

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

1. ANTECEDENTES

Mediante el Decreto Legislativo N.º 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, se crea el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad -RENTESEG, orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana; asimismo, se dispone que las empresas operadoras son responsables de todo el proceso de comercialización y contratación del servicio público móvil que presten.

Ahora bien, 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 manera irregular o bajo identidades falsas. Particularmente, los delitos de extorsión suelen realizarse bajo el anonimato que le brindan los equipos terminales móviles robados, o las líneas del servicio público móvil que han sido adquiridos de manera informal, sin cumplir con el proceso de contratación definido en el marco normativo vigente.

En este contexto, el OSIPTEL adoptó diversas medidas orientadas a mejorar los niveles de seguridad en el proceso de contratación del servicio público móvil. Específicamente, se aprobaron las Resoluciones N.º 056-2015-CD-OSIPTEL, N.º 00072-2022-CD/OSIPTEL y N.º 00059-2024-CD/OSIPTEL. Estas resoluciones lograron mitigar parcialmente los riesgos y vulnerabilidades en la contratación del servicio público móvil; no obstante, su efectividad siempre se ha visto afectada por la permisividad de las empresas operadoras con respecto al comportamiento negligente de los distribuidores y vendedores de líneas móviles.

De modo complementario, en el marco de la Declaratoria de los Estados de emergencia el OSIPTEL, a través de la Resolución N.º 116-2025-CD/OSIPTEL, modificada por Resolución N.º 135-2025-CD/OSIPTEL, así como por la Resolución N.º 024-2026, se aprobaron medidas temporales para fortalecer la seguridad en la contratación y gestión del servicio público móvil, las cuales han comprendido, entre otros, el derecho de la persona natural de 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, así como disposiciones aplicables a la contratación por extranjeros.

En atención a esta problemática, el Ejecutivo aprobó, como parte de las facultades legislativas otorgadas al gobierno por parte del Congreso de la República, el Decreto Legislativo N.º 1738, el cual modifica al Decreto Legislativo N.º 1338, con la finalidad de establecer un límite máximo de 7 servicios públicos móviles para personas naturales, con independencia de la empresa operadora. Este decreto también establece que el OSIPTEL está facultado a emitir la normativa complementaria necesaria para la adecuada implementación del referido decreto.

La presente norma busca regular la implementación de las disposiciones aprobadas mediante el Decreto Legislativo N.º 1738, estableciendo las medidas complementarias que se adoptarán.

2. BASE LEGAL

El marco jurídico vigente otorga al OSIPTEL las competencias necesarias para emitir normas para la adecuada implementación del límite de servicios públicos móviles establecido por el Decreto Legislativo N.º 1738, garantizar el acceso a la información sobre el proceso de comercialización, contratación y activación de los servicios públicos móviles, y establecer medidas destinadas a fortalecer la seguridad en la contratación y gestión del servicio público móvil.

En primer término, conforme al artículo 3 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos – Ley N.º 27332, el OSIPTEL ejerce la Función Normativa, que comprende la facultad de dictar reglamentos, disposiciones de carácter general referidos a los derechos y obligaciones de las entidades supervisadas y de los usuarios.

En virtud de la función normativa, el OSIPTEL puede regular procesos de contratación, mecanismos de verificación de identidad, condiciones de servicio y obligaciones relacionadas con la seguridad y la integridad del registro de abonados. Asimismo, conforme al artículo 24 del Reglamento General del OSIPTEL (D.S. N.º 008-2001-PCM), esta función se ejerce de manera exclusiva a través del Consejo Directivo.

Asimismo, el Decreto Legislativo N.º 1338, constituye el sustento normativo para la intervención en materia de seguridad en la contratación del servicio público móvil. Dicho cuerpo normativo establece expresamente que el OSIPTEL se encuentra facultado para regular y supervisar los mecanismos de verificación de identidad del abonado, los procesos de contratación, la validación de información y la actuación de los vendedores, reconociendo que estos elementos forman parte esencial del sistema de prevención delictiva asociado al uso de líneas móviles.

Ahora bien, la Primera Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N.º 1738, norma que modifica el Decreto Legislativo N.º 1338, establece, expresamente, que el OSIPTEL en el marco de sus funciones y competencias, está facultado a emitir la normativa complementaria necesaria para la adecuada implementación de dicho Decreto Legislativo.

Por otro lado, el Decreto Supremo N.º 128-2025-PCM, Decreto Supremo que aprueba Disposiciones Adicionales de la Ley N.º 32451, Ley que modifica la Ley N.º 30096, Ley de Delitos Informáticos y el Código Penal, Decreto Legislativo N.º 635, respecto a la activación ilegal de líneas de servicios móviles y a la posesión ilegal de SIM Card, señala que el OSIPTEL debe brindar a las entidades involucradas en la prevención, persecución y sanción de delitos, Policía Nacional del Perú - PNP, Ministerio Público y Poder Judicial, el acceso en línea a la información sobre el proceso de comercialización, contratación y activación de los servicios públicos móviles que les reporten las empresas operadoras en cumplimiento de sus disposiciones normativas y en el marco de lo dispuesto en literal f) del artículo 16 de la Ley N.º 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL. Asimismo, en su Única Disposición Complementaria Final, establece que el OSIPTEL emite las disposiciones complementarias y requerimientos de información que considere necesarias en el marco de lo dispuesto en la presente norma.

En conjunto, este bloque normativo establece un rango claro de competencias que respalda la intervención del OSIPTEL en la emisión de las medidas propuestas en la presente norma.

3. FUNDAMENTO TÉCNICO DE LA PROPUESTA

Identificación del problema público

El problema público identificado está relacionado a la alta incidencia de desconocimiento múltiple de líneas móviles por parte de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, víctimas de suplantación de identidad o de irregularidades en el proceso de contratación.

En efecto, en el país persiste un conjunto de debilidades estructurales asociadas al proceso de contratación y registro del servicio público móvil, las cuales se manifiestan principalmente en el desconocimiento, por parte de los usuarios, de la cantidad de líneas móviles que se encuentran registradas a su nombre. Este fenómeno se presenta tanto en casos de desconocimiento único como múltiple y se vincula, de manera recurrente, con situaciones de suplantación de identidad o con irregularidades en los procedimientos de contratación realizados por las empresas operadoras y sus canales de comercialización.

Ahora bien, tal como se ha mencionado, el Decreto Legislativo N.º 1738, que modifica al Decreto Legislativo N.º 1338, prevé un límite máximo de siete (7) servicios públicos móviles para personas naturales, así como la obligación de la empresa operadora sobre verificación de la cantidad de servicios móviles bajo la titularidad de la persona natural que solicita el servicio, a través del mecanismo que para tal efecto disponga el OSIPTEL y ejecutar la baja del servicio público móvil que exceda el mismo, conforme al plazo y procedimiento establecido por el OSIPTEL.

Cabe mencionar que la efectividad de las medidas adoptadas en el Decreto Legislativo N.º 1738, depende principalmente de la posibilidad de que no se exceda el límite establecido de servicios públicos móviles por persona natural, para lo cual es necesario: i) contar con un mecanismo idóneo en el que se pueda verificar la cantidad de servicios públicos móviles que la persona natural que solicita el servicio mantiene bajo su titularidad, ii) un procedimiento adecuado para, en caso se exceda el límite, el titular del servicio pueda ceder su posición contractual y/o definir los servicios públicos móviles que desea mantener y iii) el procedimiento de baja para los titulares que, teniendo más de siete (7) líneas contratadas a la fecha de entrada en vigencia del Decreto Legislativo N.º 1738, contratan líneas de servicios públicos móviles adicionales.

Así, de la evaluación realizada se tiene que, el OSIPTEL ha comunicado a las empresas operadoras el procedimiento que deben seguir para ejecutar la baja de los servicios móviles que exceden el límite establecido de siete (7) servicios públicos móviles, lo cual ha permitido la aplicación de las disposiciones del Decreto Legislativo N.º 1738, así como el mecanismo disponible a la fecha, como lo es Checa tus líneas, para que las empresas operadoras puedan verificar la cantidad de servicios públicos móviles que la persona natural que solicita el servicio mantiene bajo su titularidad.

