



MATERIA	NORMA COMPLEMENTARIA SOBRE EL LÍMITE DE SERVICIOS PÚBLICOS MÓVILES POR PERSONA NATURAL Y DISPOSICIONES ADICIONALES
----------------	---

VISTO:

El Informe N.° 000059-2026-DAPU/OSIPTEL, de la Dirección de Atención y Protección del Usuario, que tiene por objeto aprobar la “Norma complementaria sobre el límite de servicios públicos móviles por persona natural y disposiciones adicionales”;

CONSIDERANDO:

Que, conforme a lo señalado en el artículo 3 de la Ley N.° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos y sus modificatorias, así como, en el artículo 23 del Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N.° 008-2001-PCM, el OSIPTEL ejerce, entre otras, la función normativa. Esta función comprende la facultad de dictar, en el ámbito de sus competencias, normas y reglamentos que regulen los procedimientos a su cargo, así como el comportamiento de las empresas operadoras en su relación con los usuarios. Asimismo, tiene la potestad de tipificar infracciones por el incumplimiento de obligaciones;

Que, en el marco de la delegación de facultades otorgada por Ley, 32527, el Poder Ejecutivo aprobó el Decreto Legislativo N.° 1738, Decreto Legislativo que modifica el Decreto Legislativo N.° 1338, a fin de establecer un límite razonable de servicios públicos móviles para personas naturales; y, establece en su Primera Disposición Complementaria Final que el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), en el marco de sus funciones y competencias, está facultado a emitir la normativa complementaria necesaria para la adecuada implementación del citado Decreto Legislativo;

Que, de acuerdo a lo establecido en los numerales 8-D.2 y 8-D.3 del artículo 8-D del Decreto Legislativo N.° 1338, modificado por el Decreto Legislativo N.° 1738, las empresas operadoras deben dar de baja a los servicios públicos móviles que excedan el límite establecido en el artículo 8-C, conforme al plazo y procedimiento establecido por el OSIPTEL, el cual comprende un plazo razonable para que el titular del servicio pueda ceder su posición contractual y/o definir los servicios que desea mantener; así como, se establece que la empresa operadora debe verificar la cantidad de servicios públicos móviles de la persona natural previo a la contratación, a fin de no exceder el límite establecido en el artículo 8-C, a través del mecanismo que para tal efecto disponga el OSIPTEL;

Que, conforme se sustenta en el Informe de VISTO, persiste la problemática en la que se identifica un conjunto de debilidades estructurales asociadas al proceso de contratación y registros del servicio público móvil, las cuales se manifiestan principalmente en el desconocimiento, por parte de los usuarios, de la cantidad de servicios públicos móviles que se encuentran registradas a su nombre. Este



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



desconocimiento, tanto único como múltiple, se vincula de manera recurrente con situaciones de suplantación de identidad o irregularidades en los procedimientos de contratación realizados por las empresas operadoras y sus canales de comercialización;

Que, considerando la relevancia del servicio público móvil en las transacciones de los usuarios y los riesgos derivados de su uso, resulta necesaria la aprobación de la normativa complementaria para la adecuada implementación de lo dispuesto en el Decreto Legislativo N.º 1738, a fin de que las empresas operadoras puedan validar adecuadamente que los abonados no superen la cantidad máxima de servicios públicos móviles bajo su titularidad o la restricción impuesta en la Segunda Disposición Complementaria Final de dicho Decreto Legislativo, así como, aplicar el procedimiento correspondiente para ejecutar la baja de los servicios que excedan el límite establecido o no cumplan con la restricción antes señalada;

Que, por otro lado, mediante la Ley N.º 32451, Ley que modifica la Ley N.º 30096, Ley de delitos informáticos, y el Código Penal, Decreto Legislativo 635, respecto a la activación ilegal de líneas de servicios móviles y a la posesión ilegal de SIM card, se modificó, entre otros, el literal f) del artículo 16 de la Ley N.º 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, a fin de establecer la obligación de las empresas operadoras a proporcionar y facilitar al OSIPTEL, a través de herramientas informáticas, el acceso a toda la información del proceso de comercialización, contratación y activación de los servicios públicos de telecomunicaciones en donde se identifique al personal que interviene, para que sea entregada a las autoridades competentes en la investigación del delito;

Que, mediante el Decreto Supremo N.º 128-2025-PCM, se aprobaron las Disposiciones Adicionales de la Ley N.º 32451, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 10 del Decreto Legislativo N.º 1338, que establece que la empresa operadora es responsable de todo el proceso de comercialización y contratación del servicio público móvil, el cual comprende la identificación, el registro de los abonados y el registro de vendedores o persona natural de la empresa operadora y empresa autorizada por esta, que interviene directamente en la contratación del servicio público móvil;

Que, el literal b del artículo 5 de las Disposiciones Adicionales aprobadas por Decreto Supremo N.º 128-2025-PCM define al proceso de comercialización como aquel *“proceso físico o virtual, que incluye las actividades para la oferta, promoción, distribución y venta del servicio público móvil y de los SIM Card físicos o virtuales, en el que interviene la empresa operadora o cualquier tercero al cual dicha empresa le haya otorgado los SIM Cards y/o permitido el acceso a sus sistemas o aplicativos para realizar la activación del servicio público móvil”*. Asimismo, el artículo 6 de las Disposiciones Adicionales citadas, establece el acceso a la información de la comercialización, contratación y activación de servicios públicos móviles por parte de las entidades involucradas en la prevención, persecución y sanción de delitos, para lo cual se incluye la trazabilidad de los procesos, la ruta del SIM Card y la identificación de todos los que han participado en cada secuencia del proceso;

Que, en atención a lo expuesto, resulta necesario definir los campos de información que la empresa operadora debe remitir en virtud de la normativa antes expuesta, así como el mecanismo para su entrega, a fin de dotar de predictibilidad,

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

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

uniformidad y oportunidad a la atención de los requerimientos formulados por las autoridades competentes;

Que, mediante la Única Disposición Complementaria Final de las Disposiciones Adicionales aprobadas por el Decreto Supremo N.º 128-2025-PCM, se estableció que el OSIPTEL emite las disposiciones complementarias y los requerimientos de información que considere necesarias en el marco de lo dispuesto en dicha norma;

Que, asimismo, se advierte la necesidad de adoptar medidas que permitan a los abonados ejercer controles para la contratación de servicios públicos móviles, así como, disposiciones que permitan la contratación de servicios públicos móviles por ciudadanos extranjeros que cuentan con un régimen distinto y especial de ingreso, permanencia e identificación, sustentado en la calidad migratoria diplomática u oficial y en la emisión del correspondiente Carné de Identidad por parte del Ministerio de Relaciones Exteriores;

Que, línea con lo señalado precedentemente, resulta necesario modificar disposiciones relacionadas a las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones;

Que, en atención a la política de transparencia institucional del OSIPTEL, establecida en los artículos 7 y 27 del Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N.º 008-2001-PCM, y conforme a las disposiciones del Decreto Supremo N.º 009-2024-JUS, que aprueba el Reglamento que establece disposiciones sobre publicación y difusión de normas jurídicas con carácter general, resoluciones y proyectos normativos, el 7 de mayo de 2026, mediante Resolución de Consejo Directivo N.º 000054-2026-CD/OSIPTEL se publicó para comentarios de los interesados el proyecto de Norma complementaria sobre el límite de servicios públicos móviles por persona natural y disposiciones adicionales, para lo cual se otorgó un plazo de quince (15) días calendario contados a partir del día siguiente de dicha publicación;

Que, sobre la base de la debida evaluación de los comentarios formulados al referido proyecto, y en mérito al sustento desarrollado en el Informe N.º 000059-2026-DAPU/OSIPTEL, que incluye la Matriz de Comentarios, corresponde al Consejo Directivo del OSIPTEL aprobar la Norma complementaria sobre el límite de servicios móviles por persona natural y disposiciones adicionales;

De conformidad con lo establecido en el literal b) del artículo 25 del Reglamento General del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N.º 008-2001-PCM; el literal b) del artículo 8 de la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N.º 160-2020-PCM; y, estando al Acuerdo N.º 1080/5196/2026 adoptado por el Consejo Directivo en su Sesión de fecha 9 de julio de 2026;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar la Norma Complementaria sobre el límite de servicios públicos móviles por persona natural y disposiciones adicionales, que forma parte integrante de la presente resolución.

