

MATRIZ DE COMENTARIOS



Comentarios al “Proyecto de Norma que modifica la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y las Normas Complementarias para la implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad”



Resolución de Consejo Directivo N° 00228-2023-CD/OSIPTEL publicada en el diario oficial El Peruano el 05.08.2023



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

Comunicación de Flash Servicios Perú S.R.L. (en adelante, FLASH), remitida mediante carta S/N, recibida el 25 de agosto de 2023.

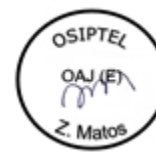
1ra. comunicación de América Móvil Perú S.A.C. (en adelante, AMÉRICA MÓVIL), remitida mediante carta N° DMR-CE-2488-23, recibida el 28 de agosto de 2023.

2da. comunicación de AMÉRICA MÓVIL, remitida mediante carta N° DMR-CE-2727/23, recibida el 20 de setiembre de 2023.

Comunicación de Entel Perú S.A. (en adelante, ENTEL), remitida mediante carta CGR-2639-2023-JRU, recibida el 28 de agosto de 2023.

Comunicación de Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante, TELEFÓNICA), remitida mediante carta TDP-3604-AG-GER-23, recibida el 28 de 2023.

Comunicación de Viettel Perú S.A.C. (en adelante, VIETTEL), remitida mediante carta N° 1039-2023/GLDR, recibida el 28 de agosto de 2023.





Proyecto presentado para comentarios

Artículo 60.- Suspensión del servicio y bloqueo equipo terminal por la sustracción o pérdida de este último

Luego de efectuado el reporte por parte del abonado o usuario por la sustracción o pérdida del equipo terminal, la empresa operadora está obligada a suspender simultáneamente el servicio y a realizar el bloqueo del referido equipo en forma inmediata al reporte. Si la empresa no cumpliera con ello, ésta asume el costo de los consumos que se efectúen desde el momento en que haya efectuado el reporte respectivo.

En ningún caso, la empresa operadora puede realizar únicamente la suspensión del servicio o el bloqueo del equipo terminal, cuando se haya reportado la sustracción o pérdida del equipo terminal móvil, **salvo en los casos en los que el sistema del RENTESEG determine una sola acción.**

En el caso de los equipos terminales reportados por los importadores, **los distribuidores, los ensambladores y los fabricantes en el país, las casas comercializadoras, personas naturales con equipos no vinculados a un servicio público móvil** o por la propia empresa operadora, ésta última está obligada a realizar el bloqueo de dichos equipos en un plazo máximo de dos (2) días calendario contados desde que fue efectuado el reporte.

Comentarios recibidos

ENTEL:

Al respecto, advertimos que vuestro despacho está contemplando agregar en calidad de modificación del artículo 60°, la alternativa de bloquear únicamente el equipo o suspender solamente el servicio cuando el RENTESEG lo establezca.

Sobre el particular, consideramos que la propuesta modificatoria, no está contemplando dos (02) temas importantes: (i) la información que se brindará al abonado y (ii) la casuística que comprenderá este tipo de acción.

Sobre la información al Abonado o al usuario que reporta la sustracción o pérdida del equipo.

Conforme a las disposiciones vigentes, ante una solicitud de bloqueo por sustracción o pérdida del equipo, las empresas operadoras ejecutan dos

Propuesta final

Artículo 60.- Suspensión del servicio y bloqueo equipo terminal por la sustracción o pérdida de este último

Luego de efectuado el reporte por parte del abonado o usuario por la sustracción o pérdida del equipo terminal, la empresa operadora está obligada a **simultáneamente**, suspender el servicio y bloquear el referido equipo en forma inmediata al reporte. Si la empresa no cumpliera con ello, **no podrá facturar** los consumos que se efectúen desde el momento en que **se realizó** el reporte respectivo.

En ningún caso, la empresa operadora puede realizar únicamente la suspensión del servicio o el bloqueo del equipo terminal, cuando se haya reportado la sustracción o pérdida del equipo terminal móvil, **salvo en los casos en los que el sistema del RENTESEG determine una sola acción.**

Posición del OSIPTEL

Con relación a los comentarios de ENTEL, es de precisar que el supuesto en el cual el sistema del RENTESEG determina una sola acción corresponde al escenario que se encuentra detallado en el Manual de Operatividad del RENTESEG y está relacionado al error detectado en el reporte de bloqueo respecto de un equipo terminal móvil que se encuentra bloqueado previamente, en cuyo caso solo corresponde la suspensión de servicio público móvil.

En consecuencia, en todos los casos se procedería con la suspensión del servicio móvil, y solo se limitaría el bloqueo de aquel equipo terminal cuyo bloqueo ya estaría realizado con anterioridad.

En ese sentido, la empresa operadora en todos los casos debe proporcionar al abonado o usuario el código de su reporte de sustracción o pérdida e informarle la acción a realizarse conforme a la respuesta obtenida del sistema RENTESEG; esto es, informar al abonado o usuario que el servicio público





(02) acciones de forma conjunta: (i) el bloqueo del equipo terminal y (ii) la suspensión del servicio. Al término de la atención se le otorga al solicitante el código de atención y los catorce (14) dígitos del IMEI bloqueado. Sin embargo, al efectuar una sola acción a solicitud del RENTESEG, nos surgen las siguientes interrogantes: ¿qué información debemos brindar al solicitante del bloqueo? ¿Debemos cumplir con otorgar los catorce (14) dígitos de un IMEI que no se bloqueará? En caso, el cliente interponga un reclamo por falta de bloqueo de IMEI ¿es válido generar este reclamo?



Las preguntas planteadas responden a múltiples escenarios que pueden surgir en la atención al cliente que son necesarias definir a fin de brindar una buena información.

Sobre la casuística que comprenderá los escenarios de una sola acción ordenados por el RENTESEG.



En línea con lo comentado, en base al Principio de Predictibilidad es necesario establecer cuáles son estos escenarios en los cuales el RENTESEG remitirá a la empresa operadora la orden de ejecución de una (01) sola acción (solo bloqueo o solo suspensión del servicio).



Al respecto, si bien el Manual de Operatividad y el Instructivo Técnico contempla los escenarios para ejecutar acciones diferenciadas para el IMEI y el servicio de acuerdo con el Formato 4, de cara a la atención al cliente y a nivel de configuración y reportaría, es necesario establecer los casos de uso en los cuales el RENTESEG solamente va a solicitar efectuar una sola acción. Así en caso, el RENTESEG nos ordene solo suspender el servicio, deberemos informar al cliente que solo estamos suspendiendo el servicio, toda vez que el RENTESEG no ha ordenado el bloqueo de su equipo por X motivo. Asimismo, la solicitud a nivel de sistemas debería registrar solo el bloqueo del IMEI o la suspensión del servicio.



Adicional a ello, nos queda la interrogante respecto a en qué casos solo recibiremos una sola acción o no se recibirá ninguna. Esta información es de suma importancia a fin de informar al abonado sobre el estado de su solicitud y las causas por las cuales, no estamos suspendiendo o bloqueando el equipo. Así, en caso de disconformidad por parte del cliente, podamos brindar la información correcta; y para ello, necesitamos que el RENTESEG nos informe claramente los motivos.



No obstante, se advierte que este escenario no se encuentra contemplado en la propuesta normativa, esto es, si el cliente puede generar o no un reclamo sobre la falta de bloqueo o suspensión del servicio; o la instancia



móvil será suspendido y que el equipo terminal móvil se encuentra bloqueado por un reporte previo por lo que no es posible ni necesario realizar un nuevo bloqueo, no obstante, corresponderá que se informe el IMEI que el Sistema RENTESEG comunicó como bloqueado previamente, teniendo en consideración la indicación de omitir el último dígito, en concordancia con lo señalado en el artículo 9° del Reglamento del RENTESEG.

De otro lado, con relación al comentario sobre la supuesta incorporación de nuevos sujetos en el proceso de reporte, es preciso indicar que no se trata de una nueva obligación, siendo que la modificación del texto corresponde a la alineación de este con la obligación que se encuentra establecida en el artículo 11° del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338, emitido en el año 2019.

Artículo 11.- Suspensión y bloqueo

11.1. La empresa operadora suspende el servicio y bloquea el equipo terminal reportado como sustraído o perdido por parte del abonado, su representante o usuario, de manera inmediata, previa consulta en línea, a través del sistema automático implementado por las empresas operadoras y el OSIPTEL. La suspensión del servicio se sujeta a lo establecido en las Condiciones de Uso aprobadas por OSIPTEL.

11.2. En caso el bloqueo sea solicitado por las casas comercializadoras de equipos y/o aparatos de telecomunicaciones, los importadores, distribuidores, fabricantes o ensambladores, personas naturales, las empresas operadoras lo realizan en un plazo máximo de dos (2) días calendario contados desde que fue efectuado el reporte, previa consulta a través del sistema automático implementado por las empresas operadoras y el OSIPTEL.

Como se puede advertir, el Reglamento del RENTESEG establece que las casas comercializadoras de equipos y/o aparatos de telecomunicaciones, los importadores, distribuidores, fabricantes o ensambladores, personas naturales reporten directamente a cualquier empresa operadora. Al respecto, es importante tener en cuenta que el Reglamento del Decreto Legislativo N°1338, establecido en el Decreto Supremo N°0007-2019-IN, posee un rango legal superior a las Normas de las Condiciones de Uso de los Servicios de Telecomunicaciones.

Sin perjuicio de ello, considerando que la Norma de las Condiciones de Uso se encuentra dirigida a regular la relación empresa operadora – usuario de los servicios públicos de telecomunicaciones, la disposición referida al reporte de sustracción o pérdida de equipos terminales móviles por parte de los importadores, los distribuidores, los fabricantes o ensambladores, las casas





que debiera atender dicha solicitud. En esa línea consideramos que el RENTESEG deberá otorgar una constancia al abonado en el cual se establezca los motivos por los cuales solo se ordenó a la empresa operadora efectuar una sola acción o ninguna de ellas.

Nuevos sujetos en el proceso de reporte

De acuerdo a la propuesta normativa los ensambladores, fabricantes del país, personas naturales y otros podrán solicitar un bloqueo por hurto, robo o pérdida de aquellos equipos que no se encuentren vinculados al servicio.

Al respecto, consideramos que esta es una obligación que no se debe establecer a las empresas operadoras sino al propio RENTESEG, como ente que posee la Lista Blanca y Negra; y, administra el RENTESEG.

En efecto, actualmente, el proceso de bloqueo de IMEI por pérdida, robo o hurto de equipos no vinculados se efectúa de manera manual, puesto que estos sujetos al no ser clientes, no tenemos información alguna para ingresar a nivel sistémico los IMEI objeto de solicitud, esto es, desconocemos que efectivamente dichos IMEI pertenecieron a la referida solicitante.

Adicional a ello, en el supuesto que una casa comercializadora sufra el robo de 1000 IMEI, ¿cómo las empresas operadoras garantizamos que los IMEI que nos otorga son realmente aquellos que no se vincularon? Al ser un proceso manual, estaríamos ante el supuesto de digitar manualmente 1000 IMEI en nuestros centros de atención o puntos de venta, los cuales no fueron creados para efectuar este tipo de atenciones. Antes bien traería un perjuicio para la atención de los demás clientes, dado la alta carga operativa que involucra ingresar dicha cantidad de IMEI. Asimismo, ingresar los IMEI de manera manual corremos un riesgo de error humano en la digitalización de los números del IMEI, lo que podría involucrar perjuicio para otro equipo.

Adicional a ello, no tendríamos información con qué validar y solo estaríamos sujetos a ingresar la que el propio sujeto reportante nos señale, lo que podría traer inconvenientes o inconsistencias.

En ese sentido, consideramos y solicitamos al regulador establecer como obligación que el propio RENTESEG sea quién atienda este tipo de solicitudes e ingrese la información directamente a la Lista Negra y posteriormente informe en línea a todas las empresas operadoras la ejecución del bloqueo.

comercializadoras o personas naturales será abordado en el artículo 9 de la Normas Complementarias para la implementación del RENTESEG que hace referencia a dicho reporte.

“Artículo 9.- Procedimiento de bloqueo y desbloqueo de equipos terminales móviles sustraídos, perdidos y recuperados de Perú reportados por los importadores, ensambladores, fabricantes en el país, casas comercializadoras de equipos y/o aparatos de telecomunicaciones, distribuidores, personas naturales o los concesionarios móviles

Los importadores, los distribuidores, los fabricantes o ensambladores, las casas comercializadoras, personas naturales, o la propia empresa operadora, deben reportar ante cualquier empresa operadora el bloqueo de los equipos terminales móviles sustraídos y perdidos que no han sido vinculados lícitamente a un servicio público móvil y cuya propiedad sea acreditada por la persona que realiza el reporte, para lo cual proporcionan la información del código IMEI.

El reporte de recuperación de equipo terminal se presenta únicamente en las oficinas o centros de atención a usuarios, utilizando el sistema de verificación biométrica de huella dactilar, salvo las excepciones establecidas.

La empresa operadora tiene la carga de la prueba respecto del reporte efectuado por el importador, el distribuidor, el fabricante en el país, el ensamblador, la casa comercializadora, o persona natural, así como sobre la entrega del código correlativo del reporte.

Previa validación conforme a lo previsto en la Norma de las Condiciones de Uso, los concesionarios móviles deben registrar en el RENTESEG la información de equipos terminales móviles sustraídos, perdidos y recuperados que han sido reportados por los importadores, ensambladores, fabricantes en el país, casas comercializadoras de equipos y/o aparatos de telecomunicaciones, distribuidores, personas naturales o los concesionarios móviles, en un plazo máximo de un (1) día calendario de efectuado el reporte, a efectos de obtener la autorización para realizar la acción que corresponda en el IMEI del equipo terminal móvil respectivo.

El RENTESEG realiza el análisis respectivo y de forma inmediata:





En línea con la propuesta, se entiende que los IMEI que reportarán las casas comercializadoras como robo, hurto o extravío son aquellos que previamente han sido registrados en el SICART o su símil, esto es, IMEI que figuran en la Lista Blanca, por ende, el propio RENTESEG podrá hacer una validación única y correcta que todos los IMEI reportados como robo, hurto o extravío guardan correspondencia con los IMEI reportados por las propias casas comercializadoras en el SICART.



En razón de ello, proponemos que el RENTESEG ponga a disposición de estos terceros las herramientas pertinentes (página o plataforma web) para que los importadores, los distribuidores, los ensambladores, los fabricantes en el país, las casas comercializadoras, personas naturales con equipos no vinculados a un servicio público móvil, reporten directamente ante ellos, los IMEI con la documentación respectiva, por ejemplo, una denuncia policial del robo o documentos que acrediten la adquisición de los IMEI.



Sin embargo, en el supuesto negado que el OSIPTEL persista con la propuesta de establecer que las empresas operadoras efectúen estos trámites, precisamos que es necesario efectuar una implementación del procedimiento el cual no debe ser menor de seis (06) meses, toda vez que se deben generar nuevos flujos, campos e integraciones no solo a nivel comercial, sistémica y de TI; sino también de remisión de información al RENTESEG. Adicional a ello, las capacitaciones al personal que atenderá este tipo de solicitudes.



- (i) *Envía al concesionario móvil que realiza el reporte, la autorización para realizar según corresponda, el bloqueo o desbloqueo del equipo terminal móvil, o de ser el caso, el RENTESEG le indicará que no se realizará acción alguna.*
- (ii) *Envía a los otros concesionarios móviles la instrucción del bloqueo o desbloqueo, según corresponda, del equipo terminal móvil sustraído, perdido o recuperado.*

El mensaje a ser enviado por el RENTESEG se sujeta a las indicaciones establecidas en el Instructivo Técnico.

Al recibir este mensaje, los concesionarios móviles implementarán de forma inmediata la instrucción recibida por el RENTESEG, debiendo registrar la fecha y hora respectiva en que lo realizan.

El plazo máximo desde que se efectúa el reporte, realizado por los importadores, ensambladores, fabricantes en el país, casas comercializadoras de equipos y/o aparatos de telecomunicaciones, distribuidores, personas naturales a los Concesionarios móviles, hasta la ejecución del bloqueo del equipo terminal móvil es de dos (2) días calendario.”

Considerando los comentarios recibidos, se hace la precisión en dicho artículo que para aquellos equipos terminales que no se hayan sido vinculados lícitamente a un servicio público móvil reportados por los importadores, distribuidores, fabricantes, ensambladores, casas comercializadoras o personas naturales, la propiedad debe ser acreditada por la persona que realiza el reporte, tales como: comprobante de pago, Declaración Única de Aduanas, entre otros. Asimismo, deberá proporcionar la información del código IMEI del equipo respecto del cual reporta el bloqueo y, en caso el reporte comprenda más de 10 servicios dicha información debe ser enviada mediante archivos electrónicos.

Con relación a la atención del reporte por parte de la empresa operadora, es preciso indicar que en este supuesto la norma no requiere que se realice de manera inmediata, sino que otorga un plazo máximo de un (1) día calendario de efectuado el reporte para que se registra en el RENTESEG la información de los equipos terminales móviles sustraídos, perdidos y recuperados. En suma, la ejecución del bloqueo de dichos equipos en estos casos cuenta con un plazo máximo de dos (2) días calendario contados desde que fue efectuado el reporte, conforme lo establecido en el artículo 11° del Reglamento del D.L. N° 1338 (RENTESEG).





TELEFÓNICA:

Respecto a la propuesta de su Despacho, no consideramos adecuado que los importadores, distribuidores, ensambladores, fabricantes en el país y las casas comercializadoras se realicen a través de las empresas operadoras, o en todo caso las empresas operadoras deberían atender los reportes únicamente ligada a otras empresas con las que mantengan una relación comercial y estas formen parte del su proceso logístico.

La propuesta de que las empresas operadoras solo deberían encargarse de la atención de los reportes, bloqueos y desbloqueos únicamente de las entidades que mantengan una relación comercial con las mismas se soporta en los siguientes puntos que debe tomar en consideración:

1. Relación Comercial y Procedimientos Internos: La propuesta de que los bloqueos y desbloqueos sean atendidos por la empresa operadora solo para aquellos dispositivos con los que mantengan una relación comercial directa tiene sentido.
2. Procedimientos Logísticos: Los dispositivos relacionados con la empresa operadora forman parte de sus existencias y flujos logísticos internos. Los procedimientos de bloqueo y desbloqueo podrían integrarse en estos procesos ya establecidos en las áreas logísticas, lo que aseguraría una gestión más fluida y rápida, por otro lado, esto no sucedería en caso los terminales fuesen reportados por agentes externos a la cadena logística de las empresas operadoras.
3. Diferenciación de Atención: No tendría sentido tratar los casos de bloqueo y desbloqueo de dispositivos comerciales de la misma manera que los casos de personas naturales. Las necesidades, volúmenes y contextos son diferentes. La propuesta reconoce esta distinción y busca adaptar la atención a las particularidades de cada tipo de cliente. Se debe tomar especial importancia que la presentación del reporte de sustracción por parte de la persona natural la empresa operadora que brinda el servicio tiene la capacidad de realizar las validaciones de los terminales móviles y líneas en los sistemas comerciales, sin embargo, cuando se trata terminales móviles los cuales no hayan sido previamente

Finalmente, con relación al plazo adicional requerido reiteramos que no se trata de una nueva obligación normativa, sino más bien de una adecuación del actual texto normativo, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento del RENTESEG; por lo que no corresponde otorgar un plazo de implementación respecto de una obligación vigente desde hace más de cuatro años.

Conforme se mencionó previamente, no se acoge el comentario, relacionado a que los reportes de los importadores, distribuidores, ensambladores, fabricantes en el país, casas comercializadoras o personas naturales se realicen a través de las empresas operadoras, considerándose que la modificación del texto corresponde a la alineación de este con la obligación que se encuentra establecida en el artículo 11° del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338.

Asimismo, es importante tener en cuenta que el Reglamento del Decreto Legislativo N°1338, establecido en el Decreto Supremo N°0007-2019-IN, posee un rango legal superior a la normativa emitida por el Osipitel por lo que no podría establecerse una disposición en contrario.



vinculados a un servicio móvil no es posible realizar validaciones al respecto.

4. Cantidad Exuberante de Dispositivos: Si se permitiera que los importadores, distribuidores, ensambladores y fabricantes registren grandes cantidades de dispositivos, esto podría abrumar a los canales tradicionales de atención al cliente, esto cobra suma importancia debido a que la atención que se debe brindar a una persona es distinta a la que su Despacho pretende incluir dentro de las obligaciones. La atención personalizada y el proceso individualizado podrían volverse insostenibles ante el volumen excesivo de registros.

5. Eficiencia en el Registro: Al permitir que estos actores registren una gran cantidad de terminales móviles, se podría facilitar el proceso de bloqueo y desbloqueo. Las empresas operadoras podrían recibir la información necesaria en lotes, lo que agilizaría el proceso en comparación con los reportes individuales de personas naturales. Esto eficiencia no se podría aplicar en caso el proveedor que buscara realizar el reporte a la empresa operadora no forma parte de su cadena de logística.

6. Alineación con los Procesos Empresariales: La propuesta se alinea con las necesidades y procesos de las empresas operadoras y otros actores de la cadena. Esto puede facilitar la colaboración y ejecución sin generar interrupciones significativas en las operaciones.

7. Reducción de Carga para los Canales Tradicionales: Al desviar los casos comerciales hacia procesos internos y especializados, se aliviaría la carga de trabajo en los canales tradicionales, lo que permitiría que se centren en brindar una atención de calidad a los clientes individuales.

Por lo antes mencionado, la propuesta busca establecer un enfoque más específico y eficiente para los casos de bloqueo y desbloqueo de dispositivos presentados a la empresa operadora y otros actores comerciales. Esta diferenciación permite abordar las particularidades de estos casos y evitar sobrecargar los canales de atención tradicionales.

Respecto a los actores comerciales que no tienen una relación comercial directa con la empresa operadora podrían beneficiarse al presentar sus reportes de bloqueo y desbloqueo directamente al Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad (RENTESEG), en lugar de hacerlo de manera individual en la empresa operadora. Esta centralización del proceso en RENTESEG podría resultar en una mayor eficiencia y un



enfoque más estandarizado en la gestión de dispositivos móviles. Además, proporcionaría una serie de ventajas tanto para los actores comerciales como para las empresas operadoras.

Primero, la presentación de reportes a RENTESEG simplificaría el proceso para los actores comerciales, ya que solo tendrían que lidiar con un punto central de contacto. Esto reduciría la complejidad administrativa de presentar informes a las empresas operadoras. Al contar con un único punto de presentación, se minimizaría el riesgo de errores y retrasos, facilitando el seguimiento y la resolución de los casos.

Segundo, RENTESEG podría desempeñar un papel crucial como intermediario confiable y neutral entre los actores comerciales y las empresas operadoras. Una vez que RENTESEG reciba los reportes de bloqueo y desbloqueo, podría verificar la autenticidad de la información y asegurarse de que se cumplan los requisitos establecidos por la regulación. Posteriormente, RENTESEG podría comunicar directamente a las empresas operadoras los bloqueos a realizar en sus listas negras. Esto permitiría un flujo de información más organizado y consistente, evitando posibles discrepancias entre los diferentes informes presentados a las distintas empresas operadoras.

FLASH:

Respecto a las personas naturales con equipos no vinculados a un servicio público móvil. Creemos adecuado que OSIPTEL precise quiénes están autorizados para realizar solicitudes de suspensión y bloqueo, ya que del texto se desprende que cualquier persona, independientemente de si es cliente de la empresa operadora en cuestión, puede solicitar la suspensión y bloqueo a otra empresa.

VIETTEL:

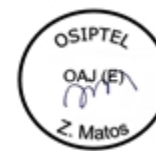
Respecto al presente artículo, solicitamos tenga a bien brindar más detalle acerca de la manera en que el sistema RENTESEG comunicará la ejecución de una sola acción, ya sea suspensión del servicio o bloqueo del equipo terminal.

Asimismo, respecto al reporte por sustracción o pérdida del equipo terminal, consideramos sumamente relevante que se determine los documentos, criterios y/o requisitos para acreditar la propiedad o posesión de los importadores, distribuidores, ensambladores, los fabricantes en el país, las casas comercializadoras y las personas naturales con equipos no vinculados a un servicio público móvil. De lo contrario, quedaría a criterio de cada empresa operadora validar los documentos que presenten dichos

Se acoge comentario, considerándose que personas facultadas a requerir el bloqueo de determinado equipo terminal móvil con servicio móvil no vinculado debe acreditar la propiedad de este.

Sobre la información que se le proporciona al abonado o al usuario que reporta la sustracción o pérdida del equipo, el sistema del RENTESEG determina una sola acción cuando verifica que existe un reporte previo registrado para el equipo terminal móvil, por cuanto en este caso solo se ordena la suspensión del servicio público móvil. Conforme se mencionó previamente, en este supuesto la empresa operadora debe informar al abonado o usuario que el servicio público móvil será suspendido y que el equipo terminal móvil ya se encuentra bloqueado por un reporte previo.

Sobre los casos en los que el sistema del RENTESEG determine una sola acción, debe considerarse el escenario que se encuentra detallado en el Manual de Operatividad del RENTESEG y está relacionado al error detectado para el reporte de bloqueo de un equipo que ya se encuentra bloqueado.



agentes para proceder al bloqueo de los equipos terminales. Lo que generaría incertidumbre jurídica respecto al cumplimiento de la obligación objeto de comentario.

Respecto del comentario referido a la acreditación de la propiedad del equipo por parte del importador, distribuidor, fabricante, o ensamblador, casa comercializadora o personas naturales que reporta la sustracción o pérdida del equipo, se acoge en parte el comentario y se precisa que en tales casos corresponde acreditar la propiedad. No obstante, no se incluye una lista taxativa de documentos a presentar, siendo que ello puede la persona que realiza el reporte puede presentar distintos documentos para acreditar la propiedad del equipo, tales como el comprobante de pago, la Declaración Única de Aduanas, Denuncia policial, entre otros.

Proyecto presentado para comentarios

Artículo 61.- Reporte por recuperación del equipo

El abonado puede reportar a la empresa operadora la recuperación del equipo terminal móvil que previamente ha sido registrado y bloqueado por la sustracción o pérdida **ante esta**. Este reporte también puede ser realizado por el importador, el distribuidor, **el ensamblador o el fabricante en el país, la casa comercializadora** o la propia empresa operadora.

El reporte de recuperación es presentado únicamente en forma personal en las oficinas o centros de atención a usuarios, utilizando el sistema de verificación biométrica de huella dactilar, con excepción de los supuestos contenidos en el punto 3.4 del Anexo 5. No obstante, se puede reportar la recuperación del equipo terminal móvil sin necesidad de realizar la verificación biométrica, empleando la contraseña única a la que hace referencia el punto 3.3 del Anexo 5.

Una vez realizado el reporte **de recuperación**, la empresa operadora debe proceder de manera inmediata a: **(i)** la reactivación del servicio en el mismo IMSI que fue reportado como sustraído o perdido, cuando se trate del reporte efectuado por el abonado; y **(ii)** al levantamiento del bloqueo del equipo terminal, modificando su estado en el listado de equipos terminales sustraídos, perdidos, recuperados **o reportados por fraude**, para el caso del abonado, importador, distribuidor, **ensamblador o fabricante en el país, casa comercializadora o la propia empresa operadora, según corresponda**.

Adicionalmente, la empresa operadora debe entregar a **quien realiza el reporte de recuperación del equipo terminal**, un código correlativo de **dicho** reporte.

La carga de la prueba respecto del reporte efectuado por el abonado, el importador, el distribuidor, **el ensamblador o el fabricante en el país, la casa comercializadora**, así como sobre la entrega del código correlativo del reporte por recuperación, **se encuentra** a cargo de la empresa operadora.

Propuesta final

Artículo 61.- Reporte por recuperación del equipo

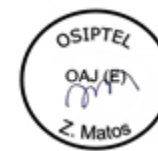
El abonado puede reportar la recuperación del equipo terminal móvil **ante la misma empresa operadora**, que previamente **realizó el bloqueo** por sustracción o pérdida.

Dicho reporte se presenta únicamente en forma personal en las oficinas o centros de atención a usuarios, utilizando el sistema de verificación biométrica de huella dactilar, con excepción de los supuestos contenidos en el punto 3.4 del Anexo 5. No obstante, se puede reportar la recuperación del equipo terminal móvil sin necesidad de realizar la verificación biométrica, empleando la contraseña única a la que hace referencia el punto 3.3 del Anexo 5.

Una vez realizado el reporte **de recuperación**, la empresa operadora debe proceder de manera inmediata a: **(i)** reactivar el servicio en el mismo IMSI que fue reportado como sustraído o perdido, cuando se trate del reporte efectuado por el abonado; y **(ii)** levantar el bloqueo del equipo terminal, modificando su estado en el listado de equipos terminales sustraídos, perdidos, recuperados **o reportados por fraude**.

Adicionalmente, la empresa operadora debe entregar al **abonado** un código correlativo de **dicho** reporte.

La carga de la prueba del reporte **por recuperación** efectuado por el abonado, así como la entrega del código correlativo del referido reporte, **corresponde a la empresa operadora**.”





Comentarios recibidos

ENTEL:

De igual manera y citando el comentario anterior que la mejor alternativa para un flujo saludable de reporte de bloqueo y recuperación de equipos es que el RENTESEG implemente una plataforma para que las casas comercializadoras y otras acudan directamente al RENTESEG a solicitar la recuperación del equipo con la documentación respectiva.

En efecto, el RENTESEG tiene o tendrá a su cargo tanto la Lista Negra como la Lista Blanca, por lo que conocerá de primera mano si el equipo fue reportado por el ensamblador, importador, distribuidor u otro y con las validaciones correspondientes podrá ordenar la ejecución de la recuperación del equipo terminal móvil; a diferencia de las empresas operadoras quienes al no tener información de dichos IMEI deberán acudir al RENTESEG a consultar si corresponde o no efectuar la recuperación. Esto conllevará una implementación adicional, toda vez que, por el lado de propiEntel lo ejecutamos de manera manual y no tenemos información de estos sujetos como abonados o clientes Entel, por lo que habría que generarles un usuario para ingresar dicha solicitud.

En efecto, al no ser clientes de la empresa operadora, las validaciones de identidad que se realizan para determinar que el solicitante es quién dice ser será más complejo, porque habría que crearles un usuario "especial" para contemplar a estos sujetos que no tienen la categoría de abonados. De igual forma, la propuesta normativa está contemplando la posibilidad de creación de una contraseña única para gestionar estas solicitudes de sujetos que no son considerados clientes, lo que complejiza la operación y configuraciones.

Por lo tanto, respetuosamente, proponemos que el abonado cliente de la empresa operadora reporte en su misma empresa la recuperación del equipo, si es otro sujeto distinto como el ensamblador, importador, fabricante, etc lo reporten directamente al RENTESEG, quién es el que cuenta con toda la información de la Lista Blanca (SICART) y podrá determinar los IMEI a recuperar.

Requerimiento en el Anexo: Requiere 6 meses.

Sin embargo, en el supuesto negado que el OSIPTEL continúe con la propuesta normativa. En línea con lo expuesto en el artículo anterior, es necesario un plazo de implementación de mínimo seis (06), dado que tenemos que realizar las configuraciones a nivel sistémico de estos nuevos

Posición del OSIPTEL

No se acoge el comentario, considerándose que la modificación del texto corresponde a la alineación de este con la obligación que se encuentra establecida en el artículo 12° del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338.

Artículo 12.- Reporte de equipos terminales móviles recuperados

Para la recuperación de equipos terminales móviles registrados en la Lista Negra, **las empresas operadoras** deben considerar lo siguiente:

a) La recuperación de equipos terminales móviles previamente registrados como sustraídos o perdidos es reportada por el abonado, las casas comercializadoras de equipos y/o aparatos de telecomunicaciones, los importadores, distribuidores, fabricantes, ensambladores o empresas operadoras.

(...)

Como se puede advertir se establece que las empresas operadoras reciben los reportes de recuperación tanto de sus abonados como de las casas comercializadoras de equipos y/o aparatos de telecomunicaciones, los importadores, distribuidores, fabricantes, ensambladores o ellas mismas.

Tal y como se indicó previamente, es importante tener en cuenta que el Reglamento del Decreto Legislativo N°1338, establecido en el Decreto Supremo N° 007-2019-IN, posee un rango normativo superior a las Normas de las Condiciones de Uso de los Servicios de Telecomunicaciones y las Normas Complementarias para la implementación del RENTESEG.

Asimismo, debe considerarse que el reporte de recuperación no implica la verificación del registro de equipos terminales en el SICART, por lo que no se requiere su registro directo a través del RENTESEG.

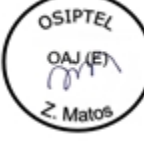
Respecto de la contraseña única, debemos aclarar que esta no aplica para los reportes realizados por importadores, distribuidores, ensambladores o fabricantes en el país, casas comercializadoras. El Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338, es claro en indicar que dicha figura se emplea para el caso de los abonados.

Artículo 12.- Reporte de equipos terminales móviles recuperados

Para la recuperación de equipos terminales móviles registrados en la Lista Negra, **las empresas operadoras** deben considerar lo siguiente:

(...)

d) **El abonado** puede registrar la recuperación del equipo terminal móvil sin necesidad de realizar la verificación biométrica, empleando





sujetos que podrán solicitar la recuperación del equipo. Y conforme se especificó se complejiza el desarrollo, en la medida que no son clientes de la empresa operadora, por lo que las validaciones de identidad y del IMEI vendrían a generar impactos en el proceso.

TELEFÓNICA:

Al respecto hemos planteado nuestra posición en los comentarios del Art. 60 del presente proyecto normativo.

FLASH:

Respecto al reporte de recuperación del equipo. A nuestro parecer, esta disposición limita la posibilidad de reportar la recuperación a otra empresa, lo que resulta en un proceso engorroso para el usuario si desea contratar con una nueva línea, al tener: 1° bloquear el equipo con la empresa operadora A con la que realizó el reporte por la sustracción o pérdida; 2° Desbloquear con la empresa operadora A; 3° Contratar con una nueva operadora.

Es decir, este proceso debería ser agilizado haciendo que el paso desde el paso 2° se dirija por la empresa operadora al que el usuario elija para contratar, dado que todas las empresas operadoras tienen acceso al RENTESEG y pueden dar de baja un equipo de la Lista Negra.

Proyecto presentado para comentarios

Artículo 62.- Intercambio Seguro

La empresa operadora sólo puede prestar el(los) servicio(s) público(s) móvil(es) cuya titularidad coincida con la identidad del usuario que tenga registrado dicho equipo terminal móvil, de acuerdo a la información contenida en el RENTESEG.

*En caso el equipo terminal móvil sea utilizado con un servicio público móvil distinto al registrado en el RENTESEG, **la empresa operadora procede al bloqueo del referido equipo, conforme a las Normas Complementarias del RENTESEG.***

El abonado cuyo equipo terminal móvil haya sido bloqueado por incumplimiento del intercambio seguro puede solicitar el desbloqueo del equipo terminal móvil ante su empresa operadora, siempre que acredite que la causal del bloqueo cesó, siguiendo lo establecido en el artículo 65 y en las Normas Complementarias del RENTESEG.

la contraseña única a la que hace referencia el numeral 37.3 del artículo 37 del presente Reglamento.
(...)

No se acoge el comentario, relacionado a que los reportes de los importadores, distribuidores, ensambladores, fabricantes en el país y las casas comercializadoras se realicen a través de las empresas operadoras, considerándose que la modificación del texto corresponde a la alineación del mismo con la obligación que se encuentra establecida en el artículo 12° del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338.

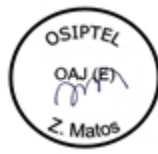
La recuperación implica el desbloqueo del equipo terminal móvil y la reactivación del servicio en el mismo IMSI que fue reportado como sustraído o perdido.

En ese sentido corresponde que el reporte de recuperación se realice ante la empresa operadora que recibió el reporte de sustracción o pérdida.

Asimismo, el reporte de recuperación no conlleva a una nueva contratación de servicio, debido a que el servicio móvil es reactivado.

Propuesta final

Se deroga esta disposición.



Lo dispuesto en el presente artículo no resulta aplicable a las personas jurídicas que hayan contratado la prestación del servicio público móvil postpago, que tengan registrados bajo su titularidad más de cien (100) números telefónicos o de abonado del servicio público móvil.

Comentarios recibidos

ENTEL:

En referencia a la propuesta normativa del artículo 62 relacionada al Intercambio Seguro, advertimos que se pretende eliminar el plazo de cinco (05) días calendario que tiene el abonado para regularizar el equipo terminal móvil; y utilizarlo en un servicio que figura bajo su titularidad.

Así, la propuesta establece que en el caso que el equipo terminal sea utilizado en un servicio público móvil distinto al registrado en el RENTESEG, la empresa operadora bloqueará el equipo terminal conforme a las Normas Complementarias del RENTESEG. Sin embargo, ni en las Normas Complementarias, Manual de Operatividad, ni en la propuesta normativa se encuentra contemplado este procedimiento, esto implica que, en el futuro, el Regulador nuevamente dispondrá la modificación o inclusión de este procedimiento; lo que acarrea que estemos ante nuevas obligaciones regulatorias que necesariamente deberán contar con un plazo de implementación proporcional y razonable para contemplar este escenario no registrado actualmente. El Manual de Operatividad solo contempla la acción por intercambio seguro en los reportes de respuesta en línea y validación diaria, pero no existe procedimiento ni supuestos.

En ese sentido, solicitamos al regulador que previo al establecimiento de este procedimiento convoque a mesas de trabajo con las empresas operadoras, el RENTESEG y el propio OSIPTEL para que en base a la expertise adquirida se determine un procedimiento adecuado y que se implemente de forma eficaz.

Por otro lado, como vuestro despacho podrá apreciar, desde el 2017 año en que se emitió el Decreto Legislativo 1338 a la fecha, el mercado de telecomunicaciones ha cambiado radicalmente, la oferta de los planes tarifarios por parte de las empresas operadoras son distintos y ahora contemplan planes que otorgan beneficios considerando la cantidad de líneas del titular. En Entel, por ejemplo, tenemos al Plan Familia, el cual otorga beneficios a los abonados si tienen de dos (02) a cinco (05) líneas en Entel bajo el mismo titular, así el titular puede otorgar las líneas a sus familiares como sus padres, hijos, hermanos, etc. Y obtener un beneficio en el cargo de fijo del plan; cabe precisar que este plan no sale trajo beneficios a los clientes sino dinamismo al mercado que ha hecho que otras empresas operadoras traten de replicar el beneficio otorgado.

Posición del OSIPTEL

Considerando la Única Disposición Complementaria Derogatoria del Decreto Legislativo N° 1596, que deroga el artículo 5 del Decreto Legislativo N° 1338 que regulaba la figura de intercambio seguro, corresponde derogar esta disposición, sin mayor pronunciamiento.





En ese sentido, consideramos que las disposiciones normativas deben ir acorde con la dinámica del mercado más aún en un sector tan cambiante como el de telecomunicaciones, por lo que el pretender bloquear el equipo de forma inmediata por no cumplir el intercambio seguro sin efectuar un análisis de la oferta de planes que tenemos en la industria de telecom impacta directamente al abonado y a la dinámica, actual, del mercado de telecomunicaciones.



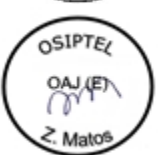
En efecto, el abonado que goza de un plan familiar tendría que registrar todos los equipos a su nombre a pesar de que éste no lo haya adquirido, por ejemplo: El padre tiene cinco (05) líneas bajo el plan familia, sin embargo, dos (02) equipos en los cuales se utiliza las líneas fueron adquiridas por su hermano en un establecimiento comercial; sin embargo, para evitar el bloqueo estos equipos tendrían que vincularse a nombre del titular del servicio. Esta situación genera un conflicto con el derecho de propiedad, toda vez que el hermano vería limitado su derecho de enajenación o disposición, porque el titular (padre) tendría que desvincular el equipo para que el hermano pueda comercializarlo.



Este escenario es preocupante porque no solo afecta la dinámica del mercado y restringe la capacidad de las empresas operadoras para otorgar nuevos planes y beneficios a los clientes, sino también porque restringe el derecho de propiedad de los usuarios. En ese sentido, proponemos que el bloqueo por intercambio seguro se efectúe SOLO SI el abonado o dueño del equipo terminal móvil en el día (1 día calendario) no ha reportado el robo de su equipo celular (IMEI), si no lo ha reportado, el nuevo equipo se vincularía con la línea sin que el dueño o propietario del equipo tenga que llamar a desvincularse de éste. La propuesta generaría mayor dinámica en el mercado y beneficio para el abonado quién ya no tendría la obligación de desvincularse del equipo para disponer de éste.



En esa línea, advertimos que no se ha contemplado escenarios o casos de uso respecto a la utilización de los equipos, por ejemplo, ¿Un usuario que no es abonado de una empresa operadora cómo podría desvincular un equipo?, ¿Las empresas operadoras vamos a tener que configurar solicitudes o tipificaciones para usuarios que no son abonados nuestros?, Qué tipo de validaciones vamos a realizar si no tiene un servicio con la empresa operadora? O ¿se entiende que el servicio automáticamente queda vinculado con el equipo así éste haya sido adquirido por otra persona? ¿Las casas comercializadoras, importadoras, etc también tienen la obligación de tener un Registro de Ventas? Consideramos que es indispensable contestar estas interrogantes a fin de que el proceso de



recuperación de equipos no quede con vacíos que puedan significar perjuicios para los abonados y usuarios; y, por ende, limiten su derecho a comunicarse.

En ese sentido, solicitamos conformar una mesa de trabajo con todos los involucrados a efectos de atender y levantar todos los casos de uso aquí expuestos.

Requerimiento en el Anexo: Mesa de trabajo con los operadores y RENTESEG

TELEFÓNICA:

La disposición establece que la empresa operadora solo puede proporcionar servicios públicos móviles a usuarios cuya identidad coincida con la del titular registrado en el RENTESEG para el equipo terminal móvil correspondiente y se argumenta que esto promueve la seguridad y la autenticidad en el uso de los dispositivos móviles, asegurando que solo los titulares puedan utilizar los servicios asociados a un equipo específico.

Sin embargo, solicitamos su aclaración, respecto a la obligación del bloqueo de los terminales que incumplan el intercambio seguro, toda vez que entendemos no genera ninguna obligación adicional para las empresas operadoras ya que RENTESEG es la entidad centralizada que tendría acceso a una base de datos más completa y actualizada en comparación con las empresas operadoras individuales respecto a las titularidades de los terminales móviles. Esto asegura un proceso más coherente y confiable para verificar la titularidad de los dispositivos y los servicios móviles.

Y todos los incumplimientos detectados serán remitidos por el RENTESEG para el bloqueo a través del proceso de validación de planta diaria. Esto asegura que los bloqueos se actualicen en tiempo real y evita retrasos o discrepancias en la información.

De manera adicional, solicitamos a su Despacho pueda realizar un análisis a mayor detalle sobre las casuísticas que se podrían desprender respecto a la aplicación de esta obligación a clientes del segmento empresarial.

Se debe tomar en cuenta que para la mecánica aplicada para el cumplimiento de la obligación es diferenciada entre personas naturales y personas jurídicas, si bien se excluye a las personas jurídicas que hayan contratado la prestación del servicio público móvil pospago, que tengan

Considerando la Única Disposición Complementaria Derogatoria del Decreto Legislativo N° 1596, que deroga el artículo 5 del Decreto Legislativo N° 1338 que regulaba la figura de intercambio seguro, corresponde derogar esta disposición, sin mayor pronunciamiento.



registrados bajo su titularidad más de cien (100) números telefónicos o de abonado del servicio público móvil.

Solicitamos a su Despacho, pueda evaluar el fuerte impacto que puede llevar a personas jurídicas que tengan registrados bajo su titularidad menos de cien (100) números telefónicos, toda vez que los procesos de cambio de terminales móviles dentro de una empresa puede ser altamente dinámicos, especialmente en entornos corporativos donde las necesidades tecnológicas y la rotación de dispositivos pueden ser frecuentes. Sin embargo, el hecho de que estos cambios deban ser llevados a cabo por el titular o representante legal de la empresa presenta un desafío importante, especialmente cuando se considera que estas personas no son las usuarias directas de las líneas y terminales móviles en cuestión, sino que son los colaboradores quienes utilizan estos dispositivos.

Esta situación crea una tensión entre la necesidad de mantener un control centralizado y la practicidad en el uso real de los dispositivos móviles. Si un colaborador necesita realizar una actualización o cambio de terminal, puede encontrarse con un proceso que no se alinea con la realidad operativa de la empresa. En lugar de permitir que los propios colaboradores gestionen estos cambios de manera eficiente y oportuna, la necesidad de que el titular o representante legal realice los trámites puede generar retrasos innecesarios.

En última instancia, es importante equilibrar la necesidad de control y seguridad con la agilidad y eficiencia en los procesos de cambio de terminales móviles dentro de una empresa. Buscar soluciones que permitan una gestión más descentralizada y basada en jerarquías operativas podría ser una forma de abordar este desafío y optimizar el flujo de trabajo en entornos corporativos dinámicos.

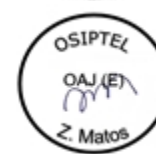
AMÉRICA MÓVIL – 2DO. GRUPO DE COMENTARIOS:

- Al respecto, hemos podido apreciar que cada vez resulta más frecuente que aquellas personas que visitan el país, en lugar de utilizar el servicio de roaming internacional con su proveedor de origen, prefieren adquirir una línea móvil con cualquier operador local y utilizar dicho servicio móvil con su equipo terminal adquirido en el extranjero.

Nos encontramos frente a casos en los cuales, las personas no se encuentran haciendo roaming en el país (visitors) sino que han decidido contratar una línea del país (Chip Suelto) a efectos de poder utilizarlo mientras dure su visita al Perú.

Considerando la Única Disposición Complementaria Derogatoria del Decreto Legislativo N° 1596, que deroga el artículo 5 del Decreto Legislativo N° 1338 que regulaba la figura de intercambio seguro, corresponde derogar esta disposición, sin mayor pronunciamiento.

Sin perjuicio de ello, con relación a los casos relacionados a la vinculación del equipo terminal móvil adquirido en el extranjero, debemos precisar que el artículo 27-D de la Normas Complementarias del RENTESEG contempla el procedimiento.





En ese escenario, nos encontramos ante clientes cuyo equipo terminal será inevitablemente suspendido por no haber sido inscrito previamente en la lista blanca por el ciudadano extranjero que se encuentra visitando el país. Es por dicha razón que mucho agradeceremos disponer, por excepción, que en aquellos casos, el servicio móvil contratado se vinculará automáticamente a su equipo terminal adquirido en el extranjero.

- Otro aspecto que solicitamos tomar en consideración es la problemática existente con aquellas personas jurídicas que tengan menos de cien (100) líneas telefónicas, las cuales tienen la misma problemática que una empresa con más de cien (100) líneas contratadas, esto es, que resulta complicado que el representante legal de dicha empresa --por lo general, algún gerente de primera línea-- se deba acercar a un centro de atención para realizar cualquier acción relacionada al intercambio seguro. Es por ese motivo que solicitamos respetuosamente se sirva aprobar un régimen especial aplicable a ese grupo de clientes, conforme lo señalado en la sección de comentarios generales señalado en la presente comunicación.
- Finalmente, cordialmente le expresamos la necesidad de que se precise la forma en la cual, los clientes podrán acreditar que “la causal de bloqueo cesó” según se señala en el segundo párrafo del artículo bajo análisis. Mucho agradeceremos se sirva indicarnos cómo será la acreditación en aquellos casos, siendo oportuno mencionar que sería conveniente que en aquellos casos.