No obstante, la herramienta digital “Checa tus líneas” requiere de una consulta manual por lo que se advierte el riesgo de que no sea consultado en todos los casos por el personal de la empresa operadora, o se presenten errores en la consulta.

En este contexto, se advierte la necesidad de definir, a nivel normativo, el uso de un sistema automático a través del cual las empresas deben efectuar la verificación de la cantidad de la titularidad de líneas móviles, así como el procedimiento para la baja y/o cambio de titularidad de los servicios que hayan sido contratados contraviniendo lo establecido en el Decreto Legislativo N.º 1738, entre otras disposiciones orientadas a asegurar la contratación de los servicios público móviles; así como, la tipificación de infracciones y sanciones lo cual permitirá garantizar su efectivo cumplimiento.

Adicionalmente, se advierte la necesidad de adoptar medidas que permitan a los abonados a ejercer controles para la contratación de servicios públicos móviles, así como disposiciones que permitan la contratación de servicios públicos móviles por ciudadanos extranjeros que cuentan con un régimen distinto y especial de ingreso, permanencia e identificación, sustentado en la calidad migratoria diplomática u oficial y en la emisión del correspondiente Carné de Identidad por parte del Ministerio de Relaciones Exteriores. Complementariamente, corresponde evaluar la necesidad de emitir disposiciones que establezcan la información sobre el proceso de contratación de los servicios públicos móviles que deben proporcionar las empresas operadoras, a efectos de brindar dicha información a las entidades competentes, en el marco de lo dispuesto en la Ley N.º 32451.

i) Sistema centralizado

Estado actual de la situación fáctica que se pretende regular

El artículo 8-D del Decreto Legislativo N.º 1338, modificado por el Decreto Legislativo N.º 1738, establece que la empresa operadora, de forma previa a la contratación del servicio público móvil, debe verificar la cantidad de servicios públicos móviles que la persona natural que solicita el servicio mantiene bajo su titularidad, a fin de no exceder el límite establecido en el artículo 8-C a través del mecanismo que para tal efecto disponga el Osiptel.

Previo a la entrada en vigencia de la referida disposición, mediante comunicaciones escritas el Osiptel comunicó a las empresas operadoras el uso de la plataforma digital “Checa tus líneas” como mecanismo de consulta.

Del mismo modo, el citado artículo 8-D, dispone que el Osiptel verifique la cantidad de servicios públicos móviles registrados bajo la titularidad de la persona natural y, conforme a ello, en caso exceda el límite establecido, solicite a la empresa operadora que presta dicho servicio que proceda a la baja de estos. Y en el mismo sentido, la Segunda Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N.º 1738 señala que la persona natural que, a la fecha de entrada en vigencia de dicho Decreto Legislativo, tenga registrado bajo su titularidad más de siete (7) servicios públicos móviles, puede mantenerlos, pero queda impedida de contratar servicios públicos móviles adicionales.

Necesidad, viabilidad y oportunidad del proyecto normativo

Las consultas sobre la cantidad de servicios públicos móviles que la persona natural que solicita el servicio mantiene bajo su titularidad, se requieren realizar previo a cada contratación, por lo que a fin de garantizar que dicha acción se lleve a cabo en todos los casos, se requiere que pueda efectuarse de forma automática, esto es, que se incluya como una etapa obligatoria en el flujo de contratación, a través de todos los canales de la empresa operadora, de modo que este se realice sin estar sujeto a la

decisión del personal de venta, sino que sea un paso previamente configurado y requerido a nivel del sistema comercial de la empresa operadora.

Del mismo modo, con relación al control ex post, que debe llevar a cabo el Osiptel y las órdenes de baja respecto de los servicios exceden el límite establecido o la restricción para contratar servicios públicos adicionales, se advierte la necesidad que dichas acciones se realicen de forma permanente y automatizada, a fin de evitar errores humanos y se garantice la eficacia de las prohibiciones establecidas en el Decreto Legislativo N.º 1338, modificado por el Decreto Legislativo N.º 1738, respecto del límite de servicios públicos móviles por persona natural.

En esa línea se propone que las empresas operadoras del servicio público móvil se integren y utilicen un Sistema centralizado en todos sus canales de contratación y cambio de titularidad, mediante mecanismos de autenticación segura (mTLS) y conforme al Protocolo Técnico aprobado. Asimismo, la empresa operadora debe garantizar la disponibilidad de sus sistemas para dicha conexión e informar al Osiptel cualquier indisponibilidad el mismo día de ocurrido el evento. En situaciones excepcionales de indisponibilidad, se dispone el uso del aplicativo “Checa tus líneas” como mecanismo alternativo de verificación, pudiendo en estos casos, el Osiptel comunicar por escrito las acciones para la aplicación de los procedimientos de baja correspondientes.

La propuesta resulta viable por cuanto en la reunión sostenida con las empresas operadoras de los servicios públicos móviles, como de sus comunicaciones recibidas en respuesta a los requerimientos técnicos que debe contemplar el Sistema Centralizado, no se advierte una negativa para contar con dicho sistema, sino por el contrario han expuesto la necesidad de que sea un sistema digital con una disponibilidad 24 x 7, considerando sus distintos canales de contratación, dentro de los cuales se encuentra el de auto activación.

Cabe señalar que, se tiene proyectado que la fase de implementación se realice en dos etapas. Lo relativo a la consulta de cantidad de servicios públicos móviles se programa en un plazo de cuatro (4) meses, y las órdenes de baja de servicios públicos móviles excedente en un plazo de doce (12) meses de publicado el protocolo técnico respectivo.

Asimismo, resulta oportuna la implementación de la medida propuesta, considerando que las disposiciones vinculadas al límite de líneas móviles por persona natural entraron en vigencia en febrero de 2026. Si bien, en la actualidad, el Osiptel ha dispuesto el uso de mecanismos alternativos de consulta —como el aplicativo “Checa tus líneas”— y la comunicación de órdenes de baja mediante documentos escritos, dichos esquemas implican la ejecución de acciones manuales que pueden afectar la oportunidad, trazabilidad y uniformidad en la aplicación de la normativa. En ese contexto, la implementación del Sistema centralizado permitirá automatizar las verificaciones sobre cantidad de servicios públicos móviles por persona natural, reducir la intervención manual, minimizar riesgos operativos y fortalecer la consistencia de la información, contribuyendo así a una gestión más eficiente y eficaz del cumplimiento de los límites establecidos.

Nuevo estado que genera la propuesta

La propuesta permite asegurar que la validación del cumplimiento de los límites de titularidad de servicios públicos móviles se realice de manera obligatoria, uniforme y en línea en todos los canales de contratación y de cambio de titularidad, mediante la conexión al Sistema centralizado. De este modo, se elimina la dependencia de

mecanismos manuales o alternativos de verificación, garantizando la consistencia y trazabilidad de la información utilizada en el proceso de contratación.

En consecuencia, se evita, de manera efectiva, la transgresión del límite de líneas móviles por persona natural y la contravención de la restricción de contratación de servicios públicos móviles adicionales, fortaleciendo la seguridad en la contratación y reduciendo el riesgo de activación de servicios no solicitados. Asimismo, se promueve una aplicación homogénea de la normativa por parte de las empresas operadoras, mejorando la eficiencia en su cumplimiento y facilitando las labores de supervisión por parte del Osiptel.

Objetivos relacionados con el problema identificado

La medida permite optimizar los mecanismos para la verificación de la cantidad de servicios públicos móviles bajo titularidad de una persona natural, a fin de evitar el incumplimiento del límite máximo de servicios públicos móviles por persona natural.