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones



Artículo 2.- Encargar a la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales:

- i) Publicar la presente resolución conjuntamente con la Norma aprobada en el artículo 1 en el diario oficial El Peruano.
- ii) Publicar la presente resolución, la Norma aprobada en el artículo 1, la exposición de motivos, matriz de comentarios y el Análisis de Impacto Regulatorio contenido en el Informe N.º 000059-2026-DAPU/OSIPTEL, en la sede digital del OSIPTEL (<https://www.gob.pe/osiptel>).
- iii) Enviar a la Dirección General de Desarrollo Normativo y Calidad Regulatoria del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos el archivo electrónico de los documentos relativos a la norma aprobada en el artículo 1 de la presente resolución.

Regístrese y publíquese,

JESUS EDUARDO GUILLEN MARROQUIN
PRESIDENTE EJECUTIVO (E)
CONSEJO DIRECTIVO

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

NORMA COMPLEMENTARIA SOBRE EL LÍMITE DE SERVICIOS PÚBLICOS MÓVILES POR PERSONA NATURAL Y DISPOSICIONES ADICIONALES

TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto

La presente norma tiene por objeto establecer las disposiciones complementarias para la adecuada implementación del Decreto Legislativo N.° 1738, Decreto Legislativo que modifica el 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, a fin de establecer el límite razonable de servicios públicos móviles para personas naturales; así como, establecer medidas para reforzar la seguridad en la contratación del servicio público móvil, en el marco de la protección del usuario.

Artículo 2.- Alcance

La presente norma es aplicable a las empresas operadoras del servicio público móvil, al Osiptel y a toda persona natural, nacional o extranjera, en el territorio nacional.

Artículo 3.- Definiciones

Para los efectos de la presente norma se establecen las siguientes definiciones:

- 1. Empresa operadora del servicio público móvil:** Empresa operadora que cuenta con concesión para la prestación del servicio público móvil de telefonía móvil, servicio de comunicaciones personales, troncalizado, así como, la prestación del servicio público móvil como Operador Móvil Virtual.
- 2. Indisponibilidad del Sistema centralizado:** Evento excepcional en el cual las empresas operadoras no pueden acceder al Sistema centralizado.
- 3. Instructivo Técnico del RENTASEG:** Instructivo para el cumplimiento de las Normas Complementarias para la implementación del Registro nacional de equipos terminales móviles para la seguridad, aprobado por Resolución de Gerencia General N.°00070-2020-GG/OSIPTEL y sus modificatorias, el cual contiene los formatos, los criterios operativos y parámetros técnicos para el cumplimiento de las referidas Normas Complementarias.

Este documento comprende los lineamientos técnicos, operativos y de seguridad para la ejecución del procedimiento de baja del servicio público móvil excedente al límite o restricción establecida en la presente norma para la persona natural; así como, los lineamientos técnicos para el envío de información sobre cada contratación de un servicio público móvil.

- 4. Instructivo Técnico para el acceso a información de la tarjeta SIM no asociada:** Documento que comprende las instrucciones para que el OSIPTEL pueda acceder de forma permanente y directa, a través del sistema web o herramienta informática implementada por la empresa operadora del servicio

público móvil, a la información de la tarjeta SIM no asociada a un servicio público móvil.

5. **Límite de servicios públicos móviles:** Disposición de contratar hasta un máximo de siete (7) servicios públicos móviles por persona natural, nacional o extranjera, con independencia de la empresa operadora del servicio público móvil que preste el servicio.
6. **Manual Técnico del Sistema Centralizado:** Documento que establece los lineamientos técnicos, operativos y de seguridad para la implementación, integración y uso del Sistema centralizado para consulta sobre el límite de servicios públicos móviles por persona natural.
7. **Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones:** Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N.º 000132-2025-CD/OSIPTTEL, o norma que la modifique o sustituya.
8. **Osiptel:** Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones.
9. **RENTESEG:** Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad a que se hace referencia en el Decreto Legislativo N.º 1338, Decreto Legislativo que crea el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N.º 007-2019-IN o el que haga sus veces.
10. **Reglamento del Decreto Legislativo N.º 1338:** Reglamento del Decreto Legislativo N.º 1338, Decreto Legislativo que crea el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 007-2019-IN.
11. **Restricción de contratar servicios públicos móviles adicionales:** Impedimento de contratar servicios públicos móviles adicionales a las personas naturales que, a la fecha de entrada en vigencia del Decreto Legislativo N.º 1738, tengan registrado bajo su titularidad más de siete (7) servicios públicos móviles.
12. **Servicios excedentes:** Se entiende por servicios excedentes a: i) los servicios públicos móviles contratados desde el 14 de febrero de 2026 que exceden el límite máximo de siete (7) servicios públicos móviles por persona natural; y, ii) los servicios públicos móviles adicionales contratados desde 14 de febrero de 2026, por personas naturales que mantienen bajo su titularidad más siete (7) servicios públicos móviles por contrataciones previas a dicha fecha.

No se considera como un nuevo servicio público móvil para determinar los servicios excedentes a la portabilidad de servicio público móvil, el cambio de número telefónico, la migración de plan tarifario, incluyendo el cambio de modalidad de pago de postpago a prepago o viceversa, y la reactivación del servicio.

13. **Sistema centralizado:** Sistema centralizado implementado por el Osiptel, que permite a las empresas operadoras del servicio público móvil consultar y verificar si una persona natural, nacional o extranjera, en el territorio nacional, se encuentra

habilitada para contratar servicios públicos móviles, conforme al límite establecido en la normativa vigente.

TÍTULO II

LÍMITE RAZONABLE DE SERVICIOS PÚBLICOS MÓVILES POR PERSONA NATURAL

CAPÍTULO I

VERIFICACIÓN DE CANTIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS MÓVILES POR PERSONA NATURAL

Artículo 4.- Conexión obligatoria con el Sistema centralizado

- 4.1. La empresa operadora del servicio público móvil se debe conectar al Sistema centralizado, mediante mecanismos de autenticación y protocolos seguros (mTLS), en todos sus canales de contratación y de cambio de titularidad del servicio, y debe garantizar la integridad, consistencia, oportunidad y veracidad de la información que remite o transmite a dicho sistema.
- 4.2. La empresa operadora del servicio público móvil debe emplear el Sistema centralizado, conforme a las indicaciones establecidas en el Manual Técnico del Sistema Centralizado, aprobado para tal efecto.
- 4.3. La empresa operadora del servicio público móvil debe mantener la disponibilidad de sus sistemas para su conexión, acceso e intercambio de información con el Sistema centralizado, e informar al Osiptel en caso de indisponibilidad de sus sistemas conforme a los mecanismos establecidos en el Manual Técnico del Sistema Centralizado, hasta el día calendario siguiente de ocurrido el evento.
- 4.4. Ante la situación excepcional de indisponibilidad de los sistemas de la empresa operadora del servicio público móvil o del Sistema centralizado, la empresa operadora del servicio público móvil debe utilizar el aplicativo web “Checa tus líneas” para verificar si la contratación de servicios públicos móviles por el solicitante puede realizarse conforme al límite o restricción establecida en la normativa vigente.

Artículo 5.- Verificación de la cantidad de servicios públicos móviles registrados

- 5.1. Previamente a la contratación del servicio público móvil, la empresa operadora del servicio público móvil debe verificar, de forma automática, a través del Sistema centralizado o, excepcionalmente, en los supuestos establecidos en la presente norma, mediante el aplicativo web “Checa tus líneas”, si la persona natural cumple con el límite de servicios públicos móviles y/o la restricción de contratar servicios públicos móviles adicionales.
- 5.2. En caso verifique que la persona natural tiene registrado bajo su titularidad una cantidad igual o mayor al límite máximo de siete (7) servicios públicos móviles, la empresa operadora del servicio público móvil está prohibida de realizar la contratación del servicio público móvil adicional, salvo alguna excepción que expresamente establezca el Reglamento del Decreto Legislativo N.º 1338. La

empresa operadora del servicio público móvil debe informar al solicitante del servicio sobre el motivo que impide realizar la contratación del servicio.

