

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La evolución de los reclamos por contrataciones no solicitadas experimentó un crecimiento importante pasando de 2.1% del total de reclamos en el primer trimestre del 2018 y al 8.6% en el tercer trimestre de 2019.

El problema de contrataciones móviles no solicitadas tiene una amplia correlación con la suplantación de identidad efectuada al momento de verificar la identidad mediante uso de huella dactilar con lector biométrico. Tal como se puede observar en el siguiente cuadro, la correlación entre los reclamos que hacen referencia a la suplantación con biometría y los reclamos por contrataciones móviles no solicitadas, asciende a 0.99.

Reclamos por contrataciones móviles no solicitadas vs. Reclamos que hacen referencia a suplantación con biometría, por empresa, durante el 2018.

Empresa operadora	Contrataciones Móviles no solicitadas 2018 <i>(Fuente: Información periódica remitida por las empresas)</i>	Suplantaciones con biometría 2018 <i>(Fuente: Información solicitada mediante cartas a las empresas)</i>
Telefónica	17 921	18 229
Entel	5 791	5 839
Viettel	987	822
Total general	24 699	24 890
Coefficiente de Correlación:		0.99
América Móvil	37 279	No cuenta con información

Fuente: Información Reportada por las empresas. Elaboración: GPRC

Esto ha sido también advertido por la División de Estafas de la Dirincri de la Policía Nacional del Perú, quienes informaron que existen bandas criminales dedicadas a robar la identidad por medio de la clonación de huellas dactilares de clientes con buen historial crediticio, con el objetivo principal de adquirir terminales móviles financiados y cargarles la deuda a los clientes suplantados.

Dentro de los reclamos por Contrataciones no Solicitadas presentados por los usuarios de servicios móviles, la subcategoría que cobra especial relevancia es la de *Reclamos por Portabilidad no Solicitada*. La información disponible muestra que, entre setiembre de 2018 y febrero de 2019, se generaron un total de 11 677 reclamos por este motivo.

Existe un importante problema de suplantación de la identidad en casos de solicitud de portaciones, contrataciones de líneas nuevas y cesiones de posición contractual (cambios



de titularidad) en el mercado de servicios móviles; que en muchos de los casos, están acompañados de la adquisición de equipos terminales financiados.

El problema de la suplantación de identidad, que incluso podría llegar a configurarse en un delito, afecta directamente a los abonados de servicios públicos de telecomunicaciones de telefonía móvil, quienes enfrentan diferentes situaciones, tales como: (i) verse vinculados a una empresa operadora con la cual no han contratado; (ii) figurar como titulares de líneas que no controlan y pueden ser utilizadas para la realización de actos delictivos; (iii) perder la titularidad de una línea que poseían; y/o (iv) asumir deudas por los equipos terminales adquiridos a su nombre.

Dicha situación también afecta a las empresas operadoras. Por un lado, una vez declarado fundado el reclamo, las empresas receptoras asumen todos los costos administrativos, costos de servicios utilizados y no pagados, y costo de equipos terminales. Por otro lado, las empresas cedentes asumen los costos derivados de la restauración de los servicios.

Este problema que está afectando, en distintas medidas, a todos los actores del mercado, no ha podido ser solucionado de manera privada. Incluso, en las reuniones sostenidas entre el OSIPTEL y las empresas operadoras, estas han precisado que las prácticas de suplantación más frecuentes que enfrentan son: (i) el uso de huella de goma para pasar los controles biométricos, y (ii) la doble lectura de la huella digital para usos indebidos por parte de sus trabajadores.

Teniendo en cuenta que el problema no ha sido solucionado en el ámbito privado, y que es necesario que los servicios de Telecomunicaciones se ofrezcan bajo condiciones seguras, corresponde al OSIPTEL evaluar la implementación de cambios en la normativa actual que regula los procesos de portabilidad numérica móvil y de contratación de servicios. Ello con el objetivo principal de prevenir la suplantación de identidad, a través de las siguientes acciones: (i) mejorar el proceso de validación de identidad del abonado contratante; (ii) mantener informado al abonado sobre el inicio de procesos de portabilidad, contratación de líneas nuevas y/o cambios de titularidad; y, (iii) desincentivar la adquisición fraudulenta de equipos terminales.