Proyecto presentado para comentarios

Artículo 63.- Desvinculación del equipo terminal móvil y vinculación automática

El abonado puede solicitar la desvinculación de un equipo terminal móvil registrado a su nombre en el RENTESEG ante la empresa operadora que le presta el servicio público móvil, vía telefónica o de manera presencial, empleando los mecanismos de contratación previstos en la presente norma.

Una vez desvinculado el equipo terminal móvil, dicho equipo puede ser utilizado en otro servicio público móvil vinculándose automáticamente al respectivo abonado, a través del número telefónico o de abonado registrado a su nombre.

La empresa operadora debe entregar al abonado un código correlativo de la solicitud de desvinculación.

Comentarios recibidos

AMÉRICA MÓVIL – 1ER. GRUPO DE COMENTARIOS

Propuesta final

Se deroga esta disposición.

Posición del OSIPTEL

Considerando la Única Disposición Complementaria Derogatoria del Decreto Legislativo N° 1596, que deroga el artículo 5 del Decreto Legislativo N° 1338





Respecto a la desvinculación y vinculación del equipo terminar móvil (Artículo 63).- Al respecto, consideramos necesario que la norma que finalmente sea aprobada precise lo referido al código, en tanto que actualmente en la constancia prevista para el proceso regulado en el vigente artículo 63° se contempla la entrega de un código al cliente razón por la cual consideramos que no resulta razonable que un mismo procedimiento contemple la entrega de dos códigos al clientes, situación más grave aún si tomamos en consideración que el referido código podría ser uno correlativo.

AMÉRICA MÓVIL – 2DO. GRUPO DE COMENTARIOS:

- Al respecto, consideramos necesario que la norma que finalmente sea aprobada precise lo referido al código, en tanto que actualmente en la constancia prevista para el proceso regulado en el vigente artículo 63° se contempla la entrega de un código al cliente razón por la cual consideramos que no resulta razonable que un mismo procedimiento contemple la entrega de dos códigos a los clientes, situación más grave aún si tomamos en consideración que el referido código podría ser uno correlativo.
- De igual manera, consideramos que debería existir reglas de desvinculación automática en aquellos casos en los cuales los clientes procedan con efectuar el trámite de “reposición de SIMCARD”, en tanto que si bien la línea telefónica y el equipo celular siguen siendo los mismos, el IMSI estaría siendo modificado.
- Asimismo, consideramos importante que se permita que el proceso de desvinculación no sea realizado únicamente de manera presencial o telefónica sino también mediante mecanismos electrónicos o virtuales. En este punto, consideramos oportuno recordar que una de las principales características de la tecnología GSM sobre la cual se presta el servicio móvil de todas las empresas operadoras en el mercado peruano consiste en la facilidad con la cual es posible utilizar una línea telefónica con diversos equipos terminales.

Asimismo, debe tomarse en cuenta que se constituye en una costumbre muy arraiga en el mercado peruano la utilización de su servicio móvil de la manera antes descrita, razón por la cual resulta importante que se brinden todas las facilidades para no impactar negativamente la experiencia de nuestros clientes.

ENTEL

En línea con nuestro comentario anterior, consideramos que existen supuestos que no han quedado contemplados y que son necesarios que

que regulaba la figura de intercambio seguro que requería de la vinculación y desvinculación de los equipos terminales móviles, corresponde derogar esta disposición, sin mayor pronunciamiento.

Considerando la Única Disposición Complementaria Derogatoria del Decreto Legislativo N° 1596, que deroga el artículo 5 del Decreto Legislativo N° 1338 que regulaba la figura de intercambio seguro que requería de la vinculación y



posean un proceso para evitar cualquier inconveniente o perjuicio para los abonados.

Por ejemplo, nos referimos a aquellos escenarios en el cual la persona deja de ser abonado de una empresa operadora y decide otorgar el equipo a otra persona para que lo utilice. En este supuesto ¿cómo realizaría la desvinculación? Al respecto, consideramos que al dar de baja el servicio, todos los equipos vinculados al abonado también deberían desvincularse sin efectuar gestión alguna; esto dinamiza las transacciones y se evita que el ex abonado se comunique con las empresas operadoras.

Asimismo, las empresas operadoras no podrían efectuar preguntas de validación respecto al servicio activo, toda vez que éste se habría dado de baja, la cual puede ser reciente o incluso de años atrás.

En el caso del abonado empresa o Gobierno, la figura se complica, toda vez que aquellos que posean menos de cien (100) líneas tendríamos que estar contactándose a desvincular para evitar que se bloquee el equipo o se suspenda el servicio, lo que restaría dinamismo a cualquier industria que tiene como fuente la línea móvil para comunicarse.

En efecto, es por ello, que solicitamos al OSIPTEL considerar a las empresas con menos de 100 líneas a fin de que no realicen la transacción de desvinculación si el cliente en 24 horas o un (01) día no se comunica con la empresa operadora o el RENTESEG a bloquear su equipo y suspender su servicio.

Esta propuesta permite que los clientes efectúen trámites o pasen horas efectuando trámites para gozar o disfrutar de su bien (equipo) y del servicio de telecomunicaciones.

Por otro lado, es necesario nos precisen si en los casos de doble chip o más, la desvinculación de la línea no afectará al intercambio seguro, esto es, que el RENTESEG está contemplado la titularidad del equipo independientemente de la cantidad de chips que puedan colocarse.

Requerimiento en el Anexo: mesa de trabajo con los operadores y RENTESEG

TELEFÓNICA:

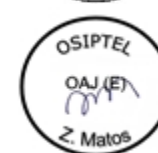
Siendo esta una obligación relacionada al intercambio seguro, solicitamos a su Despacho, pueda evaluar el fuerte impacto que puede llevar a personas jurídicas que tengan registrados bajo su titularidad menos de cien (100) números telefónicos.

desvinculación de los equipos terminales móviles, corresponde derogar esta disposición, sin mayor pronunciamiento.

Por otro lado, en relación a los equipos terminales móviles con doble chip, debemos señalar que para el Sistema del RENTESEG, cada número de IMEI es independiente, por lo que el procedimiento aplica para cada uno.

Asimismo, es importante precisar que ante el incumplimiento de desvinculación aplica el bloqueo del equipo, más no la suspensión del servicio público móvil.

Considerando la Única Disposición Complementaria Derogatoria del Decreto Legislativo N° 1596, que deroga el artículo 5 del Decreto Legislativo N° 1338 que regulaba la figura de intercambio seguro que requería de la vinculación y desvinculación de los equipos terminales móviles, corresponde derogar esta disposición, sin mayor pronunciamiento.





VIETTEL:

Al respecto, consideramos que la obligación de emplear mecanismos de contratación para la desvinculación de un equipo terminal podría resultar una carga excesiva y desproporcionada para los usuarios. Especialmente, porque la vinculación no requiere que se empleen dichos mecanismos.

Del mismo modo, advertimos que este artículo debería ser coherente con la lista de requisitos establecidos en el artículo 27-C de las Normas Complementarias para la implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la seguridad.

Por lo que, nos permitimos recomendar respetuosamente la reevaluación de mecanismos dinámicos que permitan que los trámites a solicitar por los usuarios sean más ágiles.

Proyecto presentado para comentarios

Artículo 65.- Cuestionamiento al bloqueo del equipo terminal y suspensión del servicio

En caso de existir cuestionamiento respecto al bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio por alguna de las causales previstas en el presente Título, esta situación debe ser comunicada personalmente por el abonado, en cualquiera de las oficinas o centros de atención de la empresa operadora que le presta el servicio. Para tal efecto, el abonado debe acercarse conjuntamente con el equipo terminal bloqueado y el SIM Card o Chip correspondiente, así como, de ser posible, con el documento físico o virtual que acredite la propiedad o posesión lícita del equipo. Al respecto, rigen las disposiciones establecidas en las Normas Complementarias del RENTESEG.

Comentarios recibidos

ENTEL:

En referencia al cuestionamiento al bloqueo del equipo terminal y suspensión del servicio, es necesario que se confirme si vamos a seguir utilizando la plataforma SIBDEM así como el proceso que venimos efectuando por dicho canal.

En efecto, si bien saludamos la propuesta normativa en el sentido que se está precisando que el cuestionamiento del bloqueo del equipo terminal y la suspensión del servicio se efectúa ante la empresa operadora que le presta el servicio, se hace necesario se confirme el proceso, toda vez que una nueva plataforma involucra capacitación a los canales de atención que manejan ésta.

Considerando la Única Disposición Complementaria Derogatoria del Decreto Legislativo N° 1596, que deroga el artículo 5 del Decreto Legislativo N° 1338 que regulaba la figura de intercambio seguro que requería de la vinculación y desvinculación de los equipos terminales móviles, corresponde derogar esta disposición, sin mayor pronunciamiento.

Propuesta final

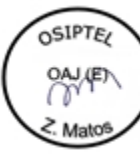
Artículo 65.- Cuestionamiento al bloqueo del equipo terminal y suspensión del servicio

En caso de existir cuestionamiento respecto al bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio por alguna de las causales previstas en el presente Título, esta situación debe ser comunicada personalmente por el abonado, en cualquiera de las oficinas o centros de atención de la empresa operadora que le presta el servicio. Para tal efecto, el abonado debe acercarse conjuntamente con el equipo terminal bloqueado y el SIM Card o Chip correspondiente, así como, de ser posible, con el documento físico o virtual que acredite la propiedad del equipo.

Al respecto, rigen las disposiciones establecidas en las Normas Complementarias del RENTESEG.”

Posición del OSIPTEL

No se acoge el comentario, con relación al proceso de atención de los cuestionamientos, considerándose que en el mencionado artículo solo se recoge el derecho del abonado a presentar un cuestionamiento de titularidad ante el bloqueo de su equipo terminal. No obstante, actualmente todos los cuestionamientos son derivados al OSIPTEL a través del Sistema de Información de Bloqueos y Desbloques de Equipos Móviles – SIBDEM, considerando que el actual artículo 27-H de las Normas Complementarias para la Implementación del RENTESEG disponen que el Osipitel puede habilitar un medio informático para la remisión de la información referida a los cuestionamientos de bloqueo. De otro lado, respecto a la conexión VPN que requiere el SIBDEM, debe tenerse en cuenta que este sistema realiza el tratamiento de datos personales de los usuarios de los servicios públicos de





Asimismo, a nivel técnico la plataforma SIBDEM se encuentra limitada, toda vez que solo permite la conexión vía VPN, lo que dificulta la transacción, por lo que consideramos que el RENTESEG debe crear una plataforma libre con las medidas de seguridad necesarias que permita que cualquiera de nuestros asesores designados pueda conectarse sin problemas a la misma.

De igual manera, es pertinente que se amplíe la utilización de la contraseña única a las distintas transacciones que pueda realizar el abonado en este caso, al cuestionamiento de bloqueo de equipo y suspensión del servicio.

En referencia al nuevo medio probatorio que se está añadiendo, señalamos que si bien es una posibilidad que se le otorga al cliente, en el supuesto que tengamos a un cliente que nos adjunte dicho medio probatorio es necesario efectuar una configuración a nivel sistémico para que en la orden (solicitud) se pueda adjuntar el documento señalado. Lo que implica un desarrollo técnico para poder efectuar dicho cambio de mínimo seis (06) meses.

Requerimiento en el Anexo: Requiere 08 meses.

TELEFÓNICA:

El presente artículo establece que, si un abonado cuestiona el bloqueo de su equipo terminal o la suspensión del servicio debido a alguna de las causales especificadas, debe comunicar personalmente su situación a la empresa operadora que le presta el servicio. Si bien el artículo menciona que el abonado debe presentar el documento físico o virtual que acredite la posesión lícita del equipo, existe una preocupación válida sobre la capacidad y especialización de los asesores de la empresa operadora para verificar la autenticidad y correspondencia de dichos documentos.

telecomunicaciones. En esta medida, el OSIPTEL debe de proteger dicha información en cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales y su reglamento, La Ley de Gobierno Digital y demás normas de seguridad de la información. Por lo mencionado, el OSIPTEL implementa controles técnicos de acceso a nivel de aplicación y de red, teniendo en consideración que este sistema no es requerido para el uso del público en general sino sólo para el personal de las empresas operadoras, las cuales al ser empresas de tecnología cuentan mínimamente con redes empresariales con direccionamiento IP público estático, lo cual es solicitado para la correspondiente autorización de nuestros permisos de red.

Respecto de la utilización de la contraseña única en reemplazo de la validación de identidad mediante verificación biométrica, se acoge el comentario y se incluye dicha precisión en el artículo 27-H de las Normas Complementarias del RENTESEG que regula el procedimiento que se aplica ante un cuestionamiento de bloqueo de equipo terminal. Sin perjuicio de ello, la contraseña única se ha establecido como obligación para determinados trámites, pudiendo la empresa operadora extender su utilización, de acuerdo al marco legal vigente.

Respecto de la recepción de comprobantes de pago, es necesario señalar que se ha habilitado en el SIBDEM un campo a través del cual se puede adjuntar el comprobante de pago u otra documentación presentada por los abonados. Ahora bien, sobre las adecuaciones que corresponde realice la empresa operadora, es de mencionar que en la práctica las empresas operadoras ya vienen recibiendo este tipo de documentos, por lo que el plazo requerido resulta excesivo. En ese sentido, se dispondrá la vigencia de esta disposición a la fecha de inicio de la Tercera fase del RENTESEG.

Con relación a la preocupación de verificar la autenticidad de los comprobantes de pago, es preciso señalar que, de acuerdo con el procedimiento establecido en el artículo 27-H de las Normas Complementarias para la implementación del RENTESEG, la empresa operadora no requiere validar el documento relacionado a la propiedad del equipo. Los documentos que presente el usuario para acreditar la propiedad del equipo serán requeridos para remitirlos al Osiptel, sea en el caso que la empresa operadora verificó que se cumplió con las demás validaciones o, caso contrario, se eleve para su pronunciamiento.





FLASH:

Respecto al documento que acredite la posesión lícita del equipo. Es preciso aclarar los documentos que son aceptables para acreditar la propiedad o posesión del equipo, para evitar la presentación de copias o documentos falsos.

La empresa operadora debe recibir los documentos que tenga a bien presentar el usuario. Cabe indicar que tales documentos, no son requisitos indispensables para que el usuario presente su cuestionamiento de bloqueo de equipo terminal, sino que es recomendable que, de ser posible, el usuario presente dicho documento, en tanto que este será evaluado por el Osiptel en caso no se haya podido realizar alguna de las validaciones establecidas en el artículo 27-H de las Normas complementarias.

VIETTEL:

Respecto al presente artículo, solicitamos se sirvan precisar lo siguiente:

1. ¿Qué sucedería si el abonado no dispone de ningún documento físico o virtual que acredite su propiedad o posesión lícita del equipo?
2. ¿Qué se entiende por documento físico o virtual que acredite la propiedad del equipo?
3. De la misma forma, ¿Qué se entiende por documento físico o virtual que acredite la posesión del equipo? ¿Quién debería emitir dicho documento?

Conforme se mencionó previamente los documentos que acredite la propiedad del equipo por parte del abonado no son requisitos para la presentación del cuestionamiento, por lo que su no presentación no limita su derecho a cuestionar el bloqueo del equipo terminal ante la empresa operadora, y solicitar la elevación de su caso al Osiptel en caso no haya superado las demás validaciones y la empresa no haya dispuesto su desbloqueo inmediato. Respecto de la posesión lícita del equipo, se acoge el comentario y se elimina dicha mención.

Con relación a los documentos que acrediten la propiedad del equipo, el usuario puede presentar los documentos que considere, como resulta usual en bienes muebles, el usuario podrá presentar el comprobante de pago, documento de importación, entre otros. Lo cual será evaluado por el Osiptel, en caso así se requiera.

Al respecto, debe tenerse en cuenta que la Resolución de Superintendencia N° 007-99/SUNAT, se consideran comprobantes de pago, siempre que cumplan con todas las características y requisitos mínimos establecidos en dicho reglamento, los siguientes: Facturas, Boletas de venta, Tickets o cintas emitidos por máquinas registradoras, entre otros.

Proyecto presentado para comentarios

RENTESEG: *Al Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad creado por Decreto Legislativo N° 1338, "Decreto Legislativo que crea el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana" y sus modificatorias.*

Propuesta final

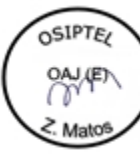
RENTESEG: *Al Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad creado por Decreto Legislativo N° 1338, "Decreto Legislativo que crea el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana" y sus modificatorias.*

Comentarios recibidos

Sin Comentarios.

Posición del OSIPTEL

No aplica



Proyecto presentado para comentarios

Propuesta final

**ANEXO 4
INFORMACIÓN A SER PROPORCIONADA POR LA EMPRESA OPERADORA**

4. PROCEDIMIENTO A SEGUIR POR LA EMPRESA OPERADORA ANTE EL CUESTIONAMIENTO DE TITULARIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS MÓVILES BAJO LA MODALIDAD PREPAGO

Luego de efectuado el cuestionamiento de titularidad de un servicio público móvil bajo modalidad prepago, por el presunto abonado, la empresa operadora debe:

(i) Entregar al presunto abonado en forma inmediata una constancia en la que se indique que éste no reconoce la titularidad del(los) servicio(s) cuestionado(s), debiendo especificar el(los) número(s) telefónico(s) o de abonado, el plazo máximo en que se retira la información de sus datos personales incluidos en el registro respectivo, así como el código o número correlativo de identificación del cuestionamiento de titularidad, debiendo mantener un registro de los referidos cuestionamientos. La empresa operadora debe conservar el cargo de recepción de la constancia de cuestionamiento de titularidad expedida al presunto abonado.

(ii) Retirar la información de sus datos personales incluida en el registro de abonados correspondiente, en un plazo máximo de **un (1) día calendario** de efectuada la referida comunicación, e incluir una observación en el registro respectivo que contenga información acerca del cuestionamiento realizado por el presunto abonado.

(iii) En el plazo indicado en el numeral anterior, remitir un mensaje de texto al servicio público móvil cuestionado, así como un correo electrónico a la dirección registrada. El mensaje debe contener como mínimo, información relativa a: (a) el número telefónico o de abonado del servicio cuestionado, (b) la indicación que la titularidad fue cuestionada, (c) la necesidad de regularizar la titularidad del servicio, (d) los canales establecidos para la regularización, y (e) el plazo para realizar dicha regularización y que, en caso no se efectúe la regularización correspondiente, se procederá a dar de baja el servicio. La empresa operadora, de manera adicional, puede remitir dicho mensaje por otro servicio de mensajería. En caso la empresa no cuente con la dirección electrónica del abonado, debe remitir un mensaje por otro servicio de mensajería.

(iv) Transcurrido un (1) día hábil desde el envío del referido mensaje de texto y siempre que no se haya regularizado la contratación, suspender el servicio público móvil observado, incluyendo el tráfico de voz, datos y mensajes de texto, entrante y saliente, por un plazo máximo de seis (6) días hábiles.

Se deroga el artículo 17° de la Norma de las Condiciones de Uso y el numeral 4 del Anexo 4 de dicha norma.





(v) Dar de baja el servicio público móvil, luego de vencido el plazo de suspensión indicado en el numeral anterior, y de no haberse efectuado la regularización respectiva.

La regularización de la contratación del servicio se realiza siguiendo las disposiciones establecidas para la contratación de un servicio público móvil, y se puede realizar previo a la baja del servicio.

La regularización comprende la rectificación de los datos en el Registro de Abonados, la validación de identidad del abonado que regulariza, así como la suscripción del contrato del servicio.

Comentarios recibidos

AMÉRICA MÓVIL – 1ER. GRUPO DE COMENTARIOS

Respecto al procedimiento de cuestionamiento de titularidad prepago (Punto 4 del Anexo 4).- Al respecto, aprovechamos la oportunidad para expresarle la necesidad de estandarizar el cómputo del plazo establecido en la norma en mención, en tanto que técnicamente se presentan diversas complejidades cuando un mismo procedimiento tiene plazos establecidos en días hábiles y otros en días calendarios.

Por otro lado, consideramos que la obligación de una comunicación adicional (correo electrónico u otro medio) a la establecida en la normativa actual (utilización del SMS) resulta carente de razonabilidad, en tanto que se ha podido apreciar en las estadísticas obtenidas luego de analizar los reportes de los últimos años que el porcentaje de reconocimiento de líneas es sumamente reducida. Es por ello que solicitamos desestimar el extremo de la propuesta relacionada al envío de una comunicación adicional.

AMÉRICA MÓVIL – 2DO. GRUPO DE COMENTARIOS

Al respecto, el Proyecto de Norma plantea modificar el Procedimiento de Cuestionamiento de Titularidad Prepago en dos aspectos: (i) en primer lugar, busca reducir el plazo entre su reporte y la ejecución de la baja; y (ii) por otro lado, busca establecer una nueva obligación para la realización de una comunicación adicional a la actualmente vigente. En ese sentido, ponemos a disposición de vuestro Despacho los comentarios pertinentes a cada punto conforme se detalla a continuación:

EN RELACIÓN AL PLAZO DEL PROCEDIMIENTO

- Al respecto, en primer lugar, aprovechamos la oportunidad para expresarle la necesidad de estandarizar el cómputo del plazo establecido en la norma en mención, en tanto que técnicamente se presentan diversas complejidades cuando un mismo procedimiento tiene plazos establecidos en días hábiles y otros en días calendarios.

Posición del OSIPTEL

Se acoge el comentario respecto a la necesidad de estandarizar el procedimiento y los plazos de atención para los casos relacionados a la contratación no solicitada de líneas móviles prepago y postpago.

En ese sentido, siendo que el artículo 28° del Texto Único Ordenado del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones establece como materia de reclamo la contratación no solicitada y comprende el supuesto de desconocimiento del abonado respecto de la contratación del servicio, se ha considerado adecuado utilizar únicamente el procedimiento de reclamo tanto para el servicio prepago como postpago.

Cabe mencionar que, conforme a lo dispuesto en el numeral (x) del artículo 66 de la Norma de las Condiciones de Uso, la empresa operadora debe suspender los servicios móviles de forma inmediata, al presentar el reclamo de contratación no solicitada mediante el canal telefónico o presencial y en el plazo de un (1) día hábil, mediante el uso de un canal distinto. Ello siendo que los servicios podrían ser utilizados para cometer actos ilícitos, y, por ende, la responsabilidad del uso del en las personas que figuran como titulares de este.





- Así mismo, respecto al plazo total del procedimiento, solicitamos tomar en consideración que, de acuerdo a la exposición de motivos de la Resolución 007-2012-CD/OSIPTEL, que crea el procedimiento de cuestionamiento de titularidad prepago, este tiene como finalidad “**que no se generen mayores afectaciones al presunto abonado**, toda vez que como se ha indicado anteriormente, dichos servicios pueden ser utilizados para cometer actos ilícitos, y por ende, la responsabilidad del uso del servicio podría recaer en las personas que figuran como titulares del mismo”.
- En tal sentido, aprovechamos la oportunidad para hacer de vuestro conocimiento que luego de haber analizado los resultados de dicho procedimiento en los meses de enero a mayo del presente año, se ha apreciado que se han presentado 1,529 cuestionamientos, de los cuales **sólo el 1.64% de las líneas** telefónicas cuestionadas (25 líneas) **han sido reconocidas** y el 84% de dichas líneas (21 líneas) fueron reconocidas en los primeros cinco (5) días del procedimiento.

EN RELACIÓN A LA OBLIGACIÓN DE UNA COMUNICACIÓN ADICIONAL MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO U OTRO MEDIO

- Sobre el presente punto, consideramos que la obligación de una comunicación adicional (correo electrónico u otro medio) a la establecida en la normativa actual (utilización del SMS) resulta carente de razonabilidad, en tanto que actualmente el porcentaje de reconocimiento de líneas es sumamente reducido no siendo necesaria la remisión de comunicaciones adicionales que representen una carga económica para las empresas operadoras.
- En efecto, como vuestro Despacho podrá comprender, la lógica detrás de diversos mecanismos de comunicación se encuentra fundada en la necesidad de prever que el titular del servicio tome conocimiento pleno de manera oportuna de actividades que puedan efectuarse respecto a sus servicios, lo cual no ocurre en el procedimiento de cuestionamiento de titularidad prepago en tanto, como se aprecia en las estadísticas, el 98.36% de las líneas cuestionadas no es reconocida y, por tanto, es dada de baja.
- Así mismo, el Informe Sustentatorio no ha desarrollado la necesidad de una comunicación adicional y tampoco ha expuesto evidencia que el actual procedimiento requiera la misma. En ese sentido, consideramos contrario a la política de mejora de la calidad regulatoria





la creación de obligaciones que no están sustentadas en la necesidad de solucionar un problema público y cuya implementación no sea más beneficiosa que la alternativa vigente.

- Por otro lado, debemos de advertir que la efectividad de comunicaciones mediante correo electrónico es reducida. A modo de ejemplo, podemos citar las comunicaciones comerciales efectuadas por nuestra representada, siendo que en la realizada entre el 1 y 17 de septiembre del presente año solo obtuvo, en promedio, un 7.6% de vistas y un click de vistas de 0.14%.

Al respecto, no debe perderse de vista que actualmente los correos electrónicos cuentan con reglas para trasladar la mayoría de correos electrónicos recibidos a la bandeja de correo electrónico no deseado – spam, motivo por el cual un uso intensivo de este mecanismo significaría que los mensajes enviados terminen en dicha bandeja y sean desechados por los clientes, sin haber sido leídos casi nunca, tal como lo demuestra la evidencia empírica antes descrita.

En conclusión, podemos afirmar que el uso de correos electrónicos (emails) para trasladar información a los clientes no resultará efectivo por lo que no resulta razonable su exigencia.

En se sentido, América Móvil solicita la desestimación del presente aspecto propuesto en el Proyecto de Norma a favor de los usuarios en virtud de la mejora de la calidad regulatoria.

ENTEL:

Respecto al procedimiento de cuestionamiento de titularidad, advertimos que el OSIPTEL no ha considerado que el referido artículo se encuentra desfasado y responde un escenario que, actualmente, no se encuentra contemplado o no debería darse.

Nos explicamos, el proceso y las obligaciones del cuestionamiento de titularidad nacieron para regularizar la contratación de servicios móviles, en los cuales existieron servicios que fueron contratados utilizando únicamente como medida de verificación de la identidad del solicitante de una línea móvil, la exhibición de su documento de identidad. Obviamente este esquema trajo consigo que existieran usuarios con líneas que no habían contratado; e incluso usuarios que utilizaban una línea que figuraba a nombre de otra persona y desconocían tal situación. Así se estableció un periodo de notificación (regularización) para aquel usuario que realmente

Se acoge el comentario de Entel, por lo que se elimina la figura de cuestionamiento de titularidad a fin de que, ante el desconocimiento de la contratación de un servicio, sea prepago o postpago, se siga el procedimiento de reclamo por contratación no solicitada.



utilizaba el servicio pueda regularizar su titularidad y no perjudicarle en su uso.

Sin embargo, actualmente, tenemos un contexto totalmente distinto en el cual, las medidas de seguridad de la verificación de identidad se han incrementado notablemente y se exige a los solicitantes de una línea móvil pasar por la validación biométrica de huella dactilar, con huelleros de tecnología de huella viva y utilizar la contraseña única; asimismo, le llega mensajería en el cual se informa sobre la contratación del servicio.

Lo señalado implica que el que contrata el servicio es el solicitante de la línea móvil *-sin perjuicio de los casos de fraude que puedan existir en los que los delincuentes perjudican tanto al cliente como a la empresa operadora-* Por tanto, quién posea la línea en calidad de usuario no debería tener la posibilidad de regularizar dicho número bajo su titularidad; puesto que eso implicaría una regularización de un número que ha sido adquirido vulnerando las medidas de seguridad, y normativamente estaríamos regularizando una conducta antijurídica e ilegal.

Bajo ese contexto, es necesario que este procedimiento sea anulado y eliminado de las Condiciones de Uso; y, todos los cuestionamientos de prepago pasen por el proceso de reclamo bajo el esquema de contratación no solicitada, para lo cual se le aplicarán las obligaciones establecidas actualmente.

Por consiguiente, respetuosamente solicitamos a vuestro despacho deje sin efecto el contenido en esta disposición y el cuestionamiento de titularidad se regule bajo las obligaciones establecidas en los reclamos por contratación no solicitada.

Sin perjuicio de lo señalado, en caso vuestro despacho considere mantener esta obligación de regularizar la utilización de un número adquirido contraviniendo las obligaciones y medidas de seguridad, precisamos que los cambios solicitados involucran un desarrollo a nivel técnico, toda vez que son modificaciones no solo de tiempo sino también de pasos anteriormente no contemplados como la suspensión total del tráfico de voz, mensajes de texto; y la respectiva regularización en el Registro de Abonados mediante el proceso de verificación de identidad el cual es un proceso de alto impacto que no ha sido contemplado actualmente en la tercera fase del RENTESEG.

Adicional a ello, estaríamos ante una nueva contratación del servicio con un número privilegiado para este usuario, siendo que para mantener el



número bajo la titularidad del nuevo usuario tendríamos que reservar y asignar éste, por lo que es necesario cómo mínimo establecer un periodo de implementación de ocho (08) meses para efectuar dicho cambio.

Requerimiento en el Anexo: Requiere 06 meses.

TELEFÓNICA:

El sistema en donde se registran los casos de cuestionamiento de titularidad solo permite seleccionar un medio de notificación: sms o correo electrónico. De cara al flujo actual sí es válido, debido a que solo solicitan el sms como medio de notificación. Sin embargo, el incrementar la selección a dos medios de notificación (SMS y correo electrónico) conllevaría a generar una modificación en el sistema comercial (Change Request), el cual demandaría aproximadamente 1 año de desarrollo y una inversión de 1 millón de soles aproximadamente, lo que nos lleva a cuestionar si dicha modificación fuese lo suficientemente necesaria y si es especialmente beneficia a los abonados bajo la modalidad prepago.

En segundo lugar, comentar que no todas las líneas prepago poseen un correo electrónico registrado a su nombre, También se da el caso, que el mismo brinde un correo electrónico al cual no accede de forma frecuente, situación que solo lo haría tener conocimiento de la regularización de la línea a través del SMS.

En tercer lugar, no todas las personas están familiarizadas con el acceso al correo electrónico a través del móvil. Algunas personas con discapacidades podrían enfrentar barreras adicionales para acceder y comprender la información en las plataformas informáticas, lo que podría entenderse como una violación a los principios de accesibilidad.

Esto se traduce en una modificación actual del proceso, el cual tendrá que ser ingresado como un proyecto al interno y competir con la priorización de otros pedidos que también fueron solicitados por vuestra representada. En base a la experiencia de proyectos similares, esta modificación en el proceso conllevaría un aproximado de 1 año.

FLASH:

Respecto al plazo para retirar los datos personales y enviar un mensaje de texto al servicio público móvil cuestionado.

A nuestra consideración, el plazo establecido debe ser revisado, ya que la comunicación puede coincidir con días no laborables y puede haber demoras por el volumen de solicitudes, en tal sentido, la empresa operadora aumentará sus costos al necesitar personal que atienda durante estos días. Esto sin duda resulta perjudicial para las empresas con un número reducido de abonados, las cuales tendrán que invertir en personal,

Considerando que se deroga la figura de cuestionamiento de titularidad prepago, no corresponde emitir pronunciamiento al respecto.

Considerando que se deroga la figura de cuestionamiento de titularidad prepago, no corresponde emitir pronunciamiento al respecto.



así no reciban estas solicitudes, ya que deberán estar al pendiente para cumplir con el tiempo limitado que ha establecido OSIPTEL.

En tal sentido, coincidimos respecto a que la empresa operadora debe atender al usuario de la manera más eficaz posible; sin embargo, es esta atención debe darse conjuntamente con los costos que produce a la empresa, es decir, si hay una opción menos gravosa que tiene el mismo resultado, es necesario que esta alternativa sea la elegida por OSIPTEL.

Respecto al plazo para suspender el servicio público móvil observado. Como se señaló previamente, los plazos establecidos resultan muy estrictos, en tanto un día hábil después del mensaje para suspender el servicio no parece razonable, ya que no se puede esperar que los usuarios estén en constante atención a sus mensajes de texto. En tal sentido, el plazo debe ser razonable para que los usuarios puedan regularizar su situación, de ser el caso.

Respecto a la baja del servicio público móvil. Consideramos que la suspensión del servicio por un máximo de seis días después del mensaje es muy breve, especialmente considerando que, si el usuario no regulariza su situación en este tiempo, se dará de baja el servicio. Además, este período tampoco resulta razonable para usuarios en áreas remotas, lo cual sin duda es contingente y puede significar una gran afectación para este.

VIETTEL:

El artículo propuesto plantea cambios en el flujo del procedimiento ante cuestionamientos de titularidad de servicios públicos móviles bajo la modalidad prepago, siendo que, los principales cambios son referidos a los plazos, en atención a ello y considerando el principio de razonabilidad indicamos lo siguiente:

El plazo para retirar la información de datos personales debería ser de al menos un (1) día hábil.

En cuanto a los medios de notificación, debería establecerse únicamente la notificación por mensaje de texto como obligatoria dejando a criterio de la empresa operadora el uso de otros medios, ya sea vía correo electrónico, notificaciones vía las aplicaciones o similares.

El plazo de un (1) día hábil desde el envío de la comunicación y la posible suspensión, debería extenderse considerando que el usuario del servicio debería contar con un plazo razonable para acercarse a regularizar su servicio antes de ser afectado, teniendo en cuenta que la suspensión a

Considerando que se deroga la figura de cuestionamiento de titularidad prepago, no corresponde emitir pronunciamiento al respecto.



aplicar será tanto para tráfico entrante y saliente. En ese sentido, tenemos a bien sugerir que el plazo sea ampliado a tres (3) días hábiles.

Ahora bien, en relación a la regularización de la contratación del servicio, sugerimos se precise si todos los pasos del proceso de contratación deben seguirse considerando que anteriormente el cliente que regulariza ha elegido un plan tarifario específico. Asimismo, considerando la regularización proponemos que se detalle que la fecha de activación será la inicial teniendo en cuenta que la línea objeto de regularización aún no ha sido dada de baja. Caso contrario, planteamos se detalle qué fecha de activación de línea se deberá considerar en estos casos.

Proyecto presentado para comentarios

**ANEXO 5
MECANISMOS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**

3.3. Contraseña Única

La contraseña única es un mecanismo de validación de identidad del abonado y puede ser empleada por la empresa operadora como mecanismo de contratación al que se refiere el numeral 3 del artículo 19.

La empresa operadora del servicio público móvil debe entregar de oficio al abonado la contraseña única al momento de realizar la contratación u otro trámite en el que se valide su identidad, así como a requerimiento expreso del abonado.

*La empresa operadora que presta servicios distintos al servicio público móvil puede implementar la utilización de esta contraseña **sujeto a lo establecido en la presente norma.***

La empresa operadora al momento de su entrega debe informar al usuario sobre el uso de la contraseña única, los trámites en los cuales es obligatoria y la forma de recuperación.

Para el servicio público móvil y servicios empaquetados a este, previo a su entrega, se requiere validar la identidad del abonado mediante verificación biométrica de huella dactilar contrastada con la base de datos del RENIEC o mediante el procedimiento establecido en el numeral 3.4 del Anexo 5. En los demás servicios, la validación de identidad del abonado se realiza conforme a lo establecido en el numeral 3.1 del Anexo 5. La empresa operadora puede emplear otro mecanismo de validación de identidad del abonado previa aprobación del Osiptel.

La empresa operadora entrega la contraseña única en cualquiera de las oficinas o centros de atención de la empresa operadora y los puntos de venta o atención

Propuesta final

**“ANEXO 5
MECANISMOS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**

3.3. Contraseña Única

La contraseña única es un mecanismo de validación de identidad del abonado y puede ser empleada por la empresa operadora como mecanismo de contratación al que se refiere el numeral 3 del artículo 19.

La empresa operadora del servicio público móvil debe entregar de oficio al abonado la contraseña única al momento de realizar la contratación u otro trámite en el que se valide su identidad, así como a requerimiento expreso del abonado.

*La empresa operadora que presta servicios distintos al servicio público móvil puede implementar la utilización de esta contraseña **sujeto a lo establecido en la presente norma.***

La empresa operadora al momento de su entrega debe informar al usuario sobre el uso de la contraseña única, los trámites en los cuales es obligatoria y la forma de recuperación.

Para el servicio público móvil, previo a su entrega, se requiere validar la identidad del abonado mediante verificación biométrica de huella dactilar contrastada con la base de datos del RENIEC o mediante el procedimiento establecido en el numeral 3.4 del Anexo 5. En los demás servicios, la validación de identidad del abonado se realiza conforme a lo establecido en el numeral 3.1 del Anexo 5. La empresa operadora puede emplear otro mecanismo de validación de identidad del abonado previa aprobación del Osiptel.





habilitados en virtud de lo dispuesto en el tercer y cuarto párrafo del artículo 8-A del Reglamento de Atención, previamente reportados al OSIPTEL. La empresa operadora podrá habilitar otros canales para hacer previa aprobación del OSIPTEL.

La empresa operadora realiza la entrega de la contraseña única mediante:

- i) **Un código provisional, que de forma directa, se proporciona al abonado a través de un documento físico cerrado, un mensaje de texto al servicio móvil bajo su titularidad y/o al correo electrónico registrado por el abonado al momento de la contratación o en otro en que haya validado su identidad conforme al quinto párrafo. La empresa operadora debe exigir que el abonado modifique dicha contraseña antes de realizar el primer trámite que requiera su uso. La modificación se realiza a través de un equipo físico que se encuentre a disposición y uso exclusivo de los abonados o en un sitio web, plataforma o aplicativo informático de la empresa operadora.**
- ii) **El envío de un enlace personalizado que deriva a un sitio web o plataforma que permite su generación directa, remitido a través de un mensaje de texto al servicio móvil bajo su titularidad y/o al correo electrónico registrado por el abonado al momento de la contratación o en otro en que haya validado su identidad conforme al quinto párrafo.**
- iii) **El ingreso de una clave secreta por parte del abonado a través de un equipo físico que se encuentre a su disposición y uso exclusivo, el cual transfiere la información de la contraseña única directamente al sistema comercial de la empresa operadora.**

La vigencia máxima del código provisional o enlace es de siete (7) días calendarios desde su entrega.

En ningún caso el sistema implementado por la empresa operadora para el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, permite que su personal de atención obtenga o tenga acceso a la contraseña del abonado. La contraseña única debe encontrarse encriptada en los sistemas comerciales de la empresa operadora.

La empresa operadora debe implementar las formas de entrega descritas en los numerales (i), (ii) y/o (iii) según lo requiera para permitir que cualquiera de sus abonados obtenga su contraseña única, incluyendo aquellos que no cuentan con acceso a Internet fijo o móvil.

La empresa operadora debe remitir un mensaje de texto a el(los) servicio(s) público(s) móvil(es) del abonado, así como un correo electrónico a la dirección registrada por este, informando sobre la

La empresa operadora entrega la contraseña única en cualquiera de las oficinas o centros de atención de la empresa operadora y los puntos de atención habilitados según lo dispuesto en el Reglamento de Atención, previamente reportados al **Osiptel**. La empresa operadora podrá habilitar **otros canales** o mecanismos para hacer efectiva la entrega o recuperación de la contraseña única, previa aprobación del **Osiptel**.

La empresa operadora realiza la entrega de la contraseña única mediante:

- i) **Un código provisional que, de forma directa, se proporciona al abonado a través de un documento físico cerrado, un mensaje de texto al servicio móvil bajo su titularidad y/o al correo electrónico registrado por el abonado al momento de la contratación o en otro en que haya validado su identidad conforme al quinto párrafo. La empresa operadora debe exigir que el abonado modifique dicha contraseña antes de realizar el primer trámite que requiera su uso. La modificación se realiza a través de un equipo físico que se encuentre a disposición y uso exclusivo de los abonados o en un sitio web, plataforma o aplicativo informático de la empresa operadora.**
- ii) **El envío de un enlace personalizado que deriva a un sitio web o plataforma que permite su generación directa, remitido a través de un mensaje de texto al servicio móvil bajo su titularidad y/o al correo electrónico registrado por el abonado al momento de la contratación o en otro momento en que haya validado su identidad conforme al quinto párrafo.**
- iii) **El ingreso de una clave secreta por parte del abonado a través de un equipo físico que se encuentre a su disposición y uso exclusivo, el cual transfiere la información de la contraseña única directamente al sistema comercial de la empresa operadora.**

La vigencia máxima del código provisional o enlace es de siete (7) días calendario desde su entrega.

En ningún caso el sistema implementado por la empresa operadora para el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, permite que su personal de atención obtenga o tenga acceso a la contraseña del abonado.

La empresa operadora debe permitir que cualquiera de sus abonados obtenga su contraseña única, incluyendo aquellos que no cuentan con acceso a Internet fijo o móvil o correo electrónico, para lo cual implementa las formas de entrega descritas en los numerales (i), (ii) y/o (iii).





fecha y hora de generación de la contraseña única, y de su modificación o recuperación, de ser el caso.

La empresa operadora debe permitir que el abonado pueda cambiar dicha contraseña las veces que lo requiera a través de los canales establecidos para su generación. La recuperación de la contraseña única sigue el procedimiento establecido para su obtención.

Las empresas operadoras tienen la obligación de comunicar al OSIPTEL, de manera previa a su utilización, los mecanismos que implementen en aplicación del presente artículo, así como los mecanismos de seguridad que son empleados para tales efectos.

En el caso de servicios móviles, para la contratación de nuevos servicios, cambio de titularidad y reposición de SIM Card, de manera adicional a las validaciones de identidad previstas en los artículos 7 y 18, y de los puntos 2.7, 3.1 y 3.2 del presente anexo, se requiere que **el abonado o el representante legal designado de acuerdo con lo establecido en el artículo 4**, proporcione la contraseña única de forma exitosa.

La empresa operadora de servicios distintos al servicio público móvil, que decida emplear **la contraseña única** como mecanismo de contratación para nuevos servicios debe contar con la aprobación previa del OSIPTEL, de conformidad con lo dispuesto en punto 1.2.

Comentarios recibidos

ENTEL:

En principio, saludamos la iniciativa del regulador de establecer expresamente a nivel normativo que la contraseña única no solo constituye un mecanismo de validación de identidad sino también de manifestación de voluntad, esto al proponer que la contraseña única también es un mecanismo de contratación.

Sin embargo, consideramos que el Regulador debe respetar sus pronunciamientos y los flujos aprobados previamente, esto es, en Entel tenemos un mecanismo de generación, reseteo, anulación y contratación de la contraseña única, el cual cuenta con todas las medidas de seguridad y han sido puestos a conocimiento del OSIPTEL tanto de la DAPU como

La empresa operadora debe remitir un mensaje de texto a el(los) servicio(s) público(s) móvil(es) del abonado, así como un correo electrónico a la dirección registrada por este, informando sobre la fecha y hora de generación de la contraseña única, y de su modificación o recuperación, de ser el caso.

La empresa operadora debe permitir que el abonado pueda cambiar dicha contraseña las veces que lo requiera a través de los canales establecidos para su generación. La recuperación de la contraseña única sigue el procedimiento establecido para su obtención.

Las empresas operadoras tienen la obligación de comunicar al **Osiptel**, de manera previa a su utilización, los mecanismos que implementen en aplicación del presente artículo, así como los mecanismos de seguridad que son empleados para tales efectos.

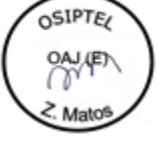
En el caso de servicios móviles, para la contratación de nuevos servicios, cambio de titularidad y reposición de SIM Card, de manera adicional a las validaciones de identidad previstas en el artículo 18, los puntos 1.2 y 7 del anexo 2 y los puntos 3.1 y 3.2 del presente anexo, se requiere que **el abonado o el representante legal designado de acuerdo con lo establecido en el artículo 4**, proporcione la contraseña única de forma exitosa.

La empresa operadora que decida emplear la contraseña única como mecanismo de contratación para nuevos servicios debe contar con la aprobación previa del Osiptel, de conformidad con lo dispuesto en punto 1.2."

Posición del OSIPTEL

Con relación a lo indicado por ENTEL es de precisar que el primer párrafo propuesto reconoce que la contraseña única también puede ser empleada como un mecanismo de contratación, a fin de ir en línea con el actual numeral 3 del artículo 19 de la Norma de las Condiciones de Uso que describe el uso de contraseñas proporcionadas al abonado como un mecanismo de contratación.

**ANEXO 5
MECANISMOS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN DE
LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**





de la DFI sin existir ninguna observación al respecto y el cual venimos empleando para que nuestros clientes generen su contraseña única y contraten nuestros servicios. Por lo que entendemos que la propuesta normativa planteada aplica para aquellas empresas operadoras que a la vigencia de la respectiva norma no posean generación ni flujo aprobado por el OSIPTTEL, de lo contrario sería una afectación grave al Principio de predictibilidad y al de costos-beneficio que ampara las normas regulatorias.

Adicional a lo señalado, observamos que la propuesta plantea la posibilidad de generar y otorgar de manera física la contraseña única, situación que nos parece altamente peligrosa y atentaría contra la seguridad de los abonados, toda vez que, entregar en un sobre cerrado este tipo de contraseñas puede generar escenarios de pérdida del documento que perjudicaría al abonado. Es por ello, que solicitamos reconsiderar la propuesta y establecer que los canales para remitir la contraseña sean vía SMS o correo electrónico, con ello se garantiza que solo y únicamente el envío se realizará al titular del servicio y es éste quien podrá generar la contraseña.

En efecto, acorde con la digitalización y el cuidado al medio ambiente, es necesario desterrar los trámites que involucren el manejo de los documentos físicos y preferir los documentos digitales *-los cuales han demostrado ser más seguros-*. Asimismo, acorde con la propuesta normativa establecida en el numeral ii) del artículo bajo comentario, al cliente se le derivaba a un enlace personalizado o una plataforma para que genere su contraseña única, lo que involucra que estamos ante usuarios que necesariamente van a tener que ingresar al mundo digital, por lo que remitir la contraseña vía física no guarda concordancia con el proceso digital que se pretende implementar en la propuesta normativa bajo comentario.

Adicional a ello, a nivel operativo, generar una contraseña a nivel físico implica un desarrollo y un retroceso al proceso de digitalización, puesto que ahora tenemos una contraseña que se genera de manera automática y nadie tiene acceso a ésta, más que el propio cliente.

En ese sentido, proponemos que también se pueda considerar al APP de las empresas operadora como vía adicional para la generación de la contraseña, así el cliente podrá ingresar al APP (que ahora contempla transacciones regulatorias) y generar su contraseña única.

Adicional a ello, advertimos que es necesario una precisión en la propuesta normativa en las vías para entregar la contraseña única, debería

1.2. Mecanismos de contratación

Los mecanismos de contratación son los siguientes:

(...)

iii. Medios informáticos: En estos casos, la empresa operadora debe utilizar contraseña o claves secretas que le hubiere proporcionado previamente al abonado.

