

A	:	GERENTE GENERAL
ASUNTO	:	NORMA QUE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE BAJA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS MÓVILES EN EL MARCO DEL PROCESO DE VALIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL REGISTRO DE ABONADOS Y DEL VENDEDOR O PERSONA NATURAL QUE INTERVENGA DIRECTAMENTE EN LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES
REFERENCIA	:	EXPEDIENTE 1-2025-CD-DPRC/PEN

		CARGO	NOMBRE
ELABORADO POR	:	ASISTENTE ECONÓMICO	CLAUDIA TUFINO BORJA
	:	ESPECIALISTA LEGAL RENTESEG	EVELYN OLORTEGUI CRUZADO
	:	ESPECIALISTA PRINCIPAL EN ANÁLISIS ECONÓMICO	YOEL RIOS ARROYO
REVISADO POR	:	SUBDIRECTORA DE PROTECCIÓN DEL USUARIO	HAYINE GUSUKUMA LOZANO
APROBADO POR	:	DIRECTORA DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL USUARIO	TATIANA PICCINI ANTÓN

I. OBJETIVO

El presente documento tiene por objetivo sustentar la norma que establece el procedimiento de baja de los servicios públicos móviles y en el marco del proceso de validación de la información del registro de abonados y del vendedor o persona natural que intervenga directamente en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, conforme a las normas emitidas por el Ministerio del Interior.

II. ANTECEDENTES

A través del Decreto Legislativo N° 1338 se crea el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad - RENTESEG, orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana, con la finalidad de prevenir y combatir el hurto, robo y comercio ilegal de equipos terminales móviles, dentro del marco del fortalecimiento de la seguridad ciudadana. Cabe precisar que, el referido decreto dispuso que la implementación y administración del RENTESEG se encuentre a cargo del OSIPTEL, por lo que en atención a dicha competencia y a fin de colaborar con la seguridad ciudadana se han desplegado las acciones conducentes para su implementación y operación.

Posteriormente, mediante Decreto Legislativo N° 1596 se modificaron los literales d) y f) del numeral 6.1 del artículo 6 del Decreto Legislativo N° 1338, estableciendo como atribuciones del OSIPTEL, entre otros, requerir a las empresas operadoras de servicios públicos móviles de telecomunicaciones, a solicitud del Ministerio del Interior, la Policía Nacional del Perú, el Instituto Nacional Penitenciario, el Ministerio Público o el Poder Judicial la baja del servicio público móvil, de acuerdo al reporte de los equipos terminales móviles utilizados o vinculados a la comisión de delitos, según el procedimiento establecido para tal fin; además el OSIPTEL podrá requerir a las empresas operadoras de servicios públicos móviles de telecomunicaciones la baja de los servicios públicos móviles que no cumplan con los requisitos de validez conforme a la normativa emitida por el organismo regulador. Asimismo, a través del literal j) del numeral 8.1 del artículo 8 del Decreto Legislativo N° 1338, se estableció la obligación de las empresas operadoras para dar de baja al servicio público móvil y bloquear el equipo terminal, de acuerdo al reporte proporcionado por las autoridades antes señaladas por haber sido utilizados o vinculados a la comisión de delitos, según el procedimiento establecido para tal fin.

Al respecto, la Segunda Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1596 dispone que el Ministerio del Interior, la Policía Nacional del Perú, el OSIPTEL, el INPE, el Poder Judicial y el Ministerio Público dictan los lineamientos y medidas necesarias para la puesta en marcha de lo dispuesto en el literal d) del inciso 6.1. del artículo 6 y el literal j) del inciso 8.1 del artículo 8 del Decreto Legislativo N° 1338.

Asimismo, la Tercera Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1596 faculta al OSIPTEL, en coordinación con el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC y la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES, a realizar el proceso de consulta de información y validación del registro de abonados del RENTESEG y del registro de vendedores o persona natural de la empresa operadora y empresa autorizada por ésta, que intervenga directamente en la contratación de los servicios públicos móviles, en forma directa y gratuita. Asimismo, dispuso que mediante

Decreto Supremo el Ministerio del Interior dicta los lineamientos para el desarrollo de este proceso.

Adicionalmente, el Decreto Legislativo N° 1596 modificó el artículo 10 del Decreto Legislativo N° 1338, y señala que las empresas operadoras son responsables de todo el proceso de comercialización y contratación del servicio público móvil que presten, el que comprende la identificación, el registro de los abonados que contratan sus servicios y el registro de vendedores o persona natural de la empresa operadora y empresa autorizada por ésta, que interviene directamente en la contratación de los servicios públicos móviles.

En este marco, mediante Decreto Supremo N° 014-2024-IN se regula la validación de la información del registro de abonados y del vendedor o persona natural que intervenga directamente en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, estableciendo, entre otros, en su artículo 8 que el OSIPTEL entrega a las empresas operadoras el reporte con el resultado del proceso de verificación efectuado y solicita la baja de los servicios conforme al procedimiento aprobado para tal fin.

Asimismo, mediante Resolución de Presidencia 00016-2025-PE/OSIPTEL se aprobaron los protocolos para el proceso de validación de la información de registro de abonados y del registro de vendedores de las empresas operadoras, con el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) y la Superintendencia Nacional de Migraciones (MIGRACIONES).

En esa línea, es necesario indicar que, conforme a la política de transparencia de este Organismo Regulador, según lo dispuesto en los artículos 7 y 27 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, y en concordancia con las reglas establecidas por el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS para la publicación de proyectos de normas legales de carácter general, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 000018-2025-CD/OSIPTEL publicada en el diario oficial El Peruano el 10 de marzo de 2025, se presentó para comentarios de los interesados el proyecto de la Norma que establece el procedimiento de baja de los servicios públicos móviles y/o bloqueo de equipos terminales móviles utilizados o vinculados en la comisión de delitos y el procedimiento de baja de los servicios públicos móviles en el marco del proceso de validación de la información del registro de abonados y del vendedor o persona natural que intervenga directamente en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Cabe precisar que, a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 035-2025-CD/OSIPTEL publicada en el diario oficial El Peruano el 04 de abril de 2025 se proporcionó plazo adicional para la recepción de comentarios del Proyecto de Norma, el mismo que venció el 15 de abril de 2025.

Al respecto, considerando los comentarios presentados por las empresas operadoras y otros interesados, así como el hecho de que la baja del servicio y/o bloqueo de los equipos terminales móviles vinculados a la comisión de delitos se realiza sin previo aviso al titular, se advierte la necesidad de contar previamente con los Lineamientos aplicables a dicho procedimiento, cuya emisión se encuentra a cargo del Ministerio del Interior, conforme a lo dispuesto en la Segunda Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1596, por lo que a efectos de que se contemplen procesos seguros e integrales y que permitan una adecuada implementación, se ha considerado necesario que este aspecto del proyecto no sea abordado en la propuesta de norma final.

De otro lado, con relación a los comentarios recibidos de parte de las empresas operadoras relacionados a la aprobación de la norma que establece el Procedimiento de baja de los servicios públicos móviles en el marco de la validación de información del registro de abonados y del vendedor o persona natural que intervenga directamente en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones se encuentran recogidos en la matriz de comentarios.

De lo expuesto, en el marco de la colaboración para el fortalecimiento de la seguridad ciudadana y sin perjuicio de las medidas de seguridad que debe emitir el Estado a través del Ministerio del interior, en su calidad de titular de la seguridad pública, en el presente informe se propone el procedimiento de baja de los servicios públicos móviles en el marco del proceso de validación de la información del registro de abonados y del vendedor o persona natural que intervenga directamente en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

III. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

3.1. ASPECTOS PREVIOS

En los últimos años se ha incrementado el uso de servicios públicos móviles y equipos terminales móviles en la comisión de delitos, entre otros, tales como la extorsión, el fraude, la estafa, delitos informáticos y el ciberacoso, entre otros, los mismos que se realizan con frecuencia mediante la utilización de servicios públicos móviles y equipos terminales móviles para la coordinación y ejecución de estas actividades.

Asimismo, de la validación de los datos de los abonados y de los vendedores o personas que intervienen en el proceso de contratación se advierte la existencia de registros inconsistentes, es decir con datos del abonado contratante del servicio público móvil, así como de los vendedores o personas naturales que intervienen en el proceso de contratación, que no coinciden con la información contenida en el documento legal de identificación registrado en la base de datos del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), o en la información registrada ante la Superintendencia Nacional de Migraciones, o en la información registrada en el Ministerio de Relaciones Exteriores (Autoridad Migratoria), según corresponda.

Por ejemplo, se cuenta con información de registros que presentan nombres y apellidos incoherentes, tales como palabras soeces, números, letras, caracteres o palabras sin sentido que no son propios de un nombre o apellido, tipo de documento legal de identificación correspondiente a una persona extranjera, pero vinculado a datos de nombres y apellidos de una persona nacional, o viceversa, y número del documento legal de identificación que incluye caracteres o dígitos que no corresponden al tipo de documento registrado.

Esta situación trae consigo que se encuentren activos servicios públicos móviles respecto de los cuales no se puede determinar quién es el titular por cuanto se encuentran registrados con datos inconsistentes.

Al respecto, es preciso señalar que la responsabilidad de identificar plenamente a los abonados y a las personas naturales que intervienen en la contratación de los servicios

públicos de telecomunicaciones recae exclusivamente en las empresas operadoras, quienes deben implementar mecanismos efectivos para validar la información y prevenir irregularidades en el registro de abonados. Además, las empresas operadoras al no garantizar mecanismos de identificación adecuados en el proceso de contratación de los servicios públicos móviles, facilitarían la comisión de potenciales delitos.