Asimismo, la medida permite alcanzar los objetivos de reducir la incidencia de casos de usuarios que acumulan una gran cantidad de líneas móviles sin que hayan solicitado su contratación, así como de disminuir la incidencia de reclamos por contratación no solicitada y casos de desconocimiento múltiple de líneas móviles.

De otro lado, es preciso indicar que en tanto se implemente el Sistema centralizado para el límite de servicios públicos móviles, se propone que la empresa operadora del servicio público móvil debe aplicar el mecanismo de consulta alternativo “Checa tus 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. Asimismo, 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 establecido en la normativa vigente.

ii) Procedimiento de cambio de titularidad y/o baja de los servicios que superan el límite de servicios públicos móviles

Estado actual de la situación fáctica que se pretende regular

El artículo 8-D del Decreto Legislativo N.º 1338, modificado por el Decreto Legislativo N.º 1738, establece que la empresa operadora debe dar de baja a los servicios públicos móviles que excedan el límite establecido en el artículo 8-C, conforme al plazo y procedimiento establecido por el Osiptel, el cual comprende un plazo razonable para que el titular del servicio pueda ceder su posición contractual y/o definir los servicios públicos móviles que desea mantener, cuya cantidad no supere dicho límite.

En esa línea, en el mes de marzo del presente año, el OSIPTEL comunicó a las empresas operadoras mediante cartas, el procedimiento de baja de los servicios públicos móviles que exceden el límite establecido y contravienen las disposiciones del Decreto Legislativo N.º 1738 según lo identificado a dicho mes, y el cronograma para su aplicación.

Necesidad, viabilidad y oportunidad del proyecto normativo

Conforme se indicó anteriormente el OSIPTEL comunicó por escrito un procedimiento para el cambio de titularidad y/o baja de los servicios que superan el límite de servicios públicos móviles con posterioridad a la vigencia del Decreto Legislativo N.º 1738; no

obstante, dicho procedimiento contempla comunicaciones escritas a la empresa operadora lo que podría afectar la aplicación célere de la medida; además, se advierte que las empresas operadoras no han cumplido con ejecutar el referido procedimiento respecto del total de servicios públicos móviles observados.

En ese sentido, resulta necesario que el citado procedimiento contemple el uso de un sistema centralizado y se encuentre establecido a nivel normativo, para garantizar su ejecución por parte de las empresas operadoras, siendo que ante su incumplimiento se pueden adoptar las medidas administrativas correspondientes para corregir dicha conducta.

Ahora bien, como parte del procedimiento es necesario incluir una etapa en la cual se informe al usuario sobre la necesidad de ceder o solicitar la baja de servicios públicos móviles bajo su titularidad que exceden el límite establecido. Así como, establecer un plazo razonable para que la persona natural presente tales solicitudes de cambio de titularidad o baja del servicio móvil que considere. Ello por cuanto el artículo 8-D del Decreto Legislativo N.º 1338, modificado por el Decreto Supremo N.º 1738, establece el derecho de la persona natural de ceder su posición contractual y/o definir los servicios públicos móviles que desea mantener, cuya cantidad no supere el límite establecido.

En la propuesta se contempla que a partir del día hábil siguiente de recibida la comunicación y dentro del plazo de cinco (5) días hábiles continuos, la empresa operadora debe remitir mensajes informativos a cada abonado persona natural titular de los servicios identificados, 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; y que en dicho plazo la persona natural puede presentar tales solicitudes.

Al respecto, se debe considerar que el Decreto Legislativo N.º 1738, que modifica el Decreto Legislativo N.º 1338, ha sido aprobado con la finalidad de contribuir al fortalecimiento de la seguridad ciudadana, al prevenir suplantaciones de identidad en la contratación del servicio público móvil y su uso delictivo; por lo que se fija un plazo de cinco (5) días hábiles siendo que este permite a la persona natural solicitar el cambio de titularidad o baja del servicio, y, a la vez, cumplir con la finalidad de la norma. Establecer un plazo más largo implicaría la posibilidad de mantener activos servicios públicos móviles que han sido contratados en virtud de posibles suplantaciones de identidad y/o para uso delictivo, lo cual generaría un perjuicio no solo al abonado sino a la sociedad.

Posterior a dicha etapa informativa, se contempla las etapas de comunicación a la empresa operadora sobre los servicios públicos móviles que corresponde dar de baja, a través del Sistema centralizado, y la ejecución de la baja por parte de las empresas operadoras. Al respecto, se contempla que el OSIPTEL comunique a la empresa operadora las órdenes de baja a los dos (2) días hábiles de culminado el plazo para el envío de los mensajes informativos. Dicho plazo se establece considerando que, en el quinto día de la etapa informativa, la persona natural podría solicitar la baja del servicio, y en dicho supuesto el Sistema centralizado debe esperar un día hábil -plazo para ejecución de la baja del servicio a pedido de la persona natural- para identificar aquellas personas naturales que todavía exceden el límite establecido y los últimos servicios públicos móviles contratados en exceso respecto de los cuales corresponde ordenar la baja.

La propuesta es viable por cuanto se requiere el envío de mensajes de texto a los servicios móviles contratados, y correos electrónicos a la dirección electrónica registrada por el abonado persona natural en la base de datos de la empresa

operadora. Debe tenerse en cuenta que, similares obligaciones de información se encuentran vigentes en la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL (en adelante Norma de las Condiciones de Uso vigente)¹ y en otras disposiciones², por lo que no se trata de una obligación que demande de un desarrollo particular por la empresa operadora, que sea de difícil cumplimiento. Asimismo, las empresas operadoras vienen ejecutando un procedimiento similar para el cambio de titularidad y/o baja de los servicios públicos móviles que exceden el límite establecido, según lo comunicado por carta por el Osiptel.

La medida resulta oportuna por cuanto garantiza que las disposiciones vinculadas al límite de líneas móviles por persona natural que entraron en vigencia en febrero de 2026 cumplan su finalidad.

Nuevo estado que genera la propuesta

La propuesta configura un nuevo estado en el cual el procedimiento de cambio de titularidad y/o baja de los servicios públicos móviles que exceden el límite establecido se encuentra expresamente regulado a nivel normativo, dejando de depender de comunicaciones administrativas de carácter particular. Ello permite dotar de carácter obligatorio, uniforme y exigible a dicho procedimiento, asegurando su aplicación integral por parte de las empresas operadoras respecto de la totalidad de servicios observados.

Asimismo, la incorporación del procedimiento en una norma garantiza su ejecución bajo parámetros estandarizados, con plazos definidos y etapas claramente delimitadas, lo que fortalece la seguridad jurídica de los agentes involucrados y la predictibilidad en la aplicación de la regulación.

De este modo, se asegura una aplicación efectiva de las disposiciones establecidas en el Decreto Legislativo N.º 1338, modificado por el Decreto Legislativo N.º 1738, contribuyendo a la finalidad de prevenir la suplantación de identidad y el uso inadecuado del servicio público móvil.

Objetivos relacionados con el problema identificado

La medida permite asegurar una actuación oportuna, segura y célere para la baja y/o cambio de titularidad cuando se ha incumplido el límite o restricción de contratación de servicios públicos móviles.

Asimismo, la medida permite alcanzar los objetivos de reducir la incidencia de casos de usuarios que acumulan una gran cantidad de líneas móviles sin que hayan solicitado su contratación, así como de disminuir la incidencia de reclamos por contratación no solicitada y casos de desconocimiento múltiple de líneas móviles.

iii) Procedimiento de baja por incumplimiento de la restricción de contratar servicios públicos móviles adicionales

Estado actual de la situación fáctica que se pretende regular

La Segunda Disposición Complementaria final del Decreto Legislativo N.º 1738, establece que la persona natural que, a la fecha de entrada en vigencia dicho Decreto Legislativo -14 de febrero de 2026-, tenga registrado bajo su titularidad más de siete (7)

¹ Vg. artículos 14 y 76 de dicha norma.