- 5.3 La empresa operadora del servicio público móvil debe comunicar al Sistema centralizado si se procedió con la contratación, para lo cual debe emplear el mismo código de la consulta realizada e incluir el detalle del número y tipo de documento del contratante y el número de servicio asignado.
- 5.4 La empresa operadora del servicio público móvil debe conservar la información que acredite el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente artículo por un periodo de tres (3) años.

CAPÍTULO II

PROCEDIMIENTO PARA EL CAMBIO DE TITULARIDAD Y/O BAJA DEL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL EXCEDENTE AL LÍMITE O RESTRICCIÓN ESTABLECIDA PARA LA PERSONA NATURAL

Artículo 6.- Procedimiento de cambio de titularidad y/o baja de los servicios que superan el límite de servicios públicos móviles

- 6.1 El Osiptel, a través del RENTASEG, identifica a los abonados personas naturales que exceden el límite de servicios públicos móviles y comunica dicha información a una o más empresas operadoras del servicio público móvil que tengan registrado a dichos abonados, para la aplicación del presente procedimiento.
- 6.2 A partir del día hábil siguiente de recibida la comunicación indicada en el numeral precedente y durante el plazo de diez (10) días hábiles continuos, la empresa operadora del servicio público móvil debe remitir mensajes informativos a cada abonado persona natural titular de los servicios identificados, como mínimo, de forma diaria, mediante mensajes de texto a cada servicio público móvil identificado, y, correos electrónicos a cada una de las direcciones registradas por el abonado, de ser el caso.
- 6.3 El Osiptel establece el modelo de mensaje informativo que la empresa operadora del servicio público móvil debe remitir. Dicho mensaje debe contener, como mínimo lo siguiente:
- a) La indicación de que la persona natural supera el límite de servicios públicos móviles;
 - b) La necesidad de cambiar de titularidad y/o dar de baja los servicios públicos móviles bajo su titularidad que ellos definan a fin de no exceder el límite establecido;
 - c) Los canales habilitados para efectuar la solicitud de cambio de titularidad y/o baja de los servicios; y
 - d) El plazo para realizar dichas solicitudes, precisando que, de no cumplirse el procedimiento correspondiente, se ejecuta la baja de los últimos servicios públicos móviles registrados que excedan el límite de servicios públicos móviles.
- 6.4 La empresa operadora del servicio público móvil, de manera adicional, puede remitir los mensajes mediante otro servicio de mensajería como mensajes cortos (USSD), mensajes emergentes, notificaciones por su aplicativo

informático instalado o mensajería instantánea. En caso la empresa operadora del servicio público móvil no cuente con la dirección electrónica de la persona natural, debe emplear alguno de los mecanismos antes indicados.

- 6.5 El abonado puede presentar la solicitud de cambio de titularidad y/o baja del servicio público móvil, respecto de cualquiera de los servicios bajo su titularidad, a través de los canales habilitados por la empresa operadora del servicio público móvil para dichos trámites, dentro de los diez (10) días hábiles, computados desde la fecha del primer mensaje informativo que corresponde remitir a la empresa operadora del servicio público móvil.
- 6.6 La baja del servicio público móvil a solicitud de la persona natural debe realizarse en el plazo máximo de un (1) día hábil. El cambio de titularidad se rige por lo dispuesto en la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, respecto de la verificación de identidad del cedente y cesionario, y debe ejecutarse o rechazarse en el mismo momento en que la persona natural titular del servicio lo solicita en compañía del cesionario.
- 6.7 El Osiptel, a los dos (2) días hábiles siguientes de transcurrido el plazo señalado en el numeral 6.2, a través del RENTASEG, identifica a las personas naturales que aún superan el límite de servicios públicos móviles y comunica a la empresa operadora del servicio público móvil, los servicios públicos móviles que deben ser dados de baja. Para tal efecto, se considera los últimos servicios públicos móviles contratados que superan el límite de servicios públicos móviles.
- 6.8 La empresa operadora del servicio público móvil debe ejecutar la baja de los servicios públicos móviles indicados por el Osiptel, como máximo, al día hábil siguiente de recibida la comunicación a ejecutar por el RENTASEG.
- 6.9 Para la aplicación del presente procedimiento, la empresa operadora del servicio público móvil debe seguir las indicaciones establecidas en el Instructivo Técnico del RENTASEG.

Artículo 7.- Procedimiento de baja por incumplimiento de la restricción de contratar servicios públicos móviles adicionales

- 7.1 El Osiptel, a través del RENTASEG, identifica los servicios públicos móviles adicionales contratados desde el 14 de febrero de 2026 por personas naturales que mantienen bajo su titularidad más de siete (7) servicios públicos móviles por contrataciones previas a dicha fecha y comunica esta detección a la empresa operadora del servicio público móvil correspondiente, para la aplicación del presente procedimiento.
- 7.2 Al día hábil siguiente de recibida la comunicación del RENTASEG, la empresa operadora del servicio público móvil debe remitir, como mínimo, un mensaje de texto a cada servicio público móvil identificado y un correo electrónico, a cada una de las direcciones registradas por los abonados identificados, o mediante otro servicio de mensajería en caso no cuente con la dirección electrónica, según el modelo establecido por el Osiptel, informando lo siguiente:
- a) La indicación de que se encuentra inmerso en la restricción de contratar servicios públicos móviles adicionales, y

- b) La ejecución de la baja de los últimos servicios registrados bajo su titularidad que exceden la restricción de contratar servicios públicos móviles.
- 7.3 La empresa operadora del servicio público móvil debe ejecutar la baja de los servicios públicos móviles indicados por el Osiptel, como máximo, al segundo día hábil de recibida la comunicación del RENTESEG.
- 7.4 Para la aplicación del presente procedimiento, la empresa operadora del servicio público móvil debe seguir las indicaciones establecidas en el Instructivo Técnico del RENTESEG.

Artículo 8.- Facturación de servicios excedentes dados de baja

Si el servicio público móvil cuya baja se ordena es pospago o control, la empresa operadora del servicio público móvil está prohibida de cobrar por los días en los cuales el servicio no se encontró activo, solo puede cobrar la parte proporcional de la renta por los días en los cuales el servicio se encontró activo, conforme al cargo fijo inicialmente pactado, considerando los beneficios o descuentos otorgados en función a la cantidad de servicios contratados.

TÍTULO III RÉGIMEN DE INFRACCIONES

Artículo 9.- Tipificación de Infracciones

Constituyen conductas infractoras las siguientes:

ITEM	CONDUCTAS INFRACTORAS
1	La empresa operadora del servicio público móvil que incumpla la prohibición de realizar la contratación del servicio público móvil adicional, con la persona natural que tenga registrado bajo su titularidad una cantidad igual o mayor al límite máximo de siete (7) servicios públicos móviles, según la información disponible a la fecha de contratación en el Sistema centralizado o en el aplicativo web “Checa tus líneas”, en caso de situación excepcional o en tanto se implemente el sistema centralizado, salvo alguna excepción que establezca el Reglamento del Decreto Legislativo N.° 1338 (Artículo 5 y Primera Disposición Complementaria Transitoria).
2	La empresa operadora del servicio público móvil que, a partir del día hábil siguiente de la comunicación del Osiptel, sobre los abonados personas naturales que exceden el límite de servicios públicos móviles: (i) no remita durante el plazo de diez (10) días hábiles continuos, como mínimo de forma diaria, un mensaje de texto y un correo electrónico, a cada una de las direcciones registradas por los abonados identificados, o mediante otro servicio de mensajería en caso no cuente con la dirección electrónica, según corresponda, y/o (ii) no emplee el modelo de mensaje establecido por el Osiptel (Numerales 6.2., 6.3 y 6.4 del artículo 6).
3	La empresa operadora del servicio público móvil que, a partir del día hábil siguiente de la comunicación del Osiptel, sobre los servicios públicos móviles contratados transgrediendo la restricción de contratar servicios públicos móviles adicionales: (i) no remita como mínimo, un mensaje de texto a cada servicio público móvil identificado y un correo electrónico a cada una de las direcciones registradas por los abonados identificados o

	mediante otro servicio de mensajería en caso no cuente con la dirección electrónica, según corresponda, y/o (ii) no emplee el modelo de mensaje establecido por el Osiptel (Numeral 7.2 del artículo 7).
4	La empresa operadora del servicio público móvil que no ejecute la baja de los servicios públicos móviles indicados por el Osiptel a través del RENTASEG, dentro de los plazos establecidos en los artículos 6 y/o 7, según corresponda (Numeral 6.8. del artículo 6 y numeral 7.3 del artículo 7).