(...)

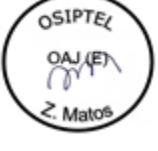
En ese sentido, la referida norma en modo alguno va en contra de los criterios considerados por este Organismo para la aprobación de los mecanismos de entrega de contraseña única.

Sin perjuicio de lo antes expuesto, es de mencionar que la norma se aplica a las relaciones jurídicas existentes, por lo que los mecanismos de contratación y de entrega de contraseña única deben cumplir con las disposiciones que se aprueben y adecuarse en los extremos que así lo requieran. Cabe precisar que, en la carta de aprobación del mecanismo al que hace referencia ENTEL se mencionó expresamente ello.

Respecto del comentario referido a la entrega de la contraseña única es de mencionar que este método es empleado en transacciones relevantes como la entrega de claves de tarjetas de crédito por las entidades financieras, o entrega de clave SOL por parte de la SUNAT. Cabe indicar que el riesgo que menciona la empresa se reduce en tanto expresamente se señala que el usuario debe modificar la contraseña otorgada antes de su primer uso y al establecerse un plazo máximo para dicha modificación de 7 días calendarios. No es posible limitar la entrega de la contraseña única a mecanismos digitales como el SMS o correo electrónico, en tanto existen abonados que no cuentan con correo electrónico y su servicio móvil puede encontrarse suspendido. Por ello, se deja a salvo la posibilidad de realizar la entrega mediante un documento físico cerrado o con el empleo de un equipo físico que se encuentre a disposición y uso exclusivo del abonado.

Con relación a la generación de la contraseña única a través del aplicativo informático es de mencionar que se está contemplando que la contraseña provisional proporcionada pueda ser personalizada a través del aplicativo informático de la empresa operadora. Del mismo modo, se admite el empleo de otros canales de entrega de la contraseña única, previa aprobación del Osiptel. Así, ENTEL cuenta con un mecanismo de aprobado para entregar la contraseña única mediante su aplicativo informático.

Se acoge el comentario y se aclara que los numerales (i), (ii) y (iii) describen las formas que la empresa puede implementar para la entrega de la



contemplar cualquiera de las establecidas en el numeral (i), (ii) o (iii) y no las 3 en conjunto, puesto que sería innecesario remitir un link o acceso a la plataforma si el cliente posee e ingresa solo a una de ellas.

En esa línea, actualmente, tenemos implementado la generación de la contraseña única vía el correo electrónico, y ampliar los canales por los cuales el cliente me podría solicitar ésta implica la generación de un nuevo proyecto técnico, cuya complejidad es similar a la solución del correo electrónico esto es, por lo menos se requiere de diez (10) meses para su implementación, dado que la implementación es altamente compleja e involucra varios sistemas. Por lo que, respetuosamente, solicitamos a vuestro despacho considere el plazo requerido para la implementación de cualquier nuevo canal.

Por otro lado, es necesario se contemple los escenarios de representación, esto es, como medida de seguridad la contraseña única se encuentra directamente relacionada con el documento de identidad del abonado, por lo que el representante de éste deberá generar una contraseña única para que en nombre del abonado pueda realizar cualquier transacción. Sin embargo, actualmente, este escenario no se encuentra contemplado constituyendo un vacío que perjudica a los abonados en los trámites realizados.

Sin perjuicio de lo mencionado, la generación de la contraseña única por parte del representante del abonado genera otro problema no contemplado a nivel normativo, ¿el representante podría utilizar esa contraseña única para contratar un servicio en calidad de abonado?

Conforme se ha señalado, son escenarios que son necesarios se encuentren establecidos para evitar cualquier inconveniente con los abonados y para ello, el regulador debe contar con toda la casuística; por lo que proponemos y solicitamos se armen mesas de trabajo con todas las empresas operadoras de la industria a fin de levantar estos casos de uso no contemplados a nivel normativo y que están o podrían generar perjuicios para los trámites y ejercicio de los derechos de los abonados.

Requerimiento en el Anexo: Requiere 10 meses.

contraseña única, sin perjuicio de su obligación de permitir que cualquiera de sus abonados obtenga su contraseña única, incluyendo aquellos que no cuentan con acceso a Internet fijo o móvil o correo electrónico. En ese sentido, para cumplir dicha finalidad deberá implementar no solo mecanismos digitales sino también físicos de modo que todos sus usuarios puedan obtener su contraseña única.

Respecto del plazo de implementación se dispone esta disposición entre en vigencia el primer día hábil del mes de enero de 2025, por lo que se está brindando el plazo requerido.

Sobre la figura del representante legal no existe un vacío legal, en tanto el artículo 4 de la Norma de las Condiciones de Uso señala expresamente que para el ejercicio de los derechos de dicha norma el abonado puede actuar mediante representante.

Artículo 4.- Representación

Para el ejercicio de los derechos que la presente norma regula, el abonado puede actuar mediante representante. En estos casos, el representante debe presentar la correspondiente solicitud, mediante documento escrito o a través de los medios informáticos o electrónicos que hubiera implementado la empresa operadora, debiendo adjuntar adicionalmente el poder respectivo.

En ese sentido queda claro, que el usuario puede otorgar poder a otra persona para que en su representación obtenga la contraseña única. Asimismo, sobre el supuesto que plantea la empresa operadora es de mencionar que, efectivamente, el representante puede hacer uso de la contraseña obtenida para cualquier trámite que requiera su uso, siempre que cuente con el poder respectivo para realizar dicho trámite. Así, para contratar un servicio que requiera contraseña única, deberá contar con dicha contraseña y tener un poder específico que lo faculte a dicha contratación.



TELEFÓNICA:

Sobre los mecanismos de validación de identidad de abonado para la contratación de servicios previstos en los países de la región podemos encontrar que no existe un marco normativo similar al propuesto en cuanto al nivel de exigibilidad que propone el proyecto bajo comentarios.

Es así, por ejemplo, si vemos el **caso argentino** tenemos que en el marco normativo RESOL-2023-263-APN-ENACOM#JGM de ENACON (publicado en marzo de 2023 y vigente a partir de octubre del presente), solo determina que las empresas operadoras deberán implementar mecanismos tendientes a la validación de los datos indicados como información a ser verificada, dejando a libertad de la empresa operadora, cual finalmente opte por implementar:

“CAPITULO II

Procedimiento para la Registración

Artículo 7°.- A los fines de la VALIDACIÓN DE IDENTIDAD de una persona humana, sea de manera remota o presencial en los CAP [Centro de Atención Personalizada], las PSCM [Prestadoras del Servicio de Comunicaciones Móviles] deberán solicitar:

- Nombre y apellido completos;
- Número de DNI;
- Sexo;
- Fecha de nacimiento;
- Numero de trámite de su DNI;
- Fecha de emisión del DNI

Las PSCM deberán implementar los mecanismos tendientes a la validación de los datos precedentemente indicados para efectivizar el alta del servicio”. [El subrayado en nuestro]

En ese mismo orden de ideas, si vemos el **caso ecuatoriano**, en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones podemos observar que las obligaciones relacionadas a la contratación del servicio solo alcanzan a la recopilación de información general sobre el abonado, pero en ningún caso, una validación de identidad, u obliga al uso de mecanismos biométricos de identificación:

“Artículo 23.- Obligaciones de los abonados, clientes y usuarios. Los abonados, clientes y usuarios de los servicios de telecomunicaciones, están obligados a lo siguiente:

1. *Cumplir con los términos del contrato de prestación de servicios celebrado con el prestador, independientemente de su modalidad.*

Con relación a los comentarios de TELEFÓNICA sobre la regulación de validación de identidad del contratante en otros países debe considerarse que el presente proyecto normativo obedece a la realidad y problemática existente dentro de nuestro territorio, por lo que las normativas de países vecinos no resultan vinculantes.

Respecto de la implementación de los medios de entrega se aclara que los numerales (i), (ii) y (iii) describen las formas que la empresa puede implementar para la entrega de la contraseña única, sin perjuicio de su obligación de permitir que cualquiera de sus abonados obtenga su contraseña única, incluyendo aquellos que no cuentan con acceso a Internet fijo o móvil o correo electrónico. En ese sentido, para cumplir dicha finalidad deberá implementar no solo mecanismos digitales sino también físicos de modo que todos sus usuarios puedan obtener su contraseña única.

Sobre el envío de mensajes de texto de alerta de la generación de la contraseña única, es de indicar que la empresa operadora debe remitir mensajes a todos los servicios públicos móviles que tenga el abonado contratado con ella.



2. Adoptar las medidas sugeridas por el prestador de servicios a fin de salvaguardar la integridad de la red y las comunicaciones, sin perjuicio de las responsabilidades de los prestadores.

3. Pagar por los servicios contratados conforme el contrato de prestación de servicios y a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente.

4. Cumplir con las obligaciones de empadronamiento o registro de identidad, tales como proporcionar sus datos personales de identificación asociados a la línea o número telefónico, de conformidad con las regulaciones que se dicten al respecto”.

En la misma línea, podemos observar el marco normativo, "NORMA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA EL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA) Y REGISTRO DE TERMINALES PERDIDOS, ROBADOS O HURTADOS", Norma N°191 del 2016, relacionado a los servicios móviles avanzado y registros de terminales robados, donde la obligación al momento de la contratación solo alcanza a recabar la información del abonado:

“Art. 3.- Datos del abonado para la modalidad postpago.-

Los datos correspondientes a nombres y apellidos del abonado, número de cédula de identidad o ciudadanía, o pasaporte y dirección domiciliaria, en el caso de personas naturales; así como la razón social o denominación y dirección para el caso de personas jurídicas, deberán ser consignados en un formulario específico facilitado por el concesionario al momento de solicitarse la prestación del servicio o integrado en el texto del contrato que se suscriba para la provisión del servicio. Ingresada la información anterior, la operadora deberá vincular los datos consignados por el abonado, con el número telefónico y con el número de IMEI del equipo con que se realiza la activación o número serial del equipo y con el número de sim card según corresponda a la tecnología utilizada. Toda esta información deberá constar en una base de datos que será implementada por cada concesionario del servicio móvil avanzado, respecto de sus propios abonados.

Art. 4.- Datos del Abonado para la modalidad prepago.-

Para fines de empadronamiento de nuevos abonados prepago, que deseen activar una línea prepago recién adquirida, deberán proveer, como mínimo, la información de número de cédula de ciudadanía y para la correspondiente validación, el año de expedición de dicho documento; el operador del SMA vinculará el número de línea del abonado para asociarlo a su identidad obtenidas de la base de datos del Registro Civil. [El subrayado en nuestro]





Por otro lado, si vemos el **caso chileno** podemos observar que la regulación vigente - Reglamento de servicios de telecomunicaciones, Decreto N° 18 del año 2014-, solo establece la obligación de los operadores -a su criterio- de establecer los mecanismos que permitan garantizar la identidad de las partes:

“Artículo 15°. La contratación, de uno o más servicios de telecomunicaciones regulados en el presente reglamento, deberá asegurar a los interesados y suscriptores, un procedimiento informado y transparente, debiendo observarse lo siguiente:

(...)

c) Para todos los actos conducentes a la celebración, modificación o término del contrato, los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán contemplar mecanismos que permitan garantizar la identidad de las partes; (...)” [El subrayado es nuestro]

Sobre ello, recientemente ha sido aprobada una modificación al mencionado artículo (aún pendiente de reglamentar, Decreto N° 46 de 2023), incluyendo que, para la validación de la identidad, se podrá hacer uso de diversos mecanismos, no solo biometría:

“c) Para todos los actos conducentes a la celebración, modificación o término del contrato, así como para todos aquellos que, puedan traducirse en la generación de obligaciones por éste, los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán contemplar mecanismos que permitan garantizar indubitablemente la identidad de las partes.

Para tales efectos la Subsecretaría de Telecomunicaciones podrá establecer estándares de seguridad, con protocolos o factores de autenticación mínimos que deberán cumplir los proveedores de servicios de telecomunicaciones con el objeto de verificar, la identidad inequívoca de las partes, tales como preguntas de validación, biométrica, certificados de firma electrónica avanzada, entre otros.” [El subrayado es nuestro]

Finalmente, se vemos el **caso uruguayo**, Decreto N°274/014 Reglamentación del Art. 75 de la Ley 19.149 - Relativo las prestaciones de empresas operadoras de servicios de telefonía móvil-, podemos observar que la regulación relacionada a los requisitos para la contratación del servicio solo contempla la consignación de nombre, documento legal, y dirección real:

“Artículo 4

(Información).- Las empresas operadoras de servicios de telefonía móvil solicitarán a las personas físicas o jurídicas que les contraten servicios prepagos o postpagos los siguientes datos:





- a) Nombre de quien contrata el servicio.
- b) Número y tipo de documento legal de identificación de quien contrata el servicio, debiendo incluirse el Documento Nacional de Identidad, o Pasaporte o Registro Único Tributario (RUT), los cuales deberán contener la serie de dígitos que correspondan para cada tipo de documento.
- c) domicilio real de la persona física o jurídica que contrata el servicio.”
[El subrayado en nuestro]

Como puede observarse a lo largo de los casos expuestos, la experiencia internacional en ningún caso -ni los más rigurosos- consideran requisitos y procedimientos tan complejos y minuciosos como lo propone el proyecto bajo comentarios.

Teniendo en cuenta ello, respetuosamente solicitamos a su Despacho, revisar el presente proyecto y orientar el marco normativo hacia una regulación más flexible y modernizada, que busque facilitar, sin perder de vista la seguridad de nuestros clientes, la accesibilidad de más usuarios hacia nuevas y mejores medios de comunicación.

Para el servicio público móvil y servicios empaquetados a este, previo a su entrega, se requiere validar la identidad del abonado mediante verificación biométrica de huella dactilar contrastada con la base de datos del RENIEC

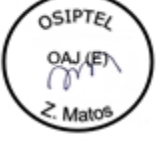
Para los clientes nacionales, todos tienen que pasar por biometría para que puedan recibir el enlace con el token y puedan generar la Contraseña única.

La empresa operadora realiza la entrega de la contraseña única mediante:

El enunciado no especifica si la entrega de contraseña única será de forma obligatoria por los 3 medios o solo bastará con uno. Sin embargo, línea más abajo mencionan lo siguiente:

“La empresa operadora debe implementar las formas de entrega descritas en los numerales (i), (ii) y/o (iii).....” Lo que daría a entender que solo bastaría con un solo medio. Actualmente, se remite, via sms o correo electrónico un enlace hacia una web, para la generación de la contraseña única. Esto cumpliría con lo solicitado en el punto ii)

“ii) El envío de un enlace personalizado que deriva a un sitio web o plataforma que permite su generación directa, remitido a través de un mensaje de texto al servicio móvil bajo su titularidad y/o al correo electrónico registrado por el abonado al momento de la contratación o en otro en que haya validado su identidad conforme al quinto párrafo. “



Finalmente, la normativa actual respecto de la Contraseña única establece mecanismos de seguridad que no requieren la custodia adicional de documentos físicos:

La vigencia máxima del código provisional o enlace es de siete (7) días calendarios desde su entrega.

Actualmente, la vigencia máxima del código provisional es de 3 días calendario. En caso se requiera que sea de más días, sí podría realizarse.

La empresa operadora debe remitir un mensaje de texto a el(los) servicio(s) público(s) móvil(es) del abonado, así como un correo electrónico a la dirección registrada por este, informando sobre la fecha y hora de generación de la contraseña única, y de su modificación o recuperación, de ser el caso

Actualmente no se remiten ningún mensaje comunicando la creación de la contraseña única. Esta solo se visualiza, en la web en donde se genera la contraseña única. Sin perjuicio de eso, se podría evaluar la factibilidad, siempre y cuando solo se remita el mensaje de texto a un solo medio. Esto debido, a que a nivel técnico es difícil asociarla a diferentes medios.

La empresa operadora debe permitir que el abonado pueda cambiar dicha contraseña las veces que lo requiera a través de los canales establecidos para su generación. La recuperación de la contraseña única sigue el procedimiento establecido para su obtención.

Se buscará implementar bajo el enfoque indicado y también los controles que minimicen los riesgos derivados de esta propuesta.

AMÉRICA MÓVIL- 1ER. GRUPO DE COMENTARIOS:

Respecto a la Contraseña Única (numeral 3.3 del Anexo 5).- en relación al presente artículo, es oportuno señalar que el texto propuesto en el proyecto establece la posibilidad de habilitar otros canales (lugares, números o portales digitales) en los cuales se entregará la contraseña única, mientras que el texto vigente prevé la posibilidad de habilitar mecanismos (formas nuevas) mediante las cuales se realizaría la entrega de la contraseña única a los abonados.

Consideramos que el presente cambio normativo debería contemplar **ambas posibilidades** para dotar de mayor dinamismo a la generación y entrega de contraseñas únicas a los abonados, no limitándose solo a la posibilidad de contar con nuevos canales. En tal sentido, consideramos que debe mantenerse la posibilidad de que las empresas operadoras podamos solicitar al OSIPTEL la habilitación tanto de canales como de mecanismos nuevos para la generación de la contraseña única.

Se acoge el comentario referido a que la empresa operadora podrá emplear otros canales o mecanismos para realizar la entrega de la contraseña única, previa aprobación del Osiptel.

Con relación a la generación de la contraseña única a través del aplicativo informático es de mencionar que, conforme se desarrolló en los documentos que sustentaron la Resolución de Consejo Directivo N° 072-2022-CD/OSIPTEL, teniendo en cuenta que la contraseña única se emplea como mecanismo de seguridad para dichos trámites, así como podrá reemplazar la biometría en otros casos, se establece que sea generada en cualquiera de las centros o puntos de atención de la empresa operadora, y a través de otros mecanismos aprobados por el OSIPTEL. Así, AMÉRICA MÓVIL cuenta con un mecanismo de aprobado para entregar la contraseña única mediante su aplicativo informático. En ese sentido no se acoge la propuesta de la empresa





De otro lado, consideramos que el proyecto sea modificado a efectos de permitir que los abonados puedan crear su contraseña única mediante los aplicativos informáticos, siempre que en los mismos se pase la verificación biométrica de identidad, sin la necesidad de remitirles un enlace pues añadir ese paso adicional podría terminar afectando la experiencia del cliente y dificultar la generación de la contraseña única para los usuarios menos tecnológicos.

AMÉRICA MÓVIL – 2DO. GRUPO DE COMENTARIOS:

En el quinto párrafo del numeral propuesto, se ha establecido lo siguiente:

*“La empresa operadora entrega la contraseña única en cualquiera de las oficinas o centros de atención de la empresa operadora y los puntos de venta o atención habilitados en virtud a lo dispuesto en el tercer y cuarto párrafo del artículo 8-A del Reglamento de Atención, previamente reportados al OSIPTEL. La empresa operadora **podrá habilitar otros canales** para hacer efectiva la entrega o recuperación de la contraseña única, previa aprobación del OSIPTEL.”*

Sin embargo, la redacción del mismo difiere de la actualmente vigente la cual establece lo siguiente:

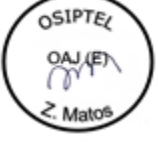
“La empresa operadora debe proporcionar a sus abonados dicha contraseña al momento de la contratación del servicio o en cualquier otro en que su identidad sea validada a través del sistema de verificación biométrica de huella dactilar; o a través del correo electrónico que el abonado haya indicado en dicha oportunidad, en cualquiera de las oficinas o centros de atención de la empresa operadora y los puntos de venta o atención habilitados en virtud a lo dispuesto en el tercer y cuarto párrafo del artículo 8-A del Reglamento de Atención, previamente reportados al OSIPTEL.

La empresa operadora podrá habilitar otros mecanismos para hacer efectiva la entrega o recuperación de la contraseña única, previa aprobación del OSIPTEL. La empresa operadora que entregue una contraseña a sus abonados, debe exigir que el abonado modifique dicha contraseña antes de realizar el primer trámite que requiera su uso. Asimismo, debe permitir que el abonado pueda cambiar dicha contraseña las veces que lo requiera.”

Como se puede apreciar, el texto propuesto en el proyecto establece la posibilidad de habilitar otros canales (lugares, números o portales

operadora en tanto la actual normativa admite el uso de aplicativos previa aprobación del Osipitel a fin de verificar las medidas de seguridad empleadas para su empleo.

Se acoge el comentario y se precisa la redacción del penúltimo párrafo respecto de los artículos y numerales citados.



digitales) en los cuales se entregará la contraseña única, mientras que el texto vigente prevé la posibilidad de habilitar mecanismos (formas nuevas) mediante los cuales se realizaría la entrega de la contraseña única a los abonados.

Consideramos que el presente cambio normativo debería contemplar **ambas posibilidades** para dotar de mayor dinamismo a la generación y entrega de contraseñas únicas a los abonados, no limitándose solo a la posibilidad de aperturar nuevos canales, salvo que la intención del proyecto sea la de tratar a ambos términos como sinónimos.

Debe tenerse en consideración que, la apertura de dichos canales y utilización de mecanismos adicionales siempre pasarían por la aprobación previa del OSIPTEL, por lo que con dicha aprobación se asegurarían las medidas de seguridad que se aplicarían en cada uno de ellos, no existiendo riesgo alguno para los abonados.

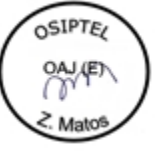
En tal sentido, consideramos que debe mantenerse la posibilidad de que las empresas operadoras podamos solicitar al OSIPTEL la habilitación tanto de canales como de mecanismos nuevos para la generación de la contraseña única, salvo que, como hemos indicado, la intención del proyecto sea la de tratar a ambos términos como sinónimos.

- Por otro lado, en el numeral 2 del octavo párrafo del texto propuesto se indica lo siguiente:

“La empresa operadora realiza la entrega de la contraseña única mediante: (...)

*(ii) **El envío de un enlace personalizado que deriva a un sitio web o plataforma que permite su generación directa**, remitido a través de un mensaje de texto al servicio móvil bajo su titularidad y/o al correo electrónico registrado por el abonado al momento de la contratación o en otro en que haya validado su identidad conforme al quinto párrafo”*

En primer término, debemos señalar que nuestra empresa cuenta con el "Procedimiento para la generación y/o recuperación de contraseña única a través de la app Mi Claro" aprobado por el OSIPTEL mediante el cual nuestros abonados pueden generar su contraseña única ingresando a nuestra app "Mi Claro", en un apartado personalizado (sesión exclusiva para ese usuario) y pasando la verificación biométrica de identidad.



Sin perjuicio de que dicho procedimiento ha sido aprobado por el OSIPTEL, y por ende, la modificación propuesta no alteraría su validez, consideramos que la norma debería de reconocer de manera expresa que la generación y/o recuperación de la Contraseña Única pueda ser autogenerada por el abonado en aplicativos móviles, siempre que se cumplan con las medidas de seguridad de identidad a través de la validación biométrica.

En tal sentido, consideramos que el texto propuesto debería modificarse de tal forma que permita que los abonados puedan crear su contraseña única mediante los aplicativos informativos, siempre que en los mismos se pase la verificación biométrica de identidad, sin la necesidad de remitirles un enlace pues añadir ese paso adicional podría terminar afectando la experiencia del cliente y dificultar la generación de la contraseña única para los usuarios menos tecnológicos.

Proponemos que la redacción del artículo quede de la siguiente manera:

“La empresa operadora realiza la entrega de la contraseña única mediante: (...)

*(ii) El envío de un enlace personalizado que deriva a un sitio web o plataforma que permite su generación directa, remitido a través de un mensaje de texto al servicio móvil bajo su titularidad y/o al correo electrónico registrado por el abonado al momento de la contratación o en otro en que haya validado su identidad conforme al quinto párrafo; **o mediante la generación de la contraseña única en los aplicativos informáticos de las empresas operadora siempre que en los mismos se pase la verificación biométrica de identidad.**”*

Por último, advertimos que en el párrafo 14 del texto propuesto hacen mención expresa a lo siguiente:

“En el caso de servicios móviles, para la contratación de nuevos servicios, cambio de titularidad y reposición de SIM Card, de manera adicional a **las validaciones de identidad previstas en los artículos 7 y 18, y de los puntos 2.7, 3.1 y 3.2 del presente anexo**, se requiere que el abonado o el representante legal designado de acuerdo con lo establecido en el artículo 4, proporcione la contraseña única de forma exitosa.”

Sin embargo, el artículo 7 de la Norma de Condiciones de Uso no hace mención a las validaciones de identidad sino que enumera los trámites que los abonados tienen derecho a solicitar, por lo que solicitamos se aclare



el alcance de dicho extremo, efectuándose las correcciones que correspondan.

VIETTEL:

Respecto al artículo bajo comentario, advertimos que se ha incluido la referencia a “servicios empaquetados”; al respecto, consideramos innecesario e impreciso dicha referencia; puesto que, en la anterior redacción del artículo ya se colige que es obligatorio la entrega de oficio de la contraseña única para el servicio público móvil. En ese sentido, la entrega de la contraseña única se da si el servicio público móvil se contrata de forma separada o empaquetada sin necesidad de realizar esa acotación. La referencia a servicios empaquetados lleva a confusión, más aún considerando que la contraseña única se asigna al abonado y no al servicio que este contrate.

Por otro lado, respecto a los medios de entrega, consideramos que la lista no debe ser restrictiva sino sólo enunciativa; dado que, las empresas operadoras hemos venido trabajando en procedimientos de entrega de contraseña única que ya han sido evaluados por la Dirección de Atención y Protección al Usuario y que no se acoplan de manera estricta las opciones desarrolladas en el artículo propuesto.

Ahora bien, el artículo planteado establece que las empresas operadoras deben implementar las formas de entrega descritas según lo requieran, no obstante, no se hace mención al criterio y si en todo caso, las empresas operadoras se encontrarán facultadas a utilizar solo parte de las formas descritas.

Por otra parte, en relación a la notificación de la generación, modificación o recuperación de contraseña única, sugerimos se habilite la posibilidad de enviar los mensajes de texto o correos electrónicos, tomando en cuenta que no todos los clientes registran una dirección electrónica. Asimismo, podría dejarse abierta la posibilidad de que existan otros medios de notificación que permitan que el usuario se mantenga informado de dichos trámites.

De la misma forma, solicitamos tengan a bien evaluar la posibilidad de ampliar los canales de atención presencial en los que podría realizarse la entrega de la contraseña única, teniendo en cuenta que la verificación biométrica de la huella dactilar del cliente se realiza en todos los canales presenciales en los que sea realiza la activación de servicios móviles, como puntos de venta o distribuidores.

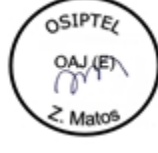
Se mantiene la precisión respecto a que para el caso del servicio público móvil y aquellos servicios empaquetados con este se requiere que la validación de identidad del abonado contemple la verificación biométrica dada la relevancia de dicho servicio. Asimismo, considerando que con fecha 28 de setiembre de 2023, la Superintendencia Nacional de Migraciones emitió la Resolución de Superintendencia N° 171-2023-MIGRACIONES, a través de la cual autorizó, entre otros, la prestación de los servicios en línea de: “Consulta de Carnet de Extranjería”, “Consulta de Movimiento Migratorio” y “Verificación Biométrica”, para las empresas de telefonía móvil que se encuentran bajo el ámbito de supervisión del Osiptel, se precisa que la verificación biométrica es contrastada con la base de datos del RENIEC o de la Superintendencia Nacional de Migraciones, según se trate de un usuario nacional o extranjero.

Con relación a los medios de entrega conforme mencionó previamente, los numerales (i), (ii) y (iii) describen las formas que la empresa puede implementar para la entrega de la contraseña única, sin perjuicio de su obligación de permitir que cualquiera de sus abonados obtenga su contraseña única, incluyendo aquellos que no cuentan con acceso a Internet fijo o móvil o correo electrónico. En ese sentido, para cumplir dicha finalidad deberá implementar no solo mecanismos digitales sino también físicos de modo que todos sus usuarios puedan obtener su contraseña única.

Cabe indicar que, se admite que la empresa operadora emplee otros mecanismos de entrega de contraseña única previa aprobación del Osiptel.

Sobre los mensajes de alerta en la generación de la contraseña única, se precisa la obligación de remitir un mensaje de texto a los servicios públicos móviles del abonado, así como un correo electrónico a la dirección registrada por este. Por lo que, en el supuesto que menciona VIETTEL, en caso que el usuario no cuente con correo electrónico no sería exigible esta obligación. Asimismo, si bien la norma establece estos dos tipos de medios de alerta, la empresa operadora tiene la liberalidad de poder implementar otros medios adicionales.

Respecto a la habilitación de otros canales para la entrega de la contraseña única como los puntos de venta, es preciso mencionar que se admite el uso de otros canales como los mencionados por la empresa operadora, previa aprobación del Osiptel, luego de verificar que se implementen medidas de





FLASH:
Respecto a la entrega de la contraseña única. La entrega de una contraseña única como mecanismo de validación es un mecanismo de validación de identidad; no obstante, este mecanismo depende, a su vez, de otro mecanismo de validación, la verificación biométrica. Esto podría representar una “doble validación”, lo cual contrario a brindar facilidades a los abonados, hace más engorroso el acceso a los servicios de telecomunicaciones.

Respecto al envío del correo electrónico. Felicitamos la iniciativa propuesta por Osipitel de regular la entrega de la contraseña única; pero somos de la opinión que esta obligación no considera a los usuarios sin acceso a internet, a diferencia del párrafo previo. De este modo, creemos conveniente revisar esta medida para que sea más inclusiva y coherente con la realidad nacional.

Proyecto presentado para comentarios

**ANEXO 5
 MECANISMOS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**

3.4. Excepciones a la verificación biométrica por huella dactilar
 No resulta exigible a la empresa operadora de los servicios públicos móviles la verificación biométrica por huella dactilar en los siguientes supuestos:

(i) Cuando el solicitante del servicio público móvil adolezca de alguna discapacidad física o su huella se encuentre desgastada de modo que le impida materialmente someterse a la verificación biométrica de huella dactilar.

(ii) En el caso de fallas en la conectividad con la base de datos del RENIEC debidamente acreditadas.

(iii) Cuando el solicitante del servicio no se encuentre en la base de datos del RENIEC, por tratarse de persona extranjera.

Para el caso de los numerales (i) y (ii) antes indicados, la empresa operadora debe exigir al solicitante del servicio la exhibición del documento legal de identidad, **conservar una copia del referido documento** y

seguridad adicionales que permitan brindar certeza sobre la entrega de la contraseña única al abonado.

Con relación a la complejidad que generaría el uso de la contraseña única para el acceso a los servicios de telecomunicaciones es de indicar que, considerando los fraudes ocurridos en la contratación del servicio y reposición de SIM Card, detallados en el Informe que sustentó la Resolución de Consejo Directivo N° 072-2022-CD/OSIPTEL, resulta necesario que, para el caso de nuevas contrataciones del servicio móvil, cambio de titularidad del servicio móvil y reposición de SIM Card, la contraseña única sea empleada como un mecanismo de seguridad adicional a la verificación biométrica. No obstante, para otros trámites la contraseña única podrá ser empleada como un mecanismo de validación de identidad, inclusive sustituyendo a la verificación biométrica.

Sobre los mensajes de alerta en la generación de la contraseña única, se precisa la obligación de remitir un mensaje de texto a los servicios públicos móviles del abonado, así como un correo electrónico a la dirección registrada por este. Por lo que, en caso el usuario no cuente con correo electrónico no sería exigible esta obligación. Asimismo, si bien la norma establece estos dos tipos de medios de alerta, la empresa operadora tiene la liberalidad de poder implementar otros medios adicionales.

Propuesta final

**“ANEXO 5
 MECANISMOS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES**

3.4. Excepciones a la verificación biométrica por huella dactilar
 No resulta exigible a la empresa operadora de los servicios públicos móviles la verificación biométrica por huella dactilar en los siguientes supuestos:

(i) Cuando el solicitante del servicio público móvil adolezca de alguna discapacidad física o su huella se encuentre desgastada de modo que le impida materialmente someterse a la verificación biométrica de huella dactilar.

(ii) En el caso de fallas en la conectividad con la base de datos del RENIEC o la Superintendencia Nacional de Migraciones debidamente acreditadas.

En todos los casos, la empresa operadora debe exigir al solicitante del





requerir una declaración jurada suscrita en la que conste que no ha podido realizarse la verificación biométrica, especificando la causal indicada por la empresa operadora, de ser el caso. Dicha declaración jurada debe contener como campos obligatorios a ser llenados por el solicitante del servicio, sus datos personales correspondientes al nombre de la madre, nombre del padre y el distrito de nacimiento. La empresa operadora debe conservar la referida declaración jurada.

Las empresas operadoras deben contrastar la información contenida en los campos obligatorios señalados en el párrafo anterior, con la información de la base de datos del RENIEC, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes.

En caso de encontrarse inconsistencias al hacer la validación contra la base de datos del RENIEC, se desactiva el servicio en un plazo no mayor de dos (2) días hábiles de advertida la inconsistencia.

En el caso del numeral (ii), no es exigible la suscripción de la declaración jurada, en caso las empresas operadoras hayan conservado la huella digital del solicitante del servicio, previa autorización de este, y dentro del plazo señalado en el párrafo anterior, realicen el contraste biométrico con la base de datos del RENIEC.

Para el caso del numeral (iii) en tanto se implemente un sistema de acceso en línea que permita validar el movimiento migratorio de los extranjeros o sus datos personales contenidos en el Registro Central de Extranjería, las empresas operadoras deben seguir las reglas contenidas en el punto 3.1 **y conservar una copia del documento legal de identificación del solicitante del servicio.**

En los casos que corresponda, la empresa operadora debe conservar y almacenar el reporte de la verificación en el que conste que la huella dactilar del solicitante del servicio no puede ser reconocida por el dispositivo analizador, la declaración, **así como la copia del documento legal de identificación del solicitante del servicio extranjero**, durante el plazo establecido en el punto 2.2.

La empresa operadora debe comunicar y acreditar al OSIPTEL las interrupciones por fallas de conexión y el periodo de las mismas, a través de los mecanismos que se dispongan para tal efecto.

La empresa operadora es responsable de aplicar las disposiciones de este punto solo luego de verificar la ocurrencia de los supuestos indicados en los numerales (i), (ii) y (iii) antes mencionados. La empresa operadora tiene la carga de la prueba de la ocurrencia de tales supuestos.

Comentarios recibidos

ENTEL:

servicio la exhibición del documento legal de identidad, **conservar una copia del referido documento** y, para las personas nacionales, requerir una declaración jurada suscrita en la que conste que no ha podido realizarse la verificación biométrica, especificando la causal indicada por la empresa operadora, de ser el caso. Dicha declaración jurada debe contener como campos obligatorios a ser llenados por el solicitante del servicio, sus datos personales correspondientes al nombre de la madre, nombre del padre y el distrito de nacimiento. La empresa operadora debe conservar la referida declaración jurada.

Las empresas operadoras deben contrastar la información contenida en los campos obligatorios señalados en el párrafo anterior, con la información de la base de datos del RENIEC, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes. En caso de encontrarse inconsistencias al hacer la validación contra la base de datos del RENIEC, se desactiva el servicio en un plazo no mayor de dos (2) días hábiles de advertida la inconsistencia.

En el caso del numeral (ii), no es exigible la suscripción de la declaración jurada, en caso las empresas operadoras hayan conservado la huella digital del solicitante del servicio, previa autorización de este, y dentro del plazo señalado en el párrafo anterior, realicen el contraste biométrico con la base de datos del RENIEC o la Superintendencia Nacional de Migraciones.

En los casos que corresponda, la empresa operadora debe conservar y almacenar el reporte de la verificación en el que conste que la huella dactilar del solicitante del servicio no puede ser reconocida por el dispositivo analizador, la declaración jurada, **así como la copia del documento legal de identificación del solicitante del servicio**, durante el plazo establecido en el **punto 2.2.**

La empresa operadora debe comunicar y acreditar al **Osipitel** las interrupciones por fallas de conexión y el periodo de las mismas, a través de los mecanismos que se dispongan para tal efecto.

La empresa operadora es responsable de aplicar las disposiciones de este punto solo luego de verificar la ocurrencia de cualquiera de los supuestos indicados en los numerales (i) y (ii) antes mencionados. La empresa operadora tiene la carga de la prueba de la ocurrencia de tales supuestos.

Posición del OSIPTEL

Con relación a los comentarios de ENTEL, es de precisar que no se trataba de una nueva obligación el requerir la copia del documento de identidad del





En referencia a la propuesta normativa relacionada a las excepciones a la verificación biométrica por huella dactilar, debemos señalar que advertimos que el OSIPTEL está efectuando una precisión respecto a la conservación del documento de identidad del solicitante extranjero; mientras se implementa en línea el contraste con el Registro Central de Extranjería.

Al respecto, la iniciativa de implementar un sistema donde contrastemos la identidad del extranjero que solicita un servicio público de telecomunicaciones. Sin embargo, es necesario advertir que dicha implementación al igual que la del RENIEC involucra configuraciones y desarrollos de alta complejidad, por lo que en la implementación de este sistema solicitamos se generen mesas de trabajo para levantar toda la casuística necesaria y obtener un flujo eficiente y eficaz.

Requerimiento en el Anexo: Requiere 06 meses.

solicitante del servicio de nacionalidad extranjera, en tanto, el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338, aprobado por Decreto Supremo N° 007-2019-IN e inclusive el anterior Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 009-2017-IN (actualmente derogado) establecía esta obligación.

Sin perjuicio de ello, es de precisar que en el artículo 8.1 del Decreto Legislativo N° 1338, se establece la obligación de las empresas operadoras de verificar la identidad del contratante mediante el sistema de verificación biométrica, salvo las excepciones señaladas en su reglamento.

A partir de ello, el Decreto Supremo N° 007-2019-IN -Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338- estableció que, en tanto se implemente el sistema de acceso en línea que permita validar el movimiento migratorio de los extranjeros o sus datos personales contenidos en el Registro Central de Extranjería, la contratación del servicio se realiza previa presentación del original de su documento legal de identidad.

Al respecto, de la revisión de la normativa vigente, se advierte que con fecha 28 de setiembre de 2023, la Superintendencia Nacional de Migraciones emitió la Resolución de Superintendencia N° 171-2023-MIGRACIONES, a través de la cual (i) autorizó la prestación de los servicios no exclusivos: “Consulta de Carnet de Extranjería”, “Consulta de Movimiento Migratorio” y “Verificación Biométrica”, que se brindan a través del aplicativo “MIGRACIONES Servicios en Línea” para las empresas de telefonía móvil que se encuentran bajo el ámbito de supervisión del OSIPTEL, (ii) estableció los costos de los servicios y (iii) aprobó el modelo de contrato de acceso a dicho aplicativo.

En ese sentido, al haberse implementado, a la fecha, el sistema de acceso en línea de consulta de movimiento migratorio y verificación biométrica por parte de la Superintendencia Nacional de Migraciones, el supuesto de excepción de verificación biométrica del contratante extranjero no resulta aplicable; por lo que debe seguirse la regla general de validar la identidad del contratante mediante verificación biométrica. En consecuencia, en el caso del solicitante de nacionalidad extranjera dicha verificación debe ser realizada por las empresas operadoras a través del servicio en línea de verificación biométrica contrastada con la base de datos de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Solo para el caso de personas con discapacidad física o huella desgastada que impida la verificación biométrica, o fallas de conectividad con RENIEC o la Superintendencia Nacional de Migraciones, se admite que pueda validarse la identidad siguiendo el procedimiento de excepción previsto en el numeral 3.4 del Anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso, y; por tanto, en tales





TELEFÓNICA:

Con respecto al numeral (iii) hacemos énfasis en que se implemente en el corto plazo un sistema de acceso en línea que permita validar los datos personales, fotografía, huella dactilar, firma, número de teléfono, dirección y regularidad migratoria de los ciudadanos extranjeros.

Los principales riesgos encontrados a raíz de no tener implementado este sistema en línea son:

- Problemas de Verificación de Identidad: Se requiere tener información precisa para verificar la identidad de los clientes, especialmente al activar servicios que involucran contratos a largo plazo. Sin acceso a una base de datos de ciudadanos extranjeros, la empresa podría tener dificultades para verificar la identidad de los clientes extranjeros, lo que aumenta el riesgo de fraudes y el uso indebido de servicios.
- Aumento del Fraude: Sin una forma efectiva de verificar la identidad de los clientes extranjeros, la empresa podría ser vulnerable a actividades fraudulentas, como la obtención de servicios utilizando identidades falsas.
- Riesgos de seguridad: En un mundo cada vez más digital, la falta de un sistema en línea podría aumentar los riesgos de fraude y falsificación de documentos, ya que las medidas de seguridad digitales pueden ser más efectivas que las versiones físicas.
- Falta de transparencia: Un sistema en línea puede aumentar la transparencia al permitir que los ciudadanos y las autoridades accedan a información actualizada sobre el estado de las solicitudes, los permisos de residencia, etc.
- Mayor burocracia: Sin un sistema en línea eficiente, los trámites y procesos de inmigración podrían volverse más burocráticos y lentos, lo que puede ser frustrante tanto para los ciudadanos extranjeros como para las autoridades encargadas de procesar los documentos.

Asimismo, con el objetivo de corregir errores materiales encontrados en el Registro de Abonados, solicitamos en múltiples oportunidades acceso al servicio de cotejo masivo de la Superintendencia Nacional de Migraciones. Sin embargo, no hemos tenido respuesta por el lado de ellos.

Estas solicitudes tienen sustento en lo establecido en el Decreto Supremo N° 007-2019-IN, en el que se establece que el Ministerio del Interior debía habilitar “los mecanismos necesarios para el acceso en línea de los

casos el medio probatorio a considerar es la copia del documento legal de identidad presentado por el solicitante para la contratación, así como, para el caso de personas nacionales, de manera adicional se requiere, la declaración jurada correspondiente .

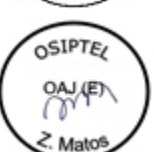
Respecto de lo solicitado por TELEFÓNICA, se advierte que con fecha 28 de setiembre de 2023, la Superintendencia Nacional de Migraciones emitió la Resolución de Superintendencia N° 171-2023-MIGRACIONES, a través de la cual (i) autorizó la prestación de los servicios no exclusivos: “Consulta de Carnet de Extranjería”, “Consulta de Movimiento Migratorio” y “Verificación Biométrica”, que se brindan a través del aplicativo “MIGRACIONES Servicios en Línea” para las empresas de telefonía móvil que se encuentran bajo el ámbito de supervisión del OSIPTEL, (ii) estableció los costos de los servicios y (iii) aprobó el modelo de contrato de acceso a dicho aplicativo.

En ese sentido, al haberse implementado, a la fecha, el sistema de acceso en línea de consulta de movimiento migratorio y verificación biométrica por parte de la Superintendencia Nacional de Migraciones, el supuesto de excepción de verificación biométrica del contratante extranjero no resulta aplicable; por lo que debe seguirse la regla general de validar la identidad del contratante mediante verificación biométrica.

Con relación al cotejo masivo, es de mencionar que la Tercera Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1596 facultó a este Organismo a realizar un proceso de consulta de información y validación del registro de abonados del RENTESEG y del registro de vendedores tanto con RENIEC como con la Superintendencia Nacional de Migraciones, encontrándose a la fecha en plazo para la emisión de los lineamientos que rijan dicho proceso de validación.

TERCERA.- Validación de información del RENTESEG

Se faculta al OSIPTEL, en coordinación con el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC y la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES, a realizar el proceso de consulta de información y validación del registro de abonados del RENTESEG y del registro de vendedores o persona natural de la empresa operadora y empresa autorizada por ésta, que intervenga directamente en la contratación de los servicios públicos móviles, en forma directa y gratuita. Mediante Decreto Supremo elaborado por el Ministerio del Interior en coordinación con las entidades señaladas, se



concesionarios de servicios públicos móviles, a información que permita validar el movimiento migratorio de los extranjeros o sus datos personales.” Esta obligación se encuentra vigente hace 6 años, pues incluso estuvo incluida dentro del DS N° 009-2017-IN. Sin embargo, dicho acceso aún no ha sido puesto a disposición de las empresas operadoras a la fecha. Ello no nos ha permitido contar con información en línea a efectos de validar los datos personales de los ciudadanos extranjeros.

Finalmente, con respecto a este punto y con el objetivo de presentar información correcta en el registro de Abonados, se hace necesario tener una fuente confiable y digitalizada de esta información. Si se sigue manteniendo el modelo actual, el registro de abonados seguirá presentando la información de usuarios extranjeros de manera inconsistente, lo que impactará de forma negativa en los organismos que utilice dicha información. Es así, que se solicita a vuestra representada pueda agilizar las gestiones para poder tener acceso en línea a esta base de migraciones. Esto es más eficiente que tener un repositorio físico con la copia de los documentos legales de identificación de los extranjeros.

AMERICA MÓVIL – 1ER. GRUPO DE COMENTARIOS:

Respecto a la conservación del documento frente a la excepción a la biometría (numeral 3.4 del Anexo 4).- En relación a este punto, consideramos que la norma bajo análisis debería promover el uso de las nuevas soluciones que nos brinda el desarrollo tecnológico moderno, en tanto que cada vez son más los sectores en los cuales se está reemplazando las alternativas “tradicionales” de gestión y de procesos por soluciones tecnológicas proporcionadas por el actual avance tecnológico mundial. Es por ello que América Móvil manifiesta su rechazo a la propuesta de regresar a cualquier esquema que implique la exhibición de documento de identidad y almacenamiento del mismo.

Es por tal motivo que rechazamos dicha propuesta e invocamos a vuestro Despacho tome en consideración que la existencia de excesivos requisitos y formalismos --v.g. *exigencia de la copia del documento de identidad*-- sin tomar en consideración los avances tecnológicos que permiten utilizar eficientemente las herramientas que provee el sector y que --*paradójicamente*-- vienen siendo utilizadas de manera masiva e intensamente en otros sectores, tales como el sistema financiero, donde es posible --*por ejemplo*-- abrir una nueva cuenta de ahorros haciendo un click desde el celular. Lo antes señalado permitirá seguir experimentando los niveles de crecimiento que han podido ser apreciados en los últimos años en el sector y al mismo tiempo alcanzar los objetivos que inspiraron la emisión del proyecto bajo análisis.

Es por ello que consideramos indispensable que el proyecto sea reformulado, en cuanto resulta necesario que se incorpore la necesaria

dictan los lineamientos para el desarrollo de este proceso de validación en el plazo de noventa (90) días hábiles.

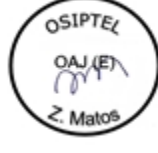
Con relación a la oposición de AMÉRICA MÓVIL respecto a recabar la copia del documento de identidad, es de indicar que dicha medida de seguridad fue incorporada en el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338 para la verificación del solicitante del servicio de nacionalidad extranjera, en tanto se implemente la verificación biométrica como validación de identidad.

En ese sentido, la legislación vigente reconoce a la copia del documento de identidad como una medida de seguridad para validar la identidad del contratante del servicio público móvil ante la imposibilidad de pasar verificación biométrica.

Por tanto, con la presente modificación normativa, respecto del abonado extranjero que por discapacidad o falla de conectividad con la Superintendencia Nacional de Migraciones no pueda pasar verificación biométrica de huella dactilar, se está manteniendo la obligación prevista desde el año 2017 en el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338.

Con relación al contratante nacional se está incorporando esta medida a fin de contar con un estándar similar respecto de la validación de identidad del solicitante del servicio nacional o extranjero.

