

Comentarios al Proyecto Normativo:

“Proyecto Normativo que modifica el Texto Único Ordenado del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija y el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.”

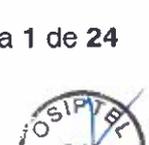
Resolución de Consejo Directivo N° 112-2019-CD/OSIPTEL
(publicada en el diario oficial El Peruano el 09 de octubre de 2019)

COMENTARIOS REMITIDOS DENTRO DEL PLAZO

- América Móvil Perú S.A.C. (en adelante, América Móvil):
 - i. Carta DMR/CE/N°2149/19, recibida el 09 de octubre de 2019.
 - ii. Carta DMR/CE/N°2176/19, recibida el 14 de octubre de 2019.
 - iii. Carta DMR/CE/N°2232/19, recibida el 17 de octubre de 2019.
- Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante, Telefónica):
 - i. Carta TDP- 3768-AG-GER-19, recibida el 10 de octubre de 2019.
 - ii. Carta TDO-4132-AG-GER-19, recibida el 24 de octubre de 2019.
- Guinea Mobile S.A.C. (en adelante, Guinea Mobile):
 - i. Carta No. 064-2019-GM, recibida el 16 de octubre de 2019
- Entel del Perú S.A.C. (en adelante, Entel)
 - i. Carta DGR-3059/2019, recibida el 25 de octubre de 2019
- Directv Perú S.R.L. (en adelante, Directv)
 - i. Carta N° 0064-19-DTV-RL-LEGAL, recibida el 09 de octubre de 2019.

COMENTARIOS REMITIDOS ADICIONALMENTE (FUERA DEL PLAZO)

- América Móvil:
 - i. Carta DMR/CE/N°2363/19, recibida el 05 de noviembre de 2019.
 - ii. Carta DMR/CE/N°2433/19, recibida el 12 de noviembre de 2019.
 - iii. Carta DMR/CE/N°2784/19, recibida el 12 de diciembre de 2019.
- Telefónica:
 - i. Carta TDP-4491-AG-GER-19, recibida el 15 de noviembre de 2019.
 - ii. Carta TDP-4929-AG-GER-19, recibida el 16 de diciembre de 2019
- Entel:
 - i. Carta DGR-3312/2019, recibida el 11 de noviembre de 2019

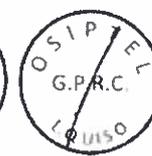


Comentarios a las modificaciones en el Texto Único Ordenado del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija

Tema comentado:

**Sobre los mecanismos de seguridad adicionales en el proceso de Portabilidad
(Artículo 8 del TUO del Reglamento de Portabilidad)**

Comentarios Recibidos	Telefónica	<p>I. Sobre el encargado de realizar el envío del SMS y la generación del Código de Validación: OSIPTEL plantea que el esquema de envío del SMS sea realizado por cada empresa operadora. <u>Creemos importante dejar abierta la posibilidad de que se pueda tercerizar, dado que uno de los aspectos que puede otorgar una seguridad adicional al procedimiento de portabilidad numérica, es la intervención de un tercero, ajeno al procedimiento, para efectos del envío del SMS y la generación del Código de Validación respectivo.</u> La participación de este tercero no tendrá motivación adicional para la captación de clientes a través del procedimiento de portabilidad, ni tampoco tendrá interés en la disminución del churn de clientes que portarían de una empresa a otra. Adicionalmente, se eliminaría cualquier escenario de contingencia que sea atribuible a las empresas operadoras.</p> <p>II. Sobre el texto a utilizarse en el SMS: Sugerimos que el texto a utilizarse contenga: (1) el número materia de portabilidad, (2) el dato de operadora receptora, (3) la acción a ejecutarse; (4) <u>un PIN de 4 dígitos alineados con la práctica internacional.</u> En ese sentido, se trata de un mensaje transparente y que se cumple con el máximo de 160 caracteres que admite el SMS.</p> <p>III. Sobre la vigencia del Código de Validación (*): Después de realizar las verificaciones con nuestra área de desarrollos, podemos confirmar que para el caso de las solicitudes de portabilidad que se realizan a través de nuestra app con la inclusión del código (PIN) de validación respectivo, el rango de uso e ingreso del código de validación se encuentra entre 60' y 300' segundos, siendo este el rango máximo, antes de deshabilitarse el código por inactividad. Dicho esto, <u>podemos afirmar que sí es posible cumplir con los plazos propuestos en el Proyecto normativo, no obstante, sugerimos respetuosamente se considere ampliar el plazo de 90' segundos hasta 300' segundos a fin de considerar el 100% de los casos en que se utiliza el código de validación</u></p> <p><i>* Si bien Telefónica solicitó en un primer momento ampliar el tiempo de validez del PIN a 24 horas, posteriormente rectifico su pedido a 300 segundos.</i></p> <p>IV. No se debe considerar como un supuesto de exclusión del SMS y código de validación al estado de baja del servicio: El poner como excepción el hecho de que la línea a portar se encuentre en estado de</p>
-----------------------	------------	--



baja, puede resultar una puerta falsa para el fraude y la suplantación. Si bien, la norma de portabilidad contempla el derecho a la portabilidad a personas que ya dejaron de ser abonados, es un riesgo para la seguridad del proceso que se pretende desarrollar con el SMS de confirmación. De hecho, los países que han desarrollado el SMS de confirmación no contemplan una excepción para clientes que se encuentren en baja dado que simplemente no se ha visto que un "no cliente" ejerza el derecho a conservar el número telefónico. Los vendedores no tienen como conocer si una línea se encuentra dentro de los 30 días de haberse solicitado la baja del servicio. Únicamente se tendría que confiar de la palabra del abonado que solicita la portabilidad y que afirma que el servicio se encuentra en la situación de baja. Esto puede generar situaciones de suplantación de identidad inadvertidas que son justamente los escenarios contra los que estamos combatiendo. Por lo tanto, es factible y altamente probable que se tome esta alternativa para no pasar por el procedimiento de envío de SMS y consecuente Código de Verificación y siga utilizando como una vía para cometer fraudes y suplantaciones de identidad. Por su parte, el TUE de la CdU considera a la baja del servicio como a la terminación definitiva del servicio, como consecuencia de la resolución del contrato por las causales establecidas en la presente norma. Por ello, haciendo un análisis costo-beneficio, la desventaja de dejar abierto el escenario de portabilidad en abonado en baja es muy alto frente a una supuesta ventaja que no es tal dado que el cliente tiene expedito su derecho a la portabilidad previo a la baja, y no de manera posterior como el artículo estaría habilitándolo.

V. Mecanismos de seguridad adicional para la portabilidad de personas jurídicas: Creemos que, en atención al caso de las personas jurídicas, no se debe establecer de manera cerrada que la única posibilidad es la del procedimiento presencial y bajo la modalidad de solicitud escrita. Es importante establecer mecanismos seguros, pero sin limitar la posibilidad de utilizar contratación digital. Corresponde al regulador evaluar una alternativa adicional, para evitar que se brinde escenarios en los que el fraude y la suplantación puedan ocurrir y que genere una afectación a las personas jurídicas. Asimismo, correspondería en todo caso dejar la posibilidad abierta para que sean las empresas operadoras las que planteen alternativas adicionales, siempre que el conocimiento y la aprobación del regulador, para alternativas distintas a la escrita y presencial (sig). Así, sugerimos que se incorpore dentro del artículo, la posibilidad de establecer mecanismos adicionales para el caso de las personas jurídicas.

