

A	:	DAVID VILLAVICENCIO FERNANDEZ GERENTE GENERAL (E)
ASUNTO	:	PROPUESTA DE LINEAMIENTOS PARA LA VALIDACIÓN DE LA CONDICIÓN DE ABONADO O USUARIO EN LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS, RECURSOS DE APELACIÓN Y QUEJAS.
FECHA	:	30 de diciembre de 2020
REFERENCIA	:	RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO Nº 209-2020-CD/OSIPTEL



	CARGO	NOMBRE
ELABORADO POR	COORDINADORA LEGAL	MATILDE JUDITH GONZALEZ VILLANUEVA
	ESPECIALISTA ECONÓMICO	ROSSANA GOMEZ PÉREZ
REVISADO POR	SECRETARIO TECNICO ADJUNTO-TRASU (E)	CARLOS MAESAKA YAMASAKI
	SUBGERENTE DE PROTECCIÓN AL USUARIO	HAYINE GUSUKUMA LOZANO
APROBADO POR	GERENTE DE PROTECCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO	TATIANA PICCINI ANTON

I. OBJETIVO

El presente Informe tiene por objeto proponer los lineamientos que deberán utilizar las empresas operadoras para la validación de la condición de abonado o usuario en la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas, a efectos de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 25 del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Reclamos), modificado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 209-2020-CD/OSIPTEL.

II. ANTECEDENTES

2.1. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 171-2020-CD/OSIPTEL, publicada el 25 de noviembre de 2020, se aprobó la publicación para comentarios de la modificación del Reglamento de Reclamos, a fin que, entre otros, respecto de los canales de presentación personal, telefónico, página web o aplicativo, las empresas operadoras deban implementar lineamientos de validación que permitan verificar la condición de abonado o usuario y evitar la participación de terceros ajenos al procedimiento de reclamo con mala fe procesal.

2.2. De acuerdo al artículo segundo de la citada Resolución de Consejo Directivo N° 171-2020-CD/OSIPTEL, se encargó a la Gerencia General del OSIPTEL, a propuesta de la Dirección de Atención y Protección del Usuario y la Secretaría Técnica de Solución de Reclamos, la aprobación de los lineamientos que deben utilizar las empresas operadoras para la validación de identidad de la condición de abonado o usuario, en la presentación de reclamos.

2.3. Mediante Resolución N° 315-2020-GG/OSIPTEL publicada en el diario oficial El Peruano el 5 de diciembre de 2020, se dispuso la publicación para comentarios, en la página web del OSIPTEL, el Proyecto de Lineamientos para la validación de la condición de abonado o usuario en la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas.

2.4. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 209-2020-CD/OSIPTEL emitida el 30 de diciembre de 2020, se aprobó, entre otros, la modificación del artículo 25 del Reglamento de Reclamos, a fin de establecer la obligación de las empresas operadoras de implementar y aplicar los lineamientos establecidos para la validación de la condición de abonado o usuario, que apruebe la Gerencia General del OSIPTEL.

III. ANÁLISIS

3.1. SOBRE EL AMBITO DE APLICACIÓN

Al respecto, corresponde precisar que la aplicación de los lineamientos de validación se realizará dependiendo del tipo de servicio público involucrado en el procedimiento de reclamo, considerando lo dispuesto en los artículos 25° y 50-A del Reglamento de Reclamos.



En ese sentido, para el caso de reclamos, recursos de apelación y queja del servicio público móvil mediante el canal telefónico o página web solo corresponderá validar la condición de abonado, en tanto no se encuentra habilitada la participación del usuario por dichos canales de atención.

3.2. LINEAMIENTOS DE VALIDACIÓN DE ACUERDO AL CANAL DE PRESENTACIÓN

Con el objeto de proponer los lineamientos que deberán ser utilizados por las empresas operadoras para la validación la condición de abonados y usuarios, en los procedimientos de reclamos, se ha tomado en consideración aquellos que, actualmente, las empresas operadoras vienen empleando para validar la condición de abonado o usuario en otros trámites; tales como los mecanismos dispuestos en el Decreto Legislativo N° 1338¹ y en el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones² (en adelante, TUO de las Condiciones de Uso), para la validación de identidad del solicitante de servicios públicos de telecomunicaciones, así como los mecanismos de validación de datos personales propuestos por las empresas operadoras para (i) la aprobación del flujo de obtención de la contraseña única; y (ii) el procedimiento de reporte por sustracción o pérdida del equipo terminal móvil.