Respecto de las afirmaciones sobre el riesgo del mal uso de los datos personales del usuario por la conservación de su documento legal de





flexibilidad que el sector necesita a fin de permitir que el propio mercado implemente nuevas y mejores opciones que las establecidas en el texto de la norma. Es por dicha razón que le expresamos nuestro enfático rechazo a la propuesta formulada y solicitamos muy respetuosamente que reformule este extremo del proyecto en mención a efectos de incluir expresamente que las empresas operadoras podrán implementar mecanismos --acordes al avance tecnológico-- que permitan alcanzar las mismas finalidades que inspiraron la redacción de la norma en mención, todo lo cual permitirá utilizar cada vez más intensivamente las herramientas tecnológicas actuales --digitales-- y se abandone la utilización de la documentación física o virtual.

De igual modo, el proyecto no ha meritudo adecuadamente que la exhibición y copia del documento de identidad permitiría a los vendedores acceder directamente a copias (física o digital) de documentos de identidad. En efecto, causa preocupación que se evalúe la implementación de una medida como la propuesta, sin tomar en consideración todas las implicancias de la misma, en tanto que dichos documentos de identidad podrían terminar en manos equivocadas (mercado negro), situación que se vuelve más evidente aún, si tomamos en consideración que las empresas operadoras móviles no tienen control de toda la cadena de distribución, conforme ha sido explicado en diversas oportunidades.

Lo antes señalado implicaría que información sensible y confidencial (sea en formato físico o digital) de los contratantes del servicio de las empresas operadoras estarían en manos de trabajadores de empresas con los cuales América Móvil Perú S.A.C. no tiene ningún vínculo y no resulta posible exigir el cumplimiento de las medidas de seguridad que resulten aplicable. Como estamos seguros comprenderá, la situación descrita entraría en colisión con lo dispuesto por la Ley N° 29733 ya que las personas contratantes del servicio móvil estarían obligadas a brindar datos

identificación para la contratación del servicio, por la falta de control en la cadena de distribución, es de manifestar que tales argumentos resultan contrarios al ordenamiento jurídico vigente. Conforme lo indica la Ley N° 26497, el documento nacional de identidad tiene por finalidad permitir la identificación de las personas en la celebración de actos civiles y comerciales. La contratación de un servicio público de telecomunicaciones es un acto jurídico que el usuario celebra con la empresa operadora, quien presta dicho servicio en virtud de la concesión otorgada por el Estado.

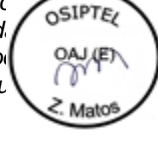
Debe recordarse que, los servicios públicos constituyen actividades de prestación que por la utilidad general que brinda en la sociedad, el Estado reserva su titularidad y, en algunos casos, otorga en concesión a terceros, pero manteniendo una reglamentación que configura y obliga al desarrollo de dicha actividad¹.

Por tanto, la empresa operadora no puede invocar una falta de control de la cadena de distribución que ha decidido emplear, y, por el contrario, debe adoptar las medidas correspondientes para que sus distribuidores actúen en el marco del ordenamiento jurídico, siendo que es responsable de todo el proceso de contratación que comprende la identificación y registro de los abonados. Así, de forma expresa lo viene señalando el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338, aprobado por Decreto Supremo N° 007-2019-IN

Decreto Supremo N° 007-2019-IN

“Artículo 37.- Responsabilidad en el proceso de contratación

37.1. Las empresas operadoras son responsables de todo el proceso de contratación del servicio público móvil que provean, que comprende la identificación y el registro de los abonados que contratan sus servicios.
(...)”



a Baldo Kresalja citado por Cesar Ochoa en “Notas sobre el régimen jurídico del servicio público en el Perú”

a doctrina nacional Kresalja⁽¹⁰⁾ –asume como elementos constitutivos del servicio público a los siguientes: i) se trata de una actividad de prestación que el Estado asume, por... a o por delegación, y de la cual es primariamente responsable; ii) la titularidad del Estado sobre la actividad se manifiesta: a) por una declaración formal (publicatio) que supor... r sector y su posterior (y a veces necesaria) concesión a terceros y b) por un intensa reglamentación que configure y obligue al desarrollo de la actividad; iii) se trata de una ac... se aplica el régimen de Derecho Público, esto es, el servicio público goza siempre de una protección especial, aunque en su régimen de gestión la actividad pueda venir sometid... do; iv) no se trata de actividades necesarias al ser del Estado, como son las de soberanía, sino de mera utilidad, aunque indispensable o muy importantes para la vida de la so... de una prestación regular y continua, características sobre las que se edifica buena parte de su especial régimen jurídico (huelgas, quiebras, fusiones, etc.); y vi) se trata de l... da a la utilidad general del público porque a través de ella no se tiene como objetivo conseguir ingresos para el Tesoro Público.”

OCHOA CARDICH, César, “Notas sobre el régimen jurídico del servicio público en el Perú”, en Estudios de Derecho Administrativo El derecho Administrativo Iberoamericano Innovación y reforma, Tomo II, Gaceta Jurídica, Lima, 2018, Pág. 379.

extremadamente sensibles y personales a empresas que no tienen ningún vínculo con las empresas móviles.

En ese sentido, hacemos énfasis en que la obligación de solicitar la exhibición y copia de los documentos de identidad de los contratantes del servicio no solucionará la inseguridad ciudadana sino por el contrario, pondrá en riesgo la seguridad de miles de personas, en tanto que con dicha documentación (copia física o virtual del documento de identidad), podría ser posible efectuar acciones fraudulentas en diversos sectores. Es por ello que solicitamos la eliminación de la obligación bajo análisis.

AMÉRICA MÓVIL – 2DO. GRUPO DE COMENTARIOS:

- **Respecto al desarrollo tecnológico del sector.-** En relación a este punto, consideramos que la norma bajo análisis debería promover el uso de las nuevas soluciones que nos brinda el desarrollo tecnológico moderno, en tanto que cada vez son más los sectores en los cuales se está reemplazando las alternativas “tradicionales” de gestión y de procesos por soluciones tecnológicas proporcionadas por el actual avance tecnológico mundial. Es por ello que América Móvil manifiesta su rechazo a la propuesta de regresar a cualquier esquema que implique la exhibición de documento de identidad y almacenamiento del mismo.

Es por tal motivo que rechazamos dicha propuesta e invocamos a vuestro Despacho tome en consideración que la existencia de excesivos requisitos y formalismos --v.g. *exigencia de la copia del documento de identidad*-- sin tomar en consideración los avances tecnológicos que permiten utilizar eficientemente las herramientas que provee el sector y que --*paradójicamente*-- vienen siendo utilizadas de manera masiva e intensamente en otros sectores, tales como el sistema financiero, donde es posible --*por ejemplo*-- abrir una nueva cuenta de ahorros haciendo un click desde el celular.

Lo antes señalado permitirá seguir experimentando los niveles de crecimiento que han podido ser apreciados en los últimos años en el sector y al mismo tiempo alcanzar los objetivos que inspiraron la emisión del proyecto bajo análisis.

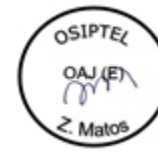
Es por ello que consideramos indispensable que el proyecto sea reformulado, en cuanto resulta necesario que se incorpore la necesaria flexibilidad que el sector necesita a fin de permitir que el propio

Dicha obligación ahora tiene rango de ley, por cuanto mediante el Decreto Legislativo N° 1338, modificado por el Decreto Legislativo N° 1596 en diciembre de 2023, incorpora dicha obligación en la cual se precisa que debe tener la identificación y registro de sus vendedores y distribuidores.

Decreto Legislativo N° 1338

“Artículo 10. Responsabilidades en el proceso de contratación

Las empresas operadoras **son responsables de todo el proceso de comercialización y contratación del servicio público móvil que presten**, el que comprende la identificación, el registro de los abonados que contratan sus servicios y el **registro de vendedores o persona natural de la empresa operadora y empresa autorizada por ésta, que interviene directamente en la contratación de los servicios públicos móviles.**”



mercado implemente nuevas y mejores opciones que las establecidas en el texto de la norma.

En consecuencia, consideramos importante que el sector privado y el Estado trabajen coordinadamente a efectos de que los objetivos fijados por el Estado puedan ser alcanzados de una manera más eficiente y rápida a través de los mecanismos más eficientes y expeditivos que puedan implementar las empresas privadas para alcanzar dichos objetivos gracias al constante desarrollo tecnológico, conforme ha sido señalado y desarrollado a lo largo del presente documento.

Por dicha razón le expresamos nuestro enfático rechazo a la propuesta formulada y solicitamos muy respetuosamente que reformule este extremo del proyecto en mención a efectos de incluir expresamente que las empresas operadoras podrán implementar mecanismos -- *acordes al avance tecnológico*-- que permitan alcanzar las mismas finalidades que inspiraron la redacción de la norma en mención, todo lo cual permitirá utilizar cada vez más intensivamente las herramientas tecnológicas actuales --*digitales*-- y se abandone la utilización de la documentación física o virtual.

- **Respecto a la copia del documento de identidad.-** En relación al presente punto le expresamos nuestro enérgico rechazo a la propuesta formulada y le manifestamos la necesidad de que sea reconsiderada la obligación de exigir la presentación del documento de identidad al abonado y, simultáneamente exigir a las empresas operadoras la conservación --*de manera física o digital*-- de una copia de dicho documento, en tanto que esta última podría ser reemplazada por mecanismos alternativos existentes en la actualidad cuyo avance tecnológico permiten alcanzar eficientemente los objetivos que se plantean tanto en la norma actualmente vigente como en el Proyecto materia de comentarios.

En este punto, es pertinente mencionar que sólo en algunos puntos de venta es posible realizar la contratación de un servicio móvil, de modo tal que la aprobación de una medida como la indicada en el proyecto ocasionaría un serio impacto a la cadena comercial, e inclusive podría ocasionar el cierre de diversos niveles de la cadena de distribución, alejando a los clientes que viven en zonas donde no existe un Centro de Atención al Cliente, la posibilidad de contratar un servicio móvil, razón por la cual rechazamos la aprobación de una norma en los términos propuestos en el proyecto.



Es por ello que **América Móvil rechaza este extremo del proyecto** en los procesos de validación biométrica de identidad, sobre todo si se tiene en cuenta que actualmente nos encontramos en una tendencia moderna a la reducción del material tanto en soporte físico como digital.

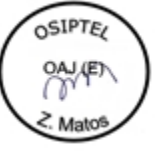
- **Respecto a los riesgos e impactos de la exhibición y copia del documento de identidad.**- Al respecto, según se desprende del proyecto bajo análisis, la obligación de solicitar la copia del documento de identidad ha sido propuesta como una medida adicional de seguridad para los contratantes del servicio móvil, no obstante ello, no ha meritudo adecuadamente que dicha medida permitiría a los vendedores acceder directamente a copias (física o digital) de documentos de identidad.

En efecto, causa preocupación que se evalúe la implementación de una medida como la propuesta, sin tomar en consideración todas las implicancias de la misma, en tanto que dichos documentos de identidad podrían terminar en manos equivocadas (mercado negro), situación que se vuelve más evidente aún, si tomamos en consideración que las empresas operadoras móviles no tienen control de toda la cadena de distribución, conforme ha sido explicado en diversas oportunidades.

Lo antes señalado implicaría que información sensible y confidencial (sea en formato físico o digital) de los contratantes del servicio de las empresas operadoras estarían en manos de trabajadores de empresas con los cuales América Móvil Perú S.A.C. no tiene ningún vínculo y no resulta posible exigir el cumplimiento de las medidas de seguridad que resulten aplicable.

Como estamos seguros comprenderá, la situación descrita entraría en colisión con lo dispuesto por la Ley N° 29733 ya que las personas contratantes del servicio móvil estarían obligadas a brindar datos extremadamente sensibles y personales a empresas que no tienen ningún vínculo con las empresas móviles.

En ese sentido, hacemos énfasis en que la obligación de solicitar la exhibición y copia de los documentos de identidad de los contratantes del servicio no solucionará la inseguridad ciudadana sino por el contrario, pondrá en riesgo la seguridad de miles de personas, en tanto que con dicha documentación (copia física o virtual del documento de identidad), podría



ser posible efectuar acciones fraudulentas en diversos sectores, todo lo cual solicitamos respetuosamente merituar y tomar en consideración.

Proyecto presentado para comentarios

Artículo 61-A.- Desbloqueo por regularización de equipo terminal en el RENTESEG

En caso el bloqueo del equipo terminal móvil haya sido realizado por no encontrarse en la Lista Blanca debido a que no fue registrado en el RENTESEG

por alguna casa comercializadora o importadora, el abonado puede solicitar a la casa comercializadora o importadora la regularización del reporte del IMEI involucrado para que estas realicen el reporte respectivo.

En caso se haya bloqueado un equipo terminal móvil de un abonado que no cumplió con declarar el ingreso del citado equipo adquirido en el extranjero, corresponde al abonado seguir el procedimiento indicado en el artículo 64.

La empresa operadora debe ejecutar el desbloqueo del equipo terminal móvil bloqueado por no encontrarse en Lista Blanca o incumplir el intercambio seguro que se haya regularizado, de manera inmediata a la acción comunicada por el RENTESEG.

Comentarios recibidos

ENTEL:

Al respecto, precisamos que entendemos que esta obligación establecida en el artículo 61-A no impacta a las empresas operadoras, toda vez que el abonado deberá acudir a la casa comercializadora o importadora respectivamente.

Las empresas operadoras ejecutarán orden establecida por el RENTESEG, la cual debe estar considerada en el Manual de Operatividad.

Proyecto presentado para comentarios

Artículo 65-A.- Bloqueo del equipo terminal móvil por contratación o portabilidad numérica no solicitada o cuestionamiento de titularidad prepago

Propuesta final

Artículo 61-A.- Desbloqueo por regularización de equipo terminal en el RENTESEG

En caso el bloqueo del equipo terminal móvil haya sido realizado por no encontrarse en la Lista Blanca debido a que no fue registrado en el RENTESEG por alguna casa comercializadora o importadora, el abonado puede solicitar a la casa comercializadora o importadora la regularización del reporte del IMEI involucrado para que estas realicen el reporte respectivo.

En caso se haya bloqueado un equipo terminal móvil de un abonado que no cumplió con declarar el ingreso del citado equipo adquirido en el extranjero, corresponde al abonado seguir el procedimiento indicado en el artículo 64.

La empresa operadora debe ejecutar el desbloqueo del equipo terminal móvil bloqueado por no encontrarse en la Lista Blanca que se haya regularizado, de manera inmediata a la acción comunicada por el RENTESEG”.

Posición del OSIPTEL

Conforme a lo señalado en la propuesta normativa, los abonados que hayan sido afectados por una falta de registro de sus equipos terminales móviles en lista blanca, deberán acudir a la casa comercializadora o importadora respectivamente.

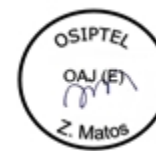
Posterior a la regularización, el sistema del RENTESEG, dispone la acción de habilitación del equipo, conforme a lo ya establecido en el Manual de Operatividad.

Se omite lo referido a intercambio seguro, en atención a la modificación realizada mediante Decreto Legislativo N° 1596.

Propuesta final

“Artículo 65-A.- Bloqueo del equipo terminal móvil por fraude

La empresa operadora de forma inmediata a la presentación del reclamo por contratación no solicitada y/o portabilidad numérica no solicitada,





La empresa operadora de forma inmediata a la presentación del reclamo por contratación no solicitada, portabilidad numérica no solicitada o cuestionamiento de titularidad prepago, bloquea el equipo terminal que fue vinculado al servicio para su adquisición o financiamiento, reportado por fraude en la contratación o portabilidad numérica.

Comentarios recibidos

ENTEL:

En referencia al artículo 65-A debemos precisar que al contemplar nuevos escenarios de bloqueo de IMEI, estos deben ser parte de un nuevo proyecto técnico que actualmente, no está considerado en la tercera fase del RENTESEG. Asimismo, la modificación debe ir acorde con el Instructivo Técnico y con el Manual de Operatividad en el cual se establezca si el bloqueo se efectuará ¿luego de la consulta al RENTESEG?; ¿solo en la red de cada operador?; o ¿si existirá un intercambio de información con los otros operadores? Ante estas consultas es necesario definir los procedimientos no solo de bloqueo sino también de desbloqueo, situación que no está siendo contemplado en la propuesta normativa del artículo 65-A.

En efecto, lo señalado involucra desarrollo e implementación en la cual se vincule el equipo terminal adquirido en la contratación fraudulenta, a pesar de que en el momento del reclamo no se encuentren técnicamente vinculado a nivel de red; por lo tanto, el proyecto técnico deberá abarcar cuatro (04) procesos: 1) la suspensión del servicio por cuestionamiento a la contratación y portabilidad y 2) el bloqueo de los equipos técnicos que habrían sido adquiridos en la fecha de la contratación supuestamente fraudulenta; 3) desbloqueo de los equipos técnicos en caso de resolución infundada; y, 4) reconexión del servicio en caso de resolución infundada.

Conforme se muestra, establecer dicha obligación no es una implementación sencilla, por lo que solicitamos a vuestro despacho el plazo de ocho (08) meses para implementar lo solicitado, efectuar las pruebas de los casos de uso y una marcha blanca de ello.

Requerimiento en el Anexo: Requiere 08 meses.

procede a registrar en el RENTESEG el bloqueo del equipo terminal que fue vinculado al servicio para su adquisición o financiamiento.”

Posición del OSIPTEL

Con relación a los escenarios de bloqueo, debemos señalar que el bloqueo por fraude se encuentra recogido en el Instructivo Técnico de las Normas complementarias del RENTESEG, así como en el Manual de Operatividad.

Conforme con lo establecido en las Normas complementarias del RENTESEG, el equipo terminal móvil reportado por fraude comprende a aquellos que han sido adquiridos al concesionario móvil a través de una contratación no solicitada o portabilidad sin consentimiento.

Artículo 3.- Definiciones

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

(...)

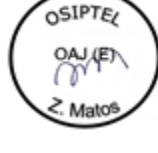
3.22 Equipo terminal móvil reportado por fraude: Equipo terminal móvil que ha sido adquirido al concesionario móvil a través de una contratación no solicitada o portabilidad sin consentimiento.

(...)

Del mismo modo, en las Normas Complementarias del RENTESEG se regula la figura del bloqueo del equipo terminal reportado por fraude, a partir del cual se advierte que el bloqueo se realiza previa consulta al sistema del RENTESEG, ejecutándose en la red de la empresa operadora y compartiéndose con las demás empresas operadoras en línea, conforme ocurre en los demás casos de bloqueo de equipo terminal.

**EQUIPOS TERMINALES MÓVILES REPORTADOS POR FRAUDE
Artículo 15.- Información de los equipos terminales móviles reportados por fraude**

El concesionario móvil **registra y recoge** la información de los equipos terminales móviles que hayan sido reportados por fraude a través del RENTESEG. Los concesionarios móviles tienen la obligación de bloquear o desbloquear, según corresponda, los equipos terminales móviles que hayan sido reportados por fraude. El instructivo técnico contiene el plazo, procedimiento y demás indicaciones necesarias para el bloqueo o desbloqueo de los equipos terminales móviles reportados por fraude





Asimismo, conforme lo establecido en el artículo 36° Texto Único Ordenado del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija, ante interposición del reclamo, por falta de consentimiento del abonado, cuando la portabilidad haya estado vinculada a la adquisición de un equipo terminal, el Concesionario Receptor está obligado a realizar de manera inmediata el bloqueo del mismo y registrar el código IMEI de dicho equipo en la Lista Negra.

En ese sentido, la propuesta normativa solo adecúa la Norma de las Condiciones de Uso a lo dispuesto en las Normas Complementarias del RENTESEG y el Reglamento de Portabilidad Numérica, al disponer el bloqueo del equipo terminal móvil por contratación o portabilidad numérica no solicitada.

Con relación a la suspensión del servicio es de indicar que la Norma de las Condiciones de Uso establece que la empresa operadora debe suspender de manera inmediata el servicio ante el desconocimiento de la contratación.

ANEXO 8

1.4. Suspensión del servicio por desconocimiento de la contratación o cuestionamiento de la reposición de SIM Card

La empresa operadora suspende el servicio ante la presentación del reclamo por desconocimiento de la contratación del servicio; así como cuando se desconoce la reposición de SIM Card, siempre que dichos trámites sean iniciados por quien se encuentra registrado como abonado. La suspensión se realiza de forma inmediata, al emplear el abonado el canal telefónico o presencial y en el plazo de un (1) día hábil, mediante el uso de un canal distinto. (...)

Finalmente, las empresas operadoras tienen conocimiento del Manual de Operatividad desde el mes de octubre de 2022, siendo que en los casos que corresponda se puede registrar el reporte de recuperación respectivo en la lista negra.

El bloqueo del equipo terminal móvil adquirido en el trámite de una contratación o portabilidad no solicitada, busca garantizar la ejecución del bloqueo de un equipo terminal móvil adquirido maliciosamente y en consecuencia evitar su utilización con las redes móviles.

El bloqueo del equipo terminal móvil por contratación o portabilidad no solicitada, busca garantizar la ejecución del bloqueo adquirido maliciosamente y en consecuencia evitar su utilización con las redes móviles.

FLASH:
Respecto al bloqueo inmediato del equipo terminal.
Aunque apreciamos la iniciativa de OSIPTEL, creemos que la obligación de bloquear el equipo ante los casos mencionados resulta redundante, debido a que ya se encuentra regulado en el artículo 63, el cual brinda una opción menos gravosa para desvincular al usuario del equipo.

VIETTEL:
Al respecto, corresponde que se precise las acciones que deberían adoptar las empresas operadoras cuando el procedimiento hubiere obtenido un



<p>pronunciamiento en el que se declare que la contratación se realizó respetando los mecanismos de contratación y/o se hubiere realizado el reconocimiento de la titularidad del servicio prepago.</p>	<p>No obstante, las empresas operadoras en los casos que corresponda pueden registrar el reporte de recuperación respectivo en la lista negra conforme lo establecido en las Normas Complementarias del RRENTESEG antes citadas y el Manual de Operatividad remitido desde el mes de octubre de 2022.</p>
<p>Proyecto presentado para comentarios <u>“IMSÍ: De las siglas en inglés International Mobile Subscriber Identity (Identificador Internacional de Suscriptor Móvil). Es el código de identificación internacional único para cada abonado del servicio público móvil, el cual se encuentra integrado a la SIM card, chip u otro equivalente, que permite su identificación a través de las redes de servicios móviles.”</u></p>	<p>Propuesta final <u>“IMSÍ: De las siglas en inglés International Mobile Subscriber Identity (Identificador Internacional de Suscriptor Móvil). Es el código de identificación internacional único para cada abonado del servicio público móvil, el cual se encuentra integrado a la SIM card, chip u otro equivalente, que permite su identificación a través de las redes de servicios móviles.”</u></p>
<p>Comentarios recibidos Sin comentarios.</p>	<p>Posición del OSIPTEL -</p>
<p>Proyecto presentado para comentarios Artículo 75.- Régimen de Infracciones Las empresas operadoras serán sancionadas en los casos de incumplimiento de las obligaciones contenidas en las presentes Condiciones de Uso, de acuerdo al procedimiento y disposiciones previstas en la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades de OSIPTEL, y en el Reglamento General de Infracciones y Sanciones aprobado por OSIPTEL. Constituyen infracciones el incumplimiento, por parte de la empresa operadora, de cualquiera de las disposiciones contenidas en: Los artículos 2 (segundo párrafo) 3, 4, 5 (segundo y cuarto párrafo), 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 61-A, 62, 63, 64, 65, 65-A, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, y las Disposiciones Finales Tercera, Cuarta y Séptima. Los puntos 1.1, 1.2, 1.3, 2.1, 2.2, 3.2, 4.1, 4.2, 4.4, 5, 6, 7 del Anexo 2; 1, 2 y 3 del Anexo 3; 1.1, 1.2, 2, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5 y 4 del Anexo 4; 1.2, 1.3, 1.4, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7, 2.8, 2.9, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 4, del Anexo 5; 1, 2 y 3 del Anexo 6; 1.1, 1.3, 2.1, 2.4, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4 del Anexo 8. También constituye infracción el incumplimiento de la Resolución de Gerencia General a que se refiere el punto 2.1 del Anexo 8, que ordena revocar o corregir cualquier modificación implementada por la empresa operadora.</p>	<p>Propuesta final “Artículo 77.- Régimen de Infracciones Las empresas operadoras serán sancionadas en los casos de incumplimiento de las obligaciones contenidas en las presentes Condiciones de Uso, de acuerdo al procedimiento y disposiciones previstas en la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades de Osiptel, y en el Reglamento General de Infracciones y Sanciones aprobado por Osiptel. Constituyen infracciones el incumplimiento, por parte de la empresa operadora, de cualquiera de las disposiciones contenidas en: Los artículos 2 (segundo párrafo) 3, 4, 5 (segundo y cuarto párrafo), 7, 7-A, 8, 9, 10, 11, 11-A, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 18-A 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 35, 36, 37, 38, 39, 39-A, 40, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48-A, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 61-A, 64, 65, 65-A, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75 y 76 y las Disposiciones Finales Tercera, Cuarta y Séptima. Los puntos 1.1, 1.2, 1.3, 2.1, 2.2, 3.2, 4.1, 4.2, 4.4, 5, 6, 7, 8.1 del Anexo 2; 1, 2 y 3 del Anexo 3; 1.1, 1.2, 2, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4 y 3.5 del Anexo 4; 1.2, 1.3, 1.4, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7, 2.8, 2.9, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4 y 4 del Anexo 5; 1, 2, 3, 4.1, 5 y 6 del Anexo 6; 1.1, 1.3, 1.5, 2.1, 2.4, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4 del Anexo 8. También constituye infracción el incumplimiento de la Resolución de Gerencia General a que se refiere el punto 2.1 del Anexo 5, que ordena revocar o corregir cualquier modificación implementada por la empresa operadora.”</p>





Comentarios recibidos

ENTEL:

Sobre la inclusión de las nuevas obligaciones como infracción administrativa, debemos señalar que las mismas constituyen nuevas obligaciones sin precedente alguno, por lo que consideramos la necesidad de establecer un periodo de adaptación de marcha blanca que permita a las empresas operadoras perfeccionar las implementaciones efectuadas y levantar cualquier inconveniente u observación que obstaculice el cumplimiento de las obligaciones regulatorias.

En esa línea, es pertinente señalar que existen herramientas o estrategias para hacer cumplir las disposiciones normativas por parte los sujetos, en este caso de las empresas operadoras. En efecto, Francisco Ochoa², nos señala existen dos (02) formas para hacer cumplir la Ley: *la estrategia sancionatoria y la persuasiva*; ésta última efectuada a través del consejo, negociación y/o coordinación. Sin embargo, advertimos que el regulador ha optado por una estrategia sancionatoria o disuasiva sin evaluar o considerar que, mediante la coordinación y el seguimiento podemos conseguir el mismo objetivo, esto es, el cumplimiento de las normas.

Así al considerar las nuevas obligaciones como infracciones administrativas, entendemos que el regulador solo está considerando a la sanción como mecanismo para garantizar el cumplimiento de las obligaciones, situación que respetuosamente consideramos no es correcta, toda vez que, no se ha evaluado otras herramientas como las que contempla la regulación responsiva y tampoco la conducta de los administrados para cumplir las disposiciones regulatorias.

En esa línea, nuevamente citamos a Ochoa quien nos precisa lo siguiente: *"(...) Lo señalado implica que el éxito de una regulación parte del hecho de aceptar que no todos los agentes sujetos a ella reaccionan del mismo modo ni poseen los mismos incentivos o nivel de información"*

En ese sentido, consideramos que el regulador debe evaluar la utilización de otras herramientas igual o mayor de eficaces que la sancionatoria para el cumplimiento de las obligaciones; y considerar el grado de cumplimiento de las empresas operadoras, esto es, su disposición y la inversión que vienen realizando en estos años en el país para contar con un país mejor conectado.

En tal sentido, respetuosamente, solicitamos al Regulador reformular la inclusión de las nuevas obligaciones normativas como infracción

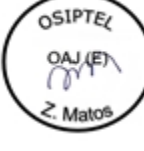
Posición del OSIPTEL

Los artículos que se están incorporando al Régimen de Infracciones y Sanciones de la Norma de las Condiciones de Uso no incluyen nuevas obligaciones hacia la empresa operadora.

En efecto, en el artículo 61-A se regula el derecho del usuario de solicitar a la casa comercializado o importadora la regularización del reporte del IMEI. La obligación que se incluye hacia la empresa operadora es desbloquear el equipo regularizado según la acción comunicada en el RENTESEG. Cabe indicar que, en virtud de las Normas Complementarias del RENTESEG la empresa operadora ya tiene conocimiento que el RENTESEG será quien envía al concesionario móvil la autorización para realizar, según corresponda, el bloqueo y la suspensión del servicio vinculado al equipo terminal móvil, el desbloqueo del equipo terminal móvil y/o la reactivación del servicio, o de ser el caso, le indicará que no se realizará acción alguna.

Del mismo modo, el artículo 65-A que se incorpora al régimen de infracciones y sanciones hace mención al supuesto de bloqueo del equipo terminal móvil por fraude, lo cual conforme fue desarrollado previamente se encuentra regulado de manera expresa en las Normas Complementarias del RENTESEG, por lo que no se trata de una nueva obligación hacia la empresa operadora.

Sin perjuicio de ello, es de mencionar que el Osipitel ejerce su función de fiscalización e instrucción bajo los principios de prevención y razonabilidad.



² OCHOA MENDOZA, Francisco. ¿Es posible hacer cumplir la ley sin sancionar? Aplicando de manera «responsiva» la regulación en el Perú, a propósito del caso de abogacía de la competencia sobre las barreras burocráticas en el mercado de servicios públicos. Revista de la Facultad de Derecho de la PUCP. 2016.

administrativa y optar por herramientas igual o de mayor eficacia que permitan obtener la misma finalidad, garantizar el cumplimiento de éstas

TELEFÓNICA:

Asimismo, consideramos necesario e imprescindible una evaluación integral de toda la tipificación de sanciones existentes en el Régimen de Infracciones y Sanciones. Es así que, vemos que existen diversas tipificaciones que no cumplen con los principios administrativos que consagra el TUO de la LPAG, como es el caso de Principio de Tipicidad y el Principio de Razonabilidad, para determinar la calificación de las infracciones mencionadas.

De acuerdo al Principio de razonabilidad establecido en el artículo IV del TUO de la LPAG, las decisiones que adopta la Administración pública deben ser proporcionales, más aún cuando se trata de su accionar discrecional y de imponer cargas a los administrados, por ello la Administración debe valorar razonablemente las circunstancias de hecho y derecho aplicable. En el presente caso se está realizando la incorporación de nuevas obligaciones, y la modificación de procesos existentes, por lo que esto debe ser considerado al momento de establecer la gravedad de la sanción impuesta y para determinar la necesidad de que la totalidad de las obligaciones sean sancionable.

A modo de ejemplo, en el caso de las implementaciones relacionadas a todas las nuevas obligaciones del RENTESG las especificaciones que se están realizando, al tratarse de transacciones novedosas a implementar en los mismos, no es posible descartar por completo la ocurrencia de fallas y/o incidentes no atribuibles a la intencionalidad de la empresa o que se encuentran fuera de su esfera de control dentro del proceso establecido.

Asimismo, las empresas operadoras atienden miles de transacciones al mes; sin embargo, la tipificación planteada implica que la empresa operadora pueda incurrir en una infracción, frente a 1 solo caso, un solo error, lo cual en términos porcentuales involucra un margen de error de cercano a 0, lo cual no resulta adecuado ni razonable.

En ese sentido consideramos necesario que la tipificación responda a esta realidad, y se establezcan parámetros de tolerancia y cumplimiento para las empresas operadoras que, sin dejar de ser objetivos, resulten proporcionales a las actividades que realizan dichas empresas.

Por otro lado, solicitamos OSIPTEL consideré un enfoque preventivo, y se privilegie el empleo de medidas menos gravosas antes de la aplicación de una acción punitiva, a fin de que, se generaría una oportunidad para que

La tipificación empleada se encuentra acorde con los principios que regulan el ejercicio de la potestad sancionadora de la administración.

Dada la relevancia de las obligaciones establecidas se ha considerado necesario tipificar su incumplimiento; no obstante, la determinación de la gravedad de la infracción es analizada en cada caso en concreto, según la metodología publicada por este Organismo.

Asimismo, es de mencionar que el Osiptel ejerce su función de fiscalización e instrucción bajo los principios de prevención y razonabilidad.





las empresas operadoras adecuen su conducta, en atención a la búsqueda de lograr el cumplimiento aplicando la medida menos gravosa al administrado, más un considerando que las medidas propuestas son novedosas y que, en muchos casos, implican la ejecución de desarrollos y la creación de herramientas que no existen de manera previa.

Proyecto presentado para comentarios

Artículo 8.- Procedimiento para bloqueo y desbloqueo de equipos terminales móviles sustraídos, perdidos y recuperados de Perú reportados por abonados y usuarios

Prevía validación conforme a lo previsto en la Norma de las Condiciones de Uso y la presente norma, el concesionario móvil registra en línea en el RENTESEG la

información de los equipos terminales móviles sustraídos, perdidos y recuperados que han sido reportados por sus abonados y usuarios, a efectos de obtener la autorización

para realizar la acción que corresponda en el IMEI del equipo terminal móvil respectivo.

El RENTESEG realiza el análisis y de forma inmediata:

(i) Envía al concesionario móvil que realiza el reporte, la autorización para realizar, según corresponda, el bloqueo y la suspensión del servicio vinculado al equipo terminal móvil, el desbloqueo del equipo terminal móvil y/o la reactivación del servicio, o de ser el caso, le indicará que no se realizará acción alguna.

(ii) Envía a los otros concesionarios móviles la instrucción para el bloqueo o desbloqueo, según corresponda, del equipo terminal móvil sustraído, perdido o recuperado.

El mensaje a ser enviado por el RENTESEG tiene la estructura indicada en el Instructivo Técnico.

Al recibir este mensaje, los concesionarios móviles implementarán de forma inmediata la instrucción recibida desde el RENTESEG, debiendo registrar la fecha y hora respectiva en que lo realizan.

En el caso de indisponibilidad del sistema RENTESEG, debidamente acreditada por el concesionario móvil, que no permita obtener respuesta para el bloqueo del equipo terminal móvil y la suspensión del servicio vinculado a dicho equipo,

este debe proceder de manera preventiva con el bloqueo del equipo terminal móvil y la suspensión del servicio vinculado a dicho equipo, con sujeción a las obligaciones establecidas para la presentación del reporte por sustracción o pérdida.

Para ello, el concesionario móvil realiza, como mínimo, tres (3) intentos o consultas para obtener respuesta por parte del sistema RENTESEG, siendo el intervalo de un (1) minuto entre cada intento.

Propuesta final

“Artículo 8.- Procedimiento para bloqueo y desbloqueo de equipos terminales móviles sustraídos, perdidos y recuperados de Perú reportados por abonados y usuarios

Prevía validación conforme a lo previsto en la Norma de las Condiciones de Uso y la presente norma, el concesionario móvil registra en línea en el RENTESEG la información de los equipos terminales móviles sustraídos, perdidos y recuperados que han sido reportados por sus abonados y usuarios, a efectos de obtener la autorización para realizar la acción que corresponda en el IMEI del equipo terminal móvil respectivo.

El RENTESEG realiza el análisis y de forma inmediata:

(i) Envía al concesionario móvil que realiza el reporte, la autorización para realizar, según corresponda, el bloqueo y la suspensión del servicio vinculado al equipo terminal móvil, el desbloqueo del equipo terminal móvil y/o la reactivación del servicio, o de ser el caso, le indicará que no se realizará acción alguna.

(ii) Envía a los otros concesionarios móviles la instrucción para el bloqueo o desbloqueo, según corresponda, del equipo terminal móvil sustraído, perdido o recuperado.

El mensaje a ser enviado por el RENTESEG tiene la estructura indicada en el Instructivo Técnico.

Al recibir este mensaje, los concesionarios móviles implementarán de forma inmediata la instrucción recibida desde el RENTESEG, debiendo registrar la fecha y hora respectiva en que lo realizan.

En el caso de indisponibilidad del sistema RENTESEG, debidamente acreditada por el concesionario móvil, que no permita obtener respuesta para el bloqueo del equipo terminal móvil y la suspensión del servicio vinculado a dicho equipo, este debe proceder de manera preventiva con el bloqueo del equipo terminal móvil y la suspensión del servicio vinculado a dicho equipo, con sujeción a las obligaciones establecidas para la presentación del reporte por sustracción o pérdida.

Para ello, el concesionario móvil realiza, como mínimo, tres (3) intentos o consultas para obtener respuesta por parte del sistema RENTESEG,





generando la constancia de la indisponibilidad respectiva en cada caso, conforme a las indicaciones del Instructivo Técnico.

Ante el cese de la indisponibilidad del sistema RENTESEG, los concesionarios móviles deben realizar la regularización de los reportes sobre los cuales no obtuvo respuesta por parte del sistema RENTESEG durante el periodo de indisponibilidad, conforme lo dispuesto en la presente norma.

La carga de la prueba que acredite los intentos o consultas realizadas para obtener respuesta por parte del sistema RENTESEG, así como la constancia de la indisponibilidad recae en los concesionarios móviles.

Comentarios recibidos

ENTEL:

En principio, saludamos la propuesta del OSIPTEL de considerar que los sistemas no son infalibles y pueden existir indisponibilidades que afecten al proceso. Sin embargo, consideramos que el proceso que se pretende implementar no estaría contemplado la Experiencia del cliente, el responsable de brindar la información y la carga operativa que se pretende establecer para la empresa operadora.

Nos explicamos:

Conforme se advierte de las Normas Complementarias, del Instructivo Técnico y del Manual de Operatividad, el RENTESEG es el ente que orquestará y determinará las acciones a realizar por parte de las empresas operadoras; por lo tanto, en caso de indisponibilidad de sus sistemas, respuestas u órdenes, es quién debe informar a las empresas operadoras de manera proactiva e inmediata su indisponibilidad.

En efecto, quién tiene la carga de la prueba que sus sistemas no se encuentran disponibles es el RENTESEG y, por tanto, debe establecerse como obligación a éste informar de manera inmediata a las empresas operadoras para sobre la indisponibilidad a fin que éstas levanten e inicien con las acciones preventivas de bloqueo, desbloqueo o activación del servicio.

Así, el RENTESEG nos informa a través de un código su indisponibilidad y las empresas operadoras iniciaremos con el proceso preventivo de bloqueo o desbloqueo de IMEI para evitar cualquier perjuicio al abonado que reporta el robo, hurto o pérdida.

siendo el intervalo de un (1) minuto entre cada intento, generando la constancia de la indisponibilidad respectiva en cada caso, conforme a las indicaciones del Instructivo Técnico.

Al cese de la indisponibilidad del sistema RENTESEG, los concesionarios móviles deben realizar la regularización de los reportes sobre los cuales no obtuvo respuesta por parte del sistema RENTESEG durante el periodo de indisponibilidad, conforme lo dispuesto en la presente norma.

La carga de la prueba que acredite los intentos o consultas realizadas para obtener respuesta por parte del sistema RENTESEG, así como la constancia de la indisponibilidad recae en los concesionarios móviles.”

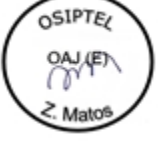
Posición del OSIPTEL

De los comentarios remitidos por ENTEL relacionados a la carga de la prueba, es preciso tener en cuenta que el proceso de regularización, con las “pruebas” –consistentes en la respuesta que le arroje el sistema RENTESEG, a efectos de determinar que el sistema en ese momento estaba teniendo problemas de disponibilidad para poder otorgar la respuesta a ejecutar o no el bloqueo-, es una obligación instituida en el artículo 32 de las Normas Complementarias del RENTESEG y, que para el caso en específico, lo que busca es garantizar que la empresa operadora cumpla con efectuar la consulta antes de ejecutar el bloqueo preventivo de manera indiscriminada.

Así, ante la indisponibilidad en el sistema RENTESEG, de manera preventiva, se ejecuta el bloqueo, con la intención de evitar que un equipo sustraído o perdido siga cursando tráfico y con ello la comisión de actividades delictivas que vayan en contra de la seguridad ciudadana.

Con relación a su comentario referido a que se trataría de una obligación física y jurídicamente imposible el determinar la indisponibilidad del sistema RENTESEG y que, por ende, debería ser este último quien la comunique, es preciso indicar que al no tratarse de una indisponibilidad que se mantenga en el tiempo, no es susceptible de ser comunicada de acuerdo a los parámetros establecidos en el literal (i) del artículo 32° de las Normas Complementarias del RENTESEG.

A saber, la indisponibilidad prevista en dicho artículo corresponde a casos en los que se mantenga en el tiempo; sin embargo, la indisponibilidad que se aborda en esta modificatoria es momentánea teniendo en cuenta los procesos de bloqueo en línea; por ende, sería el concesionario móvil quien primero advertirá esta indisponibilidad en línea, a través de la consulta y la falta de





En ese sentido, establecer que sea la empresa operadora quién tenga la carga de la prueba de determinar la indisponibilidad del RENTESEG, nos parece física y jurídicamente inviable, puesto que esta entidad es quién debe informar sobre ello. Si bien nosotros podemos detectar una falta de respuesta, le compete al RENTESEG informar de manera inmediata su indisponibilidad a través de un código, el cual no debe tardar más de 3 minutos.



En línea con lo señalado, colocar tres (03) intentos de un (01) minuto cada uno para obtener una respuesta por parte del sistema del RENTESEG, nos genera tres (03) interrogantes:



- 1) ¿Qué debemos informar al solicitante del bloqueo del IMEI, que no podemos bloquear su servicio y tenemos que esperar mínimo esos 3 minutos por indisponibilidad del RENTESEG?
- 2) ¿Las transacciones que se puedan realizar con el equipo y la línea del cliente por falta de bloqueo durante esos tres (03) minutos serán responsabilidad del RENTESEG?
- 3) ¿En la parte operativa cómo debo registrar este bloqueo de IMEI o suspensión del servicio, y como condice con los escenarios que el RENTESEG está contemplando de una sola acción?



Como se puede apreciar, las interrogantes repercuten no solo en la Experiencia del cliente -que obviamente vamos a tener que enfrentar las empresas operadoras- sino también en la seguridad ciudadana, toda vez que esperar ese tiempo para ejercer una acción que requiere una medida de urgencia es demasiado.



Por lo tanto, solicitamos que sea el RENTESEG quién informe a través de un código de respuesta, su indisponibilidad y en base a ello, poder bloquear o desbloquear el equipo de forma inmediata.



Ahora bien, cabe precisar que este escenario debe estar establecido en el Instructivo Técnico y en el Manual de Operatividad con ello, nos permite determinar el tiempo de implementación que es necesario solicitar, el cual conforme se ha señalado en múltiples proyectos, el plazo mínimo para implementaciones sencillas es de seis (06) meses, y la complejidad de esta propuesta recién se podrá establecer con el Instructivo Técnico y el Manual de Operatividad.



Por otro lado, respecto al bloqueo o desbloqueo preventivo.

recepción de la confirmación en la ventana de tiempo establecida para las transacciones en línea que se establece en el Instructivo y en el Manual de Operatividad.

Respecto de sus consultas específicas:

- 1) ¿Qué debemos informar al solicitante del bloqueo del IMEI, que no podemos bloquear su servicio y tenemos que esperar mínimo esos tres (03) minutos por indisponibilidad del RENTESEG?

Al respecto, se debe tener en cuenta que en condiciones óptimas y esperadas del Sistema RENTESEG, las transacciones se concretarían en un plazo máximo de 30 segundos; sin embargo, en casos excepcionales, como la indisponibilidad de las transacciones, los 3 intentos realizados se concretarían en un plazo máximo de 3 minutos, lo cual al ser "preventivo" se trata de un mecanismo alternativo y no usual.

- 2) ¿Las transacciones que se puedan realizar con el equipo y la línea del cliente por falta de bloqueo durante esos tres (03) minutos, serán responsabilidad del RENTESEG?

En línea con lo señalado en la respuesta anterior, el sistema tiene un Acuerdo de Nivel de Servicios que cumplir; siendo que el escenario de indisponibilidad es excepcional y no una regla en todas las solicitudes de bloqueo del equipo terminal móvil y la suspensión del servicio.

- 3) ¿En la parte operativa, cómo debo registrar este bloqueo de IMEI o suspensión del servicio, y como condice con los escenarios que el RENTESEG está contemplando de una sola acción?

Lo del bloqueo con una sola acción es un proceso independiente del presente y se encuentra considerado en el Manual de Operatividad, así como en el Instructivo Técnico del RENTESEG.

Es preciso mencionar que el proceso de bloqueo preventivo está contemplado en el Manual de Operatividad del RENTESEG comunicado previamente a las empresas operadoras desde octubre 2022.

Ahora bien, respecto de la regularización, en caso se presente esta excepcional casuística, una vez levantada la misma, se debe volver a remitir





Esta solución, actualmente, no está contemplado y requiere de una modificación a la configuración e implementación de la Tercera Fase, puesto que en determinados supuestos (envío de código del RENTESEG) vamos a tener que habilitar el bloqueo o desbloqueo preventivo y para ello, crear nuevos procesos y tipificaciones. Así se podrá reconocer qué IMEI y líneas se han bloqueado o suspendido, desbloqueado o reconectado preventivamente. De lo contrario no podría establecer y reportar la subsanación.

Asimismo, en la regularización entendemos que se debe establecer un nuevo reporte, con campos específicos que deberemos implementar para reportar dicha subsanación, el cual deberá estar establecido en el Instructivo Técnico y en el Manual de Operatividad.

Por tanto, solicitamos a vuestro despacho contemplar el plazo señalado y formar mesas de trabajo para levantar todos los casos de uso, que advertimos no estarían siendo mapeados en el presente cambio o propuesta normativa, lo cual perjudicaría el proceso del RENTESEG.

Requerimiento en el Anexo: Requiere 06 meses, contados a partir de la Publicación del nuevo Instructivo Técnico, Manual de Operatividad. Mesas de Trabajo.

AMÉRICA MÓVIL – 1ER. GRUPO DE COMENTARIOS:

En relación al procedimiento para el bloqueo de equipos terminales móviles robados (artículo 8).- Un primer aspecto que debemos de señalar, es que, si bien la funcionalidad de los tres (3) intentos ha sido implementada en el desarrollo tecnológico para la Tercera Fase del RENTESEG de nuestra representada en virtud de los Manuales de Operatividad (sin incidir en la legalidad o no de la inclusión de obligaciones en documentos no normativos), la obligatoriedad de realizar tres (3) intentos para poder proceder con el bloqueo de un equipo representa un retroceso y un perjuicio en contra de los usuarios, quienes verán un incremento en los tiempos de atención, que por la propia naturaleza del pedido requiere ser ágil, en tanto deberán esperar --sin mayor sustento-- una aprobación del OSIPTEL a través del RENTESEG, lo cual resultaría un retraso no razonable, situación más clara aun si tomamos en consideración que el cliente deberá encontrarse en espera durante dicho periodo de tiempo, y puede ocasionar un serio impacto en los indicadores de calidad de atención, cuyo incumplimiento podrá ocasionar una multa. Sin perjuicio de lo antes mencionado, y en caso vuestro despacho insista en la realización de tres intentos en perjuicio de los usuarios, consideramos pertinente la eliminación del intervalo propuesto (1 minuto) para cada intento en tanto el mismo representa la generación de un desarrollo más

los reportes y ejecutar las acciones correspondientes lo cual está consignado en el Manual de Operatividad.