VI. Sobre el mensaje de texto (SMS) para la portabilidad numérica: El artículo no establezca indicadores para el cumplimiento de la obligación respecto a la recepción del mensaje de texto. La entrega se realiza en un plazo máximo de 20 segundos, y aparentemente en ese



		<p>mismo plazo, se deberá entregar el mensaje al abonado. Vale la pena preguntarse, ¿Es que acaso el artículo está mencionando que los operadores tendrán 10 segundos cada uno? ¿Cómo se distribuyen esos 20 segundos? ¿10 desde el envío al punto de interconexión y 10 desde el punto de interconexión al terminal? No existe una claridad en lo que el artículo busca y considerando los puntos expuestos en el acápite anterior se vuelve una obligación de cumplimiento inmanejable. Por ello, creemos que se debe realizar una modificación general del primer párrafo contemplado del artículo en cuestionamiento y sobre todo, debemos recurrir a la experiencia internacional para poder, cuando menos, establecer indicadores para poder brindar cierto margen a las operadoras en cumplir con su obligación.</p>
	<p>América Móvil</p>	<p>I. Respecto a la incorporación de un PIN de seguridad en el proceso de portabilidad: <u>El número telefónico que sea utilizado para la entrega del PIN de seguridad (como remitente del servicio telefónico) deberá ser un número telefónico único para todas las empresas operadoras e interoperable.</u> Lo antes señalado permitirá que la población en general pueda tener conocimiento que a través de un número telefónico determinado (por ejemplo, el código corto 86536), recibirán el PIN de seguridad en caso decidan portar de servicio telefónico, de modo tal que, por ejemplo, podrían eliminar dicho número de su lista negra de remitentes. Es por tal motivo que América Móvil solicita que todas las empresas utilicen el código corto 86536 (el cual corresponde a la marcación de la palabra "TOKEN") para el envío del PIN de seguridad en los procedimientos de seguridad, siendo además que dicho código deberá ser interoperable en todas las redes.</p> <p>II. Respecto al proceso de portabilidad aplicable para personas jurídicas: Para las personas jurídicas resulta legalmente posible la contratación del servicio de telefonía móvil a través del mecanismo de portabilidad numérica, siendo suficiente para esos casos la utilización de la clave única contemplado en el Tuo de las Condiciones de Uso. Entonces es necesaria la precisión al penúltimo párrafo del artículo bajo análisis, a efectos de que <u>se precise que las personas jurídicas y/o clientes especiales también podrán utilizar el mecanismo de "clave única" contemplado en el artículo 1280 del Tuo de las Condiciones de Uso para solicitar la portabilidad numérica de sus servicios telefónicos, sea para contar con un servicio móvil masivo o corporativo, en su nueva empresa operadora (receptor).</u></p> <p>III. Excepción adicional para el mecanismo de seguridad (PIN) para líneas dadas de baja o que no se encuentren en estado activo: Consideramos que el referido mecanismo de seguridad no debe resultar aplicable cuando la línea telefónica móvil se encuentre suspendida a pedido del cliente o por robo o pérdida. En ese sentido, nuestra representada propone que sólo sea posible efectuar la</p>



	<p>portabilidad numérica de las líneas telefónicas en dicha situación siempre que la solicitud sea formulada en un Centro de Atención, y conjuntamente con una declaración jurada en la cual conste dicha situación.</p> <p>Por otro lado, el marco normativo vigente permite la posibilidad de solicitar la portabilidad numérica de líneas telefónicas que si bien se encuentran activas, éstas se encuentran suspendidas por alguna causal diferente a las contempladas en el numeral (i) del artículo 4° del Reglamento de Portabilidad, en ese sentido, si el objeto de vuestra institución es no permitir el ejercicio de la portabilidad numérica de las líneas telefónicas que se encuentran suspendidas, esto debería traducirse en la modificación del artículo 8°.</p>
Entel	<p>I. Sobre la incorporación del código de validación en todos los canales de atención: nos preocupa el posible impacto que generaría la inclusión de un "código de validación" como <u>un paso adicional dentro del procedimiento de solicitud de portabilidad aplicable en todos los canales de atención a través de los cuales se puede solicitar la portabilidad numérica</u>. En todo proceso de interacción, el incluir un paso adicional genera un incremento en el tiempo de atención a los usuarios, restando agilidad y flexibilidad en los procesos de portabilidad, lo cual puede terminar siendo un desincentivo para el abonado que desea realizar una portabilidad. Más aún si el problema planteado se presentaba principalmente en los canales de venta que utilizaban aplicativos móviles para realizar la contratación, en particular el canal mayorista. Así, <u>el código de validación debe aplicarse únicamente para los casos en los cuales la portabilidad numérica se realiza a través de un aplicativo móvil en el canal mayorista, y no en todos los canales</u>.</p> <p>II. Sobre la vigencia del Código de Validación: En caso se opte por mantener el uso del Código de Validación como obligatorio para todos los mecanismos de contratación, sugerimos que el periodo de vigencia del mismo se extienda a veinticuatro (24) horas, a efectos de que el mismo no resulte una limitación a (i) esquemas actuales en los cuales existe un desfase entre el momento del contacto con el cliente y el momento en el que se ingresa la solicitud de portabilidad al ABDGP; y (ii) nuevos esquemas que las empresas operadoras puedan establecer.</p> <p>III. Excepciones del envío del Código de Validación: Si bien el artículo 8 del Reglamento de Portabilidad establece el derecho del abonado de, aun habiendo terminado su contrato, solicitar la portabilidad siempre que la misma se presente dentro de los 30 días ¿Cómo el operador receptor puede comprobar que efectivamente el cliente ha solicitado la baja del servicio a efectos de exceptuar el uso del Código de Validación? Dicha información no es compartida en el intercambio de información con el ABDGP.</p>



	<p>Otro punto que debe considerarse es <u>si un abonado desea realizar una solicitud de portabilidad, pero ha sufrido una sustracción o Pérdida</u>. Bajo la redacción planteada en el Proyecto, esto no sería viable porque no se exceptúa este supuesto. ¿Cómo el operador receptor puede validar que efectivamente el cliente ha solicitado la suspensión del servicio como motivo de la sustracción o pérdida del equipo terminal? Por ello la aplicación del Código de Validación debería ser obligatoria únicamente para los casos en los que se utilice mecanismos de contratación a través de aplicativos móviles en un canal mayorista, que son aquellos que, tanto los operadores como el propio regulador han visto la necesidad de generar controles adicionales.</p> <p>IV. Sobre el procedimiento de portabilidad en Personas Naturales con menos de 10 líneas: No se ha puesto en el supuesto en el que un solo abonado (persona natural y con menos de 10 líneas) cuenta con varias líneas a su nombre y desea realizar la portabilidad de estas en un solo acto. Al momento de realizar la portabilidad, el abonado tendría que contar con todas las líneas que va a portar para poder recibir en cada una de ellas el mensaje de texto de la empresa operadora receptora. De limitarse la utilización del Código de Validación únicamente cuando la contratación se realice a través del aplicativo móvil, no tendríamos el inconveniente descrito ante la presentación de la solicitud en un centro de atención de la empresa operadora.</p> <p>V. Sobre el mensaje de texto (SMS) para la portabilidad numérica: <u>Podría especificarse que el plazo de veinte (20) segundos aplica para la entrega por parte del concesionario cedente.</u></p>
<p>Posición del OSIPTEL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sobre la incorporación del código de validación en todos los canales de atención. El OSIPTEL considera que no es suficiente incorporar el código de validación únicamente en los canales masivos (aplicativo móvil), toda vez que se han detectado casos de suplantaciones incluso en otros canales de atención presencial. En ese sentido, el uso del código de validación deberá extenderse a todos los canales de atención. El OSIPTEL además considera que este mecanismo no genera costos significativos al usuario, y en cambio sí proporciona un mecanismo de seguridad adicional importante. • Sobre el encargo de realizar el envío del SMS y la generación del Código de Validación, el OSIPTEL ha considerado entre las alternativas evaluadas la posibilidad de que sea el ABD el que envíe el Código de Validación; no obstante, un análisis costo beneficio muestra que los costos de implementación se verían afectados significativamente más que si el SMS lo envía el operador receptor. El detalle del análisis se encuentra en la sección 5.2.2 del informe N° 170-GPRC/2019, informe que sustenta la resolución. <p>Por otro lado, el uso de un solo número telefónico para la entrega del código de validación, implicaría mayores costos y trámites administrativos, por lo que no se está contemplando en la norma. Sin embargo, las empresas tienen la libertad de</p>



9

ponerse de acuerdo sobre este punto, y adoptar esta medida siempre que lo consideren beneficioso para todos.

