

A	:	JOHNNY ANALBERTO MARCHAN PEÑA GERENTE GENERAL
ASUNTO	:	ANÁLISIS DE IMPACTO REGULATORIO SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DEL LÍMITE DE SERVICIOS PÚBLICOS POR PERSONA NATURAL Y DISPOSICIONES ADICIONALES
REFERENCIA	;	DECRETO LEGISLATIVO N° 1338

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://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

	CARGO	NOMBRE
ELABORADO POR	ESPECIALISTA PRINCIPAL EN ANÁLISIS ECONÓMICO	YOEL RIOS ARROYO
	COORDINADORA LEGAL	MATILDE JUDITH GONZÁLEZ VILLANUEVA
REVISADO POR	SUBDIRECTORA DE PROTECCIÓN DEL USUARIO	HAYINE GUSUKUMA LOZANO
APROBADO POR	DIRECTORA DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL USUARIO	TATIANA PICCINI ANTON

ÍNDICE

1. OBJETIVO	3
2. DECLARACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS DE MEJORA REGULATORIA	3
3. ANTECEDENTES	3
4. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	4
4.1. Aspectos previos	4
4.2. Planteamiento del problema	6
4.3. Evidencias	7
4.3.1. Acumulación de líneas y uso delictivo	7
4.3.2. Depuración de líneas móviles y reacumulación	11
4.3.3. Incidencia de desconocimiento de líneas móviles	13
4.3.4. Reclamos por contratación no solicitada	16
4.3.5. Abonados extranjeros con Carné de Identidad Extranjero que expide el Ministerio de Relaciones Exteriores	17
4.3.6. Requerimientos de información sobre la comercialización del servicio público móvil	18
4.4. Causas	19
4.4.1. Carencia de un mecanismo técnico que optimice el cumplimiento efectivo del límite máximo de líneas móviles por persona natural	19
4.4.2. Falta de un mecanismo célere para que el OSIPTTEL requiera la baja y/o cambio de titularidad del servicio público móvil	19
4.4.3. Vulnerabilidades en los procesos de contratación del servicio móvil	20
4.4.4. Prácticas comerciales informales y distribución de SIM CARD	20
4.4.5. Mercado informal de datos personales	21
4.4.6. Incremento de la criminalidad y uso delictivo de líneas móviles	21
4.5. Permanencia del problema	22
5. OBJETIVO DE LA INTERVENCIÓN Y BASE LEGAL	23
5.1. Objetivo de la intervención	23
5.2. Base legal	23
6. ANÁLISIS DE LAS ALTERNATIVAS DISPONIBLES	25
6.1. Descripción de las alternativas	25
6.2. Evaluación de las alternativas	28
6.2.1. Impacto de la medida	28
6.2.2. Análisis Multicriterio (AMC)	29
6.2.3. Resultados del AMC	42
6.2.4. Análisis de sensibilidad	44
7. APLICACIÓN DE LA SOLUCIÓN SELECCIONADA	47
8. DIFUSIÓN DEL PROYECTO DE NORMA	63
9. IMPLICANCIAS DE LA VIGENCIA DE LA NORMA	63
10. NECESIDAD DE MODIFICAR EXCEPCIONALMENTE LA NORMA DE LAS CONDICIONES DE USO	64
11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	66
ANEXO 1: CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN SOBRE EL SISTEMA CENTRALIZADO	69
ANEXO 2: CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DE ENTREGA DE INFORMACIÓN SOBRE EL PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN, CONTRATACIÓN Y ACTIVACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL	71

1. OBJETIVO

El objetivo del presente informe es realizar el análisis de alternativas de solución para enfrentar la problemática de 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 el marco de lo dispuesto mediante el Decreto Legislativo N.º 1738, Decreto Legislativo que modifica 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, a fin de establecer un límite razonable de servicios públicos móviles para personas naturales (en adelante, Decreto Legislativo 1738).

2. DECLARACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS DE MEJORA REGULATORIA

Las disposiciones sustentadas mediante el presente informe de análisis de impacto regulatorio, cumple con los Lineamientos de Mejora Regulatoria del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTel, aprobados mediante la Resolución de Consejo Directivo N.º 030-2024-CD/OSIPTel¹.

3. ANTECEDENTES

Como parte de la consulta temprana, respecto al mecanismo de consulta de líneas móviles, este organismo mediante cartas N.º 000463-2026-DAPU/OSIPTel², N.º 000462-2026-DAPU/OSIPTel³, N.º 000469-2026-DAPU/OSIPTel⁴, N.º 000470-2026-DAPU/OSIPTel⁵ y N.º 000497-2026-DAPU/OSIPTel⁶, convocó a reuniones técnicas a las empresas operadoras, a fin de evaluar las necesidades de cada empresa operadora, con el objetivo de implementar adecuadamente un sistema para tal fin.

Asimismo, a través de las cartas N.º 000586-2026-DAPU/OSIPTel⁷, N.º 000587-2026-DAPU/OSIPTel⁸, N.º 000589-2026-DAPU/OSIPTel⁹, N.º 000588-2026-DAPU/OSIPTel¹⁰ y N.º 000590-2026-DAPU/OSIPTel¹¹, se les ha requerido información técnica; y mediante cartas N.º DMR-CE-1038-26¹², N.º CGR-909/2026-JRU¹³, N.º 0049-2026-GM¹⁴, N.º INT-00815-AG-GER-26¹⁵, N.º INT-00853-AG-GER-26¹⁶ y N.º 0530-2026/GL.CDR¹⁷ se ha

¹ Publicada en el Diario Oficial El Peruano el 12 de febrero de 2024.

² Del 16.03.2026.

³ Del 16.03.2026.

⁴ Del 16.03.2026.

⁵ Del 16.03.2026.

⁶ Del 18.03.2026.

⁷ Del 25.02.2026.

⁸ Del 25.02.2026.

⁹ Del 25.02.2026.

¹⁰ Del 25.02.2026.

¹¹ Del 25.02.2026.

¹² Del 16.03.2026.

¹³ Del 16.03.2026.

¹⁴ Del 19.03.2026.

¹⁵ Del 20.03.2026.

¹⁶ Del 24.03.2026.

¹⁷ Del 26.03.2026.

recibido información de las empresas operadoras sobre los requerimientos técnicos del Sistema centralizado.

4. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

4.1. Aspectos previos

El uso inadecuado del servicio público móvil en el país constituye un problema persistente que ha sido progresivamente aprovechado para la comisión de diversos delitos, entre los que se incluyen la extorsión, el fraude, la suplantación de identidad, las amenazas, el secuestro y las estafas telefónicas. Esta situación impacta de manera directa en la seguridad ciudadana y debilita la confianza en el sistema de telecomunicaciones. Uno de los factores que agravaron este escenario ha sido la existencia de un número elevado de líneas móviles activas sin un control efectivo de su titularidad, lo que se manifiesta, en particular, en aquellos casos en los que una misma persona natural mantiene una cantidad inusualmente alta de líneas, dificultando la trazabilidad de las comunicaciones y la identificación de los responsables en actividades ilícitas.

En respuesta a esta problemática, se ha emitido distintas disposiciones normativas. Así, el Decreto Legislativo N.º 1338 dispuso la creación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, con el objetivo de combatir el comercio ilegal de equipos terminales móviles y fortalecer la seguridad ciudadana, asignando responsabilidades específicas a las empresas operadoras en los procesos de comercialización y contratación del servicio móvil. Posteriormente, normas como la Ley N.º 31839, el Decreto Legislativo N.º 1596 y la Ley N.º 32303 reforzaron las disposiciones para la seguridad en la comercialización y contratación de los servicios públicos móviles, reconociendo que la dinámica delictiva evoluciona de manera constante y explota posibles vulnerabilidades en los procesos de contratación.

Una de las medidas destinadas a atacar este problema, se reguló en el Decreto Supremo N.º 003-2016-MTC¹⁸, que estableció, entre otras medidas, la obligación de validar las líneas prepago de personas naturales que superaban las diez (10) líneas registradas a su nombre. En cumplimiento de esta disposición, el OSIPTEL supervisó el denominado “primer apagón telefónico”, orientado exclusivamente a servicios móviles prepago asociados a personas con más de 10 líneas. Este umbral se utilizó como un indicador inicial de posibles usos del servicio público móvil distintos a los regulares o habituales. Los resultados evidenciaron que, de un total de 928 692 líneas suspendidas de manera parcial, más de 558 000 fueron finalmente dadas de baja debido a la falta de regularización mediante verificación biométrica, pese a las alertas remitidas y a la aplicación progresiva de suspensiones.

Por su parte, 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.

Es así que, de modo complementario, en el contexto de la Declaratoria de los Estados de emergencia el OSIPTEL, a través de las Resoluciones N.º 116-2025-CD/OSIPTEL,

¹⁸ Decreto Supremo N.º 003-2016-MTC que modificó la Primera Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N.º 023-2014-MTC

modificada por Resolución N° 135-2025-CD/OSIPTEL, N° 024-2026, aprobó medidas temporales para fortalecer la seguridad en la contratación y gestión del servicio público móvil, la cual comprendía, entre otros; i) 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, y; ii) disposiciones aplicables a la verificación de identidad de la persona natural identificada con Carné de Identidad de Extranjero emitido por el Ministerio de Relaciones Exteriores.

Este contexto regulatorio se inserta en una situación más amplia de inseguridad ciudadana. De acuerdo con información del Ministerio del Interior, la extorsión en el Perú ha transitado hacia formas de criminalidad más organizadas y violentas, con una alta dependencia de medios no físicos, principalmente amenazas telefónicas, que representan la gran mayoría de los casos registrados. Asimismo, estos patrones se concentran en determinadas regiones del país, donde los servicios móviles difíciles de rastrear constituyen un recurso recurrente para dichas actividades ilícitas.

Adicionalmente, los operativos realizados en establecimientos penitenciarios han revelado la presencia recurrente de tarjetas SIM, lo que refuerza la relación entre el uso irregular de servicios públicos móviles y la comisión de delitos, subrayando la necesidad de mecanismos regulatorios más eficaces de control y trazabilidad.

En vista de la problemática antes descrita, el Poder Ejecutivo aprobó el Decreto Legislativo N° 1738, el cual modifica al Decreto Legislativo N.° 1338, c a fin de establecer:

- i) Un límite máximo de siete (7) servicios públicos móviles para personas naturales
- ii) 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 para garantizar que no se supere el límite establecido a través del mecanismo que para tal efecto disponga el OSIPTEL y
- iii) La obligación de ejecutar la baja del servicio público móvil que exceda el mismo, conforme al plazo y procedimiento establecido por el OSIPTEL, para que 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.
- iv) Que, la persona natural que, a la fecha de entrada en vigencia del presente Decreto Legislativo, tenga registrado bajo su titularidad más de siete (7) servicios públicos móviles, puede mantenerlos, y queda impedida de contratar servicios públicos móviles adicionales

Este decreto legislativo entró en vigencia al día siguiente de su publicación en el diario oficial El Peruano, esto es, el 14 de febrero de 2026, por lo cual sus disposiciones son plenamente exigibles desde dicha fecha.

Asimismo, de acuerdo con la primera disposición complementaria final del referido decreto legislativo, el OSIPTEL está facultado a emitir la normativa complementaria necesaria para la adecuada implementación de dicha norma.

Por otra parte, mediante Ley N° 32451, Ley que modifica la Ley N° 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° 128-2025-PCM, Decreto Supremo que aprueba Disposiciones Adicionales de la Ley N° 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° 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.

4.2. Planteamiento del problema

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° 1738, que modifica al Decreto Legislativo N.° 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° 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° 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° 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° 1738, entre otras disposiciones orientadas a asegurar la contratación de los servicios público móviles; así como, la tipificación de infracciones y sanciones 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° 32451.

4.3. Evidencias

4.3.1. Acumulación de líneas y uso delictivo

La magnitud del problema público se evidencia en la información registrada por la herramienta digital “Checa tus líneas”, desarrollada por el OSIPTEL como un mecanismo de consulta para los usuarios. De acuerdo con los datos acumulados entre los años 2024 y 2025, el 52,7 % de las solicitudes presentadas a través de dicha herramienta — equivalentes a 40 247 solicitudes— correspondió a desconocimientos múltiples de líneas móviles. En términos absolutos, durante el año 2024 se registraron 39 781 solicitudes por desconocimiento de líneas (único y múltiple), mientras que en 2025 se contabilizaron 36 652 solicitudes adicionales. Estas cifras reflejan un nivel significativo de usuarios que identifican líneas móviles registradas sin pleno conocimiento o consentimiento.

No obstante, esta información representa únicamente a aquellos usuarios que realizan activamente la consulta a través del aplicativo, lo que sugiere la existencia de un subregistro de casos. Un segmento de usuarios potencialmente afectados podría no ser consciente de la cantidad de líneas asociadas a su identidad, lo que implica que la

incidencia real del problema sea mayor a la reflejada en los registros administrativos disponibles. Este escenario se ve agravado por un bajo nivel de conocimiento de los riesgos vinculados a la exposición de datos personales y al uso indebido de la identidad en procesos de contratación.

Pese a la implementación progresiva de medidas regulatorias orientadas a reforzar la seguridad jurídica de la contratación del servicio móvil y a reducir vulnerabilidades en los mecanismos de verificación de identidad, continúan identificándose debilidades persistentes en la operatividad del mercado. Parte de estas vulnerabilidades se origina en la informalidad que caracteriza a determinados segmentos de la comercialización del servicio, especialmente a través de distribuidores y socios comerciales de las empresas operadoras, quienes operan con niveles limitados de control y mantienen incentivos para promover ventas masivas de líneas. Esta dinámica puede derivar en el registro de múltiples servicios a nombre de una misma persona, sin que necesariamente medie un consentimiento informado o una verificación adecuada de identidad.

El problema adquiere una mayor relevancia en los casos de desconocimiento múltiple, en los cuales un titular identifica la existencia de varias líneas que declara no haber contratado. Estos escenarios evidencian la concurrencia de prácticas de suplantación de identidad y deficiencias en los controles aplicados durante la validación biométrica. Un indicador de esta situación es que, durante el año 2025, aproximadamente uno de cada dos reclamos por contratación no solicitada fue declarado fundado por las propias empresas operadoras.

Desde una perspectiva histórica, la problemática vinculada a la concentración de múltiples líneas en una sola persona ya había sido identificada en el año 2016, cuando se estableció un umbral de más de diez líneas como criterio para aplicar procedimientos específicos de validación en servicios prepago. Más recientemente, en el año 2025, se adoptaron medidas temporales en el contexto del Estado de Emergencia, orientadas a reforzar los controles existentes. Posteriormente, mediante el Decreto Legislativo N° 1738, se aprobó el tope de siete (7) líneas móviles por persona natural.

