Firmado digitalmente por QUISO CORDOVA Lennin Frank FAU 20216072155 soft
Cargo: Director De Politicas Regulatorias Y Competencia
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 14.10.2026 12:00:30 -05:00

San Borja, 14 de Octubre del 2026

INFORME N° 000209-2026-DPRC/OSIPTEL

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

A	**:**	SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA GERENTE GENERAL
ASUNTO	**:**	MEDIDAS EXTRAORDINARIAS ORIENTADAS A FACILITAR LA PRESTACIÓN Y ACCESO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES A LOS ABONADOS Y USUARIOS AFECTADOS POR EL FENÓMENO EL NIÑO 2026-2027

	CARGO	**NOMBRE**
ELABORADO POR	**ESPECIALISTA EN COMPETENCIA**	YONY ROZZANA LOAIZA FLOWER
REVISADO POR	**ESPECIALISTA LEGAL/ECONOMICO**	ROSSANA GOMEZ PEREZ
APROBADO POR	**DIRECTOR DE POLÍTICAS REGULATORIAS Y COMPETENCIA**	LENNIN QUISO CÓRDOVA

Firmado digitalmente por GOMEZ PEREZ Rossana Mercedes FAU 20216072155 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 14.10.2026 11:53:40 -05:00

Firmado digitalmente por LOAIZA FLOWER Yony Rozzana FAU 20216072155 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 14.10.2026 11:51:14 -05:00

1. OBJETIVO

El objetivo del presente informe es sustentar la aprobación de medidas extraordinarias y temporales destinadas a facilitar la prestación de los servicios públicos móviles de telecomunicaciones y el acceso a dichos servicios por parte de los usuarios afectados por situaciones de emergencia asociadas al Fenómeno El Niño 2026-2027.

2. EXCEPCIÓN DEL ANÁLISIS DE IMPACTO REGULATORIO EXANTE

De conformidad con el numeral 6.1 del artículo 6 del Decreto Legislativo N.° 1565, el Análisis de Impacto Regulatorio Ex Ante (AIR Ex Ante) constituye una herramienta obligatoria para los proyectos normativos comprendidos dentro de su ámbito de aplicación, de acuerdo con las condiciones y excepciones previstas en su Reglamento.

Al respecto, el literal o) del numeral 41.1 del artículo 41 del Reglamento del Decreto Legislativo N.° 1565, aprobado mediante Decreto Supremo N.° 023-2025-PCM, establece que se encuentran fuera del alcance de la obligación de presentar expediente AIR Ex Ante las disposiciones normativas que regulen aspectos vinculados a garantizar la seguridad o evitar el desabastecimiento para la continuidad de la prestación de servicios públicos cuando se presenten situaciones de alto riesgo ocasionadas por eventos inesperados e impredecibles que puedan producir un daño a la vida o al ambiente.

En el presente caso, las medidas extraordinarias y temporales propuestas tienen por finalidad facilitar la prestación y el acceso a los servicios públicos móviles de telecomunicaciones durante situaciones de emergencia asociadas al Fenómeno El Niño 2026-2027. Dichas medidas buscan preservar la continuidad de un servicio público esencial frente a riesgos que pueden afectar tanto la infraestructura de telecomunicaciones como las condiciones de acceso de los usuarios a los servicios.

En consecuencia, la presente propuesta normativa se encuentra comprendida dentro del supuesto previsto en el literal o) del numeral 41.1 del artículo 41 del Reglamento del Decreto Legislativo N.° 1565, por lo que no se encuentra sujeta a la elaboración del Análisis de Impacto Regulatorio Ex Ante.

Finalmente, en la medida que la propuesta normativa no desarrolla procedimientos administrativos comprendidos dentro del alcance del Análisis de Calidad Regulatoria (ACR), no corresponde la realización de un ACR Ex Ante previo a su aprobación.

3. ANTECEDENTES

3.1. IMPORTANCIA DE LAS TELECOMUNICACIONES DURANTE SITUACIONES DE EMERGENCIA

Los servicios públicos de telecomunicaciones desempeñan un papel esencial para el desenvolvimiento de las actividades de la población y adquieren particular relevancia durante situaciones de emergencia. Asimismo, durante situaciones de emergencia anteriores, declaradas por el Estado Peruano, se ha reconocido expresamente la necesidad de preservar la continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, considerando su importancia para el desarrollo de las actividades de la población.

La relevancia de estos servicios se intensifica ante la ocurrencia de desastres en contextos de emergencia.

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

La Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) señala que las tecnologías de la información y las comunicaciones cumplen un rol crítico en las distintas fases de la gestión de desastres, al permitir el flujo oportuno de información, la difusión de alertas tempranas y la coordinación de las actividades de preparación, respuesta y recuperación. En particular, las redes móviles permiten que las autoridades, los organismos de primera respuesta y las comunidades afectadas intercambien información en tiempo real y mantengan acceso a comunicaciones críticas y servicios de emergencia.

Asimismo, la disponibilidad de servicios de telecomunicaciones permite que las personas afectadas por una emergencia puedan comunicarse con sus familiares y conocer su situación. La necesidad de preservar estos vínculos adquiere especial importancia ante desastres naturales que puedan provocar desplazamientos o separación de las familias.

Los servicios de telecomunicaciones, principalmente los servicios públicos móviles, constituyen actualmente un medio de acceso a diversos servicios financieros y públicos. En el ámbito financiero, los teléfonos móviles permiten realizar operaciones mediante dinero electrónico y billeteras digitales, incluyendo transferencias, pagos y consulta de saldos, mientras que las billeteras digitales posibilitan efectuar operaciones financieras directamente desde dispositivos móviles. En el ámbito de la Administración Pública, el desarrollo del Gobierno Digital ha permitido que diversos servicios, trámites e información del Estado sean proporcionados a través de Internet.

Por ello, la continuidad de los servicios de telecomunicaciones durante situaciones de emergencia no solo resulta relevante para fines de comunicación interpersonal, sino también para garantizar el acceso de la población a otros servicios esenciales.

Asimismo, las telecomunicaciones constituyen un insumo esencial para la coordinación de las acciones de respuesta frente a situaciones de emergencia. La articulación entre las autoridades responsables de la gestión del riesgo de desastres, los organismos de primera respuesta, las empresas operadoras y las demás entidades involucradas en la atención de la emergencia depende en gran medida de la disponibilidad de servicios de comunicación confiables y oportunos. En tal sentido, la interrupción o degradación de dichos servicios puede afectar la capacidad de las autoridades para compartir información, coordinar recursos, evaluar daños y adoptar decisiones oportunas en beneficio de la población afectada.

La relevancia de las telecomunicaciones para la gestión de emergencias fue ratificada durante el primer simulacro de interrupción de servicios públicos de telecomunicaciones realizado en el Perú por el OSIPTEL con el apoyo de la UIT, desarrollado en la ciudad de Ica en mayo de 2026 bajo un escenario simulado de un sismo de gran magnitud. Dicho ejercicio permitió evaluar la capacidad de respuesta, coordinación y toma de decisiones de las entidades públicas, empresas operadoras y demás actores involucrados en la atención de desastres naturales. Entre sus principales conclusiones se destacó la importancia de contar con mecanismos que permitan una reacción rápida y coordinada ante eventos que afecten las comunicaciones, considerando que la interrupción de los servicios de telecomunicaciones puede generar impactos relevantes sobre otros servicios públicos y actividades que dependen de la conectividad.

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

3.2. MEDIDAS EXTRAORDINARIAS DURANTE EMERGENCIAS PREVIAS

La experiencia derivada de la emergencia sanitaria ocasionada por la COVID-19 constituye un antecedente relevante respecto de la adopción de medidas extraordinarias orientadas a facilitar la prestación y el acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones.

En el referido contexto, mediante Decreto Supremo N.º 044-2020-PCM, publicado el 15 de marzo de 2020, se declaró el Estado de Emergencia Nacional y se dispuso el aislamiento social obligatorio. Sobre el particular, el propio decreto estableció que durante el estado de emergencia debía garantizarse, entre otros, la continuidad de los servicios de telecomunicaciones.

Asimismo, en atención a dicha situación excepcional, mediante Resolución de Presidencia N.º 035-2020-PD/OSIPTEL, publicada el 16 de marzo de 2020, el OSIPTEL aprobó disposiciones dirigidas a garantizar la continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones. Entre las principales medidas adoptadas se dispuso que las empresas operadoras no podían suspender ni dar de baja los servicios por falta de pago durante el periodo de emergencia y se estableció que los problemas de calidad e interrupción debían ser atendidos prioritariamente mediante canales telefónicos o virtuales.

De igual modo, considerando la importancia de la conectividad para el desarrollo de actividades no presenciales, se permitió que las empresas operadoras realizaran la gestión de tráfico necesaria para priorizar el funcionamiento de aplicaciones vinculadas al teletrabajo, la teleeducación y la telesalud.

Posteriormente, ante la prolongación del aislamiento social, mediante Resolución de Consejo Directivo N.º 045-2020-CD/OSIPTEL se establecieron medidas adicionales y temporales para la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones. Entre ellas se priorizó la atención remota de averías e interrupciones, se habilitó la presentación telefónica de determinadas solicitudes de los abonados, como migraciones de plan, suspensiones temporales y bajas, y se establecieron reglas excepcionales respecto de las actividades que requerían desplazamiento o interacción presencial. Estas medidas fueron progresivamente ajustadas a las necesidades de conectividad surgidas durante la emergencia, particularmente para facilitar la teleeducación, telesalud y el trabajo remoto.

Por su parte, mediante Decreto de Urgencia N.º 035-2020 se establecieron medidas destinadas a mitigar los efectos económicos del aislamiento social, incluyendo disposiciones específicamente aplicables a los servicios públicos de telecomunicaciones. Entre ellas se contempló la posibilidad de otorgar facilidades para el pago de recibos residenciales, incluido el fraccionamiento de las obligaciones hasta por doce meses, así como la prohibición de aplicar intereses moratorios, intereses compensatorios, cargos por mora, reconexión u otros conceptos asociados al no pago o al financiamiento de dichas deudas en los supuestos comprendidos por la norma. Asimismo, se permitió que las empresas operadoras brindaran servicios con prestaciones reducidas a los abonados con recibos vencidos, sujeto a las disposiciones y supervisión correspondientes.

En el desarrollo de estas disposiciones, el OSIPTEL evaluó medidas complementarias dirigidas a conciliar la continuidad y el acceso a los servicios con las restricciones particulares generadas por la emergencia. Entre las alternativas analizadas se encontraron mecanismos para facilitar nuevas contrataciones de determinados servicios,

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

la flexibilización temporal de algunos canales de contratación, así como la habilitación de la funcionalidad de *tethering* para ampliar el aprovechamiento de la conectividad móvil dentro de los hogares.

La experiencia descrita evidencia que, ante circunstancias extraordinarias capaces de limitar el acceso de los usuarios a los canales habituales de atención, afectar su capacidad de pago o dificultar el cumplimiento de las condiciones ordinarias de prestación del servicio, resulta posible establecer medidas regulatorias excepcionales y de carácter temporal destinadas a preservar la continuidad y facilitar el acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones. La determinación de dichas medidas debe atender a las características específicas de cada emergencia, su ámbito geográfico y temporal, así como a los riesgos que esta genere para los usuarios y para la prestación de los servicios.

3.3. AFECTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES ANTE EL FENÓMENO DEL NIÑO Y OTROS DESASTRES NATURALES

La experiencia histórica evidencia que los eventos asociados al Fenómeno del Niño y, en general, los episodios de precipitaciones intensas, inundaciones y huaicos pueden afectar la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones. Estas afectaciones pueden producirse directamente sobre la infraestructura de las redes o de manera indirecta, como consecuencia de la interrupción del suministro eléctrico, la afectación de los enlaces de transmisión o las dificultades para acceder físicamente a las instalaciones y efectuar labores de mantenimiento y recuperación.

En el Perú, durante el denominado Niño Costero de 2017, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (en adelante, MTC) registró, entre el 26 de enero y el 7 de junio de dicho año, 133 incidencias en los servicios de telecomunicaciones distribuidas en 20 regiones del país, sobre la base de los reportes remitidos por las empresas operadoras al Centro de Operaciones de Emergencia del MTC. Durante dicho periodo, el MTC mantuvo coordinación con las empresas operadoras respecto del estado de sus redes y las acciones de respuesta necesarias para procurar la continuidad de las comunicaciones[1].

La afectación de la infraestructura de telecomunicaciones durante dicho evento también motivó la utilización de soluciones extraordinarias para recuperar conectividad en determinadas zonas. En mayo de 2017, Telefónica del Perú y el entonces Proyecto Loon informaron la habilitación de conectividad móvil de emergencia en zonas afectadas por las inundaciones del Niño Costero, señalando que las lluvias e inundaciones habían ocasionado daños en diversas infraestructuras del país, incluidas las redes de telecomunicaciones. La solución permitió proporcionar conectividad móvil de emergencia a miles de personas en las áreas afectadas [2].

Una experiencia más reciente permite identificar con mayor precisión los mecanismos mediante los cuales las precipitaciones intensas pueden comprometer la continuidad del servicio. Durante las lluvias registradas en marzo de 2023 en el norte del país, el Centro de Monitoreo del OSIPTEL detectó inicialmente 44 estaciones base afectadas en Piura,

[1] Información recogida de la publicación “Experiencia peruana en el uso de las TIC en la Gestión del Riesgo de Desastres”, elaborado por DGRIAC-MTC: https://www.itu.int/en/ITU-D/Emergency-Telecommunications/Documents/2017/Bogota/Presentations/S3_Experiencia%20Peruana%20en%20el%20Uso%20de%20las%20TIC%20en%20la%20Gesti%C3%B3n%20del%20Riesgo%20de%20Desastres_Carlos%20Valdez.pdf

[2] Información disponible en la nota de prensa del 17 de mayo de 2017, en la web de Telefónica https://www.telefonica.com/es/sala-comunicacion/prensa/telefonica-y-el-proyecto-loon-brindan-conectividad-movil-de-emergencia-en-areas-afectadas-por-inundaciones-en-peru/

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

Lambayeque, La Libertad, Tumbes, Áncash y Lima. De acuerdo con los reportes preliminares correspondientes a dicho corte, alrededor del 90 % de las afectaciones se vinculaba con la falta de energía eléctrica y el 10 % con las fuertes precipitaciones que habían inundado instalaciones[3].

Posteriormente, la afectación se incrementó conforme continuaron las precipitaciones. Al 16 de marzo de 2023, el OSIPTEL había detectado 249 estaciones base fuera de servicio, de las cuales 174 generaban interrupciones totales o parciales de los servicios de telefonía e internet móvil en 158 localidades de Áncash, Lima, La Libertad, Piura, Lambayeque y Tumbes, involucrando a más de 209 mil personas. Asimismo, se identificaron 44 localidades en las que la afectación del servicio móvil era total, comprendiendo a más de 16 500 personas[4].

En tanto, la experiencia internacional también evidencia que determinados episodios del Fenómeno El Niño, desde siempre, han generado afectaciones sobre la infraestructura y la prestación de los servicios de telecomunicaciones en distintas partes del mundo.

