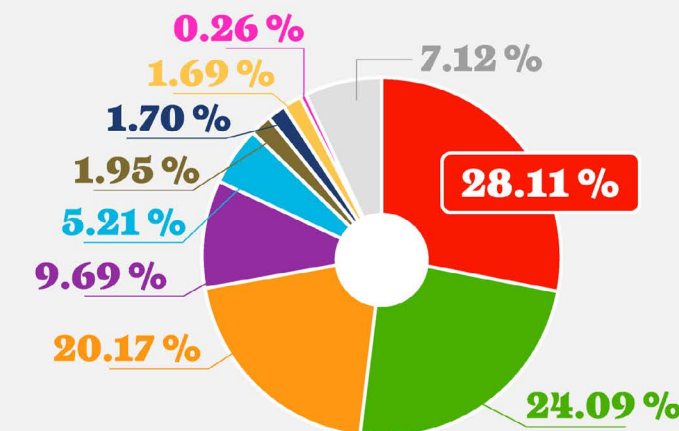
del total de conexiones
tienen velocidades
contratadas mayores
a 100 Mbps

Participación de mercado de conexiones de internet fijo en servicio

2025-II



2026-II



■ Movistar ■ Claro ■ Win ■ Wow ■ MiFibra ■ Grupo Fiber
■ PyD Telecom ■ Bitel ■ Starlink ■ Resto

Fuente: PUNKU-OSIPTel (fecha de corte: 12/08/2026)

TELEVISIÓN DE PAGA

(AL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2026)

La televisión de paga conecta a millones de hogares peruanos con información, entretenimiento y contenidos educativos, siendo un complemento clave en la oferta de servicios de telecomunicaciones del país.

TV 1.22 millones

de conexiones en el servicio de televisión de paga

Participación de mercado:



TELEFONÍA FIJA

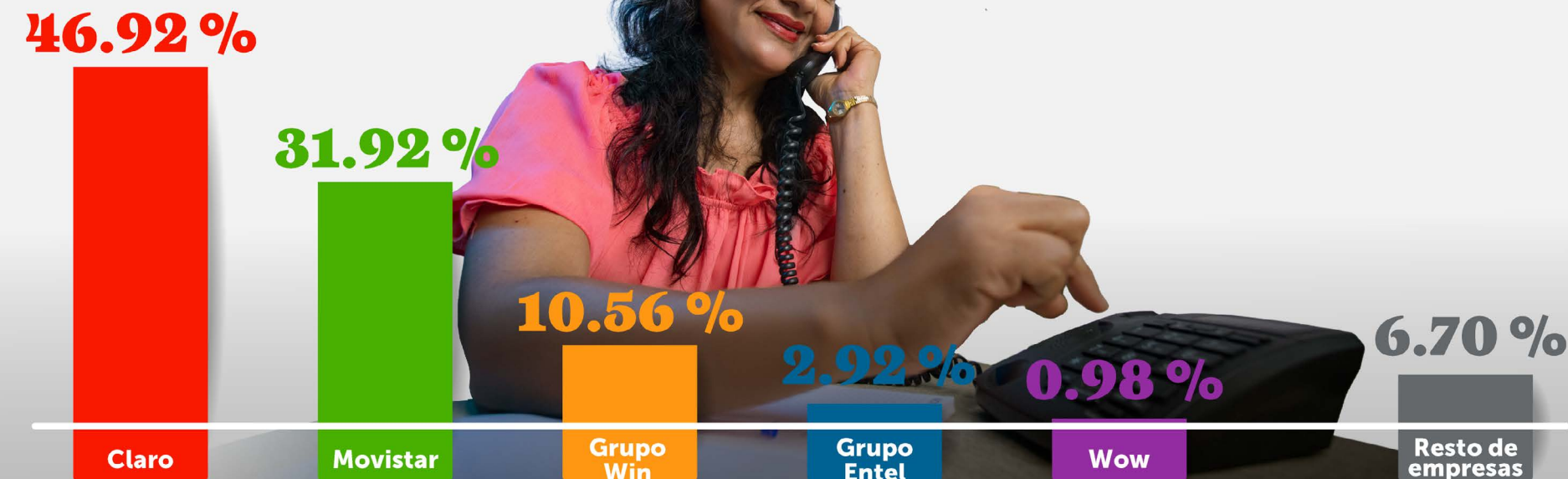
(AL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2026)

Aunque en retroceso, la telefonía fija sigue siendo un servicio esencial para miles de familias y empresas en el Perú, ofreciendo comunicaciones estables, seguras y complementarias a los servicios móviles y de internet.

1.08 millones

líneas de telefonía fija en servicio

Participación de mercado:

