



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL

**RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 06 -2020-CD/OSIPTEL**

Lima, 09 ENE. 2020

MATERIA	Norma que modifica el Texto Único Ordenado del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija y el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
---------	---

**VISTOS:**

- (i) El Proyecto de Resolución presentado por la Gerencia General, que tiene por objeto modificar (i) el Texto Único Ordenado del Reglamento de Portabilidad Numérica y (ii) el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, y;
- (ii) El Informe N° 00170-GPRC/2019 de la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia, que sustenta el Proyecto a que se refiere el numeral precedente; con la conformidad de la Gerencia de Asesoría Legal;

**CONSIDERANDO:**

Que, conforme a lo señalado en el artículo 3 de la Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, Ley N° 27332, modificada por las Leyes N° 27631, N° 28337 y N° 28964, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) ejerce, entre otras, la Función Normativa, que comprende la facultad de dictar, en el ámbito y en materias de su competencia, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular referidas a intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios;

Que, de conformidad con lo dispuesto en el inciso c) del artículo 25 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM (en adelante, el Reglamento General), este Organismo, en ejercicio de su función normativa, puede dictar reglamentos o disposiciones de carácter general referidos a su organización interna;

Que, en el mismo sentido, el artículo 19 del Reglamento General del OSIPTEL, tiene entre otros objetivos, el promover la existencia de condiciones de competencia en la prestación de los servicios de telecomunicaciones y facilitar el desarrollo, modernización y explotación eficiente de los servicios de telecomunicaciones;

Que, conforme a lo dispuesto en el artículo 77 del Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 013-93-TCC, el OSIPTEL tiene entre sus funciones fundamentales la de mantener y promover una competencia efectiva y justa entre los prestadores de servicios portadores, finales, de difusión y de valor añadido;

Que, de conformidad con el artículo 1.2 de la Ley N° 28999, Ley de Portabilidad Numérica en los Servicios Móviles, las condiciones técnicas, económicas y administrativas que demande la portabilidad numérica, son determinadas por el Ministerio de Transportes y



1



Comunicaciones y por el OSIPTEL, según sus competencias. Así, en concordancia con ello, en la Segunda Disposición Complementaria Final de las Condiciones para la implementación de la Portabilidad Numérica de los Servicios Públicos Móviles en el país, aprobada mediante Decreto Supremo N° 040-2007-MTC, se dispone que el OSIPTEL establece el procedimiento y condiciones de uso de la portabilidad, así como las condiciones económicas, los aspectos relacionados a la interconexión, entre otros temas materia de su competencia que se requieran para la implementación y aplicación de la portabilidad numérica en los servicios públicos móviles;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 286-2018-CD/OSIPTEL, se aprobó el Texto Único Ordenado del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija (en adelante, TUO del Reglamento de Portabilidad) que recoge las normas y procedimientos para la portabilidad numérica en el servicio público móvil y en el servicio de telefonía fija;

Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL, este Organismo dispuso la aprobación del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Condiciones de Uso), las cuales establecen los derechos y obligaciones que corresponden a las empresas operadoras, abonados y usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, tanto al momento de la contratación del servicio, durante la provisión del mismo, así como al término de la relación contractual;

Que, la Quinta Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1338, 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 (en adelante, Decreto Legislativo N° 1338), establece que el OSIPTEL, en el marco de sus competencias, dicta las normas complementarias que resulten necesarias para la implementación de las disposiciones establecidas en el referido Decreto Legislativo y su reglamento;

Que, existe un importante problema de suplantación de la identidad en casos de portaciones, contratación de líneas nuevas y cesión de posición contractual (cambio de titularidad) en el mercado de servicios móviles; en muchos de los casos, estos trámites no solicitados están acompañados de la adquisición de equipos terminales financiados;

Que, por esta causa, se ha registrado un fuerte incremento de los reclamos por contrataciones no solicitadas, las cuales han pasado de 2.1% en el primer trimestre del 2018 a representar el 8.6% en el tercer trimestre del 2019;