La comisión de las infracciones administrativas es sancionada considerando la Metodología de cálculo para la determinación de multas en los procedimientos administrativos sancionadores tramitados ante el Osiptel, aprobados mediante Resolución de Consejo Directivo N.º229-2021-CD/OSIPTTEL, norma que lo modifique o sustituya.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

PRIMERA. Vigencia

La presente Norma entra en vigencia al día siguiente de su publicación en el diario oficial El Peruano, con excepción de:

- Los artículos 4 y 5 de la presente norma que entran en vigencia a los seis (6) meses de publicado el Manual Técnico del Sistema Centralizado.
- Los artículos 6 y 7 de la presente norma que entran en vigencia a los doce (12) meses de publicada la modificación del Instructivo Técnico del RENTASEG para la ejecución de los procedimientos establecidos en los referidos artículos.
- La modificación del artículo 36, la modificación del ítem 42 del artículo 71 y la incorporación del ítem 95 al artículo 71, correspondientes a la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, dispuesto en la Única Disposición Complementaria Modificatoria de la presente norma, entran en vigencia a los seis (6) meses de publicada la aprobación de la modificación del Instructivo Técnico del RENTASEG y del Instructivo Técnico para el acceso a información de la tarjeta SIM no asociada, considerando para tal efecto, la última fecha en que se haya publicado cualquiera de los mencionados documentos.

SEGUNDA. Campaña de comunicación

La empresa operadora del servicio público móvil debe difundir a los abonados y usuarios, información sobre el límite establecido de siete (7) servicios públicos móviles bajo titularidad de la persona natural, así como, la restricción de la contratación de servicios públicos móviles adicionales por personas naturales que superan dicho límite por contrataciones previas al 14 de febrero de 2026.

Para tal efecto, la empresa operadora del servicio público móvil debe transmitir un video informativo en sus oficinas o centros de atención, en caso cuente con un circuito cerrado de televisión o televisores empleados para difusión al público. Asimismo, la empresa operadora del servicio público móvil también debe mantener disponible en su página web y difundir en sus redes sociales el referido video de manera orgánica y

permanente. Por dichos mecanismos la empresa operadora del servicio público móvil debe difundir piezas gráficas informativas.

El video informativo y las piezas gráficas con el contenido para la difusión son producidos y realizados íntegramente por cuenta de la empresa operadora del servicio público móvil. Para ello, el Osiptel comunica por escrito las pautas, así como la información clave que deben contener las piezas al día hábil siguiente de publicada la presente norma.

El material para ser difundido debe ser comunicado por la empresa operadora del servicio público móvil a la Gerencia General del Osiptel a los treinta (30) días hábiles de publicada la presente norma para su conformidad. La empresa operadora del servicio público móvil debe iniciar la campaña de difusión como máximo a los diez (10) días hábiles de recibida la conformidad del Osiptel.

TERCERA. Manual e Instructivos Técnicos

Encargar a la Gerencia General del Osiptel, en el plazo máximo de cuatro (4) meses desde la publicación de la presente Norma en el diario oficial “El Peruano”, la aprobación o modificación y publicación de los siguientes documentos:

- i) Manual Técnico del Sistema Centralizado.
- ii) Modificación del Instructivo Técnico del RENTASEG.
- iii) Instructivo Técnico para el acceso a información de la tarjeta SIM no asociada.

La Gerencia General puede modificar la información e indicaciones contenidas en el Manual Técnico e Instructivos Técnicos otorgando un plazo para su ejecución.

CUARTA. Implementación

La empresa operadora del servicio público móvil que no realice las adecuaciones, implementaciones y/o pruebas necesarias, siguiendo las indicaciones señaladas en el Manual Técnico e Instructivos Técnicos indicados en la disposición precedente, incurre en infracción administrativa.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA

ÚNICA. Mecanismo de consulta y procedimiento provisional de baja y/o cambio de titularidad de los servicios que superan el límite establecido

En tanto se implemente el Sistema centralizado, la empresa operadora del servicio público móvil debe aplicar el mecanismo de consulta alternativo “Checa tus líneas” para verificar si la persona natural solicitante cumple con el límite de servicios públicos móviles y/o la restricción de contratar servicios públicos móviles adicionales.

Hasta la entrada en vigencia de los artículos 6 y 7 de la presente norma, la empresa operadora del servicio público móvil debe aplicar el procedimiento provisional que comunica por escrito el Osiptel para la baja y/o cambio de titularidad de los servicios públicos móviles que superan el límite de servicios públicos móviles y/o la restricción de contratar servicios públicos móviles adicionales, el cual contempla los plazos y etapas indicadas en los citados artículos.

La empresa operadora del servicio público móvil que no aplique el mecanismo de consulta alternativo y/o el procedimiento provisional mencionado en la presente disposición incurre en infracción administrativa.

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA MODIFICATORIA

ÚNICA. Modificación de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones

Modificar los artículos 36, 38, 42 y 71 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N.º 132-2025-CD/OSIPTEL, en los siguientes términos:

“Artículo 36.- Información de las contrataciones y comercialización del servicio público móvil

36.1 *La empresa operadora del servicio público móvil debe remitir al Osiptel en forma diaria, a través del RENTESEG, la información de cada contratación realizada, según el siguiente detalle y de acuerdo con el formato comunicado por el Osiptel:*

- i. Fecha y hora de la verificación biométrica exitosa del abonado por cada contratación del servicio, según corresponda.*
- ii. Id de transacción de RENIEC o la Superintendencia Nacional de Migraciones, según sea el caso, de la validación biométrica exitosa del abonado.*
- iii. Tipo de excepción de verificación biométrica del abonado, de ser el caso.*
- iv. Fecha de emisión del documento legal de identidad del abonado exceptuado de verificación biométrica.*
- v. Información del personal que participa en la contratación, conforme al artículo 43.*
- vi. Fecha y hora de verificación biométrica exitosa del personal que participa en la contratación.*
- vii. Id de transacción de la validación biométrica exitosa del personal que participa en la contratación.*
- viii. Canal formal de contratación.*
- ix. Código del centro de atención, código del punto de venta, dirección indicada por el solicitante o código del establecimiento que comercializó el SIM autoactivado, conforme al artículo 43.*
- x. Coordenadas geográficas del lugar en el cual se efectuó la contratación según la información obtenida del equipo empleado por el personal de la empresa operadora para la contratación, salvo autoactivación.*
- xi. Fecha y hora de suspensión, según corresponda.*
- xii. Fecha y hora de baja, según corresponda.*
- xiii. **Identificador de la Tarjeta SIM de Circuito Integrado (ICCID) asociado al servicio público móvil.***
- xiv. **Código de cada distribuidor que tuvo asignada la tarjeta SIM.***

XV. **Marca y número del lector de huella dactilar u otro aparato utilizado en la contratación del servicio público móvil para validar la identidad biométrica del solicitante del servicio y del vendedor o personal de la empresa operadora.**

36.2 **La empresa operadora debe brindar acceso, de forma permanente y actualizada, como mínimo, con los datos correspondientes al día anterior, a los datos del identificador de la Tarjeta SIM de Circuito Integrado (ICCID) no asociada a un servicio público móvil, incluyendo el detalle del código de cada distribuidor, punto de venta, centro de atención, punto de atención u otro canal, al cual se asignó la tarjeta SIM.**

36.3 **La empresa operadora debe brindar al Osiptel el acceso indicado en el numeral precedente, mediante un sistema web o herramienta informática. La empresa operadora debe garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. La estructura, formato, y demás especificaciones técnicas sobre el acceso de la información son establecidos por el Osiptel mediante el Instructivo Técnico para el acceso a información de la tarjeta SIM no asociada, aprobado para tal efecto.**

“Artículo 38.- Procesos de verificación de la identidad

38.1. *La empresa operadora debe implementar procesos de verificación de identidad de la persona, según sea el caso, para corroborar que el ejercicio de los derechos establecidos en la presente norma se está ejecutando por la persona correcta.*

38.2. *La empresa operadora se encuentra obligada a realizar los procesos de verificación de identidad usando uno o más factores de verificación independientes, de acuerdo al nivel de criticidad del trámite o solicitud para el cual se requiera, de acuerdo al siguiente detalle:*

38.2.1 *En caso de trámites con nivel de criticidad alta, el proceso de verificación de identidad requiere combinar un factor inherencia más un factor de posesión o un factor inherencia más un factor de conocimiento.*

38.2.2 *En caso de trámites con nivel de criticidad media, el proceso de verificación de identidad requiere usar un factor inherencia o un factor de posesión.*

38.2.3 *En caso de trámites con nivel de criticidad baja, el proceso de verificación de identidad requiere usar únicamente un factor de posesión o un factor de conocimiento.*

38.3. *El Osiptel define el nivel de criticidad para cada trámite o solicitud. Cuando no se señale expresamente el nivel de criticidad, se entiende que es de criticidad baja.*

38.4. La empresa operadora define los factores de verificación de identidad por nivel de criticidad que implementa en cada uno de sus canales de atención y debe remitirlos al Osiptel antes de su aplicación.

