

MATRIZ DE COMENTARIOS

Comentarios al “Proyecto de Norma Complementaria sobre el límite de servicios públicos móviles por persona natural y disposiciones adicionales”

Resolución de Consejo Directivo N.º 000054-2026-CD/OSIPTEL publicada en el diario oficial El Peruano el 07.05.2026

Se han presentado comentarios al referido Proyecto, mediante las siguientes comunicaciones:



Firmado digitalmente por PIZZINI
ANTON Tatiana Mercedes FAU
20216072155 soft
Motivo: Doy Vº Bº
Fecha: 09.07.2026 20:50:57 -05:00



Firmado digitalmente por RIOS
ARROYO Magno Yoel FAU
20216072155 soft
Motivo: Doy Vº Bº
Fecha: 09.07.2026 19:06:45 -05:00



Firmado digitalmente por
GUSUKUMA LOZANO Hayine
Juana FAU 20216072155 soft
Motivo: Doy Vº Bº
Fecha: 09.07.2026 18:18:39 -05:00



Firmado digitalmente por
CURONISY OSORIO Carlos
Manuel FAU 20216072155 soft
Motivo: Doy Vº Bº
Fecha: 09.07.2026 18:14:39 -05:00

- Comunicación del Consejo de Usuarios de OSIPTEL (en adelante, AREPE), remitida mediante carta recibida el 22 de mayo del 2026.
- Comunicación de América Móvil Perú S.A.C (en adelante, AMÉRICA MÓVIL), remitida mediante carta DMR-CE-1962-26, recibida el 22 de mayo del 2026.
- Comunicación de Entel Perú S.A. (en adelante, ENTEL), remitida mediante carta CGR-1942-2026-EPR, recibida el 23 de mayo del 2026.
- Comunicación de Integratel Perú S.A.A (en adelante, INTEGRATEL), remitida mediante carta INT-01491-AR-GER-26, recibida el 23 de mayo del 2026.
- Comunicación de Romeo Carrillo Araujo, como integrante del Consejo de Usuarios de OSIPTEL, remitida mediante carta (SGD. 2026-0014980), recibida el 25 de mayo del 2026.
- Comunicación de Viettel Perú S.A.C. (en adelante, VIETTEL), remitida mediante carta (SGD. 0895-2026/GL.CDR), recibida el 26 de mayo del 2026.
- Comunicación de la Cámara de Comercio de Lima (en adelante, CCL), remitida mediante carta (P/014.05.2026/GL), recibida el 27 de mayo del 2026.

MATRIZ DE COMENTARIOS

Proyecto presentado para comentarios	Propuesta final
Artículo 1.- Objeto. <i>La presente Norma tiene por objeto establecer las disposiciones complementarias con relación a lo dispuesto en el Decreto Legislativo N.° 1738, Decreto Legislativo que modifica el Decreto Legislativo N.° 1338, Decreto Legislativo que crea el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la seguridad, orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana, a fin de establecer el límite razonable de servicios públicos móviles para personas naturales; así como, establecer medidas para reforzar la seguridad en la contratación del servicio público móvil.</i>	Artículo 1.- Objeto <i>La presente Norma tiene por objeto establecer las disposiciones complementarias con relación a lo dispuesto en el Decreto Legislativo N.° 1738, Decreto Legislativo que modifica el Decreto Legislativo N.° 1338, Decreto Legislativo que crea el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la seguridad, orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana, a fin de establecer el límite razonable de servicios públicos móviles para personas naturales; así como, establecer medidas para reforzar la seguridad en la contratación del servicio público móvil, en el marco de la protección del usuario.</i>
Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>AREPE:</u> Se recomienda ampliar el objeto de la norma para incluir expresamente la protección de los derechos del usuario como finalidad concurrente a la seguridad, dado que la limitación de líneas incide directamente en el ejercicio del servicio. Ello alinearía la norma con el principio de neutralidad regulatoria y dotaría de mayor legitimidad a la medida frente al usuario final.	Se acoge el comentario. Resulta pertinente precisar el objeto de la norma complementaria para reflejar de manera explícita que las disposiciones complementarias no solo atienden al fortalecimiento de la seguridad ciudadana, sino también a la protección de los derechos de los usuarios del servicio público móvil. Resulta consistente con las competencias del OSIPTEL establecidas en el artículo 19 del Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N.° 008-2001-PCM (en adelante, Reglamento General del OSIPTEL), que incluye entre sus objetivos específicos el de establecer políticas adecuadas de protección para los usuarios. En consecuencia, se modificará el artículo 1 del proyecto normativo, incorporando al final del texto la frase “<u>en el marco de la protección</u>”

	<u>del usuario</u>". De esta manera, se refuerza la legitimidad de la medida y se alinea el objeto de la norma con la protección de los derechos del usuario.
<u>ROMEO CARRILLO ARAUJO:</u> La reglamentación complementaria que el control del objeto no solo se limite a la contratación de líneas de voz/datos convencionales, sino que defina con claridad el tratamiento de tecnologías emergentes como las eSIM (chips virtuales) y los dispositivos M2M (Machine to Machine / Internet de las cosas) que utilicen personas naturales, para evitar vacíos legales en el control de la titularidad.	No se acoge el comentario, por cuanto el Decreto Legislativo N.º 1338 y su reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 007-2019-IN, (en adelante, Reglamento del RENTEG) definen el "servicio público móvil" en sentido amplio, comprendiendo toda línea móvil registrada bajo titularidad de una persona natural, sin distinción de la tecnología subyacente. En ese sentido, el límite de siete (7) servicios públicos móviles se aplica a todos los servicios bajo titularidad de la persona natural. El artículo 8-C del Decreto Legislativo N.º 1338, incorporado mediante el Decreto Legislativo N.º 1738, establece que cualquier excepción al límite de líneas móviles debe ser prevista en el Reglamento del RENTEG. En tanto no exista dicha excepción, el límite es aplicable a todas las modalidades de servicio público móvil bajo titularidad de persona natural, sin que el OSIPTEL pueda establecer alguna diferenciación. Finalmente, el objeto del proyecto normativo es complementar lo dispuesto en el Decreto Legislativo N.º 1738, cuyo objetivo es prevenir y combatir el hurto, robo y comercio ilegal de equipos terminales móviles, así como fortalecer la seguridad ciudadana. De esta manera no se excluyen los dispositivos M2M utilizados por personas naturales, pues ello generaría un vacío jurídico que podría ser explotado con fines ilícitos, permitiendo que una persona natural contrate decenas o cientos de líneas M2M sin someterse a los controles que se establecen en la norma complementaria, lo que debilitaría gravemente la finalidad de control y seguridad ciudadana que persigue la norma. Por ello, este tema debe ser evaluado detenidamente al momento de establecer las excepciones en el Reglamento del RENTEG. En atención a lo expuesto, corresponde mantener el texto normativo sin realizar la diferenciación solicitada.

ENTEL:

De conformidad con el marco normativo vigente, el OSIPTEL cuenta con facultades expresas para regular las condiciones de acceso, contratación y prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones. En efecto, en ejercicio de su función normativa, dicho organismo puede establecer disposiciones de carácter general sobre los términos y condiciones de contratación de los servicios, incluyendo la oportunidad, continuidad y demás aspectos operativos vinculados a su provisión, ello en línea con sus objetivos:

Artículo 19.- Objetivos específicos del OSIPTEL

Dentro del marco del objetivo general, son objetivos específicos del OSIPTEL:

a) Promover la existencia de condiciones de competencia en la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

b) Garantizar el acceso universal a los servicios públicos de telecomunicaciones.

(...)

(énfasis agregado)

En esa línea, el artículo 25 Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones dispone que el OSIPTEL puede dictar reglamentos referidos a las condiciones de acceso a los servicios, pudiendo incluso determinar los términos y condiciones de contratación de los mismos.

Artículo 25.- Reglamentos que pueden dictarse en ejercicio de la función normativa

En ejercicio de la función normativa puede dictarse reglamentos o disposiciones de carácter general referidos a los siguientes asuntos:

(...)

No se acoge el comentario. El Decreto Legislativo N.º 1738 que establece el límite de siete (7) servicios públicos móviles por persona natural, entró en vigencia el 14 de febrero de 2026. Con relación a ello, el OSIPTEL busca emitir las disposiciones complementarias que el propio decreto legislativo le encarga mediante su Primera Disposición Complementaria Final.

Por otro lado, en cuanto a las excepciones, el artículo 8-C del Decreto Legislativo N.º 1338, incorporado mediante el Decreto Legislativo N.º 1738, señala expresamente que estas se prevén en el Reglamento de aquel Decreto Legislativo. Sin embargo, que tales excepciones no se hayan aprobado no suspende la aplicación de la regla general, y el OSIPTEL no cuenta con habilitación legal para establecerlas, por cuanto el referido decreto señala que estas deben establecerse en el referido reglamento.

i) Condiciones de acceso a servicios y redes e interconexión entre los mismos, incluyendo la oportunidad, la continuidad y en general los términos y condiciones de contratación, pudiendo excepcionalmente aprobar los formatos de contratos, de ser ello necesario. (...) p) Cualquier otro que, de acuerdo a las funciones encargadas al OSIPTEL, sea necesario para cumplir con sus fines. (énfasis agregado) Bajo dicho marco competencial, el presente análisis se enfoca en la regulación de la contratación del servicio público de telefonía móvil, en tanto el proyecto normativo tiene por objeto establecer medidas vinculadas al límite de servicios y al reforzamiento de la seguridad en dicho proceso. En ese contexto, resulta pertinente precisar que el OSIPTEL no solo se encuentra habilitado para implementar mecanismos operativos como el Sistema Centralizado, sino también para establecer criterios diferenciados, excepciones y procedimientos de validación que permitan una aplicación proporcional y razonable del límite de líneas móviles, en atención a la diversidad de situaciones del mercado y de los usuarios. Asimismo, en aquellos aspectos en los que la regulación vigente —en particular el Reglamento del Decreto Legislativo N.º 1338— no contemple de manera expresa determinadas casuísticas o supuestos exceptuados, corresponde que el OSIPTEL, en el marco de sus competencias, impulse las modificaciones reglamentarias necesarias o articule con el Poder Ejecutivo su adecuación, a fin de asegurar la coherencia del sistema normativo y el respeto de principios como el de predictibilidad y verdad material.	
<u>CÁMARA DE COMERCIO DE LIMA CCL:</u>	No se acoge el comentario de la CCL en cuanto a limitar el objeto de la norma complementaria solo al servicio de telefonía móvil celular. El Decreto Legislativo N.º 1338 y el Reglamento del

PROPUESTA:

Artículo 1.- Objeto

La presente Norma tiene por objeto establecer las disposiciones complementarias con relación a lo dispuesto en el Decreto Legislativo N.° 1738, Decreto Legislativo que modifica el Decreto Legislativo N.° 1338, Decreto Legislativo que crea el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la seguridad, orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana, a fin de establecer el límite razonable de servicios públicos **de telefonía móviles** para personas naturales; así como, establecer **las excepciones aplicables y las** medidas para reforzar la seguridad en la contratación del servicio público móvil.

COMENTARIOS Y FUNDAMENTOS:

Adicionalmente al marco establecido por el Decreto Legislativo N.° 1738, el objeto de la “Norma Complementaria sobre el límite de servicios públicos móviles por persona natural y disposiciones adicionales” debe alinearse con el marco competencial y los fines institucionales del OSIPTEL establecidos, entre otros, en su Reglamento General, aprobado por el Decreto Supremo N° 008-2001-PCM:

1. Principio de competencia y acceso universal

Conforme al artículo 19 del Reglamento General, OSIPTEL tiene el mandato de “promover la existencia de condiciones de competencia” y “garantizar el acceso universal a los servicios públicos de telecomunicaciones”. En ese sentido, el objeto de las normas complementarias no debería limitarse a un enfoque restrictivo, sino reflejar un adecuado equilibrio entre los objetivos de seguridad, el acceso a los servicios y el funcionamiento eficiente del mercado, evitando impactos desproporcionados sobre usuarios legítimos.

RENTESEG definen "servicio público móvil" en sentido amplio, comprendiendo al servicio de telefonía móvil, servicio móvil de canales múltiples de selección automática (troncalizado), servicio de comunicaciones personales (PCS) y otros que se definan posteriormente, de acuerdo a la normativa vigente. Excluir dichas modalidades generaría un vacío legal que podría ser aprovechado para fines ilícitos.

En cuanto a la solicitud de incluir excepciones para personas naturales con RUC 10, 15 y 17 en el objeto de la norma, no corresponde, por cuanto el artículo 8-C del Decreto Legislativo N.° 1338, incorporado mediante el Decreto Legislativo N.° 1738, menciona que el límite es de siete (7) servicios públicos móviles para toda persona natural, "salvo que en el Reglamento se prevea alguna excepción". La norma complementaria del OSIPTEL no puede anticiparse al Reglamento ni crear excepciones que la ley ha reservado para una norma reglamentaria. Lo que sí hace la norma es establecer procedimientos de regularización (cambio de titularidad y baja) para que los usuarios con necesidades legítimas puedan adecuar su situación, considerando que así lo faculta el citado Decreto Legislativo N.° 1338.

La CCL menciona los objetivos de competencia y acceso universal, pero omite que el artículo 19 del Reglamento General de OSIPTEL también contempla como objetivo del OSIPTEL, cautelar los intereses de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones. Asimismo, el mencionado artículo no es taxativo, puesto que también indica que son objetivos del OSIPTEL los demás que establezcan las leyes y reglamentos pertinentes, por lo que no puede perderse de vista lo dispuesto el Decreto Legislativo N.° 1738 y el Decreto Legislativo N.° 1338 y el Reglamento del RENTESEG.

2. **Habilitación para dictar excepciones**

El literal i) del artículo 25 del Reglamento General del OSIPTEL faculta al regulador a establecer los términos y condiciones de contratación. En ese marco, y en observancia del principio de proporcionalidad, corresponde incorporar criterios diferenciados, supuestos de exclusión razonables (por ejemplo, personas naturales con negocio – RUC 10, 15 y 17) y mecanismos de validación progresiva, a fin de evitar la generación de barreras innecesarias en el acceso y uso de los servicios móviles.

Por otro lado, resulta necesario que esta norma complementaria se enmarque en las disposiciones aprobadas previamente por OSIPTEL, a fin de asegurar la coherencia normativa. En particular, la “Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”, aprobada mediante Resolución N.º 000132-2025-CD/OSIPTEL, establece que el término “servicios públicos móviles” comprende no sólo los servicios de telefonía móvil celular, sino también los servicios de comunicaciones personales (PCS) y los servicios de canales múltiples de selección automática (troncalizado). En ese sentido, en estricto respeto del principio de predictibilidad, corresponde precisar que la norma se circunscribe al servicio público de telefonía móvil celular, excluyendo otras modalidades comprendidas en la categoría general de servicios públicos móviles.

Proyecto presentado para comentarios

Propuesta final

Artículo 2.- Alcance La presente Norma es aplicable a las empresas operadoras del servicio público móvil y a toda persona natural, nacional o extranjera, en el territorio nacional.	Artículo 2.- Alcance <i>La presente Norma es aplicable a las empresas operadoras del servicio público móvil y a toda persona natural, nacional o extranjera, en el territorio nacional.</i>
Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>AREPE:</u> Se sugiere precisar que el alcance incluye expresamente a los Operadores Móviles Virtuales (OMV/MVNO), dado que la definición de empresa operadora los comprende, pero no se especifica el tratamiento diferenciado para sus limitaciones técnicas de acceso al Sistema centralizado, lo que podría generar incertidumbre en su aplicación.	De acuerdo con lo dispuesto en el literal h del artículo 3, del Reglamento del RENTASEG, se considera como empresa operadora a la persona jurídica que cuenta con un contrato de concesión, registro correspondiente o título habilitante para prestar servicios públicos móviles. Por su parte, el Anexo del glosario de la Ley N.º 30083, “Ley que establece medidas para fortalecer la competencia en el mercado de los servicios públicos móviles”, define como operador móvil virtual al concesionario que cuenta con un registro de Operador Móvil Virtual (OMV), brinda servicios minoristas a usuarios finales y no cuenta con asignación de espectro radioeléctrico, pudiendo emplear numeración propia según lo solicite el operador móvil virtual al Ministerio de Transportes y Comunicaciones. En ese sentido, siendo que la definición de “empresa operadora del servicio móvil” contenida en el artículo 3 de la norma complementaria ya comprende explícitamente a los Operadores Móviles Virtuales, crear un tratamiento diferenciado generaría asimetrías regulatorias injustificadas, debilitando la efectividad del Decreto Legislativo N.º 1738.

	Por tanto, no se acoge el comentario respecto a establecer un tratamiento diferenciado para los Operadores Móviles Virtuales en la aplicación del límite de siete (7) servicios públicos móviles. Cabe mencionar que corresponde a cada operador, incluidos los Operadores Móviles Virtuales, realizar las adecuaciones técnicas, con la finalidad de dar cumplimiento a la obligatoriedad de conexión con el Sistema centralizado por parte de las empresas operadoras establecido en el artículo 4 de la presente norma.
<u>ENTEL:</u> Si bien el alcance general del proyecto coincide con el ámbito subjetivo, en principio, también resulta jurídicamente válido condicionar y subordinar la aplicación de las normas complementarias aprobadas a la previa publicación y vigencia de la modificación correspondiente al Reglamento del Decreto Legislativo N.º 1338 (“Reglamento del RENTASEG”). Conforme lo dispone el artículo 8-C del Decreto Legislativo N.º 1738 (que introduce modificaciones al marco del RENTASEG): <i>“Toda persona natural, nacional o extranjera, puede mantener registrado bajo su titularidad hasta un máximo de siete (7) servicios públicos móviles, con independencia de la empresa operadora que preste el servicio, salvo que en el Reglamento se prevea alguna excepción”. (Énfasis agregado)</i> Conforme al texto citado, el propio Decreto Legislativo N.º 1738 supedita la eficacia plena del límite cuantitativo a las de excepciones que deben ser expresamente desarrolladas e incorporadas mediante la modificación del Reglamento del régimen general RENTASEG. En ese sentido, en primer lugar, respetuosamente consideramos que se considere como una condición de eficacia legal para la aplicación del tope de líneas fijado por Ley, al desarrollo de las excepciones o situaciones diferenciadas que viabilicen dicha norma y que mitigue los	No se acoge el comentario respecto a condicionar la aplicación del límite de servicios públicos móviles, al establecimiento previo de excepciones en el Reglamento del RENTASEG. El Decreto Legislativo N.º 1738 establece una regla general (límite de siete (7) servicios públicos móviles), previendo que las excepciones se regulen en el citado reglamento. Como se puede advertir, dicho artículo solo contempla la posibilidad de que el Reglamento del RENTASEG establezca alguna excepción, para lo cual el Poder Ejecutivo evaluará, en su momento, la necesidad de hacerlo, debiendo tener identificado el problema público que amerita dicha excepción, así como la evidencia respectiva. La ausencia de excepciones establecidas en el Reglamento del RENTASEG no suspende la aplicación de la regla general, pues una interpretación contraria dejaría la ley sin efecto en un plazo indefinido. A ello se suma que, la Primera Disposición Complementaria del Decreto Legislativo N.º 1738, señala expresamente que la emisión de normativa complementaria por parte de OSIPTEL no limita la aplicación de las disposiciones del Decreto Legislativo N.º 1738, lo cual permite deducir que estas disposiciones requieren de una aplicación inmediata. Dicha urgencia encuentra su sustento en el contexto descrito por la propia Exposición de Motivos: “En los últimos años, el Perú ha enfrentado un incremento sostenido de los índices de inseguridad ciudadana, caracterizado por el aumento de delitos de extorsión, estafa, fraude electrónico y suplantación de identidad, muchos de los cuales se ejecutan a través de líneas móviles registradas de

efectos adversos que presenta ya de por sí una medida altamente restrictiva: la prohibición de contratar alcanzado el límite fijado. En segundo lugar, consideramos importante que el OSIPTEL, en su rol como Regulador y Promotor de la Competencia en Telecomunicaciones, canalice e impulse ante el sector competente (MININTER) las propuestas de las empresas operadoras orientadas a habilitar por la vía reglamentaria dichas excepciones o situaciones particulares. A su vez, mientras se procese formalmente dicha modificación del Reglamento del RENTEG, consideramos también que el OSIPTEL se encuentra plenamente facultado y obligado a dictar exclusiones, excepciones o una regulación diferenciada, para las situaciones particulares aplicables a cada caso que desarrollaremos en el presente documento. De lo contrario, la aplicación inmediata del tope de siete (7) líneas afectaría de manera irreversible a abonados que legítimamente emplean el recurso numérico para fines económicos y comerciales, como es el caso de las personas naturales con negocio registradas bajo las modalidades de RUC 10, 15 y 17. 1. Del artículo 8-C del Decreto Legislativo 1738: <i>Toda persona natural, nacional o extranjera, puede mantener registrado bajo su titularidad hasta un máximo de siete (7) servicios públicos móviles, con independencia de la empresa operadora que preste el servicio, salvo que en el Reglamento se prevea alguna excepción. (Énfasis agregado)</i> Conforme al texto citado, la propia norma establece una excepción para aplicar el límite máximo de siete (07) líneas, la cual debió ser desarrollada en el Reglamento del RENTEG. En ese sentido, respetuosamente, como hemos advertido es necesaria la modificación de dicho Reglamento o mediante las normas complementarias aquí evaluadas excluir aquella casuística de adquisición de líneas o servicios telefónicos móviles que no estarían inmersas en esta prohibición. Lo señalado es importante, puesto que, de lo contrario, podríamos estar afectando a abonados que	manera irregular”. Por ello, la demora en la aplicación de las medidas no es una opción; cada día que pasa sin que se controle la acumulación de servicios públicos móviles, se facilita el anonimato para la comisión de delitos. En cuanto a la solicitud de excluir a las personas naturales con negocio (RUC 10, 15 y 17), no corresponde realizarlo vía norma complementaria. La norma es clara: el límite máximo aplica para toda persona natural. Las excepciones, de existir, deben ser aprobadas mediante Decreto Supremo que modifique el Reglamento del RENTEG, no por el OSIPTEL. La norma complementaria que emite este Organismo no puede crear excepciones que la ley no contempla ni sustituir al Poder Ejecutivo en la regulación vía Reglamento. Pretender que el OSIPTEL defina esas exclusiones en esta norma excede sus competencias y vulnera el principio de legalidad. Por último, respecto a precisar que la norma aplica solo al “servicio público de telefonía móvil”, tampoco se acoge. El Decreto Legislativo N.º 1738 hace referencia a “servicios públicos móviles” en sentido amplio, no haciendo una limitación exclusivamente a la telefonía móvil. Debemos considerar que el servicio de telefonía móvil no abarca todo el concepto de servicio público móvil. En efecto, según las definiciones del Reglamento del RENTEG, se entiende por servicio público móvil al “<i>servicio de telefonía móvil, servicio móvil de canales múltiples de selección automática (troncalizado), servicio de comunicaciones personales (PCS) y otros que se definan posteriormente, de acuerdo a la normativa vigente.</i>” Por tanto, no resulta viable atender el comentario en este extremo, debiendo mantenerse el sentido amplio que la ley le otorga al término “servicios públicos móviles.” Esta interpretación se alinea con el objetivo central de la norma, tal como lo describe la Exposición de Motivos: “fortalecer mecanismos de control y trazabilidad en la contratación del servicio público móvil,
--	---

legítimamente han adquirido una (s) línea (s), como, por ejemplo, para fines económicos tal es el caso de aquellas personas naturales con negocio.

En esa línea, conforme al **principio de predictibilidad** consideramos importante que mientras no se emitan las excepciones vía Reglamento del RENTSEGE, el Osiptel excluya en la norma finalmente aprobada a los abonados registrados con RUC 10, 15 y 17 a fin de no limitar derechos reconocidos constitucionalmente como el derecho de empresa y de libertad de contratación; toda vez que estos registros suelen estar asociados a actividades económicas, comerciales o institucionales de diferentes tipos de contribuyentes, por lo que dada su naturaleza no deben ser considerados en las bases reportadas por OSIPTEL.

Para ilustrar lo anterior:

RUC: 10082439060

Razón Social: Notaria Fernandini (Ricardo Federico Fernandini Barreda)

Dirección: Av. Paseo de la República 3046.
San Isidro, Lima

NOTARIA JORGE LUIS GOZALES LOLI, en adelante NOTARÍA, identificada con RUC 10095334615, con domicilio en Jr. Mariscal Miller 1701, distrito de Lince, Lima, en cumplimiento con la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su reglamento, asegura la máxima reserva y protección de aquellos datos personales que los clientes y/o usuarios ingresen al sitio web de su propiedad, ubicado en la dirección electrónica <https://notariagonzalesloli.com.pe/index.php#w3l-customers-sec-6>.

Por otra parte, respecto al tipo servicio público que la norma pretendería regular, es necesario precisar que tanto en la Exposición de Motivos como en el Informe N.° 00040-2026-DAPU/OSIPTEL, se establece que la problemática gira en torno a las líneas móviles como tal, más no al servicio público móvil de forma general, por lo tanto, es necesario hacer la precisión del artículo estableciendo que aplica al **servicio público de telefonía móvil**.

contribuyendo a la prevención de prácticas como la suplantación de identidad y la activación irregular de líneas (...)."

En razón de lo expuesto, solicitamos que se modifique la propuesta normativa contenida en el artículo 2 de la disposición en comentarios, para lo cual alcanzamos las siguientes propuestas: Propuesta 1): Artículo 2.- Alcance La presente Norma es aplicable a las empresas operadoras del servicio público de telefonía móvil y a toda persona natural, nacional o extranjera, en el territorio nacional, salvo aquellas personas naturales con negocio. Propuesta 2): Artículo 2.- Alcance La presente Norma es aplicable a las empresas operadoras del servicio público de telefonía móvil y a toda persona natural, nacional o extranjera, en el territorio nacional, salvo las excepciones de la presente norma.	
<u>INTEGRATEL:</u> Respecto de ciudadanos extranjeros, se solicita precisar los mecanismos de validación e interoperabilidad que serán aplicables para documentos emitidos por entidades distintas a RENIEC, considerando que actualmente MIGRACIONES no cuenta con API la cual restringe la venta a extranjeros en los canales de app de ventas, autogestión por lo que requerimos de un sistema equivalente de validación biométrica o consulta en línea. Asimismo, se solicita evaluar esquemas de integración interoperable similares a los actualmente utilizados con RENIEC y Migraciones, a fin de evitar validaciones manuales que incrementen riesgos operativos y de fraude documentario.	No se acoge el comentario. En el marco legal vigente, a partir de lo dispuesto en el Decreto Legislativo N.º 1338, las referidas entidades deben permitir la validación biométrica de los contratantes del servicio público móvil, nacionales y extranjeros. No obstante, este Organismo no tiene competencia para establecer la tecnología que emplean las entidades encargadas de la validación de identidad, como el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) o la Superintendencia Nacional de Migraciones (Migraciones), pues dicha facultad recae en ellas. Cabe indicar que, la falta de una conexión a través de API por parte de Migraciones no invalida ni suspende la obligación de validación biométrica, cuyo cumplimiento debe realizarse mediante los mecanismos actualmente disponibles. Sin perjuicio de ello, este Organismo viene realizando mesas de trabajo, reuniones y coordinaciones con RENIEC, Migraciones y el Ministerio de Relaciones Exteriores a fin de que el servicio que brindan facilite la consulta por parte de los operadores móviles, en el marco de sus respectivas competencias y sin que ello condicione

	la exigibilidad actual de la obligación de validación de identidad biométrica.
<u>ROMEO CARRILLO ARAUJO:</u> Asegurar que se cumpla la finalidad de tener un registro de abonados 100% confiable, se debe recomendar que OSIPTEL y el RENIEC/Migraciones ejecuten una depuración masiva previa de las bases de datos actuales. Si el registro de partida contiene datos erróneos o identidades suplantadas antes de aplicar el límite de 7 líneas, el sistema informático arrastrará esos errores, afectando la efectividad de la norma.	Mediante la Resolución N.º 070-2025-CD/OSIPTEL, se aprobó la “Norma que establece el procedimiento de baja de los servicios públicos móviles en el marco de la validación de información del registro de abonados y del vendedor o persona natural que intervenga directamente en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones”, resaltando el proceso de baja y regularización tanto para registros inconsistentes como para registros con error material. Asimismo, mediante Resolución N.º 024-2026-CD/OSIPTEL se aprobaron la “Medidas extraordinarias y temporales para fortalecer la seguridad en la contratación y gestión del servicio público móvil”, mediante las cuales se estableció un procedimiento sumarisimo para la baja de los servicios públicos móviles con registros inconsistentes, aplicable durante el actual Estado de Emergencia. En ese sentido, este Organismo ya viene ejecutando, en el marco de su competencia, acciones periódicas de depuración y regulación de los registros de abonados, en coordinación con RENIEC y Migraciones. Dichas acciones buscan garantizar la confiabilidad del Registro de Abonados del RENTESEG, el cual sirve de base para la aplicación de límite de líneas. Al respecto, en el Informe N.º 000087-2025-DAPU-OSIPTEL se detallan los tres (3) cotejos oficiales realizados en el año 2025 con resultados importantes. El primer cotejo de dicho año identificó 312,840 servicios móviles con información inconsistente o error material, de las cuales 69% fue dado de baja como resultado del proceso de regularización. El segundo cotejo identificó 232,378 líneas móviles con información inconsistente error material, de las cuales el 69% fue dado de baja como resultado del proceso de regularización. El tercer cotejo, realizado de la mano con Migraciones, identificó 80,811 líneas móviles con información inconsistente de extranjeros. Por tanto, no corresponde acoger el comentario.

<u>CÁMARA DE COMERCIO DE LIMA (CCL):</u> PROPUESTA: Artículo 2.- Alcance La presente Norma es aplicable a las empresas operadoras del servicio público de telefonía móvil y a toda persona natural, nacional o extranjera, en el territorio nacional, salvo las excepciones previstas en la presente norma. COMENTARIOS Y FUNDAMENTOS: Si bien el ámbito subjetivo general está delimitado, la eficacia y validez del ámbito objetivo deben adecuarse bajo los siguientes fundamentos: 1. Eficacia de las normas La modificatoria del artículo 8-C del Decreto Legislativo N° 1338, efectuada mediante el Decreto Legislativo N.° 1738, supedita el límite de siete (7) líneas a las excepciones que se establezcan en el Reglamento del Decreto Legislativo N.° 1338. En ese contexto, tratándose de una restricción de carácter permanente, su aplicación efectiva requiere el desarrollo previo o simultáneo de dichas excepciones, a fin de evitar impactos negativos sobre usuarios con usos legítimos del servicio. 2. Determinación del ámbito objetivo Como se señaló anteriormente, resulta indispensable precisar que la norma se circunscribe al "<i>servicio público de telefonía móvil</i>", excluyendo otras modalidades del servicio móvil general, en respeto del principio de predictibilidad.	Con relación a los comentarios de la CCL considerar lo expuesto previamente respecto de los comentarios de ENTEL.
---	--

3. Facultad del Osiptel para delimitar las excepciones Dado que el artículo 8-C del Decreto Legislativo N° 1338 <u>prevé la posibilidad de establecer excepciones</u>, resulta necesario que estas se definan oportunamente, bajo criterios objetivos, transparentes y verificables. La ausencia de dichas precisiones podría generar afectaciones no previstas en segmentos que utilizan el servicio con fines productivos, impactando el desarrollo de actividades económicas y la inclusión digital. En ese sentido, <u>consideramos indispensable que Osiptel incorpore en esta norma complementaria las exclusiones correspondientes, sin perjuicio de que estas sean también recogidas en el Reglamento.</u>	
Proyecto presentado para comentarios	Propuesta final
Artículo 3.- Definiciones <i>Para los efectos de la presente norma se establecen las siguientes definiciones:</i> <i>1. Empresa operadora del servicio público móvil: Empresa operadora que cuenta con concesión para la prestación del servicio público móvil de telefonía móvil, servicio de comunicaciones personales, troncalizado, así como la prestación del servicio público móvil como Operador Móvil Virtual.</i> <i>2. Indisponibilidad del Sistema centralizado: Evento excepcional en el cual las empresas operadoras no pueden acceder al Sistema centralizado.</i> <i>3. Protocolo Técnico: Protocolo Técnico sobre el límite de servicios públicos móviles por persona natural y medidas adicionales de seguridad, el cual comprende las instrucciones de carácter técnico requeridas para el adecuado cumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente Norma.</i> <i>4. Límite de servicios públicos móviles: Disposición de contratar hasta un máximo de siete (7) servicios públicos móviles</i>	Artículo 3.- Definiciones Para los efectos de la presente norma se establecen las siguientes definiciones: 1. Empresa operadora del servicio público móvil: Empresa operadora que cuenta con concesión para la prestación del servicio público móvil de telefonía móvil, servicio de comunicaciones personales, troncalizado, así como, la prestación del servicio público móvil como Operador Móvil Virtual. 2. Indisponibilidad del Sistema centralizado: Evento excepcional en el cual las empresas operadoras no pueden acceder al Sistema centralizado. 3. Instructivo Técnico del RENTESEG: Instructivo para el cumplimiento de las Normas Complementarias para la implementación del Registro nacional de equipos terminales móviles para la seguridad, aprobado por Resolución de Gerencia General N.°00070-2020-GG/OSIPTEL y sus modificatorias, el cual contiene los formatos, los criterios operativos y parámetros

registrados bajo titularidad de una persona natural, nacional o extranjera, con independencia de la empresa operadora del servicio público móvil que preste el servicio que figure en el registro, a partir de la vigencia del Decreto Legislativo N.° 1738.

5. *Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones: Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N.° 172-2022CD/OSIPTEL, o norma que la modifique o sustituya.*
6. *Osipitel: Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones.*
7. *Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338: Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338, Decreto Legislativo que crea el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana, aprobado mediante Decreto Supremo N° 007-2019-IN.*
8. *Restricción de contratar servicios públicos móviles adicionales: Impedimento de contratar servicios públicos móviles adicionales a las personas naturales que, a la fecha de entrada en vigencia del Decreto Legislativo N.° 1738, tengan registrado bajo su titularidad más de siete (7) servicios públicos móviles.*
9. *Servicios excedentes: Se entiende por servicios excedentes a: i) los servicios públicos móviles contratados desde el 14 de febrero de 2026 que exceden el límite máximo de siete (7) servicios públicos móviles por persona natural; y, ii) los servicios públicos móviles adicionales contratados desde 14 de febrero de 2026, por personas naturales que mantienen bajo su titularidad más siete (7) servicios públicos móviles por contrataciones previas a dicha fecha.*
10. *Sistema centralizado: Sistema centralizado implementado por el Osipitel, que permite a las empresas operadoras verificar si una persona natural, nacional o extranjera, en el territorio*

técnicos para el cumplimiento de las referidas Normas Complementarias.

Este documento comprende los lineamientos técnicos, operativos y de seguridad para la ejecución del procedimiento de baja del servicio público móvil excedente al límite o restricción establecida en la presente norma para la persona natural; así como, los lineamientos técnicos para el envío de información sobre cada contratación de un servicio público móvil.

4. **Instructivo Técnico para el acceso a información de la tarjeta SIM no asociada:** Documento que comprende las instrucciones para que el OSIPTEL pueda acceder de forma permanente y directa, a través del sistema web o herramienta informática implementada por la empresa operadora del servicio público móvil, a la información de la tarjeta SIM no asociada a un servicio público móvil.
5. **Límite de servicios públicos móviles:** Disposición de contratar hasta un máximo de siete (7) servicios públicos móviles por persona natural, nacional o extranjera, con independencia de la empresa operadora del servicio público móvil que preste el servicio.
6. **Manual Técnico del Sistema Centralizado:** Documento que establece los lineamientos técnicos, operativos y de seguridad para la implementación, integración y uso del Sistema centralizado para consulta sobre el límite de servicios públicos móviles por persona natural.
7. **Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones:** Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N.°000132-2025-CD/OSIPTEL, o norma que la modifique o sustituya.
8. **Osipitel:** Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones.

nacional, se encuentra habilitada para contratar servicios públicos móviles, conforme al límite establecido en la normativa vigente. El sistema identifica los servicios públicos móviles que superan dicho límite y ordena a las empresas operadoras la ejecución de las acciones que correspondan.

9. RENTASEG: Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad a que se hace referencia en el Decreto Legislativo N° 1338, Decreto Legislativo que crea el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 007-2019-IN o el que haga sus veces.

10. Reglamento del Decreto Legislativo N.° 1338: Reglamento del Decreto Legislativo N.° 1338, Decreto Legislativo que crea el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana, aprobado mediante Decreto Supremo N.° 007-2019-IN.

11. Restricción de contratar servicios públicos móviles adicionales: Impedimento de contratar servicios públicos móviles adicionales a las personas naturales que, a la fecha de entrada en vigencia del Decreto Legislativo N.°1738, tengan registrado bajo su titularidad más de siete (7) servicios públicos móviles.

12. Servicios excedentes: Se entiende por servicios excedentes a:
i) los servicios públicos móviles contratados desde el 14 de febrero de 2026 que exceden el límite máximo de siete (7) servicios públicos móviles por persona natural; y, ii) los servicios públicos móviles adicionales contratados desde 14 de febrero de 2026, por personas naturales que mantienen bajo su titularidad más siete (7) servicios públicos móviles por contrataciones previas a dicha fecha.

No se considera como un nuevo servicio público móvil para determinar los servicios excedentes a la portabilidad de servicio público móvil, el cambio de número telefónico, la migración de plan tarifario, incluyendo el cambio de modalidad de pago de postpago a prepago o viceversa, y la reactivación del servicio.

	13. Sistema centralizado: Sistema centralizado implementado por el Osiptel, que permite a las empresas operadoras del servicio público móvil consultar y verificar si una persona natural, nacional o extranjera, en el territorio nacional, se encuentra habilitada para contratar servicios públicos móviles, conforme al límite establecido en la normativa vigente.
Comentarios recibidos	
<u>AREPE:</u> Se propone incorporar la definición de 'servicio público móvil computable' para delimitar si las SIM de solo datos, IoT y las líneas en estado suspendido se contabilizan dentro del tope de 7. La omisión de este criterio puede generar interpretaciones divergentes entre operadoras, afectando la uniformidad del sistema centralizado y la predictibilidad para el usuario.	No se acoge el comentario. Se solicita que el OSIPTEL defina qué servicios se consideran “computables” para efectos del límite de siete (7) servicios públicos móviles. Sin embargo, este Organismo carece de competencia para realizar dicha distinción. El Decreto Legislativo N.º 1738 establece el límite de 7 líneas para todo “servicio público móvil” registrado bajo titularidad de la persona natural, sin distinguir según tipo de uso o tecnología. Crear una categoría de “servicio público móvil computable” implicaría modificar el alcance del decreto legislativo sin habilitación alguna para ello, lo cual vulneraría el principio de jerarquía normativa establecido en el artículo 51 de la Constitución El propio Decreto Legislativo ya prevé el mecanismo para establecer excepciones: el artículo 8-C del Decreto Legislativo N.º 1338, incorporado por el Decreto Legislativo N.º 1738, señala que estas serán definidas en el Reglamento del Decreto Legislativo N.º 1338 RENTESEG. En ese sentido, no corresponde al OSIPTEL crear excepciones que el Decreto Legislativo no contempla.
<u>ENTEL:</u> A efectos de garantizar la predictibilidad de las medidas y con ello la seguridad jurídica, consideramos indispensable precisar técnicamente el catálogo de definiciones del presente artículo. Las definiciones propuestas por el regulador omiten detalles que impactarán directamente en la operatividad del sistema y en los derechos de los usuarios legítimos:	No se acoge la solicitud de modificación respecto a la indisponibilidad del Sistema Centralizado (numeral 2). El artículo 4.4 ya contempla expresamente que la indisponibilidad puede originarse tanto en los sistemas de la empresa operadora como en el Sistema Centralizado por lo que la remisión a dicho artículo es suficiente y no requiere de una modificación adicional. Sobre la exclusión de RUC 10, 15 y 17 (numerales 4 y 8), esta no se acoge. OSIPTEL carece de competencia para crear excepciones al

1. Respecto al Numeral 2 (Indisponibilidad del Sistema Centralizado):

Al respecto, se debe precisar que los sistemas informáticos no son infalibles por lo que, la indisponibilidad puede darse por las empresas operadoras o por el mismo Sistema Centralizado que será administrado por el Osiptel, por lo que es necesario agregar dicha precisión.

En el entorno técnico de sistemas integrados, el riesgo de infalibilidad tecnológica debe ser compartido y delimitado. Una caída en la conectividad o un evento de indisponibilidad puede originarse de forma bilateral: tanto en las plataformas internas de las empresas operadoras como en la propia arquitectura centralizada administrada por el OSIPTEL. Omitir esta precisión generaría una asimetría regulatoria, donde este tipo de contingencias podría ser erróneamente atribuida como un incumplimiento exclusivo de la empresa operadora.

2. Respecto al Numeral 4 (Límite de servicios públicos móviles) y Numeral 8 (Restricción de contratar servicios adicionales):

Sobre el particular, nos permitimos traer los comentarios para la propuesta del artículo 2, en la cual se solicita que se precise que el límite comprende a los servicios públicos de **telefonía** móvil y que se excluya del tratamiento a los abonados que han contratado los servicios bajo el tipo de documento RUC 10, 15 y 17.

Lo anterior, considerando que actualmente la definición propuesta no diferencia adecuadamente los supuestos de uso personal frente a escenarios de uso comercial o institucional de titulares que no son propiamente personas jurídicas.

Asimismo, considerando la experiencia operativa observada en los últimos meses, resulta necesario delimitar claramente qué tipos de líneas deben computarse para efectos del límite regulatorio, a fin de evitar interpretaciones extensivas para una medida altamente

límite de siete (7) líneas, pues el Decreto Legislativo N.º 1338, incorporado por el Decreto Legislativo N.º 1738, reserva dicha facultad al Poder Ejecutivo mediante el Reglamento del RENTESEG. En consecuencia, la norma complementaria no puede crear excepciones que la ley no contempla o le habilita.

Respecto al alcance del servicio público móvil, se acoge en parte. Se precisará en el artículo 3 que el límite de siete (7) líneas no aplica para los siguientes supuestos:

- Portabilidad numérica.
- Cambio de número.
- Migración de plan tarifario (incluyendo cambio de modalidad prepago a postpago o viceversa).
- Reactivación del servicio.

En lo referente a los estándares técnicos del Sistema Centralizado (numeral 10), no se acoge su inclusión. Los niveles de disponibilidad, tiempos de respuesta, mecanismos de contingencia, reglas de auditoría y trazabilidad serán detallados en el Manual Técnico, dada la complejidad técnica de la materia.

Por último, sobre los reclamos por contratación no solicitada, no se acoge la solicitud. La norma complementaria no establece excepción para las líneas reclamadas, pues mientras el reclamo se encuentre en trámite, la línea continua registrada bajo titularidad de la persona natural que figura como abonado y, por tanto, debe ser computada para efectos del límite de siete (7) líneas. Ello sin perjuicio de que el procedimiento de reclamo se resuelve conforme a la normativa vigente, o de que el usuario pueda solicitar la baja voluntaria de la línea.

restrictiva y afectaciones sobre usuarios que mantienen líneas destinadas a actividades económicas legítimas. En otras palabras, en ambas definiciones, se debe agregar la precisión de excluir aquellas líneas telefónicas móviles vinculadas a los abonados que han contratado bajo el tipo de documento Ruc 10, 15 y 17. 3. Respecto al Numeral 10 (Sistema Centralizado): Al respecto, se recomienda precisar los niveles mínimos de disponibilidad esperados, los mecanismos de contingencia aplicables, los tiempos máximos de respuesta, las reglas de auditoría y trazabilidad y las responsabilidades ante eventuales errores del sistema. Asimismo, correspondería establecer expresamente el tratamiento aplicable en caso existan inconsistencias entre la información contenida en el Sistema centralizado y los registros internos de las empresas operadoras, que impactarían en el derecho del abonado de adquirir líneas adicionales. Finalmente, la definición del Sistema Centralizado también deberá contener la información relacionada a los reclamos de contratación no solicitada, dado que, en el contexto actual, se puede advertir que muchos de abonados desconocen la contratación del servicio y al adquirir una línea nueva o adicional se ven sorprendidos con la cantidad de servicios de telefonía móvil bajo su titularidad.	
<u>INTEGRATEL:</u> Se solicita incorporar una definición objetiva de “indisponibilidad parcial”, “degradación del servicio” y “latencia crítica”, considerando que pueden existir escenarios donde el Sistema centralizado permanezca técnicamente operativo, pero con tiempos de respuesta incompatibles con los procesos comerciales en línea.	Los temas mencionados por INTEGRATEL hace referencia a cuestiones técnicas que serán evaluadas en el proceso de emisión del Manual Técnico del Sistema Centralizado.

CÁMARA DE COMERCIO DE LIMA (CCL):

PROPUESTA:

Artículo 3.- Definiciones

Para los efectos de la presente norma se establecen las siguientes definiciones:

1. Empresa operadora del servicio público móvil: Empresa operadora que cuenta con concesión para la prestación del servicio público **de telefonía** móvil, servicio de comunicaciones personales, troncalizado, así como la prestación del servicio público móvil como Operador Móvil Virtual.

2. Indisponibilidad del Sistema centralizado: Evento excepcional en el cual las empresas operadoras no pueden acceder al Sistema centralizado, **ya sea por fallas en la infraestructura del OSIPTEL, de las empresas operadoras o de los sistemas interconectados.**

3. Protocolo Técnico: Protocolo Técnico sobre el límite de servicios públicos móviles por persona natural y medidas adicionales de seguridad, el cual comprende las instrucciones de carácter técnico requeridas para el adecuado cumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente Norma.

4. Límite de servicios públicos móviles: Disposición de contratar hasta un máximo de siete (7) servicios públicos móviles registrados bajo titularidad de una persona natural, nacional o extranjera, con independencia de la empresa operadora del servicio público móvil que preste el servicio que figure en el registro, a partir de la vigencia del Decreto Legislativo N.º 1738.

5. Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones: Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N.º 172-2022-CD/OSIPTEL, o norma que la modifique o sustituya.

Con relación a los comentarios de la CCL considerar lo expuesto previamente respecto de los comentarios de ENTEL.

6. Osiptel: Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones.

7. Reglamento del Decreto Legislativo No 1338: Reglamento del Decreto Legislativo No 1338, Decreto Legislativo que crea el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana, aprobado mediante Decreto Supremo No 007-2019-IN.

8. Restricción de contratar servicios públicos móviles adicionales: Impedimento de contratar servicios públicos móviles adicionales a las personas naturales que, a la fecha de entrada en vigencia del Decreto Legislativo N.º 1738, tengan registrado bajo su titularidad más de siete (7) servicios públicos móviles. **No se aplica a los supuestos exceptuados conforme a la normativa vigente.**

9. Servicios excedentes: Se entiende por servicios excedentes a: i) los servicios públicos móviles contratados desde el 14 de febrero de 2026 que exceden el límite máximo de siete (7) servicios públicos móviles por persona natural; y, ii) los servicios públicos móviles adicionales contratados desde 14 de febrero de 2026, por personas naturales que mantienen bajo su titularidad más siete (7) servicios públicos móviles por contrataciones previas a dicha fecha.

10. Sistema centralizado: Sistema centralizado implementado por el Osiptel, que permite a las empresas operadoras verificar si una persona natural, nacional o extranjera, en el territorio nacional, se encuentra habilitada para contratar servicios públicos móviles, conforme al límite establecido en la normativa vigente. El sistema identifica los servicios públicos móviles que superan dicho límite y ordena a las empresas operadoras la ejecución de las acciones que correspondan.

El Sistema Centralizado deberá garantizar niveles adecuados de disponibilidad, actualización y consistencia de la información, así como contemplar mecanismos de contingencia, validación y corrección de datos, incluyendo el tratamiento de reclamos por

contratación no solicitada y otros supuestos que impacten en la determinación del número de líneas bajo titularidad del abonado.

COMENTARIOS Y FUNDAMENTOS:

Se recomienda precisar y complementar las definiciones contenidas en el artículo 3, a fin de garantizar predictibilidad y adecuada operatividad del Sistema Centralizado, evitando interpretaciones extensivas o aplicaciones erróneas que puedan afectar los derechos de los usuarios y las obligaciones de las empresas operadoras.

1. Indisponibilidad del Sistema Centralizado (Numeral 2)

La definición actual no contempla que las fallas puedan originarse tanto en los sistemas de las empresas operadoras como en el propio Sistema Centralizado administrado por el OSIPTEL; por lo que se requiere incorporar tal precisión.

2. Límite de servicios y restricción (Números 4 y 8)

Las definiciones no distinguen entre usos personales y usos económicos legítimos, ni contemplan la realidad de usuarios registrados bajo RUC 10, 15 y 17.

Esta falta de diferenciación puede generar una aplicación extensiva de una medida restrictiva, afectando actividades económicas válidas. Por lo que resulta necesario que Osipitel incorpore las excepciones necesarias, tal como se explicó previamente.

3. Sistema Centralizado (Numeral 10)

La definición es incompleta desde una perspectiva técnica y operativa, al no incluir elementos fundamentales como: niveles mínimos de disponibilidad (SLA), reglas de actualización y consistencia de la información, mecanismos de contingencia y criterios de responsabilidad ante errores del sistema. En esa línea,

se debe incorporar un párrafo en el numeral 10, a fin de contemplar dichos aspectos.	
Proyecto presentado para comentarios	Propuesta final
Artículo 4.- Conexión obligatoria con el Sistema centralizado 4.1. <i>La empresa operadora del servicio público móvil se debe conectar al Sistema centralizado, mediante mecanismos de autenticación y protocolos seguros (mTLS), en todos sus canales de contratación y de cambio de titularidad del servicio.</i> 4.2. <i>La empresa operadora del servicio público móvil debe emplear el Sistema centralizado, conforme a las indicaciones establecidas en el Protocolo Técnico aprobado para tal efecto</i> 4.3. <i>La empresa operadora del servicio público móvil debe mantener la disponibilidad de sus sistemas para su conexión y acceso al Sistema centralizado, e informar al Osiptel en caso de indisponibilidad de sus sistemas, en el mismo día de ocurrido el evento.</i> 4.4. <i>Ante la situación excepcional de indisponibilidad de los sistemas de la empresa operadora del servicio público móvil o del Sistema centralizado, la empresa operadora del servicio público móvil debe utilizar el aplicativo web “Checa tus líneas” para verificar si la contratación de servicios públicos móviles por el solicitante puede realizarse conforme al límite establecido en la normativa vigente; así como, en dicha situación de indisponibilidad, el Osiptel puede comunicar a la empresa operadora las acciones para la aplicación de los procedimientos señalados en el capítulo II, mediante comunicación escrita</i>	Artículo 4.- Conexión obligatoria con el Sistema centralizado 4.1. La empresa operadora del servicio público móvil se debe conectar al Sistema centralizado, mediante mecanismos de autenticación y protocolos seguros (mTLS), en todos sus canales de contratación y de cambio de titularidad del servicio, y debe garantizar la integridad, consistencia, oportunidad y veracidad de la información que remite o transmite a dicho sistema. 4.2. La empresa operadora del servicio público móvil debe emplear el Sistema centralizado, conforme a las indicaciones establecidas en el Manual Técnico del Sistema Centralizado, aprobado para tal efecto. 4.3. La empresa operadora del servicio público móvil debe mantener la disponibilidad de sus sistemas para su conexión, acceso e intercambio de información con el Sistema centralizado, e informar al Osiptel en caso de indisponibilidad de sus sistemas conforme a los mecanismos establecidos en el Manual Técnico del Sistema Centralizado, hasta el día calendario siguiente de ocurrido el evento. 4.4. Ante la situación excepcional de indisponibilidad de los sistemas de la empresa operadora del servicio público móvil o del Sistema Centralizado, la empresa operadora del servicio público móvil debe utilizar el aplicativo web “Checa tus líneas” para verificar si la contratación de servicios públicos móviles por el solicitante puede realizarse conforme al límite o restricción establecida en la normativa vigente.
Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL

<u>AREPE:</u> El numeral 4.4 contempla el aplicativo 'Checa tus líneas' como mecanismo de contingencia, pero no fija un tiempo máximo de indisponibilidad permitida antes de activarlo. Se recomienda establecer un umbral de tiempo (por ejemplo, 30 minutos continuos) para activar el protocolo alterno, a fin de evitar que la indisponibilidad prolongada del sistema derive en contrataciones irregulares no detectadas.	No se acoge el comentario por cuanto los detalles técnicos referidos a la indisponibilidad serán detallados en el Manual Técnico, el cual será sometido a comentarios dentro del plazo otorgado para su emisión.
<u>AMERICA MOVIL</u> • <u>RESPECTO AL USO DEL SISTEMA CENTRALIZADO DE CONSULTA</u> Al respecto, consideramos que el uso indebido de servicios móviles, suplantación de identidad y comisión de actos delictivos no se encuentran necesariamente vinculados a la cantidad de líneas móviles registradas bajo titularidad de una persona natural. En esa línea, independientemente de lo dispuesto en el D.L. N.º 1738, no se advierte en la Exposición de Motivos ni en el Informe un desarrollo técnico que motive y justifique objetivamente el límite de siete (7) servicios móviles por persona natural, ni un análisis respecto de medidas alternativas menos restrictivas y más eficaces para enfrentar las problemáticas identificadas. En relación al Sistema Centralizado, resulta indispensable que el Proyecto Normativo contemple expresamente garantías mínimas vinculadas a: (i) Disponibilidad y continuidad operativa del sistema. (ii) Tiempos de respuesta. (iii) Mecanismos de contingencia. (iv) Interoperabilidad. (v) Seguridad de la información. (vi) Tratamiento de incidencias técnicas. (vii) Delimitación de responsabilidades frente a fallas o indisponibilidad atribuibles al propio Sistema Centralizado.	No se acoge el comentario respecto al cuestionamiento de límite de siete (7) líneas, por cuanto esta disposición fue establecida mediante una norma con rango de ley. Sin perjuicio de ello, en el informe de calidad regulatoria de la presente norma, se sustenta dicho límite en datos empíricos. Según ERESTEL 2024, las personas naturales no suelen tener más de 6 líneas, por lo que la acumulación extrema es atípica. Adicionalmente, pese a la vigencia del Decreto Legislativo N.º 1738, se han identificado 22,621 abonados que 185,143 líneas (corte del 2 de marzo de 2026) y 42,312 abonados que acumulan 352,282 líneas (corte del 22 de marzo de 2026), lo que demuestra la necesidad y urgencia de la presente medida. Sobre los estándares técnicos del Sistema Centralizado, no se acoge su inclusión. Los niveles de disponibilidad, tiempos de respuesta, mecanismos de contingencia, interoperabilidad, seguridad de la información, tratamiento de incidencias técnicas y delimitación de responsabilidades frente a fallas o indisponibilidad atribuibles al propio Sistema Centralizado, serán desarrollados en el manual técnico el cual será publicado para comentarios de los interesados. En cuanto a la responsabilidad por fallas del Sistema Centralizado, la norma ya ha contemplado dicho escenario. El numeral 4.4 del artículo 4 de la norma complementaria propuesta, establece que, ante indisponibilidad del sistema, la empresa operadora debe utilizar el aplicativo “Checa tus líneas” como mecanismo de contingencia. En tanto la empresa cumpla con las disposiciones establecidas, no

Asimismo, corresponde precisar que las empresas operadoras no deben asumir responsabilidad respecto de afectaciones derivadas de caídas, latencias, indisponibilidad temporal, inconsistencias de información o cualquier otro aspecto vinculado al funcionamiento del Sistema Centralizado, dado que la administración no depende de estas.