- **Sobre el texto a incluirse en el SMS**, efectivamente el OSIPTEL busca que el texto transmita un mensaje transparente y que se cumpla con el máximo de 160 caracteres que admite el SMS. En ese sentido el texto a utilizar será el siguiente: *"Para continuar con su solicitud de portabilidad de este número a (nombre comercial de la empresa), indique el Código de Validación #### en los próximos 90 segundos"*
- **Sobre la vigencia del Código de Validación:** Considerando que el tiempo para la entrega del SMS no debe superar los 20 segundos, los usuarios tendrán el tiempo suficiente para leer el mensaje y usar su código de validación ante la empresa operadora. Ampliar el plazo a 24 horas como lo solicita ENTEL conllevaría riesgos para el usuario, toda vez que mientras mayor sea la vigencia existen más posibilidades de que terceros tengan acceso a este código. Es pertinente señalar que el tiempo de vigencia del código de validación es similar al tiempo de vigencia del código de validación que maneja el sector financiero en el Perú.
- **Sobre la validación de los usuarios en baja o suspendidos.** El OSIPTEL ha visto por conveniente que para salvaguardar el derecho de dichos usuarios a portar su número, sin abrir una posibilidad para el fraude, el trámite sea de manera presencial. Así, los abonados cuyas líneas hayan sido suspendidas por una causal distinta a las establecidas en el numeral i) del artículo 4 del Reglamento de Portabilidad, o que hubieran terminado su contrato hace menos de (30) días calendario, deben presentar la solicitud de portabilidad en un Centro de Atención, conjuntamente con una declaración jurada en la cual conste la situación de su línea. En esta causal también están comprendidos los usuarios que hubieran sufrido una sustracción o pérdida de su equipo terminal, toda vez que corresponde el bloqueo de la línea asociada a solicitud de los usuarios.
- **Sobre el procedimiento de portabilidad de personas jurídicas o clientes especiales:** El uso del Código de Validación es únicamente para personas naturales que no sean considerados clientes especiales, es decir que no cuenten con 10 o más líneas. En el caso de personas jurídicas o clientes especiales el procedimiento de portabilidad se puede realizar de la manera que las empresas operadoras vienen trabajando, ya sea uso de Clave Única, mecanismos presenciales, entre otras.
- **Sobre el mensaje de texto (SMS) para la portabilidad numérica.** Efectivamente, la obligación de la entrega del SMS dentro de los veinte (20) segundos recae sobre el Concesionario Cedente, desde que dicho mensaje llega a su red. Se ha procedido a especificarlo en el artículo 8-A. Asimismo, los indicadores de supervisión de esta obligación se encuentran en el inciso 14.1 del Anexo 2 "Régimen de Infracciones y Sanciones".

Tema comentado:

**Sobre el retorno del número telefónico del abonado al operador cedente
(Artículo 33 del TUO del Reglamento de Portabilidad)**



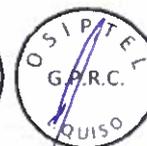
Comentarios Recibidos	Telefónica	<p>I. Sobre el plazo para efectuar las comunicaciones al ABDCP.</p> <p>Al día de hoy, con el plazo vigente de 3 días hábiles, cumplimos con continuar el 100% de los casos que cuentan con un sentido favorable en el reclamo presentado, pero disminuir dicho plazo a 1 día hábil nos genera impactos a nivel de sistemas, en atención al gran volumen de transacciones que se realizan a diario. Por ello, consideramos que plazo debe establecerse a dos (2) días hábiles.</p> <p>Así mismo, hemos estimado que cualquier modificación a realizarse en relación al plazo de comunicación implica un periodo de 6 meses como mínimo para la implementación en el sistema y el periodo de adecuación respectivo. Finalmente, procederemos con efectuar las adecuaciones correspondientes a nuestro procedimiento de solución anticipada de reclamos a fin de aplicar lo dispuesto en el presente artículo</p>
	América Móvil	<p>I. Respecto al plazo para comunicar al ABDCP el retorno de un número telefónico:</p> <p>De conformidad a lo establecido en el artículo 1420 de la Ley 27444, el computo de los plazos debe ser realizado a partir "del día siguiente" de notificado el acto administrativo. Es por tal motivo que consideramos que el plazo de un (1) día hábil "contado desde el día siguiente de la notificación de la resolución que resuelve el reclamo o desde que resultó aplicable la Solución Anticipada de Reclamo" no es acorde a la normativa antes citada.</p> <p>Sin perjuicio de lo antes señalado, estimamos oportuno mencionar que la labor antes indicada es completamente manual y debe ser informada al ABDCP caso por caso, motivo por el cual, el otorgamiento de un plazo excesivamente reducido (como el formulado en la propuesta) puede ocasionar que se presenten errores aislados y fortuitos en la operación.</p> <p>Lo antes señalado se vuelve más evidente aun si tomamos en consideración que la acción descrita en el párrafo precedente implica que se realicen diversas acciones de manera (registro en los sistemas de atención al cliente, eliminación de la deuda en todos nuestros sistemas comerciales, y registro manual en el Portafolio de la solicitud de retorno) cuya labor es imposible de culminar en un solo día, en tanto que implica la intervención de diversas áreas dentro de la empresa, razón por la cual mucho agradeceremos que la propuesta se modifique a fin de otorgar a las empresas operadoras, por lo menos, 03 días hábiles para efectuar el retorno, tal como lo ordena el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios – TRASU en la actualidad.</p>



Posición del OSIPTEL	<p>Se está precisando en la propuesta que el plazo máximo para realizar la comunicación al ABDCP se cuenta a partir del día siguiente de la notificación de la resolución que resuelve el reclamo.</p> <p>No obstante, el OSIPTEL considera importante agilizar el retorno del abonado, toda vez que el usuario sufre una afectación directa e importante por cada día que el tema no se resuelva.</p> <p>Adicionalmente a ello, el procedimiento aun siendo manual, no es un procedimiento engorroso, más aún, si el proceso de portabilidad completo dura 24 horas, incluida la comunicación al ABDCP, el proceso de retorno debería efectuarse con la misma celeridad.</p> <p>Finalmente, el procedimiento de validación de la portabilidad mediante un código de validación, sumado a los mejores mecanismos de identificación de los usuarios, reducirá significativamente estos casos. Así, las empresas operadoras estarán en la capacidad de comunicar el retorno de los abonados al ABDCP en el plazo de un día.</p> <p>En tal sentido, corresponde desestimar el pedido de ampliación del plazo para la notificación al ABDCP.</p>
----------------------	--

Tema comentado:
Sobre el reclamo por falta de consentimiento
(Artículo 36 del TUO del Reglamento de Portabilidad)

