

NOTA DE PRENSA

N°144-2021

OSIPTEL publicó proyecto de norma para prevenir contrataciones y reposiciones no solicitadas de chips móviles

- El regulador emitió proyecto de norma que modifica el Texto Único Ordenado (TUO) de las condiciones de uso de los servicios de telecomunicaciones.

Para reducir las posibilidades de suplantaciones de titularidad, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) propuso, a través de un proyecto normativo, el establecimiento de medidas adicionales para fortalecer la seguridad de la información de los usuarios en los procesos de contratación y reposición de chip en el servicio público móvil, tal como adelantó en la víspera el presidente ejecutivo de la entidad, Rafael Munte.

A través de la resolución del Consejo Directivo n.º230-2021-CD/OSIPTEL, publicada en el suplemento extraordinario de Normas Legales del Diario Oficial El Peruano, se planteó el proyecto de norma que modifica el Texto Único Ordenado (TUO) de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Entre las modificaciones normativas, el regulador obliga a las empresas operadoras a que las contrataciones se efectúen en distribuidores y puntos de venta reportados previamente al OSIPTEL, con dirección específica para evitar la venta ambulatoria. Además, las compañías deberán otorgar un código que identifique al distribuidor, al punto de venta y al personal que depende del distribuidor o del centro de atención que participa en la contratación del servicio. Dicho personal deberá validar su identidad mediante verificación biométrica o con el uso de una contraseña.

En tanto, se plantea a las compañías el brindar a sus abonados la contraseña única al contratar el servicio o cuando se realice la verificación biométrica en centros de atención y puntos habilitados para atención de usuarios en provincias; y se obliga a requerir dicha contraseña para las nuevas contrataciones, reposición de chip, entre otros trámites.

En el caso de la solicitud de reposición del chip, además de la verificación biométrica, y de la contraseña única, las empresas operadoras deberán exigir la presentación del documento de identidad del abonado. El procedimiento se hará en los centros de atención de la empresa y los puntos habilitados para atención de usuarios en provincias, previamente reportados al OSIPTEL. También se limita el número de intentos de verificación biométrica por persona en el día y por trámite.

Asimismo, la activación del nuevo chip de reposición se hará a las 4 horas de presentada la solicitud. En ese periodo, previo a la activación del nuevo chip, la empresa operadora debe enviar un SMS y una locución a todos los servicios móviles del abonado, así como un correo electrónico, informando sobre el trámite. Estos mensajes se remiten al momento de recibir la solicitud y luego de transcurridas dos horas desde el primer envío, a fin que el abonado que desconozca dicho trámite solicite su bloqueo inmediato. En tanto, las empresas operadoras también estarán

obligadas a brindar al abonado la información y documentación relacionada al trámite que cuestione o desconozca.

Para las medidas propuestas, el OSIPTEL tomó en cuenta la experiencia mundial de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), la GSMA, la Comisión Federal de Comunicaciones de Estados Unidos (FCC), entre otros organismos.

El proyecto recibirá comentarios a través del correo electrónico sid@osiptel.gob.pe desde mañana hasta un plazo de 15 días calendarios, los cuales serán sistematizados por la Dirección de Atención y Protección del Usuario del OSIPTEL.

Contrataciones y reposiciones de chip no autorizados

Las medidas del OSIPTEL buscan obstaculizar la materialización de delitos informáticos que involucren la suplantación de la titularidad de la línea móvil. Durante el primer semestre de este año, se registraron 23 007 reclamos por contrataciones no solicitadas en el servicio móvil, de las cuales 8765 resultaron fundados (38.1%). Además, en el mismo periodo, el OSIPTEL recibió 1121 denuncias de usuarios que refieren tener la titularidad de líneas que no han contratado.

Además, entre enero y agosto del presente año, un total de 394 usuarios se acercaron al OSIPTEL para denunciar que habían sufrido el fraude y el robo en sus cuentas bancarias debido a la reposición no solicitada del chip (42.6%), la contratación no solicitada del servicio (30.7%) y el cambio de titularidad (24.4%). En 120 de estos casos, los delincuentes habían robado el bono de S/ 600 otorgado por el Estado; y en 274 casos, los usuarios sufrieron pérdidas en sus cuentas de ahorro.

Lima, 4 de diciembre de 2021