Asimismo, se ha evidenciado que los vendedores de las empresas operadoras no estarían cumpliendo con la verificación biométrica de ellos mismos, de forma que se estaría realizando contrataciones irregulares al no permitirse tener una trazabilidad de todo el proceso de contratación.

3.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ante la situación antes descrita, se viene presentando el siguiente problema:

Existencia de registros con datos inconsistentes en el Registro de Abonados, así como en la información de los vendedores o personas naturales que intervienen en el proceso de contratación de los servicios públicos móviles.

3.3 POSIBLES CAUSAS DEL PROBLEMA

3.3.1 Existencia de servicios públicos móviles vinculados en la comisión de delitos

El creciente uso de los servicios públicos móviles ha facilitado el surgimiento de nuevas formas para la comisión de delitos, especialmente en el ámbito del crimen organizado y los delitos cibernéticos. Esto debido a la facilidad encontrada por parte de los delincuentes para contratar servicios públicos móviles de forma fraudulenta, así como la adquisición de equipos terminales móviles en el mercado negro.

En este contexto, si bien el OSIPTEL actúa conforme a sus competencias, así como en atención a las atribuciones conferidas en el marco del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad – RENTESEG, es fundamental destacar que el Ministerio del Interior (MININTER) es el ente encargado de la persecución del delito y el desarrollo de estrategias en el ámbito de sus competencias. En esa línea, la norma propuesta busca asegurar que las empresas operadoras cumplan con las medidas necesarias para evitar la contratación irregular de servicios públicos móviles, así como su uso y el de equipos terminales móviles en actividades ilícitas.

Como evidencia de la problemática señalada, se destaca un mayor registro de denuncias de los delitos que atentan contra la vida, el cuerpo, la salud, la libertad y el patrimonio, conforme a lo siguiente:

a) Delitos contra la vida, el cuerpo y la salud¹

En los delitos como homicidio y feminicidio, los equipos terminales móviles se emplean para enviar amenazas u otras expresiones de coacción, hostigamiento o acoso. Por ejemplo, para el caso de denuncias de violencia contra la mujer, frente las amenazas recibidas, se establece como medida de protección “la prohibición de comunicación con la

¹ Delitos Contra la Vida el Cuerpo y la Salud (Artículo 106 al 129): Homicidio, lesiones, Delitos contra la Dignidad Humana, Trata de personas y Explotación.

víctima vía epistolar, telefónica, electrónica; asimismo, vía chat, redes sociales, red institucional, intranet u otras redes o formas de comunicación”².

De acuerdo a la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar (ENDES), durante el año 2023, el 53.8% de las mujeres en edad fértil ha sido víctima de violencia alguna vez a lo largo de su vida, y el 8.3% de las mujeres han sido víctimas de violencia física y/o sexual en el año (INEI, 2023)³.

En el Anuario Estadístico Policial 2023 de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DIRETIC) de la Policía Nacional del Perú se advierte un total de 4 938 denuncias por homicidio, cifra superior en 6.77% a la reportada durante el 2022 (4 625 denuncias). Asimismo, en relación a la cantidad de denuncias por feminicidio, la Policía Nacional del Perú registró durante el 2023 un total de 105 denuncias, cifra superior en 25% a la reportada en el Anuario Estadístico Policial durante el 2022 (84 denuncias)⁴.

De otro lado, para los casos de trata de personas y explotación, las unidades especializadas de la Policía Nacional del Perú han encontrado que los servicios públicos móviles son un gran medio para que se consiga la ejecución de los actos de privación de libertad, engaño, transporte y retención, acciones que terminan por configurar los mencionados delitos.

b) Delitos contra el patrimonio⁵.-

En este tipo de delitos destacan la estafa y otras defraudaciones, delitos informáticos y la extorsión.

En lo que respecta a los tipos de delitos informáticos denunciados ante el Ministerio Público se registró un total de 18 596 denuncias a nivel nacional, cifra que creció en 92.86% respecto del año 2020⁶.

² Numeral 3 del artículo 22 de la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar

³ Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/6389989/5601739-resumen-peru-encuesta-demografica-y-de-salud-familiar-endes-2023.pdf?v=1716478980>

⁴ Disponible en: <https://www.policia.gob.pe/siepol/documentos/anuario-2022/anuario-estadistico-policial-2022.pdf>

⁵ Delitos Contra el Patrimonio (Artículo 185 al 208): Hurto, Robo, apropiación Ilícita, Receptación, Estafa y otras defraudaciones, Fraude en la administración de personas jurídicas, Extorsión, Usurpación, Daños, (y Delitos Informáticos.

⁶ Disponible en:

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3562747/Reporte%20de%20Ciberdelincuencia.pdf.pdf>

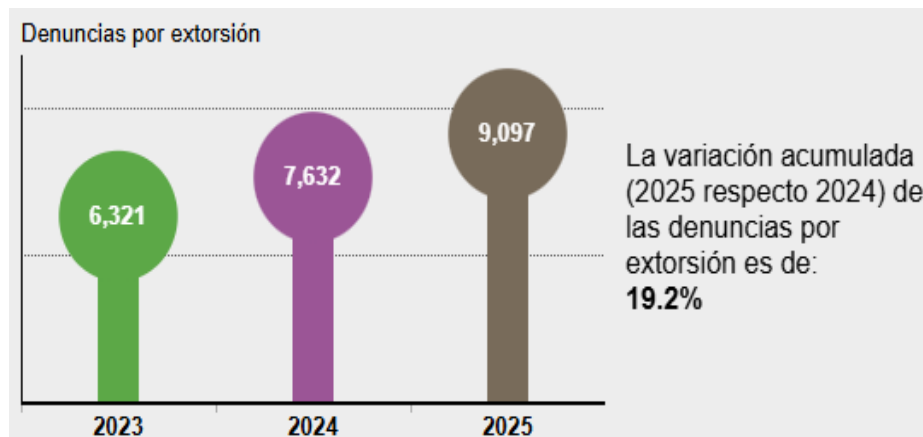
Gráfico N° 01: Delitos informáticos denunciados en el Ministerio Público a nivel nacional, 2017-2021



Fuente: Ministerio Público SIATF-SGF
Elaboración: Observatorio Nacional de Política Criminal INDAGA

Asimismo, en relación con la incidencia del delito de extorsión, se ha registrado un total de 9,097 denuncias durante los primeros cuatro meses del año 2025. Esta cifra representa un incremento del 19.20 % en comparación con el mismo periodo del año anterior, según lo informado por el Ministerio del Interior a través de su página web Observatorio Nacional de Seguridad Ciudadana⁷.

Gráfico N° 02: Acumulado de denuncias por extorsión, (enero-abril) 2023-2025



Cabe destacar que, el delito de extorsión se ejecuta principalmente a través de llamadas telefónicas y mensajes de texto, empleando servicios públicos móviles y equipos terminales móviles.

Es por ello que, con el objetivo de prevenir delitos como la extorsión e ingreso indebido de sistemas de comunicación al interior de establecimientos penitenciarios, la Policía Nacional

⁷ Disponible en: <https://observatorio.mininter.gob.pe/content/incidencias-delictivas-nacional>

del Perú, el Ministerio Público y el INPE realizan operativos sorpresivos en centros penitenciarios, durante los cuales son descubiertos y decomisados numerosos chips⁸.

Instituto Nacional Penitenciario

GOES del INPE halla chips de celulares y sustancias prohibidas en penal del Callao

Nota de prensa



3.3.2. Existencia de registros inconsistentes en el registro de abonados, así como en la información de los vendedores o personas naturales que intervienen en el proceso de contratación de los servicios públicos móviles

En los últimos tiempos, la delincuencia ha adoptado nuevas estrategias para operar con mayor impunidad, soportándose en el uso de contrataciones fraudulentas como una de las principales medidas. A través de este mecanismo, los delincuentes logran ocultar su identidad, facilitando su participación en actividades ilícitas. Paralelamente, se ha evidenciado un aumento en la utilización del servicio público móvil para llevar a cabo actos delictivos. Esta tendencia refleja una clara preferencia por este medio, debido a la facilidad con que se puede hacer uso de él sin ser detectados.

Al respecto, conforme con lo establecido en el Decreto Legislativo N° 1338, la responsabilidad de identificar plenamente a los abonados y a las personas naturales que intervienen en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones recae exclusivamente en las empresas operadoras.

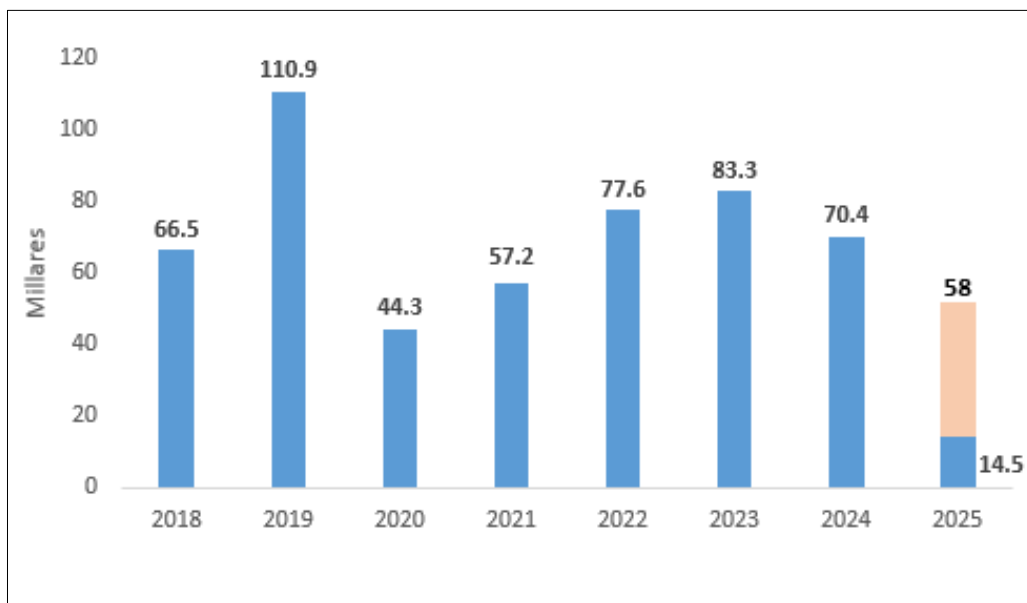
Sin embargo, se advierte que un conjunto importante de reclamos de los usuarios es presentado por la materia de “contratación no solicitada”, la cual suele estar relacionada con el uso del servicio público móvil para fines delictivos o para fraudes financieros. Así, a partir del 2021, los reclamos resueltos sobre dicha materia comenzaron a aumentar nuevamente, alcanzando los 77 599 reclamos en el 2022, lo cual supuso un aumento anual de 35,7%.

