

A	:	JOHNNY ANALBERTO MARCHAN PEÑA GERENTE GENERAL
ASUNTO	:	ANALISIS DE IMPACTO REGULATORIO SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SUSPENSIÓN TEMPORAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS MÓVILES Y/O EL BLOQUEO DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES POR COMISIÓN DE DELITOS PRESENTADAS POR EL USUARIO AFECTADO
EXPEDIENTE	:	3-2026-CD-DPRC/PEN
FECHA	:	13 de marzo de 2026

	CARGO	NOMBRE
ELABORADO POR	ESPECIALISTA LEGAL	EVELYN LEO OLOTEGUI CRUZADO
	ANALISTA LEGAL	MERCEDES YPANAQUÉ DURAND
	ESPECIALISTA PRINCIPAL EN ANALISIS ECONÓMICO	YOEL RIOS ARROYO
REVISADO POR	SUBDIRECTORA DE PROTECCIÓN DEL USUARIO	HAYINE GUSUKUMA LOZANO
APROBADO POR	DIRECTORA DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL USUARIO	TATIANA PICCINI ANTON

1. OBJETIVO

El presente informe tiene por objetivo evaluar la aprobación e implementación de un procedimiento orientado a establecer las reglas operativas que las empresas operadoras y el OSIPTEL deben observar para atender de forma célere las solicitudes relativas a la suspensión temporal de los servicios públicos móviles y/o el bloqueo de equipos terminales móviles a solicitud expresa del usuario afectado por la comisión de delitos, en el marco de la Ley N° 32303, el Decreto Supremo N° 017-2025-IN y el Decreto Supremo N° 018-2025-IN.

2. DECLARACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS DE MEJORA REGULATORIA

Las disposiciones contenidas en la propuesta que establece el procedimiento de suspensión temporal de los servicios públicos móviles y/o el bloqueo de equipos terminales móviles a solicitud expresa del usuario afectado por la comisión de delitos, sustentado mediante el presente informe, cumplen con los Lineamientos de Mejora Regulatoria del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL, aprobados mediante la Resolución N° 030-2024-CD/OSIPTEL¹.

3. ANTECEDENTES

3.1 Mediante el Decreto Legislativo N° 1338², se creó el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad (en adelante, RENTSEGE), con la finalidad de prevenir y combatir el comercio ilegal de equipos terminales móviles y fortalecer la seguridad ciudadana.

3.2 Mediante la Ley N° 32303³, se modificó el literal d del artículo 6 del Decreto Legislativo N° 1338, a fin de establecer, entre otros aspectos, como atribución del OSIPTEL, requerir a las empresas operadoras la suspensión temporal de servicios públicos móviles y/o el bloqueo de equipos terminales móviles a solicitud expresa del usuario afectado, acreditada mediante la respectiva denuncia y una constatación policial. Asimismo, se establece que dicho requerimiento lo realiza el OSIPTEL dentro del plazo de doce (12) horas de recibida la solicitud del usuario afectado; así como, las empresas operadoras lo ejecutan en el plazo máximo de 3 horas de recibido el citado requerimiento.

Dichas disposiciones motivan la propuesta normativa y el análisis de la implementación del procedimiento que permita ejecutar lo antes indicado, conforme se desarrolla en el presente informe.

3.3 Mediante el Decreto Supremo N° 017-2025-IN⁴, se modificó el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338⁵, a fin de incluir entre otras, las disposiciones necesarias, relacionadas a las facultades del OSIPTEL y las obligaciones de las empresas operadoras para la ejecución de la suspensión temporal de servicios públicos móviles y/o el bloqueo de equipos terminales móviles a solicitud expresa del usuario afectado por la comisión de delitos.

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

² Publicado el 6 de enero de 2017 en el diario oficial El Peruano.

³ Publicada en el diario oficial El Peruano el 16 de abril de 2025.

⁴ Publicado en el diario oficial El Peruano el 21 de noviembre de 2025.

- 3.4 Cabe precisar que, el artículo 9 del Decreto Legislativo N° 1338, establece que el incumplimiento de las disposiciones establecidas en los artículos 8, 8-A y 8-D⁶ de dicho decreto legislativo y su reglamento constituye infracción, recayendo en el OSIPTEL la facultad sancionadora y el establecimiento de la tipificación de las infracciones y sanciones administrativas.
- 3.5 Mediante el Decreto Supremo N° 018-2025-IN⁷, 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 (en adelante, el Lineamiento).
- 3.6 Mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 000134-2025-CD/OSIPTEL⁸, se aprobó la Norma que establece el procedimiento de baja de los servicios públicos móviles de telecomunicaciones y/o el bloqueo de equipos terminales móviles utilizados o vinculados a la comisión de delitos, el cual contempla la ejecución de dicho procedimiento a solicitud de la Entidad Competente, esto es, del Ministerio del Interior, de la Policía Nacional del Perú (PNP), del Instituto Nacional Penitenciario, del Ministerio Público y del Poder Judicial.
- 3.7 De lo expuesto, se advierte que corresponde modificar la Resolución de Consejo Directivo N° 000134-2025-CD/OSIPTEL, a fin de establecer las disposiciones necesarias orientadas a viabilizar lo dispuesto en la Ley N° 32303, en cuanto al derecho del usuario de requerir la suspensión temporal de servicios públicos móviles y/o el bloqueo de equipos terminales móviles vinculados a delitos.

4. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

4.1. Aspectos previos

En general, la atención de las solicitudes de baja o suspensión temporal del servicio público móvil a solicitud del abonado son atendidas por las empresas operadoras, para lo cual siguen las disposiciones contenidas en la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones⁹.

Cabe señalar que, dichas disposiciones determinan las obligaciones del abonado y de las empresas operadoras, los requisitos formales y plazos para la ejecución de estas solicitudes con respecto a los siguientes escenarios de suspensión temporal: (i) por decisión del abonado comunicada a la empresa operadora, (ii) por decisión de la empresa operadora, en caso de falta de pago del servicio, (iii) por declaración de insolvencia, (iv) por uso indebido del servicio, entre otros. En todos estos casos, la participación del OSIPTEL se limita a supervisar la conducta de las empresas y proteger a los usuarios.

Sin embargo, de manera excepcional y extraordinaria, el OSIPTEL ha intervenido en los procesos de suspensión temporal o baja del servicio público móvil y/o en el bloqueo de equipos terminales móviles, cuando estas se vinculan con la problemática de seguridad ciudadana. En estos casos, la participación del OSIPTEL no se limita a la supervisión del procedimiento o al establecimiento de obligaciones de información, sino que se extiende a formar parte del mismo proceso de suspensión temporal o baja del servicio y del proceso de bloqueo de equipo terminal móvil.

⁶ Mediante el Decreto Legislativo N° 1738, se modificó, entre otros, el artículo 9 del Decreto Legislativo N° 1338.

⁷ Publicado en el diario oficial El Peruano el 21 de noviembre de 2025.

⁸ Publicada en el Diario Oficial El Peruano el 25 de diciembre de 2025.

⁹ Aprobadas mediante Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

Específicamente, en estos casos, el OSIPTEL, a través del RENTASEG, se encarga de gestionar e identificar los equipos terminales móviles cuyos IMEI han sido alterados, duplicados, clonados, inválidos o que no se encuentran en la Lista Blanca, con la finalidad de que las empresas operadoras ejecuten, según corresponda, el bloqueo del equipo, la suspensión temporal o baja del servicio. A su vez, las empresas operadoras deben informar al RENTASEG sobre el estado de ejecución de estas órdenes, de forma que se actualice el Registro de Abonados.

Cabe señalar que, en todos estos casos vinculados con el problema de la seguridad ciudadana, es muy necesario que la gestión del OSIPTEL garantice un alto nivel de confiabilidad y certeza. Por ello, el OSIPTEL emitió disposiciones normativas que regulan detalladamente el proceso de atención de estas solicitudes e, identifique con claridad las responsabilidades de cada uno de los actores (empresas operadoras, usuarios, regulador y entidades del Estado), tales como:

- Artículo 60 de la Norma de las Condiciones de Uso de los servicios públicos de telecomunicaciones¹⁰ dispone la suspensión del servicio y el bloqueo del equipo en caso de sustracción o pérdida del equipo terminal ante el reporte del abonado o usuario.
- Artículo 27-G de las Normas Complementarias para la Implementación del RENTASEG¹¹ (en adelante, Normas Complementarias) dispone que de manera adicional al bloqueo del equipo, se puede ejecutar la suspensión del servicio cuando el IMEI alterado o no registrado en la Lista Blanca constituya un riesgo o afectación a la seguridad ciudadana o hayan sido utilizados o vinculados en la comisión de delitos, de acuerdo con lo solicitado por el Ministerio del Interior, la PNP, el Instituto Nacional Penitenciario, el Ministerio Público o el Poder Judicial en cuyo caso corresponde incluir en el mensaje de texto información sobre la suspensión del servicio.

En este contexto, se aprobó el Decreto Legislativo N° 1596, entre otros, a fin de modificar el literal d) del artículo 6 del Decreto Legislativo N° 1338, en lo referido a las atribuciones del OSIPTEL de requerir a las empresas operadoras de servicios públicos móviles de telecomunicaciones, de oficio o a solicitud del Ministerio del Interior, la PNP, el Instituto Nacional Penitenciario, el Ministerio Público o el Poder Judicial la suspensión temporal de las líneas y/o la baja del servicio público móvil, de acuerdo al reporte de los equipos terminales móviles utilizados o vinculados a la comisión de delitos.

Posteriormente, mediante la Ley N° 32303¹², se modificó el literal d del artículo 6 del Decreto Legislativo N° 1338, a fin de establecer, entre otros aspectos, como atribución del OSIPTEL, requerir a las empresas operadoras la suspensión temporal de servicios públicos móviles y/o el bloqueo de equipos terminales móviles a solicitud expresa del usuario afectado, acreditada mediante la respectiva denuncia y una constatación policial.