Que, en tal sentido, de acuerdo a la política de transparencia con que actúa el OSIPTEL, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 112-2019-CD/OSIPTEL, publicada en el Diario Oficial El Peruano el 9 de setiembre de 2019, se dispuso la publicación para comentarios del Proyecto de Norma que modifica el TUO del Reglamento de Portabilidad y el TUO de las Condiciones de Uso, sustentado en el Informe N° 00113-GPRC/2019, definiendo el plazo para que las empresas involucradas y otros interesados puedan presentar sus comentarios al respecto;

Que, a raíz de los comentarios recibidos al proyecto de modificación del TUO del Reglamento de Portabilidad, se ha evidenciado la problemática suscitada por la interpretación del artículo 13 de la referida norma, en la medida que no se especifica el tipo de suspensión del servicio deben aplicar el Concesionario Receptor en caso ésta le sea solicitada por el



Concesionario Cedente respecto de los abonados que mantengan obligaciones exigibles con este, respecto del número telefónico portado;

Que, el sentido y alcances de la referida disposición fueron expresamente señalados por el OSIPTEL en la Matriz de Comentarios que sustentó la versión original del referido artículo aprobado por Resolución N° 166-2013-CD/OSIPTEL, al señalar que “el Concesionario Cedente está facultado a solicitar una suspensión parcial o total del servicio”. En tal sentido, corresponde introducir dicha precisión en el inciso (iv) del artículo 13 del TEO del Reglamento de Portabilidad;

Que, si bien el proyecto normativo publicado para comentarios, a través de la Resolución N° 112-2019-CD/OSIPTEL, no se consideró la modificación del artículo 13 del TEO del Reglamento de Portabilidad, conviene precisar que la inclusión en referido inciso (iv) no implica una modificación sino tan solo una precisión; por lo que no corresponde efectuar una nueva publicación para comentarios;

Que, habiéndose analizado debidamente los comentarios recibidos, y en mérito a los fundamentos desarrollados en el Informe Sustentatorio N°00170-GPRC/2019, resulta necesario aprobar la Resolución que modifica el Texto Único Ordenado del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija y el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

En aplicación de las funciones señaladas en el inciso i) del artículo 25, así como de las atribuciones establecidas en el inciso b) del artículo 75 del Reglamento General del OSIPTEL, y estando a lo acordado por el Consejo Directivo en su Sesión N° 727;

#### **SE RESUELVE:**

**Artículo Primero.-** Modificar los artículos 8, 13, 33, 36 y los numerales 14 y 32 del Anexo 2: Régimen de Infracciones y Sanciones del Texto Único Ordenado del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 286-2018-CD/OSIPTEL, con los siguientes textos:

#### **“Artículo 8.- Solicitud de portabilidad**

*La solicitud de portabilidad constituye la decisión del abonado de terminar su contrato con el Concesionario Cedente y de contratar con el Concesionario Receptor la prestación del servicio, manteniendo su número telefónico.*

*El abonado puede solicitar la portabilidad aun cuando anteriormente hubiera terminado su contrato, siempre que presente dicha solicitud dentro de los treinta (30) días calendarios posteriores a la terminación del contrato.*

*La solicitud de portabilidad puede ser presentada por el abonado a través de cualquiera de los mecanismos utilizados para la contratación del servicio público móvil o del servicio de telefonía fija, según corresponda.*

*En cualquier caso:*

- (i) *La identidad del abonado solicitante debe ser validada por el Concesionario Receptor de conformidad con lo establecido por las Condiciones de Uso para los procesos de contratación, y*
- (ii) *Para el caso de la solicitud de portabilidad del servicio público móvil, el Concesionario Receptor debe obtener la confirmación del consentimiento expreso*



del abonado de portar su(s) número(s) telefónico(s).

Para tal efecto:

1. El Concesionario Receptor envía un mensaje de texto (SMS) únicamente al número telefónico que desea portar el abonado, de acuerdo al siguiente formato:

"Para continuar con su solicitud de portabilidad de este número a (nombre comercial de la empresa), indique el Código de Validación #### en los próximos 90 segundos"

3. El abonado hace entrega del Código de Validación al personal de atención del Concesionario Receptor, como señal de confirmación de su consentimiento expreso de portar su número telefónico.
4. El personal de atención del Concesionario Receptor introduce el código en el sistema de la empresa y solo luego de que dicho sistema valide el código puede continuar el proceso de portabilidad.