⁸<https://www.gob.pe/institucion/inpe/noticias/968326-goes-del-inpe-halla-chips-de-celulares-y-sustancias-prohibidas-en-penal-del-callao>

Con respecto al 2023, se ha reportado un total de 83 349 reclamos, lo cual representó un crecimiento del 7.4%, con respecto del año 2022. De la misma manera, en relación con el 2024, se ha reportado un total de 70 371 reclamos, lo cual representó una caída del 15.6%, con respecto del año 2023. Asimismo, en el periodo enero-marzo del 2025 se reportó un total de 14 519 reclamos, lo cual proyectado implica 58 076 reclamos a fin de año, es decir una caída de 17.5%. Cabe mencionar que en este periodo enero-marzo 2025, se observó un promedio mensual de 4 840 reclamos. Esta disminución se debe a las medidas regulatorias que el OSIPTEL ha venido implementando gradualmente en los últimos años.

Sin embargo, esto no es suficiente, ya que se requiere que la información de las personas que contratan un servicio público móvil, así como de las personas que participan en el proceso de contratación sean datos válidos para poder identificar aquellas personas que participan en actos delictivos.

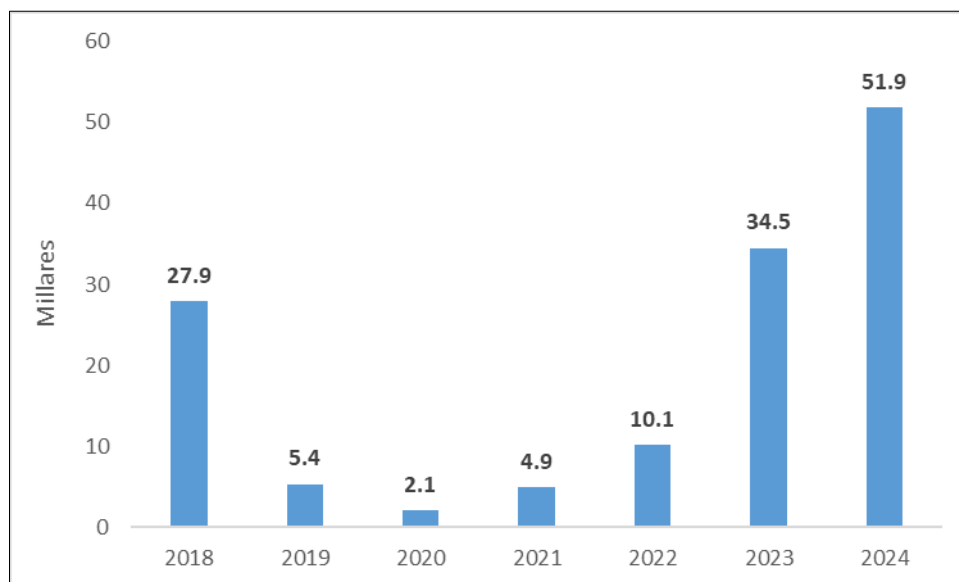
Gráfico N° 03: Reclamos resueltos en contratación no solicitada del servicio público móvil 2018-2025



Nota: Proyectado año 2025.

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 (en adelante Norma de Condiciones de Uso), aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL. 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). En el año 2023 se reportó un total de 34 511 cuestionamientos prepago, es decir, un incremento de 240.9%; mientras que, en el año 2024, la cantidad de cuestionamientos alcanzó su máximo con 51 940 casos reportados y un promedio mensual de 4 328 cuestionamientos prepago.

Gráfico N° 04: Cuestionamientos de Titularidad Prepago (2018-2024)

Fuente: Portal de Información Usuarios - OSIPTEL.

Elaboración: OSIPTEL.

Cabe indicar que, la cantidad de reclamos por contratación no solicitada, cuestionamientos o problemas reportados al OSIPTEL sería más grande; dado que resulta importante señalar que existe una tasa de no reclamo. En efecto, según el Estudio de Satisfacción 2024⁹, se observa que, en el servicio de telefonía móvil, aproximadamente el 25% de usuarios que experimentan un problema no presentan un reclamo, el 51% ni siquiera comunica su problema a la empresa operadora; por lo que probablemente la cantidad de contrataciones no solicitadas o cuestionamientos prepago sea mucho más grande, ello debido a que los usuarios tienden a no formular sus reclamos o a realizar las correspondientes denuncias a la policía.

Como puede advertirse, el consignar nombres y apellidos inválidos en la información que identifica a los titulares de los servicios públicos móviles en el registro de abonados ya es evidencia de que no se está cumpliendo con lo establecido en la Norma de Condiciones de Uso, facilitándose un uso delictivo de la línea móvil contratada al no quedar validado o registrado los datos reales de los abonados.

A continuación, a manera de ejemplo se muestra un listado de “abonados” con nombres inconsistentes:

⁹ Estudio elaborado por la empresa consultora Arellano Investigación de Marketing S.A. por encargo del OSIPTEL.

Cuadro N° 01: ejemplo del listado de abonados con nombres inconsistentes

EJEMPLOS DE INCONSISTENCIAS ENCONTRADAS EN LOS REGISTROS DE ABONADOS DE LAS EMPRESAS OPERADORAS

Abonados cuyos nombres contienen sinsentidos

NOMBRES_ABONADO	A_PATERNO_ABONADO	A_MATERNO_ABONADO
ME GUSTARÍA	GRACIAS	FAVOR
JAJA	JAJAJA	JAJAJA
MUDA	PRIMA CARA DE	LOCA
JONHHY	LA GENTE ESTA	MUY LOCA
PABLO DE LOS	BACKYARDIGANS	LOS BACKYARDIGANS
GRACIAS	MÍ AMOR ES QUE	NO ME GUSTA
Y EL CLIENTE	QUE ME GUSTO ME COMPRO	OTRO CHIP
K	K	K
LI	MO	NADA
LA	PA	DULA
A TI	VETE OLVIDA MI	NOMBRE
POR EL AIRE VOY	POR EL CIELO	ESTOY

Ante esta situación el OSIPTEL, el Reniec, la Superintendencia Nacional de Migraciones y el Ministerio de Relaciones Exteriores, como parte de las acciones para reforzar la seguridad ciudadana dispuestas por el Ministerio del Interior, vienen ejecutando procesos de validación de los datos de los titulares de las líneas telefónicas móviles activas, en el marco de lo dispuesto por el Decreto Supremo N.° 014-2024-IN.

Con relación a lo señalado en el párrafo anterior, en el mes de junio de 2024 el OSIPTEL realizó un cotejo de la información consignada en el Registro de Abonados con la información de Migraciones, advirtiéndose como resultado de la verificación realizada que solo el 37.30% de la información coincide con la información de la base de datos proporcionada por la Autoridad Migratoria.

Cuadro N° 02: Resultado del cotejo por líneas activas a julio de 2024

COINCIDENCIA	%
COINCIDE	37.30
COINCIDE PARCIALMENTE	34.61
NO COINCIDE	17.96
SIN INFORMACION	10.13
Total general	100

Fuente: Dirección de Fiscalización e Instrucción del OSIPTEL.
Periodo de análisis: Activaciones entre noviembre 2023 a junio 2024.

En este sentido, el OSIPTEL ha realizado esfuerzos para mejorar la validación de información reportada por las empresas operadoras al Registro de Abonados mediante cruces de datos con otras entidades. Sin embargo, la detección y sanción de delitos relacionados con la identidad de abonados y vendedores requiere de la participación del MININTER y otras instituciones responsables de la seguridad pública.

Durante el primer trimestre del año 2025, se ha realizado un último cotejo de toda la información contenida de los abonados en el Registro de Abonados con la información de RENIEC, Migraciones y Ministerio de Relaciones Exteriores, advirtiéndose como resultado de la verificación realizada que solo el 37.30% de la información coincide con la información de la base de datos proporcionada por la Autoridad Migratoria.

Cuadro N° 03: Resultado del cotejo de los abonados con líneas activas a febrero 2025

COTEJO 1T-2025	Extranjeros %	Nacionales %
VÁLIDOS	32.68 %	90.71%
INEXISTENTES	35.10%	0.06%
ERROR MATERIAL	29.43%	9.17%
INCONSISTENTES	2.79%	0.05%
TOTAL	100%	100%

*Fuente: Dirección de Fiscalización e Instrucción del OSIPTEL.
Periodo de análisis: Activaciones a diciembre 2024.*

Como parte del procedimiento establecido se solicitó aplicar el procedimiento temporal de baja para líneas móviles registradas bajo la titularidad de los abonados de las categorías inexistentes e inconsistentes del cuadro N°03. Es así como las empresas operadoras vienen reportando la ejecución de las bajas conforme se muestra en el cuadro N° 04, el cual tiene fecha de corte al 12 de mayo de 2025.

