

Telefonica

OSIPTEL

2019 NOV 15 PM 3: 34

RECIBIDO

27105-2019

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 huelleros 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 huelleros Morphos ha implicado no solo el reemplazo del equipamiento actual de huelleros, 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 huelleros 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 huelleros, 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.

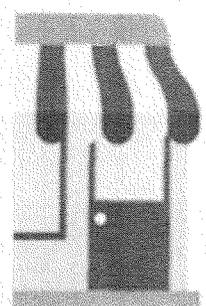
Cambio normativo CDU y eg. Portabilidad

2019

ar

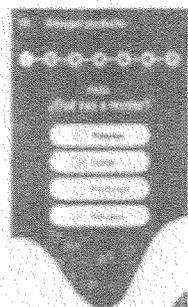
Procedimiento de
Portabilidad
numérica

Procedimiento de Portabilidad implementado en Telefónica del Perú



Selección de beneficios y productos de producto

2



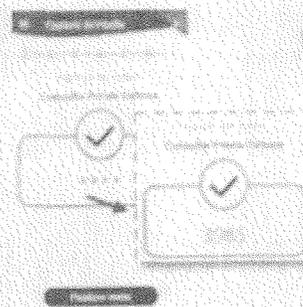
Realiza flujo de venta en App (Incluye Consulta Previa)

3



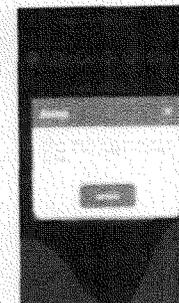
Cliente recibe SMS (Requisito para finalizar venta)

4



Ingresa token en app (Solo con CP positiva)

5



Finaliza venta y se envía solicitud de portabilidad

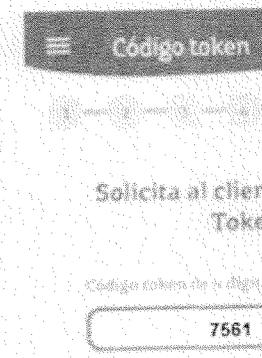
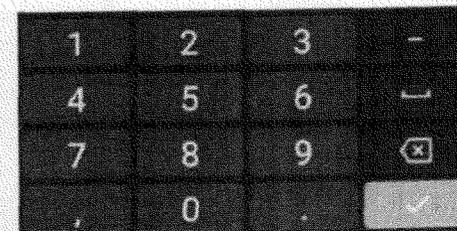


Para concretar la portabilidad del 942432563 a Movistar, indique el PIN de seguridad 7651 al vendedor.

MS tiene como contenido mínimo:

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

10 caracteres para el SMS



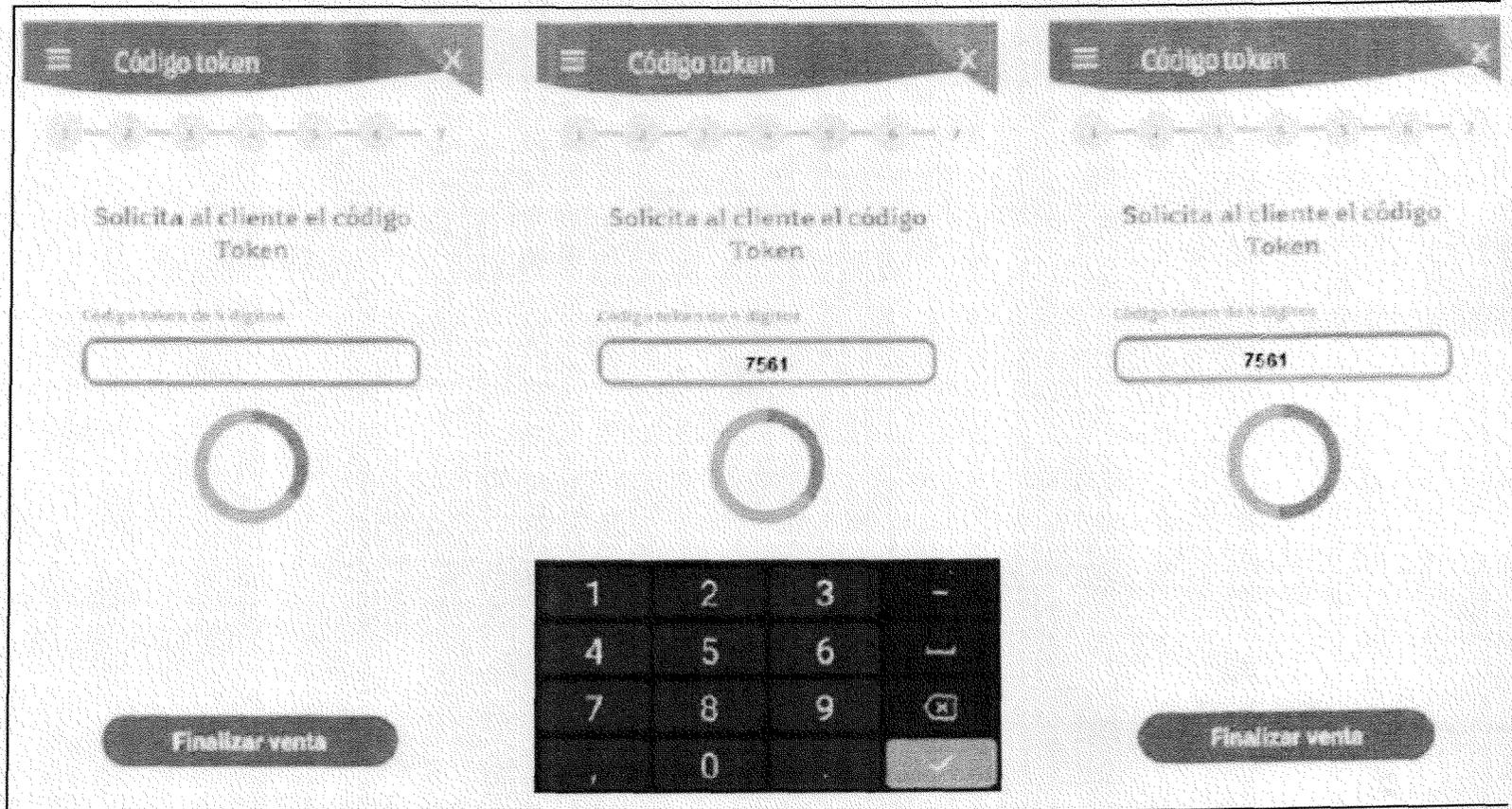
Sugerimos que el código de validación sea de 4 dígitos.