El código tiene una vigencia limitada de noventa (90) segundos, contados desde su envío, luego de lo cual pierde validez; en cuyo caso el Concesionario Receptor puede generar un nuevo código para reiniciar la validación.

En ningún caso el sistema implementado por el Concesionario Receptor para el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, permitirá que su personal de atención obtenga el código remitido al abonado, sin que este se lo haya otorgado.

Este mecanismo debe ser empleado en los casos de portaciones numéricas de líneas móviles, cuando se trate de personas naturales, salvo que el servicio se encuentre suspendido por una causal distinta a las establecidas el numeral i) del artículo 4, o se encuentre dentro de lo previsto en el segundo párrafo del presente artículo; en cuyos casos, la solicitud debe ser presentada en un Centro de Atención, conjuntamente con una declaración jurada en la cual conste dicha situación.

La carga de la prueba del envío del mensaje de texto (SMS), la validación del código por su sistema, y el cumplimiento de lo establecido en el párrafo precedente corresponde al Concesionario Receptor.

En el caso de personas jurídicas y/o clientes especiales, en la solicitud de portabilidad puede requerirse la portabilidad de varios números telefónicos a un solo Concesionario Receptor. En todos los casos, corresponde la validación de identidad del abonado o representante legal – según corresponda-, conforme a lo indicado en las Condiciones de Uso.

El Concesionario Receptor debe entregar al abonado una constancia de la solicitud de portabilidad presentada, pudiendo ser ésta una copia de la solicitud suscrita u otra constancia que permita al abonado acreditar la respectiva presentación."

#### **"Artículo 13.- Obligaciones pendientes de pago con el Concesionario Cedente.**

Las obligaciones de pago al término del contrato se regirán por lo dispuesto en las Condiciones de Uso, independientemente de la modalidad de pago contratada.



Dentro de los dos (2) meses desde la fecha de deshabilitación del número telefónico y mientras el abonado mantenga obligaciones exigibles con el Concesionario Cedente respecto del número telefónico portado, este último podrá solicitar al Concesionario Receptor la suspensión del servicio al abonado sujetándose a las siguientes reglas:

- (i) El Concesionario Cedente solo podrá solicitar la suspensión del servicio por obligaciones que cumplan las siguientes condiciones: (a) que hayan adquirido la condición de exigibles desde el día siguiente de la fecha de deshabilitación del número telefónico, (b) cuya antigüedad no sea mayor de dos (2) meses contados desde dicha deshabilitación; y, (c) que de manera agregada, superen los treinta soles (S/. 30.00). No obstante lo anterior, el Concesionario Cedente tiene el derecho de requerir al abonado el pago de las otras deudas empleando cualquier mecanismo reconocido por el marco normativo vigente.
- (ii) El Concesionario Cedente deberá haber puesto en conocimiento del abonado las obligaciones exigibles mediante la entrega del recibo en el cual fueron facturadas o mediante una carta de cobranza cuando se trate de conceptos no facturables acorde con las Condiciones de Uso. En este último caso, la notificación deberá efectuarse como máximo en el subsiguiente ciclo de facturación a partir de la fecha de deshabilitación del número telefónico.
- (iii) El Concesionario Cedente deberá presentar su solicitud al Concesionario Receptor, detallando el número de recibo o carta de cobranza, su fecha de vencimiento y el importe adeudado. En la misma fecha, el Concesionario Cedente deberá poner en conocimiento del abonado la solicitud de suspensión con la misma información proporcionada al Concesionario Receptor, mediante cualquier mecanismo que deje constancia de su recepción.
- (iv) El Concesionario Receptor deberá ejecutar la suspensión parcial o total, según lo solicite el Concesionario Cedente, dentro de los dos (2) días hábiles de recibida dicha solicitud. La suspensión deberá sujetarse a lo establecido en el artículo 71 de las Condiciones de Uso, en relación a las fechas en las que no se puede ejecutar la misma.
- (v) Recibido el pago del importe adeudado, el reclamo por su facturación, reclamo por cobro o por suspensión del servicio, el Concesionario Cedente deberá, en un plazo máximo de un (1) día hábil, solicitar al Concesionario Receptor la reactivación, informando el motivo de la misma. En caso la deuda sea pagada, la tarifa por concepto de reactivación por suspensión será asumida por el abonado; en cualquier otro caso, será asumida por el Concesionario Cedente.
- (vi) El Concesionario Receptor realizará la reactivación del servicio solicitada dentro de las veinticuatro (24) horas de recibida la petición del Concesionario Cedente.

