

MATRIZ DE COMENTARIOS

Comentarios al “Proyecto de norma que establece el procedimiento de baja de los servicios públicos móviles en el marco del proceso de validación de información del registro de abonados y del vendedor o persona natural que intervenga directamente en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones”

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

COMENTARIOS RECIBIDOS:

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

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

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

De los comentarios recibidos de parte de las empresas operadoras y otros interesados, así como considerando que la baja del servicio y bloqueo de los equipos terminales móviles por comisión de delitos se realizan sin previo aviso al titular, se advierte la necesidad de contar previamente con los citados Lineamientos aplicables para la comisión de delitos, conforme a lo dispuesto en la Segunda Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1596, cuya emisión se encuentra a cargo del Ministerio del Interior; por lo que a efectos de que se contemplen procesos seguros e integrales y que permitan una adecuada implementación; este aspecto del proyecto no será abordado en la presente norma.

En atención a ello, el presente documento considera únicamente los comentarios relacionados al procedimiento de baja de los servicios públicos móviles en el marco del proceso de validación de información del registro de abonados y del vendedor o persona natural que intervenga directamente en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIO	VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO
<p>Artículo 1.- Objeto</p> <p><i>La presente norma tiene por objeto establecer el procedimiento para que las empresas operadoras ejecuten:</i></p> <p>a) <i>La baja del servicio público móvil y/o bloqueo del equipo terminal móvil utilizado o vinculado en la comisión de delitos conforme con lo dispuesto en el literal d) del inciso 6.1. del artículo 6 y el literal j) del inciso 8.1 del artículo 8 del Decreto Legislativo N° 1338;</i></p> <p>b) <i>La baja del servicio público móvil en el marco del proceso de validación de información del registro de abonados y del vendedor o persona natural que intervenga directamente en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, conforme con lo dispuesto en el artículo 8 del Decreto Supremo N° 014-2024-IN.</i></p>	<p>Artículo 1.- Objeto</p> <p><i>La presente norma tiene por objeto establecer el procedimiento para que las empresas operadoras ejecuten la baja del servicio público móvil en el marco del proceso de validación de la información del registro de abonados y del vendedor o persona natural que intervenga directamente en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, conforme con lo dispuesto en el artículo 8 del Decreto Supremo N° 014-2024-IN.</i></p>
COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS	
COMENTARIOS RECIBIDOS	POSICIÓN DEL OSIPTEL
<p><u>MOVISTAR:</u></p> <p>Aunque compartimos el sentir de que se deben tomar acciones ante la delincuencia en nuestro país, consideramos que con la presente norma</p>	<p>Respecto al procedimiento de baja de los servicios públicos móviles y/o bloqueo de equipos terminales móviles utilizados o vinculados con la comisión de delitos, así como, el procedimiento de baja de los servicios públicos móviles en el marco del proceso</p>

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

de validación de la información del registro de abonados y del vendedor o persona natural que intervenga directamente en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones; debemos señalar que los referidos procedimientos se han elaborado en cumplimiento de lo dispuesto por el Decreto Legislativo N° 1338, mediante el cual se crea el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad - RENTESEG, orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana.

No obstante, en relación al procedimiento de baja de los servicios públicos móviles y/o bloqueo de equipos terminales móviles utilizados o vinculados en la comisión de delitos, debemos señalar que se retira de la norma propuesta, en la medida que el establecimiento del mismo está sujeto a la previa emisión de los Lineamientos de parte del Ministerio del Interior.

Sin perjuicio de lo antes señalado, debemos precisar que de acuerdo a lo señalado en el Informe N° 00016-DAPU/2025, actualmente el país atraviesa una compleja situación debido al incremento en la comisión de delitos. En la actualidad, la delincuencia, aprovechando los avances tecnológicos, hace uso de servicios públicos móviles y equipos terminales móviles para la ejecución de actos delictivos lo que exige la adopción de medidas rápidas y eficaces.

Del mismo modo, en relación al procedimiento de baja de los servicios públicos móviles en el marco del proceso de validación de la información del registro de abonados, debe señalarse que existe un procedimiento similar que se encuentra vigente desde el año 2024 (incumplimiento de requisitos esenciales). Estas

	<p>contrataciones no son válidas, por lo que demanda tomar acciones rápidas para su regularización.</p> <p>Adicionalmente, es preciso señalar que de acuerdo a lo establecido en el artículo 10 del Decreto Legislativo N° 1338, cada empresa operadora es responsable de todo el proceso de comercialización y contratación del servicio público móvil que presten, el cual comprende la identificación y el registro de los abonados que contratan sus servicios y el registro de vendedores o persona natural de la empresa operadora y de la empresa autorizada por ésta, que interviene directamente en la contratación de los servicios públicos móviles.</p>
<p><u>BITEL:</u></p> <p>Respecto a lo indicado en el literal b) acerca de ejecutar la baja de un servicio público de telecomunicaciones en base al proceso de validación de información del Registro de Abonados y del vendedor. ¿Cómo la Empresa Operadora puede prever una inexactitud en los datos registrados? Si para validar tal información no existe como tal un mecanismo directo con la Superintendencia Nacional de Migraciones que le permita corroborar dichos datos.</p>	<p>En relación a la consulta sobre cómo la empresa operadora puede prever una inexactitud en los datos registrados, se debe tener en cuenta que conforme lo señalado en el artículo 10 del Decreto Legislativo N° 1338, cada empresa operadora es responsable de todo el proceso de comercialización y contratación del servicio público móvil que presten, el cual comprende la identificación y el registro de los abonados que contratan sus servicios; así como, el registro de vendedores o persona natural de la empresa operadora y de la empresa autorizada por ésta, que interviene directamente en la contratación de los servicios públicos móviles.</p> <p>Esa responsabilidad demanda que las empresas operadoras realicen las coordinaciones, convenios y acciones necesarias que le permitan validar la identidad del contratante y del registro de vendedores. Asimismo, es preciso señalar que el RENIEC, para el caso de personas nacionales; y, la Superintendencia Nacional de Migraciones, para el caso de personas extranjeras, vienen proporcionando mecanismos mediante los cuales se</p>

	puede realizar las validaciones de identidad del contratante y del registro de vendedores.
ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIO	VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO
Artículo 2.- Alcance <i>La presente norma es aplicable a las empresas operadoras del servicio público móvil, abonados, y el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).</i>	Artículo 2.- Alcance <i>La presente norma es aplicable a las empresas operadoras del servicio público móvil, abonados, y al Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).</i>
COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS	
COMENTARIOS RECIBIDOS	POSICIÓN DEL OSIPTEL
<u>BITEL:</u> La presente norma debería ser aplicable también a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.	<p>Cabe indicar que, de acuerdo al Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por el Decreto Supremo N° 020-2007-MTC y sus modificatorias, el abonado es aquel que ha celebrado un contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones con una empresa operadora.</p> <p>Asimismo, la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, establece que el abonado es toda persona natural o jurídica que ha celebrado un contrato de prestación de servicios públicos de telecomunicaciones con alguna empresa operadora de dichos servicios, independientemente de la modalidad de pago contratado.</p> <p>En dicha línea, la presente norma se encuentra dirigida específicamente a los abonados del servicio público móvil, en tanto son ellos quienes han celebrado un contrato con la empresa operadora.</p> <p>En ese sentido, las disposiciones sobre el procedimiento de baja se aplican a los abonados, no a los usuarios en general.</p>
ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIO	VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO

Artículo 3.- Definiciones

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

- a) **Autoridad Competente:** Para efectos de la presente norma, se considera como autoridad competente al Ministerio del Interior, la Policía Nacional del Perú, el Instituto Nacional Penitenciario, el Ministerio Público y el Poder Judicial.
- b) **Autoridad Migratoria:** Corresponde a la Superintendencia Nacional de Migraciones y al Ministerio de Relaciones Exteriores, según sus respectivas competencias.
- c) **Normas Complementarias del RENTESEG:** Normas Complementarias para la Implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad aprobados por Resolución de Consejo Directivo N° 007-2020-CD-OSIPTTEL.
- d) **Registro de Abonados:** Registro actualizado de los abonados del servicio público móvil que hubieran contratado bajo la modalidad prepago, control y/o postpago conforme con lo establecido en el artículo 3 de las Normas Complementarias del RENTESEG.
- e) **Registro de Vendedores:** Registro actualizado del personal de la empresa operadora, distribuidor, punto de venta que interviene en la contratación.
- f) **Registros Inconsistentes:** Son aquellos datos del abonado, así como de los vendedores o personas naturales que intervienen en el proceso de contratación, que no coinciden con la información contenida en el documento legal de identificación registrado en la base de datos del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) o en la información de la Autoridad Migratoria, según corresponda.
- g) **Registros con errores materiales:** Son registros inconsistentes en cuyos datos: los nombres y/o apellidos presentan caracteres incorrectos, se omite uno o más nombres del abonado, o cuando los datos aparecen en un orden distinto al correspondiente. También se

Artículo 3.- Definiciones

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

- a) **Autoridad Migratoria:** Corresponde a la Superintendencia Nacional de Migraciones y al Ministerio de Relaciones Exteriores, según sus respectivas competencias.
- b) **Normas Complementarias del RENTESEG:** Normas Complementarias para la Implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad aprobados por Resolución de Consejo Directivo N° 007-2020-CD-OSIPTTEL y sus modificatorias.
- c) **Registro de Abonados:** Registro actualizado de los abonados del servicio público móvil que hubieran contratado bajo la modalidad prepago, control y/o postpago conforme con lo establecido en el artículo 3 de las Normas Complementarias del RENTESEG.
- d) **Registro de Vendedores:** Registro actualizado del vendedor o persona natural de la empresa operadora o del distribuidor autorizado por ésta que interviene en el proceso de contratación.
- e) **Registros con errores materiales:** Son registros cuyos datos del abonado, así como del vendedor o persona natural que interviene en el proceso de contratación, no coinciden con la información consignada en las bases de datos del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) o en la información de la Autoridad Migratoria respectiva, y que se encuentran en alguna de las siguientes categorías:
 - **Apellidos y/o nombres que contienen uno o más caracteres que no corresponden.**
 - **Omisión de uno o más nombres.**

<p><i>incluye la omisión total o parcial del apellido materno, siempre que se pueda verificar que los datos coinciden con la información contenida en la base de datos del RENIEC o la información de la Autoridad Migratoria respectiva.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Apellidos materno y paterno invertidos. - Nombres invertidos. - Omisión total o parcial del apellido materno. <p>Las categorías antes señaladas no pueden ser concurrentes.</p> <p>f) Registros Inconsistentes: Son registros cuyos datos del abonado, así como del vendedor o persona natural que interviene en el proceso de contratación no coinciden con la información consignada en la base de datos del RENIEC o en la información de la Autoridad Migratoria respectiva, y que no se encuentra en ninguna de las categorías de error material.</p>
---	---

COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS

COMENTARIOS RECIBIDOS	POSICIÓN DEL OSIPTEL
------------------------------	-----------------------------

<p><u>ENTEL:</u></p> <p>Respecto a la definición de Registros inconsistentes y errores materiales, es necesario que estas definiciones contengan la explicación de los parámetros y la metodología que usará el regulador para determinar cuáles serían los “<i>datos</i>” que serían considerados como inconsistentes, si es que estos involucran únicamente información respecto del nombre y apellido o si será una validación de coincidencia entre el número de documento de identidad registrado en la autoridad competente con los datos registrados por la empresa operadora. Es importante, tener información precisa para que en el plazo establecido se puedan subsanar estas inconsistencias.</p> <p>Asimismo, es necesario que el Osiptel remita la información detallada, señalando cuales son los errores advertidos por la autoridad competente, sea en uno o más de un campo, por ejemplo, señalar si existe una inconsistencia en el campo “nombre”, así tanto Migraciones como el RENIEC deberían brindar al OSIPTEL y éste a su vez a la Empresa</p>	<p>Respecto a sus comentarios sobre la definición de registros inconsistentes y errores materiales, se han precisado las definiciones en la redacción del presente artículo, advirtiéndose que dichos conceptos son excluyentes (de evaluación individual).</p> <p>Por otro lado, debemos precisar que el tipo de documento legal de identidad se utiliza como identificador principal que determina si la validación se realiza con RENIEC, MIGRACIONES y/o Ministerio de Relaciones Exteriores. Asimismo, el número de documento es el elemento que permite realizar la búsqueda de los nombres y apellidos de los abonados. En ese sentido, el tipo y número de documento legal de identidad no son materia de revisión, siendo que se considera únicamente la revisión de los nombres y apellidos.</p> <p>Respecto a su comentario relacionado al detalle del reporte, se recoge el mismo y se precisa que el OSIPTEL, con los resultados de la verificación realizada por las autoridades competentes,</p>
---	---

<p>Operadora, el campo en el cual hay una inconsistencia y cuál es la inconsistencia.</p> <p>En ese sentido, solicitamos que la información enviada a la empresa operadora mantenga el formato de un registro con los campos detallados y se pueda diferenciar entre errores o inconsistencias de los datos del abonado o del vendedor. Para ello, es necesario que los formatos contengan como mínimo lo siguiente: La determinación de si es inconsistencia o error material, la cantidad de errores, el campo de error, el error en sí mismo, la acción a ejecutar entre otros campos que el regulador considere pertinente.</p>	<p>emite el reporte y lo envía a las empresas operadoras, especificando si se trata de un registro inconsistente o un registro con error material y el campo que registra el error/inconsistencia, según corresponda.</p> <p>No obstante, corresponderá a la empresa operadora identificar la cantidad de errores y el error en sí mismo, sin perjuicio de proporcionarle los campos que contienen el error.</p>
<p><u>MTC:</u></p> <p>Con relación a la definición del literal (g) concerniente a “Registros con errores materiales” se señala que son registros inconsistentes (...), ante lo cual, debería hacerse una diferenciación en dicha definición, puesto que en el literal (f) se contempla la definición de “Registros inconsistentes”, lo que podría generar confusión.</p> <p>Si bien la Exposición de Motivos del Decreto Legislativo N° 1596 (página 24) podría generar confusión ante el título de la fundamentación de las diferencias identificadas en el registro de abonados, se sugiere la precisión del caso, en el ámbito de la normativa involucrada.</p>	<p>Respecto a los comentarios sobre el concepto e interpretación de las definiciones de registros inconsistentes y errores materiales, estas han sido precisadas con la modificación de los conceptos, advirtiéndose que los mismos son excluyentes (de evaluación individual).</p>
<p><u>SEGUNDO BLOQUE DE COMENTARIOS (15/04/2025)</u></p> <p><u>MOVISTAR</u></p> <p><u>Definición ambigua de registros inconsistentes y errores materiales (Artículo 3, incisos f y g)</u></p>	<p>Respecto a la supuesta ambigüedad en la interpretación de las definiciones de registros inconsistentes y errores materiales, esta ha sido precisada con la modificación de los conceptos, advirtiéndose que los mismos son excluyentes (de evaluación individual).</p> <p>No obstante, es preciso señalar que las empresas operadoras son las responsables de realizar la contratación y el registro</p>

Aunque esta distinción busca establecer un trato diferenciado (pudiendo los errores materiales ser rectificadas y los inconsistentes llevar a la baja), no existe una línea clara y operativa para determinar cuándo un caso pertenece a una u otra categoría, lo que puede generar múltiples problemas:

- Ambigüedad en la interpretación operativa: Las empresas operadoras pueden no contar con criterios objetivos para identificar si una discrepancia entre sus registros y los de RENIEC/MIGRACIONES es considerada un "error material" o una "inconsistencia". Esto podría derivar en decisiones dispares o erróneas: por ejemplo, dar de baja una línea que era corregible.
- Posibilidad de decisiones discrecionales: La ausencia de ejemplos concretos o casuística puede llevar a que cada operador establezca sus propios criterios, lo que vulnera el principio de igualdad ante la norma y genera inseguridad jurídica para los usuarios.
- Impacto desproporcionado en situaciones corregibles: En la práctica, muchas inconsistencias se originan por errores comunes al momento de la captura de datos (transcripción, lectura de documentos borrosos, ingreso manual). Si estos casos no son claramente considerados como errores materiales susceptibles de rectificación, se corre el riesgo de dar de baja líneas legítimamente contratadas.

Cabe mencionar que, en la carta TDP-3328-AR-GER-22, nuestra representada advirtió que muchos de los errores observados por OSIPTEL (como reemplazos de la letra "ñ" o cambios de nombre por estado civil) son errores de registro internos o actualizaciones posteriores del documento de identidad. Se propone tratarlos como errores materiales y no como inconsistencias formales que lleven a la baja del servicio.

Propuesta:

adecuado en el registro de abonados, debiendo considerarse además que esta información es de gran utilidad para entidades como la Policía Nacional del Perú, el Ministerio del Interior y Ministerio Público, quienes requieren identificar a las personas involucradas en la comisión de delitos.

Respecto a las casuísticas referidas en la carta TDP-3328-AR-GER-22, estas han sido revisadas para la redacción de las definiciones planteadas. Es así que, por ejemplo, en la medida que se trate de un error ortográfico de una letra en los nombres o apellidos del abonado, calzaría como un error material.

Respecto a su propuesta de utilizar una tabla con la definición, se ha considerado incluir una lista taxativa de escenarios en la definición de registros con errores materiales. En esta línea no hay espacio para aplicar discrecionalidad.

De otro lado, respecto de la habilitación de un canal de consulta rápida para que las empresas operadoras puedan confirmar si un caso específico debe ser considerado como un registro inconsistente o un error material, cabe señalar que en virtud de las precisiones realizadas en la definición de ambos conceptos se considera que no resulta necesario realizar una confirmación o establecer un canal específico. Asimismo, se precisa que el OSIPTEL, con los resultados de la verificación realizada por las autoridades competentes, emite el reporte y lo envía a las empresas operadoras, especificando si se trata de un registro inconsistente o un registro con error material y el campo que registra el error/inconsistencia, según corresponda.

Respecto a la incorporación de una disposición que impida la baja automática de líneas cuando la empresa pueda demostrar que el error es de forma y no de fondo, tal como se señaló, se ha

<ul style="list-style-type: none"> • Incluir en la norma una tabla o anexo con ejemplos prácticos de errores materiales y registros inconsistentes, que sirvan de guía unificada para las empresas operadoras. • Establecer un criterio de razonabilidad o margen de tolerancia técnica (por ejemplo, diferencias de uno o dos caracteres, errores tipográficos comunes, transposición de nombres/apellidos) que permita categorizar correctamente el tipo de error sin perjudicar al usuario. • Habilitar un canal de consulta rápida con OSIPTEL para que las operadoras puedan confirmar si un caso específico debe ser considerado inconsistente o material, evitando decisiones erróneas por interpretación subjetiva que perjudicarán a los abonados. • Incorporar una disposición que impida la baja automática de líneas cuando la empresa pueda demostrar que el error es de forma y no de fondo, y que cuenta con indicios razonables de coincidencia con la base oficial. • Permitir la corrección sin contacto con el cliente si hay coincidencia razonable con el documento original (por biometría, logs o contratación válida). <p>Como evidencia, en nuestras cartas TDP-1034-AR-GER-25 y TDP-00944-AR-GER-25 se detallan casos en que el abonado contrató correctamente y fue validado mediante biometría, pero por cambios administrativos posteriores (por ejemplo, viudez o error tipográfico del tipo de documento), el sistema actual no refleja el dato idéntico a RENIEC. Según el artículo 1.3 del Anexo 2 de la Resolución N.º 172-2022-CD/OSIPTEL, el cambio de nombre es un derecho del abonado, no una obligación. Por lo tanto, no puede generar baja automática.</p>	<p>considerado incluir una lista taxativa de escenarios en la definición de registros con errores materiales, por lo que, no hay espacio para aplicar un margen de discrecionalidad.</p> <p>Por otro lado, debemos precisar que el tipo de documento legal de identidad se utiliza como identificador principal que determina si la validación se realiza con RENIEC, MIGRACIONES y/o Ministerio de Relaciones Exteriores. Asimismo, el número de documento es el elemento que permite realizar la búsqueda de los nombres y apellidos de los abonados. En ese sentido, el tipo y número de documento legal de identidad no son materia de revisión, siendo que se considera únicamente la revisión de los nombres y apellidos.</p> <p>Para los casos de cambio de apellido materno (casos de matrimonio, divorcio y viudez) y cambio de nombre, debemos señalar que es responsabilidad del abonado mantener actualizada su información personal registrada ante la empresa operadora, por lo que, no corresponden a errores materiales.</p> <p>Por lo tanto, se requiere que el abonado realice la regularización correspondiente a fin de asegurar la integridad de la información y evitar errores que puedan derivar en observaciones administrativas o legales. Esta actualización permite garantizar la adecuada identificación del titular del servicio y el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la normativa aplicable.</p>
ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIO	VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO
<i>Artículo 7.-Procedimiento de baja de los servicios públicos móviles por parte de las empresas operadoras</i>	<i>Artículo 4.- Remisión de reporte a las empresas operadoras</i> <i>Culminado el proceso de validación establecido en el Decreto Supremo N° 014-2024-IN, el OSIPTEL remite a las empresas</i>

Culminado el proceso de validación establecido en los artículos 5 y 6 del Decreto Supremo N° 014-2024-IN, el OSIPTEL remite a las empresas operadoras un reporte con el resultado del proceso de verificación, el cual contiene los servicios que deben darse de baja, toda vez que el proceso de validación no resultó exitoso, conforme a lo establecido en los Protocolos para el proceso de validación de información de registro de abonados y del registro de vendedores de las empresas operadoras.

El OSIPTEL comunica a las empresas operadoras el mecanismo mediante el cual se entrega la información.

