

A	: GERENCIA GENERAL
ASUNTO	: Análisis de Impacto Regulatorio de la 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
REFERENCIA	: Resolución N° 069-2018-CD/OSIPTEL, que aprueba los lineamientos de calidad regulatoria del OSIPTEL
FECHA	: 31 de diciembre de 2019

	Cargo	Nombre
ELABORADO POR	Especialista de Competencia	Rozzana Loaiza Flower
	Coordinadora de Competencia	Rosa Castillo Mezarina
REVISADO POR	Subgerente de Evaluación y Políticas de Competencia	Claudia Barriga de Choy
APROBADO POR	Gerente de Políticas Regulatorias y Competencia	Lennin Quiso Cordova



ÍNDICE

1. OBJETIVO	4
2. DECLARACIÓN DE CALIDAD REGULATORIA	4
3. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	4
3.1. Planteamiento del Problema	4
3.2. Agentes involucrados y efectos del problema detectado	8
3.2.1. <i>Impacto sobre los usuarios.</i>	8
3.2.2. <i>Impacto sobre las empresas operadoras.</i>	8
3.2.3. <i>Impacto sobre el regulador.</i>	10
3.3. Permanencia del Problema en caso de no Intervención	10
4. OBJETIVO Y BASE LEGAL DE LA INTERVENCIÓN	13
4.1. Objetivo de la Intervención	13
4.2. Base Legal de la Intervención	14
5. ANALISIS DE LAS OPCIONES REGULATORIAS	16
5.1. Descripción de las opciones regulatorias	18
5.1.1. <i>Objetivo 1: Mejorar la validación de la identidad del abonado contratante</i>	18
5.1.2. <i>Objetivo 2: Mantener Informado al abonado sobre el inicio del proceso de portación o solicitud de líneas nuevas.</i>	19
5.1.3. <i>Objetivo 3: Desincentivar la adquisición fraudulenta de equipos terminales.</i>	21
5.2. Análisis del impacto en la competencia cada opción regulatoria	21
5.2.1. <i>Objetivo 1: Mejorar la validación de la identidad del abonado contratante</i>	22
5.2.2. <i>Objetivo 2: Mantener Informado al abonado sobre el inicio del proceso de portación o solicitud de alta nueva</i>	25
6. Propuesta Final	28
6.1. Propuestas de modificación en el TUO del Reglamento de Portabilidad Numérica	28
6.1.1. <i>Modificación del Artículo 8 del TUO del Reglamento de Portabilidad:</i>	28
6.1.2. <i>Incorporación del Artículo 8-A al TUO del Reglamento de Portabilidad:</i>	30
6.1.3. <i>Sobre la modificación del artículo 13 del TUO del Reglamento de Portabilidad.</i>	30
6.1.4. <i>Modificación del Artículo 33 del TUO del Reglamento de Portabilidad:</i>	36



6.1.5. *Modificación del Artículo 36 del TUO del Reglamento de Portabilidad:*..... 37

6.1.6. *Modificación del Anexo 2 “Régimen de Infracciones y Sanciones”:* 38

6.2. Propuestas de modificación en el TUO de las Condiciones de Uso 39

6.2.1. *Modificación del Artículo 11 del TUO de las Condiciones de Uso:*..... 39

6.2.2. *Modificación al Artículo 54 del TUO de las Condiciones de Uso:* 44

6.2.3. *Incorporación del numeral iv del Artículo 133 del TUO de las Condiciones de Uso:*..... 45

6.2.4. *Cambios en los Artículos 2, 3 y 5 del Anexo 5: Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO de las Condiciones de Uso:*..... 46

7. Difusión de la normativa 47

7.1. Antes de la aprobación del proyecto de norma..... 47

7.2. Después de la aprobación del proyecto de norma 48

8. Conclusiones y Recomendaciones: 48



1. OBJETIVO

El presente análisis de calidad regulatoria tiene como objetivo evaluar la pertinencia de efectuar cambios normativos en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones¹ y el Texto Único Ordenado del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija² con la finalidad de atender la problemática relacionada a contrataciones de servicios y portaciones numéricas móviles no solicitadas.

La legitimidad de la intervención regulatoria, en este caso, se basa, en primer lugar, en que la madurez del mercado demanda pasar de un objetivo expansionista, a un objetivo de impulso de la calidad, con un marco regulatorio más riguroso con los procesos.

En segundo lugar, en que son las mismas empresas administradas, quienes han reconocido en las reuniones que es necesaria la intervención del regulador, debido a que el mercado por sí solo no está solucionando el problema de suplantación de la identidad, y por tanto, que es un tema que no está siendo solucionado entre privados.

2. DECLARACIÓN DE CALIDAD REGULATORIA

En aplicación de lo dispuesto por la Resolución N° 069-2018-CD/OSIPTEL, se declara que el presente informe que sustenta la Norma que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y el Texto Único Ordenado del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija, cumple con los Lineamientos de Calidad Regulatoria del OSIPTEL.

3. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

3.1. Planteamiento del Problema

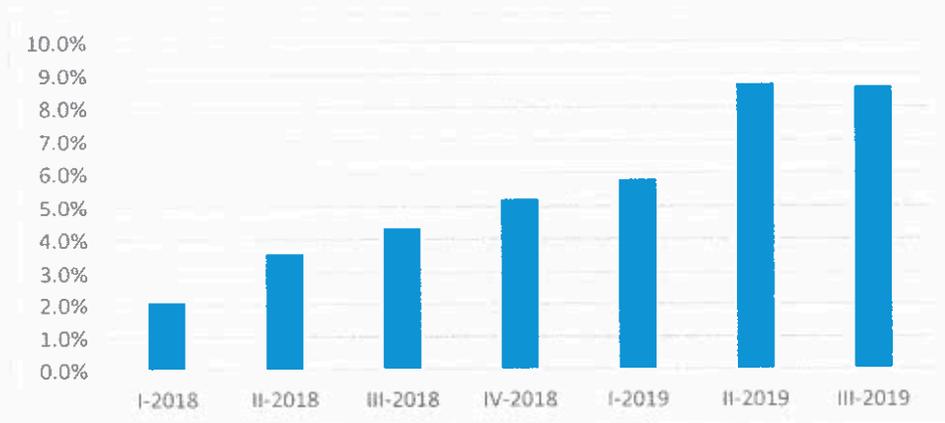
La categoría de contrataciones no solicitadas por el usuario ha cobrado cada vez mayor relevancia en el tiempo, respecto del total de reclamos registrados y resueltos por las empresas. Así, ha pasado de representar el 2.1% del total de reclamos en 2018-I a representar 8.6% en 2019-III, tal como puede verse en el Gráfico N° 1.

¹ Aprobado por Resolución N° 138-2012-CD/OSIPTEL

² Aprobado por Resolución N° 286-2018-CD/OSIPTEL



Gráfico 1: Evolución del porcentaje de reclamos por Contrataciones No Solicitadas por el Usuario, respecto al total de reclamos.



Fuente: Información Reportada por las empresas. Elaboración: GPRC

Esto ha sido también advertido por la División de Estafas y Otras Defraudaciones (DIVIEOD) de la Policía Nacional del Perú, quienes informaron que existen bandas criminales dedicadas a robar la identidad por medio de la clonación de huellas dactilares de clientes con buen historial crediticio, con el objetivo principal de adquirir terminales móviles financiados y cargarles la deuda a los clientes suplantados³. Ello podría llevar *a priori* a pensar en una causalidad directa entre el crecimiento de la suplantación de identidad y el incremento en los reclamos por Contrataciones No Solicitadas.

Esta causalidad ha sido corroborada por las empresas operadoras de servicios móviles, a quienes se les consultó mediante cartas C.0035-GG/2019, C.0036-GG/2019, C.0037-GG/2019 y C.0038-GG/2019, la cantidad de reclamos realizados en el 2018 por los usuarios que estuvieran relacionados con Suplantaciones con biometría. Así, se encontró una alta correlación entre las contrataciones no solicitadas y la suplantación con biometría.

Incluso, en las reuniones sostenidas entre el OSIPTEL y las empresas operadoras, estas han comentado que las prácticas de suplantación más frecuentes que enfrentan son: (i) el uso de huella de goma para pasar los controles biométricos, y (ii) la doble lectura de la huella digital para usos indebidos por parte de sus trabajadores.

³ Para mayor detalle revisar los siguientes URL, donde los medios informan sobre la alerta de la PNP y detallan el accionar de dichas bandas criminales:

<https://peru21.pe/lima/alertan-clonacion-huellas-dactilares-466129>,

<https://www.americatv.com.pe/noticias/actualidad/ciberneticos-sur-clonan-huellas-digitales-adquirir-celulares-caros-n363604>.

Dichos problemas deberían ser solucionados por las mismas empresas operadoras; no obstante, comentaron que, en el primer caso, aun teniendo videos de las personas que cometen estas suplantaciones, no tienen manera de identificarlas. Para el segundo caso, propusieron trabajar en conjunto, entre ellas, para analizar la posibilidad de crear una "lista negra" de los empleados que cometían estas prácticas indebidas, para que no sean contratados por ninguna de las empresas operadoras.

Asimismo, algunas de las empresas han optado por cambiar sus lectores biométricos por unos que utilicen la tecnología de detección de huella viva (LFC); sin embargo, sin una acción integrada por todas las empresas operadoras, el problema no se aborda completamente.

En el cuadro N° 1 se puede contrastar la información remitida por Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante, Telefónica), Entel Perú S.A. (en adelante, Entel) y Viettel Perú S.A.C. (en adelante, Viettel). Es pertinente mencionar que no se cuenta con información para la empresa América Móvil Perú S.A.C (en adelante, América Móvil) debido a que este operador refirió que sus sistemas no permiten identificar los reclamos que se han generado por suplantación con uso de identificación biométrica. Así solo se conoce que América Móvil ha recibido un total de 37 279 reclamos por Contrataciones no solicitadas durante el 2018.

Cuadro 1: Reclamos por contrataciones móviles no solicitadas vs. Reclamos que hacen referencia a suplantación con biometría, por empresa, durante el 2018.