² Vg. Norma aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 070-2025-CD/OSIPTEL

servicios públicos móviles, puede mantenerlo; no obstante, queda impedida de contratar servicios públicos móviles adicionales, salvo las excepciones que se establezcan en el Reglamento del Decreto Legislativo N.º 1338.

En esa línea, en marzo del presente año, el OSIPTEL comunicó a las empresas operadoras, mediante cartas, el procedimiento de baja de los servicios públicos móviles contratados en contravención de dicha restricción, conforme a lo identificado a esa fecha, así como el cronograma para su aplicación.

Necesidad, viabilidad y oportunidad del proyecto normativo

El OSIPTEL comunicó por escrito un procedimiento para la baja de los servicios públicos móviles contratados con posterioridad a la vigencia del Decreto Legislativo N.º 1738, por personas naturales que previo a dicha fecha habían superado el límite establecido y se encontraban impedidas de contratar tales servicios móviles adicionales; no obstante, dicho procedimiento contempla comunicaciones escritas a la empresa operadora lo que podría afectar la aplicación célere de la medida; además, se advierte que las empresas operadoras no han cumplido con ejecutar el referido procedimiento respecto del total de servicios públicos móviles observados.

En ese sentido, resulta necesario que el citado procedimiento contemple el uso de un sistema centralizado y se encuentre establecido a nivel normativo, para garantizar su ejecución por parte de las empresas operadoras, siendo que ante su incumplimiento se pueden adoptar las medidas administrativas correspondientes para corregir dicha conducta.

Ahora bien, como parte del procedimiento es necesario incluir una etapa en la cual se informe al usuario que se realizará la baja de los servicios públicos móviles adicionales bajo su titularidad cuya contratación contraviene la restricción establecida.

En la propuesta se contempla que a partir del día hábil siguiente de recibida la comunicación y dentro del plazo de un (1) día hábil, la empresa operadora debe remitir a cada abonado persona natural titular de los servicios identificados, un mensaje de texto a cada servicio público móvil identificado, y, un correo electrónico a cada una de las direcciones registradas por el abonado, de ser el caso. Este plazo resulta suficiente, en la medida que solo tiene como finalidad informar a la persona natural respecto de la próxima baja del servicio público móvil adicional que no correspondía que se contrate, dada la restricción establecida en la normativa vigente.

Posterior a dicha etapa informativa, la siguiente y última etapa es la ejecución de la baja por parte de las empresas operadoras. Al respecto, se contempla un plazo de un (1) día hábil. En este supuesto los servicios públicos adicionales contratados en contravención con la restricción establecida se encuentran plenamente identificados desde un inicio, por lo que no se requiere el Sistema centralizado realice alguna indicación adicional, debiendo la empresa operadora ejecutar la baja luego de la comunicación respectiva al abonado persona natural.

La propuesta es viable por cuanto se requiere el envío de un mensaje de texto a los servicios móviles contratados, y un correo electrónico a la dirección electrónica registrada por el abonado persona natural en la base de datos de la empresa operadora, y conforme se mencionó previamente, similares obligaciones de información se encuentran vigentes en la normativa vigente, por lo que no se trata de una obligación que demande de un desarrollo particular por la empresa operadora, que sea de difícil cumplimiento. Asimismo, las empresas operadoras vienen ejecutando un procedimiento similar para la baja de los servicios públicos móviles que contravienen la

restricción de contratar servicios públicos móviles adicionales, según lo comunicado por carta por el Osiptel.

La medida resulta oportuna por cuanto garantiza que las disposiciones vinculadas al límite de líneas móviles por persona natural que entraron en vigencia en febrero de 2026 cumplan su finalidad.

Nuevo estado que genera la propuesta

La propuesta configura un nuevo estado en el cual el procedimiento de baja por incumplimiento de la restricción de contratar servicios públicos móviles adicionales establecido se encuentra expresamente regulado a nivel normativo, dejando de depender de comunicaciones administrativas de carácter particular. Ello permite dotar de carácter obligatorio, uniforme y exigible a dicho procedimiento, asegurando su aplicación integral por parte de las empresas operadoras respecto de la totalidad de servicios observados.

Asimismo, la incorporación del procedimiento en una norma garantiza su ejecución bajo parámetros estandarizados, con plazos definidos y etapas claramente delimitadas, lo que fortalece la seguridad jurídica de los agentes involucrados y la predictibilidad en la aplicación de la regulación.

De este modo, se asegura una aplicación efectiva de las disposiciones establecidas en el Decreto Legislativo N.º 1338, modificado por el Decreto Legislativo N.º 1738, contribuyendo a la finalidad de prevenir la suplantación de identidad y el uso indebido del servicio público móvil.

Objetivos relacionados con el problema identificado

La medida permite alcanzar los objetivos de reducir la incidencia de casos de usuarios que acumulan una gran cantidad de líneas móviles sin que hayan solicitado su contratación, así como de disminuir la incidencia de reclamos por contratación no solicitada y casos de desconocimiento múltiple de líneas móviles.

iv) Facturación de servicios excedentes dados de baja

Estado actual de la situación fáctica que se pretende regular

Según lo previsto en el artículo 20-A del Reglamento General de Tarifas³, la empresa operadora se encuentra prohibida de efectuar cobros que no estén sustentados en prestaciones efectivamente realizadas.

Asimismo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 28 de la referida norma, la aplicación de tarifas promocionales no requiere el pronunciamiento previo del Osiptel, sin perjuicio de sus facultades de supervisión.

En este contexto, las empresas operadoras suelen ofrecer tarifas promocionales o descuentos, y/o beneficios sujetos a que el usuario mantenga una determinada cantidad de servicios públicos móviles.

³ Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 060-2000-CD-OSIPTEL.

Necesidad, viabilidad y oportunidad del proyecto normativo

Los supuestos en los cuales el servicio público móvil debe ser dado de baja por exceder el límite establecido o contravenir la restricción de contratación de servicios adicionales, se presentarían como consecuencia, en parte, de la falta del adecuado control por parte de la empresa operadora, sea por la falta de conexión con el Sistema centralizado o no uso del “Checa tus líneas” como mecanismo de consulta alternativo. Por tanto, dicha falta de diligencia no puede ser asumida por el usuario en su integridad; por lo que, conforme a lo previsto en el artículo 20-A del Reglamento General de Tarifas, resulta necesario establecer que 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, y 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.

Cabe indicar que, para el caso de rentas adelantadas, la empresa operadora debe realizar las devoluciones correspondientes, conforme a la Norma de las Condiciones de Uso vigente.

La propuesta es viable por cuanto se encuentra en línea con la normativa vigente, y la empresa puede considerar los criterios propuestos para aplicar la facturación correspondiente de los servicios públicos móviles excedentes dados de baja.

La medida resulta oportuna por cuanto garantiza que las disposiciones vinculadas al límite de líneas móviles por persona natural que entraron en vigencia en febrero de 2026, cumplan su finalidad, sin afectar en demasía a los abonados personas naturales.

Nuevo estado que genera la propuesta

La propuesta genera predictibilidad sobre la facturación a realizarse en los casos de servicios públicos móviles cuya baja que se ordena es pospago o control, admitiendo el cobro que le corresponde a la empresa operadora por los servicios efectivamente prestados, pero considerando los beneficios o descuentos inicialmente otorgados a los abonados personas naturales, teniendo en cuenta que estos pueden haber sido decisivos para su decisión de contratación o consumo.

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 sin que hayan solicitado su contratación, así como de disminuir la incidencia de reclamos por contratación no solicitada y casos de desconocimiento múltiple de líneas móviles, por cuanto genera incentivos para que las empresas operadoras realicen un adecuado control de las contrataciones de los servicios públicos móviles.

v) Campaña de comunicación

Estado actual de la situación fáctica que se pretende regular

Las disposiciones del Decreto Legislativo N.º 1738 que establecen el límite de siete (7) servicios públicos móviles por persona natural, así como la restricción para la contratación de servicios públicos móviles adicionales en el caso de personas naturales que superaron dicho límite con anterioridad a su entrada en vigencia, resultan exigibles

desde el 14 de febrero de 2026, tanto para las empresas operadoras como para los abonados personas naturales en general.