La empresa operadora, luego de recibido el reporte del OSIPTEL debe seguir el siguiente procedimiento:

- 7.1. Remitir un mensaje de texto a cada uno de los servicios públicos móviles con registro inconsistente y a aquellos servicios públicos móviles que el abonado tiene registrado con su número de documento legal de identificación en dicha empresa, además de un correo electrónico a la dirección registrada por el abonado, como máximo a los tres (3) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente de recibido el reporte. En caso la empresa no cuente con la dirección electrónica del abonado, debe comunicar a través de otro medio que permita dejar constancia de la recepción.*
- 7.2. El mensaje debe contener como mínimo, información relativa a: (a) el número telefónico del servicio observado, (b) la necesidad de regularizar la contratación de su servicio por contener información inconsistente, (c) los canales establecidos para la regularización, y (d) el plazo para realizar dicha regularización y que, en caso no se efectúe la regularización correspondiente, se procede a dar de baja el servicio con registro inconsistente. El OSIPTEL aprueba el contenido del mensaje.*
- 7.3. Transcurridos tres (3) días hábiles desde el envío del referido mensaje de texto y siempre que el abonado no haya regularizado la*

operadoras un reporte con el resultado del proceso de verificación, el cual contiene los servicios cuyo proceso de validación no resultó exitoso, conforme a lo establecido en los protocolos para el proceso de validación de la información del registro de abonados y del registro de vendedores.

Asimismo, el reporte contiene los siguientes campos: número de servicio móvil, nombres de abonado, apellido paterno del abonado, apellido materno del abonado, tipo de documento legal de identidad, número de documento legal de identidad, tipo de error y el campo que contiene el error.

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

Artículo 5.- Procedimiento de baja de los servicios públicos móviles por parte de las empresas operadoras por registro inconsistente

La empresa operadora transcurrido diez (10) días hábiles de recibido el reporte del OSIPTEL inicia el siguiente procedimiento:

- 5.1. Remite un mensaje de texto a cada uno de los servicios públicos móviles con registro inconsistente y a aquellos servicios públicos móviles que el abonado tiene registrado con su número de documento legal de identificación en dicha empresa, además de un correo electrónico a la dirección registrada por el abonado, como máximo a los tres (3) días hábiles contados a partir de **la fecha de inicio del procedimiento.***
- 5.2. La empresa operadora de manera adicional puede remitir dicho mensaje mediante otro servicio de*

información, la empresa operadora suspende el servicio público móvil observado, incluyendo el tráfico de voz, datos y mensajes de texto entrante y saliente por un plazo de tres (3) días hábiles. Durante el periodo de suspensión se debe permitir el acceso a los números de emergencia y servicios de atención de la empresa operadora.

7.4. Vencido el plazo de suspensión indicado en el numeral anterior y de no haberse efectuado la regularización respectiva la empresa operadora ejecuta la baja del servicio en el día calendario siguiente.

mensajería como mensajes cortos (USSD), mensajes emergentes, notificaciones por su aplicativo informático instalado o mensajería instantánea. En caso la empresa no cuente con la dirección electrónica del abonado, debe emplear alguno de los mecanismos antes indicados.

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

5.4. El mensaje debe contener como mínimo, información relativa a: (a) el número telefónico del servicio observado, (b) la necesidad de regularizar la contratación de su servicio por contener información inconsistente, (c) los canales establecidos para la regularización, y (d) el plazo para realizar dicha regularización y que, en caso no se efectúe la regularización correspondiente, se procede a dar de baja el servicio con registro inconsistente. El OSIPTEL **remite** el contenido del mensaje.

5.5. Transcurrido **cinco (5) días hábiles de culminado el plazo para el envío de mensaje de texto al abonado señalado en el numeral 5.1.** y siempre que no **se** haya regularizado la información **del contrato**, la empresa operadora suspende el servicio público móvil observado, incluyendo el tráfico de voz, datos y mensajes de texto entrante y saliente por un plazo de **siete (7) días hábiles**. Durante el periodo de suspensión se debe permitir el acceso a los números de emergencia y servicios de atención de la empresa operadora.

5.6. Vencido el plazo de suspensión indicado en el numeral anterior y de no haberse efectuado la regularización

	<p><i>respectiva la empresa operadora ejecuta la baja del servicio público móvil en el día calendario siguiente.</i></p> <p>5.7. La empresa operadora puede reasignar el número que se dio de baja al abonado del servicio público móvil que recibió la comunicación señalada en el numeral 5.1., dentro del periodo de noventa (90) días calendario siguientes a la fecha en que se hace efectiva la baja.</p>
COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS	
COMENTARIOS RECIBIDOS	POSICIÓN DEL OSIPTEL
<p><u>PRIMER BLOQUE DE COMENTARIOS DE MOVISTAR:</u></p> <p>Coincidimos con el OSIPTEL en que el procedimiento de baja por registros inconsistentes deber ser escalonado –aviso, suspensión, baja– en tanto se busca minimizar bajas definitivas, dando al abonado oportunidades sucesivas de corregir la situación.</p> <p>No obstante ello, consideramos que los plazos propuestos son extremadamente cortos, considerando un total de 7 días hábiles para regularizar, considerando que los procesos de apagones han requerido hasta 6 meses.</p> <p>En ese sentido, consideramos pertinente incorporar enfoques graduales y proporcionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Las notificaciones de mensajes de texto y otros mecanismos sean de forma escalonada, ya que necesita un análisis interno de unidades específicas antifraude o de “seguridad de clientes” que trabajen el reporte remitido por el OSIPTEL; (ii) Establecer que la suspensión se realice de forma escalonada y proporcional al riesgo. Por ejemplo, primero la suspensión temporal del servicio de líneas con mayores indicios de fraude (por ejemplo, decenas de líneas bajo un mismo DNI o registros claramente falsos 	<p>En relación a los plazos propuestos, debemos señalar que estos no son comparables con cotejos previos, en la medida que serán diferenciales (activaciones trimestrales), a diferencia de los cotejos anteriores que han sido realizados de forma masiva (planta completa), por lo cual los plazos deberían ser inferiores.</p> <p>Cabe precisar que, en la medida que se otorgue más plazo para la regularización de las contrataciones de servicios públicos móviles inconsistentes existe un riesgo inminente de que en el mercado continúen activos servicios públicos móviles contratados irregularmente, de los que no se puede identificar al titular ni a las personas que participaron de la contratación del servicio, situación que favorece que la delincuencia siga utilizando con mayor frecuencia los servicios públicos móviles para cometer actos delictivos.</p> <p>Sin embargo, se ha considerado ampliar el plazo para el inicio del procedimiento a ser aplicado en cada entrega, incorporando un periodo adicional de 10 días hábiles previos. Asimismo, se ha dispuesto armonizar los plazos con lo establecido en el procedimiento previsto en el artículo 76 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de</p>

<p>como errores tipográficos en nombres) a menos indicios como abonados con un único número;</p> <p>(iii) Tras ello, bajas en lotes controlados para garantizar una aplicación uniforme, pero evitando cortes simultáneos a gran escala.</p> <p>Creemos que un enfoque por etapas lograría una aplicación más justa: los casos flagrantes se corrigen primero, mientras que los usuarios comunes reciben más tiempo y comunicaciones para regularizar su situación.</p> <p>Respecto a la comunicación indicada en el numeral 7.1, consideramos que se debe realizar una comunicación multicanal y de manera recurrente por diversos canales: no solo SMS, sino también WhatsApp, SAT Push o mensajes in-app de las operadoras, etc. Como es de su conocimiento, muchos usuarios ignoran los SMS de advertencia. Sugerimos notificaciones en todos los medios disponibles por la empresa operadora, dejando como mínimo el SMS para cumplimiento de la norma. Es nuestra representada la principal interesada en la regularización de abonados legítimos. Creemos que, mientras más informado esté el usuario, habrá menos probabilidades de bajas por descuido.</p> <p>Para ello proponemos un plan de suspensión y/o bloqueo escalonado, después de un análisis de seguridad. En ese sentido, la empresa operadora, posterior al reporte enviado por el OSIPTEL tendrá un plazo de 5 días hábiles para remitir el cronograma de bajas/bloqueos de clientes con las fechas de: (i) comunicación, (ii) suspensión y (iii) baja, cuyo periodo no podrá exceder de 3 meses para la atención del total del reporte efectuado por la empresa operadora.</p> <p>La experiencia muestra que dar más tiempo y advertencias disminuye la cantidad de clientes que terminan desconectados y disminuye también la fricción con las operadoras. Por ejemplo, el anuncio del bloqueo masivo en julio de 2024 (que hubiera dejado fuera de servicio a cerca de un millón de equipos), se optó a última hora por suspender temporalmente la</p>	<p>Telecomunicaciones, aprobada mediante Resolución N° 172-2022-CD/OSIPTEL.</p> <p>Respecto de su intención de segmentar las líneas con mayores indicios de fraude y/o riesgo, y con ello establecer que las notificaciones de mensajes de texto, las suspensiones y posteriormente que la ejecución de la baja se realice de forma escalonada a través de lotes controlados, debemos señalar que no corresponde realizar un escalonamiento de la ejecución del procedimiento, en la medida que se trataría de contrataciones presuntamente invalidas, que habrían sobrepasado todos los controles establecidos para la contratación, así como la propia verificación que la empresa operadora realiza en cumplimiento de los requisitos esenciales, y por ende existe un riesgo de que sean utilizadas en la comisión de delitos (v.g. extorsiones, fraude bancario). En esa línea, el hecho de que con un documento legal de identidad se realice la contratación de decenas de líneas móviles no garantiza que se trate de situaciones distintas a las que ocurrirían con la contratación de una línea móvil con un documento legal de identidad.</p> <p>Cabe indicar que, no corresponde a las empresas operadoras realizar un cotejo o análisis de la información que ya ha sido evaluada por RENIEC y MIGRACIONES. Asimismo, debemos señalar que el Decreto Supremo N°014-2024-IN, que regula la validación de información del registro de abonados y del vendedor o persona natural que intervenga en la contratación, entre otros, dispuso que el OSIPTEL entrega a las empresas operadoras el reporte con el resultado de validación y solicita la baja, el mismo que de acuerdo a los protocolos establecidos se realiza de forma trimestral, con lo cual se espera que el resultado de los cotejos siguientes tenga una menor cantidad de líneas observadas.</p>
--	---

medida y revisar la normativa. Gracias a ello, se ganó tiempo para afinar procesos y sistemas antes de afectar a los usuarios en gran escala.

Un tema que consideramos crítico es el relativo a la casuística de clientes extranjeros puesto que la falta de acceso a información de Migraciones (a diferencia de RENIEC que están en línea) no existe un acceso inmediato a información de Migraciones, lo que podría generar bajas erróneas.

Respecto a la comunicación a través de multicanales y de manera recurrente, es decir no solo SMS, se recoge el comentario y se precisa en el texto que la empresa operadora de manera adicional puede remitir dicho mensaje mediante otro servicio de mensajería como mensajes cortos (USSD), mensajes emergentes, notificaciones por su aplicativo informático instalado o mensajería instantánea.

Respecto a la propuesta de un plan de suspensión y/o bloqueo escalonado, después de un análisis de seguridad, nos remitimos a lo señalado previamente.

Respecto a la experiencia en dar más tiempo para la implementación de la medida de bloqueo de equipos no registrados en lista blanca, debemos señalar que esta situación no es comparable con el procedimiento de baja de las líneas móviles con datos inconsistentes. La falta de registro de equipos terminales móviles en la lista blanca del RENTESEG es una obligación de reciente aplicación y se encuentra bajo la responsabilidad de los importadores, distribuidores, casas comercializadoras y abonados que no necesariamente tienen conocimiento pleno de esta obligación; mientras que, las contrataciones del servicio público móvil se encuentran bajo la esfera de control de las empresas operadoras y desde el 2015 considera la necesidad de la identificación del abonado.

En relación al acceso a la información de abonados extranjeros, como es de su conocimiento a la fecha Migraciones ha puesto a su disposición herramientas de consulta, las cuales deben ser utilizadas para validar la identidad del contratante y del vendedor. Debe considerarse que la identificación de la persona que contrata es fundamental, más aún cuando la información de la

	<p>identidad del contratante es consultada a través de diversos requerimientos de autoridades competentes en el marco de investigación de determinados delitos que buscan identificar servicios vinculados a delitos o en procesos de investigación.</p> <p>De otro lado, se ha considerado conveniente que el contenido del artículo publicado para comentarios, sea dividido en dos, siendo un artículo referido a la remisión de reportes a las empresas operadoras, el cual sería aplicable tanto para los registros inconsistentes, como también para los errores materiales, y el otro artículo contemple el procedimiento de baja de los servicios públicos móviles por registro inconsistente.</p>
<p><u>SEGUNDO BLOQUE DE COMENTARIOS (15/04/2025)</u></p> <p><u>MOVISTAR:</u></p> <p>Falta de transparencia en los criterios de validación usados por OSIPTEL</p> <p>El artículo 7 establece que el OSIPTEL, culminado el proceso de validación del registro de abonados y de vendedores, remite a las empresas operadoras un reporte con los servicios que deben darse de baja, por no haber superado dicho proceso. No obstante, la norma no especifica ni publica los criterios técnicos, lógicos ni documentales que OSIPTEL utiliza para calificar un registro como inconsistente, lo que puede generar consecuencias relevantes para abonados y empresas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Afectación a usuarios legítimos por cambios no reflejados en el sistema: Un caso común es el de abonados que han actualizado su información personal ante RENIEC (por ejemplo, por cambio de apellido por matrimonio/divorcio/viudez, corrección ortográfica, o 	<p>En relación a los criterios que el OSIPTEL utiliza para calificar un registro como inconsistente o con errores materiales, se han realizado las precisiones en las definiciones, señalándose que los mismos son excluyentes (de evaluación individual).</p> <p>Es así que, por ejemplo, en la medida que se trate de un error ortográfico de una letra en los nombres o apellidos del abonado, calzaría como un error material.</p> <p>Respecto a su comentario sobre la falta de control y predictibilidad para las empresas operadoras, debido a que no conocen los criterios definidos para realizar el cruce de datos, así como la distinción del tipo de inconsistencia, se ha recogido el comentario y se precisa que el Osiptel, con los resultados de la verificación realizada por las autoridades competentes, emite el reporte y lo envía a las empresas operadoras, especificando si se trata de un registro inconsistente o con error material y el campo que registra el error/inconsistencia, según corresponda.</p>

<p>modificación del orden de apellidos), pero no han realizado una transacción reciente con la empresa operadora. Como resultado, la información oficial y la del operador no coinciden, y la línea es marcada como inconsistente, aun cuando el contrato sigue vigente y el usuario es legítimo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Falta de control y predictibilidad para las empresas operadoras: Las operadoras no conocen los criterios que OSIPTEL ha definido para realizar el cruce de datos. Esto impide que puedan prevenir errores, corregir sus procesos internos, o alertar proactivamente a sus abonados. Además, no se establece si la validación se hace con campos exactos, por aproximación, con uso de algoritmos u otros filtros. - Ausencia de distinción entre tipos de inconsistencia: La norma no clasifica la gravedad o tipología del error. No es lo mismo un error por omisión del segundo apellido que una suplantación de identidad. Tratar ambos casos con la misma medida (baja del servicio) es desproporcionado. - Imposibilidad de subsanación preventiva: Al no conocerse los criterios de evaluación, los abonados no pueden anticiparse a regularizar sus datos o prevenir ser incluidos en una lista de baja. La notificación solo ocurre una vez emitido el reporte, cuando ya se ha iniciado el procedimiento. <p>Propuesta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. OSIPTEL debe publicar expresamente los criterios de validación utilizados en el cruce de información con RENIEC y MIGRACIONES, especificando campos considerados obligatorios (nombres completos, apellidos, tipo y número de documento, fecha de nacimiento, etc.), así como los márgenes de tolerancia o errores aceptables. 	<p>En relación a la imposibilidad de subsanación preventiva, en la medida que se han realizado las precisiones en las definiciones de registros inconsistentes y registros con errores materiales, su representada tendrá conocimiento de los criterios necesarios para la evaluación en el marco del cotejo de información, debiendo considerar que para la aplicación de algunos criterios requiere contar con la información de las autoridades de identificación de identidad.</p> <p>Respecto a la información contenida en el reporte que será remitido por el OSIPTEL a las empresas operadoras, debe señalarse que se han precisado los campos que serán proporcionados. Asimismo, se ha considerado pertinente incorporar dichos campos en un articulado independiente dentro de la norma, a fin de brindar mayor claridad y orden en su aplicación.</p> <p>En relación al establecimiento de una ventana de actualización preventiva antes de generar el reporte, así como establecer que la baja solo se ejecutará ante inconsistencias graves o no subsanables, debemos precisar que no corresponde en la medida que se trataría de contrataciones presuntamente inválidas, que habrían sobrepasado todos los controles establecidos para la contratación, así como la propia verificación que la empresa operadora realiza en cumplimiento de los requisitos esenciales, y por ende existe un riesgo de que sean utilizadas en la comisión de delitos (v.g. extorsiones, fraude bancario).</p> <p>Cabe indicar que, este procedimiento deviene del Decreto Legislativo N°1596, que faculta al OSIPTEL, en coordinación con el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC y la Superintendencia Nacional de Migraciones –</p>
---	--

<ol style="list-style-type: none"> 2. El reporte que se remita a las empresas operadoras debería incluir la causa exacta de la inconsistencia (por ejemplo, "omisión de segundo nombre", "documento no vigente", "no encontrado en RENIEC"), para permitir una adecuada trazabilidad, atención y subsanación. 3. Establecer una ventana de actualización preventiva: antes de generar el reporte de bajas, OSIPTEL podría enviar una pre-alerta a las empresas operadoras para que estas notifiquen a sus abonados y les brinden oportunidad de actualizar sus datos si es el caso. 4. Incorporar en la norma que la baja solo se ejecutará en inconsistencias graves o no subsanables, excluyendo aquellas que correspondan a errores formales o de baja criticidad. 5. Establecer una ruta de regularización post-validación, que permita revertir la baja si se demuestra posteriormente que la inconsistencia fue errónea o fue corregida por el abonado. 	<p>MIGRACIONES, a realizar el proceso de consulta de información y validación del registro de abonados del RENTESEG y del registro de vendedores o persona natural de la empresa operadora y empresa autorizada por ésta, que intervenga directamente en la contratación de los servicios públicos móviles, en forma directa y gratuita. En consecuencia, no corresponde a las empresas operadora realizar un cotejo o análisis de la información que ya ha sido evaluada por RENIEC y MIGRACIONES.</p> <p>Respecto al establecimiento de un plazo adicional para la regularización post-validación, debemos señalar que no es viable en la medida que la norma ya considera un plazo para la regularización, tiempo suficiente para que el abonado pueda regularizar su situación en caso se encuentra interesado en conservar el servicio público móvil. No obstante, en relación a su preocupación respecto de los clientes que podrían enfrentar dificultades para regularizar, se recoge el comentario y se realiza la precisión en el texto propuesto, señalando que ante la baja del servicio público móvil se podrá reasignar el mismo número al abonado, en la medida que el número se encuentra disponible por un plazo de noventa (90) días calendario siguientes a la fecha de baja, de acuerdo a lo establecido en el artículo 73° de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.</p>
<p><u>CLARO:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>RESPECTO A LOS PLAZOS DEL PROCEDIMIENTO DE BAJA DE SERVICIO POR PARTE DE LAS EMPRESAS OPERADORAS</u> <p>Sobre el particular, el proyecto normativo señala el procedimiento que seguiríamos las empresas operadoras en caso el resultado de la validación de información del Registro de Abonados y del Registro de</p>	<p>Respecto a sus comentarios relacionados a los plazos del procedimiento de baja de servicio por parte de las empresas operadoras:</p> <p>En relación a la posibilidad de asemejar los plazos del procedimiento propuesto con los de validación de requisitos esenciales, debemos señalar que se ha dispuesto armonizar los plazos con lo establecido en el procedimiento previsto en el</p>

<p>Vendedores no sea exitoso, para lo cual se establecen plazos específicos para: (i) la remisión de comunicaciones a los abonados, (ii) suspensión del servicio, y (iii) desactivación en caso no se produzca la regularización de la contratación.</p> <p>Al respecto, reconocemos la importancia de garantizar la correcta identificación de los abonados y la trazabilidad de la contratación de servicios móviles; sin embargo, resulta necesario señalar que el procedimiento propuesto es similar al de la validación de requisitos esenciales, puesto que ambos tienen como objetivo la regularización de registros observados. No obstante, los plazos propuestos en el proyecto de norma respecto del procedimiento de regularización resultan excesivamente reducidos, lo que disminuye la posibilidad de que los abonados puedan subsanar las observaciones a tiempo, afectando así su derecho a la continuidad del servicio.</p> <p>En dicha línea, es importante mencionar que según el Informe 00016-DAPU/2025, una de las ventajas del procedimiento propuesto es “la mayor tasa de regularización de registros antes de efectuarse la baja de los servicios por inconsistencias en los registros”; sin embargo, consideramos que los plazos propuestos podrían generar un efecto contrario, dificultando que los abonados logren regularizar su servicio en el tiempo que sea establecido. Además, se debe considerar que muchos abonados podrían enfrentar dificultades para regularizar su servicio en el plazo de seis (6) días hábiles propuesto, debido a diversos motivos, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Dificultades de desplazamiento, en especial en zonas rurales o de difícil acceso. (ii) Situaciones imprevistas, como problemas de salud o viajes. (iii) Uso del servicio por parte de un usuario tercero, lo que retrasaría la regularización por parte del titular, ya que tendría que gestionar un poder de representación para el usuario o tendría que acercarse él mismo a concretizar la regularización. 	<p>artículo 76 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada mediante Resolución N° 172-2022-CD/OSIPTEL.</p> <p>De otro lado, en relación a que los plazos propuestos para la regularización resultan excesivamente reducidos, debemos señalar que se ha considerado ampliar el plazo para el inicio del procedimiento a ser aplicado en cada entrega, incorporando un periodo adicional de 10 días hábiles previos.</p> <p>En relación al Informe N° 00016-DAPU/2025 que expone que a pesar de que se han pasado varios filtros de seguridad, la remisión de un SMS permitirá que se regularicen casos antes de efectuarse la baja, mientras que por el contrario el no envío de SMS no permite esa posibilidad, debemos considerarse que se espera que la identificación de esta casuística sea mínima, debido a la implementación de diversos mecanismos de seguridad. Asimismo, cabe precisar que las empresas operadoras pueden utilizar todos los canales de información necesarios para alertar a los usuarios afectados y puedan realizar el procedimiento de regularización correspondiente.</p> <p>Cabe señalar que, todo este problema es originado por la falta de controles que se han detectado en los procesos de contratación; por lo que, las empresas operadoras deben tomar acción para mejorar estos procesos.</p> <p>En relación a sus comentarios sobre su experiencia operativa y su preocupación respecto de los clientes que no atienden inmediatamente las notificaciones o las ignoran, y como consecuencia de ello su servicio es dado de baja, debemos señalar que los procesos de cotejo previos se realizaron de manera masiva, para toda la planta de abonados, a diferencia de</p>
--	---

(iv) Desconocimiento o desinterés respecto de la regularización de la contratación, ya que muchos clientes podrían no prestar atención a las notificaciones enviadas por las empresas operadoras.

