

| | | |
|-------------------|---|---|
| A | : | Gerencia General |
| ASUNTO | : | DECLARACIÓN DE CALIDAD REGULATORIA DE LA NORMA QUE MODIFICA EL REGLAMENTO DE PORTABILIDAD NUMÉRICA EN EL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL Y EL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA |
| REFERENCIA | : | (a) Resolución de Consejo Directivo N° 158-2017-CD/OSIPTEL que publica para comentarios la Propuesta de Modificación del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija. (b) Resolución del Consejo Directivo N° 166-2013-CD/OSIPTEL que aprueba el Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija. (c) Resoluciones del Consejo Directivo N° 151-2015-CD/OSIPTEL y N° 007-2016-CD/OSIPTEL que modifican el Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija. |
| FECHA | : | 27 de junio de 2018 |

| | CARGO | NOMBRE |
|----------------------------------|---|-----------------------|
| ELABORADO POR: | Coordinador de Gestión y Normatividad | José Romero Alcalde |
| | Analista de Políticas Regulatorias | Jorge Huamán Sánchez |
| ELABORADO Y REVISADO POR: | Subgerente de Gestión y Normatividad | Tatiana Piccini Antón |
| APROBADO POR: | Gerente de Políticas Regulatorias y Competencia | Lennin Quiso Córdova |

CONTENIDO

1. OBJETIVO.
2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.
 - 2.1 Antecedentes
 - 2.2 Planteamiento del problema.
 - 2.3 Posibles causas del problema.
 - 2.4 Permanencia del problema en caso de no intervención.
3. OBJETIVO DE LA INTERVENCIÓN Y BASE LEGAL.
 - 3.1 Objetivo de la intervención.
 - 3.2 Base legal para la intervención.
4. ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS DISPONIBLES.
 - 4.1 Descripción de las alternativas disponibles.
 - 4.2 Análisis de alternativas.
 - 4.3 Propuesta de solución.
5. APLICACIÓN DE LA SOLUCIÓN SELECCIONADA.
 - 5.1 Aplicación de la solución.
 - 5.2 Creación o modificación de reglas de trámite.
6. DIFUSIÓN DE LA NORMATIVA, PROCESOS DE CONSULTA REALIZADOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS AGENTES.
 - 6.1 Antes de la aprobación del proyecto de norma.
 - 6.2 Antes de la aprobación de la norma final.
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.
8. ANEXOS:

Anexo I: Matriz de Comentarios.



1. OBJETIVO.

El objetivo del presente documento es acreditar que la propuesta de modificación del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija¹ (en adelante, Reglamento de Portabilidad Numérica) elaborada por el OSIPTEL, reúne las condiciones para ser considerada justificable, razonable, legal, beneficiosa y eficiente².

En dicho contexto, la propuesta de modificación del Reglamento de Portabilidad Numérica busca mejorar el procedimiento para que los abonados del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija local puedan contratar el servicio con otra empresa concesionaria manteniendo el número telefónico, a través del uso de la portabilidad numérica, a fin de que el procedimiento resulte más eficiente y de esta manera se incentive una mayor y mejor competencia entre los distintos concesionarios que operan en el mercado.

En ese sentido se busca lo siguiente:

- (i) Mejorar el procedimiento de portabilidad numérica.
- (ii) Mejorar el procedimiento de suspensión temporal del servicio por falta de pago.
- (iii) Mejorar el régimen sancionador.

2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.

2.1 Antecedentes.

Mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 166-2013-CD/OSIPTEL³ se aprueba el Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija. En el referido reglamento se establece, entre otros aspectos, los requisitos para ejercer el derecho a la portabilidad numérica, el procedimiento para portar el número telefónico, aspectos vinculados a la interconexión, aspectos económicos, aspectos referidos al Comité de Portabilidad, aspectos referidos a la difusión y el régimen de infracciones y sanciones a ser aplicado.

Mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 151-2015-CD/OSIPTEL⁴ se aprueba la modificación del Reglamento de Portabilidad Numérica en el servicio Público Móvil y el servicio de Telefonía Fija, que establece mejoras al procedimiento de portabilidad, al tratamiento de los reclamos vinculados a la portabilidad y a los mecanismos de difusión de este derecho.

¹ Aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 166-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias aprobadas mediante Resolución de Consejo Directivo N° 151-2015-CD/OSIPTEL y Resolución de Consejo Directivo N° 007-2016-CD/OSIPTEL.

² El presente informe contiene la Declaración de Calidad Regulatoria conforme lo dispone la Resolución 069-2018-CD/OSIPTEL que aprueba los Lineamientos de Calidad Regulatoria del OSIPTEL.

³ Publicada en el diario oficial El Peruano el 22 de diciembre de 2013.

⁴ Publicada en el diario oficial El Peruano el 20 de diciembre de 2015.



Mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 007-2016-CD/OSIPTEL⁵ se modifica la fecha de entrada en vigencia de disposiciones modificatorias del Reglamento de Portabilidad Numérica en el servicio Público Móvil y el servicio de Telefonía Fija.

A efectos de brindar un mayor alcance de los problemas identificados en la portabilidad numérica, se considera pertinente señalar que éstos se presentan en las distintas etapas que a continuación se desarrollan:

- Durante el proceso de portabilidad, etapa en la que el abonado desea ejercer su derecho a la portabilidad numérica y gestiona ante el Concesionario Receptor elegido por el abonado, la consulta previa y/o solicitud de portabilidad del número telefónico, aplicándose el procedimiento establecido en el Reglamento de Portabilidad.
- Después del proceso de portabilidad, etapa en la que el abonado *-luego de haberse ejecutado la portabilidad numérica-* recibe el servicio que le brinda el Concesionario Receptor que ha elegido; así como también en este periodo el Concesionario Receptor puede emplear estrategias para fidelizar a su abonado. Cabe indicar que, en esta etapa, se le podría suspender el servicio al abonado por mantener una deuda pendiente con el Concesionario Cedente.

2.2 Planteamiento del problema.

2.2.1 Mejorar el procedimiento de portabilidad numérica.

2.2.1.1 Uniformizar plazo mínimo de permanencia con el Concesionario Cedente antes de portar el número telefónico.

La portabilidad numérica, por definición, es un mecanismo de competencia directa, que genera una dinámica que debe beneficiar a los abonados ya existentes. No obstante, se ha visto que existen personas que contratan el servicio para simular ser un abonado y beneficiarse de la dinámica comercial elaborada para un segmento que no es el suyo, y cuyos productos han sido diseñados sobre la base de variables que no necesariamente corresponden a estos nuevos abonados.

Al respecto, a efectos de disminuir esta práctica, en su oportunidad el OSIPTEL modificó el Reglamento de Portabilidad Numérica estableciendo, entre otros aspectos, que el Concesionario Cedente proporcione al Concesionario Receptor en la Consulta Previa que sea declarada como procedente, la información de la fecha en que el número telefónico del servicio a portar fue activado en la red del Concesionario Cedente, con el objetivo de que el Concesionario Receptor cuente con información suficiente que le permita ofrecer al abonado a ser portado ofertas comerciales diferenciadas. Por ejemplo, si el Concesionario Receptor lo considera necesario, puede establecer como requisito de acceso a una oferta comercial específica, el tener su servicio telefónico una cierta cantidad mínima de meses con el Concesionario Cedente.

⁵ Publicada en el diario oficial El Peruano el 24 de enero de 2016.



Sin embargo, en la práctica se ha visto que el tener esta información sobre la fecha de activación del servicio con el Concesionario Cedente, no es suficiente para desincentivar totalmente la conducta anteriormente señalada, dado que depende finalmente de la decisión del abonado (hace uso de su derecho), más que de la oferta diferenciada que pueda brindar el Concesionario Receptor. Una vez portado, el Concesionario Receptor tiene la seguridad de que al menos dos (2) meses el abonado deberá permanecer en su red, plazo mínimo de permanencia que sólo es aplicable a los números telefónicos que han hecho uso de la portabilidad numérica y no es de aplicación a las nuevas contrataciones.

Esta situación ha traído como consecuencia que continúe la práctica de algunos abonados de contratar un nuevo servicio, con el objetivo de portar su número telefónico en forma inmediata y de esta manera beneficiarse con algún plan o promoción que pueda lanzar el Concesionario Receptor vinculado a la portabilidad numérica.

Cabe señalar que, de acuerdo con el Reglamento de Portabilidad Numérica, los abonados que han portado su número telefónico deben permanecer al menos dos (2) meses con el Concesionario Receptor antes de volver a ejercer el derecho a la portabilidad numérica, situación diferente a las nuevas contrataciones que pueden portar su número telefónico en forma inmediata a la contratación del servicio. Esta situación viene generando condiciones diferentes para ejercer el derecho a la portabilidad numérica, dado que algunos abonados tienen que esperar dos (2) meses mientras que otros lo pueden hacer en forma inmediata, por ello resulta necesario uniformizar los plazos tanto para la primera portación como para las siguientes portaciones, pues permitirá minimizar el comportamiento estratégico de algunos abonados.

Adicionalmente, en el caso de las altas nuevas, el Concesionario Cedente incurre en costos administrativos innecesarios para la nueva contratación del servicio, dado que los referidos abonados sólo contratan su servicio para poder portar su número telefónico, sin que hayan hecho un uso importante del servicio y sin que el número telefónico tenga algún valor para ellos. Asimismo, estas portaciones distorsionan las estadísticas de la portabilidad numérica.

La situación antes descrita, se puede evidenciar en las siguientes estadísticas:

(i.1) Líneas móviles portadas a los pocos días de haber contratado el servicio.

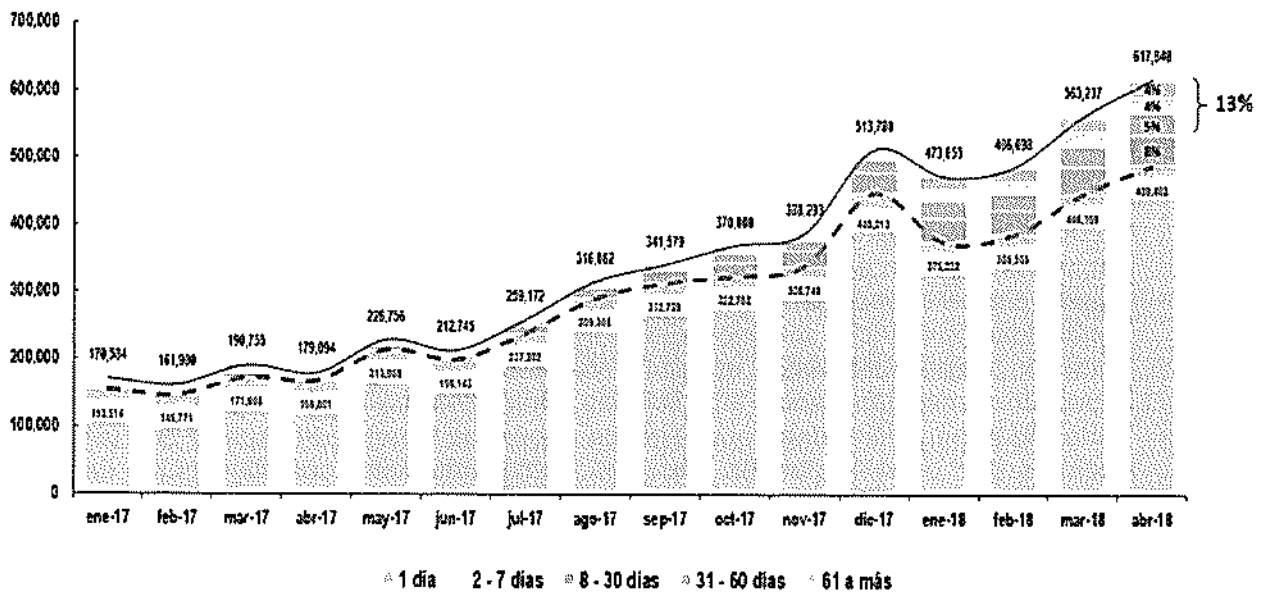
En la siguiente gráfica, se aprecia que algunos abonados apenas registran el alta del servicio portan su número telefónico con otra empresa operadora, en un día, en una semana o incluso dentro del primer mes, teniéndose por ejemplo para el mes de abril de 2018 que un 4% del total de portaciones (617,848 de líneas portadas) se portaron en un día, un 8 % se portaron dentro de una semana y un 13% (80,320 líneas) se portaron dentro del primer mes de haber obtenido el alta del servicio.

Esta situación se fue acentuando a partir de octubre de 2017 donde se registró que un 7% de líneas fueron portadas dentro del primer mes de tener el alta del servicio y en enero de 2018 se elevó a un 13%. Cabe indicar que el comportamiento estratégico del



usuario antes referido, conlleva a que los concesionarios en su calidad de cedentes incurran en costos innecesarios, tales como: publicidad, verificación de identidad, costos administrativos y operativos en aprovisionamiento, plataformas, configuraciones, costo del SIM Card, licencias de red en el HLR⁶, etc.

Gráfico N° 1: Líneas móviles portadas a los pocos días de haber registrado el alta del servicio.



Elaborado por GPRC.

Asimismo, en el siguiente gráfico se puede apreciar para el primer trimestre del 2018 lo siguiente:

Telefónica del Perú:

- El 12% (57,201) de las líneas móviles ganadas por Telefónica del Perú en el primer trimestre de 2018 (463,760) corresponden a líneas que se portaron en un día de darse de alta en otro operador.
- El 21% (96,955) de las líneas móviles ganadas por Telefónica del Perú en el primer trimestre de 2018 (463,760) corresponden a líneas que se portaron dentro de los siete (7) días de darse de alta en otro operador.
- El 28% (128,217) de las líneas móviles ganadas por Telefónica del Perú en el primer trimestre de 2018 (463,760) corresponden a líneas que se portaron dentro del primer mes de darse de alta en otro operador.

⁶ Home Location Register (base de datos que almacena información del abonado, tales como servicios, aplicaciones contratadas, tipo de terminal, ubicación, etc.).



América Móvil Perú:

- El 1% (3,050) de las líneas móviles ganadas por América Móvil Perú en el primer trimestre de 2018 (524,555) corresponden a líneas que se portaron en un día de darse de alta en otro operador.
- El 2% (11,053) de las líneas móviles ganadas por América Móvil Perú en el primer trimestre de 2018 (524,555) corresponden a líneas que se portaron dentro de los siete (7) días de darse de alta en otro operador.
- El 7% (39,191) de las líneas móviles ganadas por América Móvil Perú en el primer trimestre de 2018 (524,555) corresponden a líneas que se portaron dentro del primer mes de darse de alta en otro operador.

Entel Perú:

- El 0.5% (2,199) de las líneas móviles ganadas por América Móvil Perú en el primer trimestre de 2018 (440,475) corresponden a líneas que se portaron en un día de darse de alta en otro operador.
- El 2% (8,992) de las líneas móviles ganadas por América Móvil Perú en el primer trimestre de 2018 (440,475) corresponden a líneas que se portaron dentro de los siete (7) días de darse de alta en otro operador.
- El 7% (39,472) de las líneas móviles ganadas por América Móvil Perú en el primer trimestre de 2018 (440,475) corresponden a líneas que se portaron dentro del primer mes de darse de alta en otro operador.

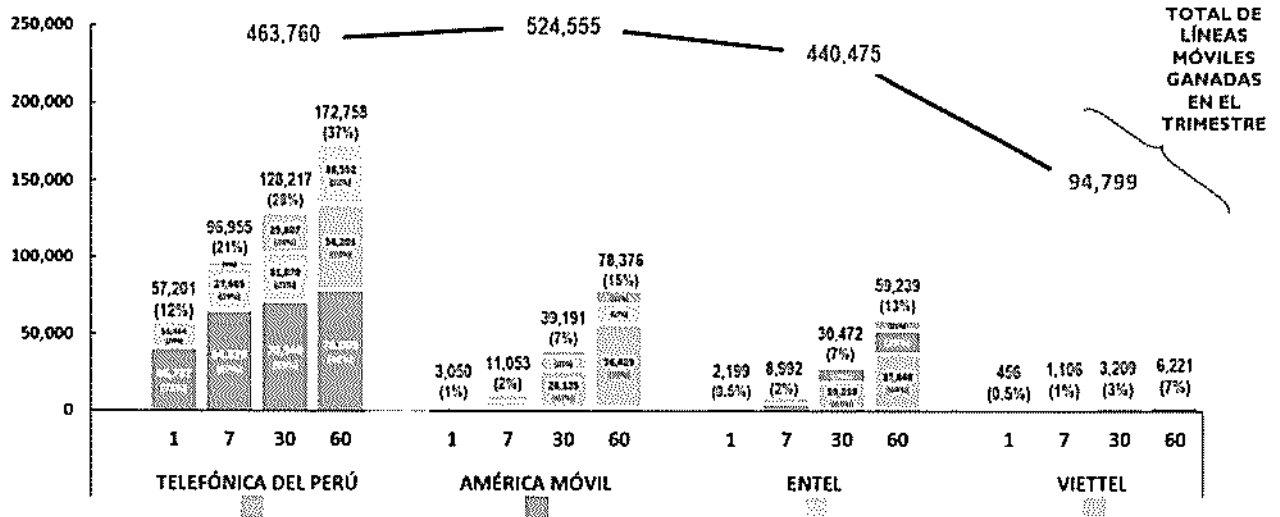
Viettel Perú⁷:

- El 0.5% (456) de las líneas móviles ganadas por Viettel Perú en el primer trimestre de 2018 (94,799) corresponden a líneas que se portaron en un día de darse de alta en otro operador.
- El 1% (1,106) de las líneas móviles ganadas por Viettel Perú en el primer trimestre de 2018 (94,799) corresponden a líneas que se portaron dentro de los siete (7) días de darse de alta en otro operador.
- El 3% (3,209) de las líneas móviles ganadas por Viettel Perú en el primer trimestre de 2018 (94,799) corresponden a líneas que se portaron dentro del primer mes de darse de alta en otro operador.

⁷ Viettel Perú no reportó información en los trimestres 2017 – I y 2017 - II



Gráfico N° 2: Líneas móviles dadas de alta en otro operador y que fueron portadas apenas contrataron el servicio (Primer trimestre 2018).



Elaborado por GPRC.

(ii) Problema planteado por las propias empresas concesionarias.

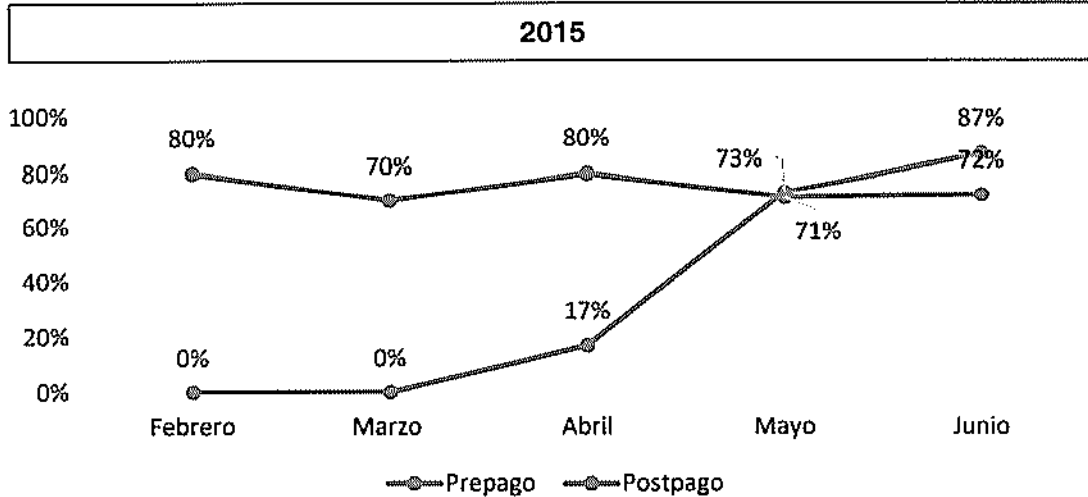
Cabe señalar que las empresas del servicio público móvil⁸ han solicitado al OSIPTEL la modificación del Reglamento de Portabilidad Numérica a fin de detener este tipo de conductas. Así, se muestra a continuación las comunicaciones recibidas, las cuales incluso reportaron en su oportunidad la siguiente información estadística:

(ii.1) Entel Perú:

En el siguiente gráfico Entel Perú muestra como entre los meses de febrero y junio del 2015, sobre todo en la modalidad de contratación prepago, se han ido incrementando las portaciones en el primer día de haberse contratado el servicio.

⁸ Cartas DMR/CE/N° 2422/16 y DMR/CE/N° 180/17 de América Móvil Perú S.A.C. recibidas el 02 de diciembre de 2016 y el 23 de enero de 2017 y la Presentación realizada en el Informe Oral al Consejo Directivo de fecha 02 de marzo de 2017; Carta CGR-1148/15 de Entel Perú S.A. recibida el 24 de julio de 2015; Carta TP-2903-AG-GER-17 de Telefónica del Perú S.A.A., recibida el 19 de setiembre de 2017 y Presentación realizada en el Informe Oral al Consejo Directivo de marzo de 2017; Carta VMP-OSIPTEL-006/17 de Virgin Mobile Perú S.A.



Gráfico N° 3: Porcentaje de números de Entel Perú portados en un día.


Fuente: Carta CGR-1148/15 del 24.07.2015.

(ii.2) América Móvil Perú:

América Móvil también ha señalado que una cantidad importante de líneas telefónicas, entre mayo a octubre de 2016, se han portado a la semana de haber contratado el servicio.

Gráfico N° 4: Números de América Móvil Perú portados entre los días 0 y 60 de activación.

MAYO A OCTUBRE DE 2016

Estadísticas

□ 64,821 líneas telefónicas fueron objeto de una portabilidad numérica desde América Móvil Perú S.A.C hacia otras operadoras (port out) entre los meses de Mayo y Octubre del 2016, siendo que se portaron 49,360 líneas telefónicas que no tenían ni una semana activa en nuestra red, lo cual representa el 76.15% de las líneas portadas en dicho periodo.

□ A mayor detalle, es posible apreciar las siguientes cifras:

| CANTIDAD DE DIAS | CANTIDAD DE LINEAS (CLARO A OTROS OPERADORES) |
|------------------|---|
| 0 a 1 día | 24,534 |
| 2 a 7 días | 24,826 |
| 8 a 30 días | 7,109 |
| 31 a 60 días | 8,352 |
| Total | 64,821 |

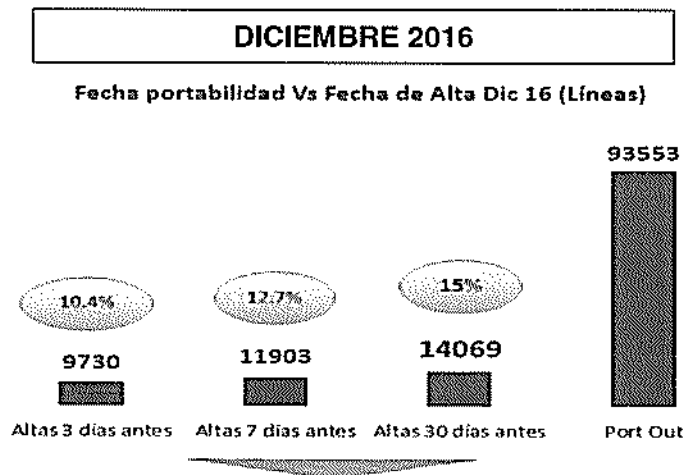
Fuente: Presentación Informe Oral de América Móvil Perú realizado al Consejo Directivo del OSIPTTEL el 02.03.2017.



(ii.3) Telefónica del Perú:

Telefónica del Perú ha presentado también estadísticas de portaciones de líneas que recién se han dado de alta en su red.

Gráfico N° 5: Números de Telefónica del Perú portados antes de los 30 días de activación.



- Lo que hay detrás de estas portaciones no tiene que ver con el derecho del cliente de "conservar su número".
- Estas cifras muestran un **ruleteo de clientes morosos que afecta sostenibilidad del mercado móvil.**

Fuente: Presentación de Telefónica del Perú realizada al Consejo Directivo del OSIPTEL en marzo de 2017.

(ii.4) Incacel Móvil (antes Virgin Mobile Perú):

Inclusive el Operador Móvil Virtual Incacel Móvil en enero de este año también puso de manifiesto esta problemática.



**Gráfico N° 6: Números telefónicos de Incacel Móvil (antes Virgin Mobile)
portados dentro de las 24 horas de activación.**

01 AL 17 DE ENERO 2017



Cantidad de Port Out totales a América Móvil activadas en Enero: 594

Cantidad de Port Out dentro de las 24 horas: 564

Resultado: 95% han sido activadas y portadas dentro de las 24 horas
(en otras palabras, portabilidades ficticias)

Fuente: Carta VMP-OSIPTEL-006/17 de Virgin Mobile del 18.01.2017.

**2.2.1.2 Información de la fecha de activación del servicio y de la fecha de término
del contrato de permanencia del equipo terminal móvil.**

El OSIPTEL modificó el Reglamento de Portabilidad Numérica estableciendo que el Concesionario Cedente proporcione al Concesionario Receptor en la Consulta Previa que sea declarada como procedente la información de la fecha en que el número telefónico del servicio a portar fue activado en la red del Concesionario Cedente. Esta información es muy valiosa y permite al Concesionario Receptor contar con un dato adicional que le permite definir la oferta a ser propuesta al abonado.

De otro lado, se ha advertido que en los últimos años se ha incrementado la deuda de los abonados con los Concesionarios Cedentes por la finalización de los contratos de permanencia de los equipos terminales móviles como consecuencia de la portación del número telefónico. En ese sentido, resulta pertinente evaluar la posibilidad de que las empresas operadoras implementen un mecanismo que les permita contar con la información, de ser el caso, de la fecha de término del contrato de permanencia del equipo terminal móvil.

Cabe señalar, que en un entorno de competencia las empresas concesionarias valoran la mayor cantidad de información que puedan tener del potencial abonado a efectos de ofrecer un plan y una serie de beneficios acorde a sus características. Además, se debe señalar que dicha información contribuye a que las empresas operadoras puedan evaluar mejor, el comportamiento del abonado y con ello el Riesgo Crediticio que asuman. En ese sentido no debería haber mayores restricciones a proporcionar la referida información, siempre que el solicitante de la portabilidad numérica sea el titular del servicio cuya información se va a proporcionar.


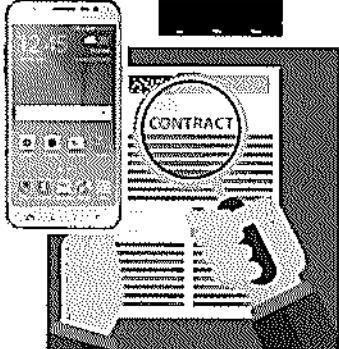
Adicionalmente, podría haber un Concesionario Receptor que opte por ofrecer una oferta comercial a un potencial abonado sin que medie la consulta previa. En ese escenario la información de la fecha de la activación y, de ser el caso, la fecha de término del contrato de permanencia del equipo terminal móvil, podría ser información relevante



para que dicho concesionario pueda otorgar beneficios adicionales con la finalidad de captar a un nuevo abonado.

La mayor información genera una dinámica de mayores beneficios tanto para los abonados como para las empresas operadoras.

Gráfico N° 7: Brindar información de fecha de activación del servicio y de ser el caso de fecha de término del contrato de permanencia del equipo.

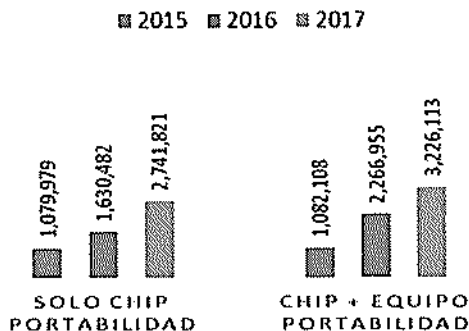
| | |
|--|---|
| Brindar Fecha de Activación del Servicio en Consultas Previas y Solicitudes de Portabilidad. | Brindar Fecha de Término del contrato de Equipo (financiamiento – adquisición) |
|  |  |

Elaborado por GPRC.

A efectos de tener una idea referencial de la cantidad anual de altas del servicio que se generan por la portabilidad numérica en el siguiente gráfico se muestra la información obtenida de las cuatro empresas operadoras del servicio público móvil, para los años 2015, 2016 y 2017 en el que se registra un incremento en las altas por portabilidad numérica, tanto para contrataciones del servicio por portabilidad con sólo chip, así como para las contrataciones del servicio por portabilidad con chip y equipo terminal móvil.

Así tenemos, que para el año 2017 las altas por portabilidad se incrementaron en un 68% respecto al año anterior 2016, similar situación se presentó para las altas por portabilidad con chip y equipo terminal móvil en el que se registró el 42% de aumento respecto al año 2016.

Gráfico N° 8: Altas por Portabilidad con: (i) solo chip y (ii) chip y equipo.



Elaborado por GPRC.

Tal como se puede apreciar, existe un importante crecimiento en las portaciones de los números telefónicos. En ese sentido, el proporcionar una mayor información a los Concesionarios Receptores (tal como la fecha de activación del servicio en la otra red y la fecha de término del contrato del equipo terminal) incentivará a un mayor desarrollo de la portabilidad numérica como mecanismo de competencia beneficiando tanto a los abonados como a las empresas operadoras.

2.2.1.3 Aspectos operativos en el procedimiento de portabilidad numérica.

Otros aspectos que se considera necesario mejorar en los procedimientos de portabilidad numérica están vinculados con la parte operativa de los procesos. Específicamente son los siguientes:

- (i) **Establecer el plazo máximo de espera del Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal de Portabilidad Numérica (en adelante, ABDCP) de la respuesta del Concesionario Cedente.**

Al respecto, cabe señalar que en el año 2014, con la modificación del procedimiento de portabilidad numérica se pasó de un procedimiento que tomaba varios días (entre 4 a 7 días hábiles) a un procedimiento automático que programa la ejecución de la portabilidad numérica dentro de las 24 horas de haber sido tramitada y declarada procedente. En este último caso, se diseñó e implementó un sistema que interactúa en línea con los sistemas de las distintas empresas concesionarias. El procedimiento de portabilidad numérica vigente antes de julio de 2014 tenía etapas que demandaban al ABDCP la validación manual de algunos documentos presentados por el Concesionario Cedente, a efectos de verificar si la solicitud de portabilidad era válidamente rechazada. Con el nuevo procedimiento el ABDCP realiza las consultas directamente al Concesionario Cedente a fin de determinar si la solicitud de portabilidad numérica es procedente o no. El referido ABDCP no cuestiona o valida la respuesta del Concesionario Cedente, siendo de exclusiva responsabilidad del Concesionario

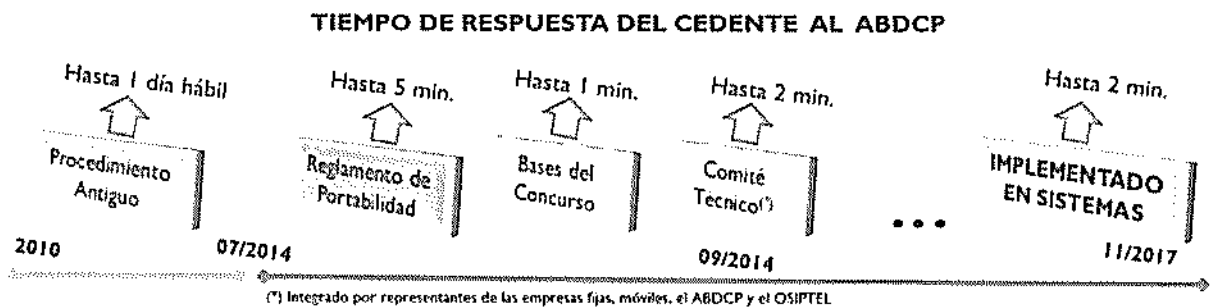


Cedente rechazar alguna solicitud de portabilidad por alguna de las causales establecidas en el Reglamento de Portabilidad Numérica.

Es en este contexto que, en el Reglamento de Portabilidad Numérica, entre otros aspectos, se establecieron algunos tiempos máximos para tomar determinadas acciones, como por ejemplo un plazo máximo de espera del ABDCP de cinco (5) minutos de la respuesta del Concesionario Cedente y un plazo máximo de espera del Concesionario Receptor de cinco (5) minutos, de la respuesta del ABDCP.

Posteriormente, en la etapa de elaboración de las bases del concurso para implementar la Base de Datos Centralizada Principal de Portabilidad Numérica, el Comité de Portabilidad⁹, integrado por representantes de las empresas concesionarias y del Estado Peruano, estableció, entre otros aspectos que, el ABDCP debe esperar la respuesta del Concesionario Cedente hasta 1 minuto y no los cinco (05) minutos que figuraban en el Reglamento de Portabilidad Numérica. En forma similar se estableció que el ABDCP a más tardar a los 30 segundos de recibida la respuesta de parte del Concesionario Cedente enviará la misma al Concesionario Receptor. Bajo estos requerimientos técnicos fue que se concursó la administración de la Base de Datos Centralizada Principal de Portabilidad Numérica y se decidió implementar el sistema; sin embargo, durante la implementación y ejecución de las pruebas se acordó un plazo máximo de espera del ABDCP de hasta dos (2) minutos, situación con la cual vienen operando los distintos sistemas involucrados; sin que este acuerdo haya sido recogido en el Reglamento de Portabilidad Numérica.

Gráfico N° 9: Tiempo de espera



Elaborado por GPRC.

A raíz de una serie reclamos de algunas empresas concesionarias, se pudo identificar que en los últimos meses se incrementó la cantidad de Consultas Previas sin respuesta del Concesionario Cedente. Cabe mencionar que la Consulta Previa es un mecanismo establecido en el Reglamento de Portabilidad Numérica mediante el cual el Concesionario Receptor puede validar si un determinado abonado cumple con los requisitos para portar su número telefónico e inclusive de no cumplir se especifica el motivo. Asimismo, de resultar procedente la Consulta Previa el Concesionario Receptor recibe información valiosa respecto a la fecha desde la cual el referido abonado contrató

⁹ Artículo 43- Comité de Portabilidad, del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija.



el servicio con el Concesionario Cedente, con la cual el Concesionario Receptor puede evaluar el plan tarifario a ser ofrecido al abonado.

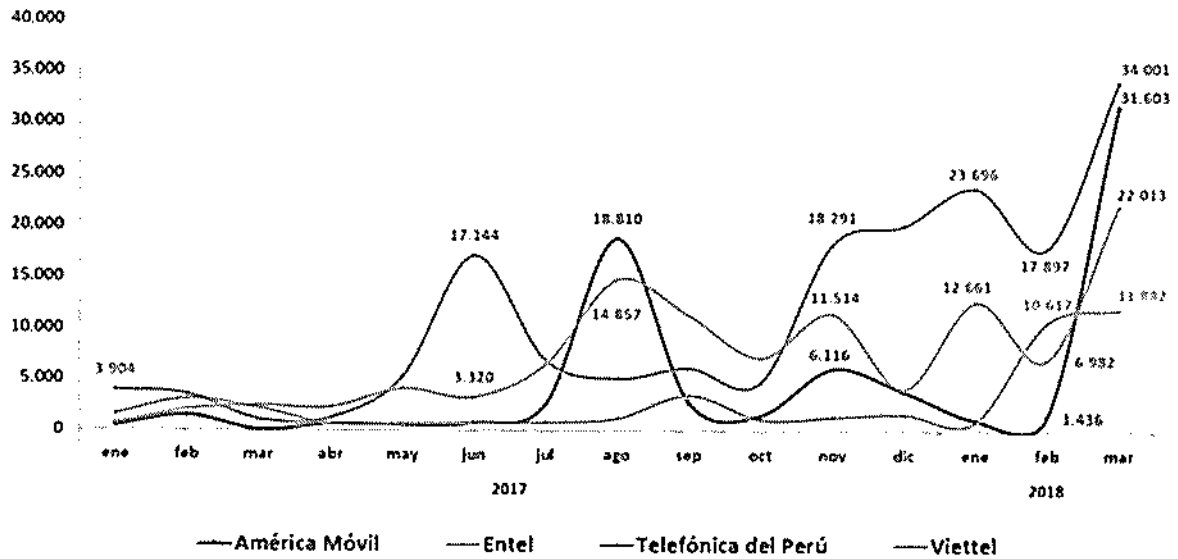
Considerando la importancia de la Consulta Previa, la falta de respuesta está tipificada en el Reglamento de Portabilidad Numérica. Al respecto, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización ha recomendado su modificación a efectos de que pueda tomar mayores acciones correctivas hacia las empresas concesionarias.