En Ecuador, durante el Fenómeno El Niño 1997-1998, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) identificó daños en los sistemas de la empresa estatal de telecomunicaciones PACIFICTEL. La CEPAL estimó en aproximadamente US$ 1 millón los daños directos correspondientes al subsector telecomunicaciones. Dicho estudio estimó, además, en aproximadamente US$ 2 881,6 millones los daños totales ocasionados por El Niño en Ecuador, evidenciando la magnitud de las afectaciones generadas por las inundaciones y otros efectos asociados al fenómeno[5].

En Estados Unidos, la temporada de El Niño durante esos mismos años también coincidió con afectaciones a la calidad del servicio telefónico en California. La *California Public Utilities Commission* (CPUC) constató que durante dicha temporada las precipitaciones en San Francisco alcanzaron aproximadamente el 230 % de su nivel normal y reconoció que dichas condiciones meteorológicas podían explicar parte del incremento de los reportes de averías de *Pacific Bell*[6].

En Bolivia, las alteraciones climáticas registradas durante el periodo 2006-2007 estuvieron, de acuerdo con la CEPAL, en parte asociadas al ENOS 2006-2007. Una evaluación posterior del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), basada en las estimaciones sectoriales de la CEPAL, reportó para dicho episodio daños y pérdidas por aproximadamente US$ 0,1 millones en telecomunicaciones, dentro de un total de US$ 379,9 millones de afectaciones estimadas para el país[7].

En Brasil, durante las inundaciones que afectaron al estado de Rio Grande do Sul entre abril y mayo de 2024, estudios posteriores identificaron un papel relevante de las condiciones asociadas a El Niño 2023-2024 en la ocurrencia de las precipitaciones

[3] Información disponible en la nota de prensa del 11 de marzo de 2023. https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/noticias/osiptel-supervisa-el-restablecimiento-de-los-servicios-moviles-en-zonas-afectadas-por-lluvias-intensas-en-el-norte-del-pais/

[4] Información disponible en la nota de prensa del 17 de marzo de 2023. https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/noticias/empresas-operadoras-no-pueden-efectuar-cobros-por-el-periodo-que-dure-la-interrupcion-de-los-servicios

[5] Información recogida del documento "Ecuador: evaluación de los efectos socioeconómicos del fenómeno El Niño en 1997-1998", elaborado por la CEPAL: https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/7b55fc13-4e21-4f21-8bce-a8f502252f08/content

[6] Información disponible en la decisión de la Comisión de Servicios Públicos de California (CPUC). https://docs.cpuc.ca.gov/published/Final_decision/31449-06.htm

[7] Información recogida de la publicación "Tras las huellas del cambio climático", elaborado por el PNUD: https://files.acquia.undp.org/public/migration/bo/Tras-las-huellas-del-Cambio-Climatico-en-Bolivia.pdf

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

extraordinarias que dieron lugar a dicho evento, en conjunto con otros factores climáticos. En ese contexto, la Agencia Nacional de Telecomunicaciones (ANATEL) reportó repercusiones significativas sobre la infraestructura de telecomunicaciones. Con corte al 8 de mayo de 2024, de los 497 municipios de Rio Grande do Sul, 222 presentaban afectación parcial de las redes móviles y cuatro registraban afectación total, sin disponibilidad de ninguna empresa operadora[8].

Por otro lado, los efectos sobre las telecomunicaciones no se circunscriben únicamente a eventos hidrometeorológicos. Terremotos recientes ocurridos en América Latina y el Caribe también evidencian que los daños sobre infraestructura, suministro eléctrico, vías de acceso y otros efectos derivados de estos eventos pueden comprometer la continuidad de los servicios de telecomunicaciones y requerir medidas extraordinarias de recuperación y protección de los usuarios.

En el Perú, un antecedente reciente se registró a raíz del sismo de magnitud 6,1 ocurrido el 15 de junio de 2025 frente a las costas del Callao. El Centro de Monitoreo del OSIPTEL detectó 38 estaciones base afectadas en la región Lima. Si bien dicha afectación representó menos del 1 % de la infraestructura existente y no ocasionó una interrupción generalizada de los servicios de telefonía e internet móvil, se registró una leve degradación de la calidad en algunos distritos. La continuidad del servicio pudo mantenerse debido a que las estaciones base adyacentes asumieron temporalmente el tráfico correspondiente a aquellas que se encontraban fuera de operación[9].

En Ecuador, el sismo de magnitud 6,1 ocurrido el 25 de abril de 2025 frente a las costas de la provincia de Esmeraldas generó afectaciones relevantes sobre los servicios básicos. De acuerdo con los reportes de la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, durante las primeras horas posteriores al evento se registró una afectación del 90 % del servicio de telecomunicaciones en Esmeraldas. La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) realizó, además, verificaciones del estado del Servicio Móvil Avanzado y de los demás servicios de telecomunicaciones ante las posibles afectaciones ocasionadas por el sismo[10].

Por otra parte, en Colombia, a raíz del sismo de magnitud 7,4 ocurrido el 10 de agosto de 2026 en San José del Palmar (Chocó), y de la posterior declaratoria de desastre nacional, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) aprobó mediante Resolución N.º 8332 de 2026 un conjunto de medidas regulatorias transitorias y diferenciales orientadas a facilitar la continuidad y recuperación de los servicios de comunicaciones y proteger los derechos de los usuarios de las zonas afectadas. La CRC consideró que las afectaciones sobre edificaciones, vías y demás infraestructura podían generar restricciones de acceso y movilidad, indisponibilidad temporal de instalaciones y equipos, así como afectaciones sobre las redes necesarias para la prestación de los servicios[11].

[8] Información oficial publicada por la Anatel sobre la afectación de las redes móviles durante las inundaciones de Rio Grande do Sul. https://www.gov.br/anatel/pt-br/assuntos/noticias/quatro-cidades-do-rio-grande-do-sul-estao-sem-servico-movel-pessoal/

[9] Información disponible en la nota de prensa del 18 de junio de 2025. https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/noticias/osiptel-sismo-en-lima-afecto-38-antenas-pero-servicios-de-telefonia-no-se-interrumpieron/

[10] Información recogida de los reportes oficiales de la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos de Ecuador. https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/2025/04/SITREP-Nro.-5-Sismo-Esmeraldas-Mg-6MLv-25042025.pdf

[11] Información disponible en la Resolución N.° 8332 de 2026 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) de Colombia. https://www.crcom.gov.co/system/files/Proyectos%20Comentarios/0-0-0-0-0/Propuestas/00008332.pdf

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

Las experiencias descritas muestran que las precipitaciones intensas pueden afectar la continuidad de los servicios de telecomunicaciones mediante distintos canales. En particular, la evidencia peruana reciente permite identificar como factores relevantes la interrupción del suministro eléctrico, la inundación de instalaciones y la afectación de las conexiones hacia las estaciones base. Asimismo, las condiciones meteorológicas y el deterioro de las vías de acceso pueden dificultar las labores necesarias para recuperar las instalaciones afectadas y prolongar los periodos de indisponibilidad del servicio.

3.4. DECLARATORIA DE EMERGENCIA POR EL FENÓMENO EL NIÑO

En atención al escenario de riesgo asociado al Fenómeno El Niño 2026-2027, mediante Decreto de Urgencia N.º 008-2026, publicado el 18 de agosto de 2026, y modificado mediante El Decreto de Urgencia N° 013-2026, publicado el 29 de septiembre de 2026, se dictaron medidas extraordinarias en materia económica y financiera destinadas a permitir la ejecución inmediata de intervenciones en varios distritos de algunas provincias de los departamentos de Ancash, La Libertad, Lambayeque, Lima, Piura y Tumbes, declarados en Estado de Emergencia por peligro inminente ante intensas precipitaciones pluviales en el contexto del Fenómeno El Niño. Según el Comunicado Oficial ENFEN N.º 14-2026, se estima que El Niño Costero se prolongue hasta abril de 2027, con una magnitud fuerte o incluso extraordinaria hacia finales de 2026.

El referido Decreto de Urgencia autorizó a las entidades del Gobierno Nacional y a los gobiernos regionales a realizar determinadas modificaciones presupuestarias destinadas a resguardar la infraestructura pública frente al peligro inminente y garantizar la continuidad de sus operaciones esenciales. Esta disposición evidencia que el escenario asociado al eventual suceso requiere la adopción anticipada de medidas extraordinarias orientadas no solo a reducir la exposición física ante los peligros identificados, sino también a preservar la continuidad de actividades y servicios frente a los efectos que puedan producir las precipitaciones intensas.

Posteriormente, mediante Decreto Supremo N.º 124-2026-PCM, publicado el 1 de septiembre de 2026, se declaró por sesenta (60) días calendario el estado de emergencia en varios distritos de los departamentos de Amazonas, Áncash, Apurímac, Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Huancavelica, Huánuco, Ica, Junín, La Libertad, Lambayeque, Lima, Loreto, Madre de Dios, Moquegua, Pasco, Piura, San Martín, Tacna, Tumbes y Ucayali, así como de la Provincia Constitucional del Callao, por peligro inminente ante intensas precipitaciones pluviales asociadas al Fenómeno El Niño 2026 - 2027. La declaratoria comprende 893 distritos y tiene por finalidad permitir la ejecución de medidas y acciones de excepción, inmediatas y necesarias, para reducir el muy alto riesgo existente, así como desarrollar las acciones de respuesta y rehabilitación que correspondan.

Para sustentar dicha declaratoria, se tomó en consideración información técnica del SENAMHI, CENEPRED y ENFEN, incluyendo antecedentes de anomalías extremas de precipitación durante eventos El Niño y El Niño Costero, las perspectivas climáticas para el periodo septiembre-noviembre de 2026 y los escenarios de riesgo ante lluvias intensas y peligros asociados. Asimismo, la norma dispone la participación, entre otros sectores, del MTC, en conjunto con los gobiernos regionales y locales comprendidos, bajo la coordinación técnica y seguimiento del INDECI, para la ejecución de las medidas de reducción del riesgo, respuesta y rehabilitación que correspondan.

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

De manera complementaria, mediante Decreto de Urgencia N.º 010-2026, publicado el 2 de septiembre de 2026, se establecieron nuevas medidas extraordinarias y temporales para facilitar la ejecución de intervenciones mediante el mecanismo de Obras por Impuestos frente al Fenómeno El Niño. La norma toma como referencia la declaratoria de los 893 distritos efectuada mediante el Decreto Supremo N.º 124-2026-PCM y señala entre sus finalidades reducir la exposición de la población y de la infraestructura pública, así como asegurar la continuidad de los servicios públicos esenciales ante los daños que pudieran producir los eventos hidrometeorológicos proyectados.

Cabe señalar que, con posterioridad a la aprobación de las normas antes mencionadas, mediante Comunicado Oficial ENFEN N.º 16-2026, de fecha 14 de septiembre de 2026, la Comisión Multisectorial ENFEN mantuvo el estado de "Alerta de El Niño Costero" y actualizó sus perspectivas, señalando que el evento continuaría hasta mediados del otoño de 2027, con la mayor probabilidad de presentar una magnitud extraordinaria entre septiembre de 2026 y enero de 2027. Asimismo, para la costa norte se prevén condiciones de lluvias por encima de lo normal, con posibles episodios de intensidad moderada a fuerte desde noviembre del presente año.

4. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

La ocurrencia de eventos climáticos extremos asociados al Fenómeno El Niño puede generar afectaciones significativas sobre las condiciones de vida de la población y sobre la prestación de diversos servicios esenciales, entre ellos los servicios públicos de telecomunicaciones. En dichos contextos, las comunicaciones adquieren una importancia crítica para la coordinación de actividades de respuesta, el acceso a información relevante, el contacto con familiares, la atención de emergencias y la continuidad de actividades económicas y sociales.

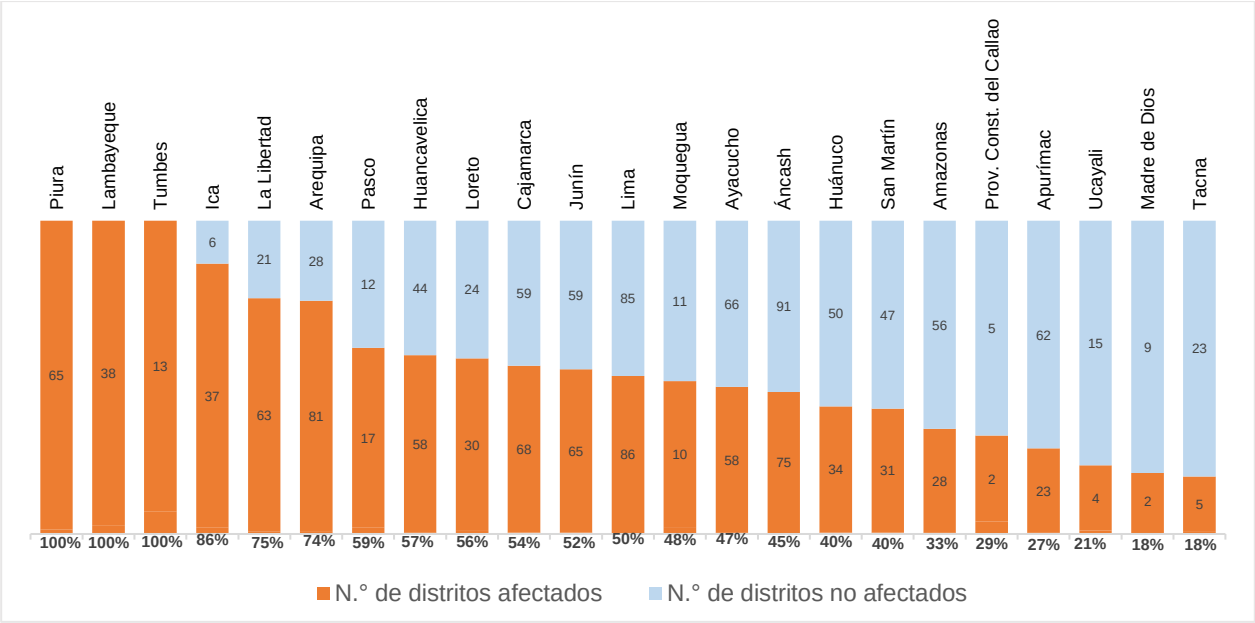
En situaciones de emergencia, los usuarios pueden enfrentar restricciones de movilidad, dificultades económicas temporales, afectaciones a la infraestructura física y limitaciones para acceder a canales ordinarios de atención o contratación de servicios. Estas circunstancias podrían generar que determinadas disposiciones regulatorias o condiciones comerciales diseñadas para situaciones normales de funcionamiento dificulten el mantenimiento o restablecimiento oportuno de los servicios de telecomunicaciones.

En tal sentido, y como se señaló en la sección precedente, mediante Decreto Supremo N.º 124-2026-PCM, se declaró el estado de emergencia con la finalidad permitir la ejecución de medidas y acciones de excepción, inmediatas y necesarias, orientadas a reducir el muy alto riesgo existente, así como desarrollar las acciones de respuesta y rehabilitación que correspondan.