Asimismo, se emitió el Decreto Supremo N° 017-2025-IN, mediante el cual se modificó el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338, en línea con lo dispuesto en el Decreto Legislativo N° 1596 y la Ley N° 32303.

Por su parte, mediante el Decreto Supremo N° 018-2025-IN, se aprobó el Lineamiento para los escenarios de suspensión temporal o baja de servicio público móvil y/o el bloqueo de equipos terminales móviles vinculados a la comisión de delitos, solicitadas por el Ministerio del Interior, la PNP, el Instituto Nacional Penitenciario, el Ministerio Público o el Poder Judicial, así como por el usuario afectado por comisión de delitos, a

¹⁰ Ídem.

¹¹ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 07-2020-CD-OSIPTEL.

¹² Publicada en el diario oficial El Peruano el 16 de abril de 2025.

efectos de que el OSIPTEL requiera la ejecución respectiva a las empresas operadoras. Asimismo, la única disposición complementaria final establece que las entidades competentes comprendidas en la norma pueden emitir protocolos, guías o documentos instructivos para la organización y aplicación del referido Lineamiento, los cuales no afectan derechos establecidos en normas de rango superior.

En atención a lo antes señalado, el OSIPTEL aprobó la Resolución de Consejo Directivo N° 000134-2025-CD/OSIPTEL, mediante la cual se establece el procedimiento de 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, esto es, el Ministerio del Interior, la PNP, el Instituto Nacional Penitenciario, el Ministerio Público o el Poder Judicial. Esta norma incluye reglas procedimentales de la baja y/o bloqueo, las obligaciones sobre la reactivación del servicio móvil y/o desbloqueo del terminal móvil y obligaciones de información, registro y atención al abonado o usuario.

Ahora bien, como se ha mencionado la Ley N° 32303 establece que el usuario afectado puede solicitar la suspensión temporal de servicios públicos móviles, así como el bloqueo de equipos terminales móviles, conforme a lo siguiente:

“Artículo 6. Autoridades competentes

6.1. Son atribuciones del OSIPTEL:

[...]

- d. *Requerir a las empresas operadoras de servicios públicos móviles de telecomunicaciones, de oficio o a solicitud del Ministerio del Interior, de la Policía Nacional del Perú, del Instituto Nacional Penitenciario, del Ministerio Público o del Poder Judicial la suspensión temporal de las líneas, la remisión de mensajes de advertencia a los abonados o usuarios, el bloqueo del IMEI de los equipos terminales móviles detectados como alterados, duplicados, clonados, inválidos, que no se encuentren en la Lista Blanca del RENTASEG; y/o 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.*

Asimismo, le corresponde requerir, a solicitud expresa del usuario afectado, cuya circunstancia debe ser acreditada mediante la respectiva denuncia y una constatación policial, el bloqueo del IMEI o la suspensión temporal del servicio público móvil ante la empresa operadora correspondiente. Dicho requerimiento se realiza dentro del plazo de doce horas de recibida la solicitud del usuario. Las empresas operadoras de servicios públicos móviles de telecomunicaciones deben ejecutar lo requerido en el plazo máximo de tres horas de recibido el requerimiento”.
[Resaltado propio]

De la lectura de este artículo, se advierte lo siguiente:

- El usuario afectado debe acreditar su solicitud con la denuncia y la constatación policial ante el OSIPTEL.
- El OSIPTEL realiza el requerimiento a la empresa operadora dentro de las doce (12) horas de recibida la solicitud.
- La empresa operadora ejecuta la solicitud en un plazo máximo de tres (3) horas.

Asimismo, a través del Decreto Supremo N° 018-2025-IN se dispone lo siguiente:

“5.3 VERIFICACIÓN DE LA AUTENTICIDAD DE DENUNCIAS Y CONSTATAIONES POLICIALES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS O ABONADOS

1. ***La PNP establece un canal formal de comunicación con el OSIPTEL para garantizar la verificación de la autenticidad y validez de las denuncias y constataciones presentadas por los usuarios o abonados, que sustentan la solicitud de bloqueo del IMEI y/o suspensión temporal del servicio público móvil de telecomunicaciones ante las empresas operadoras.***
2. ***A través de este canal, el OSIPTEL verifica la información recibida y requiere a la empresa operadora la ejecución de la medida de bloqueo del equipo terminal móvil y/o suspensión temporal del servicio, conforme a los procedimientos establecidos. En caso los documentos presentados no sean verificados en el referido canal, se rechaza la solicitud del usuario o abonado.***
[Resaltado propio]

En ese sentido, de la lectura sistemática del Decreto Supremo N° 018-2025-IN y de la Ley N° 32303, se advierten las siguientes disposiciones:

- La PNP establece un canal formal de comunicación con el OSIPTEL para garantizar la verificación de la autenticidad y validez de las denuncias y constataciones presentadas por los abonados y usuarios, lo que incluye al usuario afectado.
- Luego de la verificación, el OSIPTEL requiere a la empresa operadora la ejecución de la medida de bloqueo del equipo terminal móvil y/o suspensión temporal del servicio solicitadas por el usuario afectado.
- El OSIPTEL rechaza las solicitudes del usuario afectado si la denuncia y constatación policial no cumplen con la autenticidad y validez.
- El OSIPTEL solo tiene como máximo doce (12) horas, desde que recibe la solicitud del usuario afectado para verificar la autenticidad y validez de la información presentada por el usuario afectado y luego de ello, requerir a la empresa operadora la acción de suspensión temporal y/o el bloqueo del equipo.
- La empresa operadora solo tiene tres (3) horas para ejecutar la acción requerida por el OSIPTEL de suspender temporalmente el servicio y/o bloquear el equipo por comisión de delitos.

No obstante, si bien las disposiciones antes mencionadas se desprenden de la normativa vigente no se cuenta con una norma específica que permita al usuario afectado tener claridad y predictibilidad sobre el procedimiento a efectos de ejercer su derecho de solicitar la suspensión temporal de servicios públicos móviles y/o el bloqueo de equipos terminales móviles, precisando las obligaciones de las empresas operadoras y las funciones del OSIPTEL; así como, que establezca los mecanismos para garantizar el cumplimiento de dichas disposiciones.

A continuación, se expone la problemática relativa a la actual situación de seguridad ciudadana y su implicancia con el empleo de servicios móviles.

4.2. Planteamiento del problema

En el Perú, la dinámica delictiva ha evolucionado hacia el uso cada vez más intensivo de medios no físicos, especialmente a través de líneas y equipos móviles, que se han convertido en herramientas centrales para la extorsión, la suplantación de identidad y diversas formas de amenaza. Según información del Ministerio del Interior (MININTER), el 87% de las extorsiones se realizan mediante amenazas telefónicas, porcentaje que supera el 90% en regiones como Lambayeque, Áncash y Piura, lo que evidencia la dependencia delictiva de estos servicios y la necesidad de mecanismos rápidos y verificables para neutralizar el uso delictivo de líneas móviles. Esta situación ha

incrementado el nivel de riesgo y la afectación directa a los usuarios de los servicios públicos móviles.

A propósito de lo anterior, de acuerdo a lo señalado en el Dictamen del Proyecto de Ley N° 06832/2023-RC, emitido por la Comisión de Defensa Nacional, Orden Interno, Desarrollo Alternativo y Lucha contra las drogas¹³, – que dio lugar a la Ley N° 32303-dicha norma se fundamenta en la necesidad de contar con herramientas que permitan combatir los niveles de inseguridad ciudadana alcanzados en el país. Así, como se indica que la legislación vigente dispone que el OSIPTEL puede solicitar la baja de los servicios públicos móviles y/o el bloqueo de equipos celulares ya sea de oficio o cuando el Ministerio del Interior, la PNP, el Instituto Nacional Penitenciario, el Poder Judicial y/o el Ministerio Público lo soliciten, sin que las víctimas tengan opción a participar en el proceso de requerimiento de bloqueo del equipo o baja del servicio del medio tecnológico utilizado para victimizarlo, dejando este ámbito de protección, enteramente en manos de estas entidades del Estado.

Además, conforme al Dictamen emitido por la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos¹⁴, la medida considera que este problema podría poner en estado de indefensión a la víctima en los casos en que el periodo de tiempo transcurrido durante la investigación para determinar a los responsables del hecho delictivo, hasta que se lleve a cabo la acción punible por parte de la Entidad respectiva, pues este lapso permitiría que los delincuentes continúen realizando las llamadas, enviando mensajes amenazantes o utilizando equipos para repetir la acción perturbadora atacando a otras personas.

Este contexto motivó que se apruebe el Decreto Legislativo 1338 y, específicamente, a través de la Ley N° 32303, se estableció el derecho del usuario afectado por la comisión de delitos a solicitar la suspensión temporal del servicio móvil y/o el bloqueo del equipo terminal. En esa línea, el Decreto Supremo N.º 018-2025-IN establece, además, la verificación de autenticidad y validez de la denuncia y constatación policial a través de un canal formal con la PNP.

En esa línea, se debe señalar que se carece de un procedimiento específico que permita viabilizar lo dispuesto en la Ley N° 32303 y el Decreto Supremo N.º 018-2025-IN, a través del establecimiento a nivel normativo de las directrices para la actuación del OSIPTEL y de las empresas operadoras a fin de que se ejecute la suspensión del servicio y/o el bloqueo del equipo solicitado por el usuario afectado en plazos céleres (12 horas para el requerimiento del regulador y 3 horas para la ejecución por el operador). Asimismo, se advierte la necesidad de que exista un mecanismo de prevención y disuasión, a través de la tipificación de los incumplimientos como infracción administrativa.

