




COMISIÓN DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

Primera Sesión Extraordinaria Descentralizada Iquitos

JOHNNY MARCHÁN PEÑA, GERENTE GENERAL

16.09.2025



1

OFICINAS DEL OSIPTel EN LA REGIÓN LORETO PARA ATENCIÓN A USUARIOS

Una (1) Oficina Regional de Servicios (ORS)



ORS LORETO
Calle Ricardo Palma N° 469, Iquitos, Maynas



ORS Loreto (Iquitos)

CO Coronel Ramón Castilla

CO Requena

CO Yurimaguas

Tres (3) Centros de Orientación (CO)



CO YURIMAGUAS
Sargento Lores
106 A, frente a la Plaza de Armas de Yurimaguas - Alto Amazonas



CO REQUENA
Calle Malecón Grau 116, Requena



CO MARISCAL RAMÓN CASTILLA
Jr. Junín 220, Caballococha, Mariscal Ramón Castilla




2

ÍNDICE

- I. DESEMPEÑO DE LOS SERVICIOS DE PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES
- II. FISCALIZACIÓN Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES
- III. PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS



3

ESTADO SITUACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES



4

LÍNEAS MÓVILES EN SERVICIO POR EMPRESA EN LORETO – JUNIO 2025



Loreto

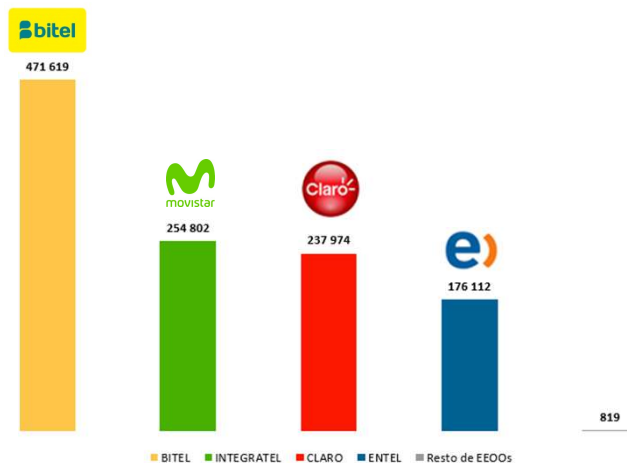
✓ **Población Loreto (*): 1 063 495**

✓ **Líneas Móviles: 1 141 326**

✓ **Teledensidad: 107.32 %**



Las líneas móviles en **Loreto** **ascienden a 1 141 326**; donde **Bitel** es líder con el **41.32 %** del mercado.



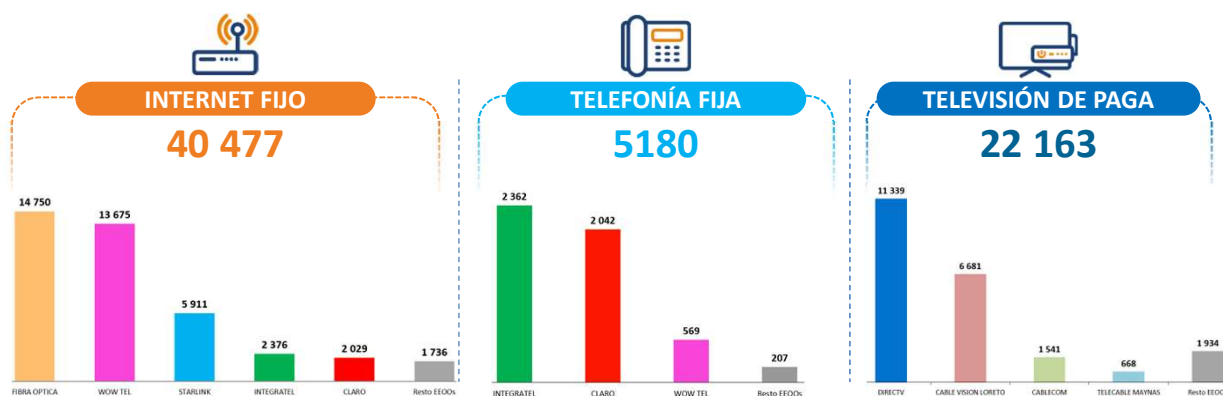
Nota: Resto EEOO comprende Flash Servicios Perú S.R.L., Guinea Mobile S.A.C. y Dolphin Mobile S.A.C.

(*) Población obtenida del DICCOP
Fuente: PUNKU – OSIPTEL, Junio 2025



5

LÍNEAS FIJAS Y CONEXIONES POR EMPRESA EN LORETO – JUNIO 2025



Las conexiones de internet han registrado un crecimiento de **24.9 %** promedio anual desde el 2020. A junio de 2025, las conexiones mediante fibra óptica ascienden a **32 318 (79.84 %)**.