Por otro lado, atendiendo a la complejidad técnica de las adecuaciones requeridas para la integración de múltiples sistemas comerciales, canales de venta y procesos operativos; consideramos indispensable que la implementación del Sistema Centralizado contemple etapas de estabilización, pruebas integrales de interoperabilidad, periodo de marcha blanca y un plazo razonable de adecuación, a efectos de evitar afectaciones en la continuidad de los procesos de contratación y atención de usuarios.

- **RESPECTO AL USO DE “CHECA TUS LÍNEAS” COMO MECANISMO EXCEPCIONAL**

En relación a utilizar mecanismos manuales como la herramienta “Checa tus líneas” ante eventuales escenarios de indisponibilidad del Sistema Centralizado o contingencias operativas asociadas a los sistemas de las empresas operadoras, consideramos que dicha alternativa no resulta efectiva dado que corresponde a un servicio creado y destinado para la utilización de los usuarios, no para empresas operadoras, por lo que no resulta ser un mecanismo idóneo para la identificación de líneas que cuenta el cliente al momento de la contratación. Además, al ser un mecanismo manual presentan limitaciones operativas, riesgos de error humano, desfases de información y problemas de trazabilidad, los cuales han sido reconocidos expresamente por el Regulador.

Esto no solo reintroducirá las mismas contingencias que precisamente se busca corregir mediante el Sistema Centralizado, sino que además podría generar validaciones inconsistentes, afectaciones en la continuidad operativa de los procesos de contratación, diferencias de tratamiento entre canales comerciales y potenciales contingencias regulatorias derivadas de mecanismos que

asumirá responsabilidad por afectaciones derivadas de fallas no atribuibles a su actuación.

Ante a los plazos de implementación y marcha blanca, se acoge en parte y se dispone que la entrada en vigencia del uso del Sistema Centralizado sea a los 6 meses de publicado el manual técnico respectivo. En dicho plazo se realizarán las pruebas y marcha blanca respectiva.

Por último, sobre de “Checa tus líneas” como mecanismo de contingencia, no se acoge el retiro de esta disposición, por cuanto. “Checa tus líneas” es un mecanismo provisional, aplicable únicamente en tanto se implemente el Sistema Centralizado, y en aras de disminuir contrataciones que posteriormente tengan que ser dadas de baja por transgredir el límite establecido, así como para no restringir el derecho de la contratación en dicho escenario.

No resulta admisible suspender la obligación de la empresa operadora de verificar la cantidad de líneas móviles que cuenta el solicitante del servicio a fin de evitar incumplir con el límite establecido, por cuanto es una obligación prevista en una norma con rango legal, que se sustenta en la seguridad en la contratación del servicio público móvil, dada la relevancia del uso de dicho servicio en la seguridad ciudadana.

no garantizan información en tiempo real ni validaciones automatizadas homogéneas. Asimismo, debe tenerse presente que los escenarios de indisponibilidad del Sistema Centralizado o de plataformas tecnológicas, no son de atribución exclusiva de las empresas operadoras, por lo que no corresponde trasladar a estas la obligación de aplicar un mecanismo manual cuya idoneidad ya ha sido cuestionada de forma reiterada. En consecuencia, consideramos que la indisponibilidad temporal del Sistema Centralizado debe encontrarse acompañada de reglas claras de contingencia y suspensión de exigibilidad de determinadas validaciones, evitando imponer a las empresas operadoras obligaciones basadas en mecanismos transitorios que no ofrecen garantías técnicas suficientes de confiabilidad, uniformidad y trazabilidad.	
<u>ENTEL:</u> Respecto a lo dispuesto en el artículo 4 del proyecto, solicitamos que se precise lo siguiente: 1. El plazo que se otorgue para la implementación del Protocolo Técnico tiene que ser un plazo razonable que nos permita efectuar el desarrollo técnico adecuado en todas nuestros canales de contratación del servicio, incluido la contratación mediante auto-activación. 2. Respecto a la disponibilidad de los sistemas debemos señalar que el OSIPTEL debe considerar un mecanismo de contingencia (plan de continuidad), debido a que no existen procesos infalibles y en la operativa pueden surgir inconvenientes no previstos. En ese sentido, la indisponibilidad de los sistemas no puede impedir que se realicen la contratación de los servicios, puesto que la propia norma ha previsto un mecanismo de regularización posterior a	Este Organismo comparte la preocupación respecto a la necesidad de plazos razonables. Por ello, el presente proyecto normativo ha establecido plazos escalonados, priorizando el Sistema Centralizado de Consulta (6 meses de publicado el Manual respectivo) por su mayor impacto, y postergando la ejecución de bajas automatizadas (12 meses de aprobada la modificación al Instructivo Técnico del RENTESEG). Dichos plazos son razonables y permiten una adecuación progresiva. En cuanto a lo señalado, a que la indisponibilidad de los sistemas no debe impedir la contratación, estamos de acuerdo con ello, por lo que la propuesta normativa ya contempla como mecanismo de contingencia el uso del aplicativo “Checa tus líneas”. El OSIPTEL viene realizando los desarrollos correspondientes para fortalecer dicho aplicativo, de modo que cumpla con lo previsto en la norma. Respecto a los abonados personas naturales con RUC 10, 15 y 17, debe precisarse que, de acuerdo con lo previsto en la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada mediante Resolución N° 000132-

fin de que el abonado determine que líneas mantendrá bajo su titularidad. 3. En el numeral 4.4 del proyecto, se está considerando como mecanismo de contingencia el aplicativo web “Checa tus líneas”; sin embargo, como se ha informado en innumerables comunicaciones dicho aplicativo presenta desfases y no permite distinguir las portabilidades, migraciones, los abonados bajo RUC 10, 15 y 17; lo que podría ocasionar distorsiones en la cantidad de líneas bajo la titularidad de un abonado. En ese sentido, considerando que el aplicativo pasaría a constituir un mecanismo excepcional de consulta, correspondería validar si el sistema soportará operativamente escenarios masivos de contingencia. Lo anterior resulta especialmente relevante considerando, como hemos advertido en diversas oportunidades, los problemas que actualmente presenta la herramienta como es el desfase e inconsistencias respecto de la información real de los usuarios, lo cual genera contingencias operativas durante los procesos de validación y contratación. 4. ¿Las consultas realizadas dejarán un registro cronológico (LOG)? 5. ¿La información del Sistema Centralizado será en línea para poder realizar la consulta? En caso de una portabilidad en cuanto tiempo se refleja la información de la línea que portó del operador A al operador B. Por otro lado, esta herramienta solo estaría abarcando el escenario que la empresa operadora no pueda conectarse al Sistema centralizado o que el sistema sufra algún inconveniente que no permita visualizar la información relacionada a la cantidad de líneas al momento de efectuar una contratación de servicio; mas no considera la casuística o escenario en la cual la empresa operadora al presentar inconvenientes no podrá informar la cantidad de líneas que un abonado tiene en dicha empresa; lo que podría traer consigo	2025-CD/OSIPTEL (en adelante, Norma de las Condiciones de Uso), las personas naturales deben ser registradas con su documento nacional de identidad (DNI), no con su RUC -que solo aplica a personas jurídicas-, por lo que el aplicativo no necesita hacer una distinción particular. En caso de inconsistencias o desfases, el proyecto normativo contempla el procedimiento de baja para aquellas contrataciones que exceden el límite permitido. Por otro lado, se acoge el comentario sobre el registro de consultas (LOG). Se precisa que el Sistema Centralizado de Consulta registra cada consulta y la identifica con el LOG respectivo. En el caso de “Checa tus líneas”, este Organismo está realizando las adecuaciones a fin de que luego de la consulta respectiva, muestre un código de consulta que permita su trazabilidad. Se acoge sobre la actualización de la información en portabilidades. La información del Sistema centralizado se alimentará del Registro de abonados y del Sistema de Portabilidad. Adicionalmente, luego de realizada la consulta, la empresa operadora deberá comunicar al sistema centralizado si se procedió con la contratación. Esta información constituirá una base de datos adicional que permitirá mantener actualizada la información. Por último, no se acoge la propuesta de permitir la contratación sin verificación en caso de fallas de sus propios sistemas. Las empresas operadoras son responsables de realizar los reportes al RENTASEG de forma actualizada, en la forma y horarios establecidos. El Registro de Abonados es la fuente oficial de información para determinar la cantidad de líneas bajo titularidad de una persona natural. Si una operadora no puede consultar su propia base de datos por fallas internas, ello no exime su obligación de verificar el límite. La solución no es permitir contrataciones sin control, sino que la operadora mantenga sus sistemas en condiciones operativas.
---	---

una distorsión en la información perjudicando el derecho que tiene el abonado de adquirir un servicio. Por lo tanto, proponemos que en este último escenario donde la empresa "X", por ejemplo, no pueda proporcionar la información de la cantidad de líneas, se permita al abonado contratar la línea; y en caso posterior que exceda el límite permitido que se le habilite la posibilidad de elegir con qué línea o servicio se quedará.	
<u>INTEGRATEL:</u> Se solicita precisar que la obligación de integración y uso del Sistema centralizado entrará en vigencia únicamente luego de la publicación del Protocolo Técnico definitivo, así como de la culminación satisfactoria de las pruebas de homologación, integración y certificación entre las empresas operadoras y el Osiptel. Asimismo, se requiere definir expresamente: • niveles mínimos de disponibilidad del sistema, • tiempos de respuesta, • mecanismos de contingencia, • trazabilidad transaccional, • gestión de errores, • tratamiento ante indisponibilidades parciales, • responsabilidades atribuibles a cada parte. Lo anterior resulta indispensable considerando que el proyecto normativo impone validaciones en línea y automatizadas en todos los canales de contratación, incluyendo canales digitales, autoactivación y atención remota. <u>Comentarios respecto a los Numerales 4.3</u>	Conforme a lo señalado en la Primera Disposición Complementaria Final de la norma, los artículos 4 y 5 referidos al uso del Sistema Centralizado entrarán en vigencia a los seis (6) meses de publicado el manual técnico respectivo. Dicho plazo es razonable y ha sido establecido precisamente para que las empresas operadoras cuenten con el tiempo necesario para realizar las adecuaciones, integraciones y pruebas técnicas, incluyendo aquellas de homologación y certificación. No se requiere una condición adicional más allá de la publicación del citado manual técnico. No se acoge sus comentarios sobre los parámetros técnicos del Sistema Centralizado, puesto que su inclusión en la norma, esto es, los aspectos técnicos detallados (niveles de disponibilidad, tiempos de respuesta, mecanismos de contingencia, trazabilidad, gestión de errores, entre otros), son materia de naturaleza eminentemente técnica que excede el alcance de una norma de carácter general. Dichos parámetros serán desarrollados de manera pormenorizada en el Manual Técnico, los cuales serán emitidos para comentarios de los interesados, garantizando así la predictibilidad y viabilidad operativa. Respecto del plazo para reportar indisponibilidad se acoge en parte el comentario. A fin de dotar de predictibilidad y hacer operativamente viable el cumplimiento, se modificará el numeral 4.3 del artículo 4 de la norma complementaria, ampliando el plazo para que la empresa operadora informe al OSIPTEL sobre la indisponibilidad de sus sistemas. El nuevo texto establecerá que

Exigir el reporte técnico de indisponibilidad de sistemas de la operadora en el mismo día de ocurrido el evento constituye una carga administrativa excesivamente rígida e impracticable para incidentes ocurridos en horarios nocturnos o de madrugada. Se solicita ampliar el plazo de reporte hasta el día hábil siguiente y precisar criterios objetivos de indisponibilidad reportable.

Comentarios respecto a los Numerales 4.4

Por otro lado, establecer el aplicativo "Checa tus líneas" como única contingencia offline o excepcional introduce una vulnerabilidad operativa sistémica.

Además, el aplicativo "Checa tus líneas" no constituye un mecanismo idóneo de contingencia para procesos masivos y transaccionales de contratación, toda vez que:

- no garantiza validación en tiempo real,
- no asegura sincronización transaccional,
- no contempla integración sistémica,
- no cuenta con trazabilidad automatizada,
- y depende de consultas manuales.

La utilización obligatoria de dicho mecanismo podría generar afectaciones comerciales, rechazos indebidos y riesgos de observación regulatoria sobre operaciones realizadas durante eventos de indisponibilidad ajenos a la empresa operadora.

Por lo que ante indisponibilidad del Sistema centralizado atribuible al Osiptel o terceros, los canales de venta de la empresa operadora se puede considerar cualquiera de estas acciones:

- Se solicita establecer un mecanismo de contingencia regulatoria que permita garantizar continuidad operativa sin afectación a los usuarios finales ni generación automática de contingencias sancionadoras para la empresa operadora

dicho reporte debe realizarse hasta el día calendario siguiente de ocurrido el evento, en lugar del mismo día.

Por último, es necesario aclarar que el aplicativo "Checa tus líneas" constituye un mecanismo de contingencia excepcional y temporal, aplicable únicamente durante los supuestos de indisponibilidad del Sistema Centralizado. Su uso es una medida necesaria para no paralizar la contratación del servicio y para mitigar el riesgo de que se sigan acumulando líneas que excedan el límite legal. El OSIPTEL viene realizando las adecuaciones técnicas necesarias para fortalecer su capacidad de respuesta y garantizar su uso como recurso de contingencia. No resulta admisible suspender la obligación de verificar el límite ante una falla, pues ello dejaría sin efecto un control establecido por ley para la seguridad ciudadana. Las empresas operadoras deben implementar las medidas necesarias en sus canales de venta para utilizar este mecanismo de manera excepcional.

<u>VIETTEL:</u> Respecto a la obligación de conexión al Sistema centralizado mediante mecanismos seguros y en todos los canales de contratación, consideramos necesario que el Protocolo Técnico contemple de manera expresa: – Ambientes de prueba suficientes previos a su entrada en producción. – Procedimientos de contingencia frente a caídas, latencias o errores de sincronización. – Un periodo razonable de estabilización posterior a la implementación. Asimismo, resulta necesario establecer de manera clara los criterios de responsabilidad aplicables ante eventuales fallas o indisponibilidades del Sistema centralizado o de plataformas tecnológicas administradas por terceros, a fin de evitar la generación de contingencias regulatorias que escapen al control de las empresas operadoras.	Respecto a los aspectos de naturaleza técnica, es preciso indicar que estos serán desarrollados con mayor detalle en el Manual Técnico del Sistema Centralizado, el cual será sometido a comentarios de los interesados previos a su aprobación definitiva. En dicho marco, se evaluará la inclusión de disposiciones que contemplen ambientes de pruebas, procedimientos de contingencia, así como un periodo de marcha blanca. Por tanto, lo señalado por la empresa operadora será considerado durante la elaboración de dicho documento técnico. Por otra parte, no se acoge la solicitud de establecer en la norma complementaria una delimitación ex ante de responsabilidades, puesto que el numeral 4.4 del artículo 4 de la norma complementaria propuesta ya contempla el escenario de indisponibilidad del Sistema Centralizado, estableciendo un mecanismo de contingencia (uso del aplicativo "Checa tus líneas") que la empresa operadora debe ejecutar. En la medida que la empresa operadora cumpla con las disposiciones establecidas en la norma y actúe conforme a los procedimientos de contingencia definidos, no le serán imputables las afectaciones derivadas de fallas o indisponibilidades no atribuibles a su propia actuación, en virtud del principio de causalidad contenido en el artículo 230 del Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 006-2026-JUS (en adelante, TUO de la LPAG), el cual exige que exista una relación directa entre la conducta infractora y el hecho imputable al administrado para que pueda ser sancionado. Determinar la existencia de responsabilidad administrativa en un caso concreto requerirá de un análisis caso por caso, atendiendo a las circunstancias específicas, lo cual no puede ser definido de manera genérica y anticipada mediante una disposición normativa.
<u>CÁMARA DE COMERCIO DE LIMA (CCL):</u> PROPUESTA: Artículo 4.- Conexión obligatoria con el Sistema centralizado	Considerar lo indicado con relación a los comentarios de ENTEL.

4.4. (...)

4.5. En los supuestos de indisponibilidad antes señalados y cuando el aplicativo web “Checa tus líneas” se encuentre inoperativo o presente inconsistencias en la información, la empresa operadora podrá continuar con la contratación del servicio público móvil, sin que dicha situación constituya un impedimento para la activación del servicio, debiendo posteriormente verificar y regularizar el cumplimiento del límite de servicios públicos móviles.

4.6. Para dichos efectos, el OSIPTEL deberá establecer un procedimiento de regularización de líneas, que contemple como mínimo:

- i) plazos razonables para la actualización de la información;
- ii) mecanismos de validación posterior del cumplimiento del límite;
- iii) facultades del abonado para adecuar su situación (baja o cambio de titularidad); y
- iv) criterios de responsabilidad que excluyan a la empresa operadora en supuestos no atribuibles a su actuación.

COMENTARIOS Y FUNDAMENTOS:

Si bien es necesario contar con una herramienta de consulta actualizada y en línea (como es el caso del Sistema Centralizado) para fortalecer la trazabilidad y control en la contratación de servicios móviles, resulta indispensable que se precisen las condiciones mínimas de operatividad, disponibilidad y contingencia, considerando que su uso será obligatorio en todos los canales de contratación.

En particular, advertimos que la propuesta no define aspectos críticos como el **nivel de disponibilidad del sistema, tiempos de respuesta, tratamiento de desfases de información ni reglas ante inconsistencias** entre los registros de las empresas operadoras y el Sistema Centralizado. Elo podría generar restricciones indebidas en

<u>la contratación del servicio por causas ajenas al operador o al abonado.</u> Asimismo, si bien se contempla como mecanismo excepcional el uso del aplicativo web “Checa tus Líneas”, ésta actualmente presenta limitaciones operativas, desfases e inconsistencias en la información, por lo que <u>no resultaría idónea como respaldo sin una validación previa.</u> En ese sentido, ante la indisponibilidad de los sistemas de la empresa operadora o del Sistema Centralizado, así como frente a la inoperatividad o inconsistencias del referido aplicativo, se recomienda que la norma incorpore un esquema de contingencia, que permita mantener la continuidad en la contratación, habilitando mecanismos de regularización posterior en caso de indisponibilidad del Sistema Centralizado. En esa línea, se propone incorporar niveles mínimos de disponibilidad (SLA), mecanismos de validación y consistencia de la información, reglas claras de actualización en línea y un esquema de contingencia que permita la contratación con regularización posterior, a fin de evitar restricciones indebidas por fallas del sistema.	
Proyecto presentado para comentarios	Propuesta final
Artículo 5.- Verificación de la cantidad de servicios públicos móviles registrados 5.1 <i>Previamente a la contratación del servicio público móvil, la empresa operadora del servicio público móvil debe verificar, de forma automática, a través del Sistema centralizado o, excepcionalmente, en los supuestos establecidos en la presente norma, mediante el aplicativo web “Checa tus líneas”, que la persona natural cumple con el límite de servicios públicos móviles y/o la restricción de contratar servicios públicos móviles adicionales.</i> 5.2 <i>En caso verifique que la persona natural tiene registrado bajo su titularidad una cantidad igual o mayor al límite máximo de siete (7) servicios públicos móviles, la empresa operadora del servicio público móvil está prohibida de continuar con el proceso de contratación del servicio público móvil adicional, salvo alguna excepción que</i>	Artículo 5.- Verificación de la cantidad de servicios públicos móviles registrados 5.1 <i>Previamente a la contratación del servicio público móvil, la empresa operadora del servicio público móvil debe verificar, de forma automática, a través del Sistema centralizado o, excepcionalmente, en los supuestos establecidos en la presente norma, mediante el aplicativo web “Checa tus líneas”, si la persona natural cumple con el límite de servicios públicos móviles y/o la restricción de contratar servicios públicos móviles adicionales.</i> 5.2 <i>En caso verifique que la persona natural tiene registrado bajo su titularidad una cantidad igual o mayor al límite máximo de siete (7) servicios públicos móviles, la empresa operadora del servicio público móvil está prohibida de realizar la</i>

<i>expresamente establezca el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338. La empresa operadora del servicio público móvil debe informar al solicitante del servicio sobre el motivo que impide realizar la contratación del servicio.</i>	<i>contratación del servicio público móvil adicional, salvo alguna excepción que expresamente establezca el Reglamento del Decreto Legislativo N.° 1338. La empresa operadora del servicio público móvil debe informar al solicitante del servicio sobre el motivo que impide realizar la contratación del servicio.</i> 5.3 <i>La empresa operadora del servicio público móvil debe comunicar al Sistema Centralizado si se procedió con la contratación, para lo cual debe emplear el mismo código de la consulta realizada e incluir el detalle del número y tipo de documento del contratante y el número de servicio asignado.</i> 5.4 <i>La empresa operadora del servicio público móvil debe conservar la información que acredite el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente artículo por un periodo de tres (3) años.</i>
Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>AREPE:</u> El numeral 5.2 dispone que, ante el incumplimiento del límite, la operadora debe informar 'el motivo que impide la contratación', pero no obliga a indicar al usuario los pasos para regularizar su situación. Se propone que dicha comunicación incluya obligatoriamente los canales y plazos disponibles para la baja o cambio de titularidad, garantizando el derecho del usuario a una información completa y útil.	Si bien el artículo 5 de la norma complementaria propuesta regula el acto previo a la contratación, en el siguiente artículo se menciona el procedimiento previo a la baja del servicio. Se ha incluido una etapa de comunicación por SMS y correo electrónico, en el cual se le comunicará al usuario los canales habilitados para efectuar la solicitud de baja de los servicios elegidos o ceder su titularidad, así como la fecha máxima para realizar dichos trámites.
<u>AMERICA MOVIL:</u> <u>VERIFICACIÓN DE LA CANTIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS MÓVILES REGISTRADOS</u>	En primer término, debe aclararse que el Sistema centralizado emplea información reportada por las empresas operadoras. Es responsabilidad de las empresas operadoras en realizar los reportes y actualizaciones en los plazos establecidos. Del mismo, debe tenerse en cuenta que, conforme lo establece el artículo 10 del Decreto Legislativo N.° 1338, la empresa operadora es responsable

Consideramos necesario efectuar algunas precisiones vinculadas a la operatividad del procedimiento de validación previa y las contingencias que podrían generarse durante su aplicación práctica. En primer lugar, advertimos que la propuesta normativa no contempla un mecanismo específico aplicable a aquellos supuestos en los que la persona natural cuestione la información obtenida como resultado de la validación efectuada a través del Sistema Centralizado. Sobre el particular, debe tenerse presente que podrían presentarse situaciones que afecta al cliente y que se encuentran vinculadas a: (i) Líneas desconocidas por el abonado. (ii) Contrataciones realizadas mediante suplantación de identidad. (iii) Desfases temporales de actualización de información. (iv) Inconsistencias registrales. (v) Incidencias técnicas asociadas al procesamiento de información. No obstante ello, el Proyecto no establece un procedimiento de revisión o regularización aplicable a dichos supuestos, pese a que ello podría generar el rechazo de solicitudes de contratación respecto de usuarios que legítimamente consideran no haber alcanzado el límite de servicios móviles establecidos en la normativa vigente. En consecuencia, consideramos necesario que la norma contemple mecanismos para la atención y revisión de discrepancias relacionadas con los resultados de validación obtenidos a través del Sistema Centralizado, así como reglas específicas respecto de los supuestos en los que existan observaciones, inconsistencias o reclamos asociados a la titularidad de servicios móviles, entre otros. Finalmente, consideramos importante que la propuesta normativa precise expresamente que las empresas operadoras no pueden asumir responsabilidad respecto de afectaciones derivadas de información incorrecta, inconsistente o desactualizada contenida en plataformas de validación externas o centralizadas, especialmente cuando dichas situaciones pueden impactar en la continuidad de los	de todo el proceso de contratación del servicio público móvil que preste, el que comprende la identificación, el registro de los abonados que contratan sus servicios y el registro de vendedores o persona natural de la empresa operadora y empresa autorizada por ésta, que interviene directamente en la contratación de los servicios públicos móviles. Con relación a los casos de contrataciones no solicitadas o suplantaciones de identidad, la normativa vigente contempla que el usuario puede presentar el reclamo respectivo, luego del cual, de ser fundado, las líneas cuestionadas dejarán de estar bajo su titularidad. Adicional a ello, el Osiptel ha implementado herramientas que permiten a través de la gestión a dar de baja las líneas no reconocidas por el usuario. En todos los casos, el estado del servicio debe ser actualizado por la empresa operadora en el Registro de Abonados. En consecuencia, no es viable establecer un procedimiento paralelo al actualmente establecido para el reclamo de líneas no solicitadas. Por otro lado, no resulta necesario establecer una exoneración de responsabilidad de las empresas operadoras, ante actuaciones basada en información oficial. Debe tenerse en cuenta que, conforme con el principio de causalidad, contenido en el artículo del 230 del TUO de la LPAG, las entidades no pueden sancionar a un administrado por hechos que no realizó. En este sentido, el OSIPTEL no sancionará a una empresa operadora si el error en la verificación proviene de una falla del Sistema Centralizado cuya administración recae en este Organismo.
---	--

procesos de contratación o generar afectaciones respecto de usuarios legítimos.	
<u>ENTEL:</u> 1. Sobre la verificación automática y manual en el Sistema Centralizado (Art. 5.1): Sobre lo dispuesto en el artículo 5 del proyecto normativo, advertimos que en el numeral 5.1 son dos (02) las obligaciones que se estaría imponiendo a las empresas operadoras: 1) Deber de verificar de forma automática en el Sistema centralizado la cantidad de líneas previa a la contratación del servicio. 2) Deber de verificar de forma manual en Checa tus líneas la cantidad de líneas como proceso excepcional en los supuestos establecidos en la presente norma, en este caso indisponibilidad de los sistemas de las empresas operadoras o del Sistema centralizado. Al respecto, nos causa preocupación que la verificación en “Checa tus líneas” a pesar de que se contempla que sería manual y procedimental por parte del asesor de ventas, esté catalogada como una obligación; cuando es conocido por el propio regulador que los procesos manuales son pasibles de errores; por lo que consideramos que esta excepción no debería ser causal o considerarse como infracción administrativa, toda vez que sería un despropósito que por errores incluso ajenos a las empresas operadoras, como por ejemplo, la caída del Sistema Centralizado se sancione a las empresas operadoras. En ese sentido, lo que se debe cautelar es que el Sistema centralizado funcione adecuadamente y cuente con SLA de atención en caso de inconvenientes, pero que eso no implique una restricción para contratar el servicio por parte del abonado. 2. Falta de definición previa de excepciones: En referencia al numeral 5.2, señalamos que es indispensable que primero se emita la modificación del Reglamento del Decreto	De acuerdo con el Decreto Legislativo N.º 1738, la empresa operadora debe verificar la cantidad de líneas móviles del solicitante del servicio previo a la contratación. Por lo que, resulta necesario y justificable que no solo se encuentre obligada a emplear el mecanismo principal sino también el de contingencia. La norma complementaria ha previsto como mecanismo de contingencia excepcional al aplicativo "Checa tus líneas", precisamente para que, ante una eventual indisponibilidad del Sistema Centralizado, la empresa operadora no paralice sus procesos de contratación ni incumpla con su deber de verificación. El hecho de que este mecanismo sea manual no exime al operador de su obligación, pues la norma de rango legal no distingue según la naturaleza del medio de verificación. Debe tenerse en cuenta que esta medida responde a un tema de seguridad ciudadana y busca disminuir los casos de usuarios que tienen múltiples líneas a su nombre sin su autorización. Asimismo, esta medida evita la posterior baja de los servicios contratados que exceden el límite de líneas. Respecto a la falta de definición previa de excepciones, no se acoge el comentario, por cuanto, el artículo 8-C del Decreto Legislativo N.º 1338, incorporado mediante el Decreto Legislativo N.º 1738 es claro al señalar que <i>“Toda persona natural (...) puede mantener registrado bajo su titularidad hasta un máximo de siete (7) servicios públicos móviles, salvo que en el Reglamento se prevea alguna excepción”</i>. La existencia de una habilitación para que el Reglamento establezca excepciones no suspende la aplicación de la regla general. Una interpretación contraria dejaría al mencionado decreto legislativo sin efecto por un plazo indeterminado. Sobre el comentario referido a la actualización y desfase, es preciso indicar que la información del

Legislativo N.° 1338 a fin de establecer y conocer claramente la casuística que no estaría sujeta a la restricción de contratación. Dada la relevancia de la norma que el propio Osiptel regule diferenciadamente las situaciones especiales, como el caso de la persona natural con negocio que contrata el servicio bajo el RUC 10, 15 y 17, toda vez que estaríamos limitando su derecho de formar una empresa o efectuar un comercio o que finalmente este tipo de escenarios sea precisado en las Normas Complementarias.

El no contar con las excepciones establecidas previamente en el Reglamento se estaría contraviniendo el Principio de Predictibilidad establecido en el numeral 1.15 del Artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG; puesto que se pretende aplicar un procedimiento sin considerar las excepciones legales previstas en la norma.

3. Bases de datos del Sistema Centralizado:

Asimismo, como parte del proceso, las fuentes o bases que servirán como insumo para el Sistema Centralizado deben contener todos los supuestos que serán excluidos e información fidedigna; puesto que la norma está contemplando obligaciones que restringen derechos constitucionales como la libertad de empresa y de contratar un servicio público de telefonía móvil y con ello el acceso a este servicio público tan importante.

En esa línea, resulta necesario que se precise si la consulta al Sistema Centralizado se realizará en línea o con un desfase; y contemplar aquellos casos que por la naturaleza de la transacción la información se verá reflejada al día siguiente, por ejemplo, en las bajas del servicio, en la que un abonado solicite la baja del servicio en la misma fecha de la nueva contratación. En este escenario la cantidad de líneas se va a mantener incólume dado el plazo legal que se tiene para ejecutar la baja del servicio.

De igual manera, para los casos de reclamos por contratación no solicitada; donde normativamente estas líneas figuran a nombre del abonado hasta la resolución final del reclamo, lo cual pueden demorar meses. Al respecto, consideramos que este último escenario, es

Sistema Centralizado se alimentará del Registro de Abonados y del Sistema de Portabilidad, los cuales las empresas operadoras actualizan diariamente. Es responsabilidad de estas mantener actualizada dicha información. Sin perjuicio de ello, el proyecto normativo ha considerado un procedimiento de regularización (artículo 6) para corregir cualquier desfase o inconsistencia, otorgando al usuario un plazo para que adecúe su situación.

En el caso específico de los usuarios que han solicitado la baja, debe recordarse que, a partir de la vigencia de la Norma de las Condiciones de Uso, la baja debe ejecutarse en el plazo máximo de un (1) día hábil. Asimismo, una vez que las líneas dejen de encontrarse bajo titularidad de la persona natural, este podrá contratar las líneas móviles adicionales que requiera, siempre que no supere el límite establecido. Es responsabilidad de la empresa operadora actualizar en el plazo establecido el estado del servicio.

No se acoge lo señalado sobre reclamos por contratación no solicitada, por cuanto mientras el reclamo se encuentre en trámite, la línea continúa registrada bajo titularidad de la persona natural que figura como abonado y, por tanto, debe ser computada para efectos del límite de siete (7) líneas. El procedimiento de reclamo se resuelve conforme a la normativa vigente, sin perjuicio de que el usuario pueda solicitar la baja voluntaria de la línea.

La herramienta “Checa tus líneas” a la cual hace referencia la empresa operadora permite a los abonados solicitar la baja de aquellas líneas que desconoce haber contratado y la empresa operadora que corresponda, luego de la evaluación que realice, procede a ejecutar la baja. Esta información sobre el nuevo estado del servicio es actualizada en el registro de abonados por la misma empresa operadora. Por lo tanto, la información a la que hace referencia será obtenida por el sistema Centralizado directamente de la base de datos del Renteseq y del Sistema de Portabilidad

De otro lado, es pertinente mencionar que no se está considerando para el cómputo del número de líneas bajo titularidad de una persona

sumamente perjudicial para el abonado, quién al momento de la contratación del servicio se ve sorprendido por líneas que no contrató y que le estarían impidiendo efectuar una contratación válida.

Sobre el particular, actualmente, el propio regulador cuenta con una herramienta en línea para procesar el desconocimiento de la contratación del servicio, la cual pasa validación biométrica facial con el RENIEC, por lo que, proponemos que este Sistema Centralizado también se integre al proceso de desconocimiento que figura en “Checa tus líneas”. Así se le otorga al abonado una herramienta de fácil acceso para procesar la baja de un servicio que desconoce, y esta información debería actualizarse en el referido sistema centralizado permitiendo la contratación del servicio en los casos que el titular no posea más de siete (07) líneas.

En ese sentido, las bases fuente de datos no deben presentar inconsistencia alguna, por lo que es necesario primero se efectúe una validación de la información. Asimismo, se recomienda establecer mecanismos de revisión y regularización previos en aquellos casos en los que el usuario cuestione la información consignada en el Sistema Centralizado.

Por otro lado, si bien mediante Carta No 000984-2026-DAPU/OSIPTEL se nos ha indicado que las líneas vinculadas a portabilidades y migraciones no forman parte de este análisis, al no implicar un incremento real en la cantidad de líneas, en la práctica dichas operaciones han venido siendo reportadas en las bases remitidas por OSIPTEL, generando distorsiones en la validación del límite regulatorio y procesos.

Por ello, resulta importante identificar adecuadamente las particularidades propias de cada operación y contemplarlas dentro de los mecanismos de validación y regularización correspondientes.

Si bien el Decreto Legislativo N.º 1738 no realiza determinadas precisiones, correspondería que OSIPTEL evalúe las contingencias y afectaciones —tanto a nivel de usuario como de empresa operadora— que podrían generarse al no considerar el estado real de

natural, las portabilidades, las migraciones, cambio de número y reactivaciones, en la medida que no implican una nueva línea bajo titularidad del usuario. Los casos a los que hace referencia han sido desvirtuados en su oportunidad. No obstante, se acoge el comentario y se modificará el artículo 3 de la norma complementaria propuesta para señalar expresamente que el límite de servicios públicos móviles no aplica a supuestos de portabilidad numérica, cambio de número, migración de plan tarifario (incluyendo cambio de modalidad prepago a postpago o viceversa), ni reactivación del servicio, dado que estos actos no implican una nueva línea bajo titularidad del abonado.

Asimismo, no se acoge el comentario en cuanto a modificar el límite o crear excepciones en esta norma. El Decreto Legislativo N.º 1738 que entró en vigencia el 14 de febrero de 2026, establece una regla general clara: el límite es de 7 servicios públicos móviles por persona natural. El propio decreto legislativo prevé que las excepciones se regulen en el Reglamento del Decreto Legislativo N.º 1338, cuya aprobación corresponde al Poder Ejecutivo (MININTER). OSIPTEL no tiene competencia para crear excepciones por vía de norma complementaria, ni para suspender la aplicación de la regla general bajo el argumento de que el Reglamento aún no ha sido aprobado. Una interpretación contraria dejaría al decreto legislativo sin efecto por un plazo indefinido, lo cual es jurídicamente inadmisibles, considerando que el referido decreto hace referencia que su aplicación es a partir de su entrada en vigencia.

Por otro lado, el ejemplo del directivo de comunidad campesina, que realiza el registro masivo de 20 líneas a nombre de una sola persona para su posterior distribución, constituye una práctica que la norma busca precisamente controlar para evitar el uso anónimo o fraudulento de líneas móviles (extorsión, suplantación de identidad, etc.). La solución no es permitir la acumulación excepcional de líneas, sino que cada usuario final (profesores, miembros de rondas urbanas) cuente con su propio documento de identidad y contrate directamente el servicio.

las líneas y en uso de sus facultades proceda con la *expertise* que se requiere en este tipo de medidas.

4. La prohibición regulatoria frente a la diversidad de usos legítimos del servicio móvil

Desde otro punto de vista, el proyecto normativo establece un límite legal e insuperable de siete (7) líneas por persona natural consolidado entre todas las operadoras móviles (Art. 3 y 5 del proyecto), asumiendo que, en todos los casos, cada SIM Card (chip) equivale a un individuo adulto y autónomo por sí mismo. **Dicho de otro modo, no se han previsto las particularidades de cada tipo de abonado, la estructura de familias dependientes o extendidas o la realidad socioeconómica a nivel país.**

Por ejemplo, un padre o madre de familia que sostiene los servicios básicos en su hogar, es decir, que posee 2 líneas personales (una para el trabajo y otra personal), 1 línea para su cónyuge, 3 líneas para sus hijos menores de edad (colegio/academia/instituto/universidad), 1 línea para el GPS de su vehículo y 2 líneas para sus padres adultos mayores que dependen económicamente de él. En suma, 9 líneas.

De igual manera, el presidente o directivo de una comunidad campesina o ciudadana viaja a la capital provincial para adquirir veinte (20) líneas móviles y sus respectivos equipos con el fin de dotar de conectividad a los profesores de la escuela local o a los miembros de rondas urbanas. Al intentar registrar las líneas a su nombre para luego distribuirlas en su localidad (donde no hay oficinas ni validación biométrica de RENIEC disponible), con el Sistema Centralizado (art. 4) se bloquea la transacción en la línea número 8 y las siguientes.

Bajo la redacción actual (Art. 5.2), en ambos casos, estos ciudadanos estarían clasificados al mismo nivel de riesgo que una persona cuyo comportamiento o finalidad linda con lo “delincuencial”. Mientras que, en el primer ejemplo, si por la necesidad del hogar se necesitó contratar una línea móvil a partir del 14 de febrero de 2026, la empresa operadora estaba prohibida por ley de atenderlo. En el segundo ejemplo, el proyecto normativo ignora por completo la

El límite de siete (7) líneas ha sido establecido por el Poder Ejecutivo previa evaluación del patrón de consumo de los usuarios (según ERETEL, las personas naturales no suelen tener más de 6 líneas) y con la finalidad de combatir el uso delictivo del servicio móvil. OSIPTEL no puede modificar este límite ni crear excepciones en esta norma complementaria. Las situaciones particulares que se describe deberán ser evaluadas por el Poder Ejecutivo en el marco del Reglamento del RENTESEG.

Sin perjuicio de ello, este organismo viene evaluando la casuística en mención sobre dispositivos IOT y de seguridad personal para, de corresponder, impulsar la excepción respectiva.

realidad geográfica y de distribución en el Perú profundo que no se puede pasar por alto. En cientos de centros poblados y comunidades nativas de la costa, sierra y selva, la venta minorista capilar es mínima **en comparación con Lima Metropolitana o la Provincia Constitucional del Callao**, similar circunstancia ocurre los canales virtuales (Art. 42 de las Condiciones de Uso) o la venta por delivery (Art. 42.2 de las Condiciones de Uso).

Dicho de otro modo, en los términos del proyecto normativo se estaría sancionando con el aislamiento digital a las poblaciones más vulnerables, lo cual significaría una falla de mercado regulatoria que puede ser atendida en esta etapa.

5. Impacto en dispositivos IoT y seguridad personal:

El servicio público móvil ha evolucionado y ya no solo se usa en smartphones para llamadas o SMS. En la actualidad, las tarjetas SIM se encuentran integradas en una amplia gama de dispositivos inteligentes de uso cotidiano, especialmente en el ámbito del Internet de las Cosas (IoT).

Así, un abonado con un perfil tecnológicamente activo (por encima del promedio) puede disponer, por ejemplo, de múltiples líneas distribuidas en distintos dispositivos: dos líneas en teléfonos móviles, una en una phablet o tablet, una en un reloj inteligente con SIM Card (smartwatch), dos en cámaras de seguridad inalámbricas del hogar y dos en sistemas de rastreo GPS vehicular orientados a la prevención de robos. En conjunto, esto puede sumar ocho líneas móviles de carácter estrictamente personal.

No obstante, el proyecto normativo (Art. 3) define el “límite de servicios públicos móviles” de forma general como un máximo de siete servicios contratados, sin distinguir entre líneas tradicionales de voz/datos y aquellas destinadas exclusivamente a funciones de telemetría o IoT.

Esta falta de diferenciación genera un riesgo regulatorio relevante. En efecto, la obligación de dar de baja las líneas que excedan dicho límite (Art. 6.7 del Proyecto) podría conllevar la desactivación de

dispositivos críticos para la seguridad personal, como cámaras de vigilancia o sistemas de geolocalización vehicular. En consecuencia, la medida podría producir un efecto contraproducente, al debilitar la seguridad física del usuario en nombre de la seguridad ciudadana.

En atención a lo expuesto, concluimos que el artículo 5 del proyecto normativo requiere precisiones sustantivas a fin de garantizar su coherencia técnica, operativa y jurídica, así como evitar efectos desproporcionados sobre los derechos de los abonados y las obligaciones de las empresas operadoras.

Por lo tanto:

- i) La verificación manual en la herramienta “Checa tus líneas” no debe ser calificada como una obligación sancionable, dada su naturaleza excepcional y su exposición inherente a errores, especialmente ante la indisponibilidad de sistemas ajenos al control de las operadoras.
- ii) Resulta indispensable que, de manera previa a la aplicación de las restricciones contempladas, se definan normativamente — ya sea mediante la modificación del Reglamento del Decreto Legislativo N.° 1338 o normas complementarias— las excepciones aplicables.
- iii) El diseño e implementación del Sistema Centralizado debe contemplar información actualizada, consistente y completa, incorporando mecanismos de validación, revisión y regularización para los usuarios, así como integraciones con herramientas existentes (como los procesos de desconocimiento de contratación), a fin de evitar perjuicios derivados de información incorrecta o desfasada.
- iv) Asimismo, es necesario reconocer las particularidades operativas (portabilidad, migraciones, bajas en proceso, reclamos en trámite) y la realidad social y económica de los usuarios.
- v) Finalmente, el establecimiento de un límite rígido y general de líneas móviles, sin distinguir entre tipos de servicios ni considerar la estructura familiar o usos legítimos, puede

generar efectos contraproducentes, incluyendo la afectación de la seguridad personal y el acceso a la conectividad.	
<u>INTEGRATEL:</u> <u>Comentarios respecto al numeral 5.1:</u> Como se comentó en el artículo 4.4 establecer el aplicativo "Checa tus líneas" como herramienta de verificación para la cantidad de servicio públicos móviles registrados nos introduce a una vulnerabilidad operativa sistémica. Además, el aplicativo "Checa tus líneas" no constituye un mecanismo idóneo de contingencia para procesos masivos y transaccionales de contratación, toda vez que: • no garantiza validación en tiempo real, • no asegura sincronización transaccional, • no contempla integración sistémica, • no cuenta con trazabilidad automatizada, • y depende de consultas manuales. La utilización excepcional en los supuestos establecidos podría generar afectaciones comerciales, rechazos indebidos y riesgos de observación regulatoria sobre operaciones ajenos a la empresa operadora. Por lo que ante indisponibilidad del Sistema centralizado atribuible al Osiptel o terceros, los canales de venta de la empresa operadora se puede considerar cualquiera de estas acciones:	El Decreto Legislativo N.º 1738 establece en su artículo 8-D.3 la obligación legal para las empresas operadoras, de verificar la cantidad de líneas que posee una persona natural previamente a la contratación de un nuevo servicio público móvil. El proyecto de norma complementaria no crea esta obligación, sino que establece disposiciones complementarias para facilitar su aplicación. La norma complementaria ha previsto un mecanismo de contingencia excepcional (el aplicativo "Checa tus líneas") en el numeral 4.4 de su artículo 4, precisamente para que, ante una eventual indisponibilidad del Sistema Centralizado o de los sistemas del operador, la empresa no paralice sus procesos de contratación ni incumpla con su deber legal de verificación. El hecho de que este mecanismo sea de naturaleza manual o consulta web no exime al operador de su obligación, pues la norma con rango de ley no distingue según la naturaleza del medio de verificación. El objetivo central es evitar la contratación de líneas que excedan el límite legal, contribuyendo así a la seguridad ciudadana. Por otra parte, no se acoge la solicitud de crear excepciones al límite de siete (7) líneas (como para titulares de RUC 10, 15 y 17) vía la norma complementaria. El artículo 8-C del Decreto Legislativo N.º 1338, incorporado mediante el Decreto Legislativo N.º 1738 es al señalar que <i>"Toda persona natural (...) puede mantener registrado bajo su titularidad hasta un máximo de siete (7) servicios públicos móviles, salvo que en el Reglamento se prevea alguna excepción"</i>. La facultad de establecer excepciones ha sido reservada por la ley al Reglamento del RENTASEG. El OSIPTEL no puede crear excepciones que la ley no le habilita.

• Se permita la continuidad operativa de las contrataciones sin imputación de incumplimientos a la empresa operadora. • Restringir la venta, la cual afectaría arbitrariamente el derecho de contratación de los usuarios <u>Comentarios respecto al Numeral 5.2:</u> La prohibición absoluta de contratación a usuarios que alcancen el límite de 7 líneas desatiende las necesidades reales de una importante masa de microempresarios y trabajadores independientes (como aquellos bajo el régimen RUC 10) que registran líneas móviles a su nombre personal para fines productivos, de telemetría, GPS o conectividad de dependientes legítimos. Esta rigidez numérica genera barreras artificiales al acceso a las telecomunicaciones y reduce los niveles de competitividad sectorial, por lo que se propone habilitar un mecanismo de excepción comercial debidamente justificado dentro del proceso de validación para no desatender la demanda del mercado formal. Asimismo, se solicita precisar si dentro del cómputo del límite de siete (7) servicios públicos móviles se incluirán líneas asociadas a servicios M2M, IoT, telemetría, POS, GPS u otros servicios de conectividad no vinculados al uso personal tradicional del abonado	La ausencia de este reglamento no suspende la aplicación de la regla general (límite de 7 líneas). Una interpretación contraria dejaría el decreto legislativo sin efecto por un plazo indefinido, lo cual es jurídicamente inadmisibles considerando que la Primera Disposición Complementaria del Decreto Legislativo N.º 1738 señala que la emisión de normativa complementaria por parte de OSIPTEL no limita la aplicación de sus disposiciones. No se acoge la solicitud de excluir del cómputo del límite a las líneas asociadas a servicios M2M, IoT, telemetría, POS, GPS u otros servicios de conectividad. Así, debe tenerse en cuenta que el Decreto Legislativo N.º 1738 y su reglamento (Decreto Supremo N.º 007-2019-IN) definen el "servicio público móvil" en sentido amplio, comprendiendo toda línea móvil registrada bajo titularidad de una persona natural, sin distinción de la tecnología subyacente o el tipo de uso (voz, datos, IoT, M2M, eSIM, etc.). Excluir dichas modalidades generaría un vacío legal que podría ser aprovechado con fines ilícitos, permitiendo que una persona natural acumule decenas o cientos de líneas bajo la apariencia de servicios de telemetría o IoT, evadiendo así el control y debilitando gravemente la finalidad de seguridad ciudadana que persigue la norma. Por todo lo expuesto, la empresa operadora está obligada a verificar el límite de líneas previo a cada contratación, utilizando el Sistema Centralizado de forma automática y, de manera excepcional, el aplicativo "Checa tus líneas" como mecanismo de contingencia y durante la implementación del primero. Las excepciones al límite de siete (7) líneas, de existir, deberán ser establecidas por el Poder Ejecutivo en el Reglamento del RENTASEG.
<u>VIETTEL:</u> La obligación de impedir la contratación de servicios adicionales cuando el usuario registre 7 o más líneas móviles requiere que la información consultada mediante el Sistema centralizado sea exacta, íntegra y actualizada en tiempo real.	Este organismo coincide en la razón en cuanto a que la efectividad del Sistema Centralizado depende de la calidad y oportunidad de la información que lo alimenta. En ese sentido, se precisa que el Sistema Centralizado empleará como fuentes de información el

De lo contrario, podrían producirse afectaciones indebidas tanto a usuarios como a empresas operadoras; por ejemplo, en supuestos donde existan desfases de actualización, líneas pendientes de baja, portabilidades en curso o inconsistencias en los registros administrados por terceros. Por ello, consideramos necesario que la norma contemple mecanismos de trazabilidad, validación y exoneración de responsabilidad cuando la contratación se haya realizado conforme a la información disponible al momento de la consulta.	Registro de Abonados del RENTASEG y el Sistema de Portabilidad Numérica. Es responsabilidad exclusiva de las empresas operadoras mantener actualizada y reportar oportunamente la información en dichos registros, en la forma y plazos establecidos por la normativa vigente. Adicionalmente, considerando que, por temas técnicos, la información del RENTASEG no comprende datos en línea, y, a fin de consultar una base de datos lo más actualizada posible, conforme lo requiere VIETTEL, se dispone que luego de realizada la consulta al Sistema Centralizado sobre la cantidad de líneas móviles del solicitante del servicio, la empresa operadora debe comunicar al referido sistema si procedió con la contratación con la persona natural objeto de consulta. Para tal efecto, la empresa operadora debe emplear el mismo código de la consulta realizada e incluir el detalle del número y tipo de documento del contratante y el número de servicio asignado. El presente proyecto normativo ha considerado un procedimiento de regularización (artículo 6) para corregir cualquier desfase o inconsistencia que pudiera existir, otorgando al usuario un plazo razonable para adecuar su situación mediante el cambio de titularidad o la baja voluntaria de las líneas móviles excedentes. Se acoge la precisión solicitada respecto a que el límite de siete (7) líneas no aplica para los siguientes supuestos, los cuales serán incorporados en el artículo 3 del proyecto normativo: • Portabilidad numérica. • Cambio de número. • Migración de plan tarifario (incluyendo cambio de modalidad prepago a postpago o viceversa). • Reactivación del servicio. Estos actos no implican una nueva contratación ni un incremento en la cantidad de líneas bajo titularidad del abonado. No se acoge la solicitud de establecer una "exoneración de responsabilidad" genérica y anticipada en la norma. El principio de
---	--

	causalidad, contenido en el artículo del 230 del TUO de la LPAG, resulta plenamente aplicable. Dicho principio establece que las entidades no pueden sancionar a un administrado por hechos que no realizaron. En consecuencia, si el error en la verificación que realiza la empresa operadora se deriva de una falla del Sistema Centralizado (cuya administración y operatividad recae en OSIPTEL), o de una falla en los sistemas de RENIEC o Migraciones, no se le imputará responsabilidad administrativa a la empresa operadora. Cabe indicar que en esa línea se precisa que la empresa operadora del servicio público móvil debe conservar la información que acredite el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente artículo por un periodo de tres (3) años. Ello permitirá que se cuenten con los medios probatorios idóneos ante cualquier eventualidad. Se acoge el comentario en cuanto a la necesidad de mecanismos de trazabilidad. El Sistema Centralizado de Consulta registrará cada transacción y la identificará con un código o LOG respectivo que permita su seguimiento. En el caso del aplicativo "Checa tus líneas", OSIPTEL viene realizando las adecuaciones técnicas necesarias para que, luego de cada consulta, se genere y muestre un código de consulta que permita su posterior trazabilidad. Estos aspectos serán detallados en el Manual Técnico correspondiente.
<u>CÁMARA DE COMERCIO DE LIMA (CCL):</u> PROPUESTA: Artículo 5.- Verificación de la cantidad de líneas móviles registradas 5.1 Previamente a la contratación del servicio público móvil, la empresa operadora del servicio público móvil debe verificar, de forma automática, a través del Sistema centralizado o, excepcionalmente, en los supuestos establecidos en la presente norma, mediante el aplicativo web "Checa tus líneas", que la persona natural cumple con	No se acoge la propuesta de declarar de manera genérica y anticipada que los errores derivados de la verificación manual o de inconsistencias en la información no sean sancionables. El principio de causalidad, contenido en el artículo del 230 del TUO de la LPAG, ya resulta plenamente aplicable al presente caso. Dicho principio establece que las entidades no pueden sancionar a un administrado por hechos que no realizaron. En consecuencia, si el error en la verificación se deriva de una falla del Sistema Centralizado, del aplicativo "Checa tus líneas" (cuya administración recae en OSIPTEL), o de plataformas de terceros como RENIEC o

el límite de servicios públicos móviles y/o la restricción de contratar servicios públicos móviles adicionales.