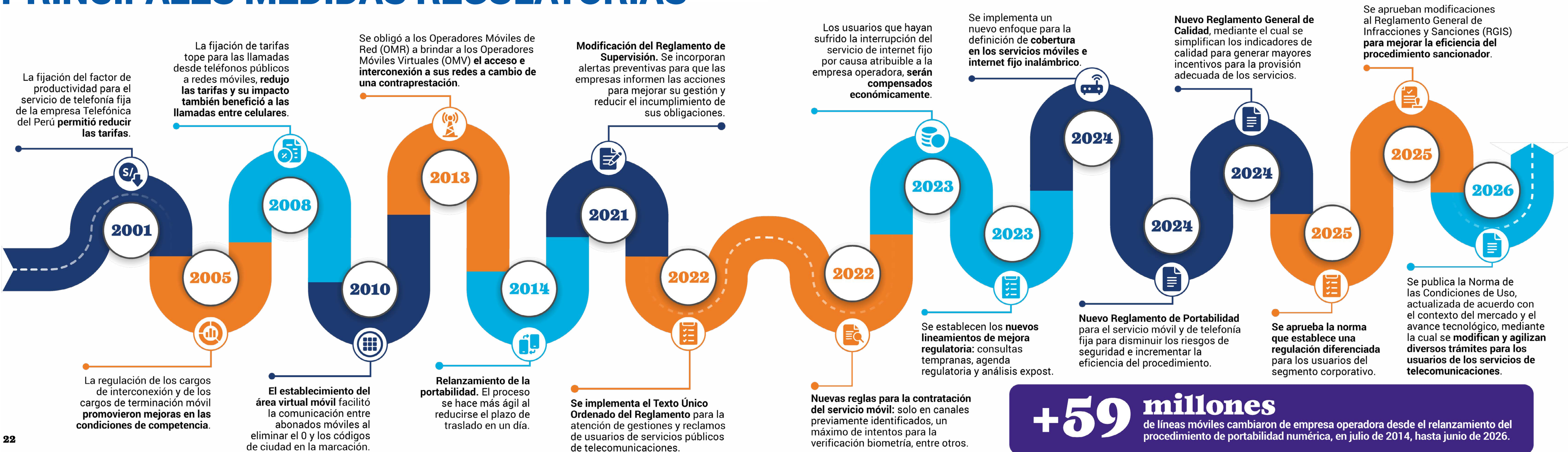




PROMOVEMOS LA COMPETENCIA Y GENERAMOS **BENEFICIOS DIRECTOS** A LOS USUARIOS

Nuestra misión es velar por la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones «en un entorno de libre y leal competencia». Precisamente, uno de nuestros objetivos centrales es mejorar las condiciones competitivas de este mercado, y lo logramos a través de una regulación cada vez más eficiente y firme, que incentiva a las empresas a ofrecer mejores servicios de telecomunicaciones, en beneficio y protección de los usuarios.

PRINCIPALES MEDIDAS REGULATORIAS



MEJORES SERVICIOS POR MENORES TARIFAS

Entre 2015 y el segundo semestre de 2026 se generaron más de 27 mil millones de soles de ahorro para los usuarios por menores tarifas en los servicios públicos de telecomunicaciones.



El incremento de la cantidad de teléfonos móviles que acceden a internet móvil y el incremento del tráfico se han dado en un contexto de reducción continua **de la tarifa promedio por gigabyte**

98.4 %
Se redujo desde el cuarto trimestre de 2014 al segundo trimestre de 2026, pasando de 51.41 soles a 0.84 soles (sin IGV)

Evolución de la tarifa promedio mensual por teléfono móvil (gigabytes)



En tanto, la tarifa promedio de internet fijo por Mbps **ha mantenido su tendencia a la baja**

99.4 %

se redujo la tarifa de internet fijo desde el cuarto trimestre de 2015 al segundo trimestre de 2026, alcanzando el valor de S/0.15 por Mbps (sin IGV) a junio de 2026

Evolución de tarifa promedio por Mbps de internet fijo



ORIENTAMOS Y EMPODERAMOS A LOS USUARIOS

Una de nuestras prioridades es asegurar la calidad de atención a los usuarios públicos de telecomunicaciones. Con ello, buscamos empoderar a los usuarios con información veraz, gestión de sus problemas para llegar a soluciones satisfactorias y orientación oportuna sobre sus derechos y deberes.

USUARIOS MEJOR INFORMADOS



Establecimos el empleo de contratos cortos con el objetivo de solucionar el problema de desigualdad de información a la que acceden los usuarios durante la etapa de contratación de los servicios de telecomunicaciones.

Estos contratos resultan más fáciles de entender y utilizan un lenguaje sencillo y cercano al usuario, evitando la jerga técnica y los términos legales complejos.

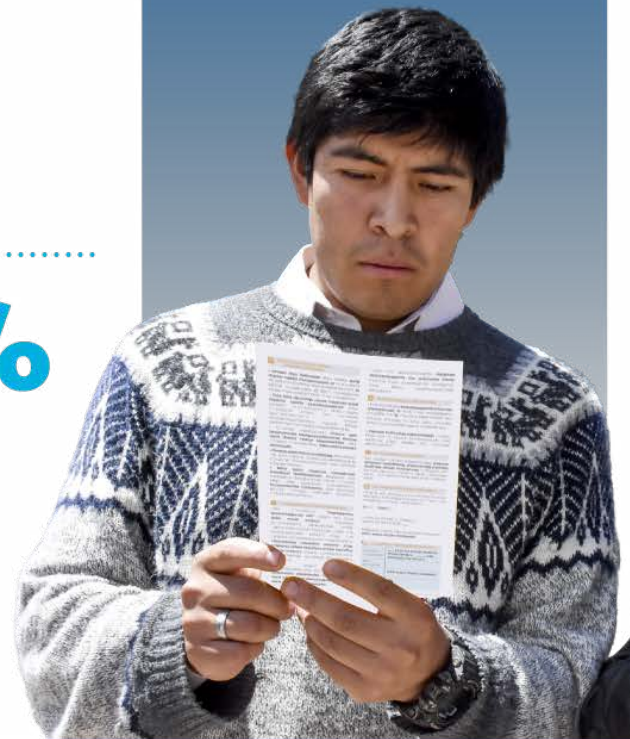
DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2026



98.3 %

de los contratos cortos **corresponde a los servicios móviles**

15.07
millones de contratos cortos emitidos a nivel nacional



+13 mil
contratos cortos emitidos en lenguas originarias (quechua, aimara, asháninka y shipibo-konibo)



98.32 %

de los contratos cortos emitidos en lenguas originarias **correspondieron al idioma quechua**



+156 millones de contratos desde la implementación de los contratos cortos, en 2021, hasta el segundo trimestre de 2026.

MÁS CERCA DE LOS USUARIOS

Ponemos a disposición de los usuarios distintos canales de atención, presenciales y virtuales, para orientar y absolver sus consultas sobre los servicios públicos de telecomunicaciones.



 **FonoAyuda**

1844

Lunes a sábado de 8 a. m. - 8 p. m.