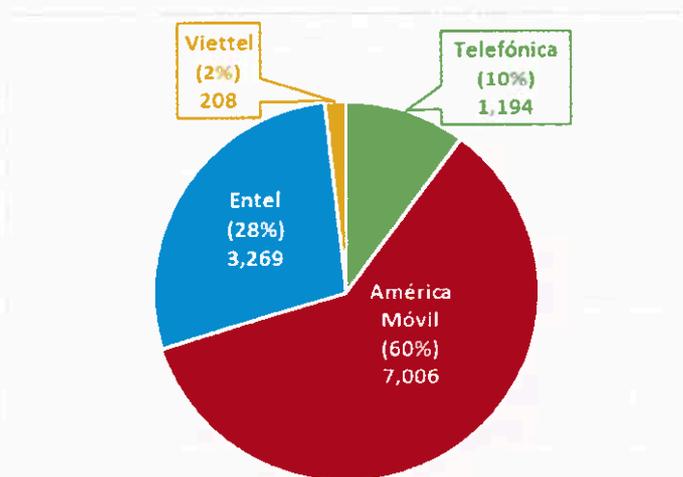
Empresa operadora	Contrataciones Móviles no solicitadas 2018 <i>(Fuente: Información periódica remitida por las empresas)</i>	Suplantaciones con biometría 2018 <i>(Fuente: Información solicitada mediante cartas a las empresas)</i>
Telefónica	17 921	18 229
Entel	5 791	5 839
Viettel	987	822
Total general	24 699	24 890
Coefficiente de Correlación:		0.99

Fuente: Información Reportada por las empresas. Elaboración: GPRC

Dentro de los reclamos por Contrataciones no Solicitadas presentados por los usuarios de servicios móviles, la subcategoría que cobra especial relevancia es la de *Reclamos por Portabilidad no Solicitada*. La información disponible muestra que, entre setiembre de 2018 y febrero de 2019, se generaron un total de 11 677 reclamos por este motivo.



Gráfico 2: Distribución del total de reclamos por Portabilidad No Solicitada entre setiembre de 2018 y febrero de 2019– Por empresa receptora.



Fuente: Información Reportada por las empresas. Elaboración: GPRC

Así, el problema general es el de la suplantación de identidad. Esta se manifiesta a través de dos mecanismos: (i) portabilidad no solicitada de los usuarios y/o cambio de titularidad y (ii) altas nuevas no solicitadas por el usuario. Además, se ha observado que esta suplantación de identidad va generalmente acompañada de la adquisición de equipos terminales por terceras personas.

Si bien el problema descrito en la sección anterior representa un porcentaje reducido del total de portaciones y altas nuevas, lo cierto es que se trata de un problema de suma importancia, toda vez que los actores a los que afecta no son únicamente aquellos cuya identidad ha sido suplantada, sino que implica un riesgo potencial para todos los usuarios de telefonía móvil. Este tipo de prácticas de suplantación de identidad afecta al proceso de portabilidad en sí, y en extremo este procedimiento podría frenarse y con ello, uno de los principales aspectos que impulsan la dinámica competitiva en el mercado.

Adicionalmente, se ve afectada la reputación de los operadores, lo que genera una desconfianza generalizada y una reticencia para brindar datos como huella dactilar o número de DNI al momento de realizar trámites como portaciones y altas nuevas.

En ese sentido, se ha detectado un problema que las propias empresas no han sido capaces de solucionar; problema que incluso puede ser considerado un delito. Dado que ello no ha logrado ser



resuelto en el ámbito privado, se hace necesaria la intervención de OSIPTEL, quien tiene como una de sus funciones velar por la libre y leal competencia en el mercado.

3.2. Agentes involucrados y efectos del problema detectado

Por la importancia del problema antes descrito, es pertinente revisar al detalle cuáles son los actores involucrados y cuáles son los efectos directos e indirectos que impactan en cada uno de los actores producto de la suplantación y posterior contratación fraudulenta de bienes y servicios de telecomunicaciones.

3.2.1. Impacto sobre los usuarios.

Los perjudicados directos con el problema son los usuarios.

Efectos Directos:

- En caso de portabilidad no solicitada, el usuario se ve vinculado a una empresa operadora a la cual no le ha requerido el servicio.
- En caso de un alta nueva, el usuario posee una línea a su nombre que no controla y que, por tanto, puede ser utilizada para la realización de actos delictivos.
- En caso de que la suplantación de identidad esté además vinculada con la adquisición de equipos terminales financiados, el usuario se hace de elevadas deudas.
- En caso de cambio de titularidad, el usuario pierde el número de la línea que poseía a su nombre. Ello representa un importante costo de cambio.

Efectos Indirectos:

- Riesgo de no poder acceder a los beneficios con los que contaba antes de la portación no solicitada, o en general demoras en la restauración de sus servicios.

3.2.2. Impacto sobre las empresas operadoras.

Las empresas operadoras también se ven perjudicadas por el problema de suplantación de identidad, no solo por los costos administrativos que asumen en el proceso, sino que además asumen los costos monetarios de las adquisiciones fraudulentas de equipo producto de las suplantaciones.

Efectos Directos:

- En caso de portabilidad no solicitada, la empresa receptora asume todos los costos administrativos, mientras que la empresa cedente asume los costos derivados de la restauración de servicios del abonado antes de la portabilidad no solicitada.



- En caso de adquisición fraudulenta de equipos terminales, cuando se declara fundado el reclamo por suplantación, son las empresas operadoras quienes asumen el costo de los equipos terminales que no se pueden recuperar.
- En caso de adquisición fraudulenta de planes postpago, las empresas operadoras son las que asumen el costo de los servicios utilizados y no pagados.

Efectos Indirectos:

- Carga laboral producto de los reclamos presentados y las investigaciones que se deriven de ellos.
- Incremento de indicadores de reclamos.
- Pérdida de confianza por parte de los abonados.

Ahora bien, debe tenerse presente que gran parte de responsabilidad frente a este problema es de las empresas, quienes no ejercen suficientes controles de seguridad para prevenir este tipo de fraudes. Sobre el particular, en las reuniones de coordinación realizadas en febrero de 2019, algunas empresas operadoras señalaron que habían identificado casos en que se comprobó que los propios trabajadores facilitaban las malas prácticas en el proceso de portación y contratación de servicios. En tal sentido, los operadores deben enfocarse en seleccionar de manera más acertada a su personal para prevenir este tipo de operaciones fraudulentas que no hacen más que afectar su reputación.

Cabe señalar que en el caso particular del mecanismo de portabilidad, y dada su importancia para la dinámica competitiva, se estableció un sistema de verificación biométrica que previniera este tipo de suplantación. No obstante, son nuevamente los operadores los responsables de implementar y utilizar adecuadamente dicho sistema, de modo que este sea efectivo en la prevención de fraudes.

Asimismo, en las reuniones sostenidas con distintas empresas operadoras entre octubre y noviembre de 2019, algunas informaron que ya cuentan con algunos otros mecanismos de seguridad como uso de un PIN de seguridad para portaciones, y el uso de lectores biométricos con tecnología de detección de dedo falso, también conocida huella viva (LFC), en la mayoría de sus canales de comercialización. Sin embargo, también señalaron la necesidad de equiparar los procedimientos entre todas las empresas.



3.2.3. Impacto sobre el regulador.

Un actor afectado de forma indirecta es el regulador, quien ve incrementada su carga laboral producto de los reclamos que pasan a segunda instancia y de las distintas consultas que realizan los usuarios ante problemas de suplantación de identidad⁴.

En general, toda la industria de servicios móviles se ve impactada, producto de la desconfianza en el proceso de portabilidad que se genera tras la divulgación de problemas de suplantación de identidad.

Por lo expuesto, es legítimo decir que se está ante un problema cuya afectación impacta en todos los actores involucrados en el mercado, y que merece ser atendido con efectividad y celeridad, tanto para el beneficio de los usuarios, como de las mismas empresas operadoras.

3.3. Permanencia del Problema en caso de no Intervención

Como se ha evidenciado en las secciones anteriores, existe un problema de suplantaciones de identidad que está afectando tanto a los usuarios, quienes sufren directamente las consecuencias de la suplantación (riesgo de que usen su líneas a su nombre para un acto criminal, deudas en las que incurran los suplantadores principalmente por la adquisición de equipos de alta gama, pérdida de número en caso de cambio de titularidad, etc.); así como a las empresas operadoras, quienes se ven afectadas en una segunda instancia, pues son las que finalmente cubren los costos de los terminales adquiridos de forma ilícita y deben realizar los trámites para verificar si los procedimientos (portabilidad y altas nuevas) se realizaron correctamente o si se trató de una operación fraudulenta, y de ser el caso, correr con todos los gastos derivados del fraude.

En caso de no intervención, el problema podría mantenerse e incluso agravarse, pues a medida que más usuarios sufren la suplantación de su identidad en el proceso de portabilidad, la confianza en este procedimiento se va reduciendo, desincentivando la portabilidad en general. Ello es contrario a los de la industria en general que buscan potenciar la portabilidad como herramienta importante para la reducción de costos de cambio y, por lo tanto, para la promoción de la dinámica competitiva. Así, es necesaria la implementación de cambios en la normativa actual que regula los procesos de portabilidad numérica móvil y de contratación de servicios, para abordar el problema de la suplantación de identidad e informar a todo momento al usuario en caso se desee realizar un trámite de portabilidad o dar de alta líneas nuevas asociadas a su DNI.

⁴ Diariamente las Oficinas Desconcentradas y los diferentes canales de atención a los usuarios reciben consultas de cómo recuperar su línea, en tanto se realizó un procedimiento de portabilidad con cambio de titularidad, o poseen una deuda de equipo o servicio que no reconocen, o cuentan con líneas nuevas a su nombre cuya titularidad no reconocen.



Es importante mencionar, que aun con las soluciones parciales que algunas de las empresas operadoras ya están realizando, el problema no se aborda en toda su magnitud, pues para ello se requiere desarrollar medidas transversales a todas las empresas operadoras.

Sin perjuicio de la intervención del OSIPTEL, es importante que las empresas operadoras desempeñen un rol más activo. Ello dado que, por un lado, también son afectadas directamente por este problema, y, por otro lado, son los propios operadores quienes están permitiendo portaciones que presentan vicios, al no aplicar adecuadamente la normativa relacionada a la contratación de servicios y al proceso de portabilidad.