Nota: "Resto EEOO" comprende otras empresas que operan en la región
Fuente: PUNKU – OSIPTEL, Junio 2025



6

LORETO: MÁS EMPRESAS Y MÁS PLANES OFERTADOS DE INTERNET FIJO (IF)

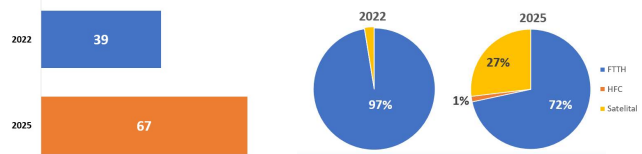
Número de empresas con oferta residencial



➔ El número de empresas operadoras que ofrece el servicio de Internet Fijo residencial en Loreto pasó de 4 a 6, entre 2022 y 2025, luego de que **STARLINK** y **CLARO** entraran a ofrecer el servicio.



Número de planes ofertados y participación de empresas según tecnología



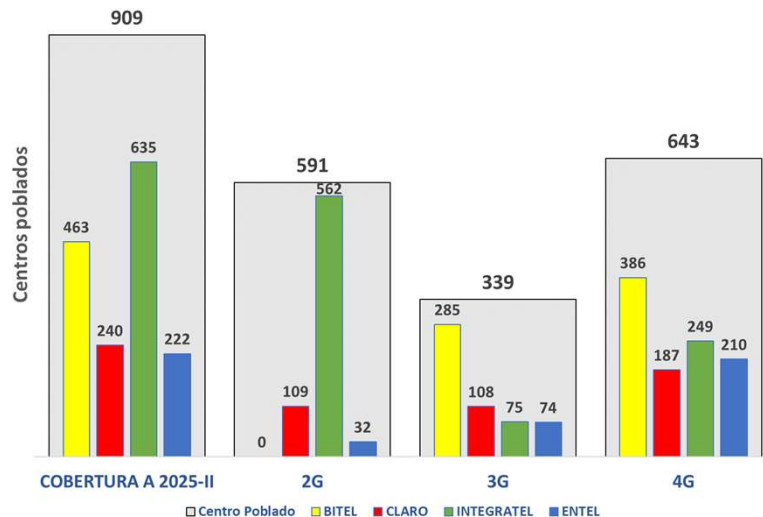
➔ En Loreto, 2025, se puede elegir entre un número de planes ofertados (67) que es mayor al número que había el 2022 (39).