En tal sentido, nuestra representada propone se realice un ajuste en los plazos del procedimiento de baja, considerando un margen razonable que permita una mayor efectividad en la regularización de los servicios afectados, trasladando a continuación nuestra propuesta para su debida evaluación:

- Una vez recibido el reporte del Osiptel, las empresas operadoras remitirán las comunicaciones a los abonados de los servicios **durante un plazo de treinta (30) días hábiles.**
- Transcurrido el plazo antes señalado sin que se haya efectuado la regularización, se suspenden los servicios **por un plazo de quince (15) días hábiles.**
- **Al día hábil siguiente** de concluido el plazo anterior, se ejecuta la baja de los servicios no regularizados.

Es importante mencionar que, esta propuesta se basa en la experiencia operativa de nuestra representada, que ha identificado que en la mayoría de casos se requiere al menos treinta (30) días hábiles para lograr establecer una comunicación efectiva con los abonados, puesto que hemos comprobado que muchos clientes no atienden inmediatamente las notificaciones o las ignoran, dificultando el proceso de regularización en plazos más reducidos. Asimismo, consideramos que la gran mayoría de líneas observadas presentan errores materiales en sus datos, por lo que no se enmarcan en una situación de riesgo para la ciudadanía y la necesidad de urgencia no se aplicaría para este procedimiento, motivo por el cual, no existirá motivación razonable para establecer un procedimiento de baja exprés –seis (06) días para la baja-- que afecte a los clientes.

los que se efectuarán en el marco de esta regulación en la que solo se evaluará las contrataciones ocurridas en un trimestre (de forma incremental). Adicionalmente, desde el año 2024 se encuentra vigente el artículo 76 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, que establece el Procedimiento ante el incumplimiento de los requisitos esenciales de la contratación del servicio público móvil, que exige a las empresas operadoras la verificación de los mismos, cuyo incumplimiento conlleva a la baja de estos servicios públicos. En consecuencia, hoy existen controles previos que no existieron en los cotejos realizados con anterioridad, motivo por el cual los plazos no pueden ser tan extensos o los mismos de la experiencia previa.

En atención a su comentario relacionado a que la gran mayoría de casos corresponden a errores materiales que requerirían un mayor plazo de atención, se recoge su comentario y en consecuencia se ha considerado ampliar el plazo de regularización a treinta (30) días calendario.

No obstante, en relación a su preocupación respecto de los clientes que podrían enfrentar dificultades para regularizar, se recoge el comentario y se realiza la precisión en el texto propuesto, señalando que ante la baja del servicio público móvil se podrá reasignar el mismo número al abonado del servicio que recibió la comunicación, en la medida que el número se encuentra disponible por un plazo de noventa (90) días calendario siguientes a la fecha de baja, de acuerdo a lo establecido en el artículo 73° de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Asimismo, las empresas operadoras pueden proponer al OSIPTEL mecanismos virtuales con todas las medidas de

- **EXCLUSION DEL PROCEDIMIENTO DE BAJAS PARA CLIENTES CORPORATIVOS Y SECTOR GOBIERNO**

Al respecto, muy respetuosamente le manifestamos nuestra preocupación por la falta de exclusión de los clientes corporativos en los alcances del presente proyecto, dado que en dicho segmento de negocio resulta usual que un cliente (persona jurídica) cuente con un contrato marco vigente, al amparo del cual se efectúe la activación de líneas telefónicas mediante un asesor personalizado asignado, con las medidas de seguridad pertinentes.

Ahora bien, el proyecto no ha considerado que efectuar la baja del servicio a un cliente corporativo puede representar pérdidas millonarias y afectación en su actividad económica.

Una situación de similar naturaleza podría suceder con aquellas líneas telefónicas adquiridas por clientes corporativos para el segmento de "internet de las cosas", los cuales son instalados en una diversa variedad de dispositivos que van desde POS, camiones de seguridad, transporte público, entre otros, por lo que una desactivación de líneas telefónicas podría ocasionar un serio perjuicio a diversos agentes económicos.

La situación antes descrita resulta más grave aún en el caso de las Entidades del Gobierno cuya relación se encuentra regida por la normativa sectorial respectiva, esto es, la Ley de Contrataciones con el Estado. En ese sentido, a efectos de contratar con dichas entidades, nuestra representada participa en un concurso público cuyas condiciones de contratación se encuentran contenidas en las "Bases" que se registran en el sistema denominado SEACE y cuyo incumplimiento podría ocasionar no sólo la aplicación de una multa económica, sino inclusive la inhabilitación de poder contratar con el Estado.

seguridad necesarias para la regularización de estas contrataciones, las mismas que serán evaluadas oportunamente.

Respecto a los comentarios de exclusión del procedimiento de bajas para clientes corporativos y sector gobierno:

Debemos señalar que el Decreto Legislativo N°1596 dispone que el OSIPTEL, RENIEC y MIGRACIONES realizarán la validación del Registro de Abonados y Vendedores, la misma que debe incluir la revisión de todas personas naturales que participan en la contratación del servicio público móvil, lo que incluye a los representantes legales de las personas jurídicas, siendo que en el Decreto Legislativo antes referido no se hace una diferenciación entre la persona natural o persona jurídica. Asimismo, es pertinente señalar que las empresas operadoras son las responsables de realizar la contratación y registro adecuado en el registro de abonados.

En relación a su comentario relacionado a que los clientes corporativos no son parte del problema público analizado en el informe sustentatorio y tampoco son el objetivo de la normativa regulatoria, debemos aclarar que todos los titulares de los servicios públicos móviles (persona natural o jurídica), así como las empresas operadoras y el personal que participa en la contratación de los servicios públicos móviles se encuentran en el ámbito de aplicación de la normativa relacionada a la contratación de servicios públicos móviles, así como del RENTESEG, y en esa línea estas deben ser correctamente identificadas y registradas en el Registro de Abonados, según corresponda.

Respecto a los comentarios sobre los errores materiales considerados como inconsistencias:

Como estamos seguros vuestro Despacho comprenderá, estamos ante categorías de clientes que no son parte del problema público analizado en el informe sustentatorio y tampoco son el objetivo de la normativa regulatoria, razón por la cual solicitamos su exclusión expresa de la norma que sea aprobada.

En base a lo antes expuesto, **solicitamos** la exclusión de los clientes corporativos (incluyendo líneas utilizadas para el internet de las cosas) y clientes gobierno del procedimiento de baja, considerando que el enfoque del presente proyecto no se enmarca a dichos clientes.

- **RESPECTO A LOS ERRORES MATERIALES CONSIDERADOS COMO INCONSISTENCIAS**

El Informe N° 016-DAPU/2025, señala que un nombre inválido del titular del servicio móvil es evidencia del incumplimiento de la normativa vigente, facilitando el uso delictivo del servicio al no validarse los datos personales reales del abonado; no obstante, consideramos que resulta necesario diferenciar entre errores materiales mínimos e inconsistencias relevantes que ameriten la baja del servicio.

Al respecto, solicitamos se establezca un criterio de porcentaje de coincidencia de la información, a efectos de determinar qué registros deben ser considerados inconsistentes y sujetos al procedimiento de baja, ello considerando que no todos los errores en el Registro de Abonados representan un fraude o una contratación irregular, por ejemplo:

- Errores de digitación cometidos por los asesores en la transcripción manual de datos.
- Variaciones menores en la escritura de nombres o apellidos. Ej.: “José Pérez García” vs. “José Perez García”).
- Confusión en el uso de caracteres especiales en apellidos compuestos.

Como se ha señalado anteriormente, se han realizado las precisiones respectivas para las definiciones de registros con errores materiales y registros inconsistentes.

En relación a su comentario sobre el Informe N° 016-DAPU/2025, en el que se señala que un nombre inválido del titular del servicio móvil es evidencia del incumplimiento de la normativa vigente facilitando el uso delictivo, debemos señalar que nos referimos a inconsistencias y no a errores materiales, como es el caso de los siguientes ejemplos:

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

NOMBRES_ABONADO	A_PATERNO_ABONADO	A_MATERNO_ABONADO
JAJA	JAJAJA	JAJAJA
TE	DE	MANZANILLA
JONHYY	LA GENTE ESTA MUY	LOCA
ME GUSTARIA	GRACIAS	POR FAVOR
HHHH	HH	HHHHH
Y EL CLIENTE	QUE ME GUSTO	ME COMPRO OTRO CHIP

Es así que, por ejemplo, en la medida que se trate de un error ortográfico de una letra en los nombres o apellidos del abonado, calzaría como un error material.

Asimismo, se ha considerado incluir una lista taxativa de escenarios en la definición de registros con errores materiales. En esta línea no hay espacio para aplicar discrecionalidad.

No obstante, es preciso señalar que las empresas operadoras son las responsables de realizar la contratación y registro adecuado en el registro de abonados.

- Llenado de datos pertenecientes a los apellidos maternos y paternos, ejemplo:
Ubicación correcta de los apellidos: José **Pérez** García
Ubicación en el registro: José García **Pérez**
- La información no contiene los dos (02) o tres (03) nombres del cliente, sino solo (01) una.

En estos casos, la baja del servicio sería una medida extrema e injustificada, ya que los abonados no tendrían responsabilidad en la inconsistencia. Además, mediante dicha información es plenamente posible identificar nuestros clientes. Motivo por el cual, **proponemos** que se implemente un margen de tolerancia en la validación de datos, con criterios objetivos que diferencien errores tipográficos --que no afectan a la identificación del clientes-- respecto de las inconsistencias graves, tal como su propio informe (016-DAPU-2025) en su página 11 se indica y se observa a continuación:

Cuadro N° 02: Resultado del cotejo por líneas activas en el 2024

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

Fuente: Dirección de Fiscalización e Instrucción del OSIPTEL.

Asimismo, es fundamental reconocer que la existencia de un dato inconsistente en el Registro de Abonados no implica necesariamente que la línea fue contratada con fines fraudulentos o delictivos. En este sentido,

Respecto al establecimiento de un margen de tolerancia, debemos señalar que este se ha considerado en la definición de error material, los mismos que son determinados por el OSIPTEL y remitidos en el reporte que se alcanzará a las empresas operadoras.

En relación a la posibilidad de sancionar de manera desproporcionada a abonados legítimos por errores administrativos mínimos, debemos señalar que tal como se ha señalado anteriormente se ha precisado en las definiciones el alcance del error material. El procedimiento de baja de servicios públicos móviles se aplica en los supuestos de registros inconsistentes, lo que corresponde a la revisión posterior a la realizada para la validación de requisitos esenciales, siendo que las inconsistencias detectadas deberían ser casos excepcionales, al no haber sido identificadas en los procesos previos de revisión.

Respecto a las precisiones que serían necesarias por parte del OSIPTEL:

Sobre el mecanismo mediante el cual el OSIPTEL entregará la información para iniciar el procedimiento de baja, debemos señalar que se continuará trabajando con la forma de remisión del resultado de los cotejos anteriores, es decir mediante carta, sin perjuicio de que pueda evaluar otro mecanismo de entrega de información tal como el propuesto, motivo por el cual se ha señalado en el texto normativo que el OSIPTEL comunica el mecanismo a través del cual entrega la información. No obstante, debemos precisar que se espera que la cantidad de bajas a ejecutar producto del cotejo disminuya considerando que es responsabilidad de la empresa operadora cumplir con una

se estaría sancionando de manera desproporcionada a abonados legítimos por errores administrativos mínimos.

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

Aprovechamos la oportunidad para trasladar algunas inquietudes por parte de nuestra representada, las cuales cordialmente solicitamos sean aclaradas por vuestro Despacho:

- Respecto al mecanismo mediante el cual el Osiptel entregará la información necesaria para iniciar el procedimiento de baja establecido en la propuesta del artículo 7, consideramos que el medio ideal para trasladar dicha información es el sistema Renteseq. Sin perjuicio de ello, solicitamos precisar si se ha considerado alguna ruta o sistema específico para recibir esta información.
- Una vez se realice la regularización de la contratación, ¿cuál sería el procedimiento y requisitos para realizar la reactivación del servicio?
- Respecto al reporte del Registro de Abonados, solicitamos precisar si la suspensión del numeral 7.3 corresponde al motivo "SCU".
- Respecto al reporte del Registro de Abonados, solicitamos precisar si la baja del numeral 7.4 corresponde al motivo "DCU".
- Respecto a los reportes del Sistema de Bajas y Migraciones, solicitamos precisar si la baja del numeral 7.4 se reportará en el archivo BASS (Baja sin solicitud del abonado). Caso contrario, precisar en qué reporte se deberá incluir la baja de estos servicios.

Finalmente agradecemos la evaluación de nuestras observaciones y quedamos atentos a cualquier aclaración o discusión adicional sobre las medidas propuestas.

adecuada validación de la identidad del contratante y del vendedor.

Sobre el procedimiento de la reactivación de servicio público móvil una vez se realice la regularización de la contratación, debemos señalar que corresponderá que proceda a activar, de manera inmediata, el servicio que se encuentra en estado suspendido.

Respecto a los motivos a ser utilizados en el reporte del Registro de Abonados sobre suspensión y baja, es preciso señalar que debe considerarse los motivos "SCU" (Suspendido por alguna de las otras causales establecidas en las Condiciones de Uso) - y "DCU" (De baja por alguna de las otras causales establecidas en las Condiciones de Uso) respectivamente, sin perjuicio de que los mismos puedan ser cambiados a través del Instructivo Técnico y el Manual de Operatividad del RENTESEG, así como comunicados a las empresas operadoras oportunamente.

Asimismo, respecto a los reportes del sistema de bajas y migraciones, confirmamos que la reportería se realiza a través del archivo BASS (Baja sin solicitud del abonado).

ENTEL:

Respecto al procedimiento propuesto por el Osiptel para dar de baja a los servicios públicos móviles que cuenten con información inconsistente, es necesario iniciar señalando que tanto las inconsistencias como los errores materiales pueden ser producto en muchas ocasiones del margen de error que existen en los procesos manuales o de errores técnicos de los propios sistemas comerciales de las empresas operadoras, dentro de ellos puede existir error manual al escribir de manera incorrecta el nombre o apellido del titular del servicio, letras distintas, espacios incorrectos etc. Asimismo, podrían darse errores técnicos del sistema cuando, por ejemplo, un abonado tiene más de 2 nombres y 2 apellidos; y el sistema comercial solo cuenta con 4 campos. En este supuesto, ya habría una inconsistencia por la ausencia de uno de estos identificadores.

En estos casos, es importante que el Osiptel concientice que estos errores son imputables a la empresa operadora y que no deberían en ningún aspecto perjudicar la buena fe del abonado que se acercó al centro de atención o puntos de venta a generar de la manera correcta la contratación de sus servicios. Este hecho no solo impacta al abonado a nivel de contratación sino también le podría irrogar gastos innecesarios al abonado quién tendría que movilizarse, disponer de un tiempo determinado para regularizar la contratación del servicio. En este contexto es correcto que se necesita un proceso de regularización para revisar y subsanar los errores que sean advertidos. Por lo que, proponemos que se realice un proceso de subsanación interna por parte de las empresas operadoras, previamente al proceso de subsanación o regularización por parte del abonado.

Ahora bien, respecto a este procedimiento de regularización, tal como lo hemos señalado líneas anteriores, es necesario determinar e identificar los abonados impactados, por ejemplo, el numeral 7.1 señala que la mensajería debe ser enviada a la línea afectada y a las líneas que obren

En relación a que las inconsistencias y errores materiales pueden ser producto del margen de error que existen en los procesos manuales o errores técnicos de los propios sistemas comerciales de las empresas operadoras, debemos señalar que el texto normativo establece dos situaciones, los registros inconsistentes y los registros con errores materiales, los mismos que han sido precisados y conllevan a la aplicación de un procedimiento distinto.

Asimismo, en relación a su comentario referido a que en ningún aspecto se debe perjudicar al abonado, es preciso señalar que de acuerdo a lo establecido en el artículo 10 del Decreto Legislativo N° 1338, las empresas operadoras son responsables de todo el proceso de comercialización y contratación del servicio público móvil que presten, el mismo que comprende la validación de la identidad del contratante y el correcto registro de la información en el registro de abonados, así como contar con un adecuado registro de vendedores o persona natural de la empresa operadora y empresa autorizada por ésta, que interviene directamente en la contratación de los servicios públicos móviles.

Asimismo, respecto a que se pueda realizar un proceso de regularización interna por parte de las empresas operadoras, previo al proceso de subsanación o regularización por parte del abonado, debemos señalar que, ante un escenario de registro inconsistente remitido por el OSIPTEL, corresponde que la empresa operadora aplique el procedimiento establecido ante la identificación de registros inconsistentes del servicio público móvil. Esta validación se realiza de forma trimestral, sin embargo, las empresas siempre pueden realizar las validaciones correspondientes a fin de que la información contenida en el Registro de Abonados sea la correcta. En ese sentido el

bajo la titularidad del involucrado, sin embargo el proyecto normativo no ha considerado el caso de un abonado persona jurídica, donde no hay necesidad que se notifique a todas las líneas de ésta, sino solo al del representante legal o se utilice otra forma de comunicar su regularización como un correo electrónico u otro medio que deje constancia. Esto porque la particular de un abonado persona jurídica es distinta al de una persona natural; por lo que solicitamos establecer que las regularizaciones de personas jurídicas se notifiquen solo al representante legal.

En esa línea, es preciso mencionar que Entel ha venido llevando a cabo la regularización de la información de servicios que contenían inconsistencias y errores materiales reportados por el Osiptel y es en el marco de ese procedimiento que trasladamos nuestra experiencia en este proceso. Al respecto, los procesos de regularización por parte del abonado Entel mantuvieron plazos establecidos de la siguiente manera:

Identificado el error o inconsistencia, se enviaba un mensaje informando el error al abonado para que el plazo de 7 días hábiles se acerque a regularizar la información.

De no apersonarse en el plazo establecido, se suspenden los servicios por un plazo de 7 días hábiles.

Transcurrido el plazo establecido, si el cliente no se apersonó a regularizar su información, se procede a dar de baja en el día siguiente hábil.

Aún con estos plazos razonables, debemos señalar que el grado de contactabilidad con los abonados ha sido realmente baja; por lo que consideramos que es necesario ampliar el proceso de subsanación para evitar cualquier perjuicio para el abonado. En ese sentido, es necesario que el procedimiento propuesto por el Osiptel amplíe los días en el flujo a un plazo no menor de 5 días hábiles; y se habilite los mismos canales que utilizamos para contratar el servicio (presenciales y remotos)

procedimiento establecido en el presente marco normativo se aplica sin excepción a todos los servicios públicos móviles considerados en el reporte remitido por el OSIPTEL.

Respecto a que un abonado persona jurídica regularice sin necesidad de notificarse a todas las líneas de ésta, sino solo al del representante legal o se utilice otra forma de comunicación, debemos señalar que en el texto normativo se ha precisado que, en el caso de persona jurídica, la empresa operadora debe enviar un mensaje al servicio móvil del representante legal y/o al correo electrónico registrado o por otro medio alternativo acordado.

En relación a los plazos propuestos, debemos señalar que los cotejos anteriores han sido realizados de forma masiva (planta completa), mientras que ahora son aplicados a las activaciones trimestrales.

Sin embargo, se ha considerado ampliar el plazo para el inicio del procedimiento a ser aplicado en cada entrega, incorporando un periodo adicional de 10 días hábiles previos. Asimismo, se ha dispuesto armonizar los plazos con lo establecido en el procedimiento previsto en el artículo 76 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada mediante Resolución N° 172-2022-CD/OSIPTEL.