En estos supuestos, los errores derivados de la verificación manual o de inconsistencias en la información disponible no tendrán carácter sancionable, siempre que la empresa operadora acredite haber actuado conforme a los procedimientos establecidos.

5.2. En caso se verifique que la persona natural tiene registrada una cantidad igual o mayor al límite máximo de siete (7) servicios públicos móviles, la empresa operadora ~~del servicio público móvil está prohibida de no podrá~~ continuar con el proceso de contratación ~~del servicio público móvil adicional~~, salvo ~~alguna excepción que expresamente establezca el Reglamento del Decreto Legislativo No 1338~~ que se trate de alguno de los supuestos exceptuados previstos en la normativa vigente.

La empresa operadora ~~del servicio público móvil~~ deberá informar al solicitante ~~del servicio sobre~~ el motivo que impide ~~realizar~~ la contratación ~~del servicio~~, así como los mecanismos disponibles para corregir o regularizar la información en caso exista un error en los registros.

5.3. La restricción de contratación no será aplicable a los supuestos exceptuados que se establezcan en el Reglamento del Decreto Legislativo N.º 1338 o en las disposiciones complementarias emitidas por el OSIPTEL.

COMENTARIOS Y FUNDAMENTOS:

Siguiendo la idea anterior, resulta también necesario precisar el alcance y aplicación del artículo 5, a fin de evitar afectaciones desproporcionadas en la contratación del servicio público móvil, especialmente en escenarios de verificación manual, indisponibilidad de sistemas, falta de definición de excepciones y posibles inconsistencias en la información del Sistema Centralizado.

Migraciones, no se le imputará responsabilidad administrativa a la empresa operadora, siempre que esta acredite haber actuado conforme a los procedimientos establecidos en la norma.

No se acoge el comentario referido a la falta de excepciones. El artículo 8-C del Decreto Legislativo N.º 1338, incorporado mediante el Decreto Legislativo N.º 1738 es claro al señalar que el límite máximo de siete (7) servicios públicos móviles se aplica "salvo que en el Reglamento se prevea alguna excepción". La facultad de establecer excepciones ha sido reservada por la ley al Reglamento del Decreto Legislativo N.º 1338. El OSIPTEL no puede, mediante norma complementaria, crear excepciones que la ley no le ha conferido. En consecuencia, la referencia a excepciones debe limitarse estrictamente a las que expresamente establezca el citado Reglamento.

No se acoge la solicitud en cuanto a crear excepciones al límite de siete (7) líneas para personas naturales con negocio (RUC 10, 15 y 17) o para dispositivos IoT. El Decreto Legislativo N.º 1738, que entró en vigencia el 14 de febrero de 2026, establece una regla general clara: el límite es de 7 servicios públicos móviles por persona natural, sin distinción del tipo de uso (personal, comercial, IoT, M2M, etc.). El propio decreto legislativo prevé que las excepciones se regulen en el Reglamento del RENTESEG. La ausencia de dicho reglamento no suspende la aplicación de la regla general, pues una interpretación contraria dejaría al decreto legislativo sin efecto por un plazo indefinido, lo cual es jurídicamente inadmisibles considerando que el referido decreto hace referencia que su aplicación es a partir de su entrada en vigencia. Excluir a los titulares de RUC 10, 15 y 17 o a los dispositivos IoT generaría un vacío legal que podría ser aprovechado con fines ilícitos, permitiendo que una persona natural acumule decenas de líneas sin someterse a los controles establecidos, debilitando gravemente la finalidad de seguridad ciudadana que persigue la norma.

Asimismo, la aplicación rígida del límite de líneas, sin distinguir entre tipos de uso ni contemplar situaciones legítimas del mercado, podría generar restricciones indebidas de acceso al servicio y efectos adversos en la conectividad y seguridad del usuario. De manera específica tenemos que:

2. Sobre la verificación manual (art. 5.1)

La verificación a través del aplicativo “Checa tus líneas” constituye un mecanismo excepcional y manual, susceptible de errores. Por ello, **no resulta razonable que su uso sea considerado como una obligación sancionable**, especialmente en supuestos de indisponibilidad de sistemas ajenos al control de las empresas operadoras.

3. Sobre la calidad y oportunidad de la información

Tomando en cuenta lo anterior, se debe considerar que la operatividad del Sistema Centralizado depende de contar con información actualizada, consistente y depurada. No considerar escenarios como bajas en proceso, portabilidad, migraciones o reclamos por contratación no solicitada generaría bloqueos indebidos en la contratación y afectaciones al usuario.

4. Sobre la falta de excepciones (Art. 5.2)

El artículo 13° del Reglamento del Decreto Legislativo N.° 1338 no establece excepciones respecto de la contratación del servicio público móvil adicional al límite máximo de siete (7), ni el presente Proyecto Normativo. En ese sentido, la aplicación de la restricción de contratación sin contar previamente con un desarrollo normativo de excepciones — como el caso de personas naturales con negocio (RUC 10, 15 y 17)— contraviene el principio de predictibilidad y afecta derechos constitucionales vinculados a la libertad de empresa y libertad de contratación.

4. Sobre la realidad del mercado y usos legítimos

Establecer un límite uniforme de líneas va en contraposición de la diversidad de usos legítimos existentes, incluyendo unidades familiares, actividades económicas o necesidades

comunitarias, generando un tratamiento homogéneo que no responde a la realidad socioeconómica del país. 5. Sobre el impacto en dispositivos IoT y seguridad Por otro lado, la falta de diferenciación entre líneas tradicionales y aquellas destinadas a IoT (como cámaras de seguridad o de GPS) puede derivar en la desactivación de servicios vinculados directamente a la seguridad personal, generando efectos contrarios al objetivo de la norma.	
Proyecto presentado para comentarios	Propuesta final
Artículo 6.- Procedimiento de cambio de titularidad y/o baja de los servicios que superan el límite de servicios públicos móviles: 6.1 El Osiptel, a través del Sistema centralizado, identifica a los abonados personas naturales que exceden el límite de servicios públicos móviles y comunica dicha información a una o más empresas operadoras del servicio público móvil que tengan registrado a dichos abonados, para la aplicación del presente procedimiento. 6.2 A partir del día hábil siguiente de recibida la comunicación indicada en el numeral precedente y dentro del plazo de cinco (5) días hábiles continuos, la empresa operadora del servicio público móvil debe remitir mensajes informativos a cada abonado persona natural titular de los servicios identificados, como mínimo, de forma diaria, mediante mensajes de texto a cada servicio público móvil identificado, y, correos electrónicos a cada una de las direcciones registradas por el abonado, de ser el caso. 6.3 El Osiptel establece el modelo de mensaje informativo que la empresa operadora del servicio público móvil debe remitir. Dicho mensaje debe contener, como mínimo lo siguiente: a) La indicación de que la persona natural supera el límite de servicios públicos móviles; b) La necesidad de cambiar de titularidad y/o dar de baja los servicios públicos móviles que ellos definan a fin de no exceder el límite establecido bajo su titularidad; c) Los canales habilitados para efectuar la solicitud de cambio de titularidad y/o baja de los servicios;	Artículo 6.- Procedimiento de cambio de titularidad y/o baja de los servicios que superan el límite de servicios públicos móviles 6.1 El Osiptel, a través del RENTESEG, identifica a los abonados personas naturales que exceden el límite de servicios públicos móviles y comunica dicha información a una o más empresas operadoras del servicio público móvil que tengan registrado a dichos abonados, para la aplicación del presente procedimiento. 6.2 A partir del día hábil siguiente de recibida la comunicación indicada en el numeral precedente y durante el plazo de diez (10) días hábiles continuos, la empresa operadora del servicio público móvil debe remitir mensajes informativos a cada abonado persona natural titular de los servicios identificados, como mínimo, de forma diaria, mediante mensajes de texto a cada servicio público móvil identificado, y, correos electrónicos a cada una de las direcciones registradas por el abonado, de ser el caso. 6.3 El Osiptel establece el modelo de mensaje informativo que la empresa operadora del servicio público móvil debe remitir. Dicho mensaje debe contener, como mínimo lo siguiente: a) La indicación de que la persona natural supera el límite de servicios públicos móviles;

y d) <i>El plazo para realizar dichas solicitudes, precisando que, de no cumplirse el procedimiento correspondiente, se ejecuta la baja de los últimos servicios públicos móviles registrados que excedan el límite de servicios públicos móviles.</i> 6.4 <i>La empresa operadora del servicio público móvil, de manera adicional, puede remitir los mensajes mediante otro servicio de mensajería como mensajes cortos (USSD), mensajes emergentes, notificaciones por su aplicativo informático instalado o mensajería instantánea. En caso la empresa operadora del servicio público móvil no cuente con la dirección electrónica de la persona natural, debe emplear alguno de los mecanismos antes indicados.</i> 6.5 <i>El abonado puede presentar la solicitud de cambio de titularidad y/o baja del servicio público móvil, respecto de cualquiera de los servicios bajo su titularidad, a través de los canales habilitados por la empresa operadora del servicio público móvil para dichos trámites, dentro de los cinco (5) días hábiles, computados desde la fecha del primer mensaje informativo que corresponde remitir a la empresa operadora del servicio público móvil.</i> 6.6 <i>La baja del servicio público móvil a solicitud de la persona natural debe realizarse en el plazo máximo de un (1) día hábil. El cambio de titularidad se rige por lo dispuesto en la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, respecto de la verificación de identidad del cedente y cesionario, y debe ejecutarse o rechazarse en el mismo momento en que la persona natural titular del servicio lo solicita en compañía del cesionario.</i> 6.7 <i>El Osiptel, a los dos (2) días hábiles siguientes de transcurrido el plazo señalado en el numeral 6.2, a través del Sistema centralizado, identifica a las personas naturales que aún superan el límite de servicios públicos móviles y comunica a la empresa operadora del servicio público móvil, los servicios públicos móviles que deben ser dados de baja. Para tal efecto, se considera los últimos servicios públicos móviles contratados que superan el límite de servicios públicos móviles.</i>	b) <i>La necesidad de cambiar de titularidad y/o dar de baja los servicios públicos móviles bajo su titularidad que ellos definan a fin de no exceder el límite establecido;</i> c) <i>Los canales habilitados para efectuar la solicitud de cambio de titularidad y/o baja de los servicios; y</i> d) <i>El plazo para realizar dichas solicitudes, precisando que, de no cumplirse el procedimiento correspondiente, se ejecuta la baja de los últimos servicios públicos móviles registrados que excedan el límite de servicios públicos móviles.</i> 6.4 <i>La empresa operadora del servicio público móvil, de manera adicional, puede remitir los mensajes mediante otro servicio de mensajería como mensajes cortos (USSD), mensajes emergentes, notificaciones por su aplicativo informático instalado o mensajería instantánea. En caso la empresa operadora del servicio público móvil no cuente con la dirección electrónica de la persona natural, debe emplear alguno de los mecanismos antes indicados.</i> 6.5 <i>El abonado puede presentar la solicitud de cambio de titularidad y/o baja del servicio público móvil, respecto de cualquiera de los servicios bajo su titularidad, a través de los canales habilitados por la empresa operadora del servicio público móvil para dichos trámites, dentro de los diez (10) días hábiles, computados desde la fecha del primer mensaje informativo que corresponde remitir a la empresa operadora del servicio público móvil.</i> 6.6 <i>La baja del servicio público móvil a solicitud de la persona natural debe realizarse en el plazo máximo de un (1) día hábil. El cambio de titularidad se rige por lo dispuesto en la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, respecto de la verificación de identidad del cedente y cesionario, y debe ejecutarse o rechazarse en el mismo momento en que la persona natural titular del servicio lo solicita en compañía del cesionario.</i>
---	---

6.8 La empresa operadora del servicio público móvil debe ejecutar la baja de los servicios públicos móviles indicados por el Osiptel, como máximo, al día hábil siguiente de recibida la comunicación a ejecutar por el Sistema centralizado.	6.7 El Osiptel, a los dos (2) días hábiles siguientes de transcurrido el plazo señalado en el numeral 6.2, a través del RENTASEG, identifica a las personas naturales que aún superan el límite de servicios públicos móviles y comunica a la empresa operadora del servicio público móvil, los servicios públicos móviles que deben ser dados de baja. Para tal efecto, se considera los últimos servicios públicos móviles contratados que superan el límite de servicios públicos móviles. 6.8 La empresa operadora del servicio público móvil debe ejecutar la baja de los servicios públicos móviles indicados por el Osiptel, como máximo, al día hábil siguiente de recibida la comunicación a ejecutar por el RENTASEG. 6.9 Para la aplicación del presente procedimiento, la empresa operadora del servicio público móvil debe seguir las indicaciones establecidas en el Instructivo Técnico del RENTASEG.
Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>AREPE:</u> El numeral 6.7 determina que la baja automática recae sobre 'los últimos servicios contratados que superan el límite', lo que puede afectar líneas de uso crítico para el abonado. Se recomienda que, antes de ejecutar la baja automática, el sistema permita al usuario seleccionar qué líneas conservar dentro de los 5 días hábiles de notificación, respetando su autonomía y evitando afectaciones desproporcionadas.	El procedimiento contempla un periodo de tiempo para que el usuario puede elegir las líneas móviles que desea dar de baja o ceder su titularidad a fin de no transgredir el límite establecido. De acuerdo con los comentarios recibidos, con el fin de garantizar que el abonado cuente con un tiempo razonable y suficiente para tomar una decisión informada, coordinar la cesión de líneas o solicitar la baja voluntaria, se ha modificado el artículo 6 de la norma complementaria propuesta, ampliando el plazo para que la presentación de dichas solicitudes de cinco (5) a diez (10) días hábiles, contados a partir del primer mensaje informativo. La regla de la baja sobre los últimos servicios contratados, contenida en el numeral 6.7 del artículo 6 de la norma complementaria, es una disposición objetiva que solo se activa si el abonado no ejerce su derecho a elegir dentro del plazo otorgado. Esta medida evita que la falta de acción por parte del usuario paralice la aplicación del límite

	legal establecido en el Decreto Legislativo N.º 1738. Permitir una selección posterior al plazo generaría incertidumbre y podría ser utilizada para dilatar el cumplimiento de la norma.
<u>AMERICA MÓVIL:</u> <u>• RESPECTO A LA AMPLIACIÓN DEL PLAZO PARA EL ENVÍO DE COMUNICACIONES Y PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES DE REGULARIZACIÓN</u> Consideramos necesario que el procedimiento regulado en el artículo 6 del Proyecto contemple una ampliación del plazo previsto tanto para el envío de comunicaciones a los abonados como para la presentación de solicitudes de cambio de titularidad o baja de servicios móviles, proponiendo que dicho plazo sea ampliado de cinco (5) a diez (10) días hábiles continuos. Sobre el particular debe tenerse presente que el procedimiento regulado involucra una serie de actuaciones que requieren tiempos razonables de reacción y atención tanto por parte de los usuarios como de las empresas operadoras, especialmente considerando la masividad potencial de casos que podrían presentarse una vez implementado el mecanismo de control de líneas excedentes. Asimismo, resulta importante considerar que muchos abonados o usuarios podrían requerir tiempo adicional para: (i) Revisar la información comunicada. (ii) Identificar las líneas registradas bajo su titularidad. (iii) Verificar posibles casos de líneas desconocidas. (iv) Coordinar con terceros el cambio de titularidad. (v) Trasladarse a los canales habilitados para realizar la regularización y el trámite correspondiente. En esa línea, el plazo actualmente previsto podría resultar insuficiente para que los abonados puedan realizar una evaluación adecuada de su situación y adoptar oportunamente las acciones de regularización correspondientes, especialmente en escenarios donde existen	Se acoge el comentario sobre la ampliación del plazo de regularización. A fin de garantizar que el abonado cuente con un tiempo razonable y suficiente para tomar una decisión informada, para coordinar la cesión de líneas o solicitar la baja voluntaria, se modifica el artículo 6 de la norma complementaria, ampliando el plazo para la presentación de solicitudes de cambio de titularidad y/o baja de cinco (5) a diez (10) días hábiles, contados desde el primer mensaje informativo. Con relación al procedimiento de regularización, cabe indicar que en la norma complementaria se ha considerado que el cambio de titularidad se rige por lo dispuesto en la Norma de las Condiciones de Uso, respecto de la verificación de identidad del cedente y cesionario, y debe ejecutarse o rechazarse en el mismo momento en que la persona natural titular del servicio lo solicita en compañía del cesionario. Por tanto, el plazo previsto permitirá la realización del trámite por el usuario. Del mismo modo, con relación a la baja del servicio público móvil a solicitud de la persona natural, se precisa que debe realizarse en el plazo máximo de un (1) día hábil. No se acoge respecto a la exclusión de servicios con equipo financiados. El Decreto Legislativo N.º 1738 establece el límite de siete (7) servicios públicos móviles para toda persona natural, sin distinguir si la línea está asociada o no al financiamiento de un equipo terminal. Crear esta excepción por vía reglamentaria vulneraría el principio de jerarquía normativa y generaría un vacío que podría ser aprovechado para fines ilícitos. La obligación de la empresa operadora es verificar el límite previo a la contratación, incluyendo aquellos casos en que se ofrece un equipo financiado. Si usuario ya supera el límite, no debe contratarse una nueva línea, con o sin equipo.

múltiples líneas asociadas al mismo titular o situaciones que requieran validaciones adicionales.

Asimismo, un plazo mayor permitirá una gestión operativa más ordenada y eficiente por parte de las empresas operadoras, reduciendo concentraciones masivas de solicitudes en periodos cortos, disminuyendo riesgos de saturación en canales de atención y facilitando una adecuada ejecución de los procedimientos de cambio de titularidad y baja. De igual manera, ello ayudará a reducir reclamos y afectaciones de usuarios que sí manifiesten su voluntad de regularizar oportunamente su situación, pero que requieran tiempos razonables para culminar los procedimientos correspondientes.

En consecuencia, solicitamos ampliar el plazo a diez (10) días hábiles toda vez que consideramos resulta ser una medida razonable, permitiendo una aplicación más eficiente del mecanismo de regularización previsto en la propuesta normativa.

• RESPECTO AL PLAZO PARA LA NUEVA VALIDACIÓN DE LA CANTIDAD DE LÍNEAS

Respecto del procedimiento previsto en el artículo 6 del Proyecto, consideramos necesario efectuar algunas precisiones vinculadas a la ejecución operativa del procedimiento de regularización mediante cambio de titularidad y/o baja de servicios móviles.

Sobre el particular, advertimos que el procedimiento propuesto podría generar contingencias operativas y afectaciones respecto de usuarios que, habiendo manifestado oportunamente su voluntad de regularizar su situación, mantengan solicitudes de cambio de titularidad – válidamente ingresadas– pendientes de ejecución, conforme a los plazos establecidos en la normativa vigente.

En efecto, conforme al procedimiento propuesto en el presente proyecto, los usuarios cuentan con un plazo de cinco (5) días hábiles continuos desde el envío de las comunicaciones para solicitar el cambio de titularidad o la baja de servicios móviles; no obstante, debe tenerse presente que, de acuerdo con la Norma de las Condiciones de Uso, las empresas cuentan con un plazo de hasta diez (10) días

La empresa operadora debe ser diligente en emplear el Sistema Centralizado de Consulta o, excepcionalmente, el aplicativo “Checa tus líneas”, en la evaluación que realiza para dar un alta de servicio vinculada a la adquisición de un equipo terminal con descuento o fraccionado. No puede contemplarse excepciones basada en casuísticas que se presentarían por una inadecuada evaluación del estado de las líneas móviles del usuario.

No se acoge comentario sobre los criterios de priorización para baja automática. El criterio de “los últimos servicios contratados” es objetivo y verificable, por lo que puede ser aplicado por el RENTASEG. Evaluar el “estado operativo” o “nivel de actividad” de cada línea (suspendida, inactiva, con o sin uso relevante) introduce un nivel de complejidad técnica que afectaría al procedimiento masivo de regularización. Además, como se señaló el usuario tiene la facultad exclusiva de elegir qué líneas conservar durante el plazo de diez (10) días hábiles. Si no lo hace, se entiende que no manifiesta preferencia, aplicándose la regla objetiva de “las últimas contratadas”. Los escenarios mencionados por la empresa son subjetivos, en tanto solo el usuario puede determinar cuáles son las líneas móviles que valore más. Por ello, se le otorga un plazo de diez (10) días hábiles para que ejerza su autonomía y elija qué líneas conservar, ceder o dar de baja.

Adicionalmente, es de considerar que, de acuerdo con el Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, aprobado por Resolución N.º 099-2022-CD/OSIPTEL (en adelante, Reglamento de Reclamos), el usuario puede presentar un reclamo por la falta de servicio ante una baja que considere injustificada. Dicho reclamo será analizado y, de verificarse que efectivamente fue injustificado, se dispondrá de la reactivación correspondiente. Sin perjuicio de ello, el usuario también cuenta con la plataforma “Checa tu caso” para obtener una solución ante esta problemática.

hábiles para ejecutar el procedimiento de cambio de titularidad, tal como se advierte en el artículo 1 del anexo 2 de las CDU y que se detalla a continuación:

“1. DERECHO AL CAMBIO DE TITULARIDAD, CESIÓN DE POSICIÓN CONTRACTUAL Y CAMBIO DE NOMBRE

1.1. Cambio de Titularidad

Se produce el cambio de titularidad del servicio:

- (i) En caso de cesión de posición contractual, tal como lo establece el punto 1.2.
- (ii) En caso de fusión o escisión de la persona jurídica; y,
- (iii) En caso de fallecimiento del abonado.

La empresa operadora debe realizar el cambio de titularidad en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha en que se presente la documentación necesaria para realizar dicho cambio.”

En consecuencia, se advierte que el abonado al solicitar válidamente el cambio de titularidad dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, este finalmente se verá afectado con la baja de su servicio; debido a que, la ejecución del cambio de titularidad será de forma posterior a la fecha máxima para efectuar la regularización de la línea.

En efecto, las líneas que presentan una solicitud válida de cambio de titularidad continuarán bajo titularidad del mismo abonado cedente hasta que se ejecute el cambio de titularidad. En ese sentido, consideramos que dicha situación generará consecuencias negativas a los usuarios que sí realizaron acciones oportunas para regularizar su situación conforme al procedimiento establecido por la propia normativa. Generando, contingencias. para las empresas operadoras, incremento de reclamos, afectación de usuarios e inconsistencias derivadas de la superposición de plazos incompatibles entre sí.

En base a lo antes expuesto, proponemos que el plazo actualmente previsto de dos (2) días hábiles para la nueva verificación de líneas excedentes sea ampliado a diez (10) días hábiles, a efectos de

guardar concordancia con el plazo máximo de atención aplicable a los procedimientos de cambio de titularidad conforme a la Norma de las Condiciones de Uso. Ello permitirá que las solicitudes de cambio de titularidad ingresadas oportunamente por los usuarios puedan ser ejecutadas efectivamente antes de que el Osiptel realice una nueva validación de líneas excedentes para la baja del servicio.

• **RESPECTO DE LOS SERVICIOS ASOCIADOS A FINANCIAMIENTOS DE EQUIPOS**

Al respecto, debemos indicar que la naturaleza del presente proyecto normativo es prevenir la suplantación de identidad en la contratación del servicio móvil y su uso delictivo. Bajo dicha premisa consideramos que los servicios postpago vinculados a equipos adquiridos de forma fraccionada no deben ser parte de la presente restricción de 7 líneas dado que estos clientes están plenamente identificados y realizan interacciones constantes con las empresas operadoras mediante el pago mensual de sus equipos.

En ese sentido, solicitamos que los servicios móviles vinculados a la adquisición de equipos terminales no se encuentren incluidas en la presente restricción de siete (7) líneas, ello para evitar que dichas líneas sean afectadas con bajas del servicio causando un grave perjuicio para el cliente y para la empresa operadora.

• **SOBRE LA PRIORIZACIÓN DE LÍNEAS SUSCEPTIBLES DE BAJA**

Consideramos importante que el procedimiento regulado contemple criterios objetivos de priorización respecto de las líneas móviles que puedan ser consideradas para la baja –en caso el abonado no solicite el cambio de titularidad y/o baja–.

Sobre el particular, resulta erróneo considerar que las líneas susceptibles de baja correspondan a los últimos servicios contratados por el abonado, toda vez que en muchos casos, dichos servicios podrían corresponder precisamente a las líneas que el usuario utiliza de manera activa y habitual.

En efecto, existe el escenario en el que las primeras líneas contratadas por el abonado se encuentren actualmente suspendidas, inactivas o en desuso, mientras que las líneas contratadas con posterioridad correspondan a servicios efectivamente utilizados para fines laborales, financieros, comerciales, familiares, incluso como mecanismos de autenticación digital. Bajo dicho escenario, la baja automática de las últimas líneas contratadas podría generar afectaciones innecesarias sobre servicios plenamente operativos y relevantes para el usuario, pese a existir otras líneas registradas bajo su titularidad que no mantienen uso efectivo o se encuentran suspendidas. En esa línea, proponemos se incorporen criterios de priorización que permitan considerar el estado operativo y nivel de actividad de las líneas móviles previamente a la ejecución de baja, priorizando aquellas que se encuentren suspendidas, inactivas o sin uso relevante. Ello evitará una mayor afectación de los usuarios que podrían ver interrumpidos sus servicios móviles activamente utilizados pese a mantener líneas anteriores sin uso efectivo; así como la reducción de los reclamos que podrían ser presentados por los abonados afectados.	
<u>ENTEL:</u> Respecto al procedimiento de cambio de titularidad y/o baja de los servicios que superan el límite de servicios públicos móviles, conforme a lo expuesto, consideramos pertinente partir de bases fuentes adecuadas con información correcta y válida para ello, el OSIPTEL deberá no solamente recopilar dicha información de las empresas operadoras sino validar que efectivamente reflejen la información fidedigna para evitar cualquier perjuicio a los abonados (precisión en los filtros). Asimismo, para constituir la base de información, previamente, se debe emitir el Reglamento de la norma de lo contrario, estaríamos violentando o contraviniendo disposiciones normativas y consecuencia de ello, perjudicando a los abonados, por ejemplo, aquellos con RUC 10, 15 y 17, quienes no deberían contar con ninguna restricción de contratación del servicio. En ese sentido,	Teniendo en cuenta el comentario de ENTEL de emplear bases fuentes adecuadas con información correcta y válida para los procedimientos de cambio de titularidad y/o baja de los servicios que superan el límite de servicios públicos móviles, se dispone que los citados procedimientos se realicen a través del RENTASEG. Ello por cuanto, actualmente dicho sistema comprende la información detallada de cada servicio, incluyendo información de sus titulares y su estado (activo, suspendido o en baja). Asimismo, debemos considera que dicho sistema viene siendo empleado por las autoridades encargadas de la investigación del delito, y en general para verificar la trazabilidad del servicio público móvil y equipo terminal.

entendemos que antes de la emisión de la presente norma, previamente se otorgará un plazo para que las empresas operadoras nos adecuem a las excepciones establecidas en el Reglamento.

Nos explicamos, de acuerdo con la norma de las Condiciones de Uso una persona natural con o sin negocio contrata con DNI como tipo de documento y si la información fuente que utilizará el Sistema Centralizado será el Registro de Abonados, no podrá distinguir entre aquellas personas naturales con o sin negocio. En ese sentido, para poder contar con la información correcta, las empresas operadoras deberán realizar un desarrollo técnico a fin de identificar y reportar a las personas naturales con negocio con RUC 10, 15 o 17; por lo que es indispensable que se considere este plazo al momento de la publicación del Reglamento del Decreto Legislativo 1738; como plazo previo a la emisión de la presente norma bajo comentario.

Sin perjuicio de lo señalado el artículo 8-D del Decreto Legislativo, dispone que el procedimiento y plazo que establezca el OSIPTEL deben ser razonables para que el titular del servicio pueda ceder su posición contractual y/o definir los servicios públicos móviles que desea. Sin embargo, advertimos que el procedimiento inicia con el envío de mensajería de texto y correos electrónicos a los abonados por un periodo de cinco (05) días hábiles; lo cual, como medios y plazo consideramos que son insuficientes.

Nos explicamos, conforme su despacho ha podido apreciar en distintas obligaciones regulatorias relacionadas con la notificación de los abonados, la contactabilidad del abonado a través de SMS o correo electrónico es escasa o nula; y no es por un desinterés de éste; sino que las razones pueden obedecer a múltiples factores; por ejemplo, el abonado por la cantidad de mensajes y correos de distintas empresas, generalmente, no leen los SMS o correos electrónicos de forma diaria. Y si a ello, le sumamos un plazo corto para que pueda efectuar cualquier acción de forma presencial ante la empresa operadora, dicho de otro modo, estamos sentenciando al abonado o dejándole sin herramientas de acción.

Por otro lado, se acoge el comentario respecto a la ampliación del plazo para la regularización de las líneas excedentes. Con el fin de garantizar que el abonado cuente con un tiempo razonable y suficiente para tomar una decisión informada, coordinar la cesión de líneas o solicitar una baja voluntaria, se modificará el artículo 6 de la norma complementaria, ampliando el plazo para la presentación de solicitudes de cambio de titularidad y/o baja de cinco (5) a diez (10) días hábiles, contados a partir del primer mensaje informativo. Se considera que un plazo de quince (15) días hábiles, como se propone, resulta desproporcionado y podría dilatar innecesariamente el cumplimiento del límite legal establecido por el Decreto Legislativo N.º 1738, cuyos fines están vinculados a la seguridad ciudadana y requieren de una aplicación inmediata.

No se acoge respecto a la solicitud de excluir del procedimiento a las personas naturales con negocio (RUC 10, 15 y 17). El artículo 8-C del Decreto Legislativo N.º 1338, incorporado mediante el Decreto Legislativo N.º 1738 es claro al establecer el límite de siete (7) líneas para toda persona natural, precisando que las excepciones, de existir, deben ser aprobada mediante Decreto Supremo que modifique el Reglamento del RENTESEG. El OSIPTEL carece de competencia para crear excepciones por vía de norma complementaria. La ausencia de dicho reglamento no suspende la aplicación de la regla general, pues una interpretación contraria dejaría la ley sin efecto.

No se acoge en cuanto a la solicitud de implementar una etapa de suspensión previa a la baja definitiva (numeral 6.7). Se contemplará un plazo de diez (10) días hábiles para que el usuario realice la regularización voluntaria. Introducir una fase adicional de suspensión dilataría aún más el proceso, afectando la eficacia de la medida y poniendo en riesgo la seguridad ciudadana. Con el plazo ampliado a (10) días hábiles el abonado para solicitar la baja voluntaria o el cambio de titularidad, supone el mecanismo principal para que el usuario adecúe su situación. Si el abonado acude a la empresa operadora durante este plazo, su solicitud debe ser atendida y ejecutada conforme al numeral 6.6, lo que implica que la

En efecto, consideramos que el plazo de cinco (05) días hábiles es insuficiente y no se ajusta al contexto o la realidad de muchos ciudadanos quienes muchas veces están todo el día en el trabajo y no pueden acudir a las oficinas de las empresas operadoras o quizás viven en lugares distintos al centro de atención y tienen que trasladarse para ejecutar alguna transacción. En ese sentido, proponemos un plazo de quince (15) días hábiles para que el abonado pueda acercarse a la empresa operadora a realizar no solo una baja del servicio o una cesión de línea, sino también un reclamo por desconocimiento de la contratación, de ser el caso.

Asimismo, en caso de cesión de las líneas el abonado debe coordinar con otra persona el cambio de la titularidad si es que desea mantenerla, en caso reconozca todas las líneas se le debe dar un tiempo razonable para que decida que líneas mantiene activas o a cuáles da de baja.

El plazo de quince (15) días hábiles permitiría que el usuario adopte decisiones informadas y reduzca el riesgo de bajas involuntarias. Asimismo, permite que las empresas operadoras en la libertad de mercado pueda proponer ofertas para que el abonado mantenga su servicio con ella.

En referencia al **numeral 6.7** relacionado a la identificación de las líneas que superen el límite establecido, es necesario que antes de la baja del servicio se establezca un procedimiento de suspensión a fin de que el abonado pueda tomar acción, debido a que los procesos de baja y de identificación pueden pasar en momentos distintos. Nos explicamos, la propuesta normativa establece que a los dos (02) días hábiles de transcurrido el plazo anterior el OSIPTEL identifica a las personas naturales que aún superan el límite a fin de que la empresa operadora ejecute la baja del servicio. Al respecto, nos preguntamos, ¿qué pasa con aquel abonado que en estos dos días hábiles acude a su empresa operadora a dar de baja el servicio? ¿O en el transcurso de la entrega de la base a las empresas operadoras, el abonado acude a ceder o dar de baja las líneas bajo su titularidad? Al respecto, consideramos que estos casos no pueden darse de baja, puesto que el abonado ha adecuado su conducta a derecho, y la ejecución de

línea será dada de baja a su solicitud (en 1 día hábil) o se realizará el trámite de cambio de titularidad. Fuera de dicho plazo, corresponde aplicar la baja del servicio, según lo disponga el Osiptel, a través del Renteseq.

Por último, no se acoge el comentario referido a la necesidad de contar con mecanismos de reactivación. Es necesario precisar que, de acuerdo con el Reglamento de Reclamos, el usuario puede presentar un reclamo por falta de servicio ante una baja que considere injustificada (numeral 4) del artículo 28 Dicho reclamo será analizado por la empresa operadora en primera instancia y el TRASU del Osiptel en segunda instancia. De verificarse que la baja fue efectivamente injustificada, se dispondrá la reactivación correspondiente. Sin perjuicio de ello, el usuario también cuenta con la plataforma “Checa tu caso” para obtener una solución ante este tipo de problemáticas.

una baja del servicio sería una violación flagrante a éste. Respecto a esto, es necesario se contemple un proceso intermedio que permita a estos abonados mantener sus líneas activas. Asimismo, es necesario contemplar mecanismos de reactivación en caso se ejecuten bajas erróneas en cumplimiento del procedimiento y precisar si el sistema permitirá la reactivación del servicio en aquellos supuestos en los que una línea adquirida antes del 14 de febrero de 2026, por ejemplo, se encuentre vinculada a un reclamo por baja no solicitada.	
<u>INTEGRATEL:</u> <u>Comentario artículo 6:</u> Se solicita precisar el mecanismo de reconciliación y priorización de información entre las bases de datos de las empresas operadoras y el Sistema centralizado, considerando que podrían presentarse desfases temporales, duplicidades o inconsistencias derivadas de procesos batch, portabilidad numérica, bajas en curso o sincronización entre plataformas <u>Comentarios respecto a los Numerales 6.2, 6.7 y 6.8:</u> El procedimiento de baja automática basado *de manera inflexible en "los últimos servicios contratados que superen el límite" resulta severamente perjudicial para la experiencia y estabilidad del abonado. La última línea adquirida por el usuario podría corresponder precisamente a su herramienta principal de trabajo o estudio, mientras que las líneas más antiguas podrían estar inactivas. Se solicita evaluar mecanismos que permitan al abonado seleccionar expresamente las líneas a mantener antes de ejecutar bajas automáticas. Adicionalmente, el plazo de un (1) día hábil para que la operadora ejecute las bajas masivas dictadas por el sistema informático de OSIPTEL impone un riesgo operacional crítico frente a eventuales	No se acoge la solicitud de implementar una etapa de suspensión previa a la baja definitiva ni de modificar el criterio de "últimos servicios contratados" para la baja del servicio. El procedimiento del artículo 6 de la norma complementaria ya ha sido diseñado con garantías suficientes para el abonado. En primer lugar, se ha ampliado el plazo para que el usuario solicite el cambio de titularidad o la baja voluntaria de cinco (5) a diez (10) días hábiles, período razonable que permite al abonado identificar qué líneas desea conservar, coordinar cesiones o solicitar bajas. Durante este plazo, el usuario tiene la facultad exclusiva de elegir qué servicios mantener, por lo que la regla de "últimos servicios contratados" solo opera ante su inacción, no como regla general. Respecto a los desfases o inconsistencias en la información, debe precisarse que la responsabilidad de mantener actualizado el Registro de Abonados y reportar oportunamente las altas, bajas, portabilidades y cambios de titularidad recae exclusivamente en las empresas operadoras, en la forma y plazos establecidos por la normativa vigente. La norma complementaria no puede establecer un "mecanismo de reconciliación" que traslade a OSIPTEL la responsabilidad por la falta de diligencia de los operadores en la actualización de sus propias bases de datos. Precisamente, considerando los desfases, duplicidades e inconsistencias se ha

retrasos técnicos en los lotes de procesamiento internos del Core de Red y Sistemas de Facturación (Billing), lo que podría devenir en sanciones injustificadas por ineficiencias de terceros. En ese sentido, teniendo en cuenta que hoy en día contamos con un procedimiento por no cumplimiento de requisitos esenciales de acuerdo al 18 A y al artículo 76 de Condiciones de Uso aprobado por la resolución 00059-2024-CD/OSIPTEL, por lo que sugerimos implementar una etapa previa de suspensión temporal del servicio antes de ejecutar la baja definitiva, a efectos de: • reducir afectaciones abruptas al abonado, • permitir regularización voluntaria, • minimizar reclamos posteriores, • y mantener consistencia con mecanismos regulatorios ya existentes en la normativa vigente.	considerado un procedimiento de baja, que otorga un plazo al usuario para dar de baja o ceder la titularidad. Finalmente, en cuanto al plazo de un (1) día hábil para ejecutar las bajas ordenadas por el Sistema Centralizado (numeral 6.8 del artículo 8 de la norma complementaria), no se acoge su ampliación. Dicho plazo resulta razonable y operativamente viable, considerando que las órdenes de baja serán comunicadas de manera automatizada a través del RENTASEG, y que las empresas operadoras cuentan con plazos escalonados para su implementación. La eventual existencia de retrasos técnicos en los sistemas no puede ser invocada como causal para dilatar el cumplimiento de una obligación legal vinculada a la seguridad ciudadana, siendo responsabilidad de cada operador mantener sus sistemas en condiciones operativas adecuadas.
<u>VIETTEL: (ART 6 Y 7)</u> Respecto al procedimiento de baja automática de líneas excedentes, consideramos necesario evaluar el impacto operativo y comercial asociado a los plazos establecidos para la ejecución de bajas y envío de comunicaciones. Asimismo, debería contemplarse la posibilidad de suspensión temporal del procedimiento en casos de reclamos, controversias de titularidad, procesos judiciales o validaciones pendientes, a fin de evitar afectaciones indebidas a los usuarios. Respecto al artículo 6.5 la ejecución del cambio de titularidad por cesión de posición contractual debe de realizarse conforme al plazo establecido en CDU y no de manera inmediata.	En atención a los plazos establecidos para que el usuario pueda ceder su titularidad o dar de baja las líneas excedentes, y con el fin de evitar afectaciones indebidas, el procedimiento de baja debe ejecutarse de forma inmediata una vez vencido el plazo de regularización, sin necesidad de una etapa adicional de suspensión. No obstante, se ha ampliado el plazo para que el usuario solicite el cambio de titularidad o la baja voluntaria de cinco (5) a diez (10) días hábiles, es decir, el usuario cuenta con diez (10) días hábiles para realizar los trámites correspondientes. Transcurrido dicho plazo sin que haya regularizado su situación corresponde que la baja se ejecute sin mayores dilaciones, garantizando así la eficacia del Decreto Legislativo N.º 1738. En cuanto a la solicitud de suspender el procedimiento en casos de reclamos, controversias de titularidad o procesos judiciales, no se acoge. Mientras el reclamo se encuentre en trámite, la línea continua bajo titularidad del abonado y debe ser computada para efectos del límite de siete (7) líneas. Una interpretación contraria generaría un vacío legal que permitiría la acumulación de líneas bajo la aparente

	protección de un reclamo. El usuario cuenta con mecanismos posteriores (reclamo por baja injustificada, "Checa tu caso") para solicitar la reactivación del servicio si la baja resultara injustificada. Respecto a la ejecución del cambio de titularidad, no se acoge el comentario en cuanto a que debe realizarse conforme a los plazos establecidos en la Norma de Condiciones de Uso, por cuanto se requiere que se realice en el mismo momento en que la persona natural titular del servicio lo solicita en compañía del cesionario a fin de evitar problemas de bajas de servicios cuyas solicitudes de cambios de titularidad se encuentran en trámite.
<u>CÁMARA DE COMERCIO DE LIMA (CCL):</u> PROPUESTA: Artículo 6.- Procedimiento de regularización, cambio de titularidad y/o baja de servicios excedentes 6.1. El OSIPTEL, a través del Sistema Centralizado, identifica a los abonados personas naturales que superan el límite de servicios públicos móviles y comunica dicha información a las empresas operadoras ~~del servicio público móvil que tengan registrado a dichos abonados, para la aplicación del presente~~ correspondientes, para el inicio del procedimiento de regularización. 6.2. ~~A partir del día hábil siguiente de recibida la comunicación indicada en el numeral precedente y dentro del plazo de cinco (5) días hábiles continuos,~~ La empresa operadora ~~del servicio público móvil~~ deberá remitir mensajes informativos a cada ~~comunicar al~~ abonado ~~persona natural titular de los servicios identificados~~ dicha situación, como mínimo, de forma diaria, dentro del día hábil siguiente de recibida la información, mediante ~~canales~~ idóneos de comunicación, incluyendo como mínimo mensajes de texto ~~a cada servicio público móvil identificado, y, de ser posible,~~	Se acoge en parte el comentario respecto a la ampliación del plazo de regularización y se dispone que el plazo para que el abonado solicite el cambio de titularidad o la baja voluntaria sea de diez (10) días hábiles, contados a partir del primer mensaje informativo. Este plazo resulta suficiente para que el usuario adopte una decisión informada y realice los trámites correspondientes. Un plazo de quince (15) días hábiles, como el propuesto, resulta desproporcionado y dilataría innecesariamente el cumplimiento del límite legal establecido en el Decreto Legislativo N.º 1738, cuyos fines están vinculados a la seguridad ciudadana. Sin perjuicio de ello, debemos aclarar que el Decreto Legislativo es aplicable a toda persona natural, por lo que no corresponde distinguir entre personas naturales y personas naturales con negocio. Cabe considerar que la identificación de las personas naturales para la contratación de los servicios públicos móviles se debe realizar a través del documento nacional de identidad (DNI), correspondiendo solo a las personas jurídicas la identificación a través del número de RUC. Por otro lado, no se acoge la implementación de una fase de suspensión previa a la baja definitiva. El procedimiento ya contempla un plazo de diez (10) días hábiles para que el usuario regularice su

correos electrónicos a cada una de las direcciones registradas por el abonado, de ser el caso u otros medios disponibles.

El abonado contará con un plazo de hasta quince (15) días hábiles para regularizar su situación, mediante:

- i) la baja de servicios;**
- ii) el cambio de titularidad; o**
- iii) el inicio de procedimientos de reclamo en caso de desconocimiento de contratación.**

6.3. El OSIPTEL establecerá el modelo de mensaje informativo que la empresa operadora ~~del servicio público móvil debe remitir. Dicho mensaje debe contener, como mínimo lo siguiente:~~, el cual **deberá incluir:**

i) la indicación ~~de que la persona natural~~ de la **superación** del límite de ~~servicios públicos~~ móviles líneas;

~~b) La necesidad de cambiar de titularidad y/o dar de baja los servicios públicos móviles que ellos definan a fin de no exceder el límite establecido bajo su titularidad;~~

ii) las alternativas disponibles para su regularización;

iii) los canales ~~habilitados para efectuar la solicitud de cambio de titularidad y/o baja de los servicios;~~ y

iv) los plazos **correspondientes. para realizar dichas solicitudes, precisando que, de no cumplirse el procedimiento correspondiente, se ejecuta la baja de los últimos servicios públicos móviles registrados que excedan el límite de servicios públicos móviles.**

6.4. Durante el periodo de regularización, los servicios se mantendrán activos, debiendo las empresas operadoras facilitar al abonado el ejercicio de sus derechos mediante todos los canales disponibles.

situación de manera voluntaria. Introducir una etapa adicional de suspensión prolongaría aún más el proceso y afectaría la eficacia de la medida. La baja automática regulada en el numeral 6.7 del artículo 8 de la norma complementaria es una disposición objetiva que solo se activa ante la inacción del abonado, aplicándose el criterio de "los últimos servicios contratados".

No se acoge la propuesta de ampliar a tres (3) días hábiles el plazo para que la empresa operadora ejecute la baja. El plazo de un (1) día hábil establecido en el numeral 6.8 del artículo 8 de la norma complementaria es razonable y operativamente viable, considerando que las órdenes de baja serán comunicadas de manera automatizada a través del RENTASEG. Las empresas operadoras cuentan con plazos escalonados de implementación para asegurar que sus sistemas estén en condiciones de cumplir con este plazo de manera eficiente.

Por último, no se considera necesario establecer mecanismos de actualización de información, corrección de inconsistencias y reactivación de servicios, por cuando la normativa vigente ya establece los procedimientos aplicables ante errores o inconsistencias en los reportes de las empresas operadoras al RENTASEG. Asimismo, el usuario afectado con algún servicio que no reconoce puede iniciar un procedimiento de reclamo o emplear el aplicativo "Checa tus líneas" el cual también permite al abonado reportar contrataciones no solicitadas o fraudulentas.

6.5. Transcurrido el plazo de regularización, el OSIPTEL deberá remitir a las empresas operadoras una base actualizada y validada de los abonados que continúan superando el límite de servicios públicos móviles.

6.6. Sobre la base indicada en el numeral precedente, la empresa operadora procederá a la suspensión temporal de los servicios excedentes, otorgando un plazo adicional al abonado para la regularización definitiva.

6.7. La empresa operadora contará con un plazo de hasta tres (3) días hábiles para ejecutar las medidas de suspensión o baja, luego de recibida la base validada, considerando las verificaciones internas necesarias.

6.8. El OSIPTEL deberá establecer mecanismos para:

i) la actualización permanente de la información del Sistema Centralizado; ii) la corrección de inconsistencias o desfases; y

iii) la reactivación de servicios en caso de bajas ejecutadas erróneamente.

~~**6.5 El abonado puede presentar la solicitud de cambio de titularidad y/o baja del servicio público móvil, respecto de cualquiera de los servicios bajo su titularidad, a través de los canales habilitados por la empresa operadora del servicio público móvil para dichos trámites, dentro de los cinco (5) días hábiles, computados desde la fecha del primer mensaje informativo que corresponde remitir a la empresa operadora del servicio público móvil.**~~

~~**6.6 La baja del servicio público móvil a solicitud de la persona natural debe realizarse en el plazo máximo de un (1) día hábil. El cambio de titularidad se rige por lo dispuesto en la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, respecto de la verificación de identidad del cedente y cesionario, y debe ejecutarse o rechazarse en el mismo**~~

~~momento en que la persona natural titular del servicio lo solicita en compañía del cesionario.~~

~~6.7 El Osiptel, a los dos (2) días hábiles siguientes de transcurrido el plazo señalado en el numeral 6.2, a través del Sistema centralizado, identifica a las personas naturales que aún superan el límite de servicios públicos móviles y comunica a la empresa operadora del servicio público móvil, los servicios públicos móviles que deben ser dados de baja. Para tal efecto, se considera los últimos servicios públicos móviles contratados que superan el límite de servicios públicos móviles.~~

~~6.8 La empresa operadora del servicio público móvil debe ejecutar la baja de los servicios públicos móviles indicados por el Osiptel, como máximo, al día hábil siguiente de recibida la comunicación a ejecutar por el Sistema centralizado.~~

COMENTARIOS Y FUNDAMENTOS:

Se propone modificar el artículo 6 del proyecto normativo a fin de garantizar un procedimiento efectivo, a razón de los siguientes fundamentos:

1. Inviabilidad técnica de la base de origen

El Registro de Abonados no distingue actualmente entre personas naturales y personas naturales con negocio (RUC 10, 15 y 17), al encontrarse asociado principalmente por DNI. En ese contexto, la aplicación del límite sin una adecuación tecnológica previa generaría la inclusión indebida de líneas activadas que son legítimas.

Por ello, resulta indispensable establecer un **plazo previo de adecuación técnica**, posterior a la actualización del Reglamento del Decreto Legislativo N.º 1338, que permita a las empresas operadoras identificar correctamente estos supuestos.

2. Insuficiencia del plazo de cinco (5) días hábiles y necesidad de plazos operativos razonables

El plazo previsto no resulta razonable ni acorde con la realidad del usuario, considerando la baja efectividad de los canales de comunicación como SMS o correo electrónico. Esta limitación dificulta que el abonado pueda adoptar decisiones informadas, coordinar cesiones de titularidad, acercarse a un centro de atención o ejercer su derecho a reclamar.

A ello se suma que la ejecución de medidas como la suspensión o baja requiere validaciones técnicas y revisiones internas por parte de las empresas operadoras.

En consecuencia, el plazo propuesto **no garantiza una adecuada regularización** ni el ejercicio efectivo de derechos. Frente a ello, se propone un esquema más razonable que contemple:

- Hasta quince (15) días hábiles para la regularización por parte del abonado; y
- Un plazo adicional para que las empresas operadoras ejecuten las medidas sobre la base de información actualizada.

3. Riesgo de bajas erróneas por desfases en la información

Como mencionamos en líneas precedentes, la ventana de tiempo contemplada entre la identificación del exceso y la ejecución de la baja no permite capturar adecuadamente las acciones de regularización realizadas por el abonado (bajas o cesiones recientes).

En ese sentido, una falta de plazos razonables, puede derivar en la ejecución **de bajas indebidas sobre líneas legítimas**, afectando la continuidad del servicio y la identidad digital del usuario. Frente a este riesgo, resulta más adecuado incorporar una **fase previa de suspensión**, que permita validar la información antes de la baja definitiva.

