

Anexo N° I

MATRIZ DE COMENTARIOS

Comentarios al “PROYECTO DE LINEAMIENTOS PARA LA VALIDACIÓN DE LA CONDICIÓN DE ABONADO O USUARIO EN LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS, RECURSOS DE APELACIÓN Y QUEJAS”

Resolución de Consejo Directivo N° 00315-2020-GG/OSIPTTEL publicada en el diario oficial El Peruano el 5 de diciembre de 2020.

COMENTARIOS RECIBIDOS:

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

- Comunicación de Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante, TELEFONICA), remitida mediante documento TDP-3785-AG-GER-20, recibida el 21 de diciembre de 2020.
- Comunicación de América Móvil Perú S.A.C. (en adelante, AMÉRICA MÓVIL), remitida mediante documento DMR-CE-2779-20, recibida el 21 de diciembre de 2020.
- Comunicación de Entel Perú S.A (en adelante, ENTEL), remitida mediante documento CGR-5229/2020, recibida el 21 de diciembre de 2020.
- Comunicación de Viettel Perú S.A.C. (en adelante, VIETTEL), remitida mediante carta N° 2787-2020/DL, recibida el 21 de diciembre de 2020.





Sección del Proyecto para comentarios

Versión Final de la sección

“1. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Al inicio de la presentación de reclamos, recurso de apelación y quejas, las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones aplican los siguientes criterios para la validación de la condición de abonado o usuario.

Los criterios para la validación de la condición de abonado o usuario en la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas correspondientes al servicio público móvil, solo aplican para el abonado del servicio, de conformidad con lo previsto en el artículo 50-A del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos del Usuario de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Los criterios para la validación de las condiciones de abonado o usuario también se aplican inclusive para aquellos reclamos, recursos de apelación o quejas ingresadas por el Libro de Reclamaciones de las empresas operadoras, en cuyo caso la empresa operadora en el plazo máximo de un día (1) hábil realiza la validación de la condición de abonado o usuario, según corresponda, aplicando el procedimiento establecido para el canal telefónico o para el canal web o aplicativo.

Dicha validación no es aplicable en aquellos casos que no se cuente con datos de contacto telefónico o correo electrónico del solicitante.”

“1. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Al inicio de la presentación de reclamos, recurso de apelación y quejas, las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones aplican los siguientes lineamientos para la validación de la condición de abonado o usuario.

Los lineamientos para la validación de la condición de abonado o usuario en la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas correspondientes al servicio público móvil, solo aplican para el abonado del servicio, de conformidad con lo previsto en el artículo 50-A del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos del Usuario de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

*Los lineamientos para la validación de las condiciones de abonado o usuario también se aplican inclusive para aquellos reclamos, recursos de apelación o quejas ingresadas por el Libro de Reclamaciones de las empresas operadoras. **En estos casos, la empresa operadora que advierta que el reclamo, la queja o el recurso no cumple con los presupuestos exigidos para su presentación, otorga al abonado o usuario el plazo de tres (03) días hábiles a fin de que acredite su condición de abonado o usuario en el procedimiento de reclamo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 31 del citado Reglamento.***

Comentarios recibidos

COMENTARIOS AMÉRICA MÓVIL

Encauzamiento en Libro De Reclamaciones
a. Plazo

Posición del OSIPTEL

Se acoge el comentario, y se establece que las empresas operadoras otorgarán un plazo de tres (03) días hábiles para que el usuario subsane y acredite su condición de abonado o usuarios, según corresponda. Conforme lo indica el artículo 31 del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos del





Con respecto al plazo para realizar la validación de identidad en el caso de los reclamos, recursos o quejas ingresadas por el libro de reclamaciones, se establece el plazo máximo de un día (1) hábil para realizar dicha validación; sobre este punto, solicitamos que dicho plazo se compute de manera adicional y no como parte del plazo total, con la finalidad de desincentivar el uso de este canal con fines de tramitación.

b. Limitación

Se resalta que dicha validación no es aplicable en aquellos casos que no se cuente con datos de contacto telefónico o correo electrónico del solicitante, en cuya situación brindaremos respuesta a nivel del Libro de Reclamaciones indicando las vías correctas de presentación de reclamos, recursos y quejas.

COMENTARIOS ENTEL

En principio, saludamos la propuesta del regulador al establecer a nivel normativo la obligación de validar la condición de abonado o usuario como requisito a la interposición de un reclamo, apelación o queja; situación que otorga legitimidad a los sujetos que ejercen su derecho de acción en el procedimiento de reclamos.

Ahora, si bien el proyecto de modificación del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos del Usuario de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, establece que de conformidad con el artículo 50-A solo aplica la condición de abonado para el servicio móvil, consideremos que la misma debe ampliarse a todos los servicios públicos de telecomunicaciones y con ello, evitar que terceros ajenos a la relación contractual empresa-abonado, pretendan abusar del procedimiento de reclamos e interpongan seudo reclamos/apelaciones/quejas con la única intención de evitar la responsabilidad de pago; por lo que, en línea a lo expuesto en carta N° CGR-5086-2020 respecto a este punto, solicitamos a su despacho tenga a bien contemplar los comentarios vertidos en referencia a este extremo.

En cuanto a la extensión de la aplicación de los criterios para la validación de condición de abonado o usuario al Libro de

Usuario de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Reclamos), mientras esté pendiente la subsanación, no procede el cómputo de plazos para que opere el silencio administrativo.

Sobre el comentario referido a ampliar los alcances del artículo 50-A del Reglamento de Reclamos a todos los servicios públicos de telecomunicaciones, es de precisar que dicho comentario fue evaluado en la matriz de comentarios correspondiente a la Resolución N° 171-2020-CD/OSIPTEL que propuso la incorporación del citado artículo, por lo que no corresponde su atención en esta etapa, en la cual solo se determinarán los lineamientos para validar la condición de abonado o usuario, según lo establezca el Reglamento de Reclamos.

De otro lado, se acoge el comentario referido a la presentación de reclamos desde el Libro de Reclamaciones, y se establece que las empresas operadoras otorgarán un plazo de tres (03) días hábiles para que el usuario subsane y acredite su condición de abonado o usuarios, según corresponda. Conforme lo indica el artículo 31 del Reglamento de Reclamos, mientras esté pendiente la subsanación, no procede el cómputo de plazos para que opere el silencio administrativo.





Reclamaciones, es preciso indicar que aplaudimos la labor del regulador de recoger normativamente una situación de *facto* que viene ocurriendo hace un buen tiempo, en el cual una gran cantidad de abonados, acuden al Libro de Reclamaciones -a pesar de que existe una vía para ejercer su derecho de acción- para interponer reclamos, apelaciones o quejas.

Sin embargo, consideramos que no debe confundirse al sujeto que le corresponde probar o acreditar su legitimidad en el procedimiento de reclamos. La **legitimidad** involucra una carga probatoria para aquel que considera tenerla, es decir, **el sujeto tiene que demostrar que posee dicha condición para lo cual debe adjuntar todo medio de prueba que lo acredite como tal** y ello, no constituye una cuestión previa como

se pretende establecer en el tercer párrafo del artículo 1 de la norma bajo comentario, sino que se debe resolver al **momento de otorgar respuesta a la pretensión del reclamante**, efectuando una comparación con el ámbito procesal **debe resolverse al momento de la sentencia final pero antes de entrar al fondo.**

En efecto, la legitimación es un presupuesto procesal de la sentencia esto es, de la resolución de la pretensión y no una cuestión previa del procedimiento; por lo tanto, consideramos que en los **casos excepcionales** donde el abonado o usuario pretenda ejercer su derecho de acción a través del Libro de Reclamaciones (ámbito de competencia del INDECOPI), la empresa operadora debe declarar inadmisibles el reclamo, apelación o queja ingresada a efectos que el reclamante acredite o demuestre su condición como tal, es decir, que posee legitimidad e interés para accionar un procedimiento de reclamos.