4.2.1. Evidencias

4.2.1.1. Problema de inseguridad ciudadana

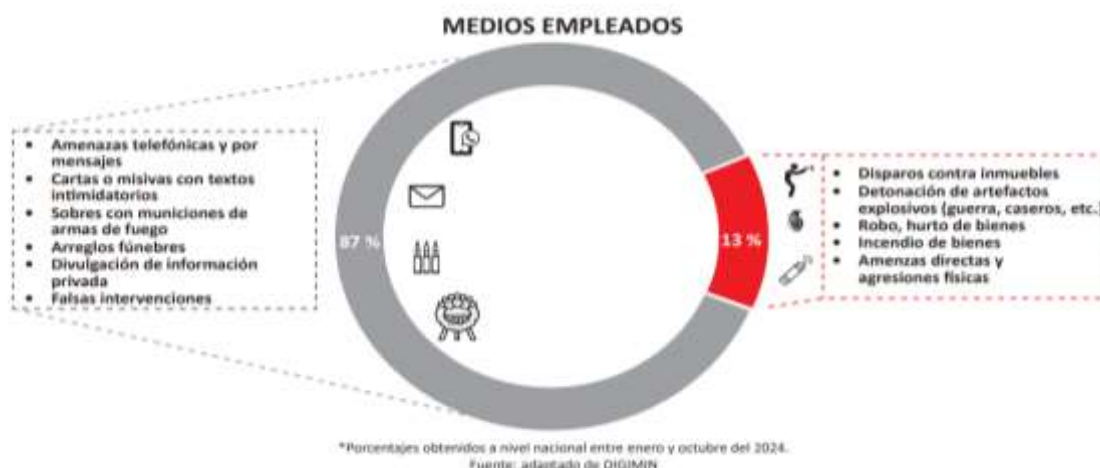
Dentro del contexto de seguridad ciudadana actual existen diversos escenarios que impactan a la sociedad en su conjunto, entre los cuales se encuentra el alto índice de extorsiones y suplantaciones de identidad que afectan a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

¹³ Disponible en: <https://api.congreso.gob.pe/spley-portal-service/archivo/MjU5NTY5/pdf>

¹⁴ Disponible en: <https://api.congreso.gob.pe/spley-portal-service/archivo/Mjc1ODEw/pdf>

En ese sentido, como bien señala el Ministerio del Interior (2025)¹⁵, la extorsión en el Perú ha evolucionado hacia una criminalidad cada vez más organizada y violenta, pasando de casos aislados a una práctica sostenida, con redes de alta capacidad logística, violencia sistemática y vínculos con otras economías ilícitas. Así, la Dirección General de Inteligencia del Ministerio del Interior ha categorizado los medios empleados por los extorsionadores de dos formas: (i) medios no físicos, como amenazas telefónicas; y (ii) medios físicos, generando un daño material o físico; siendo el 87% de los casos de extorsión a través de la primera forma:

Gráfico N° 1: Medios de amenaza utilizados por los grupos delictivos

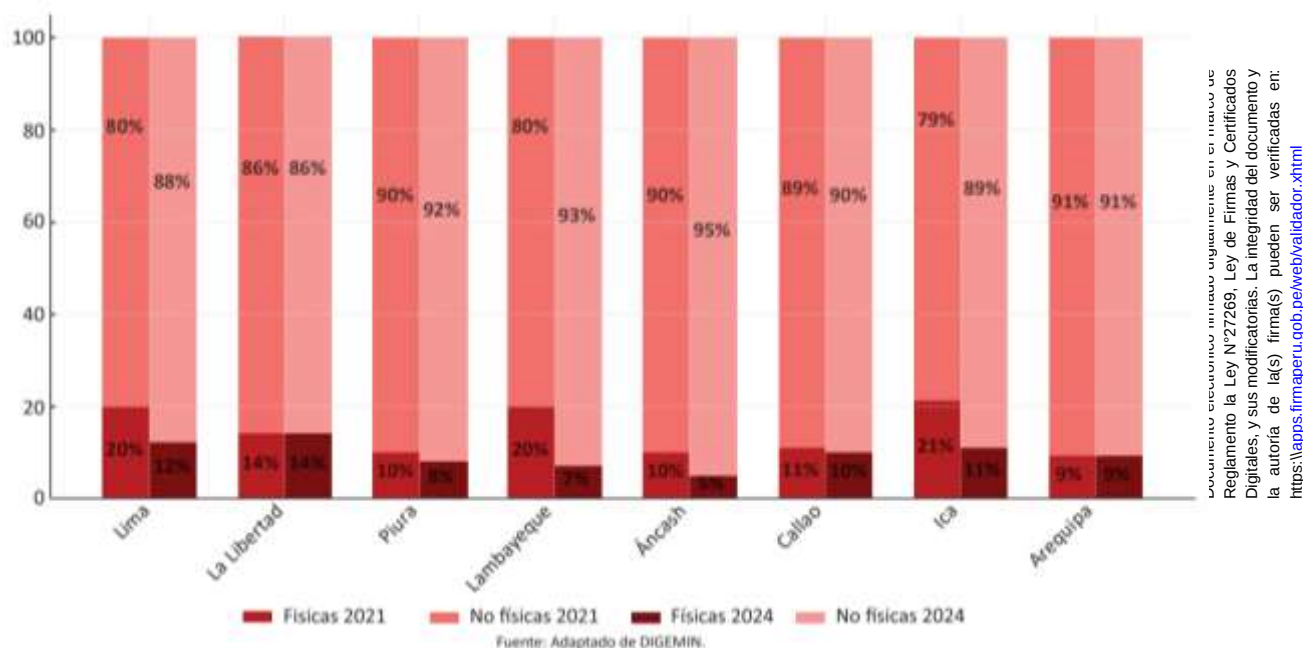


Fuente: Ministerio del Interior

Asimismo, la Dirección antes señalada también ha desglosado el predominio de medios no físicos en los departamentos con mayor incidencia entre 2021 y 2024. Este comportamiento es especialmente marcado en regiones como Lambayeque, Áncash y Piura, donde dichos medios superan el 90%. En consecuencia, se evidencia un uso creciente de medios no físicos que son utilizados para realizar extorsiones, tales como el uso de servicios públicos móviles que, en muchos casos, no pueden ser rastreados ni identificados de una manera adecuada.

¹⁵ Ministerio del Interior (2025). Cobro y Silencio: La dinámica de la extorsión en el Perú. Primera edición digital publicada en octubre de 2025, rescatado del siguiente enlace:
<https://www.gob.pe/institucion/mininter/informes-publicaciones>
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/8813510/7279161-cobro-y-silencio-la-dinamica-de-la-extorsion-en-el-peru.pdf?v=1760147273>

Gráfico N° 2: Incidencia de Medios de amenaza empleados en los departamentos con mayor incidencia (2021 y 2024)



Fuente: Ministerio del Interior

Por otro lado, en los delitos como homicidio y feminicidio¹⁶, los equipos terminales móviles se emplean para enviar amenazas u otras expresiones de coacción, hostigamiento o acoso. Por ejemplo, para el caso de denuncias de violencia contra la mujer, frente a las amenazas recibidas, se establece como medida de protección “la prohibición de comunicación con la víctima vía epistolar, telefónica, electrónica; asimismo, vía chat, redes sociales, red institucional, intranet u otras redes o formas de comunicación”¹⁷.

De acuerdo con la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar (ENDES), durante el año 2023, el 53.8% de las mujeres en edad fértil ha sido víctima de violencia alguna vez a lo largo de su vida, y el 8.3% de las mujeres han sido víctimas de violencia física y/o sexual en el año (INEI, 2023)¹⁸.

En el Anuario Estadístico Policial 2024 de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DIRETIC) de la PNP se advierte un total de 5163 denuncias por homicidio, cifra superior en 4.6% a la reportada durante el 2023 (4 938 denuncias). Asimismo, en relación con la cantidad de denuncias por feminicidio, la PNP registró durante el 2024 un total de 104 denuncias, cifra inferior en 1% a la reportada en el Anuario Estadístico Policial durante el 2023 (105 denuncias)¹⁹.

Respecto a los delitos contra el patrimonio²⁰, entre los cuales se destaca el delito de extorsión, debemos señalar que su incidencia alcanzó en el año 2025 un total de 20 705 hechos reportados a la PNP, según los datos del Observatorio Nacional de Seguridad Ciudadana²¹.

¹⁶ Delitos Contra la Vida el Cuerpo y la Salud (Artículo 106 al 129): Homicidio, Lesiones, Delitos contra la Dignidad Humana, Trata de personas y Explotación.

¹⁷ Numeral 3 del artículo 22 de la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar

¹⁸ Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/6389989/5601739-resumen-peru-encuesta-demografica-y-de-salud-familiar-endes-2023.pdf?v=1716478980>

¹⁹ Disponible en: <https://www.policia.gob.pe/siepol/documentos/anuario-2024/anuario-PNP-2024.pdf>

²⁰ Delitos Contra el Patrimonio (Artículo 185 al 208): Hurto, Robo, apropiación Ilícita, Receptación, Estafa y otras defraudaciones, Fraude en la administración de personas jurídicas, Extorsión, Usurpación, Daños, (y Delitos Informáticos.

²¹ Disponible en: <https://observatorio.mininter.gob.pe/content/incidencias-delictivas-nacional>

Tabla N° 1: Denuncias por delitos patrimoniales según subtipo, 2019-2025

Subtipo	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Hurto	122 938	75 578	95 695	124 670	168 922	173 217	131 041
Robo	75 828	38 998	46 650	63 738	110 542	92 857	47 810
Estafa y otras defraudaciones	8 817	9 590	14 752	19 854	24 346	30 133	27 018
Extorsión	2 781	2 020	3 069	10 846	16 298	16 075	20 705
Otros	9 202	9 234	12 486	13 366	14 020	15 597	14 256
Receptación	2 423	2 943	4 419	10 394	11 234	15 013	9 099
Daños	4 345	3 308	5 178	6 574	7 820	8 836	8 376
Total general	225 854	141 166	181 430	248 423	351 927	350 266	256 921

Otros: abigeato, apropiación ilícita y fraude en la administración pública.

Nota: Las sumatoria de cifras por subtipo supera al total debido a que una denuncia puede tener una o más modalidades asociadas

Fuente: Sistema de Información de Denuncias Policiales – SIDPOL (Cifra actualizadas al 30.09.2025).