A continuación se muestran evidencias estadísticas, donde se ha observado un comportamiento irregular por parte de los Concesionarios Cedentes, pues para el periodo de análisis realizado entre enero de 2017 a marzo de 2018, se incrementaron considerablemente la cantidad de "Consultas Previas sin respuesta". Específicamente, en el siguiente gráfico se aprecia la evolución de la cantidad mensual de Consultas Previas que no fueron respondidas por los Concesionarios Cedentes en el periodo enero 2017 - marzo de 2018. A nivel de empresa operadora, se visualiza con claridad que las cifras más altas se registraron en el mes de marzo de 2018, de acuerdo con el siguiente detalle:

- Telefónica del Perú no respondió 34,001 consultas previas en el mes de marzo de 2018. Dicha cifra, que constituye el punto máximo de la tendencia creciente observada en el último semestre (octubre 2017 - marzo 2018), es 31 veces mayor a la registrada en el mes de marzo de 2017 (1,096) y representa un crecimiento mensual de 33% en los últimos 12 meses.
- América Móvil Perú no respondió 31,603 consultas previas en el mes de marzo de 2018. Si bien la tendencia del semestre previo a dicho mes no muestra evidencia de grandes incrementos desde el punto máximo anterior (18,810 consultas no respondidas en agosto de 2017), la cifra registrada en marzo de 2018 ubica a esta empresa como el segundo operador con mayores consultas previas no respondidas en dicho mes.
- Viettel Perú registra 22,013 consultas previas no respondidas en el mes de marzo de 2018. Dicha cifra, junto a la registrada en agosto de 2017, constituyen los puntos más altos observados en el periodo estudiado para el caso de esta empresa operadora. De esta manera, la tendencia, que es irregular en algunos meses, está definida por un patrón creciente observado desde inicio de periodo que se resume en un crecimiento mensual de 20% en los últimos 12 meses.
- Finalmente, Entel Perú registra 11,882 consultas previas no respondidas en el mes de marzo de 2018. Esta cifra, similar a la observada en el mes previo, febrero de 2018 (10,617), difiere ampliamente con el promedio observado en el periodo enero 2017 - enero 2018 (1,500).



Gráfico N° 10: Evolución de las Consultas Previas sin respuesta de portabilidad numérica del servicio público móvil (enero 2017 - marzo de 2018).



Elaborado por GPRC.

De lo mencionado anteriormente, se debe señalar que este comportamiento irregular por parte de las empresas Concesionarias trae como consecuencia la afectación a los abonados, pues dificulta:

- La posibilidad de conocer ex ante, si procede o no su solicitud de portabilidad,
- En el supuesto que la Consulta Previa sea procedente, impide que se genere una solicitud de portabilidad en el mismo día de efectuada la Consulta Previa, o
- En el supuesto que la Consulta Previa sea rechazada no permite que el abonado pueda subsanar o tomar alguna acción ante el motivo del rechazo.

(ii) Permitir la ejecución de la portabilidad numérica todos los días de la semana, incluidos los feriados.

Otro de los aspectos a ser revisados, está vinculado a la ejecución de la portabilidad numérica. En el Reglamento de Portabilidad Numérica se establece que comunicada la fecha de ejecución de la portabilidad numérica por el Concesionario Receptor, el ABDPC pone esta información a disposición de todos los concesionarios como máximo a las 23:00 hrs. del mismo día en que recibe la información, a excepción del domingo o feriado, en donde esta información es puesta en conocimiento de todos los concesionarios al día siguiente que corresponda. Por ejemplo, el archivo con la



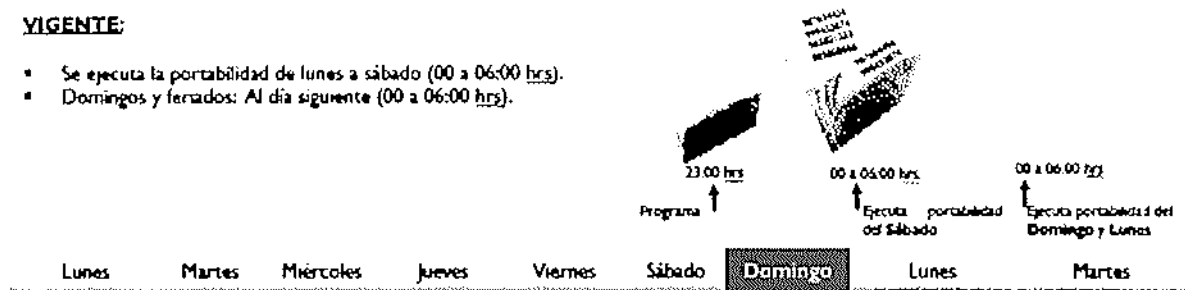
información de las portaciones realizadas el domingo son puestas a disposición de los otros concesionarios a las 23:00 hrs. del lunes.

En forma similar, en el Reglamento de Portabilidad Numérica se establece que la fecha de ejecución de la portabilidad numérica es de lunes a sábado entre las 0:00 y las 6:00 hrs. En ese sentido, las portaciones realizadas el sábado recién se estarían ejecutando el lunes en la madrugada, y las portaciones realizadas el domingo, se estarían ejecutando el martes en la madrugada. Si existen feriados, el plazo de ejecución podría inclusive ser mayor.

Gráfico N° 11: Ejecución de la Portabilidad Numérica

YIGENTE:

- Se ejecuta la portabilidad de lunes a sábado (00 a 06:00 hrs).
- Domingos y feriados: Al día siguiente (00 a 06:00 hrs).



Elaborado por GPRC.

La situación antes descrita, se puede evidenciar en las siguientes estadísticas:

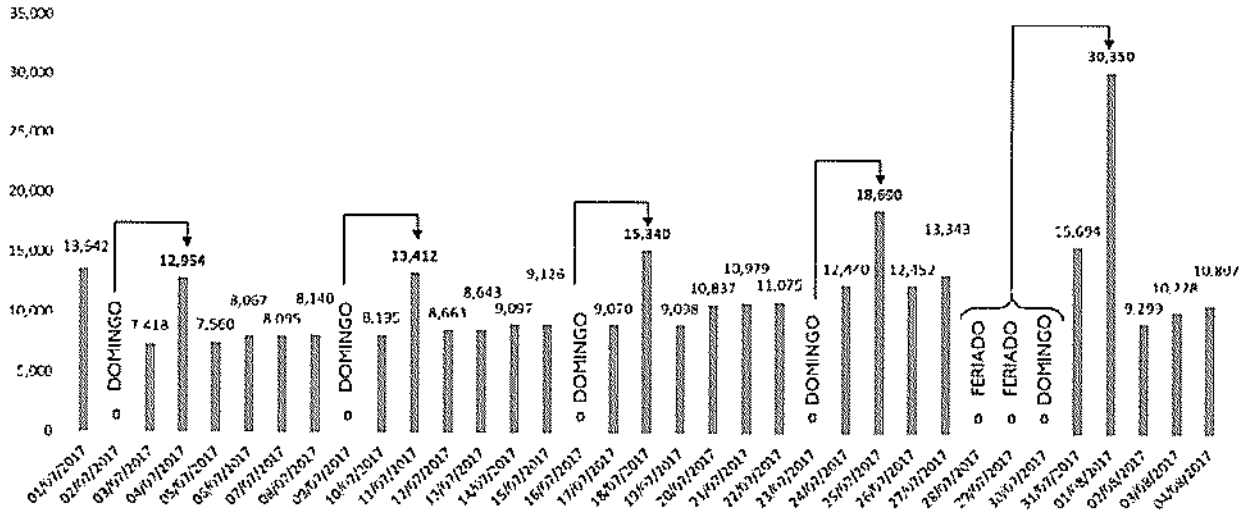
- **Estadísticas de trámites de portabilidad en días domingos y feriados.**

Al respecto, se debe tener en cuenta que si bien la ejecución de la portabilidad es un proceso automatizado programable en los sistemas de las empresas concesionarias y del ABDCP, ésta ejecución se encuentra establecida sólo de lunes a sábado; lo cual trae como consecuencia conforme se aprecia en el siguiente gráfico, que los abonados tengan que esperar un día, dos, tres o cuatro días, según el caso, para que la portabilidad sea ejecutada, es decir para que el abonado pueda recién establecer sus comunicaciones telefónicas en la red del Concesionario Receptor con el que prefirió contratar el servicio. Cabe aclarar que en ese lapso de días, el abonado cuenta con el servicio del Concesionario Cedente.

A continuación se presenta un gráfico en el que se puede apreciar lo que sucede con un abonado que solicitó la portabilidad numérica el día 27 de julio de 2017 y la misma resultó procedente. Recién el 31 de julio de 2017, es decir al cuarto día, podrá establecer sus llamadas telefónicas con su nuevo concesionario. Asimismo, se puede apreciar que la mayor cantidad de portaciones corresponden a los días domingos y feriados.



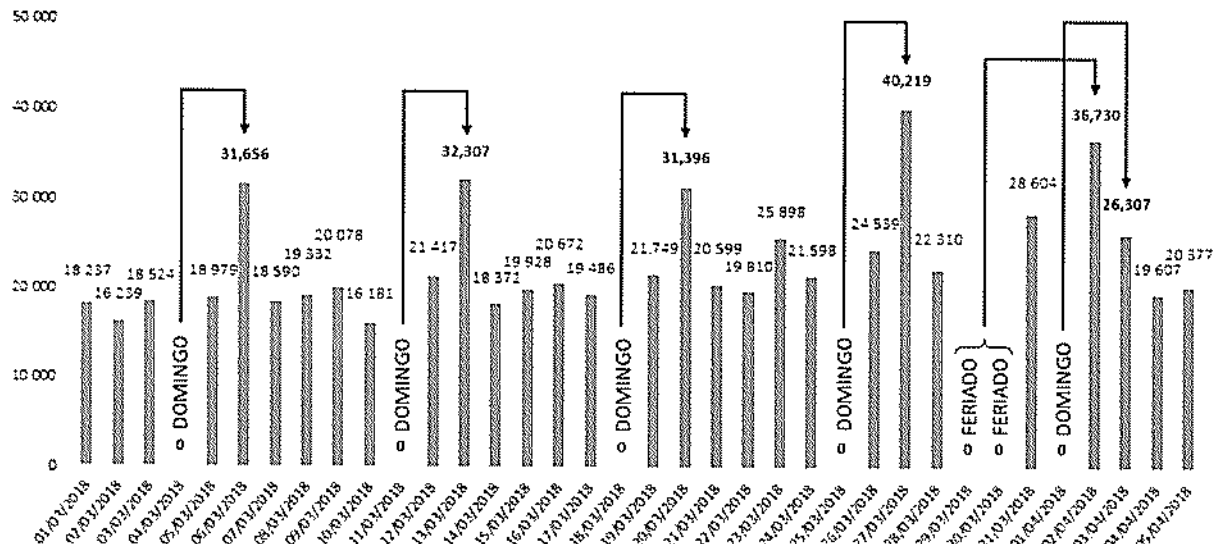
Gráfico N° 12: Cantidad de Líneas Portadas (telefonía fija y móvil) en Julio y primeros días de Agosto 2017



Elaborado por GPRC.

Situación similar, se presenta para el año 2018, por ejemplo, para los feriados de Semana Santa, conforme se aprecia en el siguiente gráfico:

Gráfico N° 13: Cantidad de Líneas Portadas (telefonía fija y móvil) en Marzo y primeros días de Abril de 2018.



Elaborado por GPRC.

En el marco de beneficiar a los abonados teniendo en cuenta lo expresado en los párrafos precedentes; y a efectos de simplificar así como evitar la manipulación del



proceso automatizado, dado que existen feriados con fechas dinámicas como los días Jueves y Viernes Santo que varían cada año; se considera conveniente evaluar los días de ejecución de la portabilidad numérica.

De otro lado, a efectos de complementar lo señalado se debe tener en cuenta que, las empresas concesionarias vienen ofreciendo la contratación de servicios los fines de semana y feriados; pues es una práctica hoy en día que los abonados puedan aprovechar los días domingo y/o feriados para realizar algunas gestiones en las oficinas comerciales de las empresas concesionarias de los servicios públicos de telecomunicaciones, siendo parte de ello la posibilidad de contratar el servicio utilizando la portabilidad numérica, pues incluso se observa que en días feriados y domingos festivos tales como el Día de la Madre, Día del Padre y fiestas navideñas, los mismos concesionarios intensifican sus ofertas y promociones aplicables a la portabilidad.

Cabe señalar que en ese contexto, las transacciones (Consultas Previas y Solicitudes de Portabilidad) que se generan se procesan automáticamente en los sistemas de portabilidad de los concesionarios del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija así como en el sistema del ABDGP, todos los días de la semana, independientemente de si es domingo o feriado. En atención a lo mencionado, se muestra como evidencia de lo anteriormente señalado lo siguiente:

- **Horario de atención en las Oficinas o Centros de Atención de las empresas concesionarias.**
- **América Móvil Perú:**

De un total de 198 Centros de Atención a nivel nacional publicados en la página web¹⁰ de la citada empresa, se observa que registra 37 Centros de Atención con horarios de lunes a domingo, representando el 19% del total.

Cuadro N° 1: Algunos Centros de Atención de América Móvil que registran horario de lunes a domingo.

| Número de Centro | Departamento | Provincia | Distrito | Dirección | Tipo | Horario Lunes a Domingo | Horario Lunes | Horario Domingo |
|-------------------|--------------|-----------|------------|--|------|-------------------------|---------------|-----------------|
| CAC BRASIL | LIMA | LIMA | BREÑA | Centro Comercial La Rámba - Av. Brasil N° 778 - Local R-01 2Do Piso | CAC | 10.00 - 21:00 | 19.00 - 21.00 | 10.00 - 21.00 |
| CAC CHICLAYO 1 | LAMBAYEQUE | CHICLAYO | CHICLAYO | C.C. Real Plaza Tienda N° 102 - Av. Miguel De Covadnas N° 300 | CAC | 10.00 - 21.00 | 10.00 - 21.00 | 11.00 - 21.00 |
| CAC HUÁNUCO | HUÁNUCO | HUÁNUCO | HUÁNUCO | Jr. Independencia 1799 - Cc. Real Plaza Local 606 | CAC | 10.00 - 20.00 | 10.00 - 20.00 | 11.00 18.00 |
| CAC ICA EL QUINDE | ICA | ICA | ICA | Av. Los Maestros N° 206 - C.C. El Quinde Lc. 168, 169, 170, 171 y Lf 106 | CAC | 10.00 - 22.00 | 10.00 - 22.00 | 10.00 - 21.00 |
| CAC PRIMAVERA | LIMA | LIMA | SAN BORJA | C.C. Primavera Park Plaza - Tiendas 236/238 Av. Aviación # 3620 | CAC | 11.00 - 21.00 | 11.00 - 21.00 | 11.00 - 20.00 |
| CAC SAN MIGUEL | LIMA | LIMA | SAN MIGUEL | C.C. Plaza San Miguel - Local 303 - Av. La Marina Cuadra 21 | CAC | 10.00 - 22.00 | 10.00 - 22.00 | 10.00 - 22.00 |
| CAC TRUJILLO 2 | LA LIBERTAD | TRUJILLO | TRUJILLO | C.C. Real Plaza Local L1-01 Av. Fátima S/N, El Golf | CAC | 10.00 - 21.00 | 10.00 - 21.00 | 11.00 - 21.00 |
| CAV HUACHO | LIMA | HUACHO | HUACHO | Calle Colon 601, C.C Plaza Del Sol Lc. 174, 176, 178, 180. | CAV | 10.00 - 22.00 | 10.00 - 22.00 | 10.00 - 22.00 |
| PAC ICA MOBILES | ICA | ICA | ICA | Centro Comercial Plaza Del Sol De Ica, Av. San Martín 727, Local 116 | PAC | 10.00 - 20.00 | 10.00 - 20.00 | 10.00 - 18.00 |

¹⁰http://www.claro.com.pe/recursos_contenido/legal-y-regulatorio/805d6410-f1e5-443a-89ce-0000fec8ee86-27976--Articulo_43_TUO_Condiciones_de_Uso_Feb_18_v2.pdf (accedido el 28.04.2018)



- Entel Perú:

De un total de 44 Tiendas Propias y Lugares de Atención a nivel nacional publicados en la página web¹¹ de la citada empresa, se observa que 12 de éstos registran horarios de atención de lunes a domingo, representando el 27% del total.

Cuadro N° 2: Algunas Tiendas Propias y Lugares de Atención de Entel Perú que registran horario de lunes a domingo.

| TIENDAS PROPIAS | |
|--|--|
| Lima | |
| Tienda Propia Centro de Lima Av. Paseo de La República 144, tienda 6. Horario: Lunes a Sábado de 9:00 am a 8:00 pm Domingos de 10:00 a.m. a 8:00 p.m. | |
| Tienda Propia Minka Av. Argentina No. 3093, Local 174, Calle 2, Pabellón 1, Callao Horario: Lunes a Sábado 9.00 am a 8.00 pm. Domingo de 10:00 am a 8:00 pm. | |
| Tienda Propia Chorrillos CC Plaza Lima Sur: Prol. Paseo de la República s/n, Local LI-201 - Chorrillos Horario: Lunes a Domingo de 11am a 10pm | |

| CAEX's | | | | | |
|--------|-----------|------------|--|-----------------------|-----------|
| N° | Provincia | Retail | Horario | Dirección | Teléfono |
| 1 | Sullana | LA CURACAO | Lunes, Jueves, Viernes, Sab y dom. de 10 am a 9 pm. | Jr. San Martin N° 697 | 950101304 |
| | | | Martes y Miércoles 10 a 2 pm y de 3 a 9 pm | | |

- Telefónica del Perú:

De un total de 100 Oficinas y Centros de Atención a nivel nacional registradas en la página web¹² de dicha empresa, se puede observar que 29 de éstas contemplan el horario de lunes a domingo, representando el 29% del total.

¹¹ <http://www.entel.pe/informacion-de-abonados-y-usuarios/> (accedido el 27.04.2018)

¹²

<http://www.movistar.com.pe/documents/10182/6796129/Centros+de+Atenci%C3%B3n+%28Abr+2018%29+OSIPTEL+Actualizado+Canal+Online.pdf/b4526ce3-b11e-4568-ae77-1ba223975be6> (accedido el 27/04/2018)



Cuadro N° 3: Algunas Oficinas y Centros de Atención de Telefónica del Perú que registran horario de lunes a domingo

| N° | Denominación de la Oficina o Centro de Atención | Dirección | Horario de Atención | Departamento | Provincia | Distrito |
|-----|---|---|---|--------------|-----------|------------|
| 15 | TIENDA MACGA C.C. EL QUINDE CAJAMARCA | CC EL QUINDE MOD 102 - JR SOR MANUELA GIL 151 CAJAMARCA | De Lunes a Domingo de 09:00 am - 10:00 pm | Cajamarca | Cajamarca | Cajamarca |
| 32 | TIENDA OVERLANDES C.C. EL QUINDE DE ICA | AV. LOS MAESTROS NO. 206 LI-105 - CC. EL QUINDE ICA - ICA | De Lunes a Domingo 10:00 am - 10:00 pm | Ica | Ica | Ica |
| 35 | TIENDA LIDERES HUANCAYO | CC. REAL PLAZA - AV. FERROCARRIL #1035. TDA LS 03 HUANCAYO | De Lunes a Domingo 10:00 am a 8:00 pm | Junín | Huancayo | Huancayo |
| 43 | TIENDA SERVICIOS DIGITALES CHICLAYO | AV MIGUEL DE CERVANTES 300 - REAL PLAZA CHICLAYO | De Lunes a Domingo de 11:00 am a 9:00 pm | Lambayeque | Chiclayo | Chiclayo |
| 71 | TIENDA SALESLAND C.C. CENTRO CIVICO | AV. GARCILASO DE LA VEGA 1310 - INTERIOR 2039 - CERCADO DE LIMA, LIMA | De Lunes a Domingo de 10:00 am A 10:00 pm | Lima | Lima | Lima |
| 80 | TIENDA DIAL OPEN PLAZA PIURA | ESQUINA AV. ANDRÉS AVELINO CÁCERES 147 LOCAL LC:117 -C.C. OPEN PLAZA PIURA | De Lunes a Domingo de 10:00 am A 09:00 pm | Piura | Piura | Piura |
| 98 | TIENDA VISATECH MALL CAYMA AREQUIPA | AV. EJERCITO N° 783 , LOCAL LF-1B, PISO -1 / MALL PLAZA, DISTRITO CAYMA, AREQUIPA | De Lunes a Domingo 10:00 am a 10:00 pm | Arequipa | Arequipa | Cayma |
| 100 | TIENDA SALESLAND MALL BELLAVISTA | AV OSCAR F. BENAVIDEZ 38864070 INTERIOR:C-1003:C-1005, C-1007-BELLAVISTA CALLAO | De Lunes a Domingo 10:00 AM - 10:00 pm | Lima | Callao | Bellavista |

- Viettel Perú:

De un total de 101 Centros de Atención a nivel nacional publicados en la página web¹³ de la citada empresa, se observa que 82 de éstos registran horarios de atención de lunes a domingo, representando el 81% del total.

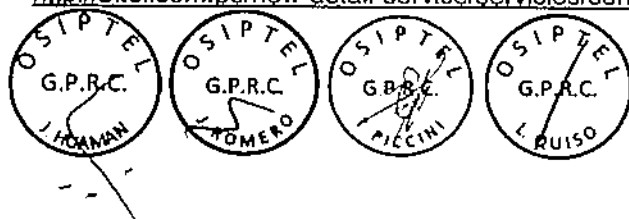
Cuadro N° 4: Algunos Centros de Atención de Viettel Perú que registran horario de lunes a domingo.

| Departamento | Provincia | Distrito | Dirección exacta | Horarios | Recepción de Equipos |
|--------------|-----------|------------|----------------------------|--|----------------------|
| Arequipa | Arequipa | Arequipa | Calle Jerusalén N°201-H | Lunes a Sábado de: 10:00 hrs. a 20:00 hrs. Domingo de: 10:00 hrs. a 14:00 hrs. | Sí |
| Huánuco | Huánuco | Huánuco | Jr. 2 de Mayo N°1391-1399 | Lunes a Viernes de: 09:00 hrs. a 19:00 hrs. Sábado y Domingo de: 09:00 hrs. a 15:00 hrs. | Sí |
| Ica | Plazo | Plazo | Calle San Francisco N°225 | Lunes a Sábado de: 10:00 hrs. a 20:00 hrs. Domingo de: 10:00 hrs. a 18:00 hrs. | Sí |
| Lambayeque | Chiclayo | Chiclayo | Balta N°1070, Tienda 3 | Lunes a Viernes de: 9:00 hrs. a 18:00 hrs. Sábado y Domingo de: 10:00 hrs. a 18:00 hrs. | Sí |
| Lima | Callao | Imperial | Av. General La Mar N°375 | Lunes a Viernes de: 08:30 hrs. a 18:30 hrs. Sábado y Domingo de: 10:00 hrs. a 16:00 hrs. | Sí |
| Loreto | Loreto | Maynas | Calle Bermúdez N°485 - 487 | Lunes a Viernes de: 9:00 hrs. a 19:00 hrs. Sábado y Domingo de: 10:00 hrs. a 16:00 hrs. | Sí |
| Piura | Morropón | Chukucanas | Jr. Lambayeque N°561 | Lunes a Viernes de: 09:30 hrs. a 19:30 hrs. Sábado y Domingo de: 10:00 hrs. a 16:00 hrs. | Sí |
| Puno | San Román | Juliaca | Jr. San Martín N°456 | Lunes a Domingo de: 08:00 hrs. a 20:00 hrs. | No |

2.2.1.4 Solicitud de portabilidad numérica.

En el Reglamento de Portabilidad Numérica se establece que la solicitud de portabilidad numérica puede ser presentada por el abonado en forma presencial, y por teléfono. Este

¹³ <http://bitel.com.pe/new-detail-service/servicios/centros-de-atencion.html> (accedido el 27.04.2018)



último, sólo en el caso que el Concesionario Receptor haya implementado mecanismos de contratación por teléfono.

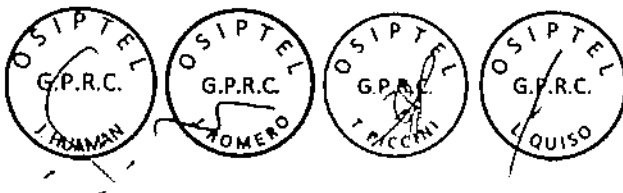
Al respecto, en un primer momento se consideró que por motivos de seguridad, el referido reglamento debería ser modificado, a efectos de establecer que la presentación de la solicitud de portabilidad del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija debería realizarse necesariamente de manera presencial a fin de identificar plenamente al abonado que está portando su número telefónico. Esta situación limita la dinámica de la competencia a través de la portabilidad numérica, dado que ahora el abonado tendría que tener tiempo para acercarse al Centro de Atención de la empresa operadora para presentar la solicitud de portabilidad, inclusive en situaciones en que la empresa operadora a la cual desea portar su número telefónico ya cuenta con sus datos de identidad ya que tiene otros servicios públicos de telecomunicaciones contratados con la misma.

En este contexto, el TUO de las Condiciones de Uso está permitiendo a las empresas operadoras implementar mecanismos de contratación del servicio adicionales al presencial que son a través de: (i) una grabación de audio o video o (ii) medios informáticos, entre otros. En ese sentido, a efectos de que la contratación del servicio con y sin portabilidad numérica esté en igualdad de condiciones se considera pertinente posibilitar a las empresas operadoras implementar para la presentación de la solicitud de portabilidad numérica mecanismos similares a la contratación del servicio sin portabilidad, estando los mismos sujetos a la validación de identidad del abonado establecida en el TUO de las Condiciones de Uso. Adicionalmente, se debe contar con la confirmación o aceptación de la solicitud de portabilidad por parte del abonado que permita asegurar que efectivamente el abonado dio su consentimiento a efectos de evitar portaciones no solicitadas.

Gráfico N° 14: Presentación de la Solicitud de Portabilidad.



Elaborado por GPRC.



Al flexibilizarse la forma de presentar la solicitud de portabilidad, tenemos que el Formato de Portabilidad, no necesariamente se ajusta a las opciones que desea implementar la empresa operadora.

2.2.1.5 Derecho a la portabilidad numérica.

Actualmente en el Reglamento de Portabilidad Numérica¹⁴ se establece que el ejercicio al derecho a la portabilidad numérica sólo puede ser objetado por el Concesionario Cedente si:

- (i) El abonado, a la fecha de la solicitud de portabilidad, tiene suspendido el servicio por mandato judicial, por deuda, por declaración de insolvencia, por uso indebido del servicio o por uso prohibido, de acuerdo a lo establecido en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, TUO de las Condiciones de Uso).
- (ii) El abonado, a la fecha de la solicitud de portabilidad, tiene deuda exigible, respecto al último recibo telefónico emitido, con el Concesionario Cedente.
- (iii) El abonado, a la fecha de la solicitud de portabilidad, no cuenta con una relación contractual con el Concesionario Cedente por haberse dado de baja y no se encuentra dentro del plazo de los treinta (30) días calendario de haber terminado su contrato.

Al respecto, en el caso particular de la deuda exigible respecto al último recibo telefónico emitido, se puede advertir que se podrían generar incentivos para que los abonados dejen de pagar su último recibo telefónico y esperen la emisión del siguiente recibo telefónico para realizar la portabilidad numérica y de esta manera evadir o dilatar el pago del servicio al operador que quieren dejar. Esta práctica afectaría no sólo a las empresas operadoras sino a los propios abonados que ven incrementada su deuda pendiente de pago. Se podría pensar que la empresa operadora tiene la facultad de suspender el servicio al abonado por deuda y de esta manera evitar que el referido abonado pueda portar su número telefónico. Sobre el particular, el artículo 71 del TUO de las Condiciones de Uso faculta a las empresas operadoras a aplicar períodos de gracia antes de suspender el servicio. En el caso del servicio público móvil, las empresas operadoras han señalado que otorgan períodos de gracia variables para efectuar el pago que algunas veces podrían superar la fecha de emisión del siguiente recibo telefónico.

En el caso del servicio de telefonía fija el artículo 71 del TUO de las Condiciones de Uso, establece que sólo se puede suspender el servicio, luego de transcurridos 15 días hábiles posteriores a la fecha de vencimiento que figura en el recibo. Con lo cual al abonado se le emite un nuevo recibo, pudiendo tener un recibo pendiente de pago.

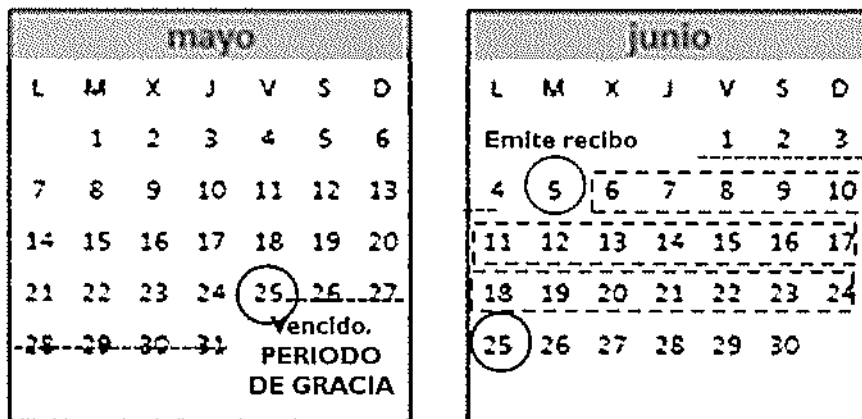
Es en este contexto, que la portabilidad numérica podría ser utilizada como un mecanismo para dejar deudas pendientes de pago del servicio en otras empresas operadoras y de esta manera contribuir con el incremento de la morosidad.

¹⁴ Artículo 4-Derecho a la Portabilidad, del Reglamento de Portabilidad Numérica.



Esta situación no se produciría con deudas anteriores al último recibo vencido, dado que las empresas operadoras se encuentran facultadas a aplicar la suspensión del servicio por deuda, supuesto en el cual el abonado no podrá hacer uso de la portabilidad numérica.

Gráfico N° 15: Recibo telefónico emitido y vencido.



Artículo 71 (Condiciones de Uso): Faculta a operadores a aplicar "periodos de gracia" antes de proceder a la suspensión del servicio .

Elaborado por GPRC.

De otro lado, se ha tomado conocimiento que una empresa operadora está cobrando por sus canales de pago un monto menor a la deuda que figura en el recibo telefónico¹⁵, lo cual por una decisión comercial de la empresa, viene perjudicando al abonado que quiere hacer uso de la portabilidad numérica, siendo su trámite rechazado por una deuda menor a S/ 1.00. Esta situación, debe ser considerada a efectos de buscar alguna alternativa que evite este perjuicio a los abonados.

2.2.2 Mejorar el procedimiento de suspensión temporal del servicio por falta de pago.

El artículo 13 del Reglamento de Portabilidad Numérica establece un procedimiento que faculta al Concesionario Cedente con "efecto obligatorio" hacia el Concesionario Receptor, a requerirle la suspensión del servicio hasta por treinta (30) días calendario, al abonado que tiene una deuda pendiente con el Concesionario Cedente.

Al respecto, es importante señalar que si bien, el objetivo del artículo 13 del Reglamento de Portabilidad Numérica es incentivar el pago de las posibles deudas que pueda tener el abonado, resulta necesario tener en cuenta que una mala aplicación de este mecanismo puede impactar en perjuicio del abonado; generar costos de transacción,

¹⁵ Información de casos de usuarios con deudas menores a S/ 1.00



operativos u otros innecesarios al Concesionario Receptor, que impactan en el mercado y afectan la aplicación de la portabilidad numérica como herramienta de competencia.

Cabe señalar que la portabilidad numérica en el servicio público móvil entró en vigencia el **1° de enero del año 2010** siendo aplicable el "*Reglamento de Portabilidad Numérica en los Servicios Públicos Móviles*" aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 044-2008-CD/OSIPTEL de fecha 29 de diciembre de 2008; que estableció entre otros aspectos, en su artículo 8, un procedimiento específico para el tratamiento de las obligaciones pendientes de pago con el Concesionario Cedente, disponiéndose que éste puede solicitar al Concesionario Receptor la suspensión temporal del servicio público móvil por un plazo de hasta treinta (30) días calendario. En su oportunidad, el referido artículo 8 del citado Reglamento fue dispuesto, con el objetivo de disminuir el posible incremento de la morosidad a raíz de la implementación de la portabilidad numérica.

Al respecto, habiendo transcurrido aproximadamente **4 años** desde que se inició la portabilidad hasta el 15 de julio de 2014, fecha en que culminó el antiguo procedimiento de portabilidad numérica en el servicio público móvil, resulta importante señalar que ninguna de las empresas Concesionarias del servicio público móvil aplicó la citada disposición.

En el año 2014 se decidió relanzar la portabilidad numérica en el servicio público móvil e incorporar la portabilidad en el servicio de telefonía fija. Para tal efecto, se modificó la normativa vigente¹⁶ haciéndose, entre otros temas, más eficiente y rápido el procedimiento de tramitación de la portabilidad. Es así como el 16 de julio de 2014, se relanzó la portabilidad en el servicio público móvil y el 26 de julio de 2014 se dio inicio a la portabilidad en el servicio de telefonía fija.

Como resultado de los cambios normativos efectuados se logró un dinamismo importante en las ofertas comerciales de las empresas Concesionarias, con el objetivo de atraer a los abonados de sus competidores utilizando el mecanismo de portabilidad numérica. Asimismo, se han trabajado otras medidas regulatorias como la venta de equipos terminales desbloqueados, la revisión de cargos de interconexión, entre otros, que han contribuido a mejorar el dinamismo competitivo.

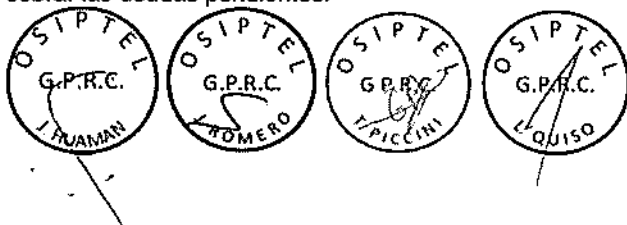
Entre los artículos que no fueron modificados se encuentra el artículo 13 referido al procedimiento para el tratamiento de las deudas pendientes de pago con el Concesionario Cedente. Cabe señalar que el Concesionario Receptor no realiza cobro alguno por conceptos relacionados con el servicio al abonado durante el periodo que dure la suspensión del servicio¹⁷.

¹⁶ Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija el cual fue aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 166-2013-CD/OSIPTEL, Publicado en el diario oficial El Peruano el 22 de diciembre de 2013.

¹⁷ TUO de las Condiciones de Uso:

Artículo 72.- Pagos durante la suspensión del servicio.