Cuadro N° 04: Resultado del cotejo por líneas activas a febrero 2025

ESTADO	%
Activo	26.4%
De Baja	65.1%
Suspendido	8.5%

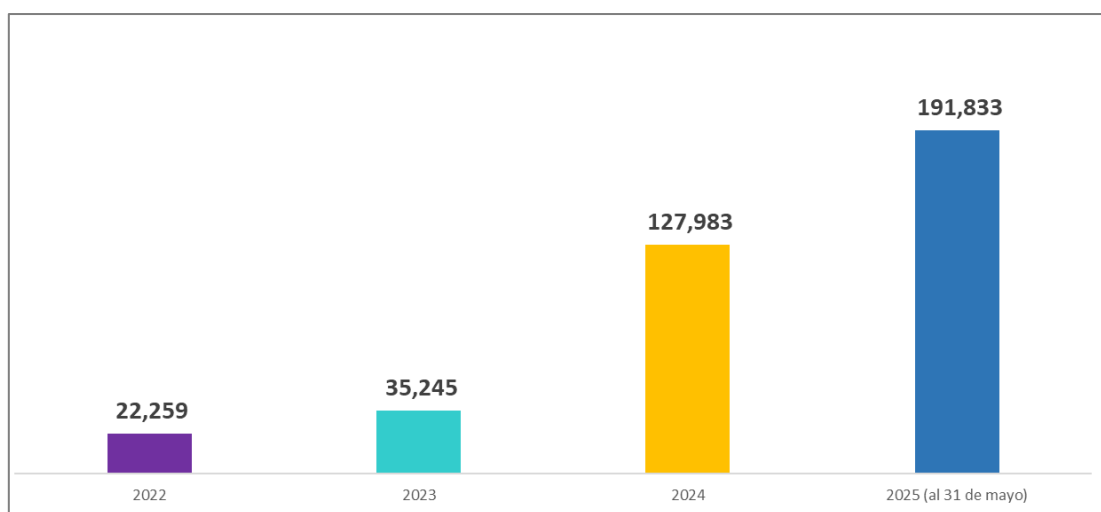
*Fuente: Dirección de Fiscalización e Instrucción del OSIPTEL.
Periodo de análisis: Activaciones a diciembre 2024.*

Esta situación es altamente riesgosa para la seguridad de los ciudadanos, ya que no permite contar con información real de la identificación de las personas que contratan los servicios públicos móviles, y además impide la atención de los requerimientos de información de las autoridades que en el marco de una investigación determinada buscan conocer la titularidad de los servicios públicos móviles e información relacionada a los equipos terminales móviles utilizados en la comisión de delitos.

Debemos señalar que, la regularización de la información de los registros inconsistentes acarrea la necesidad de proporcionarle al abonado una constancia de la regularización efectuada, así como el nuevo contrato celebrado conforme a las disposiciones establecidas en el numeral 2.6. del Anexo 5 de la Resolución N.º 172-2022-CD/OSIPTEL. Lo antes señalado en atención a la necesidad de proporcionar al abonado información clara sobre las acciones realizadas, así como contar con un contrato que permita asegurar la correcta identificación del contratante.

Cabe precisar que, de acuerdo a la información de los requerimientos atendidos por el OSIPTEL de parte de las Entidades Públicas sobre la titularidad de equipos terminales móviles y la titularidad de servicios públicos móviles, se ha observado un crecimiento sostenido desde el año 2022, alcanzando cerca de 191 mil atenciones al mes de mayo 2025, superando las cifras del 2024 en 50% (más de 63 mil atenciones), las del 2023 en 263% (poco más de 35 mil atenciones) y las cifras del 2022 en 475% (más de 22 mil atenciones). Es así como, durante el año 2025 se ha requerido información al OSIPTEL respecto de más de treinta y ocho mil servicios móviles y/o equipos terminales involucrados en la comisión de delitos, de forma mensual.

Gráfico N° 05: Requerimientos de información de Entidades Públicas (2022-2025)



Fuente: RENTESEG. / Elaboración: OSIPTEL

De otro lado, respecto a la validación de la identidad del personal de ventas del Registro del personal de Ventas, a partir de las acciones de fiscalización de las obligaciones establecidas en el Anexo N° 5 de la Norma de Condiciones de Uso, se ha evidenciado que los vendedores de las empresas operadoras no estarían cumpliendo con la verificación biométrica, de forma que se estaría realizando contrataciones irregulares. Específicamente se ha advertido en el registro de los servicios contratados que los vendedores figuran con nombres inválidos, como se puede observar en el cuadro N° 05.

Cuadro N°05: Ejemplos de inconsistencias en el Registro de los Vendedores o Asesores de las Empresas Operadoras, según reportes de enero 2025

Nombres	Apellido paterno	Apellido materno	Tipo de documento
DLOWNER	Q	A	DNI
MARKETING	D	L	DNI
MARKETINGJ	I	B	DNI
MARKETING	T	O	DNI
196371			DNI
70389028			DNI
71733846			DNI
GOOG	L	E	Pasaporte
CABOWNER	Q	A	CE
CABSTAFF	Q	A	Pasaporte
OWNERCD	Q	A	CE
PARTNER	C	D	CE
PARTN	E	R	CE
USERD	A	3	CE
PARTNER	D	L	CE
USERD	L	2	Pasaporte
IS	L	A	CE

Fuente: Dirección de Fiscalización e Instrucción del OSIPTEL.

Al respecto, se advierte que los asesores de ventas de las empresas operadoras omiten realizar acciones que garanticen la trazabilidad del procedimiento de contratación y su confiabilidad, generando un riesgo en la seguridad de los abonados que contratan servicios públicos móviles, con lo cual el personal de ventas de las empresas operadoras móviles demostrarían una conducta negligente. Esta negligencia de parte de las empresas operadoras facilita la existencia de registros irregulares que facilita la ejecución de delitos sin que los responsables puedan ser identificados. En efecto, estos registros irregulares de los vendedores tienen por objetivo evadir la trazabilidad del proceso de contratación, y así evitar identificar a los responsables de una contratación no solicitada.

De lo antes señalado, se advierte la necesidad de establecer un procedimiento de baja de servicios públicos móviles a ser aplicado en los supuestos de registros inconsistentes, más aún considerando que el mismo se aplica de forma posterior a la revisión realizada para la validación de requisitos esenciales, por lo cual las inconsistencias detectadas deberían tratarse de casos excepcionales, al no haber sido identificadas en los procesos previos de revisión. Asimismo, se advierte la necesidad de garantizar que los registros con errores materiales sean corregidos por parte de las empresas operadoras, ya que no permiten la plena identificación del abonado que contrató el servicio público móvil.

No obstante, se ha considerado brindar a las empresas operadoras un mayor plazo para la realización de una rectificación progresiva de errores materiales para el primer reporte (stock) que sea remitido por parte del OSIPTEL hacia las empresas operadoras, toda vez que el mismo contendrá información histórica.

3.4. PERMANENCIA DEL PROBLEMA

De persistir la problemática expuesta, los usuarios se seguirán viendo afectados y vulnerados en su seguridad, ya que podrían encontrar líneas del servicio móvil bajo su

titularidad sin que hayan solicitado su contratación y, además, siendo usadas por un tercero para la comisión de delitos. El peligro de una contratación no solicitada no se restringe a los consumos y deudas que podría generar la persona o suplantador que está usando la línea del servicio móvil, sino también a los eventuales delitos que se podrían cometer a través de su uso, y en los que el usuario se puede ver comprometido.

Adicionalmente, existe un riesgo inminente de que en el mercado continúen activos servicios públicos móviles contratados irregularmente, de los que no se puede identificar al titular ni a las personas que participaron de la contratación del servicio, así como equipos terminales móviles vinculados a la comisión de delitos que no son bloqueados oportunamente. Situación que favorece que la delincuencia siga utilizando con mayor frecuencia los servicios públicos móviles y equipos terminales móviles para cometer actos delictivos.

En ese sentido, en la medida que el OSIPTEL ha recibido las atribuciones para establecer el procedimiento de baja de los servicios públicos móviles en el marco del proceso de validación de la información del registro de abonados y del vendedor o persona natural que intervenga directamente en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, con la implementación del mismo se espera poder contar con información cierta que permita la adecuada identificación de las personas que contratan el servicio público móvil.

IV. OBJETIVO DE LA INTERVENCIÓN Y BASE LEGAL

4.1. OBJETIVO GENERAL DE LA INTERVENCIÓN

Dar de baja a los servicios públicos móviles que presentan registros inconsistentes en el marco del proceso de validación de la información del registro de abonados y del vendedor o persona natural que intervenga directamente en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como corregir la información con errores materiales en el Registro de Abonados.

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA INTERVENCIÓN

La presente norma tiene por objeto establecer el procedimiento para que las empresas operadoras ejecuten:

- La baja del servicio público móvil de aquellos abonados que presentan información inconsistente en el marco del proceso de validación de la información del registro de abonados y del vendedor o persona natural que intervenga directamente en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones.
- La corrección de errores materiales en la información registrada en el Registro de Abonados y el Registro de vendedores de las empresas operadoras.

4.3. BASE LEGAL PARA LA INTERVENCIÓN

Conforme al artículo 3 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, Ley N° 27332, modificada por las Leyes N° 27631, N° 28337 y N° 28964, el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en

Telecomunicaciones (Osiptel) ejerce, entre otras, la Función Normativa, que comprende la facultad de dictar, en el ámbito y en materias de su competencia, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios, así como la facultad de tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones.