38.5. **Para trámites de criticidad alta de la persona natural identificada con Carné de Identidad de Extranjero emitido por el Ministerio de Relaciones Exteriores, el factor de inherencia requerido se reemplaza por un factor de posesión, para lo cual la empresa operadora debe solicitar la exhibición de dicho documento por canal presencial, conservar una copia de este, y validar el número y demás datos en el Sistema de Emisión de Carnés para extranjeros en el Perú disponible en la página web del Ministerio de Relaciones Exteriores, o con la carta, documento u otro mecanismo de verificación de identidad que, en el marco de sus competencias, emita o implemente dicho ministerio. En este caso, el proceso de verificación de identidad requiere combinar el factor de posesión antes indicado más un factor de conocimiento.**

38.6. La empresa operadora debe ajustar el proceso de verificación en el plazo otorgado, cuando el Osiptel solicite su modificación, con la finalidad de salvaguardar la seguridad y/o efectividad del proceso.”

“Artículo 42.- Canales formales para la contratación de un servicio público móvil

42.1 La empresa operadora debe realizar la contratación del servicio público móvil únicamente: i) en los centros de atención o puntos de venta, previamente reportados al Osiptel, ii) en la dirección indicada por el solicitante del servicio cuando la comercialización se haga mediante entrega a domicilio (delivery), iii) excepcionalmente en ferias itinerantes previamente reportada al Osiptel, o iv) de forma virtual.

42.2 La empresa operadora que comercialice el servicio mediante entrega a domicilio (delivery) debe cumplir los siguientes requisitos:

42.2.1 El solicitante de la contratación del servicio realiza el requerimiento brindando, sus nombres y apellidos, tipo y documento de identidad, la dirección en la cual se solicita el delivery y otros datos de contacto.

42.2.2 El SIM es entregado únicamente al solicitante del servicio público móvil, en la dirección indicada al momento de realizar el requerimiento.

42.2.3 La empresa operadora debe reportar al Osiptel el registro con la información del personal que participa en la contratación que incluya el detalle que indica el numeral 43.1.2 del artículo 43.

42.3 La empresa operadora se encuentra prohibida de realizar ferias itinerantes en zonas sin cobertura.

42.4 La empresa operadora que comercialice SIM, para su posterior auto-activación, se encuentra prohibida de permitir la auto-activación de más de un servicio al mes por abonado.

42.5 La persona natural puede solicitar a la empresa operadora, en los centros y/o puntos de atención o, a través de otro canal o mecanismo aprobado por el Osipitel, la restricción para la contratación de servicios públicos móviles en todos los canales de contratación habilitados para tal efecto. La empresa operadora debe atender la solicitud en un plazo máximo de cinco (5) días calendario, previa validación de identidad de la persona natural, conforme a los requisitos de trámites con nivel de criticidad alta establecidos en el numeral 38.2.1 del artículo 38.

42.6 La persona natural puede solicitar a la empresa operadora, en los centros y/o puntos de atención o, a través de otro canal o mecanismo aprobado por el Osipitel, el desistimiento o levantamiento de la restricción para la contratación de servicios públicos móviles, a que se refiere el numeral precedente. La empresa operadora debe atender dicha solicitud conforme al plazo y procedimiento establecido en el numeral precedente.”

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

“Artículo 71.- Régimen de Infracciones

Constituyen conductas infractoras las siguientes:

Ítem	Conducta infractora
1	La empresa operadora que condicione el ejercicio o exigibilidad de derechos de abonados o usuarios al pago de una tarifa, en supuestos no autorizados expresamente por la norma, y/o que no informe dichas tarifas al inicio de la solicitud, incurre en infracción (numeral 2.2 del artículo 2)
2	La empresa operadora que, para la representación de personas naturales no requiera al abonado lo establecido en dicho artículo, incurre en infracción (artículo 4)
3	La empresa operadora que permite al abonado actuar mediante un contacto autorizado para el ejercicio de trámites no calificados como de criticidad media o baja, incurre en infracción (numeral 5 del artículo 5)
4	La empresa operadora que no realice la validación de identidad del abonado para la designación del contacto autorizado, conforme a los requisitos de trámites con nivel de criticidad media establecidos en el numeral 38.2.2 del artículo 38., incurre en infracción (numeral 5.2 del artículo 5)
5	La empresa operadora que impida al abonado o al usuario, el ejercicio de cualquiera de los derechos indicados en los numerales 7.2.1 al 7.2.3 del artículo 7, incurre en infracción (numeral 7.2 del artículo 7)
6	La empresa operadora que, sin haber remitido el recibo correspondiente, suspenda el servicio por falta de pago y/o aplique intereses por demora en el pago, incurre en infracción (numeral 8.5 del artículo 8)
7	La empresa operadora que, al momento de la contratación sujeta a facturación adelantada, no cumpla lo establecido en los numerales 9.4.1 al 9.4.3 del artículo 9, incurre en infracción (numeral 9.4 del artículo 9)

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

8	<i>La empresa operadora que no realice la devolución de pagos indebidos, en exceso y/o adelantados tras la suspensión o baja del servicio, así como del interés correspondiente, dentro del plazo establecido, incurre en infracción (numerales 10.1, 10.2, 10.3 y 10.4 del artículo 10)</i>
9	<i>La empresa operadora que no efectúe la devolución en la modalidad establecida por el abonado o en su defecto de conformidad con lo indicado en el numeral 10.5 del artículo 10, incurre en infracción (numerales 10.4 y 10.5 del artículo 10)</i>
10	<i>La empresa operadora que no remita mensualmente al Osipitel la información sobre las devoluciones pendientes, para su publicación en la página web del Osipitel, incurre en infracción (numeral 10.8 del artículo 10)</i>
11	<i>La empresa operadora que niegue al abonado la presentación de las solicitudes vinculadas al ejercicio de cualquiera de los derechos indicados en los numerales 11.1 al 11.4 del artículo 11, incurre en infracción (numeral 11.6 del artículo 11)</i>
12	<i>La empresa operadora que trascurrido el plazo de diez (10) días hábiles desde la recepción de la solicitud, no efectúe el cambio de titularidad en el Registro de Abonados, salvo que haya rechazado en ese mismo plazo la solicitud, incurre en infracción (numeral 12.3 del artículo 12)</i>
13	<i>La empresa operadora que no realice la verificación de la identidad del abonado cedente y del cesionario conforme a los requisitos aplicables según el nivel de criticidad establecido, incurre en infracción (numeral 12.2.1 del artículo 12)</i>
14	<i>Para el caso de servicios públicos móviles, la empresa operadora que no cumpla con remitir y validar el código de validación según el procedimiento establecido en el numeral 12.2.2 del artículo 12, incurre en infracción (numeral 12.2.2 del artículo 12)</i>
15	<i>La empresa operadora que no reactive el servicio suspendido, al vencimiento del plazo indicado por el abonado, previo aviso al correo electrónico registrado o, que no lo reactive antes de dicho vencimiento cuando exista solicitud expresa del abonado, incurre en infracción (numeral 13.6 del artículo 13).</i>
16	<i>La empresa operadora que rechace una solicitud de migración por motivos distintos a los establecidos en el numeral 14.3, incurre en infracción (numeral 14.3 del artículo 14)</i>
17	<i>La empresa operadora que no haga efectiva la migración en la fecha específica solicitada por el abonado, incurre en infracción (numeral 14.5 del artículo 14)</i>
18	<i>La empresa operadora que, cuando la migración sea a un plan tarifario mayor y la fecha solicitada sea anterior al inicio del siguiente ciclo de facturación, no genere el cargo proporcional correspondiente en el siguiente ciclo de facturación, incurre en infracción (numeral 14.6 del artículo 14).</i>
19	<i>La empresa operadora que, una vez comunicado el desistimiento por el abonado, no restituya el plan tarifario originalmente contratado y el equipamiento requerido, o que lo haga en una fecha posterior al ciclo de facturación inmediato siguiente a dicha comunicación, incurre en infracción (numeral 15.2 del artículo 15)</i>
20	<i>La empresa operadora que no informe si el traslado del servicio es posible o no, dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles de recibida la solicitud, mediante un medio que deje constancia de recepción, incurre en infracción (numeral 16.2 del artículo 16)</i>