En el marco de la aplicación del tope de siete (7) líneas móviles, el OSIPTEL viene ejecutando depuraciones de líneas móviles excedentes. Como resultado de estas depuraciones se ha identificado un subconjunto específico de abonados que concentran un número elevado de líneas. Al corte del 2 de marzo de 2026, se registraron 511 984 abonados con más de siete líneas, de los cuales 22 621 correspondían a nuevos acumuladores no identificados en la depuración del 13 de febrero. Estos nuevos abonados concentraron 185 143 líneas activas, mientras que los acumuladores previamente identificados, que ascendían a 489 363, contrataron 94 178 líneas adicionales, incrementando su stock total de líneas. Esta información muestra la coexistencia de nuevos acumuladores y de abonados reincidentes dentro del universo de personas naturales con elevada tenencia de líneas móviles.

En el corte del 22 de marzo de 2026, el número total de abonados con más de siete (7) líneas se redujo a 493 168, aunque la cantidad de líneas asociadas a estos usuarios aumentó de forma significativa. En este periodo se identificaron 42 312 nuevos acumuladores, quienes concentraron 352 282 líneas, incluyendo 83 623 líneas contratadas después del 13 de febrero. Paralelamente, los 450 856 abonados ya existentes continuaron ampliando su tenencia, incorporando 209 867 líneas adicionales, lo que llevó a un stock conjunto de alrededor de 1,6 millones de líneas, equivalente a más del 80 % del total de líneas de abonados acumuladores. Asimismo, los registros muestran que tanto acumuladores antiguos como nuevos contrataron, en promedio, más de una línea adicional durante los periodos analizados.

De otro lado, entre los elementos que continúan afectando la integridad del proceso de contratación se encuentran el robo o uso indebido de identidades, la posible existencia de mercados informales de datos personales, el desarrollo de técnicas destinadas a vulnerar los sistemas de verificación biométrica, la venta de servicios fuera de canales formales, la falta de control sobre la información de los vendedores y la predisposición de los propios usuarios a contratar en entornos con escaso control. Estas condiciones incrementan la probabilidad de que se registren líneas sin trazabilidad suficiente o sin correspondencia con titulares reales.

Este contexto se vincula con el uso de líneas móviles sin adecuada trazabilidad en la comisión de delitos de alto impacto, lo que afecta la confiabilidad del registro de abonados y dificulta las labores de supervisión regulatoria y de investigación penal. En consecuencia, el problema se configura como una brecha estructural en la seguridad del proceso de contratación del servicio público móvil, asociada a la veracidad de los registros, el control de la activación de líneas y la identificación efectiva de los titulares reales.

Por otro lado, el OSIPTEL ha recibido y gestionado casos de usuarios que han sido víctimas de la suplantación masiva de su identidad en la contratación de múltiples líneas móviles. Estos casos también han estado asociados lamentablemente a presuntos delitos (extorsión, chantaje, etc.) que se han realizado a través de estas líneas, razón por la cual, las personas víctimas de suplantación se han visto involucradas.

- Casos de las señoras Gisela Taboada Campos y Eliana Ramos: ellas fueron vinculadas con procesos judiciales, dado que desde algunas de las líneas que se registraron bajo su titularidad, sin su consentimiento, se cometieron determinados delitos. En el caso de la Sra. Taboada Campos, se registró indebidamente bajo su titularidad más de 21 mil líneas móviles; mientras que en el caso de la Sra. Eliana Ramos, se encontró que se había registrado indebidamente bajo su titularidad 38 líneas móviles.
- En el año 2023 se identificó el caso de un usuario que registraba más de 7 mil servicios públicos móviles bajo su titularidad, y al ser contactado por el OSIPTEL informó que desconocía dicha cantidad de servicios públicos móviles.
- En octubre de 2024 se detectaron un total de 143 abonados de las empresas operadoras América Móvil Perú S.A.C. (América Móvil), Entel Perú S.A. (Entel), Viettel Perú S.A.C. (Viettel) e Integratel Perú S.A.A. (Integratel), quienes tenían bajo su titularidad más de 50 líneas móviles, y que, en total, sumaban más de 19 mil líneas móviles. En ese contexto, se realizó un total de 19 295 llamadas a los servicios identificados, de los cuales únicamente se tuvo respuesta en 240 casos (1.2% del total), y se advirtió que en 78 casos (33%) quien contestaba la llamada indicaba no conocer al abonado real del servicio. Asimismo, en 72 casos (30%) indicaron que utilizaban el servicio para empresas de geolocalización (GPS), quienes en algunos casos emplean datos de redes móviles para rastrear vehículos, personas y activos en tiempo real.

Por lo tanto, la persona cuya identidad haya sido usurpada y registra líneas móviles sin consentimiento, se ve afectada por cuanto la empresa operadora posteriormente podría exigirle el pago por los consumos realizados desde dichas líneas, así como por el costo del equipo adquirido bajo financiamiento. Del mismo modo, en caso se hayan cometido delitos empleando dicha línea y/o equipo, la persona que figura como titular del servicio se verá vinculada a tales ilícitos ante las autoridades respectivas (Policía Nacional del Perú, Ministerio Público y/o Poder Judicial), con el consecuente perjuicio que ello implica.

Por otro lado, como parte de las incidencias por acumulación de líneas móviles, existen escenarios en los que los servicios móviles bajo la titularidad de un abonado son utilizados o cursan tráfico de datos en centros penitenciarios o celdas colindantes a los centros penitenciarios, lo cual representa un uso prohibido del servicio.

Así, como parte de esta problemática, la empresa operadora América Móvil, a través de la carta N° DMR-CE-3686-25 del 11 de diciembre de 2025, reportó al OSIPTTEL el caso de dos abonados en específico¹⁹, donde se observó lo siguiente:

➤ **Abonado 1 - Jenifer: contratación de 3037 servicios móviles:**

- Periodo de contratación: entre enero de 2018 a noviembre de 2025.
- 975 servicios móviles fueron adquiridos en 2025, de los cuales 487 se encuentran vinculados a tráficos realizados en centros penitenciarios.
- El 70% de estos servicios corresponden a tráfico de datos y el 99% han realizado tráfico en celdas colindantes al penal de Pucallpa, siendo el 1% restante correspondiente a otros centros penitenciarios.

➤ **Abonado 2 - Omar: contratación de 220 servicios móviles:**

- Periodo de contratación: entre enero y octubre de 2025.
- 220 servicios móviles fueron adquiridos en dicho periodo, de los cuales 50 fueron adquiridos el 11 de octubre.
- El 68% de estos servicios presentan comunicaciones colindantes al centro penitenciario de Pucallpa.

Cabe indicar que, según lo reportado por las empresas operadoras, en el periodo 2023 hasta noviembre de 2025, se han reportado cerca de 30 mil servicios públicos móviles con corte por uso prohibido en centros penitenciarios.

Tabla 1: Líneas móviles reportadas con corte por uso prohibido (Al 15/11/2025)

Empresa	2023	2024	2025
Bitel	36	90	51
Claro	342	795	410
Entel	1 722	13 825	3 147
Movistar	3 745	3 556	1 942
Total	5 845	18 266	5 550

En virtud de lo señalado, se puede indicar que existen casos en los que personas naturales realizan la contratación de un gran número de servicios públicos móviles con el propósito de destinar dichos servicios a fines ilícitos, lo que confirma la necesidad de reforzar los mecanismos de control de titularidad y trazabilidad en el servicio público móvil.

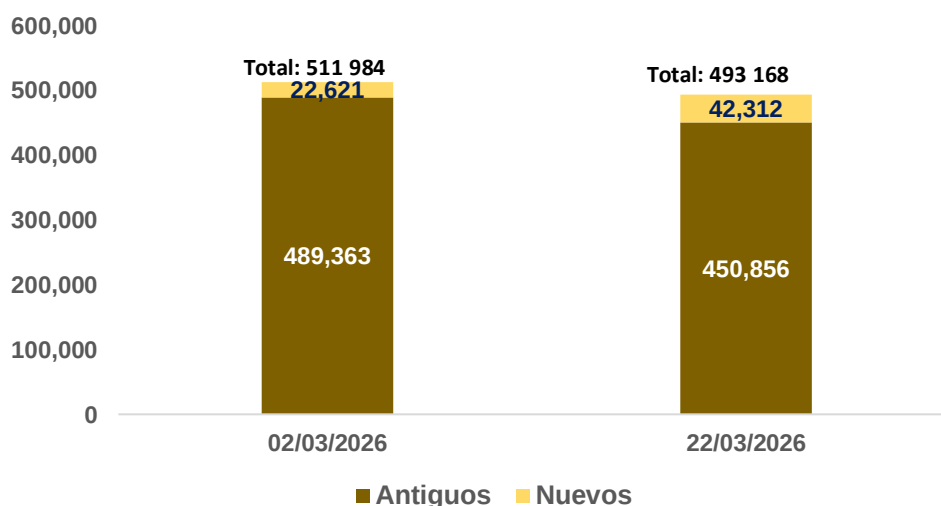
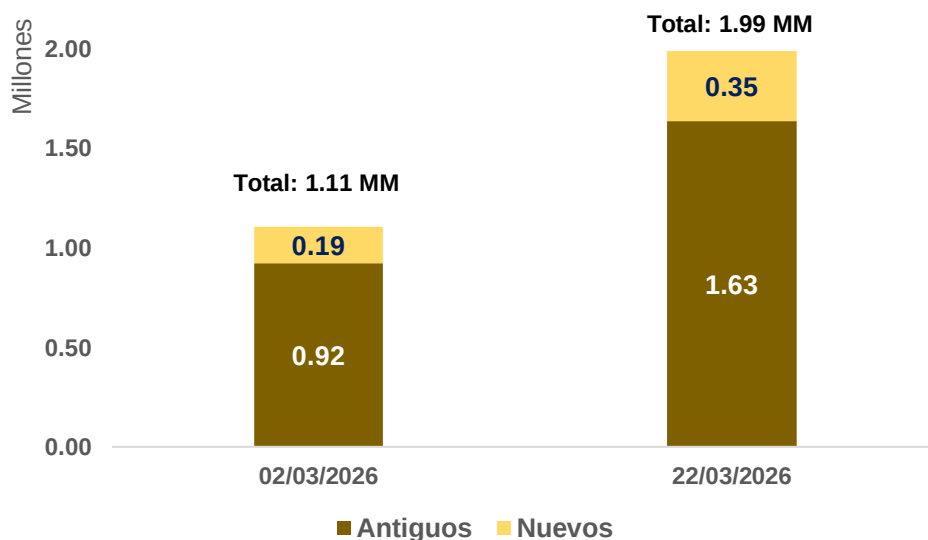
¹⁹ En virtud del marco legal correspondiente a la protección de datos personales, se omite brindar los nombres completos de los abonados implicados.

4.3.2. Depuración de líneas móviles y reacumulación

Los resultados de las depuraciones de líneas de abonados que concentran más de siete (7) líneas móviles (en adelante, acumuladores), ejecutadas por el OSIPTEL, evidencian la existencia de un subconjunto reducido de abonados que concentran un número elevado de líneas móviles. Por ejemplo, al corte del 2 de marzo de 2026, se identificaron 511 984 abonados con más de siete (7) líneas, de los cuales 22 621 no formaban parte de la depuración que se había realizado el 13 de febrero de 2026 (acumuladores antiguos), configurándose como nuevos acumuladores. Estos nuevos casos concentraron 185 143 líneas activas, de los cuales 33 059 líneas son totalmente nuevas, lo que confirma que existe una fuerte reacumulación. En paralelo, 489 363 abonados ya identificados previamente continuaron ampliando la cantidad de líneas bajo su titularidad, contratando 94 178 líneas adicionales.

En el siguiente corte, correspondiente al 22 de marzo de 2026, se observa una reducción en el número total de abonados con más de siete (7) líneas, que pasa a 493 168, lo que sugiere un efecto inicial de las acciones de depuración, pero que solo alcanzaría al total de abonados acumuladores; dado que la cantidad de líneas de abonados acumuladores se habría incrementado a 1.99 millones de líneas. En efecto, dentro de este total, se identificaron 42 312 nuevos abonados que no estaban en la depuración del 13 de febrero y que concentran 352 282 líneas, con 83 623 nuevas contrataciones posteriores a dicha fecha. Por su parte, 450 856 abonados reincidentes siguieron acumulando líneas, incorporando 209 867 líneas adicionales, alcanzando un stock conjunto de 1.6 millones de líneas, lo cual es el 82% de las líneas de acumuladores.

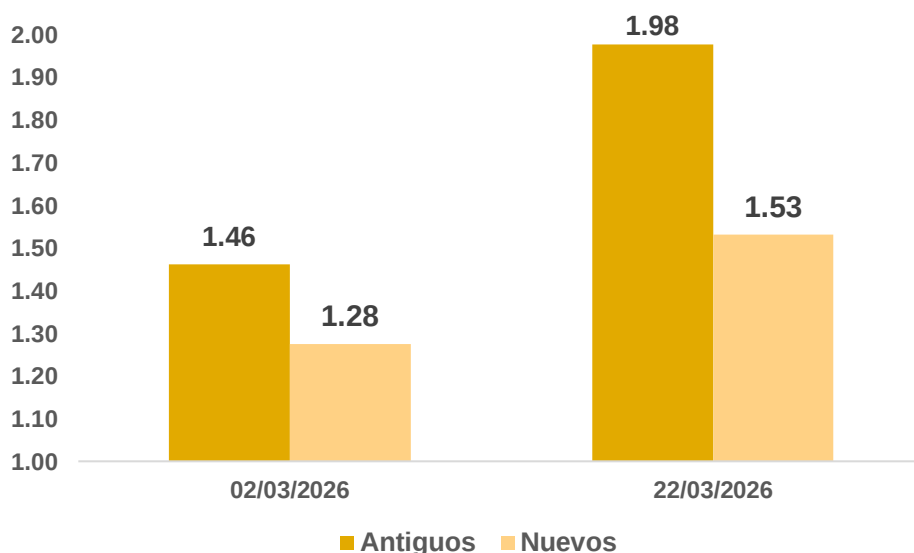
Como se puede observar en el siguiente gráfico, el efecto de las depuraciones durante marzo del 2026 es bastante modesto en términos de cantidad de acumuladores, dado que solo se habría logrado una reducción de -3.7%. En cambio, la cantidad de líneas de acumuladores, se habría incrementado considerablemente en más de 79%, pasando de 1.11 millones a 1.99 millones de líneas. Naturalmente, estos modestos resultados en la depuración son previsibles e incluso confirman la asociación de estos abonados con uso inadecuados del servicio, dado que esta alta capacidad de reacumulación no corresponde a un patrón normal de consumo de abonados personas naturales.