Por otro lado, respecto del requerimiento de la empresa de una ampliación de seis (06) meses contados a partir de la Publicación del nuevo Instructivo Técnico, es de tener en cuenta que dicho procedimiento no ha sido modificado y ya se encuentra definido y detallado en el Manual de Operatividad comunicado previamente a las empresas operadoras desde octubre 2022, por lo que dicho pedido no resulta amparable.

Finalmente, es preciso tener en cuenta que la redacción propuesta de mecanismo preventivo solo es de aplicación para el bloqueo del equipo terminal móvil y la suspensión del servicio..

Con relación a los comentarios señalados por CLARO, se ha de tener en cuenta que los intervalos de tiempo establecidos de un (01) minuto, para cada uno de los intentos, se encuentran relacionados a los 30 segundos establecidos en el Instructivo Técnico para la espera de respuesta en línea, por ende, se toma en cuenta que los primeros 30 segundos están relacionados al tiempo en el que RENTESEG debería responder, y los otros 30 segundos, al espacio de tiempo entre intentos.

Asimismo, que la obligación de tres (03) intentos, es en razón, a que se espera que, en uno de ellos, el sistema responda correctamente y comunique la actividad a ejecutar, tomando en consideración que se espera que esta indisponibilidad solo sea instantánea.

Con relación a un presunto perjuicio que tendría en los parámetros de evaluación de calidad de atención, cabe indicar que la misma carga de la prueba que tiene como empresa operadora para regularizar la indisponibilidad y los bloqueos preventivos efectuados, al ser comunicados estos al RENTESEG, podrá ser utilizada en caso se le fiscalice alguna obligación de cara al Reglamento de Atención y/o Calidad, sobre los indicadores.





complejo que no ha sido detallado en los Manuales de Operatividad de la Tercera Fase del RENTESEG. Por tales motivos, muy respetuosamente solicitamos la desestimación de las modificaciones propuestas para el artículo 8 de las Normas Complementarias.

AMÉRICA MÓVIL – 2DO. GRUPO DE COMENTARIOS:

En relación con el presente artículo, como es de conocimiento de vuestro Despacho, se plantean tres aspectos: (i) por un lado, la obligación de realizar tres (3) intentos de consulta al RENTESEG para ejecutar el bloqueo por robo o pérdida; y (ii) la obligación que cada intento se realice en un intervalo de un (1) minuto; y (iii) que se guarde la “evidencia” del resultado de cada intento. Al respecto, líneas a continuación desarrollamos nuestros comentarios respecto a cada aspecto propuesto en el Proyecto de Norma.

CON RELACIÓN A LA OBLIGACIÓN DE REALIZAR TRES INTENTOS EN EL RENTESEG

□ Sobre el presente punto, si bien el Manual de Operatividad del RENTESEG ha dispuesto la funcionalidad de tres (3) intentos para la implementación del artículo 8 de las Normas Complementarias, debemos de expresar nuestra preocupación en tanto su exigencia para poder proceder con el bloqueo representa un retroceso y un perjuicio en contra de los usuarios, quienes verán un incremento en los tiempos de atención, que por la propia naturaleza del pedido requiere ser ágil, en tanto deberán esperar --sin mayor sustento-- una aprobación del OSIPTEL a través del RENTESEG, lo cual resultaría un retraso no razonable, situación más clara aun si tomamos en consideración que el cliente deberá encontrarse en espera durante dicho periodo de tiempo, y puede ocasionar un serio impacto en los indicadores de calidad de atención, cuyo incumplimiento podrá ocasionar una multa.

- En se sentido, América Móvil solicita la desestimación del presente aspecto propuesto en el Proyecto de Norma a favor de los usuarios en virtud de la mejora de la calidad regulatoria.

CON RELACIÓN AL INTERVALO DE CADA INTENTO

- Sin perjuicio de lo antes mencionado, y en caso vuestro despacho insista en la realización de tres intentos en perjuicio de los usuarios, consideramos pertinente la eliminación del intervalo propuesto (1

Ahora bien, es oportuno denotar que, a la fecha, los procesos de validación en Segunda Fase conducentes a lograr tanto el bloqueo como el desbloqueo de los equipos terminales móviles, superan el tiempo aproximado de intentos solicitados y que en muchos de los casos culminan con la falta de atención ante la falta de reconocimiento de un equipo por parte del abonado o por no contener en su sistema información que le permita validar la vinculación del IMEI del equipo reportado con la línea, inclusive. En ese sentido, se espera que dichos escenarios no sucedan en la Tercera Fase del RENTESEG, al ser un procedimiento en línea.

Por lo expuesto, es de tener en cuenta que en condiciones óptimas y esperadas del Sistema RENTESEG, las transacciones se concretarían en un plazo máximo de 30 segundos; sin embargo, en casos excepcionales, como la indisponibilidad de las transacciones, los tres (03) intentos realizados se concretarían en un plazo máximo de 3 minutos, lo cual al ser “preventivo” se trata de un mecanismo alternativo y no usual.

En ese sentido, no resulta atendible su solicitud de dejar sin efecto la cantidad de intentos señalados en la presente propuesta normativa con sustento en una presunta vulneración a la mejora de la calidad regulatoria.





minuto) para cada intento en tanto el mismo representa la generación de un desarrollo más complejo que no ha sido detallado en los Manuales de Operatividad de la Tercera Fase del RENTESEG. Por tales motivos, muy respetuosamente solicitamos la desestimación de las modificaciones propuestas para el artículo 8 de las Normas Complementarias.

Así mismo, la exigencia de un intervalo predeterminado entre cada consulta carece de razonabilidad entre tanto no existe sustento o desarrollo en los informes sustentatorios respecto a su utilidad siendo además que no se ha analizado si dicho intervalo resultará beneficioso a los abonados en particular y, en general si su beneficio supera al procedimiento que actualmente se encuentra vigente.

En se sentido, América Móvil solicita la desestimación del presente aspecto propuesto en el Proyecto de Norma a favor de los usuarios en virtud de la mejora de la calidad regulatoria.

TELEFÓNICA:

La presente sección contiene comentarios y observaciones en relación con la propuesta presentada por OSIPTEL, específicamente en lo que respecta al manejo de bloqueos y suspensión de equipos terminales móviles, así como la interacción con el sistema RENTESEG. A continuación, se presentan argumentos relevantes que consideramos cruciales para una implementación efectiva y eficiente de estas medidas.

Entendemos que la administración y mantenimiento del sistema RENTESEG recae en el proveedor correspondiente. Sin embargo, es importante señalar que la carga de monitorear las caídas del sistema y documentarlas con los medios probatorios correspondientes no debería ser trasladada a las empresas operadoras. En lugar de ello, proponemos que el proveedor del sistema ofrezca un medio de comunicación directo y eficaz mediante el cual las empresas operadoras puedan reportar estos eventos de manera inmediata.

Las empresas operadoras, a pesar de tener interacciones con el sistema RENTESEG, podrían no ser las partes más adecuadas para llevar a cabo un monitoreo técnico constante del sistema en sí. En lugar de cargar a las empresas operadoras con la responsabilidad de identificar y documentar caídas del sistema, sugerimos que el proveedor establezca un canal de comunicación dedicado a estos fines. Esto permitiría a las empresas operadoras notificar eventos de indisponibilidad de manera rápida y

Con relación a los comentarios presentados por TELEFÓNIA, relacionados a que no le correspondería la carga de la prueba, es preciso tener en cuenta que el proceso de regularización, con las "pruebas" –consistentes en la respuesta que le arroje el sistema RENTESEG, a efectos de determinar que el sistema en ese momento estaba teniendo problemas de disponibilidad para poder otorgar la respuesta a ejecutar o no el bloqueo- es una obligación instituida en el artículo 32 de las Normas Complementarias del RENTESEG y, que para el caso en específico, lo que busca es garantizar que la empresa operadora cumpla con efectuar la consulta antes de ejecutar el bloqueo preventivo de manera indiscriminada.

Así, ante la indisponibilidad en el sistema RENTESEG, de manera preventiva, se ejecuta el bloqueo, con la intención de evitar que un equipo sustraído o perdido siga cursando tráfico y con ello la comisión de actividades delictivas que vayan en contra de la seguridad ciudadana.

Del mismo modo, con relación a que debería ser el RENTESEG quien comunique la indisponibilidad, es de precisarse que al no tratarse de una indisponibilidad que se mantenga en el tiempo, no es susceptible se comunique de acuerdo a los parámetros establecidos en el literal (i) del artículo 32° de las Normas Complementarias del RENTESEG, ya que dicha indisponibilidad aplica en caso se mantenga en el tiempo y como se ha indicado esta indisponibilidad sería una excepción y no la regla; siendo que, la indisponibilidad del escenario en esta modificatoria es momentánea, o es lo



precisa, garantizando así una colaboración más eficiente y efectiva en la resolución de problemas técnicos.

Además, es esencial tener en cuenta que, durante las caídas del sistema, las fechas y horas de bloqueos y suspensiones efectivas pueden no coincidir con las fechas y horas reportadas debido a la interrupción de los procesos de registro y comunicación. Esta discrepancia podría impactar la trazabilidad y la precisión de los registros. Por lo tanto, es crucial considerar este aspecto al momento de abordar los procedimientos y la documentación relacionada con las caídas del sistema.

De manera adicional, recomendamos que la norma establezca un procedimiento detallado sobre cómo se llevará a cabo la subsanación de la indisponibilidad del sistema RENTESEG una vez que se haya resuelto. Este procedimiento podría incluir pasos claros para reactivar los servicios y desbloquear los equipos que fueron bloqueados de manera preventiva durante la indisponibilidad. Proporcionar una guía precisa sería beneficioso para las empresas operadoras, ya que les permitiría proceder de manera efectiva y eficiente una vez que el sistema esté nuevamente en línea.

Proyecto presentado para comentarios

Artículo 21.- Validación en línea de los equipos terminales móviles para altas nuevas

Para altas nuevas, previa validación de la titularidad del abonado conforme a lo establecido en la Norma de las Condiciones de Uso, el concesionario móvil consulta de forma inmediata o en línea al RENTESEG la procedencia de la activación o habilitación del servicio en el equipo terminal móvil, conforme a las indicaciones establecidas en el Instructivo Técnico.

El RENTESEG luego de ejecutar el análisis correspondiente, envía de forma inmediata o en línea al concesionario móvil la respuesta a la consulta. La activación o habilitación del servicio en el IMEI del equipo terminal móvil, procede en caso el RENTESEG lo autorice. El concesionario móvil informa inmediatamente al usuario el resultado de la procedencia o improcedencia de la activación o habilitación del servicio. En este último caso, debe precisar el motivo de la improcedencia.

El mensaje a ser enviado por el RENTESEG se sujeta a las indicaciones establecidas en el Instructivo Técnico.

En el caso de indisponibilidad del sistema RENTESEG, debidamente acreditada por el concesionario móvil, que no le permita obtener respuesta para las altas nuevas, este debe proceder de manera preventiva con la activación o habilitación del servicio en el IMEI del equipo terminal móvil.

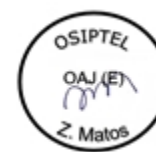
Para ello, el concesionario móvil realiza, como mínimo, tres (3) intentos o consultas para obtener respuesta por parte del sistema

que se espera de la misma, que se trate de una indisponibilidad que solo se presente en dicho momento en el que se hace la consulta de validación en el sistema y que no supere en espacio y tiempo; por ende, es que quien primero advertirá esta indisponibilidad en línea será el concesionario móvil que haga la consulta y recibiendo un código de error o de que no se puede obtener el resultado.

Finalmente, es preciso mencionar que el proceso de bloqueo preventivo está contemplado en el Manual de Operatividad del RENTESEG comunicado previamente a las empresas operadoras desde octubre 2022.

Propuesta final

Se deroga esta disposición.





RENTESEG, siendo el intervalo de un (1) minuto entre cada intento, generando la constancia de la indisponibilidad respectiva, conforme a las indicaciones del Instructivo Técnico.

Ante el cese de la indisponibilidad del sistema RENTESEG, los concesionarios móviles deben realizar la regularización de las consultas sobre los cuales no obtuvo respuesta durante dicho periodo de indisponibilidad, conforme lo dispuesto en la presente norma.

La carga de la prueba que acredite los intentos o consultas realizadas para obtener respuesta por parte del sistema RENTESEG, así como la constancia de la indisponibilidad, recae en los concesionarios móviles.

Comentarios recibidos

AMÉRICA MÓVIL - 1ER. GRUPO DE COMENTARIOS:

En relación a la validación en línea de los equipos terminales para altas nuevas móviles (Artículo 21).- Conforme fuera expuesto anteriormente, requerir la realización de tres (intentos) en un intervalo de tiempo de un (1) minuto, así como la emisión de una constancia, por cada uno no resulta razonable.

Por otro lado, debemos de mencionar que el proceso de regularización contemplado en el proyecto resulta carente de sustento en tanto una vez activados los servicios telefónicos, dichas líneas telefónicas serán objeto de un proceso de validación diferente, conforme lo dispone el procedimiento de validación diaria establecida en el artículo 22 de las Normas Complementarias. Por tales motivos, muy respetuosamente solicitamos la desestimación de la modificación del artículo 21 de las Normas Complementarias propuesta.

AMÉRICA MÓVIL – 2DO. GRUPO DE COMENTARIOS:

- Conforme fuera expuesto anteriormente, requerir la realización de tres (intentos) en un intervalo de tiempo de un (1) minuto, así como la emisión de una constancia, por cada uno no resulta razonable por lo que solicitamos la desestimación de dichos extremos.
- Por otro lado, debemos de mencionar que el proceso de regularización contemplado en el proyecto resulta carente de sustento en tanto una vez activados los servicios telefónicos, dichas líneas telefónicas serán objeto de un proceso de validación diferente, conforme lo dispone el procedimiento de validación diaria establecida en el artículo 22 de las Normas Complementarias. Por tales motivos, muy respetuosamente solicitamos la desestimación de la modificación del artículo 21 de las Normas Complementarias propuesta.

Posición del OSIPTEL

Sin perjuicio del sustento presentado en su oportunidad y los comentarios vertidos por los concesionarios móviles, a propósito de la publicación del Decreto Legislativo N° 1596, se modificó -entre otros dispositivos- el artículo 8.1, literal i. y el artículo 8.2, literal b. del Decreto Legislativo N° 1338, tal como se observa a continuación:

Decreto Legislativo N° 1338, previo a la modificación del Decreto Legislativo N° 1596	Decreto Legislativo N° 1338, modificado por el Decreto Legislativo N° 1596 (vigente)
--	---





• Sin perjuicio de lo antes señalado, muy respetuosamente le expresamos nuestra preocupación con la facultad del Regulador de autorizar la activación de una nueva línea telefónica (alta nueva), en tanto que lo anterior significaría que sólo se podría activar líneas móviles si dicha línea se asocia un equipo terminal móvil, lo cual no sucede debido a que la mayoría de ventas de líneas móviles en el país son realizadas bajo la modalidad de chip suelto, según la naturaleza de la tecnología GSM y nuestro Despacho lo puede comprobar en los reportes periódicos efectuados al Regulador.

En este punto, es importante realizar la diferenciación entre activación de la línea telefónica (proceso en el cual se asigna a una persona un número telefónico y este se encuentra disponible para ser utilizado en cualquier equipo terminal) y asociación de una línea telefónica a un equipo terminal (proceso en el cual se vincula una línea telefónica a un equipo terminal para poder ser utilizado), lo cual son dos conceptos completamente diferentes, y no son considerados en el proyecto. En ese sentido, consideramos que la activación de líneas telefónicas no debería encontrarse en un régimen de autorización por parte del Regulador debido a las implicancias negativas que generarían al Sector.

• En ese sentido, América Móvil **propone** la reformulación del artículo bajo análisis y se precise que la activación de las líneas telefónicas no se encuentran supeditadas a la asociación de un equipo terminal; no obstante ello, las empresas operadoras podrían reportar el equipo terminal con el cual dicha línea telefónica activada se encuentra generando tráfico.

Artículo 8.- Empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones

8.1 Las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones tienen las siguientes obligaciones:

(...)

i) Verificar que el equipo terminal móvil donde se utiliza el servicio público de telecomunicaciones contratado no se encuentre en la Lista Negra y se encuentre en la Lista Blanca del RENTESEG. En caso de encontrarse en la Lista Negra o no encontrarse en la Lista Blanca del RENTESEG, no procede la activación servicio. Para dicha verificación, previo a la activación del servicio, la empresa operadora habilita, únicamente, las funcionalidades que permitan la captura del IMEI por parte de la red móvil.

(...)
8.2 Queda prohibido a las empresas operadoras de servicios públicos móviles de telecomunicaciones, bajo responsabilidad administrativa y civil que corresponda:

(...)

b) Habilitar o mantener habilitado el servicio público móvil de telecomunicaciones en un equipo terminal móvil reportado como perdido, sustraído (hurtado

Artículo 8.- Empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones

8.1 Las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones tienen las siguientes obligaciones:

(...)

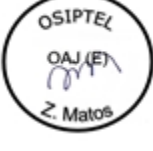
i) Verificar que el equipo terminal móvil donde se utiliza el servicio público de telecomunicaciones contratado no se encuentre en la Lista Negra y se encuentre en la Lista Blanca del RENTESEG.

(...)

8.2 Queda prohibido a las empresas operadoras de servicios públicos móviles de telecomunicaciones, bajo responsabilidad administrativa y civil que corresponda:

(...)

b) Mantener habilitado el servicio público móvil de telecomunicaciones en un equipo terminal móvil reportado como perdido, sustraído (hurtado o robado) o inoperativo, que se encuentre registrado en la Lista Negra del RENTESEG, cuyo IMEI haya sido detectado como alterado, duplicado, clonado o inválido por el Ministerio del Interior, o que no se encuentre en la Lista Blanca; así como aquellos equipos terminales móviles cuyos IMEI no posibiliten su identificación e individualización.





o robado) o inoperativo, que se encuentre registrado en la Lista Negra del RENTESEG, cuyo IMEI haya sido detectado como alterado, duplicado, clonado o inválido por el Ministerio del Interior, o que no se encuentre en la Lista Blanca; así como aquellos equipos terminales móviles cuyos IMEI no permitan su identificación e individualización.

(Subrayado agregado)

En atención a las modificaciones señaladas, al excluir la palabra “habilitar” del artículo 8.2, literal b., y mantener únicamente el término “Mantener habilitado” el servicio público móvil en un equipo terminal reportado en la Lista Negra del RENTESEG como prohibición de los concesionarios móviles, ya no permanece la obligación de realizar una validación previa a nivel de red del equipo en donde se dará el alta para la activación de un servicio público móvil.

En línea con lo argumentado en la Exposición de Motivos del Decreto Legislativo N° 1596, el sustento de la modificación radica en que el control inicial de habilitar el servicio puede ser vulnerado en tanto para el alta del servicio se puede emplear un equipo que pase la validación y luego se use otro.

De otro lado, es preciso tener presente que en línea con lo establecido en el artículo 34 del Reglamento del RENTESEG para el caso de líneas en servicio, a través de lo establecido en el artículo 22 de las Normas Complementarias del RENTESEG se tiene previsto otro proceso de periodicidad diaria con el mismo fin a través de una validación total diaria de líneas activas contra la Lista Blanca y Lista Negra.

Conforme lo expuesto en este punto, considerando que la modificación del artículo 8 del Decreto Legislativo N° 1338 impacta directamente sobre la vigencia del artículo 21 de las Normas Complementarias del RENTESEG referido a la validación en línea de los equipos terminales móviles para altas nuevas, no se acogen los comentarios presentados por América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A., Telefónica del Perú S.A.A. y Viettel Perú S.A.C.; en



ese sentido, corresponde derogar el artículo 21 de las Normas Complementarias del RENTESEG.

ENTEL:

Respecto a lo establecido en el artículo 21, citamos los comentarios precisados al artículo 8, referente al proceso de subsanación, la responsabilidad de informar la indisponibilidad del sistema; y el plazo que debemos considerar para el proceso de subsanación.

No obstante, debemos precisar que estamos ante una de las obligaciones que recae directamente en el goce y disfrute del servicio por parte de los clientes, lo que complejiza el procedimiento.

Nos explicamos, la propuesta no ha contemplado que actualmente, contamos con canales de contratación no solo asistidos por un asesor sino de autoatención, nos referidos al autoactivado, en el cual el propio cliente adquiere un chip y luego se autoactiva éste. En el proceso propuesto ¿qué pasaría si un cliente coloca el chip y no le llega ningún mensaje? ¿Debe iniciar el procedimiento de los tres (03) minutos?, ¿la carga de la prueba le correspondería al abonado quién intenta activar su servicio? ¿Cómo procedemos a aplicar la activación preventiva en estos casos?

Las interrogantes planteadas constatan que el indicado para informar sobre la indisponibilidad de los sistemas es el propio RENTESEG. En el ejemplo, planteado de la autoactivación, al informarnos el RENTESEG la indisponibilidad, activaríamos en todos los canales el proceso preventivo y el cliente podrá activar de manera transparente y sin complicaciones su servicio, posterior a ello, podemos mapear todos los casos de activación preventiva y reportar al RENTESEG una vez que éste nos ha informado del levantamiento de la indisponibilidad.

Debemos precisar que el ejemplo señalado, no solo aplica para el escenario de autoactivado sino también para aquella adquisición de solo SIMcard en nuestros canales de contratación. En ese sentido, es necesario reconsiderar la propuesta planteada y que sea el propio RENTESEG el que remita el mensaje de indisponibilidad y el levantamiento de ésta; para ello, proponemos realizar mesas de trabajo con dicha entidad y todos los operadores; y con ello mapear todos los casos de uso que pueden involucrar dicha indisponibilidad.

En base a lo expuesto, solicitamos implementar el proceso propuesto, otorgarnos el plazo de implementación de mínimo seis (06) después de alcanzado los documentos técnicos y las mesas de trabajo para mapear los casos de uso no contemplados y podrían evidenciarse posteriormente.

Considerar los argumentos antes expuestos.



Requerimiento en el Anexo: Requiere 06 meses, contados a partir de la Publicación del nuevo Instructivo Técnico, Manual de Operatividad. Mesas de Trabajo.

TELEFÓNICA:

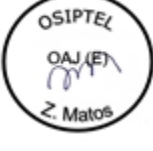
El artículo propuesto aborda la situación de indisponibilidad del sistema RENTESEG y cómo debe proceder un concesionario móvil en caso de no obtener respuestas para altas nuevas. En este contexto, consideramos que, aunque es necesario tener en cuenta las dificultades que puedan surgir debido a la indisponibilidad del sistema, es crucial asegurarse de que el proceso de activación preventiva no tenga consecuencias no deseadas.

Entendemos la necesidad de tomar medidas preventivas en caso de indisponibilidad del sistema RENTESEG para garantizar la continuidad de los servicios móviles. Sin embargo, es importante asegurarse de que esta responsabilidad no sea sobrecargada en las empresas operadoras. Sugerimos que el proveedor del sistema RENTESEG establezca un protocolo claro y eficiente para notificar a los concesionarios móviles sobre la indisponibilidad y, en su caso, permitir activaciones preventivas de manera efectiva. Esto aseguraría una colaboración adecuada y evitaría la creación de barreras operativas para las empresas operadoras.

Es crucial resaltar que una vez que se haya realizado la activación preventiva del servicio en un terminal durante un período de indisponibilidad, la reversión de esta acción podría presentar desafíos considerables. En caso de que el sistema RENTESEG rechace la activación después de haberse restablecido, es posible que la empresa operadora no pueda retroceder fácilmente y revocar el servicio. Por lo tanto, sugerimos que la propuesta incluya mecanismos claros y efectivos para gestionar situaciones en las que la activación sea rechazada posteriormente por el sistema RENTESEG. Esto evitaría posibles inconvenientes operativos y garantizaría una toma de decisiones informada y eficiente.

Además, consideramos necesario que se establezca un proceso específico para informar y gestionar el bloqueo de terminales que hayan sido activados preventivamente en caso de rechazo posterior por parte del sistema RENTESEG. Proponemos que la validación de planta diaria sea una herramienta efectiva para reportar estos casos de bloqueo. Esta obligación podría ayudar a mantener un registro preciso y a garantizar que los dispositivos sean bloqueados de manera adecuada en caso de activaciones no autorizadas.

Considerar los argumentos antes expuestos.





VIETTEL:

Respecto al artículo bajo comentario, solicitamos se esclarezca la fecha y hora de activación que deberá considerarse en aquellos casos en los que la respuesta del RENTESEG a la consulta de regularización sea “procede activación del servicio”, teniendo en cuenta que la línea ya había sido activada de forma preventiva.

Así también, solicitamos se evalúe la posibilidad de definir el plazo en el que una línea pueda mantenerse en “estado previo a la activación”, considerando que la validación en línea puede rechazar la activación del servicio en los equipos terminales móviles por diversos motivos o que un abonado no vincule su servicio (sim card) a un IMEI.

Finalmente, sugerimos se señale de forma expresa que la validación de altas nuevas no es aplicable a los casos de portabilidad, como así se nos ha sido esclarecido en las consultas que remitimos al equipo RENTESEG.

Proyecto presentado para comentarios

Artículo 24.- Información de los CDR de los concesionarios móviles
Los concesionarios móviles remiten al OSIPTEL la información contenida en sus CDR conforme a los formatos, periodicidad y procedimientos **definidos en el Instructivo Técnico**, siendo como mínimo la siguiente:
a) Código IMEI, código IMSI y MSISDN de cada llamada saliente y entrante, mensaje de texto SMS, así como, de la sesión de acceso a la red de datos.
b) Fecha, hora y código de la celda de la llamada saliente, de la llamada entrante, mensajes de texto SMS y de la sesión de acceso a la red de datos; **así como la latitud y longitud de la celda respectiva.**

Comentarios recibidos

ENTEL:

Al respecto, debemos precisar que el Instructivo Técnico no contemplaba el detalle del reporte de los CDRs, no obstante, advertimos que en el Manual de Operatividad se ha contemplado obligaciones de remisión de información relacionados a la latitud y longitud de voz y datos, sin embargo, ello, no implica que los CDRs contengan esta información, por lo que es necesario se precise si la propuesta normativa está relacionada a dicha información.

En efecto, debemos distinguir el detalle del CDR como tal (información fuente) de la información que se puede gestionar para entrega, toda vez

Considerar los argumentos antes expuestos.

Propuesta final

“Artículo 24.- Información de los CDR de los concesionarios móviles
Los concesionarios móviles remiten al Osiptel la información contenida en sus CDR conforme a los formatos, periodicidad y procedimientos **definidos en el Instructivo Técnico**, siendo como mínimo la siguiente:
a) Código IMEI, código IMSI y MSISDN de cada llamada saliente y entrante, mensaje de texto SMS, así como, de la sesión de acceso a la red de datos.
b) Fecha, hora y código de la celda de la llamada saliente, de la llamada entrante, mensajes de texto SMS y de la sesión de acceso a la red de datos; **así como la latitud y longitud de la celda donde se genera tráfico.”**

Posición del OSIPTEL

Con relación a los comentarios presentados por ENTEL, sobre que se trataría de una obligación contemplada en el Manual de Operatividad y no en el Instructivo Técnico ni otro en otro Dispositivo legal, es preciso tener en cuenta que si bien a través del artículo 24 de las Normas Complementarias del RENTESEG, aprobadas mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 07-2020-CD/OSIPTEL, no se encontraban de manera taxativa los términos “latitud y longitud” como componentes de información de los CDRs. Ello, en absoluto, no limita la inclusión de estos componentes de información, en la medida que el artículo 16.2 del Reglamento del RENTESEG, habilita al OSIPTEL a que, además de lo precisado en el Reglamento, éste pueda



que dichas situaciones son totalmente distintas, y el CDR actualmente, no contempla la información de la latitud y longitud, por lo que, traer éste con dicha información, es cambiar totalmente nuestra información fuente.

Por tanto, solicitamos a vuestro despacho precisar con exactitud que el pedido de información no comprende exactamente que provenga de un CDR.

determinar otra información a reportar en los mismos por parte de los concesionarios móviles:

“Artículo 16.- Información de los CDR de las empresas operadoras

16.1. *Las empresas operadoras deben remitir a pedido del OSIPTEL, información contenida en sus CDR que resulte necesaria para el cumplimiento de las disposiciones de la Ley y el presente Reglamento.*

16.2. El OSIPTEL establece la periodicidad, intervalo, forma de remisión y/o transmisión de la información señalada en el numeral anterior. Esta información contiene como mínimo:

a) Código IMEI, código IMSI y MSISDN de cada llamada saliente y entrante, mensaje de texto SMS, así como de la sesión de acceso a la red de datos.

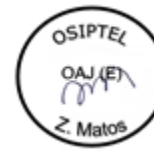
b) Fecha, hora y código de la celda de la llamada saliente, de la llamada entrante, mensajes de texto SMS y de la sesión de acceso a la red de datos.(...)”

Así, teniendo en cuenta que la información que a la fecha se remite como parte de los CDR, únicamente permitiría la identificación y detección de los IMEI clonados en la propia red de la empresa operadora, con esa información, no sería posible identificar los IMEI duplicados y clonados inter redes de los concesionarios móviles.

Más teniendo en cuenta, que a efectos de que el RENTESEG pueda utilizar la información de los CDR para determinar los IMEI clonados y/o duplicados que formen parte de distintas empresas operadoras, es que resulta necesario incluir en este artículo, como contenido de la información la “*latitud y longitud*”, a efectos de que, al contar con esta información, sea posible la identificación y bloqueo de los IMEI que resulten duplicados y/o clonados de la validación.

Cabe indicar, como precisión adicional que el artículo 24 se encuentra dentro del Capítulo II de las Normas Complementarias del RENTESEG, denominado “Detección de equipos terminales móviles duplicados o clonados y Lista de Excepción”, por lo que resulta totalmente razonable que se solicita la inclusión de la información antes referida.

Asimismo, de lo indicado respecto a información fuente, tal como se detalla en el Manual de Operatividad, el archivo a remitir tiene una estructura la cual los concesionarios móviles pueden construir de sus fuentes de información; por



	lo que, no se acogen los comentarios presentados por Entel Perú S.A. acerca de que la información de latitud y longitud no pueda incluirse en un CDR.
Proyecto presentado para comentarios	Propuesta final
<p>Artículo 25.- Información de la Lista de Excepción El concesionario móvil reporta al RENTESEG la información del IMEI del equipo terminal móvil que ha sido acreditado como pregrabado por el fabricante y que se encuentra vinculado a un IMSI o Número de Servicio Telefónico Móvil activo en dicho IMEI, para evitar el bloqueo del equipo terminal móvil en su red, en la periodicidad, horario y demás indicaciones establecidas en el Instructivo Técnico. <u>En caso el OSIPTEL determine la pareja IMEI-IMSI que será ingresada a la Lista de Excepción, el concesionario móvil recoge del RENTESEG dicha información.</u></p>	<p>Artículo 25.- Información de la Lista de Excepción El concesionario móvil reporta al RENTESEG la información del IMEI del equipo terminal móvil que cumple las validaciones indicadas en el artículo 27-H, así como el IMSI o Número de Servicio Telefónico Móvil vinculado con dicho IMEI, para evitar el bloqueo del equipo terminal móvil en su red por haber sido detectado con un IMEI duplicado o clonado, en la periodicidad, horario y demás indicaciones establecidas en el Instructivo Técnico. <u>En caso el Osipitel determine la pareja IMEI-IMSI que será ingresada a la Lista de Excepción, el concesionario móvil recoge del RENTESEG dicha información.</u></p>
Comentarios recibidos	Posición del OSIPTEL
<p>ENTEL: En referencia al artículo 25 advertimos que la propuesta normativa pretende establecer la responsabilidad de reconocer las parejas válidas de IMEI-IMSI a las empresas operadoras, situación que contradice el actual proceso, el cual dispone que es el OSIPTEL quién determina dicha situación e informa a las empresas operadoras.</p> <p>Consideramos que debe seguir siendo el OSIPTEL o el RENTESEG quién determine dicho reconocimiento, toda vez que es éste quién tiene toda la información y el proceso para determinar los IMEI duplicados. Asimismo, advertimos que el proceso determina que se realice de acuerdo al Instructivo Técnico, pero en el actual Instructivo no se contempla dicho procedimiento, por lo que, en caso de prosperar la propuesta es necesario se defina ésta y se establezca un periodo de implementación y ejecución para ello de mínimo ocho (08) meses; la cual deberá contabilizarse a partir del nuevo Instructivo Técnico, puesto que desconocemos cuál será el proceso a implementar.</p> <p>Ahora bien, debe señalarse que, si bien en el Manual de Operatividad entregado en octubre de 2022 se incorporó un intercambio de archivos de la pareja IMEI-IMSI, eso no implica que las empresas operadoras lo hayan contemplado como detección, toda vez que desde la salida del Instructivo Técnico se había desarrollado el documento técnico que contemplaba los casos de uso del RENTESEG; y esta obligación no estaba incluido en el Instructivo, en el Manual ni en la norma como tal, por lo que es necesario se contemple una fase de implementación. No obstante, que es el RENTESEG quién debería determinar y ordenar a la empresa operadora incluir en la Lista de Excepción dicha pareja; por lo que solicitamos considerar la propuesta planteada.</p>	<p>Respecto de lo indicado por ENTEL, es importante mencionar que si bien inicialmente en las normas complementarias del RENTESEG solo se consignaba que las empresas operadoras recojan las parejas IME-IMSI, existen equipos vendidos por las mismas empresas, motivo por el cual la identificación del IMEI original es más certera y corta respecto de una evaluación que podría hacer el OSIPTEL; inclusive con ello sus propios abonados, a los que las empresas operadoras que vendieron equipos no se verían afectados, razón por la cual se considera en la propuesta normativa la validación de la adquisición de los IMEI de parte de los concesionarios móviles.</p> <p>Asimismo, para el caso de equipos terminales móviles con IMEI clonado o duplicado, corresponde realizar una validación de IMIE físico y lógico a efectos de generar certeza de la habilitación del equipo, siendo el operador quien puede realizar esa validación cuando el abonado se apersona al centro de atención.</p> <p>Finalmente, se ha establecido en el Manual de Operatividad el procedimiento para el intercambio de la información de las empresas operadoras con el RENTESEG.</p>



Requerimiento en el Anexo: Requiere 06 meses, contados a partir de la Publicación del nuevo Instructivo Técnico, Manual de Operatividad. Mesas de Trabajo.

Proyecto presentado para comentarios

Artículo 27-A.- Registro de equipos terminales sustraídos, perdidos, recuperados y reportados por fraude o uso prohibido

Los concesionarios móviles deben implementar un registro con la información de los equipos terminales móviles que hayan sido reportados como sustraídos, perdidos y recuperados, **así como aquellos reportados por fraude y uso prohibido**, consignando de manera detallada:

(i) La información reportada por los abonados o usuarios, los importadores o **los distribuidores, los ensambladores o los fabricantes en el país, las casas comercializadoras** o por **el propio concesionario móvil**, considerando:

- a. El nombre y apellidos completos del abonado, o razón social en caso de persona jurídica;
- b. El tipo y número del documento legal de identificación del abonado (Documento Nacional de Identidad, Pasaporte, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyente o el documento legal de identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones);
- c. El número telefónico o de abonado y el número del IMSI asociado al equipo terminal, cuando corresponda;
- d. El código IMEI del equipo terminal móvil;
- e. El motivo del reporte (sustraído, perdido o recuperado, **fraude o uso prohibido**);
- f. La marca y modelo del equipo terminal móvil materia del reporte;
- g. El código correlativo para el caso de reportes por sustracción o pérdida;
- h. La fecha y hora del reporte;
- i. La fecha y hora de la ejecución del bloqueo o desbloqueo por recuperación;
- j. Nombre y apellidos del representante del importador o distribuidor, de ser el caso; y
- k. Nombre y apellidos del usuario que reporta la sustracción o pérdida del equipo, de ser el caso;
- l. **El número telefónico desde el cual se realiza el reporte, cuando este se haya realizado por el canal telefónico;**
- m. Otra información que establezca el OSIPTEL.

En el caso de los reportes realizados por los abonados o usuarios, la información correspondiente al IMEI, marca y modelo del equipo terminal **móvil**, son obtenidos directamente de la red del **concesionario móvil**. La carga de la prueba respecto a la vinculación entre el IMEI y el servicio móvil corresponde al **concesionario móvil**.

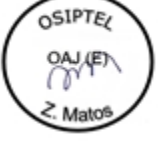
Propuesta final

“Artículo 27-A.- Registro de equipos terminales sustraídos, perdidos, recuperados y reportados por fraude o uso prohibido

Los concesionarios móviles deben implementar un registro con la información de los equipos terminales móviles que hayan sido reportados como sustraídos, perdidos y recuperados, **así como aquellos reportados por fraude y uso prohibido**, consignando de manera detallada:

(i) La información reportada por los abonados o usuarios, los importadores o **los distribuidores, los ensambladores o los fabricantes en el país, las casas comercializadoras** o por **el propio concesionario móvil**, considerando:

- a. El nombre y apellidos completos del abonado, o razón social en caso de persona jurídica;
- b. El tipo y número del documento legal de identificación del abonado (Documento Nacional de Identidad, Pasaporte, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyente o el documento legal de identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones);
- c. El número telefónico o de abonado y el número del IMSI asociado al equipoterminal, cuando corresponda;
- d. El código IMEI del equipo terminal móvil;
- e. El motivo del reporte (sustraído, perdido o recuperado, **fraude o uso prohibido**);
- f. La marca y modelo del equipo terminal móvil materia del reporte;
- g. El código correlativo para el caso de reportes por sustracción o pérdida;
- h. La fecha y hora del reporte;
- i. La fecha y hora de la ejecución del bloqueo o desbloqueo por recuperación;
- j. Nombre y apellidos del representante del importador o distribuidor, de ser el caso; y
- k. Nombre y apellidos del usuario que reporta la sustracción o pérdida del equipo, de ser el caso;
- l. **El número telefónico desde el cual se realiza el reporte, cuando este se haya realizado por el canal telefónico;**
- m. Otra información que establezca el **Osipitel**.





El **Registro** de equipos terminales sustraídos, perdidos y recuperados, **así como aquellos reportados por fraude o uso prohibido**, a cargo de **los concesionarios móviles**, forma parte del RENTESEG.
 (ii) La información generada por el bloqueo o desbloqueo por recuperación realizados en atención a la información de **terceros concesionarios móviles registrados en el RENTESEG**, incluyendo la información de otros países en virtud de acuerdos internacionales.”

Comentarios recibidos

ENTEL:
 En referencia a lo propuesta del artículo 27-A, nos preocupa que se pretenda establecer como obligación de la empresa operadora contar con un registro de equipo de terminales sustraídos, perdidos, recuperados y reportados por fraude o uso prohibido, toda vez que es el RENTESEG quién debe proporcionar toda la información al respecto.
 En efecto, el Estado Peruano está realizando una inversión increíble en el RENTESEG y es necesario que esta entidad facilite toda la información necesaria para que las entidades como Ministerio Público, Policía Nacional, OSIPTEL e incluso las propias empresas operadoras puedan disponer de la misma. No hay que perder de vista que las empresas concesionarias del servicio público de telecomunicaciones están colaborando con la seguridad ciudadana y no es su función como tal, sino le corresponde al Ministerio del Interior. Considerando ello, el registro debe estar a cargo del RENTESEG, puesto a que a él se le proporcionará toda la información del mercado, por tanto, solicitamos al OSIPTEL reconsiderar esta obligación, y establecer que sea el RENTESEG el encargado de contar con el respectivo registro.
 Ahora bien, advertimos que se está incorporando como obligación el bloqueo por uso prohibido, el cual no se encuentra contemplado actualmente, y si bien ejecutamos un bloqueo diario de estos IMEI se efectúan solo a nivel de la red del operador y no de las empresas operadoras del mercado, por lo que es necesario se establezca el procedimiento de cómo efectuaremos este bloqueo, cómo se informará al

En el caso de los reportes realizados por los abonados o usuarios, la información correspondiente al IMEI, marca y modelo del equipo terminal **móvil**, son obtenidos directamente de la red del **concesionario móvil**. La carga de la prueba respecto a la vinculación entre el IMEI y el servicio móvil corresponde al **concesionario móvil**.

El **Registro** de equipos terminales sustraídos, perdidos y recuperados, **así como aquellos reportados por fraude o uso prohibido**, a cargo de **los concesionarios móviles**, forma parte del RENTESEG.

(ii) La información generada por el bloqueo o desbloqueo por recuperación realizados en atención a la información de **terceros concesionarios móviles registrados en el RENTESEG**, incluyendo la información de otros países en virtud de acuerdos internacionales.”

Posición del OSIPTEL

Con relación a los comentarios remitidos por ENTEL, en primer lugar hay que precisar que el presente artículo no constituye la incorporación de nuevas obligaciones a los concesionarios móviles, toda vez que estas obligaciones ya se encontraban establecidas en el antiguo artículo 124° del TUO de las Condiciones de Uso (aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias), las mismas que han sido trasladadas a las Normas Complementarias del RENTESEG, a efectos de que se regulen las disposiciones que contienen obligaciones a los concesionarios móviles.

Del mismo modo, se ha de precisar que el contenido de la habilitación de este Registro por parte de los concesionarios móviles tiene una funcionalidad distinta a los Registros del RENTESEG, siendo que este listado es de cara a la información que debe preservar en sus sistemas comerciales a modo de acreditación de las actuaciones de los mismos, ya que el contenido que ellos almacenarían en este Registro, es información con la que los administrados cuentan dentro de sus sistemas.

Por otro lado, las adecuaciones efectuadas en cuanto a los términos se encuentran relacionadas y vinculadas a los utilizados propiamente la normativa del RENTESEG.

Ahora bien, en lo que respecta al reporte por fraude y uso prohibido, solo debería consignarse aquella información que corresponda, quedando más que claro que en tanto los reportes por fraude y uso prohibido no los hace el abonado, sino que los detecta el mismo concesionario móvil; por lo que, el contenido de la información de este Registro en relación a estos supuestos estará delimitado en lo que corresponda.



RENTESEG, debemos esperar una respuesta de dicha entidad para bloquear o desbloquear.

De igual forma, se ha contemplado el bloqueo del equipo pero no el desbloqueo del mismo, es necesario precisar que las Condiciones de Uso contemplan el desbloqueo del equipo si el cliente se acerca a regularizar dentro de los cinco (05) días hábiles de efectuado el reporte.

En ese sentido, respetuosamente, solicitamos se establezca en el Instructivo Técnico la forma cómo se reportará los casos de bloqueo por uso prohibido y se nos otorgue el plazo de implementación de mínimo seis (06) una vez conocido el procedimiento.

Requerimiento en el Anexo: Requiere 06 meses.

AMÉRICA MÓVIL:

En relación a información de los equipos terminales móviles reportados por uso prohibido (Artículos 15-A y 27-A).- Sobre el particular, respetuosamente le expresamos la necesidad de realizar diversas precisiones respecto a la redacción actual del proyecto, conforme se detalla: **(i)** señalar expresamente quien será el responsable de seguir efectuando el monitoreo y detección de líneas telefónicas y equipos terminales involucrados en uso prohibido; y en caso dicha responsabilidad siga a cargo de las empresas operadoras, es necesario que se precise cómo se realizará el reporte que actualmente se remite mediante carta en una periodicidad semanal; **(ii)** señalar expresamente si los criterios actuales para detectar líneas telefónicas y equipos terminales relacionados al uso prohibido se mantendrán o serán objeto de modificaciones; y cómo se harán de conocimiento a las empresas operadoras; **(iii)** señalar cual será el procedimiento de recojo del fichero de uso prohibido; su estructura, periodicidad de entrega, etc.

AMÉRICA MÓVIL – 2Do. GRUPO DE COMENTARIOS

En relación a información de los equipos terminales móviles reportados por uso prohibido (Artículos 15-A y 27-A). - Sobre el particular, respetuosamente le expresamos la necesidad de realizar diversas precisiones respecto a la redacción actual del proyecto, conforme se detalla:

- (i) No se ha determinado expresamente quien será el responsable de seguir efectuando el monitoreo y detección de líneas telefónicas y

De acuerdo a ello, debe quedar claro que, en primer lugar; la detección la sigue realizando el concesionario móvil, de conformidad con lo establecido en la normativa relacionada al Uso Prohibido, en segundo lugar; de cara a la compartición con otros concesionarios móviles, es el OSIPTEL quien ordena directamente la acción a ejecutar de la información compartida por cada concesionario móvil, ordenando a los otros concesionarios la acción a ejecutar, los mismos que serán consignados en el proceso en línea diario de bloqueo.

En consecuencia, no se acogen los comentarios presentados por Entel Perú S.A. conducentes a determinar un plazo de implementación mínimo de seis (06) meses una vez conocido el procedimiento a través del Instructivo Técnico de la forma como se reportarían los casos de bloqueo por uso prohibido.

Con relación a los comentarios presentados por CLARO, en lo que respecta a lo establecido en el artículo 27-A de las Normas Complementarias del RENTESEG, se ha de precisar que, el concesionario móvil, más allá de comentar sobre la obligación que tienen de implementar un registro con la información de los equipos terminales móviles que hayan sido reportados como sustraídos, perdidos y recuperados, así como aquellos reportados por fraude y uso prohibido, los comentarios se encuentran dirigidos al contenido del artículo en proyecto 15-A (uso prohibido), cuya absolución será precisada en el acápite correspondiente.

Sin perjuicio de ello, en lo que respecta a la obligación que tienen los concesionarios móviles de implementar un registro con la información de los equipos terminales móviles que hayan sido reportados, cabe señalar que el presente artículo no constituye la incorporación de nuevas obligaciones a los concesionarios móviles, toda vez que estas ya se encontraban contempladas en el antiguo artículo 124° del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso (Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL), las cuales han sido trasladadas a las Normas Complementarias del RENTESEG, a efectos de que se regulen las disposiciones que contienen obligaciones de los concesionarios móviles.

Del mismo modo, se ha de precisar que el contenido de la habilitación de este Registro por parte de los concesionarios móviles tiene una funcionalidad distinta a los Registros del RENTESEG, este listado es de cara a la información que debe preservar en sus sistemas comerciales a modo de acreditación de las actuaciones de los mismos, ya que el contenido que ellos





equipos terminales involucrados en uso prohibido; y en caso dicha responsabilidad siga a cargo de las empresas operadoras, es necesario que se precise cómo se realizará el reporte que actualmente se remite mediante carta en una periodicidad semanal;

- (ii) No se han establecido expresamente si los criterios actuales para detectar líneas telefónicas y equipos terminales relacionados al uso prohibido se mantendrán o serán objeto de modificaciones; y cómo se harán de conocimiento a las empresas operadoras;

No se se ha establecido cual será el procedimiento de recojo del fichero de uso prohibido; su estructura, periodicidad de entrega, etc.

almacenarían en este Registro, por lo que cuentan con esta información los concesionarios móviles dentro de sus sistemas, de manera interna.

Por otro lado, las adecuaciones efectuadas en cuanto a los términos se encuentran relacionadas y vinculadas a los utilizados propiamente la normativa del RENTESEG.

