

NOTA DE PRENSA

N° 033-2022

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

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

Para reducir las posibilidades de suplantaciones de titularidad del servicio, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) aprobó el establecimiento de medidas adicionales para fortalecer la seguridad de la información de los usuarios en los procesos de contratación y reposición de chip en el servicio público móvil.

A través de la resolución del Consejo Directivo n.º072-2022-CD/OSIPTEL, publicada en el suplemento de Normas Legales del Diario Oficial El Peruano, se aprobó la norma que modifica el Texto Único Ordenado (TUO) de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

La norma establece como medios autorizados para la contratación de servicios móviles los centros de atención o en la dirección específica del punto de venta previamente reportado al OSIPTEL, para evitar la venta ambulatoria. También se considera al canal telefónico, de forma virtual o en la dirección indicada por el solicitante del servicio y, excepcionalmente, en ferias itinerantes.

Asimismo, se establecen reglas mínimas respecto de estos canales, para que la contratación del servicio se lleve a cabo brindando información suficiente al usuario y se registre de forma adecuada la titularidad de los servicios públicos de telecomunicaciones.

Con la finalidad de tener mayor trazabilidad de la contratación del servicio, se señala que el personal del centro de atención, punto de venta o feria itinerante, deberá validar su identidad mediante verificación biométrica de huella dactilar, previo a cada contratación. Esta disposición también aplica para el personal que realiza entrega a domicilio del SIM Card y participa en el proceso de contratación y activación del servicio.

En el caso de distribuidores, solo se podrá contratar el servicio ante aquellos que se encuentren previamente autorizados por la empresa operadora y reportados al OSIPTEL y en el punto de venta con dirección específica registrada. La empresa operadora deberá otorgar al distribuidor autorizado, así como al punto de venta habilitado para realizar las contrataciones, y al personal que depende del distribuidor y participa directamente en la contratación del servicio, un código único que identifique por separado a cada uno de ellos.

En tanto, las compañías están obligadas a brindar a sus abonados la contraseña única al contratar el servicio o en cualquier otro en que su identidad sea validada a través del sistema de verificación biométrica de huella dactilar; o a través del correo electrónico que el abonado haya indicado en dicha oportunidad; y deberán requerir dicha contraseña para las nuevas contrataciones, reposición de chip, entre otros trámites.

Oficina de Comunicaciones y Relaciones Institucionales

"Promovemos la competencia, empoderamos al usuario"

Medidas para la reposición del chip

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

Asimismo, la activación del nuevo chip de reposición se hará a las 4 horas de presentada la solicitud. En ese periodo, previo a la activación del nuevo chip, la empresa operadora debe enviar un mensaje de texto a todos los servicios móviles bajo titularidad del abonado que tiene registrados, así como un correo a la dirección electrónica registrada por el abonado, al momento de recibir la solicitud de reposición de SIM Card.

Los mensajes deben informar sobre la solicitud de reposición de SIM Card, con detalle de la fecha y hora de la solicitud, lugar de presentación de la solicitud, y datos de contacto de la empresa operadora a fin que el abonado que desconozca dicho trámite solicite su bloqueo inmediato. La empresa operadora de manera adicional puede remitir dicho mensaje mediante otro servicio de mensajería como mensajes cortos (USSD), mensajes emergentes, notificaciones por su aplicativo informático instalado o mensajería instantánea.

En tanto, las empresas operadoras también están obligadas a brindar al abonado la información y documentación relacionada al trámite que cuestione o desconozca.

Contrataciones y reposiciones de chip no autorizados

Las medidas del OSIPTEL buscan reducir la vulnerabilidad en las contrataciones y reposiciones de chip que no fueron solicitadas por los usuarios, y cuya comercialización de servicios, entre otros, se brinda en la vía pública, sin mayor control. Durante el año 2021, se registraron 56 656 reclamos por contrataciones no solicitadas, de las cuales 24 679 resultaron fundados (43.6%). Además, en el mismo periodo, el OSIPTEL recibió 3077 denuncias de usuarios que refieren tener la titularidad de líneas que no han contratado.

Lima, 12 de abril de 2022