

A	:	SERGIO ENRIQUE CIFUENTES CASTAÑEDA GERENTE GENERAL
ASUNTO	:	SOLICITUDES DE AMPLIACIÓN DE PLAZO DE LA NORMA QUE MODIFICA EL T.U.O. DE LAS CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES, APROBADA POR RESOLUCIÓN N° 072-2022-CD/OSIPTEL
FECHA	:	31 de agosto de 2022
REFERENCIA	:	Resolución de Consejo Directivo N° 072-2022-CD/OSIPTEL

	CARGO	NOMBRE
ELABORADO POR	COORDINADORA LEGAL	MATILDE GONZALEZ
REVISADO POR	SUBDIRECTORA DE PROTECCIÓN DEL USUARIO	HAYINE GUSUKUMA LOZANO
APROBADO POR	DIRECTORA DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DEL USUARIO (E)	HAYINE GUSUKUMA LOZANO



I. OBJETO

El presente informe tiene por objeto evaluar las solicitudes de ampliación de plazo establecido para la vigencia de las disposiciones de la Resolución de Consejo Directivo N° 072-2022-CD/OSIPTEL presentadas por las empresas América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A., Telefónica del Perú S.A.A., Viettel Perú S.A.C. y Suma Móvil Perú S.A.C., así como por la Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional – AFIN.

II. ANTECEDENTES

- 2.1. Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 072-2022-CD/OSIPTEL, publicada en el diario oficial El Peruano con fecha 12 de abril de 2022, se modificó el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
- 2.2. La Primera Disposición Complementaria Final de la referida resolución estableció que las disposiciones previstas en el artículo 11, tercer párrafo del artículo 11-A, numeral 2, 3 y 5 del artículo 67-B, 71, 75-B, 121-B, tercer y noveno párrafo del artículo 128, así como del artículo tercero de la citada resolución entraron en vigencia en el plazo de dos (2) meses desde su publicación, esto es, a partir del 12 de junio de 2022. Las demás disposiciones entrarían en vigencia en el plazo de cinco (5) meses desde la publicación, esto es, a partir del 12 de setiembre de 2022.
- 2.3. Las empresas América Móvil Perú S.A.C. (en adelante, **CLARO**), Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante, **TELEFONICA**), Entel Perú S.A.C. (en adelante, **ENTEL**), Viettel Perú S.A.C. (en adelante, **BITEL**) y Flash Services S.R.L. (en adelante, **FLASH**) solicitaron en el mes de junio de 2022, la ampliación de plazo de la entrada en vigencia de la Resolución de Consejo Directivo N° 072-2022-CD/OSIPTEL.
- 2.4. En atención a dichas solicitudes, mediante cartas C.461-GG/2022, C.462-GG/2022, C.463-GG/2022, C.464-GG/2022 y C.465-GG/2022 la Gerencia General, según el Acuerdo 876/4155/22 de Consejo Directivo del OSIPTEL, adoptado en la Sesión N° 876 realizada con fecha 14 de junio de 2022, comunicó a **CLARO, TELEFÓNICA, ENTEL, BITEL y FLASH** que sus solicitudes fueron denegadas, entre otros, por cuanto de las solicitudes analizadas no se observaron argumentos sólidos que sustenten un aplazamiento de la norma hasta finales de año o el próximo año, por el contrario, se observó que algunas de las obligaciones ya se encontraban implementadas.
- 2.5. Con fecha 4 de agosto de 2022, la empresa operadora móvil virtual Suma Móvil Perú S.A.C. (en adelante, **SUMA MÓVIL**), mediante carta S/N, solicitó una prórroga del plazo establecido para la entrada en vigencia de las disposiciones de la Resolución de Consejo Directivo N° 072-2022-CD/OSIPTEL.
- 2.6. Mediante carta N° DMR-CE-1809-22, recibida el 4 de agosto de 2022, **CLARO** solicitó una ampliación para la entrada en vigencia de las disposiciones de la



referida resolución, hasta el 15 de diciembre de 2022, esto es, por un periodo de aproximadamente tres (3) meses.

- 2.7. Mediante carta N° 147-2022, recibida el 8 de agosto de 2022, **AFIN** solicitó una ampliación de cuatro (4) meses para la entrada en vigencia de las disposiciones de la referida resolución.
- 2.8. Mediante carta N° TDP-3042-AG-GER-22, recibida el 9 de agosto de 2022, **TELEFÓNICA** solicitó la ampliación del plazo hasta el mes de enero de 2023 para la entrada en vigencia de las disposiciones de la referida resolución, esto es, por el periodo de cuatro (4) meses.
- 2.9. Mediante carta N° CGR-1938/2022-JRU, recibida el 11 de agosto de 2022, **ENTEL** solicitó la ampliación del plazo hasta el mes de abril de 2023 para la entrada en vigencia de la referida resolución, esto es, por el periodo de siete (7) meses.
- 2.10. Mediante carta N° 0759-2022/DL, recibida el 17 de agosto de 2022, **BITEL** solicitó la ampliación de cuatro (4) meses para la entrada en vigencia de las disposiciones de la referida resolución.