<p><u>BITEL:</u></p> <p>Como es de vuestro conocimiento, el abonado no se encuentra obligado a proporcionar su correo electrónico al momento de celebrar el contrato.</p> <p>En ese sentido, de no contar con su correo electrónico, sugerimos que dicho mensaje sea remitido mediante alguno de los siguientes medios alternativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mensajes cortos (USSD) • Mensajes emergentes • Notificaciones por el aplicativo informático que se encuentre instalado • A través de mensajería instantánea <p>No obstante, corresponde señalar que, si bien estos medios permiten acreditar el envío de una comunicación al abonado y/o usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones, no se dispone de una constancia que acredite su recepción.</p>	<p>Respecto a la utilización de otros canales que no necesariamente sean el correo electrónico para la comunicación adicional al abonado, se recoge el comentario señalado y se precisa en el texto normativo que en caso la empresa operadora no cuente con la dirección electrónica del abonado puede remitir dicho mensaje mediante otro servicio de mensajería como mensajes cortos (USSD), mensajes emergentes, notificaciones por su aplicativo informático instalado o mensajería instantánea, sin perjuicio de poder utilizar los mismos para el envío de mensajes adicionales, situación similar a la establecida en el procedimiento del artículo 76 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada mediante la Resolución N° 172-2022-CD/OSIPTEL.</p>
<p><u>MTC:</u></p> <p>En el referido dispositivo [numeral 7.1] se señala “(...) <i>Remitir un mensaje de texto a cada uno de los servicios públicos móviles con registro inconsistente y a aquellos servicios públicos móviles que el abonado tiene registrado con su número de documento legal de identificación en dicha empresa, (...)</i>”. Se sugiere precisar, la diferenciación de los referidos ítems de cómo llevarse a cabo, en el procedimiento para no generar confusión en la empresa operadora.</p>	<p>En relación a la sugerencia de precisar la diferenciación de los envíos de mensajes para los abonados cuyo servicio público móvil será dado de baja, cabe precisar que se han realizado las precisiones en el texto normativo.</p>
<p>ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIO</p>	<p>VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO</p>

<p>Artículo 8.- Procedimiento de rectificación de error material en el Registro de Abonados y Vendedores</p> <p><i>La empresa operadora rectifica el error material consignado en el Registro de Abonados y el Registro de Vendedores, según corresponda, considerando la información contenida en la base de datos del RENIEC y de la Autoridad Migratoria, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles desde su detección.</i></p> <p><i>De no efectuar la corrección en el plazo antes señalado, la empresa operadora aplica el procedimiento establecido en el artículo 7.</i></p>	<p>Artículo 7.- Procedimiento de baja de los servicios públicos móviles por parte de las empresas operadoras por registro con error material</p> <p><i>La empresa operadora, luego de recibido el reporte del OSIPTEL debe rectificar el error material en el registro de abonados y/o el registro de vendedores, según corresponda, considerando la información contenida en la base de datos del RENIEC y de la Autoridad Migratoria, en un plazo máximo de treinta (30) días calendario contados a partir del día hábil siguiente de recibido el reporte.</i></p> <p><i>De no efectuar la rectificación en el plazo antes señalado, la empresa operadora aplica el procedimiento establecido en el artículo 5, considerando como fecha de inicio el día hábil siguiente al término del plazo señalado en el párrafo anterior.</i></p> <p><i>El OSIPTEL comunica los parámetros a ser aplicados en el caso del error material sobre los apellidos y/o nombres que contienen uno o más caracteres que no corresponden.</i></p>
COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS	
COMENTARIOS RECIBIDOS	POSICIÓN DEL OSIPTEL
<p><u>MOVISTAR:</u></p> <p>Consideramos que los errores administrativos no justifican la baja de una línea, ya que se afectan a abonados que han utilizado correctamente su servicio, pero tienen errores mínimos en el registro.</p> <p>En esa línea, creemos que el plazo propuesto es excesivamente corto (5 días hábiles), puesto que no son suficientes para corregir datos de manera eficiente. En ese sentido, proponemos:</p>	<p>En relación a su afirmación de que los errores administrativos no justifican la baja de una línea, ya que se afectan a abonados que han utilizado correctamente su servicio, pero tienen errores mínimos en el registro, debemos señalar que este tipo de errores se originan por la falta de cuidado en la información que se registra de los titulares de los servicios públicos móviles en el Registro de Abonados, evidenciándose así que las empresas operadoras no estarían cumpliendo con lo establecido en las</p>

- Eliminar la baja automática por errores materiales y, en su lugar, implementar medidas correctivas con plazos más amplios para la actualización de datos.
- Ampliar el plazo de regularización a 3 meses para evitar afectaciones innecesarias a los clientes.

Como antecedente, cabe precisar que, para el caso de la corrección de errores materiales, OSIPTEL mediante la comunicación C. 2053-DFI/2022 notificada el 26 de agosto de 2022 (Expediente de Fiscalización 00175-2022/DFI) nos solicitó la regularización de más de 2 millones de registros con errores materiales, facultándonos establecer un cronograma de implementación que debía culminar hasta el 31 de diciembre de 2022 para la regularización respectiva. Es decir, un proceso que normalmente debe requerir meses y si bien en ese entonces se trataba de la regularización de toda la planta con errores materiales, lo cierto es que tampoco tenemos certeza de cuantos registros de errores materiales se detecten.

Es imprescindible la modificación del plazo propuesto sobre todo por la consecuencia que se propone de no corrección en el plazo establecido. Se propone la aplicación del artículo 7°, es decir el procedimiento de baja aplicable para registros inconsistentes. Como hemos indicado no vemos sentido que a un cliente con una línea activa se le deje sin servicio por la falta de corrección de un error material que no es de su responsabilidad.

Cabe indicar que, en el antecedente indicado en el párrafo anterior, en ningún momento OSIPTEL estableció que la falta de corrección de datos tenía el propósito de baja.

Normas de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

En dicha línea, en la medida en la que el proceso de contratación de los servicios públicos móviles se realice conforme lo establecido en la normativa vigente, deberían disminuir los casos de registros con errores materiales y los inconsistentes, pasando a ser excepcionales.

En relación con su propuesta de eliminar la baja automática por errores materiales, debemos señalar que se espera que, dentro del plazo establecido, las empresas operadoras procedan con la regularización de la información correspondiente en el Registro de Abonados. Sin embargo, en caso no se regularice dicha información, los registros no pueden permanecer con errores, por lo que resulta necesario considerar la implementación de acciones adicionales que garanticen su adecuada corrección.

Respecto a su propuesta de ampliar el plazo de regularización a 3 meses, considerando lo señalado en la carta N° 2053-DFI/2022 donde se les solicitó la regularización de más de 2 millones de registros con errores materiales, facultándoles el establecimiento de un cronograma de implementación, debemos señalar que los procesos de cotejos previos se realizaron de manera masiva, para toda la planta de abonados, a diferencia de los que se efectuarán en el marco de esta regulación en la que solo se evaluará las contrataciones ocurridas en un trimestre (de forma incremental). Adicionalmente, desde el año 2024 se encuentra vigente el artículo 76° de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, que establece el Procedimiento ante el incumplimiento de los requisitos esenciales de la contratación del servicio público móvil, que exige a las empresas operadoras la verificación de los mismos,

	<p>cuyo incumplimiento conlleva a la baja de estos servicios públicos. En consecuencia, hoy existen controles previos que no existieron en los cotejos realizados con anterioridad, motivo por el cual los plazos no pueden ser tan extensos o los mismos de la experiencia previa.</p> <p>No obstante, se ha considerado ampliar el plazo para que las empresas operadoras regularicen los registros con errores materiales hasta por un plazo máximo de treinta (30) días calendario contados desde el día siguiente de recibido el reporte del OSIPTEL.</p> <p>Asimismo, se ha considerado incorporar una Disposición Complementaria Transitoria, mediante la cual, para la primera entrega de información histórica se permite que la empresa operadora realice la rectificación de los errores materiales de forma progresiva, por un plazo máximo de seis (6) meses, contados a partir del día hábil siguiente de recibido el primer reporte por parte del OSIPTEL. Concluido el plazo antes señalado, los casos que no hayan sido rectificadas se sujetarán al procedimiento establecido en el artículo 5.</p>
<p><u>SEGUNDO BLOQUE DE COMENTARIOS (15/04/2025)</u></p> <p><u>MOVISTAR</u></p> <p>Ejecución del procedimiento temporal, casuísticas observadas y razonabilidad de plazos:</p> <p>El día 02 de abril de 2025, OSIPTEL notificó a la empresa operadora un listado de 99,258 líneas con registros inconsistentes y solicitó que se aplique un procedimiento de suspensión y baja de líneas en plazos sumamente cortos. Esta ejecución se sustentó en el Artículo Quinto de la</p>	<p>En relación a sus comentarios sobre la ejecución del procedimiento temporal, casuísticas observadas y razonabilidad del procedimiento temporal establecido en el Artículo Quinto de la Resolución N° 000018-2025-CD/OSIPTEL, debemos señalar que se estableció la aplicación del mismo ante la detección de registros inconsistentes del cotejo masivo, más no para la detección de registros con errores materiales.</p> <p>Respecto de sus comentarios sobre la aplicación de la disposición temporal establecida en el artículo 5° de la</p>

<p>Resolución N° 000018-2025-CD/OSIPTEL, que establece un procedimiento temporal antes de que entre en vigencia el nuevo marco normativo.</p> <p>Sin embargo, cabe señalar que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Este artículo establece una disposición transitoria en una resolución de publicación de proyecto de norma, lo cual ha sido observado como un error de técnica legislativa por no contar con un marco normativo aprobado y vigente. • La ejecución de bajas a partir del 26 de abril de 2025 lo que no da espacio para una implementación técnica y comunicacional adecuada. <p>Plazos incompatibles con capacidades reales: en total, apenas 16 días calendario entre notificación y baja definitiva. Esta estructura no permite:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar la base con herramientas de BI para excluir registros erróneos. • Evaluar el impacto en clientes B2C, B2B, prepago y postpago. • Reservar ventanas técnicas de suspensión y baja, ya que el área técnica solo cuenta con capacidad limitada por día por riesgo a caída del sistema que impactaría a toda la planta de clientes. Asimismo, estas ventanas ya son usadas por otras áreas críticas. <p>Casuísticas observadas que exigen revisión: durante el análisis de la base enviada, se han detectado casuísticas válidas y documentadas que no constituyen registros inconsistentes reales:</p> <p>a. Casos de error de registro del tipo de documento (CEX/PAS en vez de DNI)</p> <ul style="list-style-type: none"> • El abonado contrató legítimamente con su DNI, pero fue mal tipificado como CEX o PAS en el sistema. • Los logs biométricos de contratación prueban que no hay suplantación, sino un error interno de digitación. 	<p>Resolución N° 000018-2025-CD/OSIPTEL, los mismos son atendidos en el apartado de comentarios generales.</p> <p>En relación a sus comentarios relacionados a que los plazos son incompatibles con capacidades reales, debemos señalar que el procedimiento contempla un espacio de tiempo para la regularización de la información de parte de la empresa operadora en el Registro de Abonados. No obstante, se ha considerado ampliar el plazo para que las empresas operadoras rectifique los registros con errores materiales hasta por un plazo máximo de treinta (30) días calendario contados a partir del día hábil siguiente de recibido el reporte del OSIPTEL, considerándose que estos registros deben ser rectificadas en dicho plazo, ya que no pueden permanecer con errores en el Registro de Abonados, caso contrario corresponderá la aplicación del procedimiento de errores inconsistentes del artículo 5.</p> <p>En relación a las casuísticas comunicadas a este Organismo que para su representada exigen revisión, debemos señalar que estas han sido analizadas y se han considerado los casos que corresponden. En esa línea, para el caso del error de registro del tipo de documento (CEX/PAS en vez de DNI), debemos precisar que el tipo de documento legal de identidad se utiliza como identificador principal que determina si la validación se realiza con RENIEC, MIGRACIONES y/o Ministerio de Relaciones Exteriores. Asimismo, el número de documento es el elemento que permite realizar la búsqueda de los nombres y apellidos de los abonados. En ese sentido, el tipo y número de documento legal de identidad no son materia de revisión, siendo que se considera únicamente la revisión de los nombres y apellidos.</p>
---	---

- Estos casos no requieren que el abonado regularice: el operador debe corregir el registro.

Casos de cambio legal de identidad (estado civil, cambio de nombre):

- Contrataciones legítimas con validación biométrica, pero posteriormente el nombre cambió por matrimonio, divorcio o fallecimiento del cónyuge (ej. "Vda. de..." o cambio de apellido materno).
- Según el artículo 1.3 del Anexo 2 de las Condiciones de Uso, el cambio de nombre es un derecho del abonado, **no una obligación.**

Ambas casuísticas fueron comunicadas formalmente mediante cartas y enviando casos representativos documentados, con respaldo de logs biométricos.

Necesidad de revisión coordinada con BI y planificación operativa: dado que estas situaciones no pueden identificarse automáticamente, la empresa requiere realizar cruces personalizados y análisis cualitativo, lo cual demanda:

- Participación de áreas de BI y Tecnología.
- Coordinación con Atención al Cliente para adaptar flujos.
- Revisión del impacto financiero en ingresos recurrentes y de recargas.

Además, las suspensiones y bajas masivas comparten capacidad operativa con otros procesos. Es imprescindible que OSIPTEL:

- Reserve una capacidad exclusiva para este procedimiento.
- Permita una programación anticipada de ventanas de ejecución.

No obstante, en lo que respecta al cambio de estado civil y, en particular, al cambio de apellido materno (en casos de matrimonio, divorcio o viudez), es preciso señalar que corresponde a los abonados comunicar oportunamente dicha situación a la empresa operadora. Por tanto, tales modificaciones no pueden ser calificadas como error material, sino más bien deben ser consideradas como inconsistencias.

Respecto a su necesidad de revisión coordinada con BI y planificación operativa, debemos señalar que el Decreto Supremo N°014-2024-IN, que regula la validación de información del registro de abonados y del vendedor o persona natural que intervenga en la contratación, dispuso que el OSIPTEL entregue a las empresas operadoras el reporte con el resultado de validación y solicite la baja, el mismo que de acuerdo al protocolo establecido se realiza de forma trimestral, en consecuencia las empresas operadoras recibirán el resultado de los registros que no pasaron la validación y la categoría del error (material o inconsistente).

Adicionalmente, desde setiembre del año 2024 se encuentra vigente el artículo 76° de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, que establece el procedimiento ante el incumplimiento de los requisitos esenciales de la contratación del servicio público móvil, cuyo incumplimiento conlleva a la baja de estos servicios públicos. En consecuencia, hoy existen controles previos que no existieron en los cotejos realizados con anterioridad, motivo por el cual los plazos no pueden ser tan extensos o los mismos de experiencias previas. En esa línea, la empresa operadora debe tener la capacidad de detección que permita que no ocurran estos errores en la contratación y que en caso existan, estos sean mínimos.

<p>Solicitud final de plazo razonable: en línea con lo planteado en el Anexo1_TDP-00836-AR-GER-25 y sustentado por los desafíos técnicos, casuísticos y jurídicos aquí presentados, reiteramos la solicitud de que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El nuevo procedimiento entre en vigencia como mínimo doce (12) meses después de aprobado el Manual de Operatividad final. • Durante este tiempo se permita a cada empresa presentar su plan de implementación y revisión de bases. • Se excluyan o se habilite corrección interna de los casos claramente documentados como errores materiales. 	
<p><u>CLARO:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>RESPECTO A LA RECTIFICACIÓN DE ERROR MATERIAL EN EL REGISTRO DE ABONADOS Y VENDEDORES:</u> <p>Al respecto, vemos con preocupación que el regulador traslade la base de clientes en el cual la RENIEC y la Autoridad Migratoria identificó un error material y se otorgue únicamente cinco (05) días hábiles para su rectificación, sin considerar que en base a experiencia pasadas la rectificación de dicha información ha conllevado un plazo mínimo de 30 días hábiles.</p> <p>Asimismo, el proyecto pretende efectuar una rectificación por parte de la empresa operadora y --de manera paralela-- iniciar con un procedimiento de baja por inconsistencia de datos, situación que afecta directamente al cliente toda vez que iniciado el procedimiento se le informará del riesgo de baja de su servicio, información que alertaría al cliente de forma innecesaria, dado que la empresa operadora se encontraría rectificando dichos datos. Motivo por el cual, la presente propuesta no resulta razonable con la finalidad de rectificación de datos a fin de no afectar a los clientes.</p>	<p>En relación a sus comentarios sobre su preocupación de contar con cinco (05) días hábiles para la rectificación de error material en el registro de abonados y vendedores, considerando que en experiencias anteriores se ha contado con un plazo mínimo de 30 días hábiles, debemos señalar que los procesos de cotejos previos se realizaron de manera masiva, para toda la planta de abonados, a diferencia de los que se efectuarán en el marco de esta regulación en la que solo se evaluará las contrataciones ocurridas en un trimestre (de forma incremental).</p> <p>Adicionalmente, desde el año 2024 se encuentra vigente el artículo 76° de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, que establece el procedimiento ante el incumplimiento de los requisitos esenciales de la contratación del servicio público móvil, cuyo incumplimiento conlleva a la baja de estos servicios públicos. En consecuencia, hoy existen controles previos que no existieron en los cotejos realizados con anterioridad, motivo por el cual los plazos no pueden ser tan extensos o los mismos de la experiencia previa.</p>

<p>En efecto, nuestra representada sí considera necesario el otorgamiento de un plazo razonable para la rectificación de errores materiales respecto de los datos de los clientes, la misma que solicitamos sean un mínimo de 30 días hábiles.</p> <p>De acuerdo a los antes expuesto, consideramos necesario se realicen las siguientes aclaraciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Esta disposición aplicaría exclusivamente para errores materiales detectados por Osiptel en el proceso de validación? - ¿Incluye aquellos errores que sean identificados por la propia empresa operadora en sus procedimientos internos de revisión? - En caso de que Osiptel detecte una inconsistencia en un registro ya corregido por la empresa operadora, ¿cómo se coordinará la actualización para evitar duplicidades o correcciones innecesarias? - En el supuesto de que una empresa operadora identifique y rectifique un error dentro del plazo otorgado, pero simultáneamente reciba un reporte de validación de Osiptel que activa el procedimiento de baja conforme al artículo 7, ¿qué procedimiento debe prevalecer? - En estos casos, ¿se dará prioridad a la rectificación interna realizada por la empresa operadora (sin necesidad de que el abonado intervenga en la regularización) o deberá aplicarse directamente el procedimiento de baja del artículo 7? - ¿Se contempla algún mecanismo de coordinación entre el Regulador y las empresas operadoras para evitar bajas innecesarias en casos en los que los errores ya hayan sido rectificados? 	<p>No obstante, se ha considerado ampliar el plazo para que las empresas operadoras regularicen los registros con errores materiales hasta por un plazo máximo de treinta (30) días calendario contados a partir del día hábil siguiente de recibido el reporte del OSIPTEL.</p> <p>En relación a su comentario relacionado a que se pretende efectuar una rectificación por parte de la empresa operadora y --de manera paralela-- iniciar con un procedimiento de baja por inconsistencia de datos, debemos señalar que el procedimiento propuesto contempla un espacio de tiempo para la regularización de la información de parte de la empresa operadora en el Registro de Abonados.</p> <p>En dicha línea, en la medida en la que el proceso de contratación de los servicios públicos móviles se realice conforme lo establecido en la normativa vigente, deberían disminuir los casos de registros con errores materiales y los inconsistentes, pasando a ser excepcionales.</p> <p>En relación a su consulta sobre la aplicación exclusiva para errores materiales detectados por Osiptel en el proceso de validación, debemos señalar que efectivamente este procedimiento se encuentra diseñado en el marco del proceso de validación establecido en el Decreto Supremo N° 014-2024-IN.</p> <p>Respecto de su consulta sobre la posible inclusión de aquellos errores que sean identificados por la propia empresa operadora en sus procedimientos internos de revisión, debemos señalar que, ante un escenario de registro inconsistente o error material remitido por el OSIPTEL, corresponde que la empresa operadora aplique el procedimiento establecido por el OSIPTEL. Esta</p>
---	---

- **CONSULTAS RELACIONADAS**

Aprovechamos la oportunidad para trasladar algunas consultas relacionadas con el proyecto de norma y considerando que ningún sistema es infalible, solicitamos se sirva absolver las siguientes consultas:

- ¿Cómo se procederá si el Regulador remite datos incorrectos o genera falsos positivos en el proceso de validación?
- ¿Se permitirá la reactivación de servicios en los casos en que se detecte que una baja fue ejecutada injustificadamente por un error en los datos proporcionados por Osiptel?

validación se realiza de forma trimestral, sin embargo, las empresas siempre pueden realizar las validaciones correspondientes a fin de que la información contenida en el Registro de Abonados sea la correcta. En ese sentido el procedimiento establecido en el presente marco normativo se aplica sin excepción a todos los servicios públicos móviles considerados en el reporte remitido por el OSIPTEL.

En esa línea, en relación a su consulta sobre la posibilidad de que el Osiptel detecte una inconsistencia en un registro ya corregido por la empresa operadora - en atención a las ventanas de tiempo generadas producto de las fechas de corte y etapas del proceso- debemos señalar que en caso se presente esta situación, la empresa operadora deberá demostrar en la oportunidad que corresponda la falta de aplicación del procedimiento establecido para el reporte recibido con registros inconsistentes y/o con errores materiales.

Respecto al mecanismo de coordinación entre el OSIPTEL y las empresas operadoras, debemos precisar que en caso un registro haya sido rectificado por la empresa operadora no corresponderá darle de baja al servicio público móvil. La rectificación realizada deberá ser registrada en el Registro Abonados y en el Registro de rectificación de errores materiales y de regularización de los registros inconsistentes del artículo 8.