Por el periodo de duración de la suspensión del servicio, la empresa operadora no podrá aplicar cobro alguno por conceptos relacionados con el servicio; sin perjuicio del derecho de la empresa operadora de cobrar las deudas pendientes.



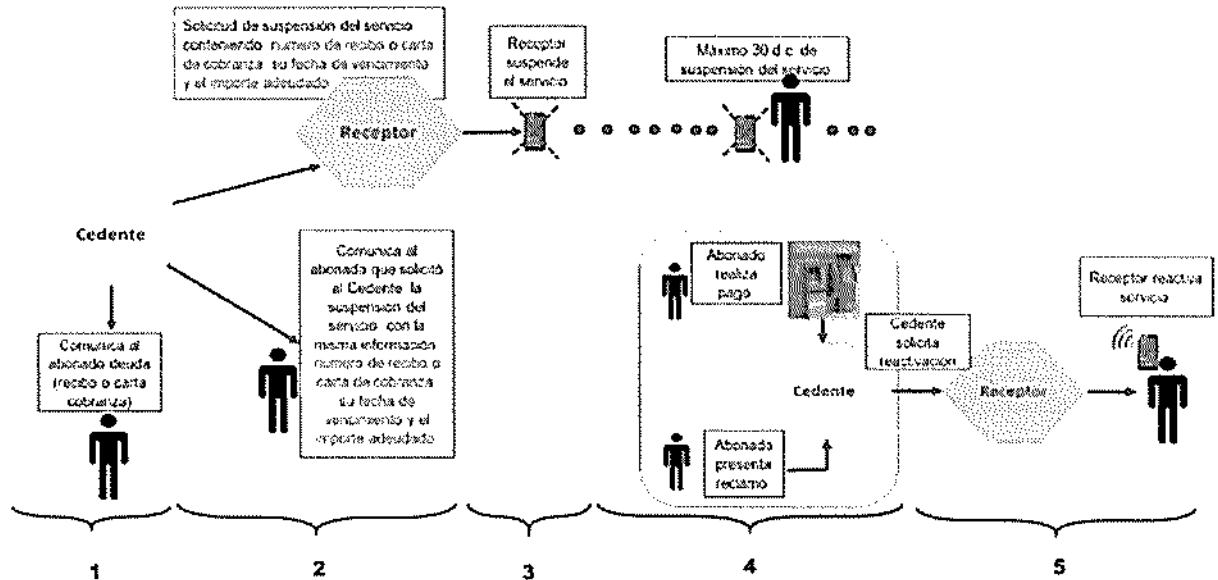
A efectos de poder analizar los posibles inconvenientes en la aplicación del procedimiento que permite al Concesionario Cedente solicitar al Concesionario Receptor la suspensión temporal del servicio por deudas pendientes de pago, a continuación se detalla el procedimiento vigente, el cual sólo podrá ser aplicado transcurrido el plazo de treinta (30) días calendario a partir de la fecha de des-habilitación del número telefónico y mientras el abonado mantenga obligaciones exigibles con el Concesionario Cedente respecto del número telefónico portado. En este caso, el Concesionario Cedente podrá solicitar al Concesionario Receptor la suspensión del servicio al abonado sujetándose a las siguientes reglas:

- (i) El Concesionario Cedente deberá haber puesto en conocimiento del abonado las obligaciones exigibles mediante la entrega del recibo en el cual fueron facturadas o mediante una carta de cobranza cuando se trate de conceptos no facturables acorde con las Condiciones de Uso. En este último caso, la notificación deberá efectuarse como máximo en el subsiguiente ciclo de facturación a partir de la fecha de des-habilitación del número telefónico.
- (ii) El Concesionario Cedente deberá presentar su solicitud al Concesionario Receptor, detallando el número de recibo o carta de cobranza, su fecha de vencimiento y el importe adeudado. En la misma fecha, el Concesionario Cedente deberá poner en conocimiento del abonado la solicitud de suspensión con la misma información proporcionada al Concesionario Receptor, mediante cualquier mecanismo que deje constancia de su recepción.
- (iii) El Concesionario Receptor realizará la suspensión solicitada dentro de los dos (02) días hábiles de recibida la petición del Concesionario Cedente. La suspensión deberá sujetarse a lo establecido en el artículo 71° de las Condiciones de Uso, en relación a las fechas en las que no se puede ejecutar la misma.
- (iv) Recibido el pago del importe adeudado, el reclamo por su facturación, reclamo por cobro o por suspensión del servicio, el Concesionario Cedente contará con un plazo máximo de un (01) día hábil para solicitar al Concesionario Receptor la reactivación, informando el motivo de la misma. En caso la deuda sea pagada, la tarifa por concepto de reactivación por suspensión será asumida por el abonado; en cualquier otro caso, será asumida por el Concesionario Cedente.
- (v) El Concesionario Receptor realizará la reactivación del servicio solicitada dentro de las veinticuatro (24) horas de recibida la petición del Concesionario Cedente.

La suspensión del servicio no podrá mantenerse por un periodo superior a los treinta (30) días calendario, transcurridos los cuales el Concesionario Receptor procederá a la reactivación del servicio. En el siguiente gráfico se puede visualizar el procedimiento anteriormente descrito.

En los contratos sujetos a plazo forzoso, el plazo de permanencia exigido se prorrogará de manera automática por el período de duración de la mencionada suspensión.



Gráfico N° 16: Procedimiento para la suspensión temporal del servicio a solicitud del Concesionario Cedente.


Elaborado por GPRC.

Al respecto, se han advertido que algunos abonados podrían verse afectados por errores y/o inconsistencias en la información proporcionada por el Concesionario Cedente para solicitar la suspensión del servicio por deuda. Al respecto, podemos mencionar la siguiente casuística:

- Inconsistencias o errores en los montos adeudados.
- Inexistencia de deudas pendientes.
- Lugares de pago no habilitados.
- Información de pagos desactualizada.
- Información de reclamos desactualizada.
- Información de la deuda pendiente.

Como consecuencia de lo anteriormente mencionado, los Concesionarios Receptores realizan actividades adicionales a las establecidas en el artículo 13 del Reglamento de Portabilidad, que implícitamente derivan en: costos de transacción al realizar coordinaciones con el abonado así como con el Concesionario Cedente; ya sea para brindar información, absolver consultas, reclamos, quejas u otros aspectos que solicitan sus abonados; en costos operativos, pues algunos Concesionarios Receptores realizan llamadas telefónicas, envían locuciones telefónicas informativas, envían mensajes de texto, hacen revisiones de los Listados de datos de los abonados a ser suspendidos por deuda, etc.; así como resulta necesario mencionar que por el servicio suspendido, el Concesionario Receptor no percibe el pago del servicio que le contrató su abonado, lo cual se traduce en un costo que tiene que asumir el Concesionario Receptor.



Por lo anteriormente expuesto, resulta relevante mejorar el procedimiento vigente y establecer ciertos parámetros al mismo a efectos de que el Concesionario Cedente lo utilice por deudas que hayan adquirido la condición de exigibles a raíz de la portabilidad y no por deudas antiguas que por una estrategia comercial de la empresa concesionaria no fue cobrada en su oportunidad. De otro lado, actualmente, este procedimiento es aplicable a cualquier deuda, independientemente de la magnitud del monto, motivo por el cual el abonado puede ver afectado su servicio móvil con su nueva empresa por montos que no justificarían la suspensión del servicio.

Asimismo, es responsabilidad del Concesionario Cedente de cumplir con el procedimiento establecido y de esta manera evitar al Concesionario Receptor realizar cualquier actividad adicional para verificar que efectivamente al abonado le corresponde la suspensión solicitada.

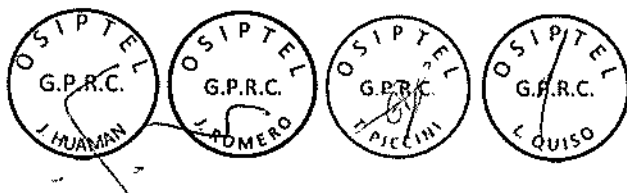
La situación antes descrita, se puede evidenciar con la siguiente información:

(i) Sobre las posibles afectaciones a los abonados.

A continuación se muestran algunos casos reportados que evidencian los inconvenientes en la aplicación del procedimiento, los cuales podrían impactar en perjuicio del abonado:

Cuadro N° 5: Casos de inconsistencias y/o errores en la información de deuda.

| Inconsistencia | Caso |
|---|---|
| Inconsistencias o errores en los montos adeudados | <p>Número telefónico de la línea: 992068815 Concesionario Cedente solicitó la suspensión. Importe adeudado: Se reportó una deuda por S/.739.46. Cliente al intentar realizar el pago el monto fue de S/. 689.46</p> |
| Inexistencia de deudas pendientes | <p>Número telefónico de la línea: 958343571 Concesionario Cedente solicitó la suspensión. Importe adeudado: S/.454.24 Cedente reportó deuda, pero cliente al intentar realizar el pago figuraba 0.</p> |
| | <p>Número telefónico de la línea: 993999329 Concesionario Cedente solicitó la suspensión. Importe adeudado: S/. 372.67 Cedente reportó deuda, pero cliente al intentar realizar el pago figuraba 0.</p> |



Retraso en la actualización de la información de pagos
Número telefónico de la línea: 969685810
Concesionario Cedente solicitó la suspensión.
Importe adeudado: Cedente reportó deuda al abonado.
 Se efectuó el pago, sin embargo, la solicitud de reconexión no fue remitida en plazo establecido.

Fuente: (a) Carta CGR-1594 recibida el 19.10.2015 contiene información declarada confidencial, Carta CGR-1199/16 recibida el 22.06.2016; y Carta DMR/CE/N° 1673/17 recibida el 29.08.2017.

(ii) Requerimientos de suspensión de deudas antiguas.

Se ha observado que algunos Concesionarios Cedentes han solicitado la suspensión del servicio a los Concesionarios Receptores cuyos abonados registraban deudas antiguas e incluso por montos inferiores por ejemplo de S/. 11.

Cuadro N°6: Solicitud de suspensión del año 2017.

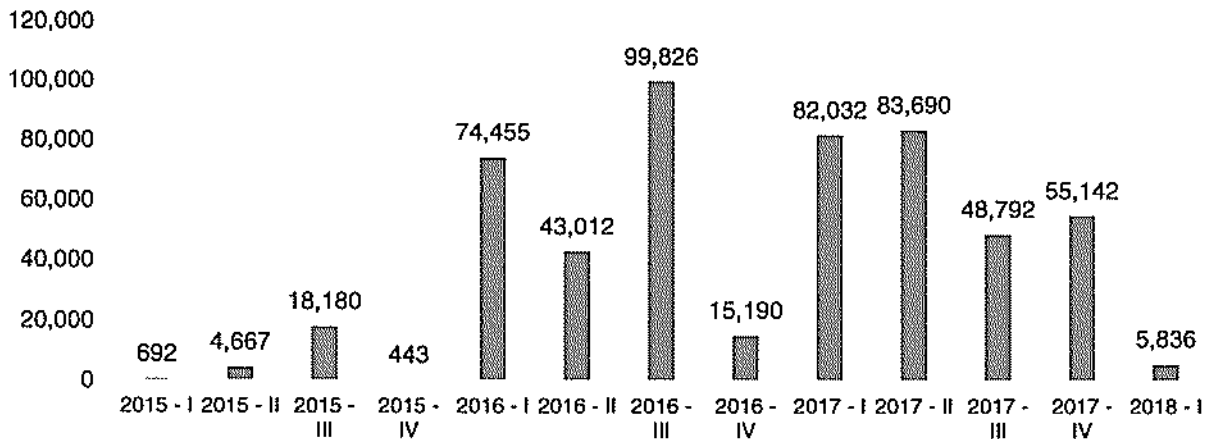
| Carta del 13.10.2017. | | Monto de deuda |
|-----------------------|-------|-------------------|
| | 1,653 | S/. 10.00 a 10.99 |
| Año: 2014 al 2017 | 2,362 | S/. 11.00 a 11.99 |
| | 2,235 | S/. 12.00 a 12.99 |

Como se observa, el Concesionario Cedente mientras prestaba servicio a su abonado no le aplicó suspensión o corte por tener deudas antiguas del año 2014; sin embargo cuando el abonado se porta, el Concesionario Cedente requiere al Concesionario Receptor se aplique la suspensión del servicio por dicha deuda. Ante esta situación, resulta necesario conforme ha sido mencionado en párrafos precedentes, establecer algunos parámetros al procedimiento vigente de suspensión del servicio por deudas, que permitan evitar este tipo de conductas.

(iii) Cantidad de líneas que el Concesionario Cedente solicitó suspensión del servicio.

Tal como se aprecia en la siguiente gráfica, se tiene que al primer trimestre de 2018 un total de 531,957 líneas del servicio público móvil en las que algunos Concesionarios Cedentes solicitaron al Concesionario Receptor la suspensión del servicio de abonados que registraron deudas pendientes.

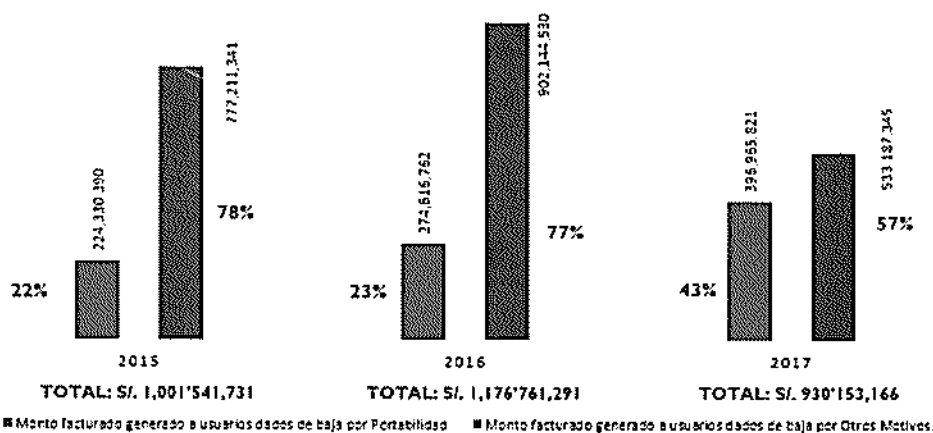


Gráfico N° 17: Cantidad de líneas que el Concesionario Cedente solicitó suspensión del servicio.


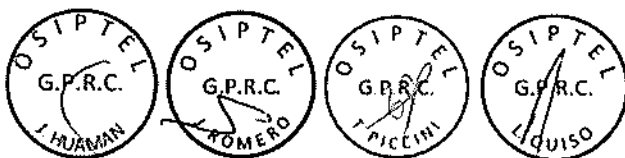
Elaboración: GPRC

(iv) Monto facturado por abonados dados de baja.

A efectos de tener una idea referencial del monto total que facturan -con IGV- por diferentes motivos (incluye cobros por servicio y equipo terminal) los Concesionarios Cedentes respecto a las líneas del servicio público móvil que fueron dadas de baja por portabilidad versus las líneas dadas de baja por otros motivos, independientemente de si el monto facturado en el mes haya sido pagado o no por el abonado, se tiene que en atención a la información requerida por el OSIPTEL el monto facturado registra un importante crecimiento para el año 2017, donde el 43% corresponde al monto facturado generado a usuarios dados de baja por portabilidad, correspondiente a las cuatro empresas operadoras: América Móvil Perú, Entel Perú, Telefónica del Perú y Viettel Perú.

Gráfico N° 18: Monto facturado por abonados dados de baja.


Elaboración: GPRC



2.2.3 Mejorar el régimen sancionador.

Considerando que se está proponiendo modificar el Reglamento de Portabilidad Numérica, resulta conveniente actualizar el régimen sancionador a efectos de que incorpore las modificaciones a ser planteadas. Adicionalmente, producto de las acciones de supervisión y a sugerencia de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, se están incorporando algunas infracciones referidas a la remisión de información errónea, incompleta y/o inexacta del Concesionario Cedente al ABDCP, tanto en la Consulta Previa como en la Solicitud de Portabilidad. Cabe señalar que se han detectado errores en las respuestas de algunos Concesionarios Cedentes, rechazando la portabilidad numérica por causales que no serían ciertas. Por ejemplo, se rechaza la portabilidad por deuda exigible, sin embargo, en la fecha de vencimiento de la deuda que comunican se aprecia que no es exigible. Cuando se realiza la supervisión de este aparente rechazo indebido se tiene que hubo un error en la fecha de la deuda enviada por el Concesionario Cedente.

2.2.4 Problemática encontrada.

Considerando lo anteriormente mencionado, se plantea la siguiente problemática:

- (i) Existe un comportamiento estratégico de algunos abonados, que distorsiona la finalidad de la portabilidad numérica.
- (ii) Desigualdad de condiciones para ejercer el derecho a la portabilidad numérica entre abonados que recién contratan el servicio de aquellos abonados que contrataron el servicio haciendo uso de la portabilidad numérica.
- (iii) Restricción de información de la fecha de activación del servicio en la red del Concesionario Cedente, lo cual limitaría la posibilidad de brindar mejores ofertas comerciales y beneficios que podría ofrecer el Concesionario Receptor al abonado; así como necesidad de contar con información referida a la fecha de término del contrato de permanencia del equipo terminal móvil; a efectos de que el Concesionario pueda evaluar el comportamiento del abonado y el riesgo crediticio.
- (iv) Resulta necesario actualizar y mejorar los aspectos operativos de la portabilidad numérica a fin de que el procedimiento sea rápido y eficiente.
- (v) Se considera necesario posibilitar a las empresas operadoras implementar para la presentación de la solicitud de portabilidad numérica mecanismos similares a la contratación del servicio sin portabilidad.
- (vi) La portabilidad numérica no puede ser utilizada como un mecanismo para dejar deudas pendientes de pago del servicio en otras empresas operadoras y de esta manera contribuir con el incremento de la morosidad.



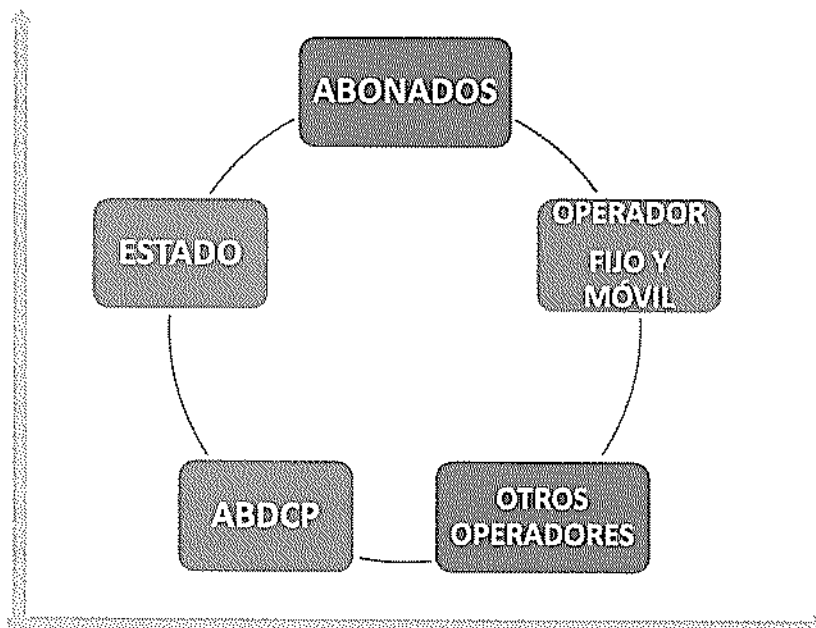
- (vii) Existe un procedimiento de suspensión temporal del servicio por deuda con el Concesionario Cedente que requiere ser mejorado.
- (viii) Resulta necesario actualizar el régimen sancionador, a fin de incentivar a las empresas concesionarias del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija a dar cumplimiento al marco normativo de portabilidad numérica.

2.2.5 Agentes involucrados.

Sobre el particular, en el mercado peruano se tienen identificados como agentes involucrados en los procesos de portabilidad numérica a:

- (i) Los abonados del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija.
- (ii) Las empresas concesionarias del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija.
- (iii) Las empresas concesionarias de los servicios públicos de telecomunicaciones distintos al servicio público móvil y al servicio de telefonía fija.
- (iv) El Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal - ABDCP.
- (v) Las entidades del gobierno, representadas por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (en adelante, OSIPTEL) y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (en adelante, el MTC), cada uno interviniendo en función a las competencias establecidas en la normativa vigente.

Gráfico N° 19: Agentes involucrados en la Portabilidad Numérica.



Elaborado por GPRC.

OSIPTEL



- Respecto a los abonados del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija, éstos podrán evaluar la conveniencia o no de contratar el servicio con otra empresa concesionaria manteniendo su número telefónico. Para tal efecto, el proceso de portabilidad numérica debe ser ejecutado con éxito. El abonado es libre de elegir el plan y la modalidad de pago que considere pertinente con su nuevo concesionario y que se ajuste a sus requerimientos y necesidades de comunicación, siempre que cumpla con los requisitos establecidos para tal fin.
- Respecto a las empresas concesionarias del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija, éstas podrán competir con mayores ofertas, mejor atención al cliente, mejor calidad de servicio, entre otros atributos, para captar un mayor número de abonados utilizando la portabilidad numérica.
- Respecto a las empresas concesionarias de los otros servicios públicos de telecomunicaciones distintos al servicio de telefonía fija y al servicio público móvil, cabe señalar que si bien es cierto no participan directamente de los procesos de portabilidad, tienen la obligación de tomar las acciones necesarias en sus redes a efectos de que las comunicaciones hacia o desde los números telefónicos que hayan sido portados sean correctamente encaminadas.
- Respecto al ABDCP, esta entidad independiente contratada por los concesionarios del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija es responsable de canalizar todos los procesos administrativos y almacenar toda la información referente a la portabilidad en el servicio público móvil y en el servicio de telefonía fija. El ABDCP realiza una serie de verificaciones y como resultado de las consultas que realice a su propia información y al Concesionario Cedente determinará si la solicitud de portabilidad es procedente o no. Asimismo, el ABDCP permite el acceso de todos los concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones a la información de los números telefónicos que se han portado, con el fin de que puedan realizar la acciones que correspondan en sus redes que asegure el correcto encaminamiento de las comunicaciones.
- El OSIPTEL es la entidad a cargo de la supervisión y seguimiento del ABDCP, a efectos de velar que se cumpla con el marco normativo de portabilidad numérica establecido y que las condiciones de prestación sean neutrales. En ese sentido, el OSIPTEL debe contar con las herramientas que le permitan cumplir con dicho fin. Asimismo, el OSIPTEL está a cargo de verificar que las empresas concesionarias cumplan con los procedimientos establecidos y finalmente las portaciones sean ejecutas en forma correcta de tal manera que los abonados puedan establecer sus comunicaciones con su nueva empresa concesionaria.
- Al MTC, es la entidad competente, entre otros aspectos, del Plan Técnico Fundamental de Numeración, el cual recoge las políticas a ser implementadas en esta materia, entre las que se encuentra la implementación de la portabilidad numérica. El MTC estableció el Plan General de Implementación de la Portabilidad Numérica tanto para el servicio público móvil como para el servicio de telefonía fija.



2.2.6 Ámbito de afectación.

Ante la problemática detectada resulta necesario evaluar la conveniencia o no de realizar algunas modificaciones al Reglamento de Portabilidad Numérica, a efectos de: (i) realizar precisiones específicas vinculadas al procedimiento de portabilidad numérica que harían que éste sea más eficiente y rápido, (iii) mejorar aspectos que están vinculados directamente a la portabilidad numérica y que podrían estar afectándola y (iv) mejorar el régimen sancionar a efectos de lograr que sea disuasivo y no se generen prácticas que puedan afectar este mecanismo de competencia.

Se considera que el ámbito de afectación estaría conformado principalmente por los abonados del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija que pueden ver afectado su derecho a contratar el servicio manteniendo su número telefónico, encontrándose sujetos a las siguientes afectaciones:

- Las empresas concesionarias no tendrían incentivos para arriesgarse a mejorar los planes o promociones vinculados a la portabilidad numérica, debido a las prácticas de algunos abonados de contratar un servicio y portar su número telefónico en forma inmediata para beneficiarse de esta oferta y no porque valoren el número telefónico.
- La falta de información de la fecha de activación del servicio en la red del Concesionario Cedente podría provocar el ofrecimiento de ofertas diferenciadas para abonados con las mismas características.
- El incentivo que tienen las empresas concesionarias a no proporcionar la información correspondiente a la otra empresa concesionaria, en el proceso de portabilidad, a efectos de dilatar su ejecución.
- Los abonados que deciden contratar el servicio utilizando la portabilidad numérica los fines de semana o feriados, recién pueden contar con el servicio en un período mayor a que si lo contrataran en los otros días de la semana.
- No contar con mecanismos distintos al presencial para presentar su solicitud de portabilidad, limita la ejecución de este derecho.
- La suspensión del servicio que realiza su nueva empresa concesionaria por deudas que adquirieron con otra empresa concesionaria, con un procedimiento que falta mejorar.
- La falta de incentivos de las empresas concesionarias a dar cumplimiento al procedimiento de portabilidad numérica establecido.

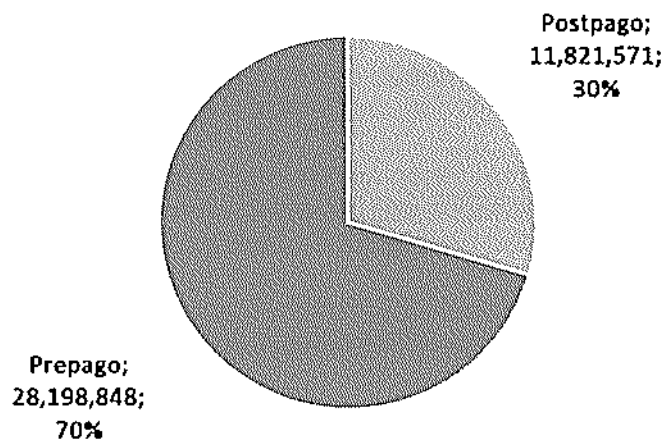
En dicho contexto, se puede considerar a nivel de cifras referenciales al total de las líneas en servicio que se registró a marzo de 2018, siendo la cantidad de 40'020,419 líneas del servicio público móvil y 2'930,161 líneas del servicio de telefonía fija, a nivel nacional y ellas representarían a los potenciales abonados o usuarios que podrían sufrir



cualquiera de las afectaciones antes señaladas, dado que estos son los que pueden decidir contratar el servicio con otro concesionario a través de la portabilidad numérica.

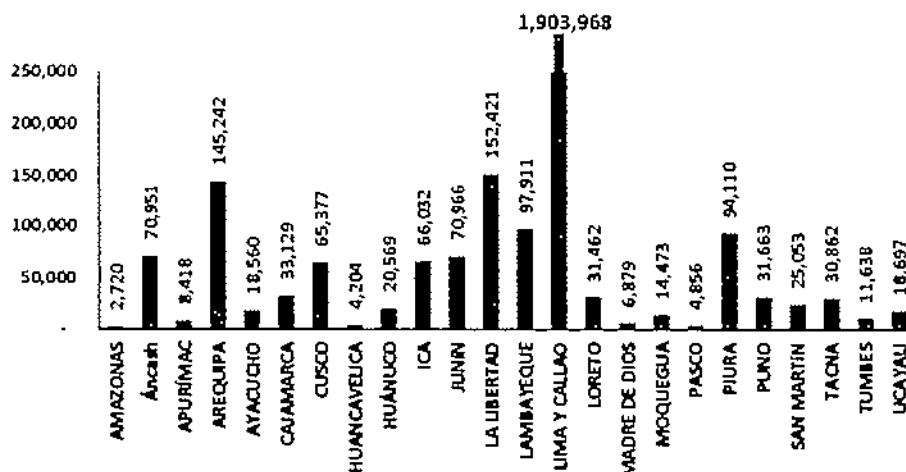
En los siguientes gráficos se muestra la cantidad de líneas del servicio público móvil a marzo de 2018, desagregada por modalidad de pago. Asimismo, en el caso del servicio de telefonía fija se presenta la cantidad de líneas desagregada por región.

Gráfico N° 20: Líneas del servicio móvil a marzo de 2018, por modalidad de pago.

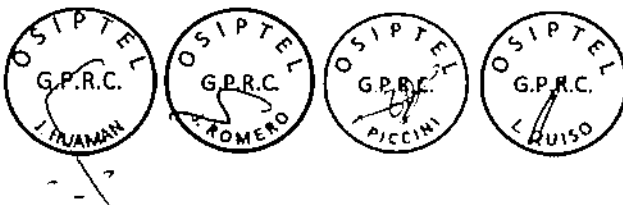


Elaborado por GPRC.

Gráfico N° 21: Líneas del servicio de telefonía fija a marzo de 2018, por región.



Elaborado por GPRC.



2.3 Posibles causas del problema.

Las posibles causas de los problemas anteriormente señalados son las siguientes:

- (i) La práctica de algunos abonados de contratar un servicio y portar su número telefónico en forma inmediata para beneficiarse de una oferta específica de portabilidad y no porque valoren el número telefónico.
- (ii) La falta de información de la fecha de activación del servicio en los supuestos diferentes a la Consulta Previa.
- (iii) La falta de información, cuando corresponda de la fecha de terminación del contrato por adquisición o financiamiento del equipo terminal móvil.
- (iv) La alta competencia que vienen teniendo las distintas empresas concesionarias por captar nuevos abonados que incentiva a tener prácticas específicas en los procesos de portabilidad orientadas a dilatar o rechazar el uso de este derecho.
- (v) El trato diferenciado respecto a la fecha en que se habilita el servicio, cuando la contratación con portabilidad numérica fue realizada los fines de semana o feriados.
- (vi) La falta de opciones de las empresas concesionarias para implementar distintos mecanismos para la presentación de la solicitud de portabilidad, frena la dinámica de competencia.
- (vii) La práctica de algunos abonados de esperar que se emita el nuevo recibo telefónico a fin de portar su número telefónico a pesar de tener deuda exigible respecto al último recibo telefónico vencido.
- (viii) La falta de pago de deudas pendientes con el Concesionario Cedente.
- (ix) El incumplimiento del Concesionario Cedente y del Concesionario Receptor de las obligaciones establecidas en el Reglamento de Portabilidad Numérica.

2.4 Permanencia del problema en caso de no intervención.

En caso de no intervención a través de la propuesta de norma se tendría los siguientes problemas:

- (i) El comportamiento atípico de algunos abonados por beneficiarse de alguna condición que ofrece algún concesionario vinculado a la portabilidad numérica incentiva a los concesionarios a disminuir sus ofertas comerciales y generar presión competitiva.
- (ii) Los Concesionarios Receptores al no tener la información de la fecha de activación del servicio en la red del Concesionario Cedente y de corresponder, la



fecha de terminación del contrato del equipo terminal móvil, podrían ofrecer ofertas y características de planes diferentes para usuarios similares.

- (iii) Incremento de prácticas en el mercado que tiendan a dilatar los procesos de portabilidad.
- (iv) Existencia de condiciones diferentes respecto a la ejecución de la portabilidad numérica para aquellos abonados que realizan el trámite el fin de semana o los días feriados.
- (v) Se frena la dinámica competitiva al no permitir a las empresas concesionarias desarrollar otras opciones para presentar la solicitud de portabilidad, siempre que se valide la identidad del abonado.
- (vi) Se puede incrementar la práctica de algunos abonados de portar el número telefónico, a pesar de tener el último recibo telefónico vencido sin pagar.
- (vii) La aplicación del procedimiento vigente para la suspensión del servicio por falta de pago al Concesionario Cedente, genera incentivos a cometer errores y de esta manera, podría generar una mala percepción del abonado de la portabilidad numérica como mecanismo de competencia.
- (viii) Las empresas concesionarias del servicio público móvil, ante la falta de un régimen sancionador adecuado, podrían dilatar o incumplir el marco normativo, lo cual tiene impacto en el mecanismo de competencia de portabilidad numérica

3 OBJETIVO DE LA INTERVENCIÓN Y BASE LEGAL.

3.2 Objetivo de la intervención.

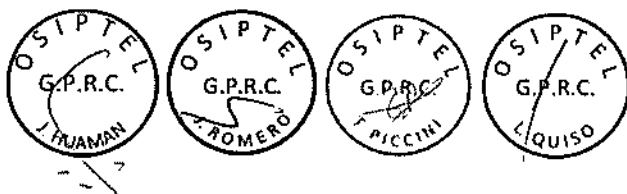
El objetivo general de la intervención es emitir una propuesta de modificación del Reglamento de Portabilidad Numérica a efectos de mejorar los procedimientos y aspectos conexos a este mecanismo de competencia.

Los objetivos específicos:

- (i) Mejorar el procedimiento de portabilidad numérica.
- (ii) Mejorar el procedimiento de suspensión temporal del servicio por falta de pago.
- (iii) Mejorar el régimen sancionador.

3.3 Base legal para la intervención.

- La Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos, Ley N° 27332, modificada por las Leyes N° 27631, N° 28337 y N° 28964, establece en su artículo 3 que el OSIPTEL ejerce, entre otras, la función normativa que comprende la facultad de dictar, en el ámbito y en materias de su competencia, los reglamentos, normas que regulen los procedimientos a su cargo, otras de carácter general y mandatos u otras normas de carácter particular, referidas a



intereses, obligaciones o derechos de las entidades o actividades supervisadas o de sus usuarios.

- Asimismo, el citado artículo 3 de la Ley N° 27332 dispone que la función normativa comprende la facultad de tipificar las infracciones por incumplimiento de obligaciones establecidas por normas legales, normas técnicas y aquellas derivadas de los contratos de concesión, así como por el incumplimiento de las disposiciones reguladoras y normativas dictadas por los Organismos Reguladores.
- La Resolución de Consejo Directivo N° 166-2013-CD/OSIPTEL^[1] que aprueba el Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija.
- La Resolución de Consejo Directivo N° 151-2015-CD/OSIPTEL^[2] que aprueba la modificación del Reglamento de Portabilidad Numérica en el servicio Público Móvil y el servicio de Telefonía Fija.
- La Resolución de Consejo Directivo N° 007-2016-CD/OSIPTEL^[3] que modifica la fecha de entrada en vigencia de disposiciones modificatorias del Reglamento de Portabilidad Numérica en el servicio Público Móvil y el servicio de Telefonía Fija.

Teniendo en cuenta la base legal mencionada, corresponde al OSIPTEL emitir el marco normativo aplicable a la portabilidad numérica así como las propuestas de modificación que resulten necesarias a efectos de mejorar los procedimientos y aspectos conexos a este mecanismo de competencia.

4 ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS DISPONIBLES.

4.1 Descripción de las alternativas disponibles.

Sobre la base de la problemática expuesta, se deben plantear las alternativas de solución disponibles. En este punto, se debe evaluar la conveniencia o no de realizar modificaciones y ajustes al Reglamento de Portabilidad Numérica respecto de tres (3) componentes:

- Mejorar el procedimiento de portabilidad numérica.
- Mejorar el procedimiento de suspensión temporal del servicio por falta de pago.
- Régimen de infracciones y sanciones.