El alcance territorial de la declaratoria presenta diferencias importantes entre departamentos. Como se observa en el Gráfico N.º 1, en Piura, Lambayeque y Tumbes la totalidad de sus distritos se encuentra comprendida en el estado de emergencia. Asimismo, se observa una elevada proporción de distritos comprendidos en Ica (86%), La Libertad (75%) y Arequipa (74%). En otros departamentos, en cambio, la declaratoria comprende una proporción menor de sus distritos, evidenciándose una exposición territorial heterogénea frente al escenario de peligro inminente.

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

Gráfico N.° 1. Distritos comprendidos en la declaratoria de estado de emergencia, según departamento



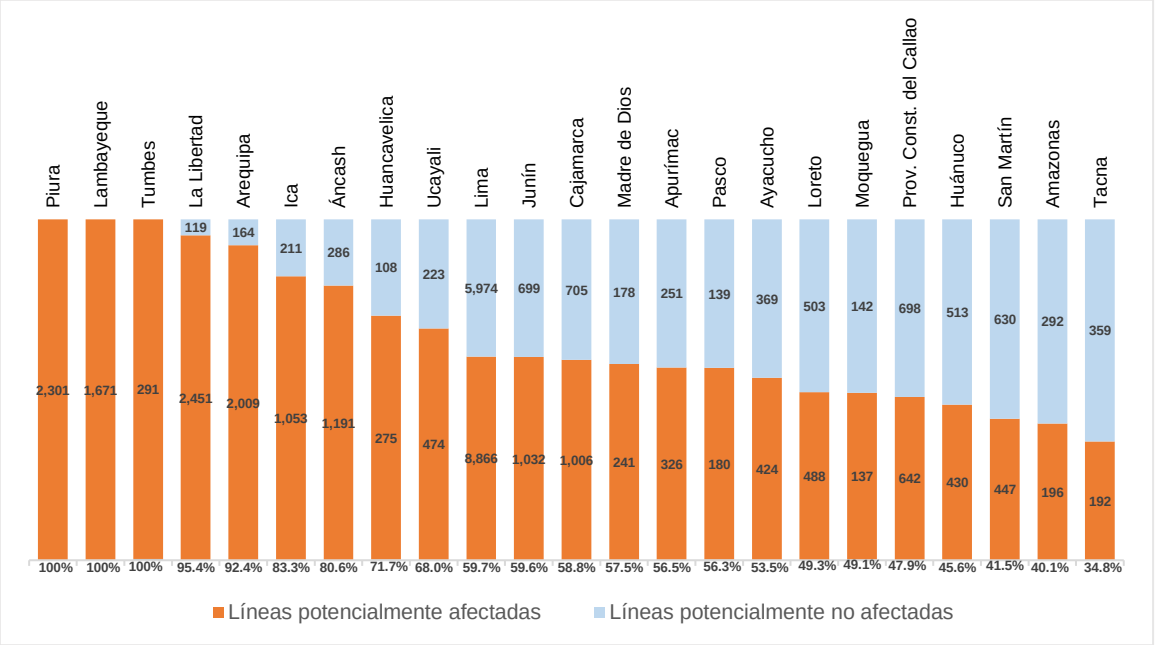
Fuente: Decreto de Urgencia N.º 008-2026. Elaboración: DPRC-OSIPTEL

Debido a que no se cuenta con información de líneas móviles por distrito, el número de líneas móviles ubicadas específicamente en los distritos comprendidos en la declaratoria de estado de emergencia se estima distribuyendo el total de líneas móviles de cada departamento en función de la participación de la población de cada distrito sobre la población departamental. A partir de dicha estimación, se calcula que aproximadamente 26 321 095 líneas móviles se encontrarían ubicadas en los 893 distritos comprendidos en la declaratoria de estado de emergencia (ver gráfico N° 2). Dichas líneas son consideradas potencialmente afectadas, en la medida en que se encontrarían ubicadas dentro del ámbito territorial sujeto al estado de emergencia.

Como se aprecia en el gráfico N.º 2, la proporción estimada de líneas móviles potencialmente afectadas tampoco es uniforme entre departamentos. En Piura, Lambayeque y Tumbes, al encontrarse la totalidad de sus distritos comprendidos en la declaratoria, se estima que el 100 % de las líneas móviles estaría dentro del ámbito de emergencia. Asimismo, se observan porcentajes elevados en La Libertad (95,4 %), Arequipa (92,4 %), Ica (83,3 %) y Áncash (80,6 %). En contraste, departamentos como Tacna, Amazonas y San Martín presentan proporciones estimadas menores.

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

Gráfico N.° 2. Líneas móviles potencialmente afectadas en los distritos comprendidos en el estado de emergencia, según departamento (en miles)



Fuente: Información remitida por las empresas operadoras. Elaboración: DPRC-OSIPTEL

Como se desarrolló en la sección 2.3, experiencias anteriores evidencian que los eventos asociados a precipitaciones intensas pueden comprometer la prestación de los servicios de telecomunicaciones mediante la afectación directa de infraestructura, la interrupción del suministro eléctrico y otros elementos necesarios para el funcionamiento de las redes. En una situación de emergencia, sin embargo, el riesgo de incomunicación de los usuarios no se limita a una eventual indisponibilidad física de la red. Aun cuando el servicio permanezca técnicamente disponible o sea progresivamente restablecido, las condiciones generadas por la emergencia pueden dificultar que los abonados realicen las actuaciones que, en condiciones ordinarias, resultan necesarias para mantener o recuperar el acceso a sus servicios.

En particular, los usuarios podrían enfrentar dificultades para realizar recargas o efectuar oportunamente el pago de sus servicios, desplazarse hacia los canales presenciales de atención, contratar un servicio alternativo o efectuar la reposición de una tarjeta SIM. En determinadas circunstancias, la aplicación de las reglas ordinarias asociadas a estas situaciones podría derivar en la suspensión o baja del servicio, la pérdida temporal de la capacidad de comunicación o generar dificultades adicionales para recuperar el acceso a este.

En línea con ello, las empresas operadoras también se ven afectadas, no solo porque las situaciones de emergencia pueden afectar su infraestructura, sino además porque al perder abonados o reducirse el uso efectivo de sus servicios, pueden verse disminuidas o interrumpidas temporalmente sus posibilidades de generar ingresos.

En consecuencia, el problema público consiste en el riesgo de pérdida o dificultad de mantenimiento y recuperación oportuna del acceso efectivo a los servicios públicos móviles por parte de la población ubicada en las zonas declaradas en estado de emergencia, debido a las condiciones extraordinarias que pueden impedir o dificultar el cumplimiento de las actuaciones necesarias para conservar o recuperar dicho acceso.

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

4.1. PROBLEMAS ASOCIADOS A LA PRESTACIÓN Y USO DE LOS SERVICIOS

4.1.1. Problemas asociados a la prestación de servicios públicos móviles prepago

Durante una situación de emergencia, la aplicación de determinadas reglas previstas para el funcionamiento ordinario de los servicios públicos móviles bajo la modalidad prepago puede ocasionar que los abonados pierdan o vean limitada su posibilidad de comunicación en momentos en los que el acceso a los servicios de telecomunicaciones resulta especialmente relevante. Asimismo, dichas situaciones pueden afectar la continuidad de la relación de servicio entre el abonado y la empresa operadora, limitando la posibilidad de que esta continúe prestando el servicio y percibiendo los ingresos asociados a su utilización.

En particular, se identifican dos situaciones que pueden generar dichos efectos:

4.1.1.1. Vencimiento de saldos y promociones

El artículo 23 del Reglamento General de Tarifas, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N.° 060-2000-CD/OSIPTEL (en adelante, el Reglamento de Tarifas), establece que las empresas operadoras pueden realizar ofrecimientos de carácter temporal a los usuarios en condiciones económicas más ventajosas que las aplicadas regularmente. Por su parte, el artículo 26 dispone que dichas tarifas promocionales se encuentran sujetas a periodos de comercialización y de vigencia determinados por la empresa operadora. Asimismo, el artículo 20-H establece plazos mínimos de vigencia para las tarjetas de pago o saldos que permiten la adquisición de tráfico y/o la habilitación de servicios públicos de telecomunicaciones.

En condiciones ordinarias, dichos plazos permiten delimitar temporalmente la utilización de los beneficios otorgados a los abonados. Sin embargo, durante una situación de emergencia estos continúan transcurriendo aun cuando las circunstancias extraordinarias que motivan dicha situación puedan incrementar la necesidad de preservar la disponibilidad de los recursos de telecomunicaciones asociados a una línea móvil.

Como consecuencia, los saldos, paquetes, promociones u otros beneficios podrían perder vigencia durante el periodo de emergencia, reduciendo la capacidad del abonado para utilizar servicios de telecomunicaciones justamente cuando estos pueden resultar necesarios para mantener comunicaciones personales, coordinar acciones frente a la emergencia o acceder a información relevante.

Asimismo, el vencimiento de estos beneficios durante dicho periodo puede afectar la utilización efectiva de recursos previamente adquiridos por los abonados, limitando también el aprovechamiento de los servicios comercializados por las empresas operadoras y la continuidad de la relación de servicio asociada a su utilización. Además, el vencimiento de dichos recursos podría implicar que los abonados se queden sin la posibilidad de comunicarse precisamente durante una situación de emergencia, cuando las comunicaciones adquieren una especial importancia para la atención de sus necesidades y la protección de su bienestar.

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

4.1.1.2. Suspensión y baja del servicio prepago por inactividad o falta de recarga

El numeral 51.1.4 del artículo 51 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada mediante Resolución N.° 132-2025-CD/OSIPTEL (en adelante, las Condiciones de Uso), establece la suspensión del servicio contratado bajo la modalidad prepago cuando se registren tres (3) meses sin cursar tráfico de voz o datos, salvo que durante dicho periodo se haya efectuado una recarga.

Asimismo, el artículo 61 de la referida norma contempla supuestos de baja aplicables a los servicios prepago. Por un lado, la empresa operadora puede dar de baja el servicio cuando venza el plazo establecido en el contrato de abonado para efectuar una recarga. Por otro lado, corresponde la baja del servicio una vez transcurrido el plazo previsto luego de su suspensión por inactividad, salvo que el abonado efectúe una recarga dentro del periodo correspondiente.

En una situación de emergencia, podría ocurrir que los plazos de inactividad o los plazos vinculados a la realización de recargas venzan durante la vigencia de dicha situación extraordinaria. En tales casos, la aplicación de las reglas ordinarias de suspensión o baja podría ocasionar que el abonado pierda el acceso a su línea móvil precisamente durante un periodo en el que las comunicaciones adquieren una especial importancia.

Lo anterior no solo puede afectar la posibilidad de comunicación de los abonados, sino también interrumpir la continuidad de la relación de servicio existente entre estos y la empresa operadora. En efecto, la suspensión o baja de la línea impide a la empresa continuar prestando el servicio y percibiendo los ingresos asociados al tráfico cursado, las recargas o la adquisición de beneficios adicionales que el abonado podría requerir para mantenerse comunicado durante la emergencia.

En consecuencia, la aplicación de las reglas ordinarias de suspensión y baja en estas circunstancias puede generar efectos adversos tanto para los abonados, al restringir su acceso a las comunicaciones, como para las empresas operadoras, al limitar la continuidad de la prestación del servicio y los ingresos que podrían derivarse de su utilización durante el periodo de emergencia.

4.1.2. Problemas asociados a la prestación y uso de servicios pospago

Durante una situación de emergencia, los abonados de servicios pospago podrían enfrentar dificultades para mantener o aprovechar plenamente su capacidad de comunicación, aun cuando la red se encuentre técnicamente disponible. En particular, pueden identificarse dos posibles problemas:

4.1.2.1. Suspensión del servicio pospago por falta de pago

Las Condiciones de Uso establecen que los abonados deben cumplir con el pago de los recibos emitidos por la empresa operadora hasta la fecha de vencimiento correspondiente. En condiciones ordinarias, el incumplimiento de dicha obligación puede dar lugar a la suspensión del servicio. En particular, el numeral 51.2.1 del artículo 51 contempla la suspensión por deuda, mientras que el artículo 54 establece que esta puede efectuarse cuando el recibo no haya sido cancelado a su fecha de vencimiento o cuando permanezca impago un monto no cuestionado mediante reclamo. Asimismo, la

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

empresa operadora debe hacer efectiva la suspensión, como máximo, a los tres (3) meses de vencido el primer recibo impago.

Durante una situación de emergencia, los abonados ubicados en las zonas afectadas podrían enfrentar dificultades extraordinarias para cumplir oportunamente con sus obligaciones de pago. Dichas dificultades no necesariamente obedecen a una decisión de incumplimiento, sino a circunstancias temporales derivadas de la propia emergencia, que pueden afectar su capacidad económica o la posibilidad de realizar pagos dentro de los plazos ordinariamente exigibles.

En tales circunstancias, aun cuando la red permanezca disponible y el servicio pueda ser técnicamente prestado, la aplicación de las reglas ordinarias de suspensión por deuda podría ocasionar que el abonado pierda temporalmente la posibilidad de utilizar el servicio móvil.

Si la situación de impago persiste, la regulación contempla además la posibilidad de que el servicio sea dado de baja. En particular, los artículos 58 y 59 establecen los supuestos y condiciones aplicables para dicha terminación por falta de pago.

En consecuencia, una dificultad económica temporal originada o agravada por la emergencia podría ocasionar, bajo las reglas ordinarias, la suspensión del servicio móvil precisamente durante un periodo en el que el abonado enfrenta mayores necesidades de comunicación. Esta situación adquiere especial relevancia debido a que la imposibilidad de efectuar oportunamente el pago no necesariamente refleja un riesgo permanente de incumplimiento por parte del abonado, sino que puede responder a circunstancias extraordinarias, transitorias y ajenas a su voluntad derivadas de la emergencia.

Asimismo, la aplicación de las reglas ordinarias de suspensión y baja en estos casos puede interrumpir la relación de servicio entre la empresa operadora y abonados que, una vez superada la situación de emergencia, podrían retomar el cumplimiento regular de sus obligaciones de pago. Ello puede afectar la continuidad de la prestación y generar la pérdida temporal o definitiva de ingresos asociados a usuarios cuya situación de incumplimiento responde a circunstancias excepcionales y transitorias.

4.1.2.2. Restricciones para el uso del terminal móvil como módem (*tethering*)

Existe una funcionalidad denominada *tethering* que permite compartir la conexión de datos móviles del terminal con otros dispositivos, tales como computadoras, tabletas u otros equipos que requieran acceso a Internet. Su disponibilidad puede ampliar las posibilidades de utilización de una conexión móvil cuando el usuario necesita brindar conectividad a dispositivos distintos a su teléfono.

En una situación de emergencia, la funcionalidad de *tethering* puede adquirir una relevancia especial debido a que permite extender la conectividad disponible hacia otros dispositivos que requieren acceso a Internet. Sin embargo, puede ocurrir que un abonado cuente con una línea activa y disponga de datos móviles incluidos en su plan contratado, pero no pueda compartir dicha conectividad porque las condiciones comerciales del plan restringen dicha funcionalidad.