Asimismo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24 del Reglamento General del Osiptel, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM (en adelante, el Reglamento General), el Consejo Directivo del OSIPTEL es competente para ejercer de manera exclusiva la Función Normativa.

El Decreto Legislativo N° 1596 estableció en el literal f) del numeral 6.1 del artículo 6 del Decreto Legislativo N° 1338, que son atribuciones del OSIPTEL requerir a las empresas operadoras de los servicios públicos móviles de telecomunicaciones la baja de los servicios públicos móviles que no cumplan con los requisitos de validez conforme a la normativa emitida por el OSIPTEL.

Adicionalmente, se emitió el Decreto Supremo N° 014-2024-IN que regula la validación de la información del registro de abonados y del vendedor o persona natural que intervenga directamente en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, estableciendo, entre otros, en su artículo 8 que el OSIPTEL entrega a las empresas operadoras el reporte con el resultado del proceso de verificación efectuado y solicita la baja de los servicios conforme al procedimiento aprobado para tal fin.

Finalmente, la Resolución de Presidencia 00016-2025-PE/OSIPTEL aprobó los protocolos para el proceso de validación de la información de registro de abonados y del registro de vendedores de las empresas operadoras, con RENIEC y MIGRACIONES.

V. ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS DISPONIBLES

5.1 ANÁLISIS DE LAS ALTERNATIVAS

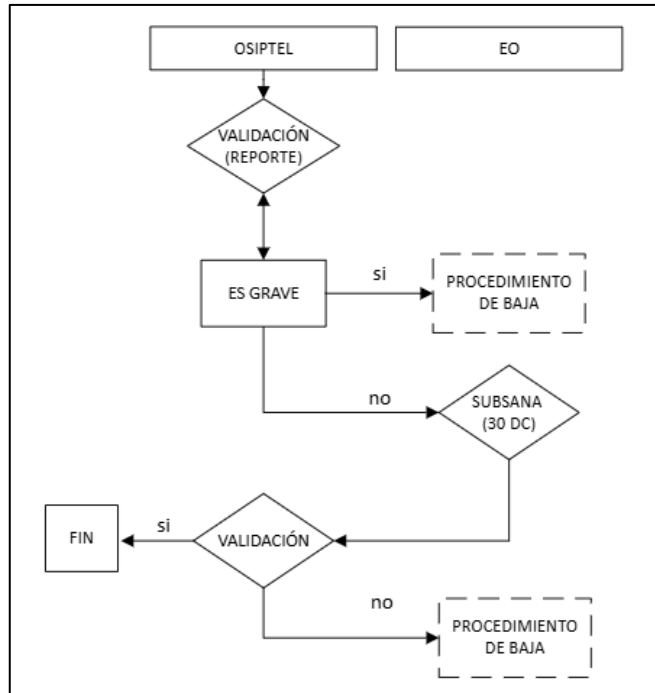
En atención a los Lineamientos de Mejora Regulatoria del OSIPTEL, aprobados mediante la Resolución N° 030-2024-CD/OSIPTEL, se ha cumplido con la evaluación económica de la propuesta normativa mediante Análisis Costo Efectividad (ACE), y se ha obtenido que las medidas evaluadas mejoran el bienestar social, en línea con las medidas para garantizar la seguridad ciudadana y la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Al respecto, se han identificado dos alternativas para atender los problemas descritos, las mismas que se detallan a continuación:

Cuadro N° 06: Alternativas propuestas	ALTERNATIVA 1: Depuración de registros inconsistentes con procedimiento de baja de servicios con regularización	ALTERNATIVA 2: Depuración de registros inconsistentes con procedimiento de baja de servicios sin regularización
Descripción	<p>Esta alternativa establece el procedimiento de baja de los servicios móviles por inconsistencias en la información del registro de abonados y del vendedor o persona natural que intervenga directamente en la contratación de los servicios móviles, que contempla el envío de un SMS informativo previo a la suspensión. Asimismo, considera un procedimiento de rectificación en los casos de error material en el registro de abonados y del vendedor o persona natural que intervenga directamente en la contratación de los servicios móviles. Estos procedimientos incluyen las siguientes acciones adicionales:</p> <p>El OSIPTEL detecta los registros inconsistentes y con error material y traslada la información a la empresa operadora.</p> <p>En el caso de los registros inconsistentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La empresa operadora tiene 10 días hábiles como máximo de recibido el reporte del Osiptel para iniciar el procedimiento. • La empresa operadora informa vía SMS/mail a los abonados afectados como máximo a los 3 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente de recibido el reporte. • Luego de ser informado, el abonado cuenta con 5 días hábiles para regularizar la inconsistencia. • Trascorridos 5 días hábiles de enviado el SMS la empresa operadora suspende el servicio por un plazo de 7 días hábiles. • Si el registro no es regularizado después del plazo, se da de baja el servicio móvil al día calendario siguiente. <p>En el caso de registros con error material:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La empresa operadora debe rectificar el error material en un plazo máximo de 30 días calendarios contados a partir del día hábil siguiente de recibido el reporte. • De no efectuarse en el plazo señalado, la empresa operadora aplica el procedimiento de baja del servicio móvil por registro inconsistente. 	<p>Esta alternativa establece el procedimiento de baja de los servicios móviles por inconsistencias y error material en el registro de abonados y del vendedor o persona natural que intervenga directamente en la contratación de los servicios móviles sin el envío de un SMS informativo previo a la suspensión. Este procedimiento incluye las siguientes acciones adicionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Osiptel detecta los registros inconsistentes y con error material y traslada la información a la empresa operadora en máximo 1 día hábil. • La empresa operadora ejecuta la baja de los servicios móviles al día calendario siguiente de recibir el reporte del Osiptel.

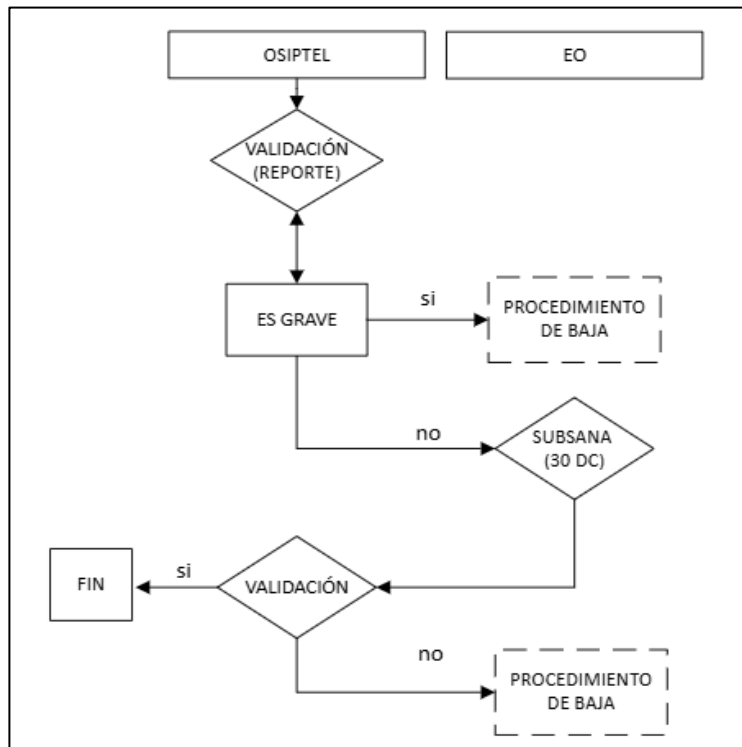
Ventajas	<ul style="list-style-type: none"> • Menor impacto para los abonados ante ejecuciones de baja del servicio por el envío de SMS informativos. • Mayor tasa de regularización de registros antes de efectuarse la baja del servicio móvil por la existencia de inconsistencias en los registros y errores materiales. • Aumento de la confianza de los abonados hacia la empresa operadora y el regulador por el envío de SMS informativos previos a la ejecución de la baja. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reducción del riesgo de uso de servicios móviles para llevar a cabo actividades ilícitas. • Disminución de exposición a sanciones, fraudes y conflictos con usuarios afectados por registros inconsistentes. • Mejora de la calidad de base de datos de los abonados por parte de las empresas operadoras.
Desventajas	<ul style="list-style-type: none"> • Mayores costos para las empresas operadoras asociados al envío de SMS a los servicios móviles que presenten inconsistencias. • Riesgos de abonados legítimos que vean sus líneas dadas de baja por errores en el registro, lo cual podría dejarlos incomunicados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de comunicación oportuna a través de SMS a los abonados para que puedan requerir a las empresas operadoras la regulación respectiva en el caso de registros inconsistentes. • Interrupción abrupta de los servicios móviles dejando incomunicado a los usuarios por registros inconsistentes, que no necesariamente le son atribuibles. • Mayores pérdidas de ingresos para las empresas operadoras debido a la baja de servicios móviles asociados a registros inconsistentes, ya que el tiempo entre la ejecución de la baja del servicio móvil y su posible reversión sería mayor al no haberse enviado un SMS informativo previo.

**DIAGRAMA: ALTERNATIVA 1 –
 (a) Evaluación de la gravedad de la inconsistencia y regularización de casos de errores materiales:**



Elaboración: OSIPTEL

(b) Procedimiento de baja por inconsistentes o por no corrección de error material



Elaboración: OSIPTEL

5.2. EVALUACIÓN DE LAS ALTERNATIVAS

En esta sección se realiza la evaluación de la alternativa 1 y la alternativa 2 mediante un análisis costo-efectividad (ACE), por lo que se estiman los costos de cada alternativa y su impacto en términos de cantidad de bajas de servicios públicos móviles por tener inconsistencias en la información contenida en el registro de abonados.