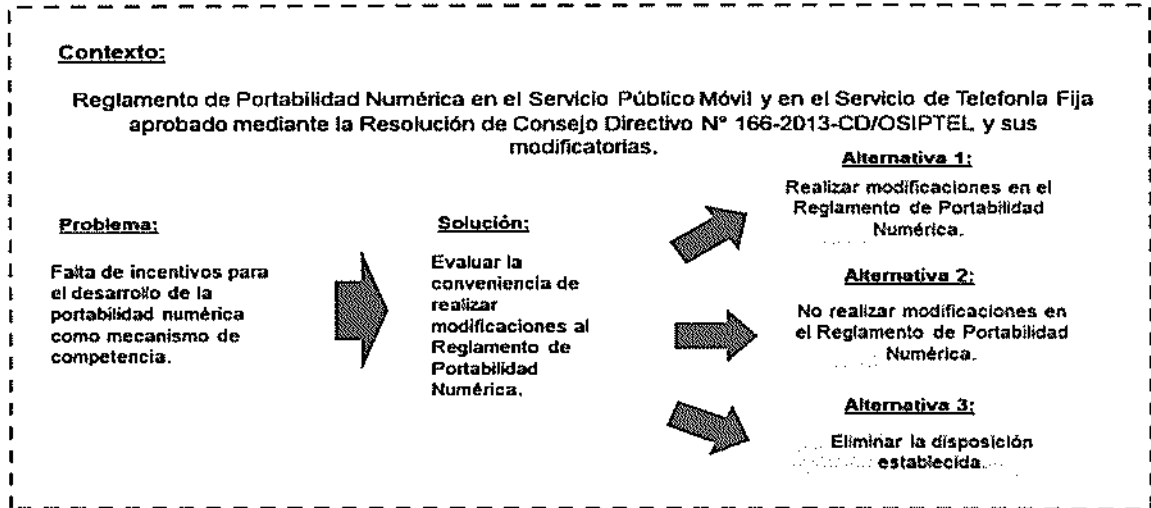
^[1] Publicada en el diario oficial El Peruano el 22 de diciembre de 2013.

^[2] Publicada en el diario oficial El Peruano el 20 de diciembre de 2015.

^[3] Publicada en el diario oficial El Peruano el 24 de enero de 2016.



**Gráfico N° 22: Alternativas de solución disponibles:
Reglamento de Portabilidad Numérica**



4.1.1 Alternativa 1: Realizar modificaciones en el Reglamento de Portabilidad Numérica.

(i) Mejorar el procedimiento de portabilidad numérica.

(ii.1) Respecto al plazo mínimo de permanencia, se considera pertinente uniformizar el plazo mínimo que tiene que transcurrir para que el abonado pueda hacer uso del derecho a la portabilidad numérica, específicamente el plazo mínimo necesario que al menos debe permanecer el abonado con el Concesionario Cedente antes de portar su número telefónico, independientemente que sea una alta nueva o no.

La propuesta de norma incluye lo siguiente:

- Se precisa que el derecho del abonado a la portabilidad numérica puede ser objetado, entre otros aspectos, debido a que a la fecha de la solicitud de portabilidad numérica, no tiene al menos un (1) mes de servicio en la red del Concesionario Cedente, plazo que es contado desde la fecha de habilitación del número telefónico en su red.
- Se establece que el período mínimo entre cada solicitud de portabilidad respecto del mismo número telefónico es de un (1) mes y que el referido período mínimo también es de aplicación a la presentación de la primera solicitud de portabilidad, luego de contratado el servicio con el Concesionario Cedente.
- Se establece que los concesionarios del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija deben permitir al ABDOP, entre otros aspectos, validar que



el número telefónico a portar, a la fecha de presentación de la solicitud de portabilidad, tiene al menos un (01) mes de servicio en la red del Concesionario Cedente, desde la fecha de habilitación del número telefónico.

- Se establece que en el procedimiento de consulta previa de una solicitud de portabilidad numérica, una de las consultas en línea a ser efectuadas por el ABDPC, es si el número telefónico a la fecha de realizada la consulta tiene al menos un (1) mes de servicio en la red del Concesionario Cedente.
- Se establece que en la evaluación de la solicitud de portabilidad una de las consultas en línea a ser efectuadas por el ABDPC, es si el número telefónico a portar, a la fecha de presentación de la solicitud de portabilidad, tiene al menos un (1) mes de servicio en la red del Concesionario Cedente

ii.2) Respecto a la fecha de activación del servicio y la fecha de terminación del contrato del equipo terminal móvil, se considera pertinente proporcionar la mayor información posible al Concesionario Receptor a efectos de que pueda ofrecer al abonado las ofertas comerciales que se adecúen a sus características.

La propuesta de norma incluye lo siguiente:

- Se establece que de ser procedente la consulta previa, el Concesionario Cedente debe incluir la información de la fecha de activación del número telefónico en el servicio objeto de la consulta y cuando dicho número se encuentre vinculado a un contrato adicional para la adquisición o financiamiento de equipo terminal móvil, debe incluir además la fecha de terminación del referido contrato adicional. Asimismo de presentar alguna objeción el Concesionario Cedente debe indicar el motivo de la misma, así como incluir la información de la fecha de activación del número telefónico en el servicio objeto de la consulta y cuando dicho número se encuentre vinculado a un contrato adicional para la adquisición o financiamiento de equipo terminal móvil, debe incluir además la fecha de terminación del referido contrato adicional, excepto en las objeciones correspondientes a: (i) el número telefónico consultado no corresponde al Concesionario Cedente y (ii) el número telefónico consultado no corresponde al documento legal de identificación.
- Se establece que de no presentar objeción el Concesionario Cedente a la solicitud de portabilidad debe incluir la información de la fecha de activación del número telefónico y cuando dicho número se encuentre vinculado a un contrato adicional para la adquisición o financiamiento de equipo terminal móvil, debe incluir además la fecha de terminación del referido contrato adicional. Asimismo, de presentar alguna objeción el Concesionario Cedente debe indicar el motivo de la misma, así como incluir la información de la fecha de activación del número telefónico en el servicio objeto de la solicitud, y cuando dicho número se encuentre vinculado a un contrato adicional para la adquisición o financiamiento de equipo terminal móvil, debe incluir



además la fecha de terminación del referido contrato adicional, excepto en las objeciones correspondientes a: (i) el número telefónico consultado no corresponde al Concesionario Cedente y (ii) el número telefónico consultado no corresponde al documento legal de identificación.

- ii.3) Respecto al plazo máximo de espera, se considera necesario modificar el tiempo máximo de espera de la respuesta del Concesionario Cedente a las consultas efectuadas por el ABDCP, entre otros aspectos, a efectos de adecuar dicho tiempo a las especificaciones técnicas que en su oportunidad fueron desarrolladas, así como para desincentivar comportamientos que ante la falta de respuesta perjudican los procesos de portabilidad numérica.

La propuesta de norma incluye lo siguiente:

- Se establece que la respuesta a la Consulta Previa debe ser enviada por el Concesionario Cedente en un plazo no mayor de dos (2) minutos. Asimismo, se establece que el ABDCP comunica la respuesta sobre el número telefónico consultado al Concesionario Receptor, en un plazo no mayor de un (1) minuto de haber recibido la respuesta de parte del Concesionario Cedente.
- En la evaluación de la solicitud de portabilidad se establece que la respuesta del Concesionario Cedente debe ser enviada en un plazo no mayor de dos (2) minutos. Asimismo, se establece que el ABDCP comunica el rechazo o la procedencia de la portabilidad numérica en un plazo no mayor de un (1) minuto de haber recibido la respuesta de parte del Concesionario Cedente.

- ii.4) Respecto a la ejecución de la portabilidad numérica, considerando que existe un número importante de portaciones los sábados, domingos y feriados producto de la oferta comercial de los distintos concesionarios, consideramos adecuado que la ejecución de la portabilidad numérica pueda ser efectuada también todos los días. En ese sentido, se considera necesario establecer que la ejecución de la portabilidad numérica se realizará todos los días de la semana dado que éste es un proceso automático a través de los sistemas de las distintas empresas concesionarias y el ABDCP.

La propuesta de norma incluye lo siguiente:

- Comunicada la fecha de ejecución de la portabilidad, el ABDCP pone esta información a disposición de los operadores de los servicios públicos de telecomunicaciones, de lunes a domingo, incluidos los días feriados, como máximo a las 23:00 horas del mismo día en que recibe la comunicación del Concesionario Receptor.
- La fecha de ejecución de la portabilidad es programada de lunes a domingo, incluidos los días feriados, entre las 00:00 horas y las 06:00 horas del día siguiente de haberse puesto a disposición de los operadores la información de los números telefónicos a ser portados.



- Asimismo, se indica que en el caso de Clientes Especiales, la ejecución de la portabilidad es programada de lunes a domingo, incluidos los días feriados, entre las 00:00 horas y las 06:00 horas, dentro de los tres (3) días calendario siguientes de haberse puesto a disposición de los operadores la información señalada en el segundo párrafo.
 - Se establece que la portabilidad numérica en el servicio público móvil se realiza en el plazo máximo de 24 horas de presentada la solicitud de portabilidad. Para el caso de los Clientes Especiales, este proceso puede tomar hasta cuatro días calendario.
 - A efectos de poder atender de manera rápida cualquier inconveniente que se pueda presentar entre las empresas operadoras, se precisa que el canal de coordinación deberá estar operativo de lunes a domingo, inclusive los días feriados.
 - Considerando que los procesos de portabilidad se realizarán todos los días de la semana, para el caso del retorno del número telefónico por terminación del contrato y para el caso del retorno del número telefónico por cambio de número a solicitud del abonado, se está precisando que el Concesionario Receptor debe realizar la deshabilitación del número telefónico en su red en un plazo máximo de cinco (05) días calendario. Asimismo, el ABDCP debe poner en conocimiento al Concesionario Asignatario del número telefónico de la fecha y hora prevista para la deshabilitación del referido número a más tardar al día calendario siguiente de recibida la comunicación del Concesionario Receptor.
 - Asimismo, se precisa que para el caso del retorno del número telefónico por reclamo por falta de consentimiento del abonado y por falta de cobertura el Concesionario Receptor debe realizar la deshabilitación del número telefónico en su red en un plazo máximo de un (01) día calendario de recibida la comunicación del ABDCP.
- ii.5) Respecto a la solicitud de portabilidad: se ha visto conveniente realizar modificaciones en el Reglamento de Portabilidad Numérica a efectos de poder ampliar las opciones para la presentación de la solicitud de portabilidad. En ese sentido, las empresas concesionarias del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija podrán implementar diversas opciones siempre que se cumpla con la validación de la identidad del abonado y el mismo confirme su solicitud de portar su número telefónico. Asimismo, se está flexibilizando el formato de la solicitud de portabilidad, estableciendo sólo el contenido mínimo a ser considerado por las empresas operadoras. Adicionalmente, se ha incorporado información adicional, la cual nos permitirá hacer un mejor seguimiento del desarrollo de la portabilidad a nivel nacional.

La propuesta de norma incluye lo siguiente:



- Establecer que la solicitud de portabilidad puede ser presentada por el abonado a través de cualquiera de los mecanismos utilizados para la contratación del servicio público móvil o del servicio de telefonía fija, según corresponda.
 - Se precisa que en cualquier caso: (i) la identidad del abonado solicitante debe ser validada por el Concesionario Receptor de conformidad con lo establecido por las Condiciones de Uso para los procesos de contratación, y (ii) el Concesionario Receptor debe obtener la confirmación o aceptación de la solicitud de portabilidad por parte del abonado a través de cualquier medio probatorio (suscripción de la solicitud, o mensajes cortos de texto, o correo electrónico u otro) que permita asegurar el consentimiento expreso del abonado de portar su(s) número(s) telefónico(s).
 - Se indica que el Concesionario Receptor debe entregar al abonado una constancia de la solicitud de portabilidad presentada, pudiendo ser ésta una copia de la solicitud suscrita, copia de la grabación, un número o código de registro, u otra constancia que permita al abonado acreditar la respectiva presentación.
 - Se señala que el formato de portabilidad contenido en la norma, es referencial e incluye la información mínima necesaria que el abonado debe proporcionar al Concesionario Receptor al momento de presentar la solicitud de portabilidad. Asimismo, precisa que los Concesionarios Fijos y Móviles pueden adecuar el referido formato al tipo de servicio que ofrecen y al mecanismo que empleen para recibir la solicitud de portabilidad.
 - En el caso del servicio público móvil, se detalla que si la solicitud de portabilidad se presenta en forma presencial, el Concesionario Receptor debe poner a disposición del abonado el equipo terminal y/o sim card, en el mismo momento en que la solicitud de portabilidad haya sido declarada procedente y (ii) si la solicitud de portabilidad se presenta en forma no presencial, el Concesionario Receptor debe poner a disposición del abonado el equipo terminal y/o sim card, en el o los lugares convenidos por ambas partes, en el mismo día en que la solicitud de portabilidad haya sido declarada procedente.
 - Se establece la presentación de información adicional en la solicitud de portabilidad, correspondiente al: (i) departamento en el cual se presenta la solicitud y (ii) la modalidad de contratación con el Concesionario Receptor.
- ii.6) Respecto al derecho a la portabilidad: A fin de desincentivar que los abonados dejen de pagar el último recibo vencido con el concesionario que desean dejar, se está modificando uno de las causales de rechazo de la solicitud de portabilidad.

Actualmente las empresas concesionarias están facultadas a objetar la solicitud de portabilidad cuando el abonado tiene deuda respecto al último recibo emitido, sin embargo, existen períodos de gracia para el pago del recibo telefónico, que



permite que en la práctica se genere un nuevo recibo antes de que se produzca la baja del servicio por falta de pago. Esta situación permite que abonados se porten dado que no tienen deuda respecto al último recibo telefónico emitido, a pesar de no haber pagado el anterior recibo. Esta situación está siendo modificada precisando que los concesionarios podrán objetar la solicitud de portabilidad por deuda respecto del último recibo vencido.

La propuesta de norma incluye lo siguiente:

- Se precisa que el ejercicio del derecho a la portabilidad puede ser objetado por el Concesionario Cedente, entre otros aspectos, si el abonado, a la fecha de la solicitud de portabilidad, tiene deuda exigible, respecto al último recibo telefónico vencido, con el Concesionario Cedente.
- En el procedimiento de consulta previa de la solicitud de portabilidad se precisa que el número telefónico, a la fecha de realizada la consulta, no se encuentre con deuda exigible respecto al último recibo vencido con el Concesionario Cedente.
- En la evaluación de la solicitud de portabilidad se precisa que el número telefónico a portar, a la fecha de presentación de la solicitud de portabilidad, no se encuentre con deuda exigible respecto al último recibo vencido con el Concesionario Cedente.

(ii) Mejorar el procedimiento de suspensión temporal del servicio por falta de pago.

Se plantea mejorar el procedimiento vigente para ejecutar la suspensión del servicio por deuda vencida del abonado con el Concesionario Cedente. Para tal efecto, a diferencia de la posible modificación planteada en el proyecto, se amplía el plazo para que el Concesionario Cedente esté habilitado a solicitar la suspensión del servicio del número portado al Concesionario Receptor. Se establece que el Concesionario Cedente, dentro de los dos (2) meses desde la fecha de deshabilitación del número telefónico y mientras el abonado mantenga obligaciones exigibles con el Concesionario Cedente respecto del número telefónico portado, podrá solicitar al Concesionario Receptor la suspensión del servicio al abonado sujetándose a las siguientes reglas:

- a) Que las obligaciones de pago hayan adquirido la condición de exigibles desde el día siguiente de la fecha de deshabilitación del número telefónico.
- b) Que la antigüedad de dichas obligaciones no sea mayor de dos (2) meses contados desde dicha deshabilitación.
- c) Que dichas obligaciones, de manera agregada, superen los treinta soles (S/ 30.00).

Las reglas anteriormente señaladas buscan acotar las obligaciones de pago que estarán sujetas a este procedimiento. Cabe precisar, que no obstante lo anterior, el Concesionario Cedente tiene el derecho de requerir al abonado el pago de las otras deudas empleando cualquier mecanismo reconocido por el marco normativo vigente.



Adicionalmente se precisa que todo abonado que ha portado su número telefónico y que tenga obligaciones económicas con el Concesionario Cedente, vencidas o no, tiene derecho, a utilizar los mismos canales que los abonados actuales de dicho Concesionario Cedente utilizan para el pago de sus respectivos servicios.

Asimismo, se precisa que es responsabilidad del Concesionario Cedente el implementar y mantener operativos dichos canales, así como mantener actualizada la información sobre los montos adeudados, de modo que los abonados puedan ejercer este derecho.

Finalmente se precisa que es responsabilidad del Concesionario Cedente el realizar todas las actividades que le corresponde de acuerdo al procedimiento establecido, así como velar por la veracidad y consistencia de la información que sustente cada solicitud de suspensión, bajo responsabilidad.

(iii) Régimen de infracciones y sanciones.

Se actualiza el régimen de infracciones y sanciones así como se incorporan tipificaciones adicionales como producto de las acciones de supervisión realizadas.

4.1.2 Alternativa 2: No realizar modificaciones en el Reglamento de Portabilidad Numérica.

Esta alternativa está orientada a no modificar el Reglamento de Portabilidad Numérica.

En ese sentido se tiene lo siguiente:

(i) Mejorar el procedimiento de portabilidad numérica.

(ii.1) Respecto al plazo mínimo de permanencia, no habría cambios en el procedimiento de portabilidad numérica vigente. En ese sentido, los abonados que recién contratan el servicio a una empresa concesionaria podrán cambiarse de empresa operadora utilizando la portabilidad numérica en forma inmediata. Es decir, la portabilidad numérica estaría siendo utilizada por abonados que no valoran el número telefónico sino la oferta comercial de algún Concesionario Receptor aplicable sólo a la portabilidad numérica. De otro lado, se tendrá condiciones diferentes entre un abonado que solicita la primera portación versus otro que ya había solicitado una portación.

(ii.2) Respecto a la fecha de activación del servicio y la fecha de terminación del contrato del equipo terminal móvil, la información de la fecha de activación del servicio sólo será proporcionada al Concesionario Receptor cuando se realice la Consulta Previa y sólo cuando ésta sea procedente. No se proporcionará información adicional como la fecha de terminación del contrato del equipo terminal. En ese sentido, se continuaría restringiendo el uso de esta información que es valiosa para definir la oferta comercial a ser propuesta al abonado que desea portarse así como para fidelizar a los abonados ya portados.



- ii.3) Respecto al plazo máximo de espera, las empresas concesionarias continuarán con prácticas que tiendan a poner barreras a la portabilidad numérica, sin estar sujetas a un incumplimiento normativo. No se podrán realizar acciones correctivas dado que el Reglamento vigente no ha sido actualizado con las especificaciones técnicas desarrolladas en la implementación del sistema de portabilidad.
- ii.4) Respecto a la ejecución de la portabilidad numérica, se mantiene la regla actual, por lo que aquellos abonados que realicen su trámite de portabilidad numérica los fines de semana o feriados, la ejecución de la misma tomará más tiempo que aquellos trámites que se realicen en otros días de la semana.
- ii.5) Respecto a la solicitud de portabilidad, las empresas concesionarias podrían seguir interpretando que el Reglamento de Portabilidad Numérica les permite realizar contrataciones en forma presencial o por teléfono. Asimismo, no considerarán que existen diversas formas para presentar la solicitud de portabilidad, siempre y cuando la identidad del abonado sea validada. Asimismo, el formato de portabilidad a ser utilizado por las empresas será el establecido en la norma, siendo, en algunos casos, innecesaria alguna información establecida en el mismo, por el tipo de servicio que contrata el abonado.
- ii.6) Respecto al derecho a la portabilidad, se continuará permitiendo que algunos abonados porten su número telefónico a pesar de tener el último recibo vencido sin pagar, incrementándose la morosidad en el sector y perjudicando al mismo abonado que acumula las deudas pendientes de pago.
- (iv) Mejorar el procedimiento de suspensión temporal del servicio por falta de pago.**

El Concesionario Cedente continuará aplicando el procedimiento vigente para solicitar la suspensión del servicio debido a que el abonado tiene deudas pendientes de pago. Este procedimiento es bastante general y no tiene restricciones de monto ni de antigüedad de la deuda, generándose situaciones de suspensión del servicio por deudas que no fueron cobradas en su oportunidad por el Concesionario Cedente, o por montos que no justifican una suspensión en la red del Concesionario Receptor.

(ii) Régimen de infracciones y sanciones.

El régimen sancionador continuará siendo el mismo, existiendo prácticas que se vienen presentando vinculadas a los procesos de portabilidad numérica que no están incluidas en el mismo, perjudicándose los procesos.

4.1.3 Alternativa 3: Eliminar la disposición establecida.

Esta alternativa está orientada a eliminar la disposición establecida incluida en el Reglamento de Portabilidad Numérica.

En ese sentido se tiene lo siguiente:



(i) Mejorar el procedimiento de portabilidad numérica.

- ii.1) Respecto al plazo mínimo de permanencia, no se establece un plazo mínimo de permanencia con lo cual cualquier abonado que haya portado o no su número telefónico con anterioridad podrán volver a contratar el servicio con otro concesionario manteniendo el número telefónico, en el momento que lo considere pertinente. En este caso, el Concesionario Receptor diseñará sus ofertas comerciales considerando los costos por los riesgos de perder al abonado en cualquier momento.
- ii.2) Respecto a la fecha de activación del servicio y la fecha de terminación del contrato del equipo terminal móvil, no se proporcionaría la información de la fecha de activación del servicio y de ser el caso, la fecha de terminación del contrato del equipo terminal bajo ningún supuesto. En ese sentido el Concesionario Receptor no podría ofrecer ofertas atractivas para atraer al abonado a su red o para fidelizar al abonado ya portado. Tendría que asumir mayores riesgos, impactando esto en las ofertas comerciales.
- ii.3) Respecto al plazo máximo de espera, no se establece un plazo máximo de espera de las respuestas del Concesionario Cedente, ni del ABDGP, sin embargo, en el desarrollo de las especificaciones técnicas si se tienen que establecer los temporizadores que correspondan. No se podrán realizar acciones correctivas dado que el Reglamento vigente no ha sido actualizado con las especificaciones técnicas desarrolladas en la implementación del sistema de portabilidad.
- ii.4) Respecto a la ejecución de la portabilidad numérica, se elimina el plazo máximo de ejecución de la portabilidad numérica, con lo cual se dejaría a total discrecionalidad de las empresas concesionarias la fecha en la cual se ejecutará la portabilidad numérica.
- ii.5) Respecto a la solicitud de portabilidad, las empresas concesionarias implementarían la presentación de la solicitud de portabilidad como lo consideren pertinente, sin necesariamente considerando la validación de la identidad del abonado o contar con la confirmación de la solicitud, como corresponde. Esta situación genera altos riesgos de portaciones con falta de consentimiento.
- ii.6) Respecto al derecho a la portabilidad, no existiría ninguna restricción para poder hacer uso de la portabilidad numérica, lo cual genera inseguridad al mercado, dado que se podría incrementar la morosidad y las empresas podrían restringir la oferta comercial.

(ii) Mejorar el procedimiento de suspensión temporal del servicio por falta de pago.

Se plantea eliminar la disposición contenida en el artículo 13 del Reglamento de Portabilidad Numérica, correspondiente a la facultad del Concesionario Cedente de solicitar la suspensión temporal del servicio por deudas impagas, debido a que toda empresa concesionaria que brinda un servicio, asume como parte de su negocio,



riesgos, siendo entre ellos el riesgo crediticio; por lo que cuenta con los incentivos necesarios para aplicar, en el caso de abonados que decidieron terminar su contrato y producto de eso tengan deuda pendiente de pago, sus propios mecanismos convencionales de cobranza: sms, llamadas telefónicas, empresas de cobro, centrales de riesgo, entre otras.

(iii) Régimen de infracciones y sanciones.

Se elimina el régimen sancionador, con lo cual se deja a criterio de las empresas concesionarias el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Reglamento de Portabilidad Numérica.

En el siguiente cuadro se resaltan las diferencias de cada una de las alternativas identificadas:



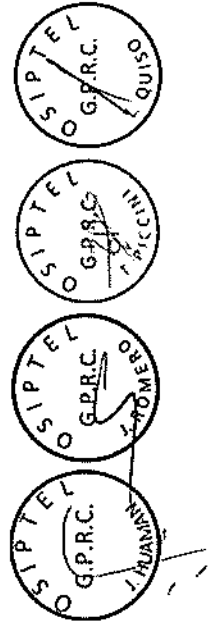
Cuadro N° 7: Diferencias entre las Alternativas.

| DIFERENCIAS ENTRE LAS ALTERNATIVAS | | | |
|---|---|---|---|
| ITEM | Alternativa 1: Realizar modificaciones en el Reglamento de Portabilidad Numérica | Alternativa 2: No realizar modificaciones en el Reglamento de Portabilidad Numérica | Alternativa 3: Eliminar la disposición establecida |
| Mejorar el procedimiento de portabilidad numérica | <p><u>Respecto al plazo mínimo de permanencia:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Se establece un plazo mínimo de un (1) meses para ejercer el derecho a la portabilidad, inclusive para las altas nuevas en la red del Concesionario Cedente. | <ul style="list-style-type: none"> El plazo mínimo de dos (2) meses se aplica a aquellos abonados que han ejercido el derecho a la portabilidad, generándose un tratamiento diferenciado respecto a las altas nuevas. | <ul style="list-style-type: none"> Se elimina el plazo mínimo de dos (2) meses para los abonados que han ejercido el derecho a la portabilidad, por lo que no habría plazo mínimo de permanencia entre portaciones ni para la primera portación. |
| | <ul style="list-style-type: none"> Se elimina la conducta de algunos abonados de contratar el servicio con el Concesionario Cedente para portar su número telefónico con otra empresa concesionaria en forma inmediata, a fin de beneficiarse de la dinámica comercial producto de la portabilidad numérica. | <ul style="list-style-type: none"> Se incentiva la conducta de algunos abonados de contratar el servicio con el Concesionario Cedente para portar su número telefónico con otra empresa concesionaria en forma inmediata, a fin de beneficiarse de la dinámica comercial producto de la portabilidad numérica, distorsionándose el sentido de la portabilidad numérica que es un mecanismo desarrollado para aquellos abonados que valoran su número telefónico. | <ul style="list-style-type: none"> El abonado puede portar de forma inmediata a otro Concesionario Receptor, por lo que se corre el riesgo que el abonado no valore su número telefónico y se incentive el comportamiento estratégico del abonado para aprovechar las ofertas y productos ofrecidos por la portabilidad. |



INFORME

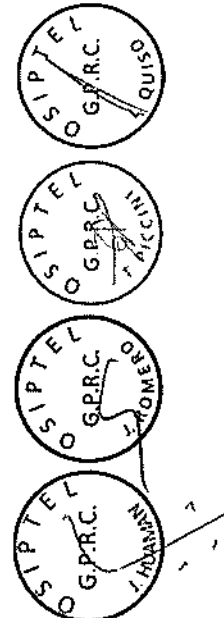
| | | | |
|---|--|---|--|
| | <p>Respecto a la fecha de activación del servicio y la fecha de terminación del contrato del equipo terminal móvil:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se proporciona la información de la fecha de activación del servicio y de ser el caso, la fecha de terminación del contrato del equipo terminal móvil, en todos los supuestos (consulta previa y solicitudes de portabilidad) excepto cuando existan dos motivos de rechazo: el número telefónico no pertenece al Concesionario Cedente y el número telefónico no corresponde al documento de identificación; a efectos de que los Concesionarios Receptores puedan ofrecer al abonado que desea portarse condiciones acordes a sus características, así como también fidelizar al abonado ya portado, generándose una dinámica con mayores beneficios para los abonados. | <ul style="list-style-type: none"> • Se proporciona solo la información de la fecha de activación del servicio cuando el Concesionario Receptor realiza la consulta previa y si ésta es procedente. Ello beneficia a un grupo determinado de abonados que desean portarse, sin embargo el resto de abonados no tendrían opción de recibir ofrecimientos acorde a sus características. | <ul style="list-style-type: none"> • Se elimina la entrega de información de la fecha de activación en cualquier tipo de transacción, por lo que el Concesionario Receptor no podría ofrecer condiciones atractivas al abonado que desea portar y también no podría emplear estrategias para fidelizar al abonado ya portado. |
| <p>Respecto al plazo máximo de espera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se actualiza el plazo máximo de espera del ABDCP de la respuesta del Concesionario Cedente, así como el plazo máximo de espera del Concesionario Receptor de la respuesta del ABDCP, tomando como referencia los acuerdos establecidos en el marco de la implementación de la Base de Datos de Portabilidad Numérica. | <ul style="list-style-type: none"> • No se actualiza el plazo máximo de espera del ABDCP de la respuesta del Concesionario Cedente, así como el plazo máximo de espera del Concesionario Receptor de la respuesta del ABDCP, siendo estos superiores a los que finalmente fueron acordados e implementados. En un marco de competencia, se incentiva conducta de algunos operadores a demorar respuestas o no contestar perjudicando los procesos. | <ul style="list-style-type: none"> • Se elimina el plazo máximo de espera del ABDCP de la respuesta del Concesionario Cedente, así como el plazo máximo de espera del Concesionario Receptor de la respuesta del ABDCP, pero en las especificaciones técnicas de funcionamiento del sistema, se tendrían que establecer los temporizadores respectivos, lo cual no permite contar con la celeridad necesaria para aplicar las sanciones. | |



| | | | |
|--|--|---|---|
| | <p><u>Respecto a la ejecución de la portabilidad:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Se amplía el período de ejecución de la portabilidad numérica de lunes a domingo incluidos los feriados permitiéndose la habilitación del servicio a la nueva empresa concesionaria de un gran número de portaciones realizadas los sábados, domingos y feriados. <p><u>Respecto a la solicitud de portabilidad numérica:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Se establece que las empresas concesionarias tiene la facultad de implementar la presentación de la solicitud de portabilidad en forma presencial y no presencial a través del mismo mecanismo utilizado para la contratación del servicio público móvil o del servicio de telefonía fija. Se precisa que en cualquier caso, la identidad del abonado debe ser validada y debe contarse con la confirmación de la solicitud. Adicionalmente, se señala que el Formato de Portabilidad es referencial. Las empresas concesionarias podrán adecuarlo al servicio que prestan, respetando el contenido mínimo establecido en el formato, y la información que efectivamente le corresponde incluir. Se establece que a través del sistema de portabilidad, se presente información | <ul style="list-style-type: none"> Se limita la ejecución de la portabilidad numérica de lunes a sábado, dilatándose la habilitación del servicio a la nueva empresa concesionaria de un gran número de portaciones realizadas los sábados, domingos y feriados de 1 a 4 días adicionales. <ul style="list-style-type: none"> Se generan interpretaciones de las empresas concesionarias de que sólo es factible presentar la solicitud de portabilidad en forma presencial o por teléfono, sin considerar que podrían haber diversas opciones, siempre que se cuente con las seguridades del caso. En todos los supuestos se utilizará el formato de portabilidad establecido, el cual, dependiendo del servicio, tienen información que resulta innecesaria. Se solicita información adicional a las empresas operadoras, mediante comunicaciones escritas referida al departamento en los que se gestiona la portabilidad y la modalidad de pago contratada con el receptor, que será referencial y de alguna manera permitirá hacer seguimiento del desarrollo de la portabilidad a nivel nacional. | <ul style="list-style-type: none"> Se elimina el plazo máximo de ejecución de la portabilidad numérica, dejándose a decisión de las empresas Concesionarias, situación que podría originar tratos diferenciados para abonados con iguales cantidades de líneas a portar. <ul style="list-style-type: none"> Se elimina la regulación de cómo presentar la solicitud de portabilidad por lo que las empresas concesionarias lo manejarán a su criterio, como lo consideren pertinente, sin necesariamente validar la identidad del abonado como corresponde. Esta situación genera riesgos y va en contra de la política de seguridad. La empresa tendrá libertad de utilizar el formato de portabilidad que considere pertinente no asegurándose un contenido mínimo de información. Se solicita información adicional a las empresas operadoras, mediante comunicaciones escritas referida al departamento en los que se gestiona la portabilidad y la modalidad de pago contratada con el receptor, que será referencial y de alguna manera permitirá hacer seguimiento del desarrollo de la portabilidad a nivel nacional. |
|--|--|---|---|



| | | | |
|---|--|--|--|
| | <p>adicional, tal como departamento en los que se gestiona la portabilidad y la modalidad de pago contratada con el receptor, que permitirá hacer seguimiento del desarrollo de la portabilidad a nivel nacional.</p> | | |
| | <p>• Respetto al derecho a la portabilidad numérica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se plantea precisar que el Concesionario Cedente podrá objetar una solicitud de portabilidad, si el abonado tiene una deuda exigible respecto al último recibo telefónico vencido | <ul style="list-style-type: none"> • Se continuará permitiendo que algunos abonados porten su número telefónico a pesar de tener el último recibo vencido sin pagar, incrementándose la morosidad en el sector y perjudicando al mismo abonado que acumula las deudas pendientes de pago. | <ul style="list-style-type: none"> • No existiría ninguna restricción para poder hacer uso de la portabilidad numérica, lo cual genera inseguridad al mercado, dado que se podría incrementar la morosidad y las empresas podrían restringir la oferta comercial. |
| <p>Mejorar el procedimiento de suspensión temporal del servicio por falta de pago</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Se plantea modificar el procedimiento para ejecutar la suspensión del servicio por deudas pendientes de pago con el Concesionario Cedente, a través del establecimiento de ciertas condiciones y un procedimiento específico. | <ul style="list-style-type: none"> • Se mantiene el procedimiento para ejecutar la suspensión del servicio del Concesionario Receptor por deudas pendientes de pago con el Concesionario Cedente. | <ul style="list-style-type: none"> • Se elimina la suspensión del servicio por deudas pendientes con el Concesionario Cedente. |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Se plantea establecer algunos límites respecto a las obligaciones de pago sobre las cuales el Concesionario Cedente podría hacer uso de este mecanismo. Asimismo, se establece que es de total responsabilidad del Concesionario Cedente cumplir con el procedimiento establecido. | <ul style="list-style-type: none"> • Con el procedimiento vigente el Concesionario Cedente puede solicitar la suspensión del servicio sobre obligaciones de pago antiguas que pudieron ser cobradas en su oportunidad por el Concesionario Cedente y sobre cualquier monto de deuda. | <ul style="list-style-type: none"> • En este caso el Concesionario Cedente se enfoca en la gestión de cobranza del abonado sin distinción del origen de la deuda (por portabilidad o sin portabilidad). |



OSIPTEL G.P.R.C. 17/04/2018
OSIPTEL G.P.R.C. 17/04/2018
OSIPTEL G.P.R.C. 17/04/2018
OSIPTEL G.P.R.C. 17/04/2018



EL REGULADOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

INFORME

N° 00156-GPRC/2018
Página 53 de 112

| | | | |
|--|---|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">• Se genera procedimiento de supervisión a fin de verificar que ambas partes cumplen con los requisitos establecidos para solicitar y proceder a la suspensión del servicio con los correspondientes costos.• Se modifica el Régimen de Infracciones y Sanciones en base a las modificaciones planteadas.• Considerando la casuística presentada en los procedimientos de supervisión realizados se sancionan ciertos comportamientos de las empresas concesionarias. | <ul style="list-style-type: none">• Se genera procedimiento de supervisión a fin de verificar que ambas partes cumplen con los requisitos establecidos para solicitar y proceder a la suspensión del servicio con los correspondientes costos.• Se mantiene el Régimen de Infracciones y Sanciones vigente.• No se incluye la sanción a ciertos comportamientos de las empresas concesionarias que vienen presentándose y que obstaculizan la portabilidad numérica. | <ul style="list-style-type: none">• No se genera procedimiento de supervisión a fin de verificar que ambas partes cumplen con los requisitos establecidos para solicitar y proceder a la suspensión del servicio con los correspondientes costos.• Se elimina el Régimen de Infracciones y Sanciones.• Se deja a criterio de las empresas concesionarias el cumplimiento del Reglamento de Portabilidad. |
|--|---|--|--|

Régimen de infracciones y sanciones

Elaborado por GPRC.