Elaboración: Adaptado del Observatorio Nacional de Seguridad Ciudadana

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados
Digitales, y sus modificatorias. La integridad del documento y
la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.html>

De acuerdo con lo señalado en el *Boletín Delitos Denunciados*, entre el 1 de enero de 2016 y el 31 de agosto de 2024, el Ministerio Público registró un total de 8 258 399 delitos. Se observa que los delitos contra la vida, el cuerpo y la salud presentan la mayor frecuencia, con un 34,1 %, seguidos por los delitos contra el patrimonio, que representan el 29,7 %. Por su parte, los delitos contra la seguridad pública concentraron el 8,89 % del total, mientras que los delitos no tipificados alcanzaron el 2,5 %.²².

Gráfico N° 3: Delitos denunciados según delito genérico 2016 - 2024



Nota: Delitos registrados en fiscalías provinciales penales, mixtas y especializadas.

4.2.1.2. Requerimientos de información de las Entidades del Estado

El OSIPTEL, en su calidad de administrador del RENTESEG, desarrolló e implementó el Módulo de Consulta Especializado para Entidades del Estado (en adelante, Módulo de Consulta). Esta herramienta permite que el Ministerio del Interior, la PNP, el Ministerio de Justicia y el Ministerio Público (Fiscalías) accedan a la información del RENTESEG proporcionada por las empresas operadoras de servicios públicos móviles en el país.

²² <https://portal.mpf.n.gob.pe/pedmp/storage/observatorio/2025/04/pdf/2025-04-002.pdf>

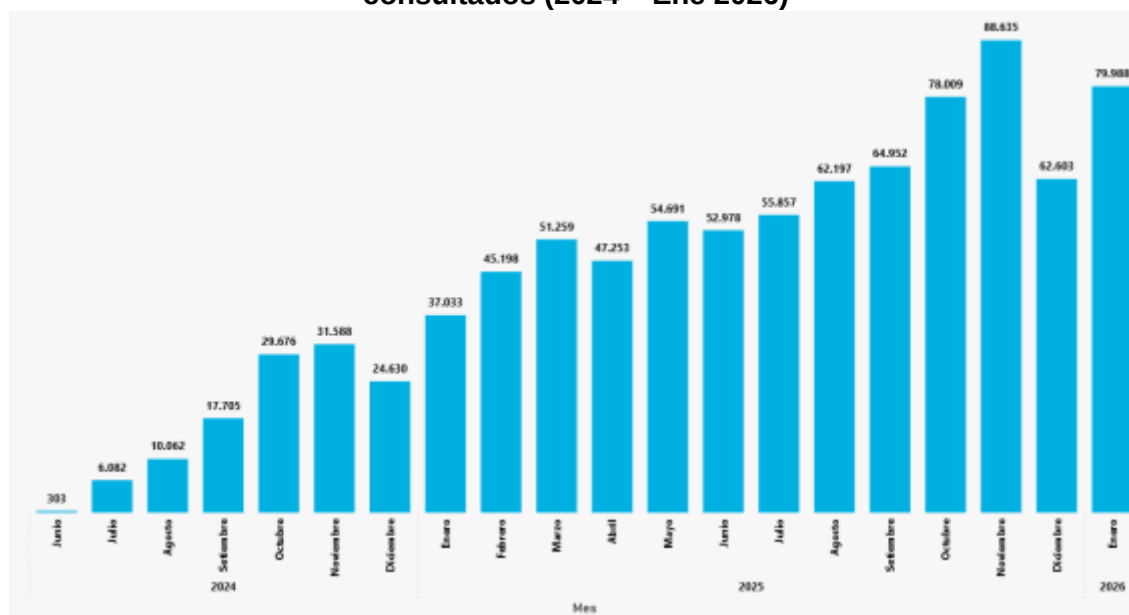
Antes de la implementación del Módulo de Consulta, las solicitudes de información se tramitaban mediante oficios y su atención se realizaba de manera manual, lo que generaba mayores tiempos de respuesta y limitaciones operativas.

El 22 de abril de 2024 se inició la operatividad del Módulo de Consulta, el cual permite atender requerimientos sobre la titularidad de los servicios públicos móviles, la vinculación entre el código de identificación de estos equipos, más conocido como IMEI²³ y las líneas móviles, así como el registro de ventas de equipos terminales móviles. Esta herramienta optimizó el acceso a la información, fortaleciendo la articulación institucional y la eficiencia en la lucha contra la criminalidad.

Entre sus funcionalidades principales se encuentran: Consulta de Servicios Móviles, Terminales Móviles, Lista de Vinculaciones, Registro de Ventas. Desde su puesta en funcionamiento, a enero de 2026²⁴, se han registrado 900 699 datos consultados, lo que demuestra un uso progresivo y sostenido del sistema, consolidándolo como una herramienta eficaz en el marco de investigaciones fiscales y policiales.

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de
Reglamento la Ley N°27269, Ley de Firmas y Certificados
Digitales, y sus modificaciones. La integridad del documento y
la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en:
<https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

Gráfico N° 4: Consultas mensuales realizadas al Módulo de Entidades por datos consultados (2024 – Ene 2026)

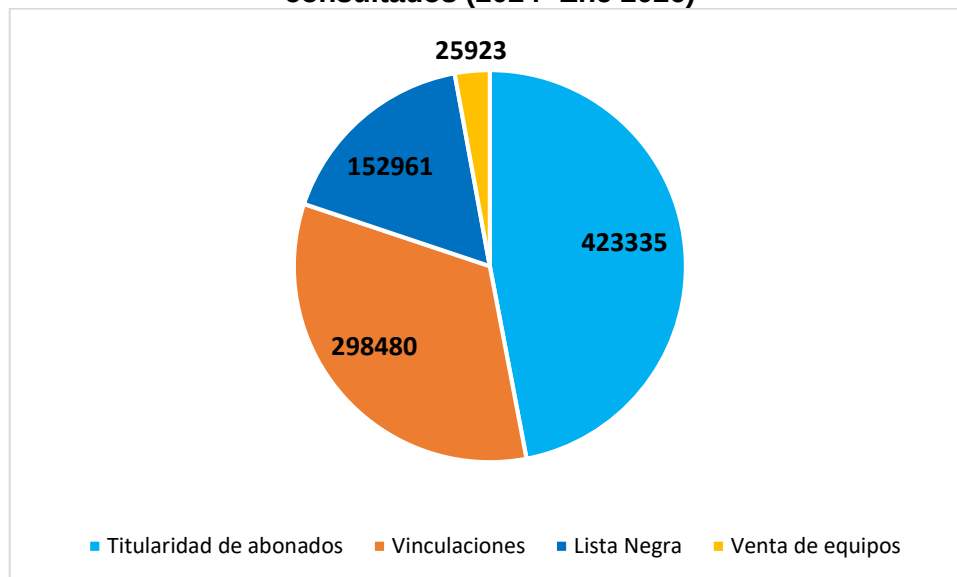


Fuente: RENTASEG. / **Elaboración:** OSIPTEL.

²³ International Mobile Equipment Identity

²⁴ Información actualizada al 31.01.2026.

Gráfico N° 5: Tipo de información accedida en el Módulo de Entidades por datos consultados (2024- Ene 2026)



Fuente: RENTASEG. / **Elaboración:** OSIPTEL.

4.2.1.3. Suspensión o baja de líneas y/o bloqueo de equipos celulares utilizados o vinculados a delitos

En el marco de lo dispuesto en el numeral 6.4 del artículo 6 del Decreto Supremo N° 124-2025-PCM y su modificatoria²⁵, así como a través del Decreto Supremo N° 027-2026-PCM que declaró el Estado de Emergencia en Lima Metropolitana del departamento de Lima y en la Provincia Constitucional del Callao²⁶, se facultó a la PNP a requerir al OSIPTEL que disponga que las empresas operadoras suspendan de manera inmediata las líneas móviles que se venden previamente activados, así como las vinculadas a casos de extorsión, secuestro, sicariato, entre otros delitos, cuya cancelación se realiza conforme a la ley de la materia.

Asimismo, de forma similar se declaró el Estado de Emergencia en:

- Las provincias de Trujillo y Virú del departamento de La Libertad (Decreto Supremo N° 130-2025-PCM desde el 20.11.2025).
- Las provincias de Tumbes y Zarumilla del departamento de Tumbes (Decreto Supremo N° 131-2025-PCM desde el 20.11.2025).
- Los distritos de Palca, Tacna y La Yarada - Los Palos de la provincia de Tacna del departamento de Tacna (Decreto Supremo N° 135-2025-PCM desde el 29.11.2025).
- Los distritos de Tambopata, Inambari, Las Piedras y Laberinto de la provincia de Tambopata y en los distritos de Madre de Dios y Huetupetue de la provincia de Madre de Dios (Decreto Supremo N° 136-2025-PCM desde el 07.12.2025).
- Los distritos de Piura, Castilla, Veintiséis de Octubre y Catacaos de la provincia de Piura, en los distritos de Sullana y Bellavista de la provincia de Sullana, en la provincia de Paíta y en la provincia de Talara del departamento de Piura (Decreto Supremo N° 146-2025-PCM desde el 25.12.2025).
- La provincia de Pisco del departamento de Ica (Decreto Supremo N° 004-2026-PCM desde el 10.01.2026).

²⁵ Aprobado mediante DS N° 127-2025-PCM.

²⁶ Aprobado mediante DS N° 027-2026-PCM, publicado el 27 de febrero de 2026, donde se declaró el Estado de Emergencia por el término de treinta (30) días calendario.

En dicho contexto, desde el 22 de octubre de 2025 al 28 de febrero de 2026, este Organismo ha solicitado a las empresas operadoras del servicio público móvil la suspensión inmediata de cuatro mil ochocientos sesenta y nueve (4 869) líneas de servicios públicos móviles vinculadas a casos de extorsión, secuestro, sicariato, entre otros delitos.