Ahora bien, en lo que respecta al reporte por fraude y uso prohibido, solo debería consignarse aquella información que corresponda, quedando más que claro que en tanto los reportes por fraude y uso prohibido no los hace el abonado, sino que los detecta el mismo concesionario móvil; por lo que, el contenido de la información de este Registro en relación a estos supuestos estará delimitado en lo que corresponda.

De acuerdo a ello, debe quedar claro que, en primer lugar; la detección la sigue realizando el concesionario móvil, de conformidad con lo establecido en la normativa relacionada al Uso Prohibido, en segundo lugar; de cara a la compartición con otros concesionarios móviles, es el OSIPTEL quien ordena directamente la acción a ejecutar de la información compartida por cada concesionario móvil, ordenando a los otros concesionarios la acción a ejecutar en los archivos vigentes.

Proyecto presentado para comentarios

Artículo 27-B.- Presentación del reporte por sustracción o pérdida

El abonado debe reportar al concesionario móvil la sustracción o pérdida de su equipo terminal móvil. Para tal efecto, el concesionario móvil requiere al abonado, lo siguiente:

- (i) El nombre y apellidos completos del abonado, o razón social en caso de persona jurídica;
- (ii) El número del documento legal de identificación del abonado (Documento Nacional de Identidad, Pasaporte, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyente o el documento legal de identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones);
- (iii) El número telefónico o de abonado asociado al equipo terminal móvil materia del reporte por sustracción o pérdida;
- (iv) Información que valide los datos del abonado o del servicio, la cual debe ser comunicada previamente al OSIPTEL para su correspondiente conformidad;

Propuesta final

“Artículo 27-B.- Presentación del reporte por sustracción o pérdida

El abonado debe reportar al concesionario móvil que le presta el servicio la sustracción o pérdida de su equipo terminal móvil. Para tal efecto, el concesionario móvil requiere al abonado, lo siguiente:

- (i) El nombre y apellidos completos del abonado, o razón social en caso de persona jurídica;
- (ii) El número del documento legal de identificación del abonado (Documento Nacional de Identidad, Pasaporte, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyente o el documento legal de identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones);
- (iii) El número telefónico o de abonado asociado al equipo terminal móvil materia del reporte por sustracción o pérdida;
- (iv) Información que valide los datos del abonado o del servicio, la cual debe ser comunicada previamente al Osipitel para su correspondiente conformidad; y
- (v) El número telefónico o de abonado (fijo o móvil) desde el cual se reporta la sustracción o pérdida del equipo terminal, siempre que el reporte sea presentado mediante vía telefónica.



(v) El número telefónico o de abonado (fijo o móvil) desde el cual se reporta la sustracción o pérdida del equipo terminal, siempre que el reporte sea presentado mediante vía telefónica.

Este reporte también puede ser realizado por el usuario, quien debe cumplir con indicar al concesionario móvil los datos antes señalados, además de informar su nombre y apellidos completos y número de documento legal de identificación.

El mencionado reporte puede ser presentado vía telefónica, únicamente a través del servicio de información y asistencia; o en forma personal (verbalmente o por escrito) en las oficinas o centros de atención a usuarios y puntos de venta habilitados en virtud a lo dispuesto en el artículo 8-A del Reglamento de calidad de la atención a usuarios por parte de operadoras de servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles.

El concesionario móvil durante el citado reporte debe:

a. **Verificar que el IMEI, marca y modelo del equipo terminal móvil a ser bloqueado haya sido obtenido directamente de la red y que haya estado previamente vinculado al servicio público móvil del abonado días previos, antes de la fecha del reporte de la sustracción o pérdida.**

b. **Informar al abonado o usuario sobre la marca y modelo del equipo terminal móvil que procederá a bloquear.**

c. **En caso el abonado o usuario no esté de acuerdo, el concesionario móvil no bloquea el equipo inicialmente identificado y le brinda la opción de solicitar el bloqueo del IMEI vinculado inmediato anterior, informándole la marca y modelo del citado equipo terminal móvil. De persistir su disconformidad, en caso el reporte se realice a través de la vía telefónica u otro canal no presencial, el concesionario móvil realiza el bloqueo del último IMEI vinculado y lo deriva a una oficina o centro de atención presencial.**

d. **Mediante el canal presencial, el concesionario móvil brinda al abonado mayor información sobre los equipos que se encontraron vinculados a su servicio en el periodo previo al reporte de sustracción o pérdida; y permite efectuar el bloqueo del IMEI que este identifique, sin suspender el servicio vinculado.**

e. **En ningún caso, el concesionario móvil informa los criterios**

Este reporte también puede ser realizado por el usuario, quien debe cumplir con indicar al **concesionario móvil** los datos antes señalados, además de informar su nombre y apellidos completos y número de documento legal de identificación.

El mencionado reporte puede ser presentado vía telefónica, únicamente a través del servicio de información y asistencia; o en forma personal (verbalmente o por escrito) en las oficinas o centros de atención a usuarios y puntos de **atención** habilitados en virtud a lo dispuesto en el Reglamento de calidad de la atención a usuarios de los servicios **públicos de telecomunicaciones**.

El concesionario móvil durante el citado reporte debe:

a. **Verificar que el IMEI, marca y modelo del equipo terminal móvil a ser bloqueado haya sido obtenido directamente de la red y que haya estado vinculado al servicio público móvil del abonado días previos, antes de la fecha del reporte de la sustracción o pérdida.**

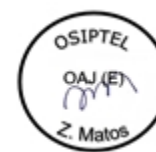
b. **Informar al abonado o usuario sobre la marca y modelo del equipo terminal móvil que procederá a bloquear.**

c. **En caso el abonado o usuario no esté de acuerdo, el concesionario móvil no bloquea el equipo inicialmente identificado y le brinda la opción de solicitar el bloqueo del IMEI vinculado inmediato anterior, informándole la marca y modelo del citado equipo terminal móvil. De persistir su disconformidad, en caso el reporte se realice a través de la vía telefónica u otro canal no presencial, el concesionario móvil realiza el bloqueo del último IMEI vinculado y lo deriva a una oficina o centro de atención presencial.**

d. **Mediante el canal presencial, el concesionario móvil brinda al abonado mayor información sobre los equipos que se encontraron vinculados a su servicio en el periodo previo al reporte de sustracción o pérdida; y permite efectuar el bloqueo del IMEI que este identifique, sin suspender el servicio vinculado.**

e. **En ningún caso, el concesionario móvil informa los criterios empleados para identificar el equipo terminal móvil materia del reporte.**

Luego de realizado el reporte por parte del abonado o usuario y previa validación de la información señalada en los **párrafos** precedentes, el **concesionario móvil** debe entregar en forma inmediata al reporte realizado: (a) el código correlativo de dicho reporte, como constancia del mismo, y (b), el



empleados para identificar el equipo terminal móvil materia del reporte.

Luego de realizado el reporte por parte del abonado o usuario y previa validación de la información señalada en los **párrafos** precedentes, el **concesionario móvil** debe entregar en forma inmediata al reporte realizado: (a) el código correlativo de dicho reporte, como constancia del mismo, y (b), el código IMEI del equipo terminal **móvil** que procede a bloquear, omitiendo el último dígito, informándosele acerca de dicha omisión.”

La carga de la prueba respecto al reporte efectuado por el abonado o usuario, así como sobre la entrega del código correlativo del reporte y el código IMEI del equipo terminal **móvil** a ser bloqueado, está a cargo del **concesionario móvil**.

Los importadores, distribuidores, **ensambladores o fabricantes en el país, o casas comercializadoras** de equipos realizan también el reporte de sus equipos terminales **móviles** sustraídos o perdidos ante **los concesionarios móviles** bajo responsabilidad, debiendo acreditar el origen legal de la adquisición de dichos equipos terminales **móviles**.

El concesionario móvil ante el cual se realiza el reporte debe entregar una constancia escrita del reporte efectuado en el que figure el código correlativo correspondiente y el código IMEI de los equipos terminales a ser bloqueados.

Comentarios recibidos

ENTEL:

En referencia al artículo 27-B debemos señalar que nos preocupa el escenario en el cual el RENTESEG nos ordenará ejecutar una sola acción. En efecto, la redacción del artículo 27-B muestra un bloqueo de equipo y suspensión del servicio de manera simultánea, pero en la presente propuesta normativa se está contemplando ejecutar una sola acción en caso así lo determine el RENTESEG, esto es, solo bloquear el IMEI o solo suspender el servicio.

Ante esta situación surgen las siguientes interrogantes:

- 1) Se debe informar al cliente del bloqueo de un IMEI a pesar de que la empresa operadora no ha bloqueado el IMEI por orden del RENTESEG.
- 2) Se debe informar al cliente sobre la suspensión del servicio a pesar de que la empresa operadora no ha suspendido el servicio por orden del RENTESEG.

código IMEI del equipo terminal **móvil** que procede a bloquear, omitiendo **el** último dígito, informándosele acerca de dicha omisión.”

La carga de la prueba respecto al reporte efectuado por el abonado o usuario, así como sobre la entrega del código correlativo del reporte y el código IMEI del equipo terminal **móvil** a ser bloqueado, está a cargo **del concesionario móvil**.

Los importadores, distribuidores, **ensambladores o fabricantes en el país, o casas comercializadoras** de equipos, realizan también el reporte de sus equipos terminales **móviles** sustraídos o perdidos ante **los concesionarios móviles** bajo responsabilidad, debiendo acreditar el origen legal de la adquisición de dichos equipos terminales **móviles**.

El concesionario móvil ante el cual se realiza el reporte debe entregar una constancia escrita del reporte efectuado en el que figure el código correlativo correspondiente y el código IMEI de los equipos terminales a ser bloqueados.”

Posición del OSIPTEL

Previamente, importa señalar que el procedimiento añadido a la presente propuesta se encuentra actualmente recogido en la Sexta Disposición Complementaria Fina (en adelante, Sexta DCF) de las Normas Complementarias del RENTESEG, por lo que, se resalta que la obligación que se propone trasladar al presente al artículo 27-B ya es exigible en dicha norma.

Sin perjuicio de lo anterior, en la propuesta de modificación, únicamente se ha considerado modificar el literal c del mencionado proceso de validación, con la intención de que en caso el abonado o usuario no esté de acuerdo respecto de la marca y modelo del equipo que se procederá bloquear, el concesionario móvil no bloquee el equipo inicialmente identificado y le brinda la opción de solicitar el bloqueo del IMEI vinculado inmediato anterior, informándole la marca y modelo del citado equipo terminal móvil; siendo que, de persistir su disconformidad, el concesionario móvil realiza





Hay que considerar que el artículo bajo comentario establece como carga de la prueba de la empresa operadora entregar el código del IMEI. Precisamos que es necesario definir estos procesos y respuestas a nivel de industria, para lo cual solicitamos con urgencia determinar mesas de trabajo entre el RENTESEG, las empresas operadoras y el OSIPTEL para definir estos procesos que no han sido contemplados como casos de uso y son consecuencia de las modificaciones normativas.

Requerimiento en el Anexo: Mesas de trabajo para determinar casos de uso e iniciar implementación.

el bloqueo del último IMEI vinculado y lo deriva a una oficina o centro de atención presencial.

Se debe tener en cuenta que, si bien a la fecha la citada disposición contempla la posibilidad de solicitar el bloqueo del IMEI vinculado inmediato anterior, lo cierto es que los concesionarios móviles poseen el registro relacionado a todos los equipos terminales móviles de los abonados asociados a sus respectivos servicios móviles.

Ahora bien con respecto al comentario de ENTEL, en cuanto a la inclusión del escenario de ejecutar una sola acción respecto a la suspensión del servicio o el bloqueo del equipo terminal móvil, cabe indicar que el artículo objeto de comentarios tiene como alcance establecer el procedimiento a utilizar para el reporte de sustracción o pérdida que presentan los abonados a sus concesionarios móviles, ante un eventual robo o sustracción de sus equipos terminales, lo cual – en concordancia con lo establecido en el artículo 60 de la Norma de las Condiciones de Uso, decanta en el bloqueo del equipo terminal y la suspensión del servicio de manera simultánea.

Sin embargo, existen ciertos supuestos en los cuales se advierte de la imposibilidad de realizar las acciones antes referidas simultáneamente, ya sea porque: (i) el equipo terminal registra un bloqueo previo (no solicitado por el abonado), (ii) el concesionario móvil no ejecutó el bloqueo reportado por el abonado en su propia red; (iii) el concesionario no ejecutó la orden de bloqueo compartido por el RENTESEG, entre otros.

Para dichos supuestos, y en observancia de la propuesta normativa respecto de lo establecido en el artículo 60 de la Norma de las Condiciones de Uso, se plantea la excepción relativa a la independencia de acciones, a efectos que los concesionarios móviles puedan realizar el bloqueo de los equipos terminales móviles en aquellos casos en los que sus abonados reporten la sustracción o pérdida de sus equipos terminales móviles.

Bajo dicho contexto, el objetivo de incluir esta excepción, permitirá que aun cuando los equipos terminales móviles – reportados por el abonado como sustraídos o perdidos - se encuentren registrados en la Lista Negra del RENTESEG (por cualquiera de los supuestos mencionados anteriormente), el concesionario móvil ante quien reporte el bloqueo por sustracción o pérdida pueda ejecutarlo y suspender la línea.

Si bien se plantea la excepción de una sola acción, esta no se encuentra orientada a la realización únicamente del bloqueo del IMEI o suspensión





del servicio, sin que previamente se haya configurado alguno de los casos antes citados, es decir, sin que exista el bloqueo previo del equipo terminal o la suspensión del servicio con anterioridad a la presentación del reporte por sustracción o pérdida del abonado, lo cual será advertido a través de la información que determine el Sistema en línea del RENTESEG.

Por ello, ante las interrogantes de la empresa, corresponde mencionar lo siguiente:

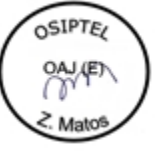
¿Se debe informar al cliente del bloqueo de un IMEI a pesar de que la empresa operadora no ha bloqueado el IMEI por orden del RENTESEG?

Al respecto, en atención a que sólo se ejecutará una acción, corresponde no sólo que el abonado tenga conocimiento de dicha situación, sino que, a su vez, se deje evidencia de tal hecho en la constancia que se entrega al abonado por la presentación de su reporte.

¿Se debe informar al cliente sobre la suspensión del servicio a pesar de que la empresa operadora no ha suspendido el servicio por orden del RENTESEG?

En atención a lo señalado en el párrafo anterior, se precisa que, si bien la norma no establece una obligación para el concesionario móvil respecto a la información de la suspensión del servicio previo a la presentación del reporte por sustracción o pérdida, considerando que procederá la ejecución de una sola acción, corresponde que el abonado tenga conocimiento de dicha situación. Asimismo, conforme lo señalado en la pregunta anterior, corresponde dejar evidencia de tal hecho en la constancia que se entrega al abonado por la presentación de su reporte.

De otro lado, en lo referido a la carga de la prueba comentado por ENTEL, resulta pertinente mencionar que la misma corresponderá a la acción realizada ante la presentación del reporte por sustracción o pérdida. Conforme a ello, para el caso consultado, en el entendido que la presentación del reporte por sustracción o pérdida se encuentre relacionado a un bloqueo previo del equipo terminal objeto del reporte, corresponderá que el concesionario móvil advierta dicha situación, otorgando el IMEI que el Sistema RENTESEG comunicó como bloqueado previamente, y teniendo en consideración el requisito de omisión del último dígito en concordancia con lo señalado en el artículo 9 del Reglamento del RENTESEG.



TELEFÓNICA:

La introducción de la nueva obligación que permite a los concesionarios móviles brindar mayor información a los abonados sobre los equipos vinculados a su servicio en el periodo previo al reporte de sustracción o pérdida, así como la posibilidad de bloquear el IMEI identificado sin suspender el servicio, representa un paso importante hacia la mejora de la seguridad y experiencia del usuario. Sin embargo, es evidente que esta nueva función conlleva la necesidad de desarrollar herramientas y capacidades adicionales para los asesores comerciales, dado que hasta la fecha se contaba con información de los dos últimos terminales móviles vinculados.

Es necesario, antes de implementar estas nuevas capacidades, es esencial llevar a cabo una planificación estratégica cuidadosa. Esto incluiría la definición de los requisitos funcionales y técnicos de las herramientas, la selección del enfoque de desarrollo (por ejemplo, in-house o tercerización), y la consideración de los plazos y recursos necesarios.

Por lo antes expuesto es de suma importancia considerar otorgar plazo adicional de como mínimo 06 meses a fin de realizar las modificaciones solicitadas.

VIETTEL:

El artículo propuesto contempla agregar el literal c), el cual señala que, frente a la segunda manifestación de disconformidad por parte del abonado o usuario sobre el IMEI a bloquear en canal telefónico o no presencial, se deberá proceder con el bloqueo del último IMEI vinculado. Al respecto, debemos señalar que no consideramos pertinente la modificatoria propuesta, pues el abonado o usuario ya ha presentado su negativa a bloquear dicho IMEI. En tal sentido, sugerimos proceder con el bloqueo del IMEI vinculado inmediato anterior para luego derivarlo a una oficina o centro de atención presencial.

En relación al literal c), se colige que la entrega de información en canal telefónico es más restringida comparada al canal presencial. En tal sentido, solicitamos se sirvan a indicar cuáles son los límites respecto a la información que podemos entregar en canal presencial.

Respecto de lo comentado por TELEFÓNICA en relación al desarrollo de herramientas y capacidades adicionales de los asesores comerciales para el cumplimiento de la propuesta normativa, resulta pertinente mencionar que la obligación relacionada a brindar mayor información a los abonados sobre los equipos vinculados a sus servicios en el periodo previo al reporte de sustracción o pérdida, resulta ser una disposición que ya se encontraba contemplada y vigente en virtud de lo señalado en la Sexta DCF de las Normas Complementarias del RENTESEG.

Conforme a ello, si bien a la fecha la citada disposición contempla la posibilidad – ante la disconformidad del abonado en cuanto al IMEI a bloquear – de solicitar el bloqueo del IMEI vinculado inmediato anterior, lo cierto es que los concesionarios móviles poseen el registro relacionado a todos los equipos terminales móviles de los abonados asociados a sus respectivos servicios móviles. En dicho contexto, la presente obligación no nace a partir de la presente propuesta normativa, sino que, por el contrario, ya se encontraba exigible a través de la Sexta Disposición Complementaria Final de las Normas Complementarias del RENTESEG.

En ese sentido, se entiende que los concesionarios móviles – al tener conocimiento de las obligaciones de las que son pasibles de cumplimiento, se encuentran obligados a desarrollar, con la debida antelación, las implementaciones necesarias a fin de brindar cabal cumplimiento a las obligaciones vigentes.

En consecuencia, no se acogen los comentarios presentados por TELEFÓNICA respecto a un plazo de implementación mínimo de seis (06) meses para implementar nuevas capacidades a sus asesores comerciales.

Al respecto, se cita el contenido de lo dispuesto en el literal c. de la Sexta DCF de las Normas Complementarias del RENTESEG:

“c. En caso el abonado o usuario no esté de acuerdo, el concesionario móvil le brinda la opción de solicitar el bloqueo del IMEI vinculado inmediato anterior, informándole la marca y modelo del citado equipo terminal móvil. De persistir su disconformidad, el concesionario móvil realiza el bloqueo del referido IMEI vinculado inmediato anterior y lo derivará a una oficina o centro de atención presencial, para que se le brinde mayor información que le permita efectuar el bloqueo del IMEI que este identifique.”

Mientras que la propuesta de modificación al literal c. prevé lo siguiente:





Por otro lado, advertimos que la modificatoria objeto de comentario no contempla una restricción en cuanto al tiempo para presentar una solicitud de reporte de bloqueo por sustracción o pérdida. Advertimos que esta situación permite que un abonado o usuario pueda reportar la sustracción o pérdida de un IMEI después de meses o años de suscitados los hechos. Conforme a ello, sugerimos evaluar agregar una restricción para la presentación de solicitud de reporte, como si se considera en los casos de interposición de reclamos, el desistimiento de migraciones, etc.

“c. En caso el abonado o usuario no esté de acuerdo, el concesionario móvil no bloquea el equipo inicialmente identificado y le brinda la opción de solicitar el bloqueo del IMEI vinculado inmediato anterior, informándole la marca y modelo del citado equipo terminal móvil. De persistir su disconformidad, en caso el reporte se realice a través de la vía telefónica u otro canal no presencial, el concesionario móvil realiza el bloqueo del último IMEI vinculado y lo deriva a una oficina o centro de atención presencial.” (Subrayado agregado).

Con respecto al comentario de VIETTEL en cuanto a la inclusión del escenario de persistir la disconformidad del IMEI a bloquear, el concesionario móvil procederá a bloquear el último IMEI vinculado al servicio.

Proyecto presentado para comentarios

Artículo 27-C.- Procedimiento de desvinculación del equipo terminal móvil para el intercambio seguro

El abonado **se desvincula** de un equipo terminal móvil **del cual es usuario registrado en el concesionario móvil que le presta el servicio público móvil, vía telefónica o de manera presencial, para lo cual** proporcionará la siguiente información:

(i) El nombre y apellidos completos del abonado, o razón social en caso de persona jurídica.

(ii) El tipo y número del documento legal de identidad del usuario registrado del equipo terminal móvil (Documento Nacional de Identidad, Pasaporte, Carné de Extranjería, Registro Único de Contribuyente o el documento legal

de identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones).

(iii) Información que valide los datos del abonado o del servicio, la cual es comunicada previamente al OSIPTEL para su correspondiente conformidad. No obstante, la validación **de identidad del abonado** puede realizarse a través de la contraseña a la que hace referencia el punto 3.3. del Anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en cuyo caso no se requiere la información antes indicada.

Para el caso de persona jurídica, el representante puede desvincular el equipo terminal móvil acreditando dicha condición de acuerdo a lo establecido en el artículo

4 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

El concesionario móvil puede implementar otros mecanismos no presenciales para facilitar el proceso de desvinculación del equipo terminal

Propuesta final

Se deroga esta disposición.



móvil siempre que se cumpla con la entrega de la información a que hace referencia el primer párrafo del presente artículo y previa aprobación del OSIPTEL.

La carga de la prueba respecto de la presentación de la solicitud de desvinculación, la entrega al abonado del código correlativo de dicha solicitud y el uso de los mecanismos de contratación establecidos en la presente norma está a cargo de la empresa operadora.

Comentarios recibidos

ENTEL:

En lo que respecta al procedimiento de desvinculación del equipo terminal móvil, debemos precisar que conforme hemos señalado, debe establecerse un procedimiento más ágil y eficaz, considerando toda la información con la que contará el RENTESEG.

Nos explicamos, someter a los abonados a un procedimiento en el cual tenga que comunicarse con la empresa operadora para desvincular el equipo nos parece una práctica que expone a la burocracia al abonado, quién no podrá disponer libremente de su equipo y para ejercer su derecho de propiedad deberá previamente desvincularse de éste.

En ese sentido, si el RENTESEG cuenta con toda la información de la lista Blanca y la Lista Negra, es éste el llamado a determinar si un equipo se encuentra vinculado o no con un servicio, y si corresponde o no bloquear el respectivo equipo.

Asimismo, surgen escenarios como lo de aquellos abonados en los cuales ya no son clientes de la empresa operadora, por baja del servicio; o por adquirir el equipo en otro establecimiento comercial, nos preguntamos ¿es necesario efectuar la desvinculación en estos casos?

Al respecto, solicitamos al regulador convocar a mesas de trabajo entre las empresas operadoras, el RENTESEG y el OSIPTEL para levantar todos los casos de uso que no están contemplados normativamente y es necesario determinar las acciones a ejecutar; con ello evitar cualquier perjuicio a los abonados.

Requerimiento en el Anexo: Mesas de trabajo para determinar casos de uso.

Posición del OSIPTEL

Sin perjuicio de los comentarios presentados por los concesionarios móviles, con la publicación del Decreto Legislativo N° 1596, se derogó a través de su Única Disposición Complementaria Derogatoria el Intercambio Seguro, establecido en el artículo 5° del Decreto Legislativo N° 1338.

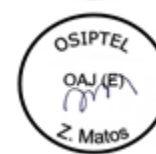
De acuerdo a lo dispuesto en el Decreto Legislativo N° 1338, el Intercambio Seguro conllevaba el uso exclusivo del equipo terminal móvil con el servicio telefónico de un abonado determinado; por lo que, en caso en el equipo se insertase un SIM Card del servicio correspondiente a otro abonado, el equipo hubiera sido bloqueado.

Al respecto, es de indicarse que, si bien esta disposición estuvo vigente desde el año 2017, debido a su complejidad aún no se había implementado, teniendo en cuenta que la gran mayoría de equipos activos no vienen siendo usados por los abonados que los adquirieron nuevos, y, además, el proceso de desvinculación de un equipo terminal hubiera implicado que cada abonado que dejaba de usar un equipo móvil tuviese que realizar un trámite administrativo a fin de desvincularse del equipo.

Por ello, si bien el Intercambio Seguro tenía como finalidad que un servicio no fuese utilizado en un equipo terminal móvil que hubiese sido robado o perdido, siendo que, al inicio de la entrega en vigencia del Decreto Legislativo N° 1338 y su Reglamento inicial, solo se tenía presente la figura de la Lista Blanca y la Lista Negra, con el Reglamento vigente y la implementación de las Lista de Excepción (para fines de IMEI duplicados y clonados), la implementación del Intercambio Seguro deviene en una duplicidad de esfuerzos.

Complementariamente, en la Tercera Fase del RENTESEG, se tiene que los concesionarios móviles podrán verificar si el equipo que viene siendo utilizado tiene restricciones o no. Es por ese motivo que el Decreto Legislativo N° 1596 elimina el Intercambio Seguro.

Conforme lo expuesto en este punto, considerando que la derogación del Intercambio Seguro impacta directamente sobre la vigencia del artículo 27-C de las Normas Complementarias del RENTESEG referido a la validación en





línea de los equipos terminales móviles para altas nuevas, no se acogen los comentarios presentados por AMÉRICA MÓVIL, ENTEL, TELEFÓNICA y VIETTEL; en ese sentido, corresponde derogar el referido artículo de las Normas Complementarias del RENTESEG.

TELEFÓNICA:
Solicitamos a su Despacho, pueda evaluar el fuerte impacto que puede llevar a personas jurídicas que tengan registrados bajo su titularidad menos de cien (100) números telefónicos, según lo indicado en los comentarios del artículo 60 de las Condiciones de Uso del presente documento.

AMÉRICA MÓVIL – 2DO. GRUPO DE COMENTARIOS

Al respecto, consideramos que debería existir reglas de desvinculación automática en aquellos casos en los cuales los clientes procedan con efectuar el trámite de “reposición de SIMCARD”, en tanto que si bien el IMEI y el equipo celular siguen siendo los mismos, el IMSI estaría siendo modificado.

Asimismo, consideramos importante que se permita que el proceso de desvinculación no sea realizado únicamente de manera presencial o telefónica sino también mediante mecanismos electrónicos o virtuales, como lo podría ser, por ejemplo, la utilización de la contraseña única desarrollada en el artículo 128° del presente proyecto.

En este punto, consideramos oportuno recordar que una de las principales características de la tecnología GSM sobre la cual se presta el servicio móvil de todas las empresas operadoras en el mercado peruano consiste en la facilidad con la cual es posible utilizar una línea telefónica con diversos equipos terminales.

De igual modo, debe tomarse en cuenta que se constituye en una costumbre muy arraigada en el mercado peruano la utilización de su servicio móvil de la manera antes descrita, razón por la cual resulta importante que se brinden todas las facilidades para no impactar negativamente la experiencia de nuestros clientes.

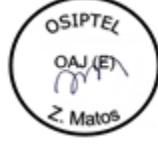
VIETTEL:
Al respecto, como lo expusimos en nuestros comentarios a la propuesta de modificación del artículo 63 de la Norma de Condiciones de Uso (Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL), reiteramos nuestra preocupación sobre la obligación de emplear mecanismos de contratación para la desvinculación de un equipo terminal. En tanto esta podría resultar una carga excesiva y desproporcionada para los usuarios. Especialmente, porque la vinculación no requiere que se empleen dichos mecanismos. Por lo que, nos permitimos recomendar respetuosamente la

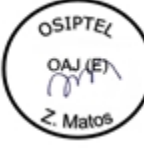
línea de los equipos terminales móviles para altas nuevas, no se acogen los comentarios presentados por AMÉRICA MÓVIL, ENTEL, TELEFÓNICA y VIETTEL; en ese sentido, corresponde derogar el referido artículo de las Normas Complementarias del RENTESEG.

Considerar lo señalado respecto a la derogación de esta disposición.

Considerar lo señalado respecto a la derogación de esta disposición.

Considerar lo señalado respecto a la derogación de esta disposición.





<p>reevaluación de mecanismos más ágiles que permitan que los trámites a solicitar por los usuarios sean más ágiles.</p>	
<p>Proyecto presentado para comentarios</p>	<p>Propuesta final</p>
<p>Artículo 27-E.- Bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio <i>Además del bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio público móvil previstos en los artículos 60, 62 y 64 <u>así como en el numeral 2.3 del Anexo 8 de</u> la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, la empresa operadora debe:</i></p> <p>(i) <i>Bloquear el equipo terminal móvil que se encuentre en la Lista Negra del RENTESEG como consecuencia del reporte por sustracción o pérdida realizado por otra empresa operadora, incluyendo la información de otros países en virtud de acuerdos internacionales.</i></p> <p>(ii) <i>Bloquear el equipo terminal que no se encuentre registrado en la Lista Blanca del RENTESEG.</i></p> <p>(iii) <i>Bloquear el equipo terminal cuyo código IMEI haya sido detectado como alterado.</i></p> <p>(iv) <i>Bloquear el equipo terminal móvil que se encuentre en la Lista Negra del RENTESEG como consecuencia del reporte de fraude realizado por el concesionario móvil.</i></p> <p>(v) <i>Suspender el servicio vinculado al equipo terminal, según lo disponga una norma específica o sea requerido por el OSIPTEL.</i></p>	<p>Artículo 27-E.- Bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio <i>Además del bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio público móvil previstos en los artículos 60 y 64 <u>así como en el numeral 2.3 del Anexo 8 de</u> la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, <u>el concesionario móvil</u> debe:</i></p> <p>(i) <i>Bloquear el equipo terminal móvil que se encuentre en la Lista Negra del RENTESEG como consecuencia del reporte por sustracción o pérdida realizado por otra empresa operadora, incluyendo la información de otros países en virtud de acuerdos internacionales.</i></p> <p>(ii) <i>Bloquear el equipo terminal que no se encuentre registrado en la Lista Blanca del RENTESEG.</i></p> <p>(iii) <i>Bloquear el equipo terminal cuyo código IMEI haya sido detectado como alterado.</i></p> <p>(iv) <i>Bloquear el equipo terminal móvil que se encuentre en la Lista Negra del RENTESEG como consecuencia del reporte de fraude realizado por el concesionario móvil.</i></p> <p>(v) <i>Suspender el servicio vinculado al equipo terminal, según lo disponga una norma específica o sea requerido por el Osiptel.</i></p>
<p>Comentarios recibidos</p>	<p>Posición del OSIPTEL</p>
<p>No tenemos comentarios sobre el presente artículo.</p>	<p>Dado que no se han recibido comentarios, no corresponde emitir opinión.</p>
<p>Proyecto presentado para comentarios</p>	<p>Propuesta final</p>
<p>Artículo 27-G.- Información sobre bloqueo y/o suspensión del servicio <i>En los casos de bloqueo del equipo terminal como consecuencia de lo dispuesto en el artículo 64 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, y los numerales (ii) y (iii) del artículo 27-E de la presente norma, de manera previa a su ejecución, <u>el concesionario móvil</u> debe remitir un mensaje de texto indicando como mínimo (i) la causal por la cual se procede a bloquear el equipo terminal móvil, (ii) el plazo máximo en el cual se hace efectivo el bloqueo, y (iii) la posibilidad de cuestionar el bloqueo injustificado.</i> <u>El OSIPTEL, de manera adicional al bloqueo del equipo, puede solicitar la suspensión del servicio cuando el IMEI alterado o no registrado en la Lista Blanca constituya un riesgo o afectación a la seguridad ciudadana de acuerdo con lo solicitado por el Ministerio del Interior, en cuyo caso corresponde incluir en el mensaje de texto información sobre la suspensión del servicio.</u></p>	<p>“Artículo 27-G.- Información sobre bloqueo y/o suspensión del servicio <i>En los casos de bloqueo del equipo terminal como consecuencia de lo dispuesto en el artículo 64 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, y los numerales (ii) y (iii) del artículo 27-E de la presente norma, de manera previa a su ejecución, <u>el concesionario móvil</u> debe remitir un mensaje de texto indicando como mínimo (i) la causal por la cual se procede a bloquear el equipo terminal móvil, (ii) el plazo máximo en el cual se hace efectivo el bloqueo, y (iii) la posibilidad de cuestionar el bloqueo injustificado.</i> <u>El Osiptel, de manera adicional al bloqueo del equipo, puede solicitar la suspensión del servicio cuando el IMEI alterado o no registrado en la Lista Blanca constituya un riesgo o afectación a la seguridad ciudadana o hayan sido utilizados o vinculados en la comisión de delitos, de acuerdo con lo solicitado por el Ministerio del Interior, la Policía Nacional</u></p>



El mensaje debe ser remitido dentro de los dos (2) días hábiles de haber tomado conocimiento de la causal respectiva. Asimismo, la suspensión del servicio se hace efectiva dentro del plazo máximo de dos (2) días hábiles de remitido el referido mensaje de texto.

Adicionalmente, **el concesionario móvil** debe incorporar en su página web de inicio, un enlace que direcciona hacia la herramienta informática que Implemente el OSIPTEL respecto a la información contenida en el RENTESEG.

Comentarios recibidos

ENTEL:

Al respecto, debemos señalar que el envío de mensajería de texto por suspensión del servicio no estaba contemplado en el Instructivo Técnico, ni las Normas Complementarias. Si bien en el Manual de Operatividad se establece la existencia de un archivo en el cual el RENTESEG nos comunicará el envío de dicha mensajería, advertimos que recién se está contemplado en la presente propuesta normativa; lo que implica que como empresas operadoras necesitamos un plazo proporcional y razonable para su implementación.

En efecto, conforme vuestro despacho tiene conocimiento, los proyectos técnicos se erigen considerando una base, en este caso el Instructivo Técnico y las Normas Complementarias; siendo que el Manual de Operatividad solo debería haber comprendido los procesos y configuraciones para poder conectarnos al RENTESEG. Sin embargo, advertimos que en dicho Manual se han establecido *nuevas obligaciones* las cuales no estaban contempladas en el documento principal o base, por lo que es necesario que el Regulador establezca un plazo de implementación; de lo contrario se estaría contraviniendo el Principio de Predictibilidad al exigirnos obligaciones no contempladas en el documento inicial que involucran cambios técnicos que impactan en nuestros procesos.

Por lo tanto, respetuosamente, solicitamos al regulador contemplar el plazo mínimo de seis (06) para implementar, desarrollar y ejecutar el envío de mensajería de texto en caso de la suspensión del servicio por orden del RENTESEG.

Requerimiento en el Anexo: Requiere 06 meses para implementar.

del Perú, el Instituto Nacional Penitenciario, el Ministerio Público o el Poder Judicial en cuyo caso corresponde incluir en el mensaje de texto información sobre la suspensión del servicio.

El mensaje debe ser remitido dentro de los dos (2) días hábiles de haber tomado conocimiento de la causal respectiva. Asimismo, la suspensión del servicio se hace efectiva dentro del plazo máximo de dos (2) días hábiles de remitido el referido mensaje de texto.

Adicionalmente, **el concesionario móvil** debe incorporar en su página web de inicio, un enlace que direcciona hacia la herramienta informática que implemente el **Osipitel** respecto a la información contenida en el RENTESEG.”

Posición del OSIPTEL

Respecto de lo comentado por ENTEL con relación a que el envío de mensajería de texto por suspensión del servicio no se encuentra contemplado en el Instructivo Técnico ni en las Normas Complementarias del RENTESEG, corresponde mencionar que el derogado artículo 135 del TUO de las Condiciones de Uso, señalaba que en los casos de bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio como consecuencia del incumplimiento de intercambio seguro, vinculación del equipo terminal móvil adquirido en el extranjero, bloqueo del equipo terminal móvil reportado por sustracción o pérdida realizado por otro concesionario móvil incluyendo información de otros países y bloqueo del equipo terminal que no se encuentre registrado en la Lista Blanca del RENTESEG, los concesionarios móviles se encontraban obligados a remitir un mensaje de texto indicando la causal del bloqueo del equipo y/o la suspensión del servicio, el plazo máximo en el que se hará efectivo el bloqueo o suspensión y la posibilidad de cuestionar dicho bloqueo o suspensión, de manera previa a la ejecución de cualquiera de ambas acciones.

En ese sentido, y teniendo en consideración que mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL, se trasladaron las disposiciones contenidas en el TUO de las Normas Complementarias – entre otras, las relativas al RENTESEG – a las Normas Complementarias del RENTESEG, se advierte que el actual artículo 27-G de las referidas Normas Complementarias, aún mantiene la obligación en cuanto a la remisión de mensajes de textos, por parte de los concesionarios móviles, de manera previa al bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio móvil, para los casos referidos en el párrafo anterior.

Conforme a ello, contrariamente a lo indicado por Entel Perú S.A. en sus comentarios, se advierte que la obligación de envío de mensajería de texto por





suspensión del servicio es una disposición que se encuentra contemplada en las Normas Complementarias del RENTESEG, y por ende los concesionarios móviles no podrían alegar el desconocimiento de la misma.

En dicha razón, los concesionarios móviles deberían haber realizado las gestiones correspondientes a fin de llevar a cabo su debida implementación.

Considerando lo anterior, no se acogen los comentarios recibidos destinados a otorgar un plazo de seis (06) meses para el desarrollo y ejecución del envío de mensajería de texto en caso de la suspensión del servicio por orden del RENTESEG.

Sin perjuicio de lo anterior, es preciso señalar que en atención al Decreto Legislativo N° 1596, se faculta además del Ministerio del Interior, a la Policía Nacional del Perú, el Instituto Nacional Penitenciario, el Ministerio Público o el Poder Judicial la solicitud de la suspensión temporal de líneas. En ese sentido, corresponde adecuar el texto propuesto e incluir a dichos actores en la modificatoria.

Proyecto presentado para comentarios

Artículo 27-H.- Procedimiento a seguir por el concesionario móvil ante el cuestionamiento al bloqueo del equipo terminal y suspensión del servicio

El concesionario móvil debe informar al abonado sobre la causal del reporte de bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio.

Una vez presentado el cuestionamiento al bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio del abonado, **el concesionario móvil debe:**

(i) Validar la identidad del abonado mediante verificación biométrica o el procedimiento establecido en el punto 3.4 del Anexo 5 de las Condiciones de Uso, o mediante la contraseña única a la que hace referencia el punto 3.3 del Anexo 5.

(ii) Verificar la coincidencia del IMEI impreso en el equipo terminal con el número del IMEI virtual que se muestra al digitar *#06# en el equipo terminal.

(iii) Verificar que el SIM Card del abonado corresponda a un servicio registrado bajo su titularidad y que éste se encuentre vinculado al equipo terminal.

(iv) Validar que el TAC del IMEI corresponda a la marca y modelo del equipo terminal móvil cuestionado.

(v) Verificar en su sistema comercial que el equipo terminal móvil fue adquirido por el abonado.

Propuesta final

Artículo 27-H.- Procedimiento a seguir por el concesionario móvil ante el cuestionamiento al bloqueo del equipo terminal y suspensión del servicio

Ante el cuestionamiento de bloqueo de equipo terminal y/o suspensión del servicio, el concesionario móvil debe informar al abonado sobre la causal de este reporte y debe:

(i) Validar la identidad del abonado mediante verificación biométrica o el procedimiento establecido en el punto 3.4 del Anexo 5 de las Condiciones de Uso, o mediante la contraseña única a la que hace referencia el punto 3.3 del Anexo 5.

(ii) Verificar la coincidencia del IMEI impreso en el equipo terminal con el número del IMEI virtual que se muestra al digitar *#06# en el equipo terminal.

(iii) Verificar que el SIM Card del abonado corresponda a un servicio registrado bajo su titularidad y que éste se encuentre vinculado al equipo terminal.

(iv) Validar que el TAC del IMEI corresponda a la marca y modelo del equipo terminal móvil cuestionado.

(v) Verificar en su sistema comercial que el equipo terminal móvil fue adquirido por el abonado.





El concesionario móvil luego de verificar que se cumple lo señalado en los numerales del (i) al (iv) debe proceder, de forma inmediata, a registrar en línea en el RENTESEG la información necesaria para obtener la autorización del levantamiento del bloqueo del equipo y/o a la reactivación del servicio; y debe informar al OSIPTEL sobre la acción ejecutada, así como remitir la documentación que sustente las validaciones correspondientes a los numerales del (i) al (v), según corresponda, en un plazo no mayor de dos (2) días hábiles de presentado el cuestionamiento por el abonado.

Lo dispuesto en el párrafo anterior no resulta aplicable cuando el bloqueo del equipo se realice por: (i) no encontrarse registrado en la Lista Blanca, (ii) encontrarse en la Lista Negra como consecuencia del reporte de fraude realizado por el concesionario móvil, o (iii) incumplir las disposiciones referidas a la vinculación del equipo terminal móvil adquirido en el extranjero.

En caso el bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio se haya realizado por contar con un IMEI duplicado o clonado, el concesionario móvil debe habilitar el equipo terminal validado inmediatamente para que funcione en su red móvil, únicamente con el servicio que el abonado tiene vinculado a esa fecha. El concesionario móvil reporta la pareja IMEI - IMSI en la Lista de Excepción del RENTESEG, según el Instructivo Técnico respectivo. El concesionario móvil que verifique que no se cumple alguna de las validaciones indicadas en los numerales del (i) al (iv) y/o que el RENTESEG no autoriza el levantamiento del bloqueo, debe informar al abonado que su solicitud no procede y no ejecuta el desbloqueo.

En todos los casos, el concesionario móvil debe entregar al abonado una constancia de la presentación del cuestionamiento, en la cual se detalle la procedencia o no de su solicitud, precisando el motivo de su decisión, de acuerdo al formato comunicado por la Gerencia General del OSIPTEL.

En los casos que el abonado no se encuentre de acuerdo con el pronunciamiento del concesionario móvil, puede solicitar se eleve su cuestionamiento de bloqueo de equipo terminal móvil y/o suspensión del servicio al OSIPTEL. El concesionario móvil debe informar y brindar al abonado la constancia de la referida solicitud conforme al formato comunicado por la Gerencia General del OSIPTEL.

Hasta el día hábil siguiente de presentado el cuestionamiento, el concesionario móvil debe remitir al OSIPTEL dicha solicitud y la documentación que acredite las validaciones indicadas en los numerales del (i) al (v), adjuntando el comprobante de pago o constancia de adquisición que haya sido proporcionado por el abonado, en el que figure el IMEI, y/o marca y modelo del equipo, en

El concesionario móvil luego de verificar que se cumple lo señalado en los numerales del (i) al (iv) debe proceder, de forma inmediata, a registrar en línea en el RENTESEG la información necesaria para obtener la autorización del levantamiento del bloqueo del equipo y/o a la reactivación del servicio; y debe informar al Osiptel sobre la acción ejecutada, así como remitir la documentación que sustente las validaciones correspondientes a los numerales del (i) al (v), según corresponda, en un plazo no mayor de dos (2) días hábiles de presentado el cuestionamiento por el abonado.

Lo dispuesto en el párrafo anterior no resulta aplicable cuando el bloqueo del equipo se realice por: (i) no encontrarse registrado en la Lista Blanca, (ii) encontrarse en la Lista Negra como consecuencia del reporte de fraude realizado por el concesionario móvil, o (iii) incumplir las disposiciones referidas a la vinculación del equipo terminal móvil adquirido en el extranjero.

En caso el bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio se haya realizado por contar con un IMEI duplicado o clonado, el concesionario móvil debe habilitar inmediatamente el equipo terminal validado según los numerales del (i) al (iv) para que funcione en su red móvil, únicamente, con el servicio que el abonado tiene vinculado a esa fecha. El concesionario móvil reporta la pareja IMEI - IMSI en la Lista de Excepción del RENTESEG, según el Instructivo Técnico respectivo.

El concesionario móvil que verifique que no se cumple alguna de las validaciones indicadas en los numerales del (i) al (iv) y/o que el RENTESEG no autoriza el levantamiento del bloqueo, debe informar al abonado que su solicitud no procede y no ejecuta el desbloqueo.

En todos los casos, el concesionario móvil debe entregar al abonado una constancia de la presentación del cuestionamiento, en la cual se detalle la procedencia o no de su solicitud, precisando el motivo de su decisión, de acuerdo al formato comunicado por el Osiptel.

En los casos que el abonado no se encuentre de acuerdo con el pronunciamiento del concesionario móvil, puede solicitar se eleve su cuestionamiento de bloqueo de equipo terminal móvil y/o suspensión del servicio al Osiptel. El concesionario móvil debe informar sobre este procedimiento y brindar al abonado la constancia de la referida solicitud conforme al formato comunicado por el Osiptel.

En el plazo máximo de tres (3) días hábiles desde presentado el cuestionamiento, el concesionario móvil debe remitir al Osiptel dicha





reemplazo del numeral (v) de ser el caso. Para tal efecto, el concesionario móvil solicita al abonado que presente dicha documentación, previo a la elevación del cuestionamiento al OSIPTEL.

El OSIPTEL se pronuncia sobre el cuestionamiento del abonado al bloqueo del equipo terminal y/o la suspensión del servicio por las causales antes señaladas, en un plazo no mayor de **diez (10)** días hábiles de recibida la información **del concesionario móvil**. El OSIPTEL puede habilitar un correo electrónico u otro medio informático para la remisión de la información a la que hace referencia el presente artículo.

Comentarios recibidos

ENTEL:

Al respecto, debemos precisar que, en línea con el comentario anterior, es necesario que se establezca un plazo razonable para la implementación de estas nuevas obligaciones. Si bien el Manual de Operatividad contemplaba ordenes de suspensión y baja, estas obligaciones recién fueron puestos a conocimiento de la empresa operadora en octubre de 2022, lo que implica que estaba fuera del alcance de lo establecido en el Instructivo Técnico y las Normas Complementarias.

Asimismo, se establece como obligación validar si el equipo fue adquirido en la empresa operadora. Al ser una nueva orden es necesario definir el proceso, desarrollo, ejecución y capacitación al personal que estará a cargo de este flujo. Actualmente, no tenemos un sistema integrado en el cual se pueda establecer si un IMEI fue adquirido por un cliente o no, por lo tanto, dada la complejidad de esta obligación es necesario contar con un plazo de implementación de mínimo ocho (08) meses.