No obstante, se advierte que el nivel de conocimiento de dichas disposiciones por parte de los usuarios 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.

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.

Nuevo estado que genera la propuesta

La propuesta genera un escenario en el cual los usuarios acceden de manera oportuna y permanente a información relevante sobre los límites y restricciones aplicables a la contratación de servicios públicos móviles, reduciendo la asimetría informativa existente en el mercado. Ello permite fortalecer la transparencia en la prestación del servicio y asegurar que las decisiones de contratación se adopten con pleno conocimiento de sus implicancias regulatorias.

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.

vi) Información sobre el proceso de comercialización, contratación, activación y la comercialización del servicio público móvil

Estado actual de la situación fáctica que se pretende regular

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 donde se identifique al personal que interviene, para que sea entregada al Ministerio Público, a la Policía Nacional del Perú y a las demás entidades que lo requieran.

Posteriormente, mediante Decreto Supremo N.º 128-2025-PCM, Decreto Supremo que aprueba Disposiciones Adicionales de la Ley N.º 32451, publicado con fecha 11 de noviembre de 2025, se aprobaron disposiciones adicionales que precisan el alcance de dicha obligación. En particular, el artículo 6 establece 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 dispone 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.

De manera adicional, en la Única Disposición Complementaria Final del referido Decreto Supremo N.º 128-2025-PCM, se establece que el OSIPTEL emite las disposiciones complementarias y requerimientos de información que considere necesarias en el marco de lo dispuesto en dicha norma.

Actualmente, en virtud de lo dispuesto en el numeral 5 del Anexo 6 de la Norma de las Condiciones de Uso vigente, las empresas operadoras del servicio públicos móvil remiten al OSIPTEL, de forma diaria, información de cada contratación realizada. No obstante, como parte de dicha información no se contempla datos sobre la comercialización del servicio como la referida a la trazabilidad del SIM card. Asimismo, esta obligación de envío diario es aplicable desde el 19 de diciembre de 2025, por lo que el OSIPTEL no dispone de información estructurada respecto de periodos anteriores.

En ese contexto, para atender los requerimientos formulados por las autoridades encargadas de la investigación del delito, realizadas en virtud de las disposiciones establecidas en la Ley N.º 32451 y su norma reglamentaria, el OSIPTEL viene solicitando información específica a las empresas operadoras mediante comunicaciones individuales, lo que evidencia la ausencia de un mecanismo estandarizado y eficiente para su provisión.

Necesidad, viabilidad y oportunidad del proyecto normativo

En atención a lo expuesto, resulta necesario definir los campos de información que la empresa operadora debe remitir en virtud de la normativa antes expuesta, así como el mecanismo para su entrega, a fin de dotar de predictibilidad, uniformidad y oportunidad a la atención de los requerimientos formulados por las autoridades competentes.

Asimismo, considerando el carácter sensible y, en muchos casos, confidencial de la información involucrada, así como lo dispuesto en el literal f) del artículo 16 de la Ley N.º 27336 y en el artículo 6 del Decreto Supremo N.º 128-2025-PCM, se requiere implementar un canal seguro, digital y estandarizado para la transferencia de dicha información, que garantice su confidencialidad, integridad y disponibilidad.

En ese sentido, se propone que el OSIPTEL pueda requerir la información establecida actualmente para la verificación de los requisitos esenciales de la contratación, previsto en el artículo 36 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones Nuevas Condiciones de Uso, aprobado mediante Resolución N.º 000132-2025-CD/OSIPTEL (en adelante, Norma de las Condiciones de Uso actualizada, que corresponde al actual numeral 5 del Anexo 6 de las Condiciones de Uso vigentes), así como, datos vinculados al servicio público móvil, que incluye el número del servicio, la fecha y hora de activación y su estado; la identificación del abonado —persona natural o jurídica— y, de ser el caso, de su representante legal, así como del personal o vendedor que intervino en la contratación; los respectivos tipos y números de documento de identidad; la ubicación del punto de contratación; los datos del dispositivo utilizado para la validación biométrica; y el identificador de la tarjeta SIM (ICCID), junto con el detalle del canal de comercialización correspondiente.

Asimismo, se precisa que el requerimiento y la entrega de la información se realizará mediante un canal seguro de transferencia de archivos (SFTP), garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

La medida resulta viable por cuanto la empresa viene brindando la información que conserva en atención a la obligación prevista en el literal e) del artículo 16 de la Ley N.º 26336, en los numerales 3.2. y 3.4 del Anexo 5 de la Norma de Condiciones de Uso vigente, así como parte de su propia operación comercial, y viene atendiendo este tipo de solicitudes a través del módulo de consulta implementado en atención a lo coordinado con el Osipitel como mecanismo provisional para atender las solicitudes realizadas por las autoridades de investigación del delito, en virtud de la referida Ley N.º 32451, así como mediante comunicaciones escritas. Del mismo modo, es de mencionar que similar entrega de información se realiza para otros temas regulatorios, como por el ejemplo para el Sistema de información de bajas y migraciones.

Cabe señalar que, se tiene proyectado que la fase de implementación se realice en un plazo de cuatro (4) meses de publicado el protocolo técnico respectivo. Dicho plazo tendrá un carácter de improrrogable, considerando la urgente necesidad de atender oportuna y eficientemente los requerimientos de las entidades encargadas de la investigación del delito, en el actual escenario de lucha contra la inseguridad ciudadana que afronta el país.

La propuesta resulta oportuna, considerando el incremento de los requerimientos de información por las autoridades de investigación del delito, lo que exige contar con un mecanismo lo que exige contar con un mecanismo ágil, seguro y estandarizado que permita su atención eficiente, contribuyendo de manera directa a los objetivos de seguridad ciudadana.

Nuevo estado que genera la propuesta

La propuesta genera un escenario en el cual se cuenta con un esquema estandarizado, seguro y trazable para el requerimiento y provisión de información sobre la comercialización, contratación y activación del servicio público móvil. Ello permite dotar de mayor predictibilidad a las empresas operadoras respecto de las obligaciones de información, así como garantizar la disponibilidad oportuna de datos completos y

confiables para la atención de requerimientos de las autoridades competentes, fortaleciendo la articulación institucional y la eficacia en la investigación de delitos.

Objetivos relacionados con el problema identificado

La medida permite alcanzar el objetivo de fortalecer la seguridad, trazabilidad y veracidad de la información en la contratación y gestión del servicio público móvil, garantizando registros confiables que prevengan el uso inadecuado de los servicios públicos móviles. Asimismo, facilita la atención oportuna de los requerimientos de información de las autoridades encargadas de la investigación del delito, coadyuvando a la mejora de la seguridad ciudadana y al adecuado cumplimiento del marco normativo vigente.

vii) Solicitud de restricción de canales de contratación

Estado actual de la situación fáctica que se pretende regular

Los desconocimientos en las contrataciones de los servicios públicos móviles que se siguen presentando, implican un visible problema de origen: la persistente informalidad de los canales de distribución de las empresas operadoras, lo cual deteriora la seguridad del usuario (riesgo de uso delictivo y responsabilidades indebidas), la calidad del Registro de Abonados (pérdida de integridad y confiabilidad) y la capacidad de respuesta de las autoridades. De otro lado, la penetración del servicio público móvil en el país es alta. Así, a partir de la Encuesta Residencial de Servicios de Telecomunicaciones (Erestel) de 2024, se concluye que la telefonía móvil lidera la presencia de servicios de telecomunicaciones en los hogares con el 99.3 %⁵.