En lo particular, al ser una evaluación que se deriva del Decreto Legislativo N° 1596 que modificó el Decreto Legislativo N° 1338, y Decreto Supremo N° 014-2024-IN la comparación se realiza principalmente en base a los costos asociados a cada alternativa para determinar cuál resulta más eficiente para alcanzar los objetivos establecidos, y, por lo tanto, la más recomendable.

5.2.1 Determinación de la cantidad de afectados

La estimación del stock inicial de servicios móviles se calcula a partir de la cantidad de datos de servicios móviles de registros inconsistentes y con error material detectados por el OSIPTEL.

Los supuestos utilizados para el cálculo del stock inicial son los siguientes:

Inconsistentes:

- El stock inicial de registros inconsistentes se calcula a partir de los registros inconsistente e inexistentes detectados en la simulación del último cotejo realizado por el OSIPTEL con la información del IV trimestre del 2024¹⁰, el cual detectó un estimado de 302 664 abonados relacionados con estos problemas de registro. No obstante, dado que se contabilizan líneas, se ha optado por multiplicar esta cantidad con el ratio de 1.25 líneas móviles por persona¹¹.
- Adicionalmente, se añade la cantidad estimada de registros inconsistentes correspondiente a los meses que todavía no han sido revisados hasta junio 2025, los cuales se calculan multiplicando la cantidad promedio (1 144) por el número de meses.

Cabe señalar que este stock inicial de inconsistentes probablemente sea menor, ello debido a que el OSIPTEL ha venido realizando depuraciones parciales durante el segundo trimestre del 2024; no obstante, todavía no se dispone del reporte consolidado. Sin perjuicio, en esta evaluación de impacto, se considera que tomar la cantidad detectada en el primer trimestre de este año es una decisión metodológicamente apropiada, en cuanto no evalúa un escenario optimista respecto a los costos de la medida, sino que opta por evaluar un escenario conservador o incluso pesimista, aspecto que brinda robustez a los resultados de este análisis.

¹⁰ Revisión realizada durante el I trimestre del 2025.

¹¹ El ratio de líneas móviles por persona se calcula dividiendo la cantidad de líneas móviles en servicio a septiembre del 2024, obtenida del Portal PUNKU, disponible en: <https://punku.osiptel.gob.pe/FrmLogin.aspx>, entre la población peruana reportada por el INEI (2024), disponible en: <https://m.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/population-estimates-and-projections/>. Este indicador mide la cantidad de líneas móviles en servicio por cada persona en el Perú.

Stock de registros con error material:

- El stock inicial de registros con errores materiales se calcula a partir de los registros con errores materiales detectados en el último cotejo realizado por el OSIPTEL con la información del IV trimestre del 2024¹², el cual detectó un estimado de 2 234 249 abonados relacionados con estos problemas de registro. No obstante, dado que se contabilizan líneas, se ha optado por multiplicar esta cantidad con el ratio de 1.25 líneas móviles por persona¹³, obteniendo un stock total de 2 803 157 líneas móviles con registros inconsistentes.
- Adicionalmente, al stock se añade la cantidad de registros con errores materiales correspondiente a los meses que todavía no han sido revisados hasta junio 2025, los cuales se calculan multiplicando el total de altas móviles mensuales del 2024 (2 294 120) por la tasa de incidencia de errores materiales en la planta móvil 2024 (6.6%¹⁴).

Cabe señalar que, con respecto a la proyección de la cantidad de líneas afectadas, la proyección se realizó con base a los siguientes criterios:

Nuevos registros inconsistentes 2025 - 2029:

- Para el 2025 solo se estima la cantidad de nuevos casos correspondiente al segundo semestre dado que la norma recién estaría vigente en ese periodo.
- Para los años siguientes, el valor anual de casos detectados se calcula multiplicando por un 5%, debido a que se asume el impacto de la aplicación de la Norma de Requisitos Esenciales, aprobada mediante la Resolución N° 059-2024-CD/OSIPTEL. Esta norma establece reglas orientadas a disuadir las empresas operadores a realizar contrataciones sin cumplir con los requisitos de verificación biométrica del contratante y del vendedor, entre otros aspectos, por lo que su cumplimiento debería reducir significativamente la incidencia de registros inconsistentes y el uso de delictivo de líneas. En este caso, se está asumiendo que la Norma de Requisitos Esenciales reduciría la incidencia de las líneas inconsistentes en 95%.

Nuevos registros con error material 2025 - 2029:

- Para el año 2025, se estima la cantidad de nuevos casos correspondientes al segundo semestre, dado que la norma entraría en vigencia en ese periodo. La estimación considera la cantidad de altas del servicio público móvil registradas en el 2024 (27 529 442)¹⁵, multiplicando por un 6.6%, correspondiente a la probabilidad de registros con errores materiales¹⁶. Finalmente, el resultado se divide entre dos, considerando únicamente los seis últimos meses del año.

¹² Se obtiene de la información histórica de los cotejos realizados entre el 2022 y 2023.

¹³ El ratio de líneas móviles por persona se calcula dividiendo la cantidad de líneas móviles en servicio a septiembre del 2024, obtenida del Portal PUNKU, disponible en: <https://punku.osiptel.gob.pe/FrmLogin.aspx>, entre la población peruana reportada por el INEI (2024), disponible en: <https://m.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/population-estimates-and-projections/>. Este indicador mide la cantidad de líneas móviles en servicio por cada persona en el Perú.

¹⁴ Se calculó la probabilidad de error material de 6.6% dividiendo la cantidad de stock de registros de error material (2 803 157) multiplicado por el factor de multiplicación de cantidad de líneas bajo titularidad de abonados (1.25) entre el total de planta móvil 2024 (42 705 287).

¹⁵ La cantidad de altas móviles del servicio móvil considera únicamente las cantidades de las 4 empresas operadoras Bitel, Claro, Entel y Movistar. Disponible en: <https://punku.osiptel.gob.pe/FrmLogin.aspx>

¹⁶ Se calculó la probabilidad de error material de 5% dividiendo la cantidad de stock de registros de error material (2 803 157) entre el total de planta móvil 2024 (42 705 287).

- Para los años siguientes, el valor anual de casos detectados se calcula multiplicando por un 5%, debido a que se asume el mismo impacto de la aplicación de la Norma de Requisitos Esenciales que para el caso de los registros inconsistentes.

A continuación, se presentan las cantidades proyectadas de líneas afectadas:

Cuadro N° 07: Cantidad de servicios afectados

	Antes de la vigencia	Después de la vigencia					Total
	Stock	2025	2026	2027	2028	2029	
Cantidad de registros con inconsistencias	388 343	8 612	861	861	861	861	400 400
Cantidad de registros con error material	3 706 659	903 502	90 350	90 350	90 350	90 350	4 971 562
Total	4 095 002	912 114	91 211	91 211	91 211	91 211	5 371 962

digitalmente en el marco de
 el Reglamento de 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>

5.2.2 Estimación de los costos

Dado que las alternativas evaluadas son similares en su estructura, los componentes de los costos son los mismos para ambas alternativas. Las diferencias en los costos se evaluarán en función del impacto derivado de la utilización de SMS informativos y las variaciones en los plazos establecidos en los procesos de ambas alternativas, entre otras consideraciones.

La implementación de la alternativa 1 y 2 podría generar los siguientes costos:

- **C1. Costo de comunicar al abonado para que regularice:**
 Se mide en función del costo de envío de SMS y correo electrónico; no obstante, se debe señalar que la empresa operadora podría hacer uso de otras alternativas de mensajería electrónica mucho más económicas y eficientes, tal como mensajes cortos (USSD), mensajes emergentes, notificaciones por su aplicativo informático instalado o mensajería instantánea. En cualquier caso, para fines de esta evaluación se asume el costo del SMS y costo de envío de correo electrónico como valor referencial utilizado para medir el costo de informar al usuario.
- **C2. Costo del abonado en regularización:**
 Se incluye el costo del tiempo de traslado, el costo de viaje que asume el usuario y el tiempo de espera para presentar el trámite.
 De otro lado, a partir de la información histórica de los anteriores cotejos, se ha encontrado que la regularización es en promedio 20%, valor que se asumirá para la Alternativa 1 en el caso de los registros inconsistentes y con error material. En el caso de la Alternativa 2, no habrá opción de regularización.
- **C3. Costo del abonado de no tener el servicio:**
 Mediante este costo se internaliza el tiempo que el usuario va a estar sin el servicio debido a que la línea va a estar suspendida.

En el caso de la Alternativa 1, las líneas asociadas a registros inconsistentes y con error material quedan sin servicio por 7 días antes de la baja definitiva.

- **C4. Costo de la baja del servicio móvil:**

Se internaliza el impacto de la cantidad de líneas que se darán de baja, bajo el supuesto que el usuario no regulariza. Asimismo, los casos que no regularizan se valorizan con un ARPU¹⁷ de S/ 19.53 multiplicado por 2 meses de servicio, período que se asume le tomará a la empresa operadora recuperar a ese cliente.

Sin perjuicio de lo anterior, se debe señalar que, el costo de baja del servicio probablemente sea un costo que resulta de la negligencia de las mismas empresas operadoras.

- **C5. Costo de la empresa de regularización de errores materiales:**

Se internaliza el costo de cotejo de registros proporcionados con el Archivo Nacional de Identificación del Reniec para la verificación de los datos del abonado. La tasa de consulta actual de la Reniec por más de 1.8 millones de consultas es de S/ 0.16 la consulta¹⁸. Cabe señalar que la empresa tiene 6 meses calendario para regularizar el stock y, posteriormente tendrán 30 días calendario para corregir los casos detectados en cada trimestre.

En el cuadro N° 08 se presentan los supuestos y parámetros utilizados para el cálculo de estos costos, así como los costos estimados para ambas alternativas.