Gráfico N° 1: Evolución de las acciones de depuración de líneas
Cantidad de abonados acumuladores

Líneas de abonados acumuladores (MM)


Fuente: OSIPTel, Registro de abonados

Por otro lado, se aprecia que, de los usuarios acumuladores antiguos, el 15% y el 30% contrató líneas adicionales al 2 de marzo de 2026 y al 22 de marzo de 2026, respectivamente. Los acumuladores antiguos que contrataron nuevos servicios, lo hicieron, en general, por más de una línea, dado que tienen ratios de 1.46 y 1.98 líneas nuevas por abonado en el levantamiento de información del 2 de marzo de 2026 y del 22 de marzo 2026, respectivamente. En contraste, los nuevos acumuladores, ha registrado ratio de nuevas líneas por abonado de 1.28 y 1.53, es decir tendencialmente contratan más de una línea, como se puede apreciar en el gráfico siguiente.

Gráfico N° 2: Ratio de líneas por abonado acumulador que contrato en el período

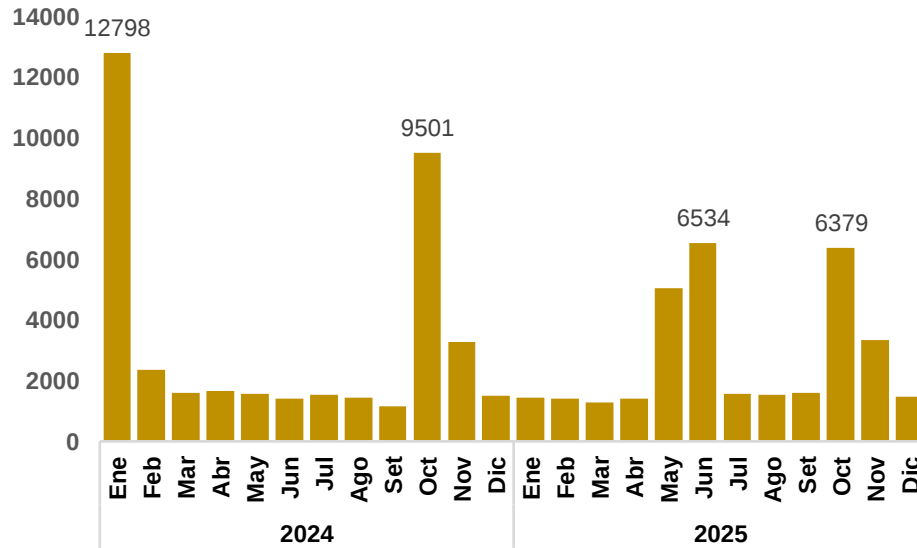


4.3.3. Incidencia de desconocimiento de líneas móviles

El 18 de julio de 2023, el OSIPTEL implementó una herramienta que incluye un formulario digital, mediante el cual los usuarios pueden reportar los problemas advertidos en atención a los resultados obtenidos de la consulta en "Checa tus líneas".

En línea con lo anterior, mediante el formulario de desconocimiento de líneas implementado, se observa una variación marcada en el registro, con picos visibles en los meses de enero de 2024 (12,798), octubre de 2024 (9,501), junio de 2025 (6,534) y octubre de 2025 (6,379). Estas fechas corresponden a momentos de mayor exposición o campañas informativas, como la antes descrita, que generaron incrementos temporales en las declaraciones de desconocimiento de líneas. Durante los demás meses, el registro se mantiene estable, con niveles promedio de 1877 formularios mensuales, conforme se observa:

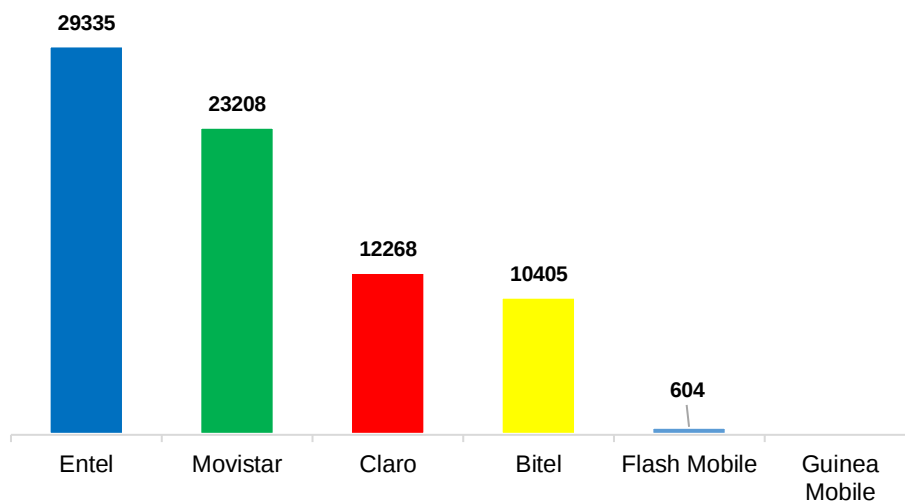
Gráfico N° 3: Evolución mensual de formularios de desconocimiento de líneas (2024-2025)



Nota: Información al 21 de diciembre de 2025
 Fuente: OSIPTEL, Checa tus líneas

De dicha información, el análisis muestra que las cuatro principales empresas operadoras concentran casi el 99% de los formularios de desconocimiento de líneas: Entel (39%) e Integratel (30%) explican siete de cada diez reportes, seguidas de América Móvil (16%) y Viettel (14%).

Gráfico N° 4: Distribución de formularios de desconocimiento de líneas por empresa operadora (2024-2025)



Fuente: OSIPTEL, Checa tus líneas

Asimismo, se tiene que el 55% del total de registros son desconocimientos sobre líneas prepago o postpago de acuerdo con la siguiente relación; y de estos, casi el 70% son prepago.

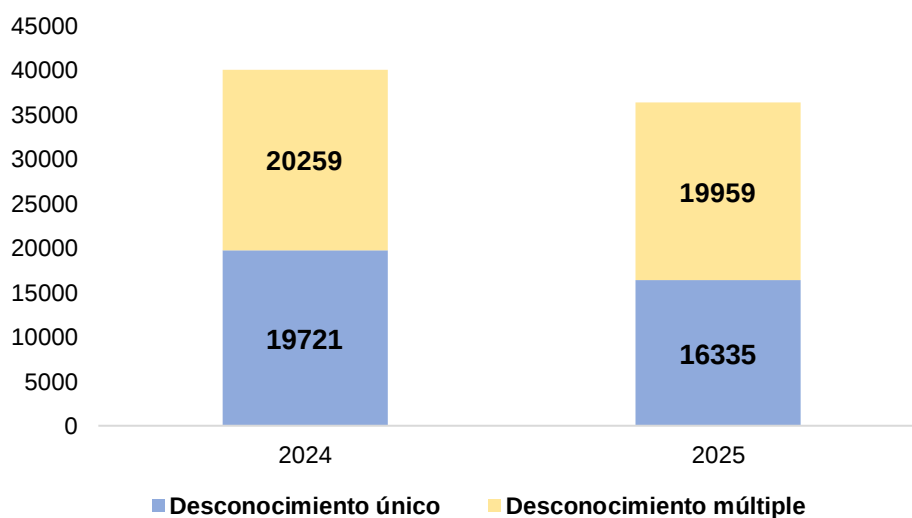
Tabla 2: Estadísticas de desconocimiento de líneas

Empresa	Postpago	Prepago	Total	%
Entel	8418	20 917	29 335	39%
Movistar	7406	15 802	23 208	31%
Claro	4231	8037	12 268	16%
Bitel	2712	7693	10 405	14%
FlashMobile	149	455	604	1%
Guinea Mobile	88	144	232	0.30%
Total	23004	53048	76052	100%

Fuente: OSIPTel, Checa tus líneas

De otro lado, según la información de Checa tus Líneas correspondiente al 2024 y 2025²⁰, casi la mitad de los casos de desconocimiento de líneas son múltiples, es decir por varias líneas, lo cual demuestra que existe una vulnerabilidad en el proceso de contratación que estaría siendo aprovechado por la delincuencia para obtener las líneas móviles en condiciones de anonimato.

Gráfico N° 5: Desconocimiento de líneas en Checa tu Línea



Fuente: OSIPTel, Checa tus líneas.

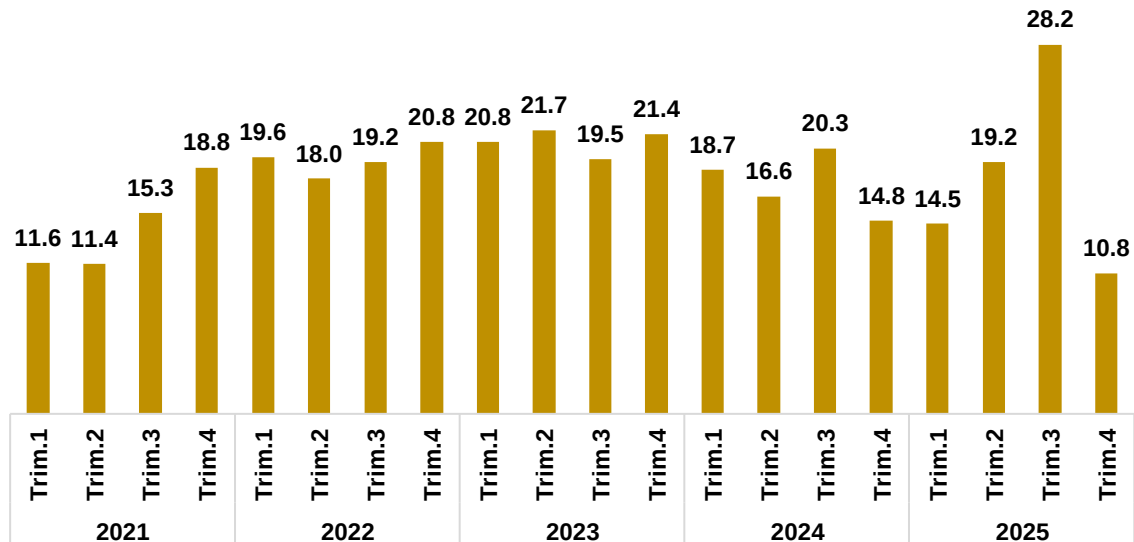
Conforme se indicó previamente, si bien la herramienta digital “Checa tus líneas” nos permite obtener información de la cantidad de servicios públicos móviles de cada persona natural, requiere de una consulta manual por lo que se advierte el riesgo de que no sea consultado en todos los casos por el personal de la empresa operadora, o se presenten errores en la consulta.

²⁰ La información del 2025 es hasta 15 de diciembre.

4.3.4. Reclamos por contratación no solicitada

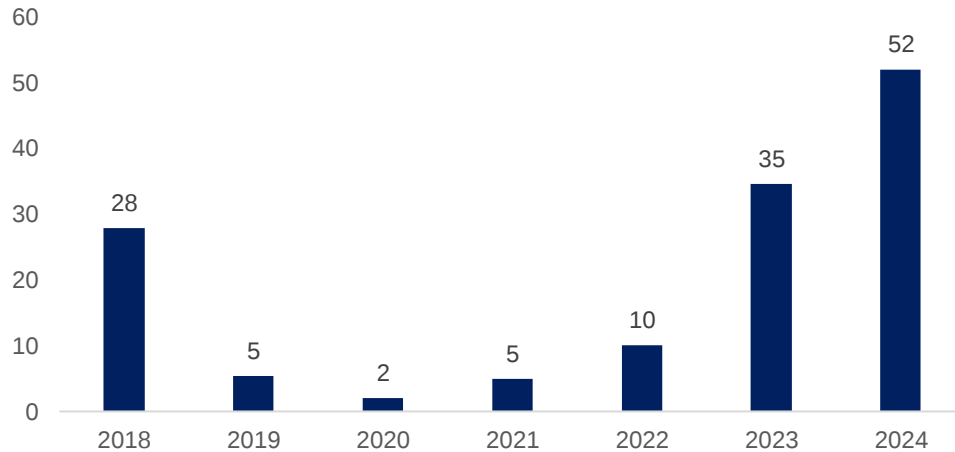
Es necesario indicar que un conjunto importante de reclamos de los usuarios es por la materia de “contratación no solicitada”, la cual suele estar relacionada con el uso del servicio público móvil para fines delictivos o para fraudes financieros. Así, a partir del 2021, los reclamos resueltos sobre dicha materia comenzaron a aumentar nuevamente, alcanzando los 77 599 reclamos en el 2022, lo cual supuso un aumento anual de 35,7%. De la misma manera, con respecto al 2023, se ha reportado un total de 83 360 reclamos, lo cual representó un incremento del 7.4%, con respecto del año 2022. Asimismo, en el 2024 se reportó un total de 70 383 reclamos, lo cual supuso una reducción anual de -15.6%. Sin embargo, en el 2025 la cantidad de este tipo de reclamos ha presentado un leve incremento, llegando a 72 745, lo que representa un crecimiento del 3.4% respecto al año anterior.

Gráfico N° 6: Reclamos resueltos en contratación no solicitada del servicio público móvil 2021-2025 (miles)



Fuente: Portal de información de usuarios.
 Elaboración: OSIPTEL.

Adicionalmente, se registraron casos de suplantación de la identidad en la adquisición de líneas en la modalidad prepago, por lo que los usuarios involucrados presentaron el respectivo cuestionamiento de titularidad de acuerdo con lo establecido en la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL (en adelante, Norma de Condiciones de Uso). Los cuestionamientos de titularidad prepago empezaron a aumentar desde el 2021 alcanzando los 10 123 cuestionamientos en el 2022, mostrando un incremento anual de 107%, e incluso un nivel superior al de pre-pandemia (año 2019). Asimismo, en el año 2024 se reportó un total de 51 940 cuestionamientos prepago, es decir un incremento de 240.9%.

Gráfico N° 7: Cuestionamientos de titularidad prepago (2018-2024, en miles)

Fuente: Portal de Información Usuarios - OSIPTEL.

Elaboración: 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 autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

En efecto, según el Estudio de Satisfacción 2025²¹, se observa que, en el servicio de telefonía móvil, aproximadamente el 38.4% de usuarios que experimentan un problema y se contactan con su operador no presentan un reclamo, el 41.5% ni siquiera comunica su problema a la empresa operadora; por lo que probablemente la cantidad de contrataciones no solicitadas o cuestionamientos prepago sea mucho mayor, ello debido a que los usuarios tienden a no formular sus reclamos o a realizar las correspondientes denuncias a la policía.