Adicionalmente, las empresas operadoras podrían considerar conveniente habilitar temporalmente esta funcionalidad con la finalidad de ampliar las alternativas de

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

conectividad disponibles para sus abonados durante la emergencia. Sin embargo, al tratarse de una modificación de condiciones comerciales previamente registradas, el marco vigente exige el cumplimiento de determinadas formalidades regulatorias, tales como la actualización de la información registrada en el Sistema de Información y Registro de Tarifas. Ello podría limitar la capacidad de las empresas operadoras para adoptar de manera ágil medidas destinadas a facilitar el acceso a Internet durante situaciones excepcionales.

4.1.2.3. Sobre la neutralidad de red

Durante la ocurrencia de fenómenos naturales de gran magnitud, como el Fenómeno El Niño, las redes de telecomunicaciones pueden experimentar afectaciones significativas debido a daños en la infraestructura, interrupciones de enlaces de transporte, cortes en el suministro eléctrico, inundaciones u otros eventos de fuerza mayor. Estas situaciones pueden reducir considerablemente la capacidad disponible de las redes y generar episodios de congestión extraordinaria, precisamente cuando la población requiere comunicarse para acceder a información de emergencia, contactar a sus familiares y coordinar acciones de respuesta.

En este contexto, la administración de los recursos de red adquiere especial relevancia, pues la capacidad disponible puede resultar insuficiente para atender simultáneamente todo el tráfico generado en condiciones ordinarias. Por ello, determinadas comunicaciones vinculadas con la atención de emergencias, la gestión del riesgo de desastres, la salud y la seguridad ciudadana pueden requerir un tratamiento diferenciado que contribuya a preservar la continuidad de los servicios y aplicaciones relevantes para la protección de las personas y la respuesta ante la emergencia.

Al respecto, el artículo 6 de la Ley N.° 29904, Ley de Promoción de la Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica, establece que los proveedores de acceso a Internet deben respetar la neutralidad de red, por lo que no pueden bloquear, interferir, discriminar ni restringir arbitrariamente el derecho de los usuarios a utilizar aplicaciones o protocolos, independientemente de su origen, destino, naturaleza o propiedad. Asimismo, dicho artículo atribuye al Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) la determinación de las conductas que no se consideran arbitrarias en materia de neutralidad de red.

En desarrollo de este marco legal, el Reglamento de la Ley N.° 29904, aprobado por Decreto Supremo N.° 014-2013-MTC, y el Reglamento de Neutralidad de Red del OSIPTEL, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N.° 165-2016-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, establecen disposiciones relativas al tratamiento del tráfico de Internet y a las medidas que pueden adoptarse ante determinadas circunstancias que afectan el funcionamiento de las redes y los servicios.

En particular, el capítulo II del Reglamento de Neutralidad de Red regula las medidas relativas a la neutralidad de red adoptadas en situaciones de emergencia. El artículo 22 define estas situaciones considerando los eventos que generan o pueden generar efectos adversos sobre la disponibilidad o el funcionamiento esperado de los servicios, aplicaciones, contenidos, protocolos o tráficos específicos disponibles a través del servicio de acceso a Internet, incluyendo aquellos originados por acciones de terceros, fuerza mayor o acciones del operador destinadas a evitar, neutralizar, eliminar o mitigar sus efectos.

Por su parte, los artículos 23 y 24 establecen que las medidas adoptadas ante tales situaciones tienen carácter temporal y deben circunscribirse a los Protocolos de Acción ante Situaciones de Emergencia de las empresas operadoras, cuya implementación y actualización deben comunicarse al OSIPTEL en los términos previstos en el Reglamento. Asimismo, el artículo 26 contempla la gestión de tráfico ante situaciones

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

de interrupción y permite, excepcionalmente, priorizar determinadas clases de servicios, aplicaciones, protocolos o tráficos cuando se interrumpen servicios portadores y el uso de rutas alternas de respaldo reduce drásticamente recursos como el ancho de banda disponible. Esta medida tiene como finalidad evitar una mayor afectación de los servicios provistos por la red y garantizar la continuidad de los servicios o aplicaciones de mayor relevancia durante la emergencia, de acuerdo con el protocolo correspondiente. Adicionalmente, el numeral 26.3 establece la obligación de priorizar las comunicaciones de los grupos de respuesta y mitigación de los efectos causados por la emergencia, conforme a la normativa aplicable al sistema de comunicaciones en situaciones de emergencia.

De esta manera, el marco normativo vigente contempla la adopción de medidas de gestión del tráfico ante situaciones de emergencia, sujetas a supuestos, condiciones y salvaguardas específicas. No obstante, frente a escenarios de desastres naturales de gran magnitud, resulta necesario determinar las condiciones bajo las cuales dichas medidas pueden aplicarse para atender las afectaciones extraordinarias de la capacidad de las redes y preservar la continuidad de las comunicaciones relevantes para la atención de la emergencia, en particular cuando las circunstancias presentadas no coincidan necesariamente con el supuesto específico de interrupción de servicios portadores y utilización de rutas alternas de respaldo previsto en el artículo 26.

En efecto, durante un evento como el Fenómeno El Niño, las afectaciones a la infraestructura, las interrupciones del suministro eléctrico y el incremento extraordinario de la demanda pueden comprometer la capacidad de las redes y dificultar la atención simultánea del tráfico. En tales circunstancias, la posibilidad de adoptar medidas temporales de gestión del tráfico, bajo criterios objetivos y verificables, podría contribuir a administrar los recursos disponibles y preservar la continuidad de las comunicaciones de mayor relevancia para la protección de las personas y la respuesta ante el desastre. Sin embargo, la aplicación de estas medidas debe observar el principio de neutralidad de red y contar con el sustento normativo correspondiente, sin habilitar tratamientos arbitrarios o discriminatorios del tráfico.

En consecuencia, la situación problemática radica en la necesidad de establecer condiciones específicas que permitan determinar la aplicación de medidas excepcionales y temporales de gestión del tráfico ante escenarios de emergencia ocasionados por desastres naturales que comprometan gravemente la capacidad de las redes, a fin de contribuir a preservar la continuidad de las comunicaciones esenciales, dentro del marco legal de neutralidad de red. Para ello, resulta relevante delimitar los supuestos de aplicación, los criterios objetivos para la eventual priorización del tráfico, las condiciones de temporalidad y proporcionalidad, así como los mecanismos de supervisión que permitan verificar que las medidas adoptadas respondan a las necesidades de la emergencia y cesen una vez finalizadas las circunstancias que las justifican

4.2. PROBLEMAS ASOCIADOS AL ACCESO A LOS SERVICIOS PUBLICOS MÓVILES

Durante una situación de emergencia, la necesidad de mantener o restablecer las comunicaciones puede requerir que los usuarios contraten un nuevo servicio móvil o recuperen el acceso a un servicio previamente contratado. No obstante, aun cuando exista infraestructura disponible, capacidad para prestar el servicio por parte de las empresas operadoras y voluntad del usuario para contratar o recuperar el acceso correspondiente, determinadas exigencias procedimentales previstas para escenarios

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

ordinarios pueden dificultar o impedir la realización de dichos trámites. En consecuencia, las reglas diseñadas para garantizar la seguridad y validez de los procedimientos en condiciones normales pueden constituir una limitación para restablecer oportunamente el acceso a los servicios móviles durante una situación de emergencia.

A continuación, se desarrollan los principales problemas identificados respecto del acceso a los servicios públicos móviles durante situaciones de emergencia.

4.2.1. Problemas asociados a la necesidad de realizar una contratación

Durante una situación de emergencia, pueden presentarse circunstancias que requieran que un usuario contrate un nuevo servicio móvil para mantener o restablecer su capacidad de comunicación, enfrentando para ello distintas restricciones previstas para escenarios ordinarios.

4.2.1.1. Restricciones asociadas al procedimiento de contratación

Durante una situación de emergencia, la afectación de la red móvil de una determinada empresa operadora puede ocasionar que sus abonados pierdan temporalmente el acceso al servicio contratado, aun cuando las redes de otras empresas operadoras mantengan disponibilidad en la misma zona. En este escenario, el abonado podría requerir acceder temporalmente a otro servicio móvil para recuperar su capacidad de comunicación.

La portabilidad numérica podría no constituir una alternativa inmediata en estos casos. En particular, el artículo 14 del Reglamento de Portabilidad Numérica establece que, para concretar una solicitud de portabilidad móvil, el abonado debe proporcionar un código de validación remitido mediante mensaje de texto (SMS) al número objeto de la portabilidad. En consecuencia, si la red del operador que presta actualmente el servicio se encuentra indisponible, el abonado podría no recibir dicho código y, por tanto, encontrarse imposibilitado de completar el procedimiento en ese momento.

Ante esta situación, la contratación de un nuevo servicio móvil con una empresa cuya red se encuentre operativa puede constituir una alternativa para restablecer temporalmente la conectividad. Sin embargo, la contratación de servicios públicos móviles se encuentra sujeta a requisitos reforzados de seguridad, debido a que constituye un trámite de criticidad alta.

En particular, el numeral 38.2.1 del artículo 38 de las Condiciones de Uso dispone que, para los trámites de criticidad alta, la verificación de identidad debe realizarse combinando un factor de inherencia con un factor de posesión o un factor de inherencia con un factor de conocimiento. El factor de inherencia supone la validación de una característica anatómica única de la persona mediante su contraste con la información provista por RENIEC, Migraciones u otra entidad competente.

En condiciones ordinarias, esta exigencia constituye una salvaguarda destinada a reducir el riesgo de contrataciones efectuadas sin autorización del titular. No obstante, durante una emergencia pueden presentarse dificultades para emplear este mecanismo, por ejemplo, ante problemas de conectividad con las bases de datos requeridas para efectuar la validación o por la indisponibilidad de los equipos necesarios para realizar la verificación biométrica. En estos casos, aun cuando una empresa operadora disponga de cobertura y capacidad para prestar el servicio, el usuario podría encontrarse impedido de completar la contratación aun cuando disponga de la voluntad de contratar el servicio

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

y exista capacidad técnica para prestarlo, debido a la imposibilidad de efectuar la validación mediante el factor de inherencia.

A ello se suma la exigencia relacionada con la manifestación de voluntad expresa del solicitante. El artículo 39 de las Condiciones de Uso establece las condiciones que deben cumplir los mecanismos utilizados para acreditar dicha manifestación. Tratándose de trámites de criticidad alta, el numeral 39.3.1 dispone que la empresa operadora debe utilizar un mecanismo previamente aprobado por el OSIPTEL, salvo los supuestos expresamente exceptuados por la propia norma.

Esta exigencia también puede generar una limitación operativa en un contexto extraordinario, dado que los mecanismos aprobados para escenarios ordinarios podrían no encontrarse plenamente disponibles como consecuencia de las afectaciones provocadas por la emergencia. En tales casos, la empresa operadora podría carecer de flexibilidad para implementar inmediatamente mecanismos alternativos que permitan recoger y acreditar la voluntad del solicitante, aun cuando este cumpla las demás condiciones necesarias para contratar el servicio.

4.2.1.2. Restricciones asociadas a los canales habilitados para la contratación

Adicionalmente, la regulación establece requisitos respecto de los canales a través de los cuales puede realizarse una contratación móvil. El artículo 42 de las Condiciones de Uso dispone que la contratación del servicio móvil se efectúe únicamente en centros de atención o puntos de venta previamente reportados al OSIPTEL, mediante entrega a domicilio, en determinadas ferias itinerantes previamente reportadas o de forma virtual, conforme a las condiciones previstas para cada modalidad.

Estas disposiciones buscan que la comercialización de los servicios móviles se realice a través de canales identificados y sujetos a supervisión. Sin embargo, también implican que la contratación de servicios móviles deba efectuarse a través de mecanismos previamente definidos por la regulación, lo que puede limitar la capacidad de las empresas operadoras para desplegar rápidamente nuevos canales de atención y contratación ante circunstancias extraordinarias.

En particular, la habilitación de centros de atención y puntos de venta requiere su identificación y reporte previo al OSIPTEL. Asimismo, las ferias itinerantes constituyen un mecanismo excepcional de comercialización sujeto a condiciones específicas. De acuerdo con las Condiciones de Uso, estas pueden desarrollarse en centros poblados rurales o en provincias donde la empresa operadora no cuente con oficinas, centros de atención o puntos de venta, debiendo además realizarse únicamente en zonas donde la empresa operadora cuente con cobertura y ser reportadas al OSIPTEL con una anticipación no menor de diez (10) días calendario.

Adicionalmente, la organización de ferias se encuentra sujeta a las disposiciones previstas en el Decreto Legislativo N° 715 y su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 021.1-92-PCM. Conforme a dicho marco normativo, las ferias constituyen manifestaciones económicas de duración limitada destinadas a promover actividades productivas, comerciales, turísticas, científicas, tecnológicas o culturales, las cuales deben realizarse en lugares y fechas previamente determinadas y contar con la autorización de la autoridad competente. En consecuencia, su implementación se encuentra asociada al cumplimiento de requisitos y procedimientos concebidos para

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

actividades comerciales ordinarias, cuya observancia puede resultar incompatible con la necesidad de brindar respuestas rápidas frente a situaciones de emergencia.

Incluso en condiciones normales, las empresas operadoras enfrentan dificultades para desplegar y mantener canales de comercialización en centros poblados rurales, localidades alejadas o zonas con reducida demanda de servicios de telecomunicaciones, donde la instalación permanente de puntos de venta o centros de atención puede no resultar económicamente viable. Como consecuencia, la disponibilidad de canales de contratación en dichas localidades suele ser más limitada que en zonas urbanas de mayor densidad poblacional.

Durante una situación de emergencia, estas limitaciones pueden verse agravadas por las afectaciones propias del evento. Las restricciones de desplazamiento, la afectación de vías de comunicación, las inundaciones, los deslizamientos u otras consecuencias derivadas de la emergencia pueden dificultar que los usuarios accedan a centros de atención, puntos de venta u otros canales presenciales habilitados para la contratación del servicio.

Asimismo, las empresas operadoras pueden requerir implementar mecanismos extraordinarios de atención y contratación en los lugares donde se concentran las acciones de respuesta a la emergencia y la población afectada, tales como centros de operaciones de emergencia, albergues u otros espacios habilitados por las autoridades competentes. Sin embargo, los canales de contratación previstos actualmente por la regulación no contemplan expresamente este tipo de mecanismos ni permiten su implementación inmediata en función de las necesidades operativas derivadas de la emergencia.

En consecuencia, aun cuando exista una empresa operadora con cobertura disponible y capacidad para prestar el servicio, así como usuarios que requieran contratarlo para restablecer sus comunicaciones, las reglas vigentes sobre los canales de contratación pueden limitar la implementación oportuna de mecanismos extraordinarios de atención y comercialización durante la emergencia. Esta situación restringe las alternativas disponibles para que los usuarios accedan oportunamente a servicios móviles cuando más los requieren y limita, al mismo tiempo, la capacidad de las empresas operadoras para desplegar soluciones de conectividad en coordinación con las autoridades responsables de la atención de la emergencia.

4.2.2. Problemas asociados a la necesidad de realizar una reposición de SIM

Un caso distinto, pero igualmente relevante durante una situación de emergencia, se presenta cuando un abonado pierde el acceso a su servicio móvil como consecuencia del extravío, daño u otra circunstancia que haga necesaria la sustitución de la tarjeta SIM asociada a su número telefónico. En estos casos, aun cuando la red de la empresa operadora se encuentre disponible y el servicio continúe contratado, el abonado requiere efectuar una reposición del SIM para recuperar efectivamente el acceso a la línea.