En ese sentido, respetuosamente, proponemos se modifique la redacción del tercer párrafo del artículo bajo comentario, de la siguiente forma:

“Los criterios para la validación de las condiciones de abonado o usuario también se aplican inclusive para aquellos reclamos, recursos de apelación o quejas ingresadas por el Libro de Reclamaciones de las empresas operadoras. La empresa operadora que, al momento de resolver el reclamo, elevar la queja o la apelación, advierta que el reclamo, la queja o el recurso no cumple con los presupuestos exigidos para su presentación, otorga al





abonado o usuario el plazo de tres (03) días hábiles a fin de que acredite su condición de abonado o usuario en el procedimiento de reclamos.”

Asimismo, consideramos que lo señalado se alinea con las funciones que posee el OSIPTEL aprobadas a través del Decreto Supremo N° 160-2020-PCM, referentes a **orientar y capacitar** a los usuarios, abonados y grupos de interés sobre los **derechos y obligaciones** en relación con los servicios públicos de telecomunicaciones”; entre ellos, respetar los presupuestos que acrediten su legitimidad y la vía correcta para accionar el procedimiento de reclamos.

Finalmente, consideramos pertinente señalar que de proseguir el regulador con la iniciativa bajo comentario de invertir al sujeto que debe acreditar la legitimidad para accionar un procedimiento de reclamos, no solo implicaría una transgresión a los presupuestos procesales o procedimentales establecidos en el ordenamiento jurídico y la Doctrina; sino también una carga económica y operativa para la empresa operadora, quienes tendríamos que habilitar un pool de asesores únicamente para comunicarnos en un (01) día hábil con el usuario o abonado para que éste demuestre su condición de tal, de lo contrario podría significarnos una multa de S/ 0.5 hasta S/ 50 UIT. Asimismo, no se ha establecido las consecuencias de no ubicar al abonado o usuario y tampoco se ha visto la magnitud de los casos que podrían ingresar a través de esta vía.

En consecuencia, solicitamos al regulador considerar nuestros comentarios referidos a este extremo y omitir la propuesta normativa de imponer la obligación a la empresa operadora de comunicarse en un día (01) hábil con el abonado o usuario que ingresa un reclamo, apelación o queja por el Libro de Reclamaciones para validar y acreditar su condición de tal.

COMENTARIOS BITEL

Se acoge el comentario referido a la presentación de reclamos desde el Libro de Reclamaciones, y se establece que las





Sobre esta nueva obligación a imponerse, consideramos que si bien las empresas operadoras podríamos realizar validaciones durante el proceso de presentación de reclamos, apelaciones y quejas; en tanto son presentados directamente en los canales habilitados para este efecto. Nos resulta poco adecuado y alejado de las disposiciones comunes de la Ley 27444 (en adelante, la LPAG) y el Reglamento del Libro de Reclamaciones, la imposición de esta nueva obligación de validar las condiciones del abonado o usuario cuando el inconveniente sea anotado en nuestros libros de reclamaciones.

Esto, pues como bien lo hemos señalado en múltiples comunicaciones la facultad regulatoria del OSIPTEL tiene como límite su ámbito de competencia y también las disposiciones comunes. Por lo que, antes del inicio el procedimiento administrativo, es decir antes del registro el reclamo, apelación y/o queja, el OSIPTEL carece de competencia para fijar obligaciones a las empresas operadoras. Por lo que, en caso desee señalar plazos u obligaciones adicionales en mérito de principios en favor de los usuarios deberá limitar la imposición de nuevas obligaciones a las que señala la LPAG.

En esta línea, considerando que el Libro de Reclamaciones implementado por la empresa operadora se consideraría, incorrectamente a nuestro criterio, como una mesa de partes; resultaría completamente razonable que registrado el procedimiento (reclamo, apelación o queja) se otorgue un plazo al administrado (abonado o usuario) para que este sustente su condición y/o subsane la información pertinente. De este modo, el abonado sería responsable de remitir información a la empresa operadora y legitimar su actuación durante la anotación en el Libro de Reclamaciones.

Cabe resaltar, que esta obligación sí se encuentra establecida en el TUO de la LPAG, específicamente en su artículo 136 y es una conducta que ha acogido el OSIPTEL en su Resolución de Presidencia 00041-2020-PD/OSIPTEL. Por lo que, su aplicación al procedimiento administrativo de reclamos no resultaría alejada de

empresas operadoras otorgarán un plazo de tres (03) días hábiles para que el usuario subsane y acredite su condición de abonado o usuarios, según corresponda. Conforme lo indica el artículo 31 del Reglamento de Reclamos, mientras esté pendiente la subsanación, no procede el cómputo de plazos para que opere el silencio administrativo.





las disposiciones comunes ya aplicadas previamente por el OSIPTEL.

Por otro lado, resulta pertinente que comentemos nuestra preocupación respecto a la omisión del tratamiento de aquellos reclamantes que no logremos contactarlos, ya sea porque no remitieron datos de contacto o no contestan nuestras comunicaciones. En cuyo caso, consideramos necesario que el OSIPTEL señale si las empresas operadoras nos encontraremos obligadas a iniciar el procedimiento (registrar el reclamo, apelación o queja) o, en su defecto, se considerará como no presentado el inconveniente.

Finalmente, trasladamos reiteramos nuestra inquietud respecto al alejamiento de las disposiciones comunes de la LPAG, materializada en la imposición de la obligación materia de comentario. Motivo por el que, consideramos importante resaltar y reiterar, una vez más, que el Libro de Reclamaciones no puede, ni debe ser considerado como un mecanismo regular para la presentación de inconvenientes relacionados al servicio de telecomunicaciones. Por lo que, la actuación de las empresas operadoras deberá realizarse en el plazo de atención que ya confiere y regula expresamente el Código de Protección al Consumidor. La interpretación contraria o la imposición de medidas adicionales, desconociendo las características del mecanismo son, a nuestro criterio, extremadamente discrecionales. Sin embargo, de mantener el criterio de equiparar su naturaleza a una mesa de partes, se deberá considerar un tratamiento idéntico al que ya prevé la LPAG y su TUO.

COMENTARIOS TELEFÓNICA

A través de la Resolución de referencia, su Despacho propone criterios para la validación de identidad, a fin de que los reclamos puedan ser presentados por usuarios y abonados, dependiendo del canal y del servicio materia de reclamo. Si bien su Despacho se encuentra evaluando que la condición de sujetos activos del procedimiento de reclamos, y ha propuesto que

Sobre ampliar los alcances del artículo 50-A del Reglamento de Reclamos a todos los servicios públicos de telecomunicaciones y canales de presentación, es de precisar que dicho comentario fue evaluado en la matriz de comentarios correspondiente a la Resolución N° 171-2020-CD/OSIPTEL que propuso la incorporación del citado artículo, por lo que no corresponde su atención en esta etapa, en la cual solo se determinarán los lineamientos para validar la condición de abonado o usuario, según lo establezca el Reglamento de Reclamos.





solo los usuarios puedan reclamar a través del canal web y telefónico en el caso de servicios públicos de telefonía móvil.