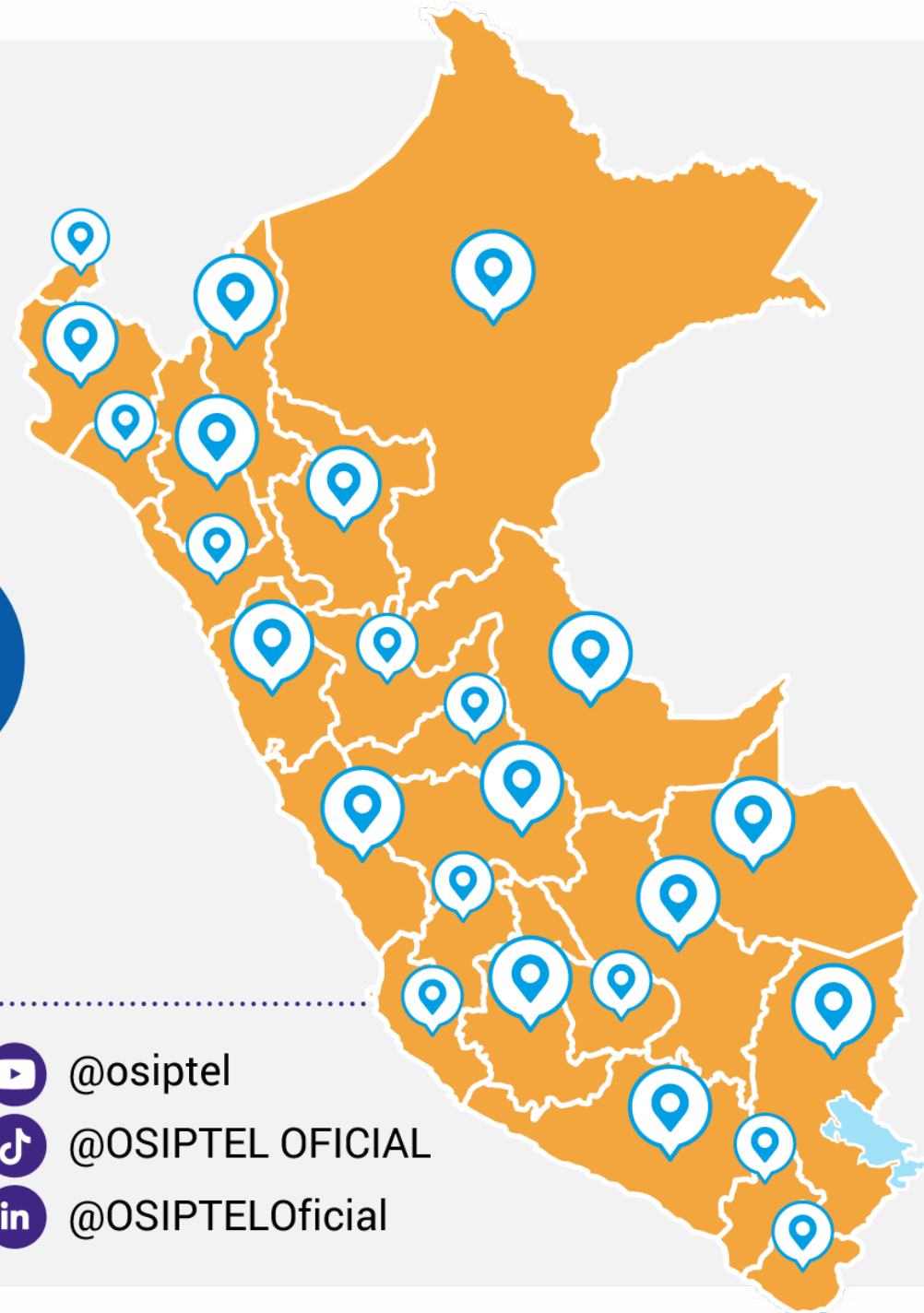
osiptel
te ayuda

teayudamos.osiptel.gob.pe

 **Página web**

www.osiptel.gob.pe

IDENTIFICA DIRECCIONES Y HORARIOS DE CADA SEDE



Redes sociales

 @OSIPTEL

 facebook.com/OsiptelOficial

 @osipteloficial

 @osiptel

 @OSIPTEL OFICIAL

 @OSIPTELOficial

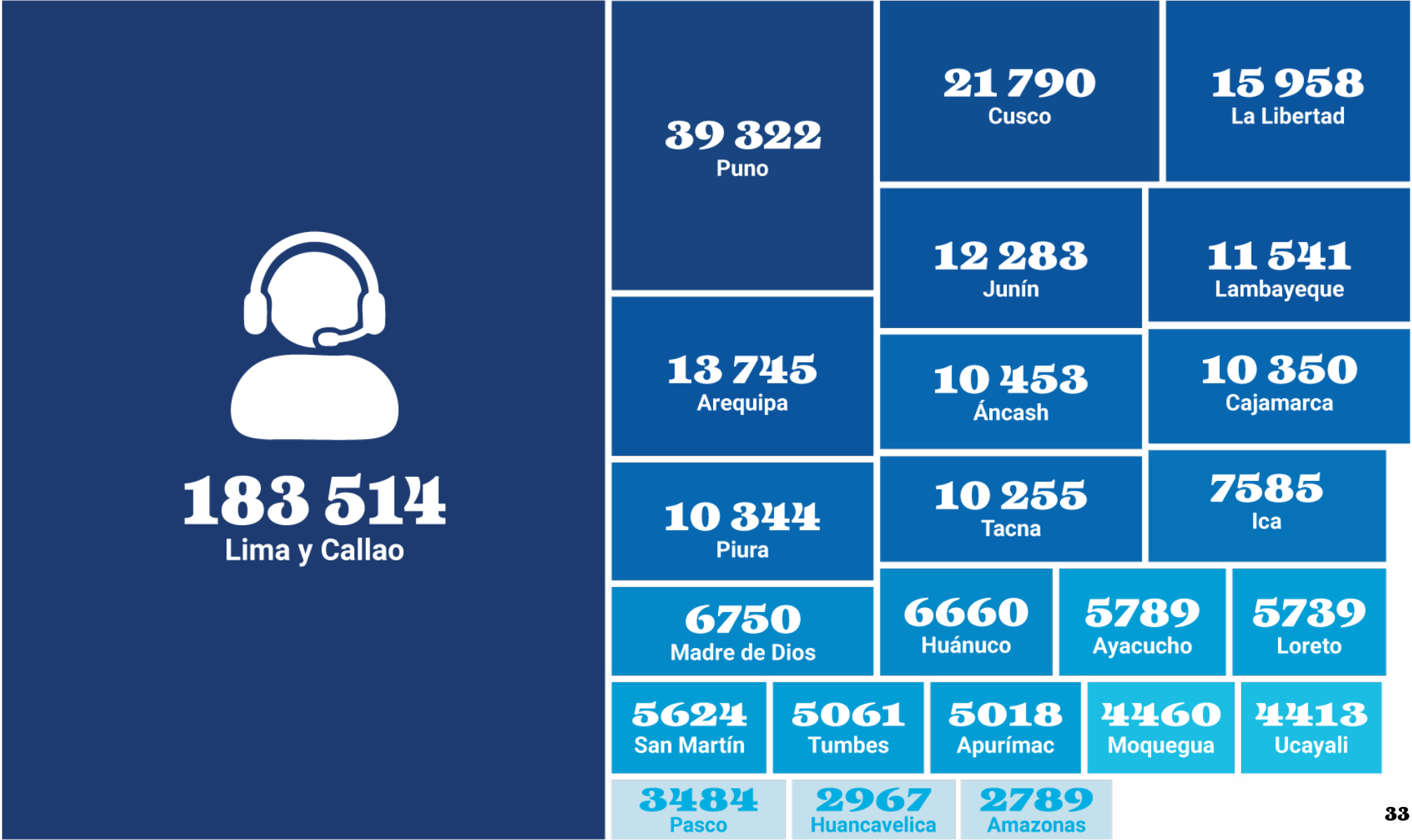
MÁS CERCA DE LOS USUARIOS

Estar cerca de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones en el país significa acortar brechas de información relevante sobre sus derechos y obligaciones y, a la vez, proveerles de canales de atención óptimos que resuelvan sus dudas y atiendan sus consultas.

AL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2026



ATENCIÓN POR DEPARTAMENTOS (AL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2026)



ROL SOLUCIONADOR

Nuestro Modelo de Servicio de Atención de Usuarios establece las pautas y el procedimiento que debe de seguir el asesor del OSIPTEL para atender a los usuarios.