4.3.5. Abonados extranjeros con Carné de Identidad Extranjero que expide el Ministerio de Relaciones Exteriores

La contratación de servicios públicos móviles por parte de personas de nacionalidad extranjera se realiza previa verificación biométrica con la base de datos de MIGRACIONES.

No obstante, conforme lo ha expuesto el Ministerio de Relaciones Exteriores en el Oficio N.º 2-15-B/1095°, 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 de Extranjero 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 MIGRACIONES.

Del mismo modo, la Embajada de Paraguay en Perú, en su comunicación electrónica del 3.12.2025 dirigida a un operador móvil, manifestó que: *“Conforme a los artículos 25 y 27 de la Convención de Viena sobre Relaciones Diplomáticas de 1961, el Estado receptor tiene la obligación de otorgar toda clase de facilidades para el desempeño de las funciones de la misión y de permitir y proteger la libre comunicación de ésta con su Gobierno mediante todos los medios de comunicación adecuados. La ausencia de líneas telefónicas/medios de comunicación efectivos que permitan a la misión mantener contacto*

²¹ Estudio elaborado por la empresa consultora CID Latinoamérica S.A.C. por encargo del OSIPTEL.

regular con su capital afecta el ejercicio normal de sus funciones y resulta incompatible con dichas obligaciones convencionales”.

Por lo tanto, resulta evidente que el personal diplomático no está en el país como cualquier otro extranjero, sino que se encuentra cumpliendo funciones propias de su misión y, que el Perú tiene la obligación de brindarle las facilidades necesarias. Asimismo, se debe tomar en cuenta que el personal diplomático se acredita ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y recibe un Carné de Identidad de Extranjero, documentación que tendría que ser suficiente para pueda contratar el servicio público móvil.

4.3.6. Requerimientos de información sobre la comercialización del servicio público móvil

En virtud de lo dispuesto en la Ley N° 32451 y su norma reglamentaria -Decreto Supremo N° 128-2025-PCM-, el Osiptel viene recibiendo los requerimientos formulados por las autoridades encargadas de la investigación del delito -dependencias de la Policía Nacional del Perú, Ministerio Público y Poder Judicial-, mediante los cuales se solicita información vinculada a los procesos de comercialización, contratación y activación de los servicios públicos móviles.

Dichos requerimientos comprenden, entre otros aspectos, información relacionada con la serie del SIM card, su estado de activación, así como datos vinculados a los canales y agentes de comercialización (distribuidores), elementos que resultan esenciales para la trazabilidad del servicio y la identificación de eventuales responsabilidades.

Al respecto, conforme a lo previsto en el numeral 5 del Anexo 6 de la Norma de las Condiciones de Uso, las empresas operadoras del servicio público móvil remiten al Osiptel, con periodicidad diaria, información correspondiente a cada contratación efectuada. No obstante, dicha obligación de reporte no incluye, de manera expresa ni estandarizada, información asociada a la fase de comercialización del servicio, en particular aquella relativa a la trazabilidad del SIM card y a la identificación de los agentes intervinientes en su distribución.

Asimismo, debe precisarse que la referida obligación de remisión diaria de información resulta exigible desde el 19 de diciembre de 2025, por lo que el Osiptel no dispone de información estructurada y sistematizada respecto de periodos anteriores, lo cual limita la capacidad de atención oportuna de requerimientos vinculados a hechos ocurridos con anterioridad a dicha fecha.

En ese contexto, a efectos de atender los requerimientos formulados por las autoridades competentes, el Osiptel se ve en la necesidad de solicitar información específica a las empresas operadoras mediante comunicaciones individuales. Este mecanismo, de carácter no automatizado, implica la ejecución de procesos manuales de recopilación, validación y consolidación de la información, lo que incrementa el riesgo de inconsistencias o errores en los datos remitidos, así como dilata los plazos de atención, afectando la inmediatez y eficacia que demandan las investigaciones en materia penal.

4.4. Causas

4.4.1. Carencia de un mecanismo técnico que optimice el cumplimiento efectivo del límite máximo de líneas móviles por persona natural

Es preciso tener en cuenta que, para la aplicación de lo establecido en el artículo 8-D del Decreto Legislativo N° 1338, incorporado por el Decreto Legislativo N° 1738, mediante comunicaciones escritas, el OSIPTel indicó a las empresas operadoras el uso de la plataforma digital “Checa tus líneas” como mecanismo de consulta para verificar la cantidad de líneas móviles bajo titularidad de una persona natural y así evitar que se supere el límite máximo de siete (7) servicios móviles.

Sin embargo, si bien dicha medida ha permitido la aplicación de lo establecido en el artículo 8-D del Decreto Legislativo N° 1338, esta carece de mecanismos para garantizar que las empresas operadoras cumplan efectivamente con sus obligaciones de verificación para evitar que una persona natural contrate más de siete (7) líneas móviles.

En ese sentido, para una aplicación más eficiente y célere del artículo 8-D del Decreto Legislativo N° 1338, corresponde evaluar la necesidad de la implementación de un sistema centralizado que permita efectuar la consulta de titularidad a la empresa operadora 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.

4.4.2. Falta de un mecanismo célere para que el OSIPTel requiera la baja y/o cambio de titularidad del servicio público móvil

Para la aplicación de lo establecido en el artículo 8-D del Decreto Legislativo N° 1338, incorporado por el Decreto Legislativo N° 1738, mediante comunicaciones escritas, el OSIPTel comunicó a las empresas operadoras el procedimiento aplicable para la baja y/o cambio de titularidad en caso de contravención del límite máximo por persona natural dispuesto en el referido decreto legislativo.

Sin embargo, dicho procedimiento no permite al OSIPTel requerir de forma célere la corrección de situaciones de incumplimiento mediante la baja o cambio de titularidad de los servicios públicos móviles, siendo que los requerimientos se realizan mediante comunicaciones escritas.

En ese sentido, 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, corresponde evaluar cómo deben realizarse dichas acciones, a fin de evitar errores humanos y garantizar la eficacia de las prohibiciones establecidas en el Decreto Legislativo N° 1338, modificado por el Decreto Legislativo N° 1738, respecto del límite de servicios públicos móviles por persona natural.

4.4.3. Vulnerabilidades en los procesos de contratación del servicio móvil

Persisten brechas operativas en la verificación de identidad, incluso con mecanismos biométricos. Estas deficiencias permiten que:

- Una misma identidad sea utilizada para contratar múltiples líneas sin alertas tempranas.
- Usuarios acumulen decenas, cientos o miles de líneas sin su consentimiento.

Esto evidencia fallas en los sistemas de validación y control implementados por las operadoras.

Con respecto a la facilidad existente de acumular líneas, se observa que a noviembre de 2025 la cantidad de titulares con más de siete (7) líneas representa el 2,8% de los usuarios, concentrando así el 12,5% del total de líneas (aproximadamente 6,4 millones). Cabe señalar que, según la Erestel 2024, las personas naturales no suelen tener más de 6 líneas, por lo que los casos de acumulación extrema no responden a patrones normales de consumo. Esto significa que, en circunstancias normales, los titulares de servicio con más de 6 líneas deberían ser excepcionales.

4.4.4. Prácticas comerciales informales y distribución de SIM CARD

La informalidad económica en el Perú alcanza también al sector telecomunicaciones. Según el INEI (2022):

- El sector informal representa el 17,8% del PBI,
- Y en el sector transporte y comunicaciones, la informalidad aporta el 35% del PBI del rubro.

En el mercado de SIM Card, esta informalidad se expresa en:

Deficiencias estructurales

- Existencia de puntos de venta sin supervisión adecuada, lo que impide asegurar que el proceso de contratación cumpla estándares regulatorios.
- Delegación de la comercialización a distribuidores y subdistribuidores sin registros completos ni trazabilidad de vendedores, generando opacidad y falta de control.

Magnitud y evidencia

A noviembre de 2025, Viettel, América Móvil, Entel e Integratel reportan 75 499 puntos de venta, distribuidos así:

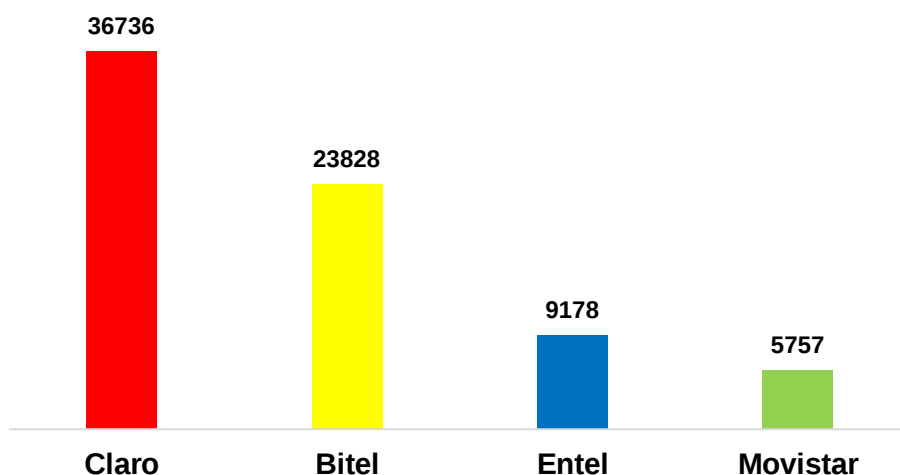
- Claro: 48.7%
- Bitel: 31.6%
- Entel: 12.2%
- Movistar: 7.6%

Además, se identificaron problemas críticos:

- Vendedores registrados en múltiples puntos de venta en un mismo mes.
- Puntos de venta con información geográfica incompleta o imprecisa, dificultando su fiscalización.

Incluso las operadoras han reconocido estas limitaciones, como se evidencia en la Carta N.º DMR-CE-323821 de Claro (2021), donde se admite la imposibilidad de controlar integralmente la red de distribuidores.

Gráfico N° 8: Cantidad de puntos de venta autorizados (noviembre 2025)



Fuente: OSIPTEL, Portal de Información de Usuarios.

Nota: En el caso de Movistar se toma la información reportada al buzón de distribuidores

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://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

Pese a esta obligación, se han evidenciado fallas en los protocolos de seguridad y control del último eslabón de la cadena de comercialización, lo que ha permitido el registro de usuarios con un número inusualmente elevado de líneas móviles, incompatible con el patrón de uso de una persona natural.

4.4.5. Mercado informal de datos personales

La proliferación de un mercado ilegal de datos personales, incluyendo datos biométricos, incrementa la vulnerabilidad del proceso de contratación. Bases de datos robadas se comercializan en:

- Dark web
- Redes sociales
- Plataformas de mensajería

Reportes periodísticos indican la existencia de más de 160 cuentas en Facebook Marketplace y Telegram que venden datos personales desde S/ 5, con paquetes de hasta 5 000 contactos por S/ 100.

La disponibilidad de estos datos facilita que delincuentes contraten múltiples líneas a nombre de personas reales, reduciendo la eficacia de los mecanismos de verificación.

4.4.6. Incremento de la criminalidad y uso delictivo de líneas móviles

Los delitos asociados al uso inadecuado de líneas móviles, tales como extorsiones, fraudes electrónicos, suplantaciones de identidad y estafas, se originan principalmente en la contratación individual y masiva de servicios por parte de personas naturales, muchas veces utilizando identidades falsas. En esa línea, el Ministerio del Interior (Mininter) en su estudio "Cobro y Silencio: La Dinámica de la Extorsión en el Perú", indicó lo siguiente:

*“En este contexto, la persistencia de altos niveles de informalidad en diversos sectores crea condiciones propicias para la operación de redes de extorsión. Según lo evidenciado en entrevistas realizadas a funcionarios públicos, la carencia de mecanismos eficaces de registro y control dificulta la trazabilidad de ciertas conductas delictivas. Entre los aspectos identificados destaca la necesidad de reforzar los controles migratorios y de identidad, así como de **implementar una regulación más estricta en la venta de líneas telefónicas móviles, ya que su acceso irrestricto, favorecido por la informalidad, permite el uso anónimo de dispositivos para cometer extorsiones.**”²².*

Complementariamente, en el primer semestre de 2025, la Fiscalía Especializada en Ciberdelincuencia reportó más de 19 000 denuncias por delitos informáticos a nivel nacional, principalmente fraude electrónico (75 %) y suplantación de identidad (13 %), evidenciando la vinculación directa de estos delitos con el uso fraudulento de líneas móviles.

4.5. Permanencia del problema

La falta de un mecanismo o sistema que las empresas operadoras cumplan efectivamente con sus obligaciones de verificación de la cantidad de líneas con las que cuenta una persona natural para evitar que exceda el límite siete (7) líneas móviles, expone a un mayor riesgo de incumplimiento de este límite por parte de las empresas operadoras.

Asimismo, el procedimiento actual (comunicado a través de cartas) para que las empresas operadoras corrijan situaciones de incumplimiento mediante la baja o cambio de titularidad de los servicios públicos móviles (según corresponda), no permite que dichas acciones se realicen de forma celer, permanente y automatizada, existiendo mayor riesgo de retraso y errores humanos en su ejecución.

Así, lo antes indicado no permite hacer frente de forma óptima a la persistencia de las debilidades en el proceso de contratación y registro del servicio público móvil, lo cual implica que los usuarios continúen enfrentando el riesgo de contar con líneas móviles registradas a su nombre sin haberlas solicitado. Estas líneas pueden ser utilizadas por terceros para la comisión de delitos, generando no solo posibles consumos no autorizados o deudas, sino también la vinculación involuntaria de los titulares suplantados con actividades ilícitas. En ausencia de cambios, el mercado podría seguir operando con servicios móviles contratados irregularmente, con identidades que no corresponden a los usuarios reales y con dispositivos asociados a delitos que no son detectados o bloqueados oportunamente. En este escenario, la incidencia de reclamos por contratación no solicitada mantendría una tendencia creciente y se mantendría la alta incidencia de desconocimiento múltiple de líneas reportadas ante Checa tu línea.

De mantenerse esta situación, también se vería comprometida la calidad y confiabilidad de la información utilizada por la Policía Nacional del Perú, el Ministerio Público y el Poder Judicial. La acumulación de líneas registradas bajo identidades suplantadas reduce la

²²

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/8813510/7279161-cobro-y-silencio-la-dinamica-de-la-extorsion-en-el-peru.pdf?v=1760147273>

capacidad de identificación efectiva de los usuarios reales, favoreciendo el anonimato en el uso delictivo de servicios móviles.