Sobre el particular, en la propuesta normativa realizada por su Despacho se establece que los reclamos, quejas y apelaciones relacionados a servicios móviles que ingresen vía call center y canal web, solo podrán ser presentados por los abonados del servicio, diferenciando el canal presencial de los canales remotos, lo que no resulta adecuado, toda vez que, el riesgo de los tramitadores, que impulsa el establecimiento de estos criterios de validación, también se encuentra presente en el canal presencial, por lo que, consideramos necesario se disponga la misma regla de atención independiente del canal a través del cual se registre el reclamo, queja o apelación.

Por otro lado, cabe precisar que el efecto de la medida propuesta no sería integral, toda vez que se restringiría únicamente el requisito de titularidad únicamente al servicio móvil. En ese sentido, en los reclamos de servicios fijos no se estaría adoptando ninguna medida integral para combatir a los tramitadores, al no proponerse que los sujetos activos para la interposición de reclamos relacionados a estos servicios sean también los titulares del servicio, lo que podría propiciar que se presentaran tramitadores por dichos casos.

Asimismo, como señaló su representada a través de la exposición de motivos de la Resolución N° 51-2018-CD/OSIPTEL, el que los reclamos puedan ser presentados por usuarios y abonados, conforme lo precisa la norma actual *“genera un ambiente propicio para que terceros, que ni siquiera califican como usuarios eventuales, queden habilitados como sujetos activos dentro del procedimiento de reclamos”*.

En ese sentido, solicitamos que se amplíe la restricción del requisito de titularidad a todos los servicios públicos de telecomunicaciones a fin de que- al igual que en los servicios móviles-solo los titulares de los servicios puedan tener la condición de sujetos activos del procedimiento de reclamos.

Sección del Proyecto para comentarios

Versión Final de la sección



“2. CANAL PERSONAL (PRESENCIAL)”

Para validar la condición de abonado nacional la empresa operadora realiza la verificación biométrica de su huella dactilar o solicita la exhibición del documento nacional de identidad –DNI comparando dicha información con su registro de abonados.

En caso que el abonado del servicio sea una persona jurídica, la empresa operadora debe requerir a su representante legal la exhibición de: (i) la vigencia de poder respectiva y (ii) su documento legal de identificación. La vigencia de poder no es exigible en aquellos casos en los cuales el representante se encuentre previamente registrado en los sistemas de la empresa operadora.

Para el caso del abonado extranjero que no se encuentre registrado en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC, se considera verificada su condición mediante la exhibición de cualquiera de los documentos: Carné de Extranjería, Pasaporte o el documento legal de identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Para validar la condición de usuario, la empresa operadora solicita la exhibición de su documento de identidad y procede conforme al siguiente detalle:

i) Prepago.- Se realizan de manera aleatoria tres (3) de cualquiera de las siguientes preguntas de validación: **a)** Fecha de última recarga, **b)** monto de última recarga, **c)** dos (2) números telefónicos llamados en los últimos dos días (2) calendario y/o **d)** dos (2) números telefónicos llamantes en los últimos dos días (2) calendario.

ii) Postpago.- Se solicita la exhibición o copia del último recibo del servicio, y solo en caso no cuente con dicho documento, se realiza de manera aleatoria tres (3) de cualquiera de las siguientes preguntas de validación: **a)** fecha del vencimiento del recibo, **b)** monto del plan tarifario, **c)** dirección de facturación, **d)** correo electrónico registrado

“2. CANAL PERSONAL (PRESENCIAL)”

Para validar la condición de abonado nacional, la empresa operadora realiza la verificación biométrica de su huella dactilar o solicita la exhibición del documento nacional de identidad –DNI, comparando dicha información con su registro de abonados.

En caso que el abonado del servicio sea una persona jurídica, la empresa operadora debe requerir a su representante legal: (i) **la exhibición de la** vigencia de poder respectiva, y (ii) **la exhibición de** su documento legal de identificación **o la verificación biométrica de su huella dactilar**. La vigencia de poder no es exigible en aquellos casos en los cuales el representante se encuentre previamente registrado en los sistemas de la empresa operadora.

Para el caso del abonado extranjero que no se encuentre registrado en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC, se considera verificada su condición mediante la exhibición de cualquiera de los documentos: Carné de Extranjería, Pasaporte o el documento legal de identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Para validar la condición de usuario, la empresa operadora solicita la exhibición de su documento de identidad **o la verificación biométrica de su huella dactilar**, y procede conforme al siguiente detalle:

i) Prepago.- Se realizan las siguientes preguntas de validación: **a)** Fecha de última recarga, y **b)** monto de última recarga.

Para una validación exitosa de la condición de usuario del servicio prepago se requiere que cumpla con la exhibición del documento de legal de



para la recepción del recibo, y/o **e)** medio por el cual se realizó el último pago (centros de atención, transferencia bancaria, etc.).

Para una validación exitosa de la condición de usuario se requiere que cumpla con la exhibición del documento de identidad y brinde dos (2) respuestas correctas como mínimo.”

identidad o verificación biométrica y brinde una (1) respuesta correcta como mínimo.

ii) Postpago.- Se solicita la exhibición o copia del último recibo del servicio, y solo en caso no cuente con dicho documento, se realizan las siguientes preguntas de validación: **a)** fecha del vencimiento del recibo, **b)** monto del plan tarifario, **y c)** dirección de facturación.

Para una validación exitosa de la condición de usuario **del servicio postpago** se requiere que cumpla con la exhibición del documento de identidad y brinde dos (2) respuestas correctas como mínimo.”

Comentarios recibidos

Posición del OSIPTEL

COMENTARIOS AMÉRICA MÓVIL

a. Autorización de la participación del usuario

Con relación a este punto, si bien el regulador indica que la aplicación de los criterios de validación se realizará dependiendo del tipo de servicio público involucrado se evidencia más bien en el proyecto una clara diferenciación en el tipo: sujeto activo dependiendo del canal de atención.

Al respecto, consideramos que en momentos de restricciones de aforo dado la coyuntura y Estado de Emergencia en el que nos encontramos, autorizar la participación del usuario en el canal presencial sería contraproducente pues representaría un canal más permisivo de manera innecesaria. Ello debido a que la norma ya contempla la participación del representante legal - con poder simple – para estos fines.

Reiteramos que se puede estar abriendo la puerta a tramitadores sin control adecuado a nivel expediente. Nuestra empresa viene repotenciando nuestros canales de auto atención precisamente para evitar conglomerados de clientes en puntos presenciales.

b. Control no biométrico como medida de contingencia

Sobre el comentario referido a ampliar los alcances del artículo 50-A del Reglamento de Reclamos a todos los canales de presentación, es de precisar que dicho comentario fue evaluado en la matriz de comentarios correspondiente a la Resolución N° 171-2020-CD/OSIPTEL que propuso la incorporación del citado artículo, por lo que no corresponde su atención en esta etapa, en la cual solo se determinarán los lineamientos para validar la condición de abonado o usuario, según lo establezca el Reglamento de Reclamos.

El control biométrico no es obligatorio, es una de las opciones con las que se cuenta para identificar al abonado nacional. En los supuestos que menciona la empresa como falla de RENIEC o personas con discapacidad, puede emplearse el otro mecanismo referido a solicitar la exhibición del documento nacional de identidad.

Sobre la vigencia de poder, efectivamente, corresponde aplicar las normas específicas establecidas respecto del Registro de Poderes y Mandatos.