Por tanto, puede inferirse que existe un grupo importante de usuarios que tiene cubierta sus necesidades de comunicación a través del servicio público móvil. No obstante, la normativa vigente, actualmente no contempla la posibilidad de que el usuario informe a las empresas operadoras que no desea contratar sus servicios en el corto o mediano plazo a fin de que restrinjan sus canales para estos usuarios y eviten problemas relacionados con contrataciones no solicitadas.

Necesidad, viabilidad y oportunidad del proyecto normativo

La problemática de contrataciones no solicitadas resulta un problema constante en algunos usuarios cuyos datos personales, incluyendo su información biométrica, han sido de acceso de terceros de mala fe. Así, se advierte casos de usuarios que registran bajo su titularidad servicios públicos móviles que no reconocen y que por ello inician los procedimientos respectivos para su baja; no obstante, en días o periodos posteriores, vuelven a registrar líneas móviles a su nombre sin su consentimiento. En estos casos, si bien la empresa operadora procede a dar de baja los servicios cuestionados o desconocidos, no adopta soluciones definitivas para evitar que los usuarios sean víctimas de nuevas contrataciones fraudulentas.

En este contexto, resulta necesario incorporar en la Norma de las Condiciones de Uso actualizada, el derecho de las personas naturales de solicitar la restricción de la contratación de los servicios públicos móviles en los canales de contratación de las empresas operadoras. Asimismo, establecer el derecho que tiene el usuario a 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. Dicha solicitud deberá ser atendida por la empresa operadora conforme al plazo y procedimiento establecido para la aplicación de la mencionada restricción. Con ello, se evita que los usuarios cuyos

datos personales fueron vulnerados se vean afectados con registrar de forma periódica servicios públicos móviles que no contrató.

La medida resulta viable por cuanto replica aquella ya implementada en durante los Estados de Emergencia declarados en Lima y otras provincias del país, según lo establecido en mediante las Resoluciones de Consejo Directivo N.º 116-2025-CD/OSIPTEL y N.º 024-2026-CD/OSIPTEL.

En relación con la oportunidad de la medida, debe tenerse en consideración que, ante el incremento de delitos cometidos mediante el uso del servicio público móvil, tales como la extorsión y el sicariato, se genera un alto riesgo de que los usuarios se vean vinculados con servicios públicos móviles que no han contratado, que no utilizan, pero que se encuentran registrados bajo su titularidad. Asimismo, conforme se ha señalado previamente, las autoridades encargadas de la investigación del delito requieren acceder a información del Registro de Abonados, el cual debe tener contar con datos consistentes y actualizados que garanticen una adecuada trazabilidad respecto de cada servicio activo.

Nuevo estado que genera la propuesta

La medida genera mayores condiciones de seguridad en la contratación del servicio público móvil, y permite reducir el riesgo de que los usuarios se vean vinculados con servicios públicos móviles registrados bajo su titularidad que no reconocen, y con ello, el Registro de abonados puede contar con información consistente. Ello resulta especialmente relevante en un contexto de incremento de delitos cometidos mediante el uso del servicio público móvil, en el que las autoridades encargadas de la investigación requieren acceder a información veraz y oportuna que permita la correcta identificación de los titulares de los servicios.

Objetivos relacionados con el problema identificado

La medida permite alcanzar el objetivo específico de reducir la afectación al usuario por contratación no solicitada, por cuanto se evita que los usuarios cuyos datos personales han sido vulnerados se vean afectados con registrar de manera reiterada servicios públicos móviles que no han contratado ni autorizado, pero que figuran bajo su titularidad.

viii) Proceso de verificación de la identidad de extranjeros con carné de identidad emitido por el Ministerio de Relaciones Exteriores

Estado actual de la situación fáctica que se pretende regular

La verificación biométrica como mecanismo de seguridad, si bien técnicamente es bastante confiable y recomendable, su uso está supeditado a la existencia de una base de datos biométrica.

En el país, el proveedor más importante y confiable es el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), el cual provee la información requerida solo para los ciudadanos peruanos. Para el caso de los ciudadanos extranjeros, MIGRACIONES emitió la Resolución de Superintendencia N.º 171-2023-MIGRACIONES, a través de la cual autorizó la prestación de los servicios exclusivos: “Consulta de Carnet de Extranjería”, “Consulta de Movimiento Migratorio” y “Verificación biométrica”, que se brindan a través del aplicativo “MIGRACIONES Servicios en Línea” para las empresas de telefonía móvil que se encuentren bajo el ámbito de supervisión del OSIPTEL.

No obstante, el Ministerio de Relaciones Exteriores, mediante Oficio OF. RE (PRI) N.º 2-15-B/1095 de fecha 11 de diciembre de 2025, informó a este organismo que “el personal diplomático, consular y de organismos internacionales acreditado ante el Estado peruano se encuentra sujeto a un régimen distinto y especial de ingreso, permanencia e identificación, sustentado en la calidad migratoria diplomática u oficial y en la emisión del correspondiente carné de identidad por parte del Ministerio de Relaciones Exteriores, sin que a dicho personal le sea tomada huella digital ni, en consecuencia, sea incorporado a la base biométrica administrada por la Superintendencia Nacional de Migraciones”.

Necesidad, viabilidad y oportunidad del proyecto normativo

En la problemática existente de registros inconsistentes, se observa que, a partir de 2024, existe una mayor proporción de casos vinculados a usuarios extranjeros, lo cual evidencia la falta de rigurosidad en la validación de identidad de este tipo de solicitantes del servicio.

Un ejemplo de ello es que, en abril de 2025, durante la acción de fiscalización inopinada realizada por la Dirección de Fiscalización e Instrucción del Osiptel a una empresa operadora móvil, con el fin de verificar la ejecución del procedimiento de baja por registro inconsistente, se revisó una muestra en la que se identificó que el documento considerado como “Pasaporte” para sustentar la contratación era, a todas luces un documento inválido al tener una imagen falsa en la parte de la fotografía de la persona.

Estos hechos, evidencian la falta de controles y rigurosidad del personal de la empresa operadora para la contratación del servicio de abonados de nacionalidad extranjera.

Por ello, resulta necesario que los supuestos de excepción de verificación biométrica para este grupo de usuarios se encuentren debidamente establecidos de forma expresa en la normativa y se cuenten con otras medidas de seguridad.

En ese sentido, se propone establecer en la Norma de las Condiciones de Uso actualizada, reglas específicas para la contratación del servicio móvil por personas extranjeras con Carné de Identidad de Extranjero emitido por el Ministerio de Relaciones Exteriores, a fin de que, en este caso, a través del canal presencial se exhiba, verifique y conserve la copia de dicho documento. Asimismo, se dispone que se valide el número en el Sistema de Emisión de Carnés para extranjeros en el Perú disponible en la página web del Ministerio de Relaciones Exteriores a fin de que se verifique los datos de identidad de las referidas personas, 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 ese sentido, se propone que, 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 reemplace por el factor de posesión antes descrito y, siguiendo el proceso de verificación de identidad, requiere se combine con otro factor de conocimiento.

La medida resulta viable teniendo en cuenta que la empresa operadora ha venido aplicando un procedimiento similar en el periodo previo a que Migraciones cuente con un sistema de verificación biométrica. Asimismo, el Ministerio de Relaciones Exteriores tiene disponible en su página web un sistema de consulta de Carné de identidad de extranjero.

Sistema de Emisión de Carnés para extranjeros en el Perú Consulta de Carné de Identidad

Ingrese el
Número de carné



https://sistemasdgc.rree.gob.pe/carext_consulta_webapp/

Con relación a la oportunidad, la medida es oportuna por cuanto, se requiere contar con información consistente del Registro de abonados, dado que es fuente información relevante para las autoridades encargadas de la investigación del delito.

Nuevo estado que genera la propuesta

La medida genera condiciones de mayor seguridad en la contratación del servicio público móvil por parte de la persona natural de nacionalidad extranjera, y permite reducir el caso de incidencias de registros inconsistentes respecto de servicios públicos móviles contratados por estas personas, y con ello, el Registro de abonados puede contar con información consistente, lo cual, a su vez, contribuye a la seguridad ciudadana.