Tabla N° 2: Requerimientos de suspensión de líneas de servicios públicos móviles de Entidades Públicas – Estado de Emergencia

Ministerio del Interior	Ministerio Público	Total
4785 líneas	84 líneas	4869 líneas

Fuente: DAPU - OSIPTEL

De otro lado, es importante indicar que, conforme al Decreto Legislativo N° 1338, las Entidades Públicas tales como el Ministerio del Interior, la PNP, Instituto Nacional Penitenciario, el Ministerio Público y el Poder Judicial se encuentran facultadas a solicitar en cualquier momento al OSIPTEL la baja de servicios públicos móviles y/o el bloqueo de equipos terminales móviles que han sido utilizados o vinculados a la comisión de delitos.

Para tal efecto, el OSIPTEL requiere a las empresas operadoras ejecuten la acción de baja de líneas y/o bloqueo de equipos por comisión de delitos, aplicando para ello el procedimiento dispuesto en la Resolución de Consejo Directivo N° 000134-2025-CD/OSIPTEL.

En esa línea, la PNP, Instituto Nacional Penitenciario y el Ministerio Público han designado ante el OSIPTEL sus funcionarios responsables, quienes se encuentran facultados para remitir los reportes de solicitud de la baja de los servicios públicos móviles y/o el bloqueo de equipos terminales móviles que hayan sido utilizados o vinculados a la comisión de delitos.

4.2.2. Posibles causas del problema

a. Existencia de servicios públicos móviles que son utilizados en la comisión de delitos

Como se mencionó previamente, la dinámica delictiva ha evolucionado hacia el uso cada vez más intensivo de líneas y equipos móviles, que se han convertido en herramientas para la extorsión, la suplantación de identidad, fraude y diversas formas de amenaza.

Esto conlleva a que las víctimas de los delitos que se cometen mediante el uso de los servicios públicos móviles requieran medidas para su protección, entre ellos, la suspensión temporal y/o bloqueo del equipo terminal móvil que son utilizados como medios para ejecutar los referidos hechos ilícitos.

b. Disposiciones genéricas sobre el derecho del usuario afectado a solicitar la suspensión del servicio y/o bloqueo del equipo

Si bien la Ley N° 32303 faculta al usuario afectado por una comisión de delito a solicitar la suspensión del servicio y/o bloqueo del equipo y el Decreto Supremo N° 018-2025-IN, contiene 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, no existe un procedimiento específico, unificado y sistemático que determine la forma en que el OSIPTEL debe recibir, verificar, procesar, validar ante la PNP la autenticidad de la denuncia y constatación policial; así como trasladar estas solicitudes del usuario afectado a la empresa operadora para su ejecución en los plazos cortos (12 horas/3 horas) establecidos en la citada Ley; así como, los mecanismos que garanticen el cumplimiento de las obligaciones de establecidas.

Ello genera vacíos operativos y dificulta asegurar una actuación oportuna, segura y trazable en beneficio del usuario afectado.

c. Limitación tecnológica

Considerando las implicancias de la Ley N° 32303, para la atención de las solicitudes de suspensión del servicio y/o bloqueo del equipo presentadas por el usuario afectado por una comisión de delito, el OSIPTEL no dispone de un sistema digital para evaluar las solicitudes que puedan presentar a nivel nacional los usuarios afectados. Asimismo, cabe indicar que la referida Ley establece plazos perentorios.

d. Limitada interoperabilidad OSIPTEL–PNP para la verificación de denuncias y constataciones policiales

El Decreto Supremo N° 018-2025-IN establece que la PNP validará la autenticidad y validez de la denuncia y constatación policial mediante un canal formal de comunicación con el OSIPTEL. Sin embargo, la falta de una interoperabilidad adecuada entre ambas instituciones introduce incertidumbres operativas, pues no se conoce la disponibilidad, la confiabilidad ni la capacidad de carga del sistema policial, lo que afecta la oportunidad y seguridad del proceso. En consecuencia, esta limitación compromete directamente la capacidad del OSIPTEL para cumplir el plazo de 12 horas exigido normativamente.

4.2.3. Permanencia del problema

De persistir el uso de los servicios públicos móviles en la comisión de hechos ilícitos y que no se brinde a los usuarios afectados los mecanismos o procedimientos específicos para evitar que sigan recibiendo llamadas y mensajes delictivos, persiste el riesgo de que la seguridad de los usuarios continúe siendo afectada y vulnerada.

De esta forma, los usuarios afectados no podrán hacer efectivo de su derecho a solicitar la suspensión temporal de los servicios públicos móviles y/o el bloqueo del equipo terminal móvil, lo cual los expone a riesgos patrimoniales como personales, especialmente tratándose de casos vinculados a delitos.

Adicionalmente, existe un riesgo inminente de que en el mercado continúen activos servicios públicos móviles y equipos vinculados a la comisión de delitos que no serán suspendidos ni bloqueados oportunamente. Esta situación favorece que la delincuencia cuente con mayor frecuencia los servicios públicos móviles y equipos terminales móviles para cometer actos delictivos.

Finalmente, el hecho que, a la fecha, no exista un procedimiento específico para la atención de la solicitud del usuario afectado, podría generar la percepción de ineficiencia,

demora o descoordinación, afectando la confianza ciudadana en las instituciones públicas.

5. OBJETIVO DE LA INTERVENCIÓN Y BASE LEGAL

5.1. Objetivo general

Asegurar que las solicitudes de suspensión temporal del servicio móvil y/o bloqueo del equipo terminal presentadas por usuarios afectados por delitos sean gestionadas de forma adecuada por el OSIPTEL de manera oportuna, confiable y trazable, así como, ejecutadas por las empresas operadoras garantizando la protección efectiva del usuario afectado.

5.2. Objetivos específicos

- Establecer un procedimiento específico que permita asegurar una actuación oportuna, segura y trazable de las solicitudes del usuario afectado, así como garantizar la ejecución de las suspensiones del servicio y/o bloqueo del equipo por parte de las empresas operadoras.
- Minimizar los riesgos operativos derivados de la limitada interoperabilidad con la PNP, asegurando que la verificación de la autenticidad y validez de la denuncia y constatación policial pueda realizarse de manera oportuna y confiable.
- Adecuar el actual proceso de recepción y derivación de solicitudes del OSIPTEL para garantizar un canal de atención de las solicitudes del usuario afectado compatible con los plazos perentorios y la naturaleza urgente del trámite.

5.3. Base legal

Conforme al literal c) del artículo 3 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, Ley N° 27332, modificada por las Leyes N° 27631, N° 28337 y N° 28964, el OSIPTEL ejerce, entre otras, la Función Normativa, que comprende la facultad de dictar, en el ámbito y en materias de su competencia, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios, así como la facultad de tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones.

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

Asimismo, mediante la Ley N° 32303 se modificó el artículo 6 del Decreto Legislativo N° 1338, a fin de establecer como atribución del OSIPTEL, entre otros, requerir el bloqueo del IMEI o la suspensión temporal del servicio público móvil a solicitud expresa del usuario afectado, cuya circunstancia debe ser acreditada mediante la respectiva denuncia y una constatación policial.

Posteriormente, mediante Decreto Supremo N° 017-2025-IN se modificó 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 suspensión de los servicios públicos móviles y/o el bloqueo de equipos

terminales móviles utilizados o vinculados a la comisión de delitos, a solicitud expresa del usuario afectado.

Adicionalmente, corresponde resaltar que el artículo 9 del Decreto Legislativo N° 1338, establece que recae en el OSIPTEL la facultad sancionadora y el establecimiento de la tipificación de las infracciones y sanciones administrativas, en el ejercicio de sus funciones como organismo regulador en materia de telecomunicaciones, y de conformidad con el marco legal vigente.

De la misma manera, 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 suspensión temporal de los servicios públicos móviles y/o el bloqueo de equipos terminales móviles a solicitud expresa del usuario afectado.

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

Finalmente, mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 000134-2025-CD/OSIPTEL se aprobó la Norma que establece el procedimiento de baja de los servicios públicos móviles de telecomunicaciones y/o el bloqueo de equipos terminales móviles utilizados o vinculados a la comisión de delitos, el cual contempla la ejecución de dicho procedimiento a solicitud de la Entidad Competente, esto es, del Ministerio del Interior, de la PNP, del Instituto Nacional Penitenciario, del Ministerio Público y del Poder Judicial.

6. ANALISIS DE ALTERNATIVAS

Considerando el análisis realizado sobre la problemática identificada, corresponde evaluar las alternativas de solución, que permitan garantizar la implementación eficiente y adecuada de las disposiciones previstas en la Ley N° 32303. Estas alternativas deben entenderse, como la identificación de la opción más idónea para viabilizar el cumplimiento del proceso en los plazos previstos en la citada Ley.

6.1. Descripción de las alternativas

Se proponen las siguientes alternativas:

6.1.1. Alternativa 1: Implementación de la Ley N° 32303 sin un procedimiento específico

Descripción:

Consiste en ejecutar todas las etapas para la ejecución de la suspensión de servicios públicos móviles y/o bloqueo del IMEI de equipos terminales móviles sin contar con un procedimiento específico para atender las solicitudes del usuario afectado, utilizando procedimientos y/o mecanismos existentes:

- Mesa de Partes Virtual para recepción de documentos.
- Registro de información en Excel o bases de datos locales.
- Ejecución de validaciones técnicas manuales (cantidad de dígitos, algoritmo Luhn, GSMA, consistencia de datos).
- Verificación de la autenticidad y validez de las denuncias y constataciones policiales con la PNP mediante oficios.
- Elaboración, revisión y firma de cartas físicas o digitales requiriendo la suspensión temporal de determinado servicio público móvil y en el caso del bloqueo del IMEI del equipo terminal móvil, éste deberá ser requerido a

todas las empresas del servicio público móvil para que se bloquee en todas las redes.

- Respuesta y verificación final con empresas operadoras y usuario afectado.