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

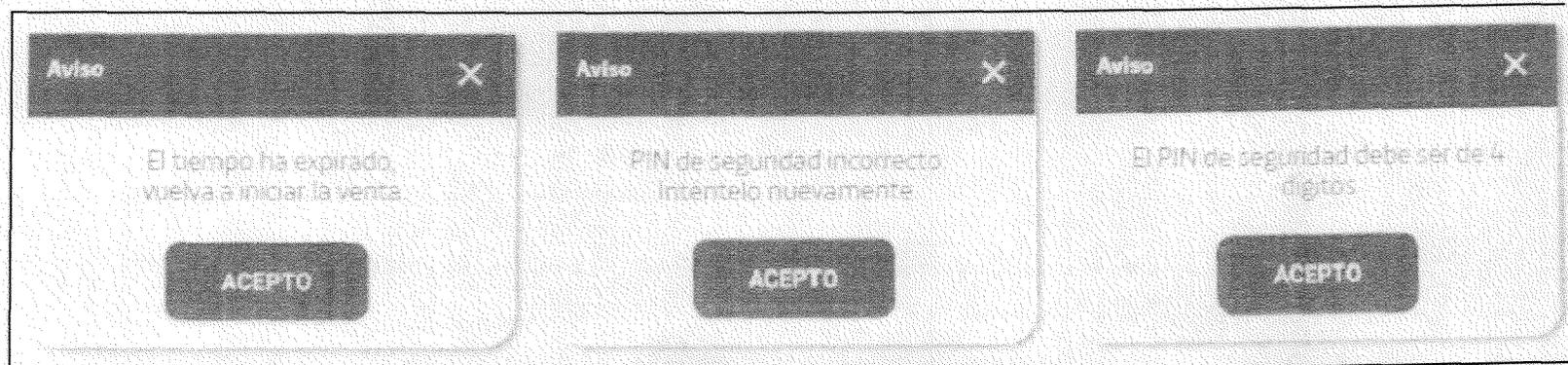
	Cantidad de dígitos
r	NIP: Número de identificación Personal compuesto por 4 dígitos
	NIP de confirmación: número de identificación personal compuesto por 4 dígitos
á	NIP de confirmación: Número de Identificación Personal compuesto por 4 dígitos
ay	El PIN es un número de 4 dígitos

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

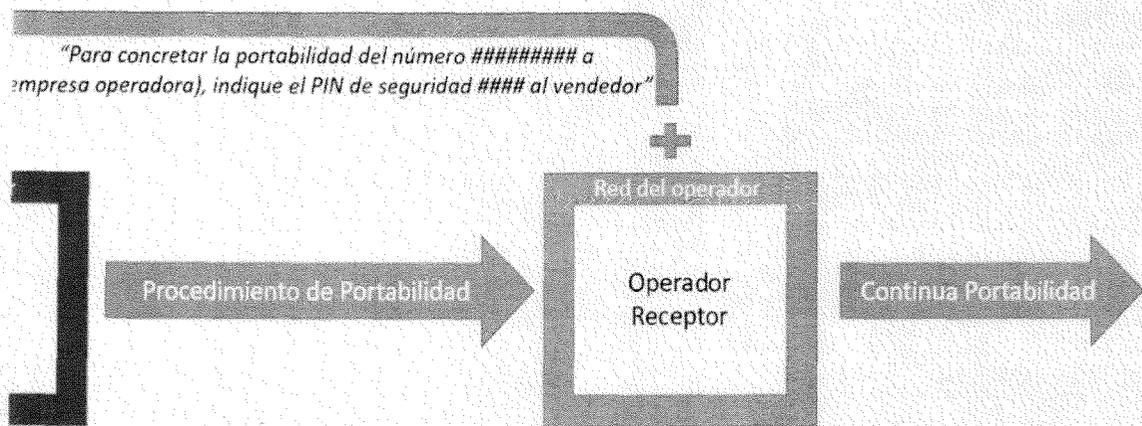
puesta de
ojo de flujo



puesta de
mensajes de
rechazo



Es posible asegurar la entrega del SMS al Operador Cedente



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

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

Ejemplo de log de SMS con hora exacta de envío

Por lo tanto, 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 tiempo máximo de cinco (5) minutos desde el momento en que se ha solicitado su envío en el **noventa y cinco por ciento** de 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 al Usuario por el Concesionario Donador conforme a los siguientes parámetros de calidad, siempre y cuando el Usuario se 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.
Baja por deuda	Bajo el procedimiento de suspensión, corte y baja definitiva. A la fecha se aplica el rechazo a la portabilidad. En caso de suspensión por deuda, no tendría que esperarse a que el abonado esté en baja para recién poder portarse
Baja por incumplimiento del abonado	No aplicaría el caso de portabilidad, considerando la situación del abonado
Baja por decisión de la compañía	No aplicaría la portabilidad, considerando la situación del abonado.