En el caso de obligaciones que adquieran la condición de exigibles cuando el número telefónico del abonado ha sido nuevamente portado, el concesionario acreedor podrá utilizar el presente procedimiento ante quien tenga el rol de Concesionario Receptor. La suspensión del servicio regulada en el presente artículo no podrá mantenerse por un periodo superior a los treinta (30) días calendario, transcurridos los cuales el Concesionario Receptor procederá a la reactivación del servicio. El Concesionario Receptor debe ejecutar la suspensión solicitada, salvo en el supuesto en que valide que el abonado tiene habilitado



el número telefónico en su red hace más de dos (2) meses, sin perjuicio de iniciar los procedimientos respectivos ante el OSIPTEL, de acuerdo al marco legal, en caso considere que la solicitud es injustificada. Es responsabilidad del Concesionario Cedente el realizar todas las actividades que le corresponde, señaladas en el presente artículo, así como velar por la veracidad y consistencia de la información que sustenta cada solicitud de suspensión, bajo responsabilidad.

Todo abonado que ha portado su número telefónico y que tenga obligaciones económicas con el Concesionario Cedente, vencidas o no, tiene derecho, a utilizar los mismos canales que los abonados actuales de dicho Concesionario Cedente utilizan para el pago de sus respectivos servicios.

Es responsabilidad del Concesionario Cedente el implementar y mantener operativos dichos canales, así como mantener actualizada la información sobre los montos adeudados, de modo que los abonados puedan ejercer este derecho."

**"Artículo 33.- Retorno del número telefónico por reclamo por falta de consentimiento del abonado y por falta de cobertura.**

Si el reclamo por falta de consentimiento del abonado en la solicitud de portabilidad o por falta de cobertura, se declara fundado por acto administrativo que quede firme o que cause estado;

El Concesionario Receptor debe:

1. Comunicar al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, mediante el Registro de Solicitud de Portabilidad, la fecha y hora en que deshabilita el número telefónico en su red, precisando si el motivo es por: (i) reclamo fundado por falta de consentimiento del abonado, o (ii) reclamo fundado por falta de cobertura. El plazo máximo para realizar esta comunicación es de un (1) día hábil, contado a partir del día siguiente de la notificación de la resolución que resuelve el reclamo.
2. Realizar la deshabilitación del número telefónico en su red. El plazo máximo para realizar esta comunicación es de un (1) día calendario, contado a partir de la comunicación señalada en el párrafo precedente.

El Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal debe poner en conocimiento al Concesionario Cedente, mediante el Registro de Solicitud de Portabilidad, de la fecha y hora prevista para la deshabilitación del número telefónico en la red del Concesionario Receptor, a fin que éste proceda a habilitar el número telefónico en su red en la misma fecha programada, considerando que el servicio sólo puede ser interrumpido por un período máximo de tres (3) horas.

El Concesionario Cedente pone en conocimiento al abonado la fecha y hora a partir de la cual puede hacer uso de su servicio.

Lo dispuesto en el presente artículo resulta aplicable a la Solución Anticipada de Reclamo de conformidad con la Norma de Atención de Reclamos.

El plazo para comunicar al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal se computa a partir de la fecha en que el abonado manifiesta su aceptación expresa para los casos de Solución Anticipada de Reclamo.



