

Anexo N° I

MATRIZ DE COMENTARIOS

Comentarios al "Proyecto de norma que modifica las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones"  
Resolución de Consejo Directivo N° 070-2023-CD/OSIPTEL publicada el 25 de abril de 2023

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 carta TDP-2033-AG-GER-23, recibida el 11 de mayo de 2023.
- Comunicaciones de América Móvil Perú S.A.C. (en adelante, AMÉRICA MÓVIL), remitidas mediante carta DMR/CE/ N°1322/23, recibida el 10 de mayo de 2023 y carta DMR/CE/ N° 1453/23, recibida el 22 de mayo de 2023.
- Comunicaciones de Entel Perú S.A (en adelante, ENTEL), remitidas mediante carta CGR-1437/2023-JRU, recibida el 10 de mayo de 2023 y carta CGR-3883/2023, recibida el 30 de noviembre de 2023.
- Comunicación de Viettel Perú S.A.C. (en adelante, VIETTEL), remitida mediante carta N° 0499-2023/GLDR, recibida el 10 de mayo de 2023.





Proyecto para comentarios
<p><b>Artículo Primero.</b> - Incorporar el artículo 18-A a la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL, conforme al siguiente texto:</p> <p><b>“Artículo 18-A.- Requisitos esenciales para la contratación de los servicios públicos móviles</b></p> <p>Para el caso específico del servicio público móvil, son requisitos esenciales para su contratación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar la contratación y adquisición de SIM card en: (i) centros de atención, (ii) la dirección específica del punto de venta previamente reportado al OSIPTEL, (iii) canal telefónico, (iv) de forma virtual, en la dirección indicada por el solicitante del servicio, o (vi) excepcionalmente en ferias itinerantes, aplicando las disposiciones establecidas en el numeral 2.8 del Anexo 5.</li> <li>2. Validar la identidad de la persona natural, nacional o extranjera, que interviene en la contratación, a través de la identificación biométrica de huella dactilar, la cual debe ser contrastada con la base de datos del RENIEC o una base de datos alterna cuya información sea veraz y se encuentre permanentemente actualizada, previo a la validación de la identidad del solicitante en cada contratación.</li> <li>3. Validar la identidad del solicitante del servicio, a través de la identificación biométrica de huella dactilar, la cual debe ser contrastada con la base de datos del RENIEC, o mediante el procedimiento establecido en el numeral 3.4 del Anexo 5.</li> </ol> <p>El contrato de los servicios públicos móviles se perfecciona con el cumplimiento de todos los requisitos esenciales.”</p>

**Comentarios recibidos**

Propuesta final
<p><b>Artículo Primero.</b> - Incorporar el artículo 18-A a la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL, conforme al siguiente texto:</p> <p><b>“Artículo 18-A.- Requisitos esenciales para la contratación de los servicios públicos móviles</b></p> <p>Para el caso específico del servicio público móvil, son requisitos esenciales para su contratación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar la contratación y adquisición de SIM card en: (i) centros de atención, (ii) la dirección específica del punto de venta previamente reportado al OSIPTEL, (iii) canal telefónico, (iv) forma virtual, (v) la dirección indicada por el solicitante del servicio (modalidad delivery), o (vi) excepcionalmente ferias itinerantes; aplicando las disposiciones establecidas en el numeral 2.8 del Anexo 5.</li> <li>2. Validar la identidad de la persona natural, nacional o extranjera, que interviene en la contratación por parte de la empresa operadora, únicamente a través de la identificación biométrica, conforme a la normativa vigente., previo a la validación de la identidad del solicitante en cada contratación, salvo en las contrataciones realizadas a través del mecanismo de contratación por auto-activación.</li> <li>3. Validar la identidad del solicitante del servicio, a través de la identificación biométrica, para cada contratación, conforme a la normativa vigente; o mediante el procedimiento establecido en el numeral 3.4 del Anexo 5, cuando corresponda.</li> </ol> <p>El contrato de los servicios públicos móviles se perfecciona con el cumplimiento de todos los requisitos esenciales.”</p>

**Posición del OSIPTEL**



## **TELEFÓNICA:**

- **Respecto al artículo 18-A:**

*Según la exposición de motivos de la resolución N° 072-2022-CD/OSIPTEL, el OSIPTEL ha considerado necesario establecer obligaciones adicionales a las empresas operadoras que permitan disminuir la vulnerabilidad en las contrataciones y reposiciones de chip, garantizando de esta manera una adecuada información, contratación y provisión del servicio. Estas obligaciones adicionales estaban orientadas a establecer reglas adicionales de seguridad no a establecer requisitos para el perfeccionamiento del contrato o de la manifestación de voluntad del solicitante.*

*No obstante, el presente Proyecto de Norma menciona que, dada la relevancia de las medidas establecidas, que brindan certeza sobre la manifestación de voluntad del solicitante del servicio respecto de contratar un determinado servicio público móvil, resulta necesaria precisar que tales aspectos constituyen requisitos esenciales para considerar que la contratación se celebró y en caso no se cumpla disponer la desactivación de los referidos servicios móviles según corresponda.*

*De acuerdo con lo expresado todos sus sustentos se enfocan en la manifestación de voluntad del cliente, entonces solo se debería considerar a la validación biométrica del cliente como requisito esencial.*

*Respecto de ello, es importante acotar que el solicitante ya manifiesta su voluntad a través de la aceptación del contrato, en el caso del servicio móvil que presta nuestra empresa es a través de contrato digital, es decir, la huella dactilar y la validación de su identidad a través de la validación biométrica de su huella dactilar debe ser entendida como una manifestación de aceptación.*

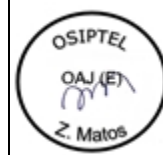
*Como indicamos en nuestros comentarios generales, debe revisarse la calificación de requisitos esenciales propuesta para considerar perfeccionado un contrato. Si bien coincidimos que la certeza sobre la manifestación de voluntad del solicitante es relevante, esta debe verificarse con la validación biométrica respectiva del cliente, salvo excepciones, así como su manifestación de voluntad sobre la aceptación de los términos y condiciones del contrato. No debería extenderse a factores externos al solicitante como es el caso de la biometría vendedor o el canal de contratación informado u*

Al respecto, si bien a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 072-2022-CD/OSIPTEL, se establecieron medidas que permitieran disuadir la incidencia de la problemática relacionada a contrataciones no solicitadas y reposiciones fraudulentas de SIM Card, ello no excluye que este Organismo en ejercicio de su potestad normativa y en tanto advierta la vigencia de la problemática que viene afectando a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones y al público en general emita la regulación pertinente e idónea para enfrentarla; más aun teniendo en cuenta que, a través de acciones de supervisión y monitoreo, se ha verificado que las empresas operadoras continúan comercializando el servicio público móvil de manera irregular en la vía pública, lo cual resta certeza sobre la autenticidad de la información consignada en el registro de abonados y expone a los usuarios al robo de sus datos personales y a la suplantación de su identidad.

En ese sentido, la dinámica propia del mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones exige una continua evaluación de la normativa, a fin de verificar que las normas cumplan con eficiencia con el objetivo de evitar la vulneración de los derechos de los usuarios o la aplicación de prácticas comerciales que podrían resultar lesivas o riesgosas para los usuarios.

Acerca de considerar, únicamente, a la validación biométrica de identidad del abonado como requisito esencial de contratación debemos señalar que, al haberse advertido inconsistencias en el registro de abonados, se evidencia que las empresas operadoras no estarían cumpliendo con la normativa vigente relacionada a la verificación biométrica de identidad del solicitante del servicio por lo que, no bastaría con la referida validación para acreditar su plena manifestación de voluntad.

Si bien es cierto la manifestación de voluntad, constituye un requisito esencial para la celebración de una contratación, se debe dotar a la misma de mayor certeza, por ello es que este Organismo plantea requisitos esenciales, a fin de obtener contrataciones efectivas y libres de irregularidades. En adición a ello, resulta necesaria la concurrencia de los tres requisitos esenciales de contratación puesto que, dotan de trazabilidad al procedimiento.





otras medidas de seguridad. Si bien son obligaciones que debe cumplir la empresa operadora y para lo cual el regulador ejerce su función fiscalizadora, su ausencia o incumplimiento no deberían tener como efecto la nulidad de una venta salvo que el propio solicitante del servicio cuestione la contratación. Sin perjuicio de lo anterior, pasaremos a analizar las diferentes propuestas que incorporaría este artículo que, a nuestra consideración, representan una serie de complejidades para las empresas operadoras. Las mismas se desarrollarán a continuación:

1. Como primera complejidad se deriva de la obligación de contar con una marca o validación del cumplimiento de cada uno de los ítems requeridos a nivel de sistemas y plataforma biométrica. Esto implica modificaciones estructurales en las soluciones ya desarrolladas en el sistema comercial, así como su integración con la plataforma biométrica.

Esta situación claramente resulta problemática para todas las empresas operadoras que de manera previa ya han hecho un despliegue para poder dar cumplimiento a lo requerido por la normativa en un primer momento.

En tanto este escenario no fue planteado desde un inicio, el desarrollo de las medidas de seguridad se dio a nivel del sistema comercial, herramientas y por otro lado a nivel de la plataforma biométrica. Es decir, se requeriría una integración de todos estos sistemas, herramientas de venta y plataformas. Sin embargo, si se hubiese contado con las reglas claras desde el principio, se hubiese desarrollado una integración.

Al respecto, resulta relevante precisar que las actuaciones de la administración pública deben darse en estricto cumplimiento con el principio de predictibilidad, el cual dispone que la autoridad administrativa debe brindar a los administrados información veraz, completa y confiable sobre cada procedimiento a su cargo, de modo tal que, en todo momento, el administrado pueda tener una comprensión cierta sobre los requisitos, trámites, duración estimada y resultados posibles que se podrían obtener.

2. Un tema relevante que presenta este artículo es el lugar de contratación como requisito esencial. Cabe precisar que actualmente nuestra empresa ya cumple con informar mensualmente todos los puntos de venta con dirección específica donde se puede realizar la contratación del servicio, así como centros de atención, tiendas movistar, puntos de venta, establecimientos donde se comercializa simcard, etc. Ello con sus códigos de vendedor y de punto de venta respectivo, canal tiene sus propios procedimientos de identificación de acuerdo a las distintas herramientas de venta que manejan, así como a los socios comerciales. No

Ahora bien, sobre la baja del servicio en caso de incumplimiento de los requisitos esenciales debemos precisar que, esta medida tiene un carácter preventivo, es decir, no involucra necesariamente el cuestionamiento de la contratación por parte del titular de la línea, ello debido a que, en muchos casos, el titular que desconoce la contratación del servicio toma conocimiento de la línea cuando le son generadas deudas o, en el peor de los casos, cuando son vinculados a procesos judiciales en los que se emplearon líneas bajo su titularidad para cometer determinados ilícitos. Cabe indicar que, esta situación resulta aún más gravosa teniendo en cuenta el volumen de inconsistencias del registro de abonados lo cual hace imposible, en muchas ocasiones, determinar la titularidad del servicio y propicia el uso delictivo de la línea móvil contratada al no quedar validado o registrado los datos reales del solicitante.

Con relación a las medidas analizadas por su representada debemos señalar lo siguiente:

- Conforme se ha planteado en los documentos que sostienen las medidas planteadas, las modificaciones propuestas resultan razonables toda vez que, se viene acreditando la afectación al interés público. Asimismo, con relación a lo expuesto por la empresa operadora, es de mencionar que, las medidas planteadas en la propuesta de modificación normativa cuentan un correlato previo, toda vez que se sustentan en medidas ya vigentes y que, a la fecha, ya deberían encontrarse totalmente implementadas por parte de las empresas operadoras; por lo que, no deberían representar un gran impacto en lo que a implementaciones se refiere, más aun considerando que las empresas operadoras son responsables de todo el proceso de contratación y; en consecuencia, deberían efectuar los esfuerzos necesarios para adoptar medidas efectivas y supervisar a su personal involucrado en el proceso de contratación, a fin de poder garantizar la seguridad debida a sus abonados.
- En lo que se refiere al lugar de contratación como requisito esencial, la empresa operadora señala que –a la actualidad viene informando a este Organismo, mensualmente, todos los



necesariamente la codificación del punto de venta específico o la ubicación de la contratación específica se encuentra a nivel de sistema comercial como explicaremos más adelante.

Por otro lado, agradeceremos que se nos indique si por canal virtual se entiende el canal de autogestión o autoactivación establecidos en la norma de condiciones de uso.

Asimismo, deberá precisarse que en el caso del canal delivery se nos indique si por "dirección indicada por el solicitante" también se considerará una dirección distinta a la dirección domiciliaria del solicitante, sino una dirección de recojo o de un establecimiento comercial determinado, como ocurre hoy en día en un tipo de contratación por delivery.

puntos de venta con dirección específica en los que se podría realizar la contratación del servicio; sin embargo, resulta pertinente mencionar que se han iniciado procedimientos administrativos sancionadores contra las empresas operadoras debido a que, se mantendría la práctica de venta ambulatoria de SIM Cards, por lo cual se infiere que, pese a que las empresas estarían informando los puntos de venta con los que cuenta para la contratación del servicio, igual estaría realizando la comercialización en vía ambulatoria. En ese sentido, se colige, que resulta necesaria la adopción de medidas adicionales que permitan mitigar esta mala práctica.

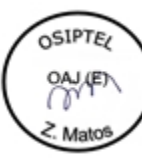
Asimismo, es importante mencionar que mediante Decreto Legislativo N° 1596 se modificó el Decreto Legislativo N° 1338, y se incluyó como una obligación de la empresa operadora el dar de baja los servicios públicos móviles en los cuales no se haya validado los requisitos de validez señalados en la norma bajo análisis.

#### Decreto Legislativo N° 1596

8.4 Las empresas operadoras de servicios públicos móviles de telecomunicaciones dan de baja a los servicios en cuyo proceso de contratación no se haya verificado la identidad de quien contrata el servicio o del representante de la empresa operadora que realizó la contratación, o cuando se haya celebrado la contratación en forma ambulatoria, en la vía pública, o en lugares que no cuenten con una dirección específica reportada al OSIPTEL, conforme al procedimiento que apruebe el OSIPTEL.

En ese sentido, con esta modificación normativa se adecúan las disposiciones de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones a las disposiciones vigentes del Decreto Legislativo N° 1338.

De otro lado, con relación al primer requerimiento de TELEFÓNICA, se precisa que, el mecanismo de auto-activación al que se refiere el numeral vi del artículo 19 de la Norma de las Condiciones de Uso, involucra que la contratación y activación del servicio las realiza directamente el solicitante del servicio mediante verificación





biométrica de su huella dactilar, sin requerir de la intervención del personal de la empresa, a través del aplicativo informático que cada empresa operadora pone a disposición mediante la respectiva tienda de aplicativos; por tanto, se colige de ello, que el canal de contratación es el medio virtual, al que se refiere el numeral iv) del punto 2.8. del Anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso.

De otro lado, en cuanto a la consulta planteada referida a la dirección que debe considerarse para la entrega mediante delivery, se precisa que dicha dirección deberá ser indicada por el solicitante del servicio móvil, oportunidad en la que el personal delivery debe requerir la exhibición de su documento de identidad, conforme a lo dispuesto en el numeral 5 del punto 2.8 del Anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso.

Lo planteado por la empresa, referido a considerar para dichos efectos una dirección de recojo o de un establecimiento comercial, no se ajusta a dicho canal, toda vez que implica que el solicitante se desplace a la dirección que la empresa operadora indique.

Ahora bien, en caso que la empresa operadora indique al solicitante del servicio una dirección de recojo o de un establecimiento comercial, implica que la contratación y activación del servicio la realizará de manera autogestionada mediante el mecanismo de auto-activación, descrito en párrafos precedente, por lo que, el canal de contratación, es de forma virtual, debiendo en este caso cumplir con lo dispuesto en el numeral 6 del punto 2.8 del Anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso.



**AMÉRICA MÓVIL:**

*Al respecto, como es de vuestro conocimiento, mediante el artículo primero del Proyecto de Norma se plantea la incorporación del artículo 18-A° en la Norma de Condiciones de Uso a efectos de establecer tres (3) requisitos esenciales para la contratación del servicio móvil.*

*En efecto, el proyecto establece que para la contratación de servicios públicos móviles resulta necesario que concurran tres requisitos: i) información respecto al contratante del servicio; ii) información respecto al vendedor; y iii)*

Con relación al primer comentario formulado por AMÉRICA MÓVIL, es preciso aclarar que, si bien se encuentran previstas en la normativa, disposiciones aplicables a la validación biométrica del vendedor, así como del abonado, con la incorporación del artículo 18-A° no se busca replicar las obligaciones recogidas en la normativa, sino que, conforme se desprende de la formulación del proyecto de artículo en cuestión, así como de la documentación que lo sostiene, el artículo planteado tiene como finalidad establecer los requisitos básicos y esenciales que resultan necesarios para tener mayor certeza sobre la manifestación de voluntad del abonado respecto de



información respecto al lugar donde se realizó la contratación del servicio. Las contrataciones que no cuenten con dicha información serán consideradas como contrataciones que no cuentan con requisitos esenciales.

En este punto es oportuno señalar que los campos de información contemplados en cada uno de los numerales del citado artículo 18-A° del proyecto ya se encuentran siendo recogidos en otros artículos de la normativa vigente razón por la cual no resulta razonable —por técnica legislativa— que dicha información sea replicada en un artículo diferente como el contenido en el proyecto.

En efecto, tanto el lugar de la contratación como la validación biométrica del vendedor se encuentran regulados en el numeral 2.8 del Punto 2 del Anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso, mientras que el relacionado a la validación biométrica del abonado se encuentra en el numeral 3.2 del Punto 3 del Anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso.

En ese sentido, **no resulta razonable la inclusión de un nuevo artículo conteniendo disposiciones ya establecidos en la propia normativa vigente** debido a que puede generar confusiones respecto a las reglas para la contratación del servicio público móvil. Es por ello que América Móvil solicita que el proyecto en mención sea desestimado y sus alcances sean analizados a la luz de una adecuada revisión de la cantidad de obligaciones regulatorias, a efectos de determinar su razonabilidad.

De otro lado, es importante señalar que el diseño del texto legal del **segundo requisito esencial (relacionado a la biometría del vendedor)**, posee importantes defectos de forma y fondo en tanto no ha considerado el mecanismo de contratación dispuesto en el numeral 1.2 del Anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso.

En efecto, el Proyecto de Norma no ha tomado en consideración un mecanismo de contratación que es tendencia mundial. Al respecto, como es de vuestro conocimiento, a nivel mundial se ha incrementado la tendencia de utilización de mecanismos de autoatención, no siendo el sector de telecomunicaciones peruano un mercado ajeno a dicha tendencia.

En ese sentido, advertimos que el texto propuesto del artículo 18-A° del proyecto desconoce la existencia del mecanismo de contratación de autoactivación; en tanto que la utilización de dicho mecanismo no brinda

contratar el servicio que se registra bajo su titularidad, los cuales son: (i) que se realice la contratación y adquisición de SIM card en los canales reconocidos a nivel normativo; (ii) que se valide la identidad de la persona que participa de la contratación por parte de la empresa operadora mediante verificación biométrica, a fin de garantizar que se siga el proceso de contratación establecido; y (iii) que se valide la identidad del solicitante del servicio mediante verificación biométrica, o en todo caso, según el procedimiento establecido para las excepciones de dicha verificación.

En tal sentido, se considera que resulta necesaria la incorporación del artículo 18-A en la Norma de Condiciones de Uso, con la finalidad de poder establecer dichos elementos esenciales con mayor precisión, no resultando contrario al marco normativo vigente.

Por el contrario, conforme se mencionó previamente, el Decreto Legislativo N° 1596 modificó el Decreto Legislativo N° 1338, entre otros, a fin de incluir como una obligación de la empresa operadora el dar de baja los servicios públicos móviles en los cuales no se haya validado los requisitos de validez señalados en la norma bajo análisis.

### Decreto Legislativo N° 1338

#### Artículo 8. Empresas operadoras de servicios públicos móviles de telecomunicaciones

(...)

8.4 Las empresas operadoras de servicios públicos móviles de telecomunicaciones dan de baja a los servicios en cuyo proceso de contratación no se haya verificado la identidad de quien contrata el servicio o del representante de la empresa operadora que realizó la contratación, o cuando se haya celebrado la contratación en forma ambulatoria, en la vía pública, o en lugares que no cuenten con una dirección específica reportada al OSIPTEL, conforme al procedimiento que apruebe el OSIPTEL.

En ese sentido, con esta modificación normativa se adecúan las disposiciones de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios



información respecto al lugar de contratación ni tampoco sobre la biometría del vendedor, al efectuarse la contratación sin dichos elementos.

Como estamos seguros tendrá a bien recordar, la utilización del mecanismo de auto activación prescinde de la figura del vendedor y su principal beneficio es que la activación puede ser realizada por el mismo contratante, en la comodidad de su hogar, en caso así lo desee.

Es por ello que nos resulta preocupante que el artículo 18-A° del proyecto no considere como válidas aquellas contrataciones realizadas por el canal de auto activación, motivo por el cual solicitamos que las activaciones realizadas por dicho canal no sean consideradas dentro de los alcances del proyecto.

Es por ello que América Móvil solicita, sin perjuicio de la propuesta de eliminación del artículo bajo análisis, que el proyecto en mención cuente con una excepción expresa hacia las contrataciones realizadas a través del canal de autoactivación.

Asimismo, nos causa preocupación que el proyecto en mención no haya excluido de su ámbito de aplicación no sólo a los clientes del segmento corporativo (en los cuales no existe una importante asimetría de información y la contratación se encuentra sujeta a los términos de sus propios concursos privados) sino también al segmento de líneas de la categoría "internet de las cosas" o "IOT" y clientes del sector gobierno, cuyos términos de contratación se sujetan a la normativa de la materia.

En los segmentos de mercado antes descritos, existe una importante complejidad respecto a su aplicación, los cuales actúan mediante representantes legales y que implican una complejidad en la reportería solicitada en el Artículo Tercero del Proyecto de Norma, a cuyos comentarios nos remitimos para mayor abundamiento.

Es por tales motivos que **América Móvil** solicita expresamente que el presente proyecto excluya de su ámbito de aplicación a las contrataciones realizadas por el segmento de **cliente corporativo** (personas jurídicas), aquellas líneas telefónicas para el **internet de las cosas**, así como la contratación de clientes del **sector gobierno**.

Públicos de Telecomunicaciones a las disposiciones vigentes del Decreto Legislativo N° 1338.

De otro lado, es preciso señalar el mecanismo de auto-activación al que se refiere el numeral vi del artículo 19 de la Norma de las Condiciones de Uso, involucra que la contratación y activación del servicio las realice directamente el solicitante del servicio mediante verificación biométrica, sin requerir de la intervención del personal de la empresa, a través del aplicativo informático que cada empresa operadora pone a disposición mediante la respectiva tienda de aplicativos; por tanto, se colige de ello, que el canal de contratación es el medio virtual, al que se refiere el numeral iv) del punto 2.8. del Anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso. Cabe indicar que, en la presente propuesta de modificación normativa, se ha recogido la misma redacción empleada en el segundo párrafo del punto 2.8 del Anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso.

Con relación al comentario de AMÉRICA MÓVIL sobre el presunto desconocimiento de la existencia del mecanismo de contratación por auto-activación, corresponde aclarar que, contrariamente a lo indicado por la empresa, sí se ha considerado la existencia en la normativa vigente del referido mecanismo, tal es así que se han propuesto modificatorias sobre su regulación vigente en el artículo Cuarto de la Resolución de Consejo Directivo N° 0070-2023-CD/OSIPTEL.

Adicionalmente a ello, es pertinente mencionar que, el mecanismo en cuestión involucra el empleo del medio virtual por lo que es factible la exigencia del requisito N° 1 del artículo 18-A bajo comentario.

De otro lado, se ha considerado que, atendiendo a su naturaleza, a través del mecanismo de contratación por auto-activación no sería aplicable el requisito referido a la validación de identidad del personal de la empresa operadora que interviene en la contratación; en tal sentido, se acoge el comentario en dicho extremo y se realiza la precisión correspondiente.

Respecto del comentario referido a excluir de la presente disposición al segmento corporativo y gobierno, así como a las líneas móviles de la categoría IOT o Internet de las cosas, es preciso aclarar que





independientemente del tipo de abonado, sea persona natural o jurídica, las empresas operadoras deben cumplir con las reglas establecidas para la contratación del servicio público móvil.

En efecto, en el Decreto Legislativo N° 1338, modificado por el Decreto Legislativo N° 1596, se señala que la empresa operadora debe dar de baja los servicios públicos móviles en los cuales no se haya validado los requisitos de validez señalados en la norma bajo análisis, sin hacer alguna excepción.

**Decreto Legislativo N° 1338**

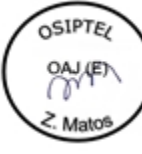
**Artículo 8. Empresas operadoras de servicios públicos móviles de telecomunicaciones**

(...)

8.4 Las empresas operadoras de servicios públicos móviles de telecomunicaciones dan de baja a los servicios en cuyo proceso de contratación no se haya verificado la identidad de quien contrata el servicio o del representante de la empresa operadora que realizó la contratación, o cuando se haya celebrado la contratación en forma ambulatoria, en la vía pública, o en lugares que no cuenten con una dirección específica reportada al OSIPTEL, conforme al procedimiento que apruebe el OSIPTEL.

Sin perjuicio de ello, en atención al comentario de la empresa operadora, en el artículo 76 se precisa que para los abonados que sean personas jurídicas y cuenten con más de 10 servicios móviles contratados, teniendo en cuenta que el proceso de contratación se lleva a cabo dentro de un marco de negociación específico, no se considera necesario se realice la suspensión y baja de oficio por parte de la empresa operadora, sino que se aplique a solicitud de quien figura como titular del servicio, siguiendo el procedimiento de reclamo por contratación no solicitada.

No se excluye el supuesto de los servicios móviles de la categoría IOT o Internet de las cosas, por cuanto, en la medida que un SIM CARD asociado a una línea del servicio público móvil, podría ser utilizado indistintamente en tablet, POS, sistemas de geolocalización, así como en equipos terminales móviles, no resultaría posible





**ENTEL:**

*Sobre el particular, mostramos nuestra preocupación por el establecimiento de “requisitos” que tendrían como finalidad brindar certeza sobre la manifestación de voluntad del abonado respecto de la contratación de un servicio de telecomunicaciones; la cual consideramos, contravienen las premisas de la contratación en general.*

*Nos explicamos, los contratos de servicios móviles se enmarcan en contratos civiles; por lo tanto, aquel --como acto jurídico- es un acuerdo de las partes para alcanzar una consecuencia jurídica y no puede verse privado de la manifestación de la voluntad. Así, para la validez de un acto jurídico se requiere cumplir con ciertos requisitos contemplados en el Artículo 140 del código civil:*

*“Artículo 140.- El acto jurídico es la manifestación de voluntad destinada a crear, regular, modificar o extinguir relaciones jurídicas. Para su validez se requiere:*

- 1.- Agente capaz*
- 2.- Objeto física y jurídicamente posible.*
- 3.- Fin lícito.*
- 4.- Observancia de la forma prescrita bajo sanción de nulidad”*

***Como se observa del citado artículo, la identificación del lugar de contratación y la validación de la identidad del personal que interviene en la contratación, no forman parte de los requisitos de validez de un contrato; por lo tanto, no se podrían considerar como requisitos para brindar certeza de la manifestación de voluntad de la persona al momento de contratar un servicio de telecomunicaciones.***

*Bajo esa premisa, nos hacemos la siguiente pregunta: ¿la identificación del lugar de contratación y contar con la validación de la identidad de la personal que interviene en la contratación, son requisitos para brindar certeza de la manifestación de voluntad del abonado respecto de la contratación?, la respuesta es, no de acuerdo con lo citado.*

identificar si está siendo utilizada para el servicio de telefonía móvil tradicional o alguna aplicación a través de los dispositivos antes mencionados, por lo que la contratación de estas líneas debería estar sujeta al cumplimiento de los requisitos esenciales.

Sobre el particular, como ya se ha señalado en el informe N° 038-DAPU/2023, a diferencia de la contratación de bienes y servicios en general, la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones no tiene una naturaleza totalmente privada.

Precisamente, dicha naturaleza de los servicios públicos es el sustento para que se regulen diversas situaciones referidas a la contratación de este tipo de servicios, tales como la modificación unilateral de los contratos por parte de las empresas operadoras, especialmente en materia tarifaria, la cual puede ser hacia el alza o la baja, sin necesidad de la aceptación del usuario, sino solo cumpliendo con informarle anticipadamente al respecto.

Así también, la regulación emitida por el OSIPTEL permite reclamar por el desconocimiento de la contratación, lo cual origina que el servicio sea desactivado y se supriman las deudas que pudieran habersele imputado al reclamante. Sin embargo, dado que un inadecuado registro y asignación de titularidades en el caso del servicio público móvil se mantendrá en el tiempo hasta que sea advertido por el afectado -muchas veces cuando tiene problemas graves respecto a deudas o hasta delitos imputados-; se ha considerado conveniente atacar el problema desde su origen, sin esperar a que se presenten las afectaciones antes señaladas.