5. OBJETIVO DE LA INTERVENCIÓN Y BASE LEGAL

5.1. Objetivo de la intervención

Reducir progresivamente el indicador de desconocimiento múltiple de líneas reportado al OSIPTel, a través de la herramienta Checa Tus líneas, hasta alcanzar una tasa de reducción acumulada de 25 puntos porcentuales al año 2030, mediante el establecimiento de medidas que garanticen la adecuada verificación y control para evitar que las personas naturales contraten excediendo el límite máximo de siete (7) servicios públicos móviles.

Objetivos específicos

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.

5.2. 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° 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° 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° 008-2001-PCM), esta función se ejerce de manera exclusiva a través del Consejo Directivo.

Asimismo, el Decreto Legislativo 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° 1738, Decreto Legislativo que modifica el Decreto Legislativo N° 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° 128-2025-PCM, Decreto Supremo que aprueba Disposiciones Adicionales de la Ley N° 32451, Ley que modifica la Ley N° 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, 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° 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.

Este conjunto de facultades permite regular aspectos como: (i) canales autorizados de contratación; (ii) procedimientos reforzados para usuarios extranjeros; (iii) obligaciones de información hacia abonados con alta titularidad de líneas; y (iv) medidas temporales para prevenir activaciones irregulares o fraudulentas.

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 el presente informe.

6. ANÁLISIS DE LAS ALTERNATIVAS DISPONIBLES

6.1. Descripción de las alternativas

Considerando la problemática expuesta y los objetivos que se busca lograr con la intervención, a continuación, se presentan las alternativas de solución.

Tabla 3: Alternativas propuestas para el problema de usuarios con muchas líneas

Componente de la solución	Alternativa 1	Alternativa 2
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.		
Componente 1: Verificación ex ante del número de contrataciones	Implementar un sistema centralizado de verificación automática , interconectado con las plataformas y sistemas de contratación de las empresas operadoras, que permita validar automáticamente la cantidad de registros bajo titularidad de una persona natural. La herramienta “Checa tus líneas” solo se utilizaría de manera excepcional , ante indisponibilidad del sistema centralizado.	Mantener la herramienta digital “Checa tu línea” como mecanismo principal de verificación de la cantidad de servicios públicos móviles contratados por una 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.		
Componente 2: Baja para usuarios con más de 7 líneas	(i) Baja para usuarios que no superaban el límite de 7 líneas a la entrada en vigencia del DL N.º 1738 Establecer un procedimiento ad hoc de baja de servicios excedentes , otorgando un plazo de cinco (5) días hábiles para que el abonado realice el cambio de titularidad y/o defina los servicios a mantener. Para tal efecto, las empresas operadoras deben comunicar e informar, durante cinco (5) días hábiles, a las personas naturales que superaron el límite de servicios públicos móviles, conforme a lo indicado por el Osiptel. Durante dicho periodo el	(i) Baja para usuarios que no superaban el límite de 7 líneas a la entrada en vigencia del DL N.º 1738 Mantener el procedimiento comunicado vía carta que prevé que las empresas operadoras deben comunicar e informar, durante cinco (5) días hábiles, a las personas naturales que superaron el límite de servicios públicos móviles, conforme a lo indicado por el Osiptel. Contempla que luego de transcurrido dicho plazo el Osiptel verifica si las personas que continúan superando el límite de siete (7) servicios públicos móviles, y dispondrá la baja de los servicios que hayan sido contratadas excediendo dicho

	abonado podrá puedan efectuar el cambio de titularidad y/o definir con que servicios públicos desea mantener. Las empresas operadoras deberán ejecutar la baja dentro del plazo de un (1) día hábil. Posteriormente, el Osiptel verificará las personas que continúan superando el límite de siete (7) servicios públicos móviles, y dispondrá la baja de los servicios que hayan sido contratadas excediendo dicho límite. Prevé la facturación proporcional sin pérdida de beneficios promocionales. (ii) Baja para usuarios que ya superaban el límite de 7 líneas a la entrada en vigencia del DL N.º 1738 Establecer el procedimiento de baja de servicios excedentes en el plazo de 1 día, previa comunicación al abonado.	límite. Prevé que el abonado puede efectuar el cambio de titularidad y/o definir con que servicios desea mantener hasta antes que la empresa ejecute la baja de los servicios. Las empresas operadoras deberán ejecutar la baja dentro del plazo de un (1) día hábil. (ii) Baja para usuarios que ya superaban el límite de 7 líneas a la entrada en vigencia del DL N.º 1738 Mantener el procedimiento comunicado vía carta en el que se prevé la baja del servicio móvil excedente en el plazo de 1 día, previa comunicación al abonado.
OBJETIVO 3: Reducir la incidencia de casos de usuarios que acumulan una gran cantidad de líneas móviles sin que hayan solicitado su contratación.		
Componente 3: Atención de víctimas frecuentes de suplantación	Implementar medidas de restricción de contratación de servicios públicos móviles en todos los canales , a solicitud del abonado, con posibilidad de levantamiento posterior. La operadora debe atender la solicitud en un plazo de dos (2) días , considerándose un trámite de críticidad alta .	No intervención , manteniéndose el régimen vigente sin incorporar un derecho específico de restricción voluntaria de contratación, sin perjuicio del previsto en las Medidas Extraordinarias y Temporales, de carácter excepcional y vinculadas a la vigencia del Estado de Emergencia.
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.		

Componente 4: Verificación de identidad de ciudadanos extranjeros con régimen especial	Intervención regulatoria que establece la verificación de identidad de la persona natural identificada con Carné de Identidad de Extranjero emitido por el Ministerio de Relaciones Exteriores, exceptuando el uso del factor de inherencia y sustituyéndolo por un factor de posesión .	No intervención , manteniendo el esquema actual de verificación de identidad previsto en las Medidas Extraordinarias y Temporales, de carácter excepcional y vinculadas a la vigencia del Estado de Emergencia.
Componente 5: Entrega de información sobre comercialización, contratación y activación del servicio público móvil	Módulo de trazabilidad. Disponer la entrega obligatoria de información específica del proceso de comercialización, contratación y activación del servicio público móvil por parte de las empresas operadoras, mediante un canal seguro de transferencia de archivos .	No intervención , manteniendo el traslado de la información actualmente disponible y reportada por las empresas operadoras al Osiptel.

6.2. Evaluación de las alternativas

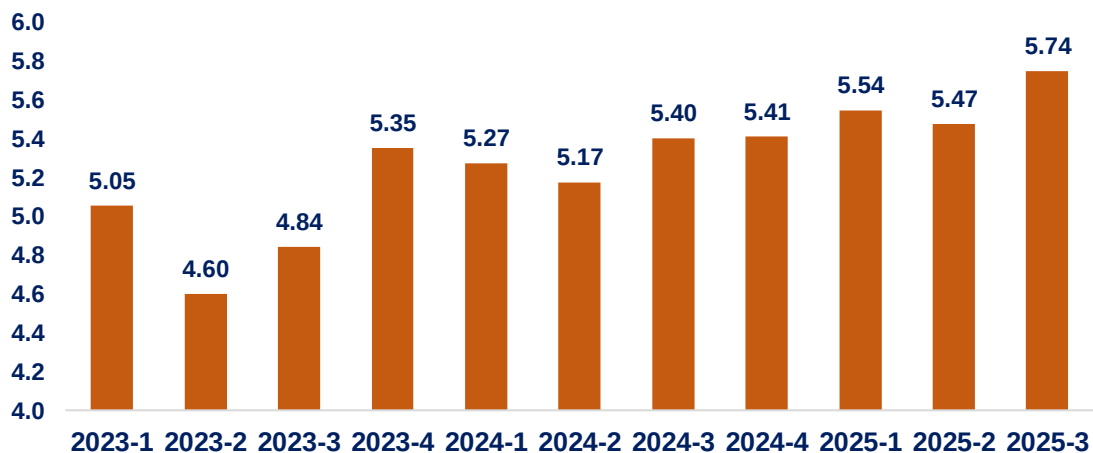
Para la presente evaluación regulatoria se ha considerado metodológicamente adecuado aplicar un Análisis Multicriterio (AMC) en lugar de un Análisis Costo–Beneficio (ACB), debido a la naturaleza de los impactos asociados a la medida y a las limitaciones propias de la valoración monetaria en este tipo de intervenciones. En primer lugar, debe señalarse que los objetivos centrales de la propuesta generan beneficios que no pueden ser cuantificados en términos monetarios de manera precisa y verificable. La estimación económica de delitos evitados, casos de fraude prevenidos o mejoras en la integridad de la información supera las capacidades de medición disponibles, por lo que un ACB conduciría inevitablemente a resultados parciales o metodológicamente débiles.

6.2.1. Impacto de la medida

Con la finalidad de realizar una adecuada evaluación de esta propuesta regulatoria, en esta sección se determina el impacto de la medida en término de número de líneas objeto de la intervención; posteriormente, se realizará un análisis multicriterio de las alternativas evaluadas.

Con relación a ello, las medidas propuestas se aplican a las nuevas contrataciones (altas) descontando portabilidades (ver gráfico siguiente). Se estima que en promedio se dan cerca de 5.3 millones de altas al año y 1.8 millones mensuales, de las cuales casi el 60% son altas prepago.

Gráfico N° 9: Cantidad trimestral de altas móviles (en millones)



Nota: No incluye portabilidad.
Fuente: Punku.

Con relación a la cantidad líneas pertenecientes a los abonados acumuladores, se debe señalar que, entre los cortes del 2 y 22 de marzo de 2026, la información de las depuraciones realizadas por el OSIPTEL muestra un aumento relevante en el número de nuevos abonados acumuladores y en la cantidad de líneas asociadas a estos. En el primer corte se identificaron 22 621 nuevos acumuladores, quienes concentraban 185 143 líneas, mientras que en el segundo corte el número de nuevos acumuladores casi se duplicó, alcanzando 42 312 abonados, con un total de 352 282 líneas asociadas. Esta evolución evidencia que, aunque el número total de abonados con más de siete líneas se redujo

moderadamente en el periodo, los nuevos ingresantes al grupo de acumuladores pasaron a concentrar un volumen cada vez mayor de líneas, tanto por nuevas contrataciones como por líneas previamente activas.

De otro lado, la cantidad de nuevas líneas (altas) contratadas por acumuladores entre 3 y 22 de marzo de 2026 fue de 293 590, es decir casi el 16% del total de altas, si se considera que aproximadamente hay 1.8 millones de altas mensuales. Cabe señalar que, en la depuración del 2 de marzo de 2026, se registraron 127 237 altas, por lo que se puede considerar que existe un fenómeno de reacumulación.

6.2.2. Análisis Multicriterio (AMC)

Para la evaluación de las alternativas se han considerado 4 criterios:

- **Impacto en la mejora de la seguridad:**
Mide el grado de contribución de cada alternativa en la reducción de la delincuencia en el mercado del servicio público móvil.
- **Costos de implementación:**
Captura las dificultades que podrían tener el Osiptel, las empresas y usuarios en el proceso de implementación.
- **Trazabilidad de la información:**
Captura en qué medidas las alternativas propuestas mejorar la identificación de los usuarios y, con ello facilitan la labor de la PNP, Ministerio Público, Poder Judicial y el OSIPTEL.
- **Impacto en los usuarios:**
Califica la alternativa que genere menor afectación en los usuarios, entendido como aquella que tiene una menor probabilidad de impedir que un usuario honesto contrate una línea.
- **Efecto en la competencia:**
Se indaga si la medida propuesta podría generar ventaja a otras empresas operadoras.

Cada de uno de estos criterios tiene un peso de 20% en la calificación global.

Considerando estos criterios, se ha realizado el análisis multicriterio, el cual se expone a continuación:

a) Impacto en la mejora de la seguridad

A continuación, se plantean el sustento de las calificaciones de las alternativas en este atributo:

Tabla 4: Evaluación del criterio 1: Impacto en la mejora de la seguridad

			Alternativa 1		Alternativa 2
COMPONENTE	Peso	Calif.		Calif.	
OBJETIVO 1:					
COMPONENTE 1	1.0	5	Sistema centralizado de verificación de cantidad de líneas La verificación obligatoria previa a la contratación actúa como un mecanismo preventivo que impide, desde el origen, la activación de nuevas líneas cuando el solicitante supera el tope normativo. Este control ex ante reduce de manera directa la probabilidad de acumulación indebida de líneas, cerrando una de las principales vulnerabilidades identificadas en el proceso de contratación del servicio móvil.	2	Uso de Checa tus líneas: El uso informativo del aplicativo permite al usuario conocer su situación, pero al no estar integrado al proceso de contratación, su capacidad para prevenir la acumulación es limitada y dependiente de una acción voluntaria posterior.
Calificación en Objetivo 1	0.30	5		2	
OBJETIVO 2:					
COMPONENTE 2	0.85	4	Proceso de cambio de titularidad y/o baja de servicio utilizando un sistema centralizado para los requerimientos a la empresa operadora: El procedimiento de baja, estructurado con plazos claros y con la posibilidad de regularización mediante cambio de titularidad o baja del servicio, utilizando un sistema centralizado para los requerimientos a la empresa operadora, permite corregir situaciones de acumulación detectadas sin eliminar completamente opciones legales para los usuarios. Si bien no elimina por sí solo el problema de la acumulación, contribuye de manera relevante a reducir el stock de líneas en exceso, lo que justifica una calificación alta, aunque no máxima.	3	Procedimiento comunicado vía carta Si bien el proceso de baja permite eventualmente reducir el número de líneas, la ausencia de controles ex ante, por no estar asociado al sistema centralizado, disminuyen su impacto directo en la mejora de la seguridad. En este caso, si bien se prevén plazos y la posibilidad de regularización mediante cambio de titularidad o baja del servicio, el hecho que no se encuentre establecido normativamente conlleva a riesgos para lograr una efectiva ejecución o exigencia de cumplimiento forzoso del procedimiento y no

					lograr el efecto esperado en mejorar la seguridad,, lo que reduce su eficacia preventiva.
	0.15	3	Facturación proporcional: Este componente está orientado a aspectos económicos y de protección al usuario, sin incidir en la prevención, detección o reducción de conductas asociadas al uso indebido del servicio. Por ello, no presenta un impacto identificable en la mejora de la seguridad. Se califica en 2, dado que tampoco genera un impacto negativo en la seguridad.	1	Sin intervención regulatorio No se aprecia un impacto positivo o negativo en la seguridad
Calificación en Objetivo 2	0.35	3.85		2.70	
OBJETIVO 3:					
COMPONENTE 3	1.0	5	Restricción de canales a solicitud del usuario La posibilidad de que el propio usuario solicite la restricción de canales de contratación reduce el riesgo de nuevas activaciones no consentidas y mitiga escenarios de suplantación de identidad, uno de los problemas centrales identificados. Este mecanismo fortalece la autoprotección del titular y limita la reiteración de prácticas fraudulentas.	0	Sin intervención regulatorio La no intervención afecta la seguridad, toda vez que no se podrá evitar que las víctimas recurrentes de suplantación siguen reportando líneas contratadas sin su consentimiento.
Calificación en Objetivo 3	0.10	5		0	
OBJETIVO 4:					
COMPONENTE 4	0.40	3	Validación de identidad de personas con Carné de Identidad de Extranjero emitido por el Ministerio de Relaciones Exteriores: Se mejora la seguridad en la contratación de las personas extranjeras, toda vez que se establecen pautas para verificar la validación del carné emitido por el Ministerio de Relaciones Exteriores.	2	Sin intervención regulatorio Considerando que la no la intervención afecta más a los extranjeros, dado que limitaría su capacidad de contratación. De cara a la seguridad, esta alternativa es relativamente neutral.
COMPONENTE 5	0.60	5	Implementar módulo de trazabilidad	0	Sin intervención regulatorio