Al respecto reiteramos lo indicado en la parte general y solicitamos la inclusión expresa de la posibilidad de aplicar la no biometría para casos de fallas en los sistemas propios o de intercambio de información con RENIEC y por discapacidad de los abonados.

c. Vigencia de poder de Representante de Persona Jurídica

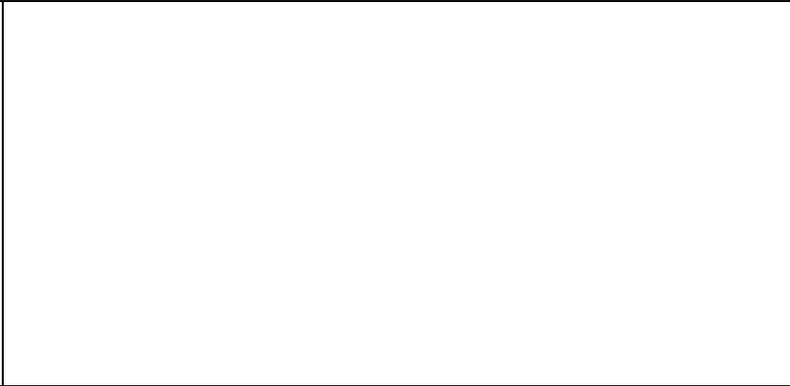
Con relación a este punto, no se señala un plazo específico para la vigencia de poder por lo que nos remitimos a los plazos generales definidos en los Procesos.

COMENTARIOS ENTEL

En referencia a la validación de la identidad del abonado nacional en el canal presencial, señalamos que la misma debe ir siempre validada a través de la biometría de huella dactilar, salvo excepciones como falta de conexión con el RENIEC, discapacidad física o huella desgastada por parte del abonado de modo que le impida materialmente someterse a la verificación biométrica de huella dactilar.

De igual manera, la condición de acreditar que la persona es quién dice ser, en caso del representante legal nacional de la persona jurídica, no solo debe comprender la exhibición de su vigencia de poder respectiva o su documento de identidad sino también la verificación biométrica de huella dactilar y con ello, evitar cualquier intromisión de un tercero ajeno que pretenda sustituir el derecho de acción de la persona jurídica en el procedimiento de reclamos.

Ahora bien, respecto a la validación de la condición de usuario, coincidimos con el regulador que es necesario efectuar dicha validación para determinar la legitimidad y el interés del usuario para habilitar el procedimiento de reclamos. No obstante, consideramos que las preguntas de validación que se está proponiendo en la norma bajo comentario, no condice con el tiempo de implementación que se nos está otorgando a las empresas operadoras y que será objeto de comentario más adelante; por cuanto existen preguntas como, por ejemplo, dos (02) números telefónicos llamados o



Actualmente, la verificación biométrica se encuentra establecida como una obligación solo para el caso de la contratación de servicios públicos móviles y reposición de SIM card (Decreto Legislativo 1338 y TUO de las Condiciones de Uso). En ese sentido, en los lineamientos solo se otorga la opción de utilizar dicho mecanismo de validación biométrica, considerando que los reclamos pueden ser respecto de otros servicios, y presentados ante empresas operadoras que no cuentan con una conexión a la base de datos de la RENIIEC al no comercializar servicios móviles.

Se acoge en parte el comentario referido a que el representante legal pueda validar su identidad mediante verificación biométrica, como una alternativa a la exhibición de su documento de identidad.

Se acoge el comentario referido a las preguntas de validación relacionada las últimas llamadas entrantes y salientes, por lo que se elimina dicha consulta. Cabe señalar que, se realizará el seguimiento respectivo a los reclamos presentados por los usuarios, y de corresponder se establecerán preguntas de validación adicionales.

Con relación al comentario referido a no solicitar la exhibición del recibo, es de precisar que ello se encuentra mencionado en el artículo 25, que establece que “en el caso de quienes no





llamantes en los dos (02) últimos días, referidos al detalle de llamadas que actualmente, a nivel técnico y operativo no tenemos desarrollado a efectos de efectuar una consulta en línea y ello, básicamente se debe a que a nivel normativo el artículo 65° del TUO de las Condiciones de Uso, nos otorga un plazo de 15 días hábiles para atender el pedido del cliente que solicita su detalle de llamadas.

En ese sentido, consideramos que las preguntas de validación son bastantes acertadas y permitirían determinar de forma fehaciente la condición de usuario para el servicio prepago, por lo que, es necesario implementar las mismas, sin embargo, por ejemplo, habilitar en línea la consulta de llamadas requiere un plazo de implementación no menor de seis (06) meses; toda vez que, nuestros sistemas comerciales, actualmente, no cuentan con dicha información y para obtenerla en línea involucra cambios e integraciones sustanciales a nivel de sistemas, tablas, base de datos de consulta, aumento de capacidad, entre otros, que para el 1 de enero de 2021 no es posible implementar las mismas.

Respecto al procedimiento de validación de la identidad del usuario para el servicio postpago, consideramos que solicitar la exhibición o copia del último recibo del servicio, no es garantía suficiente que acredite su condición de tal, antes bien podría generar que terceros ajenos al abonado o tramitadores se acerquen a los CAC con seudo recibos con la única finalidad de obtener beneficios en perjuicio del procedimiento de reclamos.

En ese sentido, proponemos que al igual que al usuario prepago, al postpago necesariamente se le efectúen las preguntas de validación propuestas a efectos de determinar su condición de tal.

En efecto, si consideramos que el Usuario -de acuerdo al TUO de las Condiciones de Uso- es aquella persona natural o jurídica que en forma eventual o permanente tiene acceso a algún servicio público de telecomunicaciones; estamos ante una persona que utiliza el servicio público de telecomunicaciones y pese a no ser el abonado se comporta como tal, por tanto, debe conocer la fecha de vencimiento del recibo, monto del plan tarifario, dirección de facturación correo electrónico y/o medio por el cual se realizó el

son abonados del servicio objeto del reclamo, la condición de usuario queda acreditada mediante la presentación del recibo o comprobante de pago objeto de reclamo, del último recibo que hubiere recibido, u a través de cualquier otro medio que sirva para tal fin". Adicional a ello, cabe señalar que las preguntas de validación a las que hace mención ENTEL comprende información que se encuentra en el recibo de servicio, por lo que, no genera mayor seguridad realizar las preguntas que solicitar la exhibición del documento. Asimismo, respecto del supuesto que menciona la empresa operadora, sobre la dificultad para el usuario de presentar el recibo, cabe aclarar que es una alternativa, siendo que en caso no se cuente con el recibo se realizarían las preguntas de validación. En ese sentido, no se acoge el comentario en este extremo.

De otro lado, a fin de facilitar la implementación de las preguntas de validación, considerando el comentario de ENTEL, se omite también las preguntas referidas al correo electrónico registrado y al medio por el cual se realizó el último pago (centros de atención, transferencia bancaria u otro). No obstante, conforme se indicó previamente, se realizará el seguimiento respectivo a fin de determinar la necesidad de incorporar preguntas de validación adicionales.





último pago; toda vez que, dichas preguntas/respuestas constituyen información de conocimiento sencillo para aquel que utiliza el servicio.