Comentarios Recibidos	Telefónica	<p>I. Propuesta adicional para abordar problemas de morosidad: Estamos de acuerdo en que se realice la presunción en el caso de los reclamos por falta de consentimiento del abonado y la aplicación del mecanismo de solución anticipada de reclamos por tales casos. No obstante, dichas medidas resultan insuficientes si tomamos en cuenta un enfoque integral de la problemática de morosidad y fraude.</p> <p>No hacer nada contra el fraude (morosidad), es dejar crecer los mercados negros de terminales, y por consiguiente el crecimiento de la inseguridad. Asimismo, detrás de todos los temas de fraude y morosidad hay clientes que se ven afectados, sea porque los terminales incrementaran sus costos (por el pago al contado), o se tendrá que aplicar intereses en el financiamiento del equipo.</p> <p>En ese sentido, <u>se propone un cambio normativo que permita el bloqueo del equipo terminal por morosidad o una restricción de acceso a otras redes.</u></p>
	América Móvil	<p>I. Respecto a la inmediatez de la suspensión del servicio y bloqueo del equipo terminal: Consideramos importante que se reformule el plazo concedido para la suspensión del servicio y el bloqueo del equipo terminal; no obstante, es oportuno tomar en consideración que la ejecución de las labores descritas en el artículo bajo análisis implica el cumplimiento de diversas labores manuales para alcanzar dicha finalidad, no siendo posible culminarlas en un solo día. Es por tal motivo que solicitamos a vuestro Despacho que señale expresamente que la</p>



		suspensión del servicio involucrado en el reclamo así como el equipo terminal móvil podrá ser realizada por la empresa operadora en cualquier momento, hasta que sea emitida la Resolución que resuelve el reclamo (03 días) formulado por el cliente.
	Entel	<p>I. Sobre el motivo bajo el qué se debe suspender el servicio: Resulta conveniente aclarar bajo qué motivo se debe suspender el servicio e ingresar el equipo a la Lista Negra.</p> <p>II. Sobre las acciones a tomar cuando se declare infundado el reclamo: no se indica cual es el procedimiento que debe seguir la empresa operadora en caso se declare infundado, ello teniendo en cuenta que ya se procedió a suspender el servicio y a registrar el IMEI en la Lista Negra. ¿Deberíamos entender que en caso se declare infundado el reclamo debemos reconectar el servicio y desbloquear el equipo terminal? ¿La apelación surte los mismos efectos que la interposición del reclamo respecto a la suspensión del servicio y bloqueo del equipo?</p>
Posición del OSIPTEL		<ul style="list-style-type: none"> • Sobre el plazo para la suspensión del servicio y bloqueo del equipo terminal. Resulta importante que se bloquee el equipo terminal y se suspenda el servicio en el plazo máximo de un (1) día hábil, cuando se ha presentado reclamo por portaciones no solicitadas o de contrataciones sin consentimiento, toda vez que podría generar daño a terceros por la comisión de delitos mediante el uso de dichos equipos terminales así como de las líneas móviles. De la misma manera, corresponde agregar que un plazo mayor para realizar el bloqueo y suspensión del servicio, favorecería el crecimiento de los índices de delincuencia, pues permitiría el funcionamiento de equipos terminales que habrían sido objeto de portaciones no solicitadas o de contrataciones sin consentimiento. Debido a lo anterior, consideramos que el daño que se podría generar a la sociedad como consecuencia de no suspender el servicio y/o bloquear el equipo en el plazo señalado es muy alto, puesto que podría conllevar a la comisión de diversos delitos en el uso de dichos equipos objeto de reclamos (extorsión, suplantación de identidad, entre otros). En ese sentido, corresponde desestimar el pedido de América Móvil. • Sobre la propuesta adicional para abordar temas de morosidad. El tema de morosidad no es materia de análisis de este procedimiento, en ese sentido, corresponde desestimar el pedido de Telefónica. • Sobre el motivo bajo el qué se debe suspender el servicio: En la medida que la portabilidad sin consentimiento conlleva a que un tercero haga uso del servicio que está a nombre del abonado, y con el cual puede cometer actos delictivos, se debe proceder a la suspensión del servicio. Esta causal se está agregando en el numeral iv del artículo 133 del TUO de Condiciones de Uso. Situación similar se produce en los casos en los que las portaciones sin consentimiento están asociadas a la adquisición de un equipo terminal, por lo



cual debe ser bloqueado. Dicha supuesto de bloqueo también está siendo regulada en las normas complementarias del RENTESEG.

- **Sobre las acciones a tomar cuando se declare infundado el reclamo.** Con la finalidad de desincentivar a los reclamos de usuarios que sí hayan realizado la solicitud de portabilidad pero que luego pretendan no reconocer su accionar, se ha visto por conveniente que si el reclamo se declarase infundado, el bloqueo del equipo terminal se mantiene, pues el abonado que ingrese un reclamo por portabilidad no solicitada, la cual está vinculada a la adquisición de un equipo terminal, está afirmando que el equipo terminal adquirido no está en su poder, por tanto debe mantenerse bloqueado.

En el caso del servicio, este deberá mantenerse suspendido hasta que la resolución que declara infundado el reclamo quede firme, o a solicitud expresa del usuario. En este último caso, si finalmente el reclamo es declarado fundado, cuando se hayan emitido facturaciones por la prestación del servicio en el concesionario receptor, dichas obligaciones dejan de ser exigibles.



Comentarios a las modificaciones en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones

Tema comentado:

Sobre la incorporación de la obligación de presentación del documento nacional de identidad (DNI) al momento de contratación (Artículo 11 del TUO del Condiciones de Uso)

Comentarios Recibidos	Telefónica	<p>I. Sobre el Uso de huella viva como mejor mecanismo que la solicitud del DNI:</p> <p>a. <u>Sobre los riesgos de brindar el DNI a un tercero:</u> El exigir que el cliente entregue su DNI a un tercero puede involucrar un riesgo importante, debido a que el DNI contiene información sensible como datos personales completos, imagen de la huella dactilar, firma, entre otros. El acceso a la copia del DNI de una persona puede servir para la comisión de suplantación de identidad, justamente lo que el OSIPTEL busca evitar con la medida.</p> <p>b. <u>Sobre los costos de cada mecanismo:</u> Por otro lado, en el análisis del criterio que busca evaluar la opción que involucre menos costos, no se está considerando que ya existen empresas que han informado sus avances respecto al despliegue de validación de biometría con huella viva. Incluso en la reunión de trabajo entre las empresas operadoras con OSIPTEL celebrada el 4 de marzo de 2019, una de las empresas indicó que ya tenía 100% implementada esta tecnología, y las otras 2 que estaban culminando la masificación respectiva. En ese sentido, aun cuando la implementación de huella viva haya significado un costo importante para las operadoras, es un costo que ya se ejecutó, y por tanto un costo hundido que no debe considerarse.</p> <p><u>El costo de solicitar la exhibición y copia del DNI no es menor, porque involucra modificar los aplicativos desarrollados para la contratación de servicios, como es el aplicativo de contratación móvil que se usa en canales masivos, el sistema de contratación digital que se utiliza en las tiendas y oficinas de la empresa, el aplicativo de contratación por Tablet que se utiliza para contratación corporativa, entre otros, Además involucra un retroceso al impulso a la contratación mediante medios digitales al exigirse exhibición física del DNI.</u></p> <p>c. <u>Sobre la simplificación regulatoria:</u> OSIPTEL le otorga 0 a la opción 2 y -1 a la opción 3. El sustento es que la opción 3 involucra una actuación más intervencionista porque involucra cambios en los lectores biométricos actuales. No compartimos dicha evaluación porque ya el cambio en los lectores se produjo, por tanto, la implementación de la opción 3 no involucra a la fecha un cambio en los lectores. Sin embargo, creemos que el</p>
-----------------------	------------	---



impacto real de la opción 2 no ha sido realmente valorado. Es de conocimiento de OSIPTEL los miles de puntos de venta de servicios móviles que tienen desplegados las empresas operadoras a nivel nacional. El cumplimiento de la obligación planteada de "exhibición física de un documento de identidad" no es una actividad que pueda validarse a través de un pedido de información estadística. Por tanto, el costo de supervisión del cumplimiento de esta obligación resulta sumamente costosa, a diferencia de la implementación de huella viva.