Cabe señalar, además, que la relativización de las reglas contractuales en el caso de servicios públicos, guarda relación con el reconocimiento de que el Estado, tal y conforme lo dispone el artículo 58 de nuestra Carta Magna, asume roles sociales, entre otras áreas, en cuanto a servicios públicos e infraestructura; así como con la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios reconocida en el artículo 65 de dicha norma fundamental. Respecto a este último aspecto el Tribunal Constitucional ha precisado que “Así como la Constitución protege a los agentes económicos encargados de establecer la oferta en el mercado, a partir del ejercicio de los





**En ese sentido, solicitamos que dichos requisitos no sean considerados como esenciales para la contratación del servicio público móvil de telecomunicaciones; y, únicamente se consideré para tal fin, el consentimiento del solicitante de un servicio público móvil, otorgada al momento de contratar el servicio; esto es la verificación biométrica de huella dactilar o su excepción, para identificar al agente capaz y otorgar el consentimiento.**

*En efecto, uno de los parámetros que se debe considerar es no sustituir la manifestación de voluntad del cliente de contratar un servicio público de telecomunicaciones o dificultar el proceso de contratación. En ese sentido, el agregar requisitos de contratación para dar certeza a este proceso, vulnera gravemente la manifestación del cliente, quien puede verse afectado en su derecho de contratar un servicio; e incluso incrementar sus costos de transacción, toda vez que, de no considerarse válida una contratación del servicio a pesar de que otorgó correctamente su manifestación de voluntad, el cliente debería efectuar una nueva contratación.*

*Adicional a ello, nos remitimos a lo manifestado en la presente comunicación respecto a esperar que las modificaciones que han entrado en vigencia en enero 2023 den frutos, esto es, evaluar si la biometría del vendedor, la utilización de la contraseña única y los canales de contratación han permitido cumplir con la finalidad de la norma de contribuir con la seguridad ciudadana; solo así se podría efectuar una modificación posterior, esto es, luego del análisis de impacto regulatorio de las disposiciones otorgadas al inicio del presente año; lo contrario, involucraría que al momento de otorgarlas no se efectuó un buen RIA; contraviniendo con ello, lo establecido en el Decreto Legislativo N°1310 modificado por Decreto Legislativo N°1448.*

*Sin perjuicio de lo mencionado, en caso vuestro considere que el lugar de contratación y la biometría del vendedor son requisitos de un contrato, solicitamos que éstos solo se apliquen para la contratación de altas nuevas y no para la contratación de los servicios móviles mediante la portabilidad, toda*

derechos de libre empresa, comercio e industria, con igual énfasis protege al individuo generador de demanda, es decir, al consumidor o el usuario.”<sup>1</sup>

Asimismo, en doctrina se destaca que la noción de servicio público implica necesariamente la restricción de la libertad económica de los particulares en el sentido de que no pueden libremente ejercer dicha actividad.<sup>2</sup> Teniendo en cuenta ello, resulta viable que, este Organismo, proactivamente, despliegue acciones que tengan como propósito identificar posibles contrataciones que no garanticen la veracidad de la información referida a las contrataciones y, por ende, el cabal funcionamiento del RENTESEG.

De otro lado, en cuanto al comentario de ENTEL respecto de que la compra de un chip no se encuentra dentro del procedimiento de contratación de un servicio, debe indicarse que, de acuerdo a la definición de SIM Card contenida en el Decreto Supremo N° 007-2019-IN, su función principal es la de habilitar el servicio del abonado o usuario, para su identificación en la red y almacena de forma segura la clave de servicio del abonado o usuario, utilizada para identificarse ante la red de la empresa operadora, de forma que sea posible cambiar la línea de un equipo terminal móvil a otro, mediante el cambio de dicha tarjeta.

En ese sentido, queda claro que la adquisición de un SIM card por parte de un usuario, forma parte del proceso de contratación del servicio público móvil, por lo que no puede sostenerse que este Organismo no sea competente para establecer las disposiciones pertinentes, especialmente considerando que este organismo ha aprobado el procedimiento de contratación mediante auto-activación, el cual prevé como etapa de dicho proceso la adquisición del referido SIM Card.



<sup>1</sup> Fundamento 27 de la Sentencia N.º 0008-2003-AI/TC.

<sup>2</sup> Allan Randolph Brewer-Carías (2003). El régimen constitucional de los servicios públicos. En VI Jornadas Internacionales de Derecho Administrativo, Fundación de Estudios de Derecho Administrativo FUNEDA. Caracas, 19-49. Recuperado a partir de:

<http://allanbrewercarias.com/biblioteca-virtual/%C2%93el-regimen-constitucional-de-los-servicios-publicos%C2%94/>

vez que, dicho procedimiento ya cuenta con diversos elementos de seguridad, como es el PIN de portabilidad y las validaciones biométricas correspondiente; y cualquier requisito adicional incrementa el costo de transacción del cliente y contraviene la agilidad del proceso.

Por otro lado, es necesario pronunciarnos respecto a la primera propuesta de requisitos, en la que se establece lo siguiente:

**“Realizar la contratación y adquisición de SIM card en: (i) centros de atención (ii) la dirección específica del punto de venta previamente reportado al OSIPTEL, (iii) canal telefónico, (iv) de forma virtual, v) en la dirección indicada por el solicitante del servicio, o (vi) excepcionalmente en ferias itinerantes, aplicando las **disposiciones establecidas en el numeral 2.8 del Anexo 5”.** (el resaltado es nuestro).**

En referencia a ello, debemos indicar que la obligación de realizar la contratación del servicio en los canales establecidos ya forma parte de la actual norma de Condiciones de Uso del servicio de telecomunicaciones, sin embargo, advertimos que la presente propuesta pretende agregar a “la adquisición de SIM Card”; esto es, adicionar condiciones para la contratación de un bien ajeno al servicio de telecomunicaciones.

En ese sentido, nos preguntamos si el organismo regulador tiene competencia para dictar normas ajenas a las obligaciones o derechos relacionados al servicio de telecomunicaciones. La respuesta es No. El OSIPTEL posee función normativa y esta le permite dictar reglamentos o normas que regulan procedimientos a su cargo derivados de normas legales, normas técnicas o contratos de concesión; todas relacionadas al servicio público de telecomunicaciones; por tanto, la comercialización de bienes muebles como el SIMcard, recaen fuera de la esfera o marco normativo del regulador de telecomunicaciones.

En efecto, **consideramos que el regulador al proponer que a la acción de adquirir un SIM Card se le aplique las obligaciones respecto la contratación de un servicio, estaría contraviniendo el marco normativo de su función normativa, por lo que no sería correcto. Esto, debido a que la compra de un chip (plástico) no se encuentra dentro del procedimiento de contratación de un servicio.**

Aunado a ello, cabe precisar que la compra de un SIM Card es solo la acción de adquirir un “plástico” el cual será utilizado, por ejemplo, en el proceso de contratación llamado Auto- activado, el mismo que cumple con las

Sin perjuicio de lo antes señalado, teniendo en cuenta que podrían presentarse casos en que, pese al incumplimiento de los requisitos esenciales, no se desconozca la contratación del servicio, se ha optado por incluir un periodo de suspensión del servicio previo a la baja con la finalidad que los usuarios quienes reconozcan la contratación puedan regularizar el cumplimiento de los requisitos esenciales.

Adicional a lo expuesto, debe considerarse que en el Decreto Legislativo N° 1338, modificado por el Decreto Legislativo N° 1596, se señala que el Osipitel tiene facultades para requerir a las empresas operadoras la baja de los servicios públicos móviles que no cumplan con los requisitos de validez conforme a la normativa que emita.

#### **Artículo 6. Autoridades competentes**

6.1 Son atribuciones del OSIPTEL:

(...)

f) Requerir a las empresas operadoras de servicios públicos móviles de telecomunicaciones la baja de los servicios públicos móviles que no cumplan con los requisitos de validez conforme a la normativa emitida por el OSIPTEL.

(...)

Y en el artículo 8 del citado Decreto Legislativo N° 1338 se precisan los requisitos referidos a: (i) verificar la identidad de quien contrata el servicio, (ii) verificar la identidad del representante de la empresa operadora que realizó la contratación, y (iii) prohibición de celebrar la contratación en forma ambulatoria, en la vía pública, o en lugares que no cuenten con una dirección específica reportada al OSIPTEL.

#### **Decreto Legislativo N° 1338**

#### **Artículo 8. Empresas operadoras de servicios públicos móviles de telecomunicaciones**

(...)

8.4 Las empresas operadoras de servicios públicos móviles de telecomunicaciones dan de baja a los servicios en cuyo proceso de contratación no se haya verificado la identidad de quien contrata el servicio o del representante de la empresa operadora que realizó la contratación, o cuando se haya celebrado la contratación en forma ambulatoria, en la vía





obligaciones regulatorias para la contratación de un servicio móvil. Asimismo, vemos con preocupación que el regulador pretenda extender obligaciones exclusivas para la contratación de servicio a otro tipo de acciones, como la compra de chip, sin verter argumentos que lo justifiquen ni analizado los impactos en el mercado. Por ejemplo, al pretender introducir dichas obligaciones de contratación a la compra de chip, se estaría incluyendo la validación biométrica de la identidad del vendedor y realizando el cliente doble validación biométrica de identidad, uno es al momento de adquirir el chip y otro al realizar el procedimiento de contratación mediante el auto activado.

En base al ejemplo anterior, nos hacemos la siguiente pregunta, ¿cuál sería el objeto de identificar biométricamente al vendedor y el comprado de un plástico, que puede no llegar a activarse como un servicio de telecomunicaciones? Como respuesta, debemos indicar que en la Exposición de Motivos de la presente resolución no se advierte argumento alguno y razonable de su inclusión o al menos nuestra representada no ha encontrado justificación que motive incluir dichas obligaciones. Además, vemos que incluir obligaciones como éstas, impactarían negativamente a la experiencia de un cliente que busca agilidad en la contratación de su servicio; y para el caso del autoactivado, incrementa el número de acciones a realizar por parte de éste; pegando directamente en la experiencia al cliente y en la contratación como proceso ágil.

En ese sentido, resaltamos que la adquisición de un SIM Card, corresponde a la compra de un plástico, esto es, de un bien mueble y no forma parte del procedimiento de la contratación de un servicio; y consideramos que se encuentran fuera de las potestades que posee el regulador de telecomunicaciones; por lo que, **solicitamos a vuestro Despacho que dicha propuesta quede sin efecto.**

**VIETTEL:**

Respecto al artículo bajo comentario, sugerimos que se incluya la definición de “perfeccionamiento del contrato”, en tanto no existe dicha definición en la norma vigente.

pública, o en lugares que no cuenten con una dirección específica reportada al OSIPTEL, conforme al procedimiento que apruebe el OSIPTEL.

Por tanto, con una norma con rango de ley, se reconoce la facultad de este Organismo de establecer en la Norma de Condiciones de Uso, los referidos requisitos y a exigir la baja de aquellos servicios móviles que los incumplan.

Con relación a la sugerencia de VIETTEL, respecto de que se incluya la definición de lo que se entiende por “perfeccionamiento del contrato”, no se considera necesario incluir dicha definición por cuanto queda claro que en el ordenamiento jurídico vigente se



Asimismo, es pertinente traer a colación lo establecido en el punto 2.8 del Anexo 5 de la norma vigente prevé lo siguiente:

“(....)

**La contratación del servicio público móvil se realiza en:** i) los centros de atención, ii) en la dirección específica del punto de venta previamente reportado al OSIPTEL, iii) mediante el canal telefónico, iv) de forma virtual, v) en la dirección indicada por el solicitante del servicio, o vi) excepcionalmente en ferias itinerante.

(...)” (el subrayado es nuestro)

Como puede observarse, el numeral 1 del artículo materia de comentario añade a la adquisición de SIM Card en lugares determinados como parte de los requisitos esenciales. De esta manera, si bien el numeral 6 del punto 2.8 del Anexo 5 de la norma vigente establece la posibilidad de adquisición de SIM Card en establecimientos comerciales para posterior autoactivación, sugerimos que se precise si para los casos de contratación a través del mecanismo de autoactivación, serían aplicables alguno de los requisitos mencionados en el presente artículo.

#### Propuesta para comentarios

**Artículo Segundo.** - Incorporar el Capítulo IV y los artículos 75 y 76 al Título XI de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL, conforme al siguiente texto:

#### “CAPÍTULO IV SOBRE LA DESACTIVACIÓN DEL SERVICIO

**Artículo 75.- Procedimiento de desactivación del servicio público móvil**  
La empresa operadora que, en la contratación del servicio público móvil, no cumpla con alguno de los requisitos esenciales establecidos en el artículo 18-A, no cuente con el sustento respectivo y/o no acredite su cumplimiento debe desactivar el servicio.

Para tal efecto, la empresa operadora debe verificar de forma diaria, el sustento sobre el cumplimiento de los requisitos esenciales de las contrataciones del servicio público móvil, respecto de la totalidad de líneas activadas en el día calendario previo y ejecutar la desactivación de los servicios que correspondan en el mismo día. Asimismo, la empresa

entiende que el perfeccionamiento de un contrato es el momento en el que éste inicia su existencia, validez y vigencia.

Con relación a lo solicitado por VIETTEL respecto del mecanismo de auto-activación, se precisa que no aplicaría el requisito de verificación biométrica del personal de la empresa operadora, en tanto, la contratación y activación del servicio es realizada directamente por el abonado.

#### Propuesta final

**Artículo Primero.-** Incorporar los artículos 18-A, 75 y 76 a la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL, conforme al siguiente texto:  
(...)

**“Artículo 75.- Consecuencias ante el incumplimiento de los requisitos esenciales de la contratación del servicio público móvil**

La empresa operadora, según corresponda, debe dar de baja o deshabilitar el servicio público móvil cuya contratación no cumple con alguno de los requisitos esenciales establecidos en el artículo 18-A, no cuente con el sustento respectivo y/o no acredite su cumplimiento.”





operadora desactiva los servicios públicos móviles identificados por el Osiptel en la forma y plazo que este le comunique.

Previo a la desactivación, la empresa operadora remite, como mínimo, un mensaje de texto al servicio público móvil observado informando que será desactivado por el incumplimiento de los requisitos esenciales para la contratación.

Ante la disconformidad de la desactivación del servicio se puede presentar un reclamo por falta del servicio, bajo el procedimiento establecido en el Reglamento de Reclamos.

Durante el plazo máximo de treinta (30) días calendario siguientes a la desactivación, la empresa operadora debe poner a disposición el mismo número y plan tarifario a las personas involucradas que, de forma posterior, realicen la contratación del servicio cumpliendo los requisitos esenciales y las disposiciones establecidas en la presente norma.

**“Artículo 76.- Procedimiento ante el incumplimiento de los requisitos esenciales de la contratación del servicio público móvil**

La baja o inhabilitación del servicio público móvil cuya contratación no cumple con alguno de los requisitos esenciales establecidos se realiza conforme al siguiente procedimiento:

1. De forma diaria, la empresa operadora verifica el sustento sobre el cumplimiento de los requisitos esenciales de la contratación de todos los servicios públicos móviles contratados en el día calendario inmediato anterior.
2. En el mismo día de la verificación, la empresa operadora remite un mensaje de texto a cada servicio público móvil que no cuente con dicho sustento válido, así como un correo electrónico a la dirección registrada por el abonado, de ser el caso.

El mensaje debe contener como mínimo, información relativa a: (a) el número telefónico o de abonado del servicio observado, (b) la indicación que se incumplió uno o más requisitos esenciales de la contratación, (c) la necesidad de regularizar la titularidad del servicio, (d) los canales establecidos para la regularización, y (e) el plazo para realizar dicha regularización y que, en caso no se efectúe la regularización correspondiente, se procederá a dar de baja el servicio. El Osiptel brinda conformidad sobre el modelo de mensaje a enviar.

La empresa operadora, de manera adicional, puede remitir dicho mensaje por otro servicio de mensajería.

3. En caso la identidad del solicitante del servicio se haya validado según el procedimiento de excepción a la verificación biométrica previsto en el numeral 3.4 del Anexo 5, el plazo máximo para la verificación del



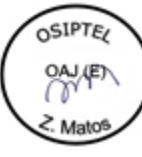


sustento del cumplimiento de requisitos esenciales de la contratación y envío de mensaje de texto a los servicios públicos móviles observados es de tres (3) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente de efectuada la contratación.

4. Transcurrido cinco (5) días hábiles desde el envío del referido mensaje de texto y siempre que no se haya regularizado la contratación, la empresa operadora suspende el servicio público móvil observado, incluyendo el tráfico de voz, datos y mensajes de texto, entrante y saliente, por un plazo de siete (7) días hábiles. Durante el periodo de suspensión se debe permitir el acceso a los números de emergencia y servicio de atención de la empresa operadora.
5. Vencido el plazo de suspensión indicado en el numeral anterior y de no haberse efectuado la regularización respectiva, la empresa operadora ejecuta la baja del servicio en el día calendario siguiente; salvo se trate de una portabilidad numérica, en cuyo caso deshabilita el servicio siguiendo el procedimiento de retorno a la empresa operadora cedente, conforme a las disposiciones previstas en el Reglamento de Portabilidad Numérica para el reclamo por falta de consentimiento del abonado.

La regularización de la contratación del servicio requiere se siga el procedimiento y las disposiciones establecidas en la presente norma para la contratación de un servicio público móvil, cumpliendo los requisitos establecidos en el artículo 18-A y solo se puede realizar previo a la baja del servicio.

De ser necesario, se suscribe un nuevo contrato de servicio, manteniendo las condiciones inicialmente contratadas u otras más beneficiosas, en caso no sea posible lo anterior; salvo que la empresa operadora cuente con el respectivo contrato de servicio celebrado con el abonado que solicita la regularización.





	<p><i>La empresa operadora debe remitir el respectivo reporte de regularizaciones al RENTESEG según la forma y periodicidad indicados en el instructivo técnico para el cumplimiento de las Normas Complementarias del RENTESEG y el Anexo 6.</i></p> <p><i>Estas reglas no resultan aplicables para las contrataciones suscritas en el marco de convocatorias o negociaciones de carácter público o privado en las cuales la oferta ha sido diseñada de manera específica, así como a las personas jurídicas con más de diez (10) servicios móviles contratados, en cuyo caso la empresa operadora procede a la baja del servicio por incumplimiento de los requisitos esenciales a solicitud de quien figura como titular del servicio, siguiendo el procedimiento de reclamo respectivo.”</i></p>
--	--

**Comentarios recibidos**

**TELEFÓNICA:**

*Respecto de las propuestas planteadas en el artículo 75, presentan los siguientes comentarios:*

*En principio, respecto de la disposición de **verificación diaria** del cumplimiento de los requisitos esenciales de las contrataciones del servicio público móvil, sobre la totalidad de líneas activadas en el día calendario previo, vemos a bien hacer ciertas precisiones:*

- 1. La obtención de la confirmación de si una transacción pasó por biometría o Sivadac demora 48 horas.  
En esa línea, no será posible poder realizar este control diario porque como se ha explicado no se tendría la información completa de la transacción de un día para otro.*
- 2. Actualmente, si bien la información de la validación biométrica y las transacciones están disponibles, no se tiene una automatización que permita relacionarlos para un análisis de forma diaria.  
En ese marco, vemos a bien comentar a vuestro Despacho que nosotros ya contamos con un flujo de control sobre las transacciones de alta, portabilidad y cambio de SIM card. El cual cuenta con las siguientes características:*

**Posición del OSIPTEL**

Con relación al plazo que requeriría la empresa operadora a fin de realizar las verificaciones sobre el cumplimiento de los requisitos esenciales, se ha evaluado lo informado y se ha considerado determinar un plazo de implementación de un año contados desde la modificación del Instructivo Técnico sobre las Normas Complementarias del RENTESEG para que la empresa pueda adecuar sus sistemas y realizar la verificación de forma diaria.

Adicionalmente a ello, teniendo en cuenta los comentarios presentados, se ha considerado relevante se informe al abonado del servicio observado sobre la detección de uno o más requisitos esenciales y la necesidad de regularizar la contratación para evitar que se proceda con la suspensión y baja del servicio, y que la suspensión del servicio se realice luego de un día hábil de remitido el mensaje.

De esta manera, la empresa operadora contará con un periodo para poder contactar al abonado y que este pueda adoptar las acciones pertinentes para regularizar la contratación del servicio y evitar la baja del servicio.





- En principio, como se ha explicado, este control no se realiza al día siguiente porque la información que llega al sistema tiene un desfase de 48 horas. Por lo que se debe esperar ese tiempo para poder obtener la información completa de las transacciones.
- Como primer paso se baja la información de la plataforma zytrux, revisamos las transacciones y hacemos una aproximación entre estas dos plataformas.
- De este cruce, se podrá obtener transacciones que no tienen correlación con las validaciones biométricas de cliente. Estas transacciones, dependiendo de si son alta, portabilidad y/o cambio de simcard, tendrán un diferente tratamiento, Si es un alta, se procede a desactivar el servicio al no contar con validación biométrica. Este procedimiento de desactivación es manual, por lo que, dependiendo del volumen se da en un plazo mayor a un día. Si es una transacción de portabilidad, no se desactiva el servicio porque no sabemos si la línea es fraudulenta o es una línea real, además de que la baja port out solo debería darse por retorno de número. Por último, respecto de las transacciones de cambio de SIM card, en principio, se revisa si existen alertas, como mensajería con la banca o algún otro indicio que pueda suponer que va a existir un fraude bancario. A esos casos que tienen fraude bancario se les hace una suspensión temporal dándole tiempo al cliente para que recupere su línea.

De lo explicado, vuestro Despacho debe considerar que se ha implementado un control de las activaciones móviles, portabilidad, que nos permite validar el cumplimiento de la validación biométrica de cliente. Sin embargo, este control por la delicadeza que implica una suspensión y/o desactivación del servicio, se realiza considerando otros controles o indicadores de seguridad.

Asimismo, debe considerarse que, si bien en los casos de altas que no cumplen con validación biométrica del cliente, nuestra empresa despliega un proceso de desactivación, este se hace a través de un "back" de manera manual y, dependiendo de la carga le tomará más o menos días.

Ahora bien, sobre la disposición de remitir un mensaje de texto al servicio público móvil observado, informando acerca de la desactivación por el incumplimiento de los requisitos esenciales para la contratación. Se debe evaluar las siguientes consideraciones:

Con relación a la portabilidad, es preciso indicar que en atención a que corresponde a una nueva contratación del servicio, resultan aplicables las disposiciones referidas a los requisitos esenciales de contratación. Sin perjuicio de ello, se precisa que en este supuesto corresponde el retorno a la empresa cedente, siguiendo el procedimiento establecido ante los reclamos por falta de consentimiento en la portabilidad.

Sobre el posible incremento en la presentación de reclamos, es de indicar que en la propuesta final se está otorgando un plazo de regularización de doce días hábiles (5 días con servicio activo y 7 días hábiles con servicio suspendido), a fin de que el usuario pueda evitar la baja del servicio. Sin perjuicio de ello, en caso el usuario presente un reclamo, la empresa operadora, en el plazo otorgado para la implementación de esta disposición, debe adecuar sus sistemas para que sus asesores y personal de atención puedan informar adecuadamente al usuario sobre el motivo de la suspensión o baja, y la posibilidad de regularización, conforme se está regulando en este artículo.

De tenerse en cuenta que, conforme con lo establecido en los artículos 10 y 11 de la Norma de las Condiciones de Uso, la empresa operadora se encuentra obligada a brindar información clara, veraz, detallada y precisa al usuario sobre su servicio y los trámites que puede realizar, indistintamente del canal o sistema que utilice para brindar atención.

**Artículo 10.- Derecho a la información**

Toda persona tiene derecho a recibir de la empresa operadora la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de dichos servicios.

**Artículo 11.- Información básica a ser proporcionada por la empresa operadora.**

La empresa operadora está obligada a brindar, previamente a la contratación y/o en cualquier momento en que le sea





1. Al respecto, se tiene que el antecedente similar es de las alertas de contratación, pero esto supone una acción anterior (contratación o activación).
2. En esa línea, observamos que no resulta idóneo que el mensaje sea enviado de manera anterior a la desactivación, puesto que, se debe considerar que nos están otorgando 24 horas para realizar un despliegue complejo que involucra la i) verificación del cumplimiento de los requisitos de manera masiva; ii) la notificación al cliente de que su servicio será desactivado y iii) finalmente, la desactivación del servicio. El poco tiempo otorgado nos obligaría a realizar el control del cumplimiento en las primeras 24 horas, lo cual claramente no es razonable.

De no ser así, ¿se debería entender que la obligación del envío de mensaje de texto tendría que ser inmediatamente después de la verificación diaria y, recién desde ese momento se contabiliza el plazo de las 24 horas? De ser así no sería sostenible realizar la desactivación al día siguiente de la activación.

Asimismo, si va a ser una verificación diaria, la posibilidad de reclamo por parte del cliente debería de ser posterior a la desactivación, porque no sería viable que exista una posibilidad de reclamo en el intermedio del proceso de desactivación, salvo que en esos escenarios no se considere reclamo sino solo proceda la solicitud de regularización.

Por todo ello, planteamos que no debe aprobarse el envío de un mensaje de texto, o en todo caso se envíe el mensaje de texto en las 24 horas siguientes a la activación y posteriormente a ellos después de un plazo idóneo se proceda con una suspensión y/o desactivación, para que así, consecuentemente, la disconformidad o reclamo sea posterior y bajo un plazo establecido para que se acerque a regularizar.

Sobre la desactivación del servicio, tenemos los siguientes comentarios

1. Consideramos que se debería entender como una suspensión y no una baja del servicio. Puesto que, dar de baja traería una serie de complejidades si el solicitante pretende después regularizar bajo el mismo número o plan tarifario. Sugerimos a vuestro despacho que, de aprobarse un proceso de desactivación de servicio, esto se entienda como una suspensión del servicio, a fin de que el cliente pueda regularizar la contratación sin tener afectaciones adicionales propias de una baja de línea.

solicitada, información clara, veraz, detallada y precisa, como mínimo sobre:

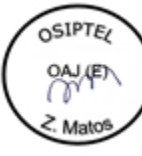
- (...)
- (ii) Todos los trámites que puede realizar el abonado y/o el usuario ante la empresa operadora y el regulador, que estén vinculados a los derechos reconocidos para el abonado y usuario en la presente norma y otras aprobadas por el OSIPTEL.

(...)

La empresa operadora debe brindar la información indicada de manera completa y homogénea, indistintamente del canal o sistema que utilice para brindar atención, ofrecer y/o comercializar sus servicios.

De otro lado, no es viable atender el pedido de la empresa operadora respecto a que las validaciones se realicen de forma mensual, por cuanto se mantendría activo el servicio por un tiempo prolongado, pese a que no conste de forma indubitable la manifestación de voluntad del usuario de contratar el servicio o la trazabilidad sobre dicha contratación.

Sobre lo manifestado por la empresa operadora respecto a que no se puede afectar al usuario por incumplimiento de disposiciones a cargo de las empresas operadoras, es de indicar que, el servicio que se comercializa es un servicio público respecto del cual se requiere tener certeza precisamente para que los usuarios no se vean involucrados con el cobro de facturaciones por servicios que no ha contratado, así como para que la persona que figura como titular del servicio no se vea involucrada con el uso ilícito del mismo.



Posteriormente, después de un plazo específico de suspensión se procedería a la baja de no haber sido regularizada la contratación.

2. Asimismo, en el caso de aplicar baja se deben revisar los procesos postventa y sobre todo tener en cuenta que las características para la ejecución de un nuevo flujo de alta se ven impactado sobre todo en la gestión de los recursos como la gestión del número, simcard y equipo (gestión logística). Por ello, lo más recomendable es aplicar una suspensión por fraude, para ello tendríamos que desarrollar ese tipo de suspensión o desactivación en nuestro sistema, a fin de que pueda realizarse bajo un proceso masivo y una posterior reconexión por regularización. Ello implicaría implementar un procedimiento totalmente nuevo en los canales de atención. En este escenario nuestra empresa deberá revisar la posibilidad de implementar la condición regulatoria sobre el tiempo en que una línea puede estar suspendida, al ser una transacción de postventa.

3. Otro punto que vuestro Despacho debe considerar es que cancelar los descuentos entregados al cliente como parte de la oferta y contrato de permanencia implica modificar las políticas actuales de atención al cliente, además de modificar los sistemas para que este proceso no sea manual, y permita un automatismo, además de crear las tipificaciones para poder diferenciarlos de los demás casos y actualizar este catálogo en cada una de las bases de datos que consume dicha información. Los equipos celulares entregados al cliente tienen una alta probabilidad de no devolución por lo que es un costo que se debe asumir, en caso sea devuelto, el celular pierde valor comercial y debe ingresar por su flujo logístico inverso hacia la marca proveedora. Debe considerar en ese sentido el impacto posible de fuga de terminales al desactivarse líneas que han sido contratadas con equipos financiados.

En caso de una portabilidad, ¿se debe realizar el port out?, si esto es así, dependiendo de la volumetría de casos el tiempo de atención no puede ser un día. Por ello, para los casos de portabilidad, sugerimos afinar el tiempo de regularización para que no colisione con el proceso de devolución del número, en el caso se opte por una transacción de baja (que no es la recomendable).

4. Asimismo, en el caso de la desactivación del servicio, la capacidad de llamar o contactar al cliente para poder subsanar el caso, es muy limitada, es poco probable poder contactar al cliente, por lo que, finalmente, el cliente tendría que ir a tienda para poder subsanar, y el resto de clientes, que por causas personales no tiene la disponibilidad



de ir a tienda quedarán sin esta subsanación y perderán su número y su plan.

5. Además, ¿cómo se vería afectada la obligación de contraseña única, en este escenario, si el cliente cumple con crearla antes de su "desactivación"? Por ello, debería de considerarse la opción de que se haga una suspensión, puesto que, si la desactivación se entiende como baja, se afectaría a la contraseña única generada y una regularización implicaría que los clientes vuelvan a pasar por todo un proceso de generación cuando ya tenían una contraseña única enviada.

Por otro lado, respecto de la disposición del nuevo procedimiento de Atención y Reclamos por desactivación.