III. DECLARACIÓN DE CALIDAD REGULATORIA

El presente informe que analiza las solicitudes de ampliación de plazo para el inicio de la vigencia de las disposiciones de la Resolución de Consejo Directivo N° 072-2022-CD/OSIPTEL no impone mayores obligaciones regulatorias, por lo que, de conformidad con lo dispuesto por los Lineamientos de Calidad Regulatoria, aprobados mediante Resolución N° 069-2018-CD/OSIPTEL, no resulta aplicable la emisión de la Declaración de Calidad Regulatoria que establecen los referidos Lineamientos.

IV. ANÁLISIS

- 4.1. El OSIPTEL mediante Resolución de Consejo Directivo N° 072-2022-CD/OSIPTEL, publicada en el mes de abril de 2022, ha establecido obligaciones adicionales a las empresas operadoras que permitan disminuir la vulnerabilidad en las contrataciones y reposiciones de chip, a fin de garantizar una adecuada información, contratación y provisión del servicio.
- 4.2. Teniendo en cuenta que, conforme a lo desarrollado en el informe que sostiene la modificación normativa, actualmente, se observa un incremento de los fraudes en la contratación del servicio y reposición de SIM Card, se estableció que algunas disposiciones de la referida resolución entren en vigencia en un plazo de dos (2) meses y las demás disposiciones en el plazo de cinco (5) meses.
- 4.3. Se consideró un plazo de dos meses para aquellas obligaciones cuya implementación no requería de un cambio sustancial en los sistemas de la empresa operadora y que, inclusive, ya venían siendo aplicadas. Respecto de las demás disposiciones se dispuso que entren en vigencia en cinco (5) meses, teniendo en cuenta las modificaciones que deben efectuar las empresas operadoras y la urgencia de la aplicación de la nueva normativa para evitar el incremento de casos de fraude en la contratación y reposición de SIM Card.



Tabla N° 01: Obligaciones establecidas mediante Resolución N° 072-2022-CD/OSIPTEL

Al día siguiente – 13.04.2022	A los 2 meses – 12.06.2022	A los 5 meses – 12.09.2022
<ul style="list-style-type: none"> • Campaña de difusión de aplicativos informáticos 	<ul style="list-style-type: none"> • Exhibición del DNI para contratación y reposición de SIM card. • Reposición de SIM card solo en centros y puntos de atención, u otros aprobados. • Verificación biométrica para el apoderado. • Suspensión del servicio o reposición cuestionada. • Entrega de documentos de los trámites cuestionados. • Entrega de la contraseña al momento de la contratación u otro en que se valide la identidad del abonado mediante verificación biométrica. • Información al abonado sobre el uso, obligatoriedad y recuperación de la contraseña. 	<ul style="list-style-type: none"> • Límite de intentos de verificación biométrica. • Envío de alertas en la contratación y reposición por SMS y correo electrónico. Opcional mensaje adicional por otro medio. • Reglas sobre registro de distribuidor y demás canales. • Uso obligatorio de la contraseña única ante altas adicionales, cambio de titularidad y reposición de SIM card. • Reactivación en cuatro horas. • Ingreso de fecha de emisión de DNI para la auto-activación • Derogatorias.

4.4. Como se puede advertir, a la fecha ya son exigibles las disposiciones cuya vigencia se estableció al día siguiente de la publicación de la norma y a los dos (2) meses de dicha publicación (indicadas en la primera y segunda columna de la tabla N° 1), encontrándose próximas a entrar en vigencia aquellas cuyo plazo fue de cinco (5) meses (señaladas en la tercera columna de la tabla N° 1), respecto de las cuales corresponde la evaluación de las solicitudes de ampliación de plazo presentadas por las empresas operadoras en el presente mes.

4.5. Al respecto, **SUMA MÓVIL** solicita la ampliación de plazo de la entrada en vigencia de las disposiciones previstas en la Resolución de Consejo Directivo N° 072-2022-CD/OSIPTEL, argumentando lo siguiente:

- La empresa no tuvo oportunidad en participar en el proceso de revisión del proyecto normativo, debido a que se encontraba en los trámites de obtención de la concesión como operador móvil virtual -OMV y, a la fecha, no habría finalizado un análisis de impacto en relación con las posibles intervenciones técnicas necesarias dadas las implicaciones operativas de tales obligaciones.
- Requiere de una ampliación de plazo para el inicio de la vigencia de las obligaciones descritas en la citada Resolución, con el fin de realizar los análisis internos necesarios que les permitan identificar si se encuentran o no en adecuación completa respecto del cumplimiento de la Resolución.