**"Artículo 36.- Reclamo por falta de consentimiento del abonado.**

*El abonado puede reclamar ante el Concesionario Receptor la ejecución de la portabilidad cuando ha sido realizada sin su consentimiento, de conformidad con lo dispuesto en la Norma de Atención de Reclamos. El plazo para presentar este reclamo es de hasta dos (2) meses, contados a partir de la ejecución de la portabilidad.*

*En el caso de contratos de financiamiento de equipos terminales móviles vinculados al contrato del servicio, el reclamo por falta de consentimiento del abonado implica a su vez el cuestionamiento de la adquisición de un nuevo equipo terminal.*

*Con la interposición del reclamo, el Concesionario Receptor está obligado a suspender el servicio, salvo solicitud expresa del abonado. Simultáneamente, cuando la portabilidad haya estado vinculada a la adquisición de un equipo terminal, debe realizar de manera inmediata el bloqueo del mismo y registrar el código IMEI de dicho equipo en la Lista Negra.*

*El plazo máximo para la resolución de estos reclamos es de tres (3) días hábiles y el plazo máximo para la resolución del recurso de apelación será el que establezca la Norma de Atención de Reclamos.*

*Declarado fundado el reclamo por el Concesionario Receptor o por acto administrativo firme:*

- 1. El número telefónico retorna al Concesionario Cedente, en el mismo plan tarifario y bajo las mismas condiciones que tenía antes de la ejecución de la portabilidad, salvo que dicho número haya sido portado o se encuentre en trámite una solicitud de portabilidad distinta a la que dio lugar al reclamo.*
- 2. De haberse generado: (i) penalidades por terminación anticipada del contrato del servicio a favor del concesionario cedente, (ii) un importe por la terminación anticipada del contrato de adquisición o financiamiento del equipo terminal a favor del concesionario cedente; o (iii) cuando se haya adquirido equipo terminal con financiamiento con el operador receptor o; (iv) cuando se hayan emitido facturaciones por la prestación del servicio en el concesionario receptor, dichas obligaciones dejan de ser exigibles.*

*Lo dispuesto en el presente artículo resulta aplicable a la Solución Anticipada de Reclamo de conformidad con la Norma de Atención de Reclamos, en cuyo caso la empresa operadora debe cumplir con el párrafo precedente.*



**“ANEXO 2**

**RÉGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES**

	<b>INFRACCIÓN</b>	<b>SANCIÓN</b>
14	El Concesionario Receptor que no emplee para la solicitud de portabilidad cualquiera de los mecanismos establecidos para la contratación del servicio público móvil o del servicio de telefonía fija, según corresponda; incurre en infracción <i>GRAVE</i> (Artículo 8)	GRAVE
32	El Concesionario Receptor que ingrese una solicitud de portabilidad al Registro de Solicitud de Portabilidad sin haber i) validado la identidad del abonado solicitante de conformidad con lo establecido por las Condiciones de Uso para los procesos de contratación, y/o ii) obtenido la confirmación del consentimiento expreso del abonado de portar su(s) número(s) telefónico, cuando corresponda y/o; iii) celebrado previamente el respectivo contrato de abonado; incurrirá en infracción <i>GRAVE</i> (Artículos 8 y 21).	GRAVE

**Artículo Segundo.-** Incorporar el artículo 8-A y el numeral 14.1 al Anexo 2: Régimen de Infracciones y Sanciones del Texto Único Ordenado del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 286-2018-CD/OSIPTEL, con los siguientes textos:

**“Artículo 8-A.- Mensaje de texto (SMS) para la portabilidad numérica**

*El Concesionario Cedente debe entregar los mensajes de texto enviados por el Concesionario Receptor, en un plazo máximo de veinte (20) segundos.*

*El Concesionario Cedente no debe manipular, retrasar o retener los mensajes de texto que envía el Concesionario Receptor al abonado que desea portar su número telefónico.”*

**“ANEXO 2**

**RÉGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES**

	<b>INFRACCIÓN</b>	<b>SANCIÓN</b>
14.1	<i>El Concesionario Cedente que no cumpla con entregar los mensajes de texto a los abonados que desean portar su número telefónico en un plazo máximo de 20 segundos, en un noventa y cinco por ciento (95%) del total de mensajes de texto entregados en cada semestre, incurre en infracción <i>GRAVE</i> (Artículo 8-A)</i>	GRAVE