Adicional a lo señalado, nos causa preocupación la obligación que establece “registrar en línea en el RENTESEG”; toda vez que este proceso no estaba contemplado en el Instructivo Técnico ni las Normas Complementarias por lo que es necesario realizar una integración de nuestros sistemas con el RENTESEG. Adicional a ello, en el actual Instructivo no se establece el formato de intercambio de información en el cual viajará al RENTESEG ésta y obtendremos una respuesta de dicha entidad; por lo que nuevamente, estamos ante un escenario no contemplado en los documentos técnicos y normativos iniciales.

solicitud y la documentación que acredite las validaciones indicadas en los numerales del (i) al (v), adjuntando el comprobante de pago o constancia de adquisición que haya sido proporcionado por el abonado, en el que figure el IMEI, y/o marca y modelo del equipo, en reemplazo del numeral (v), de ser el caso. Para tal efecto, el concesionario móvil solicita al abonado que presente dicha documentación, previo a la elevación del cuestionamiento al Osiptel.

El **Osiptel** se pronuncia sobre el cuestionamiento del abonado al bloqueo del equipo terminal y/o la suspensión del servicio por las causales antes señaladas, en un plazo no mayor de **diez (10)** días hábiles de recibida la información **del concesionario móvil**. El **Osiptel** puede habilitar un correo electrónico u otro medio informático para la remisión de la información a la que hace referencia el presente artículo.”

Posición del OSIPTEL

Respecto a la implementación de nuevas obligaciones es preciso señalar que, la validación del TAC ya se encuentra contemplada en el procedimiento de suspensión y baja del servicio público móvil cuando el abonado utiliza el servicio vinculado a uno o más equipos terminales móviles con IMEI inválido por más de una vez, establecido en la Séptima Disposición Complementaria Transitoria de las Normas Complementarias.

Asimismo, en la medida que los concesionarios móviles comercializan equipos terminales móviles tienen la información sobre la adquisición de equipos de parte de sus abonados. Tal es así que, a la fecha los concesionarios atienden los requerimientos de información que realiza el OSIPTEL sobre la validación de adquisición de equipos.

Respecto a registro en línea en el RENTESEG de la información necesaria para obtener la autorización del levantamiento del bloqueo del equipo y/o a la reactivación del servicio, debemos precisar que esta precisa está relacionada al Formato N°3 del Instructivo Técnico relacionado a la entrega de la información de los equipos terminales móviles sustraídos, perdidos y recuperados de Perú, así como por fraude, obteniéndose respuesta a través del Formato N° 4 sobre autorización de bloqueo y desbloqueo de equipos terminales móviles sustraídos, perdidos y recuperados de Perú reportados por abonados y usuarios.

Adicionalmente, es preciso señalar que la implementación de la III Fase del RENTESEG se prorrogó por 6 meses.





Por consiguiente, al estar ante nuevas obligaciones es necesario contar: (i) documentación técnica, (ii) plazo de implementación, (iii) mesas de trabajo para mapear todos los casos de uso, (iv) marcha blanca. Lo señalado es de suma importancia en todos los proyectos no solo de telecomunicaciones sino de cualquier industria, por lo que solicitamos al regulador el plazo de mínimo ocho (08) meses para implementar estas nuevas obligaciones.

Requerimiento en el Anexo: Requiere 08 meses.



TELEFÓNICA:

Las nuevas obligaciones propuestas en el presente artículo, como la verificación de la adquisición del equipo por parte del abonado y la validación del TAC del IMEI, indudablemente contribuirían a la seguridad y eficacia del proceso.



Sin embargo, es razonable suponer que las nuevas obligaciones planteadas demandarán ajustes en las herramientas y sistemas utilizados por los asesores comerciales. En este sentido, es importante considerar un enfoque gradual para la introducción de estas funcionalidades. Imponer los cambios desde el inicio de la vigencia podría generar dificultades técnicas y operativas para los asesores, así como para el cumplimiento de estas nuevas obligaciones.



Además, es fundamental proporcionar una capacitación adecuada a los asesores comerciales sobre el uso de las nuevas funcionalidades. Asimismo, se deben realizar pruebas rigurosas para verificar que las modificaciones realizadas en las herramientas sean efectivas y no causen interrupciones o fallos en los procesos existentes.



Por lo antes expuesto es de suma importancia considerar otorgar plazo adicional de como mínimo 06 meses a fin de realizar las modificaciones solicitadas.



VIETTEL:

Debemos señalar que, en atención al principio de razonabilidad, consideramos que el plazo máximo para remitir la solicitud y la documentación que acredite las validaciones realizadas debería ser mayor a un (1) hábil, a efectos de registrar correctamente el cuestionamiento en SIBDEM. Para este efecto, proponemos que el plazo se asimile al que dispone el OSIPTEL para pronunciarse sobre el cuestionamiento, es decir diez (10) días hábiles.



Respecto a la validación del TAC, es preciso señalar que ya se encuentra contemplada en el procedimiento de suspensión y baja del servicio público móvil cuando el abonado utiliza el servicio vinculado a uno o más equipos terminales móviles con IMEI inválido por más de una vez, establecido en la Séptima Disposición Complementaria Transitoria de las Normas Complementarias.

Asimismo, en la medida que los concesionarios móviles comercializan equipos terminales móviles tienen la información sobre la adquisición de equipos de parte de sus abonados. Tal es así que, a la fecha los concesionarios atienden los requerimientos de información que realiza el OSIPTEL sobre la validación de adquisición de equipos.

No obstante, es preciso señalar que la implementación de la III Fase del RENTESEG se prorrogó por 6 meses.

VIETTEL solicita asimilar el plazo de 1 día para remitir al OSIPTEL la solicitud y documentación que acredite las validaciones realizadas, al plazo que el OSIPTEL tiene para resolver el caso del usuario. Al respecto, debemos señalar que, el proceso de remisión de información de parte de la empresa operadora implica únicamente la remisión de las validaciones realizadas durante la atención a los usuarios, siendo que inclusive a la fecha se reciben cuestionamientos el mismo día de su presentación a través del SIBDEM. Por el contrario, el análisis y emisión de pronunciamiento de un cuestionamiento elevado al OSIPTEL que no cumple alguna de las validaciones realizadas por





Por otro lado, sugerimos se establezca de forma expresa que el hecho que el equipo no haya sido adquirido a la empresa operadora o que el abonado no haya presentado un documento que acredite su propiedad, no imposibilita que el cuestionamiento del bloqueo sea elevado al OSIPTEL, tal como se precisa en la exposición de motivos de la norma.

Ahora bien, respecto al levantamiento del bloqueo en los casos IMEI clonados o duplicados, solicitamos se sirvan a precisar si en estos casos para desbloquear el IMEI se debe enviar la consulta de desbloqueo /bloqueo al RENTESEG luego de registrado la pareja de IMEI-IMSI en la lista de excepción.

Proyecto presentado para comentarios

Artículo 28.- Entrega de información de la fecha y hora efectiva del bloqueo o desbloqueo del equipo terminal móvil en cumplimiento de la Decisión 786 de la Comisión de la Comunidad Andina y del reporte de otros países con los cuales el Perú tiene Acuerdos Internacionales
El concesionario móvil debe entregar al RENTESEG diariamente en el horario que se indique en el Instructivo Técnico la información generada por el bloqueo o desbloqueo del equipo terminal móvil realizado en atención a la información recogida de la Base de Datos de la GSMA y del reporte de otros países con los cuales el Perú tiene acuerdos internacionales.

*El archivo contiene la información acumulada y ordenada de la más antigua a la más reciente, correspondiente a las fechas y horas de ejecución del bloqueo o desbloqueo del equipo terminal móvil, según sea el caso, realizados en los horarios que correspondan del mismo día.
 El archivo a ser entregado se sujeta a las indicaciones establecidas en el Instructivo Técnico.*

Comentarios recibidos

Sin comentarios

las empresas operadoras requiere de un adecuado análisis de fondo, motivo por el cual no se trata de procesos similares. Sin perjuicio de ello, en atención a los comentarios, se otorga un plazo de tres (3) días hábiles para la elevación al Osipitel.

Con relación al comprobante de pago, debemos precisar que este no limita la elevación de la información, motivo por el cual en el texto se precisa que la empresa operadora remite la información adjuntando el comprobante de pago o constancia de adquisición que haya sido proporcionado por el abonado.

Con relación al comentario sobre el ingreso del desbloqueo en el RENTESEG, luego de habilitado el equipo en la lista de excepción debemos precisar que la disposición para estos casos es que se debe habilitar el equipo terminal validado inmediatamente para que funcione en su red móvil, únicamente con el servicio que el abonado tiene vinculado a esa fecha a través de la lista de excepción.

Propuesta final

“Artículo 28.- Entrega de información de la fecha y hora efectiva del bloqueo o desbloqueo del equipo terminal móvil en cumplimiento de la Decisión 786 de la Comisión de la Comunidad Andina y del reporte de otros países con los cuales el Perú tiene Acuerdos Internacionales

El concesionario móvil debe entregar al RENTESEG diariamente en el horario que se indique en el Instructivo Técnico la información generada por el bloqueo o desbloqueo del equipo terminal móvil realizado en atención a la información recogida de la Base de Datos de la GSMA y del reporte de otros países con los cuales el Perú tiene acuerdos internacionales.

El archivo contiene la información acumulada y ordenada de la más antigua a la más reciente, correspondiente a las fechas y horas de ejecución del bloqueo o desbloqueo del equipo terminal móvil, según sea el caso, realizados en los horarios que correspondan del mismo día.

El archivo a ser entregado se sujeta a las indicaciones establecidas en el Instructivo Técnico”.

Posición del OSIPTEL

Aun cuando no se hayan presentado comentarios sobre la modificatoria del presente artículo, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 7 del Reglamento del RENTESEG, la Lista Negra está compuesta, entre otros aspectos, por el registro de los equipos terminales móviles que se encuentren en alguna Lista Negra de otros países con los cuales el Estado Peruano suscriba acuerdos





internacionales y/o que, en su calidad de Estado Miembro de algún organismo internacional, deba cumplir con decisiones o acuerdos adoptados.

Dicho ello, la propuesta de modificación del artículo 28 de la Normas Complementarias del RENTESEG busca que la Resolución de Consejo Directivo se adecue con lo dispuesto en el Reglamento, de tal manera que se incluyan, además del reporte de la información recogida por la GSMA, los tipos de registros que se deben considerar en la Lista Negra, siendo esta, la información que se reporta de otros países con los que el Perú tiene acuerdos internacionales y/o en su calidad de Estado miembro de algún organismo internacional.

En esa línea, el formato 20 del Instructivo Técnico, haciendo mención expresa al artículo 28 de las Normas Complementarias del RENTESEG, define que los concesionarios móviles reportan la información de la fecha y hora efectiva del bloqueo o desbloqueo del equipo terminal en cumplimiento de la Decisión 786 de la Comisión de la Comunidad Andina y del reporte de otros países con los cuales el Perú tiene acuerdos internacionales.

En ese sentido, aun cuando los concesionarios móviles no hayan comentado al respecto, la entrega de la información de la fecha y hora de ejecutado el bloqueo o desbloqueo del equipo terminal móvil, incluye el reporte de otros países con los que el Perú tiene acuerdos internacionales y/o en su calidad de Estado miembro de algún organismo internacional, al amparo de los registros que conforman la Lista Negra, conforme el Reglamento del RENTESEG.

Proyecto presentado para comentarios

Artículo 33.- Acceso y registro de información en el RENTESEG
 El acceso al RENTESEG se realiza desde la página web institucional del Osiptel u otro mecanismo que este determine. Los importadores, ensambladores, fabricantes en el país, concesionarios móviles u otros, deben solicitar al OSIPTEL el (los) código(s) de usuario(s) y la(s) contraseña(s) para su autenticación e ingreso al RENTESEG, los mismos que son entregados, previa acreditación, en un plazo máximo de dos (2) días hábiles de efectuada la solicitud.
 El importador, ensamblador, fabricante en el país, los concesionarios móviles u otros deben registrar la información conforme al procedimiento establecido y al manual disponible en la página web institucional antes referida u otro mecanismo específico que defina el OSIPTEL. El RENTESEG genera un código único y correlativo, por carga de información, debiendo ser conservados por el concesionario móvil, importador, ensamblador o fabricante en el país u otro según corresponda, como constancia del registro realizado; siendo estos responsables de

Propuesta final

“Artículo 33.- Acceso y registro de información en el RENTESEG
 El acceso al RENTESEG se realiza desde la página web institucional del Osiptel u otro mecanismo que este determine. Los importadores, ensambladores, fabricantes en el país, concesionarios móviles u otros, deben solicitar al **Osiptel** el (los) código(s) de usuario(s) y la(s) contraseña(s) para su autenticación e ingreso al RENTESEG, los mismos que son entregados, previa acreditación, en un plazo máximo de dos (2) días hábiles de efectuada la solicitud.
 El importador, ensamblador, fabricante en el país, los concesionarios móviles u otros deben registrar la información conforme al procedimiento establecido y al manual disponible en la página web institucional antes referida u otro mecanismo específico que defina el **Osiptel**. El RENTESEG genera un código único y correlativo, por carga de información, debiendo ser conservados por el concesionario móvil, importador, ensamblador o fabricante en el país u otro





mantener la capacidad de almacenamiento necesaria en sus sistemas para recibir las notificaciones que sean remitidas.

El RENTESEG cuenta con un registro de accesos, transacciones e incidencias. Implementa mecanismos de auditoría y de seguridad de los datos almacenados.

La bitácora de incidencias será considerada para validar las incidencias señaladas por el concesionario móvil, importador, ensamblador o fabricante en el país u otro según corresponda.

Los concesionarios móviles están obligados a emplear mecanismos de seguridad para el intercambio de información, con la finalidad de preservar confidencialidad, integridad y no repudio a dicha información.

Los mecanismos de seguridad para el acceso, transferencia de información, cambio de contraseña, suspensión de cuenta u otro aspecto necesario **sobre el mecanismo de seguridad para el intercambio de información**, son definidos en el Instructivo Técnico.

Cuando el intercambio de información no se efectúe empleando los mecanismos de seguridad, el OSIPTEL considera como no presentada dicha información.

En caso las casas comercializadoras/importadoras no hayan reportado al RENTESEG la información de equipos terminales móviles importados, ensamblados o fabricados en el país y, pese a ello, dichos equipos sean comercializados a los usuarios de servicios públicos móviles sin la debida conformidad del RENTESEG, dichos usuarios solicitan a la casa comercializadora la regularización del reporte del IMEI involucrado.

Luego de la evaluación que realice el RENTESEG, de corresponder, se realizará el registro del IMEI en Lista Blanca y procederá a notificar a todos los Concesionarios Móviles la acción que corresponda, a través del proceso de validación diaria de los equipos terminales móviles para líneas en servicio, conforme lo establecido en la presente norma.

El concesionario móvil deberá ejecutar el desbloqueo del equipo terminal móvil de manera inmediata, luego de recibida la acción a realizar por parte del RENTESEG.

Comentarios recibidos

TELEFÓNICA:

según corresponda, como constancia del registro realizado; siendo estos responsables de mantener la capacidad de almacenamiento necesaria en sus sistemas para recibir las notificaciones que sean remitidas.

El RENTESEG cuenta con un registro de accesos, transacciones e incidencias. Implementa mecanismos de auditoría y de seguridad de los datos almacenados. La bitácora de incidencias será considerada para validar las incidencias señaladas por el concesionario móvil, importador, ensamblador o fabricante en el país u otro según corresponda.

Los concesionarios móviles están obligados a emplear mecanismos de seguridad para el intercambio de información, con la finalidad de preservar confidencialidad, integridad y no repudio a dicha información.

Los mecanismos de seguridad para el acceso, transferencia de información, cambio de contraseña, suspensión de cuenta u otro aspecto necesario **sobre el mecanismo de seguridad para el intercambio de información**, son definidos en el Instructivo Técnico.

Cuando el intercambio de información no se efectúe empleando los mecanismos de seguridad, el OSIPTEL considera como no presentada dicha información.

En caso las casas comercializadoras/importadoras no hayan reportado al RENTESEG la información de equipos terminales móviles importados, ensamblados o fabricados en el país y, pese a ello, dichos equipos sean comercializados a los usuarios de servicios públicos móviles sin la debida conformidad del RENTESEG, dichos usuarios solicitan a la casa comercializadora la regularización del reporte del IMEI involucrado.

Luego de la evaluación que realice el RENTESEG, de corresponder, se realizará el registro del IMEI en Lista Blanca y procederá a notificar a todos los concesionarios móviles la acción que corresponda, a través del proceso de validación diaria de los equipos terminales móviles para líneas en servicio, conforme lo establecido en la presente norma.

El concesionario móvil deberá ejecutar el desbloqueo del equipo terminal móvil de manera inmediata, luego de recibida la acción a realizar por parte del RENTESEG.”

Posición del OSIPTEL

Sobre el particular, se advierte que no se cuestionan los mecanismos de seguridad ni el proceso para que los concesionarios móviles ejecuten el





Al respecto nos encontramos de acuerdo con la situación planteada en relación con la falta de reporte de información de equipos terminales móviles importados, ensamblados o fabricados en el país, y su comercialización sin la conformidad del RENTESEG, sin embargo, presenta desafíos importantes en términos de cumplimiento y responsabilidad. En este sentido, es crucial abordar esta cuestión considerando tanto la regularización de los reportes de IMEI como la responsabilidad de las casas comercializadoras/importadoras involucradas.

Proyecto presentado para comentarios
Artículo 35.- Registro de ventas
Los concesionarios móviles deben registrar en el RENTESEG la venta del equipo terminal móvil, indicando el IMEI, datos del usuario, el comprobante de pago y otros que defina el OSIPTEL. Las casas comercializadoras también pueden registrar la referida información. El RENTESEG puede remitir el resultado de la evaluación del IMEI a la dirección de correo electrónico que indique el abonado o usuario.
El registro de ventas se sujeta a las indicaciones establecidas en el Instructivo Técnico.

Comentarios recibidos
ENTEL:
 Sobre el particular, consideramos que el Registro de Ventas no solo debe ser una obligación de los concesionarios móviles, sino de todos aquellos que comercialicen equipos terminales móviles. El RENTESEG es un esfuerzo conjunto de toda la sociedad, por lo que no debe excluirse a actores principales como casas comercializadoras, importadores, entre

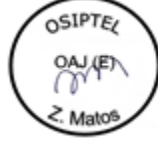
desbloqueo de los equipos terminales móviles a partir de la acción recibida por el RENTESEG. No obstante ello, se alude a la responsabilidad ante el incumplimiento.

Al respecto, importa mencionar que en la propuesta de redacción del artículo 33 de las Normas Complementarias del RENTESEG, también se hace mención a la solicitud que podrán realizar los usuarios a las casas comercializadoras sobre la regularización del IMEI bloqueado que no cuente con la conformidad del RENTESEG, para que se proceda con el registro del IMEI involucrado en la Lista Blanca mediante el proceso de validación diaria, de corresponder; ello, de tal manera que, una vez recibida la acción a realizar por el RENTESEG, el concesionario móvil ejecute el desbloqueo respectivo.

En esa línea, es preciso tener en cuenta que en línea con lo dispuesto en el artículo 6 del Decreto Legislativo N° 1338 y el artículo 27 del Reglamento del RENTESEG, relativo a las atribuciones del OSIPTEL, así como lo dispuesto en el artículo 2 de las Normas Complementarias del RENTESEG, relativo a su alcance, este Organismo se encuentra facultado a sancionar a los concesionarios móviles por el incumplimiento de las disposiciones del Decreto Legislativo N°1338 y su Reglamento.

Propuesta final
“Artículo 35.- Registro de ventas
*Los concesionarios móviles deben registrar en el RENTESEG la venta del equipo terminal móvil, indicando el IMEI, datos del usuario, el comprobante de pago y otros que defina el **Osiptel**. Las casas comercializadoras también pueden registrar la referida información.*
El RENTESEG puede remitir el resultado de la evaluación del IMEI a la dirección de correo electrónico que indique el abonado o usuario.
El registro de ventas se sujeta a las indicaciones establecidas en el Instructivo Técnico.”

Posición del OSIPTEL
 Es de considerar que el presente artículo busca registrar la identificación del equipo terminal móvil y la persona que lo adquiere, de tal manera que quede constancia de la titularidad y, de ser posible, un seguimiento del canal de distribución, siendo que dicho registro de información es de manera obligatoria para los concesionarios móviles y de forma potestativa para las casas comercializadoras e incluso del propio abonado, en virtud de las competencias del OSIPTEL.



otros que comercializan los equipos terminales móviles; toda vez que esta información es de vital importancia para el intercambio seguro.

De esta manera, por ejemplo, se podrá tener información relevante conducente a evaluar realizar bloqueos por IMEI clonados o duplicados, evaluar y atender de los cuestionamientos de IMEI bloqueados, en tanto se registra la información del IMEI, datos del titular del equipo terminal móvil, comprobante de pago entre otros.

Es de considerar que el comprobante de pago es el documento que permite acreditar la titularidad de una persona respecto del equipo terminal móvil, en cumplimiento con los objetivos trazados para contar con información que permita validar la propiedad del equipo terminal móvil.

En esa línea, sin perjuicio de que la estructura del Registro de Ventas se encuentre establecido en el Manual de Operatividad, comunicado a los concesionarios móviles en octubre de 2022, se propone incluir en la redacción vigente del artículo 35, la remisión al Instructivo Técnico actualizado, que define los campos aplicables para su registro en el RENTESEG, relativos a la identificación del IMEI, titular adquirente y el comprobante de pago.

VIETTEL:

Al respecto, consideramos necesario que el OSIPTEL precise si emitirá una versión actualizada del Instructivo Técnico al que hace referencia en el último párrafo del artículo objeto de comentario. En tanto, el Instructivo Técnico para el Cumplimiento de las Normas Complementarias para la implementación del Registro Nacional de equipos terminales móviles para la seguridad, aprobado por la Resolución de Gerencia General N° 00070-2020-GG-OSIPTEL.

En línea con lo señalado en el comentario previo, sin perjuicio de que la estructura del Registro de Ventas se encuentre establecido en el Manual de Operatividad, comunicado a los concesionarios móviles en octubre de 2022, es de precisarse que en función a la aprobación de la presente propuesta normativa se realizará la actualización respectiva del Instructivo Técnico.

Proyecto presentado para comentarios

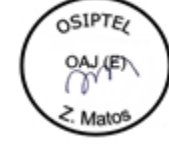
Propuesta final

ANEXO: RÉGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES

ANEXO: RÉGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES

ÍTEM	TIPIFICACIÓN
2	El concesionario móvil que no cumpla con ejecutar la acción requerida por el RENTESEG en el IMEI del equipo terminal móvil sustraído, perdido o recuperado conforme a los artículos 8, 10, 11, 15, <u>15-A y 33, incurre en infracción administrativa</u>
3	El concesionario móvil que no bloquee el IMEI del equipo terminal móvil reportado por fraude <u>y/o por uso prohibido</u> , conforme al artículo 15 <u>y 15-A, incurre en infracción administrativa.</u>
6	El concesionario móvil que no cumpla con identificar, <u>reportar</u> y/o bloquear en su propia red, los IMEI de los equipos terminales

ÍTEM	TIPIFICACIÓN
2	El concesionario móvil que no cumpla con ejecutar la acción requerida por el RENTESEG en el IMEI del equipo terminal móvil sustraído, perdido o recuperado conforme a los artículos <u>8, 10, 11, 15, 15-A y/o 33, incurre en infracción administrativa.</u>
3	El concesionario móvil que no bloquee el IMEI del equipo terminal móvil reportado por fraude <u>y/o por uso prohibido</u> , conforme al artículo 15 <u>y/o 15-A, incurre en infracción administrativa.</u>





	móviles duplicados o clonados, aplicando el procedimiento de verificación establecido por el OSIPTEL, conforme al artículo 23, <u>incurre en infracción administrativa.</u>
8	El concesionario móvil que no cumpla con registrar a través del RENTESEG, o la ejecución del bloqueo o desbloqueo del equipo terminal móvil, o la suspensión o reactivación del servicio asociado al respectivo equipo, o la venta del equipo terminal móvil, según corresponda, conforme a los artículos <u>8, 27, 28, 33 y 35, incurre en infracción administrativa.</u>
10	El concesionario móvil que no cumpla con <u>ejecutar el cronograma de pruebas para implementar</u> la Tercera Fase del RENTESEG, en los plazos establecidos; <u>así como que no cumpla</u> con implementar en el plazo establecido la Tercera Fase del RENTESEG; conforme a la Primera y Segunda Disposición Complementaria Final, <u>incurre en infracción administrativa.</u>

Comentarios recibidos

TELEFÓNICA:
Al respecto hemos trasladado nuestros comentarios en el artículo 75 de las Condiciones de Uso.

Proyecto presentado para comentarios

Artículo 15-A.- Información de los equipos terminales móviles reportados por uso prohibido

El concesionario móvil registra y recoge la información de los equipos terminales móviles que hayan sido reportados por Uso Prohibido a través del RENTESEG.

Los concesionarios móviles tienen la obligación de bloquear o desbloquear, según corresponda, los equipos terminales móviles que hayan sido reportados por Uso Prohibido, de acuerdo con lo establecido en los numerales 2.3 y 2.4 del Anexo 8 de las Norma de las Condiciones de Uso.

El Instructivo Técnico contiene el plazo, procedimiento y demás indicaciones necesarias para el bloqueo o desbloqueo de los equipos terminales móviles reportados por uso prohibido.”

Comentarios recibidos

6	El concesionario móvil que no cumpla con identificar, <u>reportar</u> y/o bloquear en su propia red, los IMEI de los equipos terminales móviles duplicados o clonados, aplicando el procedimiento de verificación establecido por el <u>Osipitel</u> , conforme al artículo 23, <u>incurre en infracción administrativa.</u>
8	El concesionario móvil que no cumpla con registrar a través del RENTESEG, o la ejecución del bloqueo o desbloqueo del equipo terminal móvil, o la suspensión o reactivación del servicio asociado al respectivo equipo, o la venta del equipo terminal móvil, según corresponda, conforme a los artículos <u>8, 27, 28, 33 y/o 35, incurre en infracción administrativa.</u>
10	El concesionario móvil que no cumpla con <u>ejecutar el cronograma de pruebas para implementar</u> la Tercera Fase del RENTESEG, en los plazos establecidos; <u>y/o que no cumpla</u> con implementar en el plazo establecido la Tercera Fase del RENTESEG; conforme a la Primera y Segunda Disposición Complementaria Final, <u>incurre en infracción administrativa.</u>

Posición del OSIPTEL

En atención a lo señalado por Telefónica del Perú S.A.A., corresponde revisar la posición del OSIPTEL plasmada en el artículo 77.

Propuesta final

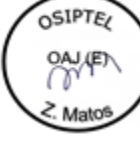
Artículo 15-A.- Información de los equipos terminales móviles reportados por uso prohibido

El concesionario móvil registra y recoge la información de los equipos terminales móviles que hayan sido identificados o reportados por Uso Prohibido, a través del RENTESEG.

Los concesionarios móviles tienen la obligación de bloquear o desbloquear, según corresponda, los equipos terminales móviles que hayan sido reportados por Uso Prohibido, de acuerdo con lo establecido en los numerales 2.3 y 2.4 del Anexo 8 de las Norma de las Condiciones de Uso.

El Instructivo Técnico contiene el plazo, procedimiento y demás indicaciones necesarias para el bloqueo o desbloqueo de los equipos terminales móviles reportados por uso prohibido.”

Posición del OSIPTEL





ENTEL:

Conforme su despacho podrá advertir el remitir la información del bloqueo de equipos terminales móviles por uso prohibido constituye una nueva obligación, y si bien se propone incluir estos bloqueos como parte de la Lista Negra del RENTESEG, es necesario definir el procedimiento, el proceso de intercambio y el contenido a través de las cuales se compartirá dicha información.

En ese sentido, estamos ante un nuevo escenario, el cual necesita un plazo de implementación proporcional y razonable conforme a las especificaciones que establezca el OSIPTEL. Para determinar el plazo adecuado es necesario conocer el requerimiento, siendo que a partir de allí se advertirá la complejidad de éste.

Requerimiento en el Anexo: Conocer el procedimiento para determinar la complejidad de la implementación.

AMÉRICA MÓVIL:

En relación a información de los equipos terminales móviles reportados por uso prohibido (Artículos 15-A y 27-A).- Sobre el particular, respetuosamente le expresamos la necesidad de realizar diversas precisiones respecto a la redacción actual del proyecto, conforme se detalla: **(i)** señalar expresamente quien será el responsable se seguir

Respecto del comentario señalado por ENTEL, si bien de manera previa señalamos que el artículo 7 del Reglamento del RENTESEG, delimita el contenido de la Lista Negra, a través del inciso 2 del mismo artículo, se establece que el listado especificado en el inciso 1, puede ser modificado por el OSIPTEL, previa comunicación a los concesionarios móviles.

En esa línea, de lo establecido en la Quinta Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1338, y atendiendo a que la creación del RENTESEG, tiene como objetivo y finalidad prevenir y combatir el hurto, robo y comercio ilegal de equipos terminales móviles, dentro del marco del fortalecimiento de la seguridad ciudadana, este órgano estimó necesario contar con un Registro de Equipos Terminales Móviles que hayan sido reportados y/o detectados por uso prohibido, a efectos que los concesionarios móviles registren y recojan dicha información a través del sistema RENTESEG.

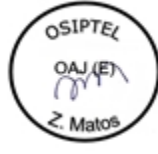
Del mismo modo, es necesario precisar que a través del formato 19 del Instructivo Técnico (Registro en línea de la información de la fecha y hora efectiva del bloqueo) se desarrolla la fecha y hora del bloqueo o desbloqueo de un IMEI por Uso Prohibido.

El propio sistema RENTESEG obtiene esa información y comparte las órdenes de bloqueo con las otras empresas operadoras a través del proceso de validación diaria (formato 17 del Instructivo Técnico), remitiendo las órdenes de bloqueo correspondiente.

Conforme lo indicado, es necesaria esta intervención, en la medida que esta inclusión normativa coadyuvaría al fortalecimiento de la seguridad ciudadana; así como al fortalecimiento de la *ratio legis* del Decreto Supremo N° 006-2011-CD/OSIPTEL.

Ahora bien, respecto al plazo de implementación de dicha obligación, se acoge parcialmente su solicitud, considerando que para su implementación se le otorgue un plazo que supera los ocho (08) meses adicionales desde la entrada en vigencia de la Tercera Fase del RENTESEG programada para el 22 de abril de 2024; por lo que, el artículo 15-A entrará en vigencia el primer día hábil de enero del año 2025

Sobre los comentarios presentados por AMÉRICA MÓVIL., importa reiterar que la detección la sigue haciendo el propio concesionario móvil conforme lo establece la norma relacionada al Uso Prohibido; respecto de la compartición con otras empresas operadoras, el OSIPTEL será quien ordene directamente la acción a ejecutar de la información compartida por cada empresa





efectuando el monitoreo y detección de líneas telefónicas y equipos terminales involucrados en uso prohibido; y en caso dicha responsabilidad siga a cargo de las empresas operadoras, es necesario que se precise cómo se realizará el reporte que actualmente se remite mediante carta en una periodicidad semanal; **(ii)** señalar expresamente si los criterios actuales para detectar líneas telefónicas y equipos terminales relacionados al uso prohibido se mantendrán o serán objeto de modificaciones; y cómo se harán de conocimiento a las empresas operadoras; **(iii)** señalar cual será el procedimiento de recojo del fichero de uso prohibido; su estructura, periodicidad de entrega, etc.

AMÉRICA MÓVIL – 2DO. GRUPO DE COMENTARIOS:

- **En relación a información de los equipos terminales móviles reportados por uso prohibido (Artículos 15-A y 27-A).**- Sobre el particular, respetuosamente le expresamos la necesidad de realizar diversas precisiones respecto a la redacción actual del proyecto, conforme se detalla:
 - (i) No se ha determinado expresamente quien será el responsable de seguir efectuando el monitoreo y detección de líneas telefónicas y equipos terminales involucrados en uso prohibido; y en caso dicha responsabilidad siga a cargo de las empresas operadoras, es necesario que se precise cómo se realizará el reporte que actualmente se remite mediante carta en una periodicidad semanal;
 - (ii) No se han establecido expresamente si los criterios actuales para detectar líneas telefónicas y equipos terminales relacionados al uso prohibido se mantendrán o serán objeto de modificaciones; y cómo se harán de conocimiento a las empresas operadoras;

No se ha establecido cual será el procedimiento de recojo del fichero de uso prohibido; su estructura, periodicidad de entrega, etc.

ENTEL:

Conforme su despacho podrá advertir el remitir la información del bloqueo de equipos terminales móviles por uso prohibido constituye una nueva obligación, y si bien se propone incluir estos bloqueos como parte de la Lista Negra del RENTESEG, es necesario definir el procedimiento, el proceso de intercambio y el contenido a través de las cuales se compartirá dicha información.

En ese sentido, estamos ante un nuevo escenario, el cual necesita un plazo de implementación proporcional y razonable conforme a las especificaciones que establezca el OSIPTEL. Para determinar el plazo

operadora, ordenando a los otros concesionarios la acción a ejecutar en los archivos vigentes.

A través del formato 19 del Instructivo Técnico (Registro en línea de la información de la fecha y hora efectiva del bloqueo) se desarrolla la fecha y hora del bloqueo o desbloqueo de un IMEI por Uso Prohibido.

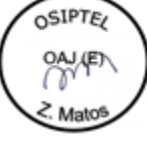
El propio sistema RENTESEG obtiene esa información y comparte las órdenes de bloqueo con las otras empresas operadoras a través del proceso de validación diaria (formato 17 del Instructivo Técnico), remitiendo las órdenes de bloqueo correspondiente.

Conforme lo indicado, es necesaria esta intervención, en la medida que esta inclusión normativa coadyuvaría al fortalecimiento de la seguridad ciudadana; así como al fortalecimiento de la ratio legis del Decreto Supremo N° 006-2011-CD/OSIPTEL.

Ahora bien, respecto al plazo de implementación de dicha obligación, se acoge parcialmente su solicitud, considerando que para su implementación se le otorgue un plazo que supera los ocho (08) meses adicionales desde la entrada en vigencia de la Tercera Fase del RENTESEG programada para el 22 de abril de 2024; por lo que, el artículo 15-A entrará en vigencia el primer día hábil de enero del año 2025.

Sobre los comentarios presentados por ENTEL, importa reiterar que la detección la sigue haciendo el propio concesionario móvil conforme lo establece la norma relacionada al Uso Prohibido; respecto de la compartición con otras empresas operadoras, el OSIPTEL será quien ordene directamente la acción a ejecutar de la información compartida por cada empresa operadora, ordenando a los otros concesionarios la acción a ejecutar en los archivos vigentes.

A través del formato 19 del Instructivo Técnico (Registro en línea de la información de la fecha y hora efectiva del bloqueo) se desarrolla la fecha y hora del bloqueo o desbloqueo de un IMEI por Uso Prohibido.



adecuado es necesario conocer el requerimiento, siendo que a partir de allí se advertirá la complejidad de éste.

El propio sistema RENTESEG obtiene esa información y comparte las órdenes de bloqueo con las otras empresas operadoras a través del proceso de validación diaria (formato 17 del Instructivo Técnico), remitiendo las órdenes de bloqueo correspondiente.

Conforme lo indicado, es necesaria esta intervención, en la medida que esta inclusión normativa coadyuvaría al fortalecimiento de la seguridad ciudadana; así como al fortalecimiento de la ratio legis del Decreto Supremo N° 006-2011-CD/OSIPTEL.

Ahora bien, respecto al plazo de implementación de dicha obligación, se acoge parcialmente su solicitud, considerando que para su implementación se le otorgue un plazo que supera los ocho (08) meses adicionales desde la entrada en vigencia de la Tercera Fase del RENTESEG programada para el 22 de abril de 2024; por lo que, el artículo 15-A entrará en vigencia el primer día hábil de enero del año 2025.

TELEFÓNICA:

No tenemos comentarios respecto al presente artículo.

Proyecto presentado para comentarios

ANEXO: RÉGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES

ITEM	TIPIFICACIÓN
18	<u>El concesionario móvil que no cumpla con remitir al OSIPTEL la información contenida en sus CDR según los formatos, periodicidad y procedimientos establecidos conforme al artículo 24, incurre en infracción administrativa.</u>
19	<u>El concesionario móvil que no cumpla con registrar la información relativa del RENTESEG utilizando los mecanismos de seguridad para el intercambio de información, conforme lo establecido en el artículo 33, incurre en infracción administrativa.</u>

Propuesta final

ANEXO: RÉGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES

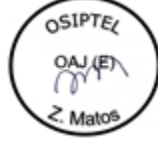
ITEM	TIPIFICACIÓN
18	<u>El concesionario móvil que no cumpla con remitir al Osiptel la información contenida en sus CDR según los formatos, periodicidad y procedimientos establecidos conforme al artículo 24, incurre en infracción administrativa.</u>
19	<u>El concesionario móvil que no cumpla con registrar la información relativa del RENTESEG utilizando los mecanismos de seguridad para el intercambio de información, conforme lo establecido en el artículo 33, incurre en infracción administrativa.</u>

Comentarios recibidos

No se recibieron comentarios.

Posición del OSIPTEL

Con relación a la infracción administrativa prevista en el ítem 18, la propuesta normativa contempla la modificación del artículo 24, el mismo que señala la obligación que tienen los concesionarios móviles de remitir al OSIPTEL la información contenida en sus CDR conforme a los formatos, periodicidad y





procedimientos establecidos en el Instructivo Técnico. Tal como se desprende del contenido del citado artículo, si bien se exige a los concesionarios móviles que entreguen la información de sus CDR en observancia de lo establecido en el Instructivo Técnico, es de verse, que se agregan dos requisitos fundamentales en cuanto a la forma en la que los concesionarios móviles deben remitir esta información, esto es, considerando la latitud y longitud de las celdas respectivas (ver sección 7.3 del presente Informe).

Bajo esa premisa, y dado que la conducta antes referida no se encontraba tipificada como infracción administrativa, resulta necesaria su inserción dentro del Anexo Infracciones y Sanciones de las Normas Complementarias.

Con relación a la infracción administrativa prevista en el ítem 19, se encuentra relacionado con un extremo de la modificatoria del artículo 33, que incluye la obligación de los concesionarios móviles del uso del código Hash para los reportes Batch (Registro de Abonados, vinculaciones diarias, entre otros) dentro del referido régimen, sin perjuicio de que en la práctica los operadores móviles lo vengán realizando con algunas observaciones.

Proyecto presentado para comentarios

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS
Décima.- Entrega de información del Registro de Abonados total para el inicio de operaciones de la Tercera Fase del RENTESEG
 Los concesionarios móviles deben remitir un archivo conteniendo la información de su Registro de Abonados de todos los servicios móviles que se encuentren en sus sistemas con estado de servicio activo, suspendido o con corte a las 23:59:59 horas del día calendario anterior al inicio de operación de la Tercera Fase, a efectos de realizar una carga inicial. La información a entregar del Registro de Abonados, debe realizarse conforme a lo establecido en el Instructivo Técnico.
El concesionario móvil que no cumpla con la entrega de información del Registro de Abonados total, conforme a lo dispuesto en la presente disposición, incurre en infracción administrativa.

Comentarios recibidos

ENTEL:
 Nos remitimos a los comentarios referidos a constituir infracción administrativa, nuevas obligaciones. Consideramos que existen herramientas con una eficacia similar o mayor que la sancionatoria.

procedimientos establecidos en el Instructivo Técnico. Tal como se desprende del contenido del citado artículo, si bien se exige a los concesionarios móviles que entreguen la información de sus CDR en observancia de lo establecido en el Instructivo Técnico, es de verse, que se agregan dos requisitos fundamentales en cuanto a la forma en la que los concesionarios móviles deben remitir esta información, esto es, considerando la latitud y longitud de las celdas respectivas (ver sección 7.3 del presente Informe).

Bajo esa premisa, y dado que la conducta antes referida no se encontraba tipificada como infracción administrativa, resulta necesaria su inserción dentro del Anexo Infracciones y Sanciones de las Normas Complementarias.

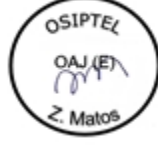
Con relación a la infracción administrativa prevista en el ítem 19, se encuentra relacionado con un extremo de la modificatoria del artículo 33, que incluye la obligación de los concesionarios móviles del uso del código Hash para los reportes Batch (Registro de Abonados, vinculaciones diarias, entre otros) dentro del referido régimen, sin perjuicio de que en la práctica los operadores móviles lo vengán realizando con algunas observaciones.

Propuesta final

“Décima. - Entrega de información del Registro de Abonados total para el inicio de operaciones de la Tercera Fase del RENTESEG
 Los concesionarios móviles deben remitir un archivo conteniendo la información de su Registro de Abonados de todos los servicios móviles que se encuentren en sus sistemas con estado de servicio activo, suspendido o con corte a las 23:59:59 horas del día calendario anterior al inicio de operación de la Tercera Fase, a efectos de realizar una carga inicial.
 La información a entregar del Registro de Abonados, debe realizarse conforme a lo establecido en el Instructivo Técnico.
El concesionario móvil que no cumpla con la entrega de información del Registro de Abonados total, conforme a lo dispuesto en la presente disposición, incurre en infracción administrativa.”

Posición del OSIPTEL

La información requerida resulta de suma importancia para el inicio de la tercera fase del RENTESEG, por lo que se requiere que las empresas operadoras adopten las medidas necesarias para cumplir con esta disposición.



AMÉRICA MÓVIL:

En relación a la carga de información histórica del Registro de Abonados (Décima Disposición Complementaria Transitoria).-

En relación al presente punto, debemos de hacer énfasis en que los desarrollos efectuados por nuestra representada se basan en las disposiciones y especificaciones de la versión 1.2 del Manual de Operatividad comunicado en noviembre de 2022 y no en la versión 1.6 comunicada de manera tardía en julio del presente año (a menos de un mes del inicio de la sub-etapa de pruebas y de manera posterior a la sub-etapa de capacitación) por lo que consideramos necesario que se precise que dicha entrega se realizará bajo los desarrollos efectuados mediante la versión 1.2 del Manual de Operatividad en tanto requerirlo bajo la versión 1.6 no sería razonable al haber sido entregada fuera de los plazos previstos y en la actualidad se encontraría en etapa de implementación.

En ese sentido, aprovechamos la oportunidad para reiterar respetuosamente que los cambios introducidos mediante la versión 1.6 del Manual de Operatividad requieren de la apertura de nuevos desarrollos que requerirán, como mínimo, de un periodo adicional de seis (6) meses debido a su impacto funcional y estructural en los desarrollos realizados en virtud de la versión 1.2, conforme fuera señalado en nuestras comunicaciones DMR/CE/N°2064/23 y DMR/CE/N°2322/23, a las cuales nos remitimos para mayor abundamiento.

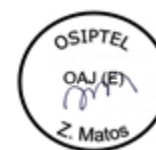
AMÉRICA MÓVIL – 2DO. GRUPO DE COMENTARIOS

En relación al presente punto, debemos de hacer énfasis en que los desarrollos efectuados por nuestra representada se basan en las disposiciones y especificaciones de la versión 1.2 del Manual de Operatividad comunicado en noviembre de 2022 y no en la versión 1.6 comunicada de manera tardía en julio del presente año (a menos de un mes del inicio de la subetapa de pruebas y de manera posterior a la subetapa de capacitación) por lo que consideramos necesario que se precise que dicha entrega se realizará bajo los desarrollos efectuados mediante la versión 1.2 del Manual de Operatividad en tanto requerirlo bajo la versión 1.6 no sería razonable al haber sido entregada fuera de los plazos previstos y en la actualidad se encontraría en etapa de implementación.

En ese sentido, aprovechamos la oportunidad para reiterar respetuosamente que los cambios introducidos mediante la versión 1.6 del Manual de Operatividad requieren de la apertura de nuevos desarrollos que requerirán, como mínimo, de un periodo adicional de seis (6) meses debido

Con relación a la apertura de nuevos desarrollos que requerirán, como mínimo, de un periodo adicional de seis (6) meses debido a su impacto funcional y estructural en los desarrollos realizados en virtud de la versión 1.2 del Manual de Operatividad, cabe señalar que al haberse ampliado la entrada en vigencia del inicio de la Tercera Fase del RENTESEG al 22 de abril de 2024, el plazo de ampliación sugerido por su representada se excede al propuesto, toda vez que dicho comentario se encontraba en el escenario de un plazo previo de inicio (22 de octubre de 2023) y la versión actualizada al Manual de Operatividad corresponde a julio de 2023.

La entrega de la información en cuestión deberá estar basada en lo dispuesto en la versión 1.6 del Manual de operatividad; cabe precisar que el inicio de la Fase 3 del RENTESEG se ha ampliado hasta el 22 de abril del 2024.



a su impacto funcional y estructural en los desarrollos realizados en virtud de la versión 1.2, conforme fuera señalado en nuestras comunicaciones DMR/CE/N°2064/23 y DMR/CE/N°2322/23, a las cuales nos remitimos para mayor abundamiento.

Proyecto presentado para comentarios

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL

Única.- Vigencia

El artículo 15-A de las Normas Complementarias para la Implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 07-2020-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, entran en vigencia a los seis (6) meses computados a partir de la fecha de inicio de operaciones de la Tercera Fase del RENTESEG.

Los artículos 25 y 27-H de las Normas Complementarias para la Implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad entran en vigencia al inicio de la tercera fase del RENTESEG. El numeral 4 del Anexo 4, los numerales 2.6 y 3.3 del Anexo 5, el numeral 1 del Anexo 6 y el numeral 3 del Anexo 8 de la Norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, y la Única Disposición Complementaria Final de la presente norma entran en vigencia a los seis (6) meses de la publicación de la presente resolución en el diario oficial El Peruano.

Las demás disposiciones de la presente norma entran en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el diario oficial "El Peruano".

Propuesta final

NORMA QUE MODIFICA LA NORMA DE LAS CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

Primera.- Vigencia

Las disposiciones de la presente norma entran en vigencia a partir del inicio de la tercera fase del RENTESEG, con excepción de:

- El numeral 3.4 del Anexo 5, el cual entra en vigencia a los seis (6) meses de publicada la presente norma en el diario oficial El Peruano, y
- El numeral 3.3 del Anexo 5, el cual entra en vigencia el primer día hábil del mes de enero de 2025.

Segunda.- Inaplicación de las disposiciones referidas a intercambio seguro

Teniendo en cuenta las disposiciones establecidas en el Decreto Legislativo N° 1596, quedan sin efecto todas las referencias al intercambio seguro mencionadas en la Norma de Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

NORMA QUE MODIFICA LAS NORMAS COMPLEMENTARIAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL RENTESEG

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

Primera.- Vigencia

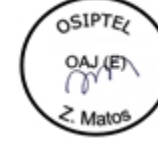
Las disposiciones de la presente norma entran en vigencia a partir del inicio de la tercera fase del RENTESEG con excepción del artículo 15-A, el cual entra en vigencia el primer día hábil del mes de enero de 2025.

Segunda.- Inaplicación de las disposiciones referidas a intercambio seguro

Teniendo en cuenta las disposiciones establecidas en el Decreto Legislativo N° 1596, quedan sin efecto todas las referencias al intercambio seguro mencionadas en las Normas Complementarias para la Implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad.

ENTEL:

Se propone que la norma entre en vigencia de forma escalonada, conforme al siguiente detalle:



Adjuntamos en el Anexo 2 los plazos que son necesarios considerar para que las obligaciones entren en vigor. Sin perjuicio de los comentarios vertidos en el presente anexo.