Fuente: Checatuplan.pe
Se consideran planes monoproducto y empaquetados



7

CCPP CON COBERTURA MÓVIL EN LA REGIÓN LORETO – 2025-2

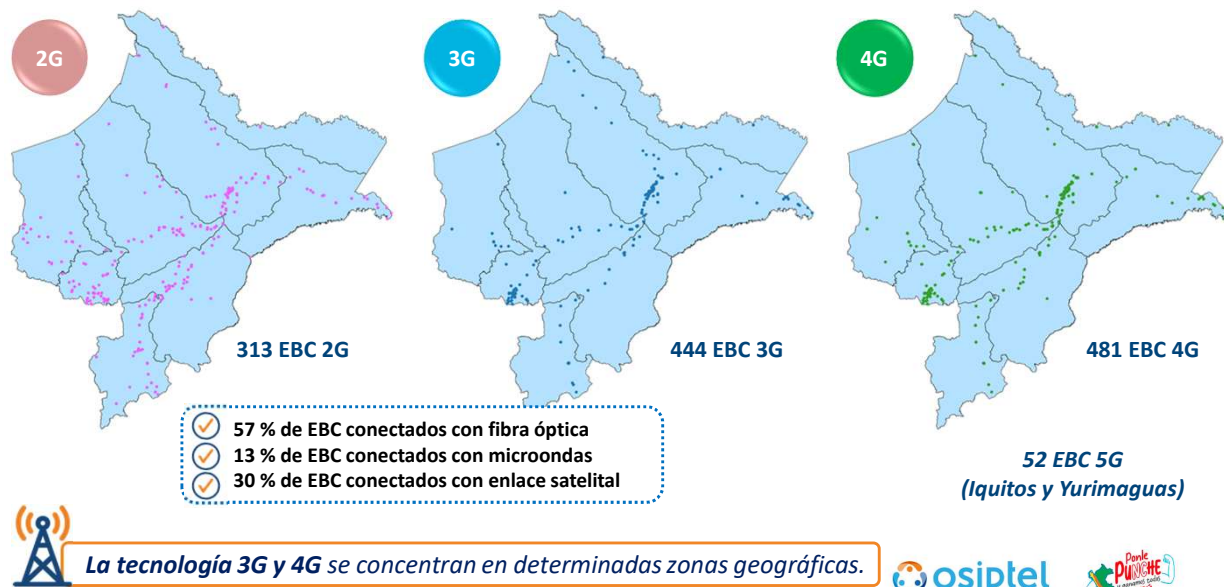


(*) Lista de CCPP generada al 50% de intersección con los mapas de cobertura de Capacidad Adicional de Red - 2025-2.
(**) Capacidad Adicional de Red (RCD N° 151-2023-CD/OSIPTEL): se define como área de Capacidad Adicional de Red a aquella área geográfica que se extiende a partir del área de Cobertura Garantizada, generado según los umbrales definidos por el OSIPTEL, y donde los usuarios podrían acceder a los servicios móviles e Internet fijo inalámbrico, debido a las características de propagación de las señales electromagnéticas.



8

INFRAESTRUCTURA PARA LA PRESTACIÓN DE TELEFONÍA E INTERNET MÓVIL EN LORETO (ESTACIONES BASE CELULARES – EBC)



9

III.

FISCALIZACIÓN Y MONITOREO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

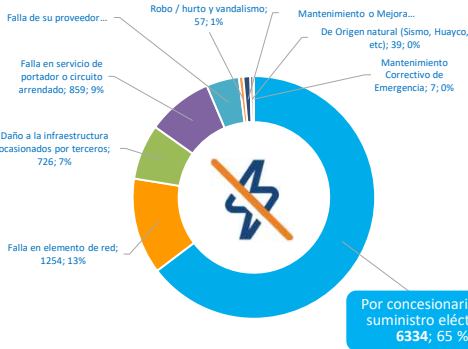


10

CANTIDAD DE INTERRUPCIONES A NIVEL NACIONAL - LORETO

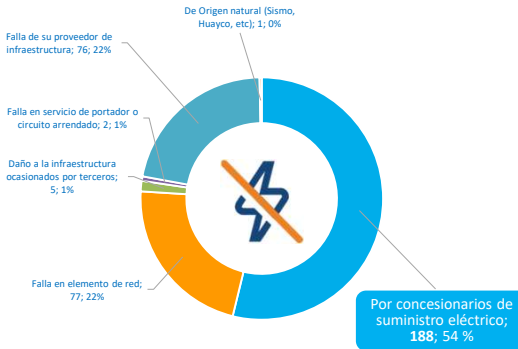
NIVEL NACIONAL – 2025

Interrupciones según Origen = 9795



REGIÓN LORETO 2025

Interrupciones según Origen = 349



Las fallas por concesionarios de otros servicios, energía eléctrica representan el 54 % en LORETO, mientras que a nivel nacional, es el 65 %.

Fuente: Reportes de las Empresas, SISREP., todos los servicios
Elaboración: DFI, (*) enero a marzo 2025



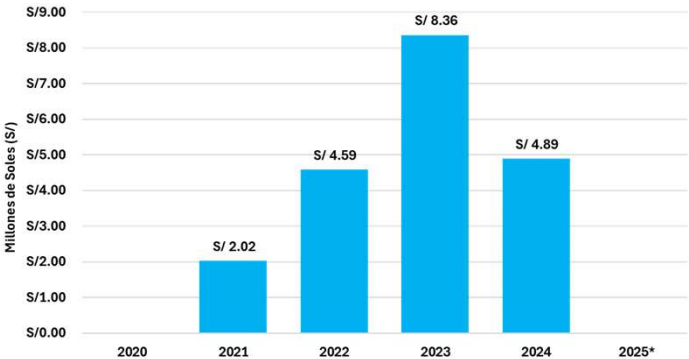
11

MULTAS IMPUESTAS A LAS EMPRESAS OPERADORAS

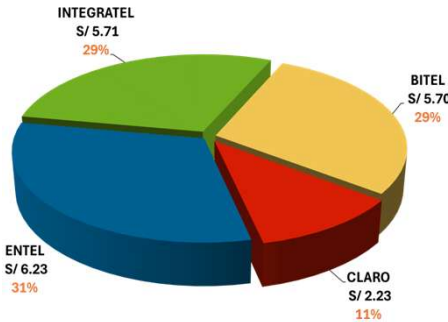
SANCIONES RELACIONADAS A INDICADORES DE CALIDAD (INDICADOR CVM) EN LA REGIÓN LORETO



2020-2025*: Más de S/ 19 millones de soles en multas impuestas a las empresas operadoras.