Asimismo, entendemos que a nivel procedimental sería complicado para el usuario traer su recibo o imprimirlo, siendo las preguntas de validación una alternativa más sencilla para determinar la condición de usuario. En ese sentido, efectuar las preguntas de validación no deberían considerarse como un obstáculo para la interposición de un reclamo/apelación/queja, antes bien constituyen una garantía que permite identificar de forma fehaciente al usuario postpago, por lo que, solicitamos al OSIPTEL tome lo considerado lo expuesto y establezca como requisito para la validación de la identidad del usuario postpago efectuar las preguntas de validación.

Por otro lado, cabe precisar que al igual que en los comentarios vertidos para acreditar la condición de usuario prepago, se necesita un tiempo de implementación mínimo de seis (06) meses, por cuanto es necesario traer en línea información referida a la dirección de facturación, correo electrónico registrado o medio por el cual se realizó el último pago (centros de atención, transferencia bancaria u otro), lo que implica efectuar un desarrollo a nivel técnico y operativo para tal efecto.

COMENTARIOS BITEL

Sobre este punto, consideramos pertinente comentar que la exigencia de la presentación de la vigencia de poder debería extenderse a cualquier supuesto, específicamente porque los representantes legales pueden cambiar en un periodo determinado. Por lo que, la presunción de que aún cuenta con las facultades otorgadas basada en que se encontraría registrado en el Registro de Abonados resultaría poco diligente e incluso vulneraría los derechos de la persona jurídica a la que representa.

Por otro lado, consideramos pertinente precisar que las consultas aleatorias a ser realizadas para los abonados, serán realizadas de manera verbal. Por lo que, resultaría recomendable que se permita que la empresa operadora incluya la información validada o no por

Considerando que las actuaciones del representante legal se encuentran dirigidas a participar de un procedimiento de reclamo, no se advierte algún riesgo respecto de su actuación. Distinto es el caso, en el cual el representante legal participa para realizar nuevas contratación de servicios y/o equipos. En ese sentido, teniendo en cuenta que varias empresas cuentan con registros actualizados de los representantes legales de las personas jurídicas titulares de sus servicios, consideramos que requerir la vigencia de poder que ya obra en los archivos de la empresa operadora, en cada oportunidad que se presente un reclamo, dificultaría el ejercicio del derecho de reclamo de la persona jurídica. En ese sentido, no se acoge el comentario en este extremo. Sin perjuicio de ello, de advertir que dicha facilidad genera algún riesgo en el marco del





el usuario. Así también, incluir información si exhibió o no el último recibo del servicio.

COMENTARIOS TELEFÓNICA

Respecto al canal presencial, a la fecha los aplicativos empleados por nuestros asesores no cuentan con toda la información que su Despacho solicita sea incluido, por lo que implicaría realizar adecuaciones en estas herramientas, así como la integración de la misma a nuevas plataformas que a la fecha no existen, implicando un despliegue de tiempo y económico importante, siendo necesario un plazo mínimo de ocho meses en caso sea necesario realizar dichas modificaciones.

De igual manera, su Despacho solicita se valide, en caso de que el reclamo sea interpuesto por el usuario, la información de las últimas llamadas realizadas y/o recibidas, en este caso, contar con dicha información no resulta sencillo toda vez que, la misma al ser parte del secreto de telecomunicaciones, es custodiada de manera segura, por lo que disponibilizarla para validaciones a través de los distintos canales no resulta la medida idónea.

procedimiento de reclamo, se realizarán las modificaciones correspondientes.

Con la finalidad de facilitar la implementación de las preguntas de validación, considerando el comentario de TELEFÓNICA y otras operadoras, se omiten las preguntas relacionadas a las últimas llamadas entrantes y salientes, así como sobre el medio por el cual se realizó el último pago (centros de atención, transferencia bancaria u otro) y aquella referida al correo electrónico registrado. No obstante, conforme se indicó previamente, se realizará el seguimiento respectivo a fin de determinar la necesidad de incorporar preguntas de validación adicionales.

Sección del Proyecto para comentarios

“3. CANAL TELEFÓNICO

Para validar la condición de abonado nacional, la empresa operadora solicita que se indique el número documento de identidad del abonado, luego de ello realiza de manera aleatoria dos (2) de cualquiera de las siguientes preguntas de validación:

- a)** nombre del padre, **b)** nombre de la madre, **c)** lugar de nacimiento,*
- d)** fecha de nacimiento, y/o **e)** fecha de emisión del documento nacional de identidad.*

Para una validación exitosa se requiere que se brinde el número del documento de identidad y que ambas preguntas de la validación sean contestadas de forma correcta.

Para validar la condición de abonado extranjero así como de usuario, la empresa operadora solicita indique su tipo y número

Versión Final de la sección

“3. CANAL TELEFÓNICO

*Para validar la condición de abonado nacional, la empresa operadora solicita que se indique el número documento legal de identidad del abonado **y la fecha de emisión de dicho documento**, luego de ello realiza de manera aleatoria dos (2) de cualquiera de las siguientes preguntas de validación: **a)** nombre del padre, **b)** nombre de la madre, **c)** lugar de nacimiento, y/o **d)** fecha de nacimiento.*

*Para una validación exitosa se requiere que se brinde el número del documento de identidad **y la fecha correcta de su emisión, así como** que ambas preguntas de la validación sean contestadas de forma correcta.*

Para validar la condición de abonado extranjero así como de usuario, la empresa operadora solicita indique su tipo y





de documento de identidad y procede conforme al siguiente detalle:

i) Prepago.- Se realiza, de manera aleatoria, tres (3) de cualquiera de las siguientes preguntas de validación: **a)** Fecha de última recarga, **b)** monto de última recarga, **c)** dos (2) números telefónicos llamados en los últimos dos días (2) calendario y/o **d)** dos (2) números telefónicos llamantes en los últimos dos días (2) calendario.

ii) Postpago.- Se realiza, de manera aleatoria, tres (3) de cualquiera de las siguientes preguntas de validación: **a)** fecha del vencimiento del recibo, **b)** monto del plan tarifario, **c)** dirección de facturación, **d)** correo electrónico registrado para la recepción del recibo, y/o **e)** medio por el cual se realizó último pago (centros de atención, transferencia bancaria, etc.).

Para una validación exitosa de la condición de abonado extranjero o usuario se requiere que se brinde los nombres y apellidos, el número del documento de identidad, así como, dos (2) respuestas correctas como mínimo.”

Comentarios recibidos

COMENTARIOS ENTEL

En referencia a las preguntas de validación de la condición de abonado vía el canal telefónico, advertimos que las mismas se encuentran alineadas a las preguntas contempladas en la declaración jurada que el cliente debe efectuar para determinar su identidad en la contratación.

No obstante, consideramos que debería mantenerse como pregunta habilitante para proseguir con la identificación, la fecha de emisión del DNI establecida en las Medidas Extraordinarias; toda vez que, constituye una información que el abonado conoce y sin perjuicio alguno podría otorgar. Asimismo, no advertimos del Informe que sustenta el presente proyecto las razones por las cuales se modifica y considera a la fecha de emisión del documento de identidad

número de documento de identidad y procede conforme al siguiente detalle:

i) Prepago.- Se realiza las siguientes preguntas de validación: **a)** Fecha de última recarga, **y b)** monto de última recarga,

Para una validación exitosa de la condición de abonado extranjero o usuario del servicio prepago se requiere que se brinde los nombres y apellidos, el número del documento de identidad, así como, una (1) respuesta correcta como mínimo.

ii) Postpago.- Se realizan las siguientes preguntas de validación: **a)** fecha del vencimiento del recibo, **b)** monto del plan tarifario, **y c)** dirección de facturación.