3.2.1. PARA EL CANAL PERSONAL (PRESENCIAL)

En virtud de lo dispuesto en el artículo 8° del Decreto Legislativo N° 1338, las empresas operadoras de servicios públicos móviles verifican la identidad del contratante del servicio público móvil mediante el sistema de verificación biométrica de huella dactilar.

Para otro tipo de servicio, en aplicación de lo previsto en el artículo 11° del TUO de las Condiciones de Uso, para la contratación del servicio la empresa operadora debe verificar la identidad del solicitante exigiendo para ello la exhibición de su documento legal de identificación.

Asimismo, se observa que las empresas operadoras emplean dichos mecanismos de verificación de identidad (verificación biométrica o exhibición de documento de identidad) inclusive para otros trámites que no tienen una exigencia regulatoria específica para su uso; ello con el objetivo de obtener mayor seguridad sobre la participación de la persona habilitada para dichos trámites.

En ese sentido, considerando que el uso que se viene dando a dichos mecanismos se ha estimado conveniente que estos también puedan ser implementados para la validar la condición de abonado en la presentación de reclamos, recurso de apelación y quejas.

Del mismo modo, para la validación del abonado extranjero que no se encuentre registrado en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC, en línea con lo previsto en el artículo 41° del Decreto Supremo N° 007-2019-IN, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338, así como, del artículo 11° del TUO de

¹ Decreto que crea el “Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana”.

² Aprobado mediante Resolución del Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL y sus modificatorias



las Condiciones de Uso se podrá considerar verificada su condición mediante la exhibición de cualquiera de los documentos: Carné de Extranjería, Pasaporte o el documento legal de identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones.

De otro lado, para validar la condición de usuario, se ha considerado necesaria la exhibición del documento de identidad o verificación biométrica de su huella dactilar y, de manera adicional, la validación de información que lo vincule con el servicio materia de reclamo, tal como la exhibición del último recibo del servicio; y en caso no se cuente con dicho documento, la formulación de preguntas de validación.

Para ello, se ha tomado en cuenta la información brindada al OSIPTEL por las empresas operadoras respecto de los datos que son requeridos para la validación de identidad en la presentación del reporte por sustracción o pérdida del equipo terminal, en cumplimiento de lo dispuesto en el numeral (iv) del artículo 125° del TUO de las Condiciones de Uso

3.2.2. PARA EL CANAL TELEFONICO

Al respecto, para la validación de la condición de abonado que se realiza a través del canal telefónico se ha considerado lo previsto en el numeral (ii) del artículo 118° del TUO de las Condiciones de Uso, de tal manera, que la empresa operadora en primer lugar requiera el número documento de identidad del abonado así como la fecha de emisión de dicho documento de identidad, y además realice preguntas de validación tales como el nombre del padre, nombre de la madre, lugar de nacimiento y la fecha de nacimiento.

En atención a los comentarios recibidos, se establece como una pregunta habilitante la información de la fecha de emisión del documento de identidad, manteniendo el esquema previsto en la Resolución N° 024-2018-PD/OSIPTEL.

Para dichos efectos, las empresas operadoras deberán validar la respuesta brindada por el abonado con la información obrante en la base de datos del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC, o bases de datos alternas de alta confiabilidad.

De otro lado, para validar la condición de abonado extranjero así como de usuario, la empresa operadora deberá solicitar el tipo y número de documento de identidad y; adicionalmente, formulará preguntas de validación que lo vinculen con la prestación del servicio, para lo cual serían aplicables las preguntas propuestas en la sección anterior para el canal personal (presencial).

3.2.3. PARA EL CANAL WEB O APLICATIVO

En caso el abonado decida presentar el reclamo a través de la página web de Internet de la empresa operadora, para validar su identidad deberá requerirse su número de identidad y la fecha de emisión de dicho documento; así como, la absolución de preguntas de validación, para lo cual se implementan las preguntas propuestas para el canal telefónico.



Asimismo, la propuesta de validación planteada para el canal telefónico, será implementada para validar la condición de abonado extranjero así como del usuario.