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

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

21	<i>La empresa operadora que no informe al abonado su nuevo número o no realice el cambio de número telefónico dentro del plazo máximo de siete (7) días hábiles contados desde la recepción de la solicitud, incurre en infracción (numeral 18.2 del artículo 18)</i>
22	<i>La empresa operadora que reciba la solicitud de reposición de SIM a través de un canal distinto al canal de atención presencial u otro aprobado por el OSIPTEL, incurre en infracción (numeral 23.1 del artículo 23)</i>
23	<i>La empresa operadora que, previo al registro de la solicitud de reposición de SIM en su sistema comercial, no realice la verificación de la identidad del abonado conforme a los requisitos de nivel de criticidad alta establecidos en el numeral 38.2.1. del artículo 38, incurre en infracción (numeral 23.2 del artículo 23)</i>
24	<i>La empresa operadora que, inmediatamente después de verificar la identidad del abonado, no remita mediante SMS a todos los servicios móviles bajo su titularidad registrados en la empresa, ni mediante correo electrónico a las direcciones registradas al momento de la contratación y de la solicitud de reposición de SIM, el detalle de la fecha, hora, lugar de presentación y datos de contacto para el caso de desconocimiento de la solicitud, incurre en infracción (numeral 23.3 del artículo 23)</i>
25	<i>La empresa operadora que no reactive el servicio en un rango de una (1) a cuatro (4) horas contadas desde la verificación de identidad del abonado, incurre en infracción (numeral 23.4 del artículo 23)</i>
26	<i>Las empresas operadoras que cuenten con más de 500 mil abonados y no tenga aplicativos móviles y web que permitan la autogestión, de manera continua las 24 horas del día, los siete (7) días de la semana, como mínimo de cualquiera de los trámites indicados en los numerales del 25.1.1 al 25.1.4 del artículo 25, incurre en infracción (numeral 25.1 del artículo 25)</i>
27	<i>La empresa operadora que cuente con una página web y no permita la autogestión en la página web, como mínimo de cualquiera de los trámites establecidos en los numerales del 25.2.1 al 25.2.3 del artículo 25, incurre en infracción (numeral 25.2 del artículo 25).</i>
28	<i>La empresa operadora que no permita a los abonados encontrar cualquiera de los trámites indicados en los numerales 25.1 y 25.2 del artículo 25, en el menú de inicio de las respectivas páginas web o aplicativos móviles o aplicativos de las páginas web, incurre en infracción (numeral 25.3 del artículo 25)</i>
29	<i>La empresa operadora que redirija al abonado a otro canal para la culminación de cualquiera de los trámites indicados en los numerales 25.1 y 25.2, incurre en infracción (numeral 25.4 del artículo 25)</i>
30	<i>La empresa operadora que, en caso de baja del servicio, incluida la baja por portabilidad, no permita al abonado efectuar el pago de la deuda pendiente mediante cualquiera de los mecanismos vigentes de pago que ofrece, incurre en infracción (numeral 27.2 del artículo 27)</i>
31	<i>La empresa operadora que no brinde la información solicitada, referida en cualquiera de los numerales del 30.1.1 al 30.1.4 del artículo 30, de manera transparente, oportuna, veraz, actualizada, clara, precisa, cierta, completa, adecuada y gratuita, previo a la contratación o en cualquier momento que le sea solicitada, indistintamente del canal o sistema que utilice para brindar atención, ofrecer y/o comercializar sus servicios, incurrirá en infracción (numerales 30.1 y 30.2 del artículo 30).</i>
32	<i>La empresa operadora que no informe al abonado el motivo de la falta o inoperatividad del servicio cuando este lo reporte, incurre en infracción (numeral 30.3 del artículo 30).</i>

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

33	<i>La empresa operadora que, ante solicitud del abonado, no proporcione información actualizada, precisa e idónea sobre consumos, saldos y/o fechas de vencimiento de planes, promociones y/o recargas, incurre en infracción (artículo 31)</i>
34	<i>La empresa operadora que, ante el desconocimiento o cuestionamiento por parte del abonado respecto a la contratación de un servicio, la portabilidad, el cambio de titularidad y/o la reposición de SIM, no proporcione: (i) de manera inmediata, el detalle de fecha, hora y lugar de la solicitud o contratación; y/o (ii) en un plazo máximo de un (1) día hábil, la copia del contrato de abonado y/o documentación probatoria del trámite cuestionado, incurre en infracción (artículo 32)</i>
35	<i>La empresa operadora que i) no preste servicios de información y asistencia gratuitos y eficientes, mediante un canal libre de costo, para orientar, absolver consultas y recibir reclamos conforme al marco legal vigente, y/o que ii) no publique el número telefónico correspondiente en los medios de difusión con los que la operadora cuente, incurre en infracción (numeral 33.1 del artículo 33)</i>
36	<i>La empresa operadora que no habilite el servicio de información y asistencia gratuitos, como mínimo, durante dieciocho (18) horas al día, los siete (7) días de la semana, incurre en infracción (numeral 33.2 del artículo 33)</i>
37	<i>Las empresas operadoras que cuenten con una página web de Internet y no incluyan en la página principal dos vínculos con los títulos “Información a Abonados y Usuarios” y “Atención de Reclamos en Línea”, y/o que no incluyan el contenido y la ubicación del vínculo “Información a Abonados y Usuarios” según lo definido por el OSIPTel, incurre en infracción (numeral 34.1 del artículo 34)</i>
38	<i>Las empresas operadoras móviles con red que no cuenten con página web de Internet, y/o que contando con una no incluyan: (i) un enlace hacia una herramienta informática que permita a cualquier persona consultar el detalle del(los) número(s) telefónico(s) móvil(es) registrado(s) bajo su titularidad, omitiendo los tres últimos dígitos y especificando la modalidad de contratación de cada servicio; y/o (ii) una sección que brinde información sobre la cobertura del servicio según lo establecido en el Anexo 2 de la presente norma, incurre en infracción (numeral 34.2 del artículo 34)</i>
39	<i>La empresa operadora, que cuente con más de 500 mil abonados, y no tenga aplicativos móviles y/o aplicativos web, o que, teniéndolos no permita el acceso a través de ellos, de manera permanente, a la información descrita en cualquiera de los numerales del 34.3.1 al 34.3.6 del artículo 34, incurre en infracción (numeral 34.3 del artículo 34)</i>
40	<i>La empresa operadora que no comunique con antelación a los abonados y al OSIPTel las ventanas de mantenimiento preventivo de sus aplicativos móviles o web, y/o que no mantenga actualizada de manera permanente la información de cada abonado, generando con ello interrupciones en el acceso, visualización u otros, incurre en infracción (numeral 34.4 y 34.5 del artículo 34)</i>
41	<i>La empresa operadora que no remita a sus abonados y usuarios mensajes por encargo del Osiptel, según el contenido, canal, forma y plazo establecido por este Organismo, incurre en infracción (artículo 35)</i>
42	<i>La empresa operadora que no remita en forma diaria, a través del RENTASEG, la información de cada contratación, según el detalle y de acuerdo al formato comunicado por el Osiptel, incurre en infracción (numeral 36.1 del artículo 36).</i>