En relación a su consulta ante la posibilidad de dar de baja el servicio móvil falsos positivos en el proceso de validación, debemos señalar que la información utilizada para el cotejo es proporcionada por las autoridades competentes que cuentan con los datos de identificación de las personas naturales. No obstante, en caso se verifique que se trató de un falso positivo, la empresa operadora puede reasignar el mismo número al

	<p>abonado, siempre que dicho número se encuentre disponible dentro del plazo de noventa (90) días calendario siguientes a la fecha de baja, conforme a lo establecido en el artículo 73° de la Norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.</p> <p>Asimismo, si la empresa operadora cuenta con los medios probatorios que acrediten que los datos registrados en la contratación del servicio público son correctos, a pesar de haber sido observados por el OSIPTEL, corresponderá proporcionar dicho sustento durante una eventual fiscalización, debiendo asumir los riesgos en los casos de no aplicación del procedimiento de regularización y/o baja.</p> <p>No obstante, se ha considerado incorporar una Disposición Complementaria Transitoria, mediante la cual, para la primera entrega de información histórica se permite que la empresa operadora realice la rectificación de los errores materiales de forma progresiva, por un plazo máximo de seis (6) meses, contados a partir del día hábil siguiente de recibido el primer reporte por parte del OSIPTEL. Concluido el plazo antes señalado, los casos que no hayan sido rectificadas se sujetarán al procedimiento establecido en el artículo 5.</p>
<p><u>ENTEL:</u></p> <p>Respecto de este artículo, traemos a colación el comentario del artículo 3 en el cual señalamos que se debe contemplar un concepto de error material y la metodología de identificación.</p> <p>Por ejemplo, los nombres del abonado son Marina Arianna; sin embargo, en nuestro registro figura como Marina Ariana; o Marine Arianna, consideramos que estos casos si son un error material en tanto se</p>	<p>En relación a su comentario relacionado a la necesidad de contemplar un concepto de error material, debemos señalar que la definición de registros inconsistentes y registros con errores materiales han sido precisadas, advirtiéndose que los mismos son excluyentes (<i>de evaluación individual</i>). Es así que, por ejemplo, en la medida que se trate de un error de la letra “ñ” en los nombres o apellidos del abonado, calzaría como un error material. Asimismo, no se considera como error material el</p>

<p>verifique los apellidos paternos, el documento de identidad coincida con el abonado quién dice ser, por lo que, proponemos que se determine que un error material es un error de escritura, aritmético, de transcripción u omisión de palabras que pueda ser corregida de oficio o a petición de parte siempre y cuando los datos coincidan con el número de documento registrado.</p> <p>Asimismo, es necesario que el proyecto normativo genere también la seguridad y confirmación de que tanto RENIEC como Migraciones y/o la autoridad competente compartirá la información correcta a la empresa operadora para poder llevar a cabo esta rectificación ya que lo más eficiente es que el Osiptel no solo determine el error material, sino que comparta la información de dicho error a fin de subsanar en nuestros sistemas.</p> <p>En ese sentido, solicitamos que se considere como mínimo un plazo de diez (10) hábiles para subsanar este error material contado a partir que se comparte las bases a las empresas operadoras con la información correcta.</p>	<p>cambio de apellido materno (casos de matrimonio, divorcio y viudez).</p> <p>Respecto a la compartición de la información de parte de la RENIEC; Migraciones y/o la autoridad competente para con las empresas operadoras, debemos precisar que la información proporcionada por RENIEC, Migraciones o la autoridad competente únicamente se utiliza en el marco de las facultades establecidas en el Decreto Supremo N° 014-2024-IN y se realiza de conformidad con la Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales. Por tanto, no corresponde que el OSIPTEL comparta dicha información con las empresas operadoras.</p> <p>En relación a su solicitud para considerar un plazo de diez (10) días hábiles para subsanar los errores materiales contado a partir que se comparte las bases a las empresas operadoras, se recoge el comentario y se amplía el plazo para que las empresas operadoras regularicen los registros con errores materiales hasta por un plazo máximo de treinta (30) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente de recibido el reporte del OSIPTEL.</p> <p>Asimismo, se ha considerado incorporar una Disposición Complementaria Transitoria, mediante la cual, para la primera entrega de información histórica se permite que la empresa operadora realice la rectificación de los errores materiales de forma progresiva, por un plazo máximo de seis (6) meses, contados a partir del día hábil siguiente de recibido el primer reporte por parte del OSIPTEL. Concluido el plazo antes señalado, los casos que no hayan sido rectificadas se sujetarán al procedimiento establecido en el artículo 5.</p>
<p><u>GUINEA:</u></p>	<p>Respecto de su consulta sobre la especificación del procedimiento de los errores materiales identificados por la</p>

<p>La detección de los errores materiales en el Registro de abonados se refiere tanto a la detección por parte de la empresa operadora, como a la detección de errores materiales a raíz del reporte de Osiptel mencionado en el artículo 7. Consideramos importante especificarlo.</p>	<p>propia empresa operadora en sus procedimientos internos de revisión, así como para los errores materiales remitidos a través del reporte del OSIPTEL, debemos señalar que, este procedimiento es aplicado por las empresas operadoras ante la identificación de registros con errores materiales determinados por el OSIPTEL. Esta validación se realiza de forma trimestral, sin embargo, las empresas siempre pueden realizar las validaciones correspondientes a fin de que la información contenida en el Registro de Abonados sea la correcta. En ese sentido el procedimiento establecido en el presente marco normativo se aplica sin excepción a todos los servicios públicos móviles considerados en el reporte remitido por el OSIPTEL.</p>
<p>ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIO</p>	<p>VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO</p>
<p>Artículo 9.- Regularización de los registros inconsistentes</p> <p>9.1. <i>La regularización de los registros inconsistentes conlleva a la suscripción de un nuevo contrato, manteniendo las condiciones inicialmente contratadas u otras más beneficiosas, así como el número telefónico, siguiendo para tal efecto las disposiciones establecidas sobre el cumplimiento de los requisitos esenciales para la contratación de los servicios públicos móviles dispuestos en la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y solo se puede realizar previo a la baja del servicio.</i></p> <p>9.2. <i>El trámite se realiza de manera presencial respecto de cada servicio observado, en los centros de atención o puntos de atención de la empresa operadora designados según lo previsto en el artículo 5 del Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, así como por otros mecanismos aprobados por el OSIPTEL. La empresa operadora debe proporcionar al abonado una constancia de la regularización efectuada.</i></p>	<p>Artículo 6.- Regularización de los registros inconsistentes</p> <p>6.1. <i>La regularización de los registros inconsistentes conlleva a la suscripción de un nuevo contrato, manteniendo las condiciones inicialmente contratadas u otras más beneficiosas, así como el número telefónico, siguiendo para tal efecto las disposiciones establecidas sobre el cumplimiento de los requisitos esenciales para la contratación de los servicios públicos móviles dispuestos en la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y solo se puede realizar previo a la baja del servicio.</i></p> <p>6.2. <i>El trámite se realiza de manera presencial respecto de cada servicio observado, en los centros de atención o puntos de atención de la empresa operadora designados según lo previsto en el artículo 5 del Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, así como por otros mecanismos aprobados por el OSIPTEL.</i></p>

<p>9.3. En el caso de los Operadores Móviles Virtuales, la regularización se realiza por mecanismos virtuales aprobados por el OSIPTEL.</p>	<p>6.3. La empresa operadora debe proporcionar al abonado una constancia de la regularización efectuada de manera inmediata, así como el nuevo contrato celebrado conforme a las disposiciones establecidas en la Norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, numeral 2.6. del Anexo 5.</p>
COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS	
COMENTARIOS RECIBIDOS	POSICIÓN DEL OSIPTEL
<p><u>MOVISTAR:</u></p> <p>La propuesta señala que las regularizaciones de registros inconsistentes conllevan a la suscripción de un nuevo contrato de manera presencial y solo deja espacio a las OMV que se realice por mecanismos virtuales.</p> <p>Al respecto, sugerimos que dicha regularización se pueda realizar mediante mecanismo remoto a clientes que tienen máximo 10 líneas, considerando el criterio de declaración jurada para personas que contraten más de 10 líneas. Sustentamos lo dicho en base a la experiencia del ENACOM (Ente Nacional de Comunicaciones), regulador argentino, el cual implementó múltiples canales de registro gratuitos, dentro de los cuales podía hacer vía web², así como determinó un número de líneas para que sea necesario el trámite personal.</p> <p>Si fueran más de 10 líneas, la regularización debería realizar de manera presencial en los centros de atención o puntos de atención según lo previsto en el artículo 5 del Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.</p> <p>Otro aspecto importante para considerar es que el Proyecto de Norma no señala cada cuánto tiempo se notificaría sobre las regularizaciones y el Q máximo de líneas a gestionar. Esta información es relevante, debido al impacto en los usuarios y, consecuentemente, en las empresas</p>	<p>En relación a su comentario relacionado a que la propuesta establece que las regularizaciones de registros inconsistentes conllevan a la suscripción de un nuevo contrato de manera presencial y solo dejaría espacio a que los operadores móviles virtuales (OMV) utilicen mecanismos virtuales, debemos señalar que el proyecto normativo incluye la posibilidad de utilizar otros mecanismos aprobados por el OSIPTEL. En esa línea, sin perjuicio de poder recibir las regularizaciones en los centros de atención o puntos de atención de la empresa operadora designados según lo previsto en el artículo 5 del Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, las empresas operadoras tienen la posibilidad de utilizar otros mecanismos aprobados por el OSIPTEL.</p> <p>Asimismo, la propuesta normativa consideró un numeral para que los Operadores Móviles Virtuales tengan en claro que pueden utilizar los mecanismos virtuales aprobados por el OSIPTEL para la regularización, sin embargo, estos pueden ser propuestos por todas las empresas operadoras. En ese sentido, se retira el numeral, a efectos de no generar confusión en su interpretación.</p>

<p>operadoras afectaciones masivas repentinas a sus líneas móviles. Siguiendo la experiencia de Argentina, en su campaña “Tu línea es tuya” realizaron los bloqueos de las líneas de acuerdo a las capacidades de que declararon las empresas operadoras³.</p> <p>Como se puede advertir, la experiencia argentina mostró la importancia de facilidades de registro y desconexiones graduales para evitar incomodidad de los usuarios al realizar largas colas en los canales presenciales, así como complicar a las empresas operadoras en el cumplimiento de indicadores de calidad de atención.</p> <p>En otras palabras, el uso de mecanismos remotos y virtuales reducen la necesidad de que el abonado deba desplazarse o hacer filas, disminuyendo la carga sobre oficinas físicas y facilitando la regularización masiva en poco tiempo. Un canal adecuado y una comunicación clara y recurrente permitirá que los abonados respondan, evitando tener que dar de baja de líneas innecesariamente.</p> <p>Cualquier mecanismo de auto-regularización online aliviará la carga en oficinas y hará que menos personas lleguen a la etapa de suspensión.</p>	<p>En relación a la posibilidad de realizar el trámite de regularización mediante un mecanismo remoto para los abonados que tienen máximo diez (10) líneas a su nombre, tal como se indicó anteriormente, las empresas operadoras pueden utilizar otros mecanismos para el procedimiento de regularización, previa aprobación del Osiptel. En dicha línea, se tomará en cuenta lo establecido en el numeral 3.2 del Anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada mediante la Resolución N° 172-2022-CD/OSIPTEL.</p> <p>Sin perjuicio de ello, en cualquier caso, si el abonado se apersona a los centros de atención o puntos de atención, la empresa operadora debe permitir la realización de la regularización.</p> <p>Respecto a que el proyecto de norma no señala cada cuánto tiempo se notificaría sobre las regularizaciones y la cantidad máxima, debemos señalar que los cotejos se realizarán de forma trimestral, en el marco de lo establecido en los protocolos de intercambio de información para el proceso de validación señalado en el Decreto Supremo N° 014-2024-IN, por lo que se espera que el resultado de los cotejos siguientes tenga una menor cantidad de líneas observadas, más aun considerando que las empresas operadoras realizan su propia verificación en cumplimiento de los requisitos esenciales.</p> <p>Cabe precisar que, en relación a la necesidad de mecanismos virtuales que reduzcan la necesidad de que el abonado deba desplazarse, debemos señalar que la empresa operadora puede habilitar otros mecanismos para hacer efectiva la regularización del contrato, previa aprobación del OSIPTEL, con las medidas</p>
---	---

	de seguridad respectivas, proporcionando el nuevo contrato, así como, una constancia de regularización de manera inmediata.
<p><u>SEGUNDO BLOQUE DE COMENTARIOS (15/04/2025)</u></p> <p><u>MOVISTAR:</u></p> <p><u>Potencial afectación a usuarios legítimos por validación de datos</u></p> <p>El procedimiento podría afectar a usuarios que legítimamente contrataron el servicio, pero que por diversas razones figuran como inconsistentes en el cruce de información. Algunos puntos críticos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cambios administrativos no actualizados en el sistema de la operadora: Es común que los abonados actualicen su información personal directamente ante RENIEC o la autoridad migratoria (por ejemplo, por un cambio de apellido, corrección de datos, adquisición de nueva nacionalidad, etc.), sin necesariamente realizar una transacción posterior en la operadora. Esto genera un desfase entre las bases de datos oficiales y la registrada por la empresa, que puede ser interpretado como inconsistencia pese a que el contrato es válido. - Falta de oportunidad para subsanación real: el plazo puede resultar muy corto considerando que muchos usuarios se encuentran en zonas rurales, ni con acceso inmediato a centros de atención presencial. - Imposibilidad de anticipar el riesgo por parte del abonado: Un usuario puede no tener conocimiento de que sus datos se encuentran desactualizados en el sistema del operador si no ha realizado cambios contractuales recientes. Por tanto, no cuenta con herramientas preventivas para evitar ser incluido en un listado de baja. 	<p>En relación a la potencial afectación a usuarios legítimos por validación de datos, debemos señalar se han precisado las definiciones de registros con errores materiales y los registros con errores inconsistentes. Asimismo, en lo que respecta al cambio de estado civil y, en particular, al cambio de apellido materno (en casos de matrimonio, divorcio o viudez), corresponde a los abonados comunicar oportunamente dicha situación a la empresa operadora. Por tanto, tales modificaciones no pueden ser calificadas como error material, sino más bien deben ser consideradas como inconsistencias.</p> <p>En relación a la falta de oportunidad para subsanación real, debemos señalar que, en la medida que se otorgue más plazo para la regularización de las contrataciones de servicios públicos móviles inconsistentes existe un riesgo inminente de que en el mercado continúen activos servicios públicos móviles contratados irregularmente, de los que no se puede identificar al titular ni a las personas que participaron de la contratación del servicio, situación que favorece que la delincuencia siga utilizando con mayor frecuencia los servicios públicos móviles para cometer actos delictivos. Asimismo, los casos de registros inconsistentes pueden deberse a contrataciones inválidas, ya que habrían sobrepasado todos los controles establecidos para la contratación, así como la propia verificación que la empresa operadora realiza en cumplimiento de los requisitos esenciales.</p> <p>Debemos señalar que el Decreto Supremo N°014-2024-IN, que regula la validación de información del registro de abonados y del vendedor o persona natural que intervenga en la contratación y conforme a los protocolos establecidos de manera trimestral el</p>

Proponemos que se establezca la obligación de que el OSIPTEL categorice los tipos de inconsistencias (por ejemplo: omisión de apellido materno, error tipográfico, cambio de nacionalidad, etc.) y comunique esa información de forma clara a las operadoras, para que estas puedan identificar los casos corregibles sin necesidad de baja.

Por otro lado, respecto de la obligación de regularizar los registros inconsistentes a través de la suscripción de un nuevo contrato, una vez más debemos manifestar nuestra preocupación y rechazo, en la medida que se estaría perjudicando a un cliente con un servicio aun activo, que viene ejerciendo sus derechos y obligaciones, pagando recibos, consumiendo el servicio, adquiriendo recargas, etc. De hecho, estos clientes más allá de las formas o inconsistencias, en su oportunidad dieron una manifestación de voluntad y de acuerdo con la legislación civil, no se trata de una causal de nulidad del acto jurídico, sino que son errores de registro que pueden ser subsanables, no siendo necesario generar una nueva relación contractual. El cliente aún no está en baja.

Asimismo, en el Proyecto se indica que deberá regularizarse a través de un contrato manteniendo las condiciones inicialmente contratadas u otras más beneficiosas, así como el número telefónico. Al respecto, solicitamos reconsiderar este punto pues más allá del problema legal que significa suscribir un nuevo contrato como hemos indicado en el párrafo anterior, Considerar que, además del problema legal que reviste la propuesta de su representada, existe también una limitación técnica. Si se procede a realizar una nueva contratación, el cliente solo podrá acceder a la oferta comercial vigente, es técnicamente imposible asignar un plan cesado. Asimismo, tendría que registrarse primero la baja, esperar el plazo de ejecución en los sistemas y posteriormente una nueva alta (doble visita del cliente), no pudiéndose garantizar que se asigne el mismo número móvil dado que la asignación se realiza de manera aleatoria. Por tanto, solicitamos que no se aplique lo establecido por su representada, porque no se alinea al ejercicio de un derecho de rectificación.

OSIPTEL entrega a las empresas operadoras el reporte con el resultado de validación, por lo cual se espera que el resultado de los cotejos siguientes tenga una menor cantidad de líneas observadas.

Respecto a la imposibilidad de anticipar el riesgo por parte del abonado, debemos señalar que es responsabilidad de las empresas operadoras validar correctamente la identidad del abonado en el procedimiento de contratación de un servicio público de telecomunicaciones, mientras que es responsabilidad de los abonados mantener actualizada su información personal registrada ante la empresa operadora.

En relación a que, ante la nueva contratación el cliente solo podrá acceder a la oferta comercial vigente, siendo técnicamente imposible asignar un plan cesado, debemos señalar que la norma propuesta señala que la regularización de los registros inconsistentes conlleva a la suscripción de un nuevo contrato producto del trámite de regularización, manteniendo las condiciones inicialmente contratadas u otras más beneficiosas.

Asimismo, debe tenerse en cuenta que, para el caso de desistimiento de migración a un plan tarifario, el numeral 4.4. del Anexo 2 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada mediante la Resolución N° 172-2022-CD/OSIPTEL establece como derecho la posibilidad de desistirse de la migración solicitada, dentro del plazo de cuarenta (40) días hábiles contados a partir de la fecha en la que se hace efectiva la migración. En consecuencia, existe la posibilidad de que la empresa operadora pueda restituir el plan tarifario originalmente contratado, incluso en los casos en los que la empresa operadora haya cesado la comercialización del plan tarifario de origen.

El artículo 9.2 establece que la regularización de los registros inconsistentes debe realizarse de manera presencial en los centros de atención o puntos de atención designados por la empresa operadora, conforme al Reglamento de Calidad de Atención. Es así que, la restricción al canal presencial contradice el artículo 18-A de la Norma de Condiciones de Uso: El artículo 18-A, aprobado mediante la Resolución N.º 172-2022-CD/OSIPTEL, la cual autoriza múltiples canales de contratación con validación biométrica (presencial, telefónica, web, delivery, ferias). Exigir presencialidad exclusiva para regularización restringe injustificadamente este derecho.

Resulta importante mencionar que, durante el procedimiento temporal de baja notificado mediante la Carta C. 001053-2025- DAPU/OSIPTEL y dispuesto por el Artículo Quinto de la Resolución N.º 000018-2025-CD/OSIPTEL, se presentó un caso real de situación de vulnerabilidad: una abonada de la tercera edad que, por encontrarse en cama, no podía desplazarse a un centro de atención. La línea observada es su único medio de comunicación con familiares. En ese sentido, se propone:

- Validación biométrica facial remota u otros mecanismos de autogestión.
- Delivery con dispositivo biométrico, operado por personal autorizado.

Propuesta:

1. Establecer requisitos de validación mínimos para cualquier mecanismo alternativo, tales como autenticación biométrica, validación cruzada con RENIEC o uso de plataformas previamente certificadas.

Respecto a que la regularización de los registros solo puede ser realizada de manera presencial, debemos señalar que la propuesta normativa ha considerado la posibilidad de que las empresas operadoras utilicen mecanismos virtuales aprobados por el OSIPTEL. En esa línea, sin perjuicio de poder recibir las regularizaciones en los centros de atención o puntos de atención de la empresa operadora designados según lo previsto en el artículo 5 del Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, las empresas operadoras tienen la posibilidad de utilizar otros mecanismos aprobados por el OSIPTEL.

En relación a que tendría que registrarse primero la baja, esperar el plazo de ejecución en los sistemas y posteriormente una nueva alta (doble visita del cliente), no pudiéndose garantizar que se asigne el mismo número móvil dado que la asignación se realiza de manera aleatoria, debemos señalar que si el servicio no está en baja tiene posibilidad de regularizar y si está en baja la empresa operadora puede asignar el mismo número. Actualmente las empresas operadoras vienen realizando reasignaciones del mismo número.

Asimismo, el establecimiento de requisitos de validación mínimos para cualquier mecanismo alternativo, tales como autenticación biométrica, validación cruzada con RENIEC o el uso de plataformas previamente certificadas serán revisados oportunamente ante la presentación de las propuestas por parte de las empresas operadoras al OSIPTEL y considerando un estandarizar mínimo de seguridad.

<p>2. Uniformizar los mecanismos entre operadoras y OMV, o al menos establecer lineamientos equivalentes que garanticen el mismo nivel de seguridad jurídica y de experiencia para el abonado.</p> <p>Cabe indicar que, el procedimiento solo presencial limita el ejercicio de derechos del abonado. La ANPDP (Agencia de Protección de Datos) ha señalado expresamente que los procedimientos de rectificación deben ser accesibles también de forma virtual.</p>	
<p><u>CLARO:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>RESPECTO A LA REGULARIZACIÓN DE LOS REGISTROS INCONSISTENTES</u> <p>El proyecto de norma considera que la regularización deberá efectuarse de manera presencial para cada servicio observado, únicamente en centros de atención y puntos de atención de las empresas operadoras. Adicionalmente, se consideran otros mecanismos de regularización, siempre y cuando estos sean debidamente aprobados por el Osipitel.</p> <p>Al respecto, si bien comprendemos la necesidad de garantizar la seguridad y autenticidad en los procesos de regularización, consideramos que <u>la normativa debe contemplar expresamente un mecanismo de regularización digital que cumpla con estándares de seguridad adecuados</u>, sin que sea necesaria la previa aprobación del Regulador.</p> <p>Asimismo, se observa que para el caso de Operadores Móviles Virtuales (OMV), el Proyecto si contempla que la regularización sea realizada mediante mecanismos virtuales –previa aprobación del Osipitel–, lo cual, ha causado la preocupación de nuestra representada, pues podría interpretarse que para el caso de las empresas operadoras, los mecanismos adicionales de regularización no admiten medios virtuales o digitales, pues esta característica se precisa solo para los OMV.</p>	<p>Respecto a la necesidad de contar con un mecanismo de regularización establecido expresamente para la regularización de los registros inconsistentes, debemos señalar que no corresponde establecer un único mecanismo de regularización digital, teniendo en cuenta que cada empresa operadora tiene particularidades en sus procesos y sistemas, por lo que actualmente todas las empresas tienen la libertad de diseñar sus mecanismos de contratación de acuerdo a sus necesidades, objetivos y estrategia comercial.</p> <p>En relación a su comentario relacionado a que la propuesta señalaría que las regularizaciones de registros inconsistentes conllevan a la suscripción de un nuevo contrato de manera presencial y solo dejaría espacio para que los operadores móviles virtuales (OMV) utilicen mecanismos virtuales, debemos señalar que el proyecto normativo incluye la posibilidad de utilizar otros mecanismos aprobados por el OSIPTEL. En esa línea, sin perjuicio de poder recibir las regularizaciones en los centros de atención o puntos de atención de la empresa operadora designados según lo previsto en el artículo 5 del Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, las empresas operadoras tienen la posibilidad de utilizar otros mecanismos aprobados por el OSIPTEL.</p>

Consideramos que esta diferenciación resulta injustificada y discriminatoria, ya que todas las empresas del sector deberían contar con la posibilidad de implementar mecanismos digitales de regularización sin requerir una aprobación previa adicional.