Respecto a este último punto, la información remitida⁵ por las empresas operadoras mediante cartas C.TDP-3718-AR-GER-18, C.TDP0026-AR-GER-19, C.DMR-CE-N/1929-18, C.CGR-3331-18 y C.3301-2018-DL, muestra que en promedio cerca al 5.3% de las portaciones se han realizado al día siguiente de la activación en la red del concesionario cedente, y cerca del 11.3% a la semana siguiente de la activación en la red del concesionario cedente⁶. Esto revela que se han dando portaciones ficticias,

Esto, posteriormente, se abordó por el OSIPTEL mediante la introducción del inciso iv del artículo 4 del TUO del Reglamento de Portabilidad, el cual especifica que la solicitud de portabilidad será objetada si el solicitante tiene menos de un mes con su operador cedente.

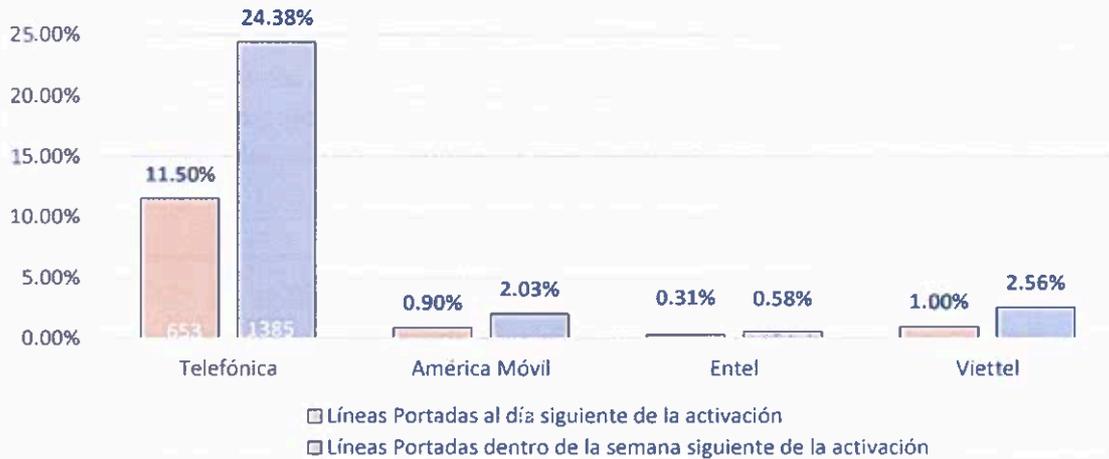
⁵ Mediante cartas N° C. 655-GPRC-2018, C. 654-GPRC-2018, C. 657-GPRC-2018 y C. 656-GPRC-2018, se solicitó a las empresas operadoras de servicios móviles información sobre las líneas efectivamente portadas, y especificar por cada una la fecha de activación, la fecha de portación y el tráfico de voz y datos antes y después de la portación.

Es importante mencionar que se tomó una muestra estratificada de 13,418 observaciones (el 0.39% de las líneas portadas) para realizar el análisis correspondiente, 5,680 de Telefónica, 4,579 de América Móvil, 2,259 de Entel y 900 de Viettel.

⁶ Para hallar los resultados se tomó una muestra supervisada estratificada de 13,418 casos del total de portaciones para realizar el análisis: 5,680 de Telefónica; 4,579 de América Móvil; 2,259 de Entel y 900 de Viettel.



Gráfico 3: Porcentaje de líneas portadas al día y a la semana siguiente de ser activadas, sobre el total de líneas portadas por empresa.



Nota: Se tomó una muestra⁷ de 13,418 casos del total de portaciones para realizar el análisis: 5,680 de Telefónica; 4,579 de América Móvil; 2,259 de Entel y 900 de Viettel. La información proviene de los casos de enviados por las empresas para el segundo semestre de 2018.

Fuente: Información Reportada por las empresas. Elaboración: GPRC

Si bien este es un problema en el que incurren todos los operadores, en el gráfico N° 3 se puede observar que el 11.5% de la muestra de las líneas hacia Telefónica habían sido portadas al día siguiente de la activación, y el 24.4% a la semana siguiente, mientras que en el caso de los otros operadores los porcentajes son significativamente menores.

Otra evidencia de que se trata de portaciones ficticias es el hecho de que un porcentaje importante de las líneas portadas no había cursado tráfico ni antes ni después de la portación⁸. En el caso de tráfico de voz el porcentaje asciende a 28.9% y en el de tráfico de datos a 32.4%. Incluso, el porcentaje de líneas portadas que no ha realizado tráfico ni de voz ni de datos ni antes ni después de la portación asciende a 22.7%. En otras palabras, no se trata de usuarios reales que hayan adquirido o portado su línea para utilizarla de manera efectiva, sino que se trata de líneas que no generan tráfico de manera real.

La muestra supervisada evidenció que en Telefónica los porcentajes de líneas portadas que no registran ni antes ni después tráfico de voz o datos, asciende a 44.3% y 40.8% respectivamente, y

⁷ Muestra que está en proceso de validación

⁸ Idem



ninguno de los dos servicios al 33.6%. En el caso de América Móvil, estos porcentajes ascienden a 22.7% y 30.0%. Por su parte, en Entel los porcentajes son de 11.3% y 24.4% y de Viettel son 7.9% y 12.0%.

En la misma línea, se han encontrado líneas que no generaban ningún tipo de tráfico (ni voz, ni datos) antes de la portación, o después de las portaciones, o incluso que no generaron tráfico en ningún momento.

Por lo expuesto, por un lado, es necesario que los operadores ejerzan mayor control sobre el procedimiento de portabilidad para evitar la portación de estas líneas que no generan tráfico. Por otro lado, los operadores deben implementar mayores medidas de control al momento de verificar la identidad de los contratantes para asegurarse que al momento de la toma de la huella dactilar los usuarios no estén haciendo uso de huellas clonadas, que las firmas sean exactamente iguales al DNI, entre otros. De esta forma, la implementación de procesos con mayor control podría reducir el riesgo de suplantación de identidad en cierta medida.

Cabe señalar que se antes de publicar la propuesta para comentarios, se sostuvieron reuniones con las empresas operadoras de servicio móvil (Telefónica, América Móvil, Entel y Viettel) con la finalidad de que se planteen alternativas dirigidas a evitar que estos problemas se sigan suscitando. No obstante, en dichas reuniones, las empresas operadoras coincidieron en la necesidad de que el OSIPTEL efectúe ciertas modificaciones normativas que permitan establecer mecanismos más seguros en la contratación de servicios móviles y en las portaciones numéricas de líneas móviles.

Posteriormente, luego de recibir sus comentarios por escrito, también se realizaron reuniones con algunas empresas operadoras que así lo solicitaron, quienes comentaron los avances que estaban desarrollando como medidas preventivas para evitar las suplantaciones. No obstante, en todas las reuniones se expresó la necesidad de que sea el regulador el que emita las modificaciones regulatorias pertinentes, para que las soluciones sean transversales a todos los operadores.

4. OBJETIVO Y BASE LEGAL DE LA INTERVENCIÓN

4.1. Objetivo de la Intervención

El objetivo general de la intervención es el de evitar la suplantación de identidad que deriva en contrataciones de líneas nuevas o procedimientos no solicitados de portabilidad o cambios de titularidad, la mayoría de ellos asociados a la adquisición de equipos terminales.

Los objetivos específicos para lograr este objetivo son:



- i. Objetivo 1: Mejorar la validación de la identidad del abonado contratante:
Se busca realizar las modificaciones normativas necesarias para lograr la correcta identificación del abonado que realice la transacción, con el fin de minimizar suplantaciones;
- ii. Objetivo 2: Mantener informado al abonado sobre el inicio del proceso de portación, solicitud de líneas nuevas y/o cambios de titularidad:
Se busca realizar las modificaciones normativas necesarias para que los abonados estén informados sobre el inicio del proceso de portación o solicitud de líneas nuevas, con el fin de evitar portaciones, adquisición de líneas nuevas, o cambio de titularidad no consentidas;
- iii. Objetivo 3: Desincentivar la adquisición fraudulenta de equipos terminales:
Se busca proponer modificaciones adicionales para desincentivar la adquisición fraudulenta de terminales móviles.

4.2. Base Legal de la Intervención

La normativa actual que regula específicamente los procesos producto de los cuales se han identificado los problemas descritos en la sección 2.1 son el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, TUO de las Condiciones de Uso); y, 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).

El TUO de Condiciones de Uso establece el procedimiento que deben seguir las empresas operadoras para la contratación de servicios. Asimismo, establece el derecho de los abonados de efectuar el cambio de titularidad del servicio. Por su parte, el TUO del Reglamento de Portabilidad establece el procedimiento para portar el número telefónico, aspectos referidos al reclamo por portaciones sin consentimiento, entre otros aspectos.

La Ley Marco de los Organismos Reguladores de la inversión Privada en Servicios Públicos, Ley N° 27332 (Ley Marco), atribuye al OSIPTEL, entre otras, la función normativa, en virtud a la cual se encuentra facultado para dictar, en el ámbito de su competencia, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras norma de carácter particular, referidas a intereses, obligaciones o derechos de los usuarios y de las entidades o actividades supervisadas.

Cabe resaltar que, acorde a la Ley Marco, la función normativa comprende también la facultad de tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones establecidas por normas legales,



normas técnicas y aquellas derivadas de los contratos de concesión, así como por el incumplimiento de las disposiciones reguladoras normativas.

Asimismo, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 24 del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, el Consejo Directivo del OSIPTEL, es el órgano competente para ejercer de manera exclusiva la función normativa.

Por otra parte, corresponde anotar que, de conformidad con el artículo 1.2 de la Ley 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 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 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.

Además, la Quinta Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo N° 1338, que crea el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad (en adelante, RENTESEG), 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.

Ahora bien, en ejercicio de las competencias antes mencionadas y de la función normativa, el Consejo Directivo adecuó:

- El TUO del Reglamento de Portabilidad Numérica del Servicio Público Móvil y del servicio de Telefonía Fija a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 286-2018-CD/OSIPTEL.
- El TUO de las Condiciones de Uso de los servicios públicos de telecomunicaciones, a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias.

Teniendo en cuenta el referido marco normativo, corresponde al Consejo Directivo del OSIPTEL emitir las normas vinculadas a Condiciones de Uso de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como a la portabilidad numérica, normas vinculadas al RENTESEG y sus modificatorias, incluyendo los aspectos analizados en el presente informe.