Para una validación exitosa de la condición de abonado extranjero o usuario **del servicio postpago** se requiere que se brinde los nombres y apellidos, el número del documento de identidad, así como, dos (2) respuestas correctas como mínimo.”

Posición del OSIPTEL

Se acoge el comentario y se establece como pregunta habilitante aquella referida a la fecha de emisión del documento legal de identidad del abonado.

Asimismo, se acoge el comentario referido a la pregunta del correo electrónico registrado, y se omite dicha consulta. Sin perjuicio de ello, conforme se indicó previamente, se realizará el seguimiento respectivo a fin de determinar la necesidad de incorporar preguntas de validación adicionales.





nacional como parte del Banco de preguntas que se le consultará al cliente de manera aleatoria y no como una pregunta habilitante; por lo que solicitamos a su despacho considerar mantener ésta a efectos de dar seguridad a la validación de la condición de abonado vía telefónica.

En cuanto a las preguntas de validación de la condición de usuario (prepago y postpago), nos remitimos a las vertidas para el canal presencial, añadiendo para el servicio postpago, que la pregunta de correo electrónico para la recepción del recibo es relativa, toda vez que, no todos los usuarios tienen registrado como medio para recibir el recibo, el correo electrónico, por cuanto, dicha pregunta solo tendría que efectuarse para aquel que tiene registrado un correo electrónico. Ello, supondría un desarrollo (a nivel de implementación) que identifique y discrimine a aquellos abonados que registraron correo electrónico para recepción de recibos de los que no lo hicieron al momento de efectuar las preguntas de validación a fin de evitar que se consulte a un usuario postpago el correo electrónico como parte de las preguntas de validación pese a que no tiene uno registrado.

COMENTARIOS TELEFÓNICA

Respecto al canal telefónico, a la fecha los aplicativos empleados por nuestros asesores del Call Center no cuentan con toda la información que su Despacho solicita se consulta ante la interposición de un reclamo, de igual manera los procedimientos establecidos no cuentan con este flujo de validaciones, por lo que implementar los mismos implicaría realizar adecuaciones e integraciones en nuestras herramientas. Estas modificaciones implicarían un despliegue de tiempo y económico importante, siendo necesario un plazo mínimo de diez meses para las adecuaciones que correspondan.

De igual manera, su Despacho solicita se valide, en caso de que el reclamo sea interpuesto por el usuario, la información de las últimas llamadas realizadas y/o recibidas. La información solicitada por su Despacho no resulta sencilla de obtener, toda vez que la mismas, al ser parte del secreto de telecomunicaciones, es custodiada de



Con la finalidad de facilitar la implementación de las preguntas de validación, considerando el comentario de TELEFÓNICA y otras operadoras, se omite las preguntas relacionadas a las últimas llamadas entrantes y salientes, así como sobre el medio por el cual se realizó el último pago (centros de atención, transferencia bancaria u otro) y aquella referida al correo electrónico registrado. No obstante, conforme se indicó previamente, se realizará el seguimiento respectivo a fin de determinar la necesidad de incorporar preguntas de validación adicionales.





manera segura, por lo que disponibilizarla para validaciones a través de los distintos canales no resulta la medida idónea. De igual manera, al ser unos criterios de validación novedosos, es necesario capacitar a los asesores, esto requeriría que se capacite dentro de las jornadas laborales y no puede ser realizada de manera masiva, ya que podría impactar en los niveles de atención a través del canal, por lo que la capacitación debe ser progresiva.

Sección del Proyecto para comentarios

“4. CANAL WEB O APLICATIVO

Para validar la condición de abonado nacional la empresa operadora solicita que se indique el número documento de identidad del abonado, luego de ello realiza de manera aleatoria dos (2) de cualquiera de las siguientes preguntas de validación: **a) nombre del padre, b) nombre de la madre, c) lugar de nacimiento, d) fecha de nacimiento, y/o e) fecha de emisión del documento nacional de identidad.**

Para una validación exitosa se requiere que se brinde el número correcto del documento de identidad ambas respuestas sean contestadas de forma correcta.

Para validar la condición de abonado extranjero así como de usuario, la empresa operadora solicita indique su tipo y número de documento de identidad y procede conforme al siguiente detalle:

i) Prepago.- Se realizan las siguientes preguntas de validación: **a) Fecha de última recarga, b) monto de última recarga, c) dos (2) números telefónicos llamados en los últimos dos días (2) calendario y/o d) dos (2) números telefónicos llamantes en los últimos dos días (2) calendario.**

ii) Postpago.- Se solicita adjunte copia del último recibo del servicio, y se informa que en caso no cuente con dicho documento, se requiere la respuesta de tres (3) de cualquiera de las siguientes preguntas de validación que se

Versión Final de la sección

“4. CANAL WEB

Para validar la condición de abonado nacional la empresa operadora solicita que se indique el número documento de identidad del abonado **y la fecha de emisión de dicho documento**, luego de ello realiza de manera aleatoria dos (2) de cualquiera de las siguientes preguntas de validación: **a) nombre del padre, b) nombre de la madre, c) lugar de nacimiento, y d) fecha de nacimiento.**

Para una validación exitosa se requiere que se brinde el número correcto del documento de identidad **y la fecha correcta de su emisión, así como** ambas respuestas sean contestadas de forma correcta.

Para validar la condición de abonado extranjero así como de usuario, la empresa operadora solicita indique su tipo y número de documento de identidad y procede conforme al siguiente detalle:

i) Prepago.- Se realizan las siguientes preguntas de validación: **a) Fecha de última recarga, y b) monto de última recarga**

Para una validación exitosa de la condición de abonado extranjero o usuario del servicio prepago se requiere que se brinde los nombres y apellidos, el número del documento de identidad, así como, una (1) respuesta correcta como mínimo.





presentan de manera aleatoria: **a)** fecha del vencimiento del recibo, **b)** monto del plan tarifario, **c)** dirección de facturación, **d)** correo electrónico registrado para la recepción del recibo, **e)** medio por el cual se realizó último pago (centros de atención, transferencia bancaria, etc.).

Para una validación exitosa de la condición de abonado extranjero o usuario se requiere que se brinde los nombres y apellidos, el número del documento de identidad, así como, dos (2) respuestas correctas como mínimo.”

ii) Postpago.- Se requiere la respuesta de las siguientes preguntas de validación: **a)** fecha del vencimiento del recibo, **b)** monto del plan tarifario, y **c)** dirección de facturación.

Para una validación exitosa de la condición de abonado extranjero o usuario del **servicio postpago** se requiere que se brinde los nombres y apellidos, el número del documento de identidad, así como, dos (2) respuestas correctas como mínimo.”

Comentarios recibidos

COMENTARIOS ENTEL

En cuanto a las preguntas de validación para identificar la condición de abonado o usuario en el canal web o aplicativo, nos remitimos a los comentarios vertidos anteriormente tanto para Canal presencial como telefónico, añadiendo que implicaría un riesgo al procedimiento de reclamos dejar abierta la posibilidad que la condición de usuario postpago solo se acredite con adjuntar la copia del último recibo del servicio, esto en base a que no se podría validar el documento o archivo adjunto que efectuaría el usuario, esto es, éste podría adjuntar cualquier otro documento que no corresponda necesariamente al último recibo y tendría la posibilidad de interponer un reclamo, apelación o queja; dejando vulnerable al procedimiento de reclamos ante terceros ajenos.