Proyecto presentado para comentarios	Propuesta final
Artículo 7.- Procedimiento de baja por incumplimiento de la restricción de contratar servicios públicos móviles adicionales 7.1 El Osiptel, a través del Sistema centralizado, identifica los servicios públicos móviles adicionales contratados desde el 14 de febrero de 2026 por personas naturales que mantienen bajo su titularidad más de siete (7) servicios públicos móviles por contrataciones previas a dicha fecha y comunica esta detección a la empresa operadora del servicio público móvil correspondiente, para la aplicación del presente procedimiento. 7.2 Al día hábil siguiente de recibida la comunicación del Sistema centralizado, la empresa operadora del servicio público móvil debe remitir, como mínimo, un mensaje de texto y un correo electrónico, a cada una de las direcciones registradas por los abonados identificados, de ser el caso, según el modelo establecido por el Osiptel, informando que: a) Se encuentra inmerso en la restricción de contratar servicios públicos móviles adicionales, y b) Se ejecutará la baja de los últimos servicios registrados bajo su titularidad que exceden la restricción de contratar servicios públicos móviles. 7.3 La empresa operadora del servicio público móvil debe ejecutar la baja de los servicios públicos móviles indicados por el Osiptel, como máximo, al segundo día hábil de recibida la comunicación del Sistema centralizado.	Artículo 7.- Procedimiento de baja por incumplimiento de la restricción de contratar servicios públicos móviles adicionales 7.1 El Osiptel, a través del RENTASEG, identifica los servicios públicos móviles adicionales contratados desde el 14 de febrero de 2026 por personas naturales que mantienen bajo su titularidad más de siete (7) servicios públicos móviles por contrataciones previas a dicha fecha y comunica esta detección a la empresa operadora del servicio público móvil correspondiente, para la aplicación del presente procedimiento. 7.2 Al día hábil siguiente de recibida la comunicación del RENTASEG, la empresa operadora del servicio público móvil debe remitir, como mínimo, un mensaje de texto a cada servicio público móvil identificado y un correo electrónico, a cada una de las direcciones registradas por los abonados identificados, o mediante otro servicio de mensajería en caso no cuente con la dirección electrónica, según el modelo establecido por el Osiptel, informando lo siguiente: a) La indicación que se encuentra inmerso en la restricción de contratar servicios públicos móviles adicionales, y b) La ejecución de la baja de los últimos servicios registrados bajo su titularidad que exceden la restricción de contratar servicios públicos móviles. 7.3 La empresa operadora del servicio público móvil debe ejecutar la baja de los servicios públicos móviles indicados por el Osiptel, como máximo, al segundo día hábil de recibida la comunicación del RENTASEG. 7.4 Para la aplicación del presente procedimiento, la empresa operadora del servicio público móvil debe seguir las

	<i>indicaciones establecidas en el Instructivo Técnico del RENTEG.</i>
Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>AREPE:</u> El numeral 7.3 fija como plazo máximo el segundo día hábil para ejecutar la baja, pero no prevé mecanismo de oposición o recurso previo del usuario ante un error de identificación en el Sistema centralizado. Se propone incorporar un procedimiento expedito de impugnación ante la operadora, con suspensión de la baja hasta su resolución, salvaguardando el debido proceso.	Sobre el particular, es importante tener en cuenta la diferencia entre los artículos 6 y 7 de la norma complementaria. Mientras que el artículo 6 se centra en la regularización de líneas excedentes producto de acumulaciones posteriores a la vigencia del Decreto Legislativo N.º 1738, el artículo 7 aborda un supuesto de incumplimiento posterior a la ley: la contratación de nuevos servicios a sabiendas de que ya se supera el límite de siete (7) líneas y por ello no puede adquirir servicios públicos móviles adicionales. En este último caso, la persona natural tiene la prerrogativa de mantener los servicios públicos móviles contratados anterior a la vigencia de la norma, aun cuando la cantidad supere el límite de siete (7) líneas móviles, y no obstante ello, ha actuado en contra a lo dispuesto por la norma al adquirir servicios móvil adicionales de forma posterior a la vigencia del Decreto Legislativo N.º 1338, por lo que no le asiste el mismo derecho a un plazo de regularización voluntaria o similar, considerando que el referido decreto no le otorga ese derecho. En ese sentido, no se acoge el comentario por cuanto incorporar un mecanismo de oposición o recurso previo con efecto suspensivo desnaturalizaría la finalidad correctiva del presente artículo, generando un vacío que podría ser aprovechado para mantener líneas contratadas incumpliendo la normativa, bajo el amparo de un reclamo en trámite, poniendo en riesgo la seguridad ciudadana.
<u>AMERICA MÓVIL:</u> Respecto del procedimiento de baja regulado en el artículo 7 del Proyecto Normativo, nos remitimos a lo señalado en el comentario formulado al artículo 6 respecto de la necesidad de incorporar criterios	No se acoge el comentario respecto a la necesidad de incorporar criterios de priorización para la determinación de las líneas móviles susceptibles de baja. Respecto de los artículos 6 y 7 de la norma complementaria, debe distinguirse que el procedimiento establecido en el artículo 7 no es un procedimiento de regularización ordinario, sino una medida que busca corregir el supuesto de la contratación

objetivos de priorización para la determinación de las líneas móviles susceptibles de baja. Sobre el particular, reiteramos que no resulta razonable que las líneas a ser dadas de baja correspondan automáticamente a los últimos servicios contratados por el abonado, toda vez que dichos servicios podrían corresponder precisamente a las líneas activamente utilizadas por el usuario, mientras que líneas contratadas con anterioridad podrían encontrarse suspendidas, inactivas o sin uso efectivo. En consecuencia, consideramos importante que el procedimiento contemple criterios de evaluación vinculados al estado operativo y nivel de actividad de las líneas móviles previamente a la ejecución de eventuales bajas, priorizando aquellas que se encuentren suspendidas o sin uso relevante, a efectos de reducir afectaciones innecesarias sobre servicios efectivamente utilizados por los abonados. Asimismo, incorporar criterios de priorización contribuirá a una implementación más razonable y proporcional del procedimiento regulado, reduciendo contingencias operativas, reclamos y afectaciones respecto de usuarios que podrían ver interrumpidos servicios móviles plenamente activos pese a mantener otras líneas sin utilización efectiva.	de servicios públicos móviles adicionales, realizada después del 14 de febrero de 2026 -fecha de entrada en vigencia del Decreto Legislativo N.° 1738- por personas naturales que ya superaban el límite de siete (7) líneas con contrataciones previas a dicha fecha. Este tipo de contrataciones son contrarias a la norma, pues vulneran la restricción de contratar servicios públicos móviles adicionales establecida en la Segunda Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N.° 1338. Cabe tener en cuenta que la persona natural que mantiene registrado bajo su titularidad más de siete (7) servicios públicos móviles por contrataciones previas a la entrada en vigencia del Decreto Legislativo N.° 1738 tiene derecho a mantener solo tales servicios, por lo que las líneas excedentes contratadas de forma posterior a dicha fecha, corresponden ser dadas de baja. No corresponde aplicar el mismo procedimiento de regularización que se otorga en el artículo 6 a los usuarios que se excedieron el límite únicamente por contrataciones posteriores a la vigencia de la ley. En el caso del artículo 7, las líneas adicionales fueron contratadas infringiendo lo establecido por la norma y el Decreto Legislativo N.° 1738 no ha contemplado algún derecho o prerrogativa adicional al respecto, por lo que corresponde dar de baja precisamente aquellas líneas.
<u>ENTEL:</u> Sobre lo dispuesto en el artículo 7 del proyecto, advertimos una diferencia relevante respecto del procedimiento aplicable a las personas naturales que superan el límite de siete (7) líneas luego de la entrada en vigencia de la norma de las que mantienen más de siete (7) líneas anterior a dicha vigencia. En efecto, mientras el artículo 6 contempla una ventana de comunicación y regularización de varios días hábiles; el artículo 7 prevé un procedimiento considerablemente más expeditivo de máximo dos (02) días hábiles. Esta diferencia no resulta justificada, considerando que el propio Decreto Legislativo N.° 1738 establece de forma general que el plazo otorgado a los usuarios	No se acoge el comentario sobre equiparar los procedimientos de baja previstos en los artículos 6 y 7 de la norma complementaria. Debe distinguirse que el procedimiento establecido en el artículo 7 no es un procedimiento de regularización ordinario, sino una medida correctiva para el supuesto de la contratación de servicios adicionales realizada después del 14 de febrero de 2026 por personas naturales que ya superaban el límite de siete (7) líneas con contrataciones previas a dicha fecha. Por ello, el Decreto Legislativo N.° 1738 no reconoce a estos abonados el derecho de ceder su posición o elegir qué líneas dar de baja. Equiparar ambos procedimientos desnaturaliza la finalidad del artículo 7, que es corregir contrataciones realizadas en contra de la norma vigente. Sin

debe ser razonable a fin de que puedan dar de baja o ceder sus líneas. Considerando lo anterior, el OSIPTEL está obviando que estos usuarios tienen el derecho contar también con la opción de ceder las líneas excedentes a un tercero, en las mismas condiciones previstas para los usuarios que superaron las siete (7) líneas de forma posterior a la vigencia de la norma; por lo que los mensajes informativos que se les remitan deben incluir expresamente dicha posibilidad, a fin de garantizar la igualdad de derechos entre ambos grupos de usuarios; por lo que, consideramos que el OSIPTEL no debe efectuar distinción alguna donde la norma no lo hace. En consecuencia, solicitamos que ambos grupos de usuarios cuenten con las mismas consideraciones, plazos y derechos en el proceso de regularización, considerando la afectación potencial sobre la continuidad del servicio y el derecho del usuario a regularizar previamente su situación, así el usuario contará con un tiempo razonable para: i. Decidir el destino de sus líneas. ii. Gestionar cambios de titularidad. iii. Presentar reclamos. En referencia al numeral 7.3, es necesario que el OSIPTEL contemple para este grupo de abonados, la ejecución de una suspensión previa a la baja, puesto que, también podrían regularizar la cantidad de líneas que están bajo la titularidad de un abonado: y en este caso no debería darse de baja los servicios que se han activado, lo contrario implicaría un menoscabo al derecho de contratar del abonado. Asimismo, para la ejecución de las bajas es necesario que las empresas operadoras cuenten con un plazo razonable para evaluar la viabilidad operativa de ejecutar bajas al segundo día hábil de recibida la comunicación del Sistema Centralizado. Ello considerando:	perjuicio de ello, se reconoce que el plazo para que la empresa operadora ejecute la baja (numeral 7.3) es de (2) días hábiles, y que el usuario debe ser adecuadamente informado. Por otro lado, en virtud del principio de razonabilidad, para el supuesto de personas naturales que excedieron el límite de forma posterior a la vigencia del Decreto Legislativo N.° 1338, siendo que así lo reconoce el referido decreto al incorporar el artículo 8-D.2, se ha ampliado el plazo para que el usuario solicite el cambio de titularidad o la baja voluntaria en el artículo 6 de cinco (5) a diez (10) días hábiles. No obstante, en el artículo 7 se contempla el supuesto previsto en la Segunda Disposición Complementaria Final del citado decreto, el cual establece la prohibición de contratar servicios públicos móviles adicionales por parte de aquellas personas naturales que previo a su vigencia ya superan el límite establecido. Por ello, no corresponde otorgar un plazo de regularización de quince (15) días hábiles como se solicita, pues ello dilataría innecesariamente el proceso de corrección de un acto en contra de la norma. Por último, no se acoge implementar una fase de suspensión previa a la baja definitiva prevista el artículo 7 de la norma complementaria. A diferencia del artículo 6, donde el usuario tiene derecho a elegir qué líneas mantener dentro de un plazo de 10 días hábiles (ampliado), en el artículo 7 las líneas adicionales fueron contratadas infringiendo la norma y respecto de estas el Decreto Legislativo N.° 1738 no ha contemplado algún derecho o prerrogativa adicional. Una suspensión previa prolongaría aún más el proceso que debe ser célere para ser efectivo y pondría en riesgo la seguridad ciudadana. El usuario cuenta con las vías administrativas para cuestionar cualquier baja injustificada.
--	---

i. Verificaciones de consistencia. ii. Revisiones internas. iii. Eventuales incidencias operativas. En ese sentido, el plazo otorgado de dos días hábiles no resulta suficiente para garantizar la correcta ejecución del procedimiento, sin generar afectaciones indebidas a los usuarios. Asimismo, resultaría necesario contar con el envío de una segunda base depurada, conforme ocurre en los casos de usuarios que adquieren más de siete (7) líneas con posterioridad a la entrada en vigencia de la norma. No contar con dicha base podría generar perjuicios a los usuarios, considerando que, en caso regularicen su situación mediante la baja de líneas en otra empresa operadora y/o la cesión de estas, la empresa no tendría visibilidad de tales acciones. En consecuencia, podría ejecutarse la baja de líneas reportadas en la única base remitida por el regulador, pese a que el usuario ya habría regularizado su situación. En razón de lo señalado, para las dos clasificaciones que hace la norma se debe contemplar un plazo mayor para que el usuario pueda regularizar su situación, plazo que podría ampliarse a quince (15) días hábiles y posterior a ello un plazo de siete (7) días hábiles para proceder con las bajas luego del envío de la base depurada, tal como ha sido aplicado en otras normativas cuya consecuencia final es la baja unilateral del servicio.	
<u>INTEGRATEL:</u> <u>Comentarios respecto al Numeral 7.3:</u> De manera homóloga a lo advertido para el artículo 6, otorgar plazos regulatorios perentorios y reducidos para la desatención del servicio masivo de usuarios expone los flujos informáticos de la empresa operadora a contingencias de alta criticidad técnica. En ese sentido, como se indicó en el artículo 6, teniendo en cuenta que hoy en día contamos con un procedimiento por no cumplimiento de requisitos esenciales de acuerdo al 18 A y al artículo 76 de	No se acoge el comentario. Debe distinguirse claramente la finalidad de los procedimientos establecidos en los artículos 6 y 7 de la norma complementaria. Mientras que el artículo 6 regula un procedimiento de regularización para aquellos usuarios que excedieron el límite de siete (7) servicios públicos móviles exclusivamente por contrataciones realizadas antes del 14 de febrero de 2026, fecha que en la cual entró en vigencia del Decreto Legislativo N.º 1738. El artículo 7 de la norma complementaria regula el supuesto de incumplimiento de la restricción de contratar servicios adicionales,

Condiciones de Uso aprobado por la resolución 00059-2024-CD/OSIPTEL, sugerimos que pueda seguir para ejecutar la baja correspondiente: 7.1 El Osiptel, a través del Sistema centralizado, identifica los servicios públicos móviles adicionales contratados desde el 14 de febrero de 2026 por personas naturales que mantienen bajo su titularidad más de siete (7) servicios públicos móviles por contrataciones previas a dicha fecha y comunica esta detección a la empresa operadora del servicio público móvil correspondiente, para la aplicación del presente procedimiento. 7.2 Al día hábil siguiente de recibida la comunicación del Sistema centralizado, la empresa operadora del servicio público móvil debe remitir, como mínimo, un mensaje de texto y un correo electrónico, a cada una de las direcciones registradas por los abonados identificados, de ser el caso, según el modelo establecido por el Osiptel, informando que: a) Se encuentra inmerso en la restricción de contratar servicios públicos móviles adicionales, y b) Se ejecutará la suspensión y posterior baja de los últimos servicios registrados bajo su titularidad que exceden la restricción de contratar servicios públicos móviles. <i>7.3 La empresa operadora del servicio público móvil debe ejecutar la suspensión de los servicios públicos móviles indicados por el Osiptel, al día hábil siguiente de haber enviado la comunicación al cliente. La empresa operadora suspende el servicio público móvil observado, incluyendo el tráfico de voz, datos y mensajes de texto, entrante y saliente, por un plazo de siete (7) días hábiles. Durante el periodo de suspensión se debe permitir el acceso a los números de emergencia y servicio de atención de la empresa operador.</i> <i>Vencido el plazo de suspensión indicado en el numeral anterior y de no haberse efectuado el cambio de titularidad respectiva, la empresa operadora ejecuta la baja del servicio en el día calendario siguiente; salvo se trate de una portabilidad numérica, en cuyo caso deshabilita</i>	es decir, de usuarios que, a pesar de ya superar el límite con líneas preexistente, contrataron nuevos servicios después de dicha fecha. En el caso del artículo 7 de la norma complementaria, nos encontramos ante una infracción a la norma legal vigente al momento de la contratación. Por lo tanto, no corresponde aplicar un procedimiento de regularización con plazos extensos o una fase de suspensión que dilate la corrección de dicha conducta. Por otro lado, en virtud a un criterio de razonabilidad, para el supuesto de personas naturales que excedieron el límite de forma posterior a la vigencia del Decreto Legislativo N.° 1338, se amplía el plazo para que el usuario solicite el cambio de titularidad o la baja voluntaria en el artículo 6 de cinco (5) a diez (10) días hábiles. No obstante, en el artículo 7 de la norma complementaria, por tratarse de una conducta que infringe la norma y respecto de la cual el Decreto Legislativo N.° 1738 no ha contemplado algún derecho o prerrogativa adicional, no corresponde otorgar un plazo de regularización adicional o una suspensión temporal, pues ello desnaturalizaría su finalidad correctiva. El usuario que considere que la baja ha sido indebida cuenta con las vías administrativas correspondientes (como el procedimiento de reclamo) para cuestionar dicha medida.
---	--

<i>el servicio siguiendo el procedimiento de retorno a la empresa operadora cedente, conforme a las disposiciones previstas en el Reglamento de Portabilidad Numérica para el reclamo por falta de consentimiento del abonado.</i>	
<u>CÁMARA DE COMERCIO DE LIMA (CCL):</u> PROPUESTA: Artículo 7.- Procedimiento de regularización y suspensión por incumplimiento de la restricción de contratar servicios públicos móviles adicionales 7.1 El OSIPTEL, a través del Sistema centralizado, identifica los servicios públicos de telefonía móvil adicionales contratados desde el 14 de febrero de 2026 por personas naturales que mantienen bajo su titularidad más de siete (7) servicios públicos móviles por contrataciones previas a dicha fecha y comunica la base preliminar a la empresa operadora. 7.2 ~~Al día hábil siguiente de~~ Recibida la comunicación ~~del Sistema centralizado~~, la empresa operadora ~~del servicio público móvil debe remitir, como mínimo, un mensaje de texto y un correo electrónico, a cada una de las direcciones registradas por los abonados identificados, de ser el caso, según el modelo establecido por el Osiptel, informando que:~~ a) ~~Se encuentra inmerso en la restricción de contratar servicios públicos móviles adicionales, y~~ b) ~~Se ejecutará la baja de los últimos servicios registrados bajo su titularidad que exceden la restricción de contratar servicios públicos móviles. remite una notificación al abonado otorgándole un plazo de quince (15) días hábiles para regularizar su situación a través de la baja voluntaria o cesión de derechos (cambio de titularidad) de las líneas excedentes, o la presentación de reclamos.~~ 7.3 Vencido el plazo de regularización, el OSIPTEL remitirá una base de datos depurada. La empresa operadora, dentro de los siete (7) días hábiles siguientes, procederá con la suspensión del	Considerar lo expuesto sobre los comentarios de ENTEL.

servicio de las líneas remanentes que excedan el límite. Las empresas operadoras quedan exentas de responsabilidad administrativa o sancionadora ante la falta de regularización por parte del abonado, manteniendo la suspensión hasta que este ejecute la baja o cesión correspondiente. COMENTARIOS Y FUNDAMENTOS: El artículo 7 establece un procedimiento de baja automática y acelerada que, en su diseño actual, no garantiza un tratamiento equitativo ni proporcional respecto de otros supuestos regulados en el propio proyecto normativo, generando una diferencia injustificada frente al régimen previsto en el artículo 6. En particular, tal como señalamos previamente, <u>la ejecución de una baja definitiva en un plazo perentorio de dos (2) días hábiles, sin una etapa previa de suspensión ni un mecanismo de validación actualizada del estado de las líneas, desprotege a los usuarios y agentes económicos</u> —particularmente al segmento de personas naturales con negocio— que se encuentren en pleno proceso de regularización o cambios de titularidad. Asimismo, el plazo de dos (2) días hábiles resulta materialmente insuficiente desde una perspectiva operativa del mercado, impidiendo a las empresas verificar la consistencia de la información y gestionar adecuadamente las incidencias técnicas que pudieran presentarse. En ese sentido, se considera necesario reformular integralmente el artículo bajo criterios de razonabilidad, gradualidad y viabilidad operativa del mercado, incorporando: (i) un período de regularización equivalente para todos los supuestos, (ii) una fase previa de suspensión como medida menos lesiva, (iii) la utilización de información depurada y actualizada del Sistema Centralizado, y (iv) plazos que permitan una adecuada ejecución de las obligaciones por parte de los agentes económicos.	
Proyecto presentado para comentarios	Propuesta final

Artículo 8.- Facturación de servicios excedentes dados de baja <i>Si el servicio público móvil cuya baja se ordena es pospago o control, la empresa operadora del servicio público móvil está prohibida de cobrar por los días en los cuales el servicio no se encontró activo, solo puede cobrar la parte proporcional de la renta por los días en los cuales el servicio se encontró activo, conforme al cargo fijo inicialmente pactado, considerando los beneficios o descuentos otorgados en función a cantidad de servicios contratados.</i>	Artículo 8.- Facturación de servicios excedentes dados de baja <i>Si el servicio público móvil cuya baja se ordena es pospago o control, la empresa operadora del servicio público móvil está prohibida de cobrar por los días en los cuales el servicio no se encontró activo, solo puede cobrar la parte proporcional de la renta por los días en los cuales el servicio se encontró activo, conforme al cargo fijo inicialmente pactado, considerando los beneficios o descuentos otorgados en función a la cantidad de servicios contratados.</i>
Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>AREPE:</u> La norma prohíbe el cobro por días en que el servicio no estuvo activo, pero no regula la devolución o compensación en caso de que el abonado ya haya pagado por adelantado períodos futuros (modalidad control o postpago con ciclo vencido). Se sugiere incluir una disposición expresa que obligue a la operadora a reconocer el crédito proporcional correspondiente al periodo no disfrutado.	El artículo 8 de la norma complementaria garantiza que el usuario no sea perjudicado económicamente por la baja del servicio ejecutada en el marco de la presente norma. En cuanto a la devolución o compensación por períodos ya facturados o pagados por adelantado, no es necesario incorporar un procedimiento en esta norma, pues el marco normativo de OSIPTEL ya contempla un mecanismo para ello. En ese sentido, el artículo 10 de la Norma de las Condiciones de Uso, establece la obligación a la empresa operadora para realizar la devolución por pagos indebidos, en exceso o adelantados, sin necesidad de que el abonado lo solicite. Por otro lado, el Reglamento de Reclamos reconoce en su artículo 28 el derecho del usuario a presentar reclamos por diversas materias, entre las cuales se encuentra la materia de “Facturación y Cobro” (numeral 1), que comprende el desacuerdo por montos que figuran en el recibo, y la materia de “Falta de Servicio” (numeral 4), que incluye la baja injustificada del servicio. En consecuencia, si un usuario ha pagado por adelantado un período en el que el servicio ya no estuvo activo como resultado de una baja ordenada en el marco de esta norma, tiene reservado su derecho a presentar un reclamo ante su empresa operadora para

	solicitar la devolución del saldo a favor conforme al procedimiento establecido en el Reglamento de Reclamos.
<u>ENTEL:</u> Sobre el particular, consideramos necesario que se precise ¿Qué pasará con el cliente que solicitó el financiamiento en cuotas del equipo? ¿Se podrá cobrar las cuotas restantes?	No se acoge el comentario. El artículo 8 de la norma complementaria regula de manera específica y exclusiva la facturación del servicio público móvil en los casos en que este es dado de baja por exceder el límite de líneas. Su aplicación no alcanza ni modifica los acuerdos contractuales independientes que el usuario haya suscrito con la empresa operadora para la adquisición de un equipo terminal. La obligación de pago por el financiamiento del equipo terminal es un compromiso contractual autónomo que el usuario asume voluntariamente y debe cumplir con las obligaciones correspondientes. En ese sentido, el artículo 10 de la Norma de las Condiciones de Uso, establece la obligación a la empresa operadora para realizar la devolución por pagos indebidos, en exceso o adelantados, sin necesidad de que el abonado lo solicite. Ahora bien, si el usuario considera que la baja del servicio ha afectado su capacidad de uso del equipo o que existen circunstancias que justifiquen un ajuste en las condiciones de pago, el Reglamento de Reclamos, prevé en su numeral 1 del artículo 28, (Facturación y cobro) la potestad de reclamar por cobros de equipos terminales incluido en el recibo por desacuerdo en el monto facturado o por reintegro del descuento de equipos terminales vinculados a la permanencia del servicio público de telecomunicaciones contratado. En consecuencia, el usuario tiene derecho a presentar el reclamo correspondiente ante su empresa operadora.
<u>INTEGRATEL:</u> Esta disposición transgrede la libertad contractual de las empresas operadoras y el equilibrio económico del negocio. Si un abonado deja de cumplir con la condición comercial matriz (por ejemplo, volumen de líneas de un paquete familiar o corporativo) debido a una baja imperativa de la norma, forzar a la empresa a sostener descuentos	No se acoge el comentario. El artículo 8 tiene el propósito de regular la facturación proporcional del servicio que es dado de baja por exceder el límite de líneas, protegiendo el usuario de que se le cobre por días en que no se encontró el servicio activo. El artículo no tiene por objeto regular ni garantizar el mantenimiento de condiciones comerciales especiales (descuentos por volumen)

por volumen sobre las líneas remanentes que ya no cumplen con los requisitos de la oferta comercial resulta desproporcionado. Se propone precisar que el mantenimiento de beneficios aplicará únicamente para la liquidación proporcional del ciclo de facturación vigente al momento del corte. Adicional a ello, la definición que se indica en el artículo corresponde a un cliente con renta vencida, por lo que solicitamos se considere una definición por renta adelantada ya que el cobro se hace inicialmente y las devoluciones correspondientes se harán posterior. Asimismo, se solicita precisar el tratamiento aplicable a: • ciclos ya facturados, • devoluciones, • notas de crédito, • prorrates automáticos, • y escenarios de renta adelantada, a fin de evitar contingencias operativas y controversias posteriores de facturación.	de otros servicios públicos móviles, las cuales se rigen por los términos y condiciones pactadas entre las partes. Lo que se precisa es que la renta fija que se prorrata respecto del servicio público móvil que fue dado de baja, considerará el monto inicialmente acordado. Esto por cuanto la baja del servicio es una consecuencia directa del incumplimiento del límite legal establecido en el Decreto Legislativo N.º 1738, el cual entró en vigencia el 14 de febrero de 2026. La empresa operadora, al haber permitido la contratación de servicios que exceden el límite legal, deberá asumir las consecuencias de dicha falta de diligencia. Respecto de los casos de renta adelantada, la norma es clara al establecer que la empresa operadora solo puede cobrar la parte proporcional de la renta por los días en que el servicio se encontró activo. En consecuencia, si el usuario pagó por adelantado un período en el que el servicio no estuvo activo, corresponde que la empresa operadora realice la devolución correspondiente. Para dichos efectos, será necesario tener en cuenta el marco normativo expuesto en respuesta al comentario de AREPE, para los pagos indebidos, en exceso o adelantados. En cuanto a la solicitud de precisar el tratamiento de “ciclos ya facturados, devoluciones, notas de crédito, prorrates automáticos, y escenarios de renta adelantada”, no corresponde desarrollar dichos aspectos en este artículo. En su lugar, deberá tenerse en cuenta las disposiciones generales previstas en la Norma de las Condiciones de Uso y el Reglamento General de Tarifas. Asimismo, ante desacuerdos de parte del usuario, el Reglamento de Reclamos establece en el numeral 1 del artículo 28, (Facturación y Cobro) que puede reclamar por por montos que figuran en el recibo emitido. Cualquier controversia derivada de la aplicación de este artículo debe ser resuelta a través del procedimiento de reclamo que el usuario pueda interponer ante su empresa operadora.
<u>ROMEO CARRILLO ARAUJO:</u>	Con relación a los comentarios referidos al artículo 8-C del Decreto Legislativo N.º 1338, incorporado mediante el Decreto Legislativo N.º 1738, es preciso indicar que el citado artículo es al establecer

8-C: La medida es positiva y razonable para frenar el mercado negro y las mafias de extorsión que compran chips masivamente. No obstante, se debe sugerir que el reglamento precise excepciones claras. Por ejemplo, para profesionales independientes (freelancers) o microempresarios registrados como personas naturales (RUC 10) que requieran líneas adicionales exclusivamente para la operación de sus negocios, o padres de familia con familias numerosas que tengan líneas a su nombre para el uso de sus hijos menores de edad.

8-D.1: Incorporar en la reglamentación complementaria un orden de prelación objetivo para la ejecución de las bajas de oficio. Este orden debería priorizar la permanencia de: 1) Líneas bajo la modalidad postpago (por vinculación contractual y bancaria) 2) Líneas con mayor antigüedad y tráfico de consumo de datos/voz, y 3) Líneas asociadas a herramientas de trabajo (RUC 10), ordenando la baja mandatoria en primer lugar sobre líneas prepago inactivas o sin tráfico reciente.

8-D.2: Definir normativamente que el "plazo razonable" de adecuación no sea menor a treinta (30) días hábiles contados desde la primera notificación efectiva. Adicionalmente, se debe establecer como obligación de la operadora la notificación a través de medios concurrentes y alternativos (correo electrónico registrado, llamadas telefónicas del centro de atención y alertas push en el aplicativo privado de la operadora). Por último, el procedimiento de cesión de posición contractual para regularizar las líneas excedentes a favor de terceros debe ser estrictamente digital, ágil y libre de costos administrativos para el usuario.

Además, debe solicitar que el procedimiento de baja (8-D.2) detalle que las empresas operadoras están obligadas a notificar al usuario mediante canales alternativos (correo electrónico o dirección física registrada) antes de proceder con el corte de los servicios excedentes.

8-D.3: El mecanismo informático provisto por el OSIPTEL cuente con un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) con una disponibilidad mínima del 99.9%. El reglamento complementario debe detallar obligatoriamente un protocolo de contingencia tecnológica

que el límite máximo de siete (7) servicios públicos móviles se aplica a toda persona natural, salvo que en el Reglamento se prevea alguna excepción.

La facultad de establecer excepciones ha sido reservada por ley al Reglamento del Decreto Legislativo N.º 1338. En consecuencia, el OSIPTEL carece de competencia para establecer excepciones por vía de norma complementaria, no pudiendo anticiparse a dicho reglamento.

Respecto del artículo 8-D.1, no se acoge la solicitud de establecer una orden de prelación. Tal como se ha previsto en el artículo 6 del proyecto normativo, se otorga un plazo de diez (10) días hábiles (ampliado) para que sea el propio usuario quien elija qué líneas conservar, ceder o dar de baja. Solo ante la inacción del usuario, se aplica la regla de "los últimos servicios contratados".

Sobre el artículo 8-D.2, no se acoge la solicitud de establecer un plazo no menor a treinta (30) días hábiles. En el artículo 6 del proyecto normativo se concede un plazo ampliado de diez (10) días hábiles para que el usuario regularice su situación, el cual ha sido considerado razonable atendiendo a la urgencia y a los fines de seguridad ciudadana que persigue el Decreto Legislativo N.º 1738. Un plazo más amplio dilataría innecesariamente la aplicación de una medida legal destinada a combatir la extorsión, suplantación de identidad y otros delitos, poniendo en riesgo la seguridad ciudadana.

La norma ya ha previsto que las notificaciones se realicen mediante mensajes de texto (SMS) a cada servicio identificado y correos electrónicos a las direcciones registradas. Adicionalmente, el artículo 6.4 faculta a las empresas operadoras a utilizar otros mecanismos como USSD, mensajes emergentes, notificaciones por aplicativo o mensajería instantánea. Por lo tanto, no se requiere de una modificación adicional.

En cuanto a la cesión digital y gratuita. El artículo 6.6 de la norma ya establece que el cambio de titularidad se rige por la Norma de Condiciones de Uso, la cual considera que dicho trámite es de

homologado para las operadoras en caso de caídas del sistema de OSIPTEL, permitiendo una preventa con validación biométrica local, la cual quede sujeta a confirmación y activación diferida (en un plazo no mayor a 24 horas) una vez reestablecido el servicio del regulador, evitando la paralización injustificada del mercado formal. Además, plantear que el mecanismo de validación previa (8-D.3) sea estrictamente biométrico (huella dactilar o reconocimiento facial validado con RENIEC/Migraciones) en todos los canales de venta, eliminando por completo las contrataciones manuales o por declaración jurada.	criticidad alta, por lo que requiere validación de identidad tanto del cedente como el cesionario. Con relación al artículo 8-D.3, no se acoge al comentario. Los niveles de disponibilidad tiempos de respuesta, mecanismos de contingencia y demás aspectos técnicos serán detallados en el Manual Técnico del Sistema Centralizado y en el Instructivo Técnico del RENTASEG según corresponda, documentos que serán sometidos a comentarios de los interesados previos a su aprobación. De acuerdo con lo establecido en el Decreto Legislativo N.º 1338, la contratación de servicios públicos móviles requiere de verificación biométrica tanto del contratante como del vendedor. Sin perjuicio de ello, se han presentado casos de suplantación de identidad incluso con validación biométrica, razón por la cual el Decreto Legislativo N.º 1738 estableció como medida adicional de seguridad el límite de líneas móviles por persona natural y la obligación de la empresa operadora de validar la cantidad de líneas antes de contratar. Los supuestos de excepción de verificación biométrica se encuentran previstos en el Reglamento del RENTASEG, por lo que no es posible que en esta norma se aborde dicho escenario.
<u>VIETTEL:</u> Respecto a la prohibición de cobro por días posteriores a la baja del servicio, consideramos necesario precisar el tratamiento aplicable a servicios prepago, control y otros esquemas de pago anticipado. En particular, debería aclararse expresamente si corresponde la devolución de saldos, rentas anticipadas o beneficios promocionales ya ejecutados, así como el mecanismo operativo y contable aplicable para dichos supuestos.	El artículo 8 del proyecto normativo establece una regla general aplicable a todas las modalidades de contratación, en cuanto a la prohibición de cobrar por los días en que el servicio no se encontró activo. La norma señala que la empresa operadora “solo puede cobrar la parte proporcional de la renta por los días en los cuales el servicio se encontró activo”. En ese sentido, el artículo 10 de la Norma de las Condiciones de Uso, establece la obligación a la empresa operadora para realizar la devolución por pagos indebidos, en exceso o adelantados, sin necesidad de que el abonado lo solicite. De otro lado, el Reglamento de Reclamos establece en su artículo 28, numeral 1 (Facturación y Cobro) que el usuario puede reclamar

	por desacuerdo que tiene el usuario por montos que figuran en el recibo emitido, así como por falta de servicio. Por tanto, no corresponde desarrollar el tema de las devoluciones en esta norma de carácter general. Si la empresa operadora no realiza la devolución correspondiente de forma voluntaria, el usuario tiene expedito su derecho a presentar un reclamo ante su empresa operadora, el cual será evaluado conforme a la normativa vigente.						
Proyecto presentado para comentarios	Propuesta final						
Artículo 9.- Tipificación de Infracciones <i>Constituyen conductas infractoras las siguientes:</i> 1. <i>La empresa operadora del servicio público móvil que incumpla la prohibición de realizar la contratación del servicio público móvil adicional, con la persona natural que tenga registrado bajo su titularidad una cantidad igual o mayor al límite máximo de siete (7) servicios públicos móviles, según la información disponible a la fecha de contratación en el Sistema centralizado o en el aplicativo web “Checa tus líneas”, salvo alguna excepción que establezca el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338, (Artículo 5)</i> 2. <i>La empresa operadora del servicio público móvil que, a partir del día hábil siguiente de la comunicación del Osiptel, sobre los abonados personas naturales que exceden el límite de servicios públicos móviles: (i) no remita como mínimo, un mensaje de texto y un correo electrónico, a cada una de las direcciones registradas por los abonados identificados, y/o (ii) no emplee el modelo de mensaje establecido por el Osiptel, y/o (iii) no remita los mensajes informativos según los plazos y/o periodicidad prevista en el artículo 6. (Numeral 4.4. del artículo 4 y Numerales 6.2., 6.3 y 6.4 del artículo 6).</i> 3. <i>La empresa operadora del servicio público móvil que, a partir del día hábil siguiente de la comunicación del Osiptel, sobre los servicios públicos móviles contratados transgrediendo la restricción de contratar servicios públicos móviles adicionales:</i>	Artículo 9.- Tipificación de Infracciones <i>Constituyen conductas infractoras las siguientes:</i> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ITEM</th><th>CONDUCTAS INFRACTORAS</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td><td><i>La empresa operadora del servicio público móvil que incumpla la prohibición de realizar la contratación del servicio público móvil adicional, con la persona natural que tenga registrado bajo su titularidad una cantidad igual o mayor al límite máximo de siete (7) servicios públicos móviles, según la información disponible a la fecha de contratación en el Sistema centralizado o en el aplicativo web “Checa tus líneas”, en caso de situación excepcional o en tanto se implemente el sistema centralizado, salvo alguna excepción que establezca el Reglamento del Decreto Legislativo N.° 1338 (Artículo 5 y Primera Disposición Complementaria Transitoria).</i></td></tr> <tr> <td>2</td><td><i>La empresa operadora del servicio público móvil que, a partir del día hábil siguiente de la comunicación del Osiptel, sobre los abonados personas naturales que exceden el límite de servicios públicos móviles: (i) no remita durante el plazo de diez (10) días hábiles continuos, como mínimo de forma diaria, un mensaje de texto y un correo electrónico, a cada una de las direcciones registradas por los abonados identificados, o mediante otro servicio de mensajería en caso no cuente con la dirección electrónica, según</i></td></tr> </tbody> </table>	ITEM	CONDUCTAS INFRACTORAS	1	<i>La empresa operadora del servicio público móvil que incumpla la prohibición de realizar la contratación del servicio público móvil adicional, con la persona natural que tenga registrado bajo su titularidad una cantidad igual o mayor al límite máximo de siete (7) servicios públicos móviles, según la información disponible a la fecha de contratación en el Sistema centralizado o en el aplicativo web “Checa tus líneas”, en caso de situación excepcional o en tanto se implemente el sistema centralizado, salvo alguna excepción que establezca el Reglamento del Decreto Legislativo N.° 1338 (Artículo 5 y Primera Disposición Complementaria Transitoria).</i>	2	<i>La empresa operadora del servicio público móvil que, a partir del día hábil siguiente de la comunicación del Osiptel, sobre los abonados personas naturales que exceden el límite de servicios públicos móviles: (i) no remita durante el plazo de diez (10) días hábiles continuos, como mínimo de forma diaria, un mensaje de texto y un correo electrónico, a cada una de las direcciones registradas por los abonados identificados, o mediante otro servicio de mensajería en caso no cuente con la dirección electrónica, según</i>
ITEM	CONDUCTAS INFRACTORAS						
1	<i>La empresa operadora del servicio público móvil que incumpla la prohibición de realizar la contratación del servicio público móvil adicional, con la persona natural que tenga registrado bajo su titularidad una cantidad igual o mayor al límite máximo de siete (7) servicios públicos móviles, según la información disponible a la fecha de contratación en el Sistema centralizado o en el aplicativo web “Checa tus líneas”, en caso de situación excepcional o en tanto se implemente el sistema centralizado, salvo alguna excepción que establezca el Reglamento del Decreto Legislativo N.° 1338 (Artículo 5 y Primera Disposición Complementaria Transitoria).</i>						
2	<i>La empresa operadora del servicio público móvil que, a partir del día hábil siguiente de la comunicación del Osiptel, sobre los abonados personas naturales que exceden el límite de servicios públicos móviles: (i) no remita durante el plazo de diez (10) días hábiles continuos, como mínimo de forma diaria, un mensaje de texto y un correo electrónico, a cada una de las direcciones registradas por los abonados identificados, o mediante otro servicio de mensajería en caso no cuente con la dirección electrónica, según</i>						

(i) no remita mensajes informativos a cada persona natural titular de los servicios identificados, mediante mensajes de texto a cada servicio público móvil identificado, correo electrónico a cada una de las direcciones registradas por el abonado o mediante otro servicio de mensajería en caso no cuente con la dirección electrónica, según corresponda, y/o (ii) no emplee el modelo de mensaje establecido por el Osiptel, y/o (iii) no remita los mensajes informativos en el plazos previsto en el artículo 7 (Numeral 4.4. del artículo 4 y Numeral 7.2 del artículo 7). 4. La empresa operadora del servicio público móvil que, no ejecute la baja de los servicios públicos móviles indicados por el Sistema centralizado, dentro de plazos establecidos en los artículos 6 y/o 7, según corresponda (Numeral 4.4. del artículo 4, Numeral 6.8. del artículo 6 y numeral 7.3 del artículo 7). La comisión de las infracciones administrativas es sancionada considerando la Metodología de cálculo para la determinación de multas en los procedimientos administrativos sancionadores tramitados ante el Osiptel, aprobados mediante Resolución de Consejo Directivo N.º 229-2021-CD/OSIPTEL, norma que lo modifique o sustituya.	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1182 113 1290 248"></td><td data-bbox="1290 113 2000 248">corresponda, y/o (ii) no emplee el modelo de mensaje establecido por el Osiptel (Numerales 6.2., 6.3 y 6.4 del artículo 6).</td></tr> <tr> <td data-bbox="1182 248 1290 691">3</td><td data-bbox="1290 248 2000 691">La empresa operadora del servicio público móvil que, a partir del día hábil siguiente de la comunicación del Osiptel, sobre los servicios públicos móviles contratados transgrediendo la restricción de contratar servicios públicos móviles adicionales: (i) no remita como mínimo, un mensaje de texto a cada servicio público móvil identificado y un correo electrónico a cada una de las direcciones registradas por los abonados identificados o mediante otro servicio de mensajería en caso no cuente con la dirección electrónica, según corresponda, y/o (ii) no emplee el modelo de mensaje establecido por el Osiptel (Numeral 7.2 del artículo 7).</td></tr> <tr> <td data-bbox="1182 691 1290 895">4</td><td data-bbox="1290 691 2000 895">La empresa operadora del servicio público móvil que no ejecute la baja de los servicios públicos móviles indicados por el Osiptel a través del RENTASEG, dentro de los plazos establecidos en los artículos 6 y/o 7, según corresponda (Numeral 6.8. del artículo 6 y numeral 7.3 del artículo 7).</td></tr> </table> La comisión de las infracciones administrativas es sancionada considerando la Metodología de cálculo para la determinación de multas en los procedimientos administrativos sancionadores tramitados ante el Osiptel, aprobados mediante Resolución de Consejo Directivo N.º 229-2021-CD/OSIPTEL, norma que lo modifique o sustituya.		corresponda, y/o (ii) no emplee el modelo de mensaje establecido por el Osiptel (Numerales 6.2., 6.3 y 6.4 del artículo 6).	3	La empresa operadora del servicio público móvil que, a partir del día hábil siguiente de la comunicación del Osiptel, sobre los servicios públicos móviles contratados transgrediendo la restricción de contratar servicios públicos móviles adicionales: (i) no remita como mínimo, un mensaje de texto a cada servicio público móvil identificado y un correo electrónico a cada una de las direcciones registradas por los abonados identificados o mediante otro servicio de mensajería en caso no cuente con la dirección electrónica, según corresponda, y/o (ii) no emplee el modelo de mensaje establecido por el Osiptel (Numeral 7.2 del artículo 7).	4	La empresa operadora del servicio público móvil que no ejecute la baja de los servicios públicos móviles indicados por el Osiptel a través del RENTASEG, dentro de los plazos establecidos en los artículos 6 y/o 7, según corresponda (Numeral 6.8. del artículo 6 y numeral 7.3 del artículo 7).
	corresponda, y/o (ii) no emplee el modelo de mensaje establecido por el Osiptel (Numerales 6.2., 6.3 y 6.4 del artículo 6).						
3	La empresa operadora del servicio público móvil que, a partir del día hábil siguiente de la comunicación del Osiptel, sobre los servicios públicos móviles contratados transgrediendo la restricción de contratar servicios públicos móviles adicionales: (i) no remita como mínimo, un mensaje de texto a cada servicio público móvil identificado y un correo electrónico a cada una de las direcciones registradas por los abonados identificados o mediante otro servicio de mensajería en caso no cuente con la dirección electrónica, según corresponda, y/o (ii) no emplee el modelo de mensaje establecido por el Osiptel (Numeral 7.2 del artículo 7).						
4	La empresa operadora del servicio público móvil que no ejecute la baja de los servicios públicos móviles indicados por el Osiptel a través del RENTASEG, dentro de los plazos establecidos en los artículos 6 y/o 7, según corresponda (Numeral 6.8. del artículo 6 y numeral 7.3 del artículo 7).						
Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL						
<u>AREPE:</u> Las conductas infractoras (ítems 1 al 4) están dirigidas exclusivamente a las empresas operadoras, sin tipificar la responsabilidad de los distribuidores y puntos de venta independientes que faciliten contrataciones irregulares. Se	No se acoge el comentario. La norma complementaria, conforme a sus artículos 1 y 2, regula obligaciones directamente exigibles a las empresas operadoras en su calidad de concesionarias y titulares de la relación contractual con los usuarios. Asimismo, debe tenerse en						

recomienda extender el régimen sancionador o al menos establecer la responsabilidad solidaria del distribuidor que intervenga en la contratación que vulnere el límite.	cuenta que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 10 del Decreto Legislativo N.º 1338, las empresas operadoras son responsables de todo el proceso de comercialización y contratación del servicio público móvil que presten. En ese sentido, las acciones de los distribuidores y puntos de venta que implique el incumplimiento del marco normativo son atribuibles a las empresas operadoras de las cuales dependen, por lo que estas asumen cualquier responsabilidad por dicho incumplimiento. Por ello, los deberes de verificación, notificación y ejecución de bajas establecidos en artículos 4, 5, 6 y 7 de la norma son dirigidos a las operadoras. En consecuencia, las cuatro infracciones tipificadas en el artículo 9, al derivar del incumplimiento de las obligaciones mencionadas, son aplicables a las empresas operadoras. N.º
<u>AMERICA MOVIL:</u> El presente proyecto propone como conducta infractora lo siguiente: “las empresas operadoras que incumplan la prohibición de realizar la contratación del servicio móvil adicional según la información disponible a la fecha de contratación en el Sistema centralizado o en el aplicativo web “checa tus líneas” (...). Al respecto, debemos cuestionar que se incluya como conducta infractora algún incumplimiento relacionado con la utilización del aplicativo web “Checa tu línea”, toda vez que dicho aplicativo no es el idóneo para realizar la validación que requiere el presente proyecto. En efecto, dicho servicio ha sido creado y destinado para la utilización de los usuarios, no para empresas operadoras, y no presenta información en línea de las contrataciones; además, es un servicio web por lo que únicamente podría ser utilizado en Centros de Atención y no en otros puntos de venta como, por ejemplo: el auto-activado. En ese sentido, solicitamos que se retire como conducta infractora cualquier acto de verificación realizada con el aplicativo “Checa tu línea”	No se acoge el comentario en cuanto a retirar como conducta infractora la verificación realizada mediante el aplicativo web “Checa tus líneas”. El numeral 8-D.3 del artículo 8-D del Decreto Legislativo N.º 1338, modificado por el Decreto Legislativo N.º 1738 establece la obligación legal para las empresas operadoras de verificar la cantidad de líneas que posee una persona natural previamente a la contratación de un nuevo servicio público móvil. Esta es una obligación legal que no puede ser suspendida. La norma complementaria ha previsto un mecanismo de contingencia excepcional: el aplicativo web “Checa tus líneas” (Artículo 4.4). Dicho mecanismo está destinado a ser utilizado ante una eventual indisponibilidad del Sistema Centralizado, a fin de que la empresa de que la empresa operadora no paralice sus procesos de contratación ni incumpla con el deber legal de verificación. Es necesario precisar que el principio de causalidad, contenido en el artículo 230 del TUO de la LPAG será aplicado en cada caso concreto. Si el error en la verificación o incumplimiento de la obligación se deriva de una falla del aplicativo “Checa tus líneas” o del Sistema Centralizado, no se le imputará responsabilidad

	administrativa a la empresa operadora, siempre que esta acredite actuado conforme a los procedimientos establecidos en la norma.
<u>ENTEL:</u> Es necesario incorporar criterios de gradualidad y razonabilidad en la determinación de incumplimientos, especialmente en aquellos supuestos asociados a: • Indisponibilidades del Sistema centralizado o del aplicativo "Checa tus líneas" no atribuibles a la empresa operadora. • Incidencias ocasionadas por terceros, incluyendo fallas en plataformas de RENIEC o de la Superintendencia Nacional de Migraciones. • Errores derivados de inconsistencias en la información suministrada por el propio Sistema centralizado. Ello considerando que la implementación del Sistema centralizado involucra dependencias tecnológicas externas y procesos operativos complejos. Asimismo, resulta importante precisar que OSIPTEL debería remitir las bases dentro del horario de oficina y brindándonos un plazo razonable de acción, considerando que los plazos para el envío de mensajes de texto y correos electrónicos comienzan a computarse según el cronograma desde el día hábil siguiente. El envío de dichas bases fuera del horario laboral restringe la posibilidad de programar y ejecutar oportunamente las comunicaciones requeridas, dificultando el cumplimiento adecuado de las obligaciones. Por los motivos expuestos, consideramos que la referencia al uso de "Checa tus líneas" debe retirarse de modo tal que se reconozca que la verificación de las líneas podría estar sujeto a errores de la propia plataforma o por la manualidad que significa emplear dicha herramienta.	No se acoge el comentario. El Decreto Legislativo N.º 1738 establece en su artículo 8-D.3 la obligación legal para las empresas operadoras de verificar la cantidad de líneas que posee una persona natural previamente a la contratación de un nuevo servicio público móvil. Esta es una obligación legal que no puede ser suspendida. La norma complementaria ha previsto un mecanismo de contingencia excepcional el aplicativo web "Checa tus líneas" (Artículo 4.4). Dicho mecanismo está destinado a ser utilizado ante una eventual indisponibilidad del Sistema Centralizado, a fin de que la empresa de que la empresa operadora no paralice sus procesos de contratación ni incumpla con el deber legal de verificación. Es necesario precisar que el principio de causalidad, contenido en el artículo del 230 del TUO de la LPAG, será aplicado en cada caso concreto. Si el error en la verificación o incumplimiento de la obligación se deriva de una falla del aplicativo "Checa tus líneas" o del Sistema Centralizado, no se le imputará responsabilidad administrativa a la empresa operadora, siempre que esta acredite haber actuado conforme a los procedimientos establecidos en la norma.

<u>INTEGRATEL:</u> Establecer un catálogo punitivo rígido sin contemplar eximentes de responsabilidad por fallas sistémicas, latencias o caídas de las plataformas provistas por el propio OSIPTEL o proveedores gubernamentales externos traslada de forma inequitativa todo el riesgo regulatorio a la empresa operadora. Un retraso involuntario provocado por interrupciones en la conexión mTLS o caídas del Sistema Centralizado no debería configurar una conducta infractora imputable a la compañía, vulnerando los principios de razonabilidad y culpabilidad administrativa. Asimismo, se solicita establecer un periodo de estabilización operativa sin aplicación de medidas sancionadoras, considerando la complejidad técnica de la implementación. Finalmente, se solicita incorporar expresamente criterios de eximente o atenuante de responsabilidad frente a: • fallas del Sistema centralizado, • indisponibilidad de servicios de terceros, • errores de sincronización, • caídas de conectividad, • eventos de fuerza mayor, • degradación de performance, • o inconsistencias provenientes de bases externas administradas por entidades estatales.	No se acoge el comentario en cuanto a la necesidad de modificar el artículo 9 para incorporar eximentes de responsabilidad. Cabe precisar que el ordenamiento jurídico administrativo general ya contempla los principios que garantizan que una empresa operadora no sea sancionada por hechos que no le son atribuibles. Así, por ejemplo, el principio de causalidad, reconocido en el artículo del 230 del TUO de la LPAG, constituye una garantía suficiente para los administrados. Dicho principio establece que solo por su conducta responde quien resulte responsable de la comisión de la infracción. En aplicación de este principio, este Organismo evaluará cada caso concreto y no impondrá sanción alguna si se acredita que el incumplimiento deriva de una falla del Sistema Centralizado. Por otro lado, no se acoge la solicitud respecto a implementar un periodo de estabilización operativa sin sanciones, por cuanto se establecen plazos razonables para la entrada en vigencia de la norma y el uso del Sistema Centralizado, así como del RENTASEG, los cuales constituyen el “periodo de estabilización” y “marcha blanca” que se solicita, durante el cual las empresas operadoras deben realizar las adecuaciones, integraciones y pruebas necesarias. Por último, debe considerarse que el Decreto Legislativo N.º 1738 está vigente y sus disposiciones son exigibles.
<u>CÁMARA DE COMERCIO DE LIMA (CCL):</u> PROPUESTA: Artículo 9.- Tipificación de Infracciones Constituyen conductas infractoras las siguientes:	No se acoge respecto a la propuesta de modificar el Ítem 4 para condicionar la sanción a que la información esté “debidamente validada y actualizada” y a que “no existan inconsistencias”. El principio de causalidad (artículo 230 del TUO de la LPAG) ya garantiza que no se sancione a una empresa operadora por hechos

Ítem 1:

La empresa operadora del servicio público móvil que incumpla la prohibición de realizar la contratación del servicio público móvil adicional, con la persona natural que tenga registrado bajo su titularidad una cantidad igual o mayor al límite máximo de siete (7) servicios públicos móviles, según la información disponible a la fecha de contratación en el Sistema centralizado o en el aplicativo web “Checa tus líneas”, salvo alguna excepción que establezca la presente norma o el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338, (Artículo 5).

