

**Telefonica**

OSIPTEL

2019 NOV 15 PM 3: 34

RECIBIDO

27105-2018

Ana Claudia Quintanilla Paucarcaja  
Gerente de Gestión de Estrategia Regulatoria  
Telefónica del Perú S.A.A.  
Av. Arequipa N° 1155, Piso 8  
Lima - Perú

TDP-4491-AG-GER-19

Lima, 14 de noviembre de 2019

Sr.

LENIN FRANK QUISO CORDOVA

Gerente de Políticas Regulatorias y Competencia

OSIPTEL

Presente. -

Asunto: Envía información adicional sobre comentarios a Proyecto de cambio normativo del TUO del Reglamento de Portabilidad y el TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones

Ref.: Reunión llevada a cabo el día 14 de noviembre de 2019  
Resolución N°112-2019-CD/OSIPTEL

De nuestra mayor consideración:

Sirva la presente para saludarle cordialmente y a su vez, pronunciarnos en relación a los temas revisados en la reunión del día 14 de noviembre de 2019, en relación al Proyecto de cambio de normativo del TUO de Portabilidad Numérica y el TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

I. Sobre el tema del código de validación

Sobre el particular, y de acuerdo a lo mencionado en la reunión de trabajo, hacemos de nuestro conocimiento por esta vía que después de realizar las verificaciones con nuestra área de desarrollos, podemos confirmar que para el caso de las solicitudes de portabilidad que se realizan a través de nuestra app con la inclusión del código (PIN) de validación respectivo, el rango de uso e ingreso del código de validación se encuentra entre 60' y 300' segundos, siendo este el rango máximo, antes de deshabilitarse el código por inactividad. Dicho esto, podemos afirmar que sí es posible cumplir con los plazos propuestos en el Proyecto normativo, no obstante, sugerimos respetuosamente se considere ampliar el plazo de 90' segundos hasta 300' segundos a fin de considerar el 100% de los casos en que se utiliza el código de validación. Adjuntamos como anexo la presentación realizada el día jueves 14 de noviembre.

Adicionalmente, afirmamos que el plazo de envío del SMS que contiene el código de validación se ajusta a lo señalado en el proyecto de norma, el mismo que es enviado de manera automática.

Finalmente, en atención a la implementación de los cambios en el procedimiento de portabilidad, reiteramos lo señalado en nuestros comentarios iniciales respecto al periodo de adecuación que nos tomaría realizar el despliegue en todas nuestras plataformas para que el procedimiento incluya el código

de validación correspondiente, respecto a los parámetros planteados en el Proyecto, el mismo que será de 4 a 6 meses aproximadamente.

II. Sobre la utilización de la Huella Viva y la no exigencia de exhibición y copia del documento de identidad

Al respecto, como se lo hemos trasladado a vuestro Despacho, a la fecha venimos cumpliendo con un cronograma de despliegue y de implementación de los nuevos huellers Morphos a través de todos nuestros puntos de venta. Estimamos que el 100% de nuestros puntos de venta estarán cubiertos con la implementación a finales del presente año.

Ello, porque consideramos que la mejor manera de realizar la validación de identidad a fin de prevenir la suplantación de identidad, es a través de dicho proceso biométrico de huella viva. Consideramos que a nivel de eficiencia este mecanismo se sobrepone a cualquier otro incluyendo la exhibición y copia del documento de identidad. A nivel de costos, como ya hemos indicado a vuestro Despacho, varias empresas operadoras incluyendo la nuestra, ya han incurrido en el despliegue e implementación de esta solución, incurriendo en costos hundidos, ello precisamente para reforzar nuestros procesos de seguridad en la venta.

La implementación y despliegue de los huellers Morphos ha implicado no solo el reemplazo del equipamiento actual de huellers, sino la implementación a nivel de software y funcionalidad en la plataforma biométrica. Es relevante indicar que cualquier modelo de huellero que no soporte la funcionalidad de huella viva en la plataforma biométrica será bloqueado, a fin de asegurar que los vendedores usen solo los huellers Morphos (huella viva). Cabe precisar que todo el proceso es completamente auditable por vuestro Despacho.

Ahora bien, a fin de poder brindar una explicación técnica del funcionamiento de los huellers, sus mecanismos de seguridad, así como sobre los reportes o información que se puede proporcionar sobre la contratación con biometría mediante huella viva, solicitamos se tenga a bien concedernos una reunión de trabajo adicional a fin de poder exponer lo señalado previamente.

Sin otro particular, hacemos propicia la oportunidad para expresarles los sentimientos de nuestra mayor consideración.