Cuadro N° 08 Costos estimados de la alternativa 1 y 2

	Supuestos	Valor Presente Alternativa 1 (S/)	Valor Presente Alternativa 2 (S/)
C1. Costo del envío de SMS y correo electrónico a los abonados para regularizar el registro	- Se aplica sobre la cantidad de registros inconsistentes con empleo de SMS y mail. - Valor del SMS es USD 0.00051 ¹⁹ . - Valor del mail es USD 0.0007 ²⁰ .	2 849	0
C2. Costo para los abonados de regularizar de forma presencial	- Se aplica sobre la cantidad de abonados que van a regularizar. Se asumen las siguientes probabilidades: - Alternativa 1: inconsistente 20% y error material 60% ²¹ - Alternativa 2 inconsistente 0%	1 147 050	0

¹⁷ Obtenido del Portal PUNKU (ARPU por Servicio Móvil 2023). Disponible en: <https://punku.osiptel.gob.pe/FrmLogin.aspx>

¹⁸ Tasa de consulta para cotejo de registros de la RENIEC. Disponible en: <https://identidad.reniec.gob.pe/cotejo-masivo>

¹⁹ Parámetro obtenido del Anexo N°4 del Informe N°043-DAPU/2022 (Costo de mensaje de texto). Disponible en: <https://www.osiptel.gob.pe/media/bd5lxazn/informe043-dapu-2022.pdf>

²⁰ Valor obtenido de la tarifa Foudation. Disponible en: <https://www.mailgun.com/pricing/>

²¹ Se asume que en los casos de errores materiales, los usuarios tendrán un 60% de probabilidad

	Supuestos	Valor Presente Alternativa 1 (S/)	Valor Presente Alternativa 2 (S/)
	<ul style="list-style-type: none"> - El tiempo que le toma a un abonado para regularizar sus datos es de 15 minutos.²² - El costo por hora en el Perú, según el MEF, es S/ 2,04 al 2021.²³ - El costo de desplazamiento en medio de transporte por tramo es de S/1.25²⁴. - El tiempo promedio de desplazamiento del abonado a la empresa operadora es de 30 minutos por tramo²⁵. - Los registros con error material solo pasarían al proceso de baja en un 5%. 		
C3. Costo para los abonados al no contar con el servicio por un período	<ul style="list-style-type: none"> - Se aplica sobre la cantidad de abonados que van a regularizar. - Se valoriza con el ARPU mensual móvil (S/19.53)²⁶ 	1 035 070	0
C4. Costo para los concesionarios móviles por la baja del servicio móvil	<ul style="list-style-type: none"> - Se internaliza el impacto de la cantidad de líneas que se darán de baja, bajo el supuesto que el usuario no regulariza. 	16 324 853	207 247 975
C5. Costo de la EO de regularización de errores materiales	<ul style="list-style-type: none"> - Se aplica sobre la cantidad de servicios móviles con errores materiales. Se asume que el 95% de los registros con error material son regularizados por las empresas operadoras. 	784 978	0
COSTO TOTAL		19 294 800	207 247 975

Nota: Se aplica la tasa de descuento del MEF de 8,5%²⁷.

Elaboración: OSIPTEL.

Cabe precisar que, considerando que la alternativa 2 es el escenario en el cual se aplicará la baja a todos los registros inconsistente y con error material de manera inmediata y sin un proceso de regularización, solo estima el costo C.4.

²² Se considera que el tiempo de regularización del servicio es similar a la actualización de DNI para mayores de 14 años (Argentina). Disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/servicio/dni-actualizacion-de-mayor-de-14-anos>

²³ Parámetro obtenido del Anexo N°4 del Informe N°043-DAPU/2022 (Costo por hora del Ministerio de Economía y Finanzas). Disponible en: <https://www.osiptel.gob.pe/media/bd5lxazn/informe043-dapu-2022.pdf>

²⁴ Se considera una tarifa promedio de transporte público. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/atu/noticias/1100069-la-atu-renueva-por-un-ano-mas-la-vigencia-de-las-tarifas-promocionales-aquisito-nomas-en-los-corredores-azul-y-rojo>

²⁵ Se considera un tiempo aproximado de viaje promedio de 30 minutos para traslados intradistritales. Disponible en: <https://acrobat.adobe.com/id/urn:aaid:sc:VA6C2:68a1bffd-f739-41ce-8e18-ba2080e9484b?viewer%21megaVerb=group-discover>

²⁶ Obtenido del Portal PUNKU (ARPU por Servicio Móvil 2024). Disponible en: <https://punku.osiptel.gob.pe/FrmLogin.aspx>

²⁷ Estima una tasa social de descuento de 8.5%. Disponible en: https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/parametros_evaluacion_social/Tasa_Social_Descuento.pdf

5.2.3 Evaluación de la propuesta

En virtud de lo anterior, se ha realizado un análisis de costo-efectividad utilizando la información disponible. Para ello, se calculó el valor presente de los costos, resultando que los costos asociados a la Alternativa 1 ascienden a S/ 19 294 800 con un ratio costo efectividad de 3.59, mientras que los de la Alternativa 2 suman S/ 207 247 975 con un ratio costo efectividad de 38.58. En base a estos resultados, se puede concluir que la implementación de la Alternativa 1 es socialmente recomendable, dado que presenta una opción más eficiente en términos de costos.

Cuadro N°09: Ratio Costo - Efectividad

	Costo VPN (S/)	Cantidad registros	Ratio Costo-Efectividad
Alternativa 1	19 294 800	5 371 962	3.59
Alternativa 2	207 247 975	5 371 962	38.58

Elaboración: OSIPTEL

VI. APLICACIÓN DE LA SOLUCIÓN SELECCIONADA

6.1. APLICACIÓN DE LA SOLUCIÓN

En virtud a lo establecido en el Decreto Supremo N°014-2024-IN, que regula la validación de información del registro de abonados y del vendedor o persona natural que intervenga en la contratación, el mismo que dispone que el OSIPTEL entrega a las empresas operadoras el reporte con el resultado de validación y solicita la baja, resulta claro que este Organismo Regulador tiene atribuciones legales para establecer la solución seleccionada, siendo que la misma no requiere de un periodo de implementación ya que contempla plazos semejantes a los establecidos para el procedimiento de baja de servicios públicos móviles que las empresas operadoras ya vienen aplicando parcialmente en el marco de la verificación de requisitos esenciales, de conformidad con la Norma de Condiciones de Uso.

En esa línea, luego de la validación de la información del registro de abonados y del registro de vendedores de las empresas operadoras con el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil y la Autoridad Migratoria correspondiente, el OSIPTEL remite a las empresas operadoras el reporte con el resultado de validación y solicita la baja.

El reporte que será remitido por el OSIPTEL hacia las empresas operadoras, contiene los siguientes campos: número de servicio móvil, nombres de abonado, apellido paterno del abonado, apellido materno del abonado, tipo de documento legal de identidad, número de documento legal de identidad, tipo de error y el campo que contiene el error.

Asimismo, el OSIPTEL comunica a las empresas operadoras el mecanismo mediante el cual entrega el reporte.

6.1.1. Para el caso de registros inconsistentes:

La empresa operadora transcurridos diez (10) días hábiles de recibido el reporte del OSIPTEL inicia el siguiente procedimiento, remitiendo un mensaje de texto a cada uno de los servicios públicos móviles con registro inconsistente y a aquellos servicios públicos móviles que el abonado tiene registrado con su número de

documento legal de identificación en dicha empresa, además de un correo electrónico a la dirección registrada por el abonado, como máximo a los tres (3) días hábiles contados a partir de la fecha de inicio del procedimiento.

No obstante, además del SMS se ha considerado el envío de un correo electrónico informativo a la dirección registrada por el abonado. La empresa operadora de manera adicional puede remitir dicho mensaje mediante otro servicio de mensajería como mensajes cortos (USSD), mensajes emergentes, notificaciones por su aplicativo informático instalado o mensajería instantánea. En caso la empresa no cuente con la dirección electrónica del abonado, debe emplear alguno de los mecanismos antes indicados.

Para el caso de las personas jurídicas, la empresa operadora debe enviar un mensaje de texto al servicio móvil del representante legal y/o un correo electrónico a la dirección electrónica registrada o por otro medio alternativo acordado.

En este proceso, se brindan plazos razonables para que las empresas operadoras realicen el envío del SMS (máximo a los 3 días hábiles contados a partir de la fecha de inicio del procedimiento), así como para la suspensión (que se realiza transcurridos 5 días hábiles de culminado el plazo para el envío del mensaje de texto al abonado por un plazo de 07 días hábiles), y la posterior la baja del servicio público móvil (que se realiza al día calendario siguiente de vencido el plazo de suspensión), a efectos de que los abonados que estimen conveniente realicen la regularización de su información relacionada a la contratación de su servicio público móvil.

La empresa operadora tiene la posibilidad de reasignar el número que se dio de baja al abonado del servicio público móvil que recibió la comunicación, dentro del periodo de noventa (90) días calendario siguientes a la fecha en que se hace efectiva la baja.

El trámite de regularización se realiza de manera presencial respecto de cada servicio observado, en los centros de atención o puntos de atención de la empresa operadora designados según lo previsto en el artículo 5 del Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, así como por otros mecanismos aprobados por el OSIPTEL.

La regularización de los registros inconsistentes conlleva a la suscripción de un nuevo contrato, manteniendo las condiciones inicialmente contratadas u otras más beneficiosas, así como el número telefónico y solo se puede realizar previo a la baja del servicio.

