

## NOTA DE PRENSA. N.º 25-2024

### **OSIPTEL: empresas operadoras darán de baja a líneas móviles que incumplan con requisitos esenciales de contratación**

- Previamente, las empresas remitirán un mensaje de texto a cada servicio público móvil que no cuente con sustento válido sobre el cumplimiento de requisitos de contratación.

¡Atención! Las empresas operadoras deberán suspender, dar de baja o deshabilitar el servicio público móvil en caso incumplan con los requisitos esenciales de contratación o no cuenten con sustento o acreditación del mismo, informó el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).

Esta medida se dispuso a través de la Norma que Modifica la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada por Resolución de Consejo Directivo n.º 59-2024-CD/OSIPTEL, y que fue publicada el miércoles 28 de febrero en el diario oficial *El Peruano*.

Para la contratación de los servicios públicos móviles, de acuerdo a esta norma, se deben cumplir con tres requisitos esenciales. Primero, se debe **realizar la contratación y adquisición de la tarjeta SIM** en centros de atención de las empresas, puntos de venta previamente reportados al ente regulador, canales telefónicos, de manera virtual, *delivery*, o excepcionalmente en ferias itinerantes.

Segundo, se debe **validar la identidad de la persona natural, nacional o extranjera, que interviene en la contratación por parte de la empresa operadora**, únicamente a través de la identificación biométrica, salvo en las contrataciones realizadas mediante el mecanismo de contratación por autoactivación. Tercero, se debe **validar la identidad del solicitante del servicio** a través de la identificación biométrica para cada contratación, conforme a la normativa vigente.

“Se establecieron reglas de seguridad en los procesos de contratación del servicio móvil a fin de reducir la incidencia de fraudes, así como en otros trámites relevantes para el abonado, como la reposición de la tarjeta SIM. Sin embargo, las empresas continúan realizando la contratación de este servicio de forma ambulatoria; y no todas habrían implementado la exigencia de la verificación biométrica de sus vendedores y asesores, o su implementación es deficiente”, explicó la directora de Atención y Protección del Usuario del OSIPTTEL, Tatiana Piccini Antón.

Añadió que, tras una revisión del registro de distribuidores de las empresas, se ha observado que se consignan datos ininteligibles o inválidos.

#### **Procedimiento de suspensión y baja**

En este sentido, ante el incumplimiento de estos requisitos esenciales, según lo dispuesto en la norma que modifica las condiciones de uso, la empresa operadora dará de baja o deshabilitará el servicio público móvil. Previamente, de forma diaria, la

empresa operadora verificará el sustento sobre el cumplimiento de los requisitos esenciales de la contratación de todos los servicios públicos móviles contratados en el día calendario inmediato anterior.

Además, en el mismo día de la verificación, la empresa remitirá un mensaje de texto a cada servicio público móvil que no cuente con dicho sustento válido, así como un correo electrónico a la dirección registrada por el abonado, de ser el caso. De manera adicional, puede remitir dicho mensaje por otro servicio de mensajería.

En caso la identidad del solicitante del servicio se haya validado según el procedimiento de excepción a la verificación biométrica, el plazo máximo para la verificación del cumplimiento de requisitos esenciales de la contratación y envío de mensaje de texto a los servicios móviles observados es de tres días hábiles contados a partir del día hábil siguiente de efectuada la contratación.

Después de cinco días hábiles desde el envío del referido mensaje de texto y siempre que no se haya regularizado la contratación, la empresa operadora suspenderá el servicio público móvil observado. Incluirá el tráfico de voz, datos y mensajes de texto, entrante y saliente, por un plazo de siete días hábiles. Durante el periodo de suspensión, se permitirá el acceso a los números de emergencia y servicio de atención de operadora.

Vencido el plazo de suspensión y de no haberse efectuado la regularización respectiva, la empresa ejecutará la baja del servicio en el día calendario siguiente. Si se trata de una portabilidad numérica, se deshabilitará el servicio siguiendo el procedimiento de retorno a la empresa operadora cedente.

Las disposiciones de la presente norma entrarán en vigencia a los seis meses de su publicación. En el caso del artículo 76 sobre el procedimiento ante incumplimiento de requisitos esenciales y el numeral 5 del anexo 6 sobre el envío de información de las contrataciones de servicio público móvil, la vigencia será a partir de los 12 meses de modificado el instructivo técnico para el cumplimiento de las Normas Complementarias para la Implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad (Renteseq).

**Lima, 28 de febrero de 2024**