4.2 Análisis de alternativas.

Las ventajas y desventajas de cada una de las alternativas propuestas, para cada componente de la propuesta de modificación del Reglamento de Portabilidad Numérica se exponen en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 8: Ventajas y Desventajas de las Alternativas.

| ALTERNATIVA | COMPONENTE | VENTAJAS | DESVENTAJAS |
|---|--|---|---|
| ALTERNATIVA 1: REALIZAR MODIFICACIONES EN EL REGLAMENTO DE PORTABILIDAD NUMÉRICA | Modificar el procedimiento de portabilidad numérica | Respecto al plazo mínimo de permanencia: | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Se elimina comportamiento estratégico del abonado que distorsiona la finalidad de la portabilidad (no valora el número). • Se uniformiza condiciones para hacer uso de la portabilidad tanto para la primera portación como para las siguientes. • Se eliminan cifras ficticias de portabilidad. • Se eliminan los costos en que incurre el Concesionario Cedente por el alta y baja de la línea (costos por habilitar el número telefónico y deshabilitarlo a los pocos días). • Se cuenta con la experiencia de Chile, que aplica plazo mínimo de permanencia. • Distorsiona la dinámica comercial de la portabilidad. | <ul style="list-style-type: none"> • El trámite de portabilidad tendrá una causal de objeción de parte del Concesionario Cedente. • El abonado tiene que esperar máximo 1 mes para poder realizar la primera portación. |
| | | Respecto a la fecha de activación del servicio y fecha de terminación del contrato del equipo terminal móvil: | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Al contar con mayor información los concesionarios pueden ofrecer mejores estrategias de captación y fidelización a los abonados. • Se brinda la misma oportunidad de acceder a mejores ofertas al abonado independientemente si la consulta previa fue procedente o rechazada. • Contribuye a que los concesionarios evalúen comportamiento y riesgos | <ul style="list-style-type: none"> • Los Concesionarios Cedentes deberán adecuar sus sistemas a fin de proporcionar la fecha de activación del servicio y de corresponder, la fecha de terminación del contrato del equipo terminal móvil. |



| | | | |
|--|--|--|--|
| | | <p>para la contratación de los abonados.</p> <ul style="list-style-type: none"> Los concesionarios son quienes toman la decisión de brindar soluciones diferenciadas en función al cliente potencial y al nivel de adversidad al riesgo de dicho concesionario. | |
| | | <p>Respecto al plazo máximo de espera:</p> <ul style="list-style-type: none"> El contar con un plazo máximo de espera de la respuesta del Concesionario Cedente desincentiva comportamientos que afectan al mecanismo de portabilidad. Permite aplicar los correctivos sancionatorios ante la falta de respuesta en el plazo establecido. Los Concesionarios de no cumplir con los plazos máximos de respuesta establecidos serán sancionados. | |
| | | <p>Respecto a la ejecución de la portabilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se deja de afectar a los abonados que deciden hacer uso de la portabilidad numérica los fines de semana y feriados con mayores plazos de ejecución de la misma, pues ya no tendrían que esperar por ejemplo hasta 4 días para la habilitación del número portado. Los concesionarios ya realizan altas y bajas en sus centros de atención, los días domingo y feriado, por lo que sería una extensión de los procesos que ya brindan actualmente (igualdad de condiciones). Los Concesionarios deberán modificar en sus sistemas la fecha de ejecución de la portabilidad. | |
| | | <p>Respecto a la solicitud de portabilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se modifica la disposición con un texto más flexible que permite a las empresas concesionarias la presentación de la solicitud de portabilidad mediante otros mecanismos. Los Concesionarios que implementen mecanismos adicionales al presencial deberán realizar las adecuaciones que correspondan a efectos de validar la identidad del abonado. | |
| | | <p>Respecto al derecho a la portabilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se plantea restringir el derecho a la portabilidad a aquellos abonados que no han pagado su último recibo telefónico vencido, con lo cual se reduce la morosidad y la deuda de los abonados. Los Concesionarios deben adecuar sus sistemas para implementar esta causal de rechazo. | |



| | | | |
|--|--|--|--|
| | <p>Mejorar el procedimiento de suspensión temporal del servicio por falta de pago</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Se castiga los comportamientos estratégicos de los abonados (no asumir el costo por el uso del servicio, financiamiento de equipos, entre otros). • Los requisitos para las deudas que generan la solicitud de suspensión, permiten reducir los comportamientos estratégicos de los Concesionarios Cedentes. • La incorporación de sanciones al Concesionario Cedente por las posibles inconsistencias envidas al Concesionario Receptor disciplinan su potencial comportamiento estratégico. • El Concesionario Cedente tiene un mecanismo adicional para la cobranza de la deuda al abonado. • Se obliga al Concesionario Receptor a cumplir con la solicitud, lo que genera credibilidad en el mecanismo. • El Concesionario Receptor tiene las facultades para cuestionar, ante el OSIPTEL, cualquier inconsistencia en la información enviada. | <ul style="list-style-type: none"> • No asegura ni garantiza el pago de la deuda por el abonado. • Trato diferenciado para abonados que dan de baja el servicio por portabilidad versus los abonados que dan de baja el servicio por otros motivos. • El Concesionario Cedente utiliza al Concesionario Receptor para gestionar el cobro de la deuda del abonado. • Se mantienen los costos operativos del regulador a efectos de verificar que ambas partes cumplen con el procedimiento establecido. • Se afecta el servicio y los ingresos del Concesionario Receptor. • El abonado puede quedar vulnerado ante los errores y/o inconsistencias en la información y tratamiento de la deuda por el Concesionario Cedente. |
| | <p>Régimen de infracciones y sanciones</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Al estar definidas las tipificaciones para las sanciones, se genera predictibilidad y se reducen los costos de incertidumbre. | <ul style="list-style-type: none"> • Se incrementan los costos operativos del regulador, pues se incrementan las conductas a ser sancionadas. |
| | <p>Mejorar el procedimiento de portabilidad numérica</p> | <p>Respecto al plazo mínimo de permanencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se deja a criterio de cada empresa concesionaria adoptar estrategias para evitar las portaciones ficticias. | <ul style="list-style-type: none"> • Se podría incrementar el comportamiento estratégico del abonado, afectando a los abonados que realmente valoran el número telefónico. • Las cifras ficticias de portabilidad podrían incrementarse. • Los costos de operación que asumen las empresas concesionarias (altas y luego bajas) se podrían elevar por las portabilidades ficticias. |



| | | |
|--|---|--|
| ALTERNATIVA 2: NO REALIZAR MODIFICACIONES EN EL REGLAMENTO DE PORTABILIDAD NUMÉRICA | Respecto a la fecha de activación del servicio y la fecha de terminación del contrato del equipo terminal: | |
| | <ul style="list-style-type: none"> Las empresas concesionarias no necesitarán realizar configuraciones ni adecuaciones en sus sistemas. | <ul style="list-style-type: none"> Al no contar con mayor información las empresas concesionarias no pueden ofrecer a los abonados mejores condiciones ya sea para captarlos o para fidelizarlos. Solo un grupo específico de abonados cuya consulta previa resulte procedente podrán beneficiarse de recibir ofertas atractivas del Concesionario Receptor. |
| | Respecto al plazo máximo de espera: | |
| | <ul style="list-style-type: none"> Se deja a criterio de las empresas concesionarias aplicar el plazo máximo de espera que fue acordado en el marco de las pruebas del sistema de portabilidad. | <ul style="list-style-type: none"> Se incentiva conducta de algunos concesionarios para demorar los tiempos de respuesta o no contestar las mismas. No permite aplicar procesos sancionatorios ante el incumplimiento de los plazos de respuesta del Concesionario Cedente, en particular si no brinda respuesta a la Consulta Previa. |
| | Respecto a la ejecución de la portabilidad: | |
| | <ul style="list-style-type: none"> Las empresas concesionarias no necesitarán realizar configuraciones ni adecuaciones en sus sistemas. | <ul style="list-style-type: none"> Los abonados que portaron sus números telefónicos el día previo al domingo o feriado, tienen que esperar según el caso un día o hasta cuatro días para que puedan realizar/recibir llamadas con el Concesionario Receptor. |
| Respecto a la solicitud de portabilidad por teléfono: | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Se deja a criterio de las empresas concesionarias interpretar el Reglamento de Portabilidad teniendo como base las disposiciones establecidas en las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. | <ul style="list-style-type: none"> Las empresas concesionarias podrían erróneamente interpretar el Reglamento de Portabilidad y realizar contrataciones por teléfono, sin realizar la validación de la identidad del abonado, como corresponde, lo cual no contribuye con la política de seguridad del Estado. | |
| Respecto al derecho a la portabilidad: | | |



| | | | |
|--|---|---|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Se continuará permitiendo que algunos abonados porten su número telefónico a pesar de tener el último recibo vencido sin pagar. | <ul style="list-style-type: none"> • Se incrementará la morosidad en el sector y el abonado se perjudicará al ir acumulando deudas pendientes de pago. |
| | Mejorar el procedimiento de suspensión temporal del servicio por falta de pago | <ul style="list-style-type: none"> • Para el cobro de deuda, el abonado es "ubicable" usa el mismo número. • El Concesionario Cedente tiene una opción más para el cobro de deuda del abonado, por lo que continuará utilizando este procedimiento que tiene efecto obligatorio para el Concesionario Receptor. | <ul style="list-style-type: none"> • El abonado puede ser afectado por errores y/o inconsistencias en la información proporcionada por el Concesionario Cedente. • Afecta servicios e ingresos del Concesionario Receptor por suspensión del servicio. • Diferente tratamiento de deudas con o sin portabilidad. • Se presta a comportamientos anticompetitivos del Concesionario Cedente. • El Concesionario Receptor incurre en costos de transacción, operativos u otros por deudas reportadas por el Concesionario Cedente. • No asegura ni garantiza pago de deuda. • Genera procedimiento y costos de supervisión. |
| | Régimen de infracciones y sanciones | <ul style="list-style-type: none"> • En los casos que no han sido tipificados como sancionables, se deja a criterio de las empresas concesionarias adoptar un adecuado comportamiento y cumplimiento del Reglamento de Portabilidad. | <ul style="list-style-type: none"> • No se incluye la sanción a ciertos comportamientos que vienen presentando las empresas concesionarias. • Se afectaría el mecanismo de la portabilidad numérica vista desde dos frentes como parte del derecho del abonado, y como mecanismo de fortalecimiento de la competencia. |
| | Mejorar el procedimiento de portabilidad numérica | Respecto al plazo mínimo de permanencia: <ul style="list-style-type: none"> • El abonado no tiene que esperar dos meses para poder portar su número telefónico. | <ul style="list-style-type: none"> • Las empresas concesionarias tendrían que afrontar los costos que se generan por perder al abonado en cualquier momento, por ejemplo en el mismo día o al día siguiente de haberse portado el número. |



| | |
|---|--|
| ALTERNATIVA 3: ELIMINAR LA DISPOSICIÓN ESTABLECIDA | <ul style="list-style-type: none"> Se podría incrementar el comportamiento estratégico del abonado, que desnaturaliza la finalidad de la portabilidad numérica. Se podrían generar cifras ficticias de portabilidad. |
| | Respecto a la fecha de activación del servicio y fecha de terminación del contrato del equipo terminal móvil: |
| | <ul style="list-style-type: none"> La información de la fecha de activación del número telefónico del abonado y, de ser el caso, la fecha de terminación del contrato del equipo terminal móvil, ya no sería brindado por la empresa Concesionaria Cedente, por lo que sería un proceso menos de gestión en sus sistemas. Al no contar con la información, las empresas concesionarias no pueden ofrecer a los abonados mejores condiciones ya sea para captarlos o para fidelizarlos. |
| | Respecto al plazo máximo de espera: |
| | <ul style="list-style-type: none"> Los plazos máximos de espera serían establecidos en las especificaciones técnicas, lo cual podría facilitar de manera más rápida los cambios futuros de los temporizadores. No sería sancionable los incumplimientos de los plazos máximos de espera de la respuesta por parte del Concesionario Cedente. |
| | Respecto a la ejecución de la portabilidad: |
| | <ul style="list-style-type: none"> Se deja a criterio de las empresas concesionarias elegir los días de ejecución de la portabilidad numérica. Las empresas Concesionarias Cedentes podrían tardar más del tiempo previsto para deshabilitar los números telefónicos. Los abonados podrían verse afectados para recibir y realizar llamadas, pues podrían presentarse problemas de habilitación y des-habilitación en la red. |
| Respecto a la solicitud de portabilidad por teléfono: | |
| <ul style="list-style-type: none"> Se elimina la regulación de cómo presentar la solicitud de portabilidad por lo que las empresas concesionarias a su criterio, la presentarán como lo consideren pertinente, sin necesariamente validar la identidad del abonado como corresponde. Esta situación genera riesgos y va en contra de la política de seguridad | |
| Respecto al derecho a la portabilidad: | |



| | | | |
|--|---|---|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • No existiría ninguna restricción para poder hacer uso de la portabilidad numérica. | <ul style="list-style-type: none"> • Se genera inseguridad al mercado, dado que se podría incrementar la morosidad y las empresas podrían restringir la oferta comercial. |
| | <p align="center">Mejorar el procedimiento de suspensión temporal del servicio por falta de pago</p> | <ul style="list-style-type: none"> • No se afecta al abonado por errores y/o inconsistencias en la información de la deuda brindada por el Concesionario Cedente. • No se afectan los servicios del abonado ni los ingresos del Concesionario Receptor, pues éste último no recibe el pago del servicio que brinda al abonado por aplicación de la suspensión del servicio. • Se brinda igual tratamiento de deudas del abonado que dio de baja su servicio con o sin portabilidad. • Se evita comportamientos anticompetitivos del Concesionario Cedente. • Para el cobro de la deuda, el abonado es "ubicable", por lo que se facilita el empleo de los mecanismos de cobranza para el Concesionario Cedente. • El Concesionario Cedente se enfoca en la gestión de cobranza del abonado. • No se genera procedimiento ni costos de supervisión al Organismo Regulador. • El Concesionario Cedente tiene facultad para establecer requisitos para evitar riesgos crediticios de los abonados que dan de baja su servicio. • Se encuentra acorde con la práctica internacional de los países, pues no tienen establecido en su normativa disposición alguna que permita al Concesionario Cedente <i>-con efecto obligatorio hacia el Concesionario Receptor-</i> suspender el servicio por deuda del abonado con el Concesionario Cedente, pues incluso se advierte que: <ul style="list-style-type: none"> - Cuando los abonados se dan de baja de una empresa | <ul style="list-style-type: none"> • Se deja sin efecto un procedimiento que viene siendo utilizado por algunas empresas Concesionarias. • El Concesionario Cedente tiene que asumir riesgo crediticio por deudas del abonado. • El Concesionario Cedente tiene una opción menos de empleo de los mecanismos de cobranza de la deuda. |



| | | | |
|--|---|--|--|
| | | <p>Concesionaria dejando deudas, no hay impedimento para que puedan darse de alta con una nueva empresa Concesionaria, por lo que carece de sentido que para la portabilidad numérica se coloquen más barreras.</p> <ul style="list-style-type: none"> - No debe utilizarse a la portabilidad como una herramienta de cobro del Concesionario Cedente por las deudas, dado que es un derecho de los abonados. - Los abonados pueden estar en situación de indefensión al suspenderse el servicio, ante los errores y/o inconsistencias en la información que proporciona el Concesionario Cedente. | |
| | <p>Régimen de infracciones y sanciones</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Se deja a criterio de las empresas Concesionarias adoptar un adecuado comportamiento y cumplimiento del Reglamento de Portabilidad. | <ul style="list-style-type: none"> • Dificulta las acciones de supervisión y fiscalización al no tipificarse las conductas infractoras. • Se afectaría el mecanismo de la portabilidad numérica vista desde dos frentes como parte del derecho del abonado, y como mecanismo de fortalecimiento de la competencia. |

Elaborado por GPRC.

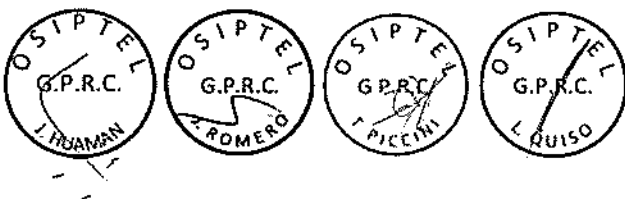
Sobre la base de lo anterior, se puede realizar un análisis de alternativas multicriterio¹⁸, para cada componente de la norma, el cual tiene por objetivo determinar la mejor

¹⁸ El análisis multicriterio es un método que permite identificar la mejor alternativa a partir de un ranking de alternativas disponibles que se deriva de una ponderación de sub rankings respecto de criterios (o atributos) previamente definidos. Para ello, se deben definir:

- Criterios o atributos: son las características respecto de las cuales se calificará a las alternativas disponibles.
- Ponderaciones: son los pesos (importancia relativa) que se le otorgará a cada atributo de tal forma que la calificación para un determinado criterio o atributo sea más o menos relevante que el resto.

Una vez definidos los criterios (atributos) y las ponderaciones se procede, para cada uno de ellos, a calificar a las alternativas y darles un puntaje ordinal. Dicho porcentaje será ponderado de acuerdo a lo previamente definido.

Posteriormente se realiza la suma ponderada de calificaciones y se obtiene un total para cada alternativa, siendo la alternativa elegida la de mayor puntaje ponderado:



alternativa a partir de una suma ponderada de calificaciones sobre atributos previamente definidos.

En esa línea, considerando lo anteriormente expuesto, existen los siguientes componentes de la norma:

- (i) Mejorar el procedimiento de portabilidad numérica,
- (ii) Mejorar el procedimiento de suspensión temporal del servicio por falta de pago, y
- (iii) Régimen de infracciones y sanciones

Al respecto, para realizar dicho análisis es necesario definir los criterios (atributos) respecto de los cuales se calificará a cada alternativa, en este caso, a los tres primeros aspectos de la normativa de portabilidad en evaluación (incrementar el conocimiento de los abonados del uso de la portabilidad numérica, mejorar el procedimiento de portabilidad numérica, eliminar distorsiones en el mercado a raíz de la portabilidad numérica). Para el presente informe proponemos ocho criterios (atributos):

- **Tiempo y costo de implementación:** Califica la demora en la implementación de la alternativa así como sus costos. Esta situación supone evaluar, entre otros, las dificultades y requisitos previos para poder implementar la alternativa propuesta; y el nivel de costos incrementales o de inversión que los agentes deben asumir por concepto de nuevos activos o mejoras a los ya existentes, por adecuaciones o mejoras en sus sistemas, o cualquier otro desembolso que deban asumir con la finalidad de implementar la alternativa. Se calificará con mayor puntaje a la alternativa que implique que los agentes involucrados puedan implementarla en el menor tiempo y costo posible; y con un menor puntaje a la alternativa que demande un mayor tiempo y mayor costo.
- **Costos de operación:** Califica, en términos relativos, el nivel de costos incrementales en que incurren los agentes por la operación de la alternativa planteada. Esta situación supone evaluar, no solo los costos operativos sino los costos de transacción relacionados con obtener y brindar información a los demás agentes o al regulador, las nuevas actividades a ser realizadas por los agentes, negociar las discrepancias surgidas por la aplicación de la alternativa, etc. Se calificará con mayor puntaje a la alternativa que implique menores costos de operación para los agentes involucrados; y con un menor puntaje a la alternativa que demande un mayor costo de operación.

$$MAX \left[S_i = w_1s_{i1} + w_2s_{i2} + w_3s_{i3} + \dots + w_ns_{in} = \sum_{j=1}^n w_j s_{ij} \right]$$

Donde w_1, \dots, w_n representan las ponderaciones y s_{i1}, \dots, s_{in} , representan las calificaciones (puntajes) otorgadas, a la alternativa i , en cada uno de los criterios (atributos) desde el criterio 1 hasta el criterio n .



- **Conflictividad:** Califica la posible generación de conflictos o discrepancias entre los agentes, la potencial afectación de uno de ellos por causales ajenas a sí mismo, o si promueve que algún agente realice prácticas estratégicas conducentes a tomar ventaja de la normativa en desmedro de otro agente. En ese sentido, tendrá mayor puntaje aquella alternativa que sea menos conflictiva; y con menor puntaje a las propuestas que deriven en una mayor conflictividad.
- **Dinámica competitiva:** Califica, en términos relativos, la dinámica en el nivel de competencia que se generará a raíz de la aplicación de la alternativa. En ese sentido, se evalúa si su aplicación deriva en un mayor conocimiento y uso de la portabilidad en particular, y del acceso al servicio en general (una mayor dinámica comercial). Si la aplicación de una alternativa promueve una mayor dinámica competitiva, ésta se calificará con un puntaje mayor a una que no la promueve tanto.
- **Distorsiones en el monitoreo del mercado:** Califica la propensión a que la aplicación de la alternativa genere distorsiones en algunas condiciones (variables) del mercado, alterando el adecuado seguimiento del mismo. Es decir, se evalúa si se promueve una recolección de datos sobre el desempeño en la industria que no se condice con la realidad. En ese sentido, se plantea un mayor valor a la alternativa que tiende a generar menos distorsiones en la evaluación del desempeño de la industria; y menor puntaje a aquella que tiende a generar más distorsiones.
- **Consistencia:** Califica el grado de consistencia entre la alternativa y otras condiciones normativas o prácticas de la industria. En ese sentido, evalúa si la aplicación de la alternativa uniformiza criterios o prácticas adoptadas en casos similares y es consistente con la normativa vigente. Se califica con un mayor puntaje a aquella alternativa que, en términos relativos, genera una mayor consistencia de criterios y estandariza prácticas; y con un menor puntaje a aquella que genera una menor consistencia y promueve la heterogeneidad en las prácticas para casos similares.
- **Implicancias en la supervisión:** Califica el grado de supervisión que implicaría la aplicación de la alternativa. En ese sentido, se evalúa, si la alternativa genera más o menos costos de supervisión o promueve una conducta autoregulatoria. Se califica con un mayor puntaje a aquella alternativa que, en términos relativos, genera menores costos de supervisión y control de los agentes; y con un menor puntaje a aquella que genera un mayor costo.
- **Mayores opciones para el usuario:** Califica el grado de promoción que genera la aplicación de la alternativa sobre nuevas opciones para los usuarios, en términos de mejores condiciones en los atributos de los servicios de telecomunicaciones o nuevos productos. Se califica con un mayor puntaje a aquella alternativa que, en términos relativos, promueve mejores condiciones o mayores atributos a los usuarios sobre sus servicios y/o promueve la ampliación



de las opciones de servicios; y con un menor puntaje a aquella que promueve una oferta menor.

Considerando que cada uno de los citados criterios (atributos) evidencia una dimensión particular, de igual relevancia, sobre el buen desempeño de la propuesta a ser analizada, se plantea que la ponderación de cada calificación para cada criterio sea de 1/8 (0.125).

Sobre la calificación a ser asignada a cada atributo de cada alternativa, se propone:

- Calificación -1: Menor calificación.
- Calificación 0: Neutral.
- Calificación +1: Mayor calificación.

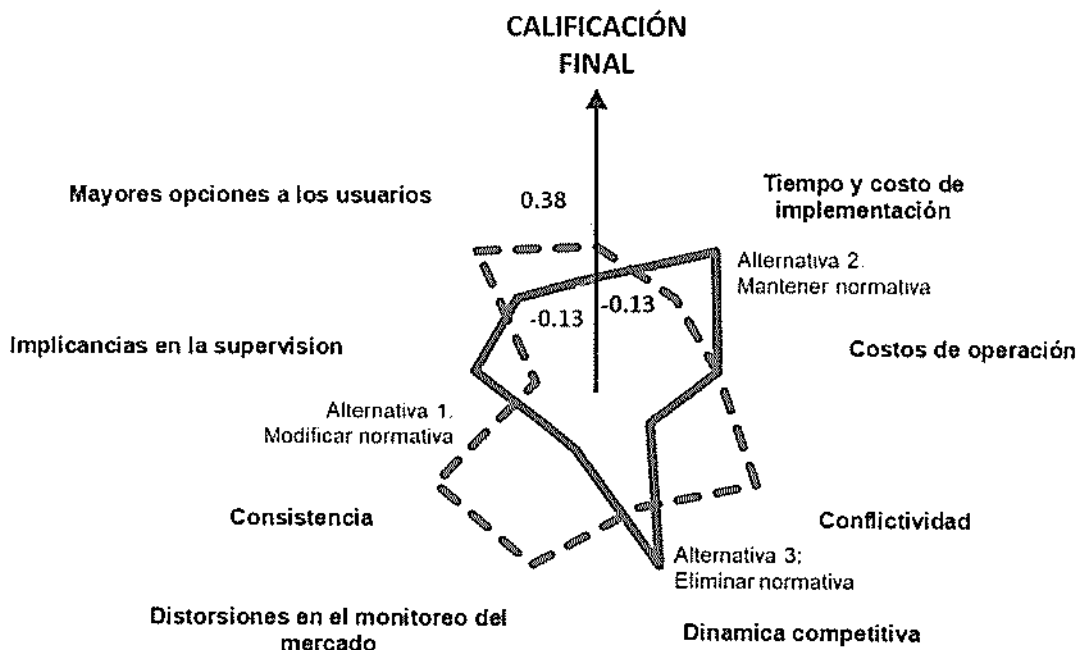
Considerando lo anteriormente expuesto, se puede elaborar la matriz de calificaciones para cada aspecto planteado en la problemática:

(i) Plazo mínimo de permanencia.

| Criterio (atributo) | Alternativa 1: Realizar modificaciones | Calif. | Alternativa 2: No realizar modificaciones | Calif. | Alternativa 3: Eliminar la disposición establecida | Calif. |
|---|---|---------------|--|---------------|---|---------------|
| Tiempo y costos de implementación | Medio | 0 | Bajo | 1 | Bajo | 1 |
| Costos de operación | Medio | 0 | Medio | 0 | Medio | 0 |
| Conflictividad | Baja | 1 | Alta | -1 | Alta | -1 |
| Dinámica competitiva | Medio | 0 | Alta | 1 | Alta | 1 |
| Distorsiones en el monitoreo del mercado | Bajo | 1 | Alta | -1 | Alta | -1 |
| Consistencia | Alta | 1 | Baja | -1 | Baja | -1 |
| Implicancias en la supervisión | Alta | -1 | Media | 0 | Media | 0 |
| Mayores opciones para los usuarios | Alta | 1 | Media | 0 | Media | 0 |



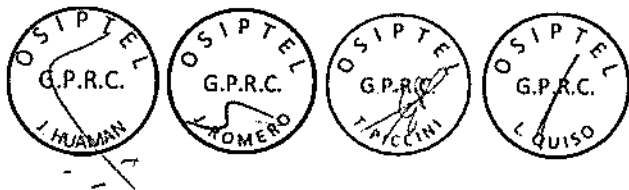
**Gráfico N° 23: Calificación por criterio y final
(Plazo mínimo de permanencia).**



Elaboración: GPRC-OSIPTEL.

Respecto del plazo mínimo de permanencia para solicitar la primera portación, la alternativa 1 es mejor a las otras dos alternativas debido a que genera una menor conflictividad en el entendido que habrá menos comportamientos oportunistas por parte de nuevos abonados y operadores; y menores discrepancias entre operadores debido a la portación de un cliente relativamente nuevo. Asimismo, esta alternativa deriva en que el seguimiento que se haga respecto del mercado tendrá menos distorsiones ya que no se generarán dos altas nuevas y una baja por la portación de un único número portado. De otro lado, esta alternativa se debe hacer consistente con el plazo mínimo que tienen los abonados para realizar las siguientes portaciones (segunda en adelante), y promueve mayores opciones de consumo a los usuarios. Cabe señalar que las otras dos alternativas en el fondo tienen los mismos efectos, dado que al no haber ningún plazo para realizar la primera portación, el mantener la norma tiene el mismo efecto que eliminarla. En este caso, estas alternativas son ventajosas por los menores costos de implementación y por la dinámica competitiva que genera. En razón de ello, la alternativa 1 tiene una calificación final de +0.38 (seleccionada), y las alternativas 2 y 3 una calificación final de -0.13 cada una.

En este punto hay que resaltar que en esta evaluación es clara la disyuntiva entre limitar los comportamientos estratégicos de algunos agentes (establecer plazos mínimos) y promover una dinámica comercial (flexibilizar plazos). Como resultado de la evaluación, el regulador pondera los desincentivos a los comportamientos estratégicos sin que ello implique una pérdida en la movilidad. En esa línea, para el regulador es muy importante



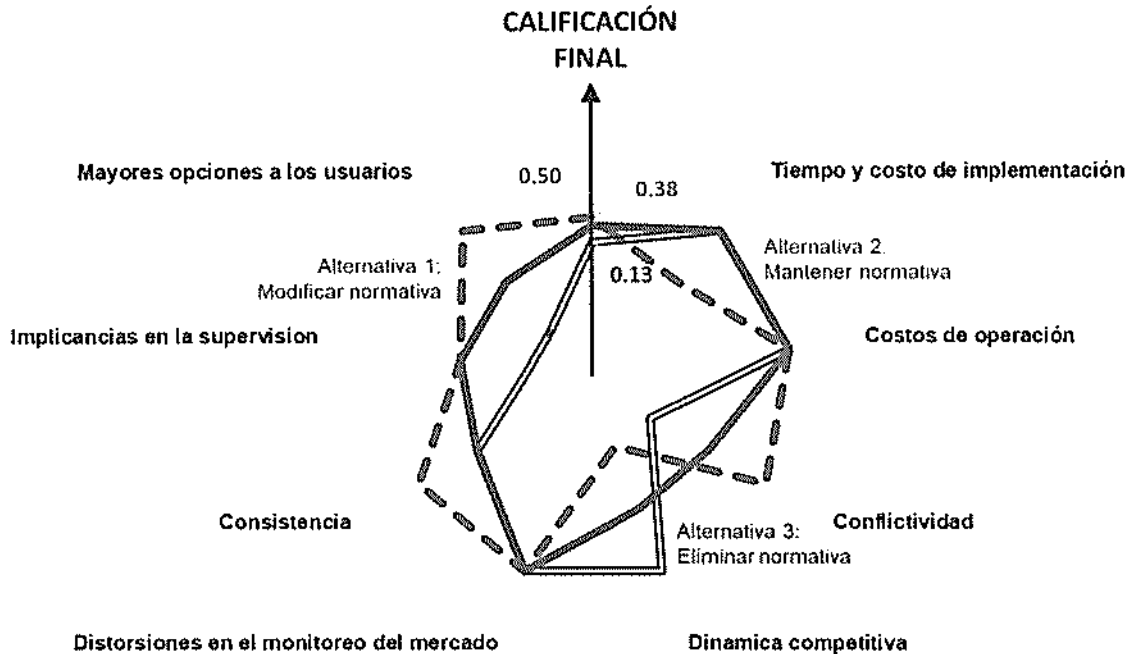
la flexibilidad y la reducción en los costos de cambio, por lo que determina que el establecer un plazo de 1 mes para que todos los abonados porten su número promoverá que los operadores implementen las políticas comerciales necesarias para que sus abonados no cambien de operador si es que no les satisface el servicio que han experimentado. De esta manera, el plazo de 1 mes para portar un número telefónico hará que los operadores brinden un mejor servicio en todos sus atributos, incluso en aquellos que son experimentados con posterioridad (facturación), pues el abonado luego de dicho mes ya podrá realizar la portación si lo desea.

(ii) Fecha de activación del servicio y fecha de terminación del contrato del equipo terminal móvil.

| Criterio (atributo) | Alternativa 1: Realizar modificaciones | Calif. | Alternativa 2: No realizar modificaciones | Calif. | Alternativa 3: Eliminar la disposición establecida | Calif. |
|---|---|---------------|--|---------------|---|---------------|
| Tiempo y costos de implementación | Medio | 0 | Bajo | 1 | Bajo | 1 |
| Costos de operación | Bajo | 1 | Bajo | 1 | Bajo | 1 |
| Conflictividad | Baja | 1 | Medio | 0 | Alta | -1 |
| Dinámica competitiva | Baja | -1 | Media | 0 | Alta | 1 |
| Distorsiones en el monitoreo del mercado | Bajo | 1 | Bajo | 1 | Bajo | 1 |
| Consistencia | Alta | 1 | Media | 0 | Media | 0 |
| Implicancias en la supervisión | Media | 0 | Media | 0 | Baja | -1 |
| Mayores opciones para los usuarios | Alta | 1 | Media | 0 | Baja | -1 |



Gráfico N° 24: Calificación por criterio y final (Fecha de activación).



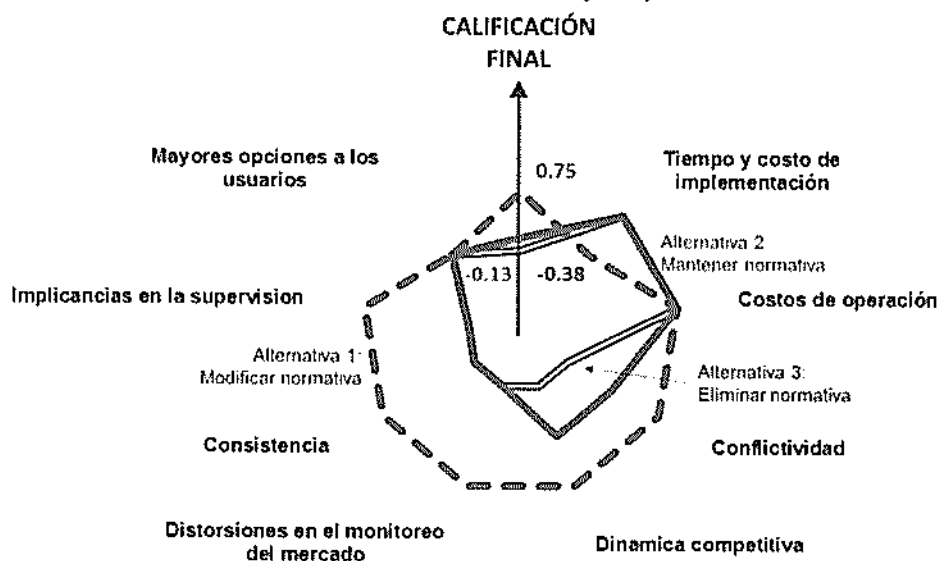
Elaboración: GPRC-OSIPTEL.

Respecto de la implementación de la fecha de activación del servicio en el concesionario cedente, la alternativa 1 es mejor a las otras dos alternativas en la medida que genera una menor conflictividad pues habrá menos margen para comportamientos estratégicos ya que habrá menor asimetría de información. Asimismo, esta alternativa es consistente en la medida que la fecha de activación estará a disposición siempre y no sólo en algunos casos, y genera mayores opciones a los usuarios en la medida que una calificación adecuada de ellos por parte de los operadores, les permitirá a estos últimos afinar sus ofertas y definir las a la medida, así como que ya no hay las limitantes de información que generan un mayor riesgo y una menor predisposición a formular ofertas comerciales atractivas a quienes valoran realmente su número. Dado ello, la alternativa 1 tiene una calificación final de +0.50 (seleccionada), la alternativa 2 tiene una calificación de +0.38 y la alternativa 3 una calificación final de +0.13.



(iii) Plazo máximo de espera.

| Criterio (atributo) | Alternativa 1: Realizar modificaciones | Calif. | Alternativa 2: No realizar modificaciones | Calif. | Alternativa 3: Eliminar la disposición establecida | Calif. |
|--|--|--------|---|--------|--|--------|
| Tiempo y costos de implementación | Medio | 0 | Bajo | 1 | Bajo | 1 |
| Costos de operación | Bajo | 1 | Bajo | 1 | Bajo | 1 |
| Conflictividad | Baja | 1 | Medio | 0 | Alta | -1 |
| Dinámica competitiva | Alto | 1 | Medio | 0 | Bajo | -1 |
| Distorsiones en el monitoreo del mercado | Bajo | 1 | Alta | -1 | Alta | -1 |
| Consistencia | Alta | 1 | Baja | -1 | Baja | -1 |
| Implicancias en la supervisión | Baja | 1 | Alta | -1 | Alta | -1 |
| Mayores opciones para los usuarios | Media | 0 | Media | 0 | Media | 0 |

Gráfico N° 25: Calificación por criterio y final (Plazo máximo de espera).