En ese sentido, es necesario que el usuario postpago pase las preguntas de validación, las cuales conforme se señaló anteriormente son respuestas que el usuario conoce sin problema alguno; por consiguiente, solicitamos se modifique este extremo del proyecto, y considere que al usuario postpago se le efectúen las preguntas de validación de identidad.

COMENTARIOS VIETTEL

Respecto al canal web, cabe precisar que, actualmente, el canal señalado no cuenta con toda la información que su Despacho

Posición del OSIPTEL

Se acoge el comentario y se omite la opción de requerir se adjunte el recibo de servicio, debiendo realizarse las preguntas de validación establecidas.

Con la finalidad de facilitar la implementación de las preguntas de validación, considerando el comentario de **VIETTEL** y otras operadoras, se omite las preguntas relacionadas a las últimas llamadas entrantes y salientes, así como sobre el medio por el cual se realizó el último pago (centros de atención,





solicita sea incluido, por lo que tendrá que realizarse las adecuaciones que modificarían en su totalidad los canales. Para estos cambios sería necesario un plazo mínimo de ocho meses en caso sea necesario realizar dichas modificaciones.

De igual manera, su Despacho solicita se valide, en caso de que el reclamo sea interpuesto por el usuario, la información de las últimas llamadas realizadas o las últimas llamadas recibidas, en este caso, contar con dicha información no resulta sencillo toda vez que, dicha información al ser parte del secreto de telecomunicaciones, es custodiada de manera segura, por lo que disponibilizarla para validaciones a través de los distintos canales no resulta la medida idónea.

Por otro lado, el aplicativo no se encuentra contemplado en la normativa vigente como un canal de recepción de reclamos, quejas y apelaciones; sin embargo, en caso sea recogido en la normativa, solo debe poder ingresar al mismo el abonado que desee presentar un reclamo, a través de un registro en el aplicativo, y logueo a través de un usuario y contraseña.

Por lo antes expuesto, el abonado que desee emplear el aplicativo para el registro ya se encontraría identificado y en un entorno seguro (logueado) para poder realizar esta transacción, no resultando adecuado ni eficaz incluir validaciones de identidad adicionales.

Asimismo, toda vez que, a la fecha no se encuentra regulada la inclusión de esta transacción en el aplicativo, en caso se determine que los abonados puedan reclamar a través del mismo, el plazo para la adecuación del mismo no debe ser menor a nueve meses desde que dicha obligación se encuentre regulada.

Sección del Proyecto para comentarios

“5. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

En aquellos casos en los cuales no se logre validar la condición de abonado o usuario, la empresa operadora informa al solicitante de dicha situación, y que no puede presentar, en esta oportunidad, el reclamo, apelación o queja, según corresponda.”

transferencia bancaria u otro) y aquella referida al correo electrónico registrado. No obstante, conforme se indicó previamente, se realizará el seguimiento respectivo a fin de determinar la necesidad de incorporar preguntas de validación adicionales.

Del mismo modo, se acoge el comentario referido a no hacer mención al aplicativo. Sin perjuicio de ello, de establecerse dicho canal como medio de presentación de reclamos, se dispondrá la aplicación de las validaciones correspondientes.

Versión Final de la sección

“5. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

En aquellos casos en los cuales no se logre validar la condición de abonado o usuario, la empresa operadora informa al solicitante las preguntas que no respondió correctamente, o los documentos que no presentó o exhibió, de ser el caso; así como, que no puede presentar, en esta oportunidad, el reclamo, apelación o queja, según corresponda.”



**Comentarios recibidos****Posición del OSIPTEL****COMENTARIOS AMÉRICA MÓVIL**

Respecto de este punto, se precisa que, de no lograrse validar la condición de abonado o usuario, la empresa operadora informa al solicitante de dicha situación, y que no puede presentar, en esa oportunidad, el reclamo, apelación o queja, según corresponda. Sin embargo, no se indica el plazo que debe esperar para volver a realizar un nuevo intento. Sabemos que los tramitadores hacen ensayos inmediatos, en tal sentido proponemos incorporar una restricción temporal objetiva (por lo menos durante 24 horas).

No se acoge el comentario, considerando que se podría afectar el derecho del abonado o usuario a la presentación del reclamo, recurso de apelación o queja.

COMENTARIOS DE ENTEL

Sobre el particular, señalamos que saludamos la iniciativa del OSIPTEL de considerar el tema de información al abonado o usuario que no pueda interponer un reclamo/apelación/queja, no solo porque permite orientar y educar a los abonados y/o usuarios sobre el procedimiento de reclamos, sino porque a través de ello, se otorga validez al procedimiento de reclamo como tal.

No corresponde emitir mayor pronunciamiento.

COMENTARIOS DE VIETTEL

En este caso, debemos de precisar que no se detalla si solo informamos que no se acreditó la condición de abonado o usuario; o, como en algunas resoluciones emitidas por el TRASU, informar qué preguntas no logró responder correctamente el abonado o usuario. A nuestro criterio, bastaría con informar que respondió incorrectamente 2 de 3 preguntas que realizamos.

Se acoge el comentario de VIETTEL y por tanto se precisa que la empresa operadora debe informar las preguntas que no respondió correctamente, o los documentos que no presentó o exhibió, de ser el caso.

Por otro lado, no se especifica la oportunidad de informar respecto al resultado de la validación. Si bien resultaría entendible que por el canal telefónico se informe durante la misma comunicación y en el canal virtual se informé mediante un mensaje previo en la

De otro lado, no se considera conveniente informar al usuario en el canal presencial el resultado de la validación por otros medios, teniendo en cuenta que si el abonado se apersona al canal presencial es porque desea interactuar directamente con un asesor de la empresa operadora.





plataforma. Consideramos que existen serios impedimentos para acreditar la falta de validación de las condiciones (ya sea por la respuesta incorrecta u omisión en la presentación de documentos) en el canal presencial. Por lo que, es necesario que una redefinición respecto a la modalidad de validación presencial, especialmente para los usuarios. Para este efecto, se podría implementar que el usuario consigne las respuestas vía medios alternativos como mensajes de texto o la inserción de códigos enviados al servicio reclamado, que acreditarían el servicio objeto del procedimiento es recurrentemente utilizado por el usuario

Sección del Proyecto para comentarios

“DISPOSICION COMPLEMENTARIA FINAL
Única.- Vigencia Las disposiciones contenidas en el presente documento entran en vigencia a partir del 1 de enero de 2021.”

Comentarios recibidos

COMENTARIOS AMÉRICA MÓVIL

Sobre el plazo para la implementación de los criterios para la validación de la condición de abonado o usuario en la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas
 Al respecto, tenemos a bien expresarle que el proyecto cumple un fin valioso en el sentido que permite reforzar los controles de validación al momento de presentar un reclamo, recurso de apelación o queja. Debido a ello como empresa operadora de servicios de telecomunicaciones somos los principales interesados en lograr dicha finalidad, la misma que permitirá proteger a los abonados de terceros que podrían intentar suplantar su identidad accediendo al procedimiento de reclamos. No obstante consideramos que el tiempo indicado para que dichas disposiciones entren en vigencia es muy corto considerando que actualmente nos encontramos en fase de comentarios y además es necesario llevar a cabo las adecuaciones necesarias en nuestros procesos y sistemas de atención.
 En efecto, en tanto los criterios o lineamientos incorporan nuevas acciones de validación de identidad, las mismas que requieren

Versión Final de la sección

“DISPOSICION COMPLEMENTARIA FINAL
Única.- Vigencia Las disposiciones contenidas en el presente documento entran en vigencia a partir del **1 de marzo de 2021.**”

Posición del OSIPTEL

Se acoge el comentario referido a brindar un plazo mayor para la implementación de los lineamientos para la validación de la condición de abonado o usuario. En ese sentido, se establece que entrarán en vigencia a partir del 1 de marzo de 2021. Cabe indicar que el plazo solicitado de cuatros meses no se justifica teniendo en cuenta que los lineamientos propuestos comprenden algunos de los que actualmente las propias empresas operadoras vienen empleando, así como considerando que –en atención a los comentarios recibidos– se han omitido algunas consultas que cuya implementación podría demandar mayor plazo.





realizar cambios en nuestras plataformas y sistemas así como llevar a cabo un proceso de capacitación a nuestro personal para un adecuado cumplimiento de la norma en los flujos y procesos de atención, es fundamental contar con un plazo suficiente que permita implementar los cambios propuestos una vez que sean aprobados. Es importante notar que conforme al proyecto de norma vigente solo contaríamos con un plazo aproximado de 3 días hábiles para su implementación.