(...)

Ítem 4:

La empresa operadora del servicio público móvil que, no ejecute la baja de los servicios públicos móviles indicados por el Sistema centralizado, dentro de plazos establecidos en los artículos 6 y/o 7, según corresponda, **siempre que dicha obligación se sustente en información debidamente validada y actualizada, y no existan inconsistencias, procesos de regularización en curso o supuestos de indisponibilidad que afecten su correcta ejecución.** (Numeral 4.4. del artículo 4, Numeral **6.7.** del artículo 6 y numeral 7.3 del artículo 7).

COMENTARIOS Y FUNDAMENTOS:

Se considera necesario incorporar criterios de **gradualidad y razonabilidad** en la determinación de incumplimientos, especialmente en aquellos supuestos vinculados a:

- Indisponibilidad del Sistema Centralizado o del aplicativo “Checa tus líneas”, cuando esta no sea atribuible a la empresa operadora.
- Incidencias generadas por terceros, tales como fallas en las plataformas del RENIEC o de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

que no le sean imputables, como fallas acreditadas del Sistema Centralizado o del RENTESEG.

• Errores derivados de inconsistencias o desfases en la información proporcionada por el propio Sistema Centralizado. Asimismo, resulta pertinente precisar que el OSIPTEL debe remitir las bases de información en horarios razonables, otorgando plazos adecuados para su gestión. Ello considerando que los plazos para el envío de comunicaciones a los abonados se computan desde el día hábil siguiente.	
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES	
Proyecto presentado para comentarios	Propuesta final
PRIMERA. Vigencia <i>La presente Norma entra en vigencia al día siguiente de la publicación en el diario oficial El Peruano, con excepción de:</i> i. Los artículos 4 y 5 y la Segunda Disposición Complementaria Modificatoria que entran en vigencia a los cuatro (4) meses de publicado el Protocolo Técnico sobre el límite de servicios públicos móviles por persona natural y medidas adicionales de seguridad. ii. Los artículos 6 y 7 que entran en vigencia a los doce (12) meses de publicado dicho Protocolo Técnico. iii. La Primera Disposición Complementaria Modificatoria que entra en vigencia a la fecha de entrada en vigencia de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N.° 132-2025-CD/OSIPTEL.	<i>La presente Norma entra en vigencia al día siguiente de su publicación en el diario oficial El Peruano, con excepción de:</i> i. Los artículos 4 y 5 de la presente norma que entran en vigencia a los seis (6) meses de publicado el Manual Técnico del Sistema Centralizado. ii. Los artículos 6 y 7 de la presente norma que entran en vigencia a los doce (12) meses de publicada la modificación del Instructivo Técnico del RENTESEG para la ejecución de los procedimientos establecidos en los referidos artículos. iii. La modificación del artículo 36, la modificación del ítem 42 del artículo 71 y la incorporación del ítem 95 al artículo 71, correspondientes a la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, dispuesto en la Única Disposición Complementaria Modificatoria de la presente norma, entran en vigencia a los seis (6) meses de publicada la aprobación de la modificación del Instructivo Técnico del RENTESEG y del Instructivo Técnico para el acceso a información de la tarjeta SIM no asociada, considerando para tal efecto, la última fecha en que se haya publicado cualquiera de los mencionados documentos.
Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>AREPE:</u>	

Los artículos 4 y 5 entran en vigor a los 4 meses de publicado el Protocolo Técnico, y los artículos 6 y 7 a los 12 meses. Se recomienda que OSIPTEL publique un cronograma vinculante con hitos de verificación trimestrales, a fin de que el Consejo de Usuarios pueda ejercer su rol de seguimiento y los abonados conozcan con certeza las fechas de efectividad plena de la norma.	El Informe que sustenta la propuesta normativa, ya contiene un cronograma detallado de implementación de las medidas.
<u>AMÉRICA MÓVIL:</u> <u>• RESPECTO AL PLAZO DE VIGENCIA PROPUESTO PARA LOS ARTÍCULOS 4 Y 5</u> Respecto del plazo de entrada en vigencia propuesto para los artículos 4 y 5, este propone que se encuentre condicionado a la publicación previa del Protocolo Técnico. No obstante ello, en base a la experiencia de diversas implementaciones y desarrollos técnicos, es esencial que el Regulador brinde toda la información técnica para la evaluación de dicha implementación, lo cual incluye manual de operatividad, instructivos técnicos y/o especificaciones técnicas, entre otros. En consecuencia, el plazo otorgado para los desarrollos requeridos debe ser contabilizado a partir de la entrega de toda la información técnica a las empresas operadoras y no solo del protocolo. Además, consideramos que el plazo propuesto de cuatro (4) meses resulta <u>insuficiente</u> considerando la complejidad técnica, operativa y transversal que implica la integración obligatoria de las empresas operadoras con el Sistema Centralizado y el consumo en tiempo real de APIs administradas por el Osiptel. Sobre el particular, debe tenerse presente que las adecuaciones requeridas no involucran únicamente desarrollos tecnológicos aislados, sino modificaciones integrales sobre múltiples sistemas críticos de negocio, incluyendo plataformas de contratación, procesos de venta, aplicativos móviles, y demás plataformas vinculadas al flujo de contratación y validación de servicios móviles. Asimismo, dicha implementación demandará procesos complejos de integración tecnológica, validaciones de interoperabilidad, adecuaciones de	Se acoge en parte y se precisan que los plazos para la aplicación de los artículos 4 y 5 entran en vigencia a los seis (6) meses de publicado el Manual Técnico del Sistema Centralizado. Asimismo, los artículos 6 y 7 entrarán en vigencia a los doce (12) meses de publicada la modificación del Instructivo Técnico del RENTESEG. Por su parte, la modificación del artículo 36 de la Norma de las Condiciones de Uso entra en vigencia a los seis (6) meses de publicada la modificación del Instructivo Técnico del RENTESEG y del Instructivo Técnico para el acceso a información de la tarjeta SIM no asociada, considerando para tal efecto, la última fecha en que se haya publicado cualquiera de los mencionados documentos. Como se puede advertir, en la versión final de la norma se aumentó los plazos para la entrada en vigencia de sus disposiciones, los cuales serán contados desde publicado el manual e instructivos respectivos. Cabe indicar que dichos plazos comprenden el periodo de pruebas y marcha blanca requerido.

seguridad, sincronización de información en tiempo real, pruebas, validaciones funcionales y mecanismos de contingencia orientados a garantizar la continuidad operativa y evitar afectaciones en los procesos de contratación y atención de usuarios.

Al respecto, las siguientes etapas mínimas consideradas por nuestra representad para la implementación –conforme a los lineamientos internos establecidos– son las siguientes:

- (i) análisis y diseño de arquitectura de integración;
- (ii) desarrollo y adaptación de sistemas;
- (iii) adecuación de canales de venta y contratación;
- (iv) integración con ambientes de pruebas;
- (v) certificaciones funcionales y pruebas de estrés;
- (vi) validaciones de seguridad;
- (vii) pase a producción; y,
- (viii) estabilización operativa posterior a la implementación.

En esa línea, debe considerarse que las empresas operadoras ejecutan este tipo de desarrollos bajo estrictos procesos internos de gobernanza tecnológica y control de cambios, los cuales deben comprender las etapas progresivas y concatenadas previamente señaladas, todo ello orientado a garantizar implementaciones seguras, estables y eficientes.

En consecuencia, establecer un plazo de únicamente cuatro (4) meses desde la publicación del Protocolo Técnico generaría riesgos significativos de implementación apresurada, contingencias operativas, afectaciones sobre procesos comerciales y potenciales impactos en la continuidad y calidad de los servicios prestados a los usuarios.

En atención a lo expuesto, consideramos necesario que el plazo de entrada en vigencia de los artículos 4 y 5 sea ampliado a un plazo no menor de doce (12) meses contados desde la culminación de la publicación de todas las consideraciones técnicas (protocolo, manual de operatividad, instructivo técnico, entre otros) necesarias para el inicio de la implementación requerida, incorporándose además un

periodo de marcha blanca y estabilización operativa previo a la exigibilidad de las obligaciones regulatorias y eventuales acciones de fiscalización.	
<u>ENTEL:</u> Sobre esta disposición, consideramos positivo que el proyecto contemple plazos diferenciados de entrada en vigencia, reconociendo la complejidad técnica y operativa de las adecuaciones requeridas. No obstante, sin un Instructivo Técnico dónde se muestre como se implementará el Sistema Centralizado, no se puede estimar el plazo de implementación, desarrollo, pruebas, etc. ni la complejidad de éste, por lo que, solicitamos se considere, lo siguiente: 1) Plazo que debe otorgar el Reglamento del Decreto Legislativo N.° 1738, respecto a los supuestos de excepción a fin de que la empresa operadora pueda identificar, por ejemplo, a los abonados persona natural con negocio como los Notarios. 2) Se solicita que no se contemple plazos de entrada en vigencia sin que primero se emita el Instructivo Técnico para comentarios y que las empresas operadoras puedan revisar y analizar la complejidad técnica. 3) Todos los plazos de entrada en vigencia deben ser contabilizados a partir de la entrega del Instructivo técnico, de lo contrario, nos deja a las empresas operadoras en estado de indefensión para poder desarrollar algo que no conocemos que complejidad presenta.	Se acoge en parte el comentario. Como se puede advertir, en la versión final de la norma complementaria se han extendido los plazos para la entrada en vigencia de sus disposiciones, considerando plazos de 6 y 12 meses desde publicado el manual e instructivos respectivos. Cabe indicar que, dichos plazos comprenden el periodo de pruebas y marcha blanca requerido. Por otro lado, conforme se ha desarrollado a lo largo de la presente matriz de comentarios, este Organismo no puede establecer excepciones a la aplicación del Decreto Legislativo N.° 1738. Con relación a la emisión del Manual e Instructivos Técnicos para emitir comentarios sobre el plazo, es de indicar que estos documentos técnicos serán publicados oportunamente para comentarios de los interesados, no obstante, no establecerán nuevas obligaciones, sino instrucciones de uso y remisión de información, por lo que no son imprescindibles para que la empresa operadora pueda evaluar y comentar los plazos necesarios para la entrada en vigencia de las obligaciones contempladas en la presente norma.
<u>INTEGRATEL:</u> Al respecto necesitamos contar con un instructivo o documentación técnica para el Sistema Centralizado, una vez que tengamos este documento deberíamos contemplar los plazos para la entrada en vigencia.	Tal y como se indicó previamente, la emisión del Manual e Instructivos Técnicos constituyen documentos técnicos serán publicados oportunamente para comentarios de los interesados, no obstante, no establecerán nuevas obligaciones, sino instrucciones de uso y remisión de información, por lo que no son imprescindibles para que la empresa operadora pueda evaluar y comentar los plazos necesarios para la entrada en vigencia de las obligaciones contempladas en la presente norma.

<u>VIETTEL:</u> Respecto a las Disposiciones Complementarias Finales y Transitorias propuestas, consideramos necesario que las obligaciones técnicas, operativas y de adecuación contempladas en la norma sean implementadas de manera gradual y bajo criterios de razonabilidad, considerando que su cumplimiento depende de desarrollos tecnológicos, interoperabilidad entre sistemas, pruebas técnicas y procesos de estabilización que requieren tiempos adecuados de implementación. Asimismo, estimamos indispensable que el Osiptel defina de manera previa y clara las especificaciones técnicas, lineamientos operativos y mecanismos de contingencia aplicables al Sistema centralizado y demás herramientas vinculadas a la ejecución de la norma, a fin de garantizar seguridad jurídica, predictibilidad regulatoria y una adecuada implementación por parte de las empresas operadoras. Finalmente, consideramos necesario que, durante las etapas iniciales de implementación y adecuación técnica, no se generen contingencias regulatorias o responsabilidades administrativas derivadas de limitaciones tecnológicas, indisponibilidad de sistemas o mecanismos de validación que dependan de plataformas administradas por terceros o aún no implementadas de manera definitiva.	Se acoge en parte el comentario. Como se puede advertir, en la versión final de la norma complementaria se han extendido los plazos para la entrada en vigencia de sus disposiciones, considerando plazos de 6 y 12 meses desde publicado el manual e instructivos respectivos. Cabe indicar que, dichos plazos comprenden el periodo de pruebas y marcha blanca requerido. El Manual e Instructivos Técnicos serán publicados oportunamente para comentarios de los interesados, y comprenda el detalle técnico requerido. Conforme se ha desarrollado a lo largo de la presente matriz de comentarios, de acuerdo con los principios que rigen el ejercicio de la potestad sancionadora, como el de causalidad, la empresa operadora no puede asumir responsabilidad administrativa por hechos ajenos a ella.
<u>ROMEO CARRILLO ARAUJO:</u> Otorgar la facultad a OSIPTEL es indispensable para operativizar la ley, señalar que la falta de reglamentación "no limita la aplicación de lo dispuesto desde su entrada en vigencia" genera un escenario de alta inseguridad jurídica para los usuarios y los operadores del mercado. Aplicar el límite de siete (7) líneas de forma inmediata sin contar con las reglas de juego totalmente definidas (como los criterios exactos para los procedimientos de baja, planes de contingencia en puntos de venta o el tratamiento de excepciones) podría desatar cortes arbitrarios que afecten la continuidad de servicios esenciales.	Considerando su impacto en la seguridad ciudadana, el Decreto Legislativo N.º 1738 no ha supeditado su entrada en vigencia a la emisión de alguna normativa por parte del OSIPTEL, ni al establecimiento de alguna excepción por parte del Reglamento del RENTESEG. Esta situación no puede ser cuestionada ni abordada en el análisis de la presente norma complementaria, en observancia del principio de jerarquía normativa y conforme al principio de legalidad.

<u>CÁMARA DE COMERCIO DE LIMA (CCL):</u> Si bien se incorporan plazos diferenciados, el cumplimiento efectivo de las obligaciones establecidas en la presente norma complementaria no será viable en la práctica en tanto no se cuente previamente (i) con el Instructivo Técnico que detalle la implementación del Sistema Centralizado; y, (ii) la actualización del Reglamento con sus excepciones. En ese sentido, se recomienda que la entrada en vigencia de dichas obligaciones se condicione a la aprobación y publicación de ambos documentos, a fin de garantizar predictibilidad y viabilidad en su implementación.	Se acoge en parte el comentario, puesto que se establecen plazos para la entrada en vigencia de las disposiciones de la norma complementaria computados desde publicado el manual e instructivos respectivos. Cabe indicar que, dichos plazos comprenden el periodo de pruebas y marcha blanca requerido. Por otro lado, no se acoge la sujeción de la entrada en vigencia a la aprobación de la actualización del Reglamento del Decreto Legislativo N.° 1338 con la previsión de las excepciones al límite de servicios públicos móviles por persona natural, puesto que, las disposiciones aprobadas por el Decreto Legislativo N.° 1738 son plenamente exigibles desde su entrada en vigencia, no estando sujeta su aplicación a la aprobación de tales excepciones ni de ninguna otra norma adicional.
Proyecto presentado para comentarios	Propuesta final
<i>SEGUNDA. Campaña de comunicación</i> <i>La empresa operadora del servicio público móvil debe difundir a los abonados y usuarios, información sobre el límite establecido de siete (7) servicios públicos móviles bajo titularidad de la persona natural, así como, la restricción de la contratación de servicios móviles adicionales por personas naturales que superan dicho límite por contrataciones previas al 14 de febrero de 2026.</i> <i>Para tal efecto, la empresa operadora del servicio público móvil debe transmitir un video informativo en sus oficinas o centros de atención, en caso cuente con un circuito cerrado de televisión o televisores empleados para difusión al público. Asimismo, la empresa operadora del servicio público móvil también debe mantener disponible en su página web y difundir en sus redes sociales el referido video de manera orgánica y permanente. Por dichos mecanismos la empresa operadora del servicio público móvil debe difundir piezas gráficas informativas.</i> <i>El video informativo y las piezas gráficas con el contenido para la difusión son producidos y realizados íntegramente por cuenta de la empresa operadora del servicio público móvil. Para ello, el Osiptel</i>	<i>SEGUNDA. Campaña de comunicación</i> <i>La empresa operadora del servicio público móvil debe difundir a los abonados y usuarios, información sobre el límite establecido de siete (7) servicios públicos móviles bajo titularidad de la persona natural, así como, la restricción de la contratación de servicios públicos móviles adicionales por personas naturales que superan dicho límite por contrataciones previas al 14 de febrero de 2026.</i> <i>Para tal efecto, la empresa operadora del servicio público móvil debe transmitir un video informativo en sus oficinas o centros de atención, en caso cuente con un circuito cerrado de televisión o televisores empleados para difusión al público. Asimismo, la empresa operadora del servicio público móvil también debe mantener disponible en su página web y difundir en sus redes sociales el referido video de manera orgánica y permanente. Por dichos mecanismos la empresa operadora del servicio público móvil debe difundir piezas gráficas informativas.</i> <i>El video informativo y las piezas gráficas con el contenido para la difusión son producidos y realizados íntegramente por cuenta de la empresa operadora del servicio público móvil. Para ello, el Osiptel</i>

<i>comunica por escrito las pautas, así como la información clave que deben contener las piezas al día hábil siguiente de publicada la presente norma.</i> <i>El material para ser difundido debe ser comunicado por la empresa operadora del servicio público móvil a la Gerencia General del Osiptel a los treinta (30) días hábiles de publicada la presente norma para su conformidad. La empresa operadora del servicio público móvil debe iniciar la campaña de difusión a los cuarenta (40) días hábiles de aprobada la norma.</i>	<i>comunica por escrito las pautas, así como la información clave que deben contener las piezas al día hábil siguiente de publicada la presente norma.</i> <i>El material para ser difundido debe ser comunicado por la empresa operadora del servicio público móvil a la Gerencia General del Osiptel a los treinta (30) días hábiles de publicada la presente norma para su conformidad. La empresa operadora del servicio público móvil debe iniciar la campaña de difusión como máximo a los diez (10) días hábiles de recibida la conformidad del Osiptel.</i>
Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>AREPE:</u> La obligación de la campaña recae íntegramente en las operadoras, sin establecer estándares mínimos de cobertura ni indicadores de alcance. Se propone que OSIPTEL fije métricas verificables (porcentaje de abonados notificados, canales utilizados) y que el Consejo de Usuarios participe en la revisión del contenido difundido, asegurando que sea , accesible y no induzca a confusión.	Al respecto, ponemos en conocimiento que, si bien la responsabilidad de ejecución de la campaña de comunicación recae sobre las empresas operadoras, ello no limita a que este Organismo realice verificaciones previas y posteriores para una correcta difusión. Conforme a lo señalado en la norma complementaria, la empresa deberá remitir el material para ser difundido a la Gerencia General del Osiptel a los treinta (30) días hábiles de publicada la norma para su conformidad. Sin perjuicio de ello, de conformidad con el artículo 9-A de la Ley N.° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, que establece que los organismos reguladores contarán con uno o más Consejos de Usuarios, cuyo objetivo es constituirse en mecanismos de participación de los agentes interesados en la actividad regulatoria del sector involucrado y que estarán conformados en atención a las características propias de los mercados regulados por los Organismos Reguladores, este Organismo reconoce la importancia de la participación del Consejo de Usuarios en representación de los usuarios para participar en la emisión de comentarios de la mencionada publicidad.

AMÉRICA MÓVIL:

(i) RESPECTO DE LA ILEGALIDAD DE LA EXIGENCIA DE PRODUCIR Y FINANCIAR ÍNTEGRAMENTE UN VIDEO INFORMATIVO Y PIEZAS GRÁFICAS VINCULADAS AL LÍMITE DE CONTRATACIÓN DE SIETE (7) SERVICIOS PÚBLICOS MÓVILES, PARA SER DIFUNDIDOS EN LAS OFICINAS, CENTROS DE ATENCIÓN, PÁGINA WEB Y REDES SOCIALES DE LA EMPRESA OPERADORA

El artículo 76° del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado mediante Decreto Supremo N.° 013-93-TCC, establece que el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones -OSIPTel tiene por función regular el comportamiento de las empresas operadoras, las relaciones entre estas, así como garantizar la calidad y eficiencia del servicio brindado a los usuarios. Asimismo, el artículo 77° de la referida norma dispone que el poder regulatorio del OSIPTel sobre las materias de su competencia es ejercido mediante resoluciones expedidas por su Consejo Directivo.

En concordancia con ello, el artículo 18° del Reglamento General del OSIPTel, aprobado por Decreto Supremo N.° 008-2001-PCM, señala que dicha entidad tiene como objetivo general regular, normar, supervisar y fiscalizar, dentro del ámbito de su competencia, el desenvolvimiento del mercado de servicios públicos de telecomunicaciones y el comportamiento de las empresas operadoras, garantizando la calidad y eficiencia del servicio brindado al usuario y facilitando una explotación eficiente de los servicios públicos de telecomunicaciones. Del mismo modo, el artículo 23° del referido reglamento, reconoce la función normativa del OSIPTel, en virtud de la cual puede dictar, de manera exclusiva y dentro del ámbito de su competencia, reglamentos y normas de carácter general aplicables a los administrados que se encuentren en las mismas condiciones, pudiendo definir derechos y obligaciones entre empresas operadoras y entre estas y los usuarios.

De las disposiciones antes citadas se desprende que el OSIPTel

Con relación a la supuesta ilegalidad de la medida es oportuno indicar que, esta es pertinente y justificada desde la perspectiva de la protección al usuario y el adecuado funcionamiento del mercado de telecomunicaciones, toda vez que los usuarios podrán acceder a información clara, suficiente y oportuna, reconocido en el artículo 65 de la Constitución Política del Perú. Asimismo, el límite máximo de siete (7) servicios públicos móviles por persona natural introduce una restricción relevante que impacta directamente en las decisiones de contratación de los usuarios.

Teniendo en cuenta ello, la implementación de mecanismos de difusión permite que los usuarios conozcan adecuadamente dicha restricción antes de contratar nuevos servicios, evitando la adquisición de líneas móviles adicionales innecesarias o que posteriormente deban ser dadas de baja por exceder el límite legal.

En ese sentido, la medida guarda una relación directa con la contratación del servicio público móvil, en tanto incide en la toma de decisiones de los usuarios al momento de adquirir una línea, reduce la asimetría de información entre empresas operadoras y usuarios y, previene eventuales afectaciones derivadas de la contratación de servicios que potencialmente pueden darse de baja.

Respecto de la supuesta afectación al principio de razonabilidad, debe precisarse que el Informe que sustenta la propuesta normativa comprende el respectivo análisis de calidad regulatoria en el cual se analiza la necesidad, viabilidad y oportunidad de esta medida.

Asimismo, es oportuno indicar que, el requerir la difusión de las obligaciones establecidas referidas al límite de líneas móviles, encuentran dentro de las facultades del OSIPTel, por cuanto el Decreto Legislativo N.° 1338, en su Quinta Disposición Complementaria Final otorgó competencias a este organismo para dictar normas complementarias que resulten necesarias para la implementación de las disposiciones establecidas en dicha norma y su reglamento, cuya finalidad es prevenir y combatir el hurto, robo y comercio ilegal de equipos terminales móviles, dentro del fortalecimiento de la seguridad ciudadana, garantizando la

cuenta con competencias normativas para emitir disposiciones generales en materias vinculadas al mercado de telecomunicaciones y a la prestación del servicio público móvil. No obstante, dichas competencias no son irrestrictas, sino que deben ejercerse dentro del marco y finalidad establecidos por las normas con rango de ley que las habilitan. En efecto, conforme al numeral 1.1 del artículo IV del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, la “LPAG”), las entidades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y el derecho, dentro de las facultades que les hayan sido atribuidas y de acuerdo con los fines para los cuales dichas facultades fueron conferidas. Asimismo, los numerales 1 y 4 del artículo 86º de la LPAG establecen que constituye deber de las entidades públicas actuar dentro del ámbito de su competencia y abstenerse de exigir a los administrados obligaciones o requisitos que carezcan de sustento legal. En consecuencia, la competencia normativa del OSIPTEL únicamente puede ejercerse respecto de materias que guarden relación directa con los fines regulatorios que justifican su existencia, esto es, la regulación del mercado de telecomunicaciones, la protección de los usuarios y la garantía de calidad y eficiencia del servicio público móvil, competencias que han sido expresamente otorgadas por normas con rango de ley. Cualquier regulación que, aun vinculada indirectamente con el sector telecomunicaciones, no se enmarque en dichas materias, debe estar respaldada por una habilitación expresa conferida mediante norma con rango de ley. En particular, esta delimitación competencial adquiere especial relevancia en temas relacionados con la seguridad ciudadana, criterio que sido confirmado a través de los órganos de eliminación de barreras burocráticas del Indecopi. <u>Resolución N.º 0258-2025/CEB-INDECOPI del 4 de julio</u>	<u>contratación de los servicios públicos móviles de telecomunicaciones.</u> Asimismo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 37 del Reglamento del Decreto Legislativo N.º 1338, las empresas operadoras son responsables de todo el proceso de contratación del servicio público móvil que provean, por lo que deberían hacer un mayor esfuerzo por adoptar medidas efectivas para garantizar una contratación que respete los límites establecidos en la normativa con fines de seguridad ciudadana. Bajo este contexto normativo, se desprende que el OSIPTEL tiene una función tuitiva con relación a los derechos de los usuarios y abonados del servicio público de telecomunicaciones, a efectos de resguardar que sus contrataciones se enmarquen en un ámbito de seguridad y legalidad. Asimismo, la Primera Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N.º 1738 faculta al OSIPTEL a emitir la normativa complementaria necesaria para su adecuada implementación, siendo que la difusión de sus disposiciones para conocimiento de los usuarios, es clave para garantizar su correcta aplicación. Por otro lado, la Segunda Disposición Complementaria Final de la norma complementaria dispone que la empresa operadora debe difundir información sobre el límite de siete (7) servicios públicos móviles por persona natural y, para ello, transmitir un video informativo en oficinas o centros de atención solo si cuenta con circuito cerrado de televisión o televisores empleados para difusión al público; asimismo, debe mantener disponible el video en su página web y difundirlo en sus redes sociales de manera orgánica y permanente, además de difundir piezas gráficas informativas por esos mecanismos. Teniendo en cuenta dicha redacción, es oportuno señalar que, la norma complementaria no impone expresamente a las empresas operadoras la contratación de un plan de medios, la compra de espacios publicitarios, la realización de medición de audiencia, entre otros. Por el contrario, lo exigido se centra en la producción de un video y piezas gráficas y en su difusión a través de canales propios de la empresa operadora.
--	--

de 2025

“(…) Conforme a lo desarrollado en los acápite precedentes, el Osiptel cuenta con competencia normativa y regulatoria para intervenir en el comportamiento de las empresas operadoras de telecomunicaciones, siempre y cuando dicha intervención se encuentre directamente vinculada con las funciones y objetivos que le han sido conferidos por el marco legal vigente. **Específicamente, su poder regulatorio debe responder al mandato legal de garantizar la calidad, eficiencia y correcto desenvolvimiento del mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones.**

Es decir, la competencia normativa del Osiptel no es irrestricta, sino que debe estar orientada exclusivamente a materias que impacten en la calidad del servicio público de telecomunicaciones, la protección de los usuarios y el funcionamiento eficiente del mercado. **De ese modo, la regulación del "comportamiento" de las empresas operadoras debe estar sustentada en razones que incidan en la prestación del servicio al usuario, como condiciones de acceso, estándares de calidad, continuidad, cobertura, tarifas, y relaciones contractuales. En consecuencia, cualquier actuación normativa que pretenda regular actividades o imponer obligaciones a las empresas operadoras fuera de su ámbito funcional establecido mediante normas con rango de ley, no se encuentra dentro del marco de competencias normativas del Osiptel, por más que involucre a actores del mercado que dicha entidad supervisa.”** (El énfasis es añadido)

En el caso concreto, el 13 de febrero de 2026, se publicó en el diario oficial “El Peruano” el Decreto Legislativo N.º 1738, mediante el cual se modificó el Decreto Legislativo N.º 1338, Decreto Legislativo que crea el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, incorporándose medidas orientadas al fortalecimiento de

En consecuencia, no resulta exacto sostener que la medida traslada íntegramente a las empresas operadoras todas las cargas técnicas, económicas y metodológicas que supone una campaña institucional masiva del Estado.

En línea con lo expuesto, reiteramos que, la medida propuesta sí presenta una conexión lógica con la finalidad perseguida por el Decreto Legislativo 1738, toda vez que el proyecto normativo tiene por objeto implementar disposiciones complementarias relativas al límite de 7 servicios públicos móviles por persona natural y reforzar la seguridad en la contratación del servicio público móvil. Por ello, no corresponde afirmar que la medida se arbitraria o carente de idoneidad. La exigencia de informar a través de canales propios sí es una medida para contribuir al conocimiento del nuevo régimen y, con ello, reducir errores de contratación y contingencias posteriores.

En consecuencia, no se advierte falta de razonabilidad por el solo hecho de imponer una obligación de difusión, pues la medida es idónea para coadyuvar al conocimiento del límite legal y su alcance, y además se circunscribe al uso de canales propios de la empresa operadora.

la seguridad ciudadana vinculadas al control y verificación de líneas móviles registradas bajo titularidad de personas naturales (en adelante, el “DL 1738”).

En efecto, el artículo 2° de la ley citada establece expresamente que su finalidad consiste **en contribuir al fortalecimiento de la seguridad ciudadana** mediante la implementación de medidas destinadas a revertir la creciente incidencia de desconocimientos múltiples de líneas móviles, prevenir la suplantación de identidad en la contratación del servicio público móvil y evitar su uso delictivo.

“Artículo 2.- Finalidad El presente Decreto Legislativo tiene por **finalidad contribuir al fortalecimiento de la seguridad ciudadana**, mediante la implementación de medidas que coadyuven a revertir la creciente incidencia de desconocimientos múltiples de líneas móviles, prevenir suplantaciones de identidad en la contratación del servicio público móvil y su uso delictivo; así como, que aseguren la confiabilidad de la información contenida en el registro de abonados”.

(El énfasis es añadido)

En dicho contexto, el DL 1738 incorporó el artículo 8-C al Decreto Legislativo N.° 1338, estableciendo un límite máximo de siete (7) servicios públicos móviles por persona natural, con independencia de la empresa operadora que preste el servicio.

Así, el interés público protegido por la referida norma se encuentra directamente vinculado a objetivos de seguridad ciudadana y control de riesgos asociados al uso indebido del servicio público móvil.

Para tales efectos, el DL 1738 estableció obligaciones concretas y específicas tanto para el OSIPTEL como para las empresas operadoras, orientadas exclusivamente a garantizar el cumplimiento operativo del límite máximo de líneas móviles por persona natural. En particular, la norma dispuso lo siguiente:

- (i) El OSIPTEL debe verificar la cantidad de servicios públicos móviles registrados bajo titularidad de una persona natural y, en caso se exceda el límite máximo, solicitar a la empresa operadora correspondiente que proceda con la baja de los servicios excedentes.
- (ii) Las empresas operadoras deben ejecutar la baja de los servicios públicos móviles que excedan el límite establecido, conforme al procedimiento y plazos determinados por el OSIPTEL.
- (iii) Las empresas operadoras deben verificar, de manera previa a la contratación del servicio público móvil, la cantidad de líneas que la persona natural mantiene registradas bajo su titularidad, a fin de evitar que se exceda el límite máximo permitido, mediante el mecanismo que implemente el OSIPTEL.

Asimismo, mediante la Primera Disposición Complementaria Final del referido decreto legislativo, se facultó al OSIPTEL, a emitir la normativa complementaria necesaria para la adecuada implementación de las disposiciones expresamente señaladas en la norma.

En este contexto, el OSIPTEL ha elaborado el proyecto denominado “Norma complementaria sobre el límite de servicios públicos móviles por persona natural y disposiciones adicionales” (en adelante, el “Proyecto Normativo”), cuyo objeto es establecer disposiciones complementarias para la implementación de lo previsto en el DL 1738, orientadas a contribuir al fortalecimiento de la seguridad ciudadana.

“Artículo 1.- Objeto La presente Norma tiene por objeto establecer las disposiciones complementarias con relación a lo dispuesto en el Decreto Legislativo N.° 1738, Decreto Legislativo que modifica el Decreto Legislativo N.° 1338, Decreto Legislativo que crea el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la seguridad, orientado a

la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana, a fin de establecer el límite razonable de servicios públicos móviles para personas naturales; así como, establecer medidas para reforzar la seguridad en la contratación del servicio público móvil”.

Sin embargo, mediante la Segunda Disposición Complementaria del Proyecto Normativo, el OSIPTEL pretende crear una obligación adicional no prevista en el DL 1738, consistente en exigir a las empresas operadoras la implementación y ejecución de una campaña masiva y permanente de comunicación vinculada al límite máximo de siete (7) servicios públicos móviles por persona natural, tal y como se aprecia a continuación:

“DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES
(...)

SEGUNDA. Régimen de contratación para abonados con servicios móviles preexistentes La empresa operadora del servicio público móvil debe difundir a los abonados y usuarios, información sobre el límite establecido de siete (7) servicios públicos móviles bajo titularidad de la persona natural, así como, la restricción de la contratación de servicios móviles adicionales por personas naturales que superan dicho límite por contrataciones previas al 14 de febrero de 2026.

Para tal efecto, **la empresa operadora del servicio público móvil debe transmitir un video informativo en sus oficinas o centros de atención**, en caso cuente con un circuito cerrado de televisión o televisores empleados para difusión al público. **Asimismo, la empresa operadora del servicio público móvil también debe mantener disponible en su página web y difundir en sus redes sociales el referido video de manera orgánica y permanente.** Por dichos mecanismos la empresa operadora del servicio público móvil debe difundir piezas

gráficas informativas”.
(El énfasis es añadido)

En efecto, la referida disposición pretende obligar a las empresas operadoras no solo a difundir información relacionada con dicha restricción, sino además a producir y financiar íntegramente los videos informativos y piezas gráficas, con la finalidad de ser difundidos de manera permanente.

Al respecto, en la Exposición de Motivos del Proyecto Normativo, señala lo siguiente:

“Necesidad, viabilidad y oportunidad del proyecto normativo
En este escenario, se identifica la necesidad de implementar una campaña de comunicación que garantice que los solicitantes del servicio público móvil personas naturales- cuenten con información clara, suficiente y oportuna respecto del límite y las restricciones aplicables, a fin de prevenir la contratación de servicios públicos móviles que podrían ser posteriormente dados de baja, generando afectaciones innecesarias a los usuarios.

La propuesta resulta viable en tanto se sustenta en el derecho de información de los consumidores, reconocido en el artículo 65 de la Constitución Política del Perú, el cual garantiza los usuarios accedan a información veraz, suficiente y fácilmente accesible sobre los servicios ofrecidos en el mercado, permitiendo adoptar decisiones de consumo informadas.

En esa línea, la medida no introduce obligaciones ajenas a la práctica regulatoria del sector, considerando que las empresas operadoras han implementado previamente campañas de difusión sobre aspectos relevantes del servicio público móvil, tales como la portabilidad numérica, para el uso de los aplicativos informáticos de autogestión, entre otros.

La medida resulta oportuna, en la medida que coadyuva a

la adecuada implementación de las disposiciones vinculadas al límite de líneas móviles por persona natural que entraron en vigencia en febrero de 2026, promoviendo su conocimiento generalizado y facilitando su cumplimiento efectivo por parte de los usuarios y las empresas operadoras. (...)

Objetivos relacionados con el problema identificado

La medida permite alcanzar los objetivos de reducir la afectación a incidencia de casos de usuarios que acumulan una gran cantidad de líneas móviles, transgrediendo los límites y restricciones establecidas en el Decreto Legislativo N.º 1738, reduciendo así la necesidad de ejecutar bajas posteriores. Asimismo, contribuye a disminuir la incidencia de situaciones en las que los usuarios acumulan líneas móviles en exceso, así como los efectos adversos asociados a dichas situaciones, fortaleciendo la protección del usuario y la adecuada aplicación del marco normativo vigente.”

El referido sustento para la imposición de esta exigencia, parte de la premisa establecida en la Exposición de Motivos del DL 1738, por la cual el OSIPTEL se encontraría habilitado para imponer a las empresas operadoras obligaciones vinculadas a acciones de “información y sensibilización” respecto del límite máximo de líneas móviles. Sin embargo, aun cuando el DL 1738 haya facultado al OSIPTEL a emitir normativa complementaria para la implementación del referido límite, ello no constituye una habilitación irrestricta para trasladar a privados la obligación de diseñar, producir, financiar y ejecutar campañas masivas y permanentes de comunicación institucional.

En efecto, el Proyecto Normativo exige a las empresas operadoras elaborar contenido audiovisual y piezas gráficas propias, mantener su difusión permanente en páginas web y redes sociales, así como transmitir dicho contenido en oficinas y centros de atención,

trasladando íntegramente a privados la carga económica, operativa y comunicacional derivada de la implementación de dicha campaña. La obligación cuestionada excede una mera medida accesorio de información al usuario, pues impone a las empresas operadoras cargas económicas, operativas y comunicacionales orientadas a implementar una campaña vinculada a una política pública de seguridad ciudadana, finalidad que excede el ámbito ordinario de las competencias regulatorias conferidas al OSIPTEL en materia de calidad, eficiencia y funcionamiento del servicio público de telecomunicaciones.

Más aún, la propia Exposición de Motivos del Proyecto Normativo evidencia que la finalidad de la medida no se encuentra orientada a mejorar las condiciones de prestación del servicio público móvil, sino a promover el conocimiento generalizado y cumplimiento de una restricción impuesta como mecanismo de fortalecimiento de la seguridad ciudadana. Ello es obligación de OSIPTEL.

Además, en relación con la seguridad ciudadana, el artículo 5° del Decreto Legislativo N.° 1266, Ley de Organización y Funciones del Ministerio del Interior, establece que el Ministerio del Interior cuenta, entre otros, con competencias para aprobar la normativa general y ejercer la potestad reglamentaria en las materias de su competencia. Asimismo, se precisa que una función específica del referido ministerio es formular, dirigir, coordinar y evaluar las políticas de seguridad ciudadana en atención a la prevención del delito, seguridad privada, control y fiscalización.

En ese sentido, si la finalidad última de la exigencia bajo comentario es prevenir fenómenos delictivos como extorsiones, fraudes, suplantaciones de identidad y estafas telefónicas —esto es, objetivos directamente vinculados a la seguridad ciudadana—, a través de una **campaña publicitaria, resulta evidente que nos encontramos frente a una política pública estatal cuya conducción y desarrollo corresponde primordialmente al Estado y a las entidades competentes en dicha materia.**

Como se ha desarrollado en los párrafos precedentes, los órganos de eliminación de barreras burocráticas han sido s en señalar que toda actuación normativa que exceda las materias directamente vinculadas a la calidad, eficiencia y funcionamiento del servicio público de telecomunicaciones —aun cuando guarde algún nivel de conexión con el sector— requiere contar con una habilitación legal expresa, clara e inequívoca conferida mediante norma con rango de ley.

En consecuencia, no basta que la medida cuestionada mantenga una vinculación indirecta con el mercado de telecomunicaciones para considerarla válidamente comprendida dentro del ámbito competencial del OSIPTEL, sino que resulta indispensable que exista una autorización legal expresa que habilite específicamente la imposición de obligaciones como las previstas en la Segunda Disposición Complementaria del Proyecto Normativo.

Si bien la Exposición de Motivos del Proyecto Normativo cita el artículo 65° de la Constitución Política del Perú, este solo reconoce un deber general del Estado de garantizar el derecho de información de los consumidores; sin embargo, dicha disposición constitucional no constituye, por sí misma, una habilitación legal expresa para imponer a las empresas operadoras obligaciones económicas, operativas y comunicacionales como las previstas en la Segunda Disposición Complementaria del Proyecto Normativo.

Más aún, el propio artículo 65° de la Constitución se encuentra dirigido primordialmente al Estado, imponiéndole el deber de velar por la protección de los consumidores y garantizar el acceso a información adecuada en el mercado. Sin embargo, en el presente caso, el Proyecto Normativo desplaza íntegramente dicha carga hacia las empresas operadoras, obligándolas a diseñar, producir, financiar y ejecutar una campaña masiva y permanente de difusión vinculada a una política pública de seguridad ciudadana.

En efecto, no nos encontramos frente a obligaciones de información directamente relacionadas con las condiciones de prestación del

servicio público móvil —como información sobre tarifas, planes, cobertura, calidad del servicio, equipos terminales o mecanismos de atención al usuario— sino frente a la imposición de una campaña institucional destinada a promover el conocimiento y cumplimiento de una restricción establecida como mecanismo de fortalecimiento de la seguridad ciudadana, materia que es responsabilidad del Estado.

Así, la obligación cuestionada excede el ámbito ordinario de protección al consumidor y termina trasladando a privados la ejecución material de una política estatal, sin que exista una habilitación legal expresa que autorice al regulador a imponer este tipo de cargas económicas, operativas y comunicacionales permanentes a las empresas operadoras.

(ii) RESPECTO DE LA RAZONABILIDAD LA EXIGENCIA DE PRODUCIR Y FINANCIAR ÍNTEGRAMENTE UN VIDEO INFORMATIVO Y PIEZAS GRÁFICAS VINCULADAS AL LÍMITE DE CONTRATACIÓN DE SIETE (7) SERVICIOS PÚBLICOS MÓVILES, PARA SER DIFUNDIDOS EN LAS OFICINAS, CENTROS DE ATENCIÓN, PÁGINA WEB Y REDES SOCIALES DE LA EMPRESA OPERADORA

Tal como hemos descrito, a través de la Segunda Disposición Complementaria del Proyecto Normativo, el OSIPTEL crea una obligación adicional no prevista en el DL1738, consistente en exigir a las empresas operadoras la implementación y ejecución de una campaña masiva y permanente de comunicación relacionada a una política pública de seguridad ciudadana.

De acuerdo con el Decreto Legislativo N.º 1256, Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas (en adelante, el “DL 1256”), existe una serie de elementos que deben encontrarse presentes para considerar que una disposición que materializa una exigencia, limitación o prohibición ha sido emitida en un marco de razonabilidad.

Así, de un lado, resulta necesario que dicha medida esté sustentada en la protección de un interés público amenazado por una

problemática en particular, de tal manera que la medida aplicada se presente como la más idónea para solucionarla. La falta de relación entre ambos factores supondrá que estemos ante una medida considerada como arbitraria.

Por otro lado, se deberá acreditar haber realizado una evaluación previa sobre los impactos positivos y negativos que la medida genera para los agentes económicos llamados a cumplirla, a fin de asegurar que los beneficios a obtener sean mayores a los costos y que no existan otras medidas alternativas menos costosas e igual de efectivas.

Al respecto, como ya hemos descrito, el DL 1738 tiene por finalidad contribuir a la lucha contra la inseguridad ciudadana, para tal fin introdujo la restricción de contratación de un límite máximo de siete (7) servicios públicos móviles por persona natural (no nos referiremos aquí sobre si dicha medida es apropiada o no).

Es en este contexto, el regulador alega que la campaña se trata de una medida necesaria para prevenir la contratación de servicios públicos móviles que podrían ser posteriormente dados de baja. En la misma línea, alega que la medida se sustenta expresamente en el derecho de información de los consumidores, reconocido en el artículo 65° de la Constitución, el cual garantiza los usuarios accedan a información veraz, suficiente y fácilmente accesible sobre los servicios ofrecidos en el mercado, permitiendo adoptar decisiones de consumo informadas.

Sobre el particular, según lo antes indicado, el objeto de la medida cuestionada y, en general, el Proyecto Normativo está alineado a la finalidad del DL 1738, es decir, combatir la inseguridad ciudadana. En tal sentido, las medidas incorporadas por dicho proyecto no deberían pretender alcanzar alguna otra finalidad, como, por ejemplo, garantizar el derecho de información previsto en el artículo 65° de la Constitución ni otra norma.

De otro lado, el OSIPTEL alega que la exigencia es fundamental para alcanzar los objetivos de reducir la afectación a incidencia de casos

de usuarios que acumulan una gran cantidad de líneas móviles, transgrediendo los límites y restricciones reguladas. Asimismo, contribuye a disminuir la incidencia de situaciones en las que los usuarios acumulan líneas móviles en exceso, así como los efectos adversos asociados a dichas situaciones.

Respecto a ello, no se advierte que el OSIPTEL haya explicado por qué exigir que cada empresa operadora de manera independiente produzca y ejecute campañas permanentes de comunicación resulta fundamental para evitar la acumulación excesiva de líneas móviles o prevenir su uso indebido para fines delictivos. En efecto, el hecho de que los agentes económicos difundan videos informativos y piezas gráficas no garantiza necesariamente que se reducirá efectivamente las irregularidades en los procedimientos de contratación o la suplantación de identidad.

Por el contrario, tal exigencia generaría una duplicidad innecesaria de esfuerzos y recursos, pues obliga a **múltiples empresas operadoras** a producir individualmente contenido sustancialmente idéntico respecto **de una misma restricción normativa** aplicable uniformemente a todo el mercado.

En ese sentido, la implementación de campañas individualizadas por cada operador no resulta indispensable para alcanzar la finalidad propuesta, más aún cuando el propio OSIPTEL podría implementar mecanismos alternativos menos gravosos e igualmente idóneos, tales como la elaboración de material oficial único, campañas institucionales centralizadas o mensajes informativos estandarizados dirigidos a los usuarios, elaborados y difundidos por OSIPTEL.

Asimismo, no se advierte que el OSIPTEL haya desarrollado un análisis técnico o económico respecto de los costos regulatorios derivados de la medida cuestionada, pese a que esta impone obligaciones permanentes de producción audiovisual, diseño gráfico, difusión continua en redes sociales y páginas web, adecuación de canales de atención y mantenimiento constante de contenido informativo.

En consecuencia, la ausencia de delimitación clara respecto del alcance de la obligación impide a las empresas operadoras prever razonablemente la magnitud real de las cargas regulatorias que asumirían, generando un escenario de incertidumbre incompatible.

De igual forma, la Exposición de Motivos del Proyecto Normativo y ni el Informe 40-2026-DAPU/OSIPTEL, identifican por qué la obligación de producir campañas individualizadas constituye la única alternativa posible para informar y sensibilizar a los usuarios sobre las restricciones previstas en el DL 1738, ni evalúa la existencia de medidas menos costosas o menos gravosas para los administrados.

Así, al igual que lo señalado por la Sala Especializada en Eliminación de Barreras Burocráticas en la Resolución N.º 0315 2025/SEL-INDECOP11, respecto de la obligación de etiquetado de cableado aéreo en buen estado, no basta que la entidad invoque una finalidad legítima o alegue que la medida “coadyuva” al cumplimiento de los objetivos regulatorios, sino que resulta necesario acreditar por qué la medida específica cuestionada resulta efectivamente idónea y necesaria para solucionar el problema identificado.

En consecuencia, la ausencia de sustento técnico respecto de la idoneidad y proporcionalidad de la obligación cuestionada constituye un indicio de carencia de razonabilidad, pues no se ha acreditado que la producción y ejecución **individualizada** de campañas permanentes de comunicación por parte de cada empresa operadora contribuya efectivamente a solucionar el problema público identificado ni que dicha medida constituya la alternativa menos gravosa disponible.

Aunado a ello, la carencia de razonabilidad de la medida bajo comentario se evidencia en que el propio OSIPTEL ha reconocido previamente que las campañas masivas de comunicación dirigidas a usuarios de telecomunicaciones constituyen actividades que involucran una importante suma de esfuerzos técnicos, operativos y económicos.

En efecto, en el “Plan de Estrategia Publicitaria 2023” del OSIPTEL (Anexo 1-A), la propia entidad identificó la necesidad de desplegar

campañas publicitarias en medios de comunicación masivos que permitan llegar con mensajes clave para un adecuado conocimiento de la labor reguladora del OSIPTEL y de la importancia de proteger los derechos de los usuarios de telecomunicaciones.

Asimismo, el propio OSIPTEL reconoció expresamente que, para alcanzar un adecuado nivel de difusión e impacto comunicacional, resultaba necesario implementar campañas institucionales financiadas directamente por la entidad, orientadas tanto a incrementar el nivel de conocimiento de los derechos de los usuarios frente a las empresas operadoras, como a fortalecer el conocimiento ciudadano respecto de las funciones y competencias que ejerce el regulador.

Bajo dicha lógica, el OSIPTEL aprobó la campaña institucional denominada “Línea Directa con Osiptel”, y la campaña en Regiones “Toma el Control”, cuyo presupuesto total de inversión, ascendió a la suma de S/ 750,000.00 (Setecientos cincuenta mil con 00/100 soles), tal y como se muestra a continuación:

IV. DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE LAS CAMPAÑAS PROGRAMADAS:

4.1 Listado de campañas

Las campañas a ejecutar del PEP 2023 se detallan a continuación:

1. Campaña institucional – Línea Directa con Osiptel
2. Campaña en Regiones – Toma el Control

4.2 Descripción de cada campaña y presupuesto asignado

PROYECTO DE PEP 2023			
Tema	Objetivo	Ámbito	Presupuesto*
1. Campaña institucional – Línea Directa con Osiptel	Dar a conocer información de valor y recomendaciones basadas en casos de reclamos reales de usuarios de los servicios de telecomunicaciones.	Nacional con énfasis regional	S/ 525,000
2. Campaña local – Toma el Control	Dar a conocer los problemas más recurrentes con los servicios de telecomunicaciones y los canales de contacto con el Osiptel.	Regiones priorizadas	S/ 225,000
		TOTAL	S/ 750,000

*El presupuesto puede variar en base a los cambios que se puedan realizar en la pauta de medios por cada campaña y por mejora en las estrategias y medios contratados, sin embargo, el monto total de inversión de campaña no deberá superar los S/ 750,000 soles.

En este contexto, para la ejecución de dichas campañas, el propio OSIPTEL contrató a la empresa especializada Esfera Comunicaciones S.A.C., encargándole el “Servicio de elaboración de plan de medios, monitoreo de medios e informe de impacto en el marco del Plan de Estrategia Publicitaria 2023 del OSIPTEL”.

Siendo que a través del documento de levantamiento de observaciones al “Sustento Técnico del Plan de Medios” (Anexo 1-B), así como del Informe Final sobre la efectividad de las campañas institucionales (Anexo 1-C), elaborados en el marco del referido servicio, se aprecia que el propio OSIPTEL exigió que el proveedor

contratado cumpla con acreditar, entre otros aspectos:

- a. definición de objetivos comunicacionales;
- b. sustento técnico de la selección de medios;
- c. contratación de espacios publicitarios;
- d. desarrollo de contenidos informativos;
- e. evaluación de audiencias;
- f. diseño de estrategias digitales; y,
- g. medición de impacto;

Ello evidencia que el propio OSIPTEL reconoce expresamente que este tipo de campañas generan costos económicos, operativos y técnicos significativos, razón por la cual exige la realización de análisis especializados respecto de los medios de difusión, alcance, audiencia, estrategia comunicacional y presupuesto requerido para su implementación.

Sin embargo, mediante la Segunda Disposición Complementaria del Proyecto Normativo, el OSIPTEL pretende trasladar íntegramente dichas cargas a cada una de las empresas operadoras, obligándolas a diseñar, producir, financiar y ejecutar íntegramente campañas permanentes de comunicación respecto de una misma restricción normativa aplicable uniformemente a todo el mercado.

Más aún, la medida obliga a múltiples operadores a producir individualmente contenidos sustancialmente idénticos respecto de una misma política pública, generando duplicidad innecesaria de costos y esfuerzos regulatorios.

Ahora bien, si el objetivo era informar a los usuarios sobre el límite máximo de líneas móviles, el propio OSIPTEL se encuentra en mejor posición para implementar directamente una campaña institucional centralizada, tal como lo ha hecho previamente respecto de otras materias vinculadas al sector telecomunicaciones.

Sobre este último punto, resulta pertinente destacar que el propio regulador ha desarrollado previamente campañas institucionales centralizadas vinculadas a problemáticas de seguridad y uso indebido de servicios públicos móviles, asumiendo directamente el diseño,

financiamiento y difusión de los contenidos informativos dirigidos a la ciudadanía.

Así, por ejemplo, el OSIPTEL implementó la campaña institucional denominada “*#BastaYaDeChipsCallejeros*”, orientada a sensibilizar a los usuarios respecto de los riesgos asociados a la adquisición informal de chips móviles y a prevenir situaciones vinculadas a fraude, suplantación de identidad y contratación irregular de servicios móviles.