Elaboración: GPRC-OSIPTEL.



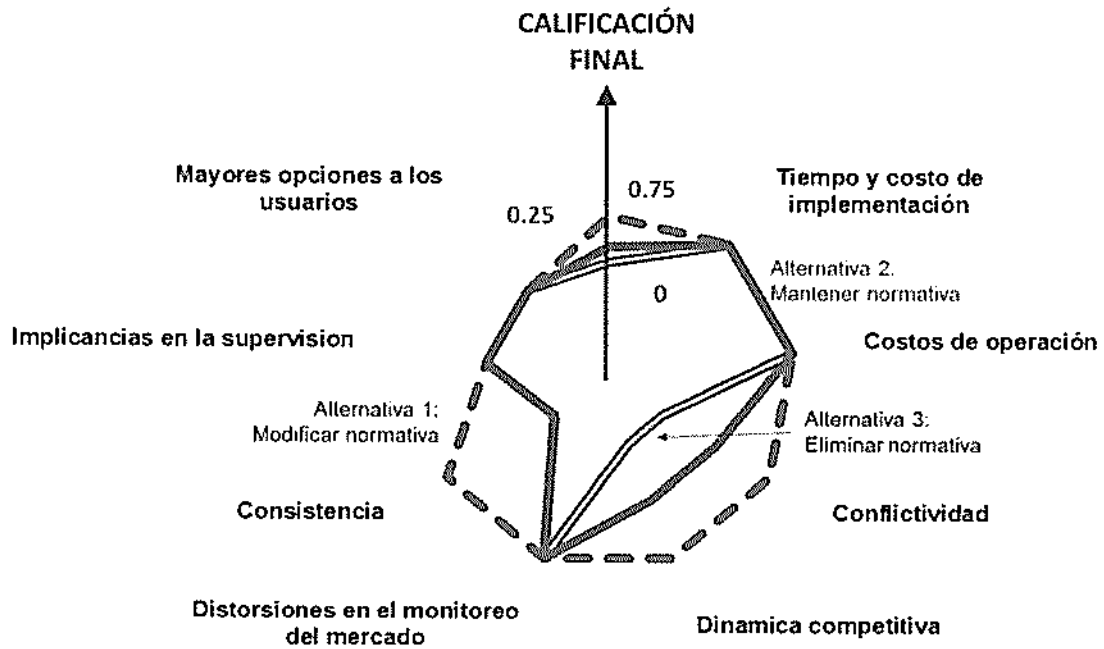
Respecto de una modificación en el plazo máximo de espera para la respuesta del concesionario cedente, la alternativa 1 es mejor a las otras dos alternativas ya que genera una menor conflictividad en la medida que al uniformizarse los tiempos de respuesta se resta grados de libertad para comportamientos estratégicos en desmedro de algunos agentes. Asimismo, esta alternativa genera mayor dinamismo en la medida que un menor tiempo para responder acelera el proceso de portabilidad en comparación de las otras alternativas que mantienen o eliminan estos tiempos. De otro lado, se genera menos distorsiones debido a que se cuenta con único plazo de respuesta lo que que impacta en la eficacia de la supervisión. Además, genera una mayor consistencia al uniformizar lo técnico con lo normado. En esa línea, la alternativa 1 tiene una calificación final de +0.75 (seleccionada), la alternativa 2 tiene una calificación de -0.13 y la alternativa 3 una calificación final de -0.38.

(iv) Ejecución de la portabilidad.

| Criterio (atributo) | Alternativa 1: Realizar modificaciones | Calif. | Alternativa 2: No realizar modificaciones | Calif. | Alternativa 3: Eliminar la disposición establecida | Calif. |
|---|---|---------------|--|---------------|---|---------------|
| Tiempo y costos de implementación | Bajo | 1 | Bajo | 1 | Bajo | 1 |
| Costos de operación | Bajo | 1 | Bajo | 1 | Bajo | 1 |
| Conflictividad | Baja | 1 | Media | 0 | Alta | -1 |
| Dinámica competitiva | Alto | 1 | Medio | 0 | Bajo | -1 |
| Distorsiones en el monitoreo del mercado | Bajo | 1 | Bajo | 1 | Bajo | 1 |
| Consistencia | Alta | 1 | Baja | -1 | Baja | -1 |
| Implicancias en la supervisión | Media | 0 | Media | 0 | Media | 0 |
| Mayores opciones para los usuarios | Media | 0 | Media | 0 | Media | 0 |



Gráfico N° 26: Calificación por criterio y final (Ejecución de la portabilidad).



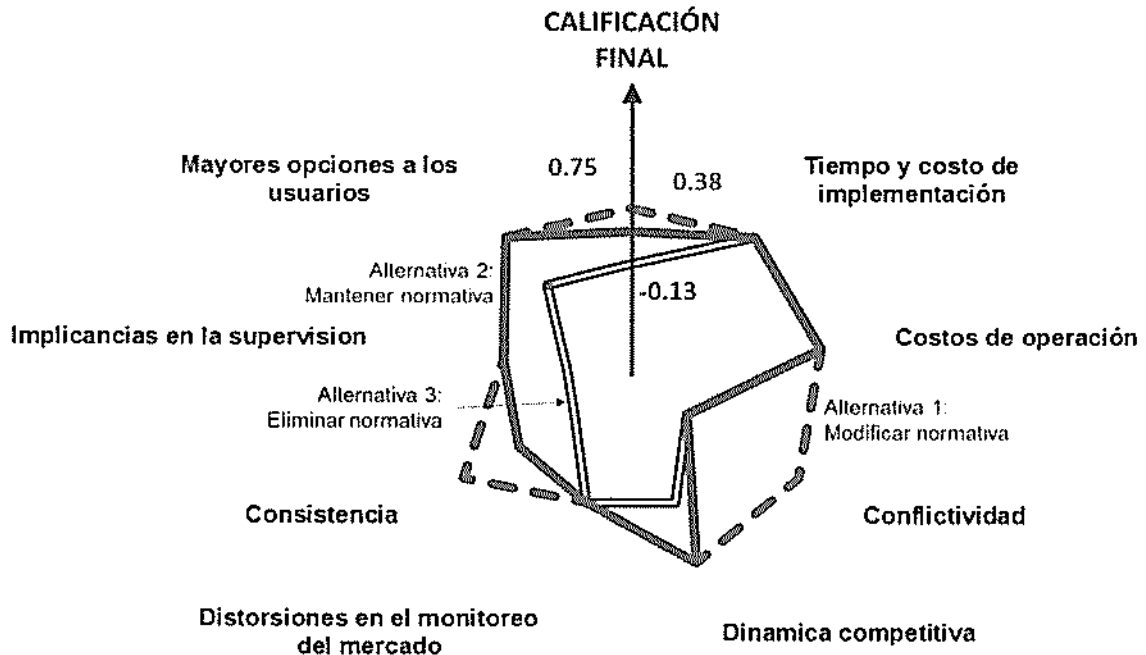
Elaboración: GPRC-OSIPTEL.

Respecto a mejorar la ejecución de la portabilidad, específicamente en los días en que la portabilidad será ejecutada, la alternativa 1 es mejor a las otras dos alternativas ya que genera una menor conflictividad entre el operador receptor y nuevo abonado en la medida que se uniformiza esta alta en su red bajo las mismas prácticas que se dan en una alta sin portabilidad. Asimismo, esta alternativa promueve un mayor dinamismo dado que los beneficios de la portabilidad no se postergan los fines de semana lo que puede ser un costo de cambio. De otro lado, es consistente con las altas nuevas sin portabilidad que no se postergan luego de los fines de semana. En ese sentido, la alternativa 1 tiene una calificación final de +0.75 (seleccionada), la alternativa 2 tiene una calificación de +0.25 y la alternativa 3 una calificación final de 0.

(v) Solicitud de portabilidad.

| Criterio (atributo) | Alternativa 1: Realizar modificaciones | Calif. | Alternativa 2: No realizar modificaciones | Calif. | Alternativa 3: Eliminar la disposición establecida | Calif. |
|--|---|--------|--|--------|---|--------|
| Tiempo y costos de implementación | Bajo | 1 | Bajo | 1 | Bajo | 1 |
| Costos de operación | Bajo | 1 | Bajo | 1 | Bajo | 1 |
| Conflictividad | Baja | 1 | Alta | -1 | Alta | -1 |
| Dinámica competitiva | Alto | 1 | Alto | 1 | Medio | 0 |
| Distorsiones en el monitoreo del mercado | Media | 0 | Media | 0 | Media | 0 |
| Consistencia | Alta | 1 | Media | 0 | Baja | -1 |
| Implicancias en la supervisión | Media | 0 | Media | 0 | Alta | -1 |
| Mayores opciones para los usuarios | Alta | 1 | Alta | 1 | Media | 0 |



Gráfico N° 27: Calificación por criterio y final (Solicitud de portabilidad).


Elaboración: GPRC-OSIPTEL.

Respecto a la solicitud de la portabilidad, la alternativa 1 es mejor a las otras dos alternativas en los siguientes aspectos: (i) genera menos conflictividad entre el concesionario receptor y el abonado, ya que se condicen el mecanismo de contratación con la solicitud de portabilidad; además (ii) se reducen las inconsistencias entre dichos procesos. En razón de ello, la alternativa 2 tiene una calificación final de +0.75 (seleccionada), la alternativa 3 tiene una calificación de +0.38 y la alternativa 2 una calificación final de -0.13.

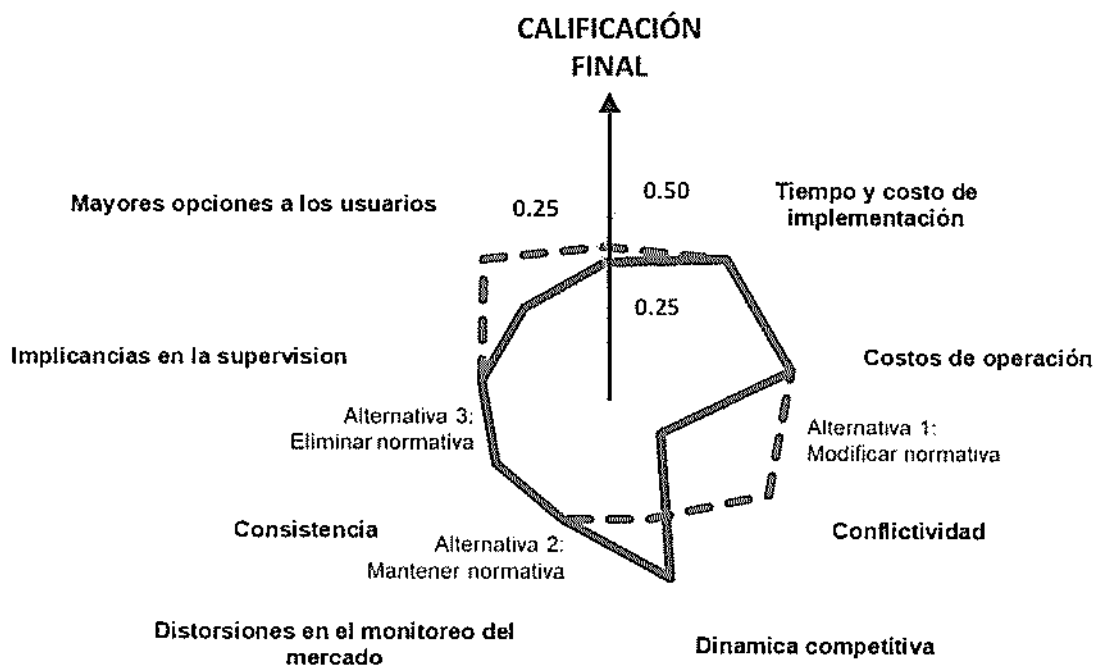
(vi) Derecho a la portabilidad.

| Criterio (atributo) | Alternativa 1: Realizar modificaciones | Calif. | Alternativa 2: No realizar modificaciones | Calif. | Alternativa 3: Eliminar la disposición establecida | Calif. |
|-----------------------------------|--|--------|---|--------|--|--------|
| Tiempo y costos de implementación | Bajo | 1 | Bajo | 1 | Bajo | 1 |
| Costos de operación | Bajo | 1 | Bajo | 1 | Bajo | 1 |
| Conflictividad | Baja | 1 | Alta | -1 | Alta | -1 |



| | | | | | | |
|---|-------|---|-------|---|-------|---|
| Dinámica competitiva | Media | 0 | Alta | 1 | Alta | 1 |
| Distorsiones en el monitoreo del mercado | Medio | 0 | Medio | 0 | Medio | 0 |
| Consistencia | Medio | 0 | Medio | 0 | Medio | 0 |
| Implicancias en la supervisión | Medio | 0 | Medio | 0 | Medio | 0 |
| Mayores opciones para los usuarios | Alta | 1 | Media | 0 | Media | 0 |

Gráfico N° 28: Calificación por criterio y final (Solicitud de portabilidad).



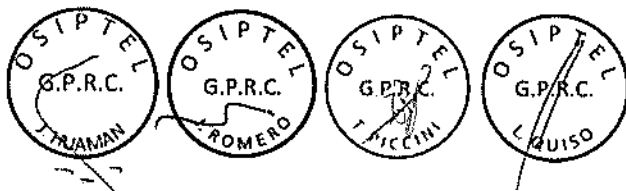
Elaboración: GPRC-OSIPTEL.

Respecto al derecho a la portabilidad, la alternativa 1 es mejor a las otras dos alternativas dado que reduce la conflictividad entre los agentes y promueve el otorgamiento de mejores condiciones. En razón de ello, la alternativa 1 tiene una calificación final de +0.50 (seleccionada), y las alternativas 2 y 3, una calificación de +0.25 cada una.

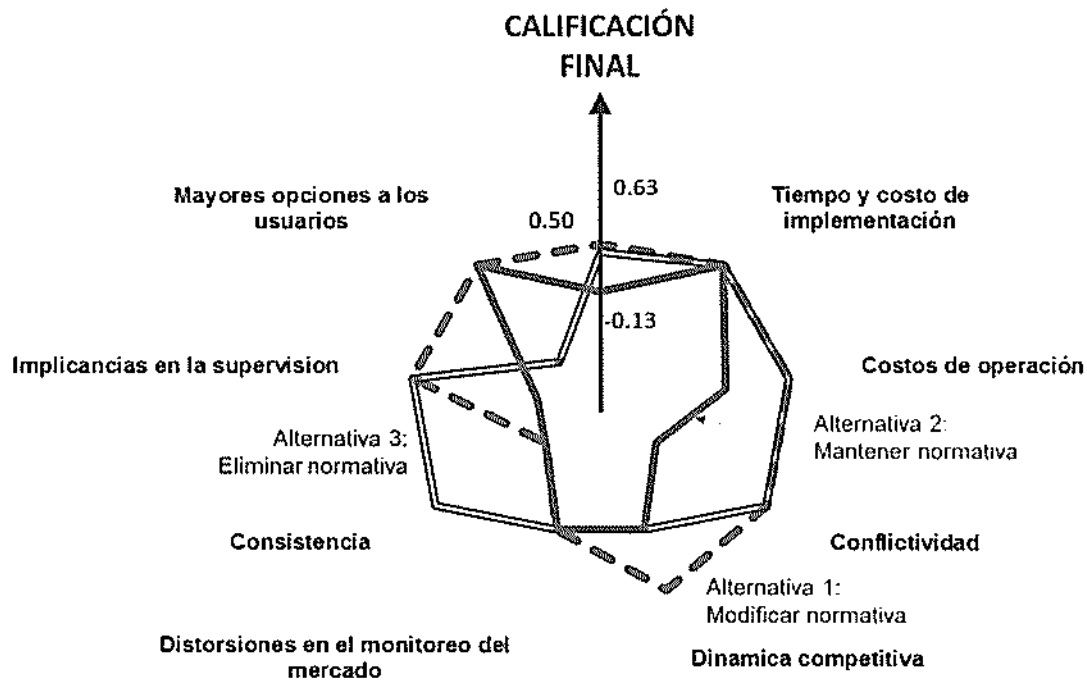


- Matriz de calificación para el componente “Mejorar el procedimiento de suspensión temporal del servicio por falta de pago”.

| Criterio (atributo) | Alternativa 1: Realizar modificaciones | Calif. | Alternativa 2: No realizar modificaciones | Calif. | Alternativa 3: Eliminar la disposición establecida | Calif. |
|--|---|--------|--|--------|---|--------|
| Tiempo y costos de implementación | Bajo | 1 | Bajo | 1 | Bajo | 1 |
| Costos de operación | Bajo | 1 | Medio | 0 | Bajo | 1 |
| Conflictividad | Baja | 1 | Alta | -1 | Baja | 1 |
| Dinámica competitiva | Alta | 1 | Media | 0 | Media | 0 |
| Distorsiones en el monitoreo del mercado | Medio | 0 | Medio | 0 | Medio | 0 |
| Consistencia | Bajo | -1 | Bajo | -1 | Alta | 1 |
| Implicancias en la supervisión | Baja | 1 | Alta | -1 | Baja | 1 |
| Mayores opciones para los usuarios | Alta | 1 | Alta | 1 | Bajo | -1 |



**Gráfico N° 29: Calificación por criterio y final
(Mejorar el procedimiento de suspensión temporal del servicio por falta de pago).**



Elaboración: GPRC-OSIPTEL.

Respecto de mejorar el procedimiento de suspensión temporal del servicio por falta de pago; la alternativa 1, referente a modificar la normativa relacionada brinda una mayor dinámica competitiva y mayores opciones a los usuarios. De otro lado, la alternativa de eliminar brinda más consistencia respecto del tratamiento a las bajas sin portabilidad que generaron deudas impagas. En razón de ello, sobre la base de la evaluación realizada y las ponderaciones definidas, la alternativa 1 tiene una calificación final de +0.63 (seleccionada), y las alternativas 3 y 2 tienen una calificación de +0.50 y -0.13 respectivamente.

• **Matriz de calificación para el componente “Régimen de infracciones y sanciones”.**

Para realizar el análisis multicriterio para este componente, es necesario reformular los criterios (atributos) establecidos anteriormente. Para el caso concreto de la presente propuesta, se plantea cinco criterios (atributos):

- **Flexibilidad en la definición de las infracciones y sanciones:** Califica los grados de libertad que otorga la alternativa propuesta para tipificar una conducta como sancionable. En ese sentido, se dará mayor puntaje a aquella alternativa



que suponga otorgar al regulador mayor flexibilidad para tipificar una conducta, y menor puntaje a aquella alternativa que no brinde dicha flexibilidad.

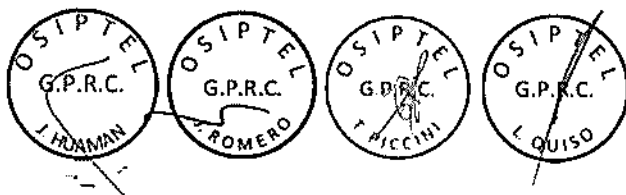
- **Aplicabilidad de las infracciones y sanciones:** Califica qué tan aplicables son las condiciones que se pueden establecer producto de la alternativa propuesta. En ese sentido, se calificará con un mayor puntaje aquella alternativa que derive en una propuesta normativa que pueda ser aplicable a la mayor cantidad de conductas sancionables, y un menor puntaje a aquella alternativa que abarque sólo una conducta sancionable o un grupo pequeño de ellas.
- **Costos para los agentes de las infracciones y sanciones:** Califica, para cada una de las alternativas planteadas, el nivel de costos en que incurren los agentes por la aplicación de las alternativas. En ese sentido, se califica con un mayor puntaje a aquella alternativa que derive en menores costos para los agentes y con un menor puntaje a la que genera mayores costos.
- **Consistencia de las infracciones y sanciones:** Califica el nivel de predictibilidad y estabilidad jurídica derivado de cada alternativa. En ese sentido, tendrá mayor puntaje, aquella alternativa que tienda a generar condiciones más estables en términos jurídicos, es decir que sea consistente en el tiempo y por lo tanto predecible; y un menor puntaje aquella alternativa que sea menos consistente en el tiempo.
- **Conflictividad en las infracciones y sanciones:** Califica la probabilidad de que las tipificaciones definidas y las sanciones emitidas a partir de ellas sean sujetas de cuestionamientos. De esta forma, se calificará con un mayor puntaje a la alternativa que derive en una menor probabilidad de cuestionamiento y, con un menor puntaje a la alternativa que derive en mayores cuestionamientos.

Respecto de las ponderaciones a las calificaciones de cada una de las alternativas sobre los criterios (atributos) definidos, se plantea que la ponderación de cada calificación para cada criterio sea equivalente e igual a 1/5 (0.20).

Sobre la calificación a ser asignada a cada atributo de cada alternativa, se propone:

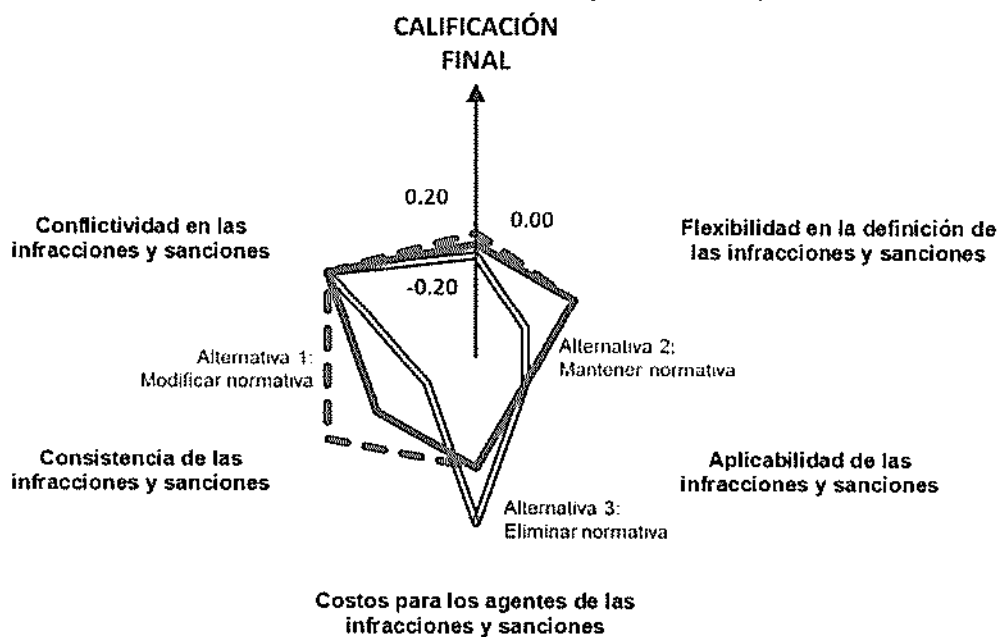
- Calificación -1: Menor calificación.
- Calificación 0: Neutral.
- Calificación +1: Mayor calificación.

En razón de ello se obtiene la siguiente matriz de calificación de criterios:



| Criterio (atributo) | Alternativa 1: Realizar modificaciones | Calif. | Alternativa 2: No realizar modificaciones | Calif. | Alternativa 3: Eliminar la disposición establecida | Calif. |
|--|---|---------------|--|---------------|---|---------------|
| Flexibilidad en la definición de las infracciones y sanciones | Medio | 0 | Medio | 0 | Bajo | -1 |
| Aplicabilidad de las infracciones y sanciones | Bajo | -1 | Bajo | -1 | Bajo | -1 |
| Costos para los agentes de las infracciones y sanciones | Medio | 0 | Medio | 0 | Bajo | 1 |
| Consistencia de las infracciones y sanciones | Alta | 1 | Media | 0 | Baja | -1 |
| Conflictividad en las infracciones y sanciones | Baja | 1 | Alta | 1 | Alta | 1 |

Gráfico N° 30: Calificación por criterio y final (Régimen de infracciones y sanciones)



Elaboración: GPRC-OSIPTEL.

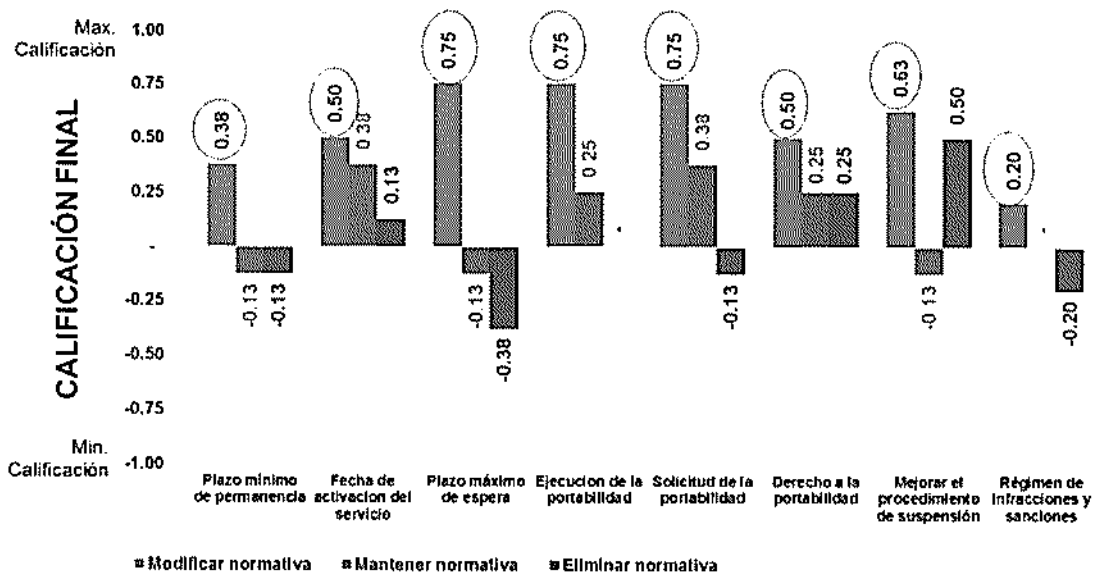


De acuerdo a la comparación realizada, la alternativa 1, referente a modificar el régimen de infracciones y sanciones para hacerlas consistentes con las modificaciones normativas, le otorga a los agentes mayor consistencia en las sanciones y menor conflictividad en su imposición. De otro lado, la alternativa 3, referente a eliminar el régimen actual implica un menor costo para los operadores dado que ya no habría ninguna tipificación que sancionar. En razón de ello, sobre la base de la evaluación realizada y las ponderaciones definidas (cada una de 1/5), la alternativa 1 tiene una calificación final de +0.20 (seleccionada), la alternativa 2 una calificación final de 0 y la alternativa 3 una calificación de -0.20.

4.2 Propuesta de solución.

De acuerdo a la calificación desarrollada en el punto anterior, se tiene el siguiente gráfico resumen:

Gráfico N° 31: Calificación final por sección de la norma.



Elaboración: GPRC-OSIPTEL.

En ese sentido, la propuesta de modificación del Reglamento de Portabilidad Numérica a ser elaborada implica realizar las modificaciones y precisiones al reglamento vigente a efectos de: (i) mejorar el procedimiento de portabilidad numérica, (ii) mejorar el procedimiento de suspensión temporal del servicio por falta de pago y (iii) definir las tipificaciones y sanciones a ser aplicadas para las malas conductas (alternativa 1):



Cuadro N° 9: Propuesta de Solución.

| Alternativas | Incrementar el conocimiento de los abonados del uso de la portabilidad numérica | Mejorar el procedimiento de portabilidad numérica | | | | | | Mejorar el procedimiento o de suspensión temporal del servicio por falta de pago. | Régimen de infracciones y sanciones |
|---|---|---|--|------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---|-------------------------------------|
| | | Plazo mínimo de permanencia | Fecha de activación del servicio y de terminación del contrato de equipo | Plazo máximo de espera | Ejecución de portabilidad | Solicitud de portabilidad | Derecho a la portabilidad | | |
| Alternativa 1: Realizar modificaciones en el Reglamento de Portabilidad Numérica | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Alternativa 2: No realizar modificaciones en el Reglamento de Portabilidad Numérica | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ |
| Alternativa 3: Eliminar la disposición establecida | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ |

Elaboración: GPRC-OSIPTEL.

En esa línea, a continuación se menciona un breve resumen de las condiciones detalladas incorporadas en la propuesta normativa:

4.3.1 Mejorar el procedimiento de portabilidad numérica:

- Respecto a uniformizar el plazo mínimo de permanencia con el Concesionario Cedente antes de portar el número telefónico.

Se propone incorporar en la parte referida al Derecho a la Portabilidad (artículo 4) del Reglamento de Portabilidad Numérica, que el ejercicio de éste derecho solo puede ser objetado por el Concesionario Cedente si el abonado, a la fecha de la solicitud de la portabilidad no tiene al menos un (1) mes de servicio en la red del



Concesionario Cedente, contados desde la fecha de habilitación del número telefónico en su red.

Asimismo, se plantea incluir en la parte referida a la Gratuidad (artículo 10) del Reglamento de Portabilidad Numérica, que el periodo mínimo entre cada solicitud de portabilidad respecto del mismo número telefónico es de un (1) mes. Dicho plazo es computado a partir de la fecha de habilitación del número telefónico en la red del Concesionario Receptor. El referido período mínimo también es de aplicación para la presentación de la primera solicitud de portabilidad, luego de contratado el servicio con el Concesionario Cedente.

Adicionalmente, se propone incorporar en la sección referida a la información a ser suministrada al ABDCP (artículo 18) del Reglamento de Portabilidad Numérica, que los Concesionarios Fijos y Móviles deben permitir al ABDCP la consulta en línea que le permita validar que el número telefónico a portar, a la fecha de presentación de la solicitud de portabilidad, tiene al menos un (1) mes de servicio en la red del Concesionario Cedente, desde la fecha de habilitación del número telefónico.

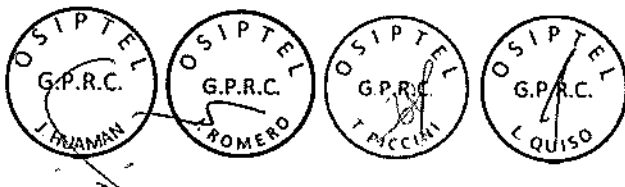
En el procedimiento de consulta previa de la solicitud de portabilidad, en la sección referida a las consultas en línea realizadas por el ABDCP al Concesionario Cedente (artículo 20) del Reglamento de Portabilidad, se incorpora la consulta correspondiente a que el número telefónico, a la fecha de realizada la consulta, tiene al menos un (1) mes de servicio en la red del Concesionario Cedente, desde la fecha de habilitación del número telefónico.

En la sección referida a la evaluación de la solicitud de portabilidad, específicamente en la parte en donde se detallan las causales por las cuales se declara como procedente (artículo 22) del Reglamento de Portabilidad, se incorpora la consulta correspondiente a que el número telefónico a portar, a la fecha de presentación de la solicitud de portabilidad, tiene al menos un (1) mes de servicio en la red del Concesionario Cedente, desde la fecha de habilitación del número telefónico.

- Respecto a la información de la fecha de activación del servicio y la fecha de terminación del contrato del equipo terminal móvil

Se propone incorporar en la parte de la consulta previa de la solicitud de portabilidad (artículo 20) del Reglamento de Portabilidad Numérica, que el Concesionario Cedente de ser procedente la consulta previa, cuando el número telefónico se encuentre vinculado a un contrato adicional para la adquisición o financiamiento de equipo terminal móvil, debe incluir además la fecha de terminación del referido contrato adicional.

Asimismo, de presentar alguna objeción a la consulta previa, el Concesionario Cedente debe indicar el motivo de la misma y debe incluir la información de la fecha de activación del número telefónico en el servicio objeto de la consulta, y cuando dicho número se encuentre vinculado a un contrato adicional para la adquisición o



financiamiento de equipo terminal móvil, debe incluir además a fecha de terminación del referido contrato adicional; excepto en los casos en que la objeción se sustente en que: (i) el número telefónico consultado no corresponde al Concesionario Cedente y (ii) el número telefónico consultado no corresponde al documento legal de identificación.

Adicionalmente, se plantea incluir en la parte de la evaluación de la solicitud de portabilidad (artículo 22) del Reglamento de Portabilidad Numérica, que de no presentar objeción a la referida solicitud, el Concesionario Cedente debe incluir la información de la fecha de activación del número telefónico, y cuando dicho número se encuentre vinculado a un contrato adicional para la adquisición o financiamiento de equipo terminal móvil, debe incluir además la fecha de terminación del referido contrato adicional.

Asimismo, en el caso de presentar alguna objeción el Concesionario Cedente debe indicar el motivo de la misma, así como incluir la información de la fecha de activación del número telefónico en el servicio objeto de la solicitud, y cuando dicho número se encuentre vinculado a un contrato adicional para la adquisición o financiamiento de equipo terminal móvil, debe incluir además la fecha de terminación del referido contrato adicional, excepto en las objeciones correspondientes a: (i) el número telefónico consultado no corresponde al Concesionario Cedente y (ii) el número telefónico consultado no corresponde al documento legal de identificación.

- Respecto a establecer el plazo máximo de espera de la respuesta a ser enviada por el Concesionario Cedente y el ABDCP.

Se plantea incorporar en la parte de la consulta previa de la solicitud de portabilidad (artículo 20) del Reglamento de Portabilidad Numérica, que la respuesta a la consulta previa debe ser enviada por el Concesionario Cedente al ABDCP en un plazo no mayor de dos (2) minutos.

Asimismo, se propone incluir que el ABDCP debe comunicar la respuesta a la consulta previa sobre el número telefónico consultado al Concesionario Receptor en un plazo no mayor de un (1) minuto de haber recibido la respuesta de parte del Concesionario Cedente, a fin de que el Concesionario Receptor proceda a comunicárselo al abonado.

De otro lado, respecto a la evaluación de la solicitud de portabilidad (artículo 22) del Reglamento de Portabilidad Numérica, se plantea incorporar que la respuesta a la solicitud de portabilidad debe ser enviada por el Concesionario Cedente al ABDCP en un plazo no mayor de dos (2) minutos de realizada.

Adicionalmente, se plantea que el rechazo de la solicitud de portabilidad debe ser comunicado por el ABDCP al Concesionario Receptor en un plazo no mayor de un (1) minuto de haber recibido la respuesta de parte del Concesionario Cedente, a fin de que el Concesionario Receptor proceda a comunicárselo al abonado. Así como



también, se propone que de ser procedente la solicitud de portabilidad, el ABDGP lo comunica Concesionario Receptor en un plazo no mayor de un (1) minuto de haber recibido la respuesta de parte del Concesionario Cedente o de haberse vencido el plazo para que el Concesionario Cedente comunique su respuesta, a efectos de continuar con el proceso de portabilidad numérica.

- Respecto a permitir la ejecución de la portabilidad numérica todos los días de la semana.

Se propone incluir en la parte de la Ejecución de la portabilidad (artículo 23) del Reglamento de Portabilidad Numérica lo siguiente:

- Que una vez comunicada la fecha de ejecución de la portabilidad por parte del Concesionario Receptor, el ABDGP debe poner esta información a disposición de los operadores de los servicios públicos de telecomunicaciones, de lunes a domingo, incluidos los días feriados, como máximo a las 23:00 horas del mismo día en que recibe la comunicación del Concesionario Receptor.
- La fecha de ejecución de la portabilidad es programada de lunes a domingo, incluidos los días feriados, entre las 00:00 horas y las 06:00 horas del día siguiente de haberse puesto a disposición de los operadores la información señalada en el párrafo precedente.
- En el caso de Clientes Especiales, la ejecución de la portabilidad es programada de lunes a domingo, incluidos los días feriados, entre las 00:00 horas y las 06:00 horas, dentro de los tres (3) días calendario siguientes de haberse puesto a disposición de los operadores la información señalada.