4.6. Del mismo modo, **AFIN** solicita una ampliación de cuatro (4) meses para la entrada en vigencia de la última modificación del TUO de las Condiciones de Uso, y para ello señala lo siguiente:



- La norma ha establecido la obligación de efectuar profundos e importantes cambios en diversos procesos de atención al cliente, tales como los procesos de venta, de atención post-venta, entre otros, de todas las empresas que ofrecen la contratación de servicios móviles, todo lo cual deberá ser implementado a más tardar el próximo mes de setiembre.
- Las empresas han venido realizando sus mayores esfuerzos por avanzar en dichas implementaciones pero pese a esos esfuerzos los plazos de implementación han resultado insuficientes dado que varios de los cambios impactan lógicas relevantes en los sistemas comerciales y aplicaciones, como puede ser las 4 horas para activación de los cambios de SIM card, la incorporación de la contraseña única en procesos de venta y postventa en las distintas plataformas transaccionales involucradas, un cambio total al proceso de enrolamiento de vendedores que debe masificarse a toda la fuerza de ventas, entre otros. A ello se suma que, a la fecha, no se ha culminado el proceso de aprobación de la totalidad de los flujos de contratación y/o transacciones por parte de OSIPTEL, lo que genera aún un nivel de incertidumbre respecto de si lo que se viene avanzando será o no el modelo final.
- Las modificaciones implican sustanciales cambios en los sistemas, plataformas y procesos de atención al propio cliente, razón por la cual resulta necesario contar con un plazo adicional, no sólo para culminar los diversos desarrollos e implementaciones a nivel técnico, sino también para establecer y definir los procesos de control que resulten pertinentes, así como para trasladar dicha información y los nuevos procedimientos de atención de las diversas transacciones impactadas a la fuerza de venta y personal de los diversos canales con que cuenta cada empresa operadora, todo ello de cara a lograr una adecuada atención a los clientes y alcanzar los objetivos perseguidos por el regulador.
- La implementación de las diversas obligaciones, contenidas en la norma de la referencia, se han venido efectuando de manera paralela a la implementación de la normativa del sistema de seguimiento de bajas y migraciones (Resolución N° 111-2021-CD/OSIPTEL), de la tercera etapa del RENTESEG (Resolución N° 007-2020-CD/OSIPTEL), del Sistema Interoperable de Reclamos (Resolución N° 251-2021-CD/OSIPTEL), de la modificación al Reglamento de Reclamos (Resolución N° 145-2021-CD/OSIPTEL), del Sistema de Intercambio de Averías (Resolución N° 452-2021-GG/OSIPTEL), del Sistema de Medición Automatizado (Resolución N° 137-2021-CD/OSIPTEL); todo lo cual implica que los mismos equipos de trabajo efectúen diversos cambios que, en su gran mayoría, impactan en sistemas y plataformas comunes que concentran las transacciones impactadas --alta nueva, reposición de Sim Card y cambio de titularidad--, haciendo necesario que los trabajos de adecuación, implementación y nuevos desarrollos se efectúen de manera integral y no en momentos o etapas aisladas.

4.7. Por su parte, **CLARO** solicita una ampliación de tres (3) meses para la entrada en vigencia de la última modificación del TUO de las Condiciones de Uso, manifestando lo siguiente:



- Para la implementación de la modificación normativa se requiere ejecutar una serie de cambios, adecuaciones e implementaciones nuevas en los diferentes procesos y plataformas que las empresas ponen a disposición de sus clientes con el propósito de cumplir con las exigencias regulatorias que se han venido dando en los últimos meses --como *por ejemplo, las disposiciones contenidas en los artículos 10°A y 10°B de las Condiciones de Uso que tienen por finalidad la digitalización de diversas transacciones que viene siendo promovida por las empresas y el propio el regulador--*.
- Asimismo, la empresa se viene enfocando, principalmente, en la obligación del uso de la contraseña única como un doble factor de autenticación en las transacciones de alta nueva de línea móvil, reposición de SIM card y cambio de titularidad.
- La referida implementación genera que una importante cantidad de sistemas comerciales de venta y post venta sean impactados, siendo que, a partir del análisis realizado serían más de diez (10) plataformas comerciales y ciento cincuenta (150) componentes de software para lograr que los procesos de negocio cumplan con el cambio normativo contenido no solo en el artículo 128° (contraseña única), sino también en las demás normas relativas a los nuevos controles dispuestos por la norma al momento de realizar las transacciones de alta nueