

## MATRIZ DE COMENTARIOS

**Comentarios al “Proyecto de norma que establece el procedimiento de baja de los servicios públicos móviles y/o bloqueo de equipos terminales móviles utilizados o vinculados a la comisión de delitos”**

**Resolución de Consejo Directivo N° 00018-2025-CD/OSIPTEL publicada en el diario oficial El Peruano el 10 de marzo de 2025.**

### COMENTARIOS RECIBIDOS:

Se han presentado comentarios al referido Proyecto, mediante las siguientes comunicaciones:

- Comunicación de Integratel Perú S.A.A. (en adelante, INTEGRATEL), remitida mediante carta N° TDP-00836-AR-GER-25, recibida el 25 de marzo de 2025; y, mediante carta N° TDP-001083-AR-GER-25, recibida el 15 de abril de 2025.
- Comunicación de América Móvil Perú S.A.C. (en adelante, CLARO), remitida mediante carta N° DMR-CE-883-25, recibida el 25 de marzo de 2025.
- Comunicación de Entel Perú S.A. (en adelante, ENTEL), remitida mediante carta N° CGR- 1356/2025-JRU, recibida el 25 de marzo de 2025.
- Comunicaciones de Viettel Perú S.A.C. (en adelante, BITEL), remitidas mediante carta N° 0387-2025/GL.CDR, recibida el 25 de marzo de 2025; y, mediante carta N° 0471-2025/GL.CDR, recibida el 15 de abril de 2025.
- Comunicación de Luz del Sur S.A.A. (en adelante, LUZ DEL SUR), remitida mediante carta N° GC-25-018, recibida el 25 de marzo de 2025.
- Comunicación del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (en adelante, MTC), remitida mediante oficio N° 5381-2025-MTC/26, recibida el 26 de marzo de 2025.
- Comunicación de Guinea Mobile S.A.C. (en adelante, GUINEA), remitida mediante carta N° 0039-2025-GM, recibida el 25 de abril de 2025.

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.

Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 070-2025-CD/OSIPTEL publicada en el diario oficial El Peruano el 04 de abril de 2025 se emitió 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.

En ese sentido, el presente documento considera únicamente los comentarios relacionados al procedimiento de baja de los servicios públicos móviles y/o bloqueo de equipos terminales móviles utilizados o vinculados con la comisión de delitos, en la medida que en la Matriz de comentarios de la Resolución de Consejo Directivo N° 070-2025-CD/OSIPTEL se abordan los comentarios relacionados al 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.

ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIO	VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO
<p><b>Artículo 1.- Objeto</b></p> <p><i>La presente norma tiene por objeto establecer el procedimiento para que las empresas operadoras ejecuten:</i></p> <p>a) <i>La baja del servicio público móvil y/o bloqueo del equipo terminal móvil utilizado o vinculado en la comisión de delitos conforme con 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;</i></p> <p>b) <i>La baja del servicio público móvil en el marco del proceso de 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, conforme con lo dispuesto en el artículo 8 del Decreto Supremo N° 014-2024-IN.</i></p>	<p><b>Artículo 1.- Objeto</b></p> <p><i>La presente norma tiene por objeto establecer el procedimiento para que las empresas operadoras ejecuten la baja del servicio público móvil de telecomunicaciones y/o el bloqueo del equipo terminal móvil utilizado o vinculado a la comisión de delitos, y establecer disposiciones para la reactivación del servicio público móvil de telecomunicaciones y/o el desbloqueo del equipo terminal móvil utilizados o vinculados a la comisión de delitos.</i></p>
COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS	
COMENTARIOS RECIBIDOS	POSICIÓN DEL OSIPTEL
<p><b><u>INTEGRATEL:</u></b></p> <p>Aunque compartimos el sentir de que se deben tomar acciones ante la delincuencia en nuestro país, consideramos que con la presente norma</p>	<p>Respecto a este procedimiento de baja de los servicios públicos móviles y/o bloqueo de equipos terminales móviles utilizados o vinculados con la comisión de delitos, debemos señalar que el mismo se ha elaborado en cumplimiento de lo dispuesto por el</p>

se impone una alta carga administrativa sobre las empresas operadoras al obligarlas a ejecutar la baja de servicios y el bloqueo de equipos terminales con un período de validación extremadamente corto, causando impactos económicos importantes. Los sustentos de esta aseveración lo desarrollaremos en el artículo pertinente.

Decreto Legislativo N° 1338 que establece como obligación de las empresas operadoras de servicios públicos móviles de telecomunicaciones ejecutar el bloqueo de equipos terminales móviles y/o la baja de los servicios públicos móviles a solicitud del Ministerio del Interior, la Policía Nacional del Perú, el Instituto Nacional Penitenciario, el Ministerio Público o el Poder Judicial, de acuerdo al reporte de los equipos terminales móviles utilizados o vinculados a la comisión de delitos.

Debe señalarse que el país atraviesa una compleja situación debido al incremento en la comisión de delitos. En la actualidad, la delincuencia, aprovechando los avances tecnológicos, hace uso de servicios públicos móviles y equipo terminales móviles para la ejecución de actos delictivos lo que exige la adopción de medidas rápidas y eficaces.

Asimismo, mediante Decreto Supremo N° 017-2025-IN se modificó el Decreto Supremo N° 007-2019-IN que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338, incluyendo las adecuaciones necesarias, relacionadas a las facultades del OSIPTEL y las obligaciones de las empresas operadoras para la ejecución de la baja de los servicios públicos móviles y/o el bloqueo de equipos terminales móviles utilizados o vinculados a la comisión de delitos, a solicitud de las entidades competentes.

Adicionalmente, a través del Decreto Supremo N° 018-2025-IN se aprobó el Lineamiento para la baja o suspensión temporal de los servicios públicos móviles de telecomunicaciones y/o el bloqueo de equipos terminales móviles que hayan sido utilizados o vinculados en la comisión de delitos.

	Es en este marco normativo que corresponde al OSIPTEL establecer el procedimiento a seguir por parte de las empresas operadoras.
<b>ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIO</b>	<b>VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO</b>
<b>Artículo 2.- Alcance</b>  <i>La presente norma es aplicable a las empresas operadoras del servicio público móvil, abonados, y el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).</i>	<b>Artículo 2.- Alcance</b>  <i>La presente norma es aplicable a las empresas operadoras del servicio público móvil, los abonados y usuarios del servicio público móvil de telecomunicaciones, así como al OSIPTEL.</i>
<b>COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS</b>	
<b>COMENTARIOS RECIBIDOS</b>	<b>POSICIÓN DEL OSIPTEL</b>
<b><u>BITEL:</u></b>  La presente norma debería ser aplicable también a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.	Cabe indicar que, de acuerdo con el Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por el Decreto Supremo N° 020-2007-MTC y sus modificatorias, el abonado es aquel que ha celebrado un contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones con una empresa operadora. Asimismo, la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, establece que el abonado es toda persona natural o jurídica que ha celebrado un contrato de prestación de servicios públicos de telecomunicaciones con alguna empresa operadora de dichos servicios, independientemente de la modalidad de pago contratado.  No obstante, se precisa en el artículo que se considera al usuario, en la medida que las disposiciones sobre el procedimiento de baja impactan en los usuarios de los equipos terminales móviles y los servicios públicos móviles.
<b>ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIO</b>	<b>VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO</b>
<b>Artículo 3.- Definiciones</b>	<b>Artículo 3.- Definiciones y acrónimos</b>

Para efectos de la presente norma se tienen en cuenta las siguientes definiciones:

- a) **Autoridad Competente:** Para efectos de la presente norma, se considera como autoridad competente al Ministerio del Interior, la Policía Nacional del Perú, el Instituto Nacional Penitenciario, el Ministerio Público y el Poder Judicial.
- b) **Autoridad Migratoria:** Corresponde a la Superintendencia Nacional de Migraciones y al Ministerio de Relaciones Exteriores, según sus respectivas competencias.
- c) **Normas Complementarias del RENTESEG:** Normas Complementarias para la Implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad aprobados por Resolución de Consejo Directivo N° 007-2020-CD-OSIPTEL.
- d) **Registro de Abonados:** Registro actualizado de los abonados del servicio público móvil que hubieran contratado bajo la modalidad prepago, control y/o postpago conforme con lo establecido en el artículo 3 de las Normas Complementarias del RENTESEG.
- e) **Registro de Vendedores:** Registro actualizado del personal de la empresa operadora, distribuidor, punto de venta que interviene en la contratación.
- f) **Registros Inconsistentes:** Son aquellos datos del abonado, 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 de la Autoridad Migratoria, según corresponda.
- g) **Registros con errores materiales:** Son registros inconsistentes en cuyos datos: los nombres y/o apellidos presentan caracteres incorrectos, se omite uno o más nombres del abonado, o cuando los datos aparecen en un orden distinto al correspondiente. También se incluye la omisión total o parcial del apellido materno, siempre que se pueda verificar que los datos coinciden con la información contenida

Para efectos de la presente norma se tienen en cuenta las siguientes definiciones y acrónimos:

- a) **Entidad Competente:** Se considera como entidades competentes al Ministerio del Interior, a la Policía Nacional del Perú, al Instituto Nacional Penitenciario, al Ministerio Público y al Poder Judicial.
- b) **Decreto Legislativo N° 1338:** Decreto Legislativo N° 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.
- c) **Normas Complementarias del RENTESEG:** Normas Complementarias para la Implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad aprobados por Resolución de Consejo Directivo N° 007-2020-CD-OSIPTEL y sus modificatorias.
- d) **OSIPTEL:** Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones.
- e) **RENTESEG:** Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad.
- f) **Registro de Abonados:** Registro actualizado de los abonados del servicio público móvil que hubieran contratado bajo la modalidad prepago, control y/o postpago conforme al artículo 3 de las Normas Complementarias del RENTESEG.
- g) **Baja de servicio:** A la terminación del servicio, como consecuencia de la resolución del contrato por las causales establecidas en la presente norma.
- h) **Bloqueo de equipo terminal móvil:** Acción mediante la cual la empresa operadora incluye en su EIR el IMEI de un equipo terminal móvil, para impedir que este acceda u opere en su red del servicio público móvil.

<p><i>en la base de datos del RENIEC o la información de la Autoridad Migratoria respectiva.</i></p>	<p><b>i) Desbloqueo de equipo terminal móvil:</b> Acción mediante la cual la empresa operadora excluye el IMEI de su EIR, para permitir que este acceda a su red del servicio público móvil.</p> <p><b>j) Reactivación del servicio:</b> Acción mediante la cual la empresa operadora activa el servicio una vez que éste hubiera sido objeto de baja ante el reporte de la Entidad Competente.</p> <p><b>k) Instructivo técnico:</b> Documento que detalla los criterios operativos y parámetros técnicos para el cumplimiento de las Normas Complementarias del RENTESEG, aprobado por Resolución de Gerencia General N° 070-2020-GG/OSIPTEL y sus modificatorias.</p>
<p><b>ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIO</b></p>	<p><b>VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO</b></p>
<p><b>Artículo 4.- Procedimiento de baja de los servicios públicos móviles y/o bloqueo de los equipos terminales móviles</b></p> <p>4.1. <i>El OSIPTEL, ante el reporte de solicitud de baja de servicios públicos móviles y/o bloqueo de equipo terminal móvil proporcionado por el Ministerio del Interior, la Policía Nacional del Perú, el Instituto Nacional Penitenciario, el Ministerio Público o el Poder Judicial, requiere en el plazo máximo de un (1) día hábil a la empresa operadora que corresponda, la ejecución de la baja del servicio público móvil y/o bloqueo del equipo terminal móvil. El OSIPTEL comunica a las empresas operadoras el mecanismo mediante el cual se entrega la información.</i></p> <p>4.2. <i>El requerimiento contiene el número de servicio público móvil y/o el número de IMEI que identifica el equipo terminal móvil, la acción a realizar (baja del servicio y/o bloqueo del equipo), el motivo, así como la unidad o despacho de la autoridad competente que requiere la acción de baja y/o bloqueo.</i></p> <p>4.3. <i>Las empresas operadoras ejecutan la baja del servicio público móvil y/o bloqueo del equipo terminal móvil en el plazo máximo de un (1) día calendario de recibido el requerimiento.</i></p>	<p><b>Artículo 4.- Procedimiento de baja del servicio público móvil y/o el bloqueo del equipo terminal móvil requerido por la Entidad Competente</b></p> <p>4.1. <i>El OSIPTEL recibe el reporte de la Entidad Competente para la baja del servicio público móvil y/o el bloqueo del equipo terminal móvil utilizado o vinculado a la comisión de delitos. El OSIPTEL, a través del RENTESEG, requiere a la empresa operadora correspondiente que ejecute las acciones, conforme a las indicaciones establecidas en su Instructivo Técnico.</i></p> <p>4.2. <i>El reporte que el OSIPTEL traslada a la empresa operadora contiene la siguiente información:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) <i>Número de servicio público móvil y/o el número de IMEI que identifica el equipo terminal móvil.</i></li> <li>b) <i>La acción por realizar (baja del servicio y/o bloqueo del equipo).</i></li> <li>c) <i>Entidad Competente que remitió el reporte, precisando el órgano y la unidad de este.</i></li> </ul>

<p>4.4. Las empresas operadoras luego de ejecutada la baja del servicio público móvil y/o bloqueo de equipo terminal móvil reportan la acción a través del RENTESEG, indicando que corresponde al requerimiento de autoridad competente (DAC: De baja por requerimiento de Autoridad Competente y/o BAC: Bloqueo del equipo terminal móvil por requerimiento de Autoridad Competente), de acuerdo a lo establecido en las Normas Complementarias del RENTESEG.</p>	<p>4.3. La empresa operadora ejecuta la baja del servicio público móvil de telecomunicaciones y/o el bloqueo del equipo terminal móvil en el plazo máximo de un (1) día calendario de recibido el reporte.</p> <p>4.4. En caso de que los sistemas de la empresa operadora se encuentren sin disponibilidad e impidan la recepción del reporte remitido por el RENTESEG, este último efectúa tres (3) intentos para obtener respuesta. De no obtener respuesta en dichos intentos, el RENTESEG genera la constancia correspondiente de falta de disponibilidad y le remite el reporte por un medio alternativo con la información necesaria para que la empresa operadora proceda con la baja del servicio público móvil y/o el bloqueo del equipo terminal móvil.</p> <p>4.5. La baja del servicio público móvil de telecomunicaciones y/o el bloqueo del equipo terminal móvil solicitado por la Entidad Competente, cuando se encuentren utilizados o vinculados a la comisión de delitos, no constituye materia de reclamo de competencia del OSIPTEL ni del procedimiento de cuestionamiento al bloqueo del equipo terminal ante la empresa operadora o el OSIPTEL.</p> <p>4.6. Los abonados pueden presentar sus objeciones, debidamente justificadas, ante la Entidad Competente que efectuó la solicitud de baja del servicio público móvil de telecomunicaciones y/o el bloqueo del equipo terminal móvil, a través de los canales de atención habilitados por dicha entidad.</p>
<b>COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS</b>	
<b>COMENTARIOS RECIBIDOS</b>	<b>POSICIÓN DEL OSIPTEL</b>
<p><b><u>INTEGRATEL:</u></b></p> <p>En este procedimiento, presentamos un desafío tecnológico de índole administrativo: contar con un sistema seguro y rápido para procesar las</p>	<p>Con relación al comentario sobre el desafío tecnológico para contar con un sistema seguro y rápido para procesar las órdenes de las entidades, debemos señalar que el OSIPTEL tiene prevista la implementación del sistema de intercambio de</p>

órdenes de las autoridades competentes, a través del OSIPTEL, a fin de efectuar la baja casi en tiempo real (1 día calendario).

Creemos que debemos evitar los “apagones” masivos de líneas y equipos de una sola vez. En su lugar, priorizar por etapas: por ejemplo, primero dar de baja líneas claramente fraudulentas y continuar con las menos evidentes. Esta secuencia escalonada, con lapsos de regularización, reduce el choque para los usuarios y para las redes.

**4.1** Para optimizar el proceso de baja de servicios públicos móviles y/o bloqueo de equipos terminales móviles descrito en el punto 4.1, proponemos la implementación de un sistema de intercambio de información más eficiente y ágil que el actual sistema de cartas. Recomendamos la utilización de un sistema de intercambio de datos estructurado, basado en archivos planos, que permita la transmisión directa y automatizada de la información entre OSIPTEL y las empresas operadoras.

Este método de intercambio de archivos planos presenta varias ventajas:

- **Mayor Eficiencia:** La automatización del proceso reduce significativamente el tiempo de procesamiento y elimina la necesidad de intervención manual en la recepción y procesamiento de las solicitudes.
- **Reducción de Errores:** La estandarización del formato de los archivos planos minimiza la posibilidad de errores de interpretación o transcripción, mejorando la precisión de la información.
- **Mayor Transparencia:** Un sistema de intercambio de datos estructurado proporciona mayor transparencia y trazabilidad en el proceso, facilitando el monitoreo y la gestión de las solicitudes.
- **Escalabilidad:** Este sistema es escalable y puede adaptarse al aumento del volumen de solicitudes sin comprometer la eficiencia del proceso.

información con las entidades competentes, así como la implementación y/o adecuaciones necesarias para la remisión de las órdenes a ser remitidas a las empresas operadoras, siendo que las precisiones se realizarán en el Instructivo Técnico, en el Manual de Operatividad del RENTESEG y comunicados oportunamente a las empresas operadoras.

Sin embargo, en la medida que se trata de requerimientos vinculados a la seguridad ciudadana y la comisión de delitos, la implementación de un sistema no debe limitar la atención de los requerimientos a través de otros canales de comunicación (cartas, correos electrónicos) de ser el caso. En ese sentido, ante la necesidad de tomar acciones rápidas ante el requerimiento de la entidad competente por la comisión de delitos, el OSIPTEL y las empresas operadoras deben dar cumplimiento a las disposiciones.

No obstante, debemos señalar que corresponde que las empresas operadoras reporten la ejecución de la acción sobre el servicio móvil a través del formato N° 1 - Entrega de la información del registro de abonados del concesionario móvil, así como la acción sobre el IMEI a través de Formato N° 16 - Registro en línea de la información de la fecha y hora efectiva del bloqueo o desbloqueo del equipo terminal móvil, y de la suspensión o reactivación del servicio, salvo modificación del Instructivo Técnico.

Es importante precisar que no se trata de "apagones masivos", sino de medidas específicas orientadas al bloqueo de equipos terminales móviles y/o la baja del servicio público móvil que hayan sido utilizados o vinculados a la comisión de delitos.

En resumen, la adopción de un sistema de intercambio de datos basado en archivos planos representa una mejora significativa en la eficiencia y la precisión del proceso de baja de servicios y bloqueo de equipos, permitiendo poder cumplir con los plazos establecidos.

Solicitamos a OSIPTEL que considere la viabilidad de implementar este mecanismo de intercambio de información para optimizar la gestión estas solicitudes.

Se sugiere que estas solicitudes ingresen también por el flujo de ficheros de información de suspensión o baja del servicio público móvil, establecidos en el Manual de Operatividad del RENTESEG, con el objetivo de reducir el tiempo de implementación involucrado, ser más eficiente con los sistemas ya implementados y reducir costos de implementación (utilizar lo ya desarrollado). Ver imagen a continuación:

### 6.8 Fichero Información de suspensión o baja del servicio público móvil

RENTESEG remitirá órdenes de suspensión o baja del servicio público móvil cuando el abonado utiliza el servicio vinculado a uno o más equipos terminales móviles con IMEI registrado en Lista Negra o no registrado en Lista Blanca.

#### 6.8.1 Periodicidad y horarios de carga de información

El sistema RENTESEG realizará el análisis correspondiente y pondrá a disposición de los Concesionarios Móviles el archivo a ser descargado.

La información de suspensión o baja del servicio público móvil se recoge por el Concesionario Móvil con periodicidad diaria, los siete (7) días de la semana, entre las 01:00:00 y las 02:59:59<sup>4</sup>.

Fuente: Manual de Operatividad – RENTESEG Fase 3

En esa línea, creemos que se presenta un impacto operativo importante, ya que el plazo de 1 día calendario es insuficiente, en tanto se deben implementar procesos automatizados que permitan bloquear volúmenes de equipos en tan poco tiempo. En ese sentido, solicitamos:

En ese sentido, estas acciones no se aplican de forma indiscriminada, sino que responden a disposiciones emitidas por las entidades competentes, en el marco de investigaciones delictivas y conforme a sus respectivas atribuciones legales.

Estas medidas tienen como objetivo principal salvaguardar la seguridad ciudadana, un interés superior que prevalece frente a la afectación parcial de servicios, ya que buscan frenar el uso de líneas móviles en actividades delictivas organizadas, como estafas, extorsiones y otros delitos.

Respecto a su solicitud de 3 días calendario para la ejecución, debemos señalar que la misma no resulta razonable, debido a que los requerimientos de la entidad competente ante la comisión de delitos requieren inmediatez y efectividad. A manera de ejemplo podemos precisar que, ante el robo de un equipo terminal móvil, el abonado realiza el reporte ante la empresa operadora, siendo que la misma ejecuta el bloqueo de equipo terminal móvil de forma inmediata, así como la suspensión del servicio público móvil vinculado a dicho equipo.

Más aún en atención al Decreto Supremo N° 018-2025-IN, a través del cual se emitieron los lineamientos a seguir para viabilizar la baja de los servicios públicos móviles y/o el bloqueo de los equipos terminales móviles vinculados a la comisión de delitos a solicitud de las entidades competentes, el mismo que, señala que la empresa operadora debe ejecutar la acción de baja y/o bloqueo máximo en un (1) día calendario contado desde que fue efectuado el requerimiento por el OSIPTEL.

De otro lado, respecto a que los requerimientos de las entidades competentes sean debidamente sustentados, evitando bloqueos masivos sin evidencia concreta, es preciso señalar que las

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ampliar el plazo de ejecución de baja y/o bloqueo a 3 días calendario, lo que permitiría una gestión técnica y administrativa más eficiente.</li> <li>- Que las entidades del Estado que reporten la baja y/o bloqueo sean debidamente sustentados, evitando bloqueos masivos sin evidencia concreta.</li> </ul>	<p>entidades competentes asumen total responsabilidad para determinar si corresponde o no la baja y/o bloqueo. En ese sentido, no corresponde revisar de parte de OSIPTEL. Tal es así que el Decreto Supremo N° 018-2025-IN señala que el MININTER, la PNP, el INPE, el MP y el PJ Implementan canales de atención para recibir las objeciones con la debida justificación de los abonados ante la baja del servicio público móvil de telecomunicaciones y/o el bloqueo de los equipos terminales móviles.</p>
<p><b><u>SEGUNDO BLOQUE DE COMENTARIOS (15/04/2025)</u></b></p> <p><b><u>INTEGRATEL:</u></b></p> <p><b>Plazo insuficiente para ejecución de bloqueos y bajas (Artículo 4.3)</b></p> <p>Si bien se comprende que la medida busca una acción inmediata frente a delitos o situaciones que comprometen la seguridad ciudadana, el plazo fijado puede resultar excesivamente restrictivo, especialmente por las siguientes razones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Limitaciones operativas en fines de semana o feriados:</b> Dado que el plazo es en “días calendario”, un requerimiento recibido un sábado, por ejemplo, obligaría a la ejecución de una acción crítica sin que necesariamente estén habilitados todos los sistemas de control o personal operativo clave en los operadores.</li> <li>- <b>Necesidad de validación interna previa:</b> En algunos casos, la operadora debe realizar validaciones de sistemas, cotejo de información y coordinación interna para evitar afectaciones a líneas que podrían haber sido incluidas erróneamente por parte de la autoridad solicitante.</li> <li>- <b>Interoperabilidad técnica:</b> El bloqueo o la baja puede implicar interacción con bases de datos externas, plataformas compartidas como RENTESEG, o incluso con mecanismos de backup y seguridad que requieren controles cruzados, cuya ejecución</li> </ul>	<p>En relación con los comentarios relacionados al plazo insuficiente para la ejecución de bloqueos y bajas, es preciso señalar que mediante el Decreto Supremo N° 018-2025-IN, se emitieron los lineamientos a seguir para viabilizar la baja de los servicios públicos móviles y/o el bloqueo de los equipos terminales móviles vinculados a la comisión de delitos a solicitud de las entidades competentes, el mismo que, señala que la empresa operadora debe ejecutar la acción de baja y/o bloqueo máximo en un (1) día calendario contado desde que fue efectuado el requerimiento por el OSIPTEL.</p> <p>Asimismo, respecto de las limitaciones operativas que puedan ocurrir los fines de semana o feriados, no corresponde pronunciamiento en la medida que las acciones se realizarán de forma automatizada a través del RENTESEG.</p> <p>Sobre la necesidad de INTEGRATEL de realizar una validación interna previa a la ejecución de los requerimientos no corresponde la aplicación de la misma, en la medida que se trata de una disposición de entidad competente que requiere ser ejecutada en el marco de la comisión de delitos.</p>

inmediata puede representar riesgos si se realiza apresuradamente.

- **Comparativo con otras normas del OSIPTEL:** En otros procedimientos regulatorios similares, como en portabilidad o verificación de identidad, se otorgan plazos de al menos uno a dos días hábiles. Esta inconsistencia de criterios podría afectar la razonabilidad y proporcionalidad del nuevo procedimiento.

Por tanto, el plazo de 1 día calendario para ejecutar bajas o bloqueos masivos es inviable. En la carta C.02169-DFI/2022 del propio OSIPTEL, el regulador otorgó plazos diferenciados de hasta 21 días de notificación, más 7 a 10 días de suspensión, antes de proceder a la baja. Esto evidencia que el mismo OSIPTEL ha reconocido anteriormente la necesidad de cronogramas escalonados y realistas

#### **Inconsistencias entre el análisis de OSIPTEL y la data real del operador**

Es importante advertir que existen casos en los cuales la información validada por OSIPTEL puede estar desactualizada o no reflejar la realidad actual del Registro de Abonados de la empresa operadora, debido a la existencia de transacciones válidas ocurridas después del corte de información con el que se hizo el cruce de datos.

Entre las situaciones más comunes que generan discrepancia se encuentran:

- **Cambio de número:** El abonado conserva su identidad, pero su número anterior ha sido reasignado.
- **Cambio de titularidad:** El abonado transfirió la línea a otro titular, lo que implica un nuevo registro.
- **Baja voluntaria y reasignación:** El número fue dado de baja por un cliente anterior y ya se encuentra asignado a un nuevo titular con contrato válido.

Por lo tanto, el OSIPTEL y las empresas operadoras no cuentan con los elementos para cuestionar una acción requerida de una entidad competente.

Respecto a la interoperabilidad, debemos señalar que el OSIPTEL realizará las adecuaciones técnicas que permitan el intercambio de información con las entidades competentes y las empresas operadoras, siendo que las precisiones se realizarán en el Instructivo Técnico, en el Manual de Operatividad del RENTESEG según sea el caso y comunicados oportunamente a las empresas operadoras.

Sobre la comparación con otros procedimientos, en los que se otorgan plazos mayores, como es el caso de la carta N° 02169-DFI/2022, debemos señalar que esta situación no es comparable con el procedimiento de baja de las líneas móviles con datos inconsistentes, siendo los cotejos previos que se realizaron a la información contenida en el Registro de Abonados se trataron de ejecuciones masivas (planta completa), mientras que estas disposiciones se ejecutan en el marco de una conducta delictiva con una disposición directa y concreta.

Cabe precisar que, a través del Decreto Supremo N° 018-2025-IN, se emitieron los lineamientos a seguir para viabilizar la baja de los servicios públicos móviles y/o el bloqueo de los equipos terminales móviles vinculados a la comisión de delitos a solicitud de las entidades competentes. El mismo que, señala que la empresa operadora debe ejecutar la acción de baja y/o bloqueo máximo en un (1) día calendario contado desde que fue efectuado el requerimiento por el OSIPTEL.

Por otro lado, respecto a las inconsistencias entre el análisis de OSIPTEL y la data real de la empresa operadora, debemos

En estos casos, el análisis automatizado de OSIPTEL puede asociar una supuesta inconsistencia al nuevo abonado, cuando en realidad se trata de una línea con historial distinto y sin relación con el titular original observado.

Por tanto, se requiere que antes de la ejecución de cualquier medida, las operadoras puedan:

- Validar internamente cada línea observada, y
- Tener oportunidad de depurar aquellos casos donde la línea ya ha sido reasignada o regularizada a través de transacciones válidas posteriores al corte de análisis.

Esta revisión también debe ser incluida como parte del cronograma mínimo previo a la ejecución del procedimiento

señalar que el procedimiento dispone la ejecución de las solicitudes de baja y/o bloqueo de acuerdo con el reporte enviado por la Entidad Competente, por lo que corresponde al regulador solicitar la ejecución a las empresas operadoras considerando que su data real es oportunamente reportada al Registro de Abonados.

No obstante, a través del sistema del RENTESEG se realiza el intercambio de información con las empresas operadoras y se realizarán validaciones previas con la información reportada por las empresas operadoras en el Registro de abonados y Lista Negra del RENTESEG, considerando que la información reportada es oportuna y responde a la información real de los sistemas de las empresas operadoras. Se considera en las verificaciones el estado del número del servicio público móvil y/o el estado del IMEI del equipo terminal móvil materia del reporte, entre otros.

Asimismo, respecto a las situaciones de cambio de titularidad, cambio de número, debemos señalar que corresponde la ejecución del requerimiento de la entidad competente independientemente de que el abonado del servicio público móvil haya cambiado, en la medida de que se requiere la acción de baja del servicio público móvil por ser utilizados o vinculados en la comisión de delitos.

Cabe precisar que, en relación con la posibilidad de reasignación del servicio a otro abonado devenida de una baja anterior, es preciso señalar que las empresas operadoras ante la terminación del contrato, no pueden asignar y/o activar el número telefónico a otro abonado, por un plazo de noventa (90) días calendario siguientes a la fecha en que se hace efectiva la baja del servicio, de acuerdo con lo establecido en el artículo 73° de la Norma de

	las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
<p><b><u>CLARO:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><u>RESPECTO A LA BAJA DEL SERVICIO Y/O BLOQUEO DE EQUIPO POR REQUERIMIENTO DE AUTORIDADES COMPETENTES A TRAVÉS DEL RENTESEG</u></b></li> </ul> <p>El proyecto de norma establece que, ante el reporte de solicitud de baja por parte de autoridades competentes, el Osiptel procederá a trasladar dicha solicitud a las empresas operadoras mediante el mecanismo que disponga para la entrega de dicha información.</p> <p>Al respecto, en este tipo de procedimientos en el cual es vital una ejecución rápida a fin de eliminar la acción delictiva, el factor “tiempo” representa un elemento esencial; Asimismo, en caso el regulador tome como mecanismos las comunicaciones escritas para la solicitud de baja del servicio y/o bloqueo de IMEI, ello representará un riesgo de que se presenten errores manuales involuntarias al momento de digitar los datos para su ejecución, sumado a que dichas comunicaciones deberán efectuar en días hábiles para su adecuada atención y ejecución.</p> <p>En ese sentido, vemos pertinente proponer a vuestro Despacho que, las solicitudes de baja de los servicios móviles y/o bloqueo de IMEI que OSIPTEL requerirá a las empresas operadoras, se efectúen a través del RENTESEG -- consideramos que dichos requerimientos deben gestionarse exclusivamente a través del mecanismo establecido en el artículo 22 de las Normas Complementarias del RENTESEG--, esto considerando que la propuesta antes señalada, presentaría los siguientes beneficios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Minimización de errores humanos en la ejecución de bajas y bloqueos.</li> </ul>	<p>Con relación al comentario relacionado a que las solicitudes de baja de los servicios públicos móviles y/o bloqueo de IMEI que OSIPTEL requerirá a las empresas operadoras se efectúen a través del RENTESEG, con la finalidad de obtener una ejecución rápida, siendo que las comunicaciones escritas representan un riesgo en la presentación de errores manuales, así como para el conteo de plazos, debemos señalar que el OSIPTEL tiene prevista la implementación del sistema de intercambio de información con las entidades competentes, así como la implementación y/o adecuaciones necesarias para la remisión de las órdenes a ser remitidas a las empresas operadoras, siendo que las precisiones se realizarán en el Instructivo Técnico, en el Manual de Operatividad del RENTESEG y comunicados oportunamente a las empresas operadoras.</p> <p>Sin embargo, en la medida que se trata de requerimientos vinculados a la seguridad ciudadana y la comisión de delitos, la implementación de un sistema no debe limitar la atención de los requerimientos a través de otros canales de comunicación (cartas, correos electrónicos) de ser el caso. En ese sentido, ante la necesidad de tomar acciones rápidas ante el requerimiento de la entidad competente por la comisión de delitos, el OSIPTEL y las empresas operadoras deben dar cumplimiento a las disposiciones señaladas en el Decreto Supremo N° 018-2025-IN.</p> <p>En ese sentido, hasta la implementación de las adecuaciones en el RENTESEG, los funcionarios o servidores responsables de la Entidad Competente, son acreditados y remiten sus reportes, a través del correo electrónico que comunique el OSIPTEL. Asimismo, hasta la implementación de las adecuaciones en el RENTESEG, mediante el cual el OSIPTEL comunica a la</p>

- Mayor trazabilidad y seguridad en la gestión de los requerimientos.
- Reducción de tiempos de ejecución, asegurando una respuesta más rápida ante los requerimientos de las autoridades.
- Optimización de recursos operativos, evitando que las empresas tengan que gestionar manualmente las solicitudes.

• **PRECISIONES NECESARIAS POR PARTE DEL OSIPTEL:**

Aprovechamos la oportunidad para trasladar algunas inquietudes y propuestas, así como solicitar precisiones que consideramos esenciales, todo lo cual detallamos a continuación:

- En cuanto al bloqueo de equipos en el marco del procedimiento señalado en la propuesta del artículo 4, ¿con qué motivo de bloqueo se reportará en la plataforma “Checa tu IMEI”?
- Además, solicitamos precisar si para estos escenarios existirá una notificación previa a los abonados, informando sobre la baja de su servicio o el bloqueo de sus equipos.
- Respecto al procedimiento de baja detallado en el numeral 4.3 del proyecto de norma, solicitamos aclarar si estas bajas deben ser registradas con el motivo “DCU” en el Registro de Abonados.
- Solicitamos precisar si las bajas del numeral 4.3 deberán ser reportadas en el archivo BASS (Baja sin solicitud del abonado) o si deberán ser incluidas en un reporte distinto.
- Solicitamos precisar si existe algún supuesto bajo el cual un servicio desactivado conforme al numeral 4.3 pueda ser reactivado. Se solicita precisar las condiciones y el procedimiento que permitirían dicha reactivación.

empresa operadora las solicitudes de la ejecución de la baja del servicio público móvil de telecomunicaciones y/o el bloqueo del equipo terminal móvil, el OSIPTEL remite dichas solicitudes mediante una comunicación escrita física o electrónica a la empresa operadora.

En cuanto a la consulta relacionada el motivo de bloqueo que se reportará en la plataforma “Checa tu IMEI” en el marco del procedimiento, debemos señalar que en dicho sistema se realizarán las adecuaciones necesarias para que figure la acción de bloqueo del equipo terminal móvil.

En relación con el rango horario en el cual se recibirá la solicitud de baja y/o bloqueo de equipos, debemos señalar que dicha precisión y demás indicaciones pertinentes son establecidas en el Instructivo Técnico.

Respecto a la notificación previa a los abonados, es pertinente precisar que, entre otras razones, este procedimiento no considera la notificación previa al abonado, en la medida a que corresponde a disposiciones requeridas por la entidad competente cuyo aviso previo al abonado podría entorpecer la investigación del delito y dilata la ejecución de la medida solicitada. Más aún en atención al Decreto Supremo N° 018-2025-IN, a través del cual se emitieron los lineamientos a seguir para viabilizar la baja de los servicios públicos móviles y/o el bloqueo de los equipos terminales móviles vinculados a la comisión de delitos a solicitud de las entidades competentes, el mismo que señala que la empresa operadora debe ejecutar la acción de baja y/o bloqueo máximo en un (1) día calendario contado desde que fue efectuado el requerimiento por el OSIPTEL.

- Consideramos que la solicitud de baja recaiga únicamente respecto de servicios móviles de nuestra representada, sin que sea necesario efectuar un análisis previo a fin de identificar las líneas que se encuentren dentro de nuestra red. Consideramos que esto evitaría una sobrecarga operativa y garantizaría una ejecución eficiente de la baja.
- Asimismo, la solicitud de baja y/o bloqueo de equipos sea trasladada exclusivamente a través del Renteseq (artículo 22), solicitamos señalar el formato correspondiente, el detalle de los campos, la periodicidad de entrega, el rango de horario para ejecutar la solicitud, así como la obligatoriedad de dichos campos.

De otro lado para los casos reactivación del servicio público móvil, así como para el desbloqueo de los equipos terminales móviles, debemos señalar que el Decreto Supremo N° 018-2025-IN que aprueba el lineamiento para la baja o suspensión temporal de los servicios públicos móviles de telecomunicaciones y/o el bloqueo de equipos terminales móviles que hayan sido utilizados o vinculados a la comisión de delitos, dispone que las entidades competentes implementan canales de atención para recibir las objeciones con la debida justificación de los abonados ante la baja del servicio público móvil de telecomunicaciones y/o el bloqueo de los equipos terminales móviles.

En ese sentido, corresponde considerar que la entidad competente puede solicitar la reactivación del servicio público móvil, así como el desbloqueo del equipo terminal móvil, motivo por el cual se ha considerado las precisiones pertinentes en el procedimiento. Asimismo, se precisa que, para el caso del servicio público móvil la empresa operadora ejecuta su reactivación siempre que la solicitud se encuentre dentro del plazo de noventa (90) días calendario contados desde la fecha en que se hizo efectiva la baja del servicio, de acuerdo con lo establecido en el artículo 73° de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Respecto a que las solicitudes de baja recaigan únicamente en los servicios móviles de cada empresa operadora, sin que sea necesario efectuar un análisis previo por parte de esta, debemos señalar que este aspecto será considerado por el OSIPTEL en los requerimientos que se realicen a las empresas operadoras, considerando que la información reportada por las empresas operadoras al Registro de Abonados y/ Lista Negra es oportuna y responde a la información real de los sistemas de las empresas operadoras.

**ENTEL:**

Respecto al procedimiento para ejecutar la baja de los servicios (líneas) y/o el bloqueo de los equipos vinculados a actos delictivos, Entel considera necesario conocer los parámetros y el procedimiento mediante el cual se determinará que una línea deba ser dada de baja por haberse confirmado que la misma está vinculada a actos delictivos.

Lo mencionado va de la mano con el hecho de no tener claro el escenario de que va a pasar de manera posterior con la línea, con el titular del servicio y con el equipo terminal móvil, nos explicamos.

El Osiptel propone que una vez que la autoridad competente determine que una línea o un equipo terminal móvil están vinculados a actos delictivos, los mismos sean dados de baja o bloqueados en el plazo de un (01) día calendario de notificado esta acción por parte del Osiptel a la empresa operadora, sin embargo, para desvirtuar el derecho de presunción de inocencia, es necesario desplegar una actividad probatoria que sea suficiente y eficiente para así, no afectar los derechos involucrados de nuestros clientes, en este caso, la disponibilidad del servicio contratado y el equipo terminal móvil adquirido.

Recordemos que el derecho de presunción de inocencia en nuestro país es una garantía fundamental que establece que toda persona es inocente hasta que se demuestre lo contrario según nuestra Constitución Política y el Código Procesal Penal, en ese sentido, el solicitar la ejecución de la acción de baja del servicio y/o bloqueo de equipo terminal móvil sin un previo aviso, podría en el mejor de los escenarios, apoyar a la erradicación de actos delictivos pero también, podría traer consigo, bajo el margen de error del procedimiento una serie de imputaciones incorrectas que los abonados o titulares del servicio o equipo podrían cuestionar. Ante ello, es importante contar con la información adecuada para -ante una pregunta

En relación a los comentarios relacionados a los parámetros y procedimiento que motivan los requerimientos por parte de las entidades competentes, debemos señalar que el procedimiento de baja de los servicios públicos móviles y/o bloqueo de equipos terminales móviles utilizados o vinculados con la comisión de delitos se ha elaborado en cumplimiento de lo dispuesto por el Decreto Legislativo N° 1338 que establece como obligación de las empresas operadoras de servicios públicos móviles de telecomunicaciones ejecutar el bloqueo de equipos terminales móviles y/o la baja de los servicios públicos móviles a solicitud del Ministerio del Interior, la Policía Nacional del Perú, el Instituto Nacional Penitenciario, el Ministerio Público o el Poder Judicial, de acuerdo al reporte de los equipos terminales móviles utilizados o vinculados a la comisión de delitos.

Asimismo, debe señalarse que el país atraviesa una compleja situación debido al incremento en la comisión de delitos. En la actualidad, la delincuencia, aprovechando los avances tecnológicos, hace uso de servicios públicos móviles y equipo terminales móviles para la ejecución de actos delictivos lo que exige la adopción de medidas rápidas y eficaces.

Cabe precisar que, el procedimiento de baja de los servicios públicos móviles y/o bloqueo de los equipos terminales móviles tiene como objetivo principal salvaguardar la seguridad ciudadana, un interés superior que prevalece frente a la afectación parcial de servicios, ya que buscan frenar el uso de líneas móviles en actividades delictivas organizadas, como estafas, extorsiones y otros delitos, siendo que el mismo responde a lo dispuesto en el Decreto Legislativo N° 1596 que modifica el Decreto Legislativo N°1338, publicado en el diario oficial El Peruano el 17 de diciembre de 2023.

del abonado- las empresas operadoras podemos informar adecuadamente.

En esa misma línea, el proyecto normativo no solo obvia el proceso de cuestionamiento que podría existir por parte de los titulares del servicio o equipo; sino que tampoco establece los pasos o procesos a seguir por parte de las empresas operadoras:

¿El titular del servicio dado de baja puede volver a contratar otra línea o tendrá una inhabilitación que lo imposibilite volver a contratar? Entendemos que no se debería inhabilitar al titular de la línea, puesto que su derecho a contratar un servicio no es objeto de cuestionamiento por parte de este proceso.

¿Qué ocurre con las líneas adicionales del titular del servicio que fue identificado como involucrado en un acto delictivo, también debe darse de baja y los equipos involucrados, deberán ser bloqueados? Entendemos que la acción es personalísima en el sentido de que solo la línea y el equipo involucrado son objeto de baja o bloqueo.

¿Es posible que los titulares y/o usuarios de estos servicios y equipos presenten reclamos ante la empresa operadora y/o el Osiptel o un cuestionamiento de bloqueo? Entendemos que sí, sobre todo en los casos de IMEI clonados o errores en la información del número de la línea o equipo.

¿Los números que sean dados de baja a solicitud de la autoridad competente, también contarán con noventa (90) días para disponibilizar el número?

¿Esta baja debe ser registrada en el Registro de abonados bajo qué estado o motivo de baja?

Sobre la notificación previa a los abonados, es pertinente precisar que, entre otras razones, este procedimiento no considera dicha acción, en la medida a que corresponde a disposiciones requeridas por las entidades competentes, cuyo aviso previo al abonado podría entorpecer la investigación del delito y dilata la ejecución de la medida solicitada. Tal es así que, Mediante el Decreto Supremo N° 018-2025-IN se emitieron los lineamientos a seguir para viabilizar la baja de los servicios públicos móviles y/o el bloqueo de los equipos terminales móviles vinculados a la comisión de delitos a solicitud de las entidades competentes, el mismo que, señala que la empresa operadora debe ejecutar la acción de baja y/o bloqueo máximo en un (1) día calendario contado desde que fue efectuado el requerimiento por el OSIPTEL.

En relación con la información a ser brindada por las empresas operadoras a los usuarios, se considera los aspectos pertinentes en el artículo correspondiente.

Se precisa en el procedimiento que la baja del servicio público móvil y/o el bloqueo del equipo terminal móvil solicitadas por la entidad competente por haber sido utilizados o vinculados para la comisión de delitos, no podrán ser objeto materia de reclamo, ni podrán seguir el procedimiento de cuestionamiento al bloqueo del equipo terminal ante la empresa operadora o el OSIPTEL.

Cabe precisar que, de conformidad con lo dispuesto a través del Decreto Supremo N°018-2025-IN que aprueba los lineamientos para la baja o suspensión temporal de los servicios públicos móviles de telecomunicaciones y/o el bloqueo de equipos terminales móviles que hayan sido utilizados o vinculados en la comisión de delitos, el MININTER, la PNP, el INPE, el MP y el PJ implementan canales de atención para recibir las objeciones con

- De reconectar el servicio, entendemos que debería reportarse en el registro de abonados como activo.

En esa línea, es importante que se establezca un procedimiento adecuado en caso de existir de manera posterior a la identificación de un error en la solicitudes y ejecuciones de acciones de baja del servicio y bloqueo de equipo terminal móvil.

Para el caso de un abonado empresa, ¿cuál será el procedimiento para seguir teniendo en cuenta que un Representante Legal no necesariamente es quien usa los equipos o las líneas adquiridas?, ¿se ha analizado como se tramitará estos servicios y/o equipos?

Tal como lo comentamos, es correcto afirmar que el margen de error existe en todos los procedimientos y más aún en aquellos que recién se ponen en marcha, en ese sentido, es necesario que el proyecto normativo contenga también el procedimiento por el cual se podrá revertir estas acciones de ser el caso, es decir, que exista un procedimiento de reconexión para los servicios móviles y un procedimiento de desbloqueo para los terminales móviles.

Asimismo, en caso de reclamo de algún abonado se debería establecer el flujo a seguir para el titular de la línea dada de baja y un flujo para el cuestionamiento presentado por el propietario del equipo.

Por otro lado, en los supuestos de IMEI clonado nos preguntamos ¿cómo se gestionará el desbloqueo? o ¿el OSIPTEL a través del RENTESEG previamente validará si se trata de un IMEI clonado?

¿El titular podría habilitar el IMEI si cumple con los requisitos?, estas son consultas que deben aclararse para implementar el proceso de atención.

la debida justificación de los abonados ante la baja del servicio público móvil de telecomunicaciones y/o el bloqueo de los equipos terminales móviles.

En el caso hipotético de concurrencia que reportes en la Lista negra del RENTESEG para el IMEI de determinado equipo terminal móvil el OSIPTEL revisará la situación concreta del caso del usuario afectado, sin perjuicio de la revisión de la prelación de reportes que se realice en las Normas Complementarias del RENTESEG.

Asimismo, se precisa en el procedimiento que, para el caso del servicio público móvil, de ser el caso la empresa operadora ejecuta la reactivación del servicio público móvil a requerimiento del OSIPTEL, siempre que la solicitud se encuentre dentro del plazo de noventa (90) días calendario contados desde la fecha en que se hizo efectiva la baja del servicio, de acuerdo con lo establecido en el artículo 73° de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

En relación con su consulta, sobre si el titular del servicio público móvil dado de baja puede volver a contratar otra línea o si tendrá una inhabilitación que lo imposibilite volver a contratar, debemos señalar que la norma no contempla la inhabilitación para contratar nuevos servicios públicos móviles.

Respecto, a su consulta sobre la posibilidad de reactivar el servicio público móvil o desbloquear el equipo terminal móvil a solicitud de la Entidad Competente, se han realizado las precisiones en el procedimiento, respecto de los plazos para la ejecución, así como la obligación de informar la acción de acuerdo con lo establecido en las Normas Complementarias del RENTESEG.

En tal sentido, proponemos que antes de una ejecución directa de la baja del servicio se considere el flujo del RENTESEG o de forma manual, para comunicar previamente al abonado a fin de que pueda ejercer cualquier derecho ante la eminente baja del servicio o bloqueo de equipo:

- Comunicar mediante mensaje de texto al número del servicio involucrado el motivo y la acción que se ejecutaría invitándolo a presentarse dentro de los 5 días calendario a los canales de atención que la autoridad competente señale para esclarecer los hechos advertidos
- Transcurrido dicho plazo, si el interesado no se apersona a regularizar su situación, el Osiptel, a través del sistema automatizado del RENTESEG enviará las ordenes de baja y/o bloqueo de equipo terminal móvil.
- Se ejecutará la orden y se dará de baja y/o bloqueo de equipo en línea a través de la acción que el RENTESEG que se habilite.

De la entrega de información

Por otro lado y sin perjuicio de todo lo antes mencionado, el proyecto normativo señala en el numeral 4.1 que el Osiptel comunicará a las empresas operadoras el mecanismo mediante el cual hará entrega del reporte presentado por la autoridad competente, en ese punto, efectuado el análisis y las posible casuística de error en un proceso manual; proponemos que el mencionado reporte, en cuanto sea competencia de las empresas operadoras, sea entregado a través de ordenes de Condiciones de Uso por medio de las validaciones diarias del RENTESEG . Así la gestión de la baja de la línea o bloqueo del equipo se realizará de forma inmediata, sin intermediarios que puedan perjudicar el proceso; por ejemplo, algún problema de digitalización del número a dar de baja o en el IMEI del equipo a bloquear.

Respecto de la comunicación previa al abonado a fin de que pueda ejercer su derecho ante la baja del servicio público móvil y/o bloqueo del equipo terminal móvil, debemos reiterar que este procedimiento no considera dicha acción, en la medida a que corresponde a disposiciones requeridas por las entidades competentes, cuyo aviso previo al abonado podría entorpecer la investigación del delito y dilata la ejecución de la medida solicitada.

Respecto a la implementación y/o adecuación del sistema, el rango horario en el cual se recibirán las solicitudes de bajas y/o bloqueos de equipos, debemos señalar que dichas precisiones y demás indicaciones pertinentes son establecidas en el Instructivo Técnico y Manual de Operatividad, según corresponda.

No obstante, de conformidad con lo dispuesto a través del Decreto Supremo N°018-2025-IN, en la medida que el OSIPTEL reciba los requerimientos de las Entidades competentes en el marco de la comisión de delitos, corresponde establecer un mecanismo temporal de recepción de órdenes para la ejecución de bloqueos y bajas por parte de las empresas operadoras.

En ese sentido, proponemos precisar en el numeral 4.4 del proyecto normativo que la acción de dar de baja el servicio y/o bloquear el equipo sea requerida a través del RENTESEG.

Así, haciendo uso del sistema en línea del RENTESEG según lo establecido en el numeral 6.8 del Manual de Operatividad v1.10, proponemos la siguiente funcionalidad:

**Baja de servicio:**

Comunicación Renteseq → Entel: El mecanismo para comunicar la baja del servicio público se recibirá por el fichero 6.8 del Manual de Operatividad (Fichero Información de suspensión o baja del servicio público móvil).

Reporte a Renteseq →

**Opc1**: La confirmación de la baja del servicio se realizará a través del reporte diario del Registro de Abonados a través del campo “Estado servicio” con valor “4: de baja”

**Opc2**: El reporte de la acción a RENTESEG se realizará a través del reporte online 3.2.3 (Envío Información correspondiente al registro de la fecha y hora efectiva del bloqueo o desbloqueo del Equipo Terminal Móvil, y de la suspensión o reactivación del servicio), por lo cual se deberá implementar por el lado de RENTESEG y Entel un nuevo motivo para la baja del servicio (actualmente se cuenta con el motivo de suspensión de servicio por autoridad competente – SAC)

**Bloqueo del equipo:**

Comunicación RENTESEG -> Entel: El mecanismo para comunicar el bloqueo del IMEI se recibirá por el fichero 3.3.4 del Manual de Operatividad (Validación diaria de los equipos terminales móviles para líneas en servicio). Se deberá crear un nuevo valor dentro de las acciones a recibir, por ejemplo “acción 14: bloqueo por autoridad competente”

<p><u>Reporte a RENTESEG</u> -&gt; El reporte de la acción a RENTESEG se realizará a través del reporte online 3.2.3 (Envío Información correspondiente al registro de la fecha y hora efectiva del bloqueo o desbloqueo del Equipo Terminal Móvil, y de la suspensión o reactivación del servicio) con el motivo de bloqueo BAC, el cual ya existe en dicho proceso.</p> <p>Finalmente, es preciso mencionar que estas acciones requieren de un proceso y plazo de implementación razonable y proporcional a la complejidad de la implementación.</p>	
<p><b><u>BITEL:</u></b></p> <p>Al respecto, nuestro equipo técnico considera que el mecanismo más idóneo para la remisión de información es a través de SFTP o API, ya que, un mecanismo distinto a los indicados, no nos permitiría cumplir con los plazos establecidos.</p> <p>Asimismo, acerca del inciso 4.2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Si el servicio público móvil del cual se solicita la baja ya se encontrase dado de baja y/o el equipo terminal móvil que se requiere bloquear, estuviese bloqueado. ¿Cuál será el procedimiento ante estos supuestos?, ¿Existirán excepciones?</li> <li>ii. Una vez dado de baja el servicio público móvil y/o bloqueado el equipo terminal móvil, ¿Existirá un procedimiento a través del cual el abonado pueda recuperar dicho servicio público móvil o solicitar el desbloqueo de su equipo terminal?</li> </ul> <p>Por otro lado, una vez ejecutada la baja del servicio público móvil, dicho número podrá ser usado libremente por la empresa operado de manera</p>	<p>En relación a los comentarios relacionados a la consideración de SFTP o API como mecanismos idóneos para la remisión de información, debemos señalar que el OSIPTEL tiene prevista la implementación del sistema de intercambio de información con las entidades competentes, así como la implementación y/o adecuaciones necesarias para la remisión de las órdenes a ser remitidas a las empresas operadoras, siendo que las precisiones se realizarán en el Instructivo Técnico, en el Manual de Operatividad del RENTESEG y comunicados oportunamente a las empresas operadoras.</p> <p>Es necesario mencionar que en caso que el mecanismo para el intercambio de información entre el RENTESEG y la empresa operadora sea un API, se considera pertinente incluir un mecanismo de reintento para el envío de información en caso exista indisponibilidad de los sistemas de la empresa operadora, similar al mecanismo establecido en el artículo 8 de las Normas Complementarias del RENTESEG. No obstante, en dicho caso se considera la remisión del reporte por un medio alternativo con la información necesaria para que la empresa operadora</p>

inmediata o, ¿Cuál sería el periodo de tiempo requerido para que la empresa operadora pueda disponer libremente de dicho número?

proceda con la baja del servicio público móvil y/o el bloqueo del equipo terminal móvil.

Sin embargo, en la medida que se trata de requerimientos vinculados a la seguridad ciudadana y la comisión de delitos, la implementación de un sistema no debe limitar la atención de los requerimientos a través de otros canales de comunicación (cartas, correos electrónicos) de ser el caso. En ese sentido, ante la necesidad de tomar acciones rápidas ante el requerimiento de la entidad competente por la comisión de delitos, el OSIPTEL y las empresas operadoras deben dar cumplimiento a las disposiciones, de conformidad con lo señalado en el Decreto Supremo N° 018-2025-IN.

En relación con las validaciones que se realizarán de forma previa al intercambio de información, debemos señalar que el sistema del RENTESEG realiza el intercambio de información con las empresas operadoras y se realizarán validaciones previas con la información reportada por las empresas operadoras en el Registro de abonados y Lista Negra del RENTESEG, considerando que la información reportada es oportuna y responde a la información real de los sistemas de las empresas operadoras.

No obstante, de cara al sistema a ser implementado para las entidades competentes, se han considerado verificaciones a nivel de sistema que alerten a la entidad competente, como por ejemplo el estado del servicio público móvil respecto del cual se requiere la acción y/o el estado del IMEI del equipo terminal móvil materia del reporte.

En dicha línea, si el servicio público móvil se encuentra reportado con estado de baja en el Registro de Abonados, no

	<p>corresponderá la ejecución de la baja por parte de la empresa operadora nuevamente.</p> <p>Asimismo, respecto a la consulta sobre el procedimiento a través del cual el abonado pueda recuperar dicho servicio público móvil o solicitar el desbloqueo de su equipo terminal, debemos señalar que el Decreto Supremo N°018-2025-IN que aprueba el lineamiento para la baja o suspensión temporal de los servicios públicos móviles de telecomunicaciones y/o el bloqueo de equipos terminales móviles que hayan sido utilizados o vinculados en la comisión de delitos, dispone que las entidades competentes implementan canales de atención para recibir las objeciones con la debida justificación de los abonados ante la baja del servicio público móvil de telecomunicaciones y/o el bloqueo de los equipos terminales móviles.</p> <p>En ese sentido corresponde considerar que la autoridad competente puede solicitar la reactivación del servicio público móvil del abonado, así como el desbloqueo del equipo terminal móvil del titular acreditado cuya objeción presentada sea declarada procedente por la autoridad competente, motivo por el cual se han realizado las precisiones pertinentes en el procedimiento.</p>
<p><b><u>LUZ DEL SUR:</u></b></p> <p>El artículo bajo comentario establece el procedimiento por el cual las empresas operadoras deben proceder con la baja de servicios públicos y/o bloqueo de equipos terminales móviles ante el reporte de una Autoridad Competente. Este proceso debe completarse dentro de un (1) día hábil tras recibir el requerimiento del Osiptel, sin necesidad de notificar previamente al titular del servicio público móvil y/o del equipo terminal móvil.</p>	<p>Respecto al procedimiento de baja de los servicios públicos móviles y/o bloqueo de equipos terminales móviles utilizados o vinculados con la comisión de delitos, debemos señalar que el mismo se ha elaborado en cumplimiento de lo dispuesto por el Decreto Legislativo N° 1338 que establece como obligación de las empresas operadoras de servicios públicos móviles de telecomunicaciones ejecutar el bloqueo de equipos terminales móviles y/o la baja de los servicios públicos móviles a solicitud del Ministerio del Interior, la Policía Nacional del Perú, el Instituto Nacional Penitenciario, el Ministerio Público o el Poder Judicial,</p>

Si bien el propósito de este artículo es legítimo, existe el riesgo de que, debido a un error de cualquiera de las entidades involucradas en el procedimiento (Autoridad Competente, Osiptel o empresa operadora), un servicio público móvil y/o equipo terminal móvil de titularidad de empresas como Luz del Sur, que utilizan estos dispositivos para actividades vinculadas a la comercialización del servicio público de electricidad, pueda ser dado de baja y/o bloqueado de manera incorrecta.

Dado que la baja y/o bloqueo se realiza sin aviso previo al titular, un error en este proceso podría ocasionar daños significativos tanto a la empresa titular del servicio móvil y/o equipo terminal móvil como a los usuarios del servicio público de electricidad, afectando incluso actividades cruciales como las tomas de lecturas remotas para la facturación del servicio público.

Por lo tanto, es fundamental que el procedimiento se lleve a cabo con la debida precaución, ya que cualquier perjuicio derivado de un error cometido por las entidades involucradas (Autoridad Competente, Osiptel o la empresa operadora) podría dar lugar a las demandas por daños y perjuicios que correspondan.

Finalmente, es importante destacar que, según el artículo 2 de la Ley 28832, el Estado tiene la responsabilidad de asegurar el abastecimiento oportuno y eficiente del suministro eléctrico para el servicio público de electricidad. Esto se garantiza, entre otros, mediante la disponibilidad de equipos de telecomunicaciones utilizados en el servicio eléctrico. Por lo tanto, las entidades implicadas en el procedimiento bajo comentario deben asegurarse de que no se afecte dicha disponibilidad.

de acuerdo al reporte de los equipos terminales móviles utilizados o vinculados a la comisión de delitos.

Asimismo, debe señalarse que el país atraviesa una compleja situación debido al incremento en la comisión de delitos. En la actualidad, la delincuencia, aprovechando los avances tecnológicos, hace uso de servicios públicos móviles y equipo terminales móviles para la ejecución de actos delictivos lo que exige la adopción de medidas rápidas y eficaces.

Asimismo, el Decreto Supremo N° 018-2025-IN, establece los lineamientos a seguir para viabilizar la baja de los servicios públicos móviles y/o el bloqueo de los equipos terminales móviles vinculados a la comisión de delitos a solicitud de las entidades competentes. El mismo que, señala que la empresa operadora debe ejecutar la acción de baja y/o bloqueo máximo en un (1) día calendario contado desde que fue efectuado el requerimiento por el OSIPTEL.

En ese sentido, con relación a la comunicación previa al abonado, debemos señalar que este procedimiento no considera dicha acción, en la medida a que corresponde a disposiciones requeridas por las entidades competentes, cuyo aviso previo al abonado podría entorpecer la investigación del delito y dilata la ejecución de la medida solicitada.

No obstante, con relación a la preocupación relacionada a la posibilidad de que por un error en este proceso ocasione daños significativos a un equipo terminal móvil vinculado al servicio público de electricidad, debemos señalar que su preocupación será abordada en la implementación del sistema que recibirá los requerimientos de las entidades competentes, ya que se emitirá la alerta correspondiente de forma previa al envío del

	requerimiento, a fin de que la entidad competente tome conocimiento del tipo de equipo terminal móvil pretende bloquear.
<p><b><u>MTC:</u></b></p> <p>La norma señala que las empresas operadoras ejecutan la baja del servicio público móvil y/o bloqueo del equipo terminal móvil en el plazo máximo de un (1) día calendario de recibido el requerimiento.</p> <p>En ese sentido, si bien, se entiende que la medida debe realizarse de forma célere, no se ha identificado en el informe que sustenta la medida, ni en la Exposición de motivos del proyecto de norma, otras alternativas relacionadas al plazo en cuestión.</p> <p>Por lo que se sugiere incorporar dicho análisis en la sustentación del proyecto de norma.</p>	<p>En relación con los comentarios relacionados al plazo insuficiente para la ejecución de bloqueos y bajas, es preciso señalar que se establece el plazo de ejecución de conformidad con los dispuesto a través del Decreto Supremo N°018-2025-IN.</p> <p>Asimismo, debe señalarse que el país atraviesa una compleja situación debido al incremento en la comisión de delitos. En la actualidad, la delincuencia, aprovechando los avances tecnológicos, hace uso de servicios públicos móviles y equipo terminales móviles para la ejecución de actos delictivos lo que exige la adopción de medidas rápidas y eficaces.</p> <p>No obstante, el análisis respectivo que motiva el procedimiento se encuentra en el informe y exposición de motivos de la norma.</p>
<b>ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIO</b>	<b>VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO</b>
<p>-----</p>	<p><b><i>Artículo 5.- Procedimiento de reactivación del servicio público móvil de telecomunicaciones y/o el desbloqueo del equipo terminal móvil utilizados o vinculados a la comisión de delitos</i></b></p> <p><i>5.1. El OSIPTEL requiere a la empresa operadora, a solicitud de la Entidad Competente, la reactivación del servicio público móvil de telecomunicaciones y/o el desbloqueo del equipo terminal móvil a través del RENTESEG, conforme a las indicaciones establecidas en su Instructivo Técnico. Para el caso del servicio público móvil, la empresa operadora ejecuta la reactivación del servicio, siempre que la solicitud se encuentre dentro del plazo de noventa (90) días calendario contados desde la fecha en que se hizo efectiva la baja del servicio.</i></p>

	<p>5.2. La empresa operadora ejecuta la reactivación del servicio público móvil de telecomunicaciones y/o desbloqueo del equipo terminal móvil en el plazo máximo de un (1) día calendario de recibido el reporte.</p> <p>5.3. En caso de que los sistemas de la empresa operadora se encuentren sin disponibilidad e impidan la recepción del reporte remitido por el RENTESEG, este último efectúa tres (3) intentos para obtener respuesta. De no obtener respuesta en dichos intentos, el RENTESEG genera la constancia correspondiente de falta de disponibilidad y le remite el reporte por un medio alternativo con la información necesaria para que la empresa operadora proceda con la reactivación del servicio público móvil y/o el desbloqueo del equipo terminal móvil.</p>
<b>COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS</b>	
<b>COMENTARIOS RECIBIDOS</b>	<b>POSICIÓN DEL OSIPTEL</b>
-----	<p>En atención a los comentarios recibidos al Procedimiento de baja de los servicios públicos móviles y/o el bloqueo de los equipos terminales móviles requeridos por la Entidad Competente, respecto a la reactivación del servicio público móvil o el desbloqueo de su equipo terminal, debemos señalar que el Decreto Supremo N°018-2025-IN que aprueba el lineamiento para la baja o suspensión temporal de los servicios públicos móviles de telecomunicaciones y/o el bloqueo de equipos terminales móviles que hayan sido utilizados o vinculados en la comisión de delitos, dispone que las entidades competentes implementan canales de atención para recibir las objeciones con la debida justificación de los abonados ante la baja del servicio público móvil de telecomunicaciones y/o el bloqueo de los equipos terminales móviles.</p>

	<p>En ese sentido, corresponde considerar que la autoridad competente puede solicitar la reactivación del servicio público móvil del abonado, así como el desbloqueo del equipo terminal móvil del titular, motivo por el cual se han realizado las precisiones pertinentes en el procedimiento.</p> <p>Asimismo, se precisa que, para el caso del servicio público móvil la empresa operadora ejecuta la reactivación del servicio público móvil siempre que la solicitud se encuentre dentro del plazo de noventa (90) días calendario contados desde la fecha en que se hizo efectiva la baja del servicio, de acuerdo con lo establecido en el artículo 73° de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Luego de dicho plazo la empresa operadora tiene la facultad de reasignar el número telefónico del servicio público móvil.</p>
<b>ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIO</b>	<b>VERSION FINAL DEL ARTÍCULO</b>
-----	<p><b><i>Artículo 6.- Obligación de informar la baja o reactivación del servicio público móvil de telecomunicaciones y/o el bloqueo o desbloqueo del equipo terminal móvil a través del RENTESEG</i></b></p> <p><i>La empresa operadora, luego de ejecutada la baja o reactivación del servicio público móvil de telecomunicaciones y/o el bloqueo o desbloqueo del equipo terminal móvil informa la acción a través del RENTESEG, conforme a las indicaciones establecidas en el artículo 27 de las Normas Complementarias del RENTESEG y el Instructivo Técnico</i></p>
<b>COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS</b>	
<b>COMENTARIOS RECIBIDOS</b>	<b>POSICIÓN DEL OSIPTEL</b>
-----	<p>Se ha considerado que las reglas de remisión de información por parte de las empresas operadoras para validar la ejecución de las acciones realizadas para el cumplimiento de baja o reactivación de servicio público móvil y/o el bloqueo o</p>

	<p>desbloqueo de equipo terminal móvil vinculados a la comisión de delitos se consideraren en un artículo distinto de la Norma</p> <p>Las empresas operadoras deben reportar la acción realizada a través del RENTESEG, conforme lo establecido en las Normas Complementarias y el Instructivo Técnico del RENTESEG.</p>
<b>ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIO</b>	<b>VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO</b>
<p><b>Artículo 5.- Información al abonado sobre las disposiciones ejecutadas</b></p> <p><i>Las empresas operadoras deben asegurar que, a través de sus canales de atención telefónico, presencial y correo electrónico, se proporcione información a los abonados y/o usuarios que lo soliciten sobre el motivo de la acción de baja del servicio público móvil y/o el bloqueo del equipo terminal móvil, así como la <b>autoridad</b> que lo solicitó, indicando además los canales de atención de las autoridades a las cuales los abonados y/o usuarios afectados pueden realizar sus consultas.</i></p>	<p><b>Artículo 8.- Información al abonado o usuario sobre las disposiciones ejecutadas</b></p> <p><i>La empresa operadora a través de sus canales de atención telefónico, presencial y digital, debe proporcionar a los abonados o usuarios la información correspondientes a las disposiciones ejecutadas respecto del servicio público móvil de telecomunicaciones y/o del equipo terminal móvil vinculado a la comisión de delitos, indicando la fecha y el motivo de la baja del servicio y/o el bloqueo del equipo terminal móvil, así como la información de la Entidad Competente que efectuó la solicitud y los canales de atención habilitados para la presentación de consultas u objeciones.</i></p>
<b>COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS</b>	
<b>COMENTARIOS RECIBIDOS</b>	<b>POSICIÓN DEL OSIPTEL</b>
<p><b><u>INTEGRATEL:</u></b></p> <p>Desde la óptica administrativa, las empresas operadoras quedan en medio entre el cumplimiento de la norma y la exigencia/solicitud del abonado/usuario. Es así que, cuando a un abonado/usuario se le bloquea el celular o se le da de baja la línea, normalmente acude primero a la operadora a reclamar. Aunque la empresa simplemente esté cumpliendo la normativa, debe manejar la situación con atención al cliente: <u>explicar el motivo, indicar pasos para solución y contener el descontento</u>. Esto implica protocolos de atención especiales y posiblemente mayores índices de reclamos en oficinas, desborde de llamadas al call y mensajería al</p>	<p>En primer lugar, es preciso señalar que, la atribución del Osiptel de solicitar a las empresas operadoras la baja del servicio y/o el bloqueo del IMEI del equipo terminal móvil utilizado o vinculado a la comisión de delitos proviene de lo establecido en los artículos 6 y 8 del Decreto Legislativo N° 1338, siendo que el Ministerio del Interior, la Policía Nacional del Perú, el Instituto Nacional Penitenciario, el Ministerio Público o el Poder Judicial son las entidades competentes para requerirlo.</p> <p>En adición a ello, tal como se indicó en el informe N° 00016-DAPU/2025, el creciente uso de los servicios públicos móviles y</p>

WhatsApp lo cual conlleva a incumplimientos o desmejoras en rankings de reclamos y de calidad de atención.

En esa línea, advertimos que la norma no ha diseñado un procedimiento para que las Entidades del Estado puedan gestionar reclamos o errores sin sobrecargar a las operadoras.

equipos terminales móviles ha facilitado el surgimiento de nuevas formas para la comisión de delitos, principalmente el delito de extorsión, el cual se destaca por ejecutarse a través de llamadas telefónicas y/o mensajes de texto. Este escenario se debe, entre otros, por la facilidad que han encontrado los delincuentes para contratar servicios públicos móviles de forma fraudulenta.

En ese sentido, es la entidad competente quien finalmente requiere, para los fines de combatir la comisión de delitos, la baja del servicio y/o el bloqueo del equipo terminal móvil, por lo que, el Osiptel cumple con trasladar este pedido a las empresas operadoras. Sin embargo, debemos precisar que estas disposiciones se ejecutan en el marco de una conducta delictiva con una disposición directa y concreta, que no es significativa en comparación con la planta de abonados de las empresas operadoras, considerando además que las contrataciones de servicios públicos móviles se realicen cumpliendo con todos los requisitos establecidos en la normativa vigente. En consecuencia, no debería presentarse un incremento de reclamos en oficinas y/o desborde de llamadas, en la medida que estos requerimientos de las entidades deberían ser extraordinarios.

Respecto a la preocupación de INTEGRATEL por la dificultad de manejar la situación con los clientes, debe tenerse en cuenta que, el numeral 1 del artículo 4 del Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante la Resolución N° 0333-2023-CD/OSIPTEL, establece que las empresas operadoras tienen la obligación de contar con personal capacitado y especializado en la atención a los usuarios, el cual debe absolver consultas y atender trámites conforme a las disposiciones

	<p>establecidas en el marco vigente. En ese sentido, es responsabilidad de la empresa operadora mantener a su personal de atención en sus diferentes canales, debidamente capacitado en la normativa vigente y tenga las herramientas suficientes para absolver las consultas de los usuarios.</p> <p>Cabe precisar que, el Decreto Supremo N°018-2025-IN que aprueba el lineamiento para la baja o suspensión temporal de los servicios públicos móviles de telecomunicaciones y/o el bloqueo de equipos terminales móviles que hayan sido utilizados o vinculados en la comisión de delitos, dispone que las entidades competentes implementan canales de atención para recibir las objeciones con la debida justificación de los abonados ante la baja del servicio público móvil de telecomunicaciones y/o el bloqueo de los equipos terminales móviles. Asimismo, el referido Decreto Supremo establece la obligación de parte de las entidades competentes para comunicar sus canales de atención a las empresas operadoras y a OSIPTEL.</p> <p>En dicha línea, corresponde a la empresa operadora a través de sus canales de atención telefónico, presencial y digital, proporcionar a los abonados o usuarios que lo soliciten la información sobre las disposiciones ejecutadas respecto de la baja o reactivación del servicio público móvil y/o el bloqueo o desbloqueo del equipo terminal móvil vinculado a la comisión de delitos, indicando la fecha y el motivo de la acción, así como la información de la Entidad Competente que efectuó la solicitud y los canales de atención habilitados para la presentación de consultas u objeciones.</p>
<p><b><u>SEGUNDO BLOQUE DE COMENTARIOS (15/04/2025)</u></b></p> <p><b><u>INTEGRATEL:</u></b></p>	<p>Es preciso señalar que, la atribución del Osiptel de solicitar a las empresas operadoras la baja del servicio y/o el bloqueo del IMEI del equipo terminal móvil utilizado o vinculado a la comisión de delitos proviene de lo establecido en los artículos 6 y 8 del</p>

<p><b>Falta de mecanismo de apelación para el abonado:</b> No se prevé un mecanismo que permita al abonado ejercer su derecho a defensa o apelar la medida, lo cual genera varios riesgos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Afectación al debido proceso:</b> La baja del servicio o el bloqueo del equipo puede implicar una medida de gran impacto para el usuario, quien puede encontrarse en situación de indefensión si no se le otorga un canal formal para cuestionar la decisión. Esto se agrava en contextos donde la afectación deriva de un error administrativo, suplantación de identidad o incluso de un mal cruce de información por parte de las autoridades solicitantes.</li> <li>- <b>Ausencia de plazos o criterios para responder reclamos:</b> Tampoco se establecen reglas claras sobre los tiempos o procedimientos para que las autoridades competentes —o el mismo OSIPTEL— puedan revisar casos en los que el usuario impugne la medida aplicada.</li> </ul> <p>No se contempla una vía para que el abonado ejerza derecho de defensa o regularice antes de la medida. Proponemos ampliar el plazo mínimo de respuesta del abonado a al menos 20 días hábiles, considerando que puede haber personas fuera del país, con discapacidad o sin acceso diario a su línea</p>	<p>Decreto Legislativo N° 1338. Asimismo, esta atribución se encuentra condicionada a la existencia de un requerimiento previo presentado por el Ministerio del Interior, la Policía Nacional del Perú, el Instituto Nacional Penitenciario, el Ministerio Público o el Poder Judicial, quienes son agentes que participan en la persecución del delito.</p> <p>Asimismo, el Decreto Supremo N°018-2025-IN que aprueba el lineamiento para la baja o suspensión temporal de los servicios públicos móviles de telecomunicaciones y/o el bloqueo de equipos terminales móviles que hayan sido utilizados o vinculados en la comisión de delitos, dispone que las entidades competentes implementan canales de atención para recibir las objeciones con la debida justificación de los abonados ante la baja del servicio público móvil de telecomunicaciones y/o el bloqueo de los equipos terminales móviles. Asimismo, el referido Decreto Supremo establece la obligación de parte de las entidades competentes para competentes comunicar sus canales de atención a las empresas operadoras y a OSIPTEL.</p> <p>En ese sentido, en caso hubiera consultas u objeciones por la acción adoptada, se le indicará al abonado y/o usuario que deberá acudir directamente con la entidad que solicitó la baja del servicio y/o el bloqueo del equipo.</p>
<p><b><u>CLARO:</u></b></p> <p>Con relación a la información del estado de tu IMEI, consideramos que dicha información puede ser brindado directamente por el Regulador por sus plataformas como “Checa tu IMEI”, el cual se encuentra familiarizada la ciudadanía para conocer el estado de su equipo.</p>	<p>El Osiptel ha venido desarrollando diferentes plataformas de gestión y consulta, a fin de que los usuarios puedan directamente obtener la información relacionada a sus servicios públicos de telecomunicaciones. Sin embargo, estas herramientas no se encuentran orientadas estrictamente para conocer el estado de un servicio público móvil o para conocer los requerimientos presentados por las entidades competentes relacionados a la baja del servicio y/o el bloqueo de un equipo terminal móvil.</p>

En esa línea, el OSIPTEL al tener toda la información de la suspensión del servicio y/o bloqueo de IMEI, puede brindar la información sin necesidad de que los clientes acudan a las empresas operadoras.

Un ejemplo de ello es que el cliente al realizar la consulta de su IMEI en la plataforma de OSIPTEL, se le indique los siguiente:

- Fecha y hora del bloqueo
- Motivo del bloqueo – delito
- Ordenado por la PNP

Asimismo, considerando que el regulador cuenta con toda la información de la baja del servicio, el OSIPTEL debería dar acceso a una plataforma de consulta a fin de que el cliente puede contar con dicha información, tal como se realiza para otro tipo de consultas, como, por ejemplo: checa tus líneas, checa tu equipo móvil, checa tu plan, checa tu caso, entre otros.

En ese sentido, **proponemos** que la información brindada a los clientes respecto del estado de sus líneas y equipos se realice a través de las plataformas del OSIPTEL.

En dicha línea, sin perjuicio de que este Organismo se encuentra evaluando la factibilidad de mostrar en el aplicativo de consulta Checa tu IMEI que el motivo de bloqueo de un equipo terminal móvil corresponde a un requerimiento de Entidad Competente, es preciso recordar que, las empresas operadoras mantienen la obligación de brindar todo tipo de información general y servicios de asistencia relacionados a sus servicios públicos de telecomunicaciones, conforme lo establecido en el artículo 3 de las Normas de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante la Resolución N° 172-2022-CD/OSIPTEL, y sus modificatorias.

Por otro lado, es preciso indicar que, los requerimientos de baja de servicios públicos móviles de las entidades deberían ser extraordinarios, en tanto las contrataciones de servicios públicos móviles se realicen cumpliendo con todos los requisitos establecidos en la normativa vigente. Por lo que, no deberían causar un gran impacto en las atenciones que brindan las empresas operadoras a sus usuarios, más aún si, tal como se mencionó, las empresas operadoras deben contar personal de atención debidamente capacitado.