En el artículo 23 de las Condiciones de Uso se establece que la solicitud de reposición de la tarjeta SIM constituye un trámite presencial que debe realizarse en los centros de atención de las empresas operadoras.

Esta exigencia se encuentra acompañada de salvaguardas destinadas a preservar la seguridad del procedimiento. Antes de registrar la solicitud, la empresa operadora debe

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

verificar la identidad del abonado conforme a los requisitos aplicables a los trámites de criticidad alta. Asimismo, una vez realizada dicha verificación, debe comunicar la solicitud de reposición a los demás servicios móviles registrados a nombre del abonado y a los correos electrónicos correspondientes, incluyendo la información prevista por la regulación. Finalmente, la reactivación del servicio debe efectuarse dentro del rango de una (1) a cuatro (4) horas contado desde la verificación de identidad.

En condiciones ordinarias, este esquema permite que la reposición se realice mediante un canal presencial y bajo mecanismos orientados a reducir el riesgo de que una persona distinta al titular obtenga el control de la línea. Sin embargo, durante una situación de emergencia, la posibilidad de acudir físicamente a un centro de atención puede verse afectada, aun cuando subsistan las condiciones técnicas para prestar el servicio móvil.

En particular, las precipitaciones intensas, inundaciones, afectaciones de vías de comunicación u otras consecuencias de la emergencia pueden dificultar o impedir el desplazamiento del abonado hacia un centro de atención. Del mismo modo, determinados establecimientos pueden encontrarse temporalmente afectados o fuera de funcionamiento, por lo que el abonado podría no encontrarse en condiciones de utilizar el canal presencial exigido para presentar la solicitud.

En tales circunstancias, el abonado puede mantener la titularidad de la línea y conservar su número telefónico, pero permanecer sin acceso efectivo al servicio debido a la imposibilidad de utilizar el canal habilitado para efectuar la reposición. Por tanto, la dificultad no deriva necesariamente de una afectación de la red, de la pérdida del número telefónico o de la necesidad de contratar un nuevo servicio, sino de la imposibilidad de completar el procedimiento requerido para recuperar el acceso a un servicio que continúa vigente.

Esta situación puede adquirir especial relevancia durante una emergencia, precisamente porque la reposición de la tarjeta SIM puede constituir el mecanismo que permita al abonado recuperar su capacidad de comunicación y acceder nuevamente a los servicios asociados a su número telefónico. Mantener exclusivamente el canal presencial cuando este resulte inaccesible podría prolongar el período durante el cual el usuario permanece sin acceso al servicio, aun cuando la red móvil se encuentre disponible para prestarlo. Asimismo, dicha situación limita la posibilidad de que la empresa operadora continúe cursando tráfico y prestando efectivamente el servicio al abonado, afectando la continuidad de la relación de servicio y los ingresos asociados a la utilización de dicha línea.

5. OBJETIVOS DE LA INTERVENCIÓN

5.1. DEFINICIÓN DE OBJETIVOS

El objetivo general de la intervención regulatoria es facilitar la prestación y el acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones durante las situaciones de emergencia asociadas al Fenómeno El Niño 2026-2027, promoviendo condiciones que permitan a los abonados y a las empresas operadoras mantener o restablecer oportunamente el acceso a los servicios.

En ese sentido, las medidas extraordinarias temporales deben procurar que los abonados se mantengan comunicados durante la emergencia y, al mismo tiempo, otorgar a las

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

empresas operadoras la flexibilidad necesaria para responder de manera eficiente y oportuna a las condiciones excepcionales derivadas de la emergencia.

Es decir, se debe buscar evitar que las reglas y procedimientos establecidos para condiciones ordinarias agraven las dificultades de comunicación que puedan enfrentar los abonados y usuarios durante una situación de emergencia.

5.2. BASE LEGAL APLICABLE

El marco normativo vigente atribuye al OSIPTEL competencias para establecer disposiciones relacionadas con las condiciones de prestación y uso de los servicios públicos de telecomunicaciones y con los derechos y obligaciones de las empresas operadoras, abonados y usuarios.

En particular, el artículo 3 de la Ley N.º 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, establece que el OSIPTEL ejerce, entre otras, la función normativa, la cual comprende la facultad de dictar, dentro del ámbito y las materias de su competencia, reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, disposiciones de carácter general y otras normas referidas a los intereses, obligaciones o derechos de las entidades supervisadas o de sus usuarios.

Asimismo, de acuerdo con el artículo 18 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N.° 008-2001-PCM, este organismo tiene como objetivo general regular, normar, supervisar y fiscalizar, dentro del ámbito de su competencia, el desenvolvimiento del mercado de servicios públicos de telecomunicaciones y las relaciones de las empresas operadoras con los usuarios, garantizando la calidad y eficiencia de los servicios.

A su vez, el artículo 19 del citado Reglamento contempla entre los objetivos específicos del OSIPTEL garantizar la calidad y la continuidad de la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como establecer políticas adecuadas de protección para los usuarios y velar por el acceso a los servicios con tarifas razonables. Dichos objetivos guardan correspondencia con los objetivos de intervención definidos en la sección precedente, orientados a preservar la prestación de los servicios públicos móviles y facilitar su acceso y recuperación durante situaciones de emergencia.

Por su parte, el artículo 24 del Reglamento General establece que el Consejo Directivo del OSIPTEL ejerce de manera exclusiva la función normativa, mediante la expedición de resoluciones debidamente sustentadas. Asimismo, el literal h) del artículo 25 faculta al organismo a dictar reglamentos o disposiciones de carácter general respecto de los estándares de calidad y las condiciones de uso de los servicios bajo su competencia, materias que guardan relación directa con diversos aspectos regulados en la presente propuesta normativa.

En base a la citada normativa, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 132-2025-CD/OSIPTEL se aprobaron las Condiciones de Uso, que establecen el marco general de derechos y obligaciones de las empresas operadoras, abonados y usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Cabe precisar que las materias objeto de análisis en el presente informe se encuentran relacionadas con las condiciones bajo las cuales los abonados y usuarios pueden mantener, recuperar o acceder a los servicios públicos móviles durante una situación de emergencia. Estas comprenden aspectos vinculados con la vigencia de saldos, paquetes,

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

promociones y demás beneficios; la suspensión y baja de los servicios prepago; la suspensión de los servicios pospago por falta de pago y las facilidades asociadas al cumplimiento de dichas obligaciones; las condiciones y canales para la contratación de servicios móviles; la reposición de tarjetas SIM; y las condiciones para un mayor aprovechamiento de la capacidad de datos contratada, así como la adopción excepcional de medidas de gestión de tráfico durante situaciones de emergencia. En consecuencia, dichas materias se encuentran comprendidas dentro del ámbito de la función normativa atribuida al OSIPTEL.

6. PROPUESTA Y ANÁLISIS DE LAS MEDIDAS EXCEPCIONALES

En esta sección se detallan las medidas propuestas y se hace un análisis sobre los resultados esperados de las mismas, considerando la naturaleza extraordinaria de los problemas identificados, las disposiciones actualmente aplicables a la prestación y acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones, los antecedentes de medidas adoptadas en situaciones de emergencia y la información disponible respecto de las condiciones que pueden enfrentar los abonados y usuarios afectados de las zonas geográficas declaradas en emergencia por el Fenómeno El Niño 2026-2027.

Asimismo, se toma en consideración los comentarios recibidos por las cuatro empresas operadoras con infraestructura de red móvil, que participaron en las reuniones y remitieron comentarios.

6.1. Medidas para facilitar la prestación y uso de los servicios móviles prepago

De acuerdo con el análisis desarrollado en la sección 4.1.1, durante una situación de emergencia, la aplicación de determinadas reglas previstas para el funcionamiento ordinario de los servicios móviles prepago puede generar efectos que dificulten la continuidad de las comunicaciones de los abonados.

En particular, el vencimiento de saldos y promociones puede reducir la capacidad de los abonados para utilizar servicios de telecomunicaciones durante la emergencia e incluso implicar que pierdan temporalmente la posibilidad de comunicarse en un momento en que el acceso a dichos servicios resulta especialmente relevante. Del mismo modo, el cumplimiento de los plazos de inactividad o de aquellos vinculados a la realización de recargas puede dar lugar a la suspensión o baja de líneas móviles durante la emergencia, afectando la continuidad de las comunicaciones de los abonados.

Asimismo, tales situaciones pueden afectar la continuidad de la relación de servicio entre los abonados y las empresas operadoras. En efecto, la suspensión o baja de las líneas impide que estas continúen siendo utilizadas por los abonados durante el periodo de emergencia, limitando también la posibilidad de que las empresas operadoras continúen prestando el servicio y percibiendo los ingresos asociados a su utilización.

En atención a dicho problema y al objetivo planteado en la sección anterior, se propone suspender temporalmente el cómputo de determinados plazos asociados a los servicios móviles prepago.

En particular, se suspende el cómputo de los siguientes plazos: (i) los plazos de vigencia de saldos y promociones para los abonados que estén del ámbito de aplicación de la norma, (ii) los plazos previstos en los artículos 51 y 61 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, y (iii) los plazos contractuales

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

asociados, en cuanto se refieran a la suspensión o baja del servicio contratado bajo la modalidad prepago por falta de tráfico de voz o datos o de recarga.

La medida tiene carácter temporal y excepcional. En consecuencia, una vez culminado el período de aplicación previsto en la norma, los plazos suspendidos continuarán computándose conforme a las disposiciones establecidas en el régimen ordinario.

La suspensión temporal de dichos plazos permite atender directamente los efectos identificados en la sección 4.1.1, evitando que durante la emergencia los abonados pierdan la posibilidad de mantenerse comunicados o que se produzcan suspensiones y bajas de líneas como consecuencia del transcurso de plazos establecidos para condiciones normales de prestación del servicio. De este modo, se contribuye a preservar la continuidad de las comunicaciones de los abonados durante el período de emergencia.

Asimismo, la medida permite mantener la continuidad de la relación de servicio entre los abonados y las empresas operadoras, evitando que la aplicación de las reglas ordinarias genere la suspensión o baja de líneas que podrían continuar siendo utilizadas durante la emergencia. Ello permite que las empresas operadoras continúen prestando el servicio y mantengan la posibilidad de percibir los ingresos asociados a la utilización de dichas líneas.

No obstante, durante las reuniones sostenidas y en los comentarios remitidos por las empresas operadoras, estas señalaron que la implementación de las medidas propuestas puede requerir adecuaciones operativas y de sistemas cuya ejecución podría no resultar técnicamente viable en todos los casos o dentro de los plazos que demanda una situación de emergencia.

Por ello, se incorpora una alternativa para aquellos supuestos en los que no resulte técnicamente posible implementar la suspensión de plazos prevista en la presente medida. En tales casos, las empresas operadoras podrán optar por otorgar mensajes de texto (SMS) gratuitos a los abonados comprendidos dentro del ámbito de aplicación de la norma.

Esta alternativa permite mantener la finalidad de la intervención regulatoria, asegurando que los abonados cuenten con una capacidad mínima de comunicación durante la emergencia aun cuando existan limitaciones técnicas para implementar la medida principal. De este modo, se garantiza que los abonados de servicios móviles prepago dispongan de mecanismos que les permitan mantenerse comunicados durante situaciones de emergencia, procurando al mismo tiempo que las obligaciones impuestas a las empresas operadoras resulten técnica y operativamente viables.

6.2. Medidas para facilitar la prestación y uso de los servicios pospago

De acuerdo con el análisis desarrollado en la sección 4.1.2, durante una situación de emergencia los abonados de servicios públicos de telecomunicaciones asociados a una renta periódica (en adelante, servicios pospago) pueden enfrentar dificultades para mantener o aprovechar plenamente su capacidad de comunicación, aun cuando prestación del servicio permanezca técnicamente disponible.

En particular, se identificaron tres posibles problemas: i) la eventual suspensión del servicio ante dificultades temporales para cumplir oportunamente con las obligaciones de pago; ii) las restricciones que determinados planes pueden establecer para utilizar el equipo terminal como módem mediante la funcionalidad de *tethering*; y (iii) la congestión

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

del tráfico producto de una afectación parcial de la red o al uso masivo o inusual de una red.

En atención a cada uno de estos problemas y al objetivo general planteado en la sección anterior se proponen las siguientes medidas:

6.2.1. Medidas ante la falta de pago de servicios asociados a una renta mensual

Respecto de los abonados que, como consecuencia de las circunstancias extraordinarias generadas por la emergencia, enfrenten dificultades temporales para cumplir oportunamente con sus obligaciones de pago, se proponen medidas excepcionales orientadas a preservar la continuidad de los servicios. Estas medidas buscan evitar que dificultades económicas transitorias derivadas de la emergencia se traduzcan en la suspensión o terminación del servicio, promoviendo al mismo tiempo que las empresas operadoras mantengan la continuidad de la prestación y cuenten con mecanismos que faciliten la recuperación de los montos adeudados.

La medida consiste en establecer un régimen excepcional orientado a evitar que una dificultad temporal para cumplir con las obligaciones de pago determine necesariamente la pérdida de acceso a un determinado servicio durante la emergencia. Para ello, la alternativa comprende dos medidas complementarias.

En primer lugar, cuando corresponda la suspensión del servicio por falta de pago, se prevé su **migración temporal a la modalidad prepago**, siempre que dicha migración sea técnicamente posible para la empresa operadora.

Bajo este mecanismo, el abonado conserva su número telefónico y puede continuar utilizando la línea mediante la realización de recargas, sin que la aplicación de la medida genere penalidades, cargos por migración u otros costos adicionales asociados exclusivamente a dicho cambio temporal de modalidad.

La migración no supone la condonación ni extinción de las obligaciones económicas generadas con anterioridad. Estas permanecen pendientes de pago y, una vez regularizadas, el abonado puede retornar a la modalidad pospago en las condiciones previstas por la empresa operadora para dicho procedimiento.

Esta medida garantiza que el abonado conserve el acceso al servicio contratado y continúe utilizándolo mediante recargas, evitando que una dificultad económica temporal derive en la pérdida total de acceso al servicio. Asimismo, permite que la empresa operadora continúe percibiendo ingresos asociados al uso del servicio, sin perjuicio de conservar su derecho a exigir el pago de las obligaciones previamente generadas.

En segundo lugar, se permite que las empresas operadoras puedan ofrecer, a solicitud del abonado, el fraccionamiento de las obligaciones pendientes de pago, estableciendo las condiciones y/o restricciones que consideren pertinentes, siempre que estas no contravengan la normativa vigente.

Es importante mencionar que, si bien las empresas operadoras pueden, dentro de sus facultades, aplicar fraccionamiento o condonaciones de duda, se ha querido dejar expresa dicha facultad en la norma.

Asimismo, con el fin de asegurar una implementación oportuna de estas facilidades durante la emergencia, se propone que las empresas operadoras puedan aplicar los mecanismos de fraccionamiento de manera inmediata y comunicar posteriormente al

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

OSIPTEL las condiciones y/o restricciones aplicables. Ello permite conciliar la necesidad de una respuesta rápida frente a la emergencia con las labores de supervisión y seguimiento del regulador.

