

## **NOTA DE PRENSA**

**N° 052-2022**

### **Empresas operadoras están obligadas a entregar contraseña única a los usuarios de telefonía móvil desde el 12 de junio**

- Clave personalizada servirá para nuevas contrataciones, presentación de reclamos, migraciones, cambio de titularidad, entre otros trámites.

Desde este domingo 12 de junio rigen nuevas medidas para las contrataciones nuevas y reposiciones de chip de telefonía móvil dispuestas por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) para dar mayor seguridad a los usuarios en los trámites que realicen ante las empresas operadoras.

Como parte de estas obligaciones, las empresas operadoras deben entregar la contraseña única al momento de la contratación del servicio o en cualquier otro en el que la identidad del abonado sea validada a través del sistema de verificación biométrica o del correo electrónico que este indique.

La generación de esta clave, que podrá ser personalizada por el abonado, se dará en cualquiera de las oficinas o centros de atención de las empresas operadoras, los puntos de venta o atención habilitados para los usuarios en provincias y a través de otros mecanismos aprobados por el OSIPTEL.

“Las empresas no solo están obligadas a entregar la contraseña única, sino también a informar sobre el uso que pueden hacer de ella. Esto permitirá contar con una herramienta que brinde seguridad respecto de la participación del abonado en los trámites que realice con relación a su servicio”, señaló el presidente ejecutivo del OSIPTEL, Rafael Munte.

Esta clave personalizada se utilizará de forma obligatoria, a partir del mes de setiembre, para nuevas contrataciones, cambio de titularidad del servicio móvil y reposición del chip móvil, como mecanismo de seguridad adicional a la verificación biométrica de huella dactilar. Actualmente, las empresas operadoras pueden requerir el ingreso de la contraseña única como mecanismo de validación de identidad del abonado en la presentación de reclamos, bajas, migraciones, recuperación de equipo, entre otros trámites. “Con ello, se busca evitar suplantaciones de identidad y contrataciones no solicitadas”, puntualizó el titular del ente regulador de las telecomunicaciones.

Cada empresa determinará la extensión y características de la contraseña única. Además, la normativa señala que, en ningún caso el sistema implementado por la empresa operadora permitirá que su personal de atención obtenga la contraseña del abonado.

El OSIPTEL realizará las acciones de monitoreo, supervisión y fiscalización respecto al cumplimiento de esta medida. “En caso un usuario no reciba la contraseña única en una nueva contratación o cuando la haya solicitado a la empresa operadora, puede reportar su caso a este organismo para evaluar las acciones a ser adoptadas y gestionar la entrega de su contraseña”, señaló Munte.

### **Suspensión del servicio o reposición cuestionada**

El ente regulador también ha dispuesto que, desde este 12 de junio, las empresas operadoras están obligadas a suspender el servicio móvil de forma inmediata, ante la presentación de un reclamo por desconocimiento de la contratación o cuando se desconoce la reposición del *SIM Card* o chip móvil.

Asimismo, en los casos de desconocimiento o cuestionamiento de la contratación del servicio, la portabilidad numérica, el cambio de titularidad o la reposición de chip móvil, la empresa debe entregar, a solicitud del abonado, la información y documentación relacionada al trámite cuestionado, en un plazo máximo de cinco días hábiles.

### **Reposición del chip móvil**

A partir del 12 de junio, para la reposición de chip móvil y la recuperación del número telefónico, el abonado debe presentar la solicitud en forma personal, en cualquiera de las oficinas o centros de atención de la empresa operadora y los puntos de venta o atención habilitados.

Además, las operadoras deben verificar la identidad del abonado mediante la exhibición del documento legal de identificación y, excepcionalmente, con la denuncia policial en caso de extravío; y el sistema de verificación biométrica de huella dactilar.

**Lima, 9 de junio de 2022**