- **RESPECTO A LA SUSCRIPCIÓN DE UN NUEVO CONTRATO EN CASO DE REGULARIZACIÓN**

En relación al presente punto, consideramos que exigir la suscripción de un nuevo contrato como requisito para la regularización de registros inconsistentes es innecesario y desproporcionado en muchos casos, puesto que la inconsistencia en los datos no necesariamente implica que el contrato original sea inválido o que los datos del abonado sean incorrectos.

A efectos de lograr un mayor entendimiento por parte de vuestro Despacho, consideramos importante mencionar las siguientes consideraciones, solicitando sean debidamente analizadas para el texto normativo que sea finalmente aprobado:

- No todas las inconsistencias justifican la firma de un nuevo contrato, pues como se explicó líneas arriba, para el análisis de tales inconsistencias se debe establecer un criterio de porcentaje de coincidencia de la información que determine la necesidad de regularización.
- En dicha línea, pueden existir errores materiales menores en la digitación de los datos del abonado en el contrato, lo cual no debería afectar la validez del contrato original.
- Adicionalmente, existe la posibilidad de que la información contenida en el contrato del servicio sea correcta, pero el registro en los sistemas

Asimismo, la propuesta normativa consideró un numeral para que los Operadores Móviles Virtuales tengan en claro que pueden utilizar los mecanismos virtuales aprobados por el OSIPTEL para la regularización, sin embargo, estos pueden ser propuestos por todas las empresas operadoras. En ese sentido, se retira el numeral, a efectos de no generar confusión en su interpretación.

Respecto a los comentarios relacionados a que la suscripción de un nuevo contrato en caso de regularización por registro inconsistente no necesariamente implica que el contrato original sea inválido, debemos señalar que por el contrario la regularización de la información sin generar un nuevo contrato no garantiza ni genera certeza de que el contrato del abonado cuenta con los datos correctos.

Cabe precisar que, este procedimiento aplica a los registros inconsistentes y en consecuencia se trataría de contrataciones presuntamente invalidas, que habrían sobrepasado todos los controles establecidos para la contratación, así como la propia verificación que la empresa operadora realiza en cumplimiento de los requisitos esenciales, y por ende existe un riesgo de que sean utilizadas en la comisión de delitos.

Respecto a sus comentarios sobre la definición de registros inconsistentes y errores materiales, debemos señalar que se han precisado las definiciones, advirtiéndose que dichos conceptos son excluyentes (de evaluación individual).

En relación a la posibilidad de que la información contenida en el contrato del servicio sea correcta pero que en el registro en los sistemas comerciales de la empresa se haya registrado de

comerciales de la empresa se haya producido de manera incorrecta en el marco de un error involuntario al momento de digitar los datos.

- Asimismo, se debe considerar que la obligación de firmar un nuevo contrato podría generar molestias innecesarias para los abonados, quienes podrían considerar que su servicio se encuentra plenamente vigente y negarse a la suscripción de un nuevo contrato.
- De acuerdo al principio de conservación de los actos jurídicos, los contratos deben interpretarse de manera que se les otorgue validez siempre que sea posible. Esto es, si el contrato cumple con los requisitos legales y las condiciones de contratación son claras, no hay razón para exigir la suscripción de un nuevo contrato. Respecto a lo antes señalado, mencionamos que: "A partir del principio, se persigue valorar que lo que determina la invalidez de un acto administrativo no es haber incurrido en una ilegalidad, sino que esa ilegalidad impida alcanzar un fin que el Derecho considera merecedor de protección"¹.
- Consideramos que un mecanismo más razonable sería permitir la actualización o corrección de datos sin necesidad de una nueva suscripción contractual.
- Adicionalmente, esto representaría una carga operativa innecesaria para las empresas operadoras, pues la exigencia de un nuevo contrato implicaría procesos administrativos adicionales que no necesariamente aportan valor al procedimiento de regularización. Además, puede generar demoras y afectar la experiencia del usuario, aumentando el tiempo necesario para la regularización.

En base a lo anterior, consideramos que la regularización de los registros inconsistentes debe realizarse únicamente mediante la actualización de los datos del abonado en los sistemas de la empresa operadora. Motivo por el cual, no resulta razonable ni proporcional suscribir un nuevo

manera incorrecta, es preciso señalar que conforme lo señalado en el artículo 10 del Decreto Legislativo N° 1338, cada empresa operadora es responsable de todo el proceso de comercialización y contratación del servicio público móvil que presten, el cual comprende la identificación y el registro de los abonados que contratan sus servicios; así como, el registro de vendedores o persona natural de la empresa operadora y de la empresa autorizada por ésta, que interviene directamente en la contratación de los servicios públicos móviles. Esa responsabilidad demanda que las empresas operadoras realicen las coordinaciones, convenios y acciones necesarias que le permitan validar la identidad del contratante.

En relación a la consulta sobre cómo la empresa operadora puede prever una inexactitud en los datos registrados, se debe tener en cuenta que conforme lo señalado en el artículo 10 del Decreto Legislativo N° 1338, cada empresa operadora es responsable de todo el proceso de comercialización y contratación del servicio público móvil que presten, el cual comprende la identificación y el registro de los abonados que contratan sus servicios; así como, el registro de vendedores o persona natural de la empresa operadora y de la empresa autorizada por ésta, que interviene directamente en la contratación de los servicios públicos móviles. Esa responsabilidad demanda que las empresas operadoras realicen las coordinaciones, convenios y acciones necesarias que le permitan validar la identidad del contratante.

Respecto a sus comentarios sobre la definición de registros inconsistentes y errores materiales, se han precisado las definiciones en la redacción del presente artículo, advirtiéndose que dichos conceptos son excluyentes (de evaluación individual).

<p>contrato, cuando lo que se requiere es la regularización de los datos del cliente y no se enmarca en una negación o desconocimiento del servicio contratado.</p>	<p>En relación a sus comentarios sobre la conservación de los actos jurídicos, debe tenerse en cuenta que dicha conservación carece de validez cuando no se acredita la identidad de la persona contratante, ya que no se cuenta con la certeza sobre quién emite la manifestación de voluntad. En consecuencia, si es necesario celebrar el contrato correctamente, lo que incluye asegurarse de que la identidad de las partes esté plenamente acreditada.</p> <p>En relación a su solicitud de regularización de los registros inconsistentes únicamente mediante la actualización de los datos del abonado en los sistemas de la empresa operadora, debemos señalar que la misma carece de razonabilidad, considerando que es responsabilidad de las empresas operadoras el de validar correctamente la identidad del abonado ante el procedimiento de contratación de un servicio público de telecomunicaciones.</p>
<p><u>ENTEL:</u></p> <p>Respecto a la regularización de los servicios, es necesario mencionar que no se tiene la claridad de cuál es la finalidad de generar un contrato nuevo con los mismos beneficios del contrato inicial, toda vez que ni en la Exposición de Motivos ni en el Informe N° 00016-DAPU/2025 se menciona.</p> <p>Entendemos que el contrato que fuera regularizado será anulado y en ese contexto se debería generar un nuevo contrato con los datos correctos, sin embargo, la firma de un nuevo contrata lleva consigo una nueva fecha de firma de la misma por lo que aquellos abonados que cuentan con beneficios que ya habrían iniciado con su contrato anterior podrían sufrir confusiones con la firma de un nuevo contrato por lo que solicitamos al Osiptel que en lugar de firmar un nuevo contrato, se pueda generar o emitir una adenda o anexo que explique que lo que se ha ejecutado es la</p>	<p>Respecto a la necesidad de generar un nuevo contrato, es preciso señalar que es necesario celebrar el contrato correctamente, lo que incluye asegurarse de que la identidad de las partes esté plenamente acreditada, ya que de no ser así no se tiene la certeza sobre quién emite la manifestación de voluntad.</p> <p>Sobre la suscripción del nuevo contrato, se debe señalar que se ha precisado en el texto normativo que la empresa operadora debe proporcionar al abonado una constancia de la regularización efectuada de manera inmediata, así como el nuevo contrato celebrado, de manera tal que se permita advertir que el nuevo contrato proviene de una regularización del contrato inicial.</p>

<p>regularización de los datos señalados en el contrato inicial y que la información correcta es la escrita en el anexo.</p> <p>En este punto del análisis, es necesario traer a colación que la contratación de una línea móvil es un acto jurídico, y el Osiptel debería velar por conservar esta contratación, toda vez que la voluntad de contratar el servicio existe, y es por ello que el abonado se acerca a regularizar cualquier vicio ocurrido en los datos de éste.</p> <p>Por consiguiente, solicitamos al Osiptel que el proyecto normativo considere la regularización de los errores materiales y los inconsistentes velando por el cumplimiento del principio de conservación del acto jurídico a fin de evitar afectar los derechos de nuestros abonados, su confianza legítima y su buena fe, ya que como hemos mencionado, estos errores y/o inconsistencias, pueden ser resultado de algún error involuntario como consecuencia de la manualidad o vicios técnicos que no debería porque afectan al abonado que de buena fe, contrató el servicio.</p> <p>Asimismo, conforme lo mencionado anteriormente, la regularización debe realizarse por cualquier canal de contratación que cuente la empresa operadora a fin de facilitar a los abonados la regularización de la contratación de su servicio. Reviste una actualización especial, el caso de un abonado persona jurídica, que dada la complejidad que posee los representantes legales no tienen la disponibilidad de acercarse a un centro de atención a regularizar esta contratación.</p>	<p>En relación a los comentarios sobre la conservación de los actos jurídicos, debe tenerse en cuenta que dicha conservación carece de validez cuando no se acredita la identidad de la persona contratante, ya que no se cuenta con la certeza sobre quién emite la manifestación de voluntad. En consecuencia, si es necesario celebrar el contrato correctamente, lo que incluye asegurarse de que la identidad de las partes esté plenamente acreditada.</p> <p>En ese sentido, la solicitud de regularización de los registros inconsistentes únicamente mediante la actualización de los datos del abonado en los sistemas de la empresa operadora carece de razonabilidad, considerando que es responsabilidad de las empresas operadoras validar correctamente la identidad del abonado ante el procedimiento de contratación de un servicio público de telecomunicaciones.</p> <p>Sin embargo, para el caso de registros con errores materiales, debemos señalar que no se procederá con la baja de los servicios públicos móviles, esperando que las empresas operadoras en el espacio de tiempo establecido realicen la regularización de la información de parte de la empresa operadora en el Registro de Abonados.</p>
<p><u>BITEL:</u></p> <p>Acerca del inciso 9.2, solicitamos nos detallen la información que debe contener la <i>Constancia de regularización efectuada</i> y a través de qué medios debe ser proporcionada.</p>	<p>En relación a la constancia que debe ser proporcionada al abonado, se precisa en el texto normativo que la misma debe ser proporcionada de manera inmediata. Asimismo, se debe brindar el nuevo contrato celebrado producto de la regularización conforme a las disposiciones establecidas en el numeral 2.6. del Anexo 5 de la Resolución N.º 172-2022-CD/OSIPTEL.</p>

	<p>Cabe precisar que, no corresponde establecer un modelo de constancia de regularización única, considerando que todas las empresas operadoras tienen la libertad de diseñar las mismas. Sin embargo, la constancia de regularización debe detallar la fecha y hora del trámite, el tipo y número de documento de identidad del abonado, el número del servicio móvil materia de regularización, el canal y en caso sea por medio del canal presencial, se deberá consignar la información del centro o punto de atención, así como los datos errados y los datos que se corrigen.</p>
<p>GUINEA: Consideramos que en este caso se debe especificar que para la regularización de los registros inconsistentes aplican los mecanismos para la contratación que se encuentran previamente aprobados por OSIPTEL. Ya que a falta de especificación se podría entender que se necesita aprobación de nuevos mecanismos especiales para estos casos.</p>	<p>En relación a la posibilidad de utilizar los mecanismos de contratación que ya se encuentran previamente aprobados por el OSIPTEL para el trámite de regularización por registros inconsistentes, debemos señalar que se requiere que los mecanismos a ser utilizados por las empresas operadoras para la regularización de la contratación sean aprobados por el OSIPTEL, conforme a lo establecido en el Artículo 19 de la Resolución que aprueba la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones aprobado a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL.</p>
ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIO	VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO
<p>Artículo 10.-Registro de rectificación de errores materiales y de regularización de los registros inconsistentes</p> <p><i>La empresa operadora lleva un registro de las rectificaciones realizadas por errores materiales y de la regularización de los registros inconsistentes, considerando el número de servicio público móvil, la acción realizada (rectificación, regularización o baja) y fecha y hora de la acción.</i></p>	<p>Artículo 8.- Registro de regularización de los registros inconsistentes y de rectificación de errores materiales</p> <p><i>La empresa operadora lleva un registro de la regularización de los registros inconsistentes y las rectificaciones realizadas por errores materiales, considerando el número de servicio público móvil, la acción realizada (regularización, rectificación o baja), canal de atención, fecha y hora de la acción.</i></p>

COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS	
COMENTARIOS RECIBIDOS	POSICIÓN DEL OSIPTEL
<p><u>MOVISTAR:</u></p> <p>En el presente artículo, no se precisa ¿cuál sería el medio por el que se remitiría esta información de registro?</p>	<p>Cabe indicar que, el presente artículo establece la obligación de las empresas de contar con un registro sobre las rectificaciones, regularizaciones y la ejecución de las bajas realizadas en atención a errores materiales o registros inconsistentes. Eso con la finalidad de contar con la respectiva trazabilidad de las acciones realizadas por las empresas operadoras ante estos escenarios de inconsistencias.</p> <p>En dicha línea, es preciso indicar que, el Osiptel en cumplimiento de su función supervisora, tiene la facultad de realizar acciones de supervisión, en las que podrá solicitar en su oportunidad la información de dicho registro, precisando la forma o medio en la que deberá ser remitida por la empresa operadora.</p>
<p><u>ENTEL:</u></p> <p>Al respecto, consideramos que la obligación de llevar un registro de las rectificaciones de los errores es innecesaria toda vez que estas ya están siendo reportadas al Osiptel a través del Registro de Abonados, el mismo que es enviado de manera diaria al RENTESEG con la información presentada por los clientes, en este caso, cuando el abonado se apersona o genere su regularización, o la empresa operadora genere la subsanación del error material, esta información corregida será enviada, en el plazo establecido en el Manual de Operatividad, al RENTESEG para los fines pertinentes.</p>	<p>Respecto al comentario de ENTEL, si bien a través del Registro de Abonados las empresas operadoras deberán informar la actualización correspondiente a los datos relacionados al servicio público móvil que hayan sido rectificadas o regularizadas, cabe señalar que esto es en atención a la obligación contemplada en el artículo 4 de las Normas Complementarias para la Implementación del RENTESEG, aprobado mediante la Res. N° 072-2020-CD/OSIPTEL y sus modificatorias; sin embargo, el sistema no contiene campos o etiquetas que señalen los datos que se están solicitando en el presente artículo.</p> <p>Es así que, con la finalidad de contar con la respectiva trazabilidad de las acciones realizadas por las empresas operadoras, se establece la obligación de mantener un registro con los datos de las acciones finales realizadas frente a estos casos de inconsistencia (rectificación, regularización o baja),</p>

	<p>consignando la información de la fecha y hora de la acción; así como, la del canal por medio del cual se ha realizado la regularización.</p> <p>Esta información podrá ser solicitada por el Osiptel, en cumplimiento de su facultad supervisora, a través de sus acciones de supervisión, donde se precisará la forma o medio y oportunidad en la cual deberá ser remitida.</p>
ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIO	VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO
<p>Artículo 11.- Acreditación del envío de mensajes a los abonados</p> <p><i>La empresa operadora debe conservar la información que acredite el cumplimiento del envío de los mensajes a los abonados, según lo requerido en la presente norma. Dicha información debe estar disponible para el acceso por parte del OSIPTEL.</i></p>	<p>Artículo 9.- Acreditación del envío de mensajes a los abonados</p> <p><i>La empresa operadora debe conservar la información que acredite el cumplimiento del envío de los mensajes a los abonados, según lo requerido en la presente norma. Dicha información debe estar disponible para el acceso por parte del OSIPTEL.</i></p>
COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS	
COMENTARIOS RECIBIDOS	POSICIÓN DEL OSIPTEL
<p><u>MOVISTAR:</u></p> <p>Usualmente, se exige remitir reportes periódicos al regulador, documentando cuántas líneas/equipos dieron de baja por órdenes de autoridad, indicando incluso qué entidad lo solicitó. Esto supone una carga administrativa: hay que compilar datos, preparar informes y asegurarse de la trazabilidad de cada caso. En el presente artículo no se precisa la forma de disponibilidad de la acreditación de los mensajes a los abonados.</p>	<p>Cabe precisar que, el presente artículo hace referencia a los servicios públicos móviles cuyo proceso de validación no resultó exitoso, conforme a lo establecido en los protocolos para el proceso de validación de información de registro de abonados y del registro de vendedores de las empresas operadoras establecido en el Decreto Supremo N° 014-2024-IN, el cual es diferente al procedimiento de baja de los servicios públicos móviles y bloqueo de equipos terminales móviles utilizados o vinculados en la comisión de delitos, el mismo que no se contempla en el presente artículo.</p> <p>Ahora bien, respecto al comentario de que este procedimiento supondría una carga administrativa para la empresa operadora,</p>

	<p>es preciso señalar que, tal como se indicó en el Informe N° 00016-DAPU/2025, este escenario de registros inconsistentes se origina debido a que no se estarían consignando correctamente los nombres de los titulares de los servicios públicos móviles en el Registro de Abonados, evidenciándose así que las empresas operadoras no estarían cumpliendo con lo establecido en las Normas de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.</p> <p>En dicha línea, en la medida en la que el proceso de contratación de los servicios públicos móviles se realice conforme lo establecido en la normativa vigente, deberían disminuir los casos de registros inconsistentes y encontrarse casos de manera excepcional.</p> <p>Respecto a la forma de disponibilidad de la acreditación del envío de estos mensajes, debemos señalar que, el Osiptel en cumplimiento de su función supervisora, podrá solicitar dicha información, precisando en su oportunidad la forma en la que deberá remitirla a la empresa operadora. Las empresas operadoras deberán conservar dicha información por un periodo de al menos tres (3) años, de acuerdo a lo establecido en el literal e) del artículo 16 de la Ley N° 27336 – Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Osiptel.</p>
<p><u>ENTEL:</u></p> <p>Al respecto, es correcto que la empresa operadora debe acreditar el cumplimiento de la obligación de notificar los mensajes a los abonados según la necesidad, sin embargo, es necesario que se analice y se establezca la metodología específica para que se identifique cual es el margen de error en la acción de envíos de mensajes con la finalidad de que las empresas, ante la advertencia de un error en el envío de</p>	<p>Es preciso señalar que, las empresas operadoras deben cumplir con las obligaciones establecidas en la normativa vigente, dado que brindan un servicio público a la ciudadanía.</p> <p>En caso detecten errores en sus sistemas que pudieran afectar el cumplimiento de dichas obligaciones, son las empresas operadoras quienes se encuentran en la responsabilidad de</p>

<p>mensajes, cuente con un plazo adicional para rectificar el mismo ya que, no escapa del conocimiento de su despacho que, los procesos automatizados también cuentan con un margen de error debido a las capacidades por fechas y horarios toda vez que no solo serían estos los envíos que las empresas operadoras generarían sino que también existen obligaciones regulatorias y/o informativas por parte de la misma empresa.</p> <p>Finalmente, respecto a este artículo consideramos que debe permitirse a la empresa operadora utilizar distintos canales de comunicación no solo limitarlas a la mensajería de texto.</p>	<p>adoptar las medidas que correspondan para subsanar dicha situación.</p> <p>Por otro lado, respecto a que se limite el canal de comunicación a solo la mensajería de texto, debemos precisar que el artículo materia de comentario señala que se debe acreditar el cumplimiento del envío de los mensajes a los cuales se hace referencia en el artículo 5 del presente proyecto normativo. En dicha línea, el referido artículo indica la obligación de remitir mensaje de texto y correo electrónico, informando sobre la necesidad de regularizar la contratación del servicio público móvil por contener información inconsistente.</p> <p>En ese sentido, el envío de esta información no se ha limitado únicamente a través del mensaje de texto.</p>
<p><u>BITEL:</u></p> <p>¿Por cuánto tiempo la empresa operadora debe conservar dicha información?</p>	<p>Las empresas operadoras deberán conservar dicha información por un periodo de al menos tres (3) años, de acuerdo a lo establecido en el literal e) del artículo 16 de la Ley N° 27336 – Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Osiptel.</p>
<p>ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIO</p>	<p>VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO</p>
<p><i>Artículo 12.- Carga de la prueba</i></p> <p><i>La carga de la prueba sobre el cumplimiento del procedimiento de baja de los servicios públicos móviles por registros inconsistentes y del procedimiento de baja de los servicios públicos móviles y/o bloqueo de los equipos terminales móviles utilizados o vinculados en la comisión de delitos, recae en la empresa operadora.</i></p>	<p><i>Artículo 10.- Carga de la prueba</i></p> <p>La carga de la prueba sobre el cumplimiento del procedimiento de baja de los servicios públicos móviles por registros inconsistentes y/o errores materiales, recae en la empresa operadora.</p>
<p>COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS</p>	
<p>COMENTARIOS RECIBIDOS</p>	<p>POSICIÓN DEL OSIPTEL</p>

