



Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



Firmado digitalmente por MUENTE
SCHWARZ Rafael Eduardo FAU
20216072155 soft
Cargo: Presidente Ejecutivo
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 30.09.2026 15:33:34 -05:00



osiptel
EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

San Borja, 30 de Septiembre del 2026

RESOLUCION N° 000129-2026-CD/OSIPTEL

MATERIA	NORMA QUE MODIFICA EL TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DE GESTIONES Y RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES Y DEROGACIÓN DEL MECANISMO EXCEPCIONAL DE DESBLOQUEO DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES NO REGISTRADOS EN LA LISTA BLANCA
---------	---

VISTOS:

- El Informe N.º 00072-2026-DAPU/OSIPTEL elaborado por la Dirección de Atención y Protección del Usuario y el Proyecto de norma presentado por la Gerencia General, que tienen por objeto aprobar la Norma que modifica el Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones;
- El Informe N.º 00076-2026-DAPU/OSIPTEL elaborado por la Dirección de Atención y Protección del Usuario que sustenta la derogación del mecanismo excepcional de desbloqueo de equipos terminales móviles establecido en el Artículo Segundo de la Resolución N.º 000031-2025-CD/OSIPTEL;

CONSIDERANDO:

Que, conforme a lo señalado en el artículo 3 de la Ley N.º 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos y sus modificatorias, así como, en el artículo 23 del Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N.º 008-2001-PCM (en adelante, el Reglamento General), el OSIPTEL ejerce, entre otras, la función normativa. Esta función comprende la facultad de dictar, en el ámbito de sus competencias, normas y reglamentos que regulen los procedimientos a su cargo, así como el comportamiento de las empresas operadoras en su relación con los usuarios. Asimismo, tiene la potestad de tipificar infracciones por el incumplimiento de obligaciones;

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24 del Reglamento General el Consejo Directivo del OSIPTEL es competente para ejercer de manera exclusiva la función normativa;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N.º 099-2022-CD-OSIPTEL, este organismo dispuso la aprobación del Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones (en adelante, TUO del Reglamento de Reclamos);

Que, el TUO del Reglamento de Reclamos establece el procedimiento a seguir en la tramitación de los reclamos, recursos de apelación y quejas presentados por los abonados y usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones. Asimismo, establece la implementación del sistema interoperable, como una herramienta que

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
Reglamento la Ley N° 27289, Ley de Firmas y Certificados
Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y
la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://aps.firmaperu.gob.pe/webvalidador.xhtml>



Firmado digitalmente por
CIFUENTES CASTANEDA Sergio
Enrique FAU 20216072155 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 30.09.2026 11:48:27 -05:00



Firmado digitalmente por
ARELLANO ARELLANO Maria
Margarita FAU 20216072155 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 30.09.2026 10:21:27 -05:00



Firmado digitalmente por CUYA
MANCO Alexandra Selena FAU
20216072155 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 30.09.2026 09:43:01 -05:00



Firmado digitalmente por
CARDENAS CABEZAS Jose
Alexander Ruller FAU 20216072155
soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 30.09.2026 08:38:13 -05:00



Firmado digitalmente por
GUSUKUMA LOZANO Hayne
Juana FAU 20216072155 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 29.09.2026 18:32:30 -05:00



Firmado digitalmente por RIOS
ARROYO Magno Yoel FAU
20216072155 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 29.09.2026 18:14:20 -05:00



Firmado digitalmente por PRADO
CHAVEZ Albino Junior FAU
20216072155 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 29.09.2026 17:57:50 -05:00



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



permite la interacción interinstitucional entre el OSIPTEL y las empresas operadoras, a través de un bus de integración que centraliza los servicios web;

Que, a partir de la información obtenida en la consulta temprana realizada en agosto del 2024 del documento “Problemática de la Atención de los Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”, así como, de la evaluación realizada por el OSIPTEL, se evidenciaron diversos problemas en el procedimiento de reclamos, tales como, oportunidad en la atención de los reclamos, errores en la determinación de la materia reclamable, generación de carga artificial de procedimientos de reclamos y complejidad del procedimiento;

Que, adicionalmente, se suma el problema de la elevación de expedientes, caracterizado por procesos manuales y la falta de interoperabilidad, lo cual contribuye a demoras adicionales y se refleja en niveles de insatisfacción del usuario;

Que, en ese sentido, se considera necesario modificar el TUO del Reglamento de Reclamos a fin de optimizar la tramitación de reclamos mediante el fortalecimiento de los mecanismos de validación de identidad, la implementación de herramientas automatizadas, la simplificación de plazos de resolución, la ampliación del ámbito de aplicación del Sistema de Gestión de Usuarios - Checa tu caso, el establecimiento de medidas de carácter informativo, así como, la implementación del sistema interoperable para la elevación de expedientes de apelaciones y queja, con el propósito de mejorar la eficiencia del procedimiento de reclamos, reducir los tiempos de atención y garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de los usuarios;

Que, en atención a la política de transparencia institucional del OSIPTEL, establecida en los artículos 7 y 27 del Reglamento General, y conforme a las disposiciones del Reglamento que establece disposiciones sobre publicación y difusión de normas jurídicas con carácter general, resoluciones y proyectos normativos, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 009-2024-JUS, el 10 de octubre de 2025, mediante Resolución de Consejo Directivo N.º 000106-2025-CD/OSIPTEL se publicó para comentarios de los interesados el proyecto de Norma que modifica el Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, para lo cual se otorgó un plazo de cuarenta (40) días calendario contados a partir del día siguiente de dicha publicación;