En ese sentido, se proponen cambios normativos en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y el Texto Único Ordenado del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija. Para abordar el objetivo de mejorar la validación de la identidad



del abonado contratante, se propone que los operadores puedan elegir entre cambiar la tecnología de su sistema de identificación biométrica a una que permita la detección de dedo falso, esto es la detección de huellas falsas hechas de silicona, gelatina, goma, entre otras – esta tecnología es conocida como tecnología de “huella viva” – o si esta opción les resultará muy costosa, los operadores deberán mantener la tecnología actual de validación biométrica y adicionalmente deberán exigir la exhibición del documento de identidad (DNI), lo cual implica la modificación del artículo 11 del TUO de las Condiciones de Uso. Es pertinente mencionar, que las empresas deberán informar al OSIPTEL cuál de estas modalidades emplearan en el 100% de los casos, ya que únicamente podrán elegir una de estas modalidades: uso de tecnología de “huella viva” para la validación de la identidad; o, uso de tecnología de validación biométrica actual más exhibición del DNI en cada contratación o trámite.

Además, se propone que la confirmación explícita de la solicitud de portabilidad o cambio de titularidad se efectúe a través de un código que llegue al abonado mediante un mensaje de texto (SMS). Para ello, corresponde modificar el artículo 8 del TUO del Reglamento de Portabilidad y el artículo 54 del TUO de las Condiciones de Uso. Esta propuesta además, aborda el objetivo de mantener informado al abonado sobre los trámites y procesos solicitados, pues junto con el código el SMS contiene información sobre el trámite que desea realizar.

Debido a que la obligación es igual tanto para abonados postpago como abonados prepago, se propone la eliminación del artículo 13 del TUO de las Condiciones de Uso, en el que se regula el cambio de titularidad de servicios bajo la modalidad prepago, con el objetivo de unificar derechos y obligaciones de la cesión de posición contractual de abonados postpago y prepago.

Del mismo modo, se propone que en cada oportunidad que se contrate un nuevo servicio público móvil, la empresa operadora esté obligada a remitir inmediatamente un mensaje de texto a cada una de las líneas móviles que el abonado tiene registrada con su documento legal de identidad en dicha empresa; para ello, se modifica el artículo 11-A del TUO de las Condiciones de Uso. Debido a que esta obligación ya no es exigible únicamente para los clientes especiales que cuentan con más de 10 líneas. Asimismo, corresponde derogar el artículo 11-E, que contenía esta obligación.

De otro lado, para abordar el objetivo de desincentivar la adquisición fraudulenta de equipos terminales, se propone que en caso se presente un reclamo por portabilidad sin



consentimiento en la que esté involucrado la adquisición de un equipo, la empresa receptora tenga la obligación de registrar de manera inmediata el código IMEI del mismo en la Lista Negra del RENTESEG. Ello debido a que la declaración del abonado es que el equipo no se encontraría en su poder, por lo que no se debería esperar hasta que se resuelva el reclamo.

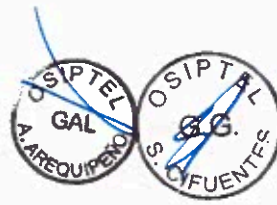
En la misma línea, incluso si se declarase infundado el reclamo, el código IMEI no debería desbloquearse, dado que el abonado en su reclamo declaró que el equipo terminal no se encuentra en su poder. Además, esto desincentiva a aquellos abonados que están tentados a reclamar injustificadamente, pues sabrán que de hacerlo, el equipo terminal quedará permanentemente bloqueado. Para lograr este objetivo, se propone modificar el artículo 36 del TUO del Reglamento Portabilidad y el artículo 133 del TUO de las Condiciones de Uso.

Adicionalmente, con el objetivo de agilizar el procedimiento de solución de reclamos se propone dejar explícito que en los reclamos por portaciones no solicitadas resulta aplicable la Solución Anticipada de Reclamos de conformidad con la Norma de Atención de Reclamos. Para ello, se propone modificar los artículos 33 y 36 del TUO del Reglamento de Portabilidad.

Con el objetivo de que todos los cambios queden tipificados en el Régimen de Infracciones y Sanciones de ambas normas, se propone modificar el Anexo 2 del TUO del Reglamento de Portabilidad, y los artículos 2, 3 y 4 del Anexo 5 del TUO de las Condiciones de Uso.

Finalmente, a raíz de los comentarios recibidos al proyecto de modificación del TUO del Reglamento de Portabilidad, se ha evidenciado la problemática suscitada por la interpretación del artículo 13 de la referida norma, en la medida que no se especifica qué tipo de suspensión del servicio deben aplicar el Concesionario Receptor en caso ésta le sea solicitada por el Concesionario Cedente respecto de los abonados que mantengan obligaciones exigibles con este, respecto del número telefónico portado.

El sentido y alcances de la referida disposición fueron expresamente señalados por el OSIPTEL en la Matriz de Comentarios que sustentó la versión original de esta norma aprobada por Resolución N° 166-2013-CD/OSIPTEL, al señalar que "el Concesionario Cedente está facultado a solicitar una suspensión parcial o total del servicio". En tal sentido, corresponde introducir dicha precisión en el inciso (iv) del Art. 13 del TUO del Reglamento de Portabilidad.



4