- i. No consideramos adecuado que el proyecto tenga como foco paliativo a la desactivación del servicio propuesta, la presentación de reclamos. Esto incrementará la incidencia de reclamos, es decir, afectará los rankings de calidad de reclamos entre otros indicadores regulados. Sin considerar el incremento de recursos que puedan elevarse al TRASU.
- ii. Consideramos que en todo caso la finalidad de un procedimiento de desactivación por falta, no sustento o no verificación de requisitos esenciales de la contratación, debe ser la regularización por parte de los usuarios y no la presentación de reclamos que no tienen un efecto de beneficio de cara al usuario.
- iii. Sobre el procedimiento de reclamos, debemos indicar que en caso de la atención postventa, no se tiene identificado estos casos en los sistemas, si un cliente llama para preguntar o intentar reclamar, no es viable cómo saber si se trata de este caso u de otro, por lo que toda esta lógica y la forma de diferenciarlo implica modificar las plataformas de atención de cada canal. Dado que son sistemas complejos en constante evolución, el plazo de análisis y desarrollo excede por mucho los 06 meses. Dada esas condiciones, este procedimiento implica impactar la capacidad de atención de las tiendas, y tener un BackOffice de seguimiento de estos casos que terminan en costos para la compañía.
- iv. Como consultas finales tenemos que: ¿al momento de regularizar habrá actualización sobre el contrato ya "entregado"?  
Después de todas las complicaciones expuestas en los párrafos anteriores, proponemos a vuestro Despacho lo siguiente:
  - i. El control o verificación se realice de manera mensual, para que así podamos contar con toda la información necesaria para verificar el



*cumplimiento de los requisitos y no haya una afectación mayor de cara a la experiencia cliente.*

- ii. La desactivación propuesta debe ser entendida como suspensión del servicio a fin de permitir y facilitar la regularización de los casos detectados y generar menos impacto en los usuarios. Como bien sabe vuestro Despacho, la recuperación del plan tarifario que ya no está vigente en la oferta comercial ya no es viable. En ese sentido, no se podrá cumplir con lo que pretende el Proyecto (recuperación de número y mismo plan tarifario contratado) si se va a proceder con la desactivación del servicio como si fuera una baja.*
- iii. La verificación para una posterior consecuencia como la desactivación o suspensión del servicio debe estar orientada al control de la validación biométrica del cliente. Como indicamos en nuestros comentarios generales, no podemos afectar al cliente por el cumplimiento de disposiciones de las empresas operadoras como la validación de identidad de sus vendedores y la contratación por canales previamente informados por la empresa operadora.*

**CLARO:**

*Mediante el Artículo Segundo del Proyecto de Norma se plantea la incorporación del artículo 75 en la Norma de Condiciones de Uso, creando un nuevo procedimiento de desactivación del servicio público móvil de aquellas líneas telefónicas que no reúnan los requisitos esenciales contemplados en el proyecto.*

*En efecto, el proyecto plantea que la empresa operadora ejecute una validación diaria respecto de las contrataciones efectuadas el día inmediato anterior a fin de verificar los requisitos esenciales propuestos en el artículo primero del Proyecto de Norma de todas las contrataciones realizadas; y como consecuencia, aquellas líneas que sean desactivadas recibirán un SMS informativo el mismo día de su desactivación.*

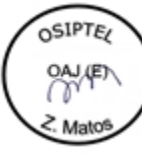
**RESPECTO A SUS ALCANCES. -**

- Un primer aspecto que consideramos necesario que se precise es el referido al **tipo de transacción** objeto de la regulación. En efecto, entendemos que el texto propuesto aplica únicamente a altas nuevas, descartándose otros tipos de transacciones, tales como el cambio de titularidad, o portabilidad numérica.*

Con relación al alcance de esta disposición es de indicar que de su texto se desprende claramente que aplica para contrataciones del servicio público móvil, lo cual comprende a la portabilidad numérica.

En efecto, de acuerdo al TUO del Reglamento de Portabilidad Numérica, 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. De manera expresa el artículo 14 del referido reglamento señala que el Concesionario Receptor debe celebrar un contrato por la prestación del servicio con el abonado, en todos los casos de manera previa al registro de la solicitud de portabilidad.

En ese sentido, siendo que la portabilidad numérica, requiere de una contratación del servicio con la empresa operadora receptora, dicha contratación debe cumplir con los requisitos esenciales. Al respecto, debe considerarse que el artículo 8.4 del Decreto Legislativo N° 1338 no hace excepción respecto a la baja del servicio de aquellos servicios cuya contratación no cumplan con la verificación de





Entenderíamos, en principio, que el mismo resultaría únicamente a la transacción denominada “alta – nueva contratación”, motivo por el cual solicitamos precisar dicho aspecto en la norma que finalmente sea aprobada.

- Un segundo aspecto que consideramos necesario precisar es el **tipo de cliente** involucrado en los alcances del proyecto. En ese sentido, mucho agradeceremos se sirva precisar que el mismo resultará de aplicación únicamente a las personas naturales que efectúen la contratación de un servicio móvil con el tipo de documento de identidad - DNI, excluyéndose del ámbito de aplicación –por ende-- a los abonados que efectúan la contratación con otros documentos de identidad, situación más evidente aun si tomamos en consideración que el Gobierno no cuenta con un servicio de validación en línea para personas no peruanas.
- De otro lado, el proyecto no ha considerado los escenarios en los cuales debido a la cantidad de información a ser procesada por las empresas operadoras, o en su defecto, por algún trabajo de mantenimiento programado en los sistemas y plataformas, la empresa operadora no culmine todos los procesos necesarios para reportar el íntegro de la información contemplada en el proyecto; y, por ende, algún campo de información no sea reportado oportunamente, de manera excepcional. Como estamos seguros vuestro Despacho comprenderá, el escenario antes descrito podría presentarse debido a la misma naturaleza de los sistemas y, por ende, resulta razonable que se establezca algún mecanismo excepcional que permita regularizar la información sin impactar negativamente al cliente. Es por ello que consideramos que el proyecto debería tomar en consideración el escenario antes descrito, tomando en cuenta la gravedad de las implicancias (desactivación de la línea telefónica) en caso algún campo de información no sea completado oportunamente.  
Es por ello que **América Móvil solicita**, sin perjuicio de nuestra propuesta de archivar el íntegro del proyecto, que los alcances del proyecto sean correctamente evaluados a efectos de delimitar exactamente sus alcances, en tanto que la redacción actual del mismo podría ocasionar serios inconvenientes.

**RESPECTO AL DESINCENTIVO A LA VENTA DE EQUIPOS**

- En primer lugar, muy respetuosamente le expresamos que tanto el proyecto, como la exposición de motivos y el informe sustentatorio no ha analizado el impacto de las medidas contenidas en el proyecto, respecto

identidad del contratante y/o del vendedor, o que se haya realizado mediante un canal no autorizado.

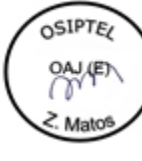
En el caso de cambio de titularidad no nos encontramos propiamente en una contratación sino ante una cesión de titularidad, por lo que en dicho caso no resulta aplicable este procedimiento.

Con relación al tipo de abonado, se acogió en parte el comentario y se precisa que para los abonados que sean personas jurídicas y cuenten con más de 10 servicios móviles contratados, así como para las contrataciones suscritas en el marco de convocatorias o negociaciones de carácter público o privado en las cuales la oferta ha sido diseñada de manera específica, no se considera necesario se realice la suspensión y baja de oficio por parte de la empresa operadora, sino que se aplique a solicitud de quien figura como titular del servicio, siguiendo el procedimiento de reclamo por contratación no solicitada.

Dicho tratamiento especial para este tipo de contrataciones se realiza teniendo en cuenta que, en estos casos el proceso de contratación se lleva a cabo dentro de un marco de negociación específico, que cuenta con medidas de seguridad adicionales. Cabe indicar que, no resulta viable brindar este tratamiento a todos los abonados que tengan un documento de identidad distinto al DNI –conforme lo propone CLARO-, por cuanto se ha observado que en contrataciones regulares se registran servicios móviles de personas naturales con número de RUC, y, por tanto, la propuesta de la empresa operadora tendría un alcance distinto al requerido.

Con relación al comentario sobre los problemas que se podrían presentar para el reporte de la información contemplada en el proyecto normativo, es preciso mencionar que para la entrada en vigencia de la revisión diaria de las contrataciones y para el envío de información de las contrataciones se está otorgando un plazo de 12 meses desde modificado el instructivo técnico de las Normas Complementarias del RENTESEG, por lo que la empresa operadora contará con un plazo para adecuar sus sistemas, de tal forma que pueda cumplir de forma adecuada con lo requerido.

De otro lado, CLARO comenta que existen impactos no evaluados en el análisis de impacto regulatorio desarrollado en el Informe N° 038-



del mercado de líneas móviles vendidas de manera conjunta con equipos terminales.

En efecto, si bien la venta de equipos es un aspecto no regulado, resulta relevante mencionar que las obligaciones o procedimientos que se propongan deben de tener sus impactos evaluados correctamente a fin de no generar efectos negativos en el mercado. En ese sentido, no debemos perder de vista que cualquier solución que sea planteada en el proyecto respecto al Problema Público debe necesariamente generar más beneficios que los contenidos en la regulación vigente.

Al respecto, el OSIPTEL no ha tomado en consideración que las empresas operadoras se encuentran en constante competencia con empresas no reguladas por el OSIPTEL en la oferta de equipos terminales móviles (importadores, retails, etc.), por lo que disponer reglas que solo impactan en un grupo de competidores; generará una disrupción negativa de la competencia en la oferta de tales productos en detrimento de los consumidores.

Es por tal motivo que **América Móvil** solicita que el proyecto sea archivado en tanto que su aprobación establecería serias ventajas competitivas a los otros proveedores formales de equipos terminales en el mercado, tales como retails, importadores, etc.

- En ese sentido, no debe perderse de vista que el Informe que sustenta el Proyecto de Norma no ha evaluado el impacto que ocurrirá en el caso en el que los abonados adquieren una línea con un equipo (subsidiado por la empresa operadora o con una facilidad en la forma de pago), ello debido a que, si bien se faculta a ejecutar la baja, no se ha habilitado a ejecutar el bloqueo del equipo terminal conjuntamente con la línea telefónica que será desactivada.

Así mismo, en caso el OSIPTEL considere que bastaría con la devolución del equipo a la empresa operadora, no se ha evaluado que **el valor de dichos equipos no puede ser recuperado**. Así mismo, el Proyecto de Norma no ha evaluado si su propuesta no contraviene las normas tributarias a cargo de la SUNAT (p.ej.: cobro de reintegros, extorno del pago, etc.); todo lo cual es un aspecto que no ha sido mencionado ni mucho menos evaluado en el informe sustentatorio del proyecto y consideramos de suma importancia.

Es por tal motivo que **América Móvil** solicita que el proyecto sea archivado en tanto que su aprobación establecería serios perjuicios al mercado de provisión de equipos terminales, así como a las implicancias tributarias que se podrían presentar.

DAPU/2023, por lo que solicita su inclusión. Asimismo, asegura que las evidencias reportadas en el referido informe no sustentarían adecuadamente el problema que motiva este proyecto normativo.

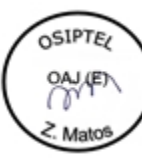
Al respecto, es preciso indicar que, en el marco del fortalecimiento de la seguridad ciudadana el OSIPTEL contribuye con adoptar las acciones necesarias a nivel normativo para garantizar el cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas, así como para brindar mayor seguridad a los usuarios en los procesos de contratación. Y tales adopciones están sujetas al análisis.

En efecto, un análisis de impacto regulatorio evalúa los costos que afrontan los agentes económicos respecto de una nueva situación donde se aplique y cumpla con la norma propuesta, y no los costos de no cumplirla. Sobre el particular, el Manual para la aplicación del Análisis de Impacto Regulatorio Ex Ante, aprobado por la PCM, indica los tipos de costeos susceptibles a ser incluidos en una evaluación de impacto. Estos costos son los siguientes:

- (a) Costos directos de cumplimiento (pagos directos como tarifas y gravámenes, Costos de cumplimiento como inversiones, y cargas administrativas) y Costos directos derivados de “molestias” o “irritaciones” (costos de la corrupción, demoras, percepción, etc.);
- (b) Costos de implementación (costos de información, costos de monitoreo y ejecución, y costos de adjudicación y litigio); y,
- (c) Costos indirectos de cumplimiento (cambio de precios) y otros costos indirectos (efecto sustitución, costos de transacción y pérdida de eficiencia, competencia e innovación).

Todos los casos mencionados en la bibliografía derivan de los costos asociados a la implementación y cumplimiento de las normas ejecutadas.

En ese sentido, en un análisis de impacto regulatorio se analizan los efectos (costos o afectaciones) que se generan al cumplir con la nueva norma, mas no los impactos negativos de incumplirla o infringirla. Por ejemplo, si una determinada disposición normativa tuviera como consecuencia el cierre o la clausura de un local por incumplimiento de la norma, sería un contrasentido pretender incluir en su evaluación de impacto regulatorio como costos las pérdidas que





- De otro lado, no se ha analizado el impacto negativo que el proyecto podría ocasionar en la competencia en tanto la posibilidad de desactivar líneas telefónicas adquiridas conjuntamente con un equipo terminal podría ocasionar una retracción de la oferta ante la incertidumbre sobre la posibilidad de recuperar el subsidio o financiamiento en el terminal. En ese sentido, la intervención propuesta --de ser aprobada-- afectará un mercado en competencia en el cual no solo participan las empresas operadoras, sino también multiplicidad de agentes que venden equipos terminales y ofrecen o pueden ofrecer financiamiento para su adquisición, toda vez que, al crearse una regulación rígida y estricta que solo afecta a un determinado grupo de actores de dicho mercado (empresas operadoras), esto generará una desventaja competitiva injustificada. Esto, además, se agrava con el hecho de que el OSIPTEL no ha tomado en consideración que la **inminente entrada en vigencia de la tercera fase del Renteseq** (Octubre del presente año) implica un necesario incremento en la oferta formal de equipos terminales para que los usuarios puedan seguir adquiriendo terminales en establecimientos formales, por lo que una medida como **la propuesta podría ocasionar que las empresas operadoras redireccionen sus esfuerzos en el negocio de servicio**, tal como lo hacen algunos operadores móviles virtuales (v.g. Cuy Mobile) y a su vez, podría ocasionar una demanda de terminales que podría ser no satisfecha por mercados formales, todo lo cual solicitamos tomar en consideración. Es por tal motivo que **América Móvil** solicita que el proyecto sea archivado en tanto que su aprobación establecería serias ventajas competitivas a los otros proveedores formales de equipos terminales en el mercado, tales como retails, importadores, etc.

**RESPECTO AL PROCEDIMIENTO DE DESACTIVACIÓN DE LÍNEAS**

- En primer término, y sin perjuicio de nuestra posición señalada a lo largo de la presente comunicación y que consiste en el archivo definitivo del proyecto bajo análisis, consideramos que el plazo de un día para realizar la validación, la comunicación al cliente, y la desactivación del servicio telefónico móvil, resulta carente de razonabilidad al vulnerar el numeral 6 del artículo 66 del TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General<sup>3</sup>; en tanto se deja indefenso al contratante del servicio para el

experimentaría el infractor: ventas no realizadas durante el período de cierre, multas, costos de almacén, degradación de la mercadería, cumplimiento de compromisos laborales, efectos tributarios, etc.

En consecuencia, no resulta razonable que la empresa CLARO cuestione el análisis de impacto regulatorio argumentando que el OSIPTEL no ha considerado una lista de consecuencias o impactos que solo se pueden generar bajo un escenario de incumplimiento o infracción. Es decir, luego de aprobada la norma, si la empresa operadora realiza contrataciones válidas no tendría por qué tener problemas tributarios, tampoco sería posible que se den problemas comerciales en la venta de equipos, ni problemas de cobranza en el servicio de *roaming*, ni problemas con las empresas proveedoras de servicios de valor añadido, ni problemas con los clientes del segmento Internet de las cosas y mucho menos problemas con los procesos de contratación del Estado. Por tanto, es necesario enfatizar que el cumplimiento de las normas que se están proponiendo para garantizar contrataciones válidas no genera *per se* los impactos negativos señalados por la empresa operadora; por el contrario, todos esos efectos solo pueden darse cuando el administrado adopta, por negligencia o deliberadamente, una conducta infractora.

Asimismo, los impactos negativos señalados por CLARO se entienden mejor bajo los aportes de la economía para hacer cumplir las normas, o *enforcement* (Becker, G.S., 1968; Polinsky y Shavell, 2007)<sup>3</sup>, dado que implícitamente la empresa operadora estaría revelando factores externos que afectan su beneficio ilícito y, por ello, su solicitud sería equivalente a pedir establecer normas que no reduzcan su beneficio indebido. Inspirado en el modelo de Becker, se asume que la conducta infractora depende del beneficio ilícito esperado ( $E[B]$ ), el cual depende de la probabilidad de detección ( $p$ ), como se puede apreciar en la siguiente expresión:

$$E[B] = p(B - f - c) + (1 - p)B$$



<sup>3</sup> Becker, G.S. (1968) Crime and punishment: an economic approach. Journal of Political Economy. Vol. 76. Pg. 169-217, Garoupa, N. (1997). The theory of optimal law enforcement. Journal of economic surveys, 11(3), 267-295 y Polinsky, A. M., & Shavell, S. (2007). The theory of public enforcement of law. Handbook of law and economics, 1, 403-454.

*ejercicio de su derecho a la defensa y al acceso al servicio de telecomunicaciones.*

*En ese sentido, consideramos que, si bien la finalidad de la norma es que se efectúe la “regularización” de la información faltante, existen alternativas menos gravosas que las contenidas en el proyecto. Es por ello que América Móvil solicita que el proyecto en mención sea desestimado y sus alcances sean adecuadamente evaluados y se enmarquen dentro del principio de razonabilidad. Sin perjuicio de ello, proponemos que, en virtud de lo antes mencionado, se evalúe, en un nuevo análisis de impacto regulatorio, la opción de que mientras se efectúe el proceso de subsanación, la línea telefónica se encuentre suspendida y no desactiva, sin perjuicio de nuestra posición señalada a lo largo de la presente comunicación y que consiste en el archivo definitivo del proyecto bajo análisis.*

- *De otro lado, los mecanismos establecidos para tutelar al cliente no resultan efectivos en la práctica, en tanto que la ruta del reclamo resulta gravosa para el cliente ya que, en el peor escenario, podría tardar treinta y ocho (38) días útiles en culminar el procedimiento inicial, generando un grave perjuicio en su contra y contraviniendo el deber de continuidad del servicio.*

*Lo antes mencionado debe de considerar, además, que la desactivación del servicio gatilla diferentes escenarios dependiendo de la modalidad de contratación, por lo que esta opción no solo resulta carente de razonabilidad sino que la misma genera efectos adversos tanto para los usuarios, quienes se verían afectados en la continuidad del servicio y otros aspectos no regulados como la adquisición de equipos terminales móviles, así como, para las empresas operadoras, quienes verían impactados sus operaciones comerciales de venta, postventa y facturación.*

*Es por ello que **América Móvil** solicita que el proyecto en mención sea desestimado y sus alcances sean adecuadamente evaluados y se enmarquen dentro del principio de razonabilidad. Sin perjuicio de ello, consideramos que el remedio para la situación antes descrita no debería ser la creación de un nuevo supuesto de reclamo sino la subsanación de la información, lo cual deberá de ser evaluado por el OSIPTEL en un nuevo análisis de impacto regulatorio.*

- *Asimismo, y sin perjuicio de nuestra posición señalada a lo largo de la presente comunicación y que consiste en el archivo definitivo del proyecto bajo análisis, es necesario señalar que el reducido plazo contemplado en el proyecto no permite a las empresas operadoras a ejecutar acciones*

En este caso, si el infractor no es detectado obtiene el beneficio B y si es detectado un beneficio  $B - f - c$ , donde  $f$  es la multa y  $c$  son otros costos o afectaciones (tributarias, comerciales, de competencia o reputacionales).

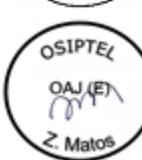
Volviendo al ejemplo inicial, se debe indicar que una norma que dispone la clausura ante su incumplimiento supone implícitamente afectar el beneficio ilícito del infractor a través del impedimento de comercializar con todas las consecuencias que ello implica (tributarias, reputacionales, de competencia, etc.) y, de esta manera, crear el mecanismo de disuasión necesario para que los administrados corrijan su conducta. Pretender que la norma se rediseñe con la finalidad de evitar al administrado este tipo de consecuencias, sería equivalente a generar un mecanismo no disuasivo destinado al fracaso. Por lo tanto, la lista de impactos negativos señalados por CLARO no solo debe ser excluida del análisis de impacto regulatorio, sino que también se tendría que descartar como un factor a considerar en el diseño final de la norma.

Con respecto a los impactos negativos que se generarían a los clientes (personas que adquieren equipos, clientes del segmento de internet de las cosas, entidades públicas y empresas de servicios de valor añadido), se debe señalar que se trata de consecuencias que se podrían dar en el escenario de incumplimiento de la norma, y que debe calificarse como externalidades negativas de la conducta infractora (afectaciones a la sociedad). En este contexto, si las externalidades negativas son muy altas no correspondería oponerse a la norma o rechazarla, por el contrario, en estos casos es recomendable adoptar acción para disuadir comportamientos infractores.

Por otra parte, es de precisar que el procedimiento de baja por incumplimiento de requisitos esenciales aplicará para las contrataciones que se realicen a partir de su entrada en vigencia.

Asimismo, el proyecto normativo contempla un período de regularización, el cual permitiría evitar este tipo de afectaciones.

No obstante, el período de regularización no se ha establecido para proteger a la empresa operadora que realiza procesos de





correctivas a efectos de no perjudicar a los abonados (objetivo final de la norma). Esto es, no se permite a las empresas operadoras realizar las gestiones necesarias con el abonado a fin de corregir la ausencia de alguno de los requisitos esenciales, creando un escenario negativo para el mismo.

Es por ello que América Móvil solicita que el proyecto en mención sea desestimado; sus alcances sean adecuadamente evaluados y se enmarquen dentro del principio de razonabilidad.

- De otro lado, sin perjuicio de nuestra posición señalada a lo largo de la presente comunicación y que consiste en el archivo definitivo del proyecto bajo análisis y en el supuesto negado en el cual OSIPTEL insista en la aprobación del Proyecto de Norma, solicitamos a vuestro Despacho tomar en consideración la experiencia de los procesos de subsanación de la información que hemos tenido en los últimos años; de modo tal que resulte posible tomar dicha experiencia como una base para la elaboración de un nuevo proceso de rectificación (a efectos de considerar el procedimiento y los plazos anteriormente trabajados, relacionados a inconsistencias y errores materiales en el Registro de Abonados comunicados mediante cartas C. 02052-DFI/2022 y C. 03154-DFI/2022). Al respecto, consideramos que **los abonados deben de tener la oportunidad de mantener el servicio activo**, no siendo razonable que la primera opción analizada por vuestro Despacho sea una medida tan drástica como lo sería la desactivación del servicio telefónico.

En ese sentido, y tomando como punto de partida el proceso de subsanación contenido en las cartas antes señaladas, resulta necesario que se implemente una etapa de subsanación (con plazos razonables) conforme a las siguientes etapas:

1. Envío de SMS informativo diario señalando la necesidad de subsanar y la cantidad de días antes de la suspensión;
2. suspensión parcial del servicio;
3. suspensión total del servicio; y
4. Desactivación del servicio.

En concreto, **lo antes planteado permite que el abonado tenga la oportunidad de ejecutar las acciones necesarias para mantener su línea**, así como permite a las empresas operadoras a ejecutar las acciones de comunicación pertinentes para poder mantener al abonado en su red; sin perjuicio de nuestra posición señalada a lo largo de la presente comunicación y que consiste en el archivo definitivo del presente proyecto.

contratación irregulares, sino para brindar a los usuarios que, sin buscarlo, obtienen servicios/equipos móviles contratados de forma irregular, es decir sin cumplir con las normas establecidas.

Cabe recordar que, la motivación de este proyecto normativo es contar con un registro de abonados con información cierta y confiable, así como evitar que se sigan usando los servicios móviles para cometer delitos (extorsiones, secuestros, fraudes, etc.) y que, por tanto, la problemática no se puede simplificar a una cuestión meramente informativa. Asimismo, la causa de que las líneas móviles estén siendo intensivamente empleadas por la delincuencia sería producto de una conducta negligente y el desinterés de las empresas operadoras por brindar niveles adecuados de seguridad en sus procesos de contratación. Específicamente, las operadoras móviles no han cesado de recurrir a la informalidad callejera para incrementar sus ventas y tener un bajo nivel de control sobre las empresas comercializadoras y vendedores que participan en los procesos de contratación.

Respecto al impacto anticompetitivo que tendría este proyecto normativo en el mercado de venta de equipos móviles, este no se daría si las empresas operadoras asumieran una conducta de cumplimiento normativo. En efecto, en el mercado de venta de equipos no existe, en estricto, un escenario de igualdad entre los actores que compiten, sino que son las empresas operadoras de servicios móviles las que tienen una evidente ventaja competitiva, mientras que el resto de actores (tiendas por departamento e importadores) compiten en segmentos o nichos de mercado.

Las empresas operadoras apalancan su cuota de mercado en el servicio público móvil en el mercado de equipos móviles a través del empaquetamiento equipo-servicio, práctica comercial que las tiendas por departamento no pueden replicar. Esta realidad también se evidencia en los precios de equipos que ofrecen las empresas operadoras, que son considerablemente inferiores a los precios de equipos de las tiendas por departamento. Es decir, no se trataría de que las empresas operadoras establecen estos descuentos como producto de un subsidio, sino que lo que dejan de ganar en el precio de venta del equipo, lo recuperan por medio de la renta mensual. Por lo tanto, resulta llamativo que una empresa operadora argumente





Lo antes propuesto permitirá tener los siguientes beneficios: *i) tanto la carga procedimental del TRASU como de las instancias de reclamos de las empresas operadoras no se elevarán de manera sustancial en tanto las empresas podrán gestionar de manera previa la subsanación de los requisitos esenciales reduciendo así los reclamos por la baja del servicio; y, ii) las empresas operadoras podrán gestionar correctamente la asignación de sus campañas comerciales a nivel de sus sistemas.*

**RESPECTO AL PROCEDIMIENTO DE RECLAMO APLICABLE**

- *En primer término, muy respetuosamente le expresamos que el camino del reclamo no es la solución más adecuada y razonable para una situación de desactivación del servicio conforme fuera señalado a lo largo de la presente comunicación; no obstante, ello, y en el supuesto negado que se apruebe un motivo más de reclamo, consideramos necesario que se precise que dicha opción podrá ser objeto de una solución anticipada de reclamo – SAR, a efectos de dar una solución inmediata al cliente. Es por ello que **América Móvil solicita** que el proyecto en mención sea desestimado y sus alcances sean adecuadamente evaluados a efectos de que se guarde coherencia con la normativa vigente.*

**RESPECTO A LOS CLIENTES CORPORATIVOS Y DE GOBIERNO**

- *Conforme fuera adelantado a lo largo de la presente comunicación, sin perjuicio de nuestra posición señalada a lo largo de la presente comunicación y que consiste en el archivo definitivo del proyecto bajo análisis, le expresamos que en caso estime la aprobación del proyecto, muy cordialmente solicitamos la exclusión del ámbito de aplicación de la presente norma a los clientes del segmento Corporativo y Gobierno.*
- *En efecto, muy respetuosamente le manifestamos nuestra preocupación por la falta de exclusión de los clientes corporativos en los alcances del proyecto, en tanto que en dicho segmento de negocio resulta usual que un cliente (persona jurídica) cuente con un contrato marco vigente, al amparo del cual se efectúe la activación de líneas telefónicas mediante un asesor personalizado asignado, siendo una situación (desactivación de líneas telefónicas) que podría ocasionarle pérdidas millonarias en caso se disponga la desactivación de alguna línea telefónica.*

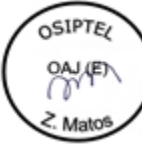
*Al respecto, se debe de considerar que la desactivación o suspensión del servicio no solo implicaría consecuencias económicas negativas en contra de las empresas operadoras, sino que las mismas podrían generar pérdidas económicas para los clientes e inclusive poner en riesgo su*

sobre un impacto negativo en la competencia en el mercado de equipos móviles, cuando la mayor distorsión la genera la misma práctica de empaquetamiento.

En línea con lo anterior, CLARO indica que la norma podría afectar los niveles de subsidio de equipos. Como se ha señalado previamente, esta supuesta afectación tampoco se produciría si las empresas operadoras cambian de conducta y asumen una mayor responsabilidad en su proceso de contratación, puesto que el denominado subsidio de equipo no es otra cosa que un empaquetamiento.

Al respecto, los subsidios de equipos se dieron en la industria móvil durante el período de entrada de esta tecnología o servicio en los años 90. Se implementaron en diversos países a iniciativa privada y pública con la finalidad de que la industria alcance una masa crítica y sostenible. Luego de que en todos los países el servicio público móvil alcanzó los niveles más altos de masificación, ya no se trata, entonces, de subsidios de equipos. En la actualidad, el empaquetamiento permite a las empresas operadoras reducir el precio de los equipos y compensarlo a través de la renta mensual; para ello, la norma les permite suscribir contratos de permanencia.

Ciertamente, el empaquetamiento tiene su pro y contra, por una parte, permite al usuario acceder a un equipo móvil y a un plan tarifario más adaptado a sus preferencias y, por otra parte, se afecta a los actores que no pueden replicar el empaquetamiento y se generan costos de cambio. En este contexto, por escala, la cantidad de equipos que comercializan en el Perú es suficientemente grande como para que la aplicación de la norma no pueda afectar de manera significativa. Por ejemplo, entre el 2018 y el 2022 se bloquearon 14,4 millones de equipos móviles con IMEI inválidos, y el mercado absorbió el shock del mismo, y con una escala mucho menor, se espera que el mercado absorba el impacto que generaría la aplicación de este proyecto normativo. En efecto, ocurriría un shock temporal de baja escala que podría favorecer a otros importadores, lo cual en sí mismo no es perjudicial, porque ello sí significaría un mayor nivel de competencia. Por lo tanto, se considera poco probable que se quiebre el equilibrio entre demanda y oferta, incluso en el escenario de la implementación de la tercera fase del RENTASEG.



operación ya que éstas requieren de las líneas para sus operaciones diarias.