Atentamente,



Ana Claudia Quintanilla Paucarcaja  
Gerente de Estrategia Regulatoria  
Telefónica del Perú S.A.A.

DEL PERÚ S.A.A.

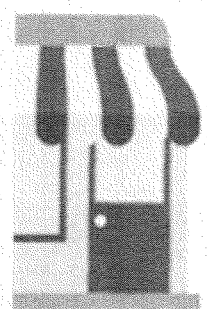
# Cambio normativo CDU y eg. Portabilidad

2019

ar

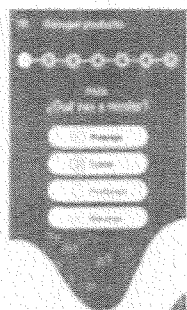
Procedimiento de  
Portabilidad  
numérica

# Procedimiento de Portabilidad implementado en Telefónica del Perú



Selección de beneficios y precios de producto

2



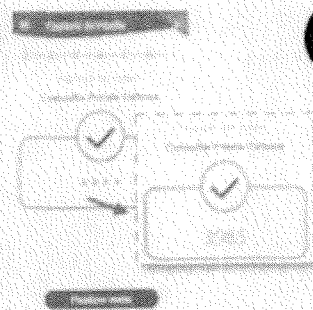
Realiza flujo de venta en App (Incluye Consulta Previa)

3



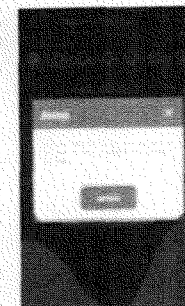
Cliente recibe SMS (Requisito para finalizar venta)

4



Ingresa token en app (Solo con CP positiva)

5



Finaliza venta y se envía solicitud de portabilidad

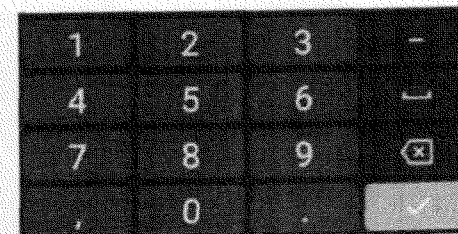
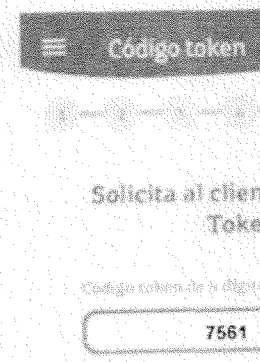


Para concretar la portabilidad del 942432563 a Movistar, indique el PIN de seguridad 7651 al vendedor.

MS tiene como contenido mínimo:

- Número materia de portabilidad
- Operador Receptor
- Acción a ejecutarse
- PIN de validación

10 caracteres para el SMS



Finalizar

Sugerimos que el código de validación sea de 4 dígitos.

Sugerimos que la vigencia del código de validación sea de 24 horas como mínimo

	Cantidad de dígitos
r	NIP: Número de identificación Personal compuesto por <b>4 dígitos</b>
	NIP de confirmación: número de identificación personal compuesto por <b>4 dígitos</b>
á	NIP de confirmación: Número de Identificación Personal compuesto por <b>4 dígitos</b>
ay	El PIN es un número de <b>4 dígitos</b>

País	Vigencia del Código de Validación
<b>Argentina</b>	La validez del PIN deberá ser de <b>5 (CINCO) hábiles</b>
<b>Chile</b>	El Código de Activación de Portabilidad tendrá validez de <b>24 horas</b>
<b>Paraguay</b>	El PIN tiene una vigencia de <b>2 días hábiles</b>
<b>México</b>	(...) el ABD deberá mantener durante <b>10 (diez) naturales</b> a partir de su generación