Asimismo, la empresa operadora debe proporcionar al abonado una constancia de la regularización efectuada de manera inmediata, así como el nuevo contrato celebrado conforme a las disposiciones establecidas en el numeral 2.6. del Anexo 5 de la Resolución N.º 172-2022-CD/OSIPTEL.

6.1.2. Para el caso de registros con errores materiales:

La empresa operadora, luego de recibido el reporte del OSIPTEL debe rectificar el error material en el registro de abonados y/o el registro de vendedores, según corresponda, considerando la información contenida en la base de datos del RENIEC y de la Autoridad Migratoria, en un plazo máximo de treinta (30) días calendario contados a partir del día hábil siguiente de recibido el reporte.

Sin embargo, de no efectuar la rectificación en el plazo antes señalado, la empresa operadora aplica el procedimiento establecido para registros inconsistentes, considerando como fecha de inicio el día hábil siguiente al término del plazo señalado en el párrafo anterior.

Como puede advertirse, los procedimientos establecidos para los registros con información inconsistente, así como para aquellos que contienen errores materiales, contemplan espacios de tiempo razonables para la regularización de la información de parte de las empresas operadoras.

Cabe precisar que, la empresa operadora debe llevar un registro de la regularización de los registros inconsistentes y las rectificaciones realizadas por errores materiales, considerando el número de servicio público móvil, la acción realizada (regularización, rectificación o baja), canal de atención, fecha y hora de la acción. Asimismo, la empresa operadora debe conservar la información que acredite el cumplimiento del envío de los mensajes a los abonados. Dicha información debe estar disponible para el acceso por parte del OSIPTEL.

La carga de la prueba sobre el cumplimiento del procedimiento de baja de los servicios públicos móviles por registros inconsistentes y/o errores materiales, recae en la empresa operadora.

Una vez implementada la norma propuesta, los efectos son inmediatos ya que existe un riesgo inminente de que en el mercado continúen activos servicios públicos móviles contratados irregularmente, de los que no se puede identificar al titular ni a las personas que participaron de la contratación del servicio, situación que favorece que la delincuencia siga utilizando con mayor frecuencia los servicios públicos móviles para cometer actos delictivos. Asimismo, ante el incumplimiento se iniciarán los procedimientos sancionadores respectivos.

Sobre la base de la evaluación realizada, se recomienda continuar con el proceso de emisión de la norma que establece el procedimiento de baja de los servicios públicos móviles en el marco del proceso de validación de la información del registro de abonados y del vendedor o persona natural que intervenga directamente en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, de acuerdo a las alternativas consideradas en las secciones anteriores.

No obstante, se considera un plazo de hasta seis (6) meses para la rectificación progresiva, contados a partir del día hábil siguiente de recibido el primer reporte por parte del OSIPTEL, destinado a la regularización de los errores materiales contenidos en dicho reporte, el mismo que contendrá información histórica. Concluido dicho plazo, los casos que no hayan sido rectificadas se registrarán por el procedimiento aplicable a los registros inconsistentes, además de ser considerados como una conducta infractora.

De ser el caso, las modificaciones al sistema del RENTASEG serán financiadas conforme a lo establecido en la Cuarta Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N°1338.

VII. SOBRE EL DESBLOQUEO EXCEPCIONAL DEL OSIPTEL PARA EQUIPOS TERMINALES MÓVILES NO REGISTRADOS EN LA LISTA BLANCA

Según lo establecido en el artículo 5 del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338, la Lista Blanca incluye aquellos equipos terminales móviles cuyo IMEI sea autorizado por el OSIPTEL:

“Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338, aprobado por Decreto Supremo N° 007-2019-IN

Artículo 5.- Lista Blanca

5.1. La Lista Blanca está conformada por:

- a) El registro de abonados proporcionado por las empresas operadoras que, entre otros, contiene la información de los IMEI correspondientes a los equipos terminales móviles asociados al IMSI y/o MSISDN de las líneas activadas por las empresas operadoras a nivel nacional;*
- b) La información de los equipos terminales móviles susceptibles de ser activados por las empresas operadoras;*
- c) Los equipos terminales móviles recuperados de la Lista Negra;*
- d) Otros equipos terminales móviles cuyos IMEI sean autorizados por el OSIPTEL para su inclusión, conforme al procedimiento establecidos por este último. (...)***

(Sin negrita en el original)

En ese sentido, si bien el OSIPTEL advirtió la necesidad de aplicar el bloqueo de equipos terminales por no encontrarse registrados en la Lista Blanca, con la finalidad de reducir el impacto de dicha medida, a través de la aprobación del Artículo Segundo de la Resolución N° 000031-2025-CD/OSIPTEL, el OSIPTEL estableció un mecanismo excepcional para que las personas que hayan adquirido legalmente un equipo terminal móvil puedan habilitarlo previa gestión ante el OSIPTEL. Esta medida a fin de tutelar a aquellos usuarios que adquirieron de buena fe y legalmente su equipo terminal de un proveedor distinto a la empresa operadora o de los importadores o fabricantes registrados en el RETMIEF.

Sin embargo, de la casuística recibida, a la fecha se ha identificado la necesidad de atender de forma excepcional no solo a los titulares de equipos terminales móviles adquiridos en el territorio nacional, sino también a aquellos usuarios que han ingresado al país con equipos terminales móviles provenientes del extranjero, y que han sido objeto de bloqueo por no estar registrados en la lista blanca, motivo por el cual es necesario realizar dicha precisión en el Artículo Segundo de la Resolución N° 000031-2025-CD/OSIPTEL. Asimismo, al tratarse de una medida de carácter excepcional adoptada por el OSIPTEL, resulta necesario que la misma se encuentre sujeta a un plazo determinado y razonable.

Cabe indicar que, la presente disposición no genera costos de cumplimiento por cuanto no se crean obligaciones y/o sanciones o derechos que generen un impacto para los concesionarios móviles o para los usuarios, o que hagan más estrictas a las existentes.

Del mismo modo, no se crean o modifican reglas de trámites de los procesos que se siguen en el Osiptel o de los procesos que los usuarios siguen ante los concesionarios móviles o entre ellos. En efecto, el presente procedimiento contempla el ejercicio de una atribución de este Organismo establecida mediante el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338, y comprende la gestión que realizará el usuario ante el OSIPTEL sin participación de los concesionarios móviles.

Considerando lo antes mencionado, según lo dispuesto en el numeral 3.2 de los Lineamientos de Mejora Regulatoria del Osiptel, aprobado por Resolución de Consejo

Directivo N° 030-2024-CD/OSIPTEL, no resulta necesario realizar un análisis de impacto regulatorio ex ante.

VIII. 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 estableció 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, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 018-2025-CD/OSIPTEL publicada en el diario oficial El Peruano el 10 de marzo de 2025, se publicó para comentarios de los interesados el proyecto de norma y a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 035-2025-CD/OSIPTEL publicada en el diario oficial El Peruano el 04 de abril de 2025 se proporcionó plazo adicional para la recepción de comentarios del Proyecto de Norma, siendo que el mismo venció el 15 de abril de 2025.

Es así que los comentarios recibidos han sido analizados en la matriz de comentarios adjunta.

IX. IMPLICANCIAS DE LA VIGENCIA DE LA NORMA

La aprobación del proyecto de norma propuesto no vulnera la Constitución Política del Perú ni otra norma legal, y forma parte de la Función Normativa que las leyes le atribuyen al OSIPTEL, siendo que el proyecto de norma que establece el procedimiento de baja de los servicios públicos móviles en el marco del proceso de validación de la información del registro de abonados y del vendedor o persona natural que intervenga directamente en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones no implica la creación de nuevas obligaciones ni la restricción de derechos a los administrados, e implica la aplicación razonable de las reglas y plazos para la tramitación de los procedimientos establecidos en el Decreto Legislativo N°1338.

Por lo tanto, dada su naturaleza y fines, se plantea que, luego de su aprobación por el Consejo Directivo del OSIPTEL, la norma entre en vigencia de manera inmediata, a partir del día siguiente de su publicación en el diario oficial El Peruano.

X. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Mediante Decreto Legislativo N° 1596 que modificó el Decreto Legislativo N° 1338, se establecieron como atribuciones del OSIPTEL requerir a las empresas operadoras de servicios públicos móviles de telecomunicaciones la baja de los servicios públicos móviles que no cumplan con los requisitos de validez conforme a la normativa emitida por el organismo regulador.

A través del Decreto Supremo N° 014-2024-IN se regula la validación de la información del registro de abonados y del vendedor o persona natural que intervenga directamente

en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, y se establece que el OSIPTEL entrega a las empresas operadoras el reporte con el resultado del proceso de verificación efectuado y solicita la baja de los servicios conforme al procedimiento aprobado para tal fin.

De la evaluación realizada, resulta pertinente establecer el procedimiento de baja de los servicios públicos móviles en el marco del proceso de validación de la información del registro de abonados y del vendedor o persona natural que intervenga directamente en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Estas medidas responden a un esfuerzo por fortalecer la seguridad ciudadana, ya que permiten evitar que los servicios públicos móviles sean utilizados con fines ilícitos, contribuyendo de manera significativa a la protección de la sociedad frente a delitos y actividades ilegales.

Cabe indicar que, el establecimiento del procedimiento de baja del servicio público móvil corresponde sea emitido por el OSIPTEL en el ejercicio de sus funciones, sin perjuicio de la responsabilidad que corresponde a las entidades competentes en temas de seguridad ciudadana.

Finalmente, conforme a los fundamentos expuestos, se recomienda elevar al Consejo Directivo el presente informe sustentatorio y la propuesta normativa respectiva, para su respectiva aprobación, de considerarlo pertinente.

Atentamente,

TATIANA MERCEDES PICCINI ANTON
DIRECTORA DE ATENCION Y
PROTECCION DEL USUARIO