- Una situación de similar naturaleza podría suceder con aquellas líneas telefónicas adquiridas por clientes corporativos para el segmento de “**internet de las cosas**”, los cuales son instalados en una diversa variedad de dispositivos que van desde POS, cajeros ATM hasta camiones de seguridad, por lo que una desactivación de líneas telefónicas podría ocasionar un serio perjuicio a diversos agentes económicos.
- La situación antes descrita resulta más grave aún en el caso de las Entidades del Gobierno cuya relación se encuentra regida por la normativa sectorial respectiva, esto es, la Ley de Contrataciones con el Estado. En ese sentido, a efectos de contratar con dichas entidades, nuestra representada participa en un concurso público cuyas condiciones de contratación se encuentran contenidas en las “Bases” que se registran en el sistema denominado SEACE y cuyo incumplimiento podría ocasionar no sólo la aplicación de una multa económica, sino inclusive la inhabilitación de poder contratar con el Estado.
- Como estamos seguros vuestro Despacho comprenderá, estamos ante categorías de clientes que no son parte del problema público analizado en el informe sustentatorio y tampoco son el objetivo de la normativa regulatoria, razón por la cual solicitamos su exclusión expresa de la norma que sea aprobada.  
Es por ello que **América Móvil solicita** que el proyecto en mención sea archivado y en caso se insista en su aprobación, solicitamos la exclusión de los clientes corporativos (incluyendo líneas utilizadas para el internet de las cosas y clientes gobierno) enfocándose únicamente al segmento donde se ha identificado el problema público, así como dentro del principio de razonabilidad.
- Por otro lado, no obstante nuestra posición señalada a lo largo de la presente comunicación y que consiste en el archivo definitivo del proyecto bajo análisis; y sin perjuicio de nuestra propuesta alternativa que consiste en la exclusión de los clientes corporativos (incluyendo líneas utilizadas para el internet de las cosas y clientes gobierno; solicitamos a vuestro Despacho se sirva re-evaluar – en caso sea aprobado el presente proyecto- - los alcances del presente proyecto a la luz de las reglas del cliente especial reconocidas en el reglamento de portabilidad numérica<sup>4</sup>, a efectos de disponer la exclusión de los alcances del proyecto a aquellos clientes que cuenten con más de diez (10) líneas telefónicas.

En cuanto al argumento que este proyecto normativo va a afectar considerablemente las ventas de equipos de CLARO, a pesar de que solo TELEFÓNICA es la causa del problema, y que la regulación debería ser asimétrica, se señala al respecto que, en el supuesto que solo TELEFÓNICA fuese la empresa que incumple las medidas de seguridad en los procesos de contratación, el *enforcement* sería prácticamente inocuo para el resto de empresas operadoras al asumir las reglas que se proponen en este proyecto normativo debido a que serían empresas que cumplen correctamente con las normas de contratación.

Sin embargo, si bien no se espera que las otras empresas operadoras tengan el mismo nivel de incumplimiento que tendría TELEFÓNICA, la preocupación y oposición a la norma que manifiesta CLARO, e incluso la intención de cuestionarla luego de su aprobación, hace entrever que no hay plena confianza respecto a sus propios mecanismos de control y seguridad de la información de sus usuarios y personal de ventas. Es decir, una empresa operadora con buenos estándares de seguridad no debería sentirse amenazada, sino por el contrario, debería estar a favor de que el servicio público móvil no caiga en el mundo de la informalidad y el desorden.

Al respecto, de cara al ejercicio de la responsabilidad social empresarial en nuestro país sorprende esta oposición casi permanente de las empresas operadoras al establecimiento de normas que brindan mayor seguridad a los usuarios y que buscan evitar que el mercado móvil sea uno más de los mercados afectados por la informalidad y la delincuencia, ello debido a que las mismas empresas operadoras han reconocido que no tienen control de las empresas comercializadoras de líneas bajo la modalidad de tercerización y han manifestado su interés de seguir explotando la vía pública como un canal de comercialización, con lo cual parece escaso el esfuerzo privado por accionar bajo buenas prácticas de responsabilidad social.

Esto último es también importante, dado que se encuentra subyacente en la intención de este proyecto normativo que no se trata solo de mejorar el acceso a la información, sino que es una pieza más



## COMENTARIOS ADICIONALES:

*La continuidad del servicio es un principio rector de las telecomunicaciones en beneficio de los usuarios. Es oportuno advertir muy respetuosamente a vuestro Despacho que, de concretarse el proyecto, se estaría afectando este principio rector –específicamente derivado de las condiciones de servicio--, por un lado, en perjuicio de los usuarios del servicio en tanto se estaría dando de baja sus servicios de manera inconsulta sin permitirle el ejercicio de sus derechos; y, por otro lado, en perjuicio de las empresas operadoras, en tanto se las forzaría a incumplir con las obligaciones asumidas frente al Estado peruano relacionadas a la continuidad del servicio, todo lo cual consideramos no se encontraría acorde a nuestro ordenamiento jurídico.*

*El informe sustentatorio del proyecto no ha justificado adecuadamente la existencia del problema público y tampoco ha efectuado un correcto análisis de proporcionalidad y razonabilidad de la solución elegida, lo cual consideramos un aspecto preocupante que no estaría acorde a las recientes políticas de mejora de la calidad regulatoria. En ese sentido, a continuación, analizamos las evidencias utilizadas como sustento de la existencia de un problema público que amerita una intervención regulatoria expuestas en el punto 4.3 del informe:*

- *La primera evidencia, contenida en el punto 4.3.1., hace mención a los reclamos por contrataciones no solicitadas en los periodos de 2021 y 2022 y enfatiza en la relación de dichos servicios para fines delictivos o fraudes financieros.*

*Al respecto, debemos de advertir que, si bien es correcto que existe un incremento de 35,7% en 2022 respecto de 2021 en las cifras generales, el informe no ha precisado que dicho incremento es exclusivamente a causa de una sola empresa operadora (Telefónica del Perú, según lo señalado por el propio OSIPTEL en el informe sustentatorio del proyecto), en tanto las otras empresas o han reducido la cantidad de reclamos o la han mantenido.*

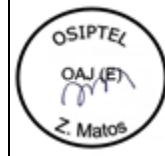
*En ese sentido, la evidencia bajo análisis no justifica una intervención regulatoria de alcance general en tanto el problema (incremento de reclamos por contrataciones no solicitadas) se presenta en una única operadora. Por ello, consideramos que lo que se requiere es una intervención no regulatoria focalizada y mejora de los criterios para la realización de fiscalizaciones a efectos de poder corregir la conducta de*

del engranaje de la seguridad ciudadana para lograr lo que se enfatiza: un mercado móvil libre de informalidad y delincuencia. Por ello, en atención a este objetivo, no resulta posible plantear una regulación asimétrica, dado que la delincuencia que atenta contra los procesos de contratación de TELEFÓNICA, fácilmente podría migrar a otras empresas operadoras. Es decir, la propuesta normativa no puede dejar abiertas brechas potenciales a través de las cuales, los estafadores y extorsionadores sigan obteniendo líneas móviles.

Por otra parte, CLARO ha cuestionado las evidencias empleadas para sustentar el problema regulatorio, respecto a ello, se debe señalar lo siguiente:

- Los cuestionamientos de titularidad prepago es una evidencia secundaria que permite apreciar que siguen existiendo casos de personas que desconocen haber adquirido una línea. No se ha realizado un análisis de qué proporción de las líneas con registros inválidos (titular y vendedor) son prepago o pospago; sin embargo, ese análisis solo contribuiría a tener un mayor detalle del problema, pero su ausencia no debilita el planteamiento porque lo crucial es que las empresas operadoras permitirían que las empresas comercializadoras y los vendedores sigan encontrando nuevas modalidades de incumplir con las normas establecidas por el OSIPTEL.
- El OSIPTEL ha dado prioridad a la evaluación del cumplimiento de los registros de vendedores debido a la naturaleza del problema. Es decir, el Regulador no puede establecer períodos largos de evaluación de una norma que atiende un problema de seguridad para los usuarios, sino que es necesario perfeccionarla hasta lograr corregir esta problemática. En esto también se puede apreciar las posiciones opuestas entre el OSIPTEL y las empresas operadoras, donde para el primero hay un sentido de urgencia y responsabilidad para con los usuarios, y respecto a los segundos, un insuficiente compromiso con la seguridad de sus usuarios.

Particularmente en el caso CLARO, el cuestionamiento al uso de los incumplimientos en el registro de vendedores se debe a que, del levantamiento de información se ha verificado que el aplicativo de CLARO tiene varias brechas de seguridad que permiten registrar esa lista de nombres incoherentes a nivel



la empresa responsable del incremento de las contrataciones no solicitadas.

- La siguiente evidencia, contenida también en el punto 4.3.1., hace mención a los cuestionamientos de titularidad prepago. Al respecto, el OSIPTEL no cumple con desarrollar (sustentar la relación de causalidad entre el problema identificado y la propuesta) que amerite una intervención regulatoria rígida en tanto, a diferencia de los casos de contrataciones no solicitadas, no tiene una relación con la comisión de delitos o fraudes. **En ese sentido, la presente evidencia carece de razón de ser como justificante para la intervención regulatoria propuesta por el proyecto.**

- De otro lado, en lo que respecta a la evidencia contenida en el literal a) del punto 4.3.2 del informe, relacionada a un supuesto incumplimiento del registro de vendedores, así como de la toma de su huella dispuesta en la Norma de Condiciones de Uso.

Al respecto, debemos de advertir que resulta prematura e irrazonable una evaluación respecto de una obligación con apenas cuatro (4) meses de vigencia y respecto de la cual no se realizó un periodo de marcha blanca como ocurre en implementaciones tecnológicas en otras entidades o se recomienda en las buenas prácticas de gestión pública a nivel internacional.

En ese sentido, consideramos que **la presente evidencia no puede ser utilizada como justificación para una intervención regulatoria de alcance general en tanto se trata de una regulación con escasos meses de vigencia y, de utilizarse, contravendría no solo los principios de razonabilidad y proporcionalidad sino que también las políticas de mejora de la calidad regulatoria en tanto se estarían generando cambios constantes sustentados en información de un periodo de tiempo extremadamente corto y respecto del cual no se pueden usar para derivar en conclusiones como las expuestas en el proyecto, siendo además que se estarían generando trabas para futuros análisis ex-post que permitan medir el desempeño del OSIPTEL. Así mismo, debemos de advertir que bajo cualquier estándar el análisis expuesto en la informe resulta carente de razonabilidad.**

- La cuarta evidencia, contenida en el literal b) del punto 4.3.2., hace mención a los errores en el Registro de Abonados por parte de las empresas operadoras en el periodo de 2022. Al respecto, es necesario señalar que, como lo detalla el propio informe, casi la totalidad de errores detectados (93%) corresponden a una sola empresa operadora (Telefónica del Perú).

de titular de la línea como de vendedor. Esto nuevamente confirma lo que se manifestó en el informe N° 038-DAPU/2023, que las empresas operadoras no han logrado un adecuado nivel de control sobre las empresas comercializadores que realizan la fuerza de ventas, y que ello es la causa principal de la informalidad y desorden que está gestando el mercado móvil.

- Se ha reportado en el informe N° 038-DAPU/2023 la cantidad de requerimientos de información de la Fiscalía, PNP y Poder Judicial en el 2022 con la finalidad de evidenciar que existe una real problemática de seguridad, y que ello debe abordarse. Sin embargo, se debe discutir aquella afirmación que sostiene que esta información solo evidencia un problema estructural que trasciende al sector telecomunicaciones. En efecto, la delincuencia y la informalidad son problemas estructurales del Perú, y el proyecto normativo no pretende resolverlos, pero sí busca evitar que este problema incida en mayor medida en el mercado móvil.

Finalmente, como se mencionó al término de la sección Evidencias del citado Informe, pese al contexto de criminalidad y violencia en el país, las empresas operadoras han realizado un escaso esfuerzo o acciones insuficientes en favor de la seguridad de sus usuarios y en contribuir en evitar la inseguridad ciudadana. En consecuencia, la decisión adoptada por las empresas operadoras al comercializar sus servicios móviles sin sujetarse a las reglas de seguridad previstas para su adecuada contratación revelaría que no han internalizado la problemática identificada por el regulador.

Con relación al supuesto desincentivo a la venta de equipos, es preciso señalar que la propuesta únicamente tendrá un impacto sobre aquellas presuntas contrataciones que incluyan equipos terminales que se encuentren vinculados al servicio en virtud de un beneficio económico para la adquisición o financiamiento del equipo terminal relacionado al valor de la renta fija periódica por la prestación del servicio y/o al cumplimiento del plazo de permanencia establecido en el contrato adicional.





*En ese sentido, la evidencia bajo análisis no justifica una intervención regulatoria de alcance general en tanto el problema (errores en el Registro de Abonados) se presentan casi en su totalidad en una única operadora. Por ello, consideramos que lo que se requiere es una intervención no regulatoria focalizada y mejora de los criterios para la realización de fiscalizaciones a efectos de poder corregir la conducta de la empresa identificada como principal responsable de los errores en el Registro de Abonados.*

- *De igual modo, la evidencia contenida en el literal c) del punto 4.3.2., hace mención a los requerimientos de información efectuadas por autoridades judiciales y de seguridad al OSIPTEL.*
- *Al respecto, el Regulador no ha efectuado un análisis respecto a años posteriores sino únicamente de los trimestres de 2022, lo que, en primer lugar, no resulta suficiente a efectos de señalar las cifras como argumento suficiente que amerite nuevas intervenciones regulatorias a las ya dispuestas para el problema estructural (delincuencia y suplantación de identidad), como las contenidas en las disposiciones del RENTESEG; y, por otro lado, consideramos que el ente competente para dicho aspecto sería el MININTER y la Policía Nacional del Perú.*

***En ese sentido, la presente evidencia no ha sido desarrollada adecuadamente por lo que no puede ser utilizada como justificante para la intervención regulatoria propuesta por el proyecto.***

- ***Conforme lo antes expuesto, de las cinco (5) evidencias presentadas en el informe, solo dos (2) poseen características que podrían sustentar el problema público; sin embargo, estas dos evidencias no terminan de ser un sustento sólido para demostrar la existencia del problema público y, por consecuencia, mucho menos de servir como justificación para una intervención regulatoria de carácter general en tanto más del 90 % de los presuntos incumplimientos provienen de un solo operador (Telefónica del Perú, según lo señalado por el propio OSIPTEL en el informe sustentatorio del proyecto), razón por la cual no es posible considerar la existencia de un problema real de cumplimiento de las operadoras como problema público, sino de una deficiencia en la supervisión del Regulador y de la conducta de un solo agente del mercado.***

*En ese sentido, debemos de advertir que de concretarse el proyecto bajo la luz de las evidencias mostradas vulneraría gravemente el principio de razonabilidad y representa un retroceso a las políticas de mejora de la calidad regulatoria, siendo además que ameritaría que las empresas operadoras y los usuarios tomen las medidas legales que correspondan.*

Sin embargo, aquellos casos en los que no exista dicha vinculación no se verían necesariamente afectados por la propuesta, en tanto ambas contrataciones serían independientes. En tal sentido, no se pone en peor posición a la empresa operadora respecto de otros proveedores de equipos terminales, en tanto estos no tienen la posibilidad de realizar dicha vinculación.

De otro lado, es preciso señalar que no existirá ningún impacto en caso la empresa operadora dé estricto cumplimiento a los requisitos esenciales, así como a los reportes hacia el Osipitel.

Sin perjuicio de ello, en la versión final de la norma se prevé un periodo intermedio de suspensión del servicio en el cual el presunto contratante puede regularizar el cumplimiento de los requisitos esenciales, el cual también puede ser utilizado por la empresa operadora para agotar las acciones que lleven a dicha regularización por parte del abonado, esto es, por ejemplo, contactarlo o acercarse a su domicilio para realizar dicha regularización.

Con relación a la aplicación de una solución anticipada de reclamos - SAR ante un reclamo por la baja del servicio, cabe indicar que no corresponde realizar alguna precisión en la norma, por cuanto el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones reconoce la figura del SAR y no hace ninguna excepción para su aplicación, por lo que bien puede ser aplicado en este caso. No obstante, debe tenerse en cuenta que, en atención a las disposiciones establecidas, el SAR otorgado consistirá en la nueva contratación del servicio según todos los requisitos y medidas de validación establecidas en la normativa vigente.





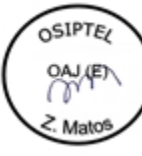
**El Informe sustentatorio no ha analizado los potenciales efectos de la regulación en los costos de las operadoras y los usuarios**, que podrían afectar también a los usuarios por los costos trasladados siendo además que tampoco ha realizado un análisis respecto del impacto del proyecto en la eficiencia de los procesos de contratación y las implicancias para aquellos usuarios que puedan ser afectados por la terminación contractual.

Al respecto, debemos advertir muy respetuosamente a vuestro despacho que esta ausencia de análisis respecto a impactos en la competencia, la economía de las operadoras, y la economía de los usuarios, no es acorde al espíritu de neutralidad que le corresponde a todo organismo regulador.

Como advertimos inicialmente, del análisis regulatorio efectuado por nuestra representada, consideramos que el proyecto de norma no tendría una justificación suficiente en nuestro ordenamiento jurídico y, de concretarse, estaría generando graves perjuicios en contra de los usuarios y de las empresas operadoras.

En ese sentido, si bien las empresas operadoras son responsables de la contratación de los servicios móviles, dicha obligación no implica que deban de soportar una intervención regulatoria de una naturaleza como la propuesta contenida en el proyecto.

Por tal motivo, muy respetuosamente expresamos a vuestro Despacho que la aprobación del proyecto podría ameritar la adopción de las acciones legales correspondientes en resguardo de los derechos de los usuarios y de la continuidad del servicio en atención a las obligaciones asumidas por las empresas operadoras con el Estado peruano en el marco de los contratos de concesión, así como en virtud de los principios de legalidad, razonabilidad y proporcionalidad –y de las políticas de mejora de la calidad regulatoria que viene impulsando el Gobierno peruano-- a los que debe ceñirse la administración pública. **Por lo motivos antes expuestos, América Móvil solicita que el proyecto en mención sea desestimado.**





**ENTEL**

Sobre el particular, establecer una desactivación del servicio móvil en caso no se cumpla los tres (03) requisitos, conllevaría a una afectación muy grave para el cliente, toda vez que la propuesta no plantea brindar la opción al cliente de subsanar el procedimiento de contratación.

En efecto, la propuesta normativa establece que al siguiente día calendario de la contratación, la empresa operadora debe: i) identificar la validez del contrato al cumplir con los citados requisitos, ii) enviar una comunicación por SMS sobre la desactivación del servicio y iii) ejecutar la desactivación, todo en el mismo día. Con ello, se evidencia que al cliente no se le brindará la opción de subsanar la contratación válidamente efectuada a través de una manifestando de voluntad, afectando el derecho del cliente a adquirir un servicio de telecomunicaciones y, por ende, a la continuidad del servicio. Asimismo, advertimos que el regulador no está considerando las consecuencias negativas tanto para el mercado de telecomunicaciones como a nivel técnico, que conllevaría establecer la desactivación del servicio de forma casi inmediata al no cumplir con algunos de dichos requisitos. Un ejemplo de ello es el siguiente:

- La contratación del servicio móvil por lo general también viene vinculada con la adquisición de un equipo terminal móvil a plazos, con lo cual efectuar una desactivación de forma directa afectaría a las empresas operadoras en el cobro de dichos equipos; lo que podría motivar a los clientes y a mafias, buscar elementos que invaliden la contratación desnaturalizando el sentido de la norma.

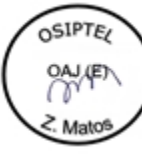
- Asimismo, de prosperar dicha propuesta sin considerar la afectación a la adquisición de equipos u otros servicios vinculados a telecomunicaciones, podría generar un desincentivo a las empresas operadoras de ofrecer equipos terminales móviles. Lo que involucraría reducir la oferta de equipos en el mercado, el cual **afectará directamente al cliente**, quién actualmente,

Considerando los comentarios presentados, se ha establecido un plazo para que se informe al abonado del servicio observado sobre la detección de uno o más incumplimientos de los requisitos esenciales y la necesidad de regularizar la contratación para evitar que se proceda con la suspensión y baja del servicio, y que la suspensión del servicio se realice luego de un día hábil de remitido el mensaje. Asimismo, se establece un periodo de suspensión previo a la baja del servicio.

Con relación al impacto de la medida en el mercado de equipos terminales móviles, nos remitimos a lo expuesto previamente.

Respecto del reclamo por falta de servicio, es de indicar que se retira dicha precisión de la norma, considerando que se emplearán las figuras de suspensión y baja, por lo que no resulta necesario hacer alguna mención sobre el procedimiento de reclamo, en tanto a partir de lo previsto en el actual Reglamento de reclamos, queda claro que los usuarios pueden presentar su reclamo por falta de servicio ante este supuesto. No obstante, considerando la posibilidad de regularización de la contratación, resulta claro que la empresa operadora al primer contacto que realice el usuario debe informarle sobre dicha posibilidad que le permitirá reactivar el servicio y evitar la baja.

Sobre la vinculación del número móvil de manera posterior a la baja del servicio con el ex – abonado para permitir su recuperación en el plazo de 30 días calendarios, se acoge el comentario y se retira dicha regla.



se beneficia con ofertas y promociones que le permiten adquirir equipos a bajos costos para poder acceder al servicio público de telecomunicaciones.

Por otro lado, en la Exposición de Motivos e Informes que sustentan la presente propuesta normativa, no advertimos sustento alguno que justifique técnicamente el desarrollo de un proceso de intercambio diario de información similar al Registro de Abonados. En ese sentido, establecer mecanismos de validación de requisitos de contratación, envío de SMS y ejecución de la desactivación de servicio en un mismo día, **conllevaría a efectuar todo un desarrollo técnico cuya implementación es de alto impacto en nuestros sistemas comerciales y procesos dada la complejidad de un desarrollo en** los elementos involucrados (activación, contraseña única, biometría del vendedor, canales de contratación, entre otros); por lo que solicitamos que exista un diálogo e incluso reuniones de trabajo entre el regulador y las empresas operadoras (impactadas) para verter los comentarios técnicos a la presente propuesta normativa, por lo que quedamos a disposición de vuestro despacho para establecer las fechas y horas de las reuniones de trabajo técnicas.

Por otro lado, el proyecto normativo prescribe la posibilidad que tiene el cliente de presentar un reclamo por falta del servicio; no obstante, consideramos que darle el derecho al cliente para presentar un reclamo para una acción estipulada en norma no tendría ningún sentido, y le generaría falsas expectativas; si se considera que la desactivación del servicio por no cumplir los requisitos de contratación no podría ser modificada; esto es, ¿cuál sería la acción de subsanación ante una línea desactivada?. En ese sentido, agradeceremos que se establezca claridad respecto de las consecuencias de una resolución fundada por este supuesto que satisfaga la pretensión del reclamante.

Ahora bien, debemos precisar que mantener vinculado un número telefónico a un cliente posterior a una baja, no sería justificable regulatoriamente por los siguientes motivos:

- i) Los clientes que presenten estos problemas, muchos de ellos se enmarcarían en aspectos fraudulentos, para anular las contrataciones adicionales al servicio de telecomunicaciones como del equipo terminal móvil.
- ii) Habría afectación al cliente que contrató y manifestó su voluntad de forma válida al adquirir un servicio público móvil de telecomunicaciones.





En ese sentido, consideramos que la obligación de conservar un número que el cliente solo obtuvo por unas horas no aportaría elemento relevante al procedimiento, al contrario, involucra un costo altísimo para las empresas operadoras efectuar este desarrollo que advertimos no aporta valor alguno al proceso de contratación, por lo que considerando el Principio de costo-beneficio, solicitamos evaluar la presente propuesta normativa, solicitando se deje sin efecto.

**VIETTEL:**

*Respecto al artículo bajo comentario, sugerimos que se incluya la definición de “desactivación del servicio público móvil”, en tanto no existe dicha definición en la norma vigente.*

*Por otro lado, debemos indicar que el plazo para verificar el cumplimiento de los requisitos esenciales de contrataciones, debería ser mayor considerando que no en todos los casos, las validaciones se pueden automatizar (clientes que no validaron su identidad a través del sistema de verificación biométrica previstos como excepciones en el punto 3.8. del Anexo 5 de la norma vigente). El plazo propuesto (un día) no permitiría realizar una adecuada revisión del cumplimiento de los requisitos esenciales considerando el volumen de contrataciones diarias, debido a ello, proponemos que el plazo se amplíe a uno más razonable.*

*Asimismo, de la revisión de la propuesta normativa, observamos que se ha establecido el envío de mensaje de texto, seguido de la desactivación del servicio. Sin embargo, como se visualiza en el segundo y tercer párrafo de la propuesta normativa, resulta confusa la oportunidad en la que se debería realizar la revisión, el envío del SMS y desactivación del servicio. Siendo así, a continuación, listamos nuestras consultas sobre el desarrollo de estas tres acciones:*

- *¿El envío del SMS deberá realizarse durante el mismo día en el que se detecta el incumplimiento de uno de los requisitos esenciales de la contratación del servicio?*
- *¿El envío del SMS podría realizarse durante el mismo día en el que se realizará la desactivación del servicio?*
- *¿El contenido del SMS solo informa sobre la desactivación del servicio?*

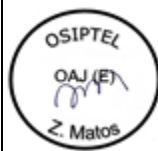
Al respecto, con relación al comentario de VIETTEL que sugiere se incluya la definición de “desactivación del servicio público móvil”, ello no resultó necesario toda vez que, el actual Glosario de Términos de la Norma de las Condiciones de Uso se ha incluido la definición de “Activación del servicio” de acuerdo a lo siguiente: “Proceso por el cual la empresa operadora habilita efectivamente el servicio contratado”, en tal sentido, de ello se desprende que la desactivación implicaba la acción contraria a dicha definición.

No obstante, en la versión final de la norma, según los comentarios recibidos, se omite el empleo de la figura de desactivación y se opta por la suspensión y baja del servicio ante el incumplimiento de los requisitos esenciales para la contratación.

En cuanto al comentario planteado por VIETTEL referido al plazo para verificar el cumplimiento de los requisitos esenciales, se acoge y se precisa que, para los supuestos de excepción a la verificación biométrica, la empresa debe realizar las validaciones pertinentes en el plazo de tres (3) días hábiles.

Según el esquema adoptado en la versión final de la norma, sobre el envío del mensaje de texto previo a la baja del servicio, es pertinente indicar:

- Debe realizarse en el plazo máximo que la empresa operadora cuenta para detectar el incumplimiento de requisitos esenciales, esto es, en el día calendario siguiente a la fecha de contratación, o dentro de los tres días hábiles siguientes a la fecha de contratación para los casos de excepción de verificación biométrica. Cabe indicar que esta validación diaria estará vigente después de 12 meses de





Además, se propone que, en caso de disconformidad por parte del cliente sobre la desactivación del servicio, este presente reclamos bajo la materia de falta de servicio. Al respecto, consideramos que el regulador ha omitido considerar que el procedimiento involucra la suspensión del acto reclamado, en cuyo caso sería posible dejar sin efecto la programación de la desactivación y/o la desactivación en sí misma. Cabe precisar que, orientar a los abonados a procedimientos de reclamos no solo resulta completamente insatisfactorio, en tanto no sería posible la subsanación de uno de los requisitos esenciales para reactivar el servicio. Siendo así, nos permitimos recomendar que se establezca un procedimiento de subsanación de oficio y/o a pedido del abonado que permita subsanar el proceso de contratación, sin afectar la continuidad del servicio, a efectos de no perjudicar a los solicitantes del servicio. Para este efecto, se podría proponer un plazo razonable para requerir la corrección debida (en caso el requisito deba ser cumplido por el solicitante) o corregir directamente la observación por la empresa operadora.

Respecto al último párrafo del artículo materia de inclusión, consideramos necesario precisar que no se ha determinado el procedimiento a seguir. Es decir, si se trataría de una nueva contratación o de una actualización del artículo 73 de la norma vigente. De la misma forma, solicitamos se detalle qué se entiende por personas involucradas. Igualmente, solicitamos se excluya la disponibilidad del plan tarifario, debido a que el mismo podría ya no estar vigente durante el plazo propuesto en el artículo bajo comentario.

Por último, solicitamos tenga a bien precisar cómo impactaría la desactivación de una línea que se adquirió conjuntamente a una adquisición de equipo terminal.

modificado el Instructivo Técnico sobre las Normas Complementarias del RENTESEG, por lo que la empresa operadora podrá adecuar sus sistemas para cumplir con estas disposiciones.

- Se precisa en la norma que en el mensaje de texto corresponderá se informe al usuario que se procederá con la suspensión y baja del servicio al haberse detectado el incumplimiento de un requisito esencial de la contratación, la necesidad de regularización y los canales para ello.

Ahora, en atención al comentario de VIETTEL, sobre la suspensión del acto reclamado, es de indicar que no corresponde dicha suspensión en los casos de reclamos por suspensión o baja de requisitos esenciales de contratación del servicio público móvil, de conformidad con lo establecido en el artículo 30 del Reglamento de Reclamos.

**Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones**  
**Artículo 30.- Suspensión del acto o de la resolución recurrida**

La presentación de reclamos y recursos de apelación a los que se refiere el presente Reglamento deja en suspenso la ejecución de los actos reclamados, de los que se deriven de éstos, o de las resoluciones recurridas; los que quedan supeditados a lo resuelto mediante resolución firme o que hubiere causado estado.

(...)

Luego de presentado un reclamo y mientras el procedimiento no hubiere concluido, la empresa operadora no puede suspender la prestación del servicio por falta de pago o exigir el pago del monto reclamado, **salvo que**: 1. Se proceda lícitamente como consecuencia de hechos ajenos a la materia del reclamo.

2. El usuario no hubiere cumplido con el pago de la parte no reclamada. 3. Se encuentre amparado en un pronunciamiento previo del OSIPTEL.

4. El objeto del reclamo hubiere sido declarado improcedente en un precedente de observancia obligatoria aprobado por el TRASU, por no encontrarse comprendido dentro de las





*materias contempladas en el artículo 28 de la presente norma, o;*  
*5. El **reclamo hubiere sido presentado** o encauzado a la materia de calidad e idoneidad en la prestación del servicio o **falta de servicio**, en virtud de lo establecido en la normativa vigente.*

En tal sentido, en la medida que la normativa contempla el mecanismo a través del cual el usuario puede encausar su petitorio, no corresponde la creación de un procedimiento específico.