Además, introduce el enfoque del «rol solucionador», **que significa atender y resolver problemas de manera eficiente utilizando herramientas digitales y procedimientos céleres**, como la gestión de casos de usuarios a través de la herramienta **Checa tu caso**.

AL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2026

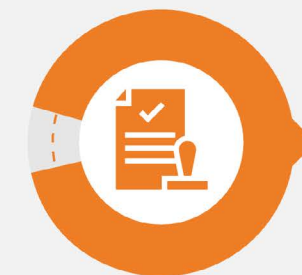
+151 mil

casos gestionados con las empresas operadoras.



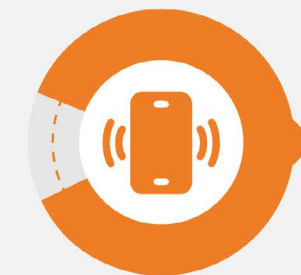
136 447
casos registrados a través de **Checa tu caso**

checatucaso.osiptel.gob.pe



+92 %

de los **casos gestionados** logró resolverse (136 675)



90.62 %

de los casos gestionados estuvieron **vinculados al servicio móvil** (137 287)

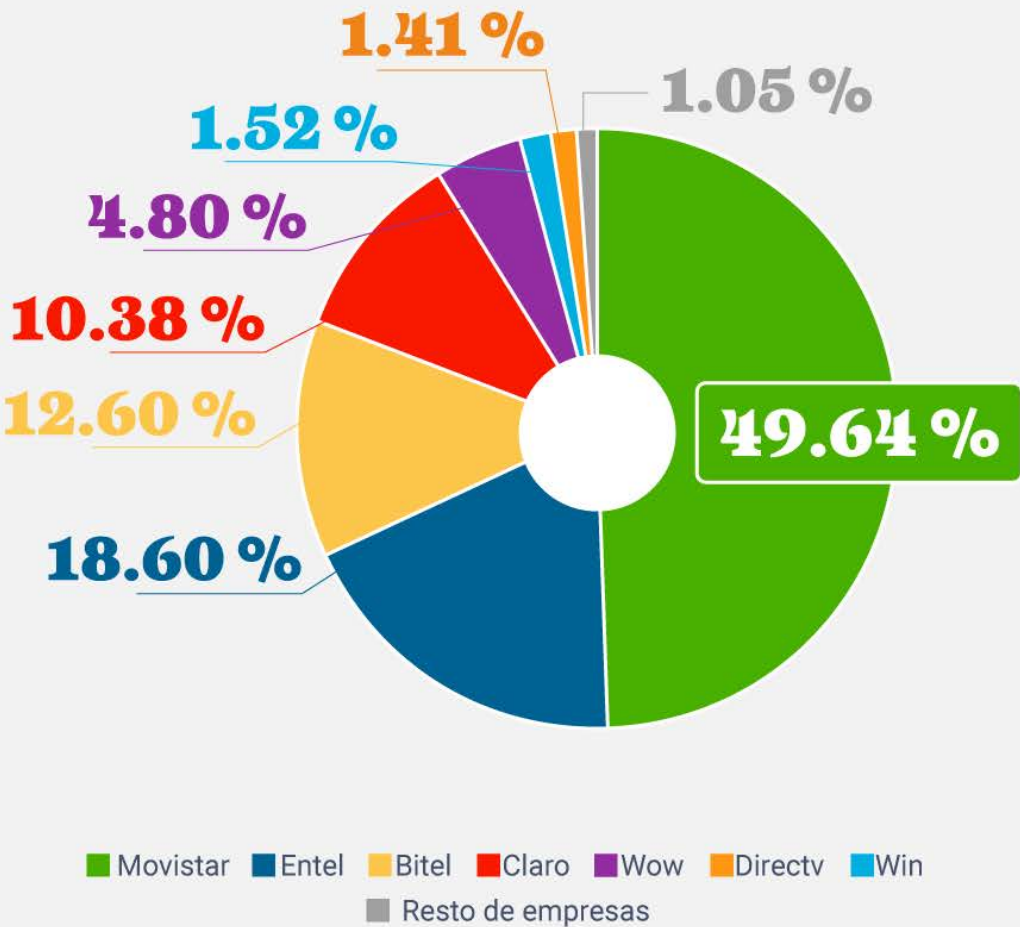
ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS DE LOS USUARIOS

Medimos el desempeño de las empresas operadoras haciendo el seguimiento de los reclamos presentados por los usuarios respecto a la calidad de los servicios de telecomunicaciones ofrecida por estos.