La gestión de las solicitudes del usuario afectado para la suspensión del servicio y/o bloqueo del equipo por comisión de delitos no requiere de la aprobación de un procedimiento específico.

Al respecto, con esta alternativa, las solicitudes de suspensión y/o bloqueo presentadas por usuarios afectados por delitos corren un riesgo elevado de no ser tramitadas de forma oportuna, verificable y trazable dentro de los plazos legales (12h/3h), debido a limitaciones de interoperabilidad en línea para la verificación policial, altos grados de manualidad en el registro y validaciones y cargas administrativas secuenciales que incrementan la probabilidad de demora y error. Esta situación afecta directamente a las víctimas, que requieren cortar con urgencia canales de amenaza; expone a terceros a eventuales decisiones indebidas; y erosiona la capacidad institucional para garantizar el derecho reconocido por la Ley N° 32303 en los términos exigidos por el Decreto Supremo N° 018-2025-IN.

A fin de caracterizar la situación problemática, sin contar con un procedimiento específico, el OSIPTEL tendría que atender las solicitudes de suspensión temporal del servicio móvil y/o el bloqueo del equipo terminal de los usuarios afectados por la comisión de delitos, bajo las siguientes condiciones técnicas y operativas:

- **Canal de atención:**

La recepción documental de la solicitud del usuario afectado sería a través de la Mesa de Partes Virtual y la derivación al personal para la gestión y atención respectiva. En este caso, las solicitudes se derivan por el Sistema de Gestión Documental (SGD). Considerando que, este no es un canal específico para este trámite, las solicitudes ingresarán junto con el resto de documentación que ingresa al OSIPTEL, por lo que se esperaría que solo la derivación requiera al menos 1 día calendario.

- **Registro de las solicitudes:**

Las solicitudes que ingresan por mesa de parte virtual están en archivos PDF, por lo que el personal asignado deberá realizar una lectura del contenido y transcribirlo a un Excel de seguimiento. La información que tendría que transcribirse sería el número telefónico del servicio público móvil y/o el código del IMEI del equipo terminal móvil, el número/código de la denuncia y constatación policial, entre otros. Adicionalmente, este personal tendría que crear carpetas dentro de una ruta con la finalidad de almacenar la documentación que acompaña la solicitud. Incluso, por seguridad pueden ser necesarias copias de seguridad. Esta tarea podría requerir un considerable número de horas.

- **Verificación de requisitos de identificación:**

Una vez transcritos los detalles de las solicitudes y, revisada la documentación adjunta, en el Excel, el responsable deberá validar con un checklist de aspectos básicos como la cantidad de dígitos de la línea objeto de la solicitud, el número de dígitos del código IMEI del equipo terminal, el número de dígitos del documento de identidad, etc. Si en caso se identificase que no cumplen con estas validaciones, se tendrían que registrar en el Excel.

- **Verificación de requisitos para la aprobación de la solicitud:**

Según lo establecido por la Ley N° 32303 y el Decreto Supremo N° 018-2025-IN, el OSIPTEL debe evaluar la autenticidad y validez de la denuncia y constatación policial con la PNP mediante documentos formales, para ello se requiere tener la verificación de la información con la PNP, para evitar documentos falsos y/o

errados. En este caso, se cuenta con la existencia de un canal de comunicación de la PNP, por lo que el responsable tendría que validar la documentación presentada con la información contenida en el referido canal. Cabe señalar que, por seguridad, el responsable tendría que descargar la consulta realizada en el canal de comunicación y adjuntarlo en el expediente o carpeta. Considerando que este canal de comunicación pertenece a otra institución, se desconoce los niveles de confiabilidad y disponibilidad o, si el canal de comunicación podría soportar un nivel de consulta intensivo, así como si se proporciona acceso al mismo. En cualquier caso, esta fase de la tarea de evaluación genera una importante incertidumbre respecto al tiempo real que podría tomar la culminación de evaluación de la solicitud del usuario.

- **La elaboración y firma de cartas a las empresas operadoras**

Una vez finalizada la evaluación de la solicitud y adoptada una decisión, el encargado debe elaborar una carta en un archivo PDF. Este proceso se podría agilizar con plantillas digitales bajo la expectativa que las solicitudes tengan cierta semejanza y, por ello, no requieran una redacción diferenciada. Sin embargo, las plantillas digitales no eximen el tener que transcribir los principales datos de la solicitud, aunque se podría desarrollar algún tipo de automatización. Cabe señalar que, en todos los casos la carga de la documentación se realizaría al Sistema de Gestión Documental (SGD), por lo que se incrementaría la necesidad de personal dedicado a esta actividad. En esta situación no se cuenta con trazabilidad de la orden ni de su ejecución, dado que se requieren adecuaciones en el Sistema RENTASEG para que se registre la suspensión y/o bloqueo a solicitud expresa del usuario afectado.

- **Notificación de las comunicaciones emitidas por el OSIPTEL**

En cuanto que la solicitud se canaliza a través de Mesa de Partes, la notificación de cada carta sigue los mismos parámetros procedimentales generales.

- **La verificación en la base de datos del Registro de Abonados del RENTASEG**

Una vez atendida las solicitudes, periódicamente el OSIPTEL debe verificar el cumplimiento de la ejecución de las solicitudes de suspensión del servicio y/o bloqueo del equipo.

Como se puede apreciar, todos los aspectos descritos no requieren de una emisión normativa y representan el statu quo. Este escenario base presenta diversos problemas que podrían considerarse internos al OSIPTEL, pero que también podrían afectar a los usuarios solicitantes. Por ejemplo, algunas de las tareas necesarias para la evaluación suponen tiempos más extensos que el fijado por la Ley, los métodos de verificación no son plenamente digitales, lo cual genera riesgos operativos que afectan la confiabilidad del resultado o que podrían incrementar la necesidad de recursos en tareas como la descarga y carga de documentación.

En tal sentido, el nivel de confiabilidad se encuentra altamente comprometido por la dependencia a técnicas de verificación y aprobación o con alto grado de error humano.

Asimismo, se debe destacar también el potencial riesgo de aprobar solicitudes basados en documentación falsa o adulterada, toda vez que, bajo un esquema predominantemente manual de verificación y aprobación, la capacidad de detectar adulteraciones se ve afectada gravemente, sobre todo cuando no hay adecuada interoperabilidad con la PNP.

Como se puede observar, cada etapa demanda tiempos administrativos y riesgos operativos que comprometen la oportunidad del servicio, y potencialmente genera un

escenario de posible incumplimiento de plazos requeridos en la Ley N° 32303 (12 horas/3horas). A continuación, se resumen los riesgos identificados en la alternativa 1:

Tabla N° 3: Riesgos identificados bajo la situación inicial

Riesgo	Impacto	Probabilidad	Nivel
Errores en registro manual	Alto	Media	Alto
Incumplimiento de plazos	Crítico	Alta	Crítico
Inconsistencias y falta de trazabilidad	Alto	Media	Alto
Solicitudes adulteradas, falsas y/o maliciosas	Alto	Baja-Media	Medio
Falta de visibilidad del estado	Medio	Alta	Alto

Elaboración: DAPU – OSIPTel

Ventajas

- Aplicación inmediata: No requiere desarrollo tecnológico para su puesta en marcha.
- Trazabilidad documental parcial: Usa procedimientos estándar de Mesa de Partes y sistemas internos existentes.
- Flexibilidad operativa: El personal puede adaptar el proceso ante variaciones en la documentación recibida.

Desventajas

- Alto riesgo de incumplimiento de plazos legales (12h/3h).
La secuencia manual (Mesa de Partes, revisión técnica interna, verificación con PNP, elaboración y firma de comunicaciones, notificaciones y confirmación de ejecución) introduce tiempos administrativos y cuellos de botella que vuelven materialmente inviable el cumplimiento consistente de los plazos establecidos por la Ley N° 32303. Esto expone al OSIPTel a incumplimientos normativos y a potenciales cuestionamientos sobre eficacia del procedimiento.
- Riesgo elevado de errores humanos y decisiones incorrectas.
La digitación, validaciones técnicas no automatizadas (longitud del número celular, código IMEI, consistencia de datos) elevan el riesgo de errores, omisiones o inconsistencias, pudiendo derivar en suspensiones de servicios y/o bloqueos de equipos indebidos o en la no atención adecuada de solicitudes válidas de usuarios afectados.
- Vulnerabilidad frente a documentación falsa o adulterada.
En ausencia de verificaciones automatizadas e interoperabilidad con la PNP, disminuye la capacidad de detectar documentos falsos o inconsistentes de manera oportuna, abriendo espacio a usos maliciosos del procedimiento (p. ej., solicitudes para bloquear indebidamente equipos o suspender líneas).
- Falta de trazabilidad y control de calidad insuficiente.
El uso de múltiples archivos (Excel, correos, oficios) dificulta la auditoría integral, el seguimiento en tiempo real y la generación de alertas, lo que reduce la capacidad institucional de detectar desvíos, medir el desempeño (SLA internos) y acreditar evidencia en eventuales revisiones o controversias.

- Sobrecarga operativa y riesgo de cuellos de botella.
El procesamiento manual demanda alto volumen de horas-hombre, incrementando la probabilidad de retrasos y generando costos operativos ineficientes.
- Afectación al usuario.
La ausencia de visibilidad del estado de su solicitud genera incertidumbre y percepción de falta de atención.
- Riesgo institucional y reputacional por percepciones de ineficiencia.
La combinación de demoras, errores y baja trazabilidad puede impactar de manera negativa, afectando la legitimidad del procedimiento y la imagen del regulador como autoridad efectiva en la protección del usuario.