De otro lado, en atención al comentario, se precisa cómo se realiza la regularización del servicio y sus alcances.

Con relación al tema de equipos terminales, nos remitidos a lo indicado previamente.

**Propuesta para comentarios**

**Artículo Segundo.** - Incorporar el Capítulo IV y los artículos 75 y 76 al Título XI de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL, conforme al siguiente texto:  
 (...) **Artículo 76.- Devolución por desactivación del servicio público móvil**  
 La empresa operadora del servicio público móvil realiza las devoluciones que correspondan, incluyendo el respectivo interés, desde la activación del servicio hasta su desactivación por el incumplimiento de alguno de los requisitos esenciales establecidos en el artículo 18-A, en el plazo máximo de dos (2) meses.”

**Telefónica**

*Respecto a lo dispuesto en el artículo 76, consideramos pertinente precisar que en este escenario no habría ningún supuesto en el que se tuviera que hacer alguna devolución al cliente, ya que la facturación por el cobro del servicio se realiza de manera mensual.*

*De hecho, esta obligación refuerza el hecho de que el control del cumplimiento de los requisitos deba realizarse de manera mensual porque el*

*materias contempladas en el artículo 28 de la presente norma, o;*  
*5. El **reclamo hubiere sido presentado** o encauzado a la materia de calidad e idoneidad en la prestación del servicio o **falta de servicio**, en virtud de lo establecido en la normativa vigente.*

En tal sentido, en la medida que la normativa contempla el mecanismo a través del cual el usuario puede encausar su petitorio, no corresponde la creación de un procedimiento específico.

De otro lado, en atención al comentario, se precisa cómo se realiza la regularización del servicio y sus alcances.

Con relación al tema de equipos terminales, nos remitidos a lo indicado previamente.

**Propuesta final**

Se retira la disposición inicialmente propuesta.

Considerando que se ha incluido una etapa en la cual el abonado puede regularizar el cumplimiento de los requisitos esenciales, se omite incluir la regla sobre devoluciones. Sin perjuicio de ello, se debe indicar que se tiene expedito el derecho del usuario de requerir algún ajuste o devolución u otro aspecto que la normativa lo establezca por el periodo que el servicio no sea efectivamente prestado, así como por el cobro de servicios y/o equipos cuya contratación no reconozca. En efecto, en caso la persona que figura como abonado del servicio



cliente recién recibe una factura por el cobro de su servicio al mes o más, sea un escenario de renta adelantada o vencida.

El servicio empieza a ser facturado en el momento de la "activación", si se da de baja y luego se da de alta será más difícil de controlar. Esto incluso impacta en el caso de que el equipo adquirido sea financiado, tal y como se explicó en el apartado anterior.

que desconozca dicha contratación puede presentar un reclamo por contratación no solicitada para solicitar el ajuste de los recibos emitidos por el servicio y/o equipo registrado sin su consentimiento (numeral 8 del artículo 28 del Reglamento de Reclamos).

En caso el usuario reconozca la contratación, pero no se haya regularizado la contratación en el plazo establecido, generándose la baja del servicio, este puede presentar un reclamo por los montos cobrados posteriores a la fecha en que se efectuó la baja (numeral 6 del artículo 28 del Reglamento de Reclamos).

**AMÉRICA MÓVIL**  
**Respecto al artículo 76:**

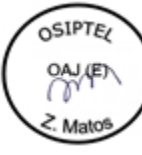
Como es de vuestro conocimiento, el artículo Segundo del Proyecto de Norma se plantea la incorporación del artículo 76° en la Norma de Condiciones de Uso creando un nuevo procedimiento de devolución<sup>5</sup> aplicable en caso el servicio telefónico sea desactivado.

- En primer término, le expresamos nuestra preocupación por el contenido de este extremo del proyecto en tanto que contiene un mandato general que no ha sido explicitado ni siquiera en el informe sustentatorio o en la exposición de motivos.

En efecto, **el texto propuesto no deja en claro los conceptos a ser devueltos**, generando una falta de claridad tanto para las empresas operadoras, como para los consumidores, quienes en última instancia podrían verse incorrectamente incentivados a la presentación de reclamos ante inconformidades por la devolución, incrementando la carga tanto de las instancias de reclamos de las empresas operadoras como del OSIPTEL. Al respecto, se debe de considerar lo siguiente:

- i. La devolución de efectivo se debe encontrar condicionada a la entrega de los materiales devueltos como el SIMCard, a pesar de que una vez utilizado el SIMCARD, el mismo se vuelve inutilizable (tiene la naturaleza de un bien consumible).
- ii. No se ha precisado si la devolución del consumo y/o cargo fijo es obligatoria en los casos en los cuales se evidencia que el cliente ha solicitado (v.g. adquisición de paquetes adicionales, servicios de valor agregado, etc.) o ha hecho uso del servicio contratado (minutos, gigas, etc.). Como estamos seguros

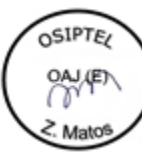
Conforme se mencionó previamente, considerando que se ha incluido una etapa en la que el abonado puede regularizar el cumplimiento de los requisitos esenciales, se omite incluir la regla sobre devoluciones. Sin perjuicio de ello, que expedito el derecho del usuario de requerir algún ajuste o devolución u otro aspecto que la normativa lo establezca por el periodo que el servicio no sea efectivamente prestado, así como por el cobro de servicios y/o equipos cuya contratación no reconozca. En tales casos, corresponde aplicar la normativa establecida para el procedimiento de reclamo y devoluciones en el Reglamento de Reclamos y la Norma de las Condiciones de Uso.





comprenderá, no resulta razonable efectuar la devolución sobre un servicio efectivamente utilizado por el cliente.

- iii. No se ha determinado desde cuando iniciaría el conteo del plazo para la ejecución de la devolución, esto es, si se contabiliza desde la desactivación del servicio o desde el día siguiente a los 30 días propuestos en el artículo 75 propuesto en el Artículo Segundo del Proyecto de Norma.
- iv. Al no establecer los conceptos a ser devueltos, se deja en incertidumbre respecto a las reglas aplicables para aquellas compras que tengan servicios de valor añadido (SVA) o beneficios que son utilizados –se “gastan-- en el momento de la activación.
- v) No se ha especificado a qué ciclo se debería de facturar en los casos en los que se reactive la línea.
- Así mismo, no se ha considerado que este procedimiento requerirá de modificaciones a los sistemas de las empresas operadoras. Esto es, será necesario un desarrollo tecnológico, el cual requerirá de un plazo de implementación igual al de los demás artículos propuestos por el Proyecto de Norma.
- De otro lado, respecto a la ejecución de la devolución, no se ha evaluado el impacto del proceso de devolución en aquellos escenarios en los cuales la línea desactivada es el único servicio contratado por el cliente en nuestra red; de modo tal que no existe otra línea en la cual sea posible efectuar la devolución.
- Por otro lado, conforme fuera señalado anteriormente, el OSIPTEL no ha evaluado el impacto del Proyecto de Norma en la normativa tributaria vigente relacionada a la emisión de comprobantes de pago; conforme se detalla a continuación:
  - i. Las transacciones gravadas requieren de la emisión de un comprobante de pago conforme al Reglamento de Comprobantes de Pago, siendo necesaria la aprobación de una medida que permita a las empresas operadoras efectuar la anulación del comprobante emitido; siendo la situación antes descrita más grave aun cuando la facturación no es realizada por CLARO sino por un tercero, como lo sería un distribuidor al momento de facturar la venta de un SIMCARD o un equipo terminal.
  - ii. No se ha tomado en consideración que, según lo establecido en la propia normativa vigente, el tráfico móvil generado en el extranjero (trafico roaming) puede ser facturado hasta en los





siguientes (6) seis meses; de modo tal que la desactivación del servicio telefónico ocasionará un serio perjuicio de cobranza, siendo oportuno resaltar que la situación antes descrita podría ser más crítica aun en aquellos casos de abonados situados en las zonas de frontera.

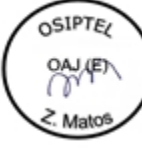
iii. No se ha tomado en consideración la existencia de servicios de valor agregado (recurrentes o no) ofrecidos por terceras empresas (agregadores) y facturados por las empresas operadoras, siendo que en estos casos ante el proceso de desactivación, se requiere que el OSIPTEL disponga expresamente que las empresas operadoras podrán anular directamente estos servicios siendo inclusive que dicho tercero podrá requerir el pago a las empresas operadoras, a pesar de haberse puesto a disposición efectiva del cliente solicitante.

iv. No se ha evaluado los escenarios tributarios relacionados a la venta de equipos en cuotas que contienen un subsidio por parte de las empresas operadoras. Así mismo, se debe de considerar que el equipo puede no ser devuelto y aún si lo fuera no tendría el mismo valor que al ser entregado (nuevo y sellado) e inclusive no tendría una utilidad para las empresas operadoras, toda vez que no podrían ser puestos a comercialización.

Así mismo, al anularse la venta y ejecutarse la desactivación del servicio existe un fuerte impacto negativo a las empresas operadoras ya que no contarían con mecanismos para efectuar la cobranza a una persona que no es cliente, generando ello un riesgo de que el cliente afectado no realice el pago de las cuotas restantes. No debe perderse de vista que, por lo general, los acuerdos de facilidades de pago o con condiciones especiales ofrecidos por las empresas operadoras se encuentran supeditado a que el servicio telefónico se encuentre en estado activo.

v. No se ha evaluado correctamente qué ocurriría en los casos en los que clientes –a propósito-- desconozcan la venta luego de la observación de falta de algún requisito esencial a efectos de adueñarse de un equipo terminal y considerando las importantes cifras de morosidad que existen en dicho segmento de negocio, todo lo cual es de conocimiento de vuestra institución.

Ver respuesta a los comentarios realizados anteriormente.



Es por ello que **América Móvil solicita** que el proyecto en mención sea desestimado y sus alcances sean adecuadamente evaluados atendiendo a sus impactos económicos y tributarios.

**ENTEL:**

Al respecto, debemos considerar que mantener este escenario de desactivación del servicio en caso se identifique que no se cumple con algún "requisito" de contratación, solo beneficia a los supuestos de fraude, esto es, a personas inescrupulosas que originarán se anule el contrato no solo de servicios sino de equipo, e incluso soliciten una devolución por el acto fraudulento.

En ese sentido, proponemos que las devoluciones se apliquen únicamente a los clientes que solicitaron nuevamente la contratación del servicio dentro de los 30 día calendario, esto en línea con lo propuesto en el artículo 75. Toda vez que, efectuar una devolución a toda persona que no cumplió con los requisitos esenciales, esto incluirá a las personas que realizan fraude y no se contará con ningún desincentivo de dicha acción, por el contrario, se sentirán motivados de continuar realizando acciones de fraude dado que contarán con la devolución del dinero que invirtieron para acciones delictivas.

**BITEL**

**Respecto al artículo 76:**

*Respecto a la obligación propuesta en el artículo bajo comentario, solicitamos se precise el proceso de devolución para el supuesto de incumplimiento de alguno de los requisitos esenciales, en tanto, entendemos que la desactivación del servicio solo involucraría la devolución por los importes pagados para la prestación del servicio, es decir, costos del SIM Card y pago de rentas mensuales. Sin embargo, esta obligación no se extendería a la adquisición de equipos terminales durante la contratación del servicio.*

*Además, nos gustaría consultar si la aplicación del artículo en comentario abarcaría aquellos pagos o recargas realizadas durante el periodo de revisión, inclusive si estas ya hubieren sido consumidas por el abonado.*

Con relación a estos comentarios nos remitimos a lo antes expuesto.

Con relación a estos comentarios nos remitimos a lo antes expuesto.



De la misma forma, solicitamos que se detalle el procedimiento para la ejecución de la devolución, considerando que el servicio ya se encontraría desactivado.

**Propuesta para comentarios**

**Artículo Tercero.** – Incluir el numeral 4 al Anexo 6 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTTEL, de acuerdo con el siguiente texto:

**“ANEXO 6 OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LA EMPRESA OPERADORA (...)**

**4.SOBRE EL ENVÍO DE INFORMACIÓN DE LAS ACTIVACIONES Y DESACTIVACIONES DEL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL**

La empresa operadora del servicio público móvil debe remitir al Osiptel en forma diaria, a través del Sistema de seguimiento, monitoreo y fiscalización de contrataciones, bajas y migraciones, utilizando los mecanismos previstos en dicho sistema, la información de cada contratación o activación realizada, así como las desactivaciones correspondientes a dichas contrataciones, de ser el caso, según el siguiente detalle y de acuerdo con el formato comunicado por el Osiptel:

- i. N° de servicio público móvil
- ii. Nombres y apellidos del personal de la empresa operadora que interviene en la contratación.
- iii. Tipo y número de documento de identidad del personal de la empresa operadora que interviene en la contratación.
- iv. Código del vendedor, según el numeral 2.8 del Anexo 5 de la presente norma.
- v. Fecha y hora de verificación biométrica exitosa del abonado nacional.
- vi. Id de transacción de RENIEC de la validación biométrica del abonado nacional.
- vii. Fecha y hora de verificación biométrica exitosa del personal de la empresa operadora que interviene en la contratación.

**Propuesta final**

**Artículo Tercero.** – Incluir los numerales 5 y 6 al Anexo 6 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTTEL, de acuerdo con el siguiente texto:

**“ANEXO 6**

**OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LA EMPRESA OPERADORA**

(...)

**5. SOBRE EL ENVÍO DE INFORMACIÓN DE LAS CONTRATACIONES DEL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL**

La empresa operadora del servicio público móvil debe remitir al Osiptel en forma diaria, a través del RENTESEG, la información de cada contratación realizada, según el siguiente detalle y de acuerdo con el formato comunicado por el Osiptel:

- i. Fecha y hora de la verificación biométrica exitosa del abonado por cada contratación del servicio, según corresponda.
- ii. Id de transacción de RENIEC o la Superintendencia Nacional de Migraciones, según sea el caso, de la validación biométrica exitosa del abonado.
- iii. Tipo de excepción de verificación biométrica del abonado, de ser el caso.
- iv. Fecha de emisión del documento legal de identidad del abonado exceptuado de verificación biométrica.





- viii. Canal de contratación: Centro de atención, punto de venta, telefónico, virtual, delivery o feria itinerante.
- ix. Código del centro de atención, código del punto de venta, dirección indicada por el solicitante.
- x. Coordenadas del lugar en el que se efectuó la contratación.
- xi. Fecha de desactivación, según corresponda
- xii. Tipo(s) de requisito(s) esencial(es) incumplido(s), según corresponda a la desactivación ejecutada.

- v. Nombres y apellidos del personal de la empresa operadora que interviene en la contratación del servicio, según el numeral 2.8 del Anexo 5 de la presente norma.
- vi. Tipo y número de documento de identidad del personal de la empresa operadora que interviene en la contratación.
- vii. Código del personal de la empresa operadora que interviene en la contratación, según el numeral 2.8 del Anexo 5 de la presente norma.
- viii. Fecha y hora de verificación biométrica exitosa del personal de la empresa operadora que interviene en la contratación del servicio.
- ix. Id de transacción de la validación biométrica exitosa del personal que interviene en la contratación del servicio por parte de la empresa operadora.
- x. Canal de contratación: Centro de atención, punto de venta, telefónico, virtual, delivery o feria itinerante.
- xi. Código del centro de atención, código del punto de venta, dirección indicada por el solicitante o código del establecimiento que comercializó el SIM card autoactivado, según el canal de contratación empleado.
- xii. Coordenadas geográficas del lugar en el cual se efectuó la contratación según la información obtenida del equipo empleado por el personal de la empresa operadora para la contratación.
- xiii. Fecha y hora de suspensión, según corresponda.
- xiv. Fecha y hora de baja, según corresponda.
- xv. Tipo(s) de requisito(s) esencial(es) omitido(s), según corresponda a la baja ejecutada.

**6. CARGA DE LA PRUEBA DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS ESENCIALES PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS MÓVILES**

La carga de la prueba sobre el cumplimiento de los requisitos esenciales recae en la empresa operadora que realiza la contratación del servicio público móvil, para lo cual debe remitir a solicitud del Osiptel, como mínimo, lo siguiente:





- (i) *Respecto de la contratación y adquisición de SIM card en lugares autorizados: registros a nivel de sistemas de las coordenadas geográficas del lugar en el cual se realizó la contratación, según la información obtenida del equipo empleado por el personal de la empresa operadora al momento de la contratación; salvo se trate de una contratación por autoactivación, en cuyo caso se consideran los registros a nivel de sistemas que acrediten el uso de dicho canal.*
- (ii) *Respecto de la validación de identidad de la persona natural, nacional o extranjera, que interviene en la contratación por parte de la empresa operadora: registro a nivel de sistemas de la verificación biométrica exitosa de dicho personal.*
- (iii) *Respecto de la validación de identidad del solicitante del servicio: registro a nivel de sistemas de la verificación biométrica exitosa del solicitante del servicio y en los casos de excepción a la verificación biométrica, copia del documento legal de identidad presentado por el solicitante para la contratación, así como, la declaración jurada que corresponda.”*

**Comentarios recibidos**

**TELEFÓNICA:**

*Las diferentes propuestas normativas que incorporaría este artículo presentan una serie de problemáticas:*

- *A nivel de biometría cliente y biometría vendedor no se cuenta con una integración pura y directa desde plataforma biométrica al sistema comercial.*
- *Aún con la solución estructural, se requiere la definición de las lógicas, por ejemplo: en los casos de impedimento físico, vendedores y/o clientes con múltiples validaciones biométricas, biometría del vendedor en caso de delivery (biometría del motorizado, esto no se encuentra en el sistema comercial sino en el aplicativo de delivery).*
- *No necesariamente el canal de venta registrado en el sistema comercial tiene la misma denominación o identificación que el punto de venta específico que se maneja en el canal. Para llegar a una identificación exacta, entre sistema comercial y lo que mapean los diferentes canales,*

**Posición del OSIPTEL**

Con relación a la necesidad de realizar integraciones de sus sistemas, se otorgará un plazo de doce meses desde modificado el instructivo técnico de las Normas Complementarias del RENTESEG para que la empresa operadora realice las adecuaciones correspondientes, esto es, en la práctica, alrededor de 1 año y medio desde la publicación de la norma, plazo razonable para que la empresa realice las adecuaciones correspondientes que le permita automatizar la verificación diaria del cumplimiento de los requisitos esenciales. Asimismo, sobre los casos de excepción biométrica, conforme se mencionó en la disposición que regula el proceso de detección, suspensión y baja, en estos supuestos, se considera pertinente otorgar el plazo de tres días (03) hábiles para su evaluación.

En relación con lo señalado por la empresa respecto de la gestión de los canales de venta y la identificación del lugar de contratación



*se requerirían desarrollos y a nivel aplicaciones y/o canal para que sea lo mismo que se registra a nivel de sistema comercial +Simple. Cabe precisar cómo se lo hemos indicado a OSIPTEL en diferentes instancias, nuestras ventas se realizan a través de herramientas, salvo las que se realizan en los centros de atención y tiendas que se registran directamente en +simple.*

- Para poder implementar la reportería diaria de activaciones de servicio móvil se necesita la integración de la información biométrica con nuestros sistemas comerciales, lo cual requeriría de una gran inversión en tecnología y recursos humano. Además, este proceso puede ser muy complejo y llevar mucho tiempo en implementar, ya que se deben garantizar altos niveles de seguridad para proteger la información sensible.*

*Como propuesta, OSIPTEL podría realizar el control a través del registro de abonado que forma parte de la norma del RENTESEG para monitorear las contrataciones de los servicios de telefonía móvil. Este registro proporciona información detallada sobre los usuarios de servicios de telecomunicaciones, incluyendo sus nombres, números de identificación, entre otras. Esta información puede ser utilizada para identificar patrones sospechosos en las altas de servicios móviles y para detectar posibles casos de fraude. Lo que nosotros podríamos remitirles, de manera mensual, sería el listado de las desactivaciones realizadas por no cumplir con las validaciones de identidad cliente. De esta forma, se estaría cumpliendo con el objetivo de este proyecto normativo y no se generaría una sobrecarga regulatoria de altísimo impacto.*

*Además, es pertinente detallar, que, como proveedores de servicios móviles, ya contamos con procesos de seguridad para identificar las altas de servicios que podrían ser fraudulentas. Estos procesos incluyen la verificación de la identidad del usuario a través de documentos oficiales y la validación de la información de contacto del usuario. Si se detecta un posible caso de fraude de terceros, la empresa podría realizar la desactivación del servicio correspondiente e informar a través del sistema de monitoreo de bajas y migraciones con un nuevo motivo, específicamente a través del reporte de bajas sin solicitud por parte del abonado.*

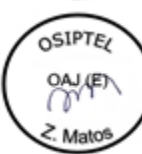
*Por lo tanto, a favor de generar eficiencias se debería hacer uso de herramientas ya implementadas en las cuales ya se cuenta con la información de todas las nuevas contrataciones de manera diaria, el OSIPTEL ya cuenta con la información de las nuevas contrataciones de manera diaria. Además, se podría incluir un motivo de baja o suspensión específica para las desactivaciones en el reporte de bajas sin solicitud del abonado. Esto*

efectivo, se otorgará un plazo para que las empresas efectúen las implementaciones necesarias para que se pueda automatizar las verificaciones del lugar de contratación.

Del mismo modo, se acoge en parte el comentario y se precisa que el envío de información requerido se realice a través del RENTESEG.

De otro lado, sobre los procesos de seguridad propios de las empresas operadoras, es de indicar que estos no han resultado suficientes, por cuanto, conforme se detalla en el Informe que sustenta la presente modificación normativa, se continúan observando servicios móviles con registros inconsistentes o fraudulentos.

Finalmente, considerando el comentario respecto a que no existen antecedentes de los reportes exigidos, se incorpora un numeral en el cual se precisa los documentos que debe conservar la empresa operadora para acreditar el cumplimiento de los requisitos esenciales para la contratación de los servicios públicos móviles, a fin de brindar mayor predictibilidad sobre la posterior verificación de las presentes disposiciones.



permitiría al OSIPTEL y a los proveedores de servicios móviles detectar y prevenir casos de fraude de manera efectiva, sin la necesidad de implementar un sistema costoso y complejo de recolección de datos biométricos diarios.

Cabe precisar que si la finalidad de la presente propuesta es un correcto seguimiento y fiscalización de los requisitos esenciales, por un lado (i) ya brindamos información de contrataciones y activaciones, a través del RENTESEG, (ii) si se pretende que remitamos información a través del reporte de bajas y migraciones, se podría remitir la información de desactivaciones tal y como se muestran las bajas y migraciones, es decir su "registro" y "ejecución", y no cada proceso o validación previa que se realiza. No existe actualmente un antecedente de reportería detallada como el que nos está exigiendo el presente proyecto.

### **CLARO**

Al respecto, mucho agradeceremos tomar en consideración que la información solicitada por vuestro Despacho es información que debe ser obtenida de diversas fuentes y al tratarse de información que deberá ser reportada diariamente, se cruzaría con la elaboración de otros reportes que se brindan todos los días al OSIPTEL, tal como lo es Registro de Abonados, Sistema de Bajas y Migraciones, entre otros.

En efecto, no debe perderse de vista que durante la madrugada no sólo se elaboran actualmente diversos reportes regulatorios (como los antes descritos) sino también se realizan una importante cantidad de procesos comerciales (facturación, cambio de plan, etc.), regulatorios (portabilidad, intercambio de IMEI's, etc.), trabajos de mantenimiento cuya realización no puede ser postergada. Es por ello que América Móvil propone que la reportería así como la evaluación de la información no sea realizada de manera diaria.

Así mismo, los campos requeridos por el reporte no han considerado las excepciones de la toma de huella dactilar reguladas en el punto 3.4 del Punto 3 del Anexo 5 de la Norma de Condiciones de Uso.

En efecto, el proyecto no ha tomado en consideración que la propia normativa vigente dispone que se omitirá la validación biométrica al momento de efectuar la contratación de servicios móviles cuando: **i)** el contratante cuente con alguna discapacidad física o con huella desgastada que le impida aprobar satisfactoriamente el control biométrico; **ii)** la existencia de personas

Con relación a la necesidad de realizar integraciones de sus sistemas, se otorgará un plazo de doce meses desde modificado el instructivo técnico de las Normas Complementarias del RENTESEG para que la empresa operadora realice las adecuaciones correspondientes, esto es, en la práctica alrededor de 1 año y medio desde la publicación de la norma. Asimismo, sobre los casos de excepción biométrica, conforme se mencionó en la disposición que regula el proceso de detección, suspensión y baja, en estos supuestos, se considera pertinente otorgar el plazo de tres días (03) hábiles para su evaluación.

Respecto del comentario referido a la exigencia de información de verificación biométrica en los supuestos de discapacidad o fallas de conectividad, siendo que ello solo será exigible en caso no se haya presentado algunos de los tales supuestos de excepción previsto en la normativa, se incluyen los campos de "Tipo de excepción de verificación biométrica del abonado, de ser el caso" y "Fecha de emisión del documento legal de identidad del abonado exceptuado de verificación biométrica", aplicable en tales casos.

Por otro lado, sobre el comentario referido a requerir información de coordenadas geográficas, es de indicar que, con la finalidad de abordar la problemática de la falta de seguridad en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, a través de la Resolución de Consejo Directivo N° 072-2022-CD/OSIPTEL, actualmente Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-



extranjeras que residen en el Perú y deseen contratar un servicio móvil; y **iii)** la posibilidad de que los sistemas del RENIEC presenten fallas en la conectividad.

Como estamos seguros vuestro Despacho comprenderá, estas excepciones generarán complejidades al momento de la automatización de los sistemas en tanto no sería posible remitir lo requerido en los literales v) y vi) del texto propuesto en el Artículo Tercero del Proyecto.

Al respecto, el reporte en mención se encontraría con dificultades para transmitir correctamente aquellas altas realizadas por personas (peruanos) con alguna discapacidad física / huella desgastada; así como las realizadas por personas de un origen extranjero (y que por ende, la contratación se realiza con un documento de identidad diferente al documento de identidad – DNI); todo lo cual podría generar no solo complejidades en el reporte sino en el análisis requerido en el artículo 75 propuesto en el Artículo Segundo del Proyecto de Norma.

La situación descrita ocurre también para los casos en los que la contratación del servicio (alta nueva) se realice utilizando la autoactivación, en cuyo caso no sería posible remitir lo requerido en los literales ii), iii), iv), ix) y x) del texto propuesto en el Artículo Tercero del Proyecto.

Es por tal motivo que solicitamos a vuestro Despacho evaluar correctamente la complejidad para el desarrollo tecnológico requerido, así como las dificultades para automatizar el mismo y realizar el reporte de manera adecuada.

- Finalmente, debemos de precisar que respecto a lo requerido en el numeral x) del artículo tercero del Proyecto de Norma, debemos de precisar que existen limitantes tecnológicas. Al respecto, debemos de señalar que las aplicaciones usadas desde PC no se pueden capturar coordenadas de manera directa, mientras que en el caso de aplicaciones pueden capturar las coordenadas siempre que se tenga habilitada la localización o no se esté usando una red WiFi.
- Es por ello que América Móvil solicita que el proyecto en mención sea desestimado y sus alcances sean analizados a la luz de una adecuada revisión del stock regulatorio.

CD/OSIPTEL (Norma de las condiciones de uso de los servicios públicos de telecomunicaciones), se dispuso, entre otros, la modificación de la obligación referida a la contratación de servicios móviles a través de los distintos canales, estableciéndose que la empresa operadora remita al OSIPTEL el registro de distribuidores autorizados, registrándose entre otros, la ubicación georreferenciada de cada punto de venta del distribuidor autorizado para realizar contrataciones.

Sin embargo, a pesar de que el marco normativo vigente establece que la comercialización del servicio público móvil se realice (i) validando la identidad de la persona que interviene en la contratación y del solicitante mediante el sistema de verificación biométrica y (ii) a través de puntos de venta autorizados y habilitados por las empresas operadoras y ubicados en una dirección específica, la cual es informada al OSIPTEL, se han presentado incumplimientos referidos a la contratación en puntos de venta no autorizados, al realizarse de manera incorrecta la biometría del vendedor y del solicitante, entre otros.

Por ejemplo, se advirtieron casos de contrataciones que fueron realizadas en Lima mediante el referido aplicativo por un vendedor registrado en el departamento de Tacna.

Cabe resaltar que, las situaciones descritas no solo evidencian una vulneración a los sistemas implementados por ciertas empresas operadoras utilizados para la contratación del servicio móvil, sino que además trajeron como consecuencia adicional que los abonados implicados fueran víctimas de fraudes bancarios.

Las sanciones impuestas y los presuntos incumplimientos advertidos a través de las fiscalizaciones realizadas por el OSIPTEL demuestran que el mecanismo de autorregulación por parte de las empresas operadoras no está funcionando, lo cual evidencia la falta de incentivos por parte de estas para mejorar su conducta infractora de manera voluntaria, sus procesos de seguimiento, control, verificación interna y autenticación en los procesos de contratación o activación de servicios, aspectos que continúan siendo uno de sus principales falencias que tienen implicancias en las contrataciones.

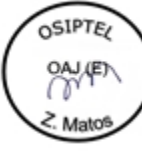




En ese sentido, resulta necesario que el OSIPTEL adopte las medidas que correspondan ante la ausencia de autorregulación por parte de las empresas operadoras, estableciendo, entre otros, que reporten al OSIPTEL la información de cada contratación realizada, entre las que se encuentra aquella relacionada con las *“coordenadas geográficas del lugar en el cual se realizó la contratación, según la información obtenida del equipo empleado por el personal de la empresa operadora al momento de la contratación”*. Esto con la finalidad de tener información que permita validar si la contratación se efectuó en un punto de venta autorizado.