3.3. COMENTARIOS AL PROYECTO DE LINEAMIENTOS

Conforme se mencionó anteriormente, la propuesta de Lineamientos fue publicada en el diario oficial El Peruano para comentarios por un plazo de 15 días calendario.

En atención a ello, se recibieron comentarios de las siguientes empresas operadoras:

- Comunicación de Telefónica del Perú S.A.A., remitida mediante documento TDP-3785-AG-GER-20, recibida el 21 de diciembre de 2020.
- Comunicación de América Móvil Perú S.A.C., remitida mediante documento DMR-CE-2779-20, recibida el 21 de diciembre de 2020.
- Comunicación de Entel Perú S.A, remitida mediante documento CGR-5229/2020, recibida el 21 de diciembre de 2020.
- Comunicación de Viettel Perú S.A.C., remitida mediante carta N° 2787-2020/DL, recibida el 21 de diciembre de 2020.

Asimismo, se realizó la evaluación de cada uno de los comentarios recibidos conforme a la Matriz de Comentarios que se adjunta en el Anexo N° 1.

IV. PROPUESTA

Por lo antes señalado, a continuación se presenta la propuesta elaborada de manera conjunta por la Dirección de Atención y Protección del Usuario y la Secretaría Técnica, referida a los lineamientos que deben utilizar las empresas operadoras para la validación de identidad de los abonados y usuarios, en los procedimientos de reclamos, que comprende las apelaciones y quejas; considerando cada canal dispuesto para la presentación de reclamos:

“LINEAMIENTOS PARA LA VALIDACIÓN DE LA CONDICIÓN ABONADO O USUARIO EN LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS, RECURSO DE APELACIÓN Y QUEJAS”

1. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Al inicio de la presentación de reclamos, recurso de apelación y quejas, las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones aplican los siguientes lineamientos para la validación de la condición de abonado o usuario.

Los lineamientos para la validación de la condición de abonado o usuario en la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas correspondientes al servicio público móvil, solo aplican para el abonado del servicio, de conformidad con lo previsto en el artículo 50-A del Reglamento para la Atención



de Gestiones y Reclamos del Usuario de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Los lineamientos para la validación de la condiciones de abonado o usuario también se aplican inclusive para aquellos reclamos, recursos de apelación o quejas ingresadas por el Libro de Reclamaciones de las empresas operadoras. En estos casos, la empresa operadora que advierta que el reclamo, la queja o el recurso no cumple con los presupuestos exigidos para su presentación, otorga al abonado o usuario el plazo de tres (03) días hábiles a fin de que acredite su condición de abonado o usuario en el procedimiento de reclamo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 31 del citado Reglamento.”

2. CANAL PERSONAL (PRESENCIAL)

Para validar la condición de abonado nacional, la empresa operadora realiza la verificación biométrica de su huella dactilar o solicita la exhibición del documento nacional de identidad –DNI, comparando dicha información con su registro de abonados.

En caso que el abonado del servicio sea una persona jurídica, la empresa operadora debe requerir a su representante legal: **(i)** la exhibición de la vigencia de poder respectiva, y **(ii)** la exhibición de su documento legal de identificación o la verificación biométrica de su huella dactilar. La vigencia de poder no es exigible en aquellos casos en los cuales el representante se encuentre previamente registrado en los sistemas de la empresa operadora.

Para el caso del abonado extranjero que no se encuentre registrado en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC, se considera verificada su condición mediante la exhibición de cualquiera de los documentos: Carné de Extranjería, Pasaporte o el documento legal de identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones.

Para validar la condición de usuario, la empresa operadora solicita la exhibición de su documento de identidad o la verificación biométrica de su huella dactilar, y procede conforme al siguiente detalle:

i) Prepago.- Se realizan las siguientes preguntas de validación: **a)** Fecha de última recarga, y **b)** monto de última recarga.

Para una validación exitosa de la condición de usuario del servicio prepago se requiere que cumpla con la exhibición del documento de legal de identidad o verificación biométrica y brinde una (1) respuesta correcta como mínimo.

ii) Postpago.- Se solicita la exhibición o copia del último recibo del servicio, y solo en caso no cuente con dicho documento, se realizan las siguientes preguntas de validación: **a)** fecha del vencimiento del recibo, **b)** monto del plan tarifario, y **c)** dirección de facturación.