6.1.2. Alternativa 2: Implementación de la Ley N° 32303 con un procedimiento específico adecuado

Descripción:

Consiste en establecer un procedimiento específico adecuado que permita a través de un sistema integral digitalizado gestionar de manera automatizada las solicitudes de suspensión temporal y/o bloqueo del equipo terminal móvil presentadas por el usuario afectado. Este procedimiento específico comprende un sistema con las siguientes características:

- Permita al usuario registrar la solicitud en línea 24/7 con autenticación segura (p. ej., ID Perú).
- Efectúe validaciones automáticas del número telefónico y del código IMEI del equipo terminal (algoritmo Luhn, GSMA, etc.).
- Se interconecte con la PNP para verificar la autenticidad y validez de la denuncia y constatación policial.
- Envíe automáticamente requerimientos a operadores y reciba sus respuestas.
- Tener la trazabilidad de la información, seguimiento del proceso y alertas de plazos (12 horas y 3 horas).
- Genere notificaciones automáticas al usuario y dashboards de control.
- Duración del desarrollo: nueve (09) meses. Dicho periodo contempla las siguientes actividades: el análisis funcional y definición de requerimientos técnicos, el diseño de arquitectura, el desarrollo del portal de solicitudes del usuario, la integración del sistema con mecanismos de autenticación, la integración del sistema con el canal de comunicación de la PNP, las adecuaciones de las empresas operadoras, las pruebas de conexión, las pruebas funcionales de interoperabilidad y de seguridad, el piloto y ajustes del sistema, la capacitación y finalmente el despliegue de la puesta en producción del sistema.

Para mayor detalle, se adjunta en el **Anexo** del presente informe, el diagrama Gantt de desarrollo del sistema, el cual considera las actividades a realizar según corresponda al OSIPTEL, PNP y empresas operadoras.

Durante el periodo de desarrollo del sistema estimado en nueve (09) meses, es importante señalar que, en este escenario, las Entidades Públicas competentes —como el Ministerio del Interior, la Policía Nacional del Perú, el Instituto Nacional Penitenciario, el Ministerio Público y el Poder Judicial— mantienen la facultad de solicitar al OSIPTEL la baja de servicios públicos móviles y/o el bloqueo de equipos terminales móviles utilizados o vinculados a la comisión de delitos

conforme fue dispuesto en la Resolución de Consejo Directivo N° 134-2025-CD/OSIPTEL.

Ventajas:

- Evita prácticamente los errores humanos asociados a registro y validaciones, tales como fallas de digitación, inconsistencias y decisiones incorrectas.
- Tiempo de respuesta adecuados: validaciones y verificaciones son automáticas, lo cual permitirá cumplir con los plazos (12 horas y 3 horas) dispuestos en la Ley N° 32303.
- Alta trazabilidad y auditoría: permite el seguimiento de todo el proceso, generar alarmas, desarrollar reportes.
- Reducción significativa de carga operativa para OSIPTEL y PNP.
- Mayor transparencia para el usuario: notificaciones automáticas y seguimiento de la solicitud.

Desventajas:

- No se podría aplicar la Ley durante los 09 meses de desarrollo, debido a que resulta inviable realizar todas las acciones necesarias para validar y trasladar el requerimiento del usuario afectado en 12 horas hacia la empresa operadora. No obstante, existe un procedimiento que faculta a la PNP y otras entidades competentes a solicitar la baja y/o el bloqueo del equipo terminal móvil vinculado o utilizado en la comisión de delitos durante el periodo de desarrollo del sistema (Resolución de Consejo Directivo N° 134-2025-CD/OSIPTEL). Esta situación es razonable, dado que corresponde a la PNP, al Ministerio Público y otras entidades aplicar dichas medidas según el caso o su estrategia de investigación.
- Requiere desarrollo, pruebas, integración y mantenimiento.

6.2. Evaluación de las alternativas

6.2.1. Definición del método de evaluación

Para la presente evaluación regulatoria, se ha considerado metodológicamente adecuado aplicar un **Análisis Multicriterio (AMC)**. Ello, responde a que no es posible cuantificar los impactos económicos en términos monetarios de manera precisa y verificable. La estimación económica de delitos evitados, casos de fraude prevenidos supera las capacidades de medición disponibles, por lo que un Análisis Costo Beneficio (ACB) conduciría inevitablemente a resultados parciales o metodológicamente débiles.

Por las razones expuestas, lo más apropiado es realizar un AMC, conforme a lo siguiente:

6.2.2. Criterios de evaluación

Específicamente, se presenta un AMC para las 2 alternativas expuestas. Se emplea una escala de 1 a 5 y ponderaciones que reflejan la prioridad en el cumplimiento de plazos legales, la gestión del riesgo y la aplicabilidad inmediata de la Ley. Por ello, se propone los siguientes criterios o atributos de evaluación:

Tabla N° 4: Tabla de atributos y pesos

Criterio	Ponderación
1. Eficacia para cumplir plazos legales (12h/3h)	25%
2. Riesgo operativo	20%
3. Costo de cumplimiento	15%
4. Tiempo de implementación / aplicación de la Ley	15%
5. Trazabilidad	10%
6. Experiencia del usuario	10%
7. Viabilidad institucional (coordinación PNP/Empresas)	5%

Nota: Un menor costo de cumplimiento implica una mayor calificación.
 Elaboración: OSIPTTEL.

Los atributos elegidos y los pesos otorgados garantizan que esta AMC evalúe de manera equilibrada los diversos riesgos y la experiencia del usuario. En tal sentido, los resultados obtenidos permiten identificar la alternativa más recomendable o la que va a generar un mayor impacto en el bienestar social.

6.2.3. Resultados de la evaluación

- **Eficacia para cumplir con plazos legales**

La Alternativa 2 tiene una mayor calificación en este criterio, toda vez que al contar con un procedimiento específico con un sistema automatizado garantiza cumplir con los plazos establecidos en la Ley N° 32303. La menor calificación la tiene la alternativa 1, al no contemplar un procedimiento específico, lo que conlleva a procesos manuales.

- **Riesgo operativo**

En este caso, la alternativa 2 también es la mejor calificada, sobre todo porque supone contar con un procedimiento específico que contempla procesos automatizados y controlados en sus diversas etapas. En este análisis, también se encuentra que la alternativa 1 es la menor calificada, debido a que al no contemplar un procedimiento específico genera una mayor exposición a riesgos operativos.

- **Costo de cumplimiento**

Se considera que la alternativa 1 no requiere inversiones y gastos adicionales, por lo que sería la que tiene la mejor calificación; no obstante, dado que los procesos serán atendidos manualmente, genera una mayor necesidad de personal. Se plantea que la alternativa 2 es la menor calificada en este criterio, toda vez que supone el establecimiento de un procedimiento específico que contempla el desarrollo de un sistema.

- **Tiempo de implementación**

La alternativa 1 es la mejor calificada en este criterio, dado que supone una aplicación más rápida de la Ley N° 32303, mientras que la menor calificación la tiene la alternativa 2, debido a que supone establecer un procedimiento específico con un tiempo de implementación hasta el mes 9.

- **Trazabilidad**

Considerando que la alternativa 2 supone establecer un procedimiento específico con la implementación de un sistema, resulta coherente que esta alternativa tenga la mayor calificación en este criterio; mientras que la alternativa 1 sería la que tiene la menor calificación.

- **Experiencia del usuario**

En el marco de un creciente uso de soluciones digitales, la alternativa 2 tiene la mejor calificación en experiencia usuario, dado que al establecer un procedimiento específico con un sistema garantiza una mayor efectividad; mientras que la alternativa 1 demanda varias etapas y riesgos operativos que limitan una atención célere del usuario afectado.

- **Viabilidad institucional**

Se considera que la alternativa 2 tiene la mejor calificación, toda vez que supone la existencia de un procedimiento específico con un sistema que incluye una manera digital de verificar la autenticidad de la denuncia y la constatación policial.

A continuación, se brindan las calificaciones por alternativa y criterio.

Tabla N° 5: Calificaciones por criterio

Criterio	A1 – Sin Procedimiento específico	A2 – Con procedimiento específico
Eficacia para cumplir plazos legales (12h/3h)	2	5
Riesgo operativo	2	4
Costos de cumplimiento	4	2
Tiempo de implementación / aplicación de la Ley	5	1
Trazabilidad	2	5
Experiencia del usuario	2	5
Viabilidad institucional (coordinación PNP/Empresas operadoras)	3	4

Elaboración: DAPU-OSIPTEL

Aplicando los ponderadores a las calificaciones presentadas en la tabla anterior, se obtiene que la alternativa con la mayor calificación ponderada es la Alternativa 2 con 3.7 en una escala del 1 al 5, y, finalmente la alternativa menos recomendada es la 1, dado que tiene una calificación de 2.8. Por lo tanto, dada estas consideraciones se recomienda implementar la alternativa 2.

Tabla N° 6: Resultados de alternativas

Alternativa	Puntaje ponderado
A1 – Implementación de la Ley N° 32303 sin un procedimiento específico	2.80
A2 – Implementación de la ley N° 32303 con un procedimiento específico	3.70

Elaboración: DAPU-OSIPTEL

7. APLICACIÓN DE LA SOLUCIÓN SELECCIONADA

7.1. APLICACIÓN DE LA SOLUCIÓN

Luego de haber evaluado técnica y jurídicamente las alternativas planteadas, se ha determinado que la opción más adecuada es establecer un procedimiento específico con un sistema automatizado que permita aplicar la suspensión temporal de los servicios públicos móviles y/o el bloqueo de equipos terminales móviles a solicitud expresa del usuario afectado, a efectos de que sean gestionadas y ejecutadas dentro del plazo establecido en la Ley N° 32303 y el Decreto Supremo N° 018-2025-IN; permitiendo contar con la trazabilidad y tratamiento adecuado y confiable de la información que se genera

evitando procesos ineficientes con potenciales errores o costos de cumplimiento adicionales que no redundan en beneficio de los usuarios.