puesta de  
ojo de flujo



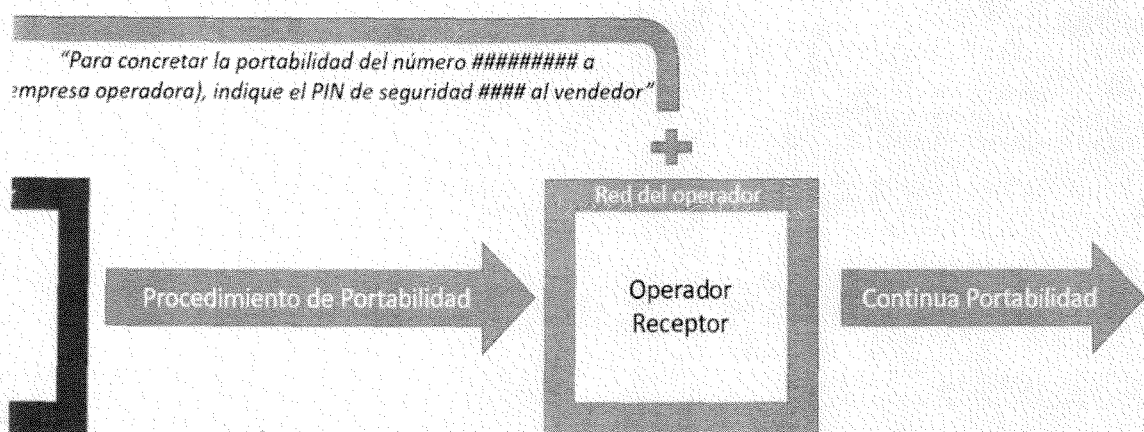
The top row shows three sequential screenshots of a mobile application interface. Each screen has a dark header with a hamburger menu icon, the text 'Código token', and a close button (X). The main content area contains the instruction 'Solicita al cliente el código Token' and a label 'Código token de 4 dígitos' above a text input field. Below the input field is a large circular loading indicator. At the bottom of each screen is a dark button labeled 'Finalizar venta'. The first screenshot shows an empty input field. The second screenshot shows the input field containing the number '7561'. The third screenshot shows the input field containing the number '7561'. A numeric keypad is overlaid on the second and third screenshots, featuring digits 1-9, 0, a backspace key, and a confirmation key.

puesta de  
nsajes de  
rechazo



The bottom row shows three screenshots of error messages displayed in a dark header with a close button (X). Each message is centered on the screen and includes a dark button labeled 'ACEPTO' at the bottom. The first message reads: 'Aviso' followed by 'El tiempo ha expirado, vuelva a iniciar la venta.' The second message reads: 'Aviso' followed by 'PIN de seguridad incorrecto. Inténtelo nuevamente.' The third message reads: 'Aviso' followed by 'El PIN de seguridad debe ser de 4 dígitos.'

sible asegurar la entrega del SMS al Operador Cedente



- i. Es técnicamente inviable asegurar la entrega ( en 20 segundos, no hay injerencia sobre la red ( operador.
- ii. No se considera escenarios imputables al a (no cobertura, celular apagado, etc).
- iii. No se considera el caso fortuito. Fuerza n otra condición fuera de control de la operadora

```
3 notifyAllSubs {"TefHeaderI {"TefHeaderI 12:52.9
```

Ejemplo de log de SMS con hora exacta de env

ar, sugerimos establecer indicadores de cumplimiento, similares a la experiencia internacional

### Indicadores de cumplimiento de obligación

El ABD deberá enviar el NIP de Confirmación al Usuario a través de un mensaje corto de texto (SMS), en un mayor a cinco (5) minutos desde el momento en que se ha solicitado su envío en el **noventa y cinco por ciento** los casos, y en ningún evento podrá ser superior a diez (10) minutos.

Los mensajes de texto que contienen el NIP de confirmación referido en la regla 39 fracción I, deberán ser enviados por el Concesionario Donador conforme a los siguientes parámetros de calidad, siempre y cuando el e encuentre encendido y dentro del área de cobertura de la red del Concesionario Donador:

- a. En máximo **175 segundos** el **95%** de los NIP de Confirmación que le notifique el ABD (...)
- b. En máximo **5 minutos** el **100%** de los NIP de Confirmación que le notifique el ABD (...)



## Podemos considerar como excepción al SMS el estado de baja del servicio

La decisión puede ser una ventana para aumentar la cantidad de fraude y suplantación de identidad

Los vendedores no tienen como acreditar el Estado de Baja del servicio. Solo podrían confiar en la palabra del cliente

El derecho de portabilidad es intrínsecamente abonado, por lo que al solicitar la baja pierde dicho derecho

Se debe tener en cuenta los supuestos de baja del servicio contemplados en la norma

Supuesto de baja	Contenido
Decisión del abonado	Manifestación unilateral y sin causa. La portabilidad funciona de la misma manera, un abonado que solicita la baja puede solicitar la portabilidad.
Deuda	Bajo el procedimiento de suspensión, corte y baja definitiva. A la fecha se aplica el rechazo a la portabilidad por deuda, no tendría que esperarse a que el abonado esté en baja para recién poder portarse
Financiamiento del servicio	No aplicaría el caso de portabilidad, considerando la situación del abonado
Extinción de la relación de consumo	No aplicaría la portabilidad, considerando la situación del abonado.