AL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2026



Reclamos presentados por empresa operadora

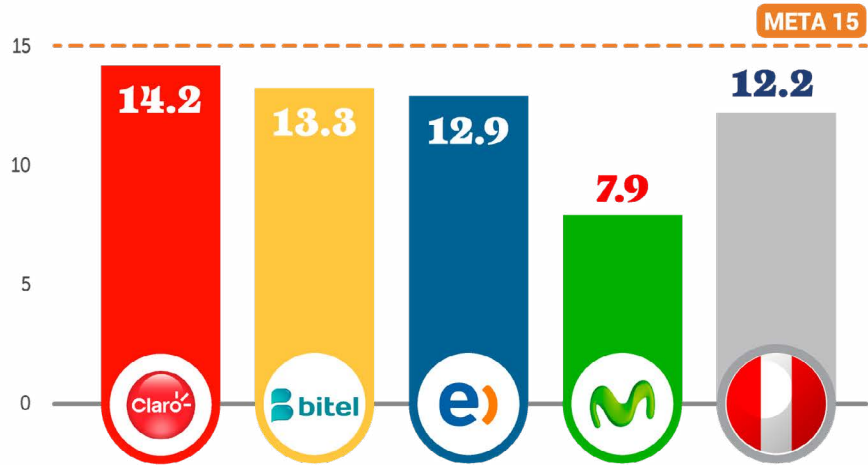


RANKINGS Y ESTUDIOS PARA GENERAR COMPETENCIA

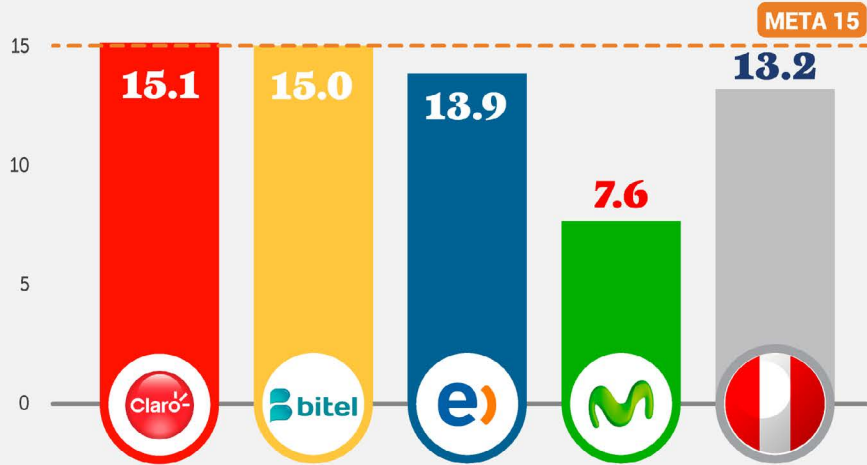
★ RANKING DE CALIDAD DE ATENCIÓN

La evaluación considera un nivel de desempeño mínimo esperado de 15 sobre una escala de 20 puntos; sin embargo, el indicador global de todas las empresas operadoras en el primer semestre de 2025 se situó en 13.2 puntos, un punto por encima del desempeño mostrado en el primer semestre de 2025 (12.2 puntos).

Primer semestre 2025



Segundo semestre 2025



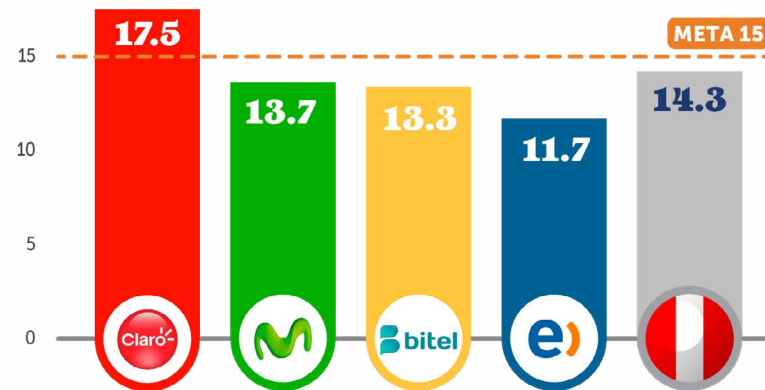
Nota: La calificación del desempeño es de 0 a 20. Fuente: Empresas operadoras. Elaboración: DAPU – OSIPTEL

Ver estudio completo

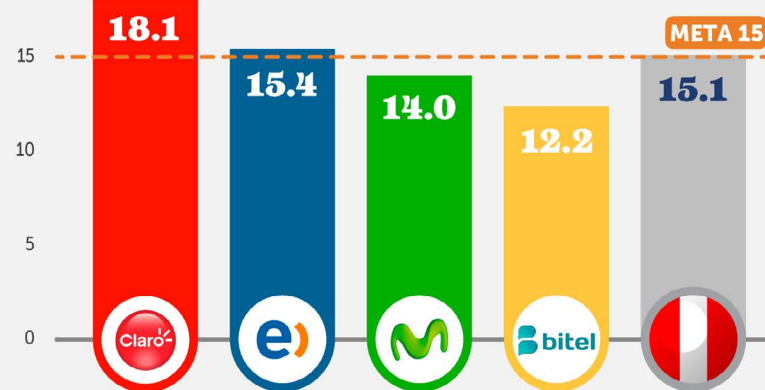
★ RANKING DE RECLAMOS

Este ranking midió el desempeño de las empresas operadoras móviles ante los reclamos presentados por los usuarios en el segundo semestre de 2025. De acuerdo con la evaluación, Claro se mantuvo por encima de la meta esperada y su calificación fue de 18.1.