Cabe mencionar que, las empresas operadoras han implementado aplicativos de ventas para la comercialización de servicios móviles en los puntos de venta de los distribuidores autorizados, los cuales son utilizados en equipos terminales móviles denominados Smartphone, que cuentan con la funcionalidad de establecer una determinada ubicación a través del Sistema de Posicionamiento Global (GPS), el cual no solo permite determinar con exactitud la ubicación geográfica del equipo terminal en niveles de latitud, longitud y altitud en tiempo real sino que además trazar rutas con precisión; por lo que técnicamente es factible por parte de las empresas operadoras extraer las coordenadas geográficas del momento y lugar en el cual se efectuó cada contratación.

Cabe indicar que la funcionalidad de obtener las coordenadas geográficas no es ajena a las empresas operadoras toda vez que, mediante Resolución de Gerencia General N° 00031-2021-GG/OSIPTEL, que aprobó los “Instructivos técnicos para la medición y cálculo de los Indicadores y parámetros del Servicio de Acceso a Internet: Cumplimiento de Velocidad Mínima (CVM), Velocidad Promedio (VP), Latencia (L), Variación de Latencia (VL), Tasa Pérdida de Paquetes (TPP), Tasa de Ocupación de Enlace (TOE); y de Telefonía Móvil: Calidad de Cobertura de Servicio (CCS), Calidad de la Voz (CV) y Tiempo de Entrega de Mensajes de Texto (TEMT)”, dispuso que la implementación de la herramienta de medición para Smartphone/Tablet, que debía tener entre sus funcionalidades, permitir la descarga de reportes que contengan entre otros datos, las coordenadas de longitud y latitud de la medición.





Cabe precisar que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 192-2023-CD/OSIPTEL, que aprobó los procedimientos de supervisión de los indicadores de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, se dispuso igualmente que las empresas operadoras prestadoras del servicio de internet móvil, tenían la obligación de implementar una Herramienta de medición para Smartphone/Tablet, que debía dentro de sus funcionalidades, permitir al usuario la descarga de reportes de las mediciones realizadas, donde se indique entre otra información, las coordenadas de longitud y latitud de la medición. Por lo que se reitera que resulta factible que los smartphones que las empresas operadoras utilizan para realizar la contratación del servicio puedan registrar y almacenar esta información. Asimismo, en equipos fijos también existen alternativas tecnológicas para la obtención de información de coordenadas geográficas, como por ejemplo, mediante el empleo de aplicaciones que permitan la geolocalización tanto al conectarse a la red fija o wi-fi.

**ENTEL**  
*Al respecto, consideramos que la propuesta que realiza el regulador, relacionada a obtener información diaria mediante un sistema automatizado como es el sistema de seguimiento y fiscalización de bajas y migraciones, no representa un valor agregado para el mercado de telecomunicación, toda vez que dicha información no conllevará una acción inmediata por parte del regulador.*

*Por lo antes expuesto, nos hacemos la siguiente pregunta ¿se justifica como mejora para el mercado de telecomunicaciones a favor del cliente, implementar todo un sistema de traslado de información de las contrataciones, cuando ello puede ser solicitado a la empresa operadora de forma directa?, consideramos que la repuesta es, no. Más aún, si tomamos en cuenta que el regulador en su Exposición de Motivos solo indica que lo solicitado es para realizar seguimiento y fiscalización de la norma.*

*En esa línea, el regulador no estaría cumpliendo con el principio de la supervisión “costo –eficiencia” el cual dispone en su artículo 3.b de la ley de funciones y facultades del OSIPTEL, lo siguiente: b. Costo-eficiencia. - En virtud del cual las acciones de supervisión procurarán desarrollarse evitando generar costos excesivos a las empresas supervisadas. En efecto, nuestra representada no cuenta con la información requerida, por lo que la presente*

Cabe precisar que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 192-2023-CD/OSIPTEL, que aprobó los procedimientos de supervisión de los indicadores de calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, se dispuso igualmente que las empresas operadoras prestadoras del servicio de internet móvil, tenían la obligación de implementar una Herramienta de medición para Smartphone/Tablet, que debía dentro de sus funcionalidades, permitir al usuario la descarga de reportes de las mediciones realizadas, donde se indique entre otra información, las coordenadas de longitud y latitud de la medición. Por lo que se reitera que resulta factible que los smartphones que las empresas operadoras utilizan para realizar la contratación del servicio puedan registrar y almacenar esta información. Asimismo, en equipos fijos también existen alternativas tecnológicas para la obtención de información de coordenadas geográficas, como por ejemplo, mediante el empleo de aplicaciones que permitan la geolocalización tanto al conectarse a la red fija o wi-fi.

Si bien las empresas operadoras efectúan la verificación de los requisitos esenciales, es importante que el Regulador en el marco de sus funciones fiscalice la correcta verificación de dichos requisitos, en el más corto plazo, lo cual será posible con la implementación de esta herramienta a través de la cual se pretende efectuar una verificación permanente y automática.

En ese sentido, se precisa la redacción a fin de que quede clara la obligación de la remisión de información de coordenadas geográficas obtenida del equipo empleado por la empresa operadora al momento de la contratación.

De otro lado, se acoge en parte el comentario y se establece que la información será remitida a través del RENTESEG.

Respecto de los cuestionamientos referidos a la protección de datos personales, es preciso indicar que la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, establece que no se requiere el consentimiento del titular de datos personales, para los efectos de su tratamiento, cuando los datos son necesarios para la preparación, celebración y



propuesta representaría la creación de nuevos campos de información e impacto en nuestros sistemas de atención; así como también en los aplicativos App ventas y App Delivery que se vinculan con todos nuestros canales de atención para la contratación del servicio.

En ese sentido, consideramos que implementar todo un sistema automatizado para remitir información que podría ser vertida mediante requerimientos periódicos, representaría grandes esfuerzos para las empresas operadoras y no brindaría un valor agregado a los clientes ni a sus acciones de supervisión, por lo que agradeceremos que dicha propuesta quede sin efecto.

Además, nuestra preocupación radica en que el regulador en su exposición de motivos señala lo siguiente: "la Dirección de Fiscalización e Instrucción del Osiptel solicitará por escrito la información sobre la activación y desactivación de los servicios públicos móviles", al respecto debemos advertir que solicitar dicha información a nuestra representada, se estaría solicitando por duplicado la misma información, dado que la norma complementaria del RENTESEG diariamente remite al OSIPTEL todas las líneas activadas y desactivas, por lo que dicha posición contradice lo dispuesto en el artículo 48° del TUO de la Ley 27444, el cual prescribe lo siguiente:

**"Artículo 48.- Documentación prohibida de solicitar 48.1 Para el inicio, prosecución o conclusión de todo procedimiento, común o especial, las entidades quedan prohibidas de solicitar a los administrados la presentación de la siguiente información o la documentación que la contenga: (...)**

**48.1.1 Aquella que la entidad solicitante genere o posea como producto del ejercicio de sus funciones públicas conferidas por la Ley o que deba poseer en virtud de algún trámite realizado anteriormente por el administrado en cualquiera de sus dependencias (...)"**

En ese sentido, solicitamos a vuestro Despacho que la intención de solicitar información que posee el regulador en virtud del ejercicio de sus funciones se quede sin efecto.

Ahora bien, el artículo 18-A indica que "El contrato de los servicios públicos móviles se perfecciona con el cumplimiento de todos los requisitos esenciales". Al respecto, con dicha premisa se puede considerar que el

ejecución de una relación contractual en la que el titular de datos personales sea parte.

### Ley N° 29733

#### "Artículo 14. Limitaciones al consentimiento para el tratamiento de datos personales

No se requiere el consentimiento del titular de datos personales, para los efectos de su tratamiento, en los siguientes casos:

(...)

5. Cuando los datos personales sean necesarios para la preparación, celebración y ejecución de una relación contractual en la que el titular de datos personales sea parte, o cuando se trate de datos personales que deriven de una relación científica o profesional del titular y sean necesarios para su desarrollo o cumplimiento.

En ese sentido, la información del lugar de contratación que debe registrar la empresa operadora como parte de sus obligaciones regulatorias, no puede considerarse como una afectación a la protección de datos personales, en tanto es un dato necesario para programar la ejecución del delivery y que debe registrarse como parte de la información relacionada a la contratación.

Asimismo, con relación a los cuestionamientos por autoincriminación, se modifica la redacción del artículo a fin de que la empresa operadora reporte la omisión del requisito esencial de contratación.



contrato quedaría perfeccionado con la validación biométrica de identidad del cliente, tomando en cuenta que dicha validación es el último requisito para la contratación.

En base a lo antes indicado y que el presente artículo solicita la información de las coordenadas del lugar en que se efectuó la contratación, dicha coordenada correspondería al lugar en que se efectuó la validación biométrica, la misma que pudo realizarse en un punto de venta, casa del cliente u otro punto geográfico en que el cliente se encontró; dado que, con dicha validación se perfecciona la contratación.

En esa línea, las coordenadas de ubicación del cliente, se consideran datos personales al permitir identificar elementos de una persona o de otros datos vinculados a ella; es por ello, que en el marco de la protección de datos personales dicha información no debe ser entregada sin consentimiento del cliente, esto en cumplimiento del "Principio de Consentimiento" establecido en el artículo 5 de la Ley de Datos Personales.

Además, nuestra representada no encuentra justificación para requerir dicha información en el marco de la contratación de un servicio público móvil; sumado a que, en la exposición de motivos los argumentos son nulos respecto de la necesidad de dicha información que presentaría una grave afectación a la protección de los datos personales de los clientes.

En ese sentido, agradeceremos a vuestro Despacho deje sin efecto la solicitud de requerir información de las coordenadas del lugar en que se realizó la contratación.

Por otro lado, nos causa mucha preocupación que el Regulador nos induzca mediante el campo "Tipo(s) de requisito(s) esencial(es) incumplido(s)" a indicar que no se ha cumplido con lo señalado en la norma –esto es, no se cumplió con los requisitos esenciales de la contratación— al registrar el incumplimiento que impulsó la desactivación del servicio, lo cual vulnera el derecho a la no autoincriminación.

En efecto, el tribunal Constitucional ha tenido la oportunidad de pronunciarse sobre la autoincriminación en el expediente 03-2005-PI/TC, disponiendo lo siguiente:

(...)el artículo 8º de la Convención Americana de Derechos Humanos, que reconoce expresamente como parte de las "Garantías Judiciales" mínimas que tiene todo procesado, el



"g) derecho a no ser obligado a declarar contra sí mismo ni a declararse culpable (...)"

Motivo por el cual, el presente campo no corresponde ser incorporado ya que obligaría indicar que las empresas operadoras no cumplieron con una obligación regulatoria y por ende se vulneraría el derecho a la no autoincriminación.

### VIETTEL

De la revisión de la propuesta normativa, logramos advertir que el OSIPTEL requiere el envío de manera diaria de la información sobre contrataciones o activaciones efectuadas, la cual además de generar un incremento de costos a la empresa operadora, no permitirá realizar un adecuado y correcto cumplimiento por la prontitud de la data a remitirse, por lo que proponemos que la misma se pueda enviar al OSIPTEL de manera quincenal y mensual, facilitándose así el envío de una data completa y dentro del posible plazo consignado por el OSIPTEL.

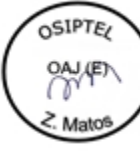
Precisamos que, el envío de registros de abonados, incluyendo las variaciones en los estados o modalidades del servicio, ya son enviadas al OSIPTEL vía otros reportes (como el consolidado de listas blancas y negras del RENTESEG). Por lo que, requerir un reporte adicional sobre esta obligación resultaría improductivo y contrario a las disposiciones de simplificación administrativa.

Por otro lado, dentro de los datos solicitados no se ha detallado los supuestos de activación de personas jurídicas ni los supuestos donde el abonado no valida su identidad a través del sistema de verificación biométrica (excepciones previstas en el punto 3.8. del Anexo 5 de la norma vigente), los cuales no generarán un contraste con la base de datos del RENIEC.

Asimismo, en el punto ix. se hace referencia a la "dirección indicada por el solicitante", por ello, solicitamos se confirme si está referido únicamente a los

Se considera que la revisión diaria de las contrataciones realizadas es técnicamente factible y sobre todo necesaria. Respecto al primer punto, en la actualidad, la información de las contrataciones es registrada por las empresas operadoras desde dispositivos (PC y tablets) de manera digital, de forma que ya existen bases de datos en los servidores de las empresas. Las empresas operadoras deben realizar las adecuaciones necesarias para la identificación de los registros irregulares, lo cual también será beneficioso ellas por cuanto van a poder identificar a los vendedores y empresas comercializadoras que incumplen con las normas establecidas. Por el contrario, realizar una verificación de forma quincenal y mensual podría incrementar la afectación de los usuarios al brindar una oportunidad a los vendedores implicados con estas malas prácticas para ocultar las evidencias.

Respecto del punto ix, es de precisar que, efectivamente, no resultará aplicable proporcionar los datos de validación biométrica del *delivery* siempre que no intervenga en el proceso de contratación y solo entregue el SIM Card para posterior auto-activación. Sin perjuicio de ello, resulta pertinente recordar que en el canal de comercialización *delivery* la empresa operadora tiene identificado al personal que realiza la entrega del SIM Card al solicitante del servicio, para lo cual lleva un registro detallado en el que incluye la siguiente información: nombre, apellido, tipo y número de documento, código único de





casos donde el cliente solicita mediante delivery la entrega del SIM Card. Si fuera el caso, solicitamos se tenga en consideración que esos casos no existirían datos de validación de identidad del personal que cumple con la entrega, debido a que este no participa en la contratación.

Además, en el punto x. se hace referencia a la “coordenadas del lugar donde se efectuó la contratación”, por ello, solicitamos se precise si este campo sería obligatorio para los casos de autoactivación. Sobre el particular, cabe resaltar que, en principio, no debería ser aplicable dicho campo para ese mecanismo de contratación.

De la misma forma, observamos que, si bien se ha incluido la fecha de desactivación, no se ha incluido la fecha de activación de las líneas.

**Propuesta para comentarios**

**Artículo Cuarto.** – Modificar el numeral 1.2. del Anexo 5 y el Anexo 9 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL, de acuerdo con el siguiente texto:

**ANEXO 5**

**2.2. Mecanismos de contratación** Los mecanismos de contratación son los siguientes:

(...)

- i. **Auto-activación:** Este mecanismo permite que el proceso de contratación y activación del servicio lo realice directa **y exclusivamente** el solicitante del servicio y la validación de su identidad y manifestación de voluntad se realice mediante verificación biométrica de huella dactilar a través del aplicativo informático que la empresa operadora debe tener a disposición de todos los usuarios en la correspondiente tienda de aplicativos. Para una validación exitosa se requiere que se

identificación y distribuidor, conforme a lo dispuesto en el numeral 5 del punto 2.8 del Anexo 5 de la Norma de las Condiciones de Uso.

Ahora bien, es pertinente mencionar que, mediante cartas C.00484-DAPU/2023 y C.01404-DAPU/2023 se aprobaron para la empresa VIETTEL los procedimientos para la activación y portabilidad, respectivamente. Dichos procedimientos involucran la participación en el proceso de contratación del personal *delivery*; por lo que, las contrataciones que se efectúen empleando dichos procedimientos sí deben contar con los datos de validación biométrica de identidad del personal, los cuales deberán ser reportados a través del RENTESEG.

Sobre el punto x, se debe remitir la información conforme a la propuesta requerida en el anexo 6 de la norma de Condiciones de Uso, en la cual respecto de las coordenadas geográficas se precisa que corresponden a aquellas obtenidas del equipo empleado por el personal de la empresa operadora al momento de la contratación; por lo que, ello no aplicaría para el caso de los servicios contratados mediante autoactivación en los cuales el personal de la empresa operadora no participa en la contratación.

**Propuesta final**

**Artículo Cuarto.** – Modificar el numeral 1.2. del Anexo 5 y el Anexo 9 de la Norma de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 172-2022-CD/OSIPTEL, de acuerdo con el siguiente texto:

**“ANEXO 5**

**1.2. Mecanismos de contratación**

Los mecanismos de contratación son los siguientes: (...)

**vi. Auto-activación:**

Este mecanismo permite que el proceso de contratación y activación del servicio lo realice directa **y exclusivamente** el solicitante del servicio y la validación de su identidad y manifestación de voluntad se realice mediante verificación





brinde el número del documento nacional de identidad y la fecha correcta de su emisión para su contrastación con la base de datos del RENIEC.

La empresa operadora proporciona al solicitante del servicio la información respectiva con las instrucciones que deberá seguir para el acceso y uso del referido aplicativo, **sin intervenir en el proceso de contratación y/o activación del servicio.**

**La activación del servicio público móvil mediante auto-activación se limita a una sola activación o portabilidad numérica en el mes por el abonado; y se realizan hasta dos activaciones en un mes a través de un mismo equipo terminal móvil.**

biométrica a través del aplicativo informático que la empresa operadora debe tener a disposición de todos los usuarios en la correspondiente tienda de aplicativos. Para una validación exitosa se requiere que se brinde el número del documento nacional de identidad y la fecha correcta de su emisión para su contrastación con la base de datos del RENIEC.

La empresa operadora proporciona al solicitante del servicio la información respectiva con las instrucciones que deberá seguir para el acceso y uso del referido aplicativo, **sin intervenir en el proceso de contratación y/o activación del servicio.**

**La activación del servicio público móvil mediante auto-activación se limita a una sola activación o portabilidad numérica en el mes por el abonado.**

**El Osiptel puede suspender o prohibir el uso de este mecanismo ante la inobservancia de estas disposiciones.”**

**Comentarios recibidos**

**TELEFÓNICA:**

Respecto de este artículo solicitamos se elimine la restricción establecida de una sola activación o portabilidad numérica por mes. Si ya el mecanismo de contratación respectivo ha sido aprobado con sus mecanismos de seguridad correspondientes, no tiene sentido establecer limitaciones respecto de la cantidad de contrataciones que se puedan realizar.

**Posición del OSIPTEL**

De las acciones de seguimiento y fiscalización realizadas en el año 2023, se observa que se estarían empleado SIM Card destinados a la auto-activación para realizar la comercialización del servicio público móvil en la vía pública, por tanto, las normas existentes emitidas por este Organismo no han resultado suficientes para hacer frente a dicha situación, y de igual manera ocurre los mecanismos de seguridad correspondientes a cada mecanismo de contratación.

En consecuencia, la disposición que consiste en la restricción establecida de una sola activación o portabilidad numérica por mes, resulta importante a fin de evitar que el mecanismo de auto-activación sea empleado para activar una cantidad inusual de servicios bajo titularidad de una persona, asimismo cabe traer a colación, que dicha restricción ya es aplicada para aquellos SIM Card adquiridos en establecimientos comerciales, por lo que resulta coherente que la medida se extienda a todos los canales por los que es posible





**CLARO:**

*Sobre el particular, como es de vuestro conocimiento, el proyecto plantea una modificación del numeral 1.2 del Anexo 5 de la Norma de Condiciones de Uso, relacionada al mecanismo de autoactivación a efectos de explicitar aún más algunas condiciones aplicables, así como para proponer algunos mecanismos de seguridad.*

*En ese sentido, consideramos que si bien de la redacción actual de la norma ya se desprende que la empresa operadora no debe participar en el proceso de auto-activación al indicarse que “Este mecanismo permite que el proceso de contratación y activación del servicio lo realice directamente el solicitante del servicio”, el texto propuesto por el Proyecto de Norma explicita lo anterior al señalarse lo siguiente: “Este mecanismo permite que el proceso de contratación y activación del servicio lo realice directa y exclusivamente el solicitante del servicio (...) La empresa operadora proporciona al solicitante del servicio la información respectiva con las instrucciones que deberá seguir para el acceso y uso del referido aplicativo, sin intervenir en el proceso de contratación y/o activación del servicio” (dejándose en claro que se prescinde la figura del vendedor).*

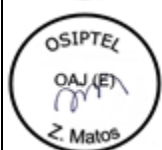
*Al respecto, saludamos la precisión efectuada por el OSIPTEL en el presente Proyecto de Norma en tanto refuerza la interpretación actual a efectos de evitar interpretaciones o acciones que desnaturalicen este mecanismo, permitiendo un sano desempeño de las empresas operadoras.*

*Por otro lado, respecto a la nueva restricción contenida en el proyecto, referido a la cantidad de activaciones al mes por terminal, esto es, el límite de dos activaciones por mes por equipo terminal móvil, consideramos oportuno indicar lo siguiente:*

- i. Este extremo de la propuesta no resulta técnicamente viable en tanto que durante el proceso de autoactivación no es posible vincular el código de IMEI del terminal utilizado (en el cual se encuentra instalado el mecanismo de autoactivación) con el SIM Card de autoactivación, siendo posible efectuar cualquier tipo de vinculación una vez que el*

adquirirse una SIM Card, a fin de poder tener diversas herramientas para poder hacer frente al problema de la contratación del servicio público móvil de forma ambulatoria.

Se acoge en parte el comentario de CLARO, y se retira la mención al control de cantidad máxima de activaciones desde un mismo equipo terminal. No obstante, se precisa que el Osiptel puede suspender o prohibir el uso de este mecanismo a aquellas empresas operadoras que no cumplan con las reglas establecidas.



SIM Card es activado e introducido en un terminal móvil (se asocia el IMEI con el SIM Card).

- ii. Todas las aplicaciones disponibles en la tienda de Android e iOS (versión de Android 10 en adelante) no remiten a los sistemas información sobre el código IMEI del terminal que se encuentra siendo utilizado con una determinada aplicación, razón por la cual no es posible contar con dicha información a efectos de implementar el control propuesto en la normativa antes señalada.

Al respecto, debemos de precisar que desde la versión de Android 10 y el sistema iOS, se autogeneran IMEI's temporales, no existiendo una manera en la que se pueda limitar el uso de los aplicativos por terminal móvil.

En concreto, se debe de considerar que no resulta factible desarrollar lo requerido por el Proyecto de Norma en tanto no existe una manera de que la aplicación realice un conteo de uso por IMEI en tanto este último irá cambiando en cada operación, lo cual es un factor que las empresas operadoras no pueden modificar en tanto los mismos son desarrollados por empresas terceras que inclusive no reguladas por el OSIPTEL.

- iii. De cara a los clientes, cualquier terminal móvil no resulta idóneo para ser utilizado en el proceso de auto-activación, en tanto que, se requiere contar con características mínimas en su cámara a efectos de la toma de la huella.

- iv. La limitación por equipo terminal móvil podría ocasionar un impacto negativo en aquellas personas que no cuenten con equipos que cumplan las características requeridas para el funcionamiento de la aplicación, en general personas de menores recursos, no podrán acceder al mecanismo de autoactivación, limitando su inclusión y agravando la brecha digital en un contexto en el que las gestiones no presenciales se vienen fortaleciendo.

Considerando lo anterior, consideramos viable la modificación relacionada a la **prohibición expresa de la participación de las empresas operadoras en el proceso de autoactivación, motivo por el cual solicitamos su aprobación.**

Por otro lado, **América Móvil solicita** que el proyecto en mención sea desestimado --atendiendo a limitantes técnicas existentes-- en el extremo referido a **la limitación a dos activaciones por mes por equipo terminal móvil.**





De manera adicional, debemos de señalar que actualmente nuestra representada se encuentra realizando las gestiones necesarias para comunicar de manera activa la importancia del cuidado de la huella a los usuarios, haciendo énfasis en que no deberán de brindársela a terceros o desconocidos debido al alto riesgo de que activen líneas sin su consentimiento. Es en esta comunicación activa que CLARO también viene evaluando una manera de comunicar la importancia del correcto uso del aplicativo de autoactivación, en el cual deberá de ser utilizado únicamente por los clientes y no por las empresas operadoras (vendedores).

**VIETTEL:**

En cuanto a este artículo, solicitamos que se precise si las restricciones se aplicarán exclusivamente a aquellos casos de activaciones no observadas, es decir, contrataciones que hubieren cumplido con los requisitos esenciales y/o se aplicará para todos los casos en los que se detecte la activación, independientemente del tratamiento posterior de dicha operación.

Por otro lado, respecto a la limitación de dos activaciones en el mismo equipo terminal, sugerimos que se detalle si se trata del equipo terminal donde se encuentra descargado el aplicativo de autoactivación. Asimismo, solicitamos que se confirme si esta restricción no aplicaría para los otros mecanismos de contratación, en otras palabras, que en un mismo equipo terminal se podrían realizar más de dos activaciones por mes (entre autoactivaciones y los otros mecanismos).

Sobre la consulta formulada por VIETTEL es preciso aclarar que la restricción planteada por este Organismo, sobre limitar a una sola activación o portabilidad numérica en el mes por el abonado, aplica a todos los SIM card destinados para auto-activación. La norma amplía los alcances de esta restricción que se encuentra actualmente prevista para los SIM card adquiridos en establecimientos comerciales.

De otro lado, se retira la restricción de cantidad máxima de activaciones en el mismo terminal móvil.

**Propuesta para comentarios**

**Propuesta final**

**DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL**  
**Única. - Vigencia**  
 El artículo 18-A, el Anexo 9 y las Disposiciones complementarias transitorias de la presente norma entran en vigencia al día siguiente de su publicación en el diario oficial "El Peruano".  
 Los artículos 75 y 76 así como el numeral 1.2 del Anexo 5 de la presente norma entran en vigencia a los tres (3) meses desde su publicación en el diario oficial "El Peruano".  
 Las demás disposiciones de la presente norma entran en vigencia en nueve (9) meses desde su publicación en el diario oficial "El Peruano".

**DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL**  
**Única.- Vigencia**  
 Las disposiciones de la presente norma entran en vigencia a los seis (6) meses de su publicación en el diario oficial El Peruano, salvo el artículo 76 y el numeral 5 del Anexo 6, cuya vigencia es a partir de los doce (12) meses de modificado el Instructivo Técnico para el cumplimiento de las Normas Complementarias para la Implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad – RENTESEG.

**Comentarios recibidos**

**TELEFÓNICA:**

*Sobre el plazo de implementación, solicitamos que se revise los plazos de implementación para que sean acordes con las complejidades planteadas. Se requiere por lo menos de 9 meses a un año como tiempos de desarrollo para cumplir con las propuestas del Proyecto normativo sobre todo para lo establecido en el artículo 75. Los cambios que implican todo el procedimiento de verificación diaria y desactivación comprenden cambios estructurales en nuestros sistemas, plataformas y herramientas de venta.*

*Respecto del artículo que propone el reporte diario de activaciones y desactivaciones, requeriríamos un periodo de 18 meses para su construcción en los términos propuestos por el Proyecto.*

**Posición de Osipitel**

Al respecto, resulta pertinente revisar los plazos y ampliaciones otorgados para la implementación de proyectos de similar complejidad al planteado en el presente proyecto, lo cual se detalla a continuación:

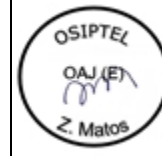
Obligación Normativa	Días para su vigencia	Meses para su vigencia
Uso de la contraseña única*	353	11.8
Verificación biométrica de vendedor**	275	9
Reactivación de reposición de SIM card en 4 horas**	275	9
Sistema de Seguimiento y Monitoreo y Fiscalización de Bajas y Migraciones***	270	9

\*Cabe señalar que en este caso la vigencia inicialmente era 5 meses contabilizados a partir de la publicación de la resolución N° 072-2022-CD/OSIPTEL (12/04/2022), sin embargo, posteriormente dicho plazo fue extendido por 4 meses adicionales, y finalmente extendido hasta el 31/03/2023 (11.8 meses)

\*\* La vigencia inicialmente era 5 meses contabilizados a partir de la publicación de la Resolución N° 072-2022-CD/OSIPTEL (12/04/2022), sin embargo, posteriormente dicho plazo fue extendido por 4 meses adicionales.

\*\*\* La vigencia inicialmente era 6 meses contabilizados a partir de la publicación del instructivo técnico, sin embargo, posteriormente dicho plazo fue extendido por 3 meses adicionales.

Ahora bien, como se puede observar en el cuadro anterior, los desarrollos efectuados para el cumplimiento del respectivo cambio normativo, con similar complejidad al planteado en el presente proyecto, no pudieron ser implementados en los plazos inicialmente otorgados, extendiéndose estos a 9 y más meses.





En tal sentido, se considera razonable otorgar el plazo de doce meses desde modificado el Instructivo Técnico sobre las Normas Complementarias del RENTESEG (en la práctica, alrededor de 1 año y medio desde la publicación de la norma) para la implementación de la solución tecnológica automatizada para detección de requisitos esenciales y baja, detección de errores de ser el caso y corrección de estos, así como para la implementación de los reportes de información sobre contratación del servicio.

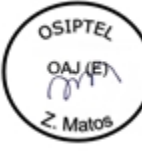
Resulta importante señalar que la obligación sobre la prohibición de comercialización y contratación de los servicios públicos móviles de forma ambulatoria o en la vía pública, y la verificación biométrica del vendedor o persona natural que intervenga directamente en la contratación del servicio, así como de la persona que adquiere el servicio en calidad de contratante, se encuentran vigentes

Del mismo modo, la disposición referida a la baja del servicio ante el incumplimiento de la verificación biométrica del vendedor y/o del solicitante del servicio, así como la contratación en forma ambulatoria o en lugares no reportados al Osiptel se encuentra vigente, según la disposición prevista en el Decreto Legislativo N° 1338, modificado por el Decreto Legislativo N° 1596.

Sin perjuicio de ello, considerando los comentarios recibidos se otorga un plazo de seis (6) meses para la entrada en vigencia de la norma, salvo la disposición referida a la verificación diaria de las contrataciones (artículo 76) y el envío de información sobre las contrataciones al Osiptel (numeral 5 del Anexo 6), cuya vigencia es a partir de los 12 meses de modificado el Instructivo Técnico para el cumplimiento de las Normas Complementarias del RENTESEG.

De otro lado, considerando que, en atención a los comentarios recibidos, se otorga un plazo de 1 año y medio aproximadamente para la entrada en vigencia de la verificación diaria del cumplimiento de los requisitos esenciales y aplicación del procedimiento de suspensión y baja ante su incumplimiento, se observa la necesidad de establecer un procedimiento provisional a aplicarse en dicho periodo.

