

¿Cuáles son los puntos de venta de las operadoras en Perú y donde contratar su servicio?

La contratación de **servicios móviles** en la vía pública atenta contra los derechos de los ciudadanos y los expone a ser víctimas de suplantaciones de identidad, incluso a verse involucrados en actos delictivos, como **la extorsión**.

Por eso, de acuerdo a la normativa del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), los usuarios deben acudir solo a oficinas y **puntos de venta autorizados** de las empresas operadoras a nivel nacional, en caso deseen contratar sus servicios públicos de telecomunicaciones de manera presencial.

En todo el Perú, existen más de **40 000 puntos de venta** reportados por las empresas operadoras al ente regulador, en donde los interesados pueden contratar sus servicios no solo de telefonía móvil, sino también fija, televisión de cable e internet.

Para ubicarlos, pueden ingresar al **Portal de Información de Usuarios del OSIPTEL**, donde encontrarán el listado por empresa operadora, departamento, provincia, además de figurar la dirección específica.

Del total, **18 035** puntos de venta corresponden a la empresa operadora **Bitel**, **9278** a **Claro**, **8326** a **Movistar**, y **4991** a **Entel**. Con respecto a los puntos de venta de los distribuidores, 8326 pertenecen a Movistar, 8106 a Claro, 4991 a Entel y 17 710 a Bitel.

Por regiones, Lima y Callao concentran la mayor cantidad de puntos de venta (11 146). Le siguen Piura (2825), La Libertad (2304), Cajamarca (2259), Arequipa (2084), Cusco (2077), Puno (1798) y Áncash (1757).

Distinta situación se ve en la cantidad de oficinas o centros de atención (donde las empresas pueden atender consultas de usuarios y permitir la presentación de solicitudes y reclamos, pues se contabilizan solo 810 oficinas (centros y puntos de atención) de las cuatro principales empresas operadoras a nivel nacional.

Medidas para resguardar la seguridad de los usuarios

Como se recuerda, el OSIPTEL dictó medidas adicionales para fortalecer la seguridad de la información de los usuarios en los procesos de contratación y reposición de chip en el servicio público móvil. La norma establece como medios autorizados para la contratación de servicios móviles los centros de atención o puntos de venta con dirección específica, previamente reportados al regulador, a fin de evitar la venta ambulatoria. También se considera el canal virtual (aplicativo web o móvil), la dirección indicada por el solicitante del servicio (delivery) o excepcionalmente en ferias itinerantes (bajo determinadas reglas).

Asimismo, se estipulan reglas mínimas respecto de estos canales, para que la contratación del servicio se lleve a cabo brindando información suficiente al usuario y se registre de forma adecuada la titularidad de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Cabe resaltar, además que, desde el 12 de enero de este año, de acuerdo a lo dispuesto por el OSIPTEL, el personal de las empresas operadoras o de sus distribuidores autorizados que intervengan en la contratación de servicios públicos móviles deben validar su identidad mediante verificación biométrica de huella dactilar, previamente al trámite. La disposición también aplica para el personal que realiza entrega del SIM card a domicilio (delivery) y participa en el proceso de contratación y activación del servicio.