			La incorporación de un módulo que permita reconstruir y monitorear el proceso completo de comercialización, contratación y activación de los servicios públicos mejora significativamente la disponibilidad y calidad de la información para la supervisión y la fiscalización. Este componente fortalece la capacidad del regulador y de otras entidades públicas para identificar patrones irregulares y actuar oportunamente.		La importancia de la información del proceso de contratación radica en que mejora la capacidad de detección y monitoreo, su ausencia afectaría la capacidad del regulador y de otras entidades públicas para identificar patrones irregulares y actuar oportunamente.
Calificación en Objetivo 4	0.25	4.20		0.80	
Calificación total		4.40		1.75	

Nota: El peso es ponderado que tiene el componente dentro de la calificación del objetivo. A su vez, el objetivo 1 tiene un peso de 0.75 y el peso del objetivo 2 de 0.25.

b) Costos de implementación

A continuación, se plantean el sustento de las calificaciones de las alternativas en este atributo:

Tabla 5: Evaluación del criterio 2: Costo de implementación

		Alternativa 1		Alternativa 2	
COMPONENTE	Peso	Calif.		Calif.	
OBJETIVO 1:					
COMPONENTE 1	1.0	1	Sistema centralizado de verificación de cantidad de líneas La implementación requiere el desarrollo de soluciones tecnológicas, interoperabilidad de sistemas y adecuaciones operativas tanto por parte del OSIPTEL como de las empresas operadoras, lo que implica costos iniciales y de adaptación relevantes.	4	Uso de Checa tus líneas: Los componentes de esta alternativa se apoyan principalmente en herramientas existentes y procedimientos ya operativos, lo que reduce sustancialmente los costos de implementación, aunque a costa de una menor efectividad regulatoria.
Calificación en Objetivo 1	0.30	1		4	

OBJETIVO 2:

COMPONENTE 2	0.85	1	Proceso de cambio de titularidad y/o baja de servicio utilizando un sistema centralizado para los requerimientos a la empresa operadora: El diseño, implementación y seguimiento de procedimientos estandarizados de baja generan costos administrativos y operativos adicionales para los agentes involucrados.	4	Procedimiento comunicado vía carta que dispone la depuración de los casos que superan el tope Los componentes de esta alternativa se apoyan principalmente en herramientas existentes y procedimientos ya operativos, lo que reduce sustancialmente los costos de implementación, aunque a costa de una menor efectividad regulatoria.
	0.15	1	Facturación proporcional: La aplicación de esquemas de facturación proporcional genera costos financieros directos para las empresas, asociados a ajustes en sistemas de facturación y a menores ingresos. Se califica en 1, dado que tampoco genera un impacto negativo en la seguridad.	4	Sin intervención regulatorio Sin costos de implementación.
Calificación en Objetivo 2	0.35	1		4	

OBJETIVO 3:

COMPONENTE 3	1.0	2	Restricción de canales a solicitud del usuario Requiere adecuaciones operativas, aunque de menor complejidad técnica que los sistemas centrales, lo que justifica un costo bajo-moderado.	5	Sin intervención regulatorio Sin costos de implementación.
Calificación en Objetivo 3	0.10	2		5	

OBJETIVO 4:

COMPONENTE 4	0.40	2	Validación de identidad de personas con Carné de Identidad de Extranjero emitido por el Ministerio de Relaciones Exteriores: Requiere adecuaciones operativas, aunque de menor complejidad técnica que los sistemas centrales, lo que justifica un costo bajo-moderado.	5	Sin intervención regulatorio Sin costos de implementación.
---------------------	------	----------	---	----------	--

COMPONENTE 5	0.60	1	Implementar módulo de trazabilidad El desarrollo de un módulo de trazabilidad integral implica inversión tecnológica y costos de integración similares a los del sistema de verificación, concentrados principalmente en la etapa inicial.	5	Sin intervención regulatorio Sin costos de implementación.
Calificación en Objetivo 4	0.25	1.40		5	
Calificación total		1.20		4.35	

Nota: El peso es ponderado que tiene el componente dentro de la calificación del objetivo. A su vez, el objetivo 1 tiene un peso de 0.75 y el peso del objetivo 2 de 0.25.

Cabe señalar que, se tiene proyectado que la fase de implementación tome 12 meses, como se puede apreciar en el Anexo 1

c) Trazabilidad de la información

A continuación, se plantea el sustento de las calificaciones de las alternativas en este atributo:

Tabla 6: Evaluación del criterio 3: Trazabilidad de la información

		Alternativa 1		Alternativa 2	
COMPONENTE	Peso	Calif.		Calif.	
OBJETIVO 1:					
COMPONENTE 1	1.0	4	Sistema centralizado de verificación de cantidad de líneas La combinación de un sistema obligatorio de verificación, procedimientos de baja estructurados y un módulo de trazabilidad permite consolidar un registro más consistente y verificable de las líneas activas por titular. Esta alternativa genera información oportuna, integrada y utilizable para labores de supervisión, fiscalización e investigación, lo que sustenta calificaciones altas en la mayoría de sus componentes.	1	Uso de Checa tus líneas: Al operar sin un sistema centralizado y depender de acciones ex post, la información disponible presenta rezagos temporales y limita la reconstrucción completa del proceso de contratación. La trazabilidad es fragmentaria y reactiva, lo que justifica calificaciones bajas en este criterio.

Calificación en Objetivo 1	0.30	4		1	
OBJETIVO 2:					
COMPONENTE 2	0.85	4	Proceso de cambio de titularidad y/o baja de servicio utilizando un sistema centralizado para los requerimientos a la empresa operadora: La combinación de un sistema obligatorio de verificación, procedimientos de baja estructurados y un módulo de trazabilidad permite consolidar un registro más consistente y verificable de las líneas activas por titular. Esta alternativa genera información oportuna, integrada y utilizable para labores de supervisión, fiscalización e investigación, lo que sustenta calificaciones altas en la mayoría de sus componentes.	1	Procedimiento comunicado vía carta que dispone la depuración de los casos que superan el tope Al operar sin un sistema centralizado, la información disponible presenta rezagos temporales y limita la reconstrucción completa de los trámites de cambio de titularidad y baja que se hayan podido generar de manera previa a la ejecución de la baja. La trazabilidad es fragmentaria y reactiva, lo que justifica calificaciones bajas en este criterio.
	0.15	1	Facturación proporcional: No prevé un mecanismo de trazabilidad para esta disposición.	0	Sin intervención regulatorio No aborda el problema de trazabilidad.
Calificación en Objetivo 2	0.35	3.55		0.85	
OBJETIVO 3:					
COMPONENTE 3	1.0	2	Restricción de canales a solicitud del usuario No prevé un mecanismo de seguimiento.	0	Sin intervención regulatorio No aborda el problema de trazabilidad.
Calificación en Objetivo 3	0.10	2		0	
OBJETIVO 4:					
COMPONENTE 4	0.40	3	Validación de identidad de personas con Carné de Identidad de Extranjero emitido por el Ministerio de Relaciones Exteriores: Se orienta a la correcta identificación de los extranjeros que cuentan Carné de Identidad de Extranjero emitido por el Ministerio de Relaciones Exteriores, lo cual es contrastable con la información proporcionada por la referida autoridad competente, ello sin perjuicio que subsisten actividades manuales, tal como conservar la copia del documento de identidad.	0	Sin intervención regulatorio Al respecto, en este escenario, los usuarios extranjeros podrían considerar que se encuentran en la excepción prevista en el artículo 39 y 41 del Reglamento del Decreto ley 1338, por lo que no existir intervención, se podrían realizar validaciones que no garantizan la correcta identificación del abonado. Por lo tanto, en este aspecto, esta

					alternativa no garantiza una adecuada trazabilidad.
COMPONENTE 5	0.60	5	Implementar módulo de trazabilidad Como se indicó la incorporación de un módulo que permita reconstruir y monitorear el proceso completo de comercialización, contratación y activación de los servicios públicos mejora significativamente la disponibilidad y calidad de la información de dichos procesos.	0	Sin intervención regulatorio No aborda el problema de trazabilidad.
Calificación en Objetivo 4	0.25	4.20		0.00	
Calificación total		3.69		0.60	

Nota: El peso es ponderado que tiene el componente dentro de la calificación del objetivo. A su vez, el objetivo 1 tiene un peso de 0.75 y el peso del objetivo 2 de 0.25.

d) Impacto en los usuarios

A continuación, se plantea el sustento de las calificaciones de las alternativas en este atributo:

Tabla 7: Evaluación del criterio 4: Impacto en los usuarios

			Alternativa 1		Alternativa 2
COMPONENTE	Peso	Calif.		Calif.	
OBJETIVO 1:					
COMPONENTE 1	1.0	3	Sistema centralizado de verificación de cantidad de líneas La verificación obligatoria de la cantidad de líneas al momento de la contratación introduce una restricción efectiva para los usuarios que ya han alcanzado o superado el tope de líneas permitido. Este mecanismo puede impedir que determinados usuarios concreten nuevas contrataciones en el corto plazo, lo que constituye una afectación directa a su capacidad de acceso al servicio. No obstante, dicho impacto se circunscribe a un grupo específico de usuarios con comportamientos	4	Uso de Checa tus líneas: El uso del aplicativo Checa tu línea tiene un impacto reducido sobre la contratación, dado que no establece restricciones obligatorias ni condiciona la activación de nuevas líneas. Al tratarse de una herramienta informativa y de consulta voluntaria, permite a los usuarios verificar su situación sin afectar directamente su acceso al

			atípicos en términos de acumulación de líneas, sin afectar a la mayoría de usuarios que se sitúan por debajo del umbral normativo.		servicio, lo que explica su calificación relativamente alta en términos de impacto sobre los usuarios.
Calificación en Objetivo 1	0.30	3		4	
OBJETIVO 2:					
COMPONENTE 2	0.85	3	Proceso de cambio de titularidad y/o baja de servicio utilizando un sistema centralizado para los requerimientos a la empresa operadora: El procedimiento de baja de líneas excedentes implica la pérdida efectiva de servicios para algunos usuarios que superan el tope establecido, generando una afectación directa sobre la continuidad del servicio. Sin embargo, esta afectación se encuentra mitigada por la existencia de plazos de comunicación previa y por la posibilidad de regularización mediante el cambio de titularidad, lo que reduce el impacto negativo sobre usuarios que puedan demostrar un uso legítimo o que deseen transferir las líneas a terceros.	3	Procedimiento comunicado vía carta El procedimiento comunicado genera un impacto diferido en los usuarios, dado que las bajas se producen con posterioridad a la contratación y tras un proceso de comunicación. Este enfoque reduce la probabilidad de afectar a usuarios en el momento de contratar, aunque puede implicar la pérdida de líneas en una etapa posterior. El proceso de baja asociado a esta alternativa si bien contempla un plazo mayor para que el usuario regularice su situación, a través del cambio de titularidad o baja del servicio, en la medida que los servicios móviles podrían estar asociados a más de un operador, existe un riesgo que las disposiciones de baja que sean dispuestas por el regulador al último operador con el que contrató el servicio, no tomen en cuenta las solicitudes de baja o cambios de titularidad efectuados por el abonado hasta antes de la fecha de ejecución de la baja dispuesta por el regulador. Esta característica incrementa el impacto negativo sobre los usuarios finales.
	0.15	5	Facturación proporcional: La aplicación de una facturación proporcional en caso de baja de servicios garantiza que los usuarios no afronten cobros por períodos no efectivamente utilizados, evitando una afectación económica indebida. Este componente actúa como un mecanismo de protección al usuario, alineado con los principios de razonabilidad y equidad en la prestación del servicio, y contribuye a reducir los costos de transición derivados de la aplicación de la medida regulatoria.	0	Sin intervención regulatorio Eventualmente, podría afectar al usuario, dado que lo expone a penalidades.