En este caso de huella viva, como indicáramos al OSIPTEL, bastaría con verificar que se ha bloqueado en la plataforma biométrica la posibilidad de utilización de huelleros que no cumplen con las funcionalidades de huella viva. Así, ni siquiera se requiere hacer una supervisión en cada punto de ventas, sino que basta controlar las funcionalidades de la plataforma biométrica

Por el lado de la empresa operadora, la opción 2 involucra no solo un alto costo en control, sino un escenario no controlable ex ante que es lo que debe buscarse en un escenario de contratación masiva. Así, por ejemplo, no se cuenta con herramientas para asegurar el 100% de los vendedores exijan la exhibición del DNI. Si se exigiera copia física, ello también resultaría incontrolable a nivel logístico; incluso la copia digital se vuelve un reto particularmente difícil en servicios móviles dado el nivel de capilaridad no se puede evitar que el vendedor tome foto a algo distinto del DNI, y si bien la empresa exigirá la carga de una imagen será recién ex post que se verificara si la foto corresponde al DNI de la persona o no. Ello genera un riesgo considerando la alta capilaridad existente en servicios móviles.

Por tal sentido, consideramos que el procedimiento de validación biométrica mediante el uso de la huella viva, es el idóneo para este caso.

II. Sobre el reporte de verificación Biométrica:

El reporte que incluye la imagen del solicitante es un reporte que tenemos entendido RENIEC brinda a las Notarías porque existe una obligación de que éstas formen un expediente notarial en el que el Notario deja constancia de haber verificado no solo la biometría sino la constatación de ese reporte con la persona que se ha apersonado para el trámite especial A menos que la propuesta pretenda que la contratación móvil se realice en notarias o brindar el mismo nivel de formalidad a la contratación móvil que a la transferencia de un inmueble, se estaría generando una carga no razonable al proceso de contratación móvil que puede ser considerada como una barrera burocrática.



		<p>III. Sobre la inmediatez del envío de un mensaje de texto a todas las líneas asociadas a un documento de identidad al momento de la contratación de una nueva línea:</p> <p>Creemos se debe eliminar la referencia de la <u>notificación inmediata</u> a todas las líneas móviles en los casos en que un abonado efectúa la contratación de un nuevo servicio.</p> <p>Consideramos que es correcta la obligación de informar, pero cuestionamos el momento en que esto se realiza. Se han realizado las estimaciones y es posible efectuar una comunicación a todas las líneas contratadas por un abonado, que contratara un nuevo servicio con su documento de identidad, en el transcurso del mismo día en que se produjo la última alta efectuada, mas no de manera inmediata.</p> <p>IV. Sobre el tiempo de custodia de las verificaciones de identidad:</p> <p>Consideramos necesaria la modificación de la custodia de las verificaciones de identidad que han sido realizadas y con resultado confirmado por RENIEC el que debe ser por plazo de 3 años. Consideramos necesaria la modificación de este punto del artículo 11-A, respecto de que en la custodia de las verificaciones de identidad confirmadas por RENIEC sea aplicable el plazo de 10 años posteriores a la baja. Establecido en el tercer párrafo del artículo 9. Dicha exigencia, resulta excesiva y no razonable como ya hemos manifestado en anteriores oportunidades a vuestro Despacho respecto de la custodia de los contratos de abonado, mediante carta TDP-33798-AG-GER-18.</p>
	América Móvil	<p>I. Sobre el Análisis de Impacto Regulatoria de la propuesta que incluye exhibir el DNI, almacenar una copia del mismo y cotejar la identidad de la persona con la fotografía brindada por la RENIEC:</p> <p>a. <u>Sobre el cumplimiento de los objetivos:</u> La propuesta de modificación del Artículo N°11 y 11 A del TUO de Condiciones de Uso, busca que las empresas operadoras deban solicitar (i) la exhibición del DNI; (ii) almacenar una copia del mismo, y (iii) cotejar la identidad de la persona con la fotografía brindada por la RENIEC, todo lo cual tendría por finalidad evitar suplantaciones de identidad; sin embargo, de la lectura del Informe, no se ha podido demostrar que las tres propuestas (exhibición, copia del ONI y fotografía de la RENIEC) sean un elemento indispensable para impulsar la competencia en el sector y mucho menos resulta idóneo para reducir el número de suplantaciones de identidad, motivo por lo cual, es importante que se demuestre que la medida propuesta (exhibición y copia del documento de identidad) va a generar los efectos esperados (reducción de las suplantaciones de identidad).</p> <p>b. <u>Sobre la finalidad de impulsar la digitalización:</u> la tendencia mundial busca la utilización de herramientas tecnológicas que simplifiquen procedimientos y permiten el acceso a la información de manera más rápida y eficiente, El Proyecto, no coadyuva con la finalidad de impulsar la digitalización en las actividades del Estado, conforme a</p>



	<p>las normas que se han emitido con carácter transversal a la Administración Pública, las cuales detallamos a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Decreto Legislativo N° 1310, que aprueba medidas de Simplificación Administrativa.- ✓ Artículo 8.- Sistemas de Trámite Documentario de las Entidades de la Administración Pública. ✓ Decreto Supremo N° 052-2008-PCM, Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales.- ✓ Artículo 3.- De la validez y eficacia de la firma digital. ✓ Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General ✓ Artículo 20.- Modalidades de notificación ✓ Artículo 30.- Procedimiento Administrativo Electrónico ✓ Artículo 53.- Cancelación de los derechos de Tramitación <p>c. <u>Sobre el desarrollo tecnológico del sector:</u> La norma bajo análisis debería promover el uso de las nuevas soluciones que nos brinda el desarrollo tecnológico moderno, en tanto que cada vez son más los sectores en los cuales se está reemplazando las alternativas "tradicionales" de gestión y de procesos por soluciones tecnológicas proporcionadas por el actual avance tecnológico mundial. Es por ello que América Móvil manifiesta su rechazo a la propuesta de regresar a cualquier esquema que implique la exhibición de documento de identidad y almacenamiento del mismo.</p> <p>d. <u>Sobre los riesgos e impactos de la exhibición y copia del DNI:</u> Las empresas operadoras móviles no tienen control de toda la cadena de distribución, conforme ha sido explicado en diversas oportunidades. Lo antes señalado implicaría que información sensible y confidencial (sea en formato físico o digital) de los contratantes del servicio de las empresas operadoras estarían en manos de trabajadores de empresas con los cuales la empresa no tiene ningún vínculo y no resulta posible exigir el cumplimiento de las medidas de seguridad que resulten aplicable.</p> <p>En ese sentido, hacemos énfasis en que la obligación de solicitar la exhibición y copia de los documentos de identidad de los contratantes del servicio no solucionará la inseguridad ciudadana sino por el contrario, pondrá en riesgo la seguridad de miles de personas, en tanto que con dicha documentación (copia física o virtual del documento de identidad), podría ser posible efectuar acciones fraudulentas en diversos sectores, todo lo cual solicitamos respetuosamente tomar esto en consideración.</p> <p>En ese sentido, expresamos nuestro enérgico rechazo a la propuesta formulada y le manifestamos la necesidad de que sea reconsiderada la obligación de exigir la presentación del documento de identidad al abonado y, simultáneamente exigir a las empresas operadoras la conservación --de manera física o digital-- de una copia de dicho documento, en tanto que esta última podría ser reemplazada por</p>
--	---



mecanismos alternativos existentes en la actualidad cuyo avance tecnológico permiten alcanzar eficientemente los objetivos que se plantean tanto en la norma actualmente vigente como en el Proyecto materia de comentarios.