Esta medida permite que las facilidades de pago se implementen con la rapidez que exige una situación de emergencia, evitando que procedimientos administrativos diseñados para situaciones ordinarias retrasen su aplicación. De este modo, se favorece tanto la continuidad de las comunicaciones de los abonados como la recuperación de los montos adeudados por parte de las empresas operadoras.

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

6.2.2. Facilidades para el uso del terminal móvil como módem (*tethering*)

De acuerdo con el análisis desarrollado en la sección 4.1.2.2, durante una situación de emergencia puede incrementarse la necesidad de los abonados de compartir la conexión de datos móviles de sus terminales con otros dispositivos mediante la funcionalidad de *tethering*. Sin embargo, determinados planes tarifarios contemplan restricciones para el uso de dicha funcionalidad, aun cuando el abonado disponga de una línea activa y de datos disponibles dentro de su plan.

Con la finalidad de atender esta problemática, se propone permitir que las empresas operadoras habiliten temporalmente la funcionalidad de *tethering* en favor de los abonados comprendidos dentro del ámbito de aplicación de la presente Norma, sin la necesidad de cumplir previamente con las formalidades regulatorias ordinarias asociadas a la modificación de condiciones tarifarias o comerciales.

Asimismo, se permite que las empresas operadoras establezcan las condiciones y/o restricciones aplicables a la habilitación temporal de dicha funcionalidad, debiendo comunicar dichas condiciones al OSIPTEL dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su aplicación.

La medida no obliga a las empresas operadoras a modificar permanentemente las condiciones de sus planes ni a habilitar la funcionalidad de *tethering* para todos los abonados. Por el contrario, les brinda la flexibilidad necesaria para determinar los planes, bolsas de datos, condiciones y restricciones que consideren pertinentes durante la emergencia, sin necesidad de realizar previamente el registro correspondiente en el Sistema de Información y Registro de Tarifas (SIRT).

De este modo, se facilita que los abonados puedan aprovechar de manera más amplia los recursos de conectividad ya incluidos en sus servicios móviles, permitiendo que otros dispositivos cuenten con acceso a Internet cuando ello resulte necesario. Asimismo, la medida otorga a las empresas operadoras una herramienta adicional para responder oportunamente a las necesidades de conectividad derivadas de la emergencia, sin verse limitadas por procedimientos administrativos concebidos para escenarios ordinarios.

6.2.3. Medidas relativas a la neutralidad de red

De acuerdo con el análisis desarrollado en la sección 4.1.2.3, durante la ocurrencia de eventos asociados al Fenómeno El Niño pueden producirse afectaciones extraordinarias en las redes de telecomunicaciones como consecuencia de daños en la infraestructura, interrupciones de enlaces, fallas en el suministro eléctrico u otros eventos de fuerza mayor. Estas circunstancias pueden reducir significativamente la capacidad disponible de las redes y generar interrupciones, congestión excepcional y extraordinaria o degradación

crítica de su funcionamiento, comprometiendo la continuidad y disponibilidad de los servicios de telecomunicaciones.

En tales escenarios, la capacidad remanente de las redes puede resultar insuficiente para atender simultáneamente el tráfico generado en condiciones ordinarias, lo que exige que las empresas operadoras puedan responder oportunamente a las afectaciones que comprometan el funcionamiento de sus redes y servicios. La necesidad de gestionar estas situaciones adquiere especial relevancia durante una emergencia, cuando las comunicaciones resultan esenciales para acceder a información, contactar a familiares, coordinar acciones de respuesta y mantener la comunicación entre la población y los servicios vinculados con la atención de la emergencia.

Al respecto, el marco normativo vigente en materia de neutralidad de red contempla la adopción de medidas ante determinadas situaciones de emergencia. En particular, el capítulo II del Reglamento de Neutralidad de Red regula las condiciones para implementar medidas temporales y, en su artículo 26, contempla la gestión de tráfico ante situaciones de interrupción de servicios portadores y utilización de rutas alternas de respaldo que reduzcan drásticamente los recursos disponibles. En este contexto, resulta necesario establecer expresamente, para el ámbito de aplicación de la presente norma, la posibilidad de adoptar medidas de gestión de tráfico frente a interrupciones, congestión excepcional y extraordinaria o degradación crítica de la red ocasionadas por eventos de fuerza mayor, sujetando su aplicación a las disposiciones del referido Reglamento.

Por ello, se propone incorporar un artículo que permite a las empresas operadoras adoptar medidas de gestión de tráfico cuando se presenten las circunstancias señaladas, estableciendo expresamente su carácter temporal y su sujeción al capítulo II del Reglamento de Neutralidad de Red. Esta remisión garantiza que la aplicación de las medidas se realice en concordancia con las condiciones, los procedimientos y las obligaciones de registro y supervisión previstos en dicho marco regulatorio, así como con las responsabilidades de las empresas operadoras frente a sus usuarios.

La medida busca facilitar una respuesta operativa oportuna ante afectaciones extraordinarias de las redes, permitiendo gestionar los recursos disponibles para mitigar los efectos de las interrupciones, la congestión o la degradación crítica y contribuir a preservar la continuidad de los servicios de telecomunicaciones. Su aplicación no supone una autorización irrestricta para diferenciar el tráfico ni una inaplicación del principio de neutralidad de red, sino que debe realizarse dentro de los supuestos y condiciones que resulten aplicables conforme al marco normativo vigente.

En consecuencia, la propuesta contribuye a fortalecer la capacidad de respuesta de las empresas operadoras ante las afectaciones de las redes derivadas de eventos de fuerza mayor y a reducir el riesgo de que estas circunstancias comprometan la continuidad de las comunicaciones de la población durante situaciones de emergencia.

6.3. Medidas relativas a la contratación de servicios móviles

De acuerdo con el análisis desarrollado en la sección 4.2.1, durante una situación de emergencia pueden presentarse escenarios en los que un usuario requiera contratar un nuevo servicio móvil para mantener o restablecer su capacidad de comunicación. No obstante, aun cuando exista una empresa operadora con cobertura disponible y capacidad para prestar el servicio, determinadas exigencias procedimentales previstas

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

para condiciones ordinarias pueden dificultar o impedir que dicha contratación se concrete oportunamente.

En particular, se identificaron limitaciones vinculadas a los mecanismos de verificación de identidad y acreditación de la manifestación de voluntad del solicitante. Asimismo, se identificaron restricciones asociadas a los canales disponibles para realizar contrataciones de servicios móviles en las zonas afectadas por la emergencia.

En atención a dicha problemática y al objetivo general planteado en la sección anterior, se proponen medidas excepcionales y temporales orientadas a facilitar la contratación de servicios móviles durante situaciones de emergencia.

6.3.1. Habilitación de líneas móviles prepago de carácter temporal y facilidades para su contratación.

De acuerdo con el análisis desarrollado en la sección 4.2.1.1, durante una situación de emergencia un usuario puede perder temporalmente el acceso al servicio móvil contratado como consecuencia de la indisponibilidad de la red de su operador habitual, aun cuando otras redes permanezcan operativas en la misma zona.

En estos casos, la portabilidad numérica podría no constituir una alternativa efectiva, pues la indisponibilidad de la red del operador de origen podría impedir que el abonado reciba el mensaje de texto (SMS) con el código de validación requerido para completar el procedimiento. Así, la contratación de un servicio móvil alternativo puede constituir una vía para recuperar la conectividad; sin embargo, determinados requisitos vinculados con la verificación de identidad, la manifestación de voluntad y los canales de contratación pueden dificultar o impedir que dicho procedimiento se complete oportunamente.

En ese sentido, se propone **establecer un régimen excepcional para facilitar la contratación de servicios móviles prepago de carácter temporal por parte de las personas afectadas por la situación de emergencia.**

Esta medida consiste en introducir flexibilidades específicas que permitan a los usuarios acceder temporalmente a estos servicios, únicamente mientras subsistan las circunstancias extraordinarias que justifican la aplicación de la presente Norma.

En primer lugar, se faculta a las empresas operadoras a ofrecer servicios públicos móviles prepago de carácter temporal en los ámbitos comprendidos en la emergencia. Estas líneas se mantienen habilitadas únicamente durante el periodo excepcional y deben ser dadas de baja, como máximo, dentro de los treinta (30) días posteriores a la culminación de la emergencia o cuando así lo determine el OSIPTEL.

Para facilitar su contratación, cuando no resulte posible utilizar el factor de inherencia requerido para verificar la identidad del solicitante, se permite sustituirlo por un factor adicional de posesión o conocimiento. Asimismo, para acreditar la manifestación de voluntad expresa, se permite utilizar mecanismos que no hayan sido previamente aprobados por el OSIPTEL, siempre que se mantengan los demás requisitos sustantivos previstos por la regulación para dicho procedimiento.

Estas flexibilidades no eliminan la obligación de identificar al solicitante ni de acreditar su voluntad de contratar. Su finalidad es permitir que, frente a la imposibilidad temporal de emplear determinados mecanismos previstos para condiciones ordinarias, las empresas

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

operadoras puedan utilizar mecanismos alternativos que mantengan las salvaguardas esenciales aplicables a la contratación.

Asimismo, se establece que los mecanismos alternativos utilizados para acreditar la manifestación de voluntad deben ser comunicados al OSIPTEL dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su implementación. De esta manera, se permite una aplicación inmediata de la medida durante la emergencia, manteniéndose a su vez condiciones que faciliten el ejercicio de la función supervisora del regulador.

La alternativa presenta un carácter facultativo para las empresas operadoras, en la medida en que estas pueden implementar los mecanismos y canales excepcionales de acuerdo con sus capacidades técnicas y operativas. Su aplicación permite que los usuarios accedan a servicios de empresas cuyas redes permanezcan disponibles durante la emergencia y, al mismo tiempo, puede generar oportunidades para que las empresas atiendan temporalmente a nuevos usuarios mediante servicios sujetos a recarga.

De esta manera, los distintos componentes de la alternativa actúan de forma complementaria, a saber: mientras la contratación temporal proporciona una vía inmediata para acceder a una red disponible, las flexibilidades asociadas a la verificación de identidad y acreditación de la manifestación de voluntad permiten que dicha contratación pueda efectivamente concretarse bajo las circunstancias extraordinarias de la emergencia.

Esta medida no tiene carácter obligatorio. En consecuencia, las empresas operadoras podrán evaluar la pertinencia de implementar estas facilidades de acuerdo con sus capacidades técnicas, operativas y comerciales.

Además de los beneficios inmediatos derivados de la utilización de las líneas temporales y de las recargas asociadas a estas, la medida puede generar efectos favorables de largo plazo para las empresas operadoras. Ello debido a que permite que usuarios afectados por la emergencia utilicen temporalmente los servicios de una empresa operadora distinta a la habitual, lo que podría incrementar la probabilidad de que, una vez culminada la situación extraordinaria, decidan contratar formalmente alguno de sus servicios o portar su número hacia dicha red.

En consecuencia, la medida genera incentivos para que las empresas operadoras participen activamente en la provisión de alternativas de conectividad durante la emergencia. Asimismo, esta medida alinea los incentivos de las empresas operadoras con el objetivo regulatorio de preservar las comunicaciones durante la emergencia, promoviendo que estas desplieguen alternativas de conectividad cuando resulte técnica y operativamente viable.

6.3.2. Instalación excepcional de Módulos Itinerantes de Asistencia y Contratación.

Por otro lado, a fin de atender la problemática identificada respecto de las limitaciones y la falta de flexibilidad para habilitar canales adicionales de contratación de servicios públicos móviles, se propone autorizar, de manera excepcional y temporal, la instalación de Módulos Itinerantes de Asistencia y Contratación durante la vigencia del estado de emergencia y sus prórrogas, en las zonas geográficas comprendidas en su ámbito de aplicación.

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

Estos módulos podrán instalarse en centros de operaciones de emergencia o espacios similares habilitados por las autoridades competentes para la atención de la población afectada, previa coordinación con dichas autoridades.

La ubicación de estos módulos en los espacios antes señalados permite concentrar los esfuerzos de atención en aquellos lugares donde se desarrollan las acciones de respuesta y asistencia a la población afectada, facilitando el acceso oportuno a los servicios públicos móviles. Ello resulta especialmente relevante cuando los canales de contratación previstos para escenarios ordinarios pueden resultar insuficientes o de difícil acceso debido a las condiciones excepcionales generadas por la emergencia.

En ese sentido, la medida permitirá que las empresas operadoras dispongan de un canal adicional para acercar sus servicios a la población afectada y atender con mayor rapidez las necesidades de conectividad, particularmente cuando los usuarios requieran contratar nuevos servicios móviles para recuperar o restablecer sus comunicaciones. De este modo, se busca facilitar el acceso oportuno a los servicios de telecomunicaciones y contribuir a mantener o restablecer las comunicaciones en las zonas afectadas.

La medida propuesta se enmarca en las competencias normativas del OSIPTEL. Al respecto, el literal c) del numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley N.° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, reconoce la función normativa de los organismos reguladores, que comprende la facultad de dictar, dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, reglamentos y normas de carácter general referidos a los intereses, obligaciones o derechos de las entidades supervisadas y de sus usuarios. Esta atribución se encuentra desarrollada en el artículo 23 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado por Decreto Supremo N.° 008-2001-PCM.

Asimismo, el Decreto Legislativo N.° 1338, que crea el RENTESEG, establece disposiciones orientadas a fortalecer la seguridad en la contratación de los servicios públicos móviles, incluyendo obligaciones vinculadas con la identificación y el registro de los abonados y de las personas que intervienen en el proceso de contratación. Este marco normativo, en concordancia con las competencias generales del OSIPTEL, sustenta la regulación de las condiciones aplicables a los canales de contratación y de las obligaciones de las empresas operadoras relacionadas con dicho proceso.

En ejercicio de estas competencias, corresponde al OSIPTEL establecer las condiciones regulatorias bajo las cuales las empresas operadoras pueden habilitar canales extraordinarios de contratación durante situaciones de emergencia, sin perjuicio de las atribuciones de las autoridades competentes para autorizar y coordinar la instalación de los módulos en los lugares destinados a la atención de la población afectada.

Para tal efecto, se establece que las empresas operadoras comuniquen al OSIPTEL, dentro del plazo máximo de dos (2) días hábiles siguientes al inicio de las actividades de cada módulo, su ubicación y la identificación del personal asignado, con sus respectivos códigos de identificación. Esta obligación permite mantener la trazabilidad de las contrataciones realizadas mediante dichos módulos y facilita las actuaciones de supervisión que correspondan.

Cabe precisar que la habilitación de estos módulos no exime a las empresas operadoras del cumplimiento de las demás disposiciones aplicables a la contratación de servicios públicos móviles. En consecuencia, las contrataciones realizadas mediante este canal continúan sujetas a las obligaciones de identificación del solicitante, acreditación de su

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

manifestación de voluntad y demás salvaguardas previstas en la normativa vigente, salvo las flexibilidades excepcionales que se establezcan expresamente en la presente norma.

En conjunto, la medida busca proporcionar una respuesta regulatoria temporal y proporcional a las dificultades de acceso a los canales ordinarios de contratación durante las emergencias, facilitando la prestación de los servicios públicos móviles en beneficio de la población afectada, sin menoscabar las exigencias de seguridad aplicables ni las competencias de las autoridades responsables de la gestión de la emergencia.