5. ANALISIS DE LAS OPCIONES REGULATORIAS

Considerando cada uno de los problemas específicos descritos en la sección 3.1., en esta sección se muestran distintas opciones regulatorias para abordar cada uno de dichos problemas. Las opciones regulatorias planteadas están basadas en las mejores prácticas recogidas de la experiencia internacional; asimismo, en diversas reuniones sostenidas con los operadores y la RENIEC, en las que se recogieron recomendaciones respecto a las medidas para abordar los problemas antes señalados, algunas de las cuales fueron formalizadas mediante comunicaciones escritas⁹.

Adicionalmente, en el análisis cualitativo de las propuestas la valoración de algunos criterios ha sido modificado respecto del análisis realizado en el informe N° 113-GPRC/2019, debido a que en el presente informe se han tomado en consideración los comentarios recibidos por los distintos agentes interesados. Es pertinente mencionar, que junto con el informe se presenta la matriz de comentarios, donde se analizan los comentarios recibidos por las empresas operadoras.

Posteriormente, se hace un análisis de la pertinencia de aplicar dichas opciones regulatorias, contrastándolas con la opción de no intervenir. Este análisis permite identificar los cambios normativos que, además de ser efectivos para abordar el problema, sean los más simples y los menos costosos para la industria.

Al ser un problema con más de una arista, la propuesta final será un conjunto de cambios normativos los cuales deben: (i) permitir la correcta identificación del abonado que realice la transacción, con el fin de minimizar suplantaciones; (ii) buscar que los abonados estén informados sobre el inicio del proceso de portación o solicitud de altas nuevas o cesión de posición contractual; y, (iii) desincentivar la adquisición fraudulenta de terminales móviles.

Se ha realizado una comparación internacional respecto a los dos primeros puntos. Por un lado, se evalúan los procedimientos para la correcta identificación de los abonados, y por otro lado, los procedimientos que permiten mantener informados a los abonados sobre el proceso de portación.

⁹ En particular, Telefónica del Perú mediante carta TDP-2015-AG-GER-19 recibida el 18 de junio de 2019 sugirió la inclusión de un código de confirmación en el proceso de solicitud de portabilidad numérica, el cual podría ser entregado por el ABD. De otro lado, América Móvil mediante carta DMR/CE/N°1157/19 recibida el 18 de junio de 2019, informó que desde el 8 de junio viene implementando un código de confirmación para líneas que recibe de otros operadores mediante portabilidad. Del mismo modo, mediante carta DMR/CE/N°1185/19, recibida el 20 de junio, presentaron tres propuestas dirigidas a reforzar procesos de venta y activación por parte de los distribuidores: (i) sistema permita portar o vender una única línea por mes, (ii) identificación y registro biométrico cada vez que un vendedor realice una transacción en lugar de una vez por día y (iii) incluir a vendedores que realicen malas prácticas en una lista negra, quedando impedidos de realizar transacciones de alta y portabilidad.

Cuadro 2: Comparación Internacional sobre los procedimientos de Verificación de Identidad e Información sobre la Solicitud de Portabilidad al Abonado.

País	Verificación de la Identidad del abonado solicitante	Información sobre la solicitud de Portabilidad al Abonado
Perú	Validación Biométrica o presentación física del DNI	No existe
Argentina	Presentación física del DNI	Mediante un NIP de Confirmación generado por el ABD ¹⁰
Bolivia	Presentación física del DNI	No existe
Brasil	Presentación física del DNI	No existe
Chile	Presentación física del DNI	Existe únicamente para los clientes prepago que lo soliciten
Colombia	Presentación física del DNI	Mediante un NIP de Confirmación generado por el ABD ¹¹
Ecuador	Presentación física del DNI	Existe únicamente a solicitud del cliente
Paraguay	Presentación de la copia del DNI	El usuario debe firmar un consentimiento escrito en las oficinas del operador receptor ¹² .

¹⁰ En Argentina, el NIP de Confirmación será generado por el Administrador de la Base de Datos, por requerimiento expreso del Prestador Receptor, y notificado en forma inmediata al Cliente Titular solicitante de la Portabilidad Numérica, a través de un mensaje corto de texto —SMS— en el caso de Clientes Titulares de los Servicios de Comunicaciones Móviles (SCM)) y a través de un correo electrónico dirigido a una casilla de correo electrónico previamente informada por el Cliente Titular en el caso de Servicio de Telefonía Fija.

¹¹ En Colombia, cuando se trata de personas naturales, el proveedor receptor solicita al Administrador de la Base de Datos (ABD) un Número de Identificación Personal (NIP) de Confirmación, el cual constituye requisito indispensable para autenticar la condición de usuario del número a ser portado.

El ABD deberá enviar el NIP de Confirmación al usuario a través de un mensaje corto de texto (SMS), en un lapso no mayor a 5 minutos desde el momento en que se ha solicitado su envío en el 95% de los casos, y en ningún evento podrá ser superior a 10 minutos (artículo 15 de la Resolución 2355 del 2010 - Comisión de Regulación de Comunicaciones)

¹² En Paraguay, el proceso de portabilidad implica que se debe presentar la solicitud de portabilidad por escrito en las oficinas de la empresa de telefonía celular con la que desea contratar el servicio (prestador receptor), junto con la copia del documento de identidad.



País	Verificación de la Identidad del abonado solicitante	Información sobre la solicitud de Portabilidad al Abonado
México	Presentación física del DNI	Mediante un NIP de Confirmación generado por el operador receptor ¹³
Estado Unidos	Presentación física del DNI	No existe
Canadá	Presentación física del DNI	No existe
Alemania	Presentación física del DNI	No existe
España	Presentación física del DNI	El operador cedente tiene la opción de enviar un mensaje con una propuesta de fidelización.
Italia	Presentación física del DNI	No existe

Nota: El NIP es el número de identificación personal, que se usa para corroborar la identidad del abonado que solicita un trámite o servicio.

Fuente: Páginas web de las agencias regulatorias de cada país y Cullen International.

Elaboración GRPC

5.1. Descripción de las opciones regulatorias

En esta sección se describen cada una de las opciones regulatorias por objetivo específico.

5.1.1. *Objetivo 1: Mejorar la validación de la identidad del abonado contratante*

Actualmente, en el caso de contrataciones de servicios de telefonía móvil, el artículo 11-A del TUO de las Condiciones de Uso señala que las empresas operadoras deben verificar la identidad de los

¹³ En México, el NIP de Confirmación será un requisito indispensable para confirmar la voluntad de los Usuarios a portar su número, cuando las solicitudes correspondan a números geográficos fijos o móviles de Personas Físicas, salvo que el servicio haya sido cancelado.

El NIP de Confirmación podrá ser solicitado de las siguientes maneras: i) el Proveedor Receptor podrá solicitar al ABD, que a través del Sistema Automático de Verificación, se envíe un mensaje de texto con el NIP de Confirmación hacia el número a ser portado; o ii) todos los concesionarios del servicio local móvil deberán habilitar un mecanismo para que cuando el Usuario envíe un mensaje de texto con la palabra "NIP" al número 051, el concesionario solicite el NIP de Confirmación al ABD y éste lo genere y envíe a través del Sistema Automático de Verificación, al número telefónico desde el que se originó el mensaje.

El mensaje de texto que se enviará al número telefónico para el que se solicitó el NIP de Confirmación contendrá la siguiente leyenda: "ESTA INICIANDO SU CAMBIO DE EMPRESA DE TELEFONIA MOVIL. ENTREGUE EL NIP A LA NUEVA EMPRESA SOLO SI DESEA CAMBIARSE. SU NIP DE PORTABILIDAD ES XXXX"



solicitantes del servicio utilizando el sistema de verificación de huella dactilar biométrica¹⁴, salvo excepciones; no siendo necesaria la exhibición del documento de identidad en este caso.

Para el caso de cambios de titularidad (cesión de posición contractual) el artículo 54 del TUO de las Condiciones de Uso señala que los abonados pueden ceder sus derechos y obligaciones a terceros de acuerdo al procedimiento que establezca cada empresa operadora. En estos casos, la empresa operadora debe pronunciarse por escrito en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles.

La información presentada en el cuadro N° 2, respecto a las prácticas internacionales para la validación del abonado contratante, evidencia que la mayoría de los países exigen en todos los casos la presentación física del Documento de Identificación Nacional, salvo Perú en cuyo caso no es necesaria la presentación cuando se realiza una validación biométrica, o en Paraguay que únicamente es necesario presentar una copia del DNI.

Así las opciones regulatorias además de mantener el escenario base (no realizar modificaciones a la normativa actual) son las siguientes:

Opción 1: En lugar de la validación biométrica, solicitar la presentación física del DNI.

Opción 2: Mantener la verificación biométrica de la identidad, y adicionalmente, solicitar la presentación física del DNI.

Opción 3: Solicitar la verificación biométrica de la identidad mediante el uso de lectores biométricos con tecnología de detección de dedo falso, también conocida huella viva (LFC)¹⁵

5.1.2. Objetivo 2: Mantener Informado al abonado sobre el inicio del proceso de portación o solicitud de líneas nuevas.

Con relación al trámite de la solicitud de portabilidad, el TUO del Reglamento de Portabilidad exige que el Concesionario Receptor: i) valide la identidad del abonado solicitante, de conformidad con lo establecido por el TUO de las Condiciones de Uso para los procesos de contratación, y (ii) obtenga la confirmación o aceptación de la solicitud de portabilidad por parte del abonado a través de cualquier medio probatorio (suscripción de la solicitud, o mensajes cortos de texto, o correo electrónico u otro) que permita asegurar el consentimiento expreso del abonado de portar su(s)

¹⁴ Cabe precisar que la verificación biométrica consiste en verificar la correspondencia de la impresión dactilar capturada con la información que obra en la base de datos biométrica del RENIEC, la empresa operadora deberá conservar y almacenar el reporte de la referida verificación.

¹⁵ Actualmente, no es requisito que los lectores de huellas dactilares tengan esta condición.



número(s) telefónico(s); no obstante, no existe ninguna obligación adicional de mantener informado al abonado sobre el inicio de la portabilidad.

La información presentada en el cuadro N° 2, respecto a las prácticas internacionales para información y conformidad del abonado respecto a la solicitud de portación, evidencia que algunos países hacen uso de mensajes de texto con el cual informan al abonado que está en un proceso de portabilidad y además le envían un código para validar el proceso. En lo que varían los procesos es en el remitente del mensaje de texto.