II. Sobre la propuesta de utilización de lectores biométricos con huella viva:

América Móvil solicita que se permita la utilización de la "huella viva" en sus procesos de validación biométrica de identidad, tal como ha sido evaluado en el informe N° 113-GPRC/2019, sobre todo si se tiene en cuenta que actualmente nos encontramos en una tendencia moderna a la reducción del material tanto en soporte físico como digital -- *fotocopias, cintas, discos magnéticos, entre otros*--, todo lo cual permitirá a las empresas operadoras dar cumplimiento a esta sección del artículo 11 y 11-A de las Condiciones de Uso.

Al día de hoy, América Móvil ha realizado importantes inversiones en este aspecto y por ello ya cuenta con Centros de Atención al Cliente (CAC) operando con los nuevos lectores biométricos de la **marca Morpho**, los cuales cuentan con el hardware y software necesarios para reconocer la "huella viva". De igual manera, tenemos Cadenas y Distribuidores Autorizados (DACs) que también ya tienen instalado y operativizado los nuevos lectores biométricos, por lo que para fin de mes se espera cubrir al 100% el canal CAC y los canales externos; razón por la cual en las próximas semanas (antes del cierre de este mes) el 100% de nuestra fuerza de venta utiliza lectores biométricos, de la marca Morpho. En ese sentido, el argumento de los "altos costos" que implicaría su implementación, ya han sido asumidos por América Móvil.

Asimismo, no resulta razonable ni proporcional establecer como regla general la presentación del Documento de Identidad, en tanto que en la actualidad existen mecanismos alternativos que permiten lograr el objetivo de identificación de una manera más efectiva y a un menor costo, tal como lo sería la biometría con huella viva, siendo la exhibición del documento de identidad y su respectiva copia, un aspecto que ha sido superado por el propio Estado con la eliminación del Decreto Supremo N° 024-201 O-MTC.

III. Sobre la validación de la Fotografía:

En el análisis de impacto regulatorio no se hace mención a la justificación de la creación de una nueva obligación que implique que los vendedores del servicio deban validar la fotografía del cliente, con la persona que efectúa la contratación, lo cual resulta inadecuado, ya que se estaría creando una obligación sin una fundamentación adecuada.

Asimismo, se debería adecuar una importante cantidad de material utilizado con las especificaciones técnicas que requiera la RENIEC para

		<p>poder prestar el servicio, lo cual podría significar el cierre de diversos puntos de sub-distribución y alejaría a las personas que se encuentren alejadas de un centro de atención, razón por la cual América Móvil manifiesta su rechazo expreso a esta propuesta.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, es importante señalar que un Centro de Atención es diferente a una Notaría, ya que el proyecto estaría asumiendo que el vendedor de un centro de atención se encuentra en la capacidad suficiente para realizar una "pericia" al documento de identidad del cliente así como a la información proporcionada por la ficha RENIEC, situación que no sucede en ninguna parte del mundo.</p> <p>Reiteramos nuestra preocupación de que se le esté facilitando a los puntos de venta (en especial aquellos que no pueden ser controlados por las empresas operadoras) información sensible de los clientes, todo lo cual podría ocasionar inconvenientes relacionados a la seguridad.</p>
	Guinea Mobile	<p>I. Sobre la propuesta de exhibición el DNI:</p> <p>La inclusión de la obligación de exigir a los solicitantes del servicio la exhibición de su DNI para la contratación del servicio, conllevaría la imposibilidad de desarrollar mecanismos de contratación no presenciales, pues al implementar esta regulación <u>se estaría obligando a que las activaciones de los servicios solicitados sean presenciales.</u></p> <p>Esta implementación incidiría negativamente en: (i) el ingreso de nuevos operadores móviles virtuales y (ii) el fortalecimiento de la competencia en el mercado de los servicios públicos móviles, lo cual ha sido calificado de interés público y social en el artículo 1 de la Ley No. 30083 – Ley que establece medidas para fortalecer la competencia en el mercado de los servicios públicos móviles-</p> <p>Sin perjuicio de ello, podemos señalar que <u>la exigencia de exhibición del DNI para la contratación del servicio público móvil resulta innecesaria,</u> toda vez que ya existen medios alternativos para la verificación de la identidad del solicitante del servicio, como es el caso de la verificación biométrica de huella dactilar. Cabe indicar que dichos mecanismos de verificación biométrica cuentan con sistemas de seguridad integrados que evitan suplantaciones de identidad, los cuales ya son de conocimiento del OSIPTEL.</p> <p>Finalmente, esta exigencia conllevaría implementar una medida que resulta contraria al Principio de Eficiencia y Efectividad y al Principio de Actuación Basada en el Costo-Beneficio (previstos en los artículos 6 y 14 del Reglamento General de OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo No. 008-2001-PCM).</p>
	Entel	<p>I. Sobre la propuesta de exhibición el DNI:</p> <p>Nos preocupa que hoy el regulador, ante un porcentaje de casos poco representativo, retroceda en la agilización del proceso de contratación al exigir adicionalmente la exhibición y copia del documento nacional de identidad. <u>Esto trae consigo un incremento en el tiempo de atención</u></p>



	<p>a los abonados, generando insatisfacción, restando agilidad y flexibilidad.</p> <p>Creemos que agregar un paso adicional a la biometría, que como validador de identidad es usada también en otros sectores, va en contra de todo el esfuerzo realizado para dinamizar la contratación.</p> <p>Es importante no perder la perspectiva de cuando se debe intervenir y cuando la mejor alternativa es no hacerlo. En atención a lo antes expuesto, consideramos se debería mantener la redacción actual del artículo bajo comentario.</p> <p>II. Sobre la inclusión de la imagen en el registro de RENIEC.</p> <p>Nos genera preocupación que la inclusión de la imagen del contratante del servicio genere un incremento en la tasa de verificación.</p>
<p>Posición del OSIPTEL</p>	<ul style="list-style-type: none"> <p>Sobre el análisis de impacto regulatorio de las alternativas propuestas:</p> <p>El OSIPTEL ha tomado en consideración los argumentos usados por Telefónica y América Móvil respecto a que la alternativa de validación biométrica con tecnología de detección de huella viva implica incurrir en unos costos que ya han sido asumidos por algunos operadores, por lo que para ellos debe ser considerado un costo hundido que no debe evaluarse.</p> <p>No obstante, no se puede perder de vista que aun siendo la alternativa más efectiva para lograr el objetivo de mejorar la validación de la identidad del abonado contratante (lo cual ha sido reconocido desde un inicio en el informe N° 00113-GPRC/2019), existen operadores que aún no han realizado esta inversión, y por tanto, el análisis debe considerar los altos costos en los que incurrirían.</p> <p>Así, tomando estos criterios en consideración, los resultados de la evaluación cualitativa de las alternativas, muestran que ambas alternativas podrían coexistir, de tal manera que los operadores que consideren esta alternativa muy costosa, o que no tengan proyectado cambiar la tecnología de biometría a una que incorpore la detección de huella viva, incluirán en proceso de validación de identidad la exhibición del DNI. Por su parte, los operadores que hagan uso de la tecnología de detección de huella viva en el 100% de sus canales, para validar la identidad de los abonados, ya no deberán exigir la exhibición del DNI.</p> <p>Para mayor detalle ver el apartado 5.2.1 del informe N° 170-GPRC/2019.</p> <p>Sobre el impacto sobre la competencia y los riesgos derivados de la exigencia de exhibición y copia del DNI:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Guinea Mobile afirma que la exigencia de exhibición del DNI para la contratación del servicio público móvil resulta innecesaria toda vez que ya existe la verificación biométrica. Al respecto se debe señalar que precisamente las suplantaciones de identidad que derivaron en contrataciones no solicitadas, se dieron incluso pasando por una validación biométrica de la identidad, en ese sentido, el informe N° 170-GPRC/2019 recoge la necesidad de incrementar la seguridad de la validación de identidad. - Asimismo, Guinea Mobile afirma que con esta exigencia se estaría obligando a que las activaciones de los servicios solicitados sean presenciales. Esta afirmación resulta imprecisa, toda vez que todos los canales de comercialización, incluso los digitales, implican un contacto directo con el usuario, tales como el



momento de la verificación biométrica y/o el momento de la entrega del SIM-Card. En ese sentido, es posible realizar esta exigencia sin bloquear los canales de contratación digitales.