Dicha campaña fue difundida directamente por el propio regulador a través de distintos canales institucionales, incluyendo su página web oficial, YouTube, Facebook y otros medios digitales, evidenciando que el OSIPTEL cuenta con la capacidad técnica, institucional y presupuestal necesaria para ejecutar campañas masivas de información vinculadas a objetivos de interés público relacionados con el sector telecomunicaciones.

Imágenes extraídas de: https://sociedadtelecom.pe/landing/ventachips/ En consecuencia, el propio accionar histórico del OSIPTEL demuestra que la implementación de campañas de sensibilización y comunicación institucional constituye una actividad que ha sido asumida y financiada directamente por la entidad reguladora, sin trasladar a las empresas operadoras la obligación de diseñar, producir y ejecutar campañas publicitarias permanentes respecto de políticas públicas estatales. Ello refuerza aún más la falta de razonabilidad de la medida cuestionada, pues evidencia que existían alternativas menos gravosas, más eficientes e igualmente idóneas para informar a los usuarios sobre las restricciones previstas en el DL 1738, tales como la implementación de una campaña institucional centralizada elaborada y financiada directamente por el propio OSIPTEL. Por ello, <u>solicitamos que la propuesta planteada sea retirada del presente proyecto normativo</u> en base a todo lo antes expuesto. Sin perjuicio de lo antes expuesto, muy respetuosamente recomendamos que sería más eficiente y consistente que el propio regulador sea quien diseñe y produzca los materiales de comunicación (videos, piezas gráficas u otros formatos), asegurando así uniformidad en el mensaje, claridad en la información y alineamiento con sus objetivos. En base a ello, nuestra representada coadyuvaría en ser un canal de difusión de los materiales que proporcione el regulador, permitiendo trasladar un mensaje eficiente, homogéneo y oportuno mediante nuestras plataformas, así como contar con alcance a nuestros usuarios a fin de ampliar la repercusión del mensaje.	
<u>ENTEL:</u> En referencia a la campaña de comunicación, consideramos que lo establecido en el Decreto Legislativo N.º 1738 involucra un esfuerzo de todo el aparato estatal por ser un tema de seguridad ciudadana y	Conforme a lo establecido por el artículo 1 de la Ley N° 29571, Código de protección y defensa del consumidor, los consumidores tienen derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar

no solo a las empresas operadoras, por lo que la difusión debe venir directamente del Estado y parte del OSIPTEL y no como una obligación de la empresa operadora como tal. EL OSIPTEL, actualmente, cuenta con distintas herramientas de empoderamiento al usuario las cuales deben ser utilizadas para difundir una campaña adecuada de conocimiento a la ciudadanía. Asimismo, en esta etapa de difusión es importante conocer si el OSIPTEL ha realizado algún análisis de las campañas anteriores donde se impuso como obligación a la empresa operadora la difusión de distintas obligaciones regulatorias a fin de determinar si la medida es razonable.	una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios. En ese sentido, se advierte que el nivel de conocimiento de las disposiciones del Decreto Legislativo N.º 1738 que establecen el límite de siete (7) servicios públicos móviles por persona natural, no es necesariamente uniforme, lo que puede generar situaciones en las que se realicen contrataciones que posteriormente deban ser revertidas mediante la baja del servicio, en aplicación de la normativa vigente. En consecuencia, este Organismo identificó la necesidad de implementar una campaña de comunicación que garantice que los solicitantes del servicio público móvil -personas naturales- cuenten con información clara, suficiente y oportuna respecto del límite y las restricciones aplicables, a fin de prevenir la contratación de servicios públicos móviles que podrían ser posteriormente dados de baja, generando afectaciones innecesarias a los usuarios. Cabe indicar que, la medida no introduce obligaciones ajenas al a práctica regulatoria del sector, considerando que las empresas operadoras han implementado previamente campañas de difusión sobre aspectos relevantes del servicio público móvil, tales como la portabilidad numérica, para el uso de los aplicativos informáticos de autogestión, entre otros.
<u>INTEGRATEL:</u> Imponer que los costos de producción y diagramación audiovisual sean asumidos íntegramente por los operadores representa una carga económica innecesaria. Con el fin de garantizar la uniformidad en los mensajes dirigidos a la ciudadanía y optimizar los recursos del sector, se sugiere que OSIPTEL diseñe y distribuya de manera oficial un Kit Digital Base estandarizado, facultando a las operadoras	La medida no introduce obligaciones ajenas a la práctica regulatoria del sector, considerando que las empresas operadoras han implementado previamente campañas de difusión sobre aspectos relevantes del servicio público móvil, tales como la portabilidad numérica, para el uso de los aplicativos informáticos de autogestión, entre otros. Sin perjuicio de ello, conforme lo indicado en la propuesta normativa, el OSIPTEL comunicará las pautas, así como la información clave que deben contener las piezas gráficas, para la producción conforme la paleta de colores y estilo de diagramación de la empresa.

únicamente a su co-branding, adaptación técnica y difusión obligatoria. Además, se solicita precisar el alcance y proporcionalidad de las obligaciones de difusión, considerando que la producción íntegra y permanente de materiales audiovisuales y campañas orgánicas podría generar costos operativos significativos no contemplados en el análisis de impacto regulatorio.	
Proyecto presentado para comentarios	Propuesta final
<i>TERCERA. Protocolo Técnico sobre el límite de servicios públicos móviles por persona natural y medidas adicionales de seguridad</i> <i>Encargar a la Gerencia General del Osiptel la aprobación y publicación del Protocolo Técnico sobre el límite de servicios públicos móviles por persona natural y medidas adicionales de seguridad, en el plazo máximo de dos (2) meses desde la publicación de la presente norma en el diario oficial “El Peruano”.</i> <i>La Gerencia General puede modificar la información e indicaciones contenidas en el Protocolo Técnico otorgando un plazo para su ejecución.</i>	<i>TERCERA. Manual e Instructivos Técnicos</i> <i>Encargar a la Gerencia General del Osiptel, en el plazo máximo de cuatro (4) meses desde la publicación de la presente Norma en el diario oficial “El Peruano”, la aprobación o modificación y publicación de los siguientes documentos:</i> <i>i) Manual Técnico del Sistema Centralizado.</i> <i>ii) Modificación del Instructivo Técnico del RENTASEG.</i> <i>iii) Instructivo Técnico para el acceso a información de la tarjeta SIM no asociada.</i> <i>La Gerencia General puede modificar la información e indicaciones contenidas en el Manual Técnico e Instructivos Técnicos otorgando un plazo para su ejecución.</i>
Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>AREPE:</u> El plazo de 2 meses para la publicación del Protocolo Técnico es el punto de partida de los plazos de implementación de artículos clave (4, 5, 6 y 7). Se recomienda que OSIPTEL someta el borrador del Protocolo a consulta pública previa, con participación del Consejo de	El Manual Técnico del Sistema Centralizado, el Instructivo Técnico del RENTASEG y el Instructivo Técnico para el acceso a información de la tarjeta SIM no asociada serán publicado para comentarios de los interesados, por lo que el Consejo de Usuarios tendrá la oportunidad de revisar los proyectos y emitir sus apreciaciones. Cabe indicar que para garantizar dicha etapa se otorga un plazo de

Usuarios, dado que sus especificaciones técnicas condicionarán toda la operatividad del Sistema centralizado.	4 meses para la publicación de la versión final de tales documentos técnicos.
<u>AMÉRICA MÓVIL:</u> <u>RESPECTO AL PROTOCOLO TÉCNICO SOBRE EL LÍMITE DE SERVICIOS MÓVILES POR PERSONA NATURAL</u> Sobre el particular, el regulador no únicamente debe de garantizar la emisión del Protocolo Técnico para que las empresas operadoras inicien con el desarrollo del sistema centralizado, sino que, resulta imperativo contar con toda la información técnica correspondiente la cual se encuentra alojada en manual de operatividad, instructivo técnico y/o especificaciones técnicas. Al respecto, debe tenerse presente que el desarrollo tecnológico asociado al Sistema Centralizado requiere que las definiciones técnicas se encuentren plenamente delimitadas desde las etapas iniciales de análisis, diseño y arquitectura; a efectos de evitar contingencias operativas, reprocesos, redefiniciones funcionales y desarrollos adicionales no previstos inicialmente. Lo anterior resulta especialmente relevante considerando que, en experiencias regulatorias previas, determinadas precisiones técnicas, códigos de error, reglas operativas o escenarios funcionales no fueron incorporados inicialmente en los documentos técnicos correspondientes, siendo posteriormente aclarados o complementados mediante comunicaciones posteriores, consultas específicas o cartas aclaratorias emitidas por el propio regulador. En esa línea, consideramos que dicho escenario no resulta adecuado tratándose de implementaciones tecnológicas complejas, toda vez que la incorporación posterior de reglas técnicas puede impactar directamente en desarrollos ya ejecutados, generando reprocesos, ajustes sobre arquitecturas previamente implementadas, nuevos desarrollos no contemplados inicialmente y afectaciones sobre los cronogramas de implementación. En ese sentido, solicitamos que la información técnica sea entregada	El Manual Técnico del Sistema Centralizado, el Instructivo Técnico del RENTEG y el Instructivo Técnico para el acceso a información de la tarjeta SIM no asociada serán publicado para comentarios de los interesados, por lo que las empresas operadoras tendrán la oportunidad de revisar los proyectos y emitir sus apreciaciones y cuestionamientos que consideren pertinente. Cabe indicar que para garantizar dicha etapa se otorga un plazo de 4 meses para la publicación de la versión final de tales documentos técnicos.

de forma completa para que las empresas operadoras puedan iniciar con su proceso de implementación correspondiente.	
Proyecto presentado para comentarios	Propuesta final
CUARTA. Implementación del Sistema centralizado <i>El Osiptel comunica a la empresa operadora del servicio público móvil, por escrito, el cronograma, manual de operatividad y/o las especificaciones técnicas para las pruebas técnicas del Sistema centralizado.</i> <i>La empresa operadora del servicio público móvil que no realice las adecuaciones, implementaciones y/o pruebas necesarias a efectos de verificar la operatividad y el funcionamiento adecuado del Sistema centralizado, siguiendo las indicaciones señaladas en el cronograma y/o Protocolo Técnico, incurre en infracción administrativa.</i>	CUARTA. Implementación La empresa operadora del servicio público móvil que no realice las adecuaciones, implementaciones y/o pruebas necesarias, siguiendo las indicaciones señaladas en el Manual Técnico e Instructivos Técnicos indicados en la disposición precedente, incurre en infracción administrativa.
Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>AREPE:</u> La disposición sanciona a las operadoras que no realicen adecuaciones al Sistema centralizado, pero no prevé auditorías externas o mecanismos de verificación independiente de la correcta implementación. Se sugiere que OSIPTEL establezca pruebas de aceptación técnica con participación de terceros certificadores, y que sus resultados sean reportados al Consejo de Usuarios.	Dentro del plazo para entrada en vigencia de las disposiciones establecidas, el Osiptel realizará las coordinaciones para las pruebas y verificaciones relacionadas a la implementación del Sistema Centralizado y la parte correspondiente del RENTASEG.
<u>AMÉRICA MÓVIL:</u> <u>RESPECTO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA CENTRALIZADO</u> Al respecto, es imperativo para el inicio de la evaluación de la implementación del sistema centralizado por parte de la empresa operadora, esta cuente con toda la información técnica, la cual incluye	Se acoge el comentario, puesto que los plazos para la entrada en vigencia de las disposiciones de la norma complementaria se computan desde publicado el manual e instructivos respectivos. Cabe indicar que, dichos plazos comprenden el periodo de pruebas y marcha blanca requerido.

el cronograma, manual de operatividad, instructivo técnico y/o especificaciones técnicas. En ese sentido, el conteo de plazo que se otorgue para la implementación de presente sistema debe de ser contabilizada desde que se brinda toda la información técnica para la dicha implementación.	
<u>INTEGRATEL:</u> Condicionar la configuración de una infracción administrativa al cumplimiento de cronogramas y pruebas de un software en desarrollo genera indefensión legal a los operadores. El éxito de las fases de integración tecnológica depende enteramente de la estabilidad del entorno de pruebas (sandbox) que provea la autoridad regulatoria. Se solicita que las observaciones surgidas en etapas de pruebas no acarreen un carácter sancionador, sino estrictamente orientativo y técnico.	La tipificación se circunscribe al incumplimiento de las adecuaciones, implementaciones y/o pruebas necesarias, siguiendo las indicaciones señaladas en el Manual Técnico e Instructivos Técnicos por cuanto resulta necesaria la participación de las empresas operadoras para la adecuada implementación del Sistema Centralizado como las adecuaciones del RENTESEG, para cumplir con la finalidad de la norma. No puede considerarse que con ello se genera un estado de indefensión en tanto el tipo infractor solo determinará responsabilidad administrativa en tanto se acredite fehacientemente algún incumplimiento, previa aplicación del procedimiento administrativo respectivo, el cual se rige bajo las garantías y principios previstos en la Ley del Procedimiento Administrativo General.
DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA	
Proyecto presentado para comentarios	Propuesta final
<i>ÚNICA. Mecanismo de consulta y procedimiento provisional de baja y/o cambio de titularidad de los servicios que superan el límite establecido</i> <i>En tanto se implemente el Sistema centralizado para el límite de servicios públicos móviles, la empresa operadora del servicio público móvil debe aplicar el mecanismo de consulta alternativo “Checa tus</i>	<i>ÚNICA. Mecanismo de consulta y procedimiento provisional de baja y/o cambio de titularidad de los servicios que superan el límite establecido</i> <i>En tanto se implemente el Sistema centralizado, la empresa operadora del servicio público móvil debe aplicar el mecanismo de consulta alternativo “Checa tus líneas” para verificar si la persona</i>

<i>líneas” para verificar si la persona natural solicitante cumple con límite de servicios públicos móviles y/o la restricción de contratar servicios públicos móviles adicionales.</i> <i>Hasta la entrada en vigencia de los artículos 6 y 7 de la presente norma, la empresa operadora del servicio público móvil debe aplicar el procedimiento provisional comunicado por escrito por el Osiptel para la baja y/o cambio de titularidad de los servicios públicos móviles que superan el límite de servicios públicos móviles y/o la restricción de contratar servicios públicos móviles adicionales.</i> <i>La empresa operadora del servicio público móvil que no aplique el procedimiento provisional mencionado en la presente disposición incurre en infracción administrativa.</i>	<i>natural solicitante cumple con el límite de servicios públicos móviles y/o la restricción de contratar servicios públicos móviles adicionales.</i> <i>Hasta la entrada en vigencia de los artículos 6 y 7 de la presente norma, la empresa operadora del servicio público móvil debe aplicar el procedimiento provisional comunicado por escrito por el Osiptel para la baja y/o cambio de titularidad de los servicios públicos móviles que superan el límite de servicios públicos móviles y/o la restricción de contratar servicios públicos móviles adicionales, el cual contempla los plazos y etapas indicadas en los citados artículos.</i> <i>La empresa operadora del servicio público móvil que no aplique el procedimiento provisional mencionado en la presente disposición incurre en infracción administrativa.</i>
Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL
<u>AREPE:</u> La disposición no precisa la fecha límite hasta la que operará el mecanismo provisional 'Checa tus líneas', más allá de la vigencia de los artículos 6 y 7 (12 meses post-Protocolo). Ello puede generar incertidumbre sobre qué herramienta aplica en cada momento. Se recomienda incorporar un cronograma de transición que indique fechas exactas de activación y desactivación de cada mecanismo.	No se acoge el comentario, por cuanto la Única Disposición Complementaria Transitoria indica de forma clara que la aplicación del mecanismo y procedimiento provisional se aplica en tanto se implemente el Sistema Centralizado, así como hasta la entrada en vigencia de los artículos 6 y 7 de la norma complementaria. Sin perjuicio de lo antes expuesto, con la finalidad de brindar mayor predictibilidad sobre el procedimiento provisional, se precisa que este contempla los plazos y etapas indicadas en la norma.
<u>AMÉRICA MÓVIL:</u> <u>RESPECTO AL MECANISMO DE CONSULTA Y PROCEDIMIENTO PROVISIONAL DE BAJA Y/O CAMBIO DE</u>	Sobre el uso de “Checa tus líneas” como mecanismo provisional, no se acoge el retiro de esta disposición, por cuanto este será aplicable en tanto se implemente el Sistema Centralizado, en aras de

TITULARIDAD DE LOS SERVICIOS QUE SUPERAN EL LÍMITE ESTABLECIDO

Respecto al mecanismo de consulta y procedimiento provisional de baja y/o cambio de titularidad de los servicios que superan el límite establecido, debemos indicar que resulta no razonable establecer un procedimiento provisional de bajas del servicio en caso el cliente exceda a las 7 líneas, cuando actualmente no se cuenta con un mecanismo idóneo para que las empresas operadoras puedan --de forma previa a la contratación-- verificar la cantidad de líneas que cuenta la persona al momento de contratar un nuevo servicio móvil.

El Regulador pretende disponer el servicio de consulta “Checa tu línea”, la cual es un servicio creado y destinado para la utilización de los usuarios, no para empresas operadoras, y que no presenta información en línea de las contrataciones; además, es un servicio web por lo que únicamente podría ser utilizado en Centros de Atención y no en otros puntos de venta como por ejemplo: el auto-activado. Con lo cual, mediante dicho servicio de consulta resulta inviable para las empresas operadoras establecer un procedimiento eficaz que les permita verificar la cantidad de servicios móviles que cuenta el cliente.

En conclusión, lo propuesto por el Regulador no resulta viable toda vez que dicho sistema no brinda garantía de la información actual de contratación del cliente, al no estar en línea; además, es un servicio no idóneo para la necesidad de las empresas operadoras y que resulta sumamente preocupante que el regulador pretenda --conociendo que actualmente no se cuenta con una herramienta de verificación que permita restringir e informar al cliente la cantidad de líneas que cuenta-- efectuar bajas del servicio, lo cual representará un impacto grande para los clientes afectando su derecho fundamental de acceder a un servicio de telecomunicaciones.

Finalmente, en base a lo antes expuesto resulta no resulta razonable que el presente proyecto pretenda establecer una infracción

disminuir contrataciones que posteriormente tengan que ser dadas de baja por transgredir el límite establecido, así como para no restringir el derecho de la contratación en dicho escenario.

No resulta admisible suspender la obligación de la empresa operadora de verificar la cantidad de líneas móviles que cuenta el solicitante del servicio a fin de evitar incumplir con el límite establecido, por cuanto es una obligación prevista en una norma con rango legal, que se sustenta en la seguridad en la contratación del servicio público móvil, dada la relevancia del uso de dicho servicio en la seguridad ciudadana.

Cabe indicar que, se viene desarrollando las adecuaciones correspondientes al aplicativo web “Checa tus líneas” precisamente para facilitar su consulta en esta etapa provisional, así como para su uso como mecanismo de contingencia.

De otro lado, es de precisar que puede ser empleado por cualquier canal de contratación, inclusive el de autoactivación por cuanto en esta modalidad de contratación se puede incluir una etapa en la que se informe y requiera al solicitante del servicio que realice la consulta respectiva. Debe tenerse en cuenta que, en dicha modalidad todo el proceso de contratación y activación es realizado por el usuario, por lo que no existe impedimento para que se incluya la referida etapa.

administrativa por no aplicar un procedimiento que - como claramente se advierte-- no es idóneo para la atención del cliente.	
<u>INTEGRATEL:</u> La verificación obligatoria a través del portal web ordinario "Checa tus líneas" de forma transitoria traslada procesos manuales a los puntos de atención presenciales y digitales. Este mecanismo web no está optimizado estructuralmente para consultas transaccionales masivas simultáneas desde los frontends comerciales de las operadoras, lo que incrementará sustancialmente los tiempos de espera y la fricción de atención al abonado, elevando colateralmente la probabilidad de errores humanos. Además, se solicita contemplar un periodo de marcha blanca y estabilización operativa sin aplicación de medidas sancionadoras, considerando la complejidad técnica y transversal de las integraciones requeridas.	Conforme se indicó previamente, no resulta admisible suspender la obligación de la empresa operadora de verificar la cantidad de líneas móviles que cuenta el solicitante del servicio a fin de evitar incumplir con el límite establecido, por cuanto es una obligación prevista en una norma con rango legal, que se sustenta en la seguridad en la contratación del servicio público móvil, dada la relevancia del uso de dicho servicio en la seguridad ciudadana. Asimismo, es preciso indicar que, se viene desarrollando las adecuaciones correspondientes al aplicativo web "Checa tus líneas" precisamente para facilitar su consulta en esta etapa provisional, así como para su uso como mecanismo de contingencia.
<u>VIETTEL:</u> Consideramos que el aplicativo web "Checa tus líneas" no constituye actualmente una herramienta técnicamente idónea para garantizar validaciones automáticas, masivas y en tiempo real durante el proceso de contratación de servicios móviles. Ello debido a que dicho aplicativo no cuenta con mecanismos de integración sistémica (API o servicios interoperables) que permitan su conexión con los sistemas internos de las empresas operadoras, generando una imposibilidad material de automatizar las validaciones requeridas por la norma. En ese sentido, estimamos que las obligaciones vinculadas a la verificación del límite de líneas móviles deberían resultar exigibles únicamente una vez implementado y estabilizado el Sistema centralizado contemplado por el Osiptel.	Sobre el uso de "Checa tus líneas" como mecanismo provisional, no se acoge el retiro de esta disposición, por cuanto este será aplicable en tanto se implemente el Sistema Centralizado, en aras de disminuir contrataciones que posteriormente tengan que ser dadas de baja por transgredir el límite establecido, así como para no restringir el derecho de la contratación en dicho escenario. No resulta admisible suspender la obligación de la empresa operadora de verificar la cantidad de líneas móviles que cuenta el solicitante del servicio a fin de evitar incumplir con el límite establecido, por cuanto es una obligación prevista en una norma con rango legal, que se sustenta en la seguridad en la contratación del servicio público móvil, dada la relevancia del uso de dicho servicio en la seguridad ciudadana.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS	
Proyecto presentado para comentarios	Propuesta final
PRIMERA. Modificación de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Modificar los artículos 38, 42 y 71 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N.º 132-2025-CD/OSIPTEL, en los siguientes términos: “Artículo 38.- Procesos de verificación de la identidad <i>38.1. La empresa operadora debe implementar procesos de verificación de identidad de la persona, según sea el caso, para corroborar que el ejercicio de los derechos establecidos en la presente norma se está ejecutando por la persona correcta.</i> <i>38.2. La empresa operadora se encuentra obligada a realizar los procesos de verificación de identidad usando uno o más factores de verificación independientes, de acuerdo al nivel de criticidad del trámite o solicitud para el cual se requiera, de acuerdo al siguiente detalle:</i> <i>38.2.1 En caso de trámites con nivel de criticidad alta, el proceso de verificación de identidad requiere combinar un factor inherencia más un factor de posesión o un factor inherencia más un factor de conocimiento.</i> <i>38.2.2 En caso de trámites con nivel de criticidad media, el proceso de verificación de identidad requiere usar un factor inherencia o un</i>	ÚNICA. Modificación de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Modificar los artículos 36, 38, 42 y 71 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N.º132-2025-CD/OSIPTEL, en los siguientes términos: <u>“Artículo 36.- Información de las contrataciones y comercialización del servicio público móvil</u> <i>36.1 La empresa operadora del servicio público móvil debe remitir al Osiptel en forma diaria, a través del RENTASEG, la información de cada contratación realizada, según el siguiente detalle y de acuerdo con el formato comunicado por el Osiptel:</i> <i>i. Fecha y hora de la verificación biométrica exitosa del abonado por cada contratación del servicio, según corresponda.</i> <i>ii. Id de transacción de RENIEC o la Superintendencia Nacional de Migraciones, según sea el caso, de la validación biométrica exitosa del abonado.</i> <i>iii. Tipo de excepción de verificación biométrica del abonado, de ser el caso.</i> <i>iv. Fecha de emisión del documento legal de identidad del abonado exceptuado de verificación biométrica.</i>

factor de posesión.

38.2.3 En caso de trámites con nivel de criticidad baja, el proceso de verificación de identidad requiere usar únicamente un factor de posesión o un factor de conocimiento.

38.3. El Osiptel define el nivel de criticidad para cada trámite o solicitud. Cuando no se señale expresamente el nivel de criticidad, se entiende que es de criticidad baja.

38.4. La empresa operadora define los factores de verificación de identidad por nivel de criticidad que implementa en cada uno de sus canales de atención y debe remitirlos al Osiptel antes de su aplicación.

38.5. Para trámites de criticidad alta de la persona natural identificada con Carné de Identidad de Extranjero emitido por el Ministerio de Relaciones Exteriores, el factor de inherencia requerido se reemplaza por un factor de posesión, para lo cual la empresa operadora debe solicitar la exhibición de dicho documento por canal presencial, conservar una

copia de este, y validar el número en el Sistema de Emisión de Carnés para extranjeros en el Perú disponible en la página web del Ministerio de Relaciones Exteriores, o con la carta, documento u otro mecanismo de verificación de identidad que, en el marco de sus competencias, emita o implemente dicho ministerio. En este caso, el proceso de verificación de identidad requiere combinar el factor de posesión antes indicado más un factor de conocimiento.

38.6. La empresa operadora debe ajustar el proceso de verificación en el plazo otorgado, cuando el Osiptel solicite su modificación, con la finalidad de salvaguardar la seguridad y/o efectividad del proceso.”

“Artículo 42.- Canales formales para la contratación de un

- v. Información del personal que participa en la contratación, conforme al artículo 43.
- vi. Fecha y hora de verificación biométrica exitosa del personal que participa en la contratación.
- vii. Id de transacción de la validación biométrica exitosa del personal que participa en la contratación.
- viii. Canal formal de contratación.
- ix. Código del centro de atención, código del punto de venta, dirección indicada por el solicitante o código del establecimiento que comercializó el SIM autoactivado, conforme al artículo 43.
- x. Coordenadas geográficas del lugar en el cual se efectuó la contratación según la información obtenida del equipo empleado por el personal de la empresa operadora para la contratación, salvo autoactivación.
- xi. Fecha y hora de suspensión, según corresponda.
- xii. Fecha y hora de baja, según corresponda.
- xiii. Identificador de la Tarjeta SIM de Circuito Integrado (ICCID) asociado al servicio público móvil.
- xiv. Código de cada distribuidor que tuvo asignada la tarjeta SIM.
- xv. Marca y número del lector de huella dactilar u otro aparato utilizado en la contratación del servicio público móvil para validar la identidad biométrica del solicitante del servicio y del vendedor o personal de la empresa operadora.

36.2 La empresa operadora debe brindar acceso, de forma permanente y actualizada, como mínimo, con los datos correspondientes al día anterior, a los datos del identificador de la Tarjeta SIM de Circuito Integrado (ICCID) no asociada a un

servicio público móvil

42.1 La empresa operadora debe realizar la contratación del servicio público móvil únicamente: i) en los centros de atención o puntos de venta, previamente reportados al Osiptel, ii) en la dirección indicada por el solicitante del servicio cuando la comercialización se haga mediante entrega a domicilio (delivery), iii) excepcionalmente en ferias itinerantes previamente reportada al Osiptel, o iv) de forma virtual.

42.2 La empresa operadora que comercialice el servicio mediante entrega a domicilio (delivery) debe cumplir los siguientes requisitos:

42.2.1 El solicitante de la contratación del servicio realiza el requerimiento brindando, sus nombres y apellidos, tipo y documento de identidad, la dirección en la cual se solicita el delivery y otros datos de contacto.

42.2.2 El SIM es entregado únicamente al solicitante del servicio público móvil, en la dirección indicada al momento de realizar el requerimiento.

42.2.3 La empresa operadora debe reportar al Osiptel el registro con la información del personal que participa en la contratación que incluya el detalle que indica el numeral 43.1.2 del artículo 43.

42.3 La empresa operadora se encuentra prohibida de realizar ferias itinerantes en zonas sin cobertura.

42.4 La empresa operadora que comercialice SIM, para su posterior auto-activación, se encuentra prohibida de permitir la auto-activación de más de un servicio al mes por abonado.

42.5 La persona natural puede solicitar a la empresa operadora, en los centros y/o puntos de atención, la restricción para la contratación de servicios públicos móviles en todos los canales de contratación habilitados para tal efecto. La empresa operadora debe atender la solicitud en un plazo máximo de dos (2) días hábiles, previa validación de

servicio público móvil, incluyendo el detalle del código de cada distribuidor, punto de venta, centro de atención, punto de atención u otro canal, al cual se asignó la tarjeta SIM.

36.3 La empresa operadora debe brindar al Osiptel el acceso indicado en el numeral precedente, mediante un sistema web o herramienta informática. La empresa operadora debe garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. La estructura, formato, y demás especificaciones técnicas sobre el acceso de la información son establecidos por el Osiptel mediante el Instructivo Técnico para el acceso a información de la tarjeta SIM no asociada, aprobado para tal efecto.

“Artículo 38.- Procesos de verificación de la identidad

38.1. La empresa operadora debe implementar procesos de verificación de identidad de la persona, según sea el caso, para corroborar que el ejercicio de los derechos establecidos en la presente norma se está ejecutando por la persona correcta.

38.2. La empresa operadora se encuentra obligada a realizar los procesos de verificación de identidad usando uno o más factores de verificación independientes, de acuerdo al nivel de criticidad del trámite o solicitud para el cual se requiera, de acuerdo al siguiente detalle:

38.2.1 En caso de trámites con nivel de criticidad alta, el proceso de verificación de identidad requiere combinar un factor inherencia más un factor de posesión o un factor inherencia más un factor de conocimiento.

identidad de la persona natural, conforme a los requisitos de trámites con nivel de criticidad media establecidos en el numeral 38.2.2 del artículo 38.

42.6 La persona natural puede solicitar a la empresa operadora, en los centros y/o puntos de atención, el levantamiento de la restricción para la contratación de servicios públicos móviles, a que se refiere el numeral precedente. La empresa operadora debe atender dicha solicitud conforme al plazo y procedimiento establecido en el numeral precedente.”

“Artículo 71.- Régimen de Infracciones

Constituyen conductas infractoras las siguientes

Ítem	Conductas Infractoras
(...)	(...)
95	La empresa operadora del servicio público móvil que no remita la información requerida por el Osiptel, indicada en el artículo 36, y/o no remita dicha información mediante el canal seguro de transferencia de archivos (SFTP) indicado por el Osiptel, y/o en el formato, plazos y/o especificaciones establecidas en el artículo 36 y según lo señalado el Protocolo Técnico aprobado para tal efecto (Números 36.2 y 36.3 del artículo 36).
96	La empresa operadora que realice contrataciones y/o activaciones de servicios públicos móviles bajo titularidad de una persona de nacionalidad extranjera con Carné de Identidad de Extranjero emitido por el Ministerio de Relaciones Exteriores, sin validar la identidad del solicitante del servicio conforme a los requisitos establecidos en el numeral 38.5. del artículo 38 (Artículo 38).
97	La empresa operadora que no ejecute la restricción o el levantamiento de esta, para la contratación de servicios públicos móviles en todos los canales de contratación habilitados para tal efecto, según lo requerido por la persona natural, en un plazo máximo de dos (2) días hábiles y previa validación de identidad de la persona natural conforme a los requisitos de nivel de criticidad media establecidos en el numeral 38.2.2. del artículo 38 (Números 42.5 y 42.6 del artículo 42).

La comisión de las infracciones administrativas es sancionada considerando la Metodología de cálculo para la determinación de multas en los procedimientos administrativos sancionadores tramitados ante el Osiptel, aprobados mediante Resolución N.º 229-2021- CD/OSIPTEL, norma que lo modifique o sustituya.”

38.2.2 En caso de trámites con nivel de criticidad media, el proceso de verificación de identidad requiere usar un factor inherencia o un factor de posesión.

38.2.3 En caso de trámites con nivel de criticidad baja, el proceso de verificación de identidad requiere usar únicamente un factor de posesión o un factor de conocimiento.

38.3. El Osiptel define el nivel de criticidad para cada trámite o solicitud. Cuando no se señale expresamente el nivel de criticidad, se entiende que es de criticidad baja.

38.4. La empresa operadora define los factores de verificación de identidad por nivel de criticidad que implementa en cada uno de sus canales de atención y debe remitirlos al Osiptel antes de su aplicación.

38.5. Para trámites de criticidad alta de la persona natural identificada con Carné de Identidad de Extranjero emitido por el Ministerio de Relaciones Exteriores, el factor de inherencia requerido se reemplaza por un factor de posesión, para lo cual la empresa operadora debe solicitar la exhibición de dicho documento por canal presencial, conservar una copia de este, y validar el número y demás datos en el Sistema de Emisión de Carnés para extranjeros en el Perú disponible en la página web del Ministerio de Relaciones Exteriores, o con la carta, documento u otro mecanismo de verificación de identidad que, en el marco de sus competencias, emita o implemente dicho ministerio. En este caso, el proceso de verificación de identidad requiere combinar el factor de posesión antes indicado más un factor de conocimiento.

38.6. La empresa operadora debe ajustar el proceso de verificación en el plazo otorgado, cuando el Osiptel solicite su modificación, con la finalidad de salvaguardar la seguridad y/o efectividad del proceso.”

“Artículo 42.- Canales formales para la contratación de un servicio público móvil

42.1 La empresa operadora debe realizar la contratación del servicio público móvil únicamente: i) en los centros de atención o puntos de venta, previamente reportados al Osiptel, ii) en la dirección indicada por el solicitante del servicio cuando la comercialización se haga mediante entrega a domicilio (delivery), iii) excepcionalmente en ferias itinerantes previamente reportada al Osiptel, o iv) de forma virtual.

42.2 La empresa operadora que comercialice el servicio mediante entrega a domicilio (delivery) debe cumplir los siguientes requisitos:

42.2.1 El solicitante de la contratación del servicio realiza el requerimiento brindando, sus nombres y apellidos, tipo y documento de identidad, la dirección en la cual se solicita el delivery y otros datos de contacto.

42.2.2 El SIM es entregado únicamente al solicitante del servicio público móvil, en la dirección indicada al momento de realizar el requerimiento.

42.2.3 La empresa operadora debe reportar al Osiptel el registro con la información del personal que participa en la contratación que incluya el detalle que indica el numeral 43.1.2 del artículo 43.

42.3 La empresa operadora se encuentra prohibida de realizar ferias itinerantes en zonas sin cobertura.

42.4 La empresa operadora que comercialice SIM, para su posterior auto-activación, se encuentra prohibida de permitir la auto-activación de más de un servicio al mes por abonado.

42.5 **La persona natural puede solicitar a la empresa operadora, en los centros y/o puntos de atención o,**

a través de otro canal o mecanismo aprobado por el Osiptel, la restricción para la contratación de servicios públicos móviles en todos los canales de contratación habilitados para tal efecto. La empresa operadora debe atender la solicitud en un plazo máximo de cinco (5) días calendario, previa validación de identidad de la persona natural, conforme a los requisitos de trámites con nivel de criticidad alta establecidos en el numeral 38.2.1 del artículo 38.

42.6 La persona natural puede solicitar a la empresa operadora, en los centros y/o puntos de atención o, a través de otro canal o mecanismo aprobado por el Osiptel, el desistimiento o levantamiento de la restricción para la contratación de servicios públicos móviles, a que se refiere el numeral precedente. La empresa operadora debe atender dicha solicitud conforme al plazo y procedimiento establecido en el numeral precedente.”

“Artículo 71.- Régimen de Infracciones

Constituyen conductas infractoras las siguientes:

Ítem	Conductas Infractoras
(...)	(...)
42	La empresa operadora que no remita en forma diaria, a través del RENTASEG, la información de cada contratación, según el detalle y de acuerdo al formato comunicado por el Osiptel, incurre en infracción (numeral 36.1 del artículo 36).
95	La empresa operadora del servicio público móvil que no brinden acceso <u>de forma permanente y actualizada</u> , a los <u>datos del identificador de la Tarjeta SIM de Circuito Integrado (ICCID) no asociada a un servicio</u>

			<u>público móvil, incluyendo el detalle del código de cada distribuidor, punto de venta, centro de atención, punto de atención u otro canal, al cual se asignó la tarjeta SIM, a través de un sistema web o herramienta informática, y según lo señalado en el Instructivo Técnico para el acceso a información de la tarjeta SIM no asociada (Numerales 36.2 y 36.3 del artículo 36).</u>
	96		La empresa operadora que realice contrataciones y/o activaciones de servicios públicos móviles bajo titularidad de una persona de nacionalidad extranjera con Carné de Identidad de Extranjero emitido por el Ministerio de Relaciones Exteriores, sin validar la identidad del solicitante del servicio conforme a los requisitos establecidos en el numeral 38.5. del artículo 38 (Artículo 38).
	97		La empresa operadora que no ejecute la restricción o el desistimiento o levantamiento de esta, para la contratación de servicios públicos móviles en todos los canales de contratación habilitados para tal efecto, según lo requerido por la persona natural, en un plazo máximo de cinco (5) días calendario y previa validación de identidad de la persona natural conforme a los requisitos de nivel de criticidad alta establecidos en el numeral 38.2.1. del artículo 38 (Numerales 42.5 y 42.6 del artículo 42).
	La comisión de las infracciones administrativas es sancionada considerando la Metodología de cálculo para la determinación de multas en los procedimientos administrativos sancionadores tramitados ante el Osiptel, aprobados mediante Resolución N.º 229-2021-CD/OSIPTEL, norma que lo modifique o sustituya.”		
Comentarios recibidos		Posición del OSIPTEL	

AREPE:

El numeral 38.5 exige la validación del Carné de Extranjero en el Sistema de Cancillería, pero no regula el supuesto de indisponibilidad de dicho sistema externo. Se recomienda establecer un procedimiento de contingencia para cuando el Sistema de Emisión de Carnés del MRE no esté operativo, evitando que la indisponibilidad tecnológica bloquee injustificadamente la contratación de personas extranjeras.

Los numerales 42.5 y 42.6 facultan al usuario a solicitar la restricción o su levantamiento presencialmente en centros de atención. Sin embargo, no se habilita el canal digital para dichas solicitudes, lo que limita el acceso a usuarios en zonas alejadas. Se propone incluir el canal virtual como vía habilitada, con validación biométrica reforzada, en concordancia con la política de digitalización de trámites del Estado.

Con relación a la validación de identidad de la persona natural identificada con Carné de Identidad de Extranjero emitido por el Ministerio de Relaciones Exteriores, se ha contemplado realizar un tratamiento diferenciado para estas personas, sustentado en las consideraciones expuestas por el Ministerio de Relaciones Exteriores mediante su oficio OF.RE (PRI) N.° 2-15-B/1095 del 11 de diciembre de 2025, donde indica que el personal extranjero diplomático se encuentra amparado por instrumentos internacionales vigentes para el Perú, en particular la Convención de Viena sobre Relaciones Diplomáticas, la Convención de Viena sobre Relaciones Consulares y los acuerdos suscritos con organismos internacionales que consagran aspectos como la inmunidad, la inviolabilidad personal, las facilidades para el ejercicio de las funciones oficiales y un régimen especial de ingreso y permanencia en el Estado.

En ese sentido, teniendo en cuenta que la medida propuesta ha sido recogida de las “Medidas temporales para fortalecer la seguridad en la contratación y gestión del servicio público móvil”, aprobadas mediante la Resolución de Consejo Directivo N.° 000116-2025-CD/OSIPTEL y modificada por la Resolución de Consejo Directivo N.° 000135-2025-CD/OSIPTEL, este Organismo, a través de la carta N.° 000003-2026-PE/OSIPTEL del 13 de enero de 2026 brindó respuesta al Ministerio, señalando que se acogen dichas consideraciones, teniendo en cuenta lo informado en dicho oficio, así como en su oficio OF.RE (PRI) N.° 2-15-B/561 del 17 de julio de 2024, donde señala que el Carné de Identidad emitido por el Ministerio de Relaciones Exteriores puede ser validado a través de su página web institucional (www.rree.gob.pe).

No obstante, en dicha carta emitida por este Organismo se advirtió sobre las posibles desactualizaciones de su sistema, motivo por el cual se contempló en la propuesta normativa enunciar **“...o con la carta, documento u otro mecanismo de verificación de identidad que, en el marco de sus competencias, emita o implemente dicho ministerio.”**, teniendo en cuenta que el

Ministerio podría establecer otros medios complementarios, alternativos o residuales para la validación de identidad.

En esa línea de ideas, corresponde señalar que la propuesta normativa abarca supuestos alternativos que pueda establecer el Ministerio de Relaciones Exteriores más allá de su Sistema de Emisión de Carnés para extranjeros en el Perú.

Por otro lado, con relación a la posibilidad del usuario de solicitar la restricción para la contratación de servicios públicos móviles en todos los canales de contratación, así como su levantamiento, resulta preciso señalar que dicha medida se sustentó en diversas problemáticas identificadas, tales como el incremento de uso de servicios públicos móviles y equipos terminales móviles en la comisión de delitos, tales como la extorsión, fraude, estafa, delitos informáticos y ciberacoso, entre otros.

Al respecto, se identificaron las problemáticas relacionadas a contrataciones no solicitadas del servicio público móvil, tales como reclamos sustentados en suplantaciones de identidad, cuestionamientos de titularidad prepago, así como información inconsistente en los registros de vendedores, entre otros; todo lo cual ha sido expuesto con mayor detalle en los Informes N.º 000087-2025-DAPU/OSIPTEL que sustentó la Resolución N.º 000116-2025-CD/OSIPTEL, Informe N.º 000097-2025-DAPU/OSIPTEL que sustentó la Resolución N.º 000135-2025-CD/OSIPTEL, Informe N.º 000028-2026-DAPU/OSIPTEL que sustentó la Resolución N.º 000024-2026-CD/OSIPTEL, y el Informe N.º 000040-2026-DAPU/OSIPTEL que sustentó la Resolución N.º 000024-2026-CD/OSIPTEL que aprobó el proyecto de norma que fue objeto de comentario por parte de los interesados.

Asimismo, y teniendo en cuenta que los canales de Centro de Atención y Punto de Atención son los canales más seguros, a través de los cuales se pueden realizar trámites adicionales a la contratación del servicio público móvil conforme lo establece el Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada mediante Resolución

	N.° 00333-2023-CD/OSIPTEL , y donde se encuentra funcionando el sistema comercial principal de las empresas operadoras; se ha optado por considerar dichos canales seguros como aquellos en los cuales es posible realizar esta solicitud de restricción. Considerar canales digitales podría desvirtuar la solución a las problemáticas advertidas en los informes antes citados, considerando que a través de aplicativos de auto-gestión o llamadas telefónicas u otro medio virtual no contempla todas las medidas de seguridad que pueden existir en los canales antes indicados. Inclusive, dicha lógica es concordante con el proceso de contratación del servicio público móvil a través del canal de auto-activación, para lo cual la Norma de las Condiciones de Uso contempla la restricción de activaciones por dicho canal a solo una por mes por abonado. En adición a lo antes expuesto, cabe precisar que RENIEC, a través de la Resolución Jefatural N.° 000097-2024/JNAC/RENIEC aprobó las especificaciones técnicas mínimas para los dispositivos de verificación biométrica que son empleados para la validación de identidad de los usuarios y del vendedor o persona natural que intervenga directamente en la contratación de servicios públicos de telecomunicaciones; no obstante, dichas especificaciones - actualmente- no contempla medidas o lineamientos a tener en cuenta para tecnología de “contactless”, a fin de que los usuarios puedan realizar una verificación biométrica segura desde su dispositivo móvil. Sin perjuicio de lo antes expuesto, se acoge en parte el comentario y se dispone que podría realizarse este trámite a través de otro canal o mecanismo aprobado por el Osiptel, para lo cual se dispone que dicho trámite será considerado como uno de criticidad alta, donde se requerirá utilizar los factores de validación de identidad establecidos en la Norma de las Condiciones de Uso para dichos trámites.
--	---

	Lo indicado resulta concordante con los informes y Resoluciones antes citados, los cuales ya contemplaban la medida incluyendo la verificación biométrica como método para la validación de identidad.
<u>AMÉRICA MÓVIL:</u> <u>PROPUESTA DE MODIFICACIÓN DE LA NUEVA NORMA DE LAS CONDICIONES DE USO</u> Previamente a formular comentarios específicos respecto de la Primera Disposición Complementaria Modificatoria del Proyecto Normativo, consideramos necesario expresar nuestra preocupación respecto de la práctica regulatoria consistente en proponer modificaciones sobre disposiciones contenidas en normas que aún no han iniciado su vigencia ni han podido ser implementadas operativamente por las empresas operadoras. Sobre el particular, corresponde señalar que la Nueva Norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada mediante Resolución N.° 132 2025-CD/OSIPTEL y modificatorias, indican que dichas obligaciones iniciarán su vigencia el 27 de junio de 2026. No obstante ello, el Proyecto Normativo propone modificar determinadas disposiciones de dicho cuerpo normativo antes incluso de que este entre en aplicación efectiva. Las empresas operadoras vienen realizando importantes inversiones económicas, desarrollos tecnológicos, adecuaciones operativas, ajustes comerciales, elaboración de procedimientos internos, implementación de sistemas y capacitaciones orientadas al cumplimiento de una norma (nueva CDU) que aún no entra en vigencia y que ya viene siendo objeto de modificaciones regulatorias. Asimismo, debe tenerse presente que la implementación de la Nueva Norma de Condiciones de Uso ha implicado procesos complejos de análisis normativo, planificación operativa y adecuación transversal sobre múltiples frentes técnicos, comerciales y tecnológicos, los	Sobre la supuesta modificación de una normativa antes de que entre en vigencia, es preciso señalar que, el proyecto normativo bajo comentario no supone una modificación de lo aprobado inicialmente en la Resolución de Consejo Directivo N.° 000132-2025-CD/OSIPTEL, sino que busca aprobar nuevas disposiciones que se sustentan en normas previamente aprobadas y sobre las cuales las empresas operadoras ya tienen conocimiento. En ese sentido, tanto la incorporación del numeral 38.5 al artículo 38, así como los numerales 42.5 y 42.6 al artículo 42, correspondientes a la Norma de las Condiciones de Uso, se orientan a establecer con carácter permanente disposiciones que previamente han sido recogidas en medidas temporales en las resoluciones N.° 000116-2025-CD/OSIPTEL, N.° 000135-2025-CD/OSIPTEL y N.° 000024-2026-CD/OSIPTEL, y que las empresas operadoras han venido aplicando. Por otro lado, los numerales 36.2 y 36.3 del artículo 36 responden a lo dispuesto en el Decreto Legislativo N.° 1338 y la Ley N.° 32451 y sus disposiciones adicionales aprobadas mediante Decreto supremo N.° 098-2025-PCM, así como de lo informado por este Organismo a las empresas operadoras a través de las cartas N.° 000643-2025-GG/OSIPTEL, N.° 000644-2025-GG/OSIPTEL, N.° 000645-2025-GG/OSIPTEL y N.° 000646-2025-GG/OSIPTEL, dirigidas a las empresas operadoras INTEGRATEL, ENTEL, VIETTEL y AMÉRICA MÓVIL. Con relación a la propuesta de incorporación del numeral 38. 5 al artículo 38 de la Norma de las Condiciones de Uso, cabe precisar que, para lo dispuesto en el mencionado numeral dentro del proyecto de norma, se ha tenido en consideración lo informado por el Ministerio de Relaciones Exteriores a través del oficio OF.RE

cuales requieren una estabilidad regulatoria mínima para poder ejecutarse de manera eficiente y ordenada.

En consecuencia, consideramos que modificar anticipadamente disposiciones de una norma que aún no ha iniciado su vigencia genera contingencias relevantes respecto de la planificación regulatoria de las empresas operadoras, incrementa incertidumbre operativa y dificulta la adecuada implementación de obligaciones regulatorias cuya ejecución ya demanda importantes esfuerzos técnicos y económicos.

Si bien entendemos que el Osiptel puede advertir la necesidad de realizar ajustes regulatorios antes de la entrada en vigencia de una norma, consideramos importante que este tipo de modificaciones respondan a criterios excepcionales, debidamente motivados y sustentados en una evaluación integral de impacto regulatorio.

• RESPECTO AL ARTÍCULO 38: PROCESOS DE VERIFICACIÓN DE LA IDENTIDAD

Respecto de la propuesta de modificación del artículo 38.5 de la Norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, manifestamos nuestra conformidad con la propuesta del Osiptel orientada a que, para los trámites de criticidad alta realizados por ciudadanos extranjeros identificados con Carné de Identidad emitido por el Ministerio de Relaciones Exteriores, el mecanismo de validación de identidad reemplace el factor de inherencia por un factor de posesión.

Sobre el particular, consideramos que dicha modificación constituye una medida razonable y necesaria, toda vez que permite viabilizar la atención de trámites respecto de ciudadanos extranjeros cuya validación biométrica no puede ser efectuada mediante los mecanismos actualmente implementados por la Superintendencia Nacional de Migraciones (en adelante, SNM), evitando así restricciones operativas que podrían afectar el acceso regular a los servicios públicos móviles.

(PRI) N.º 2-15-B/1095 del 11 de diciembre de 2025, donde indica que el personal extranjero diplomático se encuentra amparado por instrumentos internacionales vigentes para el Perú, en particular la Convención de Viena sobre Relaciones Diplomáticas, la Convención de Viena sobre Relaciones Consulares y los acuerdos suscritos con organismos internacionales que consagran aspectos como la inmunidad, la inviolabilidad personal, las facilidades para el ejercicio de las funciones oficiales y un régimen especial de ingreso y permanencia en el Estado.

En ese sentido, este Organismo ha propuesto recoger la medida ya implementada con anterioridad en las Resoluciones N.º 000135-2025-CD/OSIPTEL y N.º 000024-2026-CD/OSIPTEL, respecto de la validación de identidad de las personas extranjeras que cuentan con un Carné de Identidad emitido por el Ministerio de Relaciones Exteriores.

No obstante, dicha situación no es similar a la de los ciudadanos extranjeros que se identifican con los demás documentos contemplados en el Decreto Legislativo N.º 1350, sean con calidad migratoria temporal o permanente.

Para dichas personas, lo dispuesto en el Decreto Legislativo N.º 1338 y su reglamento aprobado mediante el Decreto Supremo N.º 007-2019-IN resulta y exigible.

Al respecto, el literal a) del numeral 8.1 del artículo 8 del Decreto Legislativo N.º 1338 dispone que, las empresas operadoras de servicios públicos móviles de telecomunicaciones tienen la obligación verificar plenamente la identidad de quien contrata el servicio público móvil de telecomunicaciones mediante el sistema de verificación biométrica.

Ahora bien, el artículo 41 del reglamento del Decreto Legislativo antes citado, dispuso que, en el caso de las personas extranjeras, en tanto se implemente el sistema de acceso en línea que permita

No obstante ello, consideramos importante que la modificación propuesta también contemple expresamente a los ciudadanos extranjeros que se identifiquen mediante pasaporte u otro documento de viaje válido reconocido por la normativa migratoria vigente, particularmente en aquellos casos en los que la validación biométrica de identidad tampoco pueda realizarse a través de los servicios actualmente habilitados por la SNM.

Sobre el particular, corresponde señalar que, actualmente, el servicio de validación biométrica proporcionado por la SNM únicamente permite la verificación de identidad de ciudadanos extranjeros que cuentan con Carné de Extranjería o Permiso Temporal de Permanencia (PTP), lo que genera limitaciones respecto de otros ciudadanos extranjeros que se encuentran legalmente en el país bajo calidades migratorias temporales y cuya identificación válida se realiza mediante pasaporte u otros documentos de viaje reconocidos por la normativa migratoria vigente.

En esa línea, debe tenerse presente que el Decreto Legislativo N.º 1350 – Decreto Legislativo de Migraciones, establece que las personas extranjeras con calidad migratoria temporal pueden identificarse válidamente con su documento de viaje o con el documento expedido por la autoridad migratoria competente, según corresponda. Asimismo, existen múltiples categorías migratorias temporales —tales como turismo, negocios, actividades artísticas, deportivas, periodísticas, diplomáticas, entre otras— cuyos titulares pueden permanecer legalmente en el territorio nacional sin contar necesariamente con Carné de Extranjería o Permiso Temporal de Permanencia.

En consecuencia, limitar la aplicación del mecanismo alternativo de validación únicamente a ciudadanos extranjeros identificados con Carné de Identidad emitido por el Ministerio de Relaciones Exteriores podría generar restricciones indebidas de acceso a servicios de telecomunicaciones respecto de personas extranjeras que se encuentran legalmente en el país y cuentan con documentación migratoria válida conforme al marco normativo vigente.

validar el movimiento migratorio de los extranjeros o sus datos personales contenidos en el registro Central de Extranjería, la contratación del servicio se realiza previa presentación del original de su documento legal de identidad, con la finalidad de que la empresa operadora proceda a registrar los datos personales del abonado y archivar copia del documento legal presentado.