En ese sentido, las opciones regulatorias además de mantener el escenario base (no realizar modificaciones a la normativa actual) son las siguientes:

Opción 1: Que el Administrador de la Base de Datos genere un código y envíe el mensaje de texto en el caso de la portabilidad.

Opción 2: Que sea el operador receptor quien genere el código y envíe el mensaje de texto en el caso de la portabilidad.

Opción 3: Que sea el operador cedente quien genere el código y envíe el mensaje de texto.

Dado que el problema de suplantación no solo tiene lugar durante el proceso de portabilidad, sino también cuando (i) se solicitan líneas nuevas o (ii) se solicita la cesión de posición contractual (cambio de titularidad), la alternativa utilizada a nivel internacional para informar al usuario del inicio de un proceso de portabilidad puede extenderse también para la solicitud de estas nuevas líneas y cambios de titularidad.

En particular, la empresa operadora titular enviaría un mensaje de texto a todas las líneas móviles que el abonado tiene registrado con su DNI en dicha empresa, para informarle que está solicitando una nueva línea a su nombre. Ello en concordancia con lo establecido en el artículo 11-E de las Condiciones de Uso que en la actualidad es aplicable únicamente a los abonados que cuentan con más de 10 líneas contratadas.

Además, en el caso de cesión de posición contractual (cambio de titularidad), la empresa operadora enviaría un mensaje de texto al abonado informando su pretensión de ceder la titularidad y un código de confirmación para dejar su aceptación expresa.

En este caso particular, la única opción es que la empresa operadora, a quien se le solicite la línea nueva o la cesión de posición contractual, sea quien envíe un mensaje de texto informativo a todas las líneas a nombre del usuario.



5.1.3. Objetivo 3: Desincentivar la adquisición fraudulenta de equipos terminales.

Medidas adicionales que buscan desincentivar las portaciones fraudulentas y la adquisición fraudulenta de equipos terminales son:

1. La inclusión de los IMEI de los equipos adquiridos mediante portabilidad no solicitada en la Lista Negra.
2. Reducir el plazo para que, en caso se declare fundado un reclamo por portabilidad sin consentimiento, el Concesionario Receptor comunique al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal la fecha y hora en que deshabilita el número telefónico en su red.

Para ello, se debe modificar el artículo 33 del TUO Reglamento de Portabilidad y adicionalmente correspondería modificar las Normas Complementarias para la implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad (RENTESEG), de modo que permita registrar los terminales móviles adquiridos de manera fraudulenta en la Lista Negra.

5.2. Análisis del impacto en la competencia cada opción regulatoria

Cada una de las opciones regulatorias correspondientes a los dos primeros objetivos se examinaron a la luz de criterios de evaluación cualitativos, con la posibilidad de poder comparar las opciones y elegir la que mayores beneficios netos tenga. Los criterios considerados fueron:

- a) Efectividad de la intervención, o la capacidad de la opción para lograr los objetivos específicos indicados. Este criterio tendrá un peso doble, pues la efectividad considera una solución tanto para los usuarios afectados, como para las empresas operadoras;
- b) Costo para las empresas operadoras, es decir, qué opción hace que las empresas operadoras incurran en menores costos para implementar las acciones necesarias para cumplir con la regulación; y,
- c) Costo Regulatorio – es decir, cuál de las opciones genera menores costos de supervisión/fiscalización o reduce las actividades de administración, supervisión y control relacionadas a cada propuesta.

Dado que las soluciones para el tercer objetivo han sido previamente discutidas con las empresas operadoras, y no generan costos administrativos o regulatorios significativos, se recogerán directamente en la propuesta final.

Para la evaluación de cada criterio, se usan unidades del -3 al 3. El detalle de las unidades usadas se presenta en el siguiente cuadro:



Cuadro 3: Escala de criterios de evaluación

+3	+2	+1	0	-1	-2	-3
Alta mejora respecto al escenario base.	Mejora moderada respecto al escenario base.	Ligera mejora respecto al escenario base.	No presenta un cambio sustancial en efectividad o costos con respecto al escenario base.	Ligera desmejora respecto al escenario base.	Desmejora moderada respecto al escenario base.	Importante desmejora respecto al escenario base.
Ahorros importantes frente al escenario base	Ahorros moderados frente al escenario base	Ligero ahorro frente al escenario base		Ligero incremento de costos respecto a escenario base	Incremento moderado de costos respecto a escenario base	Importante incremento de costos respecto a escenario base

5.2.1. Objetivo 1: Mejorar la validación de la identidad del abonado contratante

El resumen de la evaluación cualitativa de las opciones formuladas en la sección 5.1 se presenta en el cuadro N° 3. Es preciso señalar que en este caso el criterio de "efectividad" se refiere al cumplimiento del objetivo específico 1, que consiste en lograr la correcta identificación del abonado que realice la transacción, con el fin de minimizar suplantaciones.

Cuadro 4: Comparación entre las opciones formuladas para la mejora en la validación de la identidad del abonado contratante

Criterios de evaluación cualitativa	Ponderación	Escenario Base	Opción 1 Solicitar únicamente la presentación física del DNI	Opción 2 Adicionalmente solicitar la presentación física del DNI.	Opción 3 Cambiar los requerimientos a huella viva
Efectividad	0.5%	0	-1	2	3
Costo para las empresas operadoras	0.25%	0	1	-1	-3
Costo regulatorio	0.25%	0	-1	-2	-2
Resultado de evaluación Cuantitativa		0	-0.50	0.25	0.25



i. Criterio de efectividad de la intervención.

La opción que genera mayor efectividad es la opción 3 que corresponde a cambiar los requerimientos de la verificación biométrica de la identidad al uso de lectores biométricos con tecnología de detección de dedo falso, también conocida huella viva (LFC), esto porque en la actualidad los lectores biométricos convencionales han estado siendo vulnerados mediante el uso de huellas de goma o similares, mientras que esta tecnología permite detectar estos dedos falsos, lo que otorga mayor seguridad en la validación de identidad de los usuarios. En ese sentido esta opción obtiene el máximo puntaje “3”.

La opción 2 que corresponde a solicitar adicionalmente la presentación física del DNI, a la verificación biométrica de la identidad, obtiene un puntaje de “2”, debido a que la efectividad en la detección de un caso de suplantación se incrementa, pues al suplantador ya no le bastaría con clonar la huella digital, sino que también debería obtener el DNI físico del suplantado. No obstante, aun mejorando la efectividad, esta medida no es del todo infalible.

La opción 1 de cambiar la verificación biométrica actual, la cual ha sido vulnerada con la clonación de huellas dactilares, por la exhibición física del DNI, no solucionaría el problema, por el contrario podría hacerlo más vulnerable, pues el suplantador solo tendría que obtener el DNI físico del suplantado, por eso obtiene un puntaje de “-1”.

ii. Criterio de costo para las operadoras.

Las opciones 1 y 2 contemplan la presentación física del DNI, esto según lo indicado por las empresas operadoras constituye un costo adicional de capacitación y supervisión de todos los puntos de venta, por tanto, esta medida obtendría un puntaje de “-1”, pues son más costosas que el escenario base.

No obstante, se está considerando diferentes puntajes entre la opción 1 y 3, debido a que la primera es un cambio de exigencia y la segunda una adición. Si bien el costo de los lectores de verificación biométrica ya constituye un costo hundido para todas las empresas del sector, existe una tasa que se paga a la RENIEC por consulta de biometría que en la opción 1 se estaría ahorrando, por tanto, esta opción obtiene un puntaje de 1.

Por su parte, se asignó un puntaje de “-3” a la Opción 3 ya que exigir la adopción de tecnología de detección de dedo falso, también conocida como huella viva (LFC) para la verificación biométrica de la identidad, implicaría costos muy altos para las empresas que no han invertido aun en esta tecnología.



iii. Criterio de costo regulatorio.

Cambiar la validación biométrica por la solicitud de presentación física de DNI, generaría algunos costos regulatorios adicionales, pues la supervisión requiere un proceso distinto al que se usa para la verificación del uso de la validación biométrica, pues esta última se valida directamente con los reportes de RENIEC. En ese sentido, la Opción 1 obtiene un puntaje de “-1”.

La Opción 2 que adiciona el requerimiento de la presentación física del DNI, obtiene un puntaje de “-2” debido a que mantiene los costos derivados de la verificación del uso de la validación biométrica y adiciona los costos de supervisión de la exigencia de presentación del DNI.

Por su parte, la Opción 3 también obtiene un puntaje de “-2” pues genera costos adicionales a los actuales, pues el proceso de supervisión pasaría por evaluar si efectivamente los lectores de huella que están usando las empresas tienen la funcionalidad de detección de dedo falso (o huella viva), y adicionalmente, verificar que los sistemas de la empresa estén exigiendo este proceso adicional para la validación de la identidad.

Los criterios han sido ponderados de la siguiente manera. En criterio de efectividad de la opción regulatoria tiene un peso de 50%, pues de lo contrario la opción no solucionaría el problema detectado, y los otros dos criterios que corresponden a los costos de las empresas y a los costos regulatorios, tienen un peso de 25% cada uno.

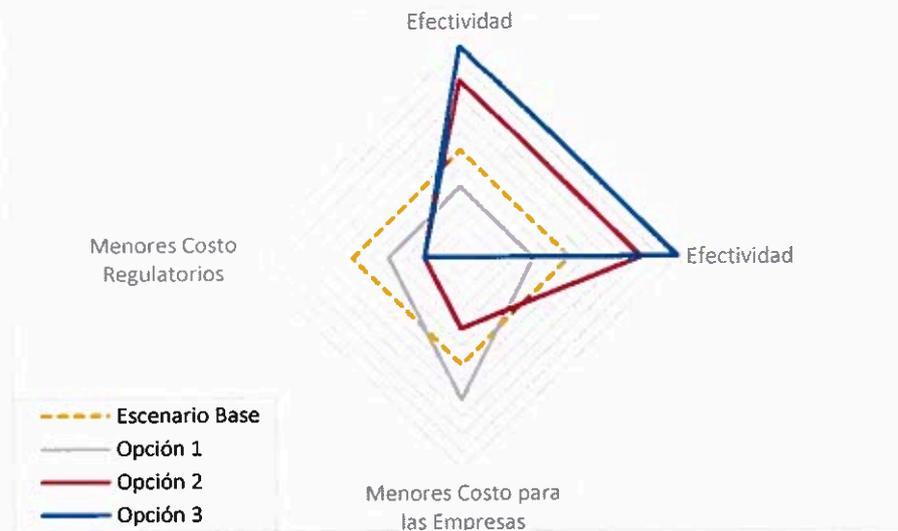
De esta forma, se observa que según los criterios de evaluación antes descritos, las opciones 2 y 3 serían de algún modo equivalentes. Si bien la tercera opción genera una mayor efectividad para abordar el problema, los costos elevados de la adopción de esta medida le restan puntaje.