<p>MTC:</p> <p>Error material según el orden del Proyecto de Norma, el TÍTULO IV (pág. 8), corresponde modificarlo a “TÍTULO V”, a efectos de seguir con la estructura y numeración pertinente.</p>	<p>Se recoge el comentario relacionado y se revisa la numeración pertinente.</p>																		
<p>ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIO</p>	<p>VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO</p>																		
<p>Artículo 13.- Régimen de Infracciones y Sanciones <i>Constituyen conductas infractoras las siguientes:</i></p>	<p>Artículo 11.- Régimen de Infracciones y Sanciones <i>Constituyen conductas infractoras las siguientes:</i></p>																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="203 572 304 608">ÍTEM</th> <th data-bbox="304 572 1131 608">CONDUCTA INFRACTORA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="203 608 304 778">1</td> <td data-bbox="304 608 1131 778">La empresa operadora que no ejecute la baja del servicio público móvil y/o bloqueo del equipo terminal móvil en el plazo máximo de un (1) día calendario de recibido el requerimiento del OSIPTEL, conforme a lo establecido en el numeral 4.3 del artículo 4.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="203 778 304 1082">2</td> <td data-bbox="304 778 1131 1082">La empresa operadora que luego de ejecutada la baja del servicio público móvil y/o bloqueo de equipo terminal móvil no reporten la acción a través del RENTESEG, indicando que corresponde al requerimiento de autoridad competente (DAC: De baja por requerimiento de Autoridad Competente y/o BAC: Bloqueo del equipo terminal móvil por requerimiento de Autoridad Competente), de acuerdo a lo establecido en las Normas Complementarias del RENTESEG, conforme a lo establecido en el numeral 4.4 del artículo 4.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="203 1082 304 1321">3</td> <td data-bbox="304 1082 1131 1321">La empresa operadora que no cumpla con remitir un mensaje de texto a cada uno de los servicios públicos móviles con registro inconsistente y a aquellos servicios públicos móviles que el abonado tiene registrado con su número de documento legal de identificación en dicha empresa, además de un correo electrónico a la dirección registrada por el abonado, como máximo a los tres (3) días hábiles contados a partir del día</td> </tr> </tbody> </table>	ÍTEM	CONDUCTA INFRACTORA	1	La empresa operadora que no ejecute la baja del servicio público móvil y/o bloqueo del equipo terminal móvil en el plazo máximo de un (1) día calendario de recibido el requerimiento del OSIPTEL, conforme a lo establecido en el numeral 4.3 del artículo 4.	2	La empresa operadora que luego de ejecutada la baja del servicio público móvil y/o bloqueo de equipo terminal móvil no reporten la acción a través del RENTESEG, indicando que corresponde al requerimiento de autoridad competente (DAC: De baja por requerimiento de Autoridad Competente y/o BAC: Bloqueo del equipo terminal móvil por requerimiento de Autoridad Competente), de acuerdo a lo establecido en las Normas Complementarias del RENTESEG, conforme a lo establecido en el numeral 4.4 del artículo 4.	3	La empresa operadora que no cumpla con remitir un mensaje de texto a cada uno de los servicios públicos móviles con registro inconsistente y a aquellos servicios públicos móviles que el abonado tiene registrado con su número de documento legal de identificación en dicha empresa, además de un correo electrónico a la dirección registrada por el abonado, como máximo a los tres (3) días hábiles contados a partir del día	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1180 572 1281 608">ÍTEM</th> <th data-bbox="1281 572 2011 608">CONDUCTA INFRACTORA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1180 608 1281 842">1</td> <td data-bbox="1281 608 2011 842">La empresa operadora que transcurrido cinco (5) días hábiles de culminado el plazo para el envío de mensaje de texto al abonado y siempre que no se haya regularizado la información del contrato, no cumpla con suspender el servicio público móvil observado por un plazo de siete (7) días hábiles (Artículo 5).</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1180 842 1281 1018">2</td> <td data-bbox="1281 842 2011 1018">La empresa operadora que luego de vencido el plazo de suspensión y de no haberse efectuado la regularización respectiva, no cumpla con ejecutar la baja del servicio público móvil en el día calendario siguiente (Artículo 5).</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1180 1018 1281 1257">3</td> <td data-bbox="1281 1018 2011 1257">La empresa operadora que suspenda o realice la baja del servicio público móvil por registro inconsistente, sin comunicar previamente al abonado sobre la necesidad de regularización o realice la baja del servicio sin previamente suspender el servicio público móvil durante el plazo establecido (Artículo 5).</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1180 1257 1281 1358">4</td> <td data-bbox="1281 1257 2011 1358">La empresa operadora que luego de recibido el reporte del OSIPTEL no cumpla con rectificar el error material consignado en el registro de</td> </tr> </tbody> </table>	ÍTEM	CONDUCTA INFRACTORA	1	La empresa operadora que transcurrido cinco (5) días hábiles de culminado el plazo para el envío de mensaje de texto al abonado y siempre que no se haya regularizado la información del contrato, no cumpla con suspender el servicio público móvil observado por un plazo de siete (7) días hábiles (Artículo 5).	2	La empresa operadora que luego de vencido el plazo de suspensión y de no haberse efectuado la regularización respectiva, no cumpla con ejecutar la baja del servicio público móvil en el día calendario siguiente (Artículo 5).	3	La empresa operadora que suspenda o realice la baja del servicio público móvil por registro inconsistente, sin comunicar previamente al abonado sobre la necesidad de regularización o realice la baja del servicio sin previamente suspender el servicio público móvil durante el plazo establecido (Artículo 5).	4	La empresa operadora que luego de recibido el reporte del OSIPTEL no cumpla con rectificar el error material consignado en el registro de
ÍTEM	CONDUCTA INFRACTORA																		
1	La empresa operadora que no ejecute la baja del servicio público móvil y/o bloqueo del equipo terminal móvil en el plazo máximo de un (1) día calendario de recibido el requerimiento del OSIPTEL, conforme a lo establecido en el numeral 4.3 del artículo 4.																		
2	La empresa operadora que luego de ejecutada la baja del servicio público móvil y/o bloqueo de equipo terminal móvil no reporten la acción a través del RENTESEG, indicando que corresponde al requerimiento de autoridad competente (DAC: De baja por requerimiento de Autoridad Competente y/o BAC: Bloqueo del equipo terminal móvil por requerimiento de Autoridad Competente), de acuerdo a lo establecido en las Normas Complementarias del RENTESEG, conforme a lo establecido en el numeral 4.4 del artículo 4.																		
3	La empresa operadora que no cumpla con remitir un mensaje de texto a cada uno de los servicios públicos móviles con registro inconsistente y a aquellos servicios públicos móviles que el abonado tiene registrado con su número de documento legal de identificación en dicha empresa, además de un correo electrónico a la dirección registrada por el abonado, como máximo a los tres (3) días hábiles contados a partir del día																		
ÍTEM	CONDUCTA INFRACTORA																		
1	La empresa operadora que transcurrido cinco (5) días hábiles de culminado el plazo para el envío de mensaje de texto al abonado y siempre que no se haya regularizado la información del contrato, no cumpla con suspender el servicio público móvil observado por un plazo de siete (7) días hábiles (Artículo 5).																		
2	La empresa operadora que luego de vencido el plazo de suspensión y de no haberse efectuado la regularización respectiva, no cumpla con ejecutar la baja del servicio público móvil en el día calendario siguiente (Artículo 5).																		
3	La empresa operadora que suspenda o realice la baja del servicio público móvil por registro inconsistente, sin comunicar previamente al abonado sobre la necesidad de regularización o realice la baja del servicio sin previamente suspender el servicio público móvil durante el plazo establecido (Artículo 5).																		
4	La empresa operadora que luego de recibido el reporte del OSIPTEL no cumpla con rectificar el error material consignado en el registro de																		

	hábil siguiente de recibido el reporte, conforme a lo establecido en el numeral 7.1 del artículo 7.		
4	La empresa operadora que transcurrido tres (3) días hábiles desde el envío del mensaje de texto y siempre que el abonado no haya regularizado la información, no cumpla con suspender el servicio público móvil observado por un plazo de tres (3) días hábiles, conforme a lo establecido en el numeral 7.3 del artículo 7.		<p><i>abonados y el registro de vendedores en el plazo máximo de treinta (30) días calendario contados a partir del día hábil siguiente de recibido el reporte (Artículo 7).</i></p>
5	La empresa operadora que luego de vencido el plazo de suspensión y de no haberse efectuado la regularización respectiva no cumpla con ejecutar la baja del servicio en el día calendario siguiente, conforme a lo establecido en el numeral 7.4 del artículo 7.		
6	La empresa operadora que no aplique el procedimiento de baja de los servicios públicos móviles establecido en el artículo 7 a aquellos registros con errores materiales no rectificadas, conforme a lo establecido en el artículo 8.		
COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS			
COMENTARIOS RECIBIDOS		POSICIÓN DEL OSIPTEL	
<p><u>MOVISTAR:</u></p> <p>Creemos que se debe revisar el esquema de sanciones e incentivos en la regulación como:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aplicar sanciones solo en casos de negligencia comprobada, permitiendo correcciones antes de multar. 2. Dirigir las sanciones hacia los verdaderos infractores, como falsificadores de identidades y técnicos que modifican IMEIs, en lugar de enfocarse exclusivamente en los operadores. Como es de conocimiento público, la alteración del código IMEI de un celular, como la clonación, es un acto ilícito tipificado en el Código Penal 		<p>Aunque la regulación responsiva propone un enfoque dialogante y gradual, no excluye la adopción de medidas contundentes cuando se trata de proteger bienes jurídicos fundamentales.</p> <p>No hay que perder de vista el bien jurídico protegido a través de este proyecto normativo, dado que se alinea con los objetivos del DL 1338, que crea el RENTESEG, que busca tutelar justamente la seguridad ciudadana y el orden público, cuando se trata de bloqueos de equipos terminales móviles y suspensión de servicios vinculados a delitos como el robo, sustracción o extorsión, suplantaciones o falsificaciones en el proceso de</p>	

<p>peruano (artículos 222-A, 222-C, 222-D); por lo que, creemos que deben aplicarse para combatir y sancionar la manipulación ilegal de dispositivos móviles.</p> <p>Estos ajustes permitirán que la regulación sea más equilibrada, garantizando seguridad sin generar costos operativos excesivos.</p>	<p>contratación de los servicios públicos móviles, así como la protección de datos personales e identidad.</p> <p>Así, el enfoque responsivo no es incompatible con medidas firmes, sino que las integra inteligentemente dentro de una arquitectura más justa y eficaz de regulación.</p> <p>De otro lado, es necesario señalar que se incluyó como conducta infractora la referida a que la empresa operadora que suspenda o realice la baja del servicio público móvil por registro inconsistente, no comunique previamente al abonado sobre la necesidad de regularización o realice la baja del servicio sin previamente suspender el servicio público móvil durante el plazo establecido. Ello, a fin de evitar afectaciones a los abonados.</p>
<p><u>ENTEL:</u></p> <p>Consideramos importante evaluar la aplicación de la regulación responsiva a fin de buscar incentivos y coadyuvar al objeto de la norma.</p>	<p>El Osiptel ha implementado acciones que reflejan una regulación responsiva, como es el caso de alertas tempranas y las fiscalizaciones preventivas en el marco de lo establecido en el Reglamento de Fiscalización, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 090-2015-CD/OSIPTEL y modificatorias.</p> <p>Por ello, en línea con el comentario realizado, sin perder de vista el enfoque responsivo, existen bienes jurídicos como los señalados previamente que justifican una intervención regulatoria más enérgica cuando está en riesgo el interés público.</p>
<p><u>MTC:</u></p> <p>En el artículo 13 del proyecto normativo se establece el cuadro en donde se tipifican las conductas infractoras en relación los procedimientos que se pretenden aprobar mediante el proyecto en cuestión.</p>	<p>En efecto, el proyecto de la norma objeto de análisis, aprobada por Resolución de Consejo Directivo N° 00018-2025-CD/OSIPTEL desarrolla la tipificación de las conductas infractoras relativas a los procedimientos de baja de los servicios públicos móviles y bloqueo de los equipos terminales móviles.</p>

<p>En ese sentido, se sugiere una mejor redacción del tipo infracción siguiendo la secuencia de tipificación: Infracción / Base legal / Calificación de la gravedad de la infracción / Sanción.</p> <p>En su defecto, señalar en la exposición de motivos o en el informe de sustento, que se trata de una sanción por remisión en una norma del OSIPTEL, a efectos de que el régimen de infracciones y sanciones cuente con coherencia y predictibilidad.</p>	<p>No obstante, es preciso tener en cuenta que la calificación de las infracciones se realiza de conformidad con lo dispuesto en la Resolución de Consejo Directivo N° 118-2021-CD/OSIPTEL, que aprobó la “Norma que establece el Régimen de Calificación de Infracciones”, la cual será efectuada acorde a la escala prevista en el artículo 25 de la Ley 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL y modificatorias, en función al nivel de la multa estimada en aplicación de la “Metodología de Cálculo para la Determinación de Multas en los Procedimientos Administrativos Sancionadores tramitados ante el Osiptel”, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 00229-2021-CD/OSIPTEL y según el tipo de sanción que corresponda.</p> <p>En ese sentido, no corresponde incluir la gravedad de la infracción en el artículo 13 del referido proyecto.</p>
ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIO	VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO
<p>-----</p>	<p style="text-align: center;">DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA</p> <p><i>Única. – Primera rectificación de errores materiales</i></p> <p><i>La empresa operadora realiza la rectificación de los errores materiales de forma progresiva hasta por un plazo de seis (6) meses contados a partir del día hábil siguiente de recibido el primer reporte por parte del OSIPTEL.</i></p> <p><i>Concluido el plazo antes señalado, los casos que no han sido rectificadas, se rigen por el procedimiento establecido en el artículo 5.</i></p> <p><i>El incumplimiento de lo dispuesto en el primer párrafo constituye conducta infractora.</i></p>

COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS	
COMENTARIOS RECIBIDOS	POSICIÓN DEL OSIPTEL
-----	En atención a los comentarios recibidos referidos a los errores materiales, se consideró conveniente incorporar una disposición transitoria final que permite a las empresas operadoras realizar de forma progresiva en un periodo de 6 meses, la rectificación de los errores materiales que se tienen identificados para no afectar a los abonados, dado que en caso no se realice corresponderá conforme al Decreto Legislativo N° 1596, aplicar el procedimiento de baja del servicio público móvil.
ARTÍCULO DEL PROYECTO A COMENTARIO	VERSIÓN FINAL DEL ARTÍCULO
DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL Única. - Vigencia <i>Las disposiciones de la presente norma entran en vigencia al día siguiente de su publicación en el diario oficial El Peruano.</i>	DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL Única. - Vigencia <i>Las disposiciones de la presente norma entran en vigencia al día siguiente de su publicación en el diario oficial El Peruano.</i>
COMENTARIOS DE LOS INTERESADOS	
COMENTARIOS RECIBIDOS	POSICIÓN DEL OSIPTEL
<u>MOVISTAR:</u> Se sugiere que la presente normativa no se considere estática, sino que tras su implementación inicial haya una fase de evaluación y retroalimentación. En los primeros 6 a 12 meses, OSIPTEL podría recabar datos: cuántas líneas se dieron de baja y cuantos equipos se bloquearon, cuántos reclamos hubo, impacto en delitos reportados, etc. Con esa información, y en diálogo con las operadoras, se podrían realizar ajustes reglamentarios si alguna medida resultó desproporcionada o poco efectiva (recordemos la inviabilidad del procedimiento de “devolución del equipo	En relación a los comentarios relacionados a la necesidad de una fase de evaluación y retroalimentación post implementación del procedimiento de baja de los servicios públicos móviles en el marco del proceso de validación de la información del registro de abonados y del vendedor o persona natural que intervenga directamente en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, debemos señalar que se coincide plenamente en que toda normativa debe estar sujeta a mejora continua. Sin embargo, esto no constituye un obstáculo para la entrada en vigencia inmediata del referido procedimiento.

bloqueado”⁴). Lo cierto es que el “mercado negro” evoluciona (los delincuentes buscarán nuevos métodos) y la regulación debe poder adaptarse.

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

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

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

- 1. Análisis de Viabilidad y Definición del Alcance (Lean Business Case):** Esta fase inicial implica un análisis exhaustivo de la viabilidad técnica y económica del proyecto, la definición del alcance y la identificación de los recursos necesarios. Este proceso requiere un profundo entendimiento de los requerimientos regulatorios y su impacto.
- 2. Definición y Alineación (Sesiones de Entendimiento):** Se realizan sesiones de trabajo con los equipos técnicos y operativos para asegurar la correcta interpretación de los requerimientos regulatorios y la alineación con las estrategias de la empresa.
- 3. Diseño e Ingeniería de la Solución (Documento de Implementación Detallado):** Se elabora un documento de implementación que detalla los pasos necesarios para la adecuación de la infraestructura, los sistemas y los procesos. Esta

La regulación no se considera estática y puede ser perfeccionada sobre la base de evidencia empírica. Además, el alcance del procedimiento es incremental y específico, pues únicamente aplica a las contrataciones del trimestre en curso y no a toda la base de abonados, como sí ocurrió en los procesos de validación masiva anteriormente ejecutados.

En relación a la supuesta inviabilidad de una implementación inmediata, debemos aclarar que el procedimiento en cuestión no es desconocido por las empresas operadoras, en la medida que ya se ejecutan parcialmente en el marco de la verificación de requisitos esenciales, de conformidad con el artículo 76° de la Norma de Condiciones de Uso, vigente desde septiembre de 2024.

Sin embargo, se ha considerado ampliar el plazo para el inicio del procedimiento a ser aplicado en cada entrega, incorporando un periodo adicional de 10 días hábiles previos para el caso de registros inconsistentes. Asimismo, se ha dispuesto armonizar los plazos con lo establecido en el procedimiento previsto en el artículo 76° de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada mediante Resolución N° 172-2022-CD/OSIPTEL

Asimismo, se ha considerado ampliar el plazo para que las empresas operadoras regularicen los registros con errores materiales hasta por un plazo máximo de treinta (30) días calendario contados desde el día siguiente de recibido el reporte del OSIPTEL.

Adicionalmente, se ha considerado incorporar una Disposición Complementaria Transitoria, mediante la cual, para la primera

etapa implica un diseño técnico preciso, considerando las particularidades de nuestra red y la integración con otros sistemas.

4. **Estimación de Recursos (Presupuesto y Tiempo):** Se realiza una estimación detallada del presupuesto requerido, considerando los costos de personal, materiales, equipos y servicios. Simultáneamente, se calcula el tiempo de implementación, considerando las dependencias entre las diferentes tareas y la disponibilidad de recursos.
5. **Aprobación y Priorización:** El presupuesto y el plan de implementación deben ser aprobados por las áreas correspondientes. El proyecto se prioriza dentro del portafolio de proyectos de la empresa, considerando las restricciones de recursos y los plazos de entrega.
6. **Planificación y Ejecución:** Se elabora un plan de implementación detallado con hitos, plazos y responsabilidades asignadas. Se realiza la implementación, incluyendo las pruebas exhaustivas y el pase a producción.
7. **Validación y Certificación:** Una vez implementado, el sistema se somete a un proceso de validación y certificación para asegurar su correcto funcionamiento.
8. **Marcha Blanca:** Finalmente, se implementa una etapa de marcha blanca para probar el sistema en un entorno real antes de su despliegue completo.

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

En línea a lo comentado, solicitamos que reconsidere el plazo de implementación propuesto, considerando la complejidad técnica del

entrega de información histórica se permite que la empresa operadora realice la rectificación de los errores materiales de forma progresiva, por un plazo máximo de seis (6) meses, contados a partir del día hábil siguiente de recibido el primer reporte por parte del OSIPTEL. Concluido el plazo antes señalado, los casos que no hayan sido rectificadas se sujetarán al procedimiento establecido en el artículo 5.

Cabe precisar que, conforme lo señalado en el artículo 10 del Decreto Legislativo N° 1338, cada empresa operadora es responsable de todo el proceso de comercialización y contratación del servicio público móvil que presten, el cual comprende la identificación y el registro de los abonados que contratan sus servicios.

En ese sentido, el plazo de implementación no puede equipararse al requerido para un desarrollo completo desde cero. Debido a que, actualmente ya existen controles y cotejos establecidos, lo cual reduce significativamente el esfuerzo incremental requerido.

Sobre la necesidad de contar previamente con el manual de operatividad, se aclara que la entrada en vigencia inmediata aplica al procedimiento vinculado al proceso de validación de información del registro de abonados y del vendedor. Este procedimiento se apoya en criterios y plazos ya establecidos, por lo que no se parte de cero, pudiendo reportar las acciones realizadas en el registro de abonados, sin perjuicio de que puedan realizar cambios a través del Instructivo Técnico y el Manual de Operatividad del RENTESEG, así como comunicados a las empresas operadoras oportunamente.

Sobre el procedimiento de baja de los servicios públicos móviles y/o bloqueo de equipos terminales móviles utilizados o vinculados en la comisión de delitos, debemos señalar que se

proyecto y la necesidad de asegurar la estabilidad y la calidad del servicio que ofrecemos a nuestros clientes.

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

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

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

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

- Validación de titularidad
- Validaciones de la línea e IMEI: tipo de suspensión, baja y bloqueo
- Validación del motivo de la suspensión y bloqueo: marca en Visor que identifica el caso
- Validación del motivo de bloqueo en Checa tu IMEI
- Registro de atención

retira de la norma propuesta, en la medida que el establecimiento del mismo está sujeto a la previa emisión de los Lineamientos de parte del Ministerio del Interior.