**Artículo Tercero.-** Modificar los artículos 11, 11-A, 54, 133 y los artículos 2, 3 y 4 del Anexo 5 Régimen de Infracciones y Sanciones del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso





de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTTEL y sus modificatorias, con los siguientes textos:

**“Artículo 11.- Registro de abonados de acuerdo a la modalidad de contratación del servicio**

*La empresa operadora debe verificar la identidad del solicitante de la contratación del servicio, para lo cual debe exigirse la exhibición del documento legal de identificación del abonado.*

*En el caso de personas jurídicas la verificación de identidad se realizará a través de su representante, sin perjuicio de la aplicación lo dispuesto en el artículo 2.*

*La carga de la prueba de la verificación de identidad del solicitante es de la empresa operadora.*

*No es necesario que la empresa operadora exija la exhibición de documento legal de identificación, en los siguientes casos:*

- i) Cuando la validación de identidad se realice utilizando la contraseña única a la que hace referencia el artículo 128*
- ii) En la contratación de servicios de distribución de radiodifusión por cable bajo la modalidad prepago, servicios de larga distancia y servicios de interoperabilidad.*
- iii) Cuando se contraten servicios distintos al servicio público móvil, haciendo uso del sistema de verificación biométrica de huella dactilar.*
- iv) Cuando en la contratación de servicios públicos móviles, la validación de identidad se realice utilizando el sistema de verificación biométrica de huella dactilar mediante tecnología de detección de huella viva.*

*Asimismo, la empresa operadora debe llevar un registro actualizado de los abonados que hubieran contratado servicios bajo la modalidad prepago, control y/o postpago. Cada registro debe ser independiente, debiendo contener como mínimo:*

<b>N°</b>	<b>Contratante Persona Natural</b>	<b>Contratante Persona Jurídica</b>
(i)	Nombre y apellidos completos del abonado	Razón social
(ii)	Nacionalidad del abonado	Registro Unico de Contribuyentes (RUC)
(iii)	Número y tipo de documento legal de identificación del abonado, de acuerdo al siguiente detalle: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nacionales: Documento Nacional de Identidad.</li> <li>• Extranjeros: Carné de Extranjería, Pasaporte o el documento legal de identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones.</li> </ul>	Nombre y apellidos completos, número y tipo de documento legal de identificación del representante legal, de acuerdo al siguiente detalle: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nacionales: Documento Nacional de Identidad.</li> <li>• Extranjeros: Carné de Extranjería, Pasaporte o el documento legal de identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones.</li> </ul>
(iv)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles: número telefónico</li> <li>• Demás servicios: número de contrato o de identificación del abonado.</li> </ul>	
(v)	Fecha y hora de instalación y/o activación del servicio	
(vi)	Reporte de verificación biométrica (de aplicar)	



La empresa operadora, bajo responsabilidad, sólo puede instalar y/o activar el servicio, una vez que la información proporcionada por el abonado sea incluida en el registro correspondiente, previa verificación de identidad del solicitante.”

**“Artículo 11-A.-** Verificación de identidad del solicitante del servicio público móvil y para la contratación de servicios públicos móviles las empresas operadoras están obligadas a:

1. Verificar la identidad del solicitante del servicio, de acuerdo a lo indicado en el siguiente cuadro, salvo las excepciones previstas en el artículo 11-C:

Tipo de servicio	Verificación exigida
Servicios móviles	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Uso de sistema de verificación biométrica de huella dactilar, empleando la mejor huella registrada en el RENIEC y lectores biométricos que cumplan con las especificaciones técnicas requeridas por el RENIEC, la cual consiste en verificar la correspondencia de la impresión dactilar capturada con la información que obra en la base de datos biométrica del RENIEC, incluyendo la fotografía correspondiente.</li> <li>2. Exhibición de documento legal de identificación del abonado, salvo los supuestos establecidos en los numerales i) y iv) del tercer párrafo del artículo 11.</li> </ol>

La empresa operadora debe conservar y almacenar el reporte de la verificación cuyo resultado ha sido confirmado por el RENIEC, durante el plazo establecido en el tercer párrafo del artículo 9. El reporte de verificación es el resultado proporcionado por el RENIEC una vez efectuada la consulta, el cual contiene la siguiente información:

- (i) Los nombres, apellidos y número del documento nacional de identidad del solicitante del servicio, respecto del cual se ha realizado la consulta.
- (ii) La fecha y hora de la consulta ante el RENIEC.
- (iii) El resultado de la consulta realizada al RENIEC.
- (iv) ID de transacción de la consulta RENIEC.

El resultado de estas verificaciones debe guardar coincidencia con la información que obre en el RENIEC.

2. De existir coincidencia, debe incluir dicha información en el Registro de Abonados y proceder a la activación del servicio.
3. Remitir inmediatamente un mensaje de texto a cada una de las líneas móviles que el abonado tiene registrado con su documento legal de identificación en dicha empresa. El mensaje deberá contener como mínimo, información relativa: (a) el número del documento legal de identificación del abonado, (b) el número telefónico o de abonado del servicio contratado, (c) la modalidad de contratación del nuevo servicio, y (d) el derecho del abonado a reclamar o cuestionar la titularidad, en caso desconozca la contratación del servicio.



En los casos que el abonado sea una persona jurídica, la información a que se refiere el párrafo anterior podrá ser remitida utilizando cualquier otro medio alternativo propuesto por la empresa operadora, siempre que el abonado haya expresado su consentimiento para ello.

Adicionalmente, en caso el abonado sea persona natural y cuente con diez (10) servicios públicos móviles bajo su titularidad en una misma empresa operadora, la contratación de nuevos servicios públicos móviles, sea bajo la modalidad prepago, control o postpago, la empresa operadora debe:

1. Realizar la contratación en sus oficinas o centros de atención.
2. Solicitar una declaración jurada de la persona natural en la que indique, su compromiso de:
  - (i) No destinar el(los) servicio(s) a la reventa o comercialización.
  - (ii) Realizar el cambio de titularidad del servicio, cuando corresponda.

La carga de la prueba del cumplimiento de las reglas previstas en este artículo es de la empresa operadora”

#### **“Artículo 54.- Cesión de Posición Contractual**

Los abonados pueden ceder sus derechos y obligaciones a terceros en forma presencial ante la empresa operadora.

Para tal efecto, la empresa operadora debe efectuar la verificación de la identidad del abonado cedente y del cesionario y, en cuanto se apruebe la solicitud, debe efectuar el cambio respectivo en el Registro de Abonados, de manera inmediata.

Adicionalmente, en el caso de cesión de posición contractual de servicios públicos móviles para personas naturales:

1. La empresa operadora debe obtener la confirmación de la cesión de posición contractual por parte del abonado cedente, para lo cual previo a su ejecución debe enviar un mensaje de texto (SMS) al número telefónico objeto de cesión. Este mensaje deberá ser enviado únicamente al abonado, y debe contener el siguiente mensaje:

“Usted ha solicitado ceder la titularidad de ésta línea móvil a favor de otra persona. El código de validación para el inicio de este procedimiento es ####”

Luego, el abonado debe hacer entrega de este código al personal de atención de la empresa operadora como muestra de conformidad con el proceso de cesión de posición contractual, la empresa operadora introduce el código en su sistema para validarlo. Solo cuando el sistema de la propia empresa valide el código puede continuar la cesión de posición contractual.

El código debe tener una vigencia limitada de noventa (90) segundo. Luego de este tiempo, el código pierde validez.

Este mecanismo debe ser empleado en los casos de cesión de posición contractual de líneas móviles, cuando se trate de personas naturales, salvo que el servicio se encuentre en estado de suspensión total o corte; en cuyo caso, la solicitud debe ser presentada mediante una declaración jurada en la cual conste dicha situación y se manifieste la voluntad de ceder.



2. La verificación de la identidad de la persona que asume la titularidad se realiza utilizando el sistema de verificación biométrica de huella dactilar, salvo las excepciones previstas en el artículo 11-C.

La empresa operadora debe pronunciarse, dentro de un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de efectuada la validación de identidad del cesionario, sobre su conformidad o no con la solicitud de cesión presentada por el cedente. Si transcurrido dicho plazo, la empresa operadora no se pronunciara, se entenderá que la cesión ha sido aprobada.