Dicho procedimiento provisional dispone que la verificación se realice respecto de las contrataciones realizadas en cada mes, al quinto día





hábil del siguiente mes y se aplicarían las reglas establecidas en el artículo 76. Esto es, se remitirían los mensajes de alerta al servicio observado y se realizaría la suspensión, baja o inhabilitación del servicio público móvil, según los plazos y formas previstas en el citado artículo.

**ENTEL**

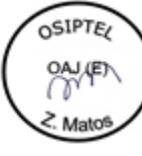
*Es necesario que existan reuniones técnicas para que los equipos especializados tanto del OSIPTEL como de las empresas operadoras puedan estimar plazos razonables de implementación e incluso hasta podrían intercambiar soluciones más eficientes.*

*No obstante, vuestro despacho tiene pleno conocimiento -por la experiencia en los proyectos normativos que se han emitido durante estos años y cuyas soluciones no solo han estado a cargo de las empresas operadoras sino también del OSIPTEL 1-, que el proyecto más sencillo mínimo requiere de una implementación de seis (06) meses, toda vez que pasa por distintas etapas: desde la elaboración del documento técnico donde se contempla los casos de uso, el desarrollo técnico, las pruebas para detectar cualquier inconveniente y la marcha blanca para subsanar o reparar inconsistencias que surjan y no son detectables antes del pase a producción.*

*En ese sentido, de la reunión de trabajo de la referencia, advertimos que la propuesta normativa contempla una solución de alta complejidad, puesto que se tiene que realizar un desarrollo el cual contemple validaciones no solo a nuestras plataformas internas (por ejemplo, comerciales) sino también a plataformas externas (de terceros que nos otorgan la solución, como RENIEC, infobid, Delivery, entre otros) y en otros casos manuales (Reporte de Distribuidores Autorizados), lo cual involucra una implementación de una magnitud alta que permita que reportes de distintos sistemas y plataformas interactúen entre sí; y como consecuencia de ello se pueda determinar que efectivamente, estamos ante una contratación que cuenta con todos los requisitos. Posterior a ello, generar la mensajería de texto y habilitar la baja del servicio; transacciones que también se verán afectadas y, por lo tanto, deben ser consideradas dentro de la implementación general.*

*En esa línea, vuestro despacho debe considerar que la baja del servicio implica una ruptura del vínculo contractual de la empresa con el cliente no solo a nivel de servicio sino también de adquisición de equipos, y técnicamente, esto involucra la pérdida del número telefónico por parte del*

Ver respuesta a los comentarios realizados anteriormente.





abonado; siendo que dicha numeración debe seguir un proceso para poder nuevamente disponibilizarla; lo cual también sería objeto de modificación; esto es, el proyecto tiene impacto en otro proceso ajeno a los requisitos esenciales de contratación que contempla.

Aunado a ello, también tendría impacto a nivel comercial, puesto que el proyecto normativo contempla mantener vigente un plan o habilitar el plan para que el cliente nuevamente contrate éste; lo cual afecta el ejercicio de la libertad empresarial.

En ese sentido, sin perjuicio de las reuniones técnicas solicitadas, solicitamos un plazo de implementación de diez (10) meses, adicional a ello un periodo de pruebas de un (01) mes y una marcha blanca de tres (03) meses, a fin de evitar cualquier perjuicio que vulnere o altere el proceso de contratación y, por ende, al mercado de telecomunicaciones.

Se debe considerar que el periodo de pruebas y de marcha blanca es fundamental en todo proyecto; y esto se ha evidenciado en el RENTESEG, en la implementación del ABDCP (Mediafon), SISREP 3.0 y en otros proyectos similares; toda vez que estas etapas permiten evidenciar cualquier defecto que puede perjudicar el desarrollo normal del proyecto, por lo que se debe efectuar pruebas de cada caso de uso y la marcha blanca sirva para verificar que los procesos implementados y los cambios o modificaciones funcionen de acuerdo a los objetivos del proyecto planteado.

**Propuesta para comentarios**

**DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS Primera. - Envío de reportes de información sobre contratación de servicio**

En tanto entre en vigencia las disposiciones de la presente norma, la Dirección de Fiscalización e Instrucción del Osiptel solicita información de activación y desactivación de los servicios públicos móviles, según formato y plazo comunicado por escrito.

**Segunda. -Sistema de seguimiento, monitoreo y fiscalización de contrataciones, bajas y migraciones**

En adelante, sistema aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 111-2021- CD/OSIPTEL se denomina "Sistema de seguimiento, monitoreo y fiscalización de contrataciones, bajas del servicio y migraciones" y comprende información de las contrataciones y activaciones que registra cada empresa operadora, según el detalle que indica la presente norma. Para tal efecto, en

Ver respuesta a los comentarios realizados anteriormente.

**Propuesta Final**

**DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS**

**Primera. – Procedimiento provisional**

A partir de los seis (6) meses de la publicación de la presente norma, la empresa operadora verifica, al quinto día hábil de cada mes, el sustento del cumplimiento de los requisitos esenciales de la contratación de todos los servicios públicos móviles contratados en el mes inmediato anterior.

En caso se verifique el incumplimiento de requisitos esenciales o por falta de sustento o acreditación de los mismos, la empresa operadora debe realizar la suspensión, baja o inhabilitación del servicio público móvil, según el procedimiento establecido en el artículo 76.



dos (2) meses la Gerencia General del OSIPTEL adecúa el respectivo Instructivo Técnico.

El incumplimiento de esta disposición constituye infracción administrativa.

**Segunda.- Instructivo Técnico**

En el plazo máximo de seis (6) meses de iniciada la Tercera Fase del RENTESEG, la Gerencia General del OSIPTEL modifica el respectivo Instructivo Técnico para el cumplimiento de las Normas Complementarias para la Implementación del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad –RENTSESEG, conforme a las disposiciones establecidas en la presente norma.

**Comentarios recibidos**

**TELEFÓNICA:**

No se tiene claro el detalle y estructura del reporte de activaciones y desactivaciones, no deberían generarse hasta contar con la solución estructural propuesta para el artículo 75, o en su defecto definir un reporte que no contenga información de validaciones o requisitos esenciales.

**Posición del Osipitel**

La información que forma parte de los reportes está especificada en el numeral 5 del Anexo 6, de la presente modificación normativa, no obstante, el detalle de la forma del envío de información y otras características pertinentes a este, serán especificados en el instructivo técnico correspondiente, el cual será comunicado oportunamente a las empresas operadoras. Asimismo, el instructivo será adecuado desde antes que inicie el cómputo del plazo para la implementación del envío de información a través del RENTSESEG.

**COMENTARIOS GENERALES**

**Comentarios recibidos**

**CLARO:**

Un primer aspecto que nos causa preocupación es que se vienen realizando cambios en la normativa vigente en un periodo corto de tiempo generando la imposibilidad de evaluar resultados de la nueva regulación evidenciando además una peligrosa tendencia a sobregular el mercado en un contexto en el que se requiere dotar de mayor flexibilidad al mismo para su mejor desempeño. En ese sentido, consideramos que no es posible mejorar la calidad regulatoria del sector telecomunicaciones en el escenario antes mencionado por lo que solicitamos a vuestro Despacho tomar en consideración los aspectos que se detallan a continuación:

**CON RELACIÓN A LA SUSPENSION DEL SERVICIO:**

**Posición del OSIPTEL**

Con relación a que la evaluación de la facilidad de implementación no ha contemplado la viabilidad, complejidad y el impacto en otros sistemas, este proyecto normativo solo contempla obligaciones de reporte de información, envío de mensaje de texto advirtiendo de la suspensión y baja, la verificación diaria del cumplimiento de los requisitos esenciales, así como la ejecución de la suspensión y baja del servicio; y no supone la creación de un sistema de información por parte de las empresas operadoras.

A continuación, se hace un análisis de las implicancias de cada uno de estos componentes del proyecto normativo en relación con la facilidad de implementación:





- De igual modo, nos causa preocupación y rechazo por parte de nuestra representada la “nueva” facultad del OSIPTEL de disponer la desactivación de líneas telefónicas (sea realizado por la propia empresa operadora o el propio Regulador) por aspectos de índole administrativa conforme de detalla en el Artículo Segundo del Proyecto.

*En efecto, el proyecto en mención no ha tomado en consideración que nos encontramos ante un servicio público y cuya continuidad es una máxima que se encuentra establecida inclusive a nivel de nuestros contratos de concesión suscritos con el Estado Peruano.*

*Es por dicha razón que nos causa preocupación, en primer término, que se haya dispuesto la desactivación de líneas telefónicas ante defectos de la naturaleza antes descrita, en tanto que, a causa de la falta de información de alguno de los campos establecidos en la propuesta del Artículo Tercero del Proyecto, se dispondrá casi automáticamente la desactivación del servicio.*

*En ese sentido, consideramos necesario tomar en cuenta que debido a la naturaleza del producto adquirido, así como de su impacto no sólo en la vida de los clientes, es necesario analizar la viabilidad de opciones menos gravosas y que permitan obtener los resultados perseguidos por el Regulador.*

*Como estamos seguros vuestro Despacho comprenderá, no existe peor sanción para el cliente (señalamos sanción debido a que el cliente será el principal perjudicado) que la desactivación de la línea. Es dicha razón que América Móvil propone la eliminación de cualquier medida que impacte negativamente el servicio de los clientes, y mucho menos, se proponga una desactivación diaria de líneas telefónicas.*

- De otro lado, estimamos oportuno señalar que la dinámica descrita en el proyecto se asemeja demasiado a los procesos de subsanación llevados a cabo en los últimos años por el Renteseg (proceso de subsanación de información en el Registro de Abonados), razón por la cual nos causa extrañeza que el contenido del proyecto no sea parte del Renteseg y por el contrario, se disponga la modificación (inclusive de su propia naturaleza) del

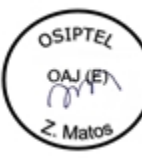
- Envío de mensaje de texto: las empresas operadoras ya tienen experiencia en este tipo de obligaciones, por lo que no se espera tener problemas en la implementación.
- Verificación diaria y reporte de información: las empresas operadoras deben remitir diariamente la información vinculadas a las contrataciones.
- Ejecución de suspensión y baja: se trata de figuras ya establecidas en la normativa, corresponde realizar las configuraciones para que se ejecuten en este supuesto adicional (por incumplimiento de requisitos esenciales).

Al respecto, se considera que esta información es posible de desarrollar por parte de las empresas operadoras, dado que, en la actualidad, cada contratación se registra y reporta al OSIPTEL a través del RENTESEG. Es decir, al registro de abonados se le necesita añadir la información del vendedor y el lugar de la transacción.

Sin embargo, a partir de las obligaciones establecidas en la Resolución N° 072-2022-CD/OSIPTEL, las empresas operadoras han desarrollado el registro de comercializadores y vendedores, por lo que no debería haber problemas en añadir esos campos de información y así obtener el reporte de información que este proyecto normativo ha formulado.

En efecto, en el actual marco normativo, las empresas operadoras ya tienen el registro de los abonados que contratan el servicio y se supone, por trazabilidad, que también deberían estar registrando al personal que participa en la contratación y el lugar. Cabe manifestar que, en el Informe N° 043-DAPU/2022, que sustentó la Resolución N° 072-2022-CD/OSIPTEL, se señala explícitamente que la información de comercializadores y vendedores se utilizaría para la trazabilidad de las contrataciones y, particularmente, identificar al personal involucrado en una suplantación de identidad, así como el lugar donde se realizó.

En atención a lo anterior, las empresas operadoras no se deben limitarse a tener solo una lista de comercializadores y vendedores para cumplir con la norma; sino que, conociendo la problemática



sistema de información de bajas y migraciones. En efecto, no se toma en consideración que mediante los múltiples procesos contemplados en la Tercera Fase del Renteseq, se contemplan diversos procesos diarios de análisis y validación diarias de líneas telefónicas, razón por la cual no resulta razonable la creación (o modificación de un sistema actualmente en funcionamiento) que realizará funciones sumamente parecidas.

- Es por ello que América Móvil solicita que el proyecto en mención sea desestimado y sus alcances sean analizados a la luz de la información con la cual contara el Regulador en virtud a la Tercera Fase de Renteseq.

En línea con lo anterior, de forma respetuosa, debemos señalar lo siguiente:

- (I) OSIPTEL carece de habilitación legal para obligar a CLARO a prestar servicios gratuitos. El Proyecto pretende que se realice una devolución dineraria, a pesar de que la empresa hubiera prestado un servicio efectivo y real al abonado.
- (II) OSIPTEL carece de habilitación legal para declarar la nulidad de un acto jurídico, como el contrato de prestación de servicios públicos de telecomunicaciones. El efecto de las reglas propuestas en el Proyecto es el derivado de nulidad de un acto jurídico. Esta situación solo puede ser declarada por las autoridades jurisdiccionales.
- (III) OSIPTEL no está legalmente habilitado para, sin decisión expresa del usuario, interrumpir la prestación del servicio público de telecomunicaciones. Ello no solo violaría las reglas de continuidad establecidas en la normativa superior, sino también las condiciones de los contratos de concesión suscritos por las empresas y el Estado peruano.

### **SOBRE EL INFORME SUSTENTATORIO**

- Sobre el particular, debemos de advertir que los atributos de evaluación de las alternativas de solución en base a un Análisis Multicriterio, metodología de análisis de impacto regulatorio elegida en el Informe sustentatorio, no han sido correctamente calificados.

subyacente, corresponde incorporen estos campos de información a sus registros de contrataciones.

De esta manera, bajo el supuesto de que las empresas operadoras son responsables y no negligentes, el desarrollo de un reporte de contrataciones con los campos de información detallados en este proyecto normativo debiera ser posible de implementar.

Soslayando que, en realidad, las empresas operadoras ya deberían disponer internamente de un reporte como el que se está solicitando; se podría admitir que la principal dificultad en la implementación de esta alternativa sería realizar esta integración entre el registro de abonados y los registros de comercializadores y vendedores.

En efecto, esta nueva obligación no implica el desarrollo de una nueva plataforma de información, nuevas bases de datos o, en general, una infraestructura de información adicional para las empresas operadoras; sino tan solo el desarrollo de la información a nivel de generación de reportes.

En principio, en los Análisis Multicriterio, la facilidad de implementación penaliza más a los proyectos que implican desarrollo de infraestructura, y califica de manera más favorable cuando se trata de proyectos que solo implican gestión de base de datos. En este caso, incluso se trata solo de reportería, dado que las empresas operadoras no están desarrollando ninguna plataforma de consulta, lo cual explica porque se le ha calificado como fácil de implementar.

Respecto de la viabilidad de este reporte, se ha indicado previamente que las empresas operadoras ya tienen un registro continuo de los abonados, el registro de vendedores y el registro de comercializadores; por lo que, por responsabilidad social y según sus obligaciones normativas, frente a los problemas de seguridad que enfrentan los usuarios, se espera que las empresas tengan un registro que permita la trazabilidad de las contrataciones.



*En efecto, respecto a la implementación por parte de las empresas operadoras, no se ha evaluado la viabilidad de los desarrollos requeridos, su complejidad, o su impacto en el desarrollo de otros sistemas como el RENTESEG, lo cual representa un grave defecto. Es por tal motivo que América Móvil solicita que el proyecto en mención sea archivado.*

- *Por otro lado, debemos de advertir que el Análisis Multicriterio no resulta suficiente para la proposición de una regulación como la dispuesta en el Proyecto de Norma en tanto este último tendría impactos en la competencia, así como impactos económicos, los cuales requieren ser correctamente evaluados.*

*Al respecto, debemos de mencionar que recientemente la OCDE ha advertido que el OSIPTEL tiene falencias al momento de elegir la metodología a ser aplicable, recomendando al OSIPTEL establecer umbrales transparentes para la elección de dicha metodología que permita emprender análisis más elaborados como el de costo-beneficio y costo eficacia.*

*En efecto, la OCDE ha señalado lo siguiente: “Las directrices AIR contemplan múltiples tipos de análisis AIR, desde los análisis de criterios múltiples hasta los análisis completos de costo-beneficio. No obstante, no hay pruebas de umbral o criterios claros para determinar el tipo de AIR que el regulador utiliza. (...) El OSIPTEL podría partir de su ya considerable avance en la implementación del AIR, al instaurar umbrales transparentes de proporcionalidad para tomar una decisión respecto al tipo de AIR. Esto permitiría emprender análisis AIR más elaborados, como los análisis costobeneficio y costo-eficacia para las decisiones regulatorias con mayores niveles de impacto, en consonancia con los Principios de Mejores Prácticas de la OCDE sobre el AIR” (Informe sobre avances del OSIPTEL, OCDE, 2023).*

*Finalmente, precisamos que la falta de un análisis respecto a la competencia no viene siendo debidamente efectuada por el OSIPTEL siendo inclusive que la OCDE ha advertido que el*

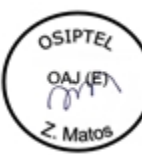
Finalmente, respecto del impacto con el desarrollo de otros sistemas, no se está requiriendo a las empresas operadoras desarrollar ningún sistema de reporte de contrataciones, sino solamente aumentar los campos de información de la data que actualmente comparte a través del RENTESEG.

Por otra parte, CLARO solicita que este proyecto normativo debe ser desestimado y sus alcances sean analizados de manera adecuada en el marco de la política de mejora de la calidad regulatoria, debido a que el Análisis Multicriterio no es suficiente para evaluar este proyecto normativo, en tanto que hay impactos en la competencia e impactos económicos. Adicionalmente, la referida empresa operadora considera que debería haber umbrales transparentes para determinar la metodología de evaluación, también un análisis de competencia y recomienda realizar una evaluación ex post de las regulaciones. Asimismo, enfatiza que el regulador debe asumir su rol de árbitro neutral entre empresa y usuario.

Al respecto, el análisis de impacto regulatorio es un proceso a través del cual el regulador garantiza que las decisiones regulatorias se motiven en problemas o fallas de mercado, se diseñen en función de objetivos alcanzables, se seleccione de manera racional las alternativas de solución, se evalúe el impacto de las medidas y se consulte a los agentes interesados.

Dichas acciones han sido cumplidas por el OSIPTEL en este proyecto normativo y se encuentran contenidos en el informe sustentatorio. El OSIPTEL ha llevado a cabo este proceso de emisión normativa cumpliendo los Lineamientos de Calidad Regulatoria, aprobados mediante la Resolución N° 069-2019-CD/OSIPTEL, y ha sometido este proyecto normativo para comentarios de las empresas operadoras y otros agentes interesados.

En este contexto, el objetivo de la etapa de consultas es que los agentes interesados enriquezcan el proyecto normativo no solo con comentarios generales, sino sobre todo con sugerencias específicas al problema regulatorio, aportando información y evidencias directamente relacionadas al tema.



*Regulador no viene desempeñando adecuadamente su rol principal, esto es, la de ser un árbitro neutral, al señalar lo siguiente: “Las acciones definidas en la estrategia se dirigen mayormente a fomentar el mandato del OSIPTEL de proteger al usuario”, y “Las acciones relacionadas con su mandato de mejorar la competencia en el mercado están relativamente subdesarrolladas. Esto podría generar dificultades para comunicar a los actores interesados, en términos generales, una narrativa estable sobre los objetivos centrales y la razón de ser de un regulador económico: ser un árbitro neutral” (Informe sobre avances del OSIPTEL, OCDE, 2023).*

*Es por ello que América Móvil solicita que el proyecto en mención sea desestimado y sus alcances sean analizados de manera adecuada en el marco de la política de mejora de la calidad regulatoria.*

#### **LA NECESIDAD DE EVALUACIONES EX POST**

- *Como se mencionó en párrafos anteriores, el hecho que se efectúen cambios a las reglas aplicables al sector generan, en primer lugar, una sobrecarga regulatoria a las empresas operadoras que tienen que invertir recursos en la implementación de las disposiciones del OSIPTEL.*

*Por otro lado, este cambio constante de reglas ocasiona que el OSIPTEL no pueda efectuar una correcta evaluación ex post de las nuevas disposiciones; esto es, el Regulador se ve impedido de determinar de manera correcta los resultados (positivos o negativos) de la nueva regulación, representando ello un retroceso y una contravención a las recientes políticas de mejora de la calidad regulatoria que viene impulsándose desde el Gobierno peruano, como parte de su proceso de adhesión a la OCDE.*

*En tal sentido, a modo de recomendación, a manera de mejorar la calidad regulatoria en el sector de las telecomunicaciones, consideramos necesario que el informe contemple mecanismos y criterios específicos para la*

En ese sentido, la sugerencia de CLARO de establecer umbrales para definir la metodología y evaluación ex post de la regulación, son sugerencias o propuestas para la mejora de los Lineamientos de Calidad Regulatoria del OSIPTEL que no corresponde analizarlas dentro de este proceso regulatorio.

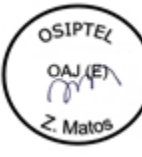
Sin perjuicio de ello, en el caso particular de este proyecto normativo, se ha diseñado un Análisis Multicriterio considerando que la problemática analizada se relaciona con la seguridad de los usuarios del servicio público móvil, y no se trata de un problema de competencia, de acceso o de otra naturaleza.

Al respecto, la determinación del método de evaluación y de los criterios no solo depende de la magnitud del problema, sino también de su naturaleza. Hay problemas que lo sufren más los usuarios que las empresas operadoras, y viceversa; y en ese contexto, corresponde dar mayor peso a la parte directamente afectada.

Por ejemplo, en la suplantación de identidad en una contratación, la parte directamente afectada es el usuario. Incluso en este ejemplo, la probable afectación en la competencia no solo no es directa, sino que sería teóricamente complicado modelar el impacto en la cuota de mercado, el precio de mercado u otra variable de competencia.

En cambio, si se tratara de un problema de uso compartido de infraestructura, las partes directamente afectadas son las empresas que no pueden acceder, y es fácilmente identificable el impacto en el costo, los márgenes de ganancia y la competitividad; mientras que, en este caso, determinar el impacto en los usuarios sería francamente un ejercicio bastante especulativo.

Por ello, en la evaluación de este proyecto normativo no se ha incluido un criterio de impacto en la competencia porque se trata de una problemática relacionada con la seguridad de los usuarios que no es generada por una estructura de mercado. La propuesta normativa no implica una regulación asimétrica que pueda favorecer a un agente de mercado en desmedro de otro, por lo que no habría razón para incluir un criterio en el cual las alternativas evaluadas obtendrían la misma calificación. En cualquier caso, los comentarios de CLARO no permiten entrever cuál es el problema de competencia que desea que se evalúe.



*evaluación Ex Post de la regulación propuesta en el texto final del Proyecto de Norma.*

- *Al respecto, consideramos necesaria la realización de una Evaluación Ex Post de la regulación que sea aprobada a efectos de determinar el impacto económico, conductual, y social de las misma, así como su utilidad con el fin de poder medir la calidad regulatoria del OSIPTEL.*

*A modo de ejemplo, se debe de considerar que una Evaluación Ex Post comprende los siguientes pasos obligatorios y en el orden que se presentan:*

- Evaluación de Proceso: Se evalúa la implementación o proceso de ejecución por parte de las entidades públicas, considerando el Estado en general y la entidad que implementa la regulación en particular, de lo que establece la regulación. La pregunta es: ¿Qué hizo el gobierno (entidades encargadas/rectoras)?*
- Evaluación de Resultado: Se evalúa el cambio de conducta de los agentes regulados como resultado de la intervención.*
- Evaluación de Impacto: Se evalúan las mejoras esperadas (impacto) en términos de bienestar, de manera abstracta.*
- Evaluación de Stock: Se revisa el conjunto de normas alrededor de un tema específico de interés. Esta se hace en grupo. Consiste en ver la normativa relacionada o emitida a cara del sujeto regulado.*

- *Cabe señalar que las propuestas regulatorias realizadas de manera correcta, es decir, con el sustento suficiente para probar la existencia de la necesidad de regular y que la propuesta regulatoria vaya a funcionar y tener efectos más beneficiosos que los otorgados por la regulación cuestionada o bajo revisión para todos los regulados (usuarios y empresas reguladas) es parte de la gobernanza de los reguladores recomendada por la OCDE, institución que de manera expresa señala lo siguiente: “Desarrollar una política consistente respecto a los roles y funciones de los organismos*

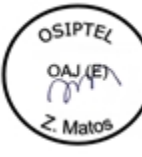
De esta manera, dado que los criterios adoptados en el Análisis Multicriterio deben estar vinculados con el problema de seguridad de los usuarios del servicio público móvil, se optó por elegir 2 criterios de impacto positivo (manejo de riesgo y trazabilidad) y 2 criterios de impacto negativo (facilidad de implementación para la empresa y facilidad de implementación para el usuario).

Como se puede apreciar, en los criterios de impacto negativo, el usuario y la empresa operadora no se encuentran enfrentados, sino que se reconoce que la medida podría afectar a ambos, dado que el usuario tendría que asumir un proceso de regularización. Asimismo, en el caso de los criterios de impacto positivo, tampoco se aprecia un sesgo pro-usuario o contra la empresa. En efecto, el manejo de riesgos y la trazabilidad generan beneficios a los usuarios y a las empresas operadoras, considerarlos como criterios sesgados contra las empresas solo evidenciaría una aparente miopía. Tal miopía empresarial es la que concibe al regulador como un árbitro neutral en una lucha entre empresa y usuario, y no logra entender que las empresas se deben a sus usuarios, sus clientes.

Por otra parte, CLARO cuestiona que el OSIPTEL esté emitiendo nuevas regulaciones sin haber evaluado previamente las que ya se aprobaron, y sugiere que se debió haber realizado primero una evaluación ex post.

Sobre el particular, se debe reconocer que el presente proyecto normativo y las normas aprobadas mediante la Resolución N° 072-2022-CD/OSIPTEL están igualmente relacionadas con el problema de seguridad de los usuarios del servicio público móvil. Sin embargo, se debe recordar que la referida resolución tenía como problema principal las estafas que se realizaban mediante el SIM swap; mientras que este proyecto normativo está relacionado con la existencia de usuarios y vendedores fantasmas, no identificables.

En efecto, en el informe sustentatorio de la referida resolución, se puede observar que las evidencias del problema estaban relacionadas a casos de usuarios que descubrieron que un delincuente había solicitado la reposición de su chip, y con ello, habían logrado obtener acceso a las cuentas bancarias. Estos casos se evaluaron como una parte de toda la problemática de contrataciones no solicitadas, y se encontró que la causa



reguladores con la finalidad de proporcionar mayor confianza respecto a que las decisiones regulatorias son realizadas de una manera objetiva, imparcial y consistente, sin conflictos de interés, sesgos o influencias indebidas.” (The Governance of Regulators, OCDE, 2014).

Así mismo, debemos de hacer énfasis en que la OCDE ha señalado recientemente que las evaluaciones ex post por parte del OSIPTEL no vienen desarrollándose como una política inherente al Regulador cuando señala y recomienda lo siguiente: “Las evaluaciones ex post tienen lugar de manera más esporádica, lo cual limita la capacidad del regulador para evaluar el impacto de sus decisiones regulatorias, pero trabaja para mejorarlo (...) Además, el OSIPTEL debería avanzar hacia un uso más sistemático de las evaluaciones ex post (...) Al implementar la evaluación ex post como un componente estándar del ciclo regulatorio, el OSIPTEL debería considerar los Principios de Mejores Prácticas para la revisión de la reserva de regulaciones” (Informe sobre avances del OSIPTEL, OCDE, 2023).

Es por ello que América Móvil solicita que el proyecto en mención sea desestimado y sus alcances sean analizados de manera adecuada en el marco de la política de mejora de la calidad regulatoria y considerando la necesidad de establecer un mecanismo de evaluación posterior.

#### **LA NECESIDAD DE UN PERIODO MÍNIMO SIN CAMBIOS REGULATORIOS**

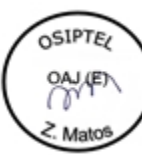
- Sobre el particular, consideramos necesario el establecimiento de un periodo razonable en el que un aspecto regulado, como la contratación del servicio móvil y su reportería, no pueda ser sujeto a modificaciones a efectos de poder recolectar suficiente evidencia que permita evaluar los resultados de la regulación emitida por el OSIPTEL, pudiendo determinar su desempeño.
- Al respecto, debemos de precisar que a efectos de poder establecer el plazo en cuestión se requiere de manera previa

principal de todas brechas de seguridad era la aplicación de prácticas comerciales inseguras por parte de las empresas operadoras como, por ejemplo, la venta ambulatoria.

En cambio, en este proyecto normativo, la razón principal de la intervención del OSIPTEL es la existencia en el registro de abonados de titulares no identificables, con nombres ficticios e irreales; además de ello, también se ha identificado que los vendedores o personal encargado de la contratación tampoco son identificables. A diferencia de la posición de las empresas operadoras, que consideran este problema como de tipo informativo; el OSIPTEL ha encontrado que estas irregularidades en los registros de abonados y vendedores están relacionadas con prácticas delincuenciales orientadas a obtener líneas móviles para cometer extorsiones y secuestros. Naturalmente, cuando se analizan las causas de este problema, nuevamente se encuentra que detrás sigue estando la falta de controles de seguridad que tienen las empresas operadoras sobre las empresas comercializadoras y la aplicación de prácticas comerciales riesgosas.

Por lo tanto, si bien las normas aprobadas mediante la Resolución N° 072-2022-CD/OSIPTEL y el presente proyecto normativo tiene en común el estar temáticamente relacionados con la seguridad de los usuarios, en estricto se han desarrollado para evaluar problemas distintos. Esto implica que el desarrollo de este proyecto normativo no está supeditado a la evaluación ex post de las normas aprobadas en el 2022, ni depende de su éxito o fracaso. Mucho menos se puede supeditar este proyecto normativo a la implementación de la Tercera Fase del RENTESEG o de otras normas.