En ese sentido, considerando que no podrían entrar en vigencia las nuevas reglas del procedimiento de reclamos de manera parcial, solicitamos cordialmente, que mientras se implementen los nuevos criterios de validación que se aprobarán durante este mes, se mantenga la vigencia las Medidas Extraordinarias aprobadas mediante Resolución de Concejo Directivo N° 051-2018-CD/OSIPTEL por un plazo de 4 meses, lo cual nos permitirá realizar las adecuaciones correspondientes y una correcta implementación de las nuevas reglas de reclamos.

COMENTARIOS ENTEL

En referencia a la Disposición Complementaria Final debemos precisar que conforme se señaló en el anexo de la carta N° CGR-5086-2020, establecer el inicio de la vigencia de la validación de la condición de abonado y usuario al 1 de enero 2021, no condice con los principios de proporcionalidad, razonabilidad y predictibilidad; por cuanto el proyecto implica efectuar cambios y desarrollos importantes a nivel técnico, operativo y funcional.

En efecto, como todo proyecto a desarrollar, en principio, se necesita tener los lineamientos plenamente establecidos (los cuales recién se podrán conocer a partir del 22 de diciembre de 2020, esto es, a nueve (09) días calendario de la propuesta de vigencia); en base a ello, recién se podría pasar por las distintas etapas establecidas para efectuar un proyecto, que van desde un primer bosquejo de cómo se va a implementar, que procesos, flujos, tablas, entre otros va a impactar; para posterior a ello, iniciar con el desarrollo, levantar observaciones, verificar, llevar una etapa de pruebas, en este caso, certificar que las validaciones se otorguen de forma correcta y de acuerdo a la distinción por canal (presencial, telefónico, web),

Se acoge el comentario referido a brindar un plazo mayor para la implementación de los lineamientos para la validación de la condición de abonado o usuario. En ese sentido, se establece que entrarán en vigencia a partir del 1 de marzo de 2021. Cabe indicar que el plazo solicitado de seis meses no se justifica teniendo en cuenta que los lineamientos propuestos comprenden algunos de los que actualmente las propias empresas operadoras vienen empleando, así como considerando que –en atención a los comentarios recibidos– se han omitido algunas consultas que cuya implementación podría demandar mayor plazo.





abonado o usuario, tipo de servicio y la condición de persona nacional o extranjera.

Asimismo, debemos considerar que el proyecto involucra un impacto no solo a nivel de servicio o un (01) canal de atención sino a todos los canales referidos a la atención de reclamos: presencial, telefónico y web; los cuales tienen características y peculiaridades propias que implican el desarrollo de un proyecto independiente a nivel de cada canal y de cada servicio; adicional a ello, cabe precisar que ahora se está contemplando validar la identidad de un sujeto totalmente nuevo, esto es al usuario; lo cual conlleva un desarrollo particular.

En ese sentido, consideramos que el periodo que se está otorgando para iniciar las validaciones de la condición de abonado o usuario no es viable, conforme se ha señalado anteriormente, se necesita un periodo de implementación mínimo de seis (06) para efectuar los cambios propuestos, más un periodo de marcha blanca de un (01) mes.

Es por ello que, respetuosamente, señalamos que tal y como se muestran las preguntas de validación mínimo se necesita el periodo señalado, no obstante, sugerimos que se continúe con las preguntas y el procedimiento señalado en las Medidas Extraordinarias para validar la condición de abonado a efectos de interponer un reclamo, apelación o queja; y, se establezca un periodo de *vacatio legis* para validar la condición de usuario, mientras se implementa los Lineamientos establecidos por la Gerencia General.

COMENTARIOS DE VIETTEL

Respecto a la entrada de vigencia, consideramos que el plazo concedido es bastante corto, especialmente por las acciones de capacitación e implementación técnica, en el caso de la página web, que deberemos adoptar / aplicar.

COMENTARIOS TELEFÓNICA

Por lo antes expuesto, creemos fundamental asegurar plazos adecuados, conforme a lo solicitado, para lograr un adecuado despliegue e implementación de criterios de validación que

Se acoge el comentario referido a brindar un plazo mayor para la implementación de los lineamientos para la validación de la condición de abonado o usuario. En ese sentido, se establece que entrarán en vigencia a partir del 1 de marzo de 2021.

Se acoge el comentario referido a brindar un plazo mayor para la implementación de los lineamientos para la validación de la condición de abonado o usuario. En ese sentido, se establece que entrarán en vigencia a partir del 1 de marzo de 2021.





coadyuven en la labor de asegurar un uso adecuado de la figura de los reclamos, quejas y apelaciones, así como evitar un abuso de esta figura por parte de terceros.

OTROS COMENTARIOS

COMENTARIOS AMÉRICA MÓVIL

Sobre la cantidad de intentos antes de cerrar la posibilidad de registrar un reclamo, recurso o queja

Con relación a este punto es importante considerar que en determinados casos para validar la condición de abonado o usuario es necesario realizar una serie de preguntas ante las cuales dependiendo de la respuesta indicada por dicho abonado o usuario se considera una validación exitosa. No obstante, es importante precisar si es que se va otorgar la opción de que, ante respuestas incorrectas, se pueda permitir intentos adicionales antes de cerrar definitivamente la posibilidad de registrar un reclamo, recurso o queja (considerando vía y restricción de canal).

Flujos de contingencia en caso no sea posible la validación biométrica

Al respecto, es importante considerar para los casos donde se solicita la revisión biométrica en el proceso de validación, agregar en dicho proceso un flujo de contingencia o validación no biométrica para aquellos casos donde no sea factible realizar la validación (por ejemplo por discapacidad del usuario o por fallas en los aplicativos propios o del proveedor RENIEC)

Flexibilización de la acreditación de abonado para extranjeros

Se observa que la norma está siendo más permisiva con los criterios de validación de usuarios extranjeros por el hecho de no poder asociar la verificación a un proceso biométrico; al respecto proponemos un control no biométrico con preguntas de validación de titularidad

No se acoge el comentario, considerando que se podría afectar el derecho del abonado o usuario a la presentación del reclamo, recurso de apelación o queja.

El control biométrico no es obligatorio, es una de las opciones con las que se cuenta para identificar al abonado nacional. En los supuestos que menciona la empresa como falla de RENIEC, personas con discapacidad o extranjeros, puede emplearse el otro mecanismo referido a solicitar la exhibición del documento legal de identidad.