Además, se plantea eliminar en la parte referida al Plazo del procedimiento para portar el número telefónico (artículo 26) del Reglamento de Portabilidad Numérica, la referencia a los días domingo y feriados. En ese sentido, la disposición quedaría de acuerdo a lo siguiente: La portabilidad numérica en el servicio público móvil se realiza en el plazo máximo de 24 horas de presentada la solicitud de portabilidad. Para el caso de los Clientes Especiales, este proceso puede tomar hasta cuatro días calendario. El plazo para la ejecución de la portabilidad en el servicio de telefonía fija dependerá de la fecha de instalación del servicio de telefonía fija.

Adicionalmente, se está incorporando una modificación en el artículo 27 del Reglamento de Portabilidad Numérica, referido al Canal de Coordinación, a efectos de precisar que el mismo deberá estar operativo de lunes a domingo, inclusive los días feriados.

Asimismo, en la parte correspondiente al retorno del número telefónico por terminación del contrato (artículo 28) del Reglamento de Portabilidad Numérica se está precisando que el Concesionario Receptor debe realizar la deshabilitación del número telefónico en su red en un plazo máximo de cinco (05) días calendario. Asimismo, el ABDGP pone en conocimiento al Concesionario Asignatario de la fecha y hora prevista para la deshabilitación del número telefónico, a más tardar al día calendario siguiente de recibida la comunicación del Concesionario Receptor.



Adicionalmente, en la parte correspondiente al retorno del número telefónico por cambio de número a solicitud del abonado (artículo 29) del Reglamento de Portabilidad Numérica, se está precisando que el Concesionario Receptor debe realizar la deshabilitación del número telefónico en su red en un plazo máximo de cinco (05) días calendario. Asimismo, el ABDGP pone en conocimiento al Concesionario Asignatario de la fecha y hora prevista para la deshabilitación del número telefónico, a más tardar al día calendario siguiente de recibida la comunicación del Concesionario Receptor.

De otro lado, en la parte correspondiente al retorno del número telefónico por reclamo por falta de consentimiento del abonado y por falta de cobertura (artículo 30) del Reglamento de Portabilidad, se precisa que el Concesionario Receptor debe realizar la deshabilitación del número telefónico en su red en un plazo máximo de un (01) día calendario de recibida la comunicación del ABDGP.

Finalmente en la parte correspondiente a las obligaciones mínimas (artículo 35) en el literal (iii) se está eliminando el texto "a excepción de domingos y feriados".

- Respecto de la solicitud de portabilidad numérica.

Se propone incluir en la parte de la solicitud de portabilidad (artículo 8) del Reglamento de Portabilidad, que la solicitud de portabilidad puede ser presentada por el abonado en forma presencial o no presencial, a través del mismo mecanismo utilizado para la contratación del servicio público móvil o del servicio de telefonía fija. Asimismo, se precisa que en cualquier caso: (i) la identidad del abonado solicitante debe ser validada por el Concesionario Receptor de conformidad con lo establecido por las Condiciones de Uso para los procesos de contratación, y (ii) el Concesionario Receptor debe obtener la confirmación o aceptación de la solicitud de portabilidad por parte del abonado a través de cualquier medio probatorio (suscripción de la solicitud, o mensajes cortos de texto, o correo electrónico u otro) que permita asegurar el consentimiento expreso del abonado de portar su(s) número(s) telefónico(s).

Adicionalmente se establece que el Concesionario Receptor debe entregar al abonado una constancia de la solicitud de portabilidad presentada, pudiendo ser ésta una copia de la solicitud suscrita, copia de la grabación, un número o código de registro, u otra constancia que permita al abonado acreditar la respectiva presentación.

En la parte correspondiente al formato de portabilidad (artículo 9) del Reglamento de Portabilidad, se señala que los Concesionarios Fijos y Móviles pueden adecuar el Formato de Portabilidad al tipo de servicio que ofrecen y al mecanismo que empleen para recibir la solicitud de portabilidad, siempre que contemple la respectiva información mínima necesaria establecida en el mismo.



Finalmente se precisa, en la parte correspondiente a la entrega del equipo terminal y/o sim card en el servicio público móvil (artículo 12) del Reglamento de Portabilidad que la entrega del equipo terminal y/o sim card debe ser efectuada por el Concesionario Receptor según la forma en que el abonado presente su solicitud de portabilidad: (i) en forma presencial: el Concesionario Receptor debe poner a disposición del abonado el equipo terminal y/o sim card, en el mismo momento en que la solicitud de portabilidad haya sido declarada procedente y (ii) en forma no presencial: el Concesionario Receptor debe poner a disposición del abonado el equipo terminal y/o sim card, en el o los lugares convenidos por ambas partes, en el mismo día en que la solicitud de portabilidad haya sido declarada procedente.

De otro lado, en el inicio del procedimiento, en la parte correspondiente al registro de la solicitud de portabilidad (artículo 21) del Reglamento de Portabilidad Numérica, se ha incorporado información adicional correspondiente al: (i) departamento en el cual se presenta la solicitud y (ii) la modalidad de contratación con el Concesionario Receptor.

- Respecto al derecho a la portabilidad.

En la parte correspondiente al derecho a la portabilidad (artículo 4) del Reglamento de Portabilidad Numérica, se precisa que el ejercicio de este derecho puede ser objetado por el Concesionario Cedente, entre otros aspectos, si el abonado, a la fecha de la solicitud de portabilidad, tiene deuda exigible, respecto al último recibo telefónico vencido, con el Concesionario Cedente.

Asimismo, en el procedimiento de consulta previa de la solicitud de portabilidad (artículo 20) del Reglamento de Portabilidad, se precisa en el numeral (vi) que el número telefónico, a la fecha de realizada la consulta, no se encuentre con deuda exigible respecto al último recibo vencido con el Concesionario Cedente.

Finalmente, en la evaluación de la solicitud de portabilidad (artículo 22) del Reglamento de Portabilidad, se precisa en el numeral (viii) que el número telefónico a portar, a la fecha de presentación de la solicitud de portabilidad, no se encuentre con deuda exigible respecto al último recibo vencido con el Concesionario Cedente.

4.3.3 Mejorar el procedimiento de suspensión temporal del servicio por falta de pago.

Se plantea modificar (alternativa 1) el procedimiento vigente, para lo cual en la parte referente a obligaciones pendientes de pago con el Concesionario Cedente (artículo 13) del Reglamento de Portabilidad se establece que dentro de los dos (2) meses desde la fecha de deshabilitación del número telefónico y mientras el abonado mantenga obligaciones exigibles con el Concesionario Cedente respecto del número telefónico portado, este último podrá solicitar al Concesionario Receptor la suspensión del servicio al abonado sujetándose a las siguientes reglas:



- (i) El Concesionario Cedente solo podrá solicitar la suspensión del servicio por obligaciones que cumplan las siguientes condiciones: (a) que hayan adquirido la condición de exigibles desde el día siguiente de la fecha de deshabilitación del número telefónico, (b) cuya antigüedad no sea mayor de dos (2) meses contados desde dicha deshabilitación; y, (c) que de manera agregada, superen los treinta soles (S/ 30.00). No obstante lo anterior, el Concesionario Cedente tiene el derecho de requerir al abonado el pago de las otras deudas empleando cualquier mecanismo reconocido por el marco normativo vigente.
- (ii) El Concesionario Cedente deberá haber puesto en conocimiento del abonado las obligaciones exigibles mediante la entrega del recibo en el cual fueron facturadas o mediante una carta de cobranza cuando se trate de conceptos no facturables acorde con las Condiciones de Uso. En este último caso, la notificación deberá efectuarse como máximo en el subsiguiente ciclo de facturación a partir de la fecha de deshabilitación del número telefónico.
- (iii) El Concesionario Cedente deberá presentar su solicitud al Concesionario Receptor, detallando el número de recibo o carta de cobranza, su fecha de vencimiento y el importe adeudado. En la misma fecha, el Concesionario Cedente deberá poner en conocimiento del abonado la solicitud de suspensión con la misma información proporcionada al Concesionario Receptor, mediante cualquier mecanismo que deje constancia de su recepción.
- (iv) El Concesionario Receptor deberá ejecutar la suspensión solicitada dentro de los dos (02) días hábiles de recibida la petición del Concesionario Cedente, salvo en el supuesto que valide que el abonado tienen habilitado el número telefónico en su red hace más de dos (2) meses. La suspensión deberá sujetarse a lo establecido en el artículo 71° de las Condiciones de Uso, en relación a las fechas en las que no se puede ejecutar la misma.
- (v) Recibido el pago del importe adeudado, el reclamo por su facturación, reclamo por cobro o por suspensión del servicio, el Concesionario Cedente deberá, en un plazo máximo de un (01) día hábil, solicitar al Concesionario Receptor la reactivación, informando el motivo de la misma. En caso la deuda sea pagada, la tarifa por concepto de reactivación por suspensión será asumida por el abonado; en cualquier otro caso, será asumida por el Concesionario Cedente.
- (vi) El Concesionario Receptor realizará la reactivación del servicio solicitada dentro de las veinticuatro (24) horas de recibida la petición del Concesionario Cedente.

Asimismo se precisa que en el caso de obligaciones que adquieran la condición de exigibles cuando el número telefónico del abonado ha sido nuevamente portado, el concesionario acreedor podrá utilizar el presente procedimiento ante quien tenga el rol de Concesionario Receptor. La suspensión del servicio regulada en el presente artículo no podrá mantenerse por un periodo superior a los treinta (30) días calendario, transcurridos los cuales el Concesionario Receptor procederá a la reactivación del servicio.



Adicionalmente, se indica que el Concesionario Receptor deberá ejecutar la suspensión solicitada, sin perjuicio de iniciar los procedimientos respectivos ante el OSIPTEL, de acuerdo al marco legal, en caso considere que la solicitud es injustificada y que es responsabilidad del Concesionario Cedente el realizar todas las actividades que le corresponde, así como velar por la veracidad y consistencia de la información que sustenta cada solicitud de suspensión, bajo responsabilidad.

De otro lado, se precisa que todo abonado que ha portado su número telefónico y que tenga obligaciones económicas con el Concesionario Cedente, vencidas o no, tiene derecho, a utilizar los mismos canales que los abonados actuales de dicho Concesionario Cedente utilizan para el pago de sus respectivos servicios, para lo cual es responsabilidad del Concesionario Cedente el implementar y mantener operativos dichos canales, así como mantener actualizada la información sobre los montos adeudados, de modo que los abonados puedan ejercer este derecho.

4.3. Régimen de infracciones y sanciones:

El régimen de infracciones y sanciones considerado en la propuesta de norma incluye lo siguiente:

- El incumplimiento que se ha considerado muy grave es el siguiente:
 - (i) El Concesionario Cedente que remita información errónea, incompleta y/o inexacta al ABDGP en el trámite de una Solicitud de Portabilidad.
- Los incumplimientos que se han considerado graves son los siguientes:
 - (i) El Concesionario Receptor que no utilice para la solicitud de portabilidad el mismo mecanismo que para la contratación del servicio público móvil o del servicio de telefonía fija.
 - (ii) En el caso que la solicitud de portabilidad del servicio público móvil haya sido presentada en forma presencial, el Concesionario Receptor que no cumpla con poner a disposición del abonado el equipo terminal y/o sim card, en el mismo momento en que la solicitud de portabilidad haya sido declarada procedente, a excepción de los Clientes Especiales.
 - (iii) El Concesionario Cedente: (a) que solicite la suspensión del servicio por obligaciones: (i) que no hayan adquirido la condición de exigibles desde el día siguiente de la fecha de deshabilitación del número telefónico, o (ii) cuya antigüedad sea mayor de dos (2) meses contados desde dicha deshabilitación; o (iii) que de manera agregada, no superen los treinta soles (S/. 30), o (b) que no informe al Concesionario Receptor el número de recibo o carta de cobranza, su fecha de vencimiento y el importe adeudado; o (c) que no ponga en conocimiento del abonado la solicitud de suspensión en la misma fecha que fue requerida al Concesionario Receptor y con la misma



información proporcionada a éste, mediante cualquier mecanismo que deje constancia de su recepción.

- (iv) El Concesionario Receptor que no cumpla con realizar la suspensión solicitada dentro de los dos (02) días hábiles de recibida la petición, del Concesionario Cedente, salvo en el supuesto en que valide que el abonado tiene habilitado el número telefónico en su red hace más de dos (2) meses
- (v) Recibido el pago del importe adeudado, el reclamo por su facturación, cobro o por suspensión del servicio, el Concesionario Cedente que no cumpla con solicitar al Concesionario Receptor la reactivación del servicio en un plazo máximo de un (01) día hábil.
- (vi) El Concesionario Cedente que no cumpla con dar respuesta a la Consulta Previa efectuada por el ABDCP, en un plazo no mayor de dos (2) minutos de realizada.
- (vii) El Concesionario Cedente que no cumpla con dar respuesta a la consulta efectuada por el ABDCP respecto a la solicitud de portabilidad, en un plazo no mayor de dos (2) minutos de realizada.
- (viii) El Concesionario Cedente que objete la solicitud de portabilidad, sin indicar el motivo, y/o en el caso de que la objeción sea por deuda del último recibo vencido sin indicar el monto adeudado y la fecha de vencimiento.
- (ix) En el caso que la solicitud de portabilidad del servicio público móvil haya ido presentada en forma no presencial, el Concesionario Receptor que no cumpla con poner a disposición del abonado el equipo terminal y/o sim card, en el o los lugares convenidos por ambas partes, en el mismo día en que la solicitud de portabilidad haya sido declarada procedente, a excepción de los Clientes Especiales.
- (x) El Concesionario Cedente que objete indebidamente una Consulta Previa de la solicitud de portabilidad.
- (xi) El Concesionario Cedente que declare procedente la consulta previa, y no incluya la información de la fecha de activación del número telefónico del servicio objeto de la consulta y/o no incluya la fecha de terminación del contrato adicional para la adquisición o financiamiento de equipo terminal móvil vinculado al número telefónico, cuando ello corresponda.
- (xii) El Concesionario Receptor que ingrese una solicitud de portabilidad al Registro de Solicitud de Portabilidad sin haber celebrado previamente el respectivo contrato de abonado ni obtenido la confirmación o aceptación de la solicitud de portabilidad por parte del abonado.



- (xiii) El Concesionario Cedente que no permita a su anterior abonado que ejerció su derecho a la portabilidad numérica, la utilización para el pago de cualquier deuda que tenga con aquél, de algún canal de pago que sus actuales abonados utilizan para el pago de sus servicios.
 - (xiv) El Concesionario Cedente que remita información errónea, incompleta y/o inexacta al ABDCP en el trámite de una Consulta Previa.
 - (xv) El Concesionario Cedente que objete una Consulta Previa y no incluya la información de la fecha de activación del número telefónico en el servicio objeto de la consulta, y/o no incluya la fecha de terminación del contrato adicional para la adquisición o financiamiento de equipo terminal móvil vinculado al número telefónico, cuando ello corresponda; sin encontrarse en alguna de las excepciones previstas expresamente en el artículo 20.
 - (xvi) El Concesionario Cedente que no presente objeción a la solicitud de portabilidad y no incluya la información de la fecha de activación del número telefónico, y/o no incluya la fecha de terminación del contrato adicional para la adquisición o financiamiento de equipo terminal móvil vinculado al número telefónico, cuando ello corresponda, sin encontrarse en alguna de las excepciones previstas expresamente en el artículo 22.
 - (xvii) El Concesionario Cedente que objete una solicitud de portabilidad y no incluya la información de la fecha de activación del número telefónico en el servicio objeto de la solicitud, y/o no incluya la fecha de terminación del contrato adicional para la adquisición o financiamiento de equipo terminal móvil vinculado al número telefónico, cuando ello corresponda; sin encontrarse en alguna de las excepciones previstas expresamente en el artículo 22.
 - (xviii) En caso de producirse un rechazo por deuda respecto al último recibo y de haber cancelado el abonado la referida deuda el día anterior o el mismo día de presentada la solicitud de portabilidad, el Concesionario Receptor que envíe en forma inmediata al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, adjunto a la solicitud de portabilidad, una copia de la constancia de pago efectuada por el abonado que no corresponda al pago de la deuda indicada por el Concesionario Cedente.
- Los incumplimientos que se han considerado leves son los siguientes:
- (i) El Concesionario Receptor que no cumpla con incluir en el Formato de Portabilidad el contenido mínimo obligatorio establecido en el Anexo 1 del reglamento, conforme al tipo de servicio que ofrece y al mecanismo que emplee para recibir la solicitud de portabilidad.
 - (ii) El Concesionario Receptor que no cumpla con entregar al abonado una constancia de la presentación de su solicitud de portabilidad, que le permita al abonado acreditar la respectiva presentación.



En el siguiente cuadro se resume la cantidad de infracciones por tipo de sanción.

Cuadro N° 10: Cantidad de infracciones por tipo de sanción

| SANCIÓN | CANTIDAD |
|--------------|-----------|
| MUY GRAVE | 01 |
| GRAVE | 18 |
| LEVE | 02 |
| TOTAL | 21 |

Elaborado por GPRC.

5. APLICACIÓN DE LA SOLUCIÓN SELECCIONADA.

5.1 Aplicación de la solución.

Teniendo en cuenta que la propuesta de modificación del Reglamento de Portabilidad Numérica contiene algunos aspectos específicos que requieren un plazo determinado para la realización de adecuaciones y configuraciones en los sistemas; así como también contiene otros aspectos que pueden entrar en vigencia a partir del día siguiente de ser aprobada la propuesta normativa, se considera lo siguiente:

- Respecto a la realización de configuraciones y adecuaciones en los sistemas de las empresas Concesionarias y del ABDCP, se debe señalar que éstos se encuentran referidos a que:
 - En cada trámite de portabilidad el Concesionario Cedente debe verificar que el abonado al menos tuvo contratado el servicio un (1) mes con su empresa concesionaria. Esta consulta antes no se realizaba y para su implementación tanto los concesionarios como el ABDCP deberán realizar los ajustes pertinentes. De igual manera se realizar los ajusten necesarios al plazo mínimo entre portaciones.
 - El ABDCP debe adecuar su sistema a efectos de poner a consideración de todas las empresas concesionarias el archivo diario de números telefónicos a ser portados, inclusive los domingos y feriados.
 - Todos los concesionarios del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija deberán realizar las adecuaciones correspondientes a efectos de ejecutar: (i) la portabilidad numérica y (ii) los retornos de los números telefónicos, según corresponda, todos los días de la semana incluyendo feriados.
 - El ABDCP y todos los concesionarios del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija deberán realizar las configuraciones y adecuaciones necesarias para incluir la información de la fecha de activación del número telefónico en los casos de: (i) solicitud de portabilidad no objetada, (ii) consulta previa objetada o



rechazada, y (iii) solicitud de portabilidad objetada o rechazada, excepto las objeciones referidas a número telefónico no corresponde al Concesionario Cedente y número telefónico no corresponde al documento legal de identificación.

- El ABDGP y todos los concesionarios del servicio público móvil deberán realizar las configuraciones y adecuaciones necesarias para incluir la información, cuando corresponda, de la fecha de finalización del contrato adicional por la adquisición o financiamiento del equipo terminal en los casos de: (i) solicitud de portabilidad no objetada, (ii) consulta previa objetada o rechazada, (iii) consulta previa procedente y (iv) solicitud de portabilidad objetada o rechazada, excepto las objeciones referidas a número telefónico no corresponde al Concesionario Cedente y número telefónico no corresponde al documento legal de identificación.
- El ABDGP y todos los concesionarios del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija deberán realizar las configuraciones y adecuaciones necesarias para incluir en el Registro de la Solicitud de Portabilidad la información correspondiente al departamento en el cual se presenta la solicitud de portabilidad y la modalidad de contratación con el Concesionario Receptor.
- Todos los concesionarios del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija deberán realizar las coordinaciones correspondientes, a efectos de que el canal de coordinación esté operativo todos los días de la semana incluyendo feriados.
- Todos los concesionarios del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija deberán realizar las adecuaciones que correspondan a efectos de rechazar la solicitud de portabilidad por deuda respecto del último recibo vencido.
- Todos los concesionarios del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija deberán realizar las adecuaciones que correspondan a efectos de que cuando a través de cualquier canal de pago cobran un monto menor de la deuda que figura en el recibo facturado, esta deuda pendiente no sean considerada como deuda exigible para efectos de la portabilidad numérica.
- Todos los concesionarios del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija deberán realizar las adecuaciones que resulten necesarias, en caso soliciten la suspensión temporal del servicio por falta de pago

Considerando lo anteriormente señalado, se propone que para las disposiciones que requieren la realización de configuraciones y adecuaciones en los sistemas, la fecha de entrada en vigencia de la propuesta de modificación del Reglamento de Portabilidad sea a los treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de entrada en vigencia de la propuesta normativa.



Asimismo, se plantea que a partir de la publicación de la norma, los concesionarios móviles y fijos, el ABDGP y el OSIPTEL, realicen las coordinaciones que resulten necesarias a efectos de implementar las adecuaciones y configuraciones en sus sistemas.

- Respecto a las disposiciones que pueden entrar en vigencia a partir del día siguiente de ser aprobada la propuesta normativa, dado que no requieren mayores cambios o adecuaciones en los sistemas de las empresas Concesionarias, e incluso no impactan en el sistema del ABDGP, se debe señalar que éstos se encuentran referidos a:
 - La posibilidad de implementar otros mecanismos para presentar la solicitud de portabilidad, además del documento escrito.
 - La flexibilización del Formato de Portabilidad.
 - Las disposiciones establecidas para la entrega del equipo terminal y/o sim card en el servicio público móvil.
 - Las infracciones correspondientes a los numerales 1, 7, 8, 11, 18, 21, 48, 50, 52, 58, 59, 61, y 64 del Régimen de Infracciones y Sanciones.

En ese sentido, se considera que su aplicación debe ser a partir del día siguiente de la fecha de entrada en vigencia de la propuesta normativa.

5.2 Creación o modificación de reglas de trámite.

La propuesta de modificación del Reglamento de Portabilidad Numérica modifica algunas reglas de trámite entre: (i) los Concesionarios y el ABDGP, (ii) los Concesionarios y el OSIPTEL, (iii) entre las empresas Concesionarias, y (iv) los abonados y los Concesionarios.

Así, a continuación se desarrolla cada trámite considerado.

5.2.1 MECANISMOS PARA LA PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD.

a) Denominación del proceso.

MECANISMOS PARA LA PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD.

Mediante el proceso se modifica una regla de trámite referido a la solicitud de portabilidad, dando la posibilidad de que la solicitud de portabilidad puede ser presentada por el abonado en forma presencial o no presencial, a través del mismo mecanismo utilizado para la contratación del servicio público móvil y el servicio de telefonía fija.



En ese sentido, a efectos de incluir estas opciones para presentar la solicitud de portabilidad, se modifican los trámites referidos a:

- La presentación de la solicitud de portabilidad.
- El Formato de Portabilidad.
- La entrega del equipo terminal y/o sim card en el servicio público móvil.
- La Consulta Previa de la solicitud de portabilidad
- Inicio del procedimiento de la solicitud de portabilidad.

b) Objetivo del trámite.

El objetivo es que el concesionario del servicio público móvil y del servicio de telefonía tenga la posibilidad de implementar otros mecanismos para presentar la solicitud de portabilidad. En cualquier caso, la identidad del abonado solicitante debe ser validada por el Concesionario Receptor de conformidad con lo establecido por las Condiciones de Uso para los procesos de contratación y el Concesionario Receptor debe obtener la confirmación o aceptación de la solicitud de portabilidad.

c) Agentes que participan.

Participan los abonados, los Concesionarios del servicio público móvil, del servicio de telefonía fija y el OSIPTEL.

d) Costo.

La implementación de otros mecanismos para presentar la solicitud de portabilidad son gratuitos para el abonado.

e) Actividades.

- Respecto a habilitar otros mecanismos:
Los concesionarios del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija, en su calidad de Concesionario Receptor pueden habilitar otros mecanismos para presentar la solicitud de portabilidad

En este caso, la solicitud de portabilidad puede ser presentada por el abonado en forma presencial o no presencial, a través del mismo mecanismo utilizado para la contratación del servicio público móvil o del servicio de telefonía fija.

En cualquier caso: (i) la identidad del abonado solicitante debe ser validada por el Concesionario Receptor de conformidad con lo establecido por las Condiciones de Uso para los procesos de contratación, y (ii) el Concesionario Receptor debe obtener la confirmación o aceptación de la solicitud de portabilidad por parte del abonado a través de cualquier medio probatorio (suscripción de la solicitud, o mensajes cortos de texto, o correo electrónico u otro) que permita asegurar el consentimiento expreso del abonado de portar su(s) número(s) telefónico(s).



El Concesionario Receptor debe entregar al abonado una constancia de la solicitud de portabilidad presentada, pudiendo ser ésta una copia de la solicitud suscrita, copia de la grabación, un número o código de registro, u otra constancia que permita al abonado acreditar la respectiva presentación

- En relación al Formato de Portabilidad:
El Formato de Portabilidad es referencial, siendo obligatoria la información contenida en el Formato. Los concesionarios del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija pueden adecuar el Formato de Portabilidad al tipo de servicio que ofrecen y al mecanismo que empleen para recibir la solicitud de portabilidad, siempre que contemple la respectiva información mínima necesaria
- Sobre la entrega del equipo terminal y/ sim card en el servicio público móvil:
Teniendo en cuenta que la solicitud de portabilidad puede presentarse en forma presencial y no presencial se establece que en el caso del servicio público móvil, la entrega del equipo terminal y/o SIM card debe ser efectuada por el Concesionario Receptor según la forma en que el abonado presente su solicitud de portabilidad: (i) en forma presencial: el Concesionario Receptor debe poner a disposición del abonado el equipo terminal y/o sim card, en el mismo momento en que la solicitud de portabilidad haya sido declarada procedente y (ii) en forma no presencial: el Concesionario Receptor debe poner a disposición del abonado el equipo terminal y/o sim card, en el o los lugares convenidos por ambas partes, en el mismo día en que la solicitud de portabilidad haya sido declarada procedente. Si el abonado se hubiera encontrado imposibilitado de acceder al equipo terminal y/o sim card en el mismo día en que la solicitud de portabilidad fue declarada procedente.
- Respecto a la consulta previa de la solicitud de portabilidad:
En línea con los cambios antes señalados se ha precisado que la consulta previa puede ser realizada en forma no presencial.
- Respecto al inicio del procedimiento de la solicitud de portabilidad:
En línea con los cambios antes señalados se ha precisado que la consulta previa puede ser realizada en forma no presencial.

5.2.2 UNIFORMIZAR PLAZO MÍNIMO DE PERMANENCIA CON EL CONCESIONARIO CEDENTE PARA LA PORTACIÓN.

a) Denominación del trámite.

UNIFORMIZAR PLAZO MÍNIMO DE PERMANENCIA CON EL CONCESIONARIO CEDENTE PARA LA PORTACIÓN.

Mediante el presente proceso se modifican las reglas de trámite a efectos de incluir en los procedimientos que el número telefónico a portar tenga al menos 1 mes de servicio con el Concesionario Cedente o entre portaciones. En ese sentido, se modifican los trámites referidos a:



- Derecho a la Portabilidad.
- Gratuidad.
- Información a ser suministrada al ABDCP.
- Consulta Previa de la Solicitud de Portabilidad.
- Evaluación de la Solicitud de Portabilidad.

b) Objetivo del trámite.

El objetivo es que el Concesionario Cedente valide que el abonado al menos tiene un (1) mes de servicio en su red antes de solicitar la portabilidad numérica o que el ABDCP valide que el período mínimo entre portaciones es de un 1 mes.

c) Agentes que participan.

Participan los abonados, los concesionarios del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija y el ABDCP.

d) Costo.

La validación del Concesionario Cedente de que el abonado al menos tiene 1 mes de servicio en su red antes de solicitar la portabilidad numérica es gratuita para el abonado. Asimismo, la validación que realiza el ABDCP del período mínimo entre portaciones de 1 mes también es gratuita para el abonado.

e) Actividades.

- En relación al Derecho a la Portabilidad.
Se ha incluido en un literal específico que el derecho a la portabilidad además de los existentes, sólo puede ser objetado por el Concesionario Cedente si el abonado, a la fecha de la solicitud de la portabilidad no tiene al menos un (1) mes de servicio en la red del Concesionario Cedente, contados desde la fecha de habilitación del número telefónico en su red.
- Respecto a la Gratuidad.
Se ha modificado la redacción a fin de precisar que el período mínimo entre cada solicitud de portabilidad respecto del mismo número telefónico es de un (1) mes. Asimismo, se precisa que el referido período mínimo también es de aplicación para la presentación de la primera solicitud de portabilidad, luego de contratado el servicio con el Concesionario Cedente.
- En relación a la información a ser suministrada al ABDCP.
Se ha dispuesto que los concesionarios del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija deben permitir al ABDCP la consulta en línea que le permita validar que el número telefónico a portar, a la fecha de presentación de la solicitud de portabilidad, tiene al menos un (1) mes de servicio en la red del Concesionario Cedente, desde la fecha de habilitación del número telefónico. Ello, además de las disposiciones existentes actualmente en la normativa vigente.



- En relación a la Consulta Previa de la Solicitud de Portabilidad.
Se ha dispuesto que el ABDCP consulta en línea si el número telefónico consultado, a la fecha de realizada la consulta, tiene al menos un (1) mes de servicio en la red del Concesionario Cedente, desde la fecha de habilitación del número telefónico. Ello, además de las disposiciones existentes actualmente en la normativa vigente.

- Evaluación de la Solicitud de Portabilidad.

Se ha dispuesto que el ABDCP consulta en línea si el número telefónico a portar, a la fecha de presentación de la solicitud de portabilidad, tiene al menos un (1) mes de servicio en la red del Concesionario Cedente, desde la fecha de habilitación del número telefónico. Ello, además de las disposiciones existentes actualmente en la normativa vigente.

5.2.3 CONSULTA PREVIA DE LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD

a) Denominación del trámite.

CONSULTA PREVIA DE LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD

Mediante el presente proceso se modifica una regla de trámite referida a lo siguiente: (i) establecer el tiempo máximo de espera de dos (2) minutos de la respuesta a ser enviada por el Concesionario Cedente al ABDCP, (ii) establecer el tiempo máximo de espera de un (1) minuto de la respuesta a ser enviada por el ABDCP, (iii) la inclusión de la información de la fecha de activación del número telefónico en el servicio objeto de la consulta cuando se rechace una consulta previa para determinadas objeciones y (iv) de corresponder, la inclusión de la información de la fecha de terminación del contrato adicional por la adquisición o financiamiento del equipo terminal móvil, cuando la consulta previa sea procedente o se rechace.

b) Objetivo del trámite.

El objetivo respecto al establecimiento de los tiempos máximos de espera de la respuesta a ser enviada por el Concesionario Cedente y el ABDCP es que vayan en línea con las especificaciones implementadas en el sistema de portabilidad; y en relación a la inclusión de la fecha de activación del número telefónico y de ser el caso, la información de la fecha de terminación del contrato adicional por la adquisición o financiamiento del equipo terminal móvil, tiene por finalidad brindar mayor información al Concesionario Receptor para que pueda evaluar las características del abonado y ofertar servicios acordes a dichas características.

c) Agentes que participan.

Participan los abonados, los Concesionarios del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija y el ABDCP.



d) Costo.

La modificación de los tiempos máximos de espera de la respuesta a ser enviada por el Concesionario Cedente y por el ABDCP; así como la inclusión de la fecha de activación del número telefónico en las consultas previas rechazadas y de ser el caso, la inclusión de la información de la fecha de terminación del contrato adicional por la adquisición o financiamiento del equipo terminal móvil, en las consultas previas procedentes y rechazadas, son gratuitos para el abonado.

e) Actividades.

El Concesionario Receptor puede ofrecer la posibilidad de realizar una consulta previa de la procedencia de la solicitud de portabilidad a ser presentada por un abonado.

El ABDCP consulta en línea al Concesionario Cedente a efectos de evaluar la procedencia u objeción de la consulta previa.

La respuesta a esta consulta debe ser enviada por el Concesionario Cedente en un plazo no mayor de dos (2) minutos. De ser procedente la consulta previa, el Concesionario Cedente debe incluir la información de la fecha de activación del número telefónico en el servicio objeto de la consulta y cuando dicho número se encuentre vinculado a un contrato adicional para la adquisición o financiamiento de equipo terminal móvil, debe incluir además la fecha de terminación del referido contrato adicional

De presentar alguna objeción el Concesionario Cedente debe incluir la información de la fecha de activación del número telefónico en el servicio objeto de la consulta, y cuando dicho número se encuentre vinculado a un contrato adicional para la adquisición o financiamiento de equipo terminal móvil, debe incluir además a fecha de terminación del referido contrato adicional; excepto en los casos en que la objeción se sustente en que: (a) el número telefónico consultado no le corresponda, o (b) el número telefónico consultado no corresponda al documento legal de identificación del abonado. En el caso de que la objeción sea por deuda respecto al último recibo vencido, debe indicar el monto adeudado y la fecha de vencimiento del recibo. El Concesionario Cedente es responsable de la veracidad de la información enviada al ABDCP.

Si el ABDCP verifica el incumplimiento de algunos de los supuestos anteriormente señalados comunica al Concesionario Receptor que la portabilidad numérica sobre el número telefónico consultado será rechazada, caso contrario indica que la portabilidad numérica sobre el número telefónico consultado es procedente.

El ABDCP comunica la respuesta sobre el número telefónico consultado al Concesionario Receptor en un plazo no mayor de un (1) minuto de haber recibido la respuesta de parte del Concesionario Cedente, a fin de que el Concesionario Receptor proceda a comunicárselo al abonado.



5.2.4 EVALUACIÓN DE LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD.

a) Denominación del trámite.

EVALUACIÓN DE LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD.

Mediante el presente proceso se modifica una regla de trámite referida a lo siguiente: (i) establecer el tiempo máximo de espera de dos (2) minutos de la respuesta a ser enviada por el Concesionario Cedente al ABDGP, (ii) establecer el tiempo máximo de espera de un (1) minuto de la respuesta a ser enviada por el ABDGP al Concesionario Receptor, (iii) la inclusión de la información de la fecha de activación del número telefónico en el servicio objeto de la consulta cuando no se objete una solicitud de portabilidad y cuando se rechace una solicitud de portabilidad para determinadas objeciones y (iv) de corresponder, la inclusión de la información de la fecha de terminación del contrato adicional por la adquisición o financiamiento del equipo terminal móvil cuando no se objete una solicitud de portabilidad y cuando se rechace una solicitud de portabilidad para determinadas objeciones.

b) Objetivo del trámite.

El objetivo respecto al establecimiento de los tiempos máximos de espera de la respuesta a ser enviada por el Concesionario Cedente y el ABDGP es que vayan en línea con las especificaciones implementadas en el sistema de portabilidad; y en relación a la inclusión de la fecha de activación del número telefónico, y de ser el caso, la información de la fecha de terminación del contrato adicional por la adquisición o financiamiento del equipo terminal móvil, tiene por finalidad brindar mayor información al Concesionario Receptor para que pueda evaluar las características del abonado y ofertar servicios acordes a dichas características.

c) Agentes que participan.

Participan los abonados, los concesionarios del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija y el ABDGP.

d) Costo.

La modificación de los tiempos máximos de espera de la respuesta a ser enviada por el Concesionario Cedente y por el ABDGP; así como la inclusión de la fecha de activación del número telefónico y de ser el caso, la inclusión de la información de la fecha de terminación del contrato adicional por la adquisición o financiamiento del equipo terminal móvil, en las solicitudes de portabilidad no objetadas y rechazadas para determinados casos, son gratuitos para el abonado.



e) Actividades.