Primer semestre 2025



Segundo semestre 2025

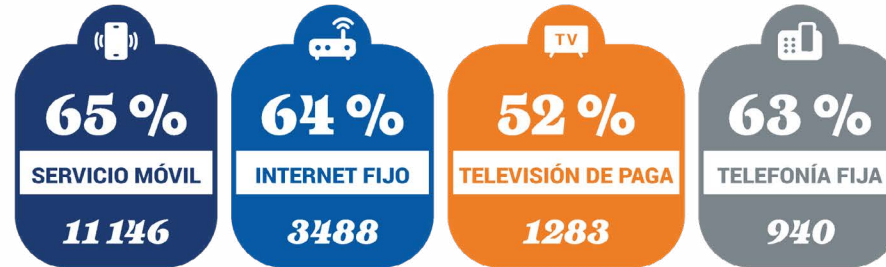


Nota: La calificación es de 0 a 20. Fuente: Empresas operadoras. Elaboración: DAPU – OSIPTEL

Ver estudio completo

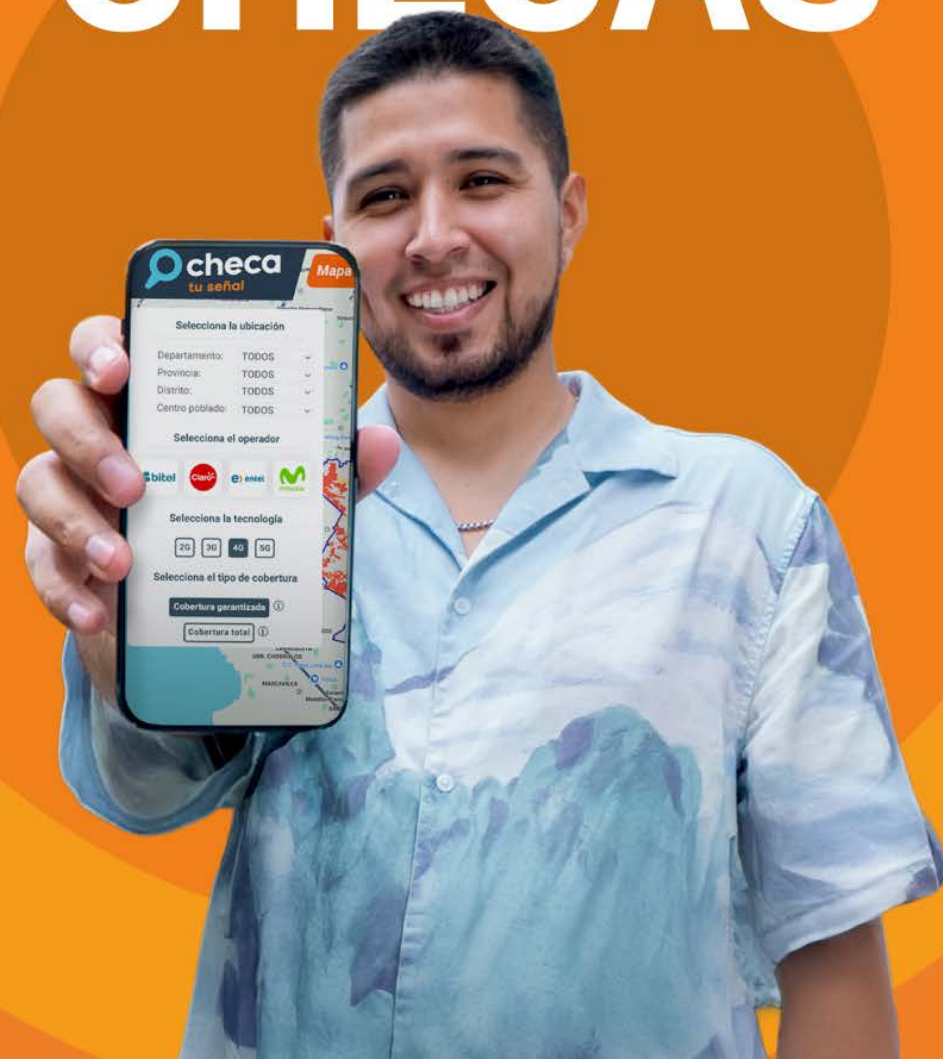
★ ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Se realizó el Estudio de Satisfacción al Usuario 2025 para los servicios de telefonía móvil, fija, internet fijo y televisión paga a nivel nacional. Sobresalió el porcentaje de usuarios que se mostró satisfecho con el servicio móvil (65 %), lo que representó un incremento de 13 puntos porcentuales respecto a 2024 (52 %).



Ver estudio completo

UNIVERSO DE CHECAS



checa
tu plan

Permite conocer de manera clara y sencilla los planes tarifarios de internet fijo y móvil disponibles en el mercado, compararlos y elegir el que se adecúe a las necesidades y presupuesto del interesado

<https://www.checatuplan.pe>

checa
tu señal

Tiene información sobre el nivel de cobertura que las operadoras ofrecen en las distintas localidades del país

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

checa
tu equipo móvil

Conocer y comparar la oferta de equipos disponibles, por marcas, características y precios

<https://sociedadtelecom.pe/checatuequipomovil>

checa
tu internet móvil

Permite comparar el desempeño de las empresas de telecomunicaciones por distrito, provincia y región

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

Permite reportar y dar seguimiento a problemas con los servicios de telecomunicaciones que no son solucionados oportunamente por la empresa operadora

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

checa
tu caso

checa
tus líneas

El usuario puede conocer cuántas líneas celulares tiene a su nombre. De esta forma previene casos de suplantación de su identidad y línea móvil

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

checa
tu IMEI

Ofrece información relevante para las personas interesadas en comprobar el estado real de su dispositivo, es decir, si se encuentra registrado como robado, perdido, clonado o es inválido

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

checa
si tu cel no está registrado

El usuario puede conocer si el equipo asociado a su servicio móvil no está registrado en la lista de celulares válidos del Renteseg, a fin de tomar acciones y evitar un futuro bloqueo