6.4. Medidas relativas a la reposición de SIM

De acuerdo con el análisis desarrollado en la sección 4.2.2, durante una situación de emergencia un abonado puede requerir la reposición de su tarjeta SIM como consecuencia de su pérdida, daño u otra circunstancia que impida continuar utilizando el servicio. En estos casos, aun cuando la red de la empresa operadora se encuentre disponible y el servicio continúe contratado, la exigencia de realizar el trámite de manera presencial puede dificultar o impedir que el abonado recupere oportunamente el acceso a su línea.

En atención a dicho problema y al objetivo planteado en la sección previa se propone **facultar temporalmente a las empresas operadoras a emplear canales alternativos para la recepción de solicitudes de reposición de SIM.**

Esta medida consiste en facultar, de manera excepcional y temporal, a las empresas operadoras a recibir solicitudes de reposición de tarjeta SIM a través de canales distintos al presencial, únicamente dentro de los ámbitos geográficos comprendidos en la emergencia.

La flexibilización recae exclusivamente sobre el canal mediante el cual se presenta la solicitud. En consecuencia, se mantienen los demás requisitos de seguridad aplicables al procedimiento de reposición, entre ellos la verificación de identidad correspondiente a un trámite de criticidad alta, las comunicaciones informativas previstas para el abonado y el plazo establecido para la reactivación del servicio.

De esta manera, la medida permite que el abonado pueda solicitar la reposición de su SIM sin necesidad de desplazarse necesariamente hasta un centro de atención cuando las condiciones de la emergencia dificulten dicho traslado. Ello puede reducir el periodo durante el cual permanece sin acceso efectivo a un servicio que continúa contratado y cuya red se encuentra disponible.

La medida tiene carácter facultativo para las empresas operadoras, por lo que cada una puede implementar los canales alternativos que resulten compatibles con sus capacidades técnicas y operativas, siempre que estos permitan cumplir con las demás exigencias de seguridad previstas para el procedimiento.

En consecuencia, la medida permite superar de manera directa la restricción identificada sin eliminar las salvaguardas asociadas a un trámite de criticidad alta, por lo que presenta una elevada capacidad para alcanzar el objetivo de facilitar la recuperación del acceso al servicio durante la emergencia.

Asimismo, desde la perspectiva de las empresas operadoras, la habilitación de canales alternativos puede facilitar la recuperación más rápida del acceso al servicio por parte de sus abonados, reduciendo el periodo durante el cual una línea permanece sin utilización.

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

Si bien la habilitación de canales adicionales puede requerir determinadas adecuaciones operativas por parte de las empresas operadoras, su implementación tiene carácter facultativo, por lo que pueden habilitar dichos mecanismos en función de sus propias capacidades técnicas y operativas.

Asimismo, la implementación de canales alternativos puede facilitar que los abonados recuperen más rápidamente el acceso a sus servicios y continúen utilizándolos durante la emergencia, fortaleciendo la continuidad de la relación de servicio. Precisamente, la medida ha sido configurada como una facultad para que las empresas operadoras implementen dichos mecanismos cuando ello resulte compatible con sus capacidades técnicas y operativas.

6.5. Necesidad de contar con mecanismos de focalización para la aplicación de las medidas extraordinarias

El ámbito de aplicación de estas medidas extraordinarias se circunscribe a las zonas geográficas en emergencia, únicamente durante el periodo de las declaraciones de estado de emergencia asociadas al Fenómeno El Niño 2026-2027, incluidas sus eventuales prórrogas. Asimismo, se incorpora la posibilidad de que la aplicación de dichas medidas sea focalizada por el OSIPTEL.

Como se expuso en la sección 4 del presente informe, las declaratorias de estado de emergencia asociadas al Fenómeno El Niño 2026-2027 comprenden un ámbito territorial considerable. Sobre la base de la distribución estimada de líneas móviles en los distritos comprendidos dentro de dichas declaratorias, se calcula que aproximadamente 26 321 095 líneas móviles se encontrarían ubicadas en zonas potencialmente afectadas.

Sin embargo, la inclusión de un distrito dentro de una declaratoria de estado de emergencia no implica necesariamente que la totalidad de su territorio, población o infraestructura de telecomunicaciones resulte efectivamente afectada por situaciones que requieran la aplicación de las medidas extraordinarias previstas en la presente norma. En la práctica, los efectos de las emergencias suelen presentarse de manera heterogénea, pudiendo concentrarse en determinadas localidades o áreas específicas dentro de los ámbitos geográficos comprendidos en la declaratoria.

En ese contexto, puede ocurrir que determinadas zonas incluidas en el estado de emergencia experimenten afectaciones efectivas a la infraestructura, a la prestación de los servicios de telecomunicaciones o a las condiciones de acceso de los usuarios, mientras que otras zonas comprendidas en la misma declaratoria mantengan condiciones de operación relativamente normales. Como consecuencia, la necesidad de aplicar determinadas medidas extraordinarias puede no presentarse con la misma intensidad en todo el ámbito territorial declarado en emergencia.

Lo anterior adquiere especial relevancia considerando que las medidas previstas en la presente norma tienen naturaleza excepcional y transitoria, por lo que resulta conveniente que su aplicación pueda adecuarse a las circunstancias reales observadas durante el desarrollo de la emergencia. De esta manera, se evita extender medidas extraordinarias a ámbitos geográficos donde no exista evidencia suficiente de afectación efectiva sobre los servicios de telecomunicaciones o sobre las condiciones de acceso de los usuarios.

Por ello, se propone que el OSIPTEL, en atención a su facultad de velar por la continuidad de la prestación del servicio, pueda delimitar ámbitos geográficos específicos comprendidos dentro de las zonas declaradas en estado de emergencia para la

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

aplicación de las medidas extraordinarias previstas en la norma. En ese sentido, el Consejo Directivo encarga a la Presidencia Ejecutiva a aprobar la focalización de las zonas mediante Resolución Presidencia Ejecutiva.

La utilización de esta facultad se sustentará en información objetiva relacionada con el desarrollo de la emergencia y sus efectos sobre la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones. Para tal efecto, podrán considerarse, entre otros elementos, la información oficial emitida por las entidades competentes encargadas de la gestión del riesgo de desastres, los reportes y evaluaciones efectuados por el Instituto Nacional de Defensa Civil (INDECI), la información disponible sobre daños a la infraestructura de telecomunicaciones, interrupciones de servicios, afectaciones a la población o cualquier otro elemento técnico que permita identificar las zonas donde la aplicación de las medidas extraordinarias resulte efectivamente necesaria.

Asimismo, la facultad de focalización permite que la respuesta regulatoria evolucione de manera consistente con las condiciones reales de la emergencia, brindando al OSIPTEL una herramienta que facilite una aplicación proporcional y eficiente de las medidas extraordinarias. De esta manera, se favorece el cumplimiento de los objetivos de continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones y protección de los usuarios, minimizando al mismo tiempo la imposición de cargas regulatorias en ámbitos donde estas podrían no resultar necesarias.

6.6. Información al OSIPTEL

La implementación de las medidas extraordinarias requiere que el OSIPTEL cuente con información que le permita realizar su seguimiento, y evaluar su efectividad durante y después de la situación de emergencia, entre otros.

Existe información que debe ser reportada al OSIPTEL conforme sea adoptada, e información que es pertinente que se informe periódicamente mientras dure la situación de emergencia.

La información solicitada busca dotar al OSIPTEL de elementos objetivos para supervisar la implementación de las medidas extraordinarias y evaluar posteriormente su utilización y efectividad.

En cuanto a la información periódica, se requiere que las empresas operadoras informen al OSIPTEL, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la culminación de cada mes calendario durante el ámbito de aplicación de la norma lo siguiente:

- La cantidad de líneas que migraron temporalmente a la modalidad prepago por falta de pago.
- La cantidad contrataciones de servicios públicos móviles bajo la modalidad prepago de carácter temporal.
- El número de reposiciones de SIM efectuadas a través de canales excepcionales.

Por su parte, la información que debe ser reportada conforme sea adoptada es la siguiente:

- Los mecanismos que la empresa operadora empleará para la focalización de las medidas, respecto a los abonados que se verán beneficiados por las mismas. En este caso, por ejemplo, las empresas operadoras podrían optar por otorgar los

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

beneficios según la dirección del documento de identidad de los abonados, o tomando en cuenta otros aspectos que la empresa operadora considere relevante. Si bien cada empresa operadora tiene libertad en este aspecto, sí debe comunicar al OSIPTEL las condiciones de la focalización.

- En el caso de los abonados de servicios públicos móviles contratados bajo la modalidad prepago, se optó por la suspensión de plazos o por otorgar SMS gratuitos.
- Las condiciones y/o restricciones aplicables a los mecanismos de fraccionamiento ofrecidos a los abonados.
- Los mecanismos para obtener la manifestación de voluntad expresa que empleen para la contratación de servicios públicos móviles bajo la modalidad prepago de carácter temporal.
- Los canales excepcionales que habilitará para solicitudes de reposición de SIM a través de canales distintos de los previstos en el numeral 23.1. del artículo 23 de las Condiciones de Uso.
- Las condiciones y/o restricciones aplicables a la habilitación de la funcionalidad de *tethering*.
- Las medidas de gestión de tráfico empleadas.

De esta manera, la obligación de reporte guarda correspondencia directa con las medidas extraordinarias analizadas en la presente sección.

La disponibilidad de esta información permitirá al OSIPTEL identificar eventuales dificultades operativas y determinar su nivel de utilización por parte de los abonados y usuarios. Asimismo, permitirá evaluar posteriormente si las medidas adoptadas contribuyeron efectivamente a facilitar la prestación y el acceso a los servicios públicos móviles durante la emergencia.

7. VIGENCIA

La naturaleza de los riesgos que motivan la intervención requiere que las medidas extraordinarias puedan ser aplicadas oportunamente. Como se ha desarrollado en las secciones precedentes, las situaciones de emergencia pueden afectar tanto la continuidad de los servicios públicos móviles como la posibilidad de que los usuarios realicen las acciones necesarias para mantener o recuperar su acceso a estos, y estas situaciones se desencadenan sin previo aviso en cualquier momento.

En consecuencia, una aplicación diferida de las medidas podría reducir su capacidad para atender los problemas identificados mientras subsistan las circunstancias extraordinarias que justifican la intervención.

En atención a ello, la Norma entra en vigencia al día siguiente de su publicación. Esta previsión guarda correspondencia con el carácter urgente de la intervención, en tanto las medidas se encuentran destinadas a atender dificultades que pueden producirse durante la propia situación de emergencia y cuya utilidad depende de que puedan ser aplicadas mientras estas circunstancias se encuentren presentes.

Asimismo, las medidas propuestas tienen un carácter excepcional y temporal. Su finalidad no consiste en modificar de manera permanente las reglas generales aplicables

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

a la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, sino establecer mecanismos específicos destinados a facilitar que los abonados y usuarios mantengan o recuperen el acceso a dichos servicios durante la emergencia. Este carácter se encuentra recogido expresamente en el objeto y finalidad del proyecto normativo.

La aplicación de las medidas se encuentra directamente vinculada con las declaratorias de estado de emergencia asociadas al Fenómeno El Niño 2026-2027. Conforme al artículo 3 del proyecto, estas se aplican en las zonas geográficas comprendidas en dichas declaratorias durante su vigencia y sus eventuales prórrogas. Asimismo, el OSIPTEL puede focalizar la aplicación de las medidas extraordinarias mediante Resolución de Presidencia.

Debe distinguirse, además, entre la vigencia general de la Norma y el periodo de aplicación de las medidas en cada ámbito geográfico. La Primera Disposición Complementaria Final establece que la Norma se mantiene vigente mientras existan declaraciones de estado de emergencia asociadas al Fenómeno El Niño 2026-2027, incluidas sus eventuales prórrogas, únicamente respecto de los ámbitos comprendidos en ellas. Sin embargo, las medidas dejan de aplicarse automáticamente cuando culmina la vigencia de la respectiva declaratoria, sin perjuicio de aquellas que, por su naturaleza, deban concluir conforme a las reglas específicas previstas en la propia Norma.

De esta manera, el diseño propuesto asegura que las flexibilidades regulatorias permanezcan vigentes únicamente mientras subsistan las condiciones extraordinarias que justifican su aplicación, preservando su carácter temporal y evitando que se extiendan innecesariamente una vez superada la situación de emergencia.

8. DIFUSIÓN DE LA NORMA

Finalmente, el artículo 27 del Reglamento General del OSIPTEL establece como regla general que los proyectos de reglamentos, normas y disposiciones regulatorias de carácter general sean publicados previamente con la finalidad de recibir sugerencias y comentarios de los interesados. No obstante, la citada disposición prevé una excepción para aquellos reglamentos considerados de urgencia, siempre que se expresen las razones que justifican dicha condición.

En el presente caso, concurren circunstancias que sustentan la aplicación de dicha excepción. Asimismo, debe considerarse que las medidas propuestas tienen carácter preventivo y buscan asegurar la continuidad de un servicio público esencial frente a riesgos cuya materialización puede producirse de manera intempestiva.

Como se ha señalado en las secciones precedentes, las medidas extraordinarias contenidas en la presente propuesta tienen por finalidad garantizar la prestación y acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones frente a las potenciales afectaciones derivadas del Fenómeno El Niño 2026-2027, las cuales podrían ocasionar daños a la infraestructura de telecomunicaciones, interrupciones de los servicios, congestión extraordinaria de las redes y limitaciones en la capacidad operativa de las empresas operadoras.

La naturaleza de las medidas propuestas exige que estas se encuentren vigentes con anterioridad a la ocurrencia de las situaciones de emergencia que buscan atender. Ello debido a que varias de las disposiciones previstas constituyen mecanismos excepcionales que requieren encontrarse previamente habilitados para su inmediata aplicación ante eventos que comprometan la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones. En consecuencia, la observancia del procedimiento ordinario de publicación previa podría retrasar la entrada en vigencia de dichas medidas y reducir su

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

eficacia para enfrentar oportunamente las afectaciones que puedan producirse como consecuencia del referido fenómeno climático.

Asimismo, debe considerarse que la ocurrencia de lluvias intensas, inundaciones, deslizamientos y demás eventos asociados al Fenómeno El Niño presenta un alto grado de incertidumbre respecto de su momento exacto de materialización. Por ello, resulta necesario que las empresas operadoras cuenten anticipadamente con el marco regulatorio requerido para implementar de manera inmediata las medidas extraordinarias previstas en la presente regulación cuando las circunstancias así lo demanden.

La urgencia de la intervención regulatoria también se sustenta en la relevancia de los servicios públicos de telecomunicaciones durante situaciones de emergencia, toda vez que estos constituyen un medio esencial para la comunicación de la población, la coordinación de las acciones de respuesta, la atención de emergencias, el acceso a información relevante y la continuidad de diversos servicios esenciales. En ese sentido, la implementación oportuna de las medidas propuestas responde a la necesidad de proteger el interés público y fortalecer la resiliencia de las redes y servicios de telecomunicaciones frente a eventos extraordinarios asociados al Fenómeno El Niño 2026-2027.