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

43	<i>La empresa operadora que no remita al Osiptel antes de su aplicación los factores de verificación de identidad por nivel de criticidad implementados en cada uno de sus canales de atención, incurre en infracción (numeral 38.4 del artículo 38)</i>
44	<i>La empresa operadora que no ajuste el proceso de verificación en el plazo otorgado, cuando el Osiptel solicite su modificación, incurre en infracción (numeral 38.5 del artículo 38)</i>
45	<i>La empresa operadora que utilice un mecanismo de manifestación de voluntad expresa para trámites con nivel de criticidad alta sin contar con la aprobación previa del OSIPTTEL salvo que sea un documento escrito o por autoactivación, incurre en infracción (numeral 39.3.1 del artículo 39).</i>
46	<i>La empresa operadora que restrinja al abonado la posibilidad de utilizar cualquiera de los mecanismos implementados para obtener la manifestación de voluntad expresa, salvo imposibilidad técnica, incurre en infracción (numeral 39.4 del artículo 39).</i>
47	<i>La empresa operadora que modifique unilateralmente el contrato de abonado sin encontrarse dentro de cualquiera de las excepciones previstas en los numerales 40.2.1 y 40.2.2 del artículo 40, incurre en infracción (numeral 40.2 del artículo 40)</i>
48	<i>La empresa operadora que no cumpla con cualquiera de los requisitos esenciales para la contratación del servicio público móvil, relacionados con (i) la adquisición de SIM en canal formal, (ii) la verificación de identidad mediante factor de inherencia y (iii) la validación conforme a los trámites de criticidad alta, incurre en infracción (artículo 41)</i>
49	<i>La empresa operadora que realice la contratación del servicio público móvil en un lugar distinto a los centros de atención o puntos de venta reportados al OSIPTTEL, la dirección indicada para entrega a domicilio o ferias itinerantes, previamente reportadas o de forma virtual, incurre en infracción (numeral 42.1 del artículo 42)</i>
50	<i>La empresa operadora que no cumpla cualquiera de los requisitos establecidos en los numerales 42.2.1 al 42.2.3 del artículo 42, para la comercialización del servicio mediante entrega a domicilio (delivery), incurre en infracción (numeral 42.2 del artículo 42)</i>
51	<i>La empresa operadora que permita la auto-activación de más de un servicio al mes por abonado, en la comercialización de SIM para auto-activación, incurre en infracción (numeral 42.4 del artículo 42)</i>
52	<i>La empresa operadora que no reporte al OSIPTTEL sus centros de atención o puntos de venta, o que no mantenga actualizado dicho reporte con la información requerida, incurre en infracción (numeral 43.1 del artículo 43)</i>
53	<i>La empresa operadora que no reporte al OSIPTTEL los establecimientos en los que comercialice SIM para su posterior auto-activación, con el código designado, nombre comercial, razón social y dirección específica (distrito, provincia y departamento), incurre en infracción (numeral 43.3 del artículo 43)</i>
54	<i>La empresa operadora que no elabore el modelo de contrato de abonado correspondiente a cada plan tarifario sobre la base del contrato tipo, y/o que no lo remita al OSIPTTEL con anterioridad a la fecha de inicio de la comercialización del servicio, incluyendo cualquier modificación al contenido del mismo, incurre en infracción (numeral 44.3 del artículo 44)</i>
55	<i>La empresa operadora que incluya en sus modelos de contrato de abonado cláusulas distintas a las del contrato tipo, y/o que modifique cualquier característica que altere la legibilidad del contrato tipo aprobado, incurre en infracción (numeral 44.4 del artículo 44)</i>

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

56	<i>La empresa operadora que celebre contratos de abonado a plazo forzoso en servicios públicos móviles, y/o que lo haga sin contar con pacto expreso o disposición legal conforme al artículo 46, incurre en infracción (numerales 45.1 y 45.2 del artículo 45)</i>
57	<i>La empresa operadora que suscriba contratos con un plazo forzoso mayor a seis (6) meses, y/o que lo renueve automáticamente, salvo en el caso del servicio de arrendamiento de circuitos, incurre en infracción (numeral 46.1 del artículo 46)</i>
58	<i>La empresa operadora que condicione la contratación del servicio a plazos forzosos, y/o que no ofrezca la posibilidad de contratar el servicio a plazo indeterminado, incurre en infracción (numeral 46.2 del artículo 46)</i>
59	<i>La empresa operadora que no incluya en el contrato de abonado un anexo con la información mínima establecida en el numeral 46.3 del artículo 46, incurre en infracción (numeral 46.3 del artículo 46)</i>
60	<i>La empresa operadora que para la contratación de servicios suplementarios y/o adicionales no suscriba un contrato distinto al contrato de abonado del servicio principal, incurre en infracción (numeral 47.1 del artículo 47)</i>
61	<i>La empresa operadora que no conserve el contrato de abonado, independientemente del mecanismo de manifestación de voluntad expresa de contratar empleado, durante la vigencia de la relación contractual y hasta cuatro (4) años después de su terminación, incurre en infracción (artículo 48)</i>
62	<i>La empresa operadora que no lleve un registro único y actualizado de los abonados que hubieran contratado servicios bajo la modalidad prepago, control y/o pospago, con el contenido mínimo establecido en el artículo 49, incurre en infracción (artículo 49)</i>
63	<i>La empresa operadora que no instale y/o no active el servicio dentro del plazo establecido en el contrato, contando el abonado con el equipo adecuado y haya brindado las facilidades necesarias para la prestación del servicio, incurre en infracción (numeral 50.1.1 del artículo 50)</i>
64	<i>La empresa operadora que instale y/o active el servicio sin haber suscrito y enviado el contrato de abonado e incluido la información del abonado en el registro correspondiente, incurre en infracción (numeral 50.1.2 del artículo 50)</i>
65	<i>La empresa operadora cuyo personal no entregue al abonado o usuario una constancia de instalación y/o activación del servicio, o que no cuente con su conformidad, incurre en infracción (numeral 50.2.3 del artículo 50)</i>
66	<i>La empresa operadora que no suspenda el servicio en cualquiera de las causales previstas en el numeral 51.1 del artículo 51, incurre en infracción (numeral 51.1 del artículo 51)</i>
67	<i>La empresa operadora que suspenda el servicio por cualquiera de las causales del numeral 51.2 del artículo 51, en fines de semana, días feriados o no laborables, o en la víspera de cualquiera de ellos, incurre en infracción (numeral 51.3 del artículo 51)</i>
68	<i>La empresa operadora que no suspenda de manera inmediata el servicio, ante la presentación de un reclamo por parte del abonado relacionado con el desconocimiento de la contratación del servicio o de la reposición de SIM, incurre en infracción (numeral 52.1 del artículo 52)</i>