Para una validación exitosa de la condición de usuario del servicio postpago se requiere que cumpla con la exhibición del documento de identidad y brinde dos (2) respuestas correctas como mínimo.”



Para una validación exitosa de la condición de usuario se requiere que cumpla con la exhibición del documento de identidad y brinde dos (2) respuestas correctas como mínimo.

3. CANAL TELEFÓNICO

Para validar la condición de abonado nacional, la empresa operadora solicita que se indique el número documento legal de identidad del abonado y la fecha de emisión de dicho documento, luego de ello realiza de manera aleatoria dos (2) de cualquiera de las siguientes preguntas de validación: **a)** nombre del padre, **b)** nombre de la madre, **c)** lugar de nacimiento, y/o **d)** fecha de nacimiento,

Para una validación exitosa se requiere que se brinde el número del documento de identidad y la fecha correcta de su emisión, así como que ambas preguntas de la validación sean contestadas de forma correcta.

Para validar la condición de abonado extranjero así como de usuario, la empresa operadora solicita indique su tipo y número de documento de identidad y procede conforme al siguiente detalle:

- i) **Prepago.-** Se realiza las siguientes preguntas de validación: **a)** Fecha de última recarga, y **b)** monto de última recarga,

Para una validación exitosa de la condición de abonado extranjero o usuario del servicio prepago se requiere que se brinde los nombres y apellidos, el número del documento de identidad, así como, una (1) respuesta correcta como mínimo.

- ii) **Postpago.-** Se realizan las siguientes preguntas de validación: **a)** fecha del vencimiento del recibo, **b)** monto del plan tarifario, y **c)** dirección de facturación.

Para una validación exitosa de la condición de abonado extranjero o usuario del servicio postpago se requiere que se brinde los nombres y apellidos, el número del documento de identidad, así como, dos (2) respuestas correctas como mínimo.”

4. CANAL WEB

Para validar la condición de abonado nacional la empresa operadora solicita que se indique el número documento de identidad del abonado y la fecha de emisión de dicho documento, luego de ello realiza de manera aleatoria dos (2) de cualquiera de las siguientes preguntas de validación: **a)** nombre del padre, **b)** nombre de la madre, **c)** lugar de nacimiento, y **d)** fecha de nacimiento.

Para una validación exitosa se requiere que se brinde el número correcto del documento de identidad y la fecha correcta de su emisión, así como ambas respuestas sean contestadas de forma correcta.

Para validar la condición de abonado extranjero así como de usuario, la empresa operadora solicita indique su tipo y número de documento de identidad y procede conforme al siguiente detalle:



- i) **Prepago.-** Se realizan las siguientes preguntas de validación: **a)** Fecha de última recarga, y **b)** monto de última recarga
Para una validación exitosa de la condición de abonado extranjero o usuario del servicio prepago se requiere que se brinde los nombres y apellidos, el número del documento de identidad, así como, una (1) respuesta correcta como mínimo.
- ii) **Postpago.-** Se requiere la respuesta de las siguientes preguntas de validación: **a)** fecha del vencimiento del recibo, **b)** monto del plan tarifario, y **c)** dirección de facturación.
Para una validación exitosa de la condición de abonado extranjero o usuario del servicio postpago se requiere que se brinde los nombres y apellidos, el número del documento de identidad, así como, dos (2) respuestas correctas como mínimo.”

5. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

En aquellos casos en los cuales no se logre validar la condición de abonado o usuario, la empresa operadora informa al solicitante las preguntas que no respondió correctamente, o los documentos que no presentó o exhibió, de ser el caso; así como, que no puede presentar, en esta oportunidad, el reclamo, apelación o queja, según corresponda.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIÓN

En virtud de lo expuesto, se presenta el proyecto de los Lineamientos para la validación de la condición de abonado o usuario en la presentación de reclamos, recurso de apelación y quejas.

Adicionalmente, resulta pertinente considerar que los referidos lineamientos podrán ser modificados de acuerdo con los resultados que se obtengan respecto del seguimiento y monitoreo que realice la Dirección de Atención y Protección del Usuario sobre su efectividad.

Se recomienda que la Gerencia General la aprobación de los referidos lineamientos.

Atentamente,