El ABDCP evalúa la solicitud de portabilidad bajo ciertas condiciones establecidas en el Reglamento de Portabilidad.

Para realizar la verificación de la información contenida en los literales específicos establecidos en el Reglamento de Portabilidad, el ABDCP realiza la consulta en línea a la Base de Datos del Concesionario Cedente en forma inmediata de recibida la solicitud de parte del Concesionario Receptor. La respuesta a esta consulta debe ser enviada por el Concesionario Cedente en un plazo no mayor de dos (2) minutos de realizada. De no presentar objeción a la solicitud, el Concesionario Cedente debe incluir la información de la fecha de activación del número telefónico y cuando dicho número se encuentre vinculado a un contrato adicional para la adquisición o financiamiento de equipo terminal móvil, debe incluir además la fecha de terminación del referido contrato adicional.

De presentar alguna objeción el Concesionario Cedente debe indicar el motivo de la misma, así como incluir la información de la fecha de activación del número telefónico en el servicio objeto de la solicitud, y cuando dicho número se encuentre vinculado a un contrato adicional para la adquisición o financiamiento de equipo terminal móvil, debe incluir además la fecha de terminación del referido contrato adicional; excepto en los casos en que la objeción se sustente en que: (a) el número telefónico consultado no le corresponde, o (b) el número telefónico consultado no corresponde al documento legal de identificación del abonado. Adicionalmente, en el caso de que la objeción sea por deuda respecto al último recibo emitido, debe indicar el monto adeudado del último recibo y su fecha de vencimiento. El Concesionario Cedente es responsable de la veracidad de la información enviada al ABDCP.

En caso el ABDCP verifique el incumplimiento de algunos de los supuestos anteriormente señalados rechaza la solicitud de portabilidad, caso contrario indica que la solicitud de portabilidad numérica sobre el referido número telefónico es procedente.

Si el ABDCP no obtiene respuesta de la consulta en línea a la Base de Datos del Concesionario Cedente en el plazo establecido, por razones atribuibles al Concesionario Cedente la solicitud de portabilidad es declarada procedente.

El rechazo de la solicitud de portabilidad debe ser comunicado por el ABDCP al Concesionario Receptor en un plazo no mayor de un (1) minuto de haber recibido la respuesta de parte del Concesionario Cedente, a fin de que el Concesionario Receptor proceda a comunicárselo al abonado.

De ser procedente la solicitud de portabilidad, el ABDCP lo comunica Concesionario Receptor en un plazo no mayor de un (1) minuto de haber recibido la respuesta de parte del Concesionario Cedente o de haberse vencido el plazo para que el Concesionario Cedente comunique su respuesta, a efectos de continuar con el proceso de portabilidad numérica.



De producirse un rechazo por deuda respecto al último recibo y de haber cancelado el abonado la referida deuda el día anterior o el mismo día de presentada la solicitud de portabilidad, el Concesionario Receptor envía en forma inmediata al ABDCP, adjunto a la solicitud de portabilidad, una copia de la constancia de pago efectuada por el abonado que efectivamente corresponda al monto, del último recibo, indicado como adeudado por el Concesionario Cedente. El ABDCP renvía la copia de la constancia de pago al Concesionario Cedente y declara procedente la solicitud de portabilidad. El Concesionario Receptor es responsable de la veracidad de la copia de la constancia de pago enviada al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal.

5.2.5 EJECUCIÓN DE LA PORTABILIDAD Y PLAZO DEL PROCEDIMIENTO PARA PORTAR EL NÚMERO TELEFÓNICO.

a) Denominación del trámite.

EJECUCIÓN DE LA PORTABILIDAD.

Mediante el presente proceso se modifica la regla de trámite ampliando la fecha de ejecución de la portabilidad de lunes a domingo, incluidos los feriados. Asimismo, a efectos de ir en línea con este cambio, se establece que el canal de coordinación entre los concesionarios del servicio público móvil, del servicio de telefonía fija y el ABDCP debe estar operativo también todos los días de la semana, incluidos los feriados. De la misma manera se está haciendo extensiva esta regla a los retornos del número telefónica, especificando a los plazos en días calendario para la deshabilitación y habilitación del mismo, según corresponda.

En ese sentido, se modifican los trámites referidos a:

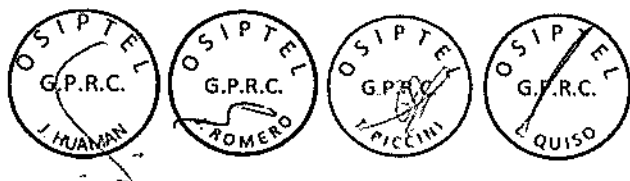
- Ejecución de la portabilidad.
- Plazo del procedimiento para portar el número telefónico.
- Canal de coordinación.
- Retorno del número telefónico.

b) Objetivo del trámite.

El objetivo es que los procesos de portabilidad puedan ser ejecutados todos los días de la semana, incluidos los días feriados.

c) Agentes que participan.

Participan los concesionarios del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija y el ABDCP.



d) Costo.

La modificación del plazo: (i) para la ejecución de la portabilidad numérica, (ii) la ampliación del horario de atención del canal de coordinación y (iii) el tratamiento de los retornos del número telefónico, es gratuito para el abonado.

e) Actividades.

- Respecto a la ejecución de la portabilidad:
Comunicada la fecha de ejecución de la portabilidad por parte del Concesionario Receptor, el ABDGP pone esta información a disposición de los operadores de los servicios públicos de telecomunicaciones, de lunes a domingo, incluidos los feriados, como máximo a las 23:00 horas del mismo día en que recibe la comunicación del Concesionario Receptor.

La fecha de ejecución de la portabilidad es programada de lunes a domingo, incluidos los feriados, entre las 00:00 horas y las 06:00 horas del día siguiente de haberse puesto a disposición de los operadores la información señalada en el párrafo precedente.

En el caso de Clientes Especiales, la ejecución de la portabilidad es programada de lunes a domingo, incluidos los feriados, entre las 00:00 horas y las 06:00 horas, dentro de los tres (3) días calendario siguientes de haberse puesto a disposición de los operadores la información señalada en el segundo párrafo.

Si el Concesionario Receptor no comunica al ABDGP la fecha y hora prevista para la habilitación del número telefónico dentro del plazo establecido, debe iniciar un nuevo trámite de portabilidad sin requerir una nueva solicitud del abonado, sin perjuicio de las acciones que pudiera tomar el OSIPTEL en ejercicio de sus facultades supervisora y sancionadora.

Declarada la solicitud de portabilidad procedente por el ABDGP, el Concesionario Receptor debe poner en conocimiento del abonado la fecha y hora a partir de la cual puede hacer uso de su servicio, mediante cualquier mecanismo que permita dejar constancia de la comunicación.

- En relación al plazo del procedimiento para portar el número telefónico:
La portabilidad numérica en el servicio público móvil se realiza en el plazo máximo de 24 horas de presentada la solicitud de portabilidad. Para el caso de los Clientes Especiales, este proceso puede tomar hasta cuatro días calendario.

El plazo para la ejecución de la portabilidad en el servicio de telefonía fija dependerá de la fecha de instalación del servicio de telefonía fija.

- Respecto al canal de coordinación:
Se establece que los Concesionarios Móviles, los Concesionarios Fijos y el ABDGP establecen un canal de coordinación directo a fin de resolver en el menor plazo



posible los inconvenientes que se puedan presentar para la portabilidad. Dicho Canal de Coordinación debe estar operativo de lunes a domingo, inclusive los días feriados.

- Respecto del retorno del número telefónico:
Para el retorno del número telefónico por terminación del contrato, por cambio de número a solicitud del abonado y por reclamo por falta de consentimiento del abonado y por falta de cobertura, se está precisando que las actividades a ser realizadas para la deshabilitación o habilitación del número telefónico, según corresponda, es en días calendario.

5.2.6 RECHAZO DE LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD POR DEUDA RESPECTO DEL ÚLTIMO RECIBO TELEFÓNICO VENCIDO.

a) Denominación del trámite.

DERECHO A LA PORTABILIDAD.

Mediante el proceso se modifica una regla de trámite referido al rechazo por deuda de la solicitud de portabilidad, estableciéndose que el rechazo se realizará cuando a la fecha de presentación de la solicitud de portabilidad el abonado tenga deuda exigible respecto al último recibo telefónico vencido.

En ese sentido, a efectos de incluir esta modificación del rechazo de la solicitud de portabilidad, se modifican los trámites referidos a:

- Derecho a la portabilidad.
- La Consulta Previa de la solicitud de portabilidad
- Evaluación de la solicitud de portabilidad.

b) Objetivo del trámite.

El objetivo es reducir la morosidad y evitar que los abonados cambien de concesionario, con deudas vencidas pendientes de pago al concesionario que desean dejar.

c) Agentes que participan.

Participan los abonados, los concesionarios del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija.

d) Costo.

El establecimiento de esta condición de parte del Concesionario Cedente es gratuita para el abonado.



e) Actividades.

- Respecto al Derecho a la Portabilidad.
Los concesionarios del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija podrán objetar una solicitud de portabilidad de los abonados que tienen deudas exigibles respecto al último recibo telefónico vencido, entre otros aspectos.
- En relación a la Consulta Previa de la Solicitud de Portabilidad.
Se ha dispuesto que el ABDGP consulta en línea si el número telefónico consultado, a la fecha de realizada la consulta, no se encuentra con deuda exigible respecto al último recibo vencido, con el Concesionario Cedente. Ello, además de las disposiciones existentes actualmente en la normativa vigente.
- Evaluación de la Solicitud de Portabilidad.

Se ha dispuesto que el ABDGP consulta en línea si el número telefónico a portar, a la fecha de presentación de la solicitud de portabilidad, no se encuentra con deuda exigible respecto al último recibo vencido, con el Concesionario Cedente. Ello, además de las disposiciones existentes actualmente en la normativa vigente

5.2.7 INFORMACIÓN ADICIONAL EN LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD.

a) Denominación del trámite.

INFORMACIÓN ADICIONAL.

Mediante el proceso se modifica la solicitud de portabilidad a efectos de QUE EL Concesionario Receptor incluya en la solicitud de portabilidad, datos adicionales, como el departamento en el cual se presenta la solicitud de portabilidad y la modalidad de contratación del abonado con el concesionario receptor.

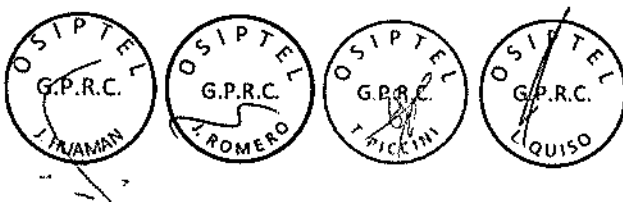
En ese sentido, a efectos de incluir esta modificación se modifica el trámite referido al inicio del procedimiento.

b) Objetivo del trámite.

El objetivo es contar con mayor información para fines del seguimiento y monitoreo de la portabilidad numérica a nivel nacional.

c) Agentes que participan.

Participan los abonados, los concesionarios del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija.



d) Costo.

El establecimiento de esta condición de parte del Concesionario Receptor es gratuita para el abonado.

e) Actividades.

- Respecto al Inicio del procedimiento.

Se ha dispuesto que el Concesionario Receptor registre en el Registro de la Solicitud de Portabilidad, entre otros datos, el departamento el departamento en el cual se presenta la solicitud de portabilidad y la modalidad de contratación del abonado con el concesionario receptor

5.2.8 SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO POR FALTA DE PAGO.**a) Denominación del trámite.**

OBLIGACIONES PENDIENTES DE PAGO CON EL CONCESIONARIO CEDENTE.

Mediante el proceso se modifica el procedimiento a efectos de incluir algunas reglas específicas a ser cumplidas por el Concesionario Cedente a fin de que pueda solicitar la suspensión del servicio de un determinado número portado al Concesionario Receptor.

Adicionalmente se precisa que es responsabilidad del Concesionario Cedente el realizar todas las actividades que le corresponde, señaladas en el presente artículo, así como velar por la veracidad y consistencia de la información que sustenta cada solicitud de suspensión, bajo responsabilidad.

b) Objetivo del trámite.

El objetivo es contar con algunos requisitos adicionales a efectos de que no se generen incentivos para una mala utilización de este procedimiento de suspensión por falta de pago.

c) Agentes que participan.

Participan los concesionarios del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija.



d) Costo.

Las modificaciones propuestas al procedimiento son gratuitas para el abonado.

e) Actividades.

Dentro de los dos (2) meses desde la fecha de deshabilitación del número telefónico y mientras el abonado mantenga obligaciones exigibles con el Concesionario Cedente respecto del número telefónico portado, este último podrá solicitar al Concesionario Receptor la suspensión del servicio al abonado sujetándose a las siguientes reglas:

- (i) El Concesionario Cedente solo podrá solicitar la suspensión del servicio por obligaciones que cumplan las siguientes condiciones: (a) que hayan adquirido la condición de exigibles desde el día siguiente de la fecha de deshabilitación del número telefónico, (b) cuya antigüedad no sea mayor de dos (2) meses contados desde dicha deshabilitación; y, (c) que de manera agregada, superen los treinta soles (S/ 30.00). No obstante lo anterior, el Concesionario Cedente tiene el derecho de requerir al abonado el pago de las otras deudas empleando cualquier mecanismo reconocido por el marco normativo vigente.
- (ii) El Concesionario Cedente deberá haber puesto en conocimiento del abonado las obligaciones exigibles mediante la entrega del recibo en el cual fueron facturadas o mediante una carta de cobranza cuando se trate de conceptos no facturables acorde con las Condiciones de Uso. En este último caso, la notificación deberá efectuarse como máximo en el subsiguiente ciclo de facturación a partir de la fecha de deshabilitación del número telefónico.
- (iii) El Concesionario Cedente deberá presentar su solicitud al Concesionario Receptor, detallando el número de recibo o carta de cobranza, su fecha de vencimiento y el importe adeudado. En la misma fecha, el Concesionario Cedente deberá poner en conocimiento del abonado la solicitud de suspensión con la misma información proporcionada al Concesionario Receptor, mediante cualquier mecanismo que deje constancia de su recepción.
- (iv) El Concesionario Receptor deberá ejecutar la suspensión solicitada dentro de los dos (02) días hábiles de recibida la petición del Concesionario Cedente, salvo en el supuesto en que valide que el abonado tiene habilitado el número telefónico en su red hace más de dos (2) meses. La suspensión deberá sujetarse a lo establecido en el artículo 71° de las Condiciones de Uso, en relación a las fechas en las que no se puede ejecutar la misma.
- (v) Recibido el pago del importe adeudado, el reclamo por su facturación, reclamo por cobro o por suspensión del servicio, el Concesionario Cedente deberá, en un plazo máximo de un (01) día hábil, solicitar al Concesionario Receptor la reactivación, informando el motivo de la misma. En caso la deuda sea pagada, la tarifa por concepto de reactivación por suspensión será asumida por el abonado; en cualquier otro caso, será asumida por el Concesionario Cedente.



- (vi) El Concesionario Receptor realizará la reactivación del servicio solicitada dentro de las veinticuatro (24) horas de recibida la petición del Concesionario Cedente.

En el caso de obligaciones que adquieran la condición de exigibles cuando el número telefónico del abonado ha sido nuevamente portado, el concesionario acreedor podrá utilizar el presente procedimiento ante quien tenga el rol de Concesionario Receptor. La suspensión del servicio regulada en el presente artículo no podrá mantenerse por un periodo superior a los treinta (30) días calendario, transcurridos los cuales el Concesionario Receptor procederá a la reactivación del servicio.

El Concesionario Receptor deberá ejecutar la suspensión solicitada, sin perjuicio de iniciar los procedimientos respectivos ante el OSIPTEL, de acuerdo al marco legal, en caso considere que la solicitud es injustificada. Es responsabilidad del Concesionario Cedente el realizar todas las actividades que le corresponde, señaladas en el presente artículo, así como velar por la veracidad y consistencia de la información que sustenta cada solicitud de suspensión, bajo responsabilidad.

Todo abonado que ha portado su número telefónico y que tenga obligaciones económicas con el Concesionario Cedente, vencidas o no, tiene derecho, a utilizar los mismos canales que los abonados actuales de dicho Concesionario Cedente utilizan para el pago de sus respectivos servicios.

Es responsabilidad del Concesionario Cedente el implementar y mantener operativos dichos canales, así como mantener actualizada la información sobre los montos adeudados, de modo que los abonados puedan ejercer este derecho.

6 DIFUSIÓN DE LA NORMATIVA, PROCESOS DE CONSULTA REALIZADOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS AGENTES.

6.1 Antes de la aprobación del proyecto de norma.

Para la elaboración de la propuesta normativa se contó con algunos comentarios de parte de las Gerencias del OSIPTEL.

Los comentarios recibidos están orientados a los siguientes aspectos:

- Precisar que en ningún caso para la solicitud de portabilidad se podrá realizar la contratación vía telefónica.
- Evaluar si resulta necesario "no" permitir que se realice la portabilidad en los casos de suspensión establecidos en el marco normativo del Registro Nacional de Terminales para Seguridad - RENTESEG.
- La propuesta de suprimir la figura de suspensión por deuda resulta apropiada, dado que el Concesionario Cedente cuenta con otros medios para efectuar el cobro por las obligaciones exigibles del abonado.



- La propuesta de ejecutar la portabilidad de lunes a domingo representa una mejora, sin embargo sugieren evaluar si tendría alguna implicancia en las obligaciones por parte del ABDCP.
- La propuesta de difusión trimestral de la portabilidad es adecuada, sin embargo sugieren revisar cómo se verificará su cumplimiento; además refieren que los mecanismos de información a través de redes sociales, mensajes de texto, locución y recibos son aplicables a otros derechos de los abonados y/o usuarios, por lo que sugieren su incorporación en la normativa sobre las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
- Evaluar la conveniencia de la medida referida a la suspensión del servicio por deuda.
- Sugieren aclarar lo que se busca regular en la Consulta Previa de la solicitud de portabilidad.
- Precisar el plazo que tiene el OSIPTEL para aprobar mecanismos alternativos propuestos por el Concesionario Receptor para la presentación de la solicitud de portabilidad.
- Sugiere que si el Concesionario Cedente no brinda respuesta a la consulta previa en el plazo establecido, se declare procedente; por lo que la solicitud de portabilidad derivada de esta consulta sea también declarada procedente, previa comunicación al Concesionario Cedente.
- Sugiere si técnicamente es viable modificar el tiempo de cinco minutos a uno menor, podría ser objetable por la empresa.
- Sugieren que la periodicidad sea mensual para el envío de mensajes cortos de texto a los abonados del servicio público móvil y de telefonía fija, así como para el envío de la locución a los abonados del servicio de telefonía fija
- Sugieren adecuar algunos aspectos referidos a la presentación de información por parte del abonado a las nuevas medidas de simplificación administrativa.
- Recomiendan tipificar como infracción grave cuando el Concesionario Cedente proporcione información errónea al ABDCP para la consulta previa y como infracción muy grave cuando se trate de información errónea para una solicitud de portabilidad.
- Evaluar que la difusión de mensajes informativos definidos por el OSIPTEL se realice en cuentas comerciales de redes sociales de los Concesionarios.
- Recomiendan que los mensajes informativos en los recibos telefónicos impresos y electrónicos se encuentren en una zona visible; así como el tamaño de letra sea el adecuado para una fácil lectura.

6.2 Antes de la aprobación de la norma final.

Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 158-2017-CD/OSIPTEL publicada en el diario oficial El Peruano el 23 de diciembre de 2017, se emitió el "*Proyecto de norma que modifica el Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija*", a efectos de recibir comentarios de los agentes interesados, otorgándose para ello un plazo de veinte (20) días hábiles. Al respecto, algunas de las empresas concesionarias solicitaron la ampliación del plazo anteriormente señalado, otorgándoseles cinco (5) días hábiles adicionales, el cual venció el 31 de enero de 2018. Resulta importante mencionar que se estableció que los agentes interesados pueden



presentar sus comentarios por escrito, en la oficina principal del OSIPTEL (Calle de la Prosa N° 136, San Borja, Lima) y por correo electrónico a la dirección sid@osiptel.gob.pe, obteniéndose una constancia de acuse de recibo emitida por el OSIPTEL.

Cabe señalar que la Resolución de Consejo Directivo N° 158-2017-CD/OSIPTEL, conjuntamente con el proyecto normativo, la Exposición de Motivos y el Informe N° 00192-GPRC/2017 que sustenta la propuesta, fueron publicados en el Portal Electrónico del OSIPTEL a efectos de que los agentes interesados puedan proceder a su revisión.

Adicionalmente, con la finalidad de poder dar un mayor alcance de la propuesta normativa a las empresas concesionarias y al público en general, se convocó a una Audiencia Pública, en el local del OSIPTEL, el día 29 de enero de 2018 a efectos de que los interesados puedan expresar sus comentarios al referido proyecto. En la referida audiencia se contó con la participación de las empresas concesionarias, de entidades del sector y del público en general.

Posteriormente, vencido el plazo para recibir comentarios respecto del citado Proyecto de norma, se recibieron las siguientes comunicaciones:

- Comunicación de Incacel Móvil S.A., recibida el 22 de enero de 2018.
- Comunicación de Iconectiv Perú S.A.C., recibida el 25 de febrero de 2018 por correo electrónico.
- Comunicación de Americatel Perú S.A., recibida el 30 de enero de 2018 por correo electrónico.
- Comunicaciones de América Móvil Perú S.A.C. remitidas mediante (i) carta DMR/CE/N°144/18, recibida el 30 de enero de 2018, (ii) carta DMR/CE/N°152/18, recibida el 31 de enero de 2018, (iii) carta DMR/CE/N° 420/18, recibida el 19 de marzo de 2018, (iv) carta DMR/CE/N° 548/18, recibida el 16 de abril de 2018 y (v) carta DMR/CE/N° 563/18, recibida el 17 de abril de 2018.
- Comunicación de la Asociación Interamericana de Empresas de Telecomunicaciones, recibida el 01 de febrero de 2018 por correo electrónico.
- Comunicaciones de Entel Perú S.A., remitidas mediante carta N° CGR-182/18, recibida el 31 de enero de 2018 y carta N° CGR-678/18, recibida el 10 de abril de 2018.
- Comunicación de 5G Américas, recibida el 31 de enero de 2018 por correo electrónico.
- Comunicaciones de Telefónica del Perú S.A.A. remitidas mediante: (i) carta N° TDP-400-AG-GER-18, recibida el 31 de enero de 2018, (ii) carta N° TDP-0555-AG-GER-18, recibida el 08 de febrero de 2018, (iii) carta N° TDP-0847-AG-GER-18, recibida el 07 de marzo de 2018, y (iv) carta N° TDP-1075-SG-GER-18, recibida el 26 de marzo de 2018.

Cabe señalar que los referidos comentarios fueron publicados en el Portal Electrónico del OSIPTEL a efectos de que los agentes interesados puedan también proceder a su revisión. Asimismo, se ha procedido a evaluar los mismos y se ha elaborado una "Matriz



de Comentarios" la cual se adjunta como Anexo II al presente informe, y en la cual se ha desarrollado la posición del OSIPTEL respecto de cada uno de los comentarios recibidos.

Aprobada la propuesta definitiva, el proyecto normativo, la "Matriz de Comentarios" y el presente informe serán de conocimiento público a través de su publicación en el Portal Electrónico del OSIPTEL.

Resulta importante señalar que como producto de los comentarios recibidos se han realizado algunos ajustes a la propuesta de norma vinculados a:

- Precisar que el Concesionario Cedente pueda objetar la solicitud de portabilidad debido a que el abonado tiene deuda respecto al último recibo vencido.
- Ampliar las opciones a las empresas concesionarias del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija para la presentación de la solicitud de portabilidad.
- Flexibilizar el formato de la solicitud de portabilidad.
- De ser el caso, las empresas concesionarias deben proporcionar la información de la fecha de término del contrato adicional por el financiamiento o subsidio del equipo terminal.
- Precisar que los trámites de portabilidad y la ejecución misma podrá realizarse inclusive los feriados.
- Mejorar el procedimiento para solicitar la suspensión del servicio por falta de pago.
- Establecer que el canal de coordinación funcionará también todos los días de la semana, inclusive los días feriados.
- Señalar que los concesionarios del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija comunicarán al OSIPTEL una vez al año la forma y fecha mediante la cual darán cumplimiento al plan de difusión de la portabilidad.
- Revisar el régimen sancionador propuesto.

7 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

En cumplimiento de lo dispuesto por la Resolución de Consejo Directivo N° 069-2018-CD/OSIPTEL, que aprueba los Lineamientos de Calidad Regulatoria del OSIPTEL, se ha procedido a realizar el análisis de calidad regulatoria, concluyendo lo siguiente:

- 7.1 La portabilidad numérica es el derecho que tienen los abonados a contratar el servicio público móvil o fijo a otra empresa Concesionaria manteniendo su número telefónico.
- 7.2 La portabilidad numérica es un mecanismo que fortalece la competencia en el mercado, pues introduce un dinamismo entre las empresas Concesionarias ya sea para atraer o captar a los abonados de otras empresas o para fidelizar a los abonados que ya poseen, en ambos casos a través de una serie de ofertas, condiciones, mejoras, etc. que de una manera u otra benefician a los abonados que siempre tienen la opción de elegir a la empresa Concesionaria que le brindará el servicio.

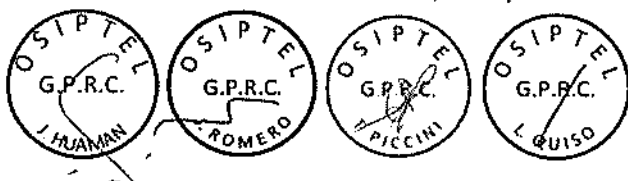


7.3 La portabilidad numérica en el servicio público móvil fue relanzada el 16 de julio de 2014 y la portabilidad numérica en el servicio de telefonía fija entró en vigencia el 26 de julio de 2014, si bien han transcurrido casi cuatro (4) años se ha podido advertir una serie de aspectos en las distintas etapas que se siguen durante y después del proceso de portabilidad que podrían ser mejorados, pues se ha evidenciado la necesidad de:

- o Mejorar el procedimiento de portabilidad numérica.
- o Mejorar el procedimiento de suspensión temporal del servicio por falta de pago.
- o Mejorar el régimen sancionador.

7.4 En relación a mejorar el procedimiento de portabilidad numérica, se ha evidenciado la siguiente problemática:

- Respecto al plazo mínimo de permanencia, se ha observado que algunos abonados que recién han contratado el servicio con una empresa concesionaria de forma inmediata (ya sea en el mismo día, al día siguiente, o a los pocos días) realizan la primera portación a otra empresa, pues el abonado tiene un comportamiento estratégico, que desnaturaliza la finalidad de la portabilidad, ocasionando costos innecesarios, genera cifras ficticias de portabilidad, entre otros.
- Respecto a la fecha de activación del servicio, se debe señalar que esta información es brindada por el Concesionario Cedente siempre que la Consulta Previa resulte procedente, considerando que esta información entre otra, permite al Concesionario Receptor conocer el tiempo que lleva el abonado con el Concesionario Cedente, lo cual contribuye a que pueda ofrecer mejores condiciones y estrategias para captar o atraer al abonado a su red, así como también para fidelizarlo, lo cual beneficia al abonado, se ha observado la necesidad de incorporar esta información en las demás transacciones de portabilidad que se generan lo cual incluye a los rechazos u objeciones que realiza el Concesionario Cedente y que resulten aplicables.
- Respecto a la fecha de terminación del contrato del equipo terminal móvil, se debe señalar que a raíz del incremento de la deuda de los abonados por la finalización de los contratos de permanencia de los equipos terminales móviles, se ha visto conveniente que el Concesionario Receptor, pueda contar con la información de la fecha de término de los referidos contratos, en las consultas previas y solicitudes de portabilidad, a efectos de poder contar mayores elementos de información para determinar la oferta comercial más conveniente para el abonado.
- Respecto al plazo máximo de espera, se identificó que en los últimos meses se incrementó la cantidad de Consultas Previas sin respuesta por parte del Concesionario Cedente, comportamiento irregular que dificulta al abonado: (i)



la posibilidad de conocer ex ante, si procede o no su solicitud de portabilidad, (ii) en el supuesto que la Consulta Previa sea procedente, impide que se genere una solicitud de portabilidad en el mismo día de efectuada la Consulta Previa, o (iii) en el supuesto que la Consulta Previa sea rechazada no permite que el abonado pueda subsanar o tomar alguna acción ante el motivo del rechazo.

Si bien, esta conducta se encuentra tipificada en el Reglamento de Portabilidad Numérica, resulta necesario modificar el plazo máximo de espera de respuesta de cinco (5) minutos que figura en el citado Reglamento a dos (2) minutos para que el Concesionario Cedente brinde respuesta conforme se implementó en la etapa de pruebas del sistema de portabilidad, dado que permitirá adoptar las medidas sancionatorias correspondientes.

- Respecto a la ejecución de la portabilidad numérica, hoy en día es una práctica que los abonados aprovechen los días domingo y feriados para realizar algunas gestiones tales como altas o contrataciones de servicios, o transacciones de portabilidad en las oficinas comerciales de las empresas concesionarias, pues se intensifican las ofertas y promociones de servicios y productos.

Ahora bien, por ejemplo si un abonado solicita la portabilidad el día 27 de julio y ésta resulta procedente, recién el 31 de julio se podrá ejecutar la portabilidad, es decir al cuarto día el abonado podrá establecer sus comunicaciones con el Concesionario Receptor.

En ese contexto, se advierte que actualmente los abonados en caso de los días domingo y feriados, tienen que esperar hasta tres o cuatro días incluso para la ejecución de la portabilidad, siendo este proceso automatizado en las empresas concesionarias.

- Respecto a la solicitud de portabilidad, el Reglamento de Portabilidad establece que la solicitud de portabilidad puede ser presentada por el abonado en forma presencial y por teléfono, sin establecer, en este último caso, que la validación de la identidad del abonado debe ser realizada acorde a las Condiciones de Uso. Al respecto, se ha considerado pertinente dar la facultad al Concesionario Receptor de ampliar las formas en cómo se presenta la solicitud de portabilidad, siempre que cumpla con la validación de la identidad del abonado de acuerdo a lo establecido en las Condiciones de Uso y se cuente con la confirmación del abonado de la solicitud.
- Respecto al derecho de la portabilidad, se ha identificado que algunos abonados dejan de pagar su último recibo telefónico, y debido a los períodos de gracia para efectuar el pago, esperan la emisión del siguiente recibo telefónico a efectos de cambiar de empresa concesionaria y de esta manera evitar o dilatar el pago pendiente. Esta práctica afecta no sólo a las empresas concesionarias sino a los propios abonados que incrementan la deuda pendiente de pago. En este contexto, se modifica la norma a fin de precisar que el Concesionario Cedente puede objetar la solicitud de portabilidad por

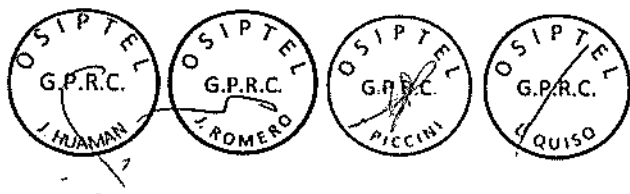


deuda pendiente de pago respecto al último recibo vencido y no el último recibo emitido como actualmente está regulado.

- 7.5 Respecto a mejorar el procedimiento de suspensión temporal del servicio por falta de pago, se están incluyendo algunas condiciones adicionales para que el Concesionario Cedente pueda hacer uso del procedimiento. El objetivo es limitar la antigüedad y el monto de las obligaciones de pago sobre las cuales el Concesionario Cedente podrá solicitar la suspensión del servicio, sin perjuicio que para las otras obligaciones de pago pueda aplicar los mecanismos de cobranza convencionales.
- 7.6 Respecto a mejorar el régimen sancionador, se debe señalar que teniendo en cuenta que existe la necesidad de realizar modificaciones al Reglamento de Portabilidad Numérica, así como incentivar el cumplimiento del marco normativo, y aplicar los correctivos correspondientes a las conductas infractoras se requiere actualizar el régimen de infracciones y sanciones.
- 7.7 En atención a la problemática identificada, se han definido tres alternativas disponibles: (i) Alternativa 1, concerniente a realizar modificaciones en el Reglamento de Portabilidad Numérica, (ii) Alternativa 2, referida a no realizar modificaciones en el Reglamento de Portabilidad Numérica, y (iii) Alternativa 3, que propone eliminar la disposición establecida.
- 7.8 Sobre la base de un análisis multicriterio, se concluye que la opción idónea que mejor se adapta a las necesidades descritas, es la Alternativa 1 que contempla realizar modificaciones al Reglamento para mejorar el procedimiento de portabilidad numérica, mejorar el procedimiento de suspensión temporal de servicio por falta de pago y actualizar el régimen de infracciones y sanciones.

En ese contexto se plantea lo siguiente:

- En relación a mejorar el procedimiento de portabilidad numérica se propone:
 - (i) Uniformizar el plazo mínimo de permanencia que tiene que transcurrir para que el abonado pueda hacer uso de la portabilidad numérica, específicamente el plazo mínimo necesario que al menos debe permanecer el abonado con el Concesionario Cedente para la primera portación.
 - (ii) Que el Concesionario Cedente proporcione la información de la fecha de activación del servicio y la fecha de terminación del contrato del equipo terminal móvil, cuando corresponda, en la Consulta Previa y Solicitud de Portabilidad.
 - (iii) Que el plazo máximo de espera de la respuesta de: (i) el Concesionario Cedente al ABDCP sea máximo de dos minutos y (ii) del ABDCP al



Concesionario Receptor sea máximo de un minuto, conforme a la implementación de las especificaciones.

- (iv) Que la ejecución de la portabilidad numérica sea realizada todos los días de la semana.
 - (v) Dar la facultad al Concesionario Receptor de implementar distintos mecanismos para presentar la solicitud de portabilidad, siempre que se cumpla con validar la identidad del abonado, de acuerdo a lo establecido en las Condiciones de Uso y que se cuente con la confirmación del abonado de la solicitud de portabilidad.
 - (vi) Restringir el derecho a la portabilidad numérica a aquellos abonados que tienen deuda exigible respecto al último recibo telefónico vencido.
- En relación a mejorar el procedimiento de suspensión temporal de servicio por falta de pago se propone establecer algunas condiciones adicionales respecto a las obligaciones de pago que son sujetas a este procedimiento.
 - Respecto a mejorar el régimen sancionador, se actualiza el régimen de infracciones y sanciones, así como se incorporan tipificaciones adicionales como producto de las acciones de supervisión realizadas.

7.9 Se plantea que la propuesta de modificación de la norma, entre en vigencia al día siguiente de ser aprobada, salvo aquellas modificaciones que requieren de adecuaciones y configuraciones en los sistemas de las empresas concesionarias y del ABDPC, las cuales entrarán en vigencia a los treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente de aprobada la propuesta normativa.

7.10 Se considera pertinente enfatizar que el OSIPTEL realizará el seguimiento de lo dispuesto en el artículo 13 del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 166-2013-CD/OSIPTEL y en caso las empresas operadoras distorsionen los objetivos de las reglas previstas en el referido artículo 13, evaluará su vigencia.

Conforme a las conclusiones expuestas, se recomienda aprobar la norma que modifica el Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija, y publicarlo a efectos de que las empresas concesionarias y el ABDPC puedan dar inicio a las adecuaciones que resulten necesarias. Asimismo, debido a las modificaciones que se han efectuado al Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija, se recomienda que en un plazo de seis (6) meses, contados a partir del día siguiente de publicada la propuesta, se apruebe un Texto Único Ordenado que recoja las disposiciones del reglamento original y sus modificatorias.