<ul style="list-style-type: none"> ○ Formularios a aplicar ○ Speechs, etc <p>Los plazos de este proceso, de forma aproximada son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Creación/actualización de la documentación: entre 7 a 10 días, dependiendo de la complejidad y cantidad de canales. ○ Capacitación a los canales de atención: 15 días adicionales. ○ Los canales considerados son: Tiendas, Call Center y Canales Escritos. 	
<p><u>ENTEL:</u></p> <p>De los comentarios efectuados, precisamos que es necesario un plazo de implementación de diez (10) meses como mínimo, dado la alta complejidad de este proceso. Toda vez que se pretende realizar un proceso automatizado para evitar cualquier error e inconveniente que pueda afectar la contratación del servicio y el derecho del abonado.</p>	<p>En relación a la necesidad de un plazo de implementación de 10 meses, debemos aclarar que el procedimiento en cuestión no es desconocido por las empresas operadoras, en la medida que ya se ejecutan parcialmente en el marco de la verificación de requisitos esenciales.</p> <p>En ese sentido, se ha considerado armonizar los plazos con lo establecido en el procedimiento previsto en el artículo 76° de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada mediante Resolución N° 172-2022-CD/OSIPTEL. Asimismo, se amplía el plazo para el inicio del procedimiento aplicable a cada entrega, incorporando un periodo adicional de diez (10) días hábiles previos al inicio del procedimiento establecido para los casos de registros inconsistentes.</p> <p>De otro lado, se ha considerado ampliar el plazo para que las empresas operadoras regularicen los registros con errores materiales hasta por un plazo máximo de treinta (30) días calendario contados desde el día siguiente de recibido el reporte del OSIPTEL.</p>

	<p>Adicionalmente, se ha considerado incorporar una Disposición Complementaria Transitoria, mediante la cual, para la primera entrega de información histórica se permite que la empresa operadora realice la rectificación de los errores materiales de forma progresiva, por un plazo máximo de seis (6) meses, contados a partir del día hábil siguiente de recibido el primer reporte por parte del OSIPTEL. Concluido el plazo antes señalado, los casos que no hayan sido rectificadas se sujetarán al procedimiento establecido en el artículo 5.</p> <p>Debe tener en cuenta que conforme lo señalado en el artículo 10 del Decreto Legislativo N° 1338, cada empresa operadora es responsable de todo el proceso de comercialización y contratación del servicio público móvil que presten, el cual comprende la identificación y el registro de los abonados que contratan sus servicios.</p> <p>En ese sentido, el plazo de implementación no puede equipararse al requerido para un desarrollo completo desde cero. Actualmente ya existen controles y cotejos establecidos, lo cual reduce significativamente el esfuerzo incremental requerido.</p> <p>Además de lo antes señalado, debe tenerse en cuenta que el procedimiento de baja de los servicios públicos móviles y/o bloqueo de equipos terminales móviles utilizados o vinculados en la comisión de delitos se retira de la norma propuesta, en la medida que el establecimiento del mismo está sujeto a la previa emisión de los Lineamientos de parte del Ministerio del Interior.</p>
COMENTARIOS GENERALES	
COMENTARIOS RECIBIDOS	POSICIÓN DEL OSIPTEL

<p><u>MOVISTAR:</u></p> <p>Expresamos nuestra preocupación por la inclusión del Artículo Quinto en la Resolución de la referencia, que establece lo siguiente:</p> <p><i>"Hasta que entre en vigencia la norma mencionada en el Artículo Primero, las empresas operadoras aplican el procedimiento establecido en el artículo 76 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada mediante la Resolución N° 172-2022-CD/OSIPTEL, para ejecutar la baja de servicios públicos móviles que cuenten con registros inconsistentes con la información de la base de datos del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) o en la información de la Autoridad Migratoria."</i></p> <p>Este artículo introduce una medida transitoria en una resolución cuyo único objeto es publicar un proyecto normativo para recibir comentarios, lo que consideramos es error de técnica legislativa. La resolución en cuestión no podría establecer disposiciones de aplicación inmediata sobre una norma que aún no ha sido aprobada ni tiene vigencia efectiva.</p> <p>Por lo tanto, consideramos que el Artículo Quinto no tiene validez, ya que su inclusión dentro de esta resolución es jurídicamente inviable. En su lugar, esta disposición transitoria debería incorporarse dentro del Proyecto de Norma, para comentarios sobre su aplicación y plazos de implementación, asegurando que entre en vigor, de ser el caso, cuando la normativa haya sido aprobada.</p>	<p>El artículo 40 del Reglamento de la Ley Marco para la Producción y Sistematización Legislativa, aprobado por el Decreto Supremo N° 007-2022-JUS, establece que las disposiciones complementarias no se ubican en la parte sustantiva de la norma, esto quiere decir que pueden ir al final de la norma o en la resolución que la aprueba. A su vez el referido artículo 40, clasifica a las disposiciones complementarias, en finales, transitorias, modificatorias y derogatorias.</p> <p>En esa línea, el artículo 42 del Reglamento de la Ley Marco para la Producción y Sistematización Legislativa, aprobado por el Decreto Supremo N° 007-2022-JUS, permite que las disposiciones complementarias transitorias incluyan preceptos de regulación autónoma y diferentes a la establecida por la norma nueva para situaciones jurídicas iniciadas con anterioridad en la entrada en vigor de la nueva disposición.</p> <p>En tal sentido, teniendo en cuenta que el Artículo Quinto de la Resolución N° 000018-2025-CD/OSIPTEL, es una disposición transitoria, y que al cotejar su contenido con lo establecido en los artículos 40 y 42 precedentes, se concluye que si cumple con el marco de producción y sistematización legislativa regulado en el Decreto Supremo N° 007-2022-JUS. Por lo que, los argumentos de MOVISTAR en contrario, no tienen fundamento.</p>
<p><u>SEGUNDO BLOQUE DE COMENTARIOS (15/04/2025)</u></p> <p><u>MOVISTAR:</u></p>	<p>En relación a sus comentarios relacionados a cronogramas escalonados, debemos señalar que el procedimiento relacionado a la validación de la información contempla un espacio de tiempo para la regularización de la información de parte de la empresa operadora en el registro de abonados para el caso de errores</p>

<p>Consideración transversal: cronogramas razonables y precedentes del propio OSIPTEL</p> <p>Mediante carta C.02169-DFI/2022, OSIPTEL estableció cronogramas escalonados para procesos similares de depuración, permitiendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 21 días de mensajes SMS interdiarios. - 7 a 10 días de suspensión parcial y total. - Plazos diferenciados por grupos (bolsas). <p>En ese sentido, la propuesta actual resulta contradictoria con la conducta previa del regulador y excede las capacidades técnicas y logísticas de implementación.</p> <p>Además, queremos destacar que la ejecución de este procedimiento requiere una coordinación transversal dentro de la empresa, cuyas capacidades técnicas y humanas deben ser cuidadosamente consideradas.</p> <p>1. Validación previa por Business Intelligence (BI)</p> <p>Toda base remitida por OSIPTEL debe ser analizada internamente por el equipo de BI para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar patrones de inconsistencia, • Contrastar con logs biométricos y tráfico, • Prevenir bajas incorrectas o injustificadas. <p>Este análisis no puede ser automático ni inmediato; requiere al menos 15 días hábiles, dependiendo del tamaño de la base.</p> <p>2. Impacto en clientes B2C y B2B</p> <p>El impacto no es uniforme:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el segmento B2C, la baja de líneas activas puede generar reclamos masivos, pérdida de ingresos y deterioro de la experiencia del cliente. 	<p>materiales, así como para la regularización de inconsistencias. No obstante, se ha considerado ampliar los plazos para que las empresas operadoras regularicen los registros.</p> <p>Asimismo, los procedimientos propuestos no son desconocidos por las empresas operadoras, en la medida de que ya se ejecutan parcialmente en el marco de la verificación de requisitos esenciales, de conformidad con el artículo 76° de la Norma de Condiciones de Uso, vigente desde septiembre de 2024.</p> <p>Respecto a su necesidad de revisión previa con BI e impacto, debemos señalar que los cotejos se realizan de forma trimestral, en el marco de lo establecido en los protocolos de intercambio de información para el proceso de validación señalado en el Decreto Supremo N° 014-2024-IN, por lo que se espera que el resultado de los cotejos siguientes tenga una menor cantidad de líneas observadas, más aun considerando que las empresas operadoras realizan su propia verificación en cumplimiento de los requisitos esenciales.</p> <p>Asimismo, debe tener en cuenta que conforme lo señalado en el artículo 10 del Decreto Legislativo N° 1338, cada empresa operadora es responsable de todo el proceso de comercialización y contratación del servicio público móvil que presten, el cual comprende la identificación y el registro de los abonados que contratan sus servicios.</p> <p>En ese sentido, el plazo de implementación no puede equipararse al requerido para un desarrollo completo desde cero. Actualmente ya existen controles y cotejos establecidos, lo cual reduce significativamente el esfuerzo incremental requerido.</p>
--	--

<ul style="list-style-type: none"> • En el segmento B2B, la baja de líneas puede afectar servicios críticos como alarmas, POS, rastreo de vehículos, entre otros. <p>Es fundamental que se permita una validación operativa previa antes de ejecutar las medidas sobre estos segmentos.</p> <p>3. Coordinación con experiencia cliente y canales</p> <p>Implementar este procedimiento exige adaptar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Flujos de atención presencial y remota, • Scripts y respuestas automatizadas (bots, call center), • Plantillas específicas de atención de reclamos, con sustento normativo diferenciado, • Segmentación por tipo de cliente, canal de venta y riesgo de afectación. <p>Esto requiere un tiempo mínimo de ajuste de 2 meses antes de la entrada en vigencia del procedimiento.</p> <p>4. Capacidad técnica de suspensión y baja masiva</p> <p>La empresa cuenta con una capacidad operativa máxima de 20,000 líneas por día para la ejecución de suspensiones y bajas masivas. Estas ventanas técnicas ya están parcialmente asignadas a otros procesos críticos, por lo que se requiere que las acciones en el marco de esta norma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sean reservadas exclusivamente para este flujo, y • Puedan ser programadas con anticipación. <p>Por todo lo anterior, reiteramos lo planteado en el Anexo 1 – TDP-00836-AR-GER-25, y solicitamos que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El procedimiento no entre en vigencia de forma inmediata, 	<p>Sobre la necesidad de adaptar sus flujos, debemos aclarar que el proyecto normativo se apoya en criterios y plazos ya establecidos, por lo que no se parte de cero, pudiendo reportar las acciones realizadas en el registro de abonados, sin perjuicio de que puedan realizar cambios a través del Instructivo Técnico y el Manual de Operatividad del RENTESEG, así como comunicados a las empresas operadoras oportunamente.</p> <p>En ese sentido, debe señalarse que no corresponde dilatar la entrada en vigencia de la norma, en la medida que se trataría de contrataciones presuntamente inválidas, que habrían sobrepasado todos los controles establecidos para la contratación, así como la propia verificación que la empresa operadora realiza en cumplimiento de los requisitos esenciales, y por ende existe un riesgo de que sean utilizadas en la comisión de delitos (v.g. extorsiones, fraude bancario). No obstante, se han introducido ajustes en los plazos establecidos en la norma, a fin de armonizar su aplicación.</p>
---	---

<ul style="list-style-type: none"> • Se establezca un plazo de adecuación mínima de doce (12) meses contados a partir de la publicación del Manual de Operatividad definitivo, • Durante ese periodo se permita a cada empresa presentar su plan de implementación escalonada, incluyendo flujos, cronograma, medidas de mitigación y mecanismos de monitoreo compartido con OSIPTEL. 	
<p><u>CLARO:</u></p> <p>Hemos identificado ciertos aspectos que consideramos deben ser necesariamente revisados, con el objetivo de garantizar un equilibrio adecuado entre la seguridad del procedimiento, los procesos operativos de nuestra representada y la experiencia de nuestros abonados; ello puesto que, hemos identificado que algunas disposiciones podrían generar cargas operativas innecesarias, afectar la continuidad del servicio para nuestros usuarios o incluso generar inconsistencias en la aplicación de la normativa.</p> <p>Adicionalmente, de manera previa a nuestros comentarios, consideramos importante señalar las dificultades existentes en la verificación de identidad de abonados extranjeros, ya que hasta la fecha no se ha logrado la conexión con el sistema de Migraciones, debido a la falta de condiciones técnicas adecuadas para su implementación, todo lo cual afecta la validación efectiva de la identidad de ciudadanos extranjeros en el proceso de contratación de servicios móviles.</p> <p>En línea con lo antes señalado, debemos mencionar los principales obstáculos identificados, entre los cuales se encuentra la disponibilidad restringida del sistema de verificación biométrica, el mismo que actualmente solo podría operar en un número limitado de puntos de venta, lo que contrasta con la amplia red de comercialización de servicios móviles a nivel nacional por parte de las empresas operadoras. Asimismo,</p>	<p>Respecto a que se estarían presentando dificultades en la verificación de identidad de abonados extranjeros, por no existir una conexión con el sistema de Migraciones, su representada debe tener en cuenta que conforme lo señalado en el artículo 10 del Decreto Legislativo N° 1338, cada empresa operadora es responsable de todo el proceso de comercialización y contratación del servicio público móvil que presten, el cual comprende la identificación y el registro de los abonados que contratan sus servicios; así como, el registro de vendedores o persona natural de la empresa operadora y de la empresa autorizada por ésta, que interviene directamente en la contratación de los servicios públicos móviles. Esa responsabilidad demanda que las empresas operadoras realicen las coordinaciones, convenios y acciones necesarias que le permitan validar la identidad del contratante. Asimismo, es preciso señalar que la Superintendencia Nacional de Migraciones viene proporcionando mecanismos mediante los cuales se puede realizar las validaciones de identidad del contratante.</p> <p>Asimismo, es preciso señalar que esta norma se enmarca en el proceso de validación de la información del registro de abonados, así como del vendedor o persona natural que intervenga directamente en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, y no en los mecanismos de</p>

<p>el sistema solo permite la verificación de ciertos documentos, excluyendo otros reconocidos oficialmente por el marco normativo vigente, como el carné de identidad emitido por el Ministerio de Relaciones Exteriores.</p> <p>Consideramos que estos factores dificultan la contratación de servicios por parte de ciudadanos extranjeros y generan incertidumbre en el proceso; motivo por el cual, es fundamental que el Proyecto de Norma incluya alternativas de validación que permitan a las empresas operadoras adoptar soluciones prácticas y seguras para identificar a los abonados extranjeros.</p>	<p>validación de identidad de los abonados, los cuales corresponden a un cuerpo normativo distinto.</p> <p>De otro lado, respecto al procedimiento de baja de los servicios públicos móviles y/o bloqueo de equipos terminales móviles utilizados o vinculados en la comisión de delitos, debemos precisar que el mismo se retira de la norma propuesta, en la medida que el establecimiento del mismo está sujeto a la previa emisión de los Lineamientos de parte del Ministerio del Interior.</p>
<p><u>ENTEL:</u></p> <p>Advertimos de la estructura normativa de la resolución N° 00018-2025-CD/OSIPTEL que aprueba el Proyecto de norma que establece los procedimientos de baja de los servicios móviles y/o bloqueos de equipos terminales móviles, que se habría establecido un artículo transitorio de las disposiciones contenidas en el proyecto objeto de comentarios; lo cual nos está generando confusión por cuanto consideramos que dicha disposición transitoria debería ser parte del Proyecto bajo comentarios. Nos explicamos, el artículo quinto establece lo siguiente:</p> <p style="padding-left: 40px;"><i>“Hasta que entre en vigencia la norma mencionada en el Artículo Primero, las empresas operadoras aplican el procedimiento establecido en el artículo 76 (...)”</i></p> <p>Conforme a ello, del contenido de la propia resolución entendemos que la norma aún no se encuentra en vigencia sino que, se encuentra en un proceso de comentarios o de revisión; en el cual, estamos, todos los interesados, presentando comentarios y/o sugerencias a las obligaciones y procedimientos establecidos en el aún proyecto; por tanto, al no existir aún una norma como tal, consideramos que pudo existir un error material involuntario al momento de redactar la resolución y este artículo debería</p>	<p>En relación a los comentarios relacionados al Artículo Quinto de la Resolución N° 000018-2025-CD/OSIPTEL, debemos señalar que el artículo 40 del Reglamento de la Ley Marco para la Producción y Sistematización Legislativa, aprobado por el Decreto Supremo N° 007-2022-JUS, establece que las disposiciones complementarias no se ubican en la parte sustantiva de la norma, esto quiere decir que pueden ir al final de la norma o en la resolución que la aprueba. A su vez el referido artículo 40, clasifica a las disposiciones complementarias, en finales, transitorias, modificatorias y derogatorias.</p> <p>En esa línea, el artículo 42 del Reglamento de la Ley Marco para la Producción y Sistematización Legislativa, aprobado por el Decreto Supremo N° 007-2022-JUS, permite que las disposiciones complementarias transitorias incluyan preceptos de regulación autónoma y diferentes a la establecida por la norma nueva para situaciones jurídicas iniciadas con anterioridad en la entrada en vigor de la nueva disposición.</p> <p>En tal sentido, teniendo en cuenta que el Artículo Quinto de la Resolución N° 000018-2025-CD/OSIPTEL, es una disposición transitoria, y que al cotejar su contenido con lo establecido en los</p>

<p>ser parte de las Disposiciones Transitorias del Proyecto Normativo bajo comentario.</p> <p>Sin perjuicio de lo expuesto, compartimos la preocupación del regulador por erradicar el tráfico de líneas que se encuentren plenamente identificadas como vinculadas a actos delictivos y la regularización de los datos del vendedor y la persona que intervenga directamente en la contratación de servicios públicos de telecomunicaciones; sin embargo, consideramos que las propuestas planteadas deben ser evaluadas conforme a los argumentos que exponemos en el Anexo 1 de la presenta comunicación.</p>	<p>artículos 40 y 42 precedentes, se concluye que si cumple con el marco de producción y sistematización legislativa regulado en el Decreto Supremo N° 007-2022-JUS.</p> <p>Asimismo, los procedimientos propuestos no son desconocidos por las empresas operadoras, en la medida que ya se ejecutan parcialmente en el marco de la verificación de requisitos esenciales, de conformidad con el artículo 76° de la Norma de Condiciones de Uso, vigente desde septiembre de 2024.</p> <p>De otro lado, respecto al procedimiento de baja de los servicios públicos móviles y/o bloqueo de equipos terminales móviles utilizados o vinculados en la comisión de delitos, debemos precisar que el mismo se retira de la norma propuesta, en la medida que el establecimiento del mismo está sujeto a la previa emisión de los Lineamientos de parte del Ministerio del Interior.</p>
<p><u>MTC:</u></p> <p>Se verifica que el proyecto de norma tiene como objetivo establecer un procedimiento para que las empresas operadoras ejecuten: i) baja del servicio público móvil y/o bloqueo del equipo terminal móvil utilizado o vinculado en la comisión de delitos conforme con lo dispuesto en el literal d) del inciso 6.1. del artículo 6 y el literal j) del inciso 8.1 del artículo 8 del Decreto Legislativo N° 1338; y, ii) la baja del servicio público móvil en el marco del proceso de validación de información del registro de abonados y del vendedor o persona natural que intervenga directamente en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, conforme con lo dispuesto en el artículo 8 del Decreto Supremo N° 014-2024-IN.</p> <p>Con la emisión del Decreto Legislativo N° 1596, se modificaron los literales d) y f) del numeral 6.1. del artículo 6 del Decreto Legislativo 1338, estableciendo como atribuciones del OSIPTEL, entre otros, requerir a las</p>	<p>En relación a los comentarios recibidos, debemos señalar que efectivamente, el país atraviesa una compleja situación debido al incremento en la comisión de delitos. En la actualidad, la delincuencia, aprovechando los avances tecnológicos, hace uso de servicios públicos móviles y equipos terminales móviles para la ejecución de actos delictivos lo que exige la adopción de medidas rápidas y eficaces.</p> <p>Razón por la cual, se ha desarrollado el procedimiento de baja de los servicios públicos móviles en el marco del proceso de validación de la información del registro de abonados y del vendedor o persona natural que intervenga directamente en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones; en cumplimiento de lo dispuesto por el Decreto Legislativo N° 1338.</p>

empresas operados de servicios públicos móviles de telecomunicaciones, a solicitud del Ministerio del Interior, la Policía Nacional del Perú, el Instituto Nacional Penitenciario, el Ministerio Público o el Poder Judicial del Perú, la baja del servicio público móvil, de acuerdo al reporte de los equipos terminales móviles utilizados o vinculados a la comisión de delitos, según el procedimiento establecido para tal fin; además el OSIPTEL podrá requerir a las empresas operadoras de servicios públicos móviles la baja de los servicios públicos móviles que no cumplan con los requisitos de validez conforme a la normativa emitida por el organismo regulador.

Asimismo, a través del literal j) del numeral 8.1 del artículo 8 del Decreto Legislativo N° 1338, se estableció la obligación de las empresas operadoras para dar de baja al servicio público móvil y bloquear el equipo terminal, de acuerdo al reporte proporcionado por las autoridades antes señaladas por haber sido utilizados o vinculados a la comisión de delitos, según el procedimiento establecido para tal fin.

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

Al respecto, conforme se señala en la Exposición de Motivos, el establecimiento del procedimiento de baja de los servicios públicos móviles y/o bloqueo de equipos terminales móviles utilizados o vinculados con la comisión de delitos, así como el procedimiento de baja de los servicios públicos móviles en el marco del proceso de validación de la información del registro de abonados y del vendedor o persona natural que intervenga directamente en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, responde a la necesidad de garantizar el

Adicionalmente, el OSIPTEL, a través de la elaboración de la presente propuesta normativa, busca coadyuvar en la solución de la problemática de la inseguridad ciudadana, considerando el equilibrio entre los derechos de los abonados, de las empresas operadoras y la seguridad ciudadana.

No obstante, debemos precisar que el procedimiento de baja de los servicios públicos móviles y/o bloqueo de equipos terminales móviles utilizados o vinculados en la comisión de delitos, se retira de la propuesta normativa, en la medida que el establecimiento del mismo está sujeto a la previa emisión de los Lineamientos de parte del Ministerio del Interior.

cumplimiento de las normativas establecidas relacionada a las contrataciones del servicio público móvil, fortalecer la seguridad ciudadana y prevenir el uso indebido de servicios públicos móviles y equipos terminales en actividades ilícitas.

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

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

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

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

<p>De conformidad con la problemática que el OSIPTEL pretende resolver con la elaboración del proyecto de norma, consideramos correcta la propuesta en relación a los procedimientos de baja de los servicios públicos móviles y/o bloqueo de equipos terminales móviles utilizados o vinculados con la comisión de delitos y el procedimiento de baja de los servicios públicos móviles en el marco del proceso de validación de la información del registro de abonados y del vendedor o persona natural que intervenga directamente en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, siempre que estos sean predictibles y razonables, considerando el equilibrio entre la seguridad ciudadana y los derechos de los abonados, así como de las empresas operadoras.</p>	
---	--