Multas por empresa operadora (2020-2025*)



Principales Infracciones:

- Calidad de los servicios en voy datos

Nota: Los importes en soles han sido determinados de acuerdo al valor de la UIT establecido para el año o de acuerdo a los montos de multa impuestos en soles.
Multas firmes impuestas por la Gerencia General (incluye reconsideraciones y apelaciones de ser el caso).
(*) Hasta 30 de junio del 2025.



12



13



14

MONITOREOS A OFICINAS DE EMPRESAS OPERADORAS EN LA REGIÓN LORETO

MONITOREO PERMANENTE A LOS CENTROS Y PUNTOS DE ATENCIÓN - LORETO

2024 – Agosto 2025



Más de **4.5 mil**
usuarios atendidos

en acciones de monitoreos en los centros de
atención y puntos de venta de las empresas
operadoras.

2024: 3134

2025*: 1423



Más de **3.7 mil** casos fueron
gestionados y solucionados
durante los monitoreos.

Se gestionó y solucionó 3790 casos.

2024: 2509

2025*: 1281



(*) Información a agosto 2025 - Considera información de las acciones de monitoreo realizadas por las oficinas de Loreto: Iquitos, Co Mariscal Ramón Castilla, CO Requena y CO Yurimaguas



15

CONTRATOS CORTOS EN LA REGIÓN LORETO

Más de **2 millones** de contrataciones utilizaron
el Contrato Corto a nivel nacional (abril 2021 – diciembre 2024)



EN LENGUAS ORIGINARIAS:

2021- 2024: **2 186 131** de
Contratos Cortos

2 183 676 en Castellano

1457 en Quechua

559 en Aymara

104 en Shipibo-Konibo

335 en Ashaninka

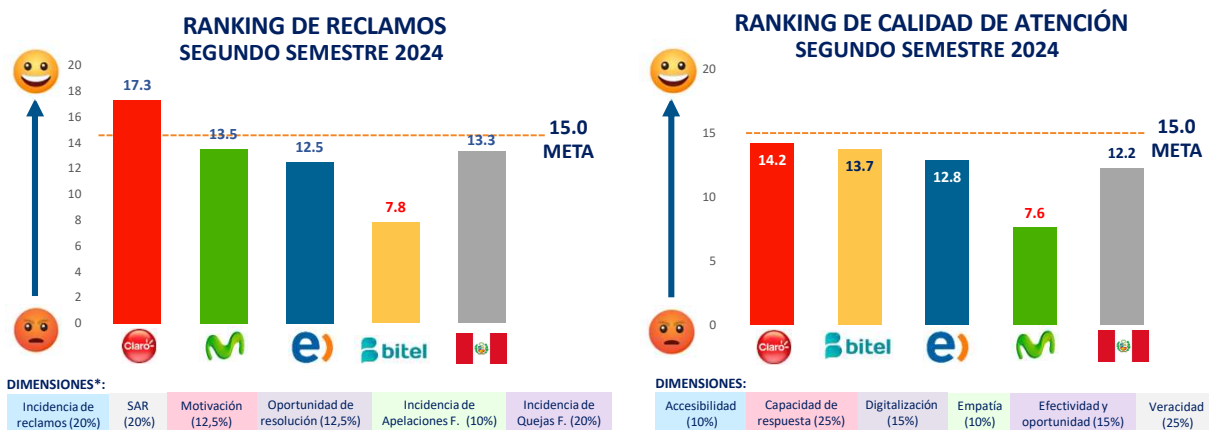
Nota: Información a diciembre de 2024 proporcionada por las empresas operadoras.



16

REGULACIÓN POR COMPARACIÓN QUE BENEFICIA AL USUARIO

Rankings permiten comparar el desempeño de las empresas buscando una competencia por comparación entre ellas. Genera incentivos adecuados para que las empresas mejoren sus procesos.



17



CANALES DE CONTACTO DEL OSIPTEL

ATENCIÓN PRESENCIAL

Of. a nivel nacional:

Lun-Vie de 8:30 a. m. – 5 p. m.

Of. MAC:

Lun-Vie de 8:30 – 6:00 p. m.

Sab: 8:30 – 1 p. m.

LÍNEA TELEFÓNICA

1844
Lun-Sáb
8 a. m. – 8 p. m.

ATENCIÓN EN QUECHUA

940 709 422

940 722 578

CORREO ELECTRÓNICO



usuarios@osiptel.gob.pe

REDES SOCIALES



PÁGINA WEB

www.osiptel.gob.pe



18