- Entel sustenta que esta exigencia trae consigo un incremento en el tiempo de atención a los abonados, generando insatisfacción, restando agilidad y flexibilidad. Esto resulta inexacto, toda vez que la mayoría de trámites y procesos de contratación de servicios públicos implica la exhibición de DNI, y esto no es un costo para el usuario, ni implica procesos difíciles. Se trata únicamente de presentar su documento de identidad.
- Telefónica afirma que el costo de solicitar la exhibición y copia del DNI no es menor, porque involucra modificar los aplicativos desarrollados para la contratación de servicios; sin embargo, la exigencia constituye un paso sencillo, pues lo único que requiere es capacitar a su fuerza de ventas para que en adelante, para los tramites y contrataciones exijan al usuario la exhibición de su DNI, tal como lo hacen los bancos cuando en ventanilla o plataforma solicitan el documento de identidad.
- América Móvil afirma que esta exigencia va en contra del objetivo de impulsar la digitalización y el desarrollo tecnológico del sector, afirmando que se trata de un retroceso. Lo cierto es que esta exigencia se hace necesaria a raíz de la importante cantidad de casos de suplantación que se han dado en los últimos años, en tal sentido, no se puede priorizar la digitalización si esta trae consigo riesgos para los usuarios.
- Telefónica y América Móvil sustentan que la exhibición del DNI, y más aún el resguardo de la copia, significarían un riesgo para los usuarios debido a que datos sensibles se encuentran en el DNI, con lo cual los usuarios corren el riesgo de ser suplantados en otros sectores. Al respecto se debe señalar que en la mayoría de sectores, tales como la banca o empresas de servicios públicos, el proceso de contratación de servicios implica la exhibición y copia del DNI, por lo que los datos consignados en el DNI no van a estar expuestos a mayor riesgo si son requeridos para la contratación de servicios públicos de telecomunicaciones. No obstante, se está eliminando la exigencia de conservar la copia del DNI.
- Telefónica y América Móvil sustentan que las empresas operadoras móviles no tienen control de toda la cadena de distribución, por tanto, el cumplimiento de la obligación planteada de "exhibición física de un documento de identidad" no es una actividad que pueda validarse a través de un pedido de información estadística, en ese sentido resulta un escenario no controlable ex ante que es lo que debe buscarse en un escenario de contratación masiva. Al respecto, es importante mencionar que aun cuando las empresas no hayan contratado directamente a los distribuidores, son los responsables del proceso de contratación, y por tanto, deben estar en la capacidad de que cada uno de sus puntos de venta respete las exigencias planteadas por el OSIPTEL, tales como la toma de huella para la validación biométrica de la identidad. En ese sentido, este no es un argumento válido para desestimar esta alternativa regulatoria.



Por lo expuesto, corresponde desestimar el pedido de eliminar la exigencia de exhibición de DNI como alternativa al uso de validación biométrica de la identidad con tecnología de detección de huella viva.

- **Sobre la inclusión de la imagen en el registro de RENIEC:** Se han tomado en cuenta los comentarios de las empresas operadoras y se ha eliminado la exigencia de que el reporte de validación de la identidad de la RENIEC incluya la imagen del solicitante.

Tema comentado:
Sobre la Cesión de Posición Contractual
(Artículo 54 del TUO del Condiciones de Uso)

Comentarios Recibidos	Telefónica	<p>I. Sobre el tramite presencial en una oficina: OSIPTEL plantea en la propuesta que el tramite debe ser presencial en oficinas, centros de atención o puntos de venta autorizados.</p> <p>En un escenario ideal es posible hacer confluir al cedente y al cesionario en un mismo momento en una oficina de la empresa operadora y que todos los trámites se ejecute en un solo momento. Sin embargo la experiencia nos muestra que, en muchos casos, el trámite de cesión es mucho más complejo que lo que se plantea por lo siguiente:</p> <p>Particularmente en el caso del cedente es complejo que se apersona a una oficina para hacer trámite por determinados supuestos que se pueden presentar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se trata de un representante de persona jurídica: es común que las personas jurídicas cedan la línea que han venido usando sus colaboradores a los mismos. <u>Plantear un procedimiento presencial para que el representante legal de la empresa deba realizar dicho trámite por cada cliente que lo solicite resulta impracticable.</u> Los representantes legales están acostumbrados a realizar los trámites con sus sectoristas usando las herramientas digitales implementadas para tal efecto, las cuales cuentan con mecanismos de seguridad. 2. Personas con imposibilidad de realizar el trámite presencial: Hemos recibido muchos casos de clientes que ceden la línea a su nombre dado que les es muy difícil gestionarla, sea porque padecen de determinada enfermedad o se encuentran en una situación de discapacidad sobreviniente, o no se encuentran en el país (debido a que se encuentran en el extranjero). <u>Exigir que realicen el trámite presencial les pone una barrera importante para ejercer dicho derecho.</u> <p>Por lo expuesto, los abonados deben poder ceder sus derechos y obligaciones a terceros ante la empresa operadora en las oficinas o centros de atención al cliente, puntos de venta autorizados o canales implementados. Para tal efecto, la empresa operadora debe efectuar la verificación de la identidad del abonado que cede su posición contractual y de la persona que asume la titularidad del servicio, y, en</p>
-----------------------	------------	---

	<p>caso corresponda, efectuar el cambio respectivo en el Registro de Abonados.</p> <p>II. Sobre la exhibición y copia del DNI: Telefónica del Perú se encuentra culminando el 100% de la implementación del proceso de biometría por huella viva, por lo cual no debería aplicarse la exigencia de la exhibición del DNI y la copia del mismo.</p>
América Móvil	<p>I. Respecto al segmento corporativo:</p> <p>Se ha podido apreciar que resulta cada vez más común en el segmento corporativo, que la persona que cede un número telefónico emita poderes (notarial o con firmas legalizadas) a la persona que entregará su servicio telefónico, a fin de que sea ésta última sea la encargada de efectuar todos los tramites en los Centros de Atención al Cliente, a efectos de evitar que ambas personas tengan que acudir al Centro de Atención.</p> <p>Esto no sería posible ya que sería necesario que acudan ambas personas al centro de atención para poder realizar la transacción, situación más evidente aun si condicionamos la procedencia al cambio de titularidad, a la entrega de un código de seguridad que tendrá una duración sumamente corta.</p> <p>Es por dicha razón que nuestra representada propone que <u>para clientes corporativos --con Registro Único de Contribuyente con negocio-- se utilice el mecanismo de clave única contemplado en las propias Condiciones de Uso.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - En virtud a lo anterior, el abonado cesionario (titular del servicio) registraría y aprobaría la solicitud del cambio de titularidad a través del portal implementado (MiClaro) para dicha finalidad a través de la clave única. - Luego, el abonado cedente (nuevo titular del servicio), aprobará la solicitud a través del portal de MiClaro por clave única, en caso sea un cliente corporativo actual. En caso sea un cliente nuevo, sería necesario que previamente se le capture la huella para que se registre, obtenga una clave única y pueda gatillar el flujo del cambio de titularidad. - Una situación similar puede implementarse utilizando el correo electrónico del representante legal, en el cual se le envíe el link de una plataforma en la cual el representante deberá ingresar a la plataforma con el usuario y contraseña entregados para la aprobación respectiva. <p>II. Sobre el tramite presencial en una oficina: Nuestra representada propone que para clientes masivos no sea obligatorio que el cesionario y el cedente deban acudir de manera simultánea a los Centros de Atención para realizar la transacción bajo análisis, debiéndose permitir la utilización de mecanismo digitales más ágiles y modernos, como lo podría, por ejemplo, ser la clave única.</p> <p>III. Respecto al PIN de seguridad:</p>