Objetivos relacionados con el problema identificado

La medida permite alcanzar el objetivo específico de reducir la afectación al usuario por contratación no solicitada y mejorar la respuesta institucional, por cuanto se cuentan con condiciones de mayor seguridad para la contratación del servicio público móvil por parte de las personas naturales de nacionalidad extranjera.

ix) Tipificación de Infracciones

La propuesta normativa incorpora un régimen de infracciones específico por la contratación indebida de servicios públicos móviles que superan el límite o restricción establecida, el incumplimiento en el envío de mensajes informativos a abonados que exceden el límite de siete (7) servicios públicos móviles o transgredieron la restricción de contratación de servicios públicos móviles adicionales, y la no ejecución de la baja de servicios móviles excedentes.

Asimismo, se ha considerado que el incumplimiento de las disposiciones contenidas en la cuarta disposición complementaria final en los referidos a no realizar 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, constituye infracción administrativa.

Del mismo modo, se ha considerado el incumplimiento del procedimiento provisional mencionado en la única disposición complementaria transitoria constituye infracción administrativa.

Por otra parte, se propone modificar el Régimen de Infracciones de la Norma de las Condiciones de Uso actualizada, a fin de incluir la tipificación correspondiente a la obligaciones incorporadas, referidas a la atención de la solicitud de restricción de contratación de servicios públicos móviles en canales de la empresa operadora, la contratación del servicio público móvil por personas de nacionalidad extranjera con Carné de Identidad de Extranjero emitido por el Ministerio de Relaciones Exteriores y el envío de información requerida por el Osiptel sobre la comercialización del servicio público móvil.

Como se puede advertir, no se han tipificado como infracción el incumplimiento de todas las obligaciones de la norma, considerando el carácter de *ultima ratio* que tiene la aplicación de medidas sancionadoras. Sin perjuicio de ello, conforme con lo dispuesto en el Reglamento General de Infracciones, el Osiptel puede imponer medidas correctivas por ante incumplimientos normativos no tipificados como infracción administrativa. De esta manera, se garantiza la eficacia del marco normativo establecido y se generan incentivos adecuados para que las empresas operadoras cumplan con los estándares regulatorios fijados.

4. ANÁLISIS DE IMPACTOS CUANTITATIVOS Y/O CUALITATIVOS DE LA PROPUESTA NORMATIVA

El análisis de impacto regulatorio consideró los siguientes objetivos:

- **OBJETIVO 1:** Optimizar los mecanismos para la verificación de la cantidad de servicios públicos móviles bajo titularidad de una persona natural, a fin de evitar el incumplimiento del límite máximo de servicios públicos móviles por persona natural.
- **OBJETIVO 2:** Reducir la afectación al usuario asegurando una actuación oportuna, segura y célere para la baja y/o cambio de titularidad cuando se ha incumplido el límite o restricción de contratación de servicios públicos móviles.
- **OBJETIVO 3:** Reducir la incidencia de casos de usuarios que acumulan una gran cantidad de líneas móviles sin que hayan solicitado su contratación.
- **OBJETIVO 4:** Fortalecer la seguridad, trazabilidad y veracidad de la información en la contratación y gestión del servicio público móvil, garantizando registros confiables que prevengan el uso inadecuado de los servicios públicos móviles y contribuyan a la protección de la seguridad ciudadana.

A partir de los resultados consolidados del Análisis Multicriterio (AMC), el cuadro evidencia diferencias claras en el desempeño relativo de las alternativas evaluadas según los criterios definidos. La Alternativa 1 obtiene una calificación global de 3.56, superior a la Alternativa 2, que alcanza 2.79. Esta diferencia se explica principalmente por los puntajes significativamente más altos de la Alternativa 1 en los criterios de impacto en la mejora de la seguridad y trazabilidad de la información, ambos directamente vinculados con el problema regulatorio identificado, relativo al uso inadecuado del servicio móvil y a la acumulación excesiva de líneas.

En particular, la Alternativa 1 registra una ventaja sustantiva en el impacto en la mejora de la seguridad (4.40 frente a 1.75), reflejando la efectividad de los controles preventivos y del seguimiento sistemático de las contrataciones para limitar la acumulación indebida de líneas. Asimismo, obtiene una calificación elevada en trazabilidad de la información (3.69 frente a 0.60), lo que demuestra su mayor capacidad para garantizar registros consistentes, oportunos y verificables, elemento clave para la supervisión regulatoria y para el apoyo a las labores de investigación de otras entidades del Estado. Si bien esta alternativa presenta mayores costos de implementación y un impacto moderado sobre los usuarios, dichos efectos se encuentran claramente identificados y delimitados en comparación con los beneficios obtenidos en los criterios centrales del análisis.

En ese contexto, y considerando la ponderación equitativa de los criterios evaluados, los resultados globales del AMC permiten concluir que la Alternativa 1 constituye la opción más adecuada para atender el problema regulatorio identificado. Su mejor desempeño agregado, junto con su contribución superior a los objetivos de seguridad y trazabilidad, sustentan técnicamente su selección frente a una alternativa centrada en controles ex post, cuyo menor impacto preventivo limita su efectividad. En consecuencia, con base en el análisis comparado de resultados, se recomienda la adopción de la Alternativa 1, al ofrecer un equilibrio más consistente entre efectividad regulatoria, protección de los usuarios y ausencia de distorsiones competitivas en el mercado móvil.

Tabla 1: Resultados del AMC

Criterio	ALTERNATIVA 1					ALTERNATIVA 2				
	Objetivos				Global	Objetivos				Global
	O1	O2	O3	O4		O1	O2	O3	O4	
Calificación	3.60	3.34	3.80	3.72	3.56	3.20	3.02	2.00	2.28	2.79
1. Impacto en la mejora de la seguridad	5.0	3.9	5.0	4.2	4.40	2.00	2.70	0.00	0.80	1.75
2. Costos de implementación	1.0	1.0	2.0	1.4	1.20	4.00	4.00	5.00	5.00	4.35
3. Trazabilidad de información	4.0	3.6	2.0	4.2	3.69	1.00	0.85	0.00	0.00	0.60
4. Impacto en los usuarios	3.0	3.3	5.0	3.8	3.50	4.00	2.55	0.00	0.60	2.24
5. Efecto en la competencia	5.0	5.0	5.0	5.0	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

Con respecto a esta tabla, se debe recordar que:

- (i) O1 son las alternativas del Objetivo 1: En la Alternativa 1 es el Sistema centralizado de verificación de cantidad de líneas; mientras que en la Alternativa 2, es el uso de Checa tus Líneas para la verificación de la cantidad de líneas.
- (ii) O2 son las alternativas del Objetivo 2: En la Alternativa 1 es el establecimiento de un procedimiento de baja; mientras que en la Alternativa 2, es el uso procedimiento comunicado vía carta que dispone la depuración de los casos que superan el tope.