Así, se ha visto por conveniente flexibilizar la exigencia entre las dos opciones regulatorias, así aquellas empresas operadoras que opten por adoptar la tecnología de detección de dedo falso, también conocida huella viva para la verificación biométrica de la identidad, ya no tendrán la exigencia de solicitar la exhibición física del DNI en los procesos de contratación de una nueva línea, solicitud de portabilidad o cambio de titularidad.

En cambio, las empresas operadoras que decidan mantener la tecnología actual para la verificación biométrica de la identidad, deberán adicionalmente solicitar la exhibición física del DNI. De esta manera se logrará maximizar la efectividad de las medidas, permitiéndoles elegir la opción que más les convenga, siempre ponderando entre la inversión que se requiere y la efectividad de la medida que les permitirá evitar los costos de la adquisición de equipos terminales de esta manera fraudulenta.



Para aplicar estas medidas, se deben modificar los artículos 11 y 54 del TUO de las Condiciones de Uso.



Nota: La efectividad tiene peso doble.

5.2.2. Objetivo 2: Mantener Informado al abonado sobre el inicio del proceso de portación o solicitud de alta nueva

El resumen de la evaluación cualitativa de las opciones formuladas en la sección 5.1 se presenta en el cuadro N° 5. Es preciso señalar que en este caso la efectividad se refiere al cumplimiento del segundo objetivo, que es el de mantener Informado al abonado sobre el inicio del proceso de portación o solicitud de alta nueva.

Cuadro 5: Comparación entre las opciones formuladas para mantener informado al abonado sobre el inicio del proceso de portación.

Criterios de evaluación cualitativa	Ponderación	Escenario Base	Opción 1 El Administrador de la Base de Datos genera el PIN y lo envía vía SMS	Opción 2 El operador receptor genera el PIN y lo envía vía SMS	Opción 3 El operador cedente genera el PIN y lo envía vía SMS
Efectividad	0.5%	0	+3	+3	+2
Costo para las empresas operadoras	0.25%	0	-3	-1	-1
Costo Regulatorio	0.25%	0	-1	-2	-3
Resultado de evaluación Cuantitativa		0	+ 0.50	+ 0.75	0



i. Criterio de efectividad de la intervención.

En el criterio de efectividad se asignó el mismo puntaje de “3” a las Opciones 1 y 2, debido a que ambas cumplirían cabalmente con informar a los usuarios sobre los procedimientos a realizar. En el caso de la Opción 3, se le asignó un punto menos porque podrían existir incentivos del operador cedente a que el SMS no llegue al usuario que desea portarse a otro operador, o que al tener la información de la voluntad del cliente para portarse pueda aplicar mecanismos que lo desincentiven de portarse.

ii. Criterio de costo para las operadoras.

Respecto al criterio de costos para las operadoras, se asignó el puntaje más bajo a la Opción 1 por ser la más costosa, en tanto todos los operadores deberían pagarle al ABD para que este envíe los mensajes de texto. Ello implica además una negociación y la firma de una adenda al contrato con el ABD. En ese sentido, a la Opción 1 se le asignó un puntaje de “-3”.

Por su parte, el envío de los SMS por parte de los operadores acarrea menores costos que la Opción 1, pero aun así incrementa los costos respecto al escenario actual, sobre todo en su etapa de implementación. En ese sentido ambas Opciones obtienen el puntaje de “-1”.

iii. Criterio de costos regulatorios.

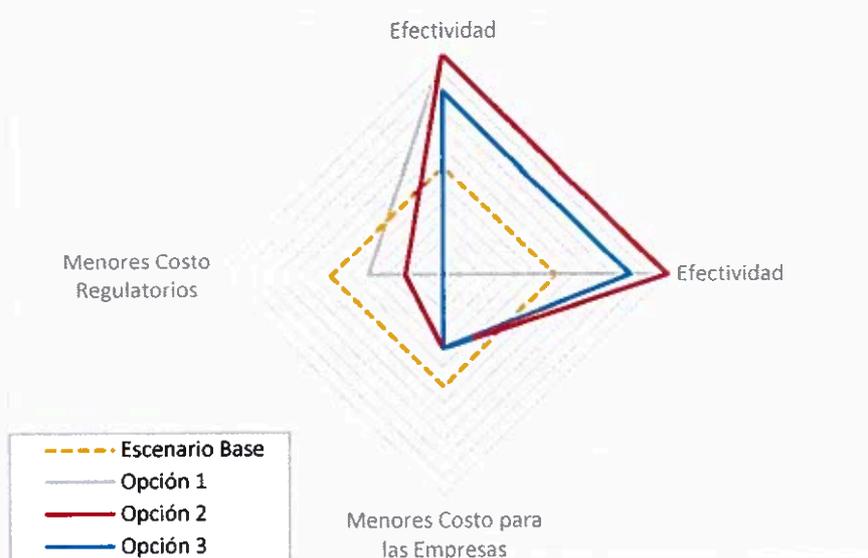
El costo de supervisión y fiscalización de la Opción 1 es la menor pues únicamente se debe confirmar que el operador receptor haga uso efectivo del PIN de seguridad remitido por el ABD. En ese sentido, el puntaje asignado es de “-1”.

Por su parte, la Opción 2 implica una mayor supervisión para garantizar que los operadores receptores estén enviando efectivamente los SMS y estos no estén siendo bloqueados por el operador cedente. En ese sentido, el puntaje asignado es de “-2”.

En tanto, la Opción 3 acarrea aún mayores costos de supervisión, pues el operador cedente tendría menos incentivos para realizar el correcto envío de los SMS y, por tanto, los esfuerzos por garantizar el cumplimiento serían mayores.

La opción que tiene mayor puntuación es aquella en la que el operador receptor envía un mensaje al abonado informándole que se encuentra en un proceso de portación y brindándole un código que habilita su conformidad con el proceso. Esto debido a que es efectiva en informar y obtener la confirmación de los usuarios y es menos costosa que las otras alternativas. Para ello se deben modificar el artículo 8 y el anexo 2 del TUO del Reglamento de Portabilidad.





Al margen de las opciones regulatorias propuestas y, como ha sido mencionado previamente, parte importante del problema surge por las malas prácticas del personal encargado de realizar los procesos de portabilidad y altas nuevas. En tal sentido, las empresas se encuentran facultadas de implementar medidas adicionales y complementarias que se dirijan al objetivo de minimizar las portaciones fraudulentas, siempre y cuando estas no infrinjan las normas del OSIPTEL.

En particular, América Móvil mediante carta DMR/CE N°1185/19 recibida el 20 de junio de 2019, planteó tres propuestas para reforzar la seguridad durante el proceso de venta que prevenga portaciones fraudulentas: (i) posibilidad de realizar el trámite de alta o portabilidad una vez por mes por cliente; (ii) registro biométrico de vendedor cada vez que se realice una alta nueva o portabilidad en lugar de realizarlo una vez por día; y, (iii) creación de una lista negra donde se registre a los vendedores que han realizado malas prácticas para que se encuentren impedidos de realizar portabilidades o altas nuevas.

Esta propuesta considera medidas específicas relacionadas al proceso de venta a través de los diferentes canales de los operadores. El OSIPTEL dicta medidas generales que considera pueden contribuir al objetivo de evitar portaciones fraudulentas y que permita que los usuarios se encuentren correctamente informados. Sin embargo, cada operador se encuentra facultado para implementar medidas de diferente nivel que impidan operaciones fraudulentas que finalmente afectan sus ingresos y su reputación como marca.



6. Propuesta Final

Como se ha detallado en las secciones anteriores, la suplantación de identidad es un problema que incluso podría ser considerado un delito, y no ha podido ser corregido por las propias empresas operadoras. En ese sentido, de acuerdo a la evaluación realizada en la sección 5.2, corresponde que el OSIPTEL intervenga a través de modificaciones normativas que permitan prevenir la suplantación de identidad y los perjuicios derivados. Los cambios propuestos se presentan a continuación:

6.1. Propuestas de modificación en el TUO del Reglamento de Portabilidad Numérica

6.1.1. Modificación del Artículo 8 del TUO del Reglamento de Portabilidad:

Se modifica el artículo 8 del TUO del Reglamento de Portabilidad con el objetivo de que la confirmación o aceptación de la solicitud de portabilidad se efectúe a través de un código que llegue al abonado mediante un mensaje de texto.

Para tal efecto, el Concesionario Receptor envía un mensaje de texto al número que solicita portabilidad. En dicho mensaje se deberá informar al abonado que hay una solicitud en trámite, y se le debe enviar un código aleatorio que sirva para la aceptación del trámite. El abonado deberá hacer entrega de este código al vendedor evidenciando su conformidad, a fin de proseguir con el trámite de la solicitud de portabilidad.

“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.”

6.1.2. Incorporación del Artículo 8-A al TUO del Reglamento de Portabilidad:

Se recomienda incorporar el artículo 8-A al TUO del Reglamento de Portabilidad, a efectos de establecer reglas vinculadas a la entrega del mensaje de texto en la red del Concesionario Cedente, con la finalidad que estos no desarrollen conductas que puedan evitar o perjudicar el proceso de portabilidad.

“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.”

6.1.3. Sobre la modificación del artículo 13 del TUO del Reglamento de Portabilidad.

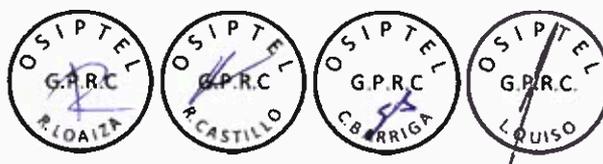
A raíz de los comentarios recibidos al proyecto de modificación del TUO del Reglamento de Portabilidad, se ha evidenciado la problemática suscitada por la interpretación del artículo 13 de la referida norma, en la medida que no queda claro para las empresas operadoras que tipo de suspensión del servicio deben aplicar en caso esta sea solicitada por el concesionario cedente respecto de los abonados que mantengan obligaciones exigibles con este, respecto del número telefónico portado.