		<p>Consideramos que la utilización de la biometría (con huella viva) resulta suficiente para acreditar la identificación de las personas involucradas en el proceso de cambio de titularidad, no siendo necesaria la utilización de un código PIN. Es pertinente señalar que lo antes indicado permite --<i>inclusive</i>-- la posibilidad de ceder la titularidad de líneas con el servicio suspendido a pedido del cliente, por morosidad, robo, pérdida, etc.</p> <p>No debe perderse de vista que el procedimiento que sea implementado debe contemplar todas las casuísticas aplicables y no sólo asumir que la línea telefónica objeto de la cesión se encuentra activa --ya la mano-- a fin de que pueda recibir el PIN de seguridad, lo cual estaría negando el derecho de las personas de ceder la titularidad de sus servicios telefónicos suspendidos.</p> <p>Es por tal motivo que proponemos que no forme parte del procedimiento de cambio titularidad la utilización de un PIN de seguridad pero dicho procedimiento debería ejecutarse una vez que el cesionario y el cedente pasen la biometría (huella viva) de manera satisfactoria.</p>
	Entel	<p>I. Sobre la obligación validación biométrica del cedente:</p> <p>El generar una obligación de validación biométrica para el abonado que cede su posición contractual generaría un incremento en los costos RENIEC.</p> <p>Agradeceríamos puedan evaluar la posibilidad de que solo al abonado que asume la titularidad de la línea se le realice la verificación biométrica y; además, que se excluya de este procedimiento a las personas jurídicas, tal y como se ha establecido en el artículo 8 del Proyecto.</p> <p>II. Sobre el segmento empresarial: La propuesta de modificación del TUO de Condiciones de Uso preocupa en la medida que no excluye al segmento empresarial.</p> <ul style="list-style-type: none"> - El establecer una obligación de biometría para el abonado que cede el servicio no es viable en el referido segmento en la medida que genera un alto grado de insatisfacción de los clientes al obligar que todos los representantes legales de las empresas, tengan que trasladarse al local de la empresa operadora en cada oportunidad que deseen ceder la titularidad de una línea. - En relación al envío de un Código de validación para los casos de Cesión, consideramos que el segmento empresarial no debería ser sujeto al envío de mensajes de texto (SMS) con el Código de Validación. La modificación propuesta por el Regulador estaría limitando y entorpeciendo el procedimiento, dado que dicho representante debería contar con cada uno de los equipos de las líneas que desea ceder, ello en virtud de que tendría que recibir el Código de Validación de todas las líneas y; a la vez, entregar los mismos al personal de atención de la empresa operadora.
	Directv	<p>I. Sobre la cesión contractual de servicios diferentes al servicio público móvil: No se precisa que los cambios propuestos no resultan</p>



		<p>aplicables a aquellos servicios diferentes al servicio público móvil. En razón a ello, respetuosamente solicitamos precisar que el procedimiento bajo comentario resulta aplicable únicamente a los servicios públicos móvil, además precisar si para aquellos servicios diferentes al servicio público móvil se aplicará el procedimiento que determine cada empresa operadora, de acuerdo a lo que señala el vigente artículo 54 del Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.</p>
Posición del OSIPTEL		<ul style="list-style-type: none"> • Sobre el procedimiento para el segmento corporativo: Se han tomado en consideración los comentarios de las empresas respecto a la necesidad de flexibilizar el procedimiento para el segmento corporativo, por lo tanto, se ha cambiado la redacción para aclarar que el procedimiento descrito es únicamente para personas naturales que contraten servicios públicos móviles. • Sobre la obligación validación biométrica del cedente: Se han tomado en consideración los comentarios de las empresas respecto a los costos extra de usar la validación biométrica para el cedente. En ese sentido, el cedente validará la disposición de efectuar la cesión contractual a través del PIN de seguridad remitido mediante SMS, y la validación biométrica de la identidad solo será obligatorio para el abonado que asuma la titularidad. • Sobre la necesidad de apersonarse a una oficina: Se han tomado en consideración los comentarios de las empresas respecto a los casos en los que no sea posible apersonarse a una oficina, en tal sentido se ha cambiado la redacción de tal forma que se deja expreso que el procedimiento se debe realizar de forma presencial ante la empresa, pero no se especifica un lugar en específico. Asimismo, se considera que la validación de la identidad del cedente y del cesionario puede realizarse en distintos momentos, tal es así que el pronunciamiento se da 15 días hábiles después de efectuada la validación de identidad del cesionario.
<p>Tema comentado: Sobre el bloqueo de equipos terminales y suspensión del servicio (Artículo 133 del TUO de Condiciones de Uso)</p>		
Comentarios Recibidos	Telefónica	<p><u>I. Eliminación del literal (v), que habla sobre la suspensión:</u> Solicitamos que para el presente artículo se elimine el literal (v) respecto a la suspensión del servicio vinculado al equipo terminal que no se encuentre registrado en la Lista Blanco del RENTESEG o cuyo código IMEI haya sido detectado como alterado, a pedido del OSIPTEL. Al respecto, consideramos que <u>el bloque del equipo terminal debe ser el único alcance relacionado a dichos supuestos de RENTESEG.</u></p>



	Entel	<p><u>I. Propuesta para atacar el fraude.</u></p> <p>Esto es un paso importante a efectos de atacar la problemática de adquisición fraudulenta de equipos terminales móviles. Sin embargo, este supuesto no es suficiente para abarcar otros escenarios de fraude que se presentan.</p> <p>A efectos de poder atacar el fraude, proponemos la inclusión de un nuevo artículo 121-A conforme al siguiente detalle:</p> <p><i>"Artículo 121-B.- Baja del equipo terminal ante la existencia de fraude en la adquisición del equipo</i></p> <p><i>En los casos que la empresa operadora acredite la existencia de fraude en la contratación y adquisición de un equipo terminal conforme a los parámetros aprobados por el OSIPTEL, procederá al bloqueo del equipo terminal y a registrar el IMEI de dicho equipo en la Lista Negra"</i></p>
Posición del OSIPTEL		<ul style="list-style-type: none"> • Sobre la suspensión del servicio: Esta es una atribución del OSIPTEL. Artículo 27 del DS 007-2019-IN.- Atribuciones del OSIPTEL. <p><i>"(...) d) Requerir a las empresas operadoras la remisión de mensajes de advertencia a los abonados o usuarios y el bloqueo y/o <u>suspensión del servicio de los IMEI</u> de los equipos terminales móviles detectados como <u>alterados o que no se encuentren en la Lista Blanca</u>, según sea el caso."</i></p> <p>En el caso del proyecto de Normas Complementarias RENTESEG, se está presentando la suspensión de la línea en un escenario extremo de reincidencia en el reflasheo (Se suspende a los dos días de detectar la reincidencia y, la línea puede darse de baja si el usuario no presente una DJ ni lleva un equipo válido para reactivar el servicio).</p> • Sobre la propuesta adicional para abordar temas de fraude. Otros temas de fraude con el equipo terminal no son materia de análisis de este procedimiento, en ese sentido, corresponde desestimar el pedido de Entel.