Calificación en Objetivo 2	0.35	3.30		2.55	
OBJETIVO 3:					
COMPONENTE 3	1.0	5	Restricción de canales a solicitud del usuario La posibilidad de que el propio usuario solicite la restricción de determinados canales de contratación constituye una herramienta de autoprotección frente a la suplantación de identidad y la contratación no consentida. Este mecanismo reduce la probabilidad de que se activen nuevas líneas sin autorización expresa del titular, disminuyendo la carga administrativa y emocional asociada a la detección y posterior regularización de líneas desconocidas.	0	Sin intervención regulatorio Afecta a los usuarios víctimas de suplantación continua.
Calificación en Objetivo 3	0.10	5		0	
OBJETIVO 4:					
COMPONENTE 4	0.40	5	Validación de identidad de personas con Carné de Identidad de Extranjero emitido por el Ministerio de Relaciones Exteriores: Este componente reduce el riesgo de exclusión involuntaria y asegura que la aplicación del tope y de los controles de identidad no afecte de manera desproporcionada a usuarios extranjeros que requieren el servicio por razones laborales, comerciales o personales.	0	Sin intervención regulatorio La no intervención genera mayores dificultades para la contratación a los extranjeros.
COMPONENTE 5	0.60	3	Implementar módulo de trazabilidad El módulo de trazabilidad incrementa el nivel de supervisión y control sobre el proceso de contratación, lo que puede generar una mayor percepción de vigilancia por parte de los usuarios y mayores exigencias procedimentales al momento de contratar. Si bien este componente puede implicar una carga adicional para algunos usuarios, también contribuye a reducir errores, inconsistencias y contrataciones irregulares, limitando su impacto negativo a un nivel moderado.	1	Sin intervención regulatorio No falta de un módulo de trazabilidad de la información de contratación no afecta directamente al usuario; no obstante, de manera indirecta lo expone más a los escenarios de suplantación.
Calificación en Objetivo 4	0.25	3.80		0.60	
Calificación total		3.50		2.24	

Nota: El peso es ponderado que tiene el componente dentro de la calificación del objetivo. A su vez, el objetivo 1 tiene un peso de 0.75 y el peso del objetivo 2 de 0.25.

e) Efecto en la competencia

A continuación, se plantean el sustento de las calificaciones de las alternativas en este atributo:

Tabla 8: Evaluación del criterio 5: Efecto en la competencia

			Alternativa 1		Alternativa 2
COMPONENTE	Peso	Calif.		Calif.	
OBJETIVO 1:					
COMPONENTE 1	1.0	5	Sistema centralizado de verificación de cantidad de líneas Se aplica de manera general y no discriminatoria a todas las empresas operadoras, sin introducir restricciones diferenciadas ni ventajas competitivas específicas. Por ello, las calificaciones reflejan la ausencia de impactos negativos relevantes sobre la competencia en el mercado móvil.	5	Uso de Checa tus líneas: Se aplica de manera general y no discriminatoria a todas las empresas operadoras, sin introducir restricciones diferenciadas ni ventajas competitivas específicas. Por ello, las calificaciones reflejan la ausencia de impactos negativos relevantes sobre la competencia en el mercado móvil.
Calificación en Objetivo 1	0.30	5		5	
OBJETIVO 2:					
COMPONENTE 2	0.85	5	Proceso de cambio de titularidad y/o baja de servicio utilizando un sistema centralizado para los requerimientos a la empresa operadora: Se aplica de manera general y no discriminatoria a todas las empresas operadoras, sin introducir restricciones diferenciadas ni ventajas competitivas específicas. Por ello, las calificaciones reflejan la ausencia de impactos negativos relevantes sobre la competencia en el mercado móvil.	5	Procedimiento comunicado vía carta que dispone la depuración de los casos que superan el tope Se aplica de manera general y no discriminatoria a todas las empresas operadoras, sin introducir restricciones diferenciadas ni ventajas competitivas específicas. Por ello, las calificaciones reflejan la ausencia de impactos negativos relevantes sobre la competencia en el mercado móvil.

	0.15	5	Facturación proporcional: Se aplica de manera general y no discriminatoria a todas las empresas operadoras, sin introducir restricciones diferenciadas ni ventajas competitivas específicas. Por ello, las calificaciones reflejan la ausencia de impactos negativos relevantes sobre la competencia en el mercado móvil.	5	Sin intervención regulatorio Se aplica de manera general y no discriminatoria a todas las empresas operadoras, sin introducir restricciones diferenciadas ni ventajas competitivas específicas. Por ello, las calificaciones reflejan la ausencia de impactos negativos relevantes sobre la competencia en el mercado móvil.
Calificación en Objetivo 2	0.35				
OBJETIVO 3:					
COMPONENTE 3	1.0	5	Restricción de canales a solicitud del usuario Se aplica de manera general y no discriminatoria a todas las empresas operadoras, sin introducir restricciones diferenciadas ni ventajas competitivas específicas. Por ello, las calificaciones reflejan la ausencia de impactos negativos relevantes sobre la competencia en el mercado móvil.	5	Sin intervención regulatorio Se aplica de manera general y no discriminatoria a todas las empresas operadoras, sin introducir restricciones diferenciadas ni ventajas competitivas específicas. Por ello, las calificaciones reflejan la ausencia de impactos negativos relevantes sobre la competencia en el mercado móvil.
Calificación en Objetivo 1	0.10	5		5	
OBJETIVO 4:					
COMPONENTE 4	0.40	5	Validación de identidad de personas con Carné de Identidad de Extranjero emitido por el Ministerio de Relaciones Exteriores: Se aplica de manera general y no discriminatoria a todas las empresas operadoras, sin introducir restricciones diferenciadas ni ventajas competitivas específicas. Por ello, las calificaciones reflejan la ausencia de impactos negativos relevantes sobre la competencia en el mercado móvil.	5	Sin intervención regulatorio Se aplica de manera general y no discriminatoria a todas las empresas operadoras, sin introducir restricciones diferenciadas ni ventajas competitivas específicas. Por ello, las calificaciones reflejan la ausencia de impactos negativos relevantes sobre la competencia en el mercado móvil.
COMPONENTE 5	0.60	5	Implementar módulo de trazabilidad Se aplica de manera general y no discriminatoria a todas las empresas operadoras, sin introducir restricciones diferenciadas ni ventajas competitivas específicas. Por ello, las calificaciones reflejan la ausencia	5	Sin intervención regulatorio Se aplica de manera general y no discriminatoria a todas las empresas operadoras, sin introducir restricciones diferenciadas ni ventajas competitivas específicas. Por ello, las

			de impactos negativos relevantes sobre la competencia en el mercado móvil.		calificaciones reflejan la ausencia de impactos negativos relevantes sobre la competencia en el mercado móvil.
Calificación en Objetivo 4	0.25	5		5	
Calificación total		5		5	

Nota: El peso es ponderado que tiene el componente dentro de la calificación del objetivo. A su vez, el objetivo 1 tiene un peso de 0.75 y el peso del objetivo 2 de 0.25.

6.2.3. Resultados del AMC

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 9: 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:

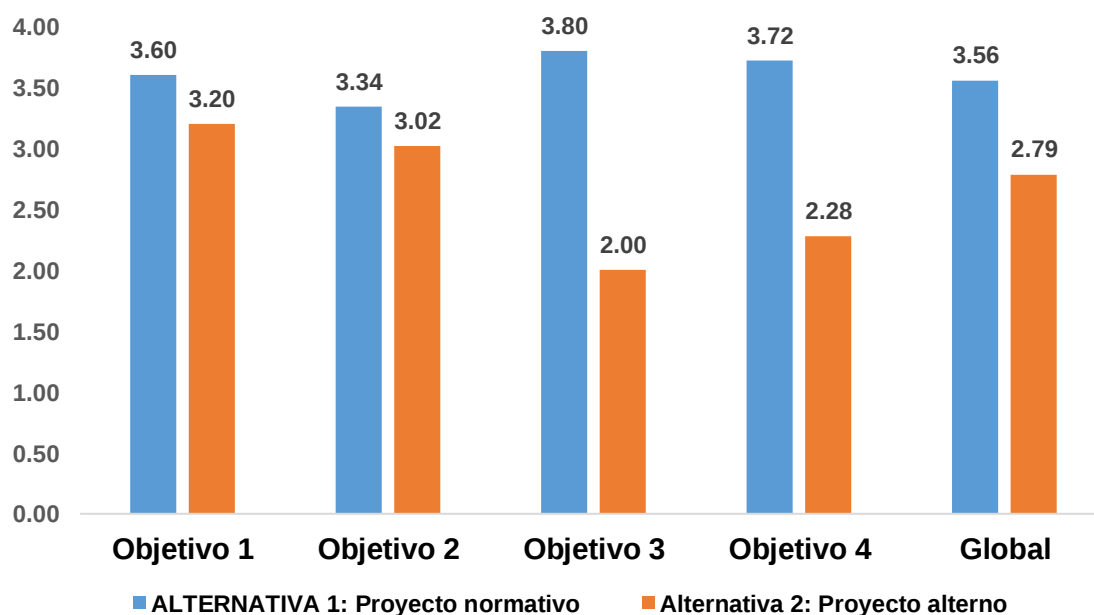
- En relación con el Objetivo 1, la Alternativa 1 alcanza una calificación superior (3.60) frente a la Alternativa 2 (3.20), evidenciando un mejor desempeño agregado. Esta diferencia se explica principalmente por el alto impacto en la mejora de la seguridad registrado por la Alternativa 1 (5.0 frente 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° 10: Resultados del AMC



6.2.4. Análisis de sensibilidad

A continuación, se realiza el análisis de sensibilidad:

a. Sensibilidad respecto a los pesos de los atributos

Dado que todos los criterios tienen inicialmente el mismo peso (0.2), el análisis de sensibilidad evalúa qué ocurre ante variaciones razonables en dichas ponderaciones, manteniendo constante la suma total (=1). Específicamente, se evalúan 2 escenarios:

i. Escenario A: Mayor énfasis en seguridad y trazabilidad

Dado que el problema regulatorio está asociado al uso indebido del servicio público móvil, la suplantación de identidad y la necesidad de información confiable para la investigación del delito, se evalúa un escenario en el que se incrementa el peso de los criterios directamente relacionados con estos aspectos:

- Impacto en la mejora de la seguridad: **0.30**
- Trazabilidad de la información: **0.25**
- Costos de implementación: **0.15**
- Impacto en los usuarios: **0.10**
- Efecto en la competencia: **0.20**

Bajo este escenario, la Alternativa 1 refuerza su ventaja relativa respecto de la Alternativa 2, debido a que presenta puntajes consistentemente altos en seguridad y trazabilidad en los cuatro objetivos, mientras que la Alternativa 2 muestra desempeños reducidos o nulos en estos criterios, especialmente en los objetivos O3 y O4. Los resultados de este ejercicio se pueden apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 10: Resultados del AMC

Alternativa	Puntaje global	Variación vs. base
Alternativa 1	3.77	+0.21
Alternativa 2	2.55	-0.24

En consecuencia:

- El ordenamiento de alternativas se mantiene.
- La brecha global se amplía, particularmente en los objetivos:
 - O3, donde la Alternativa 2 registra valores nulos en seguridad y trazabilidad.
 - O4, donde la trazabilidad alcanza 4,2 en la Alternativa 1 frente a 0,0 en la Alternativa 2.

Este escenario confirma que la preferencia por la Alternativa 1 es robusta cuando se priorizan los fines de seguridad pública y control institucional.

Escenario B: Mayor énfasis en costos e impacto en usuarios

Se evalúa adicionalmente un escenario alternativo que prioriza criterios asociados a menor carga regulatoria y menor afectación directa a los usuarios, redistribuyendo los pesos de la siguiente manera:

- Costos de implementación: **0.30**

- Impacto en los usuarios: **0.25**
- Impacto en la mejora de la seguridad: **0.15**
- Trazabilidad de la información: **0.10**
- Efecto en la competencia: **0.20**

En este escenario, la Alternativa 2 reduce parcialmente la brecha respecto de la Alternativa 1, aprovechando su mejor desempeño en costos de implementación y su menor afectación inmediata a los usuarios. No obstante, dicha mejora no resulta suficiente para revertir el resultado global, ya que la Alternativa 1 mantiene ventajas claras en los criterios de seguridad y trazabilidad, además de obtener puntajes máximos en efecto en la competencia. Los resultados de este ejercicio se pueden apreciar en la siguiente tabla:

Alternativa	Puntaje global	Variación vs. base
Alternativa 1	3.27	-0.29
Alternativa 2	2.93	+0.14

Así, aun bajo un enfoque que privilegia criterios de menor intervención, la Alternativa 1 conserva una calificación global superior, salvo en escenarios extremos de ponderación que desnaturalizarían los objetivos de la política pública evaluada.

b. Sensibilidad respecto al peso de los componentes

El segundo nivel del análisis de sensibilidad examina la influencia de los pesos relativos de los componentes dentro de cada criterio, considerando que estos determinan la contribución específica de cada medida al resultado agregado.

Robustez en criterios clave

En los criterios de impacto en la mejora de la seguridad y trazabilidad de la información, la Alternativa 1 obtiene calificaciones altas de manera transversal en la mayoría de los componentes, y no únicamente en uno de ellos. En particular:

- La verificación ex ante mediante un sistema centralizado,
- los procedimientos estructurados de baja y regularización,
- la restricción voluntaria de canales de contratación, y
- los mecanismos de trazabilidad de la información,

Estos componentes aportan de forma conjunta y acumulativa al desempeño de la alternativa. Por ello, variaciones moderadas en los pesos internos de estos componentes no alteran significativamente el resultado agregado, ya que no existe una dependencia crítica de un único componente para explicar la ventaja relativa de la Alternativa 1.

Limitada reversión en criterios favorables a la Alternativa 2

En los criterios donde la Alternativa 2 presenta mejores resultados relativos (principalmente costos de implementación e impacto en los usuarios), su ventaja responde a un rasgo estructural de su diseño —basado en controles ex post y no intervención— y no a la fortaleza de un componente específico.

En ese sentido, aun incrementando el peso de determinados componentes favorables a la Alternativa 2, el efecto marginal sobre el resultado global del AMC es limitado, especialmente cuando se consideran escenarios coherentes con los objetivos de seguridad y trazabilidad que justifican la intervención regulatoria.

c. Conclusión del análisis de sensibilidad

El análisis de sensibilidad evidencia que los resultados del AMC son robustos frente a variaciones razonables, tanto en los pesos de los criterios como en los pesos de los componentes internos. La Alternativa 1 mantiene una posición dominante en todos los escenarios alineados con los objetivos sustantivos de la política pública, particularmente aquellos vinculados a la seguridad, trazabilidad y control efectivo del uso del servicio público móvil.

Solo bajo supuestos extremos —que asignarían un peso desproporcionado a los costos de implementación en detrimento de los objetivos regulatorios— podría cuestionarse el ordenamiento obtenido, escenario que no resulta consistente con el mandato normativo ni con el problema regulatorio identificado.

En consecuencia, el análisis de sensibilidad confirma que la recomendación de la Alternativa 1 no depende de una configuración específica del AMC, sino que refleja un desempeño sistemáticamente superior en los criterios más relevantes, reforzando su idoneidad como opción regulatoria preferente.

7. APLICACIÓN DE LA SOLUCIÓN SELECCIONADA

De acuerdo con el proyecto normativo que se incorpora como anexo, la solución seleccionada establece un conjunto de medidas de obligatorio cumplimiento para las empresas operadoras, que se agrupan en los siguientes ejes principales:

i) Sistema centralizado

Estado actual de la situación fáctica que se pretende regular

El artículo 8-D del Decreto Legislativo N° 1338, modificado por el Decreto Legislativo N° 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° 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° 1338, modificado por el Decreto Legislativo N° 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.

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.

Cabe señalar que, se tiene proyectado que la fase de implementación tome 12 meses, como se puede apreciar en el Anexo 1

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 móvilesEstado actual de la situación fáctica que se pretende regular

El artículo 8-D del Decreto Legislativo N° 1338, modificado por el Decreto Legislativo N° 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° 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° 1338, modificado por el Decreto Supremo N° 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 Telecomunicaciones²³ y en otras disposiciones²⁴, 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

²³ Vg. artículos 14 y 76 de dicha norma.