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

SUPERVISAMOS LA **CALIDAD Y CUMPLIMIENTO** DE LAS NORMAS

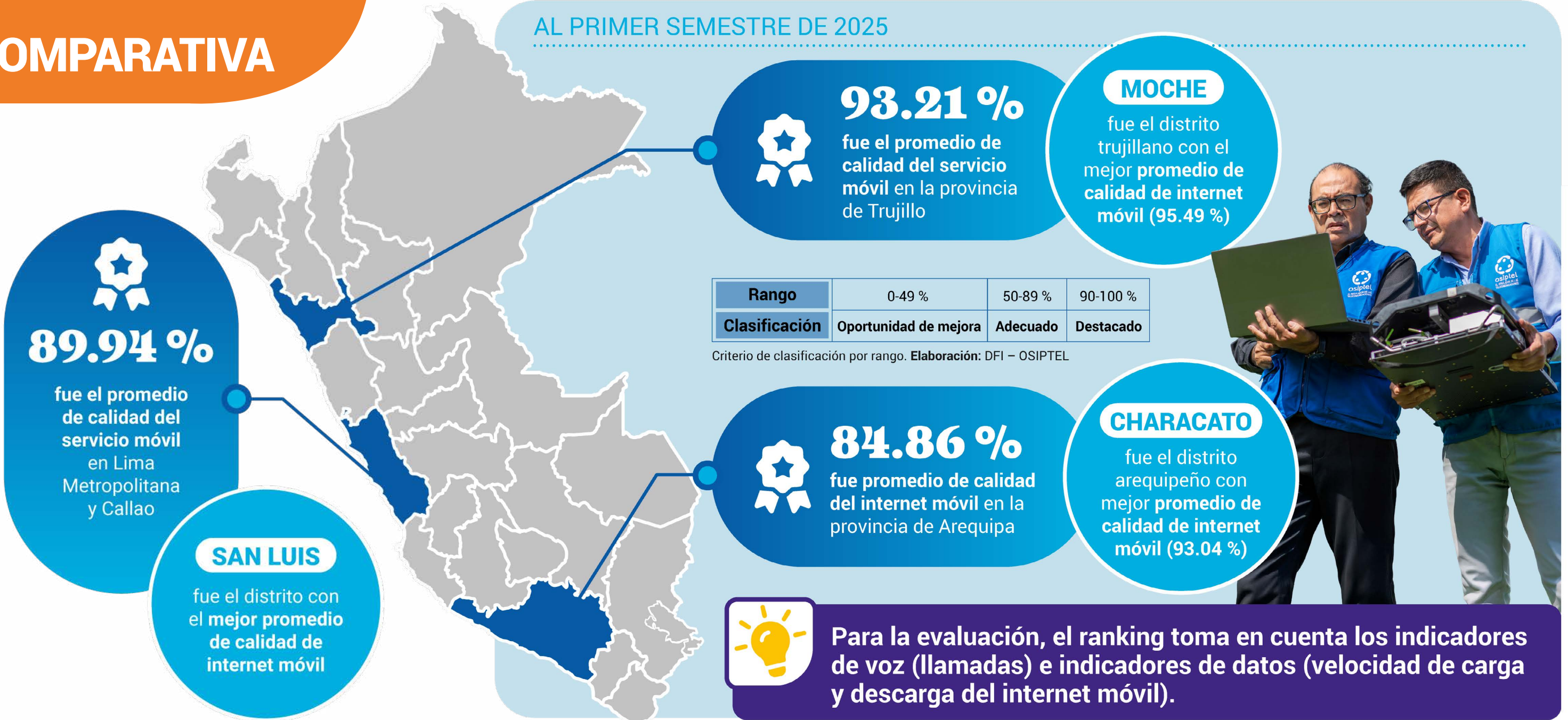
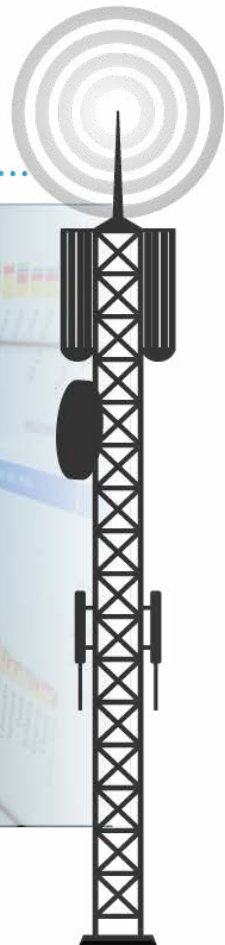
Fiscalizamos la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones y el cumplimiento de obligaciones de las empresas operadoras. Más que sancionar, buscamos desplegar mecanismos preventivos, a través de la priorización del uso de herramientas tecnológicas que mejoran el alcance y la escala de nuestras acciones fiscalizadoras.

GENERACIÓN DE INFORMACIÓN COMPARATIVA

★ RANKING DE CALIDAD MÓVIL DISTRITAL

El Ranking de Calidad Móvil Distrital evalúa el desempeño en la calidad de los servicios móviles prestados por las cuatro principales empresas operadoras en 50 distritos de Lima Metropolitana y el Callao; 23 distritos urbanos ubicados en la zona metropolitana de la provincia de Arequipa; y en 10 distritos urbanos de la provincia de Trujillo.

AL PRIMER SEMESTRE DE 2026



MECANISMOS PREVENTIVOS DE FISCALIZACIÓN

Venimos implementando el Sistema Automatizado de Medición (SAM) para los servicios de internet fijo y móvil, que permitirá verificar -en menor tiempo- si las empresas operadoras cumplen con la calidad ofrecida en los planes contratados por los usuarios y con las normas de calidad del servicio establecidas por el regulador.



MIDIENDO LA CALIDAD DEL SERVICIO MÓVIL Y FIJO


El SAM permitirá realizar mediciones remotas y automatizadas directamente de los routers de los abonados del servicio de internet fijo, y de los smartphones de los usuarios del servicio de internet móvil.

¿QUÉ INDICADORES MEDIRÁ?