Al respecto, se evidencia que el artículo 13 del TUO del Reglamento de Portabilidad establece lo siguiente:

“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 inhabilitación 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.”

Conforme se advierte, si bien se establece la posibilidad de que el Concesionario Cedente solicite al Concesionario Receptor la suspensión del servicio del abonado que mantenga obligaciones exigibles con este respecto del número telefónico portado, no se indica en el texto de la norma que tipo de suspensión del servicio tendría que aplicar el Concesionario Receptor.

Dicha situación conlleva a que mientras que en algunos casos los Concesionarios Receptores aplican la suspensión total del servicio, otros aplican la suspensión parcial del servicio, lo cual genera que en todos los casos el efecto de la medida no genere los mismos efectos disuasivos y de persecución de la deuda.

Así, conforme a la información proporcionada los niveles de recupero que se vienen obteniendo por los cortes parciales que algunos Concesionarios Receptores, están alrededor de un 20% por debajo de los niveles de recupero reales que producirían de aplicarse de manera uniforme la suspensión total del servicio.

Sobre el particular, cabe resaltar que la suspensión recogida en el artículo 13° del TUO del Reglamento de Portabilidad está orientada a brindar una herramienta para el cobro de las deudas pendientes de pago, cuando cesa el vínculo con el abonado como consecuencia de la portabilidad.



Al respecto, cabe advertir que el sentido y alcances expresamente que fueron señalados por el OSIPTEL en la Matriz de Comentarios que sustentó la versión original de esta norma aprobada por Resolución N° 166-2013-CD/OSIPTEL¹⁶:

“De otro lado, el Concesionario Cedente está facultado a solicitar una suspensión parcial o total del servicio. De esta manera, como el abonado que porta su número valora su número, el hecho que se quede sin servicio será un incentivo para que pague las deudas exigibles pendientes.”

Así, en la medida que el artículo 13 del TUO del Reglamento de Portabilidad contiene una herramienta para el cobro de las deudas pendientes de pago, cuando cesa el vínculo con el abonado como consecuencia de la portabilidad, se consideró que debían ser los Concesionarios Cedentes quienes debían determinar en cada caso los alcances de la medida a ser adoptada, siendo posible que se permita que solicite la suspensión parcial del servicio, de manera similar a como se efectuaría si se mantendría el vínculo contractual con el abonado, o solicitando la suspensión total, como una medida más disuasiva en la medida que el escenario es distinto al haber cesado el vínculo contractual con el abonado.

En virtud a ello, atendiendo a que el sentido de la regulación ya se encontraba concebido desde la implementación normativa de dicha medida, corresponde introducir una precisión en el inciso (iv) del Art. 13 del TUO del Reglamento de Portabilidad, conforme al sentido y alcances expresamente que fueron señalados por el OSIPTEL en la Matriz de Comentarios que sustentó la versión original de esta norma aprobada por Resolución N° 166-2013-CD/OSIPTEL:

“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:

- (vii) 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*

¹⁶ Página 57 de la Matriz de Comentarios: <https://www.osiptel.gob.pe/repositorioaps/data/1/1/1/PAR/n-1662013cdosiptel/MatrizComentarios-Res166-2013-CD.pdf>



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.

- (viii) 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.
- (ix) 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.
- (x) 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.
- (xi) 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.
- (xii) 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.”

Ahora bien, de conformidad con lo establecido en el artículo 7 del Reglamento General del OSIPTEL¹⁷, en virtud al Principio de Transparencia que rige toda decisión funcional del OSIPTEL, las decisiones de dicha entidad deben ser debidamente motivadas y los proyectos de decisiones normativas y/o regulatorias deben además ser previamente publicadas para recibir opiniones del público en general, excluyéndose de esta obligación aquellas decisiones que por su urgencia o necesidad, el Consejo Directivo determine que no queden sujetas al procedimiento de publicación previa.

Al respecto, se precisa que si bien el proyecto normativo prepublicado para comentarios, a través de la Resolución N° 112-2019-CD/OSIPTEL, no había considerado la modificación del artículo 13 del TUO del Reglamento de Portabilidad, se considera que más que una modificación es una precisión en base al sentido y alcances que expresamente fueron señalados por el OSIPTEL en la Matriz de Comentarios que sustentó la versión original de esta norma aprobada por Resolución N° 166-2013-CD/OSIPTEL, que no resulta necesario sea pre publicada.

Asimismo, al no introducir cambios que puedan ver afectado los derechos de las empresas operadoras, en la medida que son ellas quienes, en su calidad de concesionarios cedentes, definirán el alcance de la solicitud de suspensión (total o parcial), no corresponde publicar nuevamente para comentarios.

¹⁷ **“Artículo 7.- Principio de Transparencia**

Toda decisión de cualquier órgano funcional del OSIPTEL deberá adoptarse de tal manera que los criterios a utilizarse sean conocibles y predecibles por los administrados. Las decisiones del OSIPTEL serán debidamente motivadas y los proyectos de decisiones normativas y/o regulatorias serán además previamente publicadas para recibir opiniones del público en general. Se excluye de esta obligación aquellas decisiones que por su urgencia o necesidad, el Consejo Directivo determine que no queden sujetas al procedimiento de publicación previa. De ser pertinente, se realizarán audiencias públicas a fin de recibir opiniones de los administrados.”



6.1.4. Modificación del Artículo 33 del TUO del Reglamento de Portabilidad:

Se propone la modificación del artículo 33 del TUO Reglamento de Portabilidad, con el fin de hacer explícita la posibilidad de aplicación de Solución Anticipada de Reclamos para los casos de Portaciones no Solicitadas.

“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.”



6.1.5. Modificación del Artículo 36 del TUO del Reglamento de Portabilidad:

Se propone la modificación del artículo 36 del TUO Reglamento de Portabilidad, a fin de que todo reclamo por falta de consentimiento del abonado implique el cuestionamiento de la adquisición del equipo terminal en caso lo hubiera.

Asimismo, con el fin de desincentivar portaciones a través de suplantaciones o engaños, se propone que en caso se presente un reclamo por portabilidad sin consentimiento en la que esté involucrado la adquisición de un equipo, la obligación de la empresa receptora de registrar de manera inmediata el código IMEI del mismo en la Lista Negra del RENTESEG, a la que hace referencia el Decreto Legislativo N° 1338.

Adicionalmente, considerando que el tratamiento que debe darse a la línea vinculada a una portación sin consentimiento, debe ser similar al de una pérdida, hurto o robo, pues constituye una modalidad de fraude, debe suspenderse el servicio y bloquearse el equipo desde el inicio, porque la declaración del usuario o abonado es que ha perdido la línea porque habría sido portada sin su consentimiento y de haber compra de equipo, el mismo no se encontraría en su poder, por lo que no podría esperarse hasta que se resuelva el 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 Normativa 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 y, 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 Normativa 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, 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 debe cumplir con el párrafo precedente.”

6.1.6. Modificación del Anexo 2 “Régimen de Infracciones y Sanciones”:

Se propone modificar el Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO del Reglamento de Portabilidad con el objetivo de tipificar infracciones ante el incumplimiento de las nuevas obligaciones de las empresas operadoras.

Dada la naturaleza de las modificaciones propuestas, y siendo que el valor promedio de las multas impuestas por los incumplimientos relacionadas al proceso operativo de la solicitud portabilidad, se ha encontrado en el rango de 51 a 150 UIT, corresponde que la tipificación de estas infracciones sean calificadas como graves. Cabe señalar que la experiencia previa en la imposición de estas sanciones ha considerado un enfoque de beneficio ilícito, tomando en cuenta los montos de los costos evitados e ingresos ilícitos asociados a la duración de las infracciones y al impacto directo sobre los abonados afectados.

En ese sentido, las infracciones serán tipificadas como graves en todos los casos, con el objetivo de desincentivar incentivos perversos en los concesionarios; ello tanto en el caso de los cedentes que podrían demorar los SMS para impedir la portaciones, como en el caso de los receptores que para maximizar el número de portaciones podrían no cumplir con todos los mecanismos establecidos para la venta y validación de la línea móvil.



**“ANEXO 2
RÉGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES**

	INFRACCIÓN	SANCIÓN
14	<i>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 GRAVE (Artículo 8)</i>	GRAVE
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 GRAVE (Artículo 8-A)</i>	GRAVE
32	<i>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 GRAVE (Artículos 8 y 21).</i>	GRAVE

6.2. Propuestas de modificación en el TEO de las Condiciones de Uso

6.2.1. Modificación del Artículo 11 del TEO de las Condiciones de Uso:

Se propone la modificación de Artículo 11 del TEO de las Condiciones de Uso, con la finalidad de que las empresas operadoras deban exigir la exhibición del DNI a fin de verificar la identidad de los abonados y evitar suplantaciones. Esta exigencia se había eliminado en los casos que la validación de identidad se realice utilizando el sistema de verificación biométrica de huella dactilar.

En virtud de ello, se propone la modificación del último párrafo del artículo 11 del TEO de las Condiciones de Uso, señalándose que no será necesario que la empresa operadora exija la exhibición del DNI, únicamente cuando la validación de la identidad se realice utilizando la contraseña única a la que hace referencia el artículo 128¹⁸, y ya no se exentará de esta obligación cuando se usó el sistema de verificación biométrica de huella dactilar.

¹⁸ "Artículo 128.- Contraseña Única

Para efectos de realizar el reporte de recuperación de equipos terminales móviles, por vías distintas a la presencial y sin exigir la verificación biométrica, las empresas operadoras del servicio público móvil deben implementar la utilización de un



Del mismo modo, con el fin de que el usuario se encuentre informado acerca de las altas nuevas que se soliciten a su nombre, se propone extraer el párrafo del artículo 11-E para que el requerimiento de información al usuario sea extensivo no solo para quienes tengan más de 10 líneas a su nombre, sino para cualquier usuario que solicite una línea adicional, sin importar cuántas líneas tenga a su nombre.

“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.

código y una contraseña por parte de sus abonados. La empresa operadora deberá permitir a sus abonados obtener dicha contraseña en forma presencial, 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.

La empresa operadora que entregue una contraseña a sus abonados, deberá exigir que el abonado modifique dicha contraseña antes de realizar el primer trámite que requiera su uso. Asimismo, deberá permitir que el abonado pueda cambiar dicha contraseña las veces que lo requiera.