Que, sobre la base de la debida evaluación de los comentarios formulados al referido proyecto, al sustento desarrollado en el Informe N.º 072-2026-DAPU/OSIPTEL, corresponde al Consejo Directivo del OSIPTEL aprobar la Norma que modifica el Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones;

Que, de otro lado, el Artículo Segundo de la Resolución de Consejo Directivo N.º 031-2025-CD/OSIPTEL, aprobó un mecanismo excepcional mediante el cual el OSIPTEL podía disponer el desbloqueo de equipos terminales móviles bloqueados por no encontrarse registrados en la Lista Blanca, siempre que se acreditara la adquisición lícita del equipo y se verificara el cumplimiento de las condiciones establecidas para tal efecto;

Que, adicional a ello, mediante la Resolución de Consejo Directivo N.º 070-2025-CD/OSIPTEL, se modificó el referido mecanismo excepcional, ampliándose su alcance a equipos terminales móviles adquiridos legalmente en el extranjero y estableciéndose un plazo máximo para la presentación de la solicitud ante el OSIPTEL;

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados
Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y
la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://lapos.firmaperu.gob.pe/webvalidador.xhtml>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



Que, en atención al sustento desarrollado en el Informe N.º 076-2026-DAPU/OSIPTEL, se concluyó que las circunstancias que sustentaron la aprobación del mecanismo excepcional de desbloqueo de equipos terminales móviles previsto en el Artículo Segundo de la Resolución N.º 031-2025-CD/OSIPTEL, modificada por la Resolución N.º 070-2025-CD/OSIPTEL, han variado, dado que los mecanismos ordinarios de registro y regularización de equipos terminales móviles en la Lista Blanca atienden los supuestos que justificaron la implementación del referido mecanismo excepcional;

Que, en efecto, se evidencia una reducción sostenida de equipos no registrados en la Lista Blanca, así como, un incremento de los registros efectuados a través del Registro de Equipos Terminales Móviles Importados para Uso Personal - RETMIEF y de las declaraciones juradas para equipos adquiridos en el extranjero. Asimismo, se han implementado medidas de trazabilidad de equipos importados aprobadas por la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria - SUNAT, las cuales fortalecen los mecanismos de control y registro de equipos terminales móviles;

Que, conforme a los artículos 7 y 27 del Reglamento General del OSIPTEL y al numeral 19.1 y literal h) del numeral 19.2 del artículo 19 del Reglamento aprobado por Decreto Supremo N.º 009-2024-JUS, la publicación previa constituye la regla general, pudiendo exceptuarse por razones de necesidad debidamente justificadas; en el presente caso, considerando que la propuesta se limita a derogar un mecanismo excepcional cuya finalidad ha sido superada por la operatividad de los mecanismos ordinarios de registro y regularización de equipos terminales móviles, sin introducir nuevas obligaciones ni modificar el régimen ordinario vigente, la publicación previa prolongaría innecesariamente la vigencia del referido mecanismo excepcional, por lo que corresponde exceptuar el proyecto de dicho procedimiento.

Que, en consecuencia, corresponde derogar, a partir del 1 de noviembre de 2026, el Artículo Segundo de la Resolución N.º 031-2025-CD/OSIPTEL, modificado por el Artículo Segundo de la Resolución N.º 070-2025-CD/OSIPTEL;

De conformidad con lo establecido en el literal b) del artículo 25 del Reglamento General; el literal b) del artículo 8 de la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N.º 160-2020-PCM; y, estando al Acuerdo N.º 1090/5235/2026 adoptado por el Consejo Directivo en su Sesión de fecha 24 de septiembre de 2026;

SE RESUELVE:

Artículo 1. - Aprobar la Norma que modifica el Texto Único Ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, que forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2. - Derogar, a partir del 1 de noviembre de 2026, el Artículo Segundo de la Resolución N.º 031-2025-CD/OSIPTEL, modificado por el Artículo Segundo de la Resolución N.º 070-2025-CD/OSIPTEL.

Artículo 3.- Encargar a la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales:

- i Publicar la presente resolución juntamente con la Norma aprobada en el artículo 1 en el diario oficial El Peruano.
- ii Publicar la presente resolución, la Norma aprobada en el artículo 1, la exposición de motivos, matriz de comentarios, el Análisis de Impacto Regulatorio contenido

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados
Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y
la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://apws.firmaperu.gob.pe/webvalidador.xhtml>



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



en el Informe N.º 072-2026-DAPU/OSIPTEL y el Informe N.º 076-2026-DAPU/OSIPTEL que sustenta la derogación dispuesta en el artículo 2, en la sede digital del OSIPTEL (<https://www.gob.pe/osiptel>).

- iii Enviar a la Dirección General de Desarrollo Normativo y Calidad Regulatoria del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos el archivo electrónico de los documentos relativos a la norma aprobada en el artículo 1 de la presente resolución.

Regístrese y publíquese,

RAFAEL EDUARDO MUENTE SCHWARZ
PRESIDENTE EJECUTIVO
CONSEJO DIRECTIVO

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
Reglamento la Ley N°27269. Ley de Firmas y Certificados
Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y
la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://apws.firmaperu.gob.pe/webvalidador.xhtml>