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

69	<i>La empresa operadora que reactive el servicio en casos de contrataciones no solicitadas sin contar con una resolución firme que declare infundado el reclamo, o que lo reactive cuando el abonado haya solicitado la baja del servicio, incurre en infracción (numeral 52.2 del artículo 52)</i>
70	<i>La empresa operadora que no informe al abonado la fecha y hora en que debe recoger su equipo terminal y/o omita indicar expresamente que el servicio se reactivará de manera automática desde dicha fecha y hora, incurre en infracción (numeral 53.2 del artículo 53)</i>
71	<i>La empresa operadora que no haga efectiva la suspensión del servicio, como máximo, a los tres (3) meses de vencido el primer recibo impago, incurre en infracción (numeral 54.2 del artículo 54)</i>
72	<i>La empresa operadora que suspenda el servicio por cualquiera de las causales previstas en el numeral 54.3 del artículo 54, incurre en infracción (numeral 54.3 del artículo 54)</i>
73	<i>La empresa operadora que, habiendo optado por realizar la suspensión cautelar por uso indebido del servicio de telecomunicaciones contratado por el abonado y/o la desconexión de la red de los dispositivos o sistemas relacionados, la mantenga por un plazo mayor a treinta (30) días calendario, incurre en infracción (numeral 55.1 del artículo 55)</i>
74	<i>La empresa operadora que, antes de realizar la suspensión cautelar, no cumpla con: (i) ingresar en el SISREDU la denuncia de uso indebido debidamente acreditada; (ii) informar al abonado o usuario, al menos un (1) día hábil antes de efectuar la suspensión, las razones por las que procederá con la misma, adjuntando la denuncia debidamente acreditada; y/o (iii) registrar en el SISREDU la acreditación de la comunicación enviada al abonado, en el plazo máximo de un (1) día hábil de efectuada, incurre en infracción (numeral 55.2 del artículo 55)</i>
75	<i>La empresa operadora que no registre en el SISREDU la fecha y acreditación de la suspensión cautelar, en el plazo máximo de un (1) día hábil de efectuada, incurre en infracción (numeral 55.3 del artículo 55)</i>
76	<i>La empresa operadora que, al día siguiente hábil de recibido el pronunciamiento negativo del Osiptel por no acreditar el uso indebido y/o la comunicación enviada al abonado, o transcurrido el plazo de treinta (30) días calendario desde la suspensión cautelar, no reactive los servicios suspendidos y/o no reconecte los dispositivos o sistemas; y/o no informe este hecho al abonado o usuario; y/o no registre en el SISREDU, en el plazo máximo de un (1) día hábil, la fecha y acreditación de la reconexión, así como la fecha y monto de la devolución que corresponda, incurre en infracción (numeral 55.5 del artículo 55)</i>
77	<i>La empresa operadora que, durante el período de suspensión del servicio, aplique cobros por conceptos relacionados con este, sin perjuicio de su derecho a cobrar las deudas pendientes, incurre en infracción (numeral 56.1 del artículo 56)</i>
78	<i>La empresa operadora que no reactive el servicio suspendido por falta de pago, en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas, cuando: i) se haya pagado la totalidad de la deuda, incluido el interés correspondiente, o ii) se haya pagado el monto no cuestionado mediante un reclamo, del recibo vencido, incurre en infracción (numeral 57.1 del artículo 57)</i>
79	<i>La empresa operadora que no ejecute la baja del servicio por cualquiera de las causales establecidas en el numeral 58.2 del artículo 58, en el plazo que corresponda, incurre en infracción (numeral 58.2 del artículo 58)</i>

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

**PERÚ**Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

80	<i>La empresa operadora que no informe al abonado, con una anticipación mínima de siete (7) días calendario antes de efectuar la baja del servicio, el monto adeudado, la tasa de interés aplicable, el o los recibos no cancelados que originaron la deuda por la que fue suspendido el servicio, la tarifa por reactivación del servicio y la fecha en que se realizará la baja definitiva si no cancela la deuda, incurre en infracción (numeral 59.2 del artículo 59)</i>
81	<i>La empresa operadora que realice la baja del servicio sin que previamente haya ingresado la denuncia acreditada al SISREDU y haya informado al abonado, incurre en infracción (numeral 60.2 del artículo 60)</i>
82	<i>La empresa operadora que no registre en el SISREDU la baja efectuada, incurre en infracción (numeral 60.3 del artículo 60)</i>
83	<i>La empresa operadora que no restituya el servicio, conforme al numeral 55.5 del artículo 55, cuando el pronunciamiento es negativo, incurre en infracción (numeral 60.5 del artículo 60)</i>
84	<i>La empresa operadora que no proceda a la baja del servicio contratado bajo la modalidad prepago, a los tres (3) meses de haber sido suspendido por no cursar tráfico de voz o datos, salvo que durante este periodo haya generado una recarga, conforme a lo dispuesto en el numeral 51.1.4 del artículo 51, incurre en infracción (numeral 61.2 del artículo 61)</i>
85	<i>La empresa operadora que no informa al abonado, con una anticipación no menor de quince (15) días calendario a la fecha de baja, el motivo, la fecha y/o las razones por las que se efectúa la baja del servicio, incurre en infracción (numeral 61.3 del artículo 61).</i>
86	<i>La empresa operadora que no proceda a dar de baja el servicio respecto del cual no se acredite la existencia del mecanismo de manifestación de voluntad expresa de contratar correspondiente, en un plazo máximo de dos (2) días hábiles de advertida dicha inexistencia o del pronunciamiento de las instancias competentes de la empresa operadora o del OSIPTEL, incurre en infracción (artículo 62).</i>
87	<i>La empresa operadora que restrinja o limite el ejercicio del derecho del abonado a terminar el contrato de duración indeterminada o a plazo forzoso incurre en infracción (numeral 63.2 del artículo 63 y numeral 64.1 del artículo 64)</i>
88	<i>La empresa operadora que cobre compensaciones al abonado cuando este resuelva anticipada y unilateralmente un contrato a plazo forzoso, en cualquiera de los supuestos previstos en los numerales 64.2.1 al 64.2.4 del artículo 64, incurre en infracción (numeral 64.2 del artículo 64).</i>
89	<i>La empresa operadora que asigne y/o active un número telefónico para otra persona, dentro del plazo de noventa (90) días calendario siguientes a la fecha en que se hace efectiva la baja del servicio, o dentro del plazo de seis (6) meses en el caso de baja por uso prohibido, incurre en infracción (numeral 65.1 del artículo 65).</i>
90	<i>La empresa operadora que asigne y/o active el número telefónico objeto de un reclamo por baja no solicitada, antes de que dicho reclamo sea declarado infundado mediante resolución firme o que hubiere causado estado, incurre en infracción (numeral 65.2 del artículo 65)</i>
91	<i>La empresa operadora que, ante una contratación que no cumpla con los requisitos esenciales establecidos en el artículo 41, y/o no suspenda y/o dé de baja dicha contratación conforme a lo dispuesto en el artículo 69, incurre en infracción (artículo 68)</i>

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

92	<i>La empresa operadora que no verifique diariamente el cumplimiento de cualquiera de los requisitos esenciales de las contrataciones de servicios públicos móviles realizadas el día calendario inmediato anterior y/o no siga el procedimiento ante el incumplimiento conforme al artículo 69, incurre en infracción (artículo 69).</i>
93	<i>La empresa operadora que, para regularizar la contratación del servicio, no siga el procedimiento y disposiciones establecidas en la norma para la contratación de un servicio público móvil, conforme al artículo 41 y de manera previa a la baja del servicio, incurre en infracción (numeral 70.1 del artículo 70).</i>
94	<i>La empresa operadora que no remita el respectivo reporte de regularizaciones al RENTASEG conforme a la nomenclatura técnica, estructura, campos, horario y periodicidad requerida en el Instructivo Técnico para el cumplimiento de las Normas Complementarias del RENTASEG, incurre en infracción (numeral 70.3 del artículo 70).</i>
95	<u>La empresa operadora del servicio público móvil que no brinden acceso de forma permanente y actualizada, a los datos del identificador de la Tarjeta SIM de Circuito Integrado (ICCID) no asociada a un servicio público móvil, incluyendo el detalle del código de cada distribuidor, punto de venta, centro de atención, punto de atención u otro canal, al cual se asignó la tarjeta SIM, a través de un sistema web o herramienta informática, y según lo señalado en el Instructivo Técnico para el acceso a información de la tarjeta SIM no asociada (Numerales 36.2 y 36.3 del artículo 36).</u>
96	<u>La empresa operadora que realice contrataciones y/o activaciones de servicios públicos móviles bajo titularidad de una persona de nacionalidad extranjera con Carné de Identidad de Extranjero emitido por el Ministerio de Relaciones Exteriores, sin validar la identidad del solicitante del servicio conforme a los requisitos establecidos en el numeral 38.5. del artículo 38 (Artículo 38).</u>
97	<u>La empresa operadora que no ejecute la restricción o el desistimiento o levantamiento de esta, para la contratación de servicios públicos móviles en todos los canales de contratación habilitados para tal efecto, según lo requerido por la persona natural, en un plazo máximo de cinco (5) días calendario y previa validación de identidad de la persona natural conforme a los requisitos de nivel de criticidad alta establecidos en el numeral 38.2.1. del artículo 38 (Numerales 42.5 y 42.6 del artículo 42).</u>

La comisión de las infracciones administrativas es sancionada considerando la Metodología de cálculo para la determinación de multas en los procedimientos administrativos sancionadores tramitados ante el Osiptel, aprobados mediante Resolución N.º 229-2021-CD/OSIPTel, norma que lo modifique o sustituya.”