Excepcionalmente, en el caso de nuevas contrataciones, la empresa operadora podrá permitir que el abonado obtenga su contraseña única a través del envío de un mensaje de texto al servicio contratado. La entrega o generación de la contraseña a través de este mecanismo estará vigente por un periodo máximo de tres (3) días calendario. En caso el abonado no genere su contraseña única o no modifique la contraseña otorgada por la empresa operadora durante el referido plazo, solo se podrá obtener dicha contraseña mediante los mecanismos dispuestos en el primer párrafo del presente artículo.

En ningún caso el sistema implementado por la empresa operadora para el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, permitirá que su personal de atención obtenga la contraseña del abonado. Sin perjuicio de ello, el procedimiento a ser utilizado, así como los mecanismos de seguridad correspondientes deberán contar previamente con la aprobación del OSIPTEL.

En todos los casos en que la presente norma establezca la utilización de un código y contraseña que resulte aplicable a las empresas de servicios públicos móviles, se entenderá como exigible lo dispuesto en el presente artículo, debiendo utilizarse un único código y contraseña.

La referida contraseña única será aplicable para todos los servicios públicos de telecomunicaciones prestados por cada empresa. Asimismo, la empresa operadora no podrá establecer diferenciaciones entre sus abonados respecto a los trámites y solicitudes que pueden realizar mediante el uso de la contraseña única.

Las empresas operadoras que prestan servicios distintos al servicio público móvil podrán implementar la utilización de la contraseña única.

La empresa operadora que implemente la contraseña única, podrá realizar contrataciones de altas nuevas por vías distintas a la presencial, siempre que utilice dicha contraseña para validar la identidad de sus abonados. Para tal efecto, la empresa operadora deberá contar con la aprobación previa del OSIPTEL, de conformidad con lo dispuesto en artículo 118.”



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:

N°	Contratante Persona Natural	Contratante Persona Jurídica
(i)	Nombre y apellidos completos del abonado	Razón social
(ii)	Nacionalidad del abonado	Registro Único 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"> • Nacionales: Documento Nacional de Identidad. • Extranjeros: Carné de Extranjería, Pasaporte o el documento legal de identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones. 	Número y tipo de documento legal de identificación del representante legal, de acuerdo al siguiente detalle: <ul style="list-style-type: none"> • Nacionales: Documento Nacional de Identidad. • Extranjeros: Carné de Extranjería, Pasaporte o el documento legal de identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones.
(iv)	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles: número telefónico • Demás servicios: número de contrato o de identificación del abonado. 	
(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.

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.”

Asimismo, se propone que el reporte de verificación que deban conservar las empresas operadoras esté referido al resultado proporcionado por el RENIEC al momento de efectuar la consulta, el mismo que contiene la información referida al nombre y número del DNI del solicitante del servicio, la imagen del solicitante del servicio, la fecha y hora de la consulta, el resultado y el número de identificación de la consulta. Ello con la finalidad que las empresas puedan acreditar que, en efecto, han realizado la verificación de identidad.

Por otra parte, se propone que en cada oportunidad que se contrate un nuevo servicio público móvil, la empresa operadora esté obligada a 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. En ese sentido, la obligación ya no será únicamente para los que clientes especiales que cuenten con más de 10 líneas móviles, y para tal efecto se propone eliminar el artículo 11-E.

“Artículo 11-A.- Verificación de identidad del solicitante del servicio público móvil y mecanismos de seguridad para la contratación de nuevos servicios públicos móviles

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"> 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. 2. Exhibición de documento legal de identificación del abonado, salvo el supuesto establecido en el último párrafo del artículo 11.

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”



6.2.2. Modificación al Artículo 54 del TUO de las Condiciones de Uso:

El artículo 54 del TUO de las Condiciones de Uso regula la cesión de posición contractual a la que tienen derecho los abonados y, en dicho artículo, se propone que la cesión se efectúe con verificación de identidad de las partes intervinientes.

Asimismo, con el fin de garantizar que no se realicen suplantaciones de identidad se precisa que la verificación de la identidad se efectúe utilizando el sistema de verificación biométrica y con la exhibición del DNI, al igual que en cualquier contratación de servicios públicos de telecomunicaciones, y se haga mediante confirmación expresa vía un código de confirmación.

Estas obligaciones son tanto para los abonados postpago, como para los abonados prepago. En ese sentido se propone derogar el artículo 13 del TUO de Condiciones de Uso.

“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.

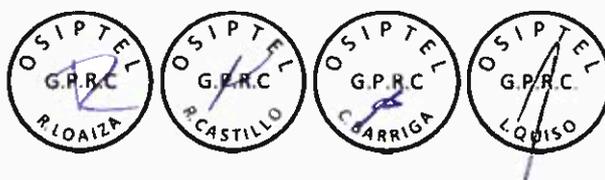
Adicionalmente, en el caso de cesión de posición contractual de servicios públicos móviles para personas naturales:

- 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”

Adicionalmente, correspondería incorporar dentro de las definiciones de las Normas Complementarias para la implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, aprobadas por Resolución de Consejo Directivo N° 081-2017-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, la definición de equipo terminal móvil reportado por fraude.

6.2.3. Incorporación del numeral iv del Artículo 133 del TUO de las Condiciones de Uso:

En la misma línea de lo expuesto en la sección 5.1.4., se propone incorporar el numeral iv del artículo 133 del TUO Reglamento de Portabilidad, con la finalidad de que los equipos terminales adquiridos mediante suplantación de identidad entren a la Lista Negra del RENTESEG como consecuencia del reporte de fraude realizado por las empresas operadoras.

“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.*

En el caso de los numerales (ii) y (iii), la empresa operadora deberá proceder conforme a lo dispuesto en el artículo 135.

6.2.4. Cambios en los Artículos 2, 3 y 5 del Anexo 5: Régimen de Infracciones y Sanciones del TUO de las Condiciones de Uso:

Siendo que las modificaciones efectuadas realizan las precisiones necesarias en las Condiciones de Uso para un adecuada identificación y contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como para la incorporación a la lista negra del RENTESEG de los equipos terminales adquiridos bajo mecanismos de fraude, corresponde mantener las tipificaciones originalmente establecidas para los incumplimientos de los artículos involucrados, debido a que no se altera la naturaleza de las obligaciones correspondientes. A continuación se expone como quedarían conformados los artículos 2, 3 y 4 del Anexo 5: Régimen 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 (sétimo 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.”

7. Difusión de la normativa

7.1. Antes de la aprobación del proyecto de norma

Durante el primer semestre del año en curso, antes de la formulación del presente proyecto, se han sostenido una serie de reuniones con las empresas operadoras y la RENIEC, a fin de que se desarrollen acciones que permitan dar solución a los problemas identificados. Además, cada empresa fue libre de sugerir cambios normativos necesarios para la preservación de la seguridad en la contratación de servicios móviles y en las portaciones numéricas de líneas móviles.

Luego, conforme al procedimiento ISO para la Emisión de Normas por el Consejo Directivo, la propuesta desarrollada por la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia del OSIPTEL fue remitida a las distintas Unidades Orgánicas del OSIPTEL para que presenten sus comentarios respecto a la propuesta.

Posteriormente, conforme al procedimiento, y por temas de transparencia, el presente análisis y el proyecto de resolución fueron publicados el Diario Oficial El Peruano y en la página web del OSIPTEL para comentarios. De esta manera, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 112-2019-CD/OSIPTEL, se otorgó (30) días calendario a las empresas operadoras interesadas para emitir sus comentarios al proyecto. Adicionalmente, debido a las solicitudes de América Móvil y Viettel, mediante Resolución 131-2019-CD/OSIPTEL se amplió el plazo para remitir comentarios en quince (15) días calendario.

De esta manera, se recibieron comentarios de las empresas América Móvil, Telefónica, Entel, Guinea Mobile S.A.C, y Directv Perú S.R.L, los cuales han sido analizados para la elaboración del presente informe y respondidos en la matriz de comentarios que acompaña el presente informe. Adicionalmente, se sostuvieron reuniones con las empresas que así lo solicitaron para que estas ahonden en los comentarios propuestos.



7.2. Después de la aprobación del proyecto de norma

Una vez aprobada la versión final de la norma, que incluye el análisis de los comentarios remitidos por los agentes interesados sobre el proyecto de resolución, se procede a la publicación en el diario oficial El Peruano y en la página web del OSIPTEL. Asimismo se otorga noventa (90) días calendario a las empresas para adecuar sus sistemas de tal manera que puedan cumplir con las obligaciones planteadas.

8. Conclusiones y Recomendaciones:

Existe un problema de suplantación de identidad en contrataciones y trámites no solicitados (contratación de líneas nuevas, solicitud de portaciones y cambios de titularidad), que en muchos casos están acompañados de la adquisición de equipos terminales financiados.

Como se vio, este problema afecta a la industria a todo nivel. Por un lado, afecta a los usuarios quienes se ven vinculados a una empresa operadora con la cual no han contratado y/o contraen deudas por los equipos terminales adquiridos a su nombre, ente otros. Por otro lado, afecta a las empresas, tanto a las receptoras -que asumen todos los costos administrativos, costos de servicios utilizados y no pagados y costo de equipos terminales- como a las empresas cedentes, quienes asumen los costos derivados de la restauración de los servicios. Finalmente, afecta también al OSIPTEL que ve incrementado el número de reclamos que debe atender en segunda instancia.

Se ha evaluado distintas maneras de abordar el problema, con opciones que atienden a tres objetivos: (i) mejorar el proceso de validación de identidad del abonado contratante; (ii) mantener informado al abonado sobre el inicio de procesos de portabilidad, contratación de líneas nuevas y/o cambios de titularidad; y, (iii) desincentivar la adquisición fraudulenta de equipos terminales. El detalle de dicha evaluación se presentó en la sección 5 de este documento.

Estas opciones regulatorias se han analizado sobre la base de un criterio de efectividad-costo. Como resultado de ese análisis, tal como detalla la sección 6 del presente documento, se recomienda que se modifiquen algunos artículos del 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. Asimismo, se recomienda que se incorporen algunos artículos 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.



Igualmente, se recomienda que se modifiquen algunos artículos 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 y sus modificatorias. Finalmente, se debería 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.



Lennin Frank Quiso Cordova
Gerente de Políticas Regulatorias y
Competencia