Como se ha indicado previamente, el problema de las irregularidades en el registro de abonados y en el registro de vendedores no es un mero problema informacional; sino la evidencia de que los delincuentes siguen usando las líneas móviles, amparados en el anonimato, para extorsiones y secuestros. Cabe señalar que, las empresas operadoras no han manifestado ningún problema en seguir lucrando de líneas con titulares no identificables, y que, tampoco están adoptando medidas fuertes para garantizar que sus vendedores cumplan con la normativa vigente.



establecer un método que permita calcularlo, así como estableciendo excepciones debidamente justificadas para no cumplirlo y retornar a la regulación previa inmediata vigente. Es por dicha razón que solicitamos desestimar lo planteado por el Proyecto de Norma atendiendo a que existen cambios recientemente vigentes o en proceso de implementación, como la Tercera Fase del RENTESEG, y a la urgente necesidad de tener un periodo de tiempo razonable en el que las reglas respecto a determinados aspectos no sean modificadas a fin de una correcta recolección de evidencia para la evaluación ex post.

### RESPECTO AL PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO DE NORMA

- Sin perjuicio de la propuesta de América Móvil de eliminar cualquier medida que impacte negativamente el servicio de los clientes, muy cordialmente le expresamos que en caso el OSIPTEL mantenga su propuesta, resulta necesario tomar en consideración lo siguiente:
- Los desarrollos necesarios para la adecuación de sistemas o la adopción de nuevos esquemas como los requeridos por el Proyecto de Norma, se requiere transitar por un proceso interno detallado y complejo que sigue el siguiente esquema:  
1) Etapa de diseño: se realiza el análisis de lo requerido; 2) Etapa de desarrollo: se desarrolla el diseño; 3) Etapa de pruebas: se realizan transacciones en los desarrollos a efectos de detectar errores; y 4) Etapa de producción: se pone a disposición de las áreas pertinentes para su uso.
- En ese sentido, debemos de señalar que, según lo informado por nuestras áreas internas, resulta necesario un plazo de catorce (14) meses para el desarrollo de lo requerido (adecuación del sistema de Bajas y Migraciones, de nuestros sistemas internos de facturación y reclamos, así como de nuestros sistemas comerciales, entre otros).  
No debe perderse de vista que según el mismo Proyecto de Norma, el OSIPTEL contará con dos (2) meses para emitir el Instructivo Técnico correspondiente, luego de lo cual será necesaria una etapa de relevamiento de la información; diseño de la solución técnica, e implementación efectiva, todo lo cual estimamos demoraría aproximadamente nueve (9)

De otro lado, con relación al plazo de implementación se considera otorgar un plazo de doce (12) meses para la aplicación del procedimiento de suspensión y baja por falta de requisitos esenciales de contratación, computados desde modificado el Instructivo Técnico sobre las Normas Complementarias del RENTESEG para el envío de información sobre las contrataciones del servicio, esto es, en la práctica alrededor de 1 año y medio de publicada la norma.

Con relación a los comentarios referidos a la supuesta afectación de la continuidad del servicio, es de indicar que, en la versión final de la norma, según los comentarios recibidos, se está otorgando un plazo para que el abonado regularice la contratación (un total de doce días hábiles: 5 días durante el cual es servicio se mantiene activo y 7 días en suspensión) y evite la baja del servicio.

Finalmente, respecto a la falta de habilitación legal para establecer los requisitos esenciales para la contratación del servicio público móvil y establecer el procedimiento para la suspensión y baja ante su incumplimiento, es de mencionar que mediante el Decreto Legislativo N° 1596 se modificó el Decreto Legislativo N° 1338, y se otorgó al Osiptel la facultad de establecer los requisitos de validez de la contratación de los servicios públicos móviles y requerir a las empresas la baja ante el incumplimiento de dichos requisitos.

### “Artículo 6. Autoridades competentes

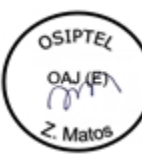
6.1 Son atribuciones del OSIPTEL:

(...)

f) **Requerir a las empresas operadoras de servicios públicos móviles de telecomunicaciones la baja de los servicios públicos móviles que no cumplan con los requisitos de validez conforme a la normativa emitida por el OSIPTEL.**

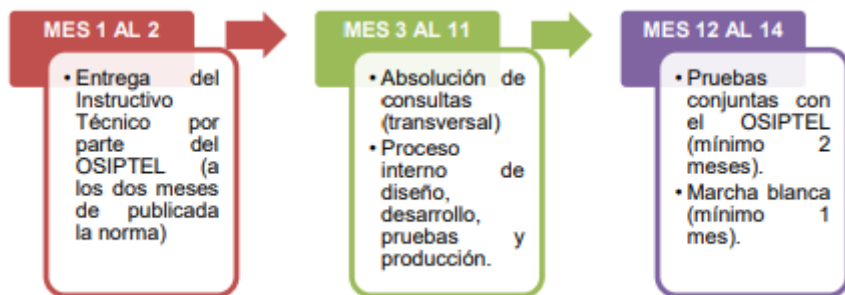
(...)

Del mismo modo, las empresas operadoras se encuentran obligadas a dar de baja el servicio público móvil cuyo proceso de contratación no se haya validado los requisitos descritos en el presente proyecto normativo.



meses. Posteriormente, consideramos necesario un periodo mínimo de dos (2) meses para realizar pruebas conjuntas entre las empresas operadoras y el OSIPTEL a efectos de verificar el adecuado funcionamiento de los desarrollos, y un periodo de marcha blanca de como mínimo un (1) mes.

No debe perderse de vista que sin contar los dos meses que el proyecto concede al OSIPTEL para la emisión del instructivo técnico, así como los tres meses que incluyen las pruebas y la marcha blanca, las empresas operadoras contarían con nueve (9) meses efectivos para completar el desarrollo, en los cuales además podrían presentarse consultas de índole técnica. Al respecto, a efectos de facilitar la visualización de este plazo se debe de considerar lo siguiente:



En atención de lo indicado, solicitamos --sin perjuicio de la solicitud de desestimar el proyecto en su integridad-- se otorgue, como mínimo, catorce (14) meses para el inicio de la vigencia de los artículos Segundo y Tercero del Proyecto de Norma, así como contemplar un plazo mayor para la alternativa que reemplace a lo propuesto por el Artículo Cuarto del Proyecto de Norma, así como para desarrollos relacionados a clientes corporativos debido a su mayor complejidad.

#### COMENTARIOS ADICIONALES:

- El procedimiento de baja por ausencia de un "requisito esencial" contenido en el artículo segundo del proyecto atenta en contra del derecho de los usuarios a contar con el servicio

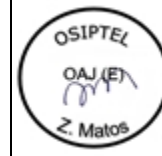
Otorgándose en dicha norma con rango de ley, la facultad del Osipitel de establecer el procedimiento para la referida baja.

#### Artículo 8. Empresas operadoras de servicios públicos móviles de telecomunicaciones

(...)

8.4 Las empresas operadoras de servicios públicos móviles de telecomunicaciones dan de baja a los servicios en cuyo proceso de contratación no se haya verificado la identidad de quien contrata el servicio o del representante de la empresa operadora que realizó la contratación, o cuando se haya celebrado la contratación en forma ambulatoria, en la vía pública, o en lugares que no cuenten con una dirección específica reportada al OSIPTEL, conforme al procedimiento que apruebe el OSIPTEL. (...)

En ese sentido, la presente norma cuenta con el sustento y la habilitación legal respectivo.





y a las obligaciones de las empresas operadoras con el Estado peruano en virtud de los contratos de concesión suscritos.

En efecto, mediante este nuevo procedimiento se estaría afectando la continuidad del servicio, más aún cuando la baja requerida es inmediata e insubsanable, evitando a las empresas operadoras y a los propios usuarios del servicio la posibilidad de conservar su línea telefónica.

- El informe que sustenta el proyecto no ha evaluado aspectos importantes, tales como: **i)** el perjuicio generado a los usuarios que contrataron de buena fe y que, por temas administrativos, se ven afectados con la baja del servicio de manera inconsulta; **ii)** el impacto económico en las empresas operadoras, que abarca el desarrollo de nuevos sistemas a los implementados o en proceso de implementación, así como los sobrecostos que generará el procedimiento de devolución planteado; y **iii)** la coherencia entre el marco propuesto mediante el proyecto y el marco legal vigente, como el RENTESEG, entre otros aspectos. }
- Así mismo, el informe no es acorde a las recientes directivas o reglamentos relacionados al Análisis de Impacto Regulatorio y tampoco a las políticas de mejora regulatoria en tanto: **i)** no existe claridad respecto a la elección de la metodología de evaluación empleada; **ii)** no se ha establecido un mecanismo de evaluación posterior a efectos de medir la calidad regulatoria del OSIPTEL; y **iii)** la evaluación de las alternativas de solución planteadas no ha considerado el impacto económico o sobre la competencia del proyecto.

**TDP:**

Sobre el proyecto de Modificación de la norma de las condiciones de uso de los servicios públicos de telecomunicaciones, publicado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 070-2023-CD/OSIPTEL, debemos indicar que en su oportunidad coincidimos con el Organismo Regulador en su necesidad de reforzar los mecanismos de seguridad para la contratación de servicios públicos de telecomunicaciones, por lo que de hecho cuando se publicó la modificatoria respectiva mediante Resolución de Consejo Directivo N° 072-2022-CD/OSIPTEL en Diciembre 2022, nuestra representada realizó esfuerzos para implementar y desplegar

Respecto de las observaciones de los requisitos esenciales considerados y la afectación al usuario, nos remitimos a lo indicado previamente.

Con relación a la necesidad de un análisis ex post, debe reconocerse que el presente proyecto normativo y las normas aprobadas mediante la Resolución N° 072-2022-CD/OSIPTEL están igualmente relacionadas con el problema de seguridad de los usuarios del servicio público móvil. Sin embargo, se debe recordar que la referida resolución tenía como problema principal las estafas que se realizaban mediante el SIM swap; mientras que este proyecto normativo está relacionado con la existencia de usuarios y vendedores fantasmas, no identificables.



*todas y cada una de las disposiciones establecidas de manera oportuna, incluso saliendo algunas de las obligaciones con anterioridad a su entrada en vigencia como fue el caso del nuevo procedimiento de atención de reposición de simcard y su ejecución a las 4 horas de solicitada.*

*En ese sentido, nos genera preocupación que, en la Exposición de Motivos, vuestro Despacho sustente el presente proyecto de norma en el hecho de que las empresas operadoras no estarían cumpliendo con las últimas disposiciones establecidas en las Condiciones de Uso, pues nuestra representada ha presentado evidencias concretas de su alineamiento con el cumplimiento de dichas disposiciones y reglas de seguridad a la Dirección de Fiscalización e Instrucción de OSIPTEL cuando nos ha realizado las acciones de supervisión respectivas, más allá del afianzamiento necesario cuando entran en vigencia nuevas obligaciones tan complejas de implementar.*

*Más aun, no consideramos razonable que la solución a un incumplimiento regulatorio por parte de determinadas empresas operadoras se resuelva con más o mayor regulación para todas, cuando el OSIPTEL debería primero ejercer su función fiscalizadora. De hecho, como ya hemos comentado a vuestra representada nos preocupa que OSIPTEL ya otorgué el mismo tratamiento a empresas que buscan cumplir con las disposiciones establecidas, de las empresas que abiertamente presentan un incumplimiento reiterado de las reglas de seguridad relacionadas a venta ambulatoria, biometría del vendedor y contraseña única. Este proyecto con las enormes complejidades y sobrecarga operativa y comercial que supone impactaría a todas las empresas operadoras móviles por igual cuando algunas, como sería el caso de nuestra empresa, han implementado y cumplen en general con las disposiciones establecidas, más allá de los errores puntuales.*

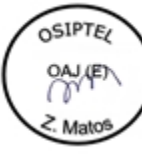
*Consideramos que toda regulación debe cumplir con el principio de razonabilidad, evaluar las distintas opciones disponibles, evaluar el impacto de cada alternativa y escoger la que menor impacto genere cumpliendo con el objetivo. Vemos que lamentablemente el proyecto no cumple con dichos criterios y ha planteado criterios, procedimientos y obligaciones que no sólo no son eficaces para la finalidad trazada, sino que, a su vez, generan altos costos de implementación en plazos no razonables.*

En efecto, en el informe sustentatorio de la referida resolución, se puede observar que las evidencias del problema estaban relacionadas a casos de usuarios que descubrieron que un delincuente había solicitado la reposición de su chip, y con ello, habían logrado obtener acceso a las cuentas bancarias. Estos casos se evaluaron como una parte de toda la problemática de contrataciones no solicitadas, y se encontró que la causa principal de todas brechas de seguridad era la aplicación de prácticas comerciales inseguras por parte de las empresas operadoras como, por ejemplo, la venta ambulatoria.

En cambio, en este proyecto normativo, la razón principal de la intervención del OSIPTEL es la existencia en el registro de abonados de titulares no identificables, con nombres ficticios e irreales; además de ello, también se ha identificado que los vendedores o personal encargado de la contratación tampoco son identificables. A diferencia de la posición de las empresas operadoras, que consideran este problema como de tipo informacional; el OSIPTEL ha encontrado que estas irregularidades en los registros de abonados y vendedores están relacionadas con prácticas delincuenciales orientadas a obtener líneas móviles para cometer extorsiones y secuestros. Naturalmente, cuando se analizan las causas de este problema, nuevamente se encuentra que detrás sigue estando la falta de control que tienen las empresas operadoras sobre las empresas comercializadoras y la aplicación de prácticas comerciales riesgosas.

Por lo tanto, si bien las normas aprobadas mediante la Resolución N° 072-2022-CD/OSIPTEL y el presente proyecto normativo tiene en común el estar temáticamente relacionados con la seguridad de los usuarios, en estricto se han desarrollado para evaluar problemas distintos. Esto implica que el desarrollo de este proyecto normativo no está supeditado a la evaluación ex post de las normas aprobadas en el 2022, ni depende de su éxito o fracaso. Mucho menos se puede supeditar este proyecto normativo a la implementación de la Tercera Fase del RENTESEG o de otras normas.

Como se ha indicado previamente, el problema de las irregularidades en el registro de abonados y en el registro de vendedores no es un mero problema informativo; sino la evidencia de que los delincuentes siguen usando las líneas móviles, amparados en la anonimidad, para extorsiones y secuestros. Cabe señalar que, las empresas operadoras no han



Nuestra empresa ha estado de acuerdo con la necesidad de adoptar acciones contra el fraude de terceros, de hecho, implementamos oportunamente en un esfuerzo extraordinario a lo largo de 2022 y 2023, todas y cada una de las obligaciones nuevas establecidas en Condiciones de Uso:

- Cumplimiento de prohibición de venta ambulatoria, proporcionando cronograma de avance a nivel nacional, cerrado al 100%.
- Despliegue e implementación oportuna de biometría vendedor en cada uno de nuestros canales.
- Despliegue e implementación oportuna del uso de contraseña única de acuerdos a las disposiciones reguladas y a los procedimientos indicados por OSIPTEL, más allá de su afianzamiento que ya está al 100%.

Sin perjuicio de lo indicado, consideramos que la problemática es multidimensional, en algunos casos está más allá del alcance de las disposiciones que se establezcan para el sector de telecomunicaciones, dado que una norma no puede eliminar el crimen organizado y enfrentamos ahora a bandas delictivas internacionales que buscan distintos medios para cometer fraudes. No consideramos por ello que el foco de las acciones esté por el lado de establecer mayores regulaciones a la contratación de servicios de telecomunicaciones, estableciendo cargas al usuario con desactivaciones de su servicio, al sector con procesos masivos diarios y reportería detallada diaria de toda la contratación, por lo que se debe partir de un enfoque adecuado.

Sin perjuicio de lo indicado, respecto de las propuestas planteadas, consideramos que existen oportunidades de mejora por lo que remitimos nuestros principales comentarios respecto al presente proyecto normativo:

- Debe revisarse la calificación de requisitos esenciales propuesta para considerar perfeccionado un contrato. Si bien coincidimos que la certeza sobre la manifestación de voluntad del solicitante es relevante, esta debe verificarse con la validación biométrica respectiva del cliente, salvo excepciones, así como su manifestación de voluntad sobre la aceptación de los términos y condiciones del contrato. No debería extenderse a factores externos al solicitante como es el caso de la biometría vendedor o el canal de contratación informado u otras medidas de seguridad. Si bien son obligaciones que debe cumplir la

manifestado ningún problema en seguir lucrando de líneas con titulares no identificables, y que, tampoco están adoptando medidas fuertes para garantizar que sus vendedores cumplan con la normativa vigente.

En ese contexto, considerando que este problema afecta gravemente no solo la labor de investigación de la Policía Nacional del Perú y del Ministerio Público, sino que afecta directamente al usuario quien tiene que asumir el pago de servicios o equipos terminales vinculados que no contrató o adquirió. Asimismo, se ve vinculado con el mal uso que se le pueda dar al servicio. En ese sentido, no se trata de una afectación relacionada únicamente a la seguridad ciudadana, sino que, directamente afecta la prestación del servicio público de telecomunicaciones, al registrarse datos inexactos en el Registro de abonados, a partir del cual los usuarios se generan derechos y obligaciones.

Respecto del análisis multicriterio, ver la respuesta realizada en los comentarios anteriores.

Con relación a que la evaluación de la facilidad de implementación se debe señalar que este proyecto normativo solo contempla obligaciones de reporte de información, envío de mensaje de texto advirtiendo de la suspensión y baja del servicio, la verificación diaria del cumplimiento de los requisitos esenciales, la ejecución de la suspensión y baja; y no supone la creación de un sistema de información por parte de las empresas operadoras.

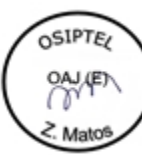
Por otra parte, respecto al criterio de trazabilidad, Telefónica señala que no se ha valorado adecuadamente los incentivos de las empresas operadoras para cumplir con la verificación biométrica de solicitante y vendedores. Se entendería entonces que su cuestionamiento está en la calificación que se ha dado a la alternativa 1 (situación inicial), la cual se ha calificado en 0.38 en una escala del 0 al 1.

Sobre el particular, a partir de las evidencias (errores en los registros de abonados y usuarios), no es posible encontrar otra explicación que la falta de control sobre los canales de comercialización y, por tanto, una bajo nivel de trazabilidad en sus procesos. Por ello, se considera que la calificación en este criterio es adecuada y coherente con la realidad observada.



empresa operadora y para lo cual el regulador ejerce su función fiscalizadora, su ausencia o incumplimiento no deberían tener como efecto la nulidad de una venta salvo que el propio solicitante del servicio cuestione la contratación.

- Se requiere de una visión global de las disposiciones regulatorias sobre la contratación de servicios móviles. Con el presente proyecto se agrega más carga al usuario – con la eventual desactivación de su servicio si no se sustenta o cumple o acredita una obligación propia de la empresa operadora – y se le genera una remisión excesiva de información al cliente para una sola contratación. En efecto, vemos que con el presente proyecto las transacciones de alta y portabilidad no solo tendrán la alerta de seguridad por SMS, correo electrónico y otros mecanismos, que establece la norma de Condiciones de Uso, sino que también se adicionará una alerta en un eventual caso de desactivación, además del mensaje para la generación y aprobación de contraseña única que puede generar una nueva contratación. Ello no resulta eficiente para el cumplimiento del objetivo planteado, afectando además al abonado en general, la atención al cliente y a otros indicadores regulados
- No consideramos adecuado emitir nuevas regulaciones sobre el mismo proceso. En su debida oportunidad se requería de una visión global de las disposiciones regulatorias que iban a impactar en el proceso de contratación de servicios móviles. No resulta adecuado a los pocos meses establecer nuevas reglas de juego, nuevos procedimientos y reportería diaria sobre obligaciones cuyos desarrollos apenas hace unos meses acaban de salir a producción. La emisión de una nueva regulación que impacte en el mismo proceso regulado debería justificarse por un análisis expost de la normativa actual y sus efectos en determinado tiempo. La implementación de las disposiciones emitidas por OSIPTEL en diciembre 2022 (implementadas entre junio 2022 y marzo 2023) están en plena etapa de afianzamiento.
- Dado que las estadísticas y casos mostrados por el organismo regulador sobre la casuística de fraude bancario están enfocadas básicamente en abonados personas naturales, consideramos que debe excluirse de las propuestas planteadas a las contrataciones y activaciones personas jurídicas y segmentos corporativos, por la



particularidad que tienen las gestiones de venta y postventa con este segmento de clientes.

- El método de valoración por Análisis Multicriterio (AMC) de OSIPTEL no es concluyente que exista una mejora incremental en la Alternativa (2): De acuerdo con el análisis multicriterio aplicado por el OSIPTEL debería permitir identificar la mejor alternativa a partir de evaluación de criterios (o atributos). La influencia de cada criterio en la evaluación final o global se realiza asignando ponderadores o pesos debe reflejar su importancia para los agentes de mercado, en la revisión realizada por el OSIPTEL discrepamos respetuosamente del análisis efectuado y consideramos que:

(i) No se le da una ponderación más relevante al factor de “Facilidad de Implementación”. En efecto, no encontramos justificación para que se indique que la Alternativa 2, es decir, la propuesta normativa, suponga bajos costos de implementación. Se indica que se establece obligaciones de reporte de información, envío de mensaje de texto advirtiendo de la desactivación y regulación de las contrataciones, sin embargo, consideramos que subvalúa los criterios técnicos de implementación. Son sistemas de alta concurrencia y críticos que si no son adecuadamente implementados conllevan a un riesgo operacional muy alto. Además, ya se acaban de realizar desarrollos que en su oportunidad no contemplaron una repotería diaria o una marca a nivel de sistema de cada uno de los requisitos que ahora se establecen como esenciales, por lo que el control diario que propone el Proyecto supone un desarrollo a todos los niveles de herramientas, sistema y plataformas que no se habían previsto cuando se implementaron las medidas de seguridad.

(ii) En el factor “Facilidad de implementación en los usuarios” consideramos que se está subvaluando el impacto en el usuario que se verá afectado por una desactivación de su servicio, no solicitada por él.

(iii) Sobre el factor de “trazabilidad del proceso de contratación”, consideramos que no se ha estimado correctamente los incentivos que tienen las empresas para cumplir con la verificación biométrica del solicitante y vendedores. Si un cliente actualmente desconoce la contratación, de hecho existen alertas al momento de la contratación para evidenciar una contratación con el DNI del cliente, este puede



presentar un reclamo que tiene como efecto inmediato una suspensión y posterior baja del servicio de no encontrarse evidencia.

- Es imprescindible que por la dimensión e impacto de las propuestas planteadas en todos los procesos de venta y postventa de las empresas operadoras, se otorgue un plazo de adecuación razonable y realístico. El control diario y masivo que propone el presente proyecto implica adecuaciones en todas nuestras herramientas, sistema comercial y plataformas relacionadas a la contratación, así como una integración de las mismas, por lo que el plazo para el cumplimiento de las disposiciones relacionadas a la desactivación debería implicar un plazo de implementación no menor a 9 meses.

### Entel

Al respecto, es preciso indicar que las empresas operadoras de telecomunicaciones vienen realizando una importante labor al contribuir a la seguridad ciudadana del país, a pesar de que es función del Estado luchar contra la delincuencia y cautelar la seguridad ciudadana del país. En ese sentido, consideramos que, si bien las empresas privadas pueden apoyar al Estado, no debe atribírseles obligaciones establecidas a otras entidades estatales que tienen por finalidad mantener la seguridad interna del país como objeto de su nacimiento.

No obstante, bajo ese contexto, últimamente se han emitido múltiples modificaciones normativas al proceso de contratación del servicio público de telecomunicaciones a fin de determinar que el solicitante de una línea móvil sea quién dice ser y se pueda identificar al personal que interviene en la contratación; entre ellas, la determinación de los canales de contratación, la biometría del vendedor; y, la utilización de la contraseña única vigentes; medidas, que acaban de ser técnicamente implementadas por las empresas operadoras y que, se encuentran en una etapa de cumplimiento cuyos frutos lo advertiremos en los próximos años.

En esa línea, nos causa preocupación que se pretenda emitir nuevas obligaciones que nuevamente impactan al proceso de contratación pese a que dichas disposiciones no han llegado a una etapa de análisis de impacto regulatorio para determinar si se ha logrado el objetivo trazado en la norma, esto es, llenar de robustez y seguridad a la contratación del servicio de telecomunicaciones.

Conforme se mencionó previamente, la problemática advertida, afecta gravemente no solo la labor de investigación de la Policía Nacional del Perú y del Ministerio Público, sino que **afecta directamente al usuario quien tiene que asumir el pago de servicios o equipos terminales vinculados que no contrató o adquirió. Asimismo, se ve vinculado con el mal uso que se le pueda dar al servicio.** En ese sentido, no se trata de una afectación relacionada únicamente a la seguridad ciudadana, sino que, directamente afecta la prestación del servicio público de telecomunicaciones, al registrarse datos inexactos en el Registro de abonados, a partir del cual los usuarios se generan derechos y obligaciones.

Con relación a la vigencia de la última modificación de Condiciones de Uso y la evaluación ex post de dicha normativa, nos remitimos a lo indicado previamente.

Finalmente, conforme se mencionó anteriormente, si bien las empresas operadoras efectúan la verificación de los requisitos esenciales, es importante que el Regulador en el marco de sus funciones fiscalice la correcta verificación de dichos requisitos, en el más corto plazo, lo cual será posible con la implementación de esta herramienta a través de la cual se pretende efectuar una verificación permanente y automática. Por lo que no resulta admisible el pedido del envío de la información de contrataciones en periodos más amplios.

Con relación a la posibilidad de errores en la contratación o su registro que no son imputables al usuario, es de precisar que se otorga un plazo





En efecto, advertimos que la última modificación al TUO de Condiciones de Uso recién tienen cuatro (04) meses de vigencia, y vuestro despacho pretende modificar y adicionar nuevas obligaciones a la contratación del servicio; sin haber analizado si las medidas implementadas cumplen con la intención de la norma.

En ese sentido, si bien en Entel somos conscientes de la importancia de que las contrataciones del servicio público móvil se efectúen dentro de un marco de seguridad; y respetuosos de las disposiciones que emite el regulador se han implementado las modificaciones normativas; hemos precisado en su oportunidad que toda emisión normativa debe ir acompañada de un análisis adecuado de calidad regulatoria y de un plazo de implementación razonable y proporcional; es por ello que, consideramos que el proyecto de la referencia debería emitirse en caso las disposiciones actuales no superen el análisis de calidad regulatoria; lo contrario involucraría llenar de obligaciones a las empresas operadoras que no solo dificultan al proceso de contratación -que debería ser ágil- sino que impactan directamente en la experiencia del cliente, al tener un trámite altamente complejo.

Por otro lado, es importante que el regulador tome en cuenta que, cada empresa operadora es independiente y si bien se encuentran dentro del sector de telecomunicaciones; la tecnología o los desarrollos técnicos que aplican para llevar a cabo sus actividades son distintas, esto es, las soluciones que hayan implementado algunas empresas operadoras no implican que otras puedan desarrollarlo, más aún si se trata de secretos comerciales enmarcados dentro de un ámbito de propiedad intelectual, las cuales no son de divulgación masiva; por lo que, es pertinente se considere la factibilidad técnica de cualquier obligación y se consulte al mercado o al sector, la posibilidad de cualquier propuesta técnica; más si se desconoce el tiempo que ha involucrado un desarrollo cómo este (meses, años, etc).

Asimismo, consideramos que las obligaciones actuales que tenemos de intercambio de información permiten al regulador conocer la cantidad de activaciones por empresa operadora, por lo que nos parece redundante que se pretenda implementar una nueva reportería de naturaleza similar al Registro de Abonados, cuya implementación podría contravenir el

para regularización previo a la suspensión, baja del servicio del número telefónico.



Principio de costo-eficiencia e incluso constituir barreras de entrada a nuevas empresas operadoras al mercado de telecomunicaciones.

En ese sentido, solicitamos respetuosamente a vuestro despacho tomar en cuenta que, actualmente contamos con múltiples mecanismos que envuelven dentro de una esfera de seguridad a la contratación del servicio, que van desde la exhibición del documento de identidad del cliente, biometría de huella dactilar, la biometría del vendedor y de la contraseña única; las cuales acaban de ser implementadas por parte de las empresas operadoras; por lo que, consideramos debemos esperar o analizar si efectivamente han tenido un impacto positivo en beneficio de la seguridad ciudadana; con ello evitamos implementaciones de proyectos redundantes para las empresas operadoras, las cuales deben estar enfocadas en la competencia en el mercado y el cumplimiento de las obligaciones asumidas como concesionarias del servicio público de telecomunicaciones.

Por otro lado, no debe perderse de vista que pueden existir errores o inconsistencias en la reportería, puesto que no existe un sistema infalible o libre errores; que directamente perjudique al proceso de contratación del servicio. Nos explicamos, pueden existir escenarios en los cuales la contratación ha cumplido con todos los requisitos (biometría del vendedor, del cliente y dirección de contratación). Sin embargo, por inconsistencias de la reportería, no se registren dichas validaciones; y, por ende, se perjudique al abonado y al proceso de contratación de un servicio público móvil.

Esta situación descrita realmente sería lamentable para el cliente, la empresa operadora y al mercado de telecomunicaciones; puesto que la reportería no debería primar por encima del escenario real, esto por un principio de primacía de la realidad.

En efecto, es necesario que vuestro despacho pueda diferenciar la contratación del servicio, la manifestación de voluntad del cliente/abonado o usuario, de los inconvenientes o hasta errores que puede tener la empresa operadora para reportar la información. Nos explicamos, es de conocimiento público que no existen sistemas infalibles y, por lo tanto, esto puede ocasionar obtener reportes incompletos, inconclusos o hasta errados si es que no se extrae correctamente la información. Sin embargo, esta situación no debe impactar al cliente y a



la celebración del contrato o la contratación del servicio, la cual ha revestido todas las formalidades establecidas a nivel regulatorio. Por ejemplo, en la situación que la empresa operadora entregue un reporte equivocado o incompleto esto no debe afectar a los usuarios como tal; por lo que es necesario que exista un proceso de subsanación o un tiempo más allá del día calendario establecido en la propuesta normativa de la referencia.