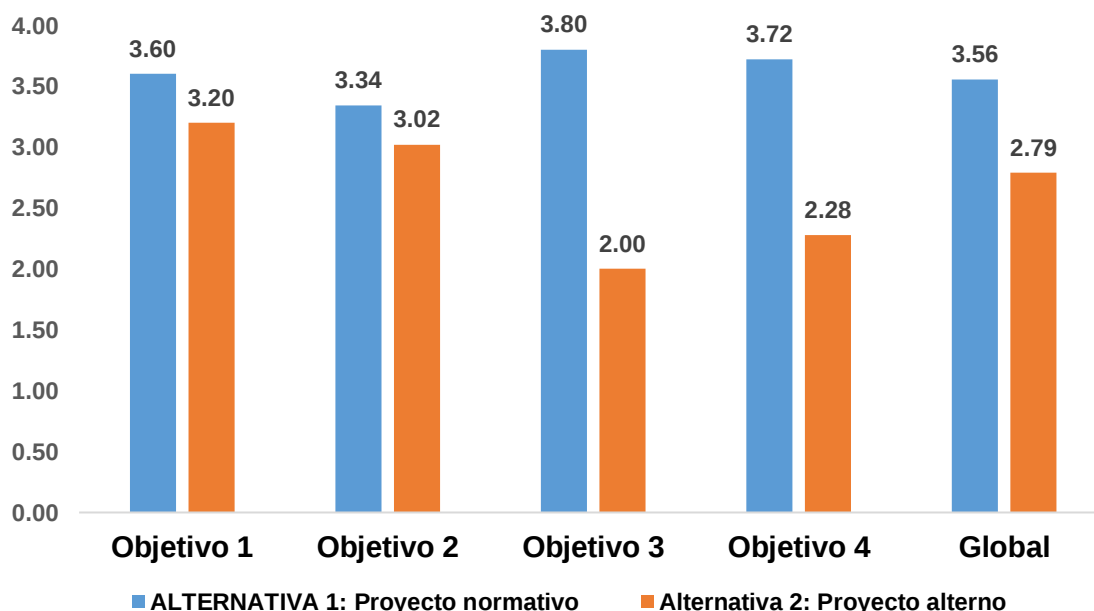
- (iii) O3 son las alternativas del Objetivo 3: En la Alternativa 1 es la restricción a contratar solicitado por el usuario; mientras que en la Alternativa 2, es la no intervención.
- (iv) O4 son las alternativas del Objetivo 4: En la Alternativa 1 son las reglas para verificación de la identidad de ciudadanos extranjeros y la entrega de información sobre la comercialización, contratación y activación del servicio público móvil; mientras que en la Alternativa 2, es la no intervención.

Con relación a los resultados por objetivos, se ha encontrado lo siguiente:

- En relación con el Objetivo 1, la Alternativa 1 alcanza una calificación superior (3.60) frente a la Alternativa 2 (3.20), evidenciando un mejor desempeño agregado. Esta diferencia se explica principalmente por el alto impacto en la mejora de la seguridad registrado por la Alternativa 1 (5.0 frente a 2.0) y por su mejor desempeño en trazabilidad de la información (4.0 frente a 1.0). Estos resultados muestran que los mecanismos preventivos y correctivos integrados en la Alternativa 1 tienen una mayor capacidad para enfrentar los riesgos asociados a la acumulación indebida de líneas y al uso inadecuado del servicio móvil. Si bien la Alternativa 2 presenta menores costos de implementación, esta ventaja no logra compensar su menor efectividad en los criterios directamente vinculados con el problema regulatorio.
- Respecto del Objetivo 2, los resultados del AMC muestran nuevamente un mejor desempeño de la Alternativa 1 (3.34) frente a la Alternativa 2 (3.02), aunque con una brecha más moderada que en otros objetivos. La Alternativa 1 obtiene puntajes más altos en impacto en la mejora de la seguridad (3.9 frente a 2.7) y en trazabilidad de la información (3.6 frente a 0.85), lo que refleja una mayor contribución al fortalecimiento de los registros y del control institucional. En contraste, la Alternativa 2 presenta un mejor resultado en costos de implementación, lo que reduce parcialmente la diferencia global. No obstante, el resultado agregado confirma que la Alternativa 1 ofrece un equilibrio más consistente entre eficacia regulatoria y protección de los objetivos perseguidos.
- En el caso del Objetivo 3, la diferencia entre alternativas es particularmente significativa. La Alternativa 1 alcanza una calificación elevada (3.80), mientras que la Alternativa 2 obtiene un desempeño bajo (2.00). Esta brecha se explica por el hecho de que la Alternativa 2 registra puntajes nulos en impacto en la mejora de la seguridad (0,0) y trazabilidad de la información (0,0), al basarse principalmente en la no intervención. Por el contrario, la Alternativa 1 obtiene puntajes máximos en seguridad (5.0) y impacto en los usuarios (5.0), lo que evidencia que las medidas activas —como la restricción de contratación a solicitud del usuario— resultan sustancialmente más efectivas para atender este objetivo específico, asociado a la prevención de contrataciones no solicitadas y a la protección de usuarios vulnerables.
- Finalmente, respecto del Objetivo 4, la Alternativa 1 obtiene una calificación de 3.72, claramente superior a la Alternativa 2 (2.28). Esta diferencia responde principalmente a las brechas observadas en los criterios de impacto en la mejora de la seguridad (4,2 frente a 0,8) y trazabilidad de la información (4,2 frente a 0,0), reflejando la contribución decisiva de la Alternativa 1 al fortalecimiento de la calidad y disponibilidad de la información relevante para la supervisión y la investigación de delitos. Si bien la Alternativa 2 presenta nuevamente ventajas en términos de menores costos de implementación, su baja contribución a los objetivos de seguridad y trazabilidad limita significativamente su idoneidad para atender este objetivo.

En el siguiente gráfico se puede visualizar que, la Alternativa 1, es decir la que se propone para la aprobación para comentario es la más recomendable y, es la que tiene la mejor calificación con relación a cada objetivo planteado en esta evaluación de impacto regulatorio.

Gráfico N° 1: Resultados del AMC



5. IMPLICANCIAS DE LA VIGENCIA DE LA NORMA EN LA LEGISLACIÓN NACIONAL

Con relación a las medidas propuestas, corresponde señalar que estas se encuentran alineadas con los principios y mandatos establecidos en la Constitución Política del Perú. En particular, el artículo 1 reconoce que la defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad constituyen el fin supremo de la sociedad y del Estado, mientras que el inciso 22 del artículo 2 consagra el derecho de toda persona a la paz, a la tranquilidad y a gozar de un entorno adecuado para el desarrollo de su vida.

Asimismo, el artículo 44 de la Constitución establece como deberes primordiales del Estado proteger a la población frente a amenazas contra su seguridad, así como promover el bienestar general, lo que habilita la adopción de medidas regulatorias orientadas a prevenir y mitigar riesgos asociados al uso indebido de los servicios públicos móviles, particularmente en contextos vinculados a la comisión de ilícitos.

En ese marco, y considerando el contexto actual de inseguridad ciudadana, las medidas propuestas resultan compatibles con el ordenamiento constitucional, en tanto buscan fortalecer los mecanismos de control y trazabilidad en la contratación del servicio público móvil, contribuyendo a la prevención de prácticas como la suplantación de identidad y la activación irregular de líneas.

En tal sentido, el proyecto normativo no solo no vulnera la Constitución ni el marco legal vigente, sino que se enmarca en el ejercicio de la función normativa atribuida al Osiptel, orientada a garantizar la adecuada prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones y la protección de los usuarios.

Finalmente, desde la perspectiva de los abonados, la vigencia de la norma implica el fortalecimiento de los estándares de seguridad en los procesos de contratación y gestión del servicio público móvil, lo que contribuye a reducir los riesgos de fraude, contrataciones no solicitadas y uso indebido de líneas móviles, generando un entorno de mayor confianza y protección para los usuarios.

6. DIFUSIÓN DEL PROYECTO DE NORMA

De conformidad con el marco legal que regula la publicación de los proyectos normativos para comentarios de los interesados, establecido en los artículos 7 y 27 del Reglamento General del OSIPTEL y el Decreto Supremo N.º 009-2024-JUS, así como los Lineamientos de Mejora Regulatoria del OSIPTEL, aprobados por la Resolución N.º 030-2024-CD/OSIPTEL, se establece un período para que las empresas y demás agentes interesados puedan plantear sus comentarios y observaciones al proyecto de norma. De esta manera se garantiza la transparencia y predictibilidad en este proceso de emisión normativa.

En ese sentido, se recomienda la publicación en el diario oficial El Peruano del proyecto de Norma complementaria sobre el límite de servicios públicos móviles por persona natural, con la finalidad de que los interesados remitan a este Organismo, sus comentarios y sugerencias al mismo en el plazo de 15 días calendario.