En línea con ello, la Superintendencia Nacional de Migraciones, a través de la Resolución N.º 171-2023-MIGRACIONES del 28 de setiembre de 2023, informó que ya ha implementado el sistema de acceso en línea, motivo por el cual debe realizarse la verificación de identidad mediante biométrica de los ciudadanos extranjeros.

Por consiguiente, este Organismo viene realizando las coordinaciones correspondientes con la Superintendencia Nacional de Migraciones, a fin de que pueda agilizar la inclusión de las personas con calidad migratoria temporal al sistema ya implementado.

En consecuencia, no es posible establecer una regulación que contravenga lo dispuesto en una norma con rango de legal o con mayor jerarquía normativa.

Por otro lado, respecto de la propuesta de la incorporación de los numerales 42.5 y 42.6 al artículo 42 de la Norma de las Condiciones de Uso, sobre la solicitud de restricción de canales para la contratación del servicio móvil, se acoge el comentario, para lo cual se está modificando el plazo de ejecución de la solicitud a 5 días calendario.

Asimismo, ello podría generar afectaciones operativas y comerciales innecesarias, considerando que muchos ciudadanos extranjeros requieren acceder a servicios móviles para fines de conectividad temporal, actividades laborales, coordinación logística, acceso a plataformas digitales, servicios financieros, autenticación digital y comunicaciones en general durante su permanencia en el país.

En atención a lo expuesto, proponemos que la modificación del artículo 38.5 contemple expresamente mecanismos alternativos aplicables también a ciudadanos extranjeros identificados mediante pasaporte u otros documentos de viaje válidos, permitiendo garantizar adecuadamente el acceso a los servicios públicos móviles de personas extranjeras con permanencia legal en el país, sin perjuicio del cumplimiento de las medidas de validación y seguridad correspondientes, permitiendo además evitar restricciones operativas que actualmente derivan de limitaciones técnicas propias de los mecanismos de validación biométrica implementados por la Superintendencia Nacional de Migraciones.

• **ARTÍCULO 42.- CANALES FORMALES PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO MÓVIL**

Al respecto, debemos indicar que vuestro Despacho mediante la Resolución N.º 000024-2026-CD/OSIPTEL, en la cual se aprobaron las Medidas Extraordinarias y Temporales para Fortalecer la Seguridad en la Contratación y Gestión del Servicio Público Móvil, dispuso en su artículo 9 lo siguiente:

"Artículo 9.- Restricción de canales de contratación

9.1. La persona natural puede solicitar a la empresa operadora, en los centros y/o puntos de atención, la restricción para la contratación de servicios públicos móviles en todos los canales de contratación habilitados para tal efecto. **La empresa operadora debe atender la solicitud en un plazo máximo de cinco (5) días calendario**, previa validación de identidad de la persona natural a través de la verificación biométrica con la base de datos de la RENIEC o de la Superintendencia Nacional de Migraciones. (...)."

En base a ello, el regulador solicitó efectuar acciones e implementaciones respecto de dicha restricción, con lo cual nuestra representada ha efectuado grandes esfuerzos para cumplir con la implementación requerida considerando el plazo de atención a un máximo de cinco (5) días calendario como lo establece la mencionada resolución. Sin embargo, vemos con preocupación la propuesta de reducir la fecha de atención de la solicitud de restricción (incluido su anulación) de canales de contratación a tan solo 2 días hábiles, sin considerar que efectuar dicha modificación representa para la empresa operadoras efectuar nuevamente desarrollos por el mismo procedimiento. Además, debemos indicar que no se encuentra motivación alguna para proponer una reducción del plazo de atención de la restricción de canales de contratación, más aún si consideramos, que todos nuestros procedimientos ya se encuentra desarrollados y contemplados bajo una ejecución dentro de los 5 días calendario, por lo que modificar ello representará una afectación a nuestro procedimiento y una doble inversión. En ese sentido, solicitamos retirar la propuesta de ejecutar la restricción (incluido el retiro) de canales de contratación en un plazo de 2 días hábiles.	
<u>ENTEL:</u> Sobre el particular, se considera necesario revisar el texto propuesto del numeral 38.5, debido a que, desde nuestra perspectiva, incorpora obligaciones adicionales que exceden la definición regulatoria del “factor de posesión” prevista en el artículo 37 de la Resolución de Consejo Directivo N.º 132-2025-CD/OSIPTEL (en adelante, Resolución 132) En efecto, mientras el artículo 37 establece que el factor de posesión puede acreditarse mediante: (i) la exhibición del documento legal de identidad, (ii) el código de validación dinámico remitido al número telefónico o correo electrónico previamente validado, o (iii) el código	Sobre los factores de autenticación, no se acoge el comentario, en la medida que se cumpliría con el factor de posesión requerido por la Norma de Condiciones de Uso al requerir la exhibición del Carné de Identidad emitido por el Ministerio de Relaciones Exteriores en un canal presencial, para que sea validado, así como conservar una copia de este. Ahora bien, con relación factor de conocimiento, la empresa operadora puede realizar consultas sobre los datos del solicitante del servicio que puedan ser contrastadas con el sistema de consulta implementado por el Ministerio de Relaciones Exteriores. Asimismo, podrá emplear la contraseña para

dinámico obtenido mediante aplicativo informático; el numeral propuesto restringe dicho factor únicamente a la exhibición del documento y adicionalmente exige la conservación de una copia del Carné de Identidad para Extranjeros emitido por el Ministerio de Relaciones Exteriores.

Dicha exigencia incorpora obligaciones adicionales no previstas en la definición general del factor de posesión y genera, a nuestro entender, una restricción injustificada respecto de las demás modalidades de validación expresamente reconocidas en el artículo 37.

Sobre este punto, adicionalmente, debe considerarse lo señalado por la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales (ANPD), en aplicación de la Ley N.º 29733, Ley de Protección de Datos Personales, particularmente respecto del principio de proporcionalidad, conforme al cual el tratamiento de datos personales debe ser adecuado, relevante y no excesivo respecto de la finalidad para la cual son recopilados.

La ANPD ha reiterado que la obtención y conservación de copias de documentos de identidad implica el tratamiento de datos adicionales e innecesarios para determinadas finalidades de validación, considerando que dichos documentos contienen información sensible o de especial protección, tales como fotografía, firma y otros elementos del documento de identidad, por lo que, existiendo mecanismos menos invasivos, su conservación resulta desproporcionada.

En esa misma línea, en la jurisprudencia de la ANPD ha señalado que la “comodidad” o “facilidad de acreditación” para las empresas no prevalece sobre el derecho fundamental a la protección de datos personales cuando existen mecanismos alternativos menos invasivos e igualmente idóneos para cumplir la misma finalidad, tales como códigos OTP, validaciones dinámicas, validación de datos no sensibles u otros mecanismos de autenticación reforzada.

Por tanto, la obligación de conservar copia del documento de identidad deviene en una medida desproporcionada que podría

solicitantes del servicio que cuentan con esta, al ser clientes de la empresa.

Sobre los pronunciamientos de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales es oportuno precisar que, el marco normativo vigente guarda concordancia con la medida propuesta y que se encuentra plenamente justificada, considerando el caso particular de los ciudadano extranjeros identificados con Carné de Identidad emitido por el Ministerio de Relaciones Exteriores quienes no se encuentran dentro del ámbito de Migraciones y, respecto de los cuales, no es posible la verificación biométrica, por lo que la solicitud de copia del referido documento se justifica para garantizar la adecuada identificación del solicitante del servicio y como evidencia del trámite realizado ante eventuales fiscalizaciones.

Asimismo, en el marco de la Ley N.º 29733, Ley de Protección de Datos Personales, las empresas operadoras tienen la obligación de cautelar la información de la copia de los Carnés de Identidad emitido por el Ministerio de Relaciones Exteriores.

Además de lo señalado, téngase en cuenta que el Ministerio de Relaciones Exteriores ha señalado mediante su oficio OF.RE (PRI) N.º 2-15-B/1095 del 11 de diciembre de 2025, que el personal extranjero diplomático se encuentra amparado por instrumentos internacionales vigentes para el Perú, en particular la Convención de Viena sobre Relaciones Diplomáticas, la Convención de Viena sobre Relaciones Consulares y los acuerdos suscritos con organismos internacionales que consagran aspectos como la inmunidad, la inviolabilidad personal, las facilidades para el ejercicio de las funciones oficiales y un régimen especial de ingreso y permanencia en el Estado.

Por consiguiente, no estamos ante un supuesto de “comodidad” o “facilidad de acreditación” de las empresas operadoras, sino ante un supuesto en el cual existen tratados internacionales y normas con mayor rango de jerarquía jurídica que fundamentan

contravenir los principios de proporcionalidad y minimización recogidos en la normativa de protección de datos personales.

De otro lado, el numeral 38.5 presenta inconsistencias respecto del factor de conocimiento regulado en el artículo 37. En efecto, dicho artículo establece que las validaciones exitosas deben contrastarse con información de RENIEC o Migraciones; sin embargo, el nuevo supuesto incorpora información vinculada al Ministerio de Relaciones Exteriores, pese a que actualmente no existen mecanismos de interoperabilidad implementados entre las empresas operadoras y dicha entidad que permitan realizar validaciones automatizadas o acreditarlas adecuadamente.

Esta situación genera dificultades operativas y escenarios de imposibilidad de cumplimiento, especialmente respecto de nuevos usuarios que no mantienen servicios previos con la empresa operadora, supuesto en el cual las dos preguntas de validación deben sustentarse en información oficial. En esos casos, no se establece cómo se realizaría la validación, cómo se acreditaría una validación exitosa ni qué mecanismos técnicos permitirían efectuar dicho contraste de información.

Por lo expuesto, se sugiere revisar el numeral propuesto a fin de:

- (i) eliminar la obligación de conservar copia del documento de identidad.

- (ii) mantener coherencia con la regulación del factor de posesión prevista en el artículo 37, permitiendo la utilización de cualquiera de las modalidades de validación expresamente reconocidas en dicha disposición.

- (iii) indicar cómo se realizaría la validación de los datos personales, cómo se acreditaría una validación exitosa ni qué mecanismos técnicos permitirían efectuar dicho contraste de información, considerando que no existe conexión automatizada con la página web del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Sobre los **numerales 42.5 y 42.6**, consideramos pertinente que se precise el alcance de la denominada “restricción para la contratación

realizar un tratamiento diferenciado para la verificación de identidad.

En atención a lo expuesto, la empresa operadora debe cumplir no solo los factores de autenticación que señala la Norma de las Condiciones de Uso, sino también lo previsto para este tipo de supuestos de excepción biométrica en el Reglamento del RENTEG.

Por otro lado, sobre el alcance de la “restricción de canales para la contratación de servicios públicos móviles”, es preciso mencionar que la medida planteada no pretende restringir el derecho *per se*, sino evitar, a solicitud del usuario, que se realice la contratación del servicio público móvil en algún canal de la empresa operadora.

En esa línea, no podría inducirse a error al momento de interpretar dicha medida, por cuanto en el siguiente numeral se establece el que el usuario podrá levantar dicha restricción.

Por otro lado, en virtud de lo señalado por las empresas operadoras AMÉRICA MÓVIL e INTEGRATEL a través de las cartas N.º DMR-CE-3569-25 del 28 de noviembre de 2025 y reunión llevada a cabo el 26 de noviembre de 2025; y N.º INT-03691-AG-GER-25 del 24 de noviembre de 2025; estas advirtieron que existiría una problemática referida al desarrollo que implicaba para sus sistemas comerciales diferenciar en qué canales la persona requiere la restricción, toda vez que sus canales de atención no utilizaban el mismo sistema comercial.

Por tanto, no se identifica un sustento válido para que el usuario pueda diferenciar qué canales requiere restringir para la contratación del servicio público móvil, considerando que existe una asimetría de información que le impide saber con certeza cuáles son los canales con mayor índice de contrataciones no solicitadas y que, por ende, podrían resultar más inseguros o más

de servicios públicos móviles”, a efectos de evitar interpretaciones que la conciban como una medida de carácter rígida. En efecto, dado que esta restricción es solicitada por el propio abonado, su naturaleza jurídica debe entenderse como un mecanismo de autogestión y control voluntario, orientado a reforzar la seguridad en la contratación, y no como una limitación definitiva al ejercicio del derecho a contratar servicios públicos de telecomunicaciones. En ese sentido, se recomienda que la norma precise expresamente que dicha restricción puede ser total o parcial, permitiendo al abonado definir su alcance en función de sus necesidades (similar al bloqueo registral de SUNARP). Adicionalmente, sugerimos se indique el tratamiento aplicable en aquellos casos en los que la persona natural manifieste su voluntad de desistirse de la solicitud de restricción antes de que esta haya sido efectivamente ejecutada por la empresa operadora. Lo anterior considerando que el numeral 42.5 establece un plazo máximo de dos (2) días hábiles para la atención de la solicitud, pudiendo presentarse escenarios en los cuales el usuario solicite dejar sin efecto el requerimiento durante dicho plazo y antes de la implementación efectiva de la restricción. En ese contexto, se advierte que el numeral 42.6 regula el “levantamiento” de una restricción ya aplicada; sin embargo, no se precisa el tratamiento correspondiente cuando la restricción aún no ha sido ejecutada. Asimismo, considerando que el desistimiento de una solicitud en trámite no produce los mismos efectos que el levantamiento de una restricción ya implementada, se considera que ambos supuestos no deberían necesariamente equipararse para efectos de las validaciones de identidad aplicables, atendiendo al distinto nivel de riesgo y criticidad involucrado en cada caso.	factible que se suplante su identidad para contratar nuevos servicios bajo su titularidad. Respecto de la etapa de “desistimiento”, se acoge el comentario, para lo cual se establece que la solicitud de desistimiento deberá seguir el mismo flujo establecido para el levantamiento. Sobre la propuesta de modificación del plazo de atención de la solicitud de restricción se acoge el comentario, para lo cual se ha modificado el plazo de ejecución a 5 días calendario.
--	---

Sin perjuicio de lo mencionado, proponemos que el plazo de atención sea de mínimo cinco (5) días calendario, conforme al tratamiento regulado en las medidas temporales.

INTEGRATEL:

Comentarios Numeral 38.5:

Sustituir los esquemas de validación automatizada por un procedimiento de consulta e inspección manual en la página web del Ministerio de Relaciones Exteriores induce procesos operativos ineficientes e incrementa drásticamente el riesgo de fraude documentario por suplantación de identidad en ventanilla al carecer de soporte biométrico directo. Se solicita que OSIPTEL gestione e intermedie con dicho Ministerio la provisión de una API funcional de consulta automatizada e interoperable, emulando los estándares estables que operan actualmente con RENIEC o Migraciones.

Comentarios Numeral 42.4:

Sustituir Esta restricción cuantitativa atenta de manera directa contra el desarrollo de los canales digitales de contratación formal y limita las alternativas de conectividad que demanda el mercado moderno. Los esquemas de autoactivación vía aplicativo móvil ya contemplan validaciones biométricas rigurosas e interconexión en tiempo real con bases de datos del Estado. Restringir a una activación mensual castiga a usuarios legítimos que necesitan desplegar servicios paralelos inmediatos (tales como conectividad para múltiples hijos, sistemas IoT domésticos, GPS vehiculares, entre otros), induciendo costos de transacción innecesarios al obligarlos a concurrir a oficinas físicas.

Comentarios al numeral Numerales 42.5 y 42.6: Si bien la medida dota de una herramienta de seguridad al abonado frente a fraudes, el plazo de dos (2) días hábiles exige el desarrollo e implementación de pasarelas informáticas de aprovisionamiento en tiempo real con alta disponibilidad en todos los canales internos de venta. Asimismo, limitar la presentación de este trámite únicamente a canales presenciales de atención introduce sobrecostos logísticos. Se

Sobre los comentarios a la incorporación del numeral 38.5 del artículo 38 de la Norma de las Condiciones de Uso, cabe precisar que, a diferencia de las validaciones de identidad que son realizadas en contraste con los sistemas de RENIEC y Migraciones, no hay una gran cantidad de contrataciones de servicios públicos móviles por ciudadanos que cuentan con el Carné de Identidad emitido por el Ministerio de Relaciones Exteriores, por lo que el mecanismo de verificación de identidad que se plantea en la norma es razonable y puede ser ejecutada por las empresas operadoras, sin necesidad de la implementación de una interfaz como la requerida por la empresa operadora.

En efecto, según la evaluación de las contrataciones realizadas en el periodo de enero a mayo de 2026, solo el 0,01% fueron realizadas por otro documento válido.

Grupo	CANTIDAD DE SERVICIOS MÓVILES	%
SERVICIOS cuyo documento es "otro doc. válido por S.N.M."	736	0.01%
SERVICIOS cuyo documento es distinto a "otro doc. válido por S.N.M."	7,789,716	99.99%
TOTAL	7,790,452	100.00%

En esa línea, debido a la poca cantidad y frecuencia con la que se contratan servicios públicos móviles con personas extranjeras identificadas con Carné de Identidad emitido por el Ministerio de

propone permitir que la solicitud y levantamiento de restricciones de contratación puedan gestionarse directamente mediante entornos digitales privados del abonado (App / Web auto-consulta), reduciendo costos de atención física y agilizando la autogestión de seguridad del usuario.

Comentarios al Numeral 36.1, inciso ix: La obligación de registrar, almacenar y reportar diariamente datos de georreferenciación exacta por cada transacción presencial o vía delivery introduce una micro-regulación de altísimo costo operacional en términos de infraestructura informática y bases de datos. Esta recopilación masiva y diaria de coordenadas de ubicación del personal comercial y de los puntos de contacto introduce serias contingencias legales y técnicas asociadas a la Ley de Protección de Datos Personales y a la ciberseguridad industrial, representando una medida desproporcionada que no guarda correspondencia directa con la idoneidad técnica requerida para la provisión del servicio público ordinario de telecomunicaciones.

Adicionalmente, se solicita precisar:

- periodo de conservación,
- finalidad específica,
- mecanismos de anonimización,
- controles de acceso,
- y medidas de ciberseguridad aplicables a dicha información.

Relaciones Exteriores, tampoco existiría un impacto considerable en los procesos de las empresas operadoras y, mucho menos en las casuísticas de suplantación de identidad.

Respecto del comentario sobre la incorporación numeral 42.4 del artículo 42 de la Norma de las Condiciones de Uso, corresponde mencionar que este no es el espacio para cuestionar los esquemas de auto activación, toda vez que, mediante la página web de este Organismo, el Osipitel publicó el documento de soporte para la consulta temprana sobre la Norma de las Condiciones de Uso, con el objetivo de motivar a los interesados a participar de la misma. Asimismo, la referida norma pasó para comentarios previo a su emisión.

En ese sentido, la oportunidad y espacio para realizar comentarios a la Norma de las Condiciones de Uso no es el presente.

Por otra parte, respecto de los comentarios sobre la incorporación de los numerales 42.5 y 42.6 del artículo 42 de la Norma de las Condiciones de Uso, se acoge el comentario parcialmente, para lo cual se ha modificado el plazo de ejecución de la solicitud a 5 días calendario.

Considerar canales digitales podría desvirtuar la solución a las problemáticas advertidas en los informes que han sustentado dicha medida en las Resoluciones N.º 000116-2025-CD/OSIPTEL, N.º 000135-2025-CD/OSIPTEL, N.º 000024-2026-CD/OSIPTEL y la N.º 000054-2026-CD/OSIPTEL, considerando que a través de aplicativos de auto-gestión o llamadas telefónicas u otro medio virtual no contempla todas las medidas de seguridad que pueden existir en los canales antes indicados.

Inclusive, dicha lógica es concordante con el proceso de contratación del servicio público móvil a través del canal de auto-activación, para lo cual la Norma de las Condiciones de Uso contempla la restricción de activaciones por dicho canal a solo una por mes por abonado.

En adición a lo antes expuesto, cabe precisar que RENIEC, a través de la Resolución Jefatural N.º 000097-2024/JNAC/RENIEC aprobó las especificaciones técnicas mínimas para los dispositivos de verificación biométrica que son empleados para la validación de identidad de los usuarios y del vendedor o persona natural que intervenga directamente en la contratación de servicios públicos de telecomunicaciones; no obstante, dichas especificaciones - actualmente- no contempla medidas o lineamientos a tener en cuenta para tecnología de “contactless”, a fin de que los usuarios puedan realizar una verificación biométrica segura desde su dispositivo móvil.

Sin perjuicio de lo antes expuesto, se acoge en parte el comentario y se dispone que podría realizarse este trámite a través de otro canal o mecanismo aprobado por el Osiptel, para lo cual se dispone que dicho trámite será considerado como uno de criticidad alta, donde se requerirá utilizar los factores de validación de identidad establecidos en la Norma de las Condiciones de Uso para dichos trámites.

Lo indicado resulta concordante con los informes y Resoluciones antes citados, los cuales ya contemplaban la medida incluyendo la verificación biométrica como método para la validación de identidad

Con relación al comentario de la modificación del numeral 36.1 del artículo 36 de la Norma de las Condiciones de Uso, corresponde mencionar que este no es el escenario para cuestionar los aspectos regulados de forma original en la Norma de las Condiciones de Uso, toda vez que, mediante la página web de este Organismo, el Osiptel publicó el documento de soporte para la consulta temprana sobre las Condiciones de Uso de los servicios públicos de telecomunicaciones, con el objetivo de motivar a los interesados a participar de la misma. Asimismo, la norma pasó por la etapa de comentarios previo a su emisión.

CÁMARA DE COMERCIO DE LIMA (CCL):

PROPUESTA:

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS

PRIMERA. Modificación de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Modificar los artículos 38, 42 y 71 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N.º 132-2025-CD/OSIPTEL, en los siguientes términos:

“Artículo 38.- Procesos de verificación de la identidad (...)”

“Artículo 42.- Canales formales para la contratación de un servicio público móvil (...)”

42.5 La persona natural puede solicitar a la empresa operadora, en los centros y/o puntos de atención, la restricción **total o parcial** para la contratación de servicios públicos **de telefonía** móvil **en uno o varios** canales de contratación habilitados para tal efecto. La empresa operadora debe atender la solicitud en un plazo máximo **de cinco (5)** días hábiles, previa validación de identidad de la persona natural, conforme a los requisitos de trámites con nivel de criticidad media establecidos en el numeral 38.2.2 del artículo 38.

42.6 La persona natural puede solicitar a la empresa operadora, en los centros y/o puntos de atención, el levantamiento total o parcial de la restricción para la contratación de servicios públicos móviles, a que se refiere el numeral precedente. La empresa operadora debe atender dicha solicitud **en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, conforme al** procedimiento establecido en el numeral precedente.

Sobre el plazo para la atención de la solicitud de la restricción parcial de los canales de contratación, se acoge sus comentarios parcialmente, para lo cual se está adecuando el plazo de ejecución de la solicitud a 5 días calendario.

Por otro lado, con relación a su propuesta de flexibilizar la solicitud, a fin de que el usuario pueda determinar en qué canales desea solicitar la restricción de la contratación, las empresas operadoras AMÉRICA MÓVIL. e INTEGRATEL a través de las cartas N.º DMR-CE-3569-25 del 28 de noviembre de 2025 -y reunión llevada a cabo el 26 de noviembre de 2025-; y carta N.º INT-03691-AG-GER-25 del 24 de noviembre de 2025, respectivamente; advirtieron que existiría una problemática referida al desarrollo que implicaba para sus sistemas comerciales diferenciar en qué canales la persona requiere la restricción, toda vez que sus canales de atención no utilizaban el mismo sistema comercial.

Por tanto, no se identifica un sustento válido para que el usuario pueda diferenciar qué canales requiere restringir para la contratación del servicio público móvil, considerando que existe una asimetría de información que le impide saber con certeza cuáles son los canales con mayor índice de contrataciones no solicitadas y que, por ende, podrían resultar más inseguros o más factible que se suplante su identidad para contratar nuevos servicios bajo su titularidad.

“Artículo 71.- Régimen de Infracciones

(...)”

COMENTARIOS Y FUNDAMENTOS:

El Decreto Legislativo N.° 1738 reconoce el derecho de los ciudadanos a contratar hasta un máximo de siete (7) líneas, salvo los supuestos de excepción. En ese sentido, cualquier medida regulatoria vinculada a restricciones para la contratación de líneas debe interpretarse de manera concordante con la normativa vigente, evitando incorporar limitaciones adicionales que excedan el marco habilitante establecido. Asimismo, la restricción para la contratación de líneas a través de determinados canales de atención podría configurar una ampliación del alcance restrictivo de la medida a nivel regulatorio que podría exceder lo establecido en el marco legal.

Sin perjuicio de lo anterior, desarrollamos los siguientes fundamentos:

1. Naturaleza de la autogestión y la restricción parcial

Considerando que la medida de restricción constituye un mecanismo de autogestión solicitado voluntariamente por el abonado con fines de control y seguridad, su diseño regulatorio debería presentar un grado razonable de flexibilidad que permita adecuarse a las necesidades particulares de cada usuario. En esa línea, se propone precisar expresamente que la restricción puede aplicarse de manera parcial y diferenciada según el canal de contratación

involucrado. Así, por ejemplo, el abonado podría optar por bloquear únicamente los canales virtuales, telefónicos, entre otros, manteniendo habilitada la contratación presencial en centros de atención.

Dicha precisión contribuiría a que la medida resulte más proporcional y funcional a su finalidad, evitando restricciones excesivamente rígidas que podrían afectar innecesariamente la capacidad de contratación legítima del usuario.

2. Ampliación del plazo de atención

El plazo propuesto de dos (2) días hábiles para la activación o levantamiento de la restricción podría resultar insuficiente para que las empresas operadoras implementen adecuadamente la medida de manera transversal en todos sus sistemas y canales de atención (presenciales, delivery, telefónico, virtuales, etc.).

Debe considerarse que la ejecución de este tipo de restricciones requiere procesos de validación de identidad, sincronización entre plataformas comerciales, interoperabilidad, lo cual demanda un plazo razonable que garantice una implementación segura, uniforme y efectiva. De modo que, se propone ampliar el plazo máximo de atención a **cinco (5) días hábiles** a fin de asegurar la correcta implementación sistémica de la medida y reducir riesgos operativos.

Asimismo, se considera necesario que tanto la activación como el levantamiento de la restricción -sea parcial o total- deben sujetarse al mismo plazo y nivel de validación de identidad, considerando que ambos procedimientos generan efectos relevantes sobre la capacidad de contratación del abonado y deben mantener estándares homogéneos de seguridad.

Proyecto presentado para comentarios	Propuesta final
SEGUNDA. Modificación de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Se modifica el artículo 36 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N.° 132-2025-CD/OSIPTel, en los siguientes términos: <i>“Artículo 36.- Información de las contrataciones y comercialización del servicio público móvil</i> <i>36.1 La empresa operadora del servicio público móvil debe remitir al Osiptel en forma diaria, a través del RENTESEG, la información de cada contratación realizada, según el siguiente detalle y de acuerdo con el formato comunicado por el Osiptel:</i> <i>i. Fecha y hora de la verificación biométrica exitosa del abonado por cada contratación del servicio, según corresponda.</i> <i>ii. Id de transacción de RENIEC o la Superintendencia Nacional de Migraciones, según sea el caso, de la validación biométrica exitosa del abonado.</i> <i>iii. Tipo de excepción de verificación biométrica del abonado, de ser el caso.</i> <i>iv. Fecha de emisión del documento legal de identidad del abonado exceptuado de verificación biométrica.</i> <i>v. Información del personal que participa en la contratación, conforme al artículo 43.</i> <i>vi. Fecha y hora de verificación biométrica exitosa del personal que</i>	ÚNICA. Modificación de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Modificar los artículos 36, 38, 42 y 71 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N.° 132-2025-CD/OSIPTel, en los siguientes términos: <u>“Artículo 36.- Información de las contrataciones y comercialización del servicio público móvil</u> <i>36.1 La empresa operadora del servicio público móvil debe remitir al Osiptel en forma diaria, a través del RENTESEG, la información de cada contratación realizada, según el siguiente detalle y de acuerdo con el formato comunicado por el Osiptel:</i> <i>i. Fecha y hora de la verificación biométrica exitosa del abonado por cada contratación del servicio, según corresponda.</i> <i>ii. Id de transacción de RENIEC o la Superintendencia Nacional de Migraciones, según sea el caso, de la validación biométrica exitosa del abonado.</i> <i>iii. Tipo de excepción de verificación biométrica del abonado, de ser el caso.</i> <i>iv. Fecha de emisión del documento legal de identidad del abonado exceptuado de verificación biométrica.</i> <i>v. Información del personal que participa en la contratación, conforme al artículo 43.</i> <i>vi. Fecha y hora de verificación biométrica exitosa del personal que participa en la contratación.</i> <i>vii. Id de transacción de la validación biométrica exitosa del personal que participa en la contratación.</i> <i>viii. Canal formal de contratación.</i>

participa en la contratación.

vii. Id de transacción de la validación biométrica exitosa del personal que participa en la contratación.

viii. Canal formal de contratación.

ix. Código del centro de atención, código del punto de venta, dirección indicada por el solicitante o código del establecimiento que comercializó el SIM autoactivado, conforme al artículo 43.

x. Coordenadas geográficas del lugar en el cual se efectuó la contratación según la información obtenida del equipo empleado por el personal de la empresa operadora para la contratación, salvo autoactivación.

xi. Fecha y hora de suspensión, según corresponda.

xii. Fecha y hora de baja, según corresponda.

36.2 A solicitud del Osiptel, la empresa operadora debe remitir, en el plazo máximo de un (1) día hábil, la información indicada en el numeral precedente; así como, la que se detalla a continuación:

i. Número de servicio público móvil vinculado al requerimiento.

ii. Fecha y hora de activación del servicio.

iii. Estado del servicio.

iv. Nombres, apellido paterno, apellido materno del abonado persona natural, y la razón social del abonado persona jurídica, y de su representante legal, según corresponda y del personal de la empresa operadora que interviene en la contratación o vendedor.

v. Tipo y número de documento legal de identidad del abonado o del representante legal, según corresponda y del personal

ix. Código del centro de atención, código del punto de venta, dirección indicada por el solicitante o código del establecimiento que comercializó el SIM autoactivado, conforme al artículo 43.

x. Coordenadas geográficas del lugar en el cual se efectuó la contratación según la información obtenida del equipo empleado por el personal de la empresa operadora para la contratación, salvo autoactivación.

xi. Fecha y hora de suspensión, según corresponda.

xii. Fecha y hora de baja, según corresponda.

xiii. **Identificador de la Tarjeta SIM de Circuito Integrado (ICCID) asociado al servicio público móvil.**

xiv. **Código de cada distribuidor que tuvo asignada la tarjeta SIM.**

xv. **Marca y número del lector de huella dactilar u otro aparato utilizado en la contratación del servicio público móvil para validar la identidad biométrica del solicitante del servicio y del vendedor o personal de la empresa operadora.**

36.2. La empresa operadora debe brindar acceso, de forma permanente y actualizada, como mínimo, con los datos correspondientes al día anterior, a los datos del identificador de la Tarjeta SIM de Circuito Integrado (ICCID) no asociada a un servicio público móvil, incluyendo el detalle del código de cada distribuidor, punto de venta, centro de atención, punto de atención u otro canal, al cual se asignó la tarjeta SIM.

36.3. La empresa operadora debe brindar al Osiptel el acceso indicado en el numeral precedente,

de la empresa operadora que interviene en la contratación o vendedor.

vi. Dirección del punto de venta, punto de atención o centro de atención en el cual se realizó la contratación del servicio.

vii. Marca y número del lector de huella dactilar u otro aparato similar utilizado en la contratación del servicio público móvil para validar la identidad biométrica del solicitante del servicio y del vendedor o personal de la empresa operadora.

viii. El identificador de la Tarjeta SIM de Circuito Integrado (ICCID) asociado o no al servicio público móvil, incluyendo el detalle del código de cada distribuidor, punto de venta, centro de atención, punto de atención u otro canal asignado.

36.3 El Osiptel realiza el requerimiento señalado en el numeral precedente, mediante un canal seguro de transferencia de archivos (SFTP), garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. La estructura, formato, requisitos de firma digital y demás especificaciones técnicas sobre el envío de la información son establecidos por el Osiptel mediante el Protocolo Técnico aprobado para tal efecto.”

mediante un sistema web o herramienta informática. La empresa operadora debe garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. La estructura, formato, y demás especificaciones técnicas sobre el acceso de la información son establecidos por el Osiptel mediante el Instructivo Técnico para el acceso a información de la tarjeta SIM no asociada, aprobado para tal efecto.”

“Artículo 38.- Procesos de verificación de la identidad

38.1. La empresa operadora debe implementar procesos de verificación de identidad de la persona, según sea el caso, para corroborar que el ejercicio de los derechos establecidos en la presente norma se está ejecutando por la persona correcta.

38.2. La empresa operadora se encuentra obligada a realizar los procesos de verificación de identidad usando uno o más factores de verificación independientes, de acuerdo al nivel de criticidad del trámite o solicitud para el cual se requiera, de acuerdo al siguiente detalle:

38.2.1. En caso de trámites con nivel de criticidad alta, el proceso de verificación de identidad requiere combinar un factor inherencia más un factor de posesión o un factor inherencia más un factor de conocimiento.

38.2.2. En caso de trámites con nivel de criticidad media, el proceso de verificación de identidad requiere usar un factor inherencia o un factor de posesión.

38.2.3. En caso de trámites con nivel de criticidad baja, el proceso de verificación de identidad requiere usar únicamente un factor de posesión o un factor de conocimiento.

38.3. *El Osiptel define el nivel de criticidad para cada trámite o solicitud. Cuando no se señale expresamente el nivel de criticidad, se entiende que es de criticidad baja.*

38.4. *La empresa operadora define los factores de verificación de identidad por nivel de criticidad que implementa en cada uno de sus canales de atención y debe remitirlos al Osiptel antes de su aplicación.*

38.5. Para trámites de criticidad alta de la persona natural identificada con Carné de Identidad de Extranjero emitido por el Ministerio de Relaciones Exteriores, el factor de inherencia requerido se reemplaza por un factor de posesión, para lo cual la empresa operadora debe solicitar la exhibición de dicho documento por canal presencial, conservar una copia de este, y validar el número y demás datos en el Sistema de Emisión de Carnés para extranjeros en el Perú disponible en la página web del Ministerio de Relaciones Exteriores, o con la carta, documento u otro mecanismo de verificación de identidad que, en el marco de sus competencias, emita o implemente dicho ministerio. En este caso, el proceso de verificación de identidad requiere combinar el factor de posesión antes indicado más un factor de conocimiento.

38.6. *La empresa operadora debe ajustar el proceso de verificación en el plazo otorgado, cuando el Osiptel solicite su modificación, con la finalidad de salvaguardar la seguridad y/o efectividad del proceso.”*

“Artículo 42.- Canales formales para la contratación de un servicio público móvil

42.1. *La empresa operadora debe realizar la contratación del servicio público móvil únicamente: i) en los centros de atención o puntos de venta, previamente reportados al Osiptel, ii) en la dirección indicada por el solicitante del*

	<i>servicio cuando la comercialización se haga mediante entrega a domicilio (delivery), iii) excepcionalmente en ferias itinerantes previamente reportada al Osiptel, o iv) de forma virtual.</i> 42.2. <i>La empresa operadora que comercialice el servicio mediante entrega a domicilio (delivery) debe cumplir los siguientes requisitos:</i> 42.1.1. <i>El solicitante de la contratación del servicio realiza el requerimiento brindando, sus nombres y apellidos, tipo y documento de identidad, la dirección en la cual se solicita el delivery y otros datos de contacto.</i> 42.1.2. <i>El SIM es entregado únicamente al solicitante del servicio público móvil, en la dirección indicada al momento de realizar el requerimiento.</i> 42.1.3. <i>La empresa operadora debe reportar al Osiptel el registro con la información del personal que participa en la contratación que incluya el detalle que indica el numeral 43.1.2 del artículo 43.</i> 42.2. <i>La empresa operadora se encuentra prohibida de realizar ferias itinerantes en zonas sin cobertura.</i> 42.3. <i>La empresa operadora que comercialice SIM, para su posterior auto-activación, se encuentra prohibida de permitir la auto-activación de más de un servicio al mes por abonado.</i> 42.4. <u>La persona natural puede solicitar a la empresa operadora, en los centros y/o puntos de atención o, a través de otro canal o mecanismo aprobado por el Osiptel, la restricción para la contratación de servicios públicos móviles en todos los canales de contratación habilitados para tal efecto. La empresa operadora debe atender la solicitud en un plazo máximo de cinco (5) días calendario, previa validación de identidad de la persona natural, conforme a los requisitos de trámites con nivel de</u>
--	---

criticidad alta establecidos en el numeral 38.2.1 del artículo 38.

- 42.5. La persona natural puede solicitar a la empresa operadora, en los centros y/o puntos de atención o, a través de otro canal o mecanismo aprobado por el Osiptel, el desistimiento o levantamiento de la restricción para la contratación de servicios públicos móviles, a que se refiere el numeral precedente. La empresa operadora debe atender dicha solicitud conforme al plazo y procedimiento establecido en el numeral precedente.**

“Artículo 71.- Régimen de Infracciones

Constituyen conductas infractoras las siguientes:

Ítem	Conductas Infractoras
(...)	(...)
42	La empresa operadora que no remita en forma diaria, a través del RENTESEG, la información de cada contratación, según el detalle y de acuerdo al formato comunicado por el Osiptel, incurre en infracción (numeral 36.1 del artículo 36).
95	La empresa operadora del servicio público móvil que no brinden acceso <u>de forma permanente y actualizada, a los datos del identificador de la Tarjeta SIM de Circuito Integrado (ICCID) no asociada a un servicio público móvil, incluyendo el detalle del código de cada distribuidor, punto de venta, centro de atención, punto de atención u otro canal, al cual se asignó la tarjeta SIM, a través de un sistema web o herramienta informática, y según lo señalado en el Instructivo Técnico para el acceso a información de la tarjeta SIM no</u>

			asociada (Numerales 36.2 y 36.3 del artículo 36).
	96	La empresa operadora que realice contrataciones y/o activaciones de servicios públicos móviles bajo titularidad de una persona de nacionalidad extranjera con Carné de Identidad de Extranjero emitido por el Ministerio de Relaciones Exteriores, sin validar la identidad del solicitante del servicio conforme a los requisitos establecidos en el numeral 38.5. del artículo 38 (Artículo 38).	
	97	La empresa operadora que no ejecute la restricción o el desistimiento o levantamiento de esta, para la contratación de servicios públicos móviles en todos los canales de contratación habilitados para tal efecto, según lo requerido por la persona natural, en un plazo máximo de cinco (5) días calendario y previa validación de identidad de la persona natural conforme a los requisitos de nivel de criticidad alta establecidos en el numeral 38.2.1. del artículo 38 (Numerales 42.5 y 42.6 del artículo 42).	
	La comisión de las infracciones administrativas es sancionada considerando la Metodología de cálculo para la determinación de multas en los procedimientos administrativos sancionadores tramitados ante el Osiptel, aprobados mediante Resolución N.º 229-2021-CD/OSIPTEL, norma que lo modifique o sustituya.”		
Comentarios recibidos		Posición del OSIPTEL	
<u>AREPE:</u> El numeral 36.1 exige el reporte diario de datos biométricos y de		La norma complementaria no contempla la modificatoria de los literales i. al xiii. del artículo 36 de la Norma de las Condiciones de Uso, relacionados con la información que deben remitir de forma diaria las empresas operadoras al RENTASEG.	

contratación al RENTASEG, incluyendo coordenadas geográficas del punto de venta. Se recomienda precisar la política de retención y acceso a esos datos personales, en cumplimiento de la Ley N.º 29733 de Protección de Datos Personales, a fin de evitar vulneraciones al derecho a la privacidad de los abonados.

Cabe indicar que, el detalle de la información de cada contratación de servicio público que debe remitir las empresas operadoras al Osiptel en forma diaria, a través del RENTASEG, fue incorporado a la Norma de las Condiciones de Uso, mediante la Resolución N.º 00059-2024-CD/OSIPTEL.

AMÉRICA MÓVIL:

MODIFICACIÓN DE LA NORMA DE LAS CONDICIONES DE USO

• **ARTÍCULO 36.- INFORMACIÓN DE LAS CONTRATACIONES Y COMERCIALIZACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL**

Consideramos necesario expresar nuestra preocupación respecto de la incorporación de nuevos mecanismos de remisión de información vinculada a las contrataciones y comercialización del servicio público móvil, pese a que gran parte de dicha información ya viene siendo reportada actualmente al Osiptel mediante mecanismos regulatorios previamente implementados.

Al respecto, corresponde señalar que desde diciembre de 2025, las empresas operadoras vienen remitiendo información de las contrataciones de servicios móviles a través del formato N.º 25 mediante el sistema RENTASEG, en atención a la modificación de la Norma de las Condiciones de Uso efectuada mediante la Resolución N.º 00059-2024-CD/OSIPTEL.

En efecto, mediante el referido formato ya se remite información vinculada al número del servicio contratado, fecha y hora de la validación biométrica, nombres y apellidos del personal interviniente,

Ahora bien, mediante Ley N.º 32451, Ley que modifica la Ley N.º 30096, Ley de Delitos Informáticos, y el Código Penal, Decreto Legislativo 635, respecto a la activación ilegal de líneas de servicios móviles y a la posesión ilegal de SIM card, se modificó, entre otros, el literal f) del artículo 16 de la Ley 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL, a fin de establecer la obligación de las empresas operadoras de proporcionar y facilitar al OSIPTEL, a través de herramientas informáticas, el acceso a toda la información del proceso de comercialización, contratación y activación de los servicios públicos de telecomunicaciones en los que se identifique al personal interviniente, para que dicha información sea entregada al Ministerio Público, a la Policía Nacional del Perú y a las demás entidades que lo requieran.

Posteriormente, mediante el Decreto Supremo N.º 128-2025-PCM, que aprueba disposiciones adicionales de la Ley N.º 32451, publicado el 11 de noviembre de 2025, se establecieron disposiciones adicionales que precisan el alcance de dicha obligación. En particular, el artículo 6 dispone que el OSIPTEL debe brindar acceso en línea a la Policía Nacional del Perú, al Ministerio Público y al Poder Judicial, a la información reportada por las empresas operadoras sobre los procesos de comercialización, contratación y activación de los servicios públicos móviles con fines de investigación del delito. Asimismo, se establece que dicha información debe incluir la trazabilidad de los procesos, la ruta de la tarjeta SIM y la identificación de todos los intervinientes en cada etapa.

tipo y número de documento de identidad del abonado y del personal interviniente, así como coordenadas del punto de venta u otros canales en los que se realizó la contratación. Asimismo, mediante el formato N.° 1 del Instructivo Técnico del RENTASEG referido al Registro de Abonados –el mismo que se remite diariamente respecto de los servicios móviles que han tenido cualquier modificación en alguno de los campos definidos en dicho formato, así como de las altas nuevas correspondientes al día anterior al reporte–, las empresas operadoras ya proporcionan información relacionada con la fecha y hora de la biometría, estado del servicio, nombres y apellidos del abonado, razón social y datos del representante legal, entre otros elementos vinculados a la contratación y titularidad del servicio móvil. Por otro lado, en virtud del literal f) del artículo 16 de la Ley N.° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL, nuestra representada puso a disposición del Osiptel una herramienta informática a través de la cual tiene acceso a la información del proceso de comercialización, contratación y activación de servicios móviles. Asimismo, los funcionarios designados por el Regulador cuentan con los accesos correspondientes para acceder a dicha información. En consecuencia, advertimos que parte importante de la información –cuya remisión pretende incorporar nuevamente el Proyecto en cuestión–, ya se encuentra actualmente en poder del Osiptel mediante mecanismos regulatorios vigentes y operativos, por lo que no se advierte cuál sería la necesidad objetiva, utilidad concreta o valor agregado de implementar nuevos esquemas de reporte que en la práctica, implicarían volver a remitir información ya reportada previamente bajo otros formatos regulados.	En esa línea, si bien, como lo menciona AMÉRICA MÓVIL, las empresas operadoras ha venido reportando diariamente, en cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 5 del Anexo 6 de la Norma de las Condiciones de Uso (aprobada mediante Resolución N.° 172-2022-CD/OSIPTEL), información sobre cada contratación realizada, dicho reporte no incluye datos vinculados a la comercialización, tales como la trazabilidad de la tarjeta SIM, información requerida por las autoridades encargadas de la investigación del delito. Sin perjuicio de ello, se acoge parcialmente el comentario de AMÉRICA MÓVIL, en consecuencia, se incorporan nuevos requerimientos de información al numeral 36.1. del artículo 36 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, que no se encuentran contenidos en otros campos que ya son solicitados a las empresas, relacionados con: - Datos del Identificador de la Tarjeta SIM de Circuito Integrado (ICCID) asociado al servicio público móvil contratado, - Código de cada distribuidor que tuvo asignada la tarjeta SIM. - Marca y número del lector de huella dactilar u otro aparato similar utilizado en la contratación del servicio público móvil para validar la identidad biométrica del solicitante del servicio y del vendedor o personal de la empresa operadora. Cabe indicar que, para la activación de un servicio público móvil, es necesario que dicho servicio se encuentre asociado a una tarjeta SIM Card, la cual debe ser incorporada al equipo terminal móvil para su uso; en tal sentido, contar con dicha información coadyuva a asegurar una mayor trazabilidad de las tarjetas SIM Card que vienen siendo activadas. Asimismo, la información sobre la identificación de los distribuidores que tuvieron asignados dicha tarjeta SIM Card, contribuye a verificar su procedencia y si fue activada a través de un canal formal.
--	---

Asimismo, se debe tener presente que el Texto Único Ordenado de la Ley N.° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, establece expresamente en su artículo 40 lo siguiente:

Artículo 40.- Documentación prohibida de solicitar 40.1 Para el inicio, prosecución o conclusión de todo procedimiento, común o especial, las entidades quedan prohibidas de solicitar a los administrados la presentación de la siguiente información o la documentación que la contenga:

40.1.1 Aquella que la entidad solicitante genere o posea como producto del ejercicio de sus funciones públicas conferidas por la Ley o que deba poseer en virtud de algún trámite realizado anteriormente por el administrado en cualquiera de sus dependencias, o por haber sido fiscalizado por ellas, durante cinco (5) años anteriores inmediatos, siempre que los datos no hubieren sufrido variación.
(...)

En esa línea, consideramos que dicho principio resulta aplicable al presente caso, considerando que gran parte de la información ya viene siendo reportada por las empresas operadoras a través del Registro de Abonados, Formato N.° 25 del RENTESEG y de la herramienta informática facilitada por nuestra representa al Regulador, todo ello en atención a la normativa vigente. En consecuencia, no resulta razonable desplegar nuevamente desarrollos tecnológicos y recursos económicos para implementar nuevos mecanismos de remisión, con el fin de replicar información que el Osiptel ya posee.

Adicionalmente, cabe señalar que, el literal a) del numeral 8.1. del artículo 8 del Decreto Legislativo N.° 1338 establece como obligación de las empresas operadoras verificar la identidad de quien contrata el servicio público de telecomunicaciones mediante el sistema de verificación biométrica. De igual forma, el literal d) del numeral 8.2 del mencionado artículo, establece como prohibición contratar servicios públicos móviles sin contar con la verificación biométrica del vendedor o de la persona natural que interviene en la contratación.

Asimismo, la Primera Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N.° 1596, establece que el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) determina y actualiza periódicamente las especificaciones técnicas mínimas para los dispositivos de verificación biométrica empleados en la validación de la identidad del vendedor y del solicitante.

En ese sentido, resulta necesario contar con la información de la marca y número del lector o dispositivo utilizado para la validación de identidad biométrica, a fin de verificar el cumplimiento las disposiciones señaladas.

Por lo expuesto, los nuevos literales incorporados al numeral 36.1 del artículo 36 de la Norma de las Condiciones de Uso, resultan necesarios tanto para la atención de los requerimientos de las autoridades competentes como para evidenciar el cumplimiento de los requisitos esenciales establecidos en el artículo 41 de la Norma de las Condiciones de Uso.

Por otro lado, considerando que las autoridades competentes también realizan consultas sobre información de SIM Card que no se encuentran activadas o vinculadas a un servicio móvil, es necesario que las empresas operadoras como mínimo brinden la información sobre la trazabilidad en la distribución de dichas tarjetas, dado que forma parte del flujo de comercialización, previo a la contratación de un servicio móvil.

Por lo expuesto, solicitamos que la propuesta de modificación del artículo 36 de la nueva Normas de las Condiciones de Uso no sea considerada, en tanto la información ya viene siendo proporcionada al Osiptel mediante mecanismos regulatorios vigentes y plenamente operativos, no advirtiéndose una justificación objetiva ni una necesidad regulatoria suficiente que sustente la creación de nuevas obligaciones de reporte sobre información equivalente.	Por tal motivo, se ha considerado que la información del universo de dichas tarjetas SIM no activadas, sea proporcionada por las empresas operadoras a través de un sistema web o herramienta informática, incluyendo el detalle del código de cada distribuidor, punto de venta, centro de atención, punto de atención u otro canal al cual se asignó la tarjeta SIM. Se precisa que el referido acceso a información de la tarjeta SIM no asociada, debe ser de forma permanente y, actualizada, como mínimo, con los datos correspondientes al día anterior. Ello a fin de cumplir con los fines de proporcionar información oportuna para las autoridades encargadas de la investigación del delito.
<u>ENTEL:</u> 1. Falta de predictibilidad en los requerimientos del Osiptel Al respecto, consideramos relevante señalar que, en el marco de la implementación de la obligación vinculada al acceso a la información del proceso de comercialización, contratación y activación de servicios públicos móviles, mediante carta N.º 00644-2025-GG/OSIPTEL, de fecha 29 de octubre de 2025, el OSIPTEL requirió la implementación de una herramienta informática que permita el acceso a dicha información, incluyendo la identificación del personal interviniente y la trazabilidad del proceso, de conformidad con lo dispuesto en la Ley N.º 32451 y el Decreto Supremo N.º 124-2025-PCM. En atención a dicho requerimiento, mediante cartas CGR-4111/2025-JRU (29 de octubre de 2025), CGR-4165/2025-JRU (4 de noviembre de 2025), CGR-4232/2025-JRU (10 de noviembre de 2025) y CGR-4410/2025-JRU (27 de noviembre de 2025), se informó que Entel habilitaría un canal SFTP como mecanismo de transferencia de información vinculada a los	Respecto al punto 1, relacionado con la falta de predictibilidad en los requerimientos del OSIPTEL, es preciso señalar que este Organismo ha venido coordinando constantemente con las empresas operadoras para la correcta implementación de las disposiciones establecidas en la Ley N.º 32451. En ese sentido, considerando los comentarios recibidos, se ha modificado la propuesta de modificatoria, en consecuencia, se incorporan nuevos requerimientos de información al numeral 36.1. del artículo 36 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, que no se encuentran contenidos en otros campos que ya son solicitados a las empresas, relacionados con: - Datos del Identificador de la Tarjeta SIM de Circuito Integrado (ICCID) asociado al servicio público móvil contratado, - Código de cada distribuidor que tuvo asignada la tarjeta SIM. - Marca y número del lector de huella dactilar u otro aparato similar utilizado en la contratación del servicio público móvil para validar la identidad biométrica del solicitante

procesos de comercialización, contratación y activación de servicios públicos móviles.

Posteriormente, mediante carta N.º 00608-2026-GG/OSIPTEL, notificada el 6 de abril de 2026, el OSIPTEL precisó que el SFTP constituye únicamente un mecanismo de transferencia de archivos y no una herramienta informática que permita el acceso dinámico a la información, requiriendo un mecanismo que permita dicho acceso en forma estructurada y bajo demanda (web service).

Sin embargo, el proyecto normativo vuelve a establecer el uso de SFTP como canal de envío de información, lo cual evidencia una divergencia respecto de los criterios previamente comunicados sobre la naturaleza de la solución tecnológica requerida e incluso respecto de la propuesta inicial de Entel, generando un escenario de falta de predictibilidad en cuanto al diseño e implementación de la herramienta para el cumplimiento de la obligación.

Esto se agudiza considerando que, mediante carta CGR-1611/2026-JRU de fecha 27 de abril de 2026, se comunicó que Entel venía desarrollando una solución que contempla la exposición de un Web Service expuesto a través de una API que permite el acceso dinámico, en línea y bajo demanda a la información, utilizando como criterios de consulta el número de servicio móvil o el ICCID. Asimismo, se adjuntó el cronograma referencial de implementación integral de dicha solución.

