

Novedades en torno a las comunicaciones “spam”: Serie 500

El 15 de septiembre de 2026, se publicó en el Diario Oficial “El Peruano” el Decreto Supremo N° 018-2026-MTC, mediante el cual se aprobó la “Norma sobre la numeración para la identificación de llamadas y mensajes de texto (SMS) realizados para brindar información con fines comerciales y/o publicitarios” (la “Norma”).

La Norma se emite en el marco de las medidas adoptadas para reforzar la identificación de comunicaciones con fines comerciales y/o publicitarios, a raíz de las reglas introducidas por la Ley N° 32323. En ese sentido, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (el “MTC”) ha decidido asignar la numeración 500 (la “Serie 500”) a todas las llamadas y/o mensajes de texto (SMS) que tengan finalidades comerciales y/o publicitarias a fin de que los usuarios puedan identificar dichas comunicaciones, independientemente de si otorgaron (o no) su consentimiento.

A continuación, se presenta un resumen con los principales aspectos previstos en la Norma:

1. **¿Qué comunicaciones deberán utilizar la Serie 500?**

Aquellas **llamadas y/o mensajes de texto (SMS) que tengan fines comerciales y/o publicitarios**, es decir, aquellos que tengan como finalidad promover, ofrecer, publicitar, posicionar o facilitar la contratación de bienes, servicios, marcas, promociones o beneficios, así como captar consumidores, generar o desarrollar una relación de consumo.

2. **¿Qué comunicaciones están excluidas de la Serie 500?**

- **Comunicaciones realizadas a través de otros canales:** Aquellas efectuadas mediante WhatsApp, servicios de mensajería similares, correos electrónicos u otros medios de comunicación por Internet, dado que la obligación se limita a llamadas y mensajes de texto (SMS) cursados mediante servicios públicos de telecomunicaciones basados en numeración.
- **Comunicaciones estrictamente operativas:** Aquellas vinculadas a la ejecución de una relación contractual, tales como la gestión de cobranzas, soporte técnico, atención al cliente u otras comunicaciones necesarias para la adecuada prestación del servicio, siempre que no tengan una finalidad comercial y/o publicitaria.

Dichas comunicaciones podrán cursarse mediante la numeración actual que las empresas (proveedores) hayan contratado con los operadores de telecomunicaciones.

3. **¿Quiénes están obligados a utilizar la Serie 500?**

Las disposiciones previstas en la Norma aplican **principalmente a los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones**, quienes deberán solicitar al MTC la atribución de bloques de la Serie 500 para su posterior utilización por parte de los proveedores.

Los operadores también serán responsables de asegurar la correcta identificación, enrutamiento y trazabilidad de las comunicaciones realizadas mediante la Serie 500.

Entre otras obligaciones, los operadores deberán:

- Reportar mensualmente al MTC la asignación acumulada de la Serie 500.
- Reportar semestralmente el uso de la numeración.
- Utilizar como mínimo el 70% de un bloque antes de emplear la numeración de otros bloques.

Los proveedores -sean personas naturales o jurídicas- deberán utilizar la numeración de la Serie 500 al momento de realizar llamadas y/o enviar mensajes de texto (SMS) con fines comerciales y/o publicitarios. Para acceder a la Serie 500, deberán proporcionar información al operador sobre su condición de proveedor y necesidad de uso. La elección de los dígitos, la cantidad de números y la escalabilidad se rigen por los acuerdos contractuales entre el operador y el proveedor.

Si por el modelo de negocio el proveedor requiere mayor capacidad de números, este podrá solicitar bloques adicionales a su operador, quien luego deberá solicitarlos al MTC previa justificación de la necesidad de uso del recurso.

4. ¿Cómo funcionará la Serie 500?

- Sólo para originar llamadas y/o mensajes de texto (SMS) con fines comerciales y/o publicitarios.
- El número deberá ser **visible** para el usuario que recibe la comunicación, del siguiente modo:

“500 XXX XXX”

- Podrá habilitarse tanto en redes fijas como móviles.
- El operador deberá garantizar que cada número se encuentre asociado a un único proveedor, por lo que no podrá asignar el mismo número a más de un proveedor.
- En caso de tercerización, el tercero o asesor de ventas que realice las comunicaciones en nombre del proveedor deberá utilizar la numeración de la Serie 500 asignada a este y no su propia numeración.

Los operadores de telecomunicaciones tienen hasta el **14 de marzo de 2027** para realizar las adecuaciones necesarias para su implementación. Recomendamos a los proveedores que **coordinen con su operador de telecomunicaciones la asignación y habilitación de la Serie 500**. Ello con la finalidad de adecuarse a la Norma y evitar eventuales contingencias.

Carlos
Patrón
Socio

cap@prcp.com.pe

Ver perfil

Gerardo
Soto
Socio

gsc@prcp.com.pe

Ver perfil

Julia
Loret de Mola
Socia

jld@prcp.com.pe

Ver perfil

Luciana
Márquez
Asociada

lma@prcp.com.pe

Ver perfil



Síguenos