La empresa operadora sólo puede negarse a aceptar una cesión de conformidad con los artículos 4 y 5.

La carga de la prueba sobre la cesión realizada corresponde a la empresa operadora.

El abonado cesionario asume y es responsable del pago de las deudas pendientes del servicio que es objeto de cesión. En ningún caso, el abonado cedente asume frente a la empresa operadora las obligaciones que le correspondan al abonado cesionario”

### **“Artículo 133.- Bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio**

Además del bloqueo del equipo terminal y/o suspensión del servicio público móvil previstos en los artículos 126, 130 y 132, la empresa operadora deberá:

- (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.
- (ii) Bloquear el equipo terminal que no se encuentre registrado en la Lista Blanca del RENTESEG.
- (iii) Bloquear el equipo terminal cuyo código IMEI haya sido detectado como alterado.
- (iv) Bloquear el equipo terminal móvil que se encuentre en la Lista Negra del RENTESEG como consecuencia del reporte de fraude realizado por las empresas operadoras, en cuyo caso no procederá lo señalado en el cuarto párrafo del artículo 136.
- (v) Suspender el servicio vinculado al equipo terminal, según lo disponga una norma específica o sea requerido por el OSIPTEL.
- (vi) En el caso de los numerales (ii) y (iii), la empresa operadora deberá proceder conforme a lo dispuesto en el artículo 135.”

## **“ANEXO 5 REGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES**

(...)

### **Artículo 2.- Infracciones leves**

Constituyen infracciones leves los incumplimientos, por parte de la empresa operadora, de cualesquiera de las disposiciones contenidas en los siguientes artículos: 2, 8, 8-A, 9, 10, 10-A, 11-D, 14, 15, 17, 18, 19, 20, 21, 21-A, 22, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 37, 37-A, 38, 43, 43-A, 44, 45, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 59, 60, 62, 63, 64-A, 65, 67, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 75-A, 77-A, 79, 80, 81, 82, 84, 87, 89, 91, 92, 95, 96, 97, 98, 101,



104, 106, 107, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 118-A, 119, 120, 121, 122, 123 y Quinta Disposición Final.”

**Artículo 3.-** Infracciones graves

Constituyen infracciones graves los incumplimientos, por parte de la empresa operadora, de cualesquiera de las disposiciones contenidas en los siguientes artículos: 3 (segundo párrafo), 4 (primer y tercer párrafo), 6, 6-A, 7, 11-A (séptimo y octavo párrafo), 11-B (tercer párrafo), 12, 12-A (segundo, tercer y cuarto párrafo), 16, 16-A, 23, 23-A, 24, 36, 37-B, 39, 40, 40-A, 41, 42, 51-A, 66, 67-B, 76, 77, 78, 83, 88, 93, 99 (tercer párrafo), 100, 102, 118, 121-A, 124, 125, 126, 127, 128, 130, 131, 132, 133, 135, 136, 137, Sexta Disposición Final, Séptima Disposición Final y Décimo Primera Disposición Final.”

**Artículo 4.-** Infracciones muy graves

Constituyen infracciones muy graves los incumplimientos, por parte de la empresa operadora, de cualesquiera de las disposiciones contenidas en los siguientes artículos: 11, 11-A (primer, segundo, tercer, cuarto, quinto y sexto párrafo), 11-B, 11-C y 11-F.”

**Artículo Cuarto.-** Derogar los artículos 11-E y 13 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado por Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL.

**Artículo Quinto.-** La presente resolución entra en vigencia a los noventa (90) días calendario, computados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

**Artículo Sexto.-** Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para la publicación en el Diario Oficial “El Peruano” de la presente Resolución.

Asimismo, se encarga a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para que la presente Resolución, la Exposición de Motivos, así como la Declaración de Calidad Regulatoria y la Matriz de Comentarios, sean publicados en el Portal Institucional (página web institucional <http://www.osiptel.gob.pe>).

Regístrese, comuníquese y publíquese.



**RAFAEL MUENTE SCHWARZ**

**Presidente del Consejo Directivo**