-  Velocidad mínima y velocidad promedio, de subida y bajada
-  Latencia y variación de latencia
-  Tasa de pérdida de paquetes

BENEFICIOS

-  **USUARIOS**
Acceso a servicios de internet de mejor calidad.
Acceso a información para la mejor toma de decisiones.
-  **OSIPTEL**
Incremento sustantivo de centros poblados fiscalizados.
Mayor eficiencia en la función fiscalizadora.
-  **MERCADO**
Incentivo a la competencia por calidad entre las empresas operadoras.



El SAM se limita a realizar mediciones sobre la calidad del servicio fijo y móvil hacia servidores de medición específicos; no se tiene acceso a información referida al secreto de telecomunicaciones (contenido de las comunicaciones cursadas por los usuarios).

+140
mediciones en centros poblados mediante los sistemas tradicionales en el primer semestre de 2025

+1000
mediciones en centros poblados a través del SAM durante el primer semestre de 2026

+685 %
de crecimiento respecto del primer semestre de 2025

ACCIONES DE FISCALIZACIÓN



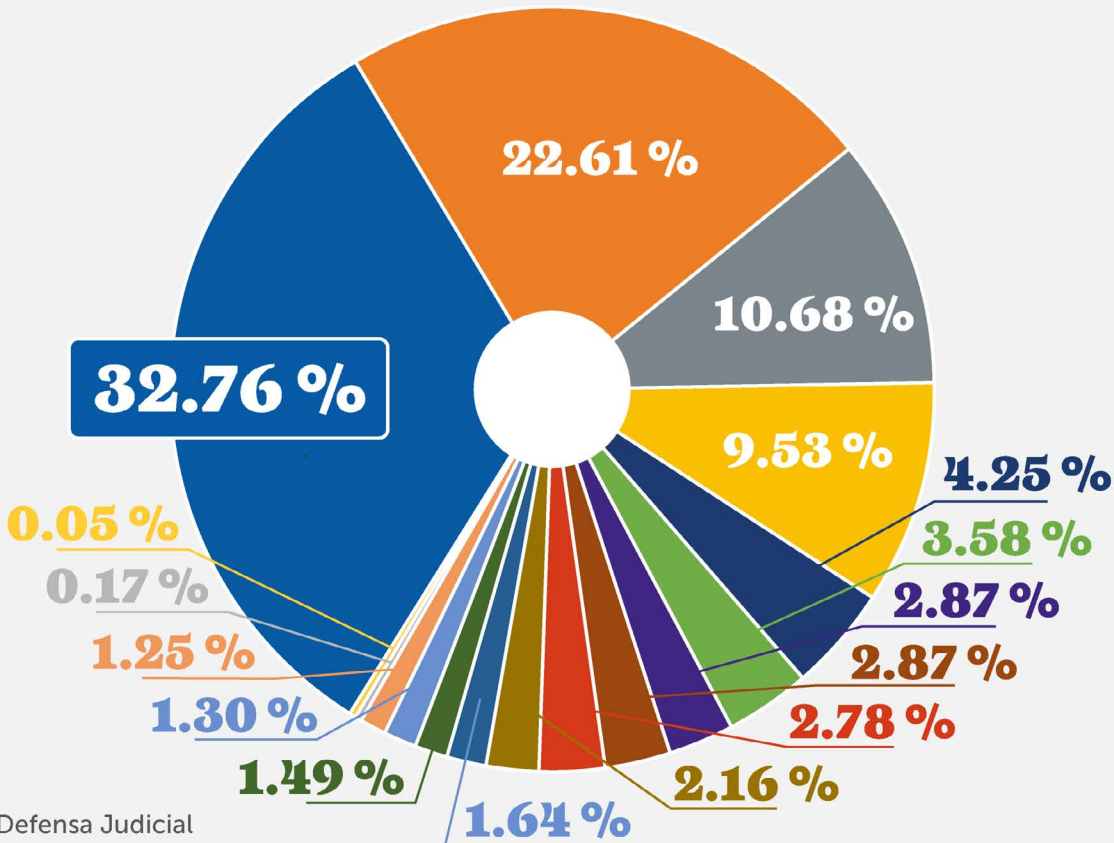
Las mediciones de los indicadores de calidad buscan asegurar la mejora de la calidad de los servicios que prestan las empresas operadoras en los lugares donde se detectan problemas.



Como parte de nuestra función supervisora y fiscalizadora, impusimos diversas multas por el incumplimiento de dichos indicadores. Al cierre del segundo trimestre de 2026, a través de la Gerencia General, impusimos multas firmes a las empresas operadoras por las siguientes materias sancionables: venta ambulatoria (32.76 %), herramientas de medición (22.61 %), sistema biométrico (10.68 %), entre otros.

Multas impuestas por materia (2026-II)

- Venta ambulatoria
- Herramientas de medición
- Sistema biométrico
- Devoluciones
- Portabilidad
- Cesión de titularidad
- Contraseña única
- Reposición de SIM card
- Contratación
- Tarifas
- Biometría del vendedor y abonado
- Tasación, facturación y tarifas
- Interrupción y disponibilidad del servicio
- Información periodica
- Infraestructura compartida
- Planes de cobertura



Fuente: Portal de Información de Fiscalización, Sanción y Defensa Judicial



Este 2026, intensificamos la fiscalización preventiva, y al cierre del segundo trimestre de 2026, iniciamos 54 expedientes de fiscalización preventiva.

MÁS **SEGURIDAD**

En los últimos años, impulsamos el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad (Renteseg) que busca desincentivar el robo y el comercio ilegal de teléfonos celulares.

TERCERA FASE DEL RENTESEG

Inicio tercera fase: 22 de abril de 2024

El Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad (Renteseq) contiene la lista de los equipos terminales móviles que pueden conectarse a una red móvil (lista blanca), así como la lista de equipos que no están autorizados a funcionar en una red móvil (lista negra).



DESDE LA PUESTA EN MARCHA DEL RENTESEG



-41 %

de reducción
de cantidad de
reportes por
robo de equipos
celulares



+14.9 millones
de equipos
con IMEI
inválido
bloqueados



+4.2 millones
de equipos
bloqueados por no
estar registrados
en la lista blanca
y contar con
historial negativo



+188 mil
líneas
suspendidas
por uso
reiterado de
IMEI inválidos