²⁴ Vg. Norma aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N.º 070-2025-CD/OSIPTEL

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) 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 Tarifas²⁵, 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.

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

²⁵ Aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 060-2000-CD-OSIPTEL.

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.

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 ser 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° 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° 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 y activación del servicio público móvilEstado actual de la situación fáctica que se pretende regular

Actualmente, en virtud de lo dispuesto en el numeral 5 del Anexo 6 de la Norma de las Condiciones de Uso, 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° 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.° 27336 y en el artículo 6 del Decreto Supremo N.° 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, aprobado mediante Resolución N° 000132-2025-CD/OSIPTEL (en adelante, Norma de las Condiciones de Uso actualizada, 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.

Cabe señalar que, se tiene proyectado que la fase de implementación tome 4 meses contados desde la aprobación del Protocolo Técnico correspondiente, como se puede apreciar en el Anexo 2.

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° 26336, en los numerales 3.2. y 3.4 del Anexo 5 de la Norma de Condiciones de Uso, 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 OSIPTEL como mecanismo provisional para atender las solicitudes realizadas por las autoridades de investigación del delito, en virtud de la referida Ley N° 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.

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 contrataciónEstado 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° 116-2025-CD/OSIPTel y N° 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) Procesos 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° 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° 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 OSIPTTEL 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, 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,

Plataforma digital única
del Estado PeruanoSistema de Consulta de Carnés de Identidad para
Extranjeros en el Perú

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

Ingrese el
Número de carné

Actualizar Código Captcha

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 referido 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, 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.

8. 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° 009-2024-JUS, así como los Lineamientos de Mejora Regulatoria del OSIPTel, aprobados por la Resolución N° 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.

9. IMPLICANCIAS DE LA VIGENCIA DE LA NORMA

Con relación a las medidas temporales 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.

10. NECESIDAD DE MODIFICAR EXCEPCIONALMENTE LA NORMA DE LAS CONDICIONES DE USO

De conformidad con los Lineamientos de Mejora Regulatoria del Osiptel, aprobados mediante Resolución de Consejo Directivo N° 030-2024-CD/OSIPTEL, las modificaciones a un texto normativo deben realizarse, como regla general, como máximo una (1) vez durante el año calendario, salvo que el Consejo Directivo del Osiptel disponga su modificación en casos excepcionales, hasta por un máximo de dos (2) veces en dicho periodo. No obstante, dicha regla no resulta aplicable a aquellas modificaciones normativas que se deriven del cumplimiento de disposiciones legales contenidas en normas de mayor jerarquía o rango superior.

Al respecto, en la agenda regulatoria 2026-2027, aprobada a través del Acuerdo de Consejo Directivo N° 5076/1053/2025²⁶, se ha previsto como materia de modificación normativa el de “Evaluación del mecanismo de marcación de llamadas de Larga Distancia desde servicios móviles”, el cual implicaría la modificación del artículo 20 de la Norma de Condiciones de Uso actualizada. En ese contexto, siendo que el Consejo Directivo ya ha programado la modificación de la Norma de las Condiciones de Uso actualizada para el presente año, corresponde evaluar si los temas propuestos en el presente informe justifican que el Consejo Directivo apruebe, de

²⁶ De fecha 27 de noviembre de 2025.

manera excepcional, una modificación adicional a la Norma de las Condiciones de Uso actualizada.

Sobre el particular, es de precisar que, en el presente informe se sustenta y propone la modificación de la Norma de las Condiciones de Uso actualizada respecto de los siguientes aspectos a: **i)** la Información sobre el proceso de comercialización, contratación y activación del servicio público móvil, **ii)** la solicitud de restricción de canales de contratación, y **iii)** la verificación de identidad del extranjero con carné de identidad emitido por el Ministerio de Relaciones Exteriores.

En relación con el primer aspecto, referido a la entrega de información sobre el proceso de comercialización, contratación y activación del servicio público móvil, se advierte que la modificación propuesta se encuentra comprendida dentro de la excepción prevista en los Lineamientos de Mejora Regulatoria del Osiptel, en tanto deriva del cumplimiento de una norma de mayor rango.

En efecto, mediante la Ley N.º 32451 se modificó, entre otros, el literal f) del artículo 16 de la Ley N.º 27336, estableciéndose la obligación de las empresas operadoras de proporcionar y facilitar al OSIPTEL, a través de herramientas informáticas, el acceso a toda la información correspondiente al proceso de comercialización, contratación y activación de los servicios públicos de telecomunicaciones, incluyendo la identificación del personal que interviene, para su remisión a las autoridades encargadas de la investigación del delito. Asimismo, mediante el Decreto Supremo N.º 128-2025-PCM se aprobaron disposiciones adicionales de la citada Ley N.º 32451, estableciéndose en su Única Disposición Complementaria Final que el OSIPTEL emite las disposiciones complementarias y los requerimientos de información que resulten necesarios en el marco de lo dispuesto en dicha norma. Por tanto, en este extremo, se observa que el límite de modificaciones contenido en los Lineamientos de Mejora Regulatoria no es aplicable, en la medida que la modificación de la Norma de las Condiciones de Uso actualizada deviene de una norma de mayor rango.

Por su parte, los aspectos adicionales vinculados a la solicitud de restricción de canales de contratación y a la verificación de la identidad del extranjero mediante carné de identidad emitido por el Ministerio de Relaciones Exteriores resultan necesarios, y justifican su aprobación excepcional, en la medida que ambos contribuyen a fortalecer la seguridad en la contratación de los servicios públicos móviles, conforme se ha desarrollado en el presente informe.

En particular, dichas medidas contribuyen a reducir el riesgo de contratación no solicitada y de suplantación de identidad, evitando que los usuarios —nacionales y extranjeros— sean indebidamente asociados a servicios que no han contratado. Asimismo, permiten mejorar la consistencia y confiabilidad del Registro de Abonados, lo cual resulta esencial para garantizar la trazabilidad de las comunicaciones en apoyo a las labores de las autoridades competentes.

Cabe precisar que, estas medidas adquieren especial relevancia en el contexto actual de incremento de la inseguridad ciudadana y del uso indebido de los servicios públicos móviles para la comisión de ilícitos. En este escenario, las autoridades encargadas de la investigación requieren acceso a información veraz, completa y oportuna que permita la adecuada identificación de los titulares de los servicios.

Adicionalmente, si bien las medidas propuestas fueron incorporadas como parte de las Medidas Temporales aprobadas mediante Resolución N.º 024-2026-CD/OSIPTEL, su vigencia se encuentra condicionada a la duración del Estado de Emergencia²⁷. En tal sentido, su eventual expiración generaría un vacío regulatorio que debilitaría los mecanismos de protección de los usuarios frente a la contratación no solicitada y la suplantación de identidad, así como las condiciones de verificación aplicables a determinados grupos, como el personal diplomático acreditado en el país, respecto de los cuales, en la actualidad, no resulta viable la validación biométrica.

En atención a lo expuesto, considerando la necesidad de garantizar la continuidad y eficacia de medidas orientadas a la protección de los usuarios y a la seguridad en la contratación del servicio público móvil, en el marco actual del incremento de inseguridad ciudadana, se justifica que el Consejo Directivo apruebe, de manera excepcional, una segunda modificación de la Norma de las Condiciones de Uso actualizada adicional a la ya contemplada en la Agenda Regulatoria.

11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A partir del análisis realizado, se plantean las siguientes conclusiones y recomendaciones:

- 10.1.** La propuesta normativa es legalmente viable, toda vez que se sustenta en las competencias establecidas en el Decreto Legislativo N° 1338, modificado por el Decreto Legislativo N° 1738, orientado a garantizar la seguridad, la adecuada identificación de los abonados y la prevención de fraudes. Asimismo, Mediante el señalado Decreto Legislativo N° 1738 se establece la facultad del OSIPTEL de emitir la norma complementaria para la adecuada implementación de sus disposiciones.
- 10.2.** A partir de los resultados del Análisis Multicriterio y de su análisis de sensibilidad, se concluye que la Alternativa 1 presenta el mejor desempeño agregado (3.56 frente a 2.79) respecto a la Alternativa 2, destacando de manera consistente en los criterios directamente asociados al problema regulatorio: seguridad y trazabilidad de la información. La evidencia empírica muestra que las medidas propuestas reducen la reaccumulación de líneas y mejoran la disponibilidad de registros verificables para la supervisión y fiscalización. Si bien esta alternativa implica mayores costos de implementación y un impacto moderado en un segmento acotado de usuarios, dichos efectos son claramente inferiores a los beneficios obtenidos en términos de prevención, control y efectividad regulatoria. Asimismo, no se identifican distorsiones a la competencia ni afectaciones relevantes al mercado. En consecuencia, los resultados técnicos sustentan de manera objetiva la aprobación de las medidas regulatorias propuestas, por constituir la opción más efectiva y consistente para atender la problemática identificada.

²⁷ Establecido por el Decreto Supremo N° 027-2026-PCM y normas que la modifiquen o amplíen sus alcances.

10.3. En atención al análisis realizado, la alternativa más adecuada es implementar un Sistema Centralizado, así como los controles ex ante y ex post en la contratación del servicio público móvil, los cuales se ven reflejados en los procedimientos para el cambio de titularidad y/o baja del servicio en los plazos determinados, la posibilidad de solicitar la restricción de los canales de contratación, la verificación de identidad en el caso de personas extranjeras con Carné de Identidad de Extranjero, la protección del usuario en su facturación ante la eventual baja de sus servicios, así como la implementación de un sistema que permita consultar la información sobre la comercialización del servicio público móvil.

10.4. Respecto de la modificación de la Norma de las Condiciones de Uso actualizada, referida a la entrega de información sobre el proceso de comercialización, contratación y activación del servicio público móvil, se advierte que la modificación propuesta se encuentra comprendida dentro de la excepción prevista en los Lineamientos de Mejora Regulatoria del Osiptel, en tanto deriva del cumplimiento de una norma de mayor rango, esto es, de la Ley N.º 32451 y su norma reglamentaria.

Por otro lado, respecto de la modificación de la Norma de las Condiciones de Uso actualizada, sobre aspectos adicionales vinculados a la solicitud de restricción de canales de contratación y a la verificación de la identidad del extranjero mediante carné de identidad emitido por el Ministerio de Relaciones Exteriores resulta necesaria su aprobación excepcional, considerando la necesidad de garantizar la continuidad y eficacia de medidas orientadas a la protección de los usuarios y a la seguridad en la contratación del servicio público móvil, en el marco actual del incremento de inseguridad ciudadana. En ese sentido, se justifica que el Consejo Directivo apruebe, de manera excepcional, una modificación de la Norma de las Condiciones de Uso actualizada, adicional a la prevista en la Agenda Regulatoria.

En este extremo se requiere que, en el marco de la excepción prevista en el numeral 4.3 de los Lineamientos de Mejora Regulatoria del Osiptel, el Consejo Directivo apruebe proceder a efectuar una modificación a la Norma de las Condiciones de Uso actualizada que se propone, la cual correspondería a una segunda modificación de la norma, en la medida que en la agenda regulatoria está prevista una modificación de esta.

10.5. De conformidad con los fundamentos expuestos, se recomienda elevar al Consejo Directivo el presente informe y la propuesta normativa para su respectiva aprobación y publicación a fin de recibir los comentarios de los interesados, de considerarlo pertinente.

- 10.6.** Se recomienda aprobar la propuesta normativa, dado que cumple con los principios de necesidad, razonabilidad y proporcionalidad, así como con los criterios constitucionales aplicables a la regulación del servicio público móvil.

Atentamente,

TATIANA MERCEDES PICCINI ANTON
DIRECTORA DE ATENCION Y
PROTECCION DEL USUARIO

ANEXO 1: CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN SOBRE EL SISTEMA CENTRALIZADO

A) SISTEMA CENTRALIZADO DE CONSULTA

CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN – SISTEMA DE CONSULTA																	
Nro.	Fase / Actividad	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4			
		Sem1	Sem2	Sem3	Sem4	Sem1	Sem2	Sem3	Sem4	Sem1	Sem2	Sem3	Sem4	Sem1	Sem2	Sem3	Sem4
1	Análisis funcional y definición de requerimientos	■	■														
2	Diseño de arquitectura tecnológica y de interoperabilidad		■	■													
3	Gestión e Implementación de arquitectura tecnológica			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
4	Implementación de ambientes Desarrollo			■	■	■	■										
5	Desarrollo del API de consulta de Tope de líneas						■	■	■	■	■	■					
6	Desarrollo de mecanismos de seguridad											■	■	■			
7	Integración y pruebas de interconexión con operadoras														■	■	
8	Pruebas funcionales, interoperabilidad y seguridad															■	■
9	Capacitación y despliegue en producción																■

B) SISTEMA CENTRALIZADO DE IDENTIFICACIÓN Y ORDENES DE BAJA DE SERVICIOS

CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN – IDENTIFICACIÓN Y ORDENES DE BAJA													
Nro.	Fase / Actividad	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
1	Análisis funcional y definición de requerimientos	■											
2	Diseño de arquitectura tecnológica y de interoperabilidad		■	■									
3	Implementación de arquitectura tecnológica				■	■	■	■	■	■			
4	Desarrollo del sistema para la automatización del procedimiento								■	■	■		
5	Desarrollo del procesamiento y validación de información										■	■	
6	Integración y pruebas de interconexión con operadoras											■	
7	Pruebas funcionales, interoperabilidad y seguridad											■	■
8	Capacitación, documentación y despliegue en producción												■

ANEXO 2: CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DE ENTREGA DE INFORMACIÓN SOBRE EL PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN, CONTRATACIÓN Y ACTIVACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL

CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN

Nro.	Fase / Actividad	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4			
		Sem1	Sem2	Sem3	Sem4	Sem1	Sem2	Sem3	Sem4	Sem1	Sem2	Sem3	Sem4	Sem1	Sem2	Sem3	Sem4
1	Análisis funcional y definición de requerimientos	■	■														
2	Diseño de arquitectura tecnológica y de interoperabilidad			■	■	■											
3	Desarrollo del sistema de solicitudes del usuario interno					■	■	■	■	■							
4	Desarrollo de la interfaz de interconexión SFTP								■	■							
5	Desarrollo del procesamiento y validación de información									■	■	■	■				
6	Integración y pruebas de interconexión con operadoras													■	■		
7	Pruebas funcionales, interoperabilidad y seguridad														■	■	■
8	Capacitación, documentación y despliegue en producción															■	■