Para tal efecto, se ha considerado realizar las modificaciones necesarias a la ***Norma que establece el procedimiento de baja de los servicios públicos móviles de telecomunicaciones y/o el bloqueo de equipos terminales móviles utilizados o vinculados a la comisión de delitos***, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 134-2025-CD/OSIPTel, en los siguientes términos:

a. Presentación de la solicitud

El usuario afectado presenta su solicitud expresa de suspensión temporal del servicio público móvil y/o bloqueo del IMEI del equipo terminal móvil a través del sistema implementado por el OSIPTel, indicando, como mínimo:

- el número del servicio público móvil,
- el IMEI del equipo terminal, y
- la denuncia y la constatación policial correspondientes.

b. Verificación con la PNP

El OSIPTel verifica, mediante el canal formal de comunicación implementado con la PNP, la autenticidad y validez de la denuncia y la constatación policial. Si la verificación no es exitosa, la solicitud es rechazada.

c. Requerimiento a la empresa operadora

Una vez verificada la información, el OSIPTel traslada la solicitud a la empresa operadora a través del RENTASEG, conforme al Instructivo Técnico. Este requerimiento se realiza dentro del plazo máximo de doce (12) horas desde la recepción de la solicitud.

El requerimiento enviado a la empresa operadora incluye, como mínimo:

- número del servicio móvil y/o IMEI,
- acción requerida (suspensión temporal o bloqueo),
- motivo,
- unidad de la PNP que registró la denuncia o realizó la constatación, y
- número o código identificador del documento policial.

Si los sistemas de la empresa operadora no se encuentran disponibles para recibir el reporte:

- el RENTASEG realizará tres (3) intentos de envío;
- si no hay respuesta, generará la constancia de indisponibilidad, la remitirá a la empresa operadora y enviará el reporte por un medio alternativo (correo electrónico, SFTP u otros).

d. Ejecución por parte de la empresa operadora

La empresa operadora ejecuta la suspensión temporal del servicio móvil y/o el bloqueo del equipo terminal en un plazo máximo de tres (3) horas desde la recepción del requerimiento del OSIPTel.

La medida dispuesta no podrá ser objeto de reclamo ni seguir el procedimiento de cuestionamiento del bloqueo ante la empresa operadora o el OSIPTel.

Si transcurren seis (6) meses desde la suspensión temporal sin que cesen los motivos que la originaron, la empresa operadora debe proceder a la baja del servicio.

e. Reactivación del servicio o desbloqueo del equipo

El OSIPTel, a solicitud de la entidad competente, ordenará a la empresa operadora la reactivación del servicio público móvil y/o el desbloqueo del equipo terminal.

La reactivación procede si la solicitud se presenta dentro de los 90 días calendario posteriores a la baja y debe ejecutarse en un plazo máximo de un día calendario.

Si los sistemas de la empresa operadora no se encuentran disponibles para recibir el reporte:

- el RENTASEG realizará tres (3) intentos de envío;
- si no hay respuesta, generará la constancia de indisponibilidad, la remitirá a la empresa operadora y enviará el reporte por un medio alternativo (correo electrónico, SFTP u otros).

Cabe precisar que, conforme a lo establecido en el Reglamento de portabilidad numérica²⁷, los abonados de los servicios públicos móviles tienen derecho a ejercer la portabilidad numérica, siempre que se cuente con un periodo mínimo de treinta (30) días calendario entre cada solicitud de portabilidad respecto del mismo número telefónico. Dicho plazo es computado a partir de la fecha de habilitación del número telefónico en la red del concesionario receptor.

Al respecto, la suspensión temporal del servicio público móvil dispuesta en el marco de la comisión de delitos no modifica el cómputo del plazo mínimo de permanencia antes señalado, el cual se calcula desde la fecha de habilitación inicial en la red de la empresa operadora receptora. En ese sentido, la posterior reactivación del servicio público móvil no altera dicha fecha de activación ni reinicia el plazo mencionado.

f. Reporte de ejecución por parte de las empresas operadoras

Las empresas operadoras deben informar al OSIPTTEL, mediante el RENTASEG, la ejecución de las acciones realizadas, de acuerdo con el artículo 27 de las Normas Complementarias del RENTASEG y su Instructivo Técnico.

g. Información al usuario

A través de sus canales de atención telefónico, presencial y digital, la empresa operadora debe proporcionar al abonado o usuario que lo solicite la información relativa a:

- fecha y motivo de la suspensión temporal, reactivación y/o bloqueo/desbloqueo,
- entidad competente que emitió la denuncia o constatación,
- código del documento policial, y
- canales de atención de dicha entidad para consultas u objeciones.

Cabe precisar que la PNP comunica sus canales de atención a las empresas operadoras.

Por otro lado, se tipifican las infracciones en las que incurre la empresa operadora al no cumplir con las obligaciones establecidas en el presente procedimiento, como mecanismo para garantizar el cumplimiento de estas.

Finalmente, esta medida es coherente con el principio de eficacia normativa y mejora regulatoria, al permitir que las solicitudes del usuario afectado sobre la suspensión de servicios públicos móviles y/o bloqueo de equipos terminales móviles establecido en la Ley N° 32303 sean gestionadas y ejecutadas dentro de los plazos legales; permitiendo contar con la trazabilidad y tratamiento adecuado y confiable de la información que se genera en el proceso.

8. DIFUSIÓN DEL PROYECTO DE NORMA

De acuerdo con el marco normativo aplicable a la publicación de los proyectos normativos para comentarios, previsto en los artículos 7 y 27 del Reglamento General del OSIPTTEL, en el Decreto Supremo N° 009-2024-JUS, y en los Lineamientos de Mejora Regulatoria

²⁷ Aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 00017-2024-CD/OSIPTTEL.

del OSIPTel, aprobados por la Resolución N° 030-2024-CD/OSIPTel, se establece un período para que las empresas operadoras y demás agentes interesados puedan plantear sus comentarios y observaciones al proyecto de norma. De esta manera se garantiza la transparencia y predictibilidad en este proceso de emisión normativa.

En ese sentido, corresponde la publicación del proyecto de norma en el diario oficial El Peruano, a fin de que los interesados remitan sus comentarios a este Organismo dentro del plazo de quince (15) días calendario.

9. IMPLICANCIAS DE LA VIGENCIA DE LA NORMA

El proyecto de norma propuesto no vulnera la Constitución Política del Perú ni otra norma legal, y forma parte de la Función Normativa del OSIPTel. La propuesta plantea la modificación de la Norma que establece el procedimiento de baja de los servicios públicos móviles de telecomunicaciones y/o el bloqueo de equipos terminales móviles utilizados o vinculados a la comisión de delitos, con el fin de incorporar las disposiciones necesarias para viabilizar la ejecución del procedimiento de suspensión temporal de los servicios públicos móviles y/o el bloqueo de equipos terminales móviles a solicitud expresa del usuario afectado.

La modificatoria se orienta a garantizar la aplicación razonable, operativa y oportuna de los plazos y reglas previstos en la Ley N° 32303, el Decreto Legislativo N° 1338 y el Decreto Supremo N° 018-2025-IN.

Por lo tanto, la implementación del procedimiento requiere la implementación de un sistema que requiere el desarrollo de una plataforma digital para la recepción de solicitudes de los usuarios, su integración con la plataforma de autenticación, la interoperabilidad con el canal de comunicación implementado por la PNP para la verificación de denuncias, así como la integración con el sistema RENTASEG y los sistemas de las empresas operadoras, resulta necesario prever un período de implementación que permita realizar las etapas de análisis y diseño, desarrollo, integración, pruebas de interoperabilidad y seguridad y puesta en producción del sistema.

En ese sentido, dada su naturaleza y fines, se plantea que, luego de su aprobación por el Consejo Directivo del OSIPTel, la entrada en vigencia de las disposiciones se produzca a los nueve (09) meses contados a partir del día siguiente de la publicación de la modificatoria de la norma.

No obstante, el MININTER, la PNP, Instituto Nacional Penitenciario y el Ministerio Público a través de sus funcionarios responsables designados ante el OSIPTel, en atención a lo dispuesto en la Resolución de Consejo Directivo N° 000134-2025-CD/OSIPTel, tienen la facultad de requerir la baja de los servicios públicos móviles y/o el bloqueo de equipos terminales móviles que hayan sido utilizados o vinculados a la comisión de delitos.

10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Con la aprobación de la Ley N° 32303 y del Decreto Supremo N° 018-2025-IN, se generan nuevas disposiciones que requieren que el OSIPTel gestione solicitudes de suspensión temporal del servicio móvil y/o el bloqueo del equipo terminal por comisión de delitos presentadas por el usuario afectado dentro de un plazo máximo de 12 horas, y que las empresas operadoras ejecuten la medida en un plazo adicional de 3 horas.
- En atención al análisis realizado, la alternativa más adecuada es establecer un procedimiento específico con un sistema automatizado que permita aplicar la suspensión temporal de los servicios públicos móviles y/o el bloqueo de equipos

terminales móviles a solicitud expresa del usuario afectado, a efectos de que sean gestionadas y ejecutadas dentro del plazo establecido en la Ley N° 32303 (12 horas para el requerimiento del OSIPTel y 3 horas para la ejecución por parte de la empresa operadora); permitiendo contar con la trazabilidad y tratamiento adecuado y confiable de la información que se genera, evitando procesos ineficientes con potenciales errores.

- Conforme con lo establecido en el Decreto Legislativo N° 1338, su Reglamento y el Decreto Supremo N° 018-2025-IN, resulta viable la aprobación de la propuesta normativa, la misma que permitirá modificar la Norma que establece el procedimiento de baja de los servicios públicos móviles de telecomunicaciones y/o el bloqueo de equipos terminales móviles utilizados o vinculados a la comisión de delitos, a efectos de incluir las disposiciones necesarias para la aplicación de la suspensión temporal del servicio público móvil y/o el bloqueo de equipo terminal móvil a solicitud expresa del usuario afectado.
- De conformidad con los fundamentos expuestos, se recomienda elevar al Consejo Directivo el presente informe y la propuesta normativa para su respectiva aprobación y publicación a fin de recibir los comentarios de los interesados, de considerarlo pertinente.

Atentamente,

TATIANA MERCEDES PICCINI ANTON
DIRECTORA DE ATENCION Y
PROTECCION DEL USUARIO