Como comprenderá su despacho, esta situación implica la necesidad de replantear los desarrollos previamente iniciados bajo el esquema de una herramienta de acceso dinámico a la información, la cual se viene implementando precisamente para dar cumplimiento a los requerimientos formulados por el propio OSIPTEL.

En efecto, Entel ya había iniciado y avanzado el desarrollo técnico de una solución basada en Web Service-API, para lo cual

del servicio y del vendedor o personal de la empresa operadora.

Cabe indicar que, para la activación de un servicio público móvil, es necesario que dicho servicio se encuentre asociado a una tarjeta SIM Card, la cual debe ser incorporada al equipo terminal móvil para su uso; en tal sentido, contar con dicha información coadyuva a asegurar una mayor trazabilidad de las tarjetas SIM Card que vienen siendo activadas. Asimismo, la información sobre la identificación de los distribuidores que tuvieron asignados dicha tarjeta SIM Card, contribuye a verificar su procedencia y si fue activada a través de un canal formal.

Adicionalmente, cabe señalar que, el literal a) del numeral 8.1. del artículo 8 del Decreto Legislativo N.º 1338 establece como obligación de las empresas operadoras verificar la identidad de quien contrata el servicio público de telecomunicaciones mediante el sistema de verificación biométrica. De igual forma, el literal d) del numeral 8.2 del mencionado artículo, establece como prohibición contratar servicios públicos móviles sin contar con la verificación biométrica del vendedor o de la persona natural que interviene en la contratación.

Asimismo, la Primera Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N.º 1596 establece que el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) determina y actualiza periódicamente las especificaciones técnicas mínimas para los dispositivos de verificación biométrica empleados en la validación de la identidad del vendedor y del solicitante.

En ese sentido, resulta necesario contar con la información de la marca y número del lector o dispositivo utilizado para la validación de identidad biométrica, a fin de verificar el cumplimiento las disposiciones señaladas.

se realizaron inversiones, se incurrió en costos operativos y se asignaron recursos especializados, incluyendo personal técnico, reuniones de coordinación, validaciones internas y actividades de planificación e implementación, destinándose esfuerzos que necesariamente implicaron priorizar este proyecto frente a otras iniciativas regulatorias y/o comerciales.

En ese sentido, el cambio de criterio respecto del mecanismo finalmente requerido no solo supone la revisión de los componentes ya diseñados e implementados, sino también la necesidad de redefinir el enfoque técnico de la solución y sus plazos de implementación, generando impactos relevantes dentro de la compañía.

Asimismo, considerando que los desarrollos efectuados respondieron a los lineamientos y requerimientos previamente comunicados por el propio OSIPTEL, una eventual modificación sustancial del esquema planteado implicaría, en los hechos, iniciar un nuevo proceso de análisis, diseño y desarrollo desde cero, lo cual requerirá nuevamente la asignación de recursos técnicos y operativos que no necesariamente serán los mismos ya comprometidos en la solución inicialmente trabajada; por lo que solicitamos tener en cuenta estos aspectos en la evaluación de su propuesta.

2. Protocolo Técnico

Sin perjuicio de lo mencionado, el numeral 36.3 establece que la estructura, formato, requisitos de firma digital y demás especificaciones técnicas serán definidas mediante un Protocolo Técnico aprobado por el OSIPTEL.

Al respecto, se advierte que dicho Protocolo constituye el componente técnico esencial para la implementación de la obligación, en la medida que define el detalle operativo, de integración y de intercambio de información requerido.

Por lo expuesto, los nuevos literales incorporados al numeral 36.1 del artículo 36 de la Norma de las Condiciones de Uso, resultan necesarios tanto para la atención de los requerimientos de las autoridades competentes como para evidenciar el cumplimiento de los requisitos esenciales establecidos en el artículo 41 de la Norma de las Condiciones de Uso.

Por otro lado, considerando que las autoridades competentes también realizan consultas sobre información de SIM Card que no se encuentran activadas o vinculadas a un servicio móvil, es necesario que las empresas operadoras como mínimo brinden la información sobre la trazabilidad en la distribución de dichas tarjetas, dado que forma parte del flujo de comercialización, previo a la contratación de un servicio móvil.

Por tal motivo, se ha considerado que la información del universo de dichas tarjetas SIM no activadas, sea proporcionada por las empresas operadoras a través de un sistema web o herramienta informática, incluyendo el detalle del código de cada distribuidor, punto de venta, centro de atención, punto de atención u otro canal al cual se asignó la tarjeta SIM.

Respecto al punto 2, relacionado con la emisión de un Protocolo Técnico, tal como se indicó, se ha reformulado la propuesta, por lo que, no resulta necesario emitir un Protocolo Técnico. Sin embargo, el OSIPTEL realizará la modificación del Instructivo Técnico del RENTASEG, a fin de contemplar los nuevos campos incluidos en el numeral 36.1. del artículo 36 de la Norma de las Condiciones de Uso.

De igual forma, considerando que las empresas ya vienen desarrollando sus herramientas informáticas, se emitirá un Instructivo Técnico para garantizar que dichas plataformas tengan disponibles la información del universo de las tarjetas SIM no activadas.

No obstante, dicho Protocolo no ha sido puesto a disposición como parte del proyecto normativo, lo cual limita la posibilidad de realizar una evaluación integral de la medida. En ese sentido, se considera necesario que el Protocolo Técnico sea publicado para conocimiento y comentarios de las empresas operadoras, a efectos de garantizar predictibilidad y adecuada evaluación del impacto a nivel técnico.

Adicionalmente, en caso se mantenga la obligación de implementación del mecanismo previsto en el numeral 36.3, es sumamente trascendental que el plazo de adecuación y puesta en producción sea computado a partir de la aprobación del Protocolo Técnico, en la medida que las condiciones técnicas de implementación dependen directamente de dicho instrumento.

3. Observaciones a los campos del numeral 36.2

Respecto del numeral 36.2, se formulan las siguientes observaciones:

- a) El numeral iii del artículo 36.2 establece el campo “Estado del servicio”, sin definir el catálogo de estados aplicables. No se precisa si corresponde considerar estados como activo, suspendido, dado de baja u otros, por lo que se requiere la definición de un catálogo, a fin de garantizar uniformidad en el reporte y evitar interpretaciones diferenciadas entre las empresas operadoras. Asimismo, entendemos que este campo solo debe contemplar únicamente el estado vigente al momento del pedido de información y no un histórico de estados del servicio.
- b) El numeral vi del artículo 36.2 establece la “Dirección del punto de venta, punto de atención o centro de atención”, sin contemplar expresamente el tratamiento en escenarios de contratación digital o autoactivación, en los cuales no existe un punto de venta físico asociado. En dichos casos,

Respecto al punto 3, relacionado con las observaciones a los campos del numeral 36.2 de la propuesta normativa, nos remitimos a lo señalado respecto del punto 1. Sin perjuicio de ello, respecto a las observaciones de los literales c), d) y e) sobre los escenarios y/o la tipología de respuesta para dichos campos, serán definidos en el Instructivo Técnico del RENTESEG.

Respecto al punto 4, sobre el tratamiento de los datos sensibles, nos remitimos a lo señalado en el punto 1, por lo que, únicamente se incluyen nuevos campos al numeral 36.1. del artículo 36 de la Norma de las Condiciones de Uso y la información sobre el universo de tarjetas SIM no activadas, deberá estar disponible en el sistema web o herramienta informática de la empresa operadora.

no se define si corresponde consignar “no aplica” o utilizar algún otro criterio, por lo que se solicita su precisión.

- c) El numeral vii del artículo 36.2 establece el registro de la “marca y número del lector de huella dactilar u otro aparato similar utilizado en la contratación del servicio público móvil para validar la identidad biométrica del solicitante”. Al respecto, se solicita precisar su aplicación en escenarios donde la validación biométrica no se realice mediante huella dactilar, sino mediante otros mecanismos como biometría facial u otros equivalentes, considerando que en dichos casos no existiría necesariamente un “lector de huella dactilar u otro aparato similar”, por lo que corresponde definir el criterio de registro aplicable.

Adicionalmente, como es de su conocimiento, existen escenarios en los que la verificación de huella dactilar se realiza mediante soluciones tecnológicas que no requieren un lector físico de huella (hullero), como determinadas soluciones biométricas tipo 4Fingers. En dichos casos, no resulta cómo debería reportarse el campo “marca y número del lector de huella dactilar u otro aparato similar”, por lo que se solicita precisar el criterio aplicable para estos supuestos.

- d) El numeral viii del artículo 36.2 establece el “ICCID asociado o no al servicio público móvil”, sin precisar el alcance de dicha referencia. En particular, no se delimita si el campo comprende únicamente líneas activadas o también SIM no activadas, SIM en almacén o en qué punto de la cadena de distribución, lo cual impacta directamente en el alcance del reporte y en el momento en que se configura la obligación de registro.

Asimismo, en el supuesto que se refiera a SIM no activados, no se define el tratamiento de los campos asociados cuando el ICCID no se encuentre vinculado a un abonado (nombre, coordenadas de contratación o resultado de verificación biométrica para un SIM).

- e) Por último, en el caso de eSIM, no existe tarjeta física ni cadena de distribución tradicional, por lo que corresponde definir el identificador aplicable y el tratamiento del campo relativo a distribuidores, puntos de venta o canales asociados, a fin de garantizar consistencia en la implementación del reporte.

4. Tratamiento de los datos sensibles recopilados:

Si bien se advierte que la incorporación del **numeral 36.2** tiene como finalidad fortalecer la trazabilidad de la cadena de comercialización de las tarjetas SIM, la amplitud de la información requerida —incluyendo datos biométricos, geolocalización, identificación del abonado y del personal interviniente, así como el identificador ICCID— configura un esquema de supervisión intensiva que requiere ser adecuadamente delimitado.

En ese sentido, resulta necesario establecer criterios de proporcionalidad, finalidad y excepcionalidad en los requerimientos de información, así como precisar los alcances de responsabilidad de las empresas operadoras respecto de la información generada por terceros y asegurar la coherencia con el marco de protección de datos personales, sobre todo si la información, proviene de un requerimiento de las autoridades competentes a cargo de la investigación de delitos, lo cual conlleva a tener una cadena de custodia.

Consultas:

1. ¿Cómo se asegura el cumplimiento del principio de proporcionalidad en el tratamiento de datos sensibles?
2. ¿El OSIPTEL será considerado encargado o responsable del tratamiento, bajo los alcances de la Ley N.º 29733 - Ley de

protección de datos personales y su Reglamento? 22. Responsable del tratamiento: <i>Es la persona natural, persona jurídica de derecho privado o entidad pública que decide sobre la finalidad y medios del tratamiento de datos personales. Esta definición no se restringe al titular del banco de datos, sino que incluye a cualquier persona que decida sobre el tratamiento de datos personales, aun cuando no se encuentre en un banco de datos personales.</i>	
<u>CÁMARA DE COMERCIO DE LIMA (CCL):</u> Si bien se advierte que la incorporación del numeral 36.2 tiene como finalidad fortalecer la trazabilidad de la cadena de comercialización de las tarjetas SIM y reforzar los mecanismos de prevención frente a fraudes y suplantaciones, la amplitud y naturaleza de la información requerida —incluyendo datos biométricos, geolocalización, identificación del abonado y del personal interviniente, así como el identificador ICCID— configura un esquema de tratamiento intensivo de datos personales y sensible que requieren encontrarse estrictamente delimitado bajo criterios de necesidad, proporcionalidad y finalidad legítima. En ese sentido, resulta indispensable que la regulación precise de manera expresa los alcances, condiciones y límites aplicables al tratamiento de dicha información, incorporando criterios s de proporcionalidad, excepcionalidad, minimización de datos y restricción de finalidad, a fin de evitar tratamientos excesivos o incompatibles con el objeto específico de la medida regulatoria. Adicionalmente, considerando que la información recopilada podría ser requerida y transferida a autoridades competentes en el marco de investigaciones penales, corresponde que el marco regulatorio contemple medidas reforzadas de seguridad, trazabilidad y control de accesos, que garanticen la integridad, autenticidad y confidencialidad de los datos durante todo su ciclo de vida. En particular, resulta necesario que se establezcan lineamientos expresos sobre la cadena de custodia de la información, comprendiendo, entre otros aspectos:	Mediante Ley N.º 32451, Ley que modifica la Ley N.º 30096, Ley de Delitos Informáticos, y el Código Penal, Decreto Legislativo 635, respecto a la activación ilegal de líneas de servicios móviles y a la posesión ilegal de SIM card, se modificó, entre otros, el literal f) del artículo 16 de la Ley 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL, a fin de establecer la obligación de las empresas operadoras a proporcionar y facilitar al OSIPTEL, a través de herramientas informáticas, el acceso a toda la información del proceso de comercialización, contratación y activación de los servicios públicos de telecomunicaciones en los que se identifique al personal interviniente, para que dicha información sea entregada al Ministerio Público, a la Policía Nacional del Perú y a las demás entidades que lo requieran. Posteriormente, mediante el Decreto Supremo N.º 128-2025-PCM, que aprueba disposiciones adicionales de la Ley N.º 32451, publicado el 11 de noviembre de 2025, se establecieron medidas que precisan el alcance de dicha obligación. En particular, el artículo 6 dispone que el OSIPTEL debe brindar acceso en línea a la Policía Nacional del Perú, al Ministerio Público y al Poder Judicial, a la información reportada por las empresas operadoras sobre los procesos de comercialización, contratación y activación de los servicios públicos móviles con fines de investigación del delito. Asimismo, se establece que dicha información debe incluir la trazabilidad de los procesos, la ruta de la tarjeta SIM y la identificación de todos los intervinientes en cada etapa.

● mecanismos de registro, monitoreo y trazabilidad de accesos ● controles aplicables al almacenamiento, transmisión, conservación y entrega de la información ● identificación de responsables y niveles de autorización en cada etapa del tratamiento ● garantía de integridad, inmutabilidad y no alteración de los registros ● protocolos de transferencia segura hacia autoridades competentes Ello resulta especialmente relevante considerando que cualquier alteración, pérdida o uso indebido de esta información podría comprometer no solo derechos fundamentales vinculados a la privacidad y protección de datos personales de los usuarios, sino también la confiabilidad, autenticidad y eventual validez probatoria de la información en el marco de investigaciones penales o procedimientos administrativos. En consecuencia, se recomienda que la norma precise expresamente los estándares de seguridad aplicables, así como el régimen de responsabilidades correspondiente, en concordancia con la Ley N.º 29733 – Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento, y los principios que rigen el tratamiento de datos personales y datos sensibles, particularmente los principios de proporcionalidad, finalidad, seguridad y calidad.	Ahora bien, es preciso indicar que la información sobre datos biométricos, geolocalización, identificación del abonado y del personal que interviene en la contratación, ha venido siendo reportada diariamente por las empresas operadoras, en cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 5 del Anexo 6 de la Norma de las Condiciones de Uso (aprobada mediante Resolución N.º 172-2022-CD/OSIPTEL), incorporada mediante la Resolución N.º 059-2024-CD/OSIPTEL. Dichos campos de información no son materia de modificación en el presente proyecto normativo. Sin embargo, el mencionado reporte no incluye datos vinculados a la comercialización, tales como la trazabilidad de la tarjeta SIM, información requerida por las autoridades encargadas de la investigación del delito. En ese sentido, considerando los comentarios recibidos se ha modificado la propuesta de modificatoria, en consecuencia, se incorporan nuevos campos de información al numeral 36.1. del artículo 36 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones relacionados con: - Datos del Identificador de la Tarjeta SIM de Circuito Integrado (ICCID) asociado al servicio público móvil contratado, - Código de cada distribuidor que tuvo asignada la tarjeta SIM. - Marca y número del lector de huella dactilar u otro aparato similar utilizado en la contratación del servicio público móvil para validar la identidad biométrica del solicitante del servicio y del vendedor o personal de la empresa operadora. Cabe indicar que, para la activación de un servicio público móvil, es necesario que dicho servicio se encuentre asociado a una tarjeta SIM Card, la cual debe ser incorporada al equipo terminal móvil para su uso; en tal sentido, contar con dicha información coadyuva a asegurar una mayor trazabilidad de las tarjetas SIM Card que vienen siendo activadas. Asimismo, la información sobre la identificación de los distribuidores que tuvieron asignados dicha tarjeta SIM Card,
---	--

contribuye a verificar su procedencia y si fue activada a través de un canal formal.

Adicionalmente, cabe señalar que, el literal a) del numeral 8.1. del artículo 8 del Decreto Legislativo N.º 1338 establece como obligación de las empresas operadoras verificar la identidad de quien contrata el servicio público de telecomunicaciones mediante el sistema de verificación biométrica. De igual forma, el literal d) del numeral 8.2 del mencionado artículo, establece como prohibición contratar servicios públicos móviles sin contar con la verificación biométrica del vendedor o de la persona natural que interviene en la contratación.

Asimismo, la Primera Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N.º 1596 establece que el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) determina y actualiza periódicamente las especificaciones técnicas mínimas para los dispositivos de verificación biométrica empleados en la validación de la identidad del vendedor y del solicitante.

En ese sentido, resulta necesario contar con la información de la marca y número del lector o dispositivo utilizado para la validación de identidad biométrica, a fin de verificar el cumplimiento las disposiciones señaladas.

Por lo expuesto, estos campos resultan necesarios tanto para la atención de los requerimientos de las autoridades competentes como para evidenciar el cumplimiento de los requisitos esenciales establecidos en el artículo 41 de la Norma de las Condiciones de Uso.

Por otro lado, considerando que las autoridades competentes también realizan consultas sobre información de SIM Card que no se encuentran activadas o vinculadas a un servicio móvil, es necesario que las empresas operadoras como mínimo brinden la información sobre la trazabilidad en la distribución de dichas

tarjetas, dado que forma parte del flujo de comercialización, previo a la contratación de un servicio móvil.

En tal sentido, se ha considerado que la información del universo de dichas tarjetas SIM no activadas, sea proporcionada por las empresas operadoras a través de un sistema web o herramienta informática, incluyendo el detalle del código de cada distribuidor, punto de venta, centro de atención, punto de atención u otro canal al cual se asignó la tarjeta SIM.

De otro lado, es preciso indicar que, el numeral 1 del artículo 14 de la Ley N.º 29733 - Ley de Protección de Datos Personales, establece que no se requiere consentimiento del titular de datos personales, cuando estos sean recopilados o transferidos para el ejercicio de las funciones de las entidades públicas en el ámbito de sus competencias.

De igual manera, el artículo 3 del el Decreto Supremo N.º 128-2025-PCM, que aprueba disposiciones adicionales de la Ley N.º 32451, establece qué entidades se encuentran en el ámbito de aplicación de la referida normativa. Es así que, se precisa que la Policía Nacional del Perú, el Ministerio Público y aquellas autoridades que intervienen, en el ámbito de sus competencias, en la prevención y persecución de delitos, serán las únicas habilitadas de solicitar la información sobre el proceso de comercialización, contratación y activación de los servicios públicos móviles.

Adicionalmente, cabe indicar que, el artículo 7 de mencionado cuerpo normativo establece que la Policía Nacional del Perú, el Ministerio Público y el Poder Judicial deben mantener la confidencialidad de la información a la que acceden sobre el proceso de comercialización, contratación y activación de los servicios públicos móviles.

--	--

COMENTARIOS GENERALES**Comentarios recibidos****Posición del OSIPTEL****AREPE:**

La norma es una medida regulatoria relevante para combatir la suplantación de identidad y el uso ilícito de líneas móviles. No obstante, su efectividad depende de la operatividad del Sistema centralizado y de su interoperabilidad con RENIEC y MIGRACIONES.

El Consejo de Usuarios recomienda que OSIPTEL publique semestralmente un informe de seguimiento con indicadores de cumplimiento, incidencias y ajustes realizados al sistema.

Sobre el particular, cabe precisar que la norma complementaria contempla las herramientas y procedimientos aplicables en caso el sistema de consulta no se encuentre operativo por alguna eventualidad; en ese sentido, el artículo 3 contempla la definición de “indisponibilidad del sistema centralizado”; el numeral 4.4. del artículo 4 contempla dicha situación de indisponibilidad y el eventual uso del “Checa tus líneas”; el numeral 5.1. del artículo 5 contempla de igual manera el uso del “Checa tus líneas”; y, finalmente, el artículo 6 y 7 contemplan procedimientos para ejecutar la baja de los servicios que exceden el límite establecido o vulneran las disposiciones del Decreto Legislativo N.° 1738.

Sin perjuicio de lo señalado, ponemos en conocimiento que, en virtud de un correcto empleo del Sistema, este Organismo podrá realizar la supervisión posterior, a través de la Dirección de Fiscalización e Instrucción, así como realizar las actualizaciones y/o modificaciones que correspondan.

De otro lado, corresponde señalar que el Sistema centralizado no requiere de una interoperabilidad con RENIEC y MIGRACIONES, en la medida que no se requiere realizar algún tipo de verificación biométrica para realizar la consulta correspondiente o el reporte de información.

AMÉRICA MÓVIL:

- Sobre el particular, nuestra representada mantiene absoluto respeto por el marco normativo vigente y es activo participe de las acciones orientadas a fortalecer la seguridad ciudadana y prevenir el uso indebido de los servicios móviles. No obstante, consideramos necesario

Sobre el enfoque regulatorio y la supuesta afectación a derechos y al servicio esencial es oportuno indicar que, la inseguridad ciudadana constituye un problema estructural que requiere un abordaje integral y multisectorial por parte del Estado, sin embargo, ello no excluye la responsabilidad de las empresas operadoras de colaborar activamente, desde su ámbito de actuación, en la implementación de medidas razonables para la correcta contratación de

expresar respetuosamente nuestra preocupación respecto del enfoque regulatorio que viene adoptando el Osiptel en los últimos años, particularmente en materia de seguridad vinculada a la contratación y comercialización de servicios móviles. Al respecto, el propio Osiptel reconoce en la Exposición de Motivos y en el Informe N.º 0040-2026-DAPU/OSIPTEL (en adelante, el Informe) que los actos delictivos son cometidos por grupos específicos de personas que hacen un uso ilícito del servicio móvil; no obstante, se continúa trasladando progresivamente a las empresas operadoras, responsabilidades que en estricto corresponden al Estado y a las entidades directamente encargadas de la seguridad ciudadana, investigación criminal, control migratorio y persecución del delito. En esa línea, la incorporación de medidas como el límite máximo de siete (7) servicios móviles por persona natural, respecto de la cual no se advierte antecedente similar en otros mercados o jurisdicciones comparables, corresponde a una restricción que impacta directamente sobre derechos constitucionales de las empresas operadoras como la libertad de contratación y la libertad empresarial, bajo la premisa de que un servicio legítimo y esencial para el desarrollo económico y social del país debe ser restringido como consecuencia de actos ilícitos cometidos por terceros. Asimismo, el servicio móvil constituye actualmente una herramienta esencial para el desarrollo económico, inclusión financiera, acceso a la educación, telemedicina, trabajo remoto, comercio electrónico y conectividad en general. En consecuencia, no resulta razonable que la actividad legítima de millones de usuarios y el normal desarrollo de un servicio público esencial se vean progresivamente restringidos como consecuencia de conductas ilícitas cometidas por grupos minoritarios vinculados a actividades criminales; además, que dicha situación genere la aplicación de una regulación sobre la excepción, trasladando restricciones operativas y comerciales a todo el mercado y a los usuarios del servicio. AMERICA MOVIL PERU S.A.C.

- El Osiptel en la Pág. 1 de su Exposición de Motivos indica que las medidas regulatorias previamente implementadas “han visto afectada su efectividad por la permisividad de las empresas operadoras respecto del comportamiento negligente de distribuidores y vendedores”. Sobre

servicios móviles. En ese sentido, ponemos en conocimiento que, la propuesta normativa no traslada funciones propias de las autoridades de seguridad nacional, sino que busca reforzar aquellos procesos en los cuales las operadoras sí tienen capacidad de control, como la contratación, activación y gestión de líneas.

Asimismo, este Organismo reconoce la condición del servicio móvil como herramienta esencial para el desarrollo económico, inclusión financiera, educación, telemedicina y conectividad en general. En dicho contexto, el Osiptel considera necesario implementar medidas que aseguren una contratación y uso confiable y seguro. En ese sentido, las medidas no buscan restringir la actividad de los usuarios, sino desincentivar prácticas indebidas que afectan a la sociedad.

Sobre la atribución de responsabilidades a las empresas operadoras reiteramos que las medidas regulatorias no tienen por objeto atribuir a las empresas operadoras la responsabilidad por los resultados en materia de seguridad ciudadana, sino fortalecer su rol preventivo dentro del mercado de telecomunicaciones. Si bien los índices de criminalidad se mantienen elevados pese a las medidas adoptadas, ello demuestra que se trata de una problemática compleja que requiere la participación de múltiples actores.

En ese contexto, la propuesta normativa busca fortalecer los procesos de contratación y comercialización. La adopción de medidas adicionales responde precisamente a la necesidad de abordar las fallas estructurales en la contratación del servicio público móvil, que dificulta su trazabilidad y la correcta identificación de los abonados, lo cual posibilitan la generación de registros inconsistentes y la acumulación atípica de líneas bajo un mismo titular.

Sobre la idoneidad de las medidas y su impacto en la inversión y operación, corresponde indicar que las medidas

el particular, consideramos que no corresponde atribuir a las empresas operadoras la falta de efectividad de las medidas impuestas en relación a la seguridad ciudadana, toda vez que el fenómeno de inseguridad ciudadana que atraviesa el país afecta también a las empresas operadoras, las cuales han efectuado acciones siempre orientadas al fortalecimiento de la seguridad. Cabe señalar que, pese a las múltiples obligaciones regulatorias, restricciones operativas, validaciones biométricas, controles de contratación, mecanismos de trazabilidad y demás medidas impuestas durante los últimos años, el propio Osiptel reconoce que los problemas de inseguridad ciudadana continúan incrementándose. Ello evidencia que el problema de fondo no radica en la contratación del servicio móvil ni en la actividad comercial de las empresas operadoras, sino en la creciente criminalidad. En efecto, la experiencia de los últimos años evidencia que el incremento sostenido de obligaciones regulatorias aplicables a las empresas operadora no ha generado una reducción de los índices de criminalidad vinculados al uso del servicio móvil. Por el contrario, los delincuentes continúan encontrando mecanismos alternativos para desarrollar actividades ilícitas, incluso adaptándose rápidamente a cada nueva medida regulatoria implementada. Ello demuestra que la problemática de inseguridad ciudadana requiere soluciones integrales y multisectoriales y no únicamente mayores cargas regulatorias para el sector de telecomunicaciones.

- En relación a la disposición que limita a siete (7) líneas móviles por persona natural y la obligación de validar el estado de la línea a través de la herramienta “Checa tus líneas”, debemos indicar que el propio Osiptel reconoce expresamente en el Informe del presente proyecto normativo que dicho mecanismo requiere consultas manuales y presenta riesgos de omisión o error humano. Sumado a ello, debemos resaltar que la información utilizada por dicha plataforma no corresponde a registros en línea, sino a información de contrataciones del día anterior y que las empresas operadoras reportan diariamente el Registro de AMERICA MOVIL PERU S.A.C. Abonados del RENTESEG, lo que evidencia que dicha herramienta no constituye un mecanismo idóneo para efectuar controles en la contratación de servicios móviles.

propuestas deben ser evaluadas en función de su contribución a la reducción de riesgos sistémicos asociados al uso inadecuado de líneas móviles, más que únicamente desde una perspectiva operativa. Si bien pueden existir desafíos en su implementación, estos no desvirtúan su finalidad preventiva ni la necesidad de establecer controles razonables.

Finalmente, respecto del impacto en la inversión y el desarrollo del sector, es importante resaltar que la sostenibilidad y confianza en los servicios de telecomunicaciones también dependen de la existencia de un entorno seguro. En ese sentido, la colaboración del sector privado resulta indispensable para fortalecer dicha confianza.

Actualmente, consideramos la presencia de constantes obligaciones vinculadas a materia de seguridad ciudadana, la cual genera un efecto negativo sobre los incentivos de inversión privada en el sector de telecomunicaciones, particularmente en un contexto donde las empresas operadoras requieren destinar recursos significativos al despliegue de infraestructura, innovación tecnológica, expansión de cobertura y mejora continua de la calidad del servicio. En efecto, las empresas operadoras –que han contribuido significativamente al desarrollo económico, inclusión digital, conectividad y crecimiento del país– vienen siendo progresivamente convertidas en actores indirectamente responsables de labores vinculadas al control de la delincuencia, investigación y monitoreo de seguridad ciudadana, funciones que claramente exceden el ámbito propio de la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones. Por tal motivo, manifestamos nuestra preocupación dado que los recursos económicos y capacidades técnicas que podrían destinarse a los fines de desarrollo tecnológico, terminen siendo redireccionados permanentemente a atender obligaciones regulatorias vinculadas a problemáticas sociales cuya solución corresponde principalmente al aparato estatal.	
<u>ENTEL:</u> El Decreto Legislativo N.° 1738 - Decreto Legislativo que modifica el Decreto Legislativo N.° 1338, Decreto Legislativo que crea el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana, a fin de establecer un límite razonable de servicios públicos móviles para personas naturales, que estableció del límite máximo y definitivo de líneas por persona natural representa, por su propia naturaleza jurídica, una de las intervenciones más gravosas e intensas que puede dictar la administración pública sobre el mercado, toda vez que, se configura una restricción a nivel estructural de carácter permanente que impacta directamente en el ejercicio	Sobre el particular, cabe precisar que la propuesta normativa se ha realizado en virtud de lo dispuesto en la Primera Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N.° 1738, la cual faculta al Osiptel a emitir la normativa complementaria para la adecuada implementación de lo dispuesto en dicho Decreto. En esa línea, el referido Decreto estableció un límite en la cantidad de servicios públicos móviles bajo la titularidad de cada abonado persona natural, fundamentándose –entre otras cosas– en la alta incidencia de desconocimiento múltiple de líneas móviles por parte de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, que son víctimas de suplantación de identidad o de irregularidades en el proceso de contratación, lo cual constituye un problema de seguridad pública y de

derechos constitucionales como la libertad de empresa o de contratación y el acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones.

Ante un escenario de tal magnitud **restrictiva y permanente**, resulta indispensable advertir que una medida de esta naturaleza requiere, para garantizar su legitimidad, eficacia y razonabilidad, de un proceso de **análisis integral y ponderación de alternativas menos gravosas**, lo cual involucra de manera colaborativa a las empresas operadoras, a la sociedad civil organizada y al propio sustento técnico del OSIPTEL. Bajo dicha lógica, la construcción de un marco normativo complementario no puede responder a un diseño unilateral, sino que debe orientarse a conciliar de manera proporcional los objetivos perseguidos con los medios regulatorios empleados.

En ese sentido, en el Informe N.º 000040-2026-DAPU/OSIPTEL se sustenta la necesidad de la intervención regulatoria dada la alta incidencia de la delincuencia organizada, la extorsión o la falta de trazabilidad en la acumulación de líneas móviles bajo la titularidad de personas naturales. No obstante, el análisis cualitativo y cuantitativo plasmado en el referido Análisis de Impacto Regulatorio (AIR) omite por completo en su análisis metodológico las variables estructurales del país, por mencionar algunos ejemplos: las dinámicas socioeconómicas, las estructuras de familiares o comunitarias o las realidades logísticas y de acceso que caracterizan la provisión de servicios en diversas zonas del país.

Al sustentarse en un diagnóstico centrado únicamente en la instrumentalización de la libertad de contratación aprovechada por la criminalidad organizada, el regulador atiende una problemática de seguridad generando, paralelamente, un **nuevo desbalance regulatorio** frente a la realidad socioeconómica del mercado. En consecuencia, las medidas propuestas podrían resultar **desproporcionadas**, al intentar

gobernanza digital, que incrementa el riesgo sobre el uso inadecuado de este servicio para fines ilícitos.

Por tanto, se advierte un cuestionamiento que está referido principalmente a lo dispuesto en el Decreto Legislativo N.º 1738 y no específicamente a la propuesta normativa bajo comentario; no obstante, se refiere a dicha medida (el Decreto) como una de las intervenciones más gravosas de la administración pública, configurándola como una restricción a nivel estructural de carácter permanente.

Al respecto, resulta oportuno precisar que la medida ha sido aprobada a nivel de una norma con rango de ley, como lo es el Decreto Legislativo, y no en virtud de alguna función normativa propia de las entidades de la administración pública.

Asimismo, se advierte que el Decreto en cuestión establece un límite, más no una restricción, entendiéndose a esta última como aquella medida que limita en su totalidad el ejercicio de un derecho o el desarrollo de algún principio constitucional.

En ese sentido, dicho límite ha sido establecido ponderando el principio constitucional de seguridad ciudadana, con las libertades económicas como la libertad de empresa o contratación a la que hace referencia, teniendo como resultado un límite en la cantidad de servicios públicos móviles, más no restringiendo su acceso o uso.

Adicionalmente, como se puede visualizar en la exposición de motivos del Decreto Legislativo N.º 1738, dicha propuesta ha sido materia de un proceso de consulta temprana, en el que se consultó a las empresas operadoras e interesados sobre la posibilidad de establecer un tope máximo a la cantidad de líneas del servicio móvil contratadas por una persona natural y se realizó una evaluación de las alternativas de solución, teniendo en cuenta el patrón de consumo de las personas naturales.

Por otro lado, respecto a los abonados personas naturales que cuentan con RUC 10, 15 y 17, corresponde señalar que la

resolver un problema de seguridad mediante la imposición de restricciones generalizadas sobre usuarios formales.

Así, por ejemplo, desde una perspectiva legal, limitar el acceso también a los abonados registrados bajo las modalidades de RUC 10, 15 y 17 supone una afectación directa a la libertad de empresa, de contratación e incluso al derecho al trabajo, considerando que dichos registros se encuentran vinculados a actividades económicas legítimas que, por su naturaleza, requieren una exclusión expresa del cómputo general.

De otro lado, no es un aspecto menor contrastar los alcances del proyecto con la evolución del uso de servicios digitales. En efecto, la Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (ERESTEL 2025) evidencia el incremento sostenido en el uso de aplicaciones de mensajería instantánea y billeteras digitales, las cuales se encuentran intrínsecamente vinculadas a un número telefónico móvil como mecanismo de autenticación. En ese contexto, la restricción rígida de la titularidad de líneas móviles podría limitar la productividad de los ciudadanos y contradecir los objetivos de política pública en materia de digitalización, inclusión financiera y cierre de brechas digitales.



Bajo las consideraciones expuestas, las cuales evidencian la necesidad de una revisión integral del enfoque regulatorio y de la propuesta, a continuación, se desarrolla el análisis específico de las disposiciones

Segunda Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N.° 1738 contempla que las excepciones al límite de servicios públicos móviles establecido serán establecidas en el Reglamento de dicho Decreto, por lo que no corresponde a este Organismo establecerlas.

Sin perjuicio de ello, este Organismo ha mantenido contacto con el Poder Ejecutivo, a fin de impulsar la aprobación de dicho Reglamento.

contenidas en el Proyecto de Norma Complementaria, con el propósito de formular observaciones y propuestas que garanticen la protección de los usuarios legítimos y la consistencia del marco regulatorio.

Ahora bien, de conformidad con el marco normativo vigente, el OSIPTEL cuenta con facultades expresas para regular las condiciones de acceso, contratación y prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones. En ejercicio de su función normativa, dicho organismo puede establecer disposiciones de carácter general sobre los términos y condiciones de contratación de los servicios, incluyendo su oportunidad, continuidad y demás aspectos operativos, en concordancia con sus objetivos específicos:

Artículo 19.- Objetivos específicos del OSIPTEL

Dentro del marco del objetivo general, son objetivos específicos del OSIPTEL:

a) Promover la existencia de condiciones de competencia en la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

b) Garantizar el acceso universal a los servicios públicos de telecomunicaciones.

(...)

(énfasis agregado)

En esa misma línea, el artículo 25 del Reglamento General del OSIPTEL establece que el regulador puede dictar disposiciones sobre las condiciones de acceso a los servicios, incluyendo los términos y condiciones de contratación:

Artículo 25.- Reglamentos que pueden dictarse en ejercicio de

la función normativa

En ejercicio de la función normativa puede dictarse reglamentos o disposiciones de carácter general referidos a los siguientes asuntos:

(...)

*i) **Condiciones de acceso a servicios** y redes e interconexión entre los mismos, incluyendo la oportunidad, la continuidad y **en general los términos y condiciones de contratación**, pudiendo excepcionalmente aprobar los formatos de contratos, de ser ello necesario.*

(...)

p) Cualquier otro que, de acuerdo a las funciones encargadas al OSIPTEL, sea necesario para cumplir con sus fines.

(énfasis agregado)

Bajo este marco competencial, el presente análisis se centra en la regulación de la contratación del servicio público de telefonía móvil, en tanto el proyecto establece medidas directamente vinculadas al establecimiento de límites y al reforzamiento de la seguridad en dicho proceso.

En ese contexto, resulta pertinente precisar que el OSIPTEL no solo se encuentra habilitado para implementar mecanismos operativos como el Sistema Centralizado, sino también para establecer criterios diferenciados, excepciones y mecanismos de flexibilización regulatoria, que permitan una aplicación proporcional y razonable del límite de líneas móviles, en atención a la heterogeneidad del mercado y de los usuarios.

Asimismo, en aquellos aspectos en los que la regulación vigente, en particular el Reglamento del Decreto Legislativo N.º 1338, no contemple de manera expresa determinadas casuísticas, corresponde que el OSIPTEL, en el marco de sus competencias, promueva su desarrollo normativo o

articule con el Poder Ejecutivo las modificaciones necesarias, a fin de asegurar la coherencia del sistema regulatorio y el respeto de principios como la predictibilidad y la verdad material, reconocidos en el Artículo IV del Título Preliminar del TUO de la LPAG, aprobado Decreto Supremo N.º S 006-2026-JUS (“TUO de la LPAG”). En consecuencia, los comentarios que se desarrollan a lo largo del presente documento se formulan bajo la premisa de que el OSIPTEL cuenta con un margen de actuación suficiente para introducir precisiones, excepciones justificadas y ajustes regulatorios, a fin de evitar que la implementación del límite de servicios públicos móviles derive en restricciones desproporcionadas al acceso y contratación del servicio.	
<u>INTEGRATEL:</u> Compartimos el objetivo de fortalecer la seguridad en la contratación de los servicios públicos móviles y prevenir casos de suplantación de identidad, contratación irregular y uso indebido de líneas móviles. No obstante, consideramos necesario que la propuesta normativa incorpore precisiones técnicas, operativas y procedimentales que permitan una implementación proporcional, viable y sostenible para las empresas operadoras y los usuarios finales. Asimismo, se advierte que diversos aspectos operativos críticos quedan supeditados a un futuro Informe o Documento Técnico que aún no ha sido publicado, donde se considere: • arquitectura de integración, • mecanismos de autenticación, • disponibilidad mínima esperada, • tiempos de respuesta,	Sobre el particular, cabe precisar que la obligación de conexión al Sistema Centralizado se ha contemplado que sea en un plazo de seis (6) meses de publicado el Manual técnico. Asimismo, para la elaboración de dicho Manual, se tiene prevista su publicación para comentarios, así como un periodo de pruebas en el que se podrán advertir dichos aspectos operativos.

• niveles de servicio (SLA), • protocolos de contingencia, • trazabilidad transaccional, • manejo de errores, • sincronización de información, • ambientes de prueba y homologación. En ese sentido, se solicita que las obligaciones cuya ejecución dependa del referido Documento Técnico (Sistema Centralizado) entren en vigencia únicamente luego de culminadas satisfactoriamente las etapas de desarrollo, pruebas integrales, homologación y estabilización operativa entre el Osiptel y las empresas operadoras.	
<u>ROMEO CARRILLO ARAUJO:</u> Otorgar la facultad a OSIPTEL es indispensable para operativizar la ley, señalar que la falta de reglamentación "no limita la aplicación de lo dispuesto desde su entrada en vigencia" genera un escenario de alta inseguridad jurídica para los usuarios y los operadores del mercado. Aplicar el límite de siete (7) líneas de forma inmediata sin contar con las reglas de juego totalmente definidas (como los criterios exactos para los procedimientos de baja, planes de contingencia en puntos de venta o el tratamiento de excepciones) podría desatar cortes arbitrarios que afecten la continuidad de servicios esenciales.	Al respecto, cabe precisar que mediante la Primera Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N.º 1738 faculta al Osiptel a aprobar la normativa complementaria para el adecuado cumplimiento de lo dispuesto en dicho Decreto. En ese sentido, no se presentaría el mencionado escenario de incertidumbre jurídica, por cuanto se ha sometido para comentarios de los interesados el presente proyecto de norma. Asimismo, cabe precisar que es a través del presente proyecto de norma que se han establecido los procedimientos y mecanismos de forma detallada.
<u>VIETTEL:</u>	Sobre el particular, ponemos en conocimiento que, el Osiptel es consciente de las preocupaciones planteadas respecto de la

De manera preliminar, reiteramos nuestra preocupación respecto de la implementación de medidas regulatorias que restringen la contratación de servicios públicos móviles por parte de personas naturales, así como respecto de las nuevas obligaciones técnicas y operativas incorporadas mediante la propuesta normativa publicada por Resolución N.º 000054-2026-CD/OSIPTEL.

Tal como fue señalado en nuestros comentarios remitidos con relación al Decreto Legislativo N.º 1738, consideramos que la propuesta normativa genera impactos relevantes sobre la libertad de contratación de los usuarios y sobre la operación comercial de las empresas prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, al introducir restricciones y obligaciones cuya implementación depende de desarrollos tecnológicos, interoperabilidad entre operadores y validaciones en tiempo real que actualmente no se encuentran plenamente implementadas.

Asimismo, estimamos que determinadas obligaciones previstas en la propuesta normativa —incluyendo aquellas relacionadas con validaciones biométricas, remisión diaria de información, geolocalización de contrataciones, control de canales de comercialización y mecanismos de verificación mediante sistemas centralizados— podrían generar contingencias operativas y regulatorias ajenas al ámbito de control de las empresas operadoras, especialmente en aquellos supuestos donde la validación depende de plataformas administradas por terceros o de sistemas aún no implementados ni estabilizados técnicamente.

En ese sentido, consideramos necesario que las obligaciones contempladas en las Disposiciones Complementarias Finales, así como las modificaciones propuestas a la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, sean implementadas de manera gradual y bajo criterios de razonabilidad, proporcionalidad y

viabilidad técnica, operativa y el impacto de las medidas propuestas. No obstante, corresponde precisar que la regulación no tiene por finalidad restringir la contratación de servicios públicos móviles, sino establecer condiciones que permitan un uso más seguro y trazable del servicio. En ese sentido, las personas pueden continuar contratando servicios a través de los distintos canales habilitados, manteniéndose la posibilidad de acceso al servicio, con el único límite razonable de hasta siete (7) líneas por titular, medida orientada a mitigar riesgos asociados al uso indebido.

Asimismo, respecto de las obligaciones técnicas y operativas, se reconoce la necesidad de que su implementación se realice bajo criterios de razonabilidad y progresividad, considerando aspectos de viabilidad técnica e interoperabilidad. En esa línea, el regulador toma en cuenta mecanismos que permitan una adecuada adaptación por parte de las empresas operadoras, sin perder de vista que dichas medidas responden a un interés público legítimo vinculado a la seguridad y confianza en el servicio. En consecuencia, se reafirma la importancia de la colaboración del sector en la implementación de estas disposiciones, procurando un equilibrio entre la operatividad del mercado y la protección de los usuarios.

Para dichos efectos, se ha contemplado que las empresas operadoras deberán conectarse al sistema centralizado en un plazo de seis (6) meses de publicado el Manual Técnico, por lo que se ha considerado un plazo prudencial para las implementaciones que se requieran.

viabilidad técnica, contemplando periodos adecuados de adecuación, pruebas integrales, estabilización de sistemas y criterios respecto de la responsabilidad aplicable ante contingencias técnicas o eventos no atribuibles a las empresas operadoras. Finalmente, estimamos importante que las medidas regulatorias propuestas sean evaluadas considerando su impacto operativo, comercial, tecnológico y económico, así como los principios de seguridad jurídica, protección de datos personales y predictibilidad regulatoria aplicables al sector de telecomunicaciones.	
<u>OTROS COMENTARIOS</u>	
<u>AREPE:</u> La norma no contempla un canal específico ni plazo de resolución para que el abonado reclame errores en el conteo de sus líneas dentro del Sistema centralizado (por ejemplo, líneas ajenas asignadas bajo su DNI). Se propone que OSIPTEL habilite un procedimiento expedito de corrección de datos ante error del sistema, con plazo máximo de 5 días hábiles y suspensión cautelar de cualquier baja mientras se resuelve el reclamo.	Sobre el particular, cabe precisar que la obligación de verificar la cantidad de servicios públicos móviles bajo la titularidad del abonado implica que las empresas operadoras utilicen un sistema implementado por el Osiptel, utilizando los insumos de los Registros de Abonados informados por cada empresa operadora. En ese sentido, no resulta factible trasladar la responsabilidad a la empresa operadora por el funcionamiento de un sistema administrado por el Osiptel, o por la información que remiten las demás empresas. Sin perjuicio de ello, cabe señalar que el Reglamento de Reclamos ya contempla como materia reclamable la “contratación no solicitada”, a fin de cuestionar aquellos servicios que han sido contratados bajo su titularidad sin su consentimiento.
<u>AMÉRICA MÓVIL:</u> Sin perjuicio de la crítica señalada por nuestra representada respecto a la	Al respecto, cabe precisar que dicho comentario no se encuentra dirigido a observar alguna de las disposiciones contempladas en la norma complementaria que se propone, por

modificación de una norma que aún no ha iniciado su vigencia, consideramos importante trasladar a vuestro Despacho ciertos aspectos que deben considerarse en la posible modificación de dicha normativa, conforme pasamos a detallar:

Como es de conocimiento de vuestro Despacho, nuestra representada solicitó la incorporación de excepciones o mecanismos de contingencia aplicables a la validación biométrica prevista en la Nueva Norma de Condiciones de Uso, particularmente frente a escenarios de fallas de conectividad con las bases de datos de RENIEC o Migraciones, así como supuestos vinculados a discapacidad física, desgaste de huella dactilar u otras imposibilidades materiales de validación biométrica.

Sobre el particular, mediante carta N.º 000214-2026 GG/OSIPTEL, el Osiptel señaló que las empresas operadoras pueden implementar procedimientos excepcionales de verificación de identidad respecto de ciudadanos nacionales, conforme a los supuestos previstos en el artículo 39 del Reglamento del Decreto Legislativo N.º 1338, precisando además que dichos procedimientos deberán ser informados previamente al regulador.

No obstante ello, advertimos que dicha posibilidad no ha sido recogida expresamente en la Nueva Norma de Condiciones de Uso, lo que genera incertidumbre regulatoria respecto de la aplicación práctica de mecanismos excepcionales de validación de identidad y podría generar interpretaciones restrictivas durante labores de fiscalización posteriores.

En esa línea, la ausencia de mecanismos expresos de contingencia podría generar afectaciones relevantes respecto del acceso de los usuarios a servicios públicos de telecomunicaciones, especialmente en escenarios de fallas de conectividad, indisponibilidad temporal de las bases de datos estatales o imposibilidad material de validación biométrica por condiciones

lo que este no es el escenario para la atención de dichos comentarios.

Sin perjuicio de ello, cabe precisar que el numeral 38.4 del artículo 38 de la Norma de las Condiciones de Uso, establece que la empresa operadora define los factores de verificación de identidad por nivel de criticidad que implementa en cada uno de sus canales de atención y debe remitirlos al Osiptel antes de su aplicación.

físicas de determinados usuarios.

Adicionalmente, resulta importante considerar que la propia respuesta emitida por el OSIPTEL reconoce la posibilidad de aplicar procedimientos excepcionales respecto de ciudadanos nacionales, precisando expresamente que el artículo 39 del Reglamento del Decreto Legislativo N.º 1338 no contempla actualmente un supuesto de excepción vinculado a la indisponibilidad de la base de datos de Migraciones para ciudadanos extranjeros.

Sobre este último punto, reiteramos nuestra preocupación debido a que, en la práctica, continúan presentándose incidencias operativas y fallas de validación biométrica respecto de ciudadanos extranjeros válidamente identificados con documentos emitidos por la Superintendencia Nacional de Migraciones, situación que podría impedir injustificadamente el acceso a servicios móviles por causas completamente ajenas tanto al usuario como a las empresas operadoras.

En atención a ello, consideramos necesario que la Nueva Norma de Condiciones de Uso incorpore expresamente disposiciones vinculadas a:

- (i) Mecanismos excepcionales de validación de identidad.
- (ii) Procedimientos de contingencia frente a indisponibilidad de bases de datos estatales.
- (iii) Supuestos de discapacidad física o imposibilidad material de validación biométrica.
- (iv) Reglas aplicables a ciudadanos extranjeros ante fallas o indisponibilidad de los servicios de validación biométrica de Migraciones.

Finalmente, consideramos que incorporar expresamente este tipo de excepciones y mecanismos de contingencia en la Nueva Norma de Condiciones de Uso resultaría consistente con principios de razonabilidad, proporcionalidad, continuidad del servicio y no discriminación, evitando generar barreras desproporcionadas de acceso a servicios públicos esenciales frente a situaciones de imposibilidad técnica o material no atribuibles a los usuarios ni a las empresas operadoras.	
<u>VIETTEL:</u> 1. Respecto al límite máximo de siete (7) servicios públicos móviles por persona natural, reiteramos que la medida no contempla adecuadamente situaciones legítimas y habituales dentro del mercado, tales como la contratación de servicios móviles para familiares, dependientes económicos, adultos mayores o menores de edad que no cuentan con capacidad directa de contratación. La ausencia de excepciones o mecanismos diferenciados para dichos supuestos podría generar afectaciones al acceso y continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, limitando de manera desproporcionada la posibilidad de contratación por parte de determinados usuarios. 2. Asimismo, resulta importante señalar que, de manera previa a la publicación de la presente propuesta normativa, el Osiptel solicitó a las empresas operadoras comentarios y aportes relacionados con las especificaciones técnicas que debería contemplar el futuro Sistema centralizado. Ello evidencia que diversos aspectos técnicos, operativos y de	-Sobre el límite máximo de siete (7) servicios públicos móviles: Cabe precisar que dicho límite ha sido establecido en una norma de rango superior, como lo es el Decreto Legislativo N.º 1738, por lo que el cuestionamiento realizado no corresponde a las disposiciones planteadas en el proyecto normativo bajo comentario. Sin perjuicio de ello, es oportuno indicar que, de acuerdo con la información reportada por las empresas operadoras a través del Registro de Abonados, la mayoría de los usuarios mantiene entre una y tres líneas activas; no obstante, también se evidencia una concentración atípica en un reducido grupo de titulares. En efecto, a octubre del 2025, cerca de 223 mil usuarios personas naturales tenían más de 10 líneas, lo cual equivale al 1.1 % de usuarios y al 6% de líneas; mientras los que tienen más de 5 líneas representan el 6.5% de usuarios y el 22% de las líneas móviles. En efecto, se ha obtenido información de la ERESTEL, en la cual advierte que los usuarios como máximo tienen entre 1 a 6 líneas, por lo que fijar un tope de siete (7) líneas móviles no restringirá en mayor medida el derecho de las personas naturales. - Sobre la solicitud de aportes a las empresas operadoras, relacionados con las especificaciones

interoperabilidad vinculados a dicho sistema aún se encuentran en evaluación y definición, por lo que actualmente no existiría un marco técnico definitivo ni plenamente implementado que permita a las empresas operadoras realizar adecuadamente las integraciones, validaciones y desarrollos requeridos para el cumplimiento integral de las obligaciones previstas en la propuesta normativa.

En ese sentido, consideramos necesario que la entrada en vigencia de las obligaciones asociadas al Sistema centralizado se encuentre supeditada a la previa definición, validación e implementación integral de las especificaciones técnicas correspondientes, así como a la ejecución de pruebas funcionales y de interoperabilidad suficientes que garanticen su adecuada operatividad.

técnicas que debería contemplar el futuro Sistema centralizado:

Al respecto, corresponde precisar que la solicitud de información y de aportes técnicos a las empresas operadoras tuvo como finalidad recoger insumos relevantes que permitan diseñar un Sistema centralizado que sea eficiente, viable y alineado con las condiciones reales de operación del mercado. Esta consulta permitirá tomar conocimiento de las limitaciones técnicas, operativas y de interoperabilidad que podrían presentarse en su implementación.

En ese sentido, el requerimiento de información se encuentra orientado a asegurar que las especificaciones técnicas del sistema consideren adecuadamente las necesidades del sector y faciliten su implementación.