Cabe señalar que la aplicación de la excepción prevista en el artículo 27 del Reglamento General del OSIPTEL no ha impedido la participación de los agentes involucrados en la elaboración de la propuesta. En efecto, en el marco de su elaboración se sostuvieron reuniones de trabajo con las cuatro empresas operadoras con infraestructura de red móvil, en las cuales se presentaron preliminarmente las medidas planteadas y se recogieron observaciones, comentarios y aportes. Asimismo, la presentación de la propuesta fue remitida a dichas empresas mediante comunicaciones formales, recibiéndose comentarios que fueron evaluados para la formulación de la norma.

Por lo expuesto, considerando el carácter preventivo de las medidas propuestas, la necesidad de contar oportunamente con herramientas regulatorias que permitan mitigar los efectos que podrían generar los eventos asociados al Fenómeno El Niño 2026-2027 sobre la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como la necesidad de preservar la continuidad de dichos servicios en beneficio de la población, se considera debidamente justificada la aplicación de la excepción al procedimiento de publicación previa prevista en el artículo 27 del Reglamento General del OSIPTEL.

9. ANÁLISIS DE IMPACTO DE LA NORMA

La propuesta normativa tiene como objetivo facilitar la prestación y el acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones de los abonados y usuarios afectados por situaciones de emergencia asociadas al Fenómeno El Niño 2026-2027, mediante la implementación de medidas extraordinarias, temporales y territorialmente delimitadas orientadas a preservar la continuidad de los servicios y reducir las dificultades que pueden enfrentar los usuarios como consecuencia de dichas situaciones.

Desde una perspectiva cualitativa, la propuesta genera impactos positivos para los abonados y usuarios ubicados en las zonas comprendidas dentro de su ámbito de aplicación, toda vez que facilita la prestación y uso efectivo de los servicios de telecomunicaciones durante la emergencia y reduce el riesgo de que circunstancias extraordinarias deriven en la pérdida o limitación del acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones.

En particular, las medidas propuestas permiten que los abonados de servicios públicos móviles mantengan o recuperen oportunamente su capacidad de comunicación durante

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

la emergencia. En el caso de los abonados prepago, ello se logra mediante la preservación de saldos y promociones asociados al servicio, así como mediante la suspensión del cómputo de plazos que podrían derivar en la suspensión o baja del servicio, o alternativamente mediante el otorgamiento de mensajes de texto (SMS) gratuitos. En el caso de los servicios asociados al pago de una renta periódica, se han incorporado mecanismos destinados a facilitar la continuidad del servicio frente a dificultades temporales de pago derivadas de la emergencia. Además, las medidas facilitan la contratación de servicios móviles y la reposición de tarjetas SIM, y amplían las alternativas de conectividad disponibles durante la emergencia.

Asimismo, las medidas relativas a la habilitación temporal de la funcionalidad de tethering, la gestión excepcional de tráfico ante situaciones de congestión extraordinaria o degradación crítica de las redes y la implementación de mecanismos extraordinarios de contratación contribuyen a preservar la disponibilidad de los servicios y fortalecer la capacidad de respuesta frente a situaciones excepcionales que afecten las comunicaciones.

Por su parte, las medidas también generan efectos favorables para las empresas operadoras, en tanto contribuyen a preservar la continuidad de la relación de servicio con sus abonados, reduciendo el riesgo de pérdida de usuarios como consecuencia de las circunstancias extraordinarias asociadas a la emergencia. Asimismo, permiten que las empresas operadoras mantengan la posibilidad de continuar prestando servicios y percibiendo ingresos asociados a su utilización, además de brindarles herramientas regulatorias que facilitan una respuesta más flexible frente a situaciones excepcionales.

Si bien determinadas medidas pueden requerir adecuaciones operativas o de sistemas por parte de las empresas operadoras, la propuesta ha sido diseñada procurando minimizar los costos de implementación mediante la incorporación de mecanismos facultativos, medidas alternativas y disposiciones de aplicación temporal. En consecuencia, se considera que los beneficios esperados de la intervención superan los costos asociados a su implementación.

Asimismo, la posibilidad de que la delimitación de ámbitos geográficos específicos para la aplicación de las medidas pueda realizarse mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva contribuye a una implementación más ágil y oportuna de la regulación durante la emergencia, permitiendo adecuar la aplicación de las medidas a las condiciones efectivamente observadas en cada ámbito geográfico, sobre la base de información objetiva acerca de las afectaciones registradas.

Las obligaciones de información previstas en la propuesta generan también un impacto positivo, pues permiten al OSIPTEL supervisar la aplicación de las medidas, evaluar su utilización efectiva, identificar eventuales dificultades de implementación y contar con información para valorar posteriormente la efectividad de la intervención regulatoria.

"Finalmente, la propuesta no tiene por finalidad modificar de manera permanente el régimen aplicable a los servicios públicos de telecomunicaciones, sino establecer medidas excepcionales y transitorias cuya aplicación se encuentra condicionada a la existencia de situaciones de emergencia asociadas al Fenómeno El Niño 2026-2027. En consecuencia, se considera que la norma resulta adecuada, necesaria y proporcional para contribuir a mitigar los efectos que dichas situaciones podrían generar sobre la prestación y el acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones, preservando la continuidad de las comunicaciones en beneficio de la población afectada.

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

10. ANÁLISIS DE IMPACTO VIGENCIA DE LA NORMA EN LA LEGISLACIÓN NACIONAL

De conformidad con el artículo 10 del Reglamento de la Ley Marco para la Producción y Sistematización Legislativa, aprobado por Decreto Supremo N° 007-2022-JUS, corresponde evaluar si la propuesta normativa innova el ordenamiento jurídico mediante la atención de vacíos normativos o si modifica, deroga o complementa disposiciones vigentes, así como analizar su constitucionalidad, legalidad y coherencia con el marco jurídico nacional.

En el presente caso, la propuesta se sustenta en las competencias normativas atribuidas al OSIPTEL por la Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, y en las disposiciones de su Reglamento General, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, en particular, en lo referido a la función normativa del Consejo Directivo y al objetivo de garantizar la continuidad de la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Asimismo, la propuesta se enmarca en las medidas adoptadas por el Estado frente al peligro inminente generado por las intensas precipitaciones pluviales asociadas al Fenómeno El Niño 2026-2027, reconocido mediante las correspondientes declaraciones de estado de emergencia y las disposiciones extraordinarias emitidas para la reducción del riesgo, la preparación y la respuesta ante dicho evento.

En cuanto a su relación con la legislación sectorial, la propuesta complementa temporalmente el régimen general establecido en las Condiciones de Uso, sin modificar de manera permanente las disposiciones contenidas en dicha norma ni en las demás normas sectoriales vigentes.

Además, contempla reglas especiales para determinadas condiciones de prestación, contratación, prestación y acceso a los servicios públicos móviles. En particular, establece facilidades aplicables a los servicios prepago y pospago, excepciones específicas para la contratación de servicios móviles temporales y la reposición de tarjetas SIM, así como disposiciones sobre el uso del terminal móvil como módem, la gestión del tráfico y la instalación de módulos itinerantes de asistencia y contratación.

Estas disposiciones no tienen por finalidad sustituir el régimen general de derechos y obligaciones de las empresas operadoras, abonados y usuarios, ni introducir modificaciones permanentes en la regulación sectorial. Su aplicación se circunscribe a las situaciones de emergencia comprendidas en la norma y a las medidas expresamente previstas en ella, por el tiempo y en los ámbitos geográficos que correspondan. En consecuencia, las reglas generales de la normativa sectorial mantienen su aplicación en todo aquello que no haya sido objeto de regulación especial por la presente norma.

Desde el punto de vista constitucional y de legalidad, la propuesta se orienta a la protección del interés público y a la continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones ante una situación extraordinaria que puede comprometer su prestación y acceso. Las medidas se sustentan en las competencias legalmente atribuidas al OSIPTEL y responden a una finalidad legítima, vinculada a la atención de las necesidades de conectividad de la población afectada. Asimismo, su carácter temporal, su delimitación territorial y la previsión de condiciones específicas para su aplicación permiten circunscribir sus efectos a lo necesario para atender la emergencia, sin perjuicio de la observancia de los demás derechos y obligaciones establecidos en el

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

ordenamiento jurídico.

En ese sentido, la propuesta no supone una derogación general ni una modificación permanente de la legislación nacional, sino la incorporación de disposiciones especiales y temporales que complementan el marco normativo sectorial vigente durante la situación de emergencia. Su aplicación se encuentra condicionada a la vigencia de las declaraciones de estado de emergencia asociadas al Fenómeno El Niño 2026-2027, incluidas sus eventuales prórrogas, y a los ámbitos geográficos comprendidos en ellas, sin perjuicio de los plazos específicos establecidos para la ejecución de determinadas medidas.

Por lo expuesto, la propuesta normativa resulta jurídicamente compatible con el marco de competencias del OSIPTEL y con el ordenamiento jurídico vigente, en tanto sus disposiciones se circunscriben a la finalidad que las justifica y se aplican con carácter extraordinario y temporal, en los términos expresamente establecidos en la propia norma.

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

11. CONCLUSIONES

De acuerdo con el análisis desarrollado en el presente informe, se concluye que:

11.1. El escenario asociado al Fenómeno El Niño 2026-2027 y las correspondientes declaratorias de estado de emergencia generan condiciones extraordinarias que pueden afectar la prestación y acceso a los servicios públicos móviles. Estas afectaciones no se limitan a la eventual indisponibilidad física de las redes, sino que también pueden dificultar que los usuarios utilicen oportunamente sus saldos y beneficios, realicen recargas, cumplan con sus obligaciones de pago, aprovechen plenamente la capacidad de datos contratada, accedan a un servicio móvil alternativo o efectúen la reposición de una tarjeta SIM.

11.2. La aplicación ordinaria de determinados plazos, condiciones y procedimientos regulatorios puede agravar las dificultades que enfrentan los abonados y usuarios durante la emergencia. En consecuencia, se justifica la adopción de medidas excepcionales y temporales orientadas a preservar la prestación de los servicios públicos móviles y facilitar el acceso o recuperación de los servicios cuando las condiciones extraordinarias dificulten la aplicación de las reglas previstas para situaciones ordinarias.

11.3. El OSIPTEL cuenta con competencia normativa para establecer disposiciones relacionadas con las condiciones de prestación y uso de los servicios públicos de telecomunicaciones y con los derechos y obligaciones de las empresas operadoras, abonados y usuarios. Las materias comprendidas en el proyecto se encuentran comprendidas dentro del ámbito de dicha función normativa. Asimismo, el Reglamento General del OSIPTEL contempla un tratamiento específico para la aprobación de disposiciones cuando concurren circunstancias de urgencia.

11.4. Las medidas propuestas guardan correspondencia con los problemas identificados y los objetivos planteados en el presente informe, priorizando las medidas de flexibilización que logren salvaguardar la prestación y acceso a los servicios por parte de los usuarios, minimizando los costos de implementación por parte de las empresas operadoras.

11.5. Para los servicios prepago se propone suspender temporalmente el cómputo de los plazos de vigencia de saldos, promociones, inactividad y recarga que puedan conducir a la suspensión o baja del servicio. Asimismo, cuando ello no resulte técnicamente posible para la empresa operadora, se habilita la posibilidad de otorgar mensajes de texto (SMS) gratuitos como mecanismo alternativo para preservar una capacidad mínima de comunicación durante la emergencia.

11.6. Para los servicios pospago se establece la migración temporal a la modalidad prepago cuando corresponda la suspensión por falta de pago, así como la posibilidad de fraccionar las obligaciones pendientes. Asimismo, se habilita temporalmente la funcionalidad de *tethering* y se permite la adopción de medidas excepcionales de gestión de tráfico en escenarios de congestión extraordinaria o degradación crítica de la red.

11.7. Para facilitar el acceso a servicios móviles alternativos, el proyecto contempla líneas prepago excepcionales de carácter temporal, flexibilidades respecto de los mecanismos de verificación de identidad y manifestación de voluntad, la habilitación de Módulos Itinerantes de Asistencia y Contratación en espacios vinculados a la atención de la emergencia, y canales excepcionales para la reposición de SIM, manteniéndose las salvaguardas esenciales previstas por la regulación.

11.8. Las flexibilidades propuestas no implican la eliminación general de las salvaguardas previstas por la regulación vigente. La migración temporal de pospago a prepago no extingue las obligaciones económicas pendientes; el fraccionamiento no supone la condonación de la deuda; la contratación excepcional mantiene la obligación de verificar la identidad y acreditar la manifestación de voluntad del solicitante mediante los mecanismos previstos para la situación extraordinaria; y la reposición de SIM conserva los demás requisitos de seguridad establecidos en el artículo 23 de la Norma de las Condiciones de Uso. De esta manera, las medidas flexibilizan determinados aspectos necesarios para facilitar la continuidad y el acceso a los servicios, preservando las condiciones esenciales de protección de los abonados y usuarios.

11.9. La remisión de información al OSIPTEL permitirá realizar el seguimiento y supervisión de la implementación de las medidas, conocer su utilización efectiva e identificar eventuales dificultades durante su aplicación. La información comprenderá, como mínimo, los servicios pospago migrados temporalmente a prepago y posteriormente retornados a su modalidad original, las solicitudes de fraccionamiento recibidas y aprobadas, las líneas prepago excepcionales contratadas y dadas de baja y las reposiciones de tarjetas SIM efectuadas mediante canales excepcionales. Esta información constituirá, además, un insumo para evaluar posteriormente la efectividad de la intervención.

11.10. La facultad de focalización conferida al OSIPTEL permite adecuar la aplicación de las medidas extraordinarias a las condiciones efectivamente observadas durante la emergencia, promoviendo una intervención proporcional y eficiente basada en información objetiva sobre las afectaciones registradas.

11.11. Las medidas presentan un carácter excepcional, temporal y territorialmente focalizado. La Norma entra en vigencia al día siguiente de su publicación y se mantiene vigente mientras existan declaratorias de estado de emergencia asociadas al Fenómeno El Niño 2026-2027, incluidas sus eventuales

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

prórrogas, únicamente respecto de los ámbitos geográficos comprendidos en dichas declaratorias. Asimismo, las medidas se aplican durante la vigencia de la respectiva declaratoria y, como regla general, sin perjuicio de la facultad del OSIPTEL de focalizar geográficamente su aplicación conforme a lo previsto en el proyecto.

11.12. En atención a lo expuesto, se encuentra sustentada la adopción de las medidas extraordinarias y temporales contenidas en el proyecto normativo, en tanto responden a los problemas identificados y se encuentran orientadas a preservar la prestación de los servicios públicos móviles, facilitar su acceso y recuperación y reducir las consecuencias adicionales que la situación de emergencia puede generar para los abonados y usuarios comprendidos en su ámbito de aplicación.

12. RECOMENDACIÓN

Se recomienda elevar el presente informe a fin de que el Consejo Directivo, de considerarlo pertinente, apruebe la resolución y disponga que sea publicada en el diario oficial El Peruano, así como en la sede digital del Osiptel.

Atentamente,

LENNIN FRANK QUISO CORDOVA
DIRECTOR DE POLITICAS REGULATORIAS
Y COMPETENCIA

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