- **Al inicio de la III fase del RENTESEG:** Todas las disposiciones que no implican nuevas obligaciones, en tanto, conforme se desarrolla en el presente Informe, corresponden a adecuaciones de algunas disposiciones de la Norma de Condiciones de Uso y las Normas Complementarias del RENTESEG al Reglamento del RENTESEG. Asimismo, aquellas obligaciones referidas al reporte y recojo de Lista de excepción; y el procedimiento de cuestionamiento ante equipo bloqueado por IMEI clonado y otros motivos.

Al respecto, considerando que se tratan de obligaciones que se encuentran previstas en otros cuerpos normativos, instructivos y/o manuales de operación, en los cuales se otorgó un plazo de adecuación, el cual –en algunos casos- fue prorrogado en varias oportunidades, se dispone la vigencia de estas disposiciones al inicio de la tercera fase del RENTESEG, siendo que se requiere su aplicación a partir de dicha fecha.

- **Al primer día hábil del mes de enero de 2025:** Aquellas obligaciones referidas a: **(ii)** las reglas sobre contraseña única, y **(v)** el reporte de bloqueo y desbloqueo de los equipos terminales móviles que hayan sido reportados por Uso Prohibido a través del RENTESEG. Asimismo, la eliminación del procedimiento de cuestionamiento de titularidad.

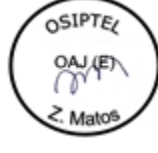
Al respecto, teniendo en cuenta los comentarios de las empresas operadoras se brinda un plazo para que realicen las adecuaciones de sus sistemas y procesos a fin de dar estricto cumplimiento a las disposiciones emitidas.

Proyecto presentado para comentarios

DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA TRANSITORIA
Única.- Consulta a base de datos de la Superintendencia Nacional de Migraciones
En tanto se implemente un sistema de acceso en línea que permita validar el movimiento migratorio de los extranjeros o sus datos personales contenidos en el Registro Central de Extranjería, la empresa operadora del servicio público móvil valida los datos del número legal de identificación del solicitante del servicio de nacionalidad extranjera con la base de datos disponible de la Superintendencia Nacional de Migraciones y conserva la constancia de dicha validación.

Propuesta final

Se omite su incorporación.





La empresa operadora puede validar la identidad del solicitante extranjero mediante la verificación biométrica de huella dactilar contrastada con la base de datos de la Superintendencia Nacional de Migraciones. En este caso no será exigible la conservación de la copia del documento legal de identidad del solicitante de nacionalidad extranjera.

Comentarios recibidos

ENTEL:
Al respecto, saludamos la iniciativa del contemplar una validación en línea del cliente extranjero. Sin embargo, debemos precisar que esta solución debe ir acompañada de un plazo de implementación conforme se estableció para el contraste de huellas con el RENIEC.

Requerimiento en el Anexo: Requiere 06 meses.

Posición del OSIPTEL

Se omite su incorporación considerando que de la revisión de la normativa vigente, se advierte que con fecha 28 de setiembre de 2023, la Superintendencia Nacional de Migraciones emitió la Resolución de Superintendencia N° 171-2023-MIGRACIONES, a través de la cual (i) autorizó la prestación de los servicios no exclusivos: “Consulta de Carnet de Extranjería”, “Consulta de Movimiento Migratorio” y “Verificación Biométrica”, que se brindan a través del aplicativo “MIGRACIONES Servicios en Línea” para las empresas de telefonía móvil que se encuentran bajo el ámbito de supervisión del OSIPTEL, (ii) estableció los costos de los servicios y (iii) aprobó el modelo de contrato de acceso a dicho aplicativo.

COMENTARIOS GENERALES

Comentarios recibidos

AMÉRICA MÓVIL– 1ER. GRUPO DE COMENTARIOS:

En relación a la seguridad jurídica y los cambios normativos.- cordialmente le expresamos lo siguiente: (i) las modificaciones propuestas mediante el presente Proyecto de Norma buscan modificar obligaciones cuya vigencia aún no ha iniciado y que actualmente se encuentra en la etapa final de implementación, siendo oportuno señalar que inclusive nos encontramos próximos a iniciar la etapa de pruebas; y, (ii) las modificaciones planteadas respecto a una regulación que aún no ha sido puesta en marcha resulta carente de razonabilidad en tanto no existen indicadores o evidencia respecto a su desempeño que sustenten la necesidad de un cambio.

En relación a los segmentos corporativo, gobierno, de IoT, entre otros.- muy cordialmente le expresamos que nos causa preocupación que el proyecto en mención no haya excluido de su ámbito de aplicación no sólo a los clientes del segmento corporativo (en los cuales no existe una importante asimetría de información y la contratación se encuentra sujeta a los términos de sus propios concursos privados) sino también al segmento de líneas de la categoría “internet de las cosas” o “IOT” y clientes del sector gobierno, cuyos términos de contratación se sujetan a la normativa de la materia.

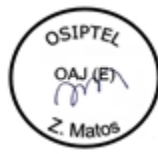
Posición del OSIPTEL

Es importante precisar que el inicio de la Fase 3 del RENTESEG se ha ampliado en seis (6) meses, esto es al 22 de abril del 2024.

Respecto de la exclusión de abonados corporativos, no resulta aceptable ya que los equipos de un abonado corporativo tiene las mismas funcionalidades, debiendo también estar alineados a los controles en el marco de la lucha contra la inseguridad ciudadana; de igual manera, los servicios móviles de planes IoT pueden operar en cualquier equipo terminal móvil.

Con relación a los comentarios de América Móvil al Informe sustentario, se debe señalar lo siguiente:

- En el referido informe se ha desarrollado un análisis costo-beneficio del procedimiento de cuestionamientos de bloqueo de equipos clonados y un análisis multicriterio para las obligaciones de menor impacto. En tal sentido, se desvirtúa



Es por tales motivos que América Móvil solicita expresamente que el presente proyecto excluya de su ámbito de aplicación a las contrataciones realizadas por el segmento de cliente corporativo (personas jurídicas), aquellas líneas telefónicas para el Internet de las cosas, así como la contratación de clientes del sector gobierno.

AMÉRICA MÓVIL – 2DO. GRUPO DE COMENTARIOS

- Un primer aspecto que nos causa preocupación son los constantes cambios en la normativa vigente en un periodo corto de tiempo generando la imposibilidad de evaluar resultados de la nueva regulación evidenciando además una peligrosa tendencia a sobrerregular el mercado en un contexto en el que se requiere dotar de mayor flexibilidad al mismo para su mejor desempeño.

En ese sentido, consideramos que no es posible mejorar la calidad regulatoria del sector telecomunicaciones en el escenario antes mencionado por lo que solicitamos a vuestro Despacho tomar en consideración los aspectos que se detallan a continuación.

SOBRE EL INFORME SUSTENTATORIO

- Sobre el particular, debemos de advertir que la metodología de análisis de impacto regulatorio elegida en el Informe sustentatorio, no han sido correctamente calificados.

En efecto, respecto a la implementación por parte de las empresas operadoras, **no se ha evaluado la viabilidad de los desarrollos requeridos, su complejidad, o su impacto en el desarrollo de otros sistemas como el RENTESEG**, lo cual representa un grave defecto. Es por tal motivo que **América Móvil solicita** que el proyecto en mención sea archivado.

- Por otro lado, debemos de advertir que el Análisis no resulta suficiente para la propuesta de una regulación como la dispuesta en el Proyecto de Norma en tanto este último tendría impactos en la competencia, así como impactos económicos, los cuales requieren ser correctamente evaluados.

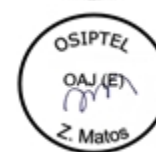
Al respecto, debemos de mencionar que recientemente la OCDE ha advertido que el OSIPTEL tiene falencias al momento de elegir la metodología a ser aplicable, recomendando al OSIPTEL establecer umbrales transparentes para la elección de dicha metodología que permita emprender análisis más elaborados como el de costo-beneficio y costo-eficacia.

que el Osiptel no haya realizado un análisis de la viabilidad de esta propuesta normativa.

- Con relación a la inexistencia de análisis del impacto en las competencia e impactos económicos, se debe precisar que el análisis multicriterio contiene, entre los atributos de evaluación, el efecto a la competencia, la mejora de las decisiones de consumo y la dificultad para la implementación, por lo que resulta falso que no se haya realizado los referidos análisis.

En el caso del procedimiento de cuestionamiento de bloqueo, resulta evidente que el análisis costo-beneficio captura los principales impactos económicos; mientras que el impacto en la competencia debería ser positivo, dado que está orientado al desarrollo de un mercado seguro o con menores riesgos para los usuarios.

- Con relación a las recomendaciones de la OECD respecto a los análisis de impacto regulatorio, se debe señalar que no corresponde atender estos comentarios, dado que en este proyecto normativo no se están redefiniendo los Lineamientos de Calidad Regulatoria del Osiptel.
- Respecto a la falta de un análisis del impacto a la competencia, se debe señalar que este proyecto no está favoreciendo el poder del mercado de los principales actores del servicio móvil (Telefónica y América Móvil), no se está estableciendo una regulación asimétrica que favorezca a las empresas con mayor cantidad de líneas en servicio, tampoco constituye una barrera a la entrada o genera costos de cambio. En conclusión, se desestima cualquier planteamiento que sostenga que este proyecto normativo podría afectar la competencia en el mercado del servicio público móvil.
- Con relación a la poca causalidad entre el problema público, las evidencias y las causas, se debe precisar que el problema público es la sustracción de equipos terminales móviles (1 703 426 en el 2022) y la existencia de un mercado negro de equipos robados, los cuales subsisten a pesar de las medidas adoptadas por el Osiptel y, a causa, de la clonación de equipos móviles. En este contexto, en el informe se señalaron las siguientes causas: a) facilidad de acceso a las técnicas de clonación por comercializadores, (b) preferencia por equipos móviles en el mercado negro, (c) vulnerabilidad de las bases de datos de IMEI válidos, (d) dificultades para identificar al abonado con el IMEI original, (e) incremento en la cantidad de abonados de origen extranjero y (g) falta de integración entre





En efecto, la OCDE ha señalado lo siguiente: *“Las directrices AIR contemplan múltiples tipos de análisis AIR, desde los análisis de criterios múltiples hasta los análisis completos de costo-beneficio. No obstante, no hay pruebas de umbral o criterios claros para determinar el tipo de AIR que el regulador utiliza. (...) El OSIPTEL podría partir de su ya considerable avance en la implementación del AIR, al instaurar umbrales transparentes de proporcionalidad para tomar una decisión respecto al tipo de AIR. Esto permitiría emprender análisis AIR más elaborados, como los análisis costo-beneficio y costo-eficacia para las decisiones regulatorias con mayores niveles de impacto, en consonancia con los Principios de Mejores Prácticas de la OCDE sobre el AIR”* (Informe sobre avances del OSIPTEL, OCDE, 2023).

Finalmente, precisamos que **la falta de un análisis respecto a la competencia no viene siendo debidamente efectuada por el OSIPTEL** siendo inclusive que la OCDE ha advertido que el Regulador no viene desempeñando adecuadamente su rol principal, esto es, la de ser un árbitro neutral, al señalar lo siguiente: *“Las acciones definidas en la estrategia se dirigen mayormente a fomentar el mandato del OSIPTEL de proteger al usuario”, y “Las acciones relacionadas con su mandato de mejorar la competencia en el mercado están relativamente subdesarrolladas. Esto podría generar dificultades para comunicar a los actores interesados, en términos generales, una narrativa estable sobre los objetivos centrales y la razón de ser de un regulador económico: ser un árbitro neutral”* (Informe sobre avances del OSIPTEL, OCDE, 2023).

- Por otro lado, debemos de expresar nuestra preocupación por la poca causalidad entre el problema público, las evidencias de este, y las supuestas causas que podrían estar generándolo. En efecto, en el Informe Sustentatorio 074-DAPU/2023 del presente Proyecto de Norma se define como problema público a la existencia de IMEI inválidos, clonados, o duplicados y a la brecha de seguridad debido a las excepciones de biometría establecidas en la normativa.

En cuanto a la evidencia, se presentan cifras relacionadas a gestión de IMEI (bloqueo de equipos, IMEI inválidos, IMEI duplicado o clonado), al cuestionamiento de titularidad prepago, y a la inconsistencia de datos de abonados extranjeros.

Posteriormente, entre las causas que estarían generando el problema público, y sin existir evidencia sobre ello, se presenta a supuestas falencias en la contratación por parte de las empresas operadoras señalando, en concreto, que ello se debe a que estas no estarían validando correctamente la identidad

los procesos de verificación, contratación, registro y conservación de contratos.

En ese sentido, se evidencia que el análisis sí ha evaluado la existencia de usuarios de origen extranjero con respecto a los cuales no se podía realizar de manera regular la verificación biométrica. Sin embargo, con relación al problema de los equipos clonados, una causa más directa es la existencia de técnicas de clonación y de un mercado negro que demanda equipos clonados.

Con relación a la falencia de la gestión pública para la facilitar la identificación de los extranjeros, se debe señalar que con fecha 28 de setiembre de 2023, la Superintendencia Nacional de Migraciones emitió la Resolución de Superintendencia N° 171-2023-MIGRACIONES, a través de la cual autorizó, entre otros, la prestación de los servicios en línea de: “Consulta de Carnet de Extranjería”, “Consulta de Movimiento Migratorio” y “Verificación Biométrica”, para las empresas de telefonía móvil que se encuentran bajo el ámbito de supervisión del Osiptel. .

- Respecto a la disponibilidad de evidencias que sustenta en el problema, se debe desestimar dicha afirmación, dado que en el informe sustentatorio se incluyeron las siguientes series históricas:
 - Cantidad de equipos terminales móviles sustraídos (2017-2023)
 - Promedio diario de equipos terminales móviles sustraídos (2017-2023)
 - Equipos terminales móviles con IMEI inválidos bloqueados (2021-2023)
 - Cantidad de IMEI genuinos clonados intra-red y líneas móviles asociadas (2019-2023)
 - Tasa de incidencia de la cantidad de líneas móviles asociadas a un IMEI clonado respecto al total de líneas móviles (2019-2023)
 - Cantidad de veces que un IMEI original se clona (2019-2023)
 - Cuestionamiento de titularidad prepago (2018-2022)
 - Cantidad de abonados de origen extranjero reportados en el registro de abonados (2019-2022)



del abonado en los supuestos de excepción establecidos para la no biometría en la contratación del servicio móvil.

Como estamos seguros vuestro despacho comprenderá, el problema público relacionado a las brechas de seguridad derivadas de las excepciones de biometría, no son consecuencia del proceso de contratación de las empresas operadoras sino de una falencia en la gestión pública a cargo del Estado peruano a saber: (i) la ausencia de un medio idóneo para validar la identidad de extranjeros con la información que posee Migraciones; (ii) la presencia fallas en el sistema de validación del RENIEC sin contar con un respaldo; y, (iii) las falencias del Estado peruano en la lucha contra la delincuencia, cuyas magnitud incrementa cada año.

Por su parte, el problema público relacionado a la gestión de IMEI's no es consecuencia de los procedimientos que se llevan en las empresas operadoras, sino que, al igual que en el problema anterior, son consecuencia de las falencias del Estado peruano en la lucha contra la delincuencia. Así mismo, generar trabas para la procedencia de los procedimientos de bloqueo o activación de líneas (Ej.: art. 8 y 21 de las Normas Complementarias) solo representan medidas que perjudican a los usuarios sin tener una incidencia directa en la reducción de la delincuencia.

Por último, consideramos que la modificación de obligaciones cuya vigencia no ha iniciado o la misma no cuenta con un periodo de tiempo que permita recolectar evidencia respecto a sus impactos resulta contrario a la política de mejora de la calidad regulatoria que promueve el Estado peruano. Es por ello que **América Móvil solicita** que el proyecto en mención sea desestimado y sus alcances sean analizados de manera adecuada en el marco de la política de mejora de la calidad regulatoria.

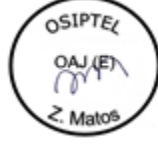
LA NECESIDAD DE EVALUACIONES EX POST

Como se mencionó en párrafos anteriores, el hecho que se efectúen cambios a las reglas aplicables al sector generan, en primer lugar, una sobrecarga regulatoria a las empresas operadoras que tienen que invertir recursos en la implementación de las disposiciones del OSIPTEL.

Por otro lado, este cambio constante de reglas ocasiona que el OSIPTEL no pueda efectuar una correcta evaluación ex post de las nuevas disposiciones; esto es, el Regulador se ve impedido de determinar de manera correcta los resultados (positivos o negativos) de la nueva regulación, representando ello un retroceso y una contravención a las recientes políticas de mejora de la calidad regulatoria que viene impulsándose desde el Gobierno peruano, como parte de su proceso de adhesión a la OCDE.

En ese sentido, el problema regulatorio planteado en el informe sustentatorio ha estado acompañado con la respectiva evidencia y, se descarta que se estén adoptando decisiones regulatorias con un período insuficiente de evidencias.

- Con relación a la evaluación ex post de las regulaciones aprobadas por el Osipitel, se debe señalar que ello no forma parte de la presente propuesta normativa, por lo que no corresponden atender estos comentarios. Sin perjuicio de ello, se debe señalar que el Osipitel ya viene realizando las evaluaciones ex post de las regulaciones, pero que ello no implica supeditar la función regulatoria del Osipitel a las evaluaciones ex post.
- Sobre la recomendación de tener un período mínimo sin cambios normativos, se debe señalar que este proyecto normativo se ha formulado, en atención a una problemática de inseguridad generado por la clonación de equipos móviles. Por ello, no sería aceptable postergar esta decisión regulatoria, dado que significaría exponer a los usuarios a los riesgos generados por la clonación de equipos móviles.
- Respecto a la excepción de aplicación de la norma a los clientes corporativos, clientes estatales o Internet de las cosas; se debe señalar que resulta preocupante y contradictorio que se manifieste la posibilidad de que existan equipos clonados en este segmento. En efecto, en teoría estos segmentos de clientes se supone que tienen mayores filtros en la contratación y tienen una atención más personalizada, por lo que llama la atención que haya posibilidad de equipos clonados. En ese sentido, la posible existencia de equipos clonados en estos segmentos refuerza la necesidad de una regulación general, antes que de una regulación focalizada en el segmento residencia. Cabe señalar que las posibles consecuencias contractuales de la desactivación de las líneas serían de entera responsabilidad de las empresas operadoras.
- Respecto de la exclusión de abonados corporativos, no resulta aceptable siendo que los equipos terminales de un abonado corporativo tiene las mismas funcionalidades, debiendo también estar alineados a los controles en el marco





En tal sentido, a modo de recomendación, a manera de mejorar la calidad regulatoria en el sector de las telecomunicaciones, consideramos necesario que **el informe contemple mecanismos y criterios específicos para la evaluación Ex Post de la regulación propuesta** en el texto final del Proyecto de Norma.

- Al respecto, consideramos necesaria la realización de una Evaluación Ex Post de la regulación que sea aprobada a efectos de determinar el impacto económico, conductual, y social de las misma, así como su utilidad con el fin de poder medir la calidad regulatoria del OSIPTEL.

A modo de ejemplo, se debe de considerar que una Evaluación Ex Post comprende los siguientes pasos obligatorios y en el orden que se presentan:

- i) Evaluación de Proceso: Se evalúa la implementación o proceso de ejecución por parte de las entidades públicas, considerando el Estado en general y la entidad que implementa la regulación en particular, de lo que establece la regulación. La pregunta es: ¿Qué hizo el gobierno (entidades encargadas/rectoras)?
- ii) Evaluación de Resultado: Se evalúa el cambio de conducta de los agentes regulados como resultado de la intervención.
- iii) Evaluación de Impacto: Se evalúan las mejoras esperadas (impacto) en términos de bienestar, de manera abstracta.
- iv) Evaluación de Stock: Se revisa el conjunto de normas alrededor de un tema específico de interés. La presente evaluación se hace en grupo y consiste en ver la normativa relacionada o emitida a cara del sujeto regulado.

Cabe señalar que, las propuestas regulatorias realizadas de manera correcta, es decir, con el sustento suficiente para probar la existencia de la necesidad de regular y que la propuesta regulatoria vaya a funcionar y tener efectos más beneficiosos que los otorgados por la regulación cuestionada o bajo revisión para todos los regulados (usuarios y empresas reguladas) es parte de la gobernanza de los reguladores recomendada por la OCDE, institución que de manera expresa señala lo siguiente: *“Desarrollar una política consistente respecto a los roles y funciones de los organismos reguladores con la finalidad de proporcionar mayor confianza respecto a que las decisiones regulatorias son realizadas de una manera objetiva, imparcial y consistente, sin conflictos de interés, sesgos o influencias indebidas.”* (The Governance of Regulators, OCDE, 2014).

Así mismo, debemos de hacer énfasis en que la OCDE ha señalado recientemente que las evaluaciones ex post por parte del OSIPTEL no vienen desarrollándose como una política inherente al Regulador cuando señala y recomienda lo siguiente: *“Las evaluaciones ex post tienen lugar de manera más*

de la lucha contra la inseguridad ciudadana; de igual manera, con los servicios móviles de planes IoT pueden operar en cualquier equipo terminal móvil.



esporádica, lo cual limita la capacidad del regulador para evaluar el impacto de sus decisiones regulatorias, pero trabaja para mejorarlo (...) Además, el OSIPTEL debería avanzar hacia un uso más sistemático de las evaluaciones ex post (...) Al implementar la evaluación ex post como un componente estándar del ciclo regulatorio, el OSIPTEL debería considerar los Principios de Mejores Prácticas para la revisión de la reserva de regulaciones” (Informe sobre avances del OSIPTEL, OCDE, 2023).

Es por ello que **América Móvil solicita** que el proyecto en mención sea desestimado y sus alcances sean analizados de manera adecuada en el marco de la política de mejora de la calidad regulatoria y considerando la necesidad de establecer un mecanismo de evaluación posterior.

LA NECESIDAD DE UN PERIODO MÍNIMO SIN CAMBIOS REGULATORIOS

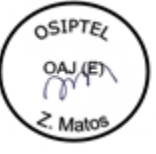
- Sobre el particular, consideramos necesario el establecimiento de un periodo razonable en el que un aspecto regulado, como la contratación del servicio móvil y su reportería, no pueda ser sujeto a modificaciones a efectos de poder recolectar suficiente evidencia que permita evaluar los resultados de la regulación emitida por el OSIPTEL, pudiendo determinar su desempeño.

Al respecto, debemos de precisar que a efectos de poder establecer el plazo en cuestión se requiere de manera previa establecer un método que permita calcularlo, así como estableciendo excepciones debidamente justificadas para no cumplirlo y retornar a la regulación previa inmediata vigente.

Es por dicha razón que solicitamos desestimar lo planteado por el Proyecto de Norma atendiendo a que existen cambios recientemente vigentes o en proceso de implementación, como la Tercera Fase del RENTESEG, y a la urgente necesidad de tener un periodo de tiempo razonable en el que las reglas respecto a determinados aspectos no sean modificadas a fin de una correcta recolección de evidencia para la evaluación ex post.

RESPECTO AL PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO DE NORMA

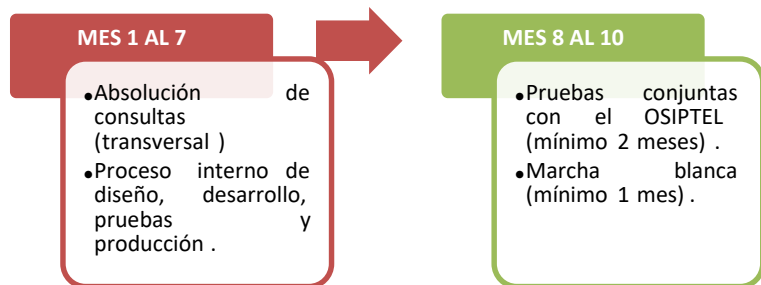
- Sin perjuicio de la propuesta de **América Móvil** de desestimar el presente proyecto muy cordialmente le expresamos que en caso el OSIPTEL mantenga su propuesta, resulta necesario tomar en consideración lo siguiente:
- Los desarrollos necesarios para la adecuación de sistemas o la adopción de nuevos esquemas como los requeridos por el Proyecto de Norma, se requiere transitar por un proceso interno detallado y complejo que sigue el siguiente



esquema: 1) Etapa de diseño: se realiza el análisis de lo requerido; 2) Etapa de desarrollo: se desarrolla el diseño; 3) Etapa de pruebas: se realizan transacciones en los desarrollos a efectos de detectar errores; y 4) Etapa de producción: se pone a disposición de las áreas pertinentes para su uso.

En ese sentido, debemos de señalar que, según lo informado por nuestras áreas internas, resulta necesario un plazo de diez (10) meses para el desarrollo de lo requerido (adecuación de nuestros sistemas internos de facturación y reclamos, así como de nuestros sistemas comerciales, entre otros).

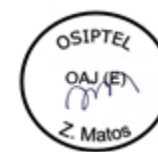
No debe perderse de vista que resulta necesario contar con la versión final de la norma que sea aprobada a efectos de iniciar la etapa de relevamiento de la información (identificación de procesos, plataformas y sistemas involucrados); diseño de la solución técnica, e implementación efectiva, todo lo cual estimamos demoraría aproximadamente siete (7) meses. Posteriormente, consideramos necesario un periodo mínimo de dos (2) meses para realizar pruebas conjuntas entre las empresas operadoras y el OSIPTEL a efectos de verificar el adecuado funcionamiento de los desarrollos, y un periodo de marcha blanca de como mínimo un (1) mes. Al respecto, a efectos de facilitar la visualización de este plazo se debe de considerar lo siguiente:



En atención de lo indicado, solicitamos --sin perjuicio de la solicitud de desestimar el proyecto en su integridad-- **se otorgue, como mínimo, diez (10) meses para el inicio de la vigencia del Proyecto de Norma**, así como para desarrollos relacionados a clientes corporativos debido a su mayor complejidad.

RESPECTO A LOS CLIENTES CORPORATIVOS Y DE GOBIERNO

- Conforme fuera adelantado a lo largo de la presente comunicación, sin perjuicio de nuestra posición señalada a lo largo de la presente comunicación y que consiste en el archivo definitivo del proyecto bajo análisis, le expresamos que en caso estime la aprobación del proyecto, muy cordialmente solicitamos la



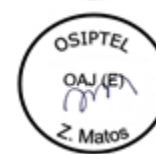
exclusión del ámbito de aplicación de la presente norma a los clientes del segmento Corporativo y Gobierno.

- En efecto, muy respetuosamente le manifestamos nuestra preocupación por la falta de exclusión de los **clientes corporativos** en los alcances del proyecto, en tanto que en dicho segmento de negocio resulta usual que un cliente (persona jurídica) cuente con un contrato marco vigente, al amparo del cual se efectúe la activación de líneas telefónicas mediante un asesor personalizado asignado, siendo una situación (desactivación de líneas telefónicas) que podría ocasionarle pérdidas millonarias en caso se disponga la desactivación de alguna línea telefónica.

Al respecto, se debe de considerar que la desactivación o suspensión del servicio no solo implicaría consecuencias económicas negativas en contra de las empresas operadoras, sino que las mismas podrían generar pérdidas económicas para los clientes e inclusive poner en riesgo su operación ya que éstas requieren de las líneas para sus operaciones diarias.

- Una situación de similar naturaleza podría suceder con aquellas líneas telefónicas adquiridas por clientes corporativos para el segmento de **“internet de las cosas”**, los cuales son instalados en una diversa variedad de dispositivos que van desde POS, cajeros ATM hasta camiones de seguridad, por lo que una desactivación de líneas telefónicas podría ocasionar un serio perjuicio a diversos agentes económicos.
- La situación antes descrita resulta más grave aún en el caso de las Entidades del Gobierno cuya relación se encuentra regida por la normativa sectorial respectiva, esto es, la **Ley de Contrataciones con el Estado**. En ese sentido, a efectos de contratar con dichas entidades, nuestra representada participa en un concurso público cuyas condiciones de contratación se encuentran contenidas en las “Bases” que se registran en el sistema denominado SEACE y cuyo incumplimiento podría ocasionar no sólo la aplicación de una multa económica, sino inclusive la inhabilitación de poder contratar con el Estado.
- Como estamos seguros vuestro Despacho comprenderá, estamos ante categorías de clientes que no son parte del problema público analizado en el informe sustentatorio y tampoco son el objetivo de la normativa regulatoria, razón por la cual solicitamos su exclusión expresa de la norma que sea aprobada.

Es por ello que **América Móvil solicita** que el proyecto en mención sea archivado y en caso se insista en su aprobación, solicitamos la exclusión de los clientes corporativos (incluyendo líneas utilizadas para el internet de las cosas



y clientes gobierno) enfocándose únicamente al segmento donde se ha identificado el problema público, así como dentro del principio de razonabilidad.

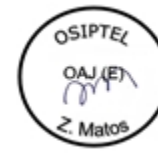
- Por otro lado, no obstante nuestra posición señalada a lo largo de la presente comunicación y que consiste en el archivo definitivo del proyecto bajo análisis; y sin perjuicio de nuestra propuesta alternativa que consiste en la exclusión de los clientes corporativos (incluyendo líneas utilizadas para el internet de las cosas y clientes gobierno; solicitamos a vuestro Despacho se sirva re-evaluar – en caso sea aprobado el presente proyecto-- los alcances del presente proyecto a la luz de los criterios existentes en otros sectores a efectos de calificar a un cliente como corporativo y por ende excluirlo de los alcances del presente proyecto, razón por la cual consideramos que el criterio más extendido y de más fácil utilización, es el criterio referido al **Registro Único de Contribuyente - RUC**, en tanto que es un documento que en la actualidad se utiliza para identificar a personas jurídicas. Asimismo, es un criterio que se utiliza por otros entes para aplicar regulación diferenciada. Ejemplo MTPE / Sunafil.

Ahora bien, es oportuno señalar que dichas categorías (tipo de empresa) son utilizadas en la actualidad por la autoridad tributaria al distinguir los diferentes regímenes tributarios. En ese sentido, utilizar el criterio RUC 20, conforme se detalla a continuación, abona en una sistematización jurídica en el país:

N°	TIPO DE EMPRESA	CANTIDAD DE TRABAJADORES
1	Micro empresa	2 a 9 trabajadores
2	Pequeña empresa	10 a 49 trabajadores
3	Mediana empresa	50 a 199 trabajadores
4	Gran empresa	Mas 200 trabajadores

Consideramos que los regímenes tributarios se constituyen en un parámetro válido para definir su calidad de abonado corporativo, el cual consideramos resulta más certero que el criterio utilizado en la actualidad (cien líneas telefónicas) por algunas nomas emitidas por el Regulador.

- Sumado a lo indicado, el criterio RUC 20 se encuentra siendo utilizado en la actualidad por otras entidades del Estado tales como la SUNAT, Ministerio de Trabajo – MTPE, Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral – SUNAFIL, etc.; las cuales han emitido diversas normas en función a la categorización antes señalada. Por ello consideramos que resultaría válido implementar dicho criterio objetivo en el sector
- Asimismo, otra característica de algunos clientes corporativos es la mayor especialización en sus actividades, así como en un mayor poder de





negociación, lo cual obviamente puede ser solicitado por cliente con un alto grado de especialización y conocimiento, producto de su propia actividad económica o la posibilidad de contratar a alguna asesoría especializada que le permita contratar un producto más acorde a las necesidades de su negocio.

- Un caso sumamente especial, es el relacionado a los clientes del sector Gobierno, conforme a lo antes señalado, en el cual los términos de su relación contractual con la empresa operadora se encuentran regidos por normas especiales tales como el T.U.O de la Ley 30225, Ley de Contrataciones del Estado, aprobado mediante Decreto Supremo N.º 082-2019-EF y su respectivo Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 344-2018-EF. Cabe aclarar que toda institución del sector gobierno se identifica con RUC 20.

En este punto, es oportuno señalar que la normativa antes señalada establece en la Primera Disposición Complementaria Final de la Ley 30225 que *"la presente norma y su reglamento prevalecen sobre las normas del procedimiento administrativo general, de derecho público y sobre aquellas de derecho privado que le sean aplicables"*; por lo cual diversas disposiciones de la normativa antes señalada no necesariamente tienen el mismo contenido (obligaciones y derechos) que la normativa sectorial emitida, todo lo cual resulta un aspecto que no debe dejarse de lado.

TELEFÓNICA:

Estamos completamente de acuerdo en que la adaptación a la transformación digital debe ser un proceso continuo y que las regulaciones deben ser lo suficientemente flexibles para incorporar cambios y mejoras. No obstante, es esencial tener en cuenta que cada nueva fase de desarrollo y cada implementación de mejoras tienen implicaciones directas en los recursos, los tiempos y los procesos. Por ello, sugerimos que, dentro de la estrategia de simplificación normativa, se incluya un análisis detallado de los impactos, especialmente en términos de recursos humanos, técnicos y financieros.

Dado que estamos en proceso de desarrollar simultáneamente la tercera fase del RENTESEG que abarca una gran cantidad de procesos de la compañía y además se encuentran en periodo de implementación normativas como reclamos, averías y sondas embebidas, es crucial tener una visión integral de todos los proyectos en curso. Proponemos la creación de un mapa claro y detallado que muestre los proyectos en marcha, sus etapas actuales, los recursos asignados y, sobre todo, las prioridades estratégicas. Este enfoque permitirá una mejor gestión de recursos y un balance adecuado entre las demandas de desarrollo y la capacidad de implementación.

La implementación simultánea de múltiples proyectos puede ejercer presión sobre los recursos disponibles. Por lo tanto, es fundamental evaluar regularmente las



Con relación a los comentarios de TELEFÓNICA al Informe sustentario, se debe señalar lo siguiente:

- Con relación a la simplificación normativa y mapa de proyectos en marcha, se debe señalar que ello no forma parte de la presente propuesta normativa, por lo que no corresponden atender estos comentarios. Sin perjuicio de ello, se debe señalar que el Osiptel ya viene realizando un proceso de simplificación normativa, pero que ello no implica supeditar la función regulatoria del Osiptel a las evaluaciones ex post.
- Con respecto a la falta de un análisis de impacto regulatorio, se debe señalar que este se encuentra desarrollado en el informe sustentatorio, en las secciones 4, 5 y 6. Cabe señalar que, en este proyecto normativo, existen varios artículos que se han incorporado con la finalidad de adecuar la norma de Condiciones de Uso con otras normas ya existentes, por lo que no son en estricto nuevas obligaciones, aspecto que se sustentan en el Informe N° 0037-DFI/2024.
- Asimismo, se debe señalar que en el referido informe sustentatorio se ha realizado un análisis costo-beneficio para



cargas de trabajo de los equipos y la capacidad de respuesta. Esto permitirá identificar posibles desequilibrios y tomar medidas preventivas para asegurar que los proyectos se ejecuten de manera efectiva y sin comprometer la calidad.

De manera adicional, el enfoque actual en RENTESEG debería centrarse en la promoción de transacciones digitales sin descuidar la seguridad y la eficiencia. La adaptación de procesos, como la presentación de la solicitud de desbloqueo de terminales móviles, a entornos digitales puede mejorar la experiencia del usuario y optimizar los recursos disponibles. La transformación digital debe ser una herramienta estratégica para agilizar los procesos y proporcionar a los usuarios opciones flexibles, al tiempo que se garantiza un alto nivel de seguridad en todas las interacciones.

Por otro lado, en el proceso de modernización y adaptación de RENTESEG a las cambiantes dinámicas del mercado y los avances tecnológicos, es esencial reconocer la oportunidad de impulsar transacciones digitales eficientes y seguras. Si bien tradicionalmente se ha centrado la atención en la presencialidad, **resulta crucial considerar la promoción de procesos digitales en el contexto actual.** La transformación digital ofrece beneficios innegables en términos de accesibilidad, eficiencia y conveniencia para los usuarios.

Dentro de este enfoque, es esencial plantear la inclusión proactiva por parte de las empresas operadoras, parejas IMSI/IMEI en la lista de excepción, particularmente en lo que respecta a terminales móviles duplicados o clonados. La posibilidad de que las operadoras ingresen de manera preventiva en esta lista podría impulsar una mejora significativa en la eficiencia operativa. **Esto se basaría en la capacidad de identificar de manera segura a los abonados que han adquirido sus terminales lícitamente,** lo que eliminaría la necesidad de esperar a que los usuarios soliciten el desbloqueo y de esta manera **eliminar la afectación al usuario.**

Un enfoque estratégico en esta propuesta sería utilizar **los datos de registro de ventas como base para validar la legitimidad de la inclusión en la lista de excepción.** La plataforma del sistema RENTESEG podría integrar esta información, lo que simplificaría el proceso y proporcionaría una base sólida para la identificación precisa de los terminales legítimos. Sin embargo, es fundamental garantizar la integridad del proceso mediante una verificación rigurosa y confiable por parte de las operadoras.

En el contexto señalado, una herramienta y aliado importante para medir la calidad de las regulaciones de manera ex ante, lo que permite que sean eficiente y eficaces con un impacto positivo en el bienestar social, es la aplicación de un Análisis de Impacto Regulatorio (RIA, por sus siglas en inglés).

evaluar el proceso de cuestionamiento de bloqueo de equipos clonados; mientras que, para el resto de obligaciones, debido a su menor magnitud, se ha realizado un análisis multicriterio, lo cual es consistente con los Lineamientos de Calidad Regulatoria del Osiptel.

Es importante precisar que el inicio de la Fase 3 del RENTESEG fue ampliado en seis (6) meses, esto es al 22 de abril del 2024.

Respecto de la capacidad de identificar de manera segura a los abonados que han adquirido sus terminales móviles, se viene considerando por ejemplo que la propia empresa operadora pueda determinar la originalidad del mismo teniendo en cuenta su propio registro de venta de equipos; asimismo, el OSIPTEL al tener el registro de ventas podrá utilizar el mismo para la evaluación de lo que corresponda.





El RIA es definido por la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) como un proceso de análisis para evaluar, de manera ex ante, tantos los beneficios como los costos y posibles efectos de las propuestas regulatorias. En ese sentido, la OCDE conceptualiza el RIA como una herramienta para la toma de decisiones sobre problemas públicos por parte de los gobiernos. Asimismo, dicha entidad propone que el RIA sea utilizado de manera sistemática, desde las primeras etapas de la elaboración de las regulaciones.



En esa misma línea en el Perú, el Decreto Legislativo N° 1565, que aprueba la Ley General de Mejora de la Calidad Regulatoria, en el artículo 5 reconoce al RIA como un instrumento de mejora de calidad regulatoria. En ese sentido, el RIA es entendido como una herramienta de política pública que permite a las entidades públicas adoptar decisiones sustentadas con evidencia relevante sobre la necesidad de emitir o no una norma, modificarla o derogarla, en beneficio del bienestar social.



Así, dicho marco normativo reconoce dos (2) tipos de RIA (RIA ex ante y RIA ex post), siendo el RIA ex ante el que tiene por objeto el análisis previo, sistemático e integral para identificar, evaluar y medir probables resultados, beneficios y costos de distintas alternativas de solución para un problema público, con el fin de adoptar la mejor alternativa en base a evidencia.



Respecto a ello, el artículo 6 del Decreto Legislativo N° 1565, señala que el RIA ex ante resulta obligatorio para todos los proyectos de disposiciones normativas de carácter general de las entidades del Poder Ejecutivo.



La aplicación del RIA es de suma importancia para evaluar las propuestas regulatorias planteadas por los reguladores, en tanto permite identificar que las mismas se encuentren alineadas con los principios más relevantes que soportan los procesos de mejora regulatoria (Principio de Necesidad, Principio de Efectividad y Principio de Proporcionalidad y Razonabilidad).



Sobre la base de estos principios:

- (i) Toda propuesta regulatoria o que implique alguna intervención del regulador debe partir de identificar una problemática, con evidencia relevante, y responder a un objetivo definido en relación directa a dicha problemática. En ese caso, el problema identificado no puede ser la necesidad o la falta de contar con una regulación específica. (Principio de Necesidad).
- (ii) De la misma manera, las alternativas que se planteen, para ser evaluadas y que pueden solucionar el problema identificado, deben estar plenamente alienadas con el objetivo definido, descartando los elementos de la intervención que no generen ningún aporte al logro del objetivo (Principio de Efectividad).





(iii) De existir alternativas regulatorias en evaluación que son igualmente efectivas, en línea con el logro del objetivo definido, se debe descartar aquella que genera un mayor costo o distorsión para el bienestar social, tomando en cuenta los diversos agentes involucrados. (Principio de Proporcionalidad y Razonabilidad). Dicho lo anterior, con relación a los beneficios para la mejora regulatoria que trae la aplicación del RIA en las propuestas regulatorias realizadas por OSIPTEL, para el presente caso, en primer lugar, nos llama la atención que si bien en el Informe N° 00137-DFI/2023 se plantea una Declaración de Calidad Regulatoria, en el cuerpo del informe no se desarrolla la aplicación de una metodología RIA como tal. No se evidencia la existencia de un problema público, sustentado en evidencia relevante, que deba ser solucionado por la regulación (Principio de Necesidad) y al proponer las alternativas, las mismas no son sustentadas ni evaluadas con relación a cumplir con el objetivo definido (Principio de Efectividad), ya que no existe un problema público identificado, ni tampoco se evalúan los costos y beneficios para todos los agentes involucrados con la finalidad de elegir la mejor alternativa (Principio de Proporcionalidad y Razonabilidad).

Por su parte, en el Informe N°00074-DAPU/2023 si bien se hace un esfuerzo por aplicar la metodología RIA en la Declaración de Calidad Regulatoria, para la mayoría de las obligaciones (5 de 6 obligaciones propuestas: 83%) se aplica un Análisis Multicriterio, siendo el mismo discutible y la última opción que debería utilizar el regulador por el alto grado de subjetividad y las limitaciones que tiene. En la evaluación de propuestas regulatorias como las planteadas por OSIPTEL, debido al importante impacto en los agentes involucrados (empresas y usuarios), se deben utilizar análisis cuantitativos, por ejemplo, el Análisis Costo-Beneficio (ACB), con la información idónea, lo que permitiría elegir la mejor alternativa eficiente y eficaz en beneficio del bienestar social.

Respecto a ello, solicitamos respetuosamente que se aplique de manera correcta el RIA en la evaluación de todas las propuestas regulatorias planteadas por el regulador en el presente caso, siendo de suma importancia la identificación del problema público, sobre la base de evidencia relevante, el cual debe ser solucionado por la regulación y que las soluciones planteadas sean evaluadas mediante una ACB, en tanto se cuenta con la información para ello. Todo ello en cumplimiento de la Declaración de Calidad Regulatoria, según lo dispuesto por la Resolución N° 069-2018-CD/OSIPTEL.

FLASH:

Saludamos la iniciativa de OSIPTEL de implementar medidas que faciliten identificar el IMEI original en los cuestionamientos de bloqueo de equipo terminal, y proponer ajustes para que los usuarios conozcan de manera oportuna el contenido de sus contratos de abonado, y se reduzcan los plazos.

En efecto, de acuerdo con la Resolución del Consejo Directivo No. 69-2018-CD-OSIPTEL, así como, de las recomendaciones de la OCDE, las propuestas

Con relación a los comentarios de FLASH al Informe sustentario, se debe señalar lo siguiente:

- Respecto a la falta de un análisis del impacto a la competencia, se debe señalar que este proyecto no está favoreciendo el poder del mercado de los principales actores del servicio móvil, no se está estableciendo una regulación asimétrica que favorezca a las empresas con mayor cantidad



normativas deben basarse en un análisis previo que para determinar su necesidad y eficiencia; sin embargo, consideramos que no se ha analizado exhaustivamente cada una de las modificaciones.

De acuerdo con el Informe No. 00074-DAPU/2023, identifica como principal problema los cuestionamientos por bloqueo de equipo terminal móvil con IMEI clonado o duplicado, así como la falta de actualización de las Norma de Condiciones de Uso en torno a las Normas Complementarias para la Implementación del RENTESEG.

Al respecto, respetuosamente, consideramos que, en las propuestas realizadas en este Proyecto Normativo, OSIPTEL no ha considerado la gravedad o posibles contingencias que pueden producir estas medidas. Si bien las propuestas buscan centrarse en evitar perjuicios para los abonados, se advierte que en la práctica podrían generar más problemas y obstáculos tanto para los usuarios como para las empresas operadoras.

Asimismo, advertimos que no se ha evaluado de manera adecuada la razonabilidad y necesidad de las modificaciones propuestas, las cuales se establecen sin tener en cuenta a ambas partes, es decir, a los abonados y a las empresas operadoras, lo que podría resultar en un mayor perjuicio que el que se busca evitar.

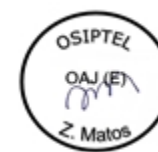
En ese orden de ideas, amable y respetuosamente sugerimos al OSIPTEL para que, bajo el amparo de un análisis de impacto normativo para el presente proyecto regulatorio, evalúe el impacto que puede llegar a tener este tipo de iniciativas sobre la competencia en los servicios móviles, máxime cuando es ampliamente reconocido dentro de la región andina que la regulación peruana para los servicios móviles si bien propende por una protección al consumidor de estos servicios y a la mejor cobertura y calidad de los servicios prestados, es la que más cargas le impone a los prestadores, lo que se refleja no solo en mayores costos de operación sino en un mayor riesgo operativo, jurídico y operacional, que al final del ejercicio se constituyen en barreras de entrada para nuevos operadores de servicios móviles y la permanencia de los actuales, a pesar que una de las facultades misionales del OSIPTEL es promover la competencia.

La anterior situación se agrava tratándose de los Operadores Móviles Virtuales, que si bien son los globalmente llamados a generar competencia en mercados monopolizados o donde la competencia es restringida, como el mercado peruano, y a atender nichos de mercado desatendidos por operadores móviles con red, bajo su estructura de costos y de inversión limitada, este tipo de medidas como las que se pretende, sumadas a las reformas vigentes a la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y al RENTESEG y demás obligaciones que indistintamente aplican tanto para OMRs como para OMVs,

de líneas en servicio, tampoco constituye una barrera a la entrada o genera costos de cambio. Por el contrario, este proyecto normativo tiene varios aspectos favorables a la competencia, al atender diversos problemas de seguridad para los usuarios, lo cual permite que el mercado móvil no se encuentre amenazada por la delincuencia.

En conclusión, se desestima cualquier planteamiento que sostenga que este proyecto normativo podría afectar la competencia en el mercado del servicio público móvil.

En el caso de los OMV, si bien se debe alentar su ingreso al mercado móvil, resulta necesario que su operación se encuentre blindada de los riesgos relacionados con la clonación de equipos móviles. En ese sentido, se considera favorable a la competencia, que este proyecto normativo se aplique de manera general a todo el mercado móvil, dado que serías contraproducente que los clonadores de equipos móviles encuentren mayores oportunidades de negocio en las líneas operadas por las OMVs.



hacen que, a diferencia de otros mercados donde el modelo regulatorio es más liviano, como el Mexicano, los distintos MVNA, MVNE y OMVs desistan de ingresar al mercado peruano, en contravía de la competencia y de mejores condiciones para los usuarios.

Sea esta la oportunidad para que se revalúen estas medidas regulatorias y se prevea una simplificación normativa para los Operadores Móviles Virtuales, atendiendo su modelo operativo y de costos con el fin de generar condiciones asimétricas respecto de los OMR y acompañar la promoción de la competencia con mejores ofertas y servicios para los usuarios.