Asimismo, el Decreto Supremo N°018-2025-IN que aprueba el lineamiento para la baja o suspensión temporal de los servicios públicos móviles de telecomunicaciones y/o el bloqueo de equipos terminales móviles que hayan sido utilizados o vinculados en la comisión de delitos, dispone que las entidades competentes implementan canales de atención para recibir las objeciones con la debida justificación de los abonados ante la baja del servicio público móvil de telecomunicaciones y/o el bloqueo de los equipos terminales móviles. Asimismo, el referido Decreto Supremo establece la obligación de parte de las

	<p>entidades competentes para comunicar sus canales de atención a las empresas operadoras y a OSIPTEL.</p> <p>En ese sentido, en caso hubiera consultas u objeciones por la acción adoptada, se le indicará al abonado y/o usuario que deberá acudir directamente con la entidad que solicitó la baja del servicio y/o el bloqueo del equipo.</p> <p>Es preciso indicar que, los procesos penales tienen carácter reservado, por lo que, la información compartida es la estrictamente necesaria para la ejecución de lo solicitado por la entidad competente, así como proporcionar los canales de atención de estas de ser requeridos por los abonados y/o usuarios.</p>
<p><b><u>ENTEL:</u></b></p> <p>Respecto a la notificación de las acciones ejecutadas, la norma señala que las empresas operadoras deben asegurarse de usar los canales de atención telefónico, presencial y correo electrónico para proporcionar información a los abonados y usuarios que lo soliciten, el motivo de la acción y quien fue la autoridad que lo solicitó.</p> <p>De lo citado es necesario considerar lo siguiente:</p> <p>Primero: El correo electrónico no es un canal de atención y no todos los abonados y/o usuarios registran un correo al momento, durante o posterior a la contratación del servicio, por lo cual, consideramos que este medio de comunicación no debería ser considerado como obligatorio.</p> <p>Segundo: Respecto a la información de las autoridades solicitantes de la baja o bloqueo de equipos, no se ha definido quien proporcionaría dicha información, la misma que deberá ser redactada y por ende actualizada</p>	<p>Respecto a lo señalado por ENTEL en cuanto a que el correo electrónico no sería un canal de atención, es preciso señalar que, conforme lo establecido en el artículo 8 del Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, las empresas operadoras pueden brindar atenciones por canales digitales, tales como páginas web, aplicativos móviles informáticos u otra plataforma digital. Es así que, en el formato N° 4 del Anexo 1 del referido cuerpo normativo, relacionado a las atenciones telefónicas y digitales, se considera como un tipo de canal de atención digital el correo electrónico.</p> <p>Sumado a ello, de la revisión de la sección 3.2. del vínculo de Información a abonado y usuarios que se encuentra en la página web de ENTEL (<a href="https://www.entel.pe/informacion-a-abonados-y-usuarios/entel/">https://www.entel.pe/informacion-a-abonados-y-usuarios/entel/</a>), se advierte que la propia empresa señala como uno de sus canales digitales de atención el correo electrónico, tal como se puede evidenciar en la siguiente captura:</p>

por la misma autoridad para evitar brindar información incorrecta a los abonados.

Tercero: ¿Cuál es la información que se brindará al abonado respecto al motivo de la baja y/o bloqueo del equipo, en este punto, es necesario saber qué tipo de información se compartirá a la empresa operadora para determinar qué puntos podemos informar al abonado, desde la acción, la autoridad, el motivo, el delito y/o el expediente judicial, esto teniendo en consideración que es derecho de los abonados tomar conocimiento de estos actos detonados por la imputación de cargos para poder ejercer su derecho de defensa.

Finalmente, es preciso mencionar que estas acciones requieren de un proceso y plazo de implementación.

### 3.2. Enlace: Conoce nuestros teléfonos y canales digitales de atención.

#### Nuestros contactos:

- Servicio fija
- Servicio Móvil
- Desde otros operadores

#### Nuestros canales digitales de atención:

- Aplicativos web
- Aplicativos móvil
- Redes Sociales
- Via correo electrónico
- Otros medios

Conócelos [aquí](#).

Lista de canales telefónicos y digitales de Entel Perú [aquí](#).

Fecha de consulta: 13.11.2025

En ese sentido, se entiende que, la información señalada en el artículo materia de comentario, es brindada a solicitud del abonado y/o usuario, quienes también eligen el canal por el cual solicitarán esta información, pudiendo ser a través del canal presencial, telefónico o digital, siendo que dicha precisión es recogida en el artículo.

Respecto a la información de los canales de atención de las entidades competentes que solicitan la baja del servicio y/o el bloqueo del equipo terminal móvil vinculado a la comisión de delitos, debemos señalar que el Decreto Supremo N°018-2025-IN que aprueba el lineamiento para la baja o suspensión temporal de los servicios públicos móviles de telecomunicaciones y/o el bloqueo de equipos terminales móviles que hayan sido utilizados o vinculados en la comisión de delitos, dispone que las entidades competentes implementan canales de atención para recibir las objeciones con la debida justificación de los abonados ante la baja del servicio público móvil de telecomunicaciones y/o el bloqueo de los equipos terminales móviles. Asimismo, el referido Decreto Supremo establece la obligación de parte de las

	<p>entidades competentes para comunicar sus canales de atención a las empresas operadoras y a OSIPTEL.</p> <p>En ese sentido, en caso hubiera consultas u objeciones por la acción adoptada, se le indicará al abonado y/o usuario que deberá acudir directamente con la entidad que solicitó la baja del servicio y/o el bloqueo del equipo.</p> <p>Por otro lado, respecto a la información que se compartirá a las empresas operadoras, es preciso señalar que, conforme lo indicado en procedimiento, se trasladará el requerimiento de las entidades competentes con la información del número del servicio público móvil y/o el número IMEI del equipo terminal móvil, la acción a realizar, así como la unidad o despacho de la entidad solicitante.</p> <p>Es preciso indicar que, los procesos penales tienen carácter reservado, por lo que, la información compartida es la estrictamente necesaria para la ejecución de lo solicitado por la entidad competente, así como proporcionar los canales de atención de estas de ser requeridos por los abonados y/o usuarios.</p>
<p><b><u>SEGUNDO BLOQUE DE COMENTARIOS (15-04-2025)</u></b></p> <p><b><u>BITEL:</u></b></p> <p>Sobre el particular, solicitamos nos precisen lo siguiente:</p> <p>i. Una vez ejecutada la baja del servicio público móvil o el bloqueo del equipo terminal móvil, ¿dicha ejecución contará con un Código de operación el cual deberá ser mencionado al abonado?</p>	<p>Es preciso indicar que, conforme lo establecido en el artículo 4 del presente proyecto normativo, las empresas operadoras deben reportar la acción realizada a través del RENTESEG, conforme lo establecido en las Normas Complementarias y el Instructivo Técnico del RENTESEG.</p> <p>Asimismo, es preciso señalar que, la atribución del Osiptel de solicitar a las empresas operadoras la baja del servicio y/o el bloqueo del IMEI del equipo terminal móvil utilizado o vinculado a la comisión de delitos proviene de lo establecido en los</p>

<p>ii. ¿Las Empresas Operadoras serán capacitadas acerca de la información a brindar a los abonados y/o usuarios sobre los canales de atención de las autoridades?</p>	<p>artículos 6 y 8 del Decreto Legislativo N° 1338 y se encuentra condicionada a la existencia de un requerimiento previo presentado por el Ministerio del Interior, la Policía Nacional del Perú, el Instituto Nacional Penitenciario, el Ministerio Público o el Poder Judicial, quienes son agentes que participan en la persecución del delito.</p> <p>En ese sentido, es la entidad competente quien requiere la ejecución de estas acciones y no el abonado y/o usuario; por lo que, no correspondería brindarle algún código de operación.</p> <p>Sin perjuicio de ello, la empresa operadora debe proporcionar, a solicitud de los abonados y/o usuarios, información estrictamente necesaria para la ejecución de lo solicitado por la entidad competente, así como proporcionar los canales de atención de estas de ser requeridos por los abonados y/o usuarios.</p> <p>Cabe precisar que, el Decreto Supremo N°018-2025-IN que aprueba el lineamiento para la baja o suspensión temporal de los servicios públicos móviles de telecomunicaciones y/o el bloqueo de equipos terminales móviles que hayan sido utilizados o vinculados en la comisión de delitos, dispone que las entidades competentes implementan canales de atención para recibir las objeciones con la debida justificación de los abonados ante la baja del servicio público móvil de telecomunicaciones y/o el bloqueo de los equipos terminales móviles. Asimismo, el referido Decreto Supremo establece la obligación de parte de las entidades competentes para comunicar sus canales de atención a las empresas operadoras y a OSIPTEL.</p>
<p><b><u>MTC:</u></b></p>	<p>Ante un escenario de sustracción del equipo terminal móvil, conforme lo establece el artículo 5 del Decreto Legislativo 1215, la Policía Nacional del Perú publica en su portal web o en</p>

<p>La norma señala que las empresas operadoras deben asegurar que, a través de sus canales de atención telefónico, presencial y correo electrónico, se proporcione información a los abonados y/o usuarios que lo soliciten sobre el motivo de la acción de baja del servicio público móvil y/o el bloqueo del equipo terminal móvil, así como la autoridad que lo solicitó, indicando además los canales de atención de las autoridades a las cuales los abonados y/o usuarios afectados pueden realizar sus consultas.</p> <p>Asimismo, según el numeral 6.1. del apartado VI. Aplicación de la solución seleccionada del Informe de sustento del proyecto de norma, se mantiene el derecho del usuario de recuperar su equipo terminal sustraído o perdido que fuera ubicado por las autoridades competentes. En esa línea, el usuario podrá acudir al fabricante del equipo o su representante en el país debidamente autorizado para la reposición del IMEI original, en caso el equipo terminal móvil sea recuperado con alteración del IMEI lógico, de acuerdo con los lineamientos que para tal efecto apruebe el Ministerio del Interior a través de Decreto Supremo.</p> <p>En ese sentido, considerando que este proyecto de norma define los procedimientos de baja y bloqueo de equipos terminales móviles, resulta necesario establecer disposiciones que aseguren la efectiva comunicación a los usuarios que verán afectado su servicio público móvil.</p>	<p>cualquier otro medio tecnológico, la relación de equipos de servicios públicos móviles de telecomunicaciones que hubieran sido recuperados en los diferentes operativos policiales, pudiendo sus titulares reclamarlos directamente a dicha Entidad.</p> <p>Sin perjuicio de ello, en el presente artículo se establece la obligación de informar a los abonados y/o usuarios, que así lo requieran sobre la entidad que solicitó la baja y/o el bloqueo de un equipo terminal móvil utilizado o vinculado a la comisión de delitos, así como los canales de atención de estas entidades, a fin de que los abonados y/o usuarios posiblemente afectados acudan directamente a dichas entidades en caso tuvieran alguna objeción con la medida.</p>
<b>ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIO</b>	<b>VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO</b>
<p><b><i>Artículo 6.-Registro de bajas y/o bloqueos vinculados a la comisión delitos</i></b></p> <p><i>Las empresas operadoras llevan un registro de los requerimientos realizados por el OSIPTEL a solicitud de la autoridad competente.</i></p>	<p>-----</p>
<b>COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS</b>	
<b>COMENTARIOS RECIBIDOS</b>	<b>POSICIÓN DEL OSIPTEL</b>

<p><b><u>INTEGRATEL:</u></b></p> <p>Lamentablemente es una práctica reiterada del OSIPTEL el regular formatos sin previa consulta a las operadoras con campos que son de extracción compleja otorgándonos plazos muy reducidos (3 o máximo 5 días hábiles que suelen ser plazos obligatorios y perentorios desde el primer requerimiento). Asimismo, mediante carta se han establecido envíos de información periódicos (por ejemplo, formatos de reclamos a través de la carta C. 03970-GPSU/2019), situación que supone una carga administrativa: hay que compilar datos, preparar informes y asegurarse de la trazabilidad de cada caso.</p> <p>Solicitamos se consensue con las empresas operadoras un plazo razonable para este tipo de solicitudes, así como la determinación de los campos del referido registro.</p> <p>Es importante considerar que, toda implementación de registros implica más carga a las empresas operadoras de las que ya tienen y que deben asegurarse de responder en tiempo por los riesgos de sanción. Esta presión regulatoria continua añade estrés a las operaciones cotidianas y obliga a mantener personal dedicado al cumplimiento normativo.</p>	<p>Es preciso indicar que, el Osiptel tiene la facultad de formular requerimientos de información a las empresas operadoras con los formatos y especificaciones que considere más conveniente y necesario según los objetivos que persiga.</p> <p>Asimismo, se consideró la necesidad de que las empresas operadoras lleven un registro de los requerimientos que el OSIPTEL traslada ante el pedido de la entidad competente, en la medida que ante la problemática actual que atraviesa el país por temas de seguridad ciudadana, se requiere una acción inmediata que amerita de una trazabilidad adecuada, en tanto se le solicite la información, de ser el caso.</p> <p>Sin embargo, tomando en cuenta los comentarios remitidos por las diferentes empresas operadoras y considerando que la información sobre la ejecución de la baja del servicio público móvil y/o el bloqueo de equipo terminal móvil solicitado por la entidad competente será reportada a través del RENTESEG, se ha optado por retirar el texto del presente artículo en la versión final del proyecto normativo, sin perjuicio de la trazabilidad que las empresas operadoras deban realizar para aquellos requerimientos que se realicen de forma previa a la adecuación del sistema del RENTESEG.</p>
<p><b><u>CLARO:</u></b></p> <p>En relación al registro de la baja y/o bloqueos de IMEI vinculados a la comisión de delitos, debemos indicar respetuosamente que vemos con preocupación establecer esta obligación de resguardo de información, considerando que dicha información es de total dominio del OSIPTEL; toda vez que, el regulador trasladará a las empresas operadoras las solicitudes realizadas por las autoridades competentes.</p>	<p>Es preciso indicar que, el Osiptel tiene la facultad de formular requerimientos de información a las empresas operadoras con los formatos y especificaciones que considere más conveniente y necesario según los objetivos que persiga.</p> <p>Asimismo, se consideró la necesidad de que las empresas operadoras lleven un registro de los requerimientos que el OSIPTEL traslada ante el pedido de la entidad competente, en la medida que ante la problemática actual que atraviesa el país por temas de seguridad ciudadana, se requiere una acción inmediata</p>

<p>Además, es relevante indicar que la presente propuesta contradice lo dispuesto en el TUO de la Ley N° 27444- Ley del Procedimiento Administrativo General, el cual dispone en su artículo 48 lo siguiente:</p> <p><b>Artículo 48.- Documentación prohibida de solicitar</b>  <i>48.1. Para el inicio, prosecución o conclusión de todo procedimiento, común o especial, las entidades quedan prohibidas de solicitar a los administrados la presentación de la siguiente información o la documentación que la contenga:</i></p> <p><b><u>48.1.1. Aquella que la entidad solicitante genere o posea como producto del ejercicio de sus funciones</u> públicas conferidas por la Ley o que deba poseer en virtud de algún trámite realizado anteriormente por el administrado en cualquiera de sus dependencias, (...)</b></p> <p>En efecto, como bien señala dicho artículo del citado TUO, la administración pública se encuentra prohibida de solicitar información que ya posea y en efecto, el regulador ya cuenta con los requerimientos que el mismo a realizado y las solicitudes de la autoridad competente que el mismo OSIPTEL está atendiendo. En ese sentido, no guarda razonabilidad ni legalidad el artículo 6 propuesto por lo que solicitación su eliminación.</p> <p>Finalmente, al recoger nuestra propuesta de la solicitud de ejecución de baja y bloqueo de IMEI a través de Renteseg, no tendrían necesidad de registro dado que dicha información estaría disponible en el propio RENTESEG, evitando así el uso de otros mecanismos alternativos que puedan generar ineficiencias operativas y duplicidad de registros, todo lo cual agradecemos sea debidamente evaluado y tomado en cuenta para la optimización del procedimiento regulatorio.</p>	<p>que amerita de una trazabilidad adecuada, en tanto se le solicite la información, de ser el caso.</p> <p>Sin embargo, tomando en cuenta los comentarios remitidos por las diferentes empresas operadoras y considerando que la información sobre la ejecución de la baja del servicio público móvil y/o el bloqueo de equipo terminal móvil solicitado por la entidad competente será reportada a través del RENTESEG, se ha optado por retirar el texto del presente artículo en la versión final del proyecto normativo, sin perjuicio de la trazabilidad que las empresas operadoras deban realizar para aquellos requerimientos que se realicen de forma previa a la adecuación del sistema del RENTESEG.</p>
<p><b>ENTEL:</b></p>	<p>Es preciso indicar que, el Osiptel tiene la facultad de formular requerimientos de información a las empresas operadoras con</p>

Respecto a la obligación de llevar un registro de los requerimientos realizados por el Osiptel a solicitud de la autoridad competente, consideramos que es redundante atribuirles a las empresas operadoras obligaciones que pueden ser suplidas por el mismo proceso del RENTESEG, nos explicamos.

De darse el caso que las ordenes sean enviadas por el regulador a través del RENTESEG o sean enviadas directamente por la mesa de partes a cada una de las empresas operadoras, es el Osiptel quien emite estos requerimientos por lo que resulta congruente que sea la misma entidad quien mantenga un consolidado de todos los requerimientos que salen de la institución.

Debemos recordar que el Osiptel mantiene un intercambio de información activa con el RENTESEG tal como se observa en el caso de la Reportería de bajas y migraciones de acuerdo con las facultades otorgadas por el Decreto Legislativo N° 1211.

Adicional a ello, el artículo 48 del TUO de la LPAG señala que las entidades quedan prohibidas de solicitar documentación que contenga información que la entidad solicitante genere o posea como producto del ejercicio de sus funciones públicas conferidas por la Ley, información que haya sido expedida por la misma entidad, como es el caso de los requerimientos que el Osiptel enviará a las empresas operadoras. Lo señalado guarda relación con los principios de la actuación del regulador como es el Principio de Costo – Beneficio, el cual se encuentra recogido en el Artículo 6° del Reglamento General del Osiptel y establece que los beneficios y costos de las acciones del Osiptel *“serán evaluados antes de su realización y deben ser adecuadamente sustentados en estudios y evaluaciones técnicas que acrediten su racionalidad y eficacia”* no debiendo el regulador, irrogar más gastos a los administrados.

los formatos y especificaciones que considere más conveniente y necesario según los objetivos que persiga.

Respecto de la obligación de llevar un registro de los requerimientos, debemos señalar que se consideró la necesidad de que las empresas operadoras lleven un registro de los requerimientos que el OSIPTEL traslada ante el pedido de la entidad competente, en la medida que ante la problemática actual que atraviesa el país por temas de seguridad ciudadana, se requiere una acción inmediata que amerita de una trazabilidad adecuada, en tanto se le solicite la información, de ser el caso.

Sin embargo, tomando en cuenta los comentarios remitidos por las diferentes empresas operadoras y considerando que la información sobre la ejecución de la baja del servicio público móvil y/o el bloqueo de equipo terminal móvil solicitado por la entidad competente será reportada a través del RENTESEG, se ha optado por retirar el texto del presente artículo en la versión final del proyecto normativo, sin perjuicio de la trazabilidad que las empresas operadoras deban realizar para aquellos requerimientos que se realicen de forma previa a la adecuación del sistema del RENTESEG.

<p>Finalmente, el Osiptel no debe perder de vista que, de establecerse esta obligación, relacionada al reporte y resguardo de registro ameritan funcionalidades nuevas por lo que involucran la necesidad de un plazo para la implementación del mismo siempre bajo el marco de los principios de razonabilidad y proporcionalidad, por lo que, para este reporte es necesario un plazo mínimo de 4 meses.</p>	
<b>ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIO</b>	<b>VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO</b>
<p><b>Artículo 12.- Carga de la prueba</b></p> <p><i>La carga de la prueba sobre el cumplimiento del procedimiento de baja de los servicios públicos móviles por registros inconsistentes y del procedimiento de baja de los servicios públicos móviles y/o bloqueo de los equipos terminales móviles utilizados o vinculados en la comisión de delitos, recae en la empresa operadora.</i></p>	<p><b>Artículo 7.- Carga de la prueba</b></p> <p><i>La carga de la prueba sobre el cumplimiento del procedimiento de baja o reactivación de los servicios públicos móviles y/o bloqueo o desbloqueo de los equipos terminales móviles utilizados o vinculados a la comisión de delitos recae en la empresa operadora.</i></p>
<b>COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS</b>	
<b>COMENTARIOS RECIBIDOS</b>	<b>POSICIÓN DEL OSIPTEL</b>
<p><b><u>SEGUNDO BLOQUE DE COMENTARIOS (15/04/2025)</u></b></p> <p><b><u>INTEGRATEL</u></b></p> <p><b><u>Carga probatoria excesiva sobre las empresas operadoras</u></b></p> <p>Esta disposición, aunque orientada al control y fiscalización, puede generar efectos desproporcionados en la práctica, por varias razones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Requerimientos basados en terceros:</b> En muchos casos, las acciones de baja o bloqueo se ejecutan a solicitud de autoridades externas (Ministerio del Interior, Policía Nacional del Perú, Ministerio Público, Poder Judicial, etc.), a través del OSIPTEL. Sin embargo, las empresas no participan en el análisis que origina dicho requerimiento. Obligar a las operadoras a sostener documentalmente el porqué de</li> </ul>	<p>El comentario de INTEGRATEL se encuentra relacionado específicamente al procedimiento de baja de los servicios públicos móviles y/o bloqueo de los equipos terminales móviles utilizados o vinculados en la comisión de delitos, por lo que, el Osiptel se pronunciará en dicha línea:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Respecto sobre que se estaría obligando a las empresas operadoras en realizar un análisis del origen del requerimiento y sostener documentalmente el porqué de la medida adoptada, es preciso indicar que, el Osiptel requiere a las empresas operadoras la baja del servicio y/o el bloqueo del IMEI del equipo terminal móvil utilizado o vinculado a la comisión de delitos conforme lo establecido en Decreto Legislativo N° 1338; sin embargo, este requerimiento es a solicitud de las entidades que participan en la persecución del delito, tales como el Ministerio del Interior, la Policía Nacional</li> </ul>

una medida que no definieron directamente, distorsiona el principio de responsabilidad objetiva.

- **Limitaciones en la trazabilidad de origen:** Las empresas operadoras solo reciben un reporte con instrucciones, sin acceso a la evaluación técnica, administrativa o legal que motivó la solicitud. Si se requiere después probar el fundamento de la acción ejecutada ante un abonado, autoridad o incluso un proceso judicial, la empresa se encontraría sin herramientas suficientes para sustentar su actuación, pese a haber cumplido con lo ordenado.
- **Riesgo de sanción injusta:** La empresa podría ser sancionada si no puede probar adecuadamente una baja o bloqueo, aun cuando haya actuado conforme a lo que instruyó el OSIPTEL. Esto genera un riesgo regulatorio injustificado y traslada a las operadoras una carga que, en principio, le corresponde al ente que emite la orden.

**Propuesta:**

- Incluir una disposición que permita a las operadoras exigir documentación o trazabilidad mínima de dichos requerimientos para sustentar acciones frente a eventuales reclamos o procedimientos civiles y/o penales.
- Limitar la carga probatoria a la ejecución diligente y trazable del requerimiento.

del Perú, el Instituto Nacional Penitenciario, el Ministerio Público o el Poder Judicial.

En ese sentido, es la entidad competente quien finalmente requiere, para los fines de combatir la comisión de delitos, la baja del servicio y/o el bloqueo del equipo terminal móvil. El Osiptel o las empresas operadoras no analizan el motivo del origen de este requerimiento, dado que, los responsables de este análisis son las entidades mencionadas anteriormente.

Asimismo, es preciso indicar que, el artículo materia de comentarios no establece la obligación de que las empresas operadoras realicen algún análisis del caso relacionado a la comisión de delitos para sustentar la ejecución de la baja o el bloqueo del equipo, lo que se establece es la que las empresas operadoras tienen la carga de la prueba sobre el cumplimiento de los procedimientos desarrollados en el presente procedimiento.

- Respecto a las limitaciones en la trazabilidad de origen, tal como se indicó, no se establece la obligación de las empresas operadoras de analizar si corresponde o no dar de baja o bloquear el equipo vinculado o utilizado para la comisión de delitos, lo que se establece es que las empresas cumplan con ejecutar los requerimientos de la entidad competente conforme el procedimiento.
- Respecto al traslado a las empresas operadoras de una carga que le correspondería a la entidad competente que emite la orden, es preciso señalar que, las empresas operadoras son quienes deben cumplir con la ejecución de estas acciones, respecto al detalle del caso que da origen a dichas acciones, será responsabilidad de cada entidad competente el realizarlo

y de absolver las consultar y/u objeciones que pudieran tener los abonados afectados. La responsabilidad que tienen las empresas operadoras es la de ejecutar las acciones conforme a los procedimientos establecidos en el presente proyecto normativo.

Cabe precisar que, el Decreto Supremo N°18-2025 que aprueba el lineamiento para la baja o suspensión temporal de los servicios públicos móviles de telecomunicaciones y/o el bloqueo de equipos terminales móviles que hayan sido utilizados o vinculados en la comisión de delitos, dispone que las entidades competentes implementan canales de atención para recibir las objeciones con la debida justificación de los abonados ante la baja del servicio público móvil de telecomunicaciones y/o el bloqueo de los equipos terminales móviles. Asimismo, el referido Decreto Supremo establece la obligación de parte de las entidades competentes para comunicar sus canales de atención a las empresas operadoras y a OSIPTEL.

**ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIO**

**VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO**

**Artículo 13.- Régimen de Infracciones y Sanciones**

Constituyen conductas infractoras las siguientes:

**Artículo 9.- Tipificación de Infracciones**

Constituyen infracción las siguientes conductas:

<b>ÍTEM</b>	<b>CONDUCTA INFRACTORA</b>
1	La empresa operadora que no ejecute la baja del servicio público móvil y/o bloqueo del equipo terminal móvil en el plazo máximo de un (1) día calendario de recibido el requerimiento del OSIPTEL, conforme a lo establecido en el numeral 4.3 del artículo 4.

<b>ÍTEM</b>	<b>CONDUCTA INFRACTORA</b>
1	La empresa operadora que no ejecute la baja del servicio público móvil de telecomunicaciones y/o el bloqueo del equipo terminal móvil dentro del plazo máximo de un (1) día calendario de recibido el requerimiento del OSIPTEL sobre el reporte de la Entidad Competente. (Numeral 4.3 del Artículo 4).
2	La empresa operadora que no ejecute la reactivación del servicio público móvil de

2	<p>La empresa operadora que luego de ejecutada la baja del servicio público móvil y/o bloqueo de equipo terminal móvil no reporten la acción a través del RENTESEG, indicando que corresponde al requerimiento de autoridad competente (DAC: De baja por requerimiento de Autoridad Competente y/o BAC: Bloqueo del equipo terminal móvil por requerimiento de Autoridad Competente), de acuerdo a lo establecido en las Normas Complementarias del RENTESEG, conforme a lo establecido en el numeral 4.4 del artículo 4.</p>			<p>telecomunicaciones y/o desbloqueo del equipo terminal móvil dentro del plazo máximo de un (1) día calendario de recibido el reporte. (Numeral 5.2 del Artículo 5).</p>
3	<p>La empresa operadora que no cumpla con remitir 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 del día hábil siguiente de recibido el reporte, conforme a lo establecido en el numeral 7.1 del artículo 7.</p>		3	<p>La empresa operadora que luego de ejecutada la baja o reactivación del servicio público móvil de telecomunicaciones y/o el bloqueo o desbloqueo del equipo terminal móvil no cumpla con reportar la acción a través del RENTESEG, conforme a las indicaciones establecidas en su Instructivo Técnico. (Artículo 6).</p>
4	<p>La empresa operadora que transcurrido tres (3) días hábiles desde el envío del mensaje de texto y siempre que el abonado no haya regularizado la información, no cumpla con suspender el servicio público móvil observado por un plazo de tres (3) días hábiles, conforme a lo establecido en el numeral 7.3 del artículo 7.</p>		4	<p>La empresa operadora que ante la consulta del abonado o usuario del servicio o equipo vinculado a la comisión de delitos no proporcione información sobre la acción de la baja del servicio público móvil de telecomunicaciones y/o el bloqueo del equipo terminal móvil efectuada. (Artículo 8).</p>
5	<p>La empresa operadora que luego de vencido el plazo de suspensión y de no haberse efectuado la regularización respectiva no cumpla con ejecutar la baja del servicio en el día calendario siguiente, conforme a lo establecido en el numeral 7.4 del artículo 7.</p>			
6	<p>La empresa operadora que no aplique el procedimiento de baja de los servicios públicos móviles establecido en el artículo 7 a aquellos registros con errores materiales no rectificadas, conforme a lo establecido en el artículo 8.</p>			

**COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS**

<b>COMENTARIOS RECIBIDOS</b>	<b>POSICIÓN DEL OSIPTEL</b>
<p><b><u>INTEGRATEL:</u></b></p> <p>Creemos que se debe revisar el esquema de sanciones e incentivos en la regulación como:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Aplicar sanciones solo en casos de negligencia comprobada, permitiendo correcciones antes de multar.</li><li>2. Dirigir las sanciones hacia los verdaderos infractores, como falsificadores de identidades y técnicos que modifican IMEIs, en lugar de enfocarse exclusivamente en los operadores. Como es de conocimiento público, la alteración del código IMEI de un celular, como la clonación, es un acto ilícito tipificado en el Código Penal peruano (artículos 222-A, 222-C, 222-D); por lo que, creemos que deben aplicarse para combatir y sancionar la manipulación ilegal de dispositivos móviles.</li></ol> <p>Estos ajustes permitirán que la regulación sea más equilibrada, garantizando seguridad sin generar costos operativos excesivos.</p>	<p>Aunque la regulación responsiva propone un enfoque dialogante y gradual, no excluye la adopción de medidas contundentes cuando se trata de proteger bienes jurídicos fundamentales.</p> <p>No hay que perder de vista el bien jurídico protegido a través de este proyecto normativo, dado que se alinea con los objetivos del DL 1338, que crea el RENTESEG, que busca tutelar justamente la seguridad ciudadana y el orden público, cuando se trata de bloqueos de equipos terminales móviles y baja de servicios públicos móviles vinculados a delitos como la extorsión.</p> <p>Así, el enfoque responsivo no es incompatible con medidas firmes, sino que las integra dentro de una arquitectura más justa y eficaz de regulación.</p> <p>En esa línea, el Osiptel en el marco de sus competencias debe sancionar a la empresa operadora que no cumpla con ejecutar la baja del servicio público móvil y/o bloqueo del equipo terminal móvil en el plazo máximo establecido.</p>
<p><b><u>ENTEL:</u></b></p> <p>Consideramos importante evaluar la aplicación de la regulación responsiva a fin de buscar incentivos y coadyuvar al objeto de la norma.</p>	<p>El Osiptel ha implementado acciones que reflejan una regulación responsiva, como es el caso de alertas tempranas y las fiscalizaciones preventivas en el marco de lo establecido en el Reglamento de Fiscalización, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 090-2015-CD/OSIPTEL y modificatorias.</p> <p>Por ello, en línea con el comentario realizado, sin perder de vista el enfoque responsivo, existen bienes jurídicos que justifican una intervención regulatoria más enérgica cuando está en riesgo el interés público.</p>

<p><b><u>MTC:</u></b></p> <p>En el artículo 13 del proyecto normativo se establece el cuadro en donde se tipifican las conductas infractoras en relación los procedimientos que se pretenden aprobar mediante el proyecto en cuestión.</p> <p>En ese sentido, se sugiere una mejor redacción del tipo infracción siguiendo la secuencia de tipificación: Infracción / Base legal / Calificación de la gravedad de la infracción / Sanción.</p> <p>En su defecto, señalar en la exposición de motivos o en el informe de sustento, que se trata de una sanción por remisión en una norma del OSIPTEL, a efectos de que el régimen de infracciones y sanciones cuente con coherencia y predictibilidad.</p>	<p>Es preciso tener en cuenta que la calificación de las infracciones se realiza de conformidad con lo dispuesto en la Resolución de Consejo Directivo N° 118-2021-CD/OSIPTEL que aprobó la “Norma que establece el Régimen de Calificación de Infracciones”, la cual será efectuada acorde a la escala prevista en el artículo 25 de la Ley 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL y modificatorias, en función al nivel de la multa estimada en aplicación de la “Metodología de Cálculo para la Determinación de Multas en los Procedimientos Administrativos Sancionadores tramitados ante el Osiptel”, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 00229-2021-CD/OSIPTEL y según el tipo de sanción que corresponda.</p> <p>En ese sentido, no corresponde incluir la gravedad de la infracción en el artículo del referido proyecto.</p>
<p align="center"><b>ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIO</b></p>	<p align="center"><b>VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO</b></p>
<p>-----</p>	<p><b><i>DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS</i></b></p> <p><b><i>Única. – Remisión de los reportes de solicitud de baja o reactivación del servicio público móvil y/o bloqueo o desbloqueo de equipo terminal móvil</i></b></p> <p><i>Hasta la implementación de las adecuaciones del RENTESEG que permitan al OSIPTEL comunicar a la empresa operadora las solicitudes de ejecución de la baja o reactivación del servicio público móvil de telecomunicaciones y/o el bloqueo o desbloqueo del equipo terminal móvil, dichas solicitudes son remitidas por el OSIPTEL a la empresa operadora mediante comunicación escrita, física o electrónica.</i></p>
<p align="center"><b>COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS</b></p>	
<p align="center"><b>COMENTARIOS RECIBIDOS</b></p>	<p align="center"><b>POSICIÓN DEL OSIPTEL</b></p>

<p>-----</p>	<p>La Primera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 018-2025-IN establece como medida temporal para la transmisión de información, que hasta la implementación del sistema de transmisión de información a cargo del OSIPTEL, los funcionarios o servidores responsables de las entidades competentes son acreditados ante el OSIPTEL y remiten sus reportes a través del correo electrónico que comuniqué dicho organismo.</p> <p>En ese sentido, con la finalidad de asegurar la atención de los reportes de la Entidad Competente y asegurar la ejecución del procedimiento mientras se realizan las adecuaciones en el RENTESEG, se dispone una disposición transitoria que habilita de manera temporal que a través de una comunicación escrita física o electrónica, tal como correo electrónico, medios digitales alternativos (SFTP u otros), el OSIPTEL remita los reportes de las Entidades Competente, evitando vacíos que puedan afectar la eficacia de las medidas.</p>
<p><b>ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIO</b></p>	<p><b>VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO</b></p>
<p><b>DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL</b></p> <p><b>Única. - Vigencia</b>  <i>Las disposiciones de la presente norma entran en vigencia al día siguiente de su publicación en el diario oficial El Peruano.</i></p>	<p><b>DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL</b></p> <p><b>Única. - Vigencia</b>  Las disposiciones de la presente norma entran en vigencia al día siguiente de su publicación en el diario oficial El Peruano.</p>
<p><b>COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS</b></p>	
<p><b>COMENTARIOS RECIBIDOS</b></p>	<p><b>POSICIÓN DEL OSIPTEL</b></p>
<p><b><u>INTEGRATEL:</u></b></p> <p>Se sugiere que la presente normativa no se considere estática, sino que tras su implementación inicial haya una fase de evaluación y retroalimentación. En los primeros 6 a 12 meses, OSIPTEL podría recabar datos: cuántas líneas se dieron de baja y cuantos equipos se bloquearon, cuántos reclamos hubo, impacto en delitos reportados, etc. Con esa</p>	<p>Respecto a los comentarios relacionados al procedimiento de baja de los servicios públicos móviles en el marco de la validación de información del registro de abonados y del vendedor, es preciso señalar que a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 070-2025-CD/OSIPTEL se aprobó el procedimiento que regula el mismo y contempla mecanismos de gradualidad y plazos razonables.</p>

información, y en diálogo con las operadoras, se podrían realizar ajustes reglamentarios si alguna medida resultó desproporcionada o poco efectiva (recordemos la inviabilidad del procedimiento de “devolución del equipo bloqueado”)<sup>4</sup>. Lo cierto es que el “mercado negro” evoluciona (los delincuentes buscarán nuevos métodos) y la regulación debe poder adaptarse.

Ahora bien, lo antes mencionado se suma con la implementación que este tipo de normativa implica.

Respecto al plazo de implementación propuesto en el proyecto de norma, consideramos que la exigencia de una implementación inmediata resulta inviable. En Telefónica, la implementación de proyectos de esta envergadura requiere un proceso planificado y escalonado, que, en el mejor de los casos, demanda un periodo mínimo de un año. Esta estimación se basa en nuestra experiencia y en el análisis detallado de los requerimientos técnicos y operativos planteados en los artículos mencionados.

El proceso de implementación sigue una metodología rigurosa que abarca las siguientes etapas:

- 1. Análisis de Viabilidad y Definición del Alcance (Lean Business Case):** Esta fase inicial implica un análisis exhaustivo de la viabilidad técnica y económica del proyecto, la definición del alcance y la identificación de los recursos necesarios. Este proceso requiere un profundo entendimiento de los requerimientos regulatorios y su impacto.
- 2. Definición y Alineación (Sesiones de Entendimiento):** Se realizan sesiones de trabajo con los equipos técnicos y operativos para asegurar la correcta interpretación de los requerimientos regulatorios y la alineación con las estrategias de la empresa.

De otro lado, respecto al procedimiento de baja de los servicios públicos móviles y/o bloqueo de equipos terminales móviles utilizados o vinculados con la comisión de delitos, debemos señalar que el mismo se ha elaborado en cumplimiento de lo dispuesto por la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 018-2025-IN establece como medida temporal para la transmisión de información, que hasta la implementación del sistema de transmisión de información a cargo del OSIPTEL, los funcionarios o servidores responsables de las entidades competentes son acreditados ante el OSIPTEL y remiten sus reportes a través del correo electrónico que comunique dicho organismo.

En esa línea, en tanto se realicen las adecuaciones al sistema del RENTESEG, debe considerarse que no se puede dejar de atender los reportes de las entidades competentes que soliciten la baja del servicio público móvil y/o el bloqueo del equipo terminal móvil.

- 3. Diseño e Ingeniería de la Solución (Documento de Implementación Detallado):** Se elabora un documento de implementación que detalla los pasos necesarios para la adecuación de la infraestructura, los sistemas y los procesos. Esta etapa implica un diseño técnico preciso, considerando las particularidades de nuestra red y la integración con otros sistemas.
- 4. Estimación de Recursos (Presupuesto y Tiempo):** Se realiza una estimación detallada del presupuesto requerido, considerando los costos de personal, materiales, equipos y servicios. Simultáneamente, se calcula el tiempo de implementación, considerando las dependencias entre las diferentes tareas y la disponibilidad de recursos.
- 5. Aprobación y Priorización:** El presupuesto y el plan de implementación deben ser aprobados por las áreas correspondientes. El proyecto se prioriza dentro del portafolio de proyectos de la empresa, considerando las restricciones de recursos y los plazos de entrega.
- 6. Planificación y Ejecución:** Se elabora un plan de implementación detallado con hitos, plazos y responsabilidades asignadas. Se realiza la implementación, incluyendo las pruebas exhaustivas y el pase a producción.
- 7. Validación y Certificación:** Una vez implementado, el sistema se somete a un proceso de validación y certificación para asegurar su correcto funcionamiento.
- 8. Marcha Blanca:** Finalmente, se implementa una etapa de marcha blanca para probar el sistema en un entorno real antes de su despliegue completo.

Como puede observarse, la implementación de este proyecto de norma requiere un proceso complejo y multifacético que implica la coordinación de múltiples equipos y la asignación de recursos significativos. Por lo tanto, un plazo de un año se considera un tiempo mínimo para asegurar una implementación exitosa y evitar posibles problemas operativos.

En línea a lo comentado, solicitamos que reconsidere el plazo de implementación propuesto, considerando la complejidad técnica del proyecto y la necesidad de asegurar la estabilidad y la calidad del servicio que ofrecemos a nuestros clientes.

Finalmente, el periodo de **implementación (1 año) debe ser contado a partir de la entrega del manual de operatividad**, en donde esté establecido los criterios de información que se requieren, por ejemplo, los tipos de datos.

De otro lado, para proceder con la actualización de la documentación de cara a la atención al cliente (procedimientos, manuales, comunicados), se requiere tener cerradas las definiciones y flujo de atención, por ejemplo, considerando:

- Plazos de suspensión, bloqueo o baja.
- Plazos de envío de notificaciones.
- Proceso de generación de la base y de ello, la marcas en nuestros sistemas de atención al cliente.
- Proceso de atención ante cuestionamiento por la suspensión, bloqueo o baja.
- Herramientas utilizadas para identificación y atención de los clientes, entre otros puntos.

Una vez que se cuenta con esta información, se procede a generar mesas con los responsables de los canales para detallar el flujo y con ello, actualizar la documentación, tanto por consultas como por atenciones, tomando en cuenta:

- Validación de titularidad
- Validaciones de la línea e IMEI: tipo de suspensión, baja y bloqueo

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Validación del motivo de la suspensión y bloqueo: marca en Visor que identifica el caso</li> <li>○ Validación del motivo de bloqueo en Checa tu IMEI</li> <li>○ Registro de atención</li> <li>○ Formularios a aplicar</li> <li>○ Speechs, etc</li> </ul> <p>Los plazos de este proceso, de forma aproximada son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Creación/actualización de la documentación: entre 7 a 10 días, dependiendo de la complejidad y cantidad de canales.</li> <li>○ Capacitación a los canales de atención: 15 días adicionales.</li> <li>○ Los canales considerados son: Tiendas, Call Center y Canales Escritos.</li> </ul>	
<p><b><u>ENTEL:</u></b></p> <p>De los comentarios efectuados, precisamos que es necesario un plazo de implementación de diez (10) meses como mínimo, dado la alta complejidad de este proceso. Toda vez que se pretende realizar un proceso automatizado para evitar cualquier error e inconveniente que pueda afectar la contratación del servicio y el derecho del abonado.</p>	<p>En relación a la necesidad de un plazo de implementación de 10 meses, debemos aclarar que el procedimiento en cuestión no es desconocido por las empresas operadoras, en la medida que ya se viene ejecutando la suspensión del servicio público móvil en el marco de la declaración de Estado de Emergencia en Lima Metropolitana del departamento de Lima y en la Provincia Constitucional del Callao.</p> <p>En ese sentido, el plazo de implementación no puede equipararse al requerido para un desarrollo completo desde cero, considerando que a través del sistema del RENTESEG las empresas operadoras ya vienen recibiendo y reportando la ejecución de procesos similares que implican la baja de los servicios públicos móviles, así como el bloqueo del equipo terminal móvil.</p> <p>Asimismo, la Primera Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 018-2025-IN establece como medida</p>

	<p>temporal para la transmisión de información, que hasta la implementación del sistema de transmisión de información a cargo del OSIPTEL, los funcionarios o servidores responsables de las entidades competentes son acreditados ante el OSIPTEL y remiten sus reportes a través del correo electrónico que comunique dicho organismo.</p> <p>En esa línea, en tanto se realicen las adecuaciones al sistema del RENTESEG, debe considerarse que no se puede dejar de atender los reportes de las entidades competentes que soliciten la baja del servicio público móvil y/o el bloqueo del equipo terminal móvil.</p>
<b>COMENTARIOS GENERALES</b>	
<b>COMENTARIOS RECIBIDOS</b>	<b>POSICIÓN DEL OSIPTEL</b>
<p><b><u>MTC:</u></b></p> <p>Se verifica que el proyecto de norma tiene como objetivo establecer un procedimiento para que las empresas operadoras ejecuten: i) baja del servicio público móvil y/o bloqueo del equipo terminal móvil utilizado o vinculado en la comisión de delitos conforme con 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; y, ii) la baja del servicio público móvil en el marco del proceso de 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, conforme con lo dispuesto en el artículo 8 del Decreto Supremo N° 014-2024-IN.</p> <p>Con la emisión del Decreto Legislativo N° 1596, se modificaron los literales d) y f) del numeral 6.1. del artículo 6 del Decreto Legislativo 1338, estableciendo como atribuciones del OSIPTEL, entre otros, requerir a las empresas operados de servicios públicos móviles de telecomunicaciones, a solicitud del Ministerio del Interior, la Policía Nacional del Perú, el</p>	<p>En relación a los comentarios recibidos, debemos señalar que efectivamente, el país atraviesa una compleja situación debido al incremento en la comisión de delitos.</p> <p>En la actualidad, la delincuencia, aprovechando los avances tecnológicos, hace uso de servicios públicos móviles y equipos terminales móviles para la ejecución de actos delictivos lo que exige la adopción de medidas rápidas y eficaces. Razón por la cual, se ha desarrollado el procedimiento de baja de los servicios públicos móviles y/o bloqueo de equipos terminales móviles utilizados o vinculados con la comisión de delitos; en cumplimiento de lo dispuesto por el Decreto Legislativo N° 1338.</p> <p>Adicionalmente, la elaboración de la presente propuesta normativa se ha realizado en atención al Decreto Supremo N° 018-2025-IN se aprobó el Lineamiento para la baja o suspensión temporal de los servicios públicos móviles de telecomunicaciones y/o el bloqueo de equipos terminales</p>

Instituto Nacional Penitenciario, el Ministerio Público o el Poder Judicial del Perú, 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 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.

De igual forma, 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.

Al respecto, conforme se señala en la Exposición de Motivos, el establecimiento del procedimiento de baja de los servicios públicos móviles y/o bloqueo de equipos terminales móviles utilizados o vinculados con la comisión de delitos, así como 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, responde a la necesidad de garantizar el cumplimiento de las normativas establecidas relacionada a las contrataciones del servicio público móvil, fortalecer la seguridad

móviles que hayan sido utilizados o vinculados en la comisión de delitos.

Asimismo, mediante Decreto Supremo N° 017-2025-IN se modificó el Decreto Supremo N° 007-2019-IN que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338, incluyendo las adecuaciones necesarias, relacionadas a las facultades del OSIPTEL y las obligaciones de las empresas operadoras para la ejecución de la baja de los servicios públicos móviles y/o el bloqueo de equipos terminales móviles utilizados o vinculados a la comisión de delitos, a solicitud de las entidades competentes.

ciudadana y prevenir el uso indebido de servicios públicos móviles y equipos terminales en actividades ilícitas.

Aunado a ello, en el informe de sustento se precisa que 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 sea realizan con frecuencia mediante la utilización de servicios públicos móviles y equipos terminales móviles para la coordinación y ejecución de estas actividades.

Ante las situaciones descritas, según el OSIPTEL, se requiere actuar de manera contundente e inmediata a través de la baja de servicios públicos móviles y/o bloqueo de los equipos terminales móviles de ser necesario, a fin de salvaguardar la vida, el cuerpo, la salud, el patrimonio y la libertad de las personas.

Por otro lado, 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 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.

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.

De conformidad con la problemática que el OSIPTEL pretende resolver con la elaboración del proyecto de norma, consideramos correcta la propuesta en relación a los procedimientos de baja de los servicios públicos móviles y/o bloqueo de equipos terminales móviles utilizados o vinculados con 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, siempre que estos sean predictibles y razonables, considerando el equilibrio entre la seguridad ciudadana y los derechos de los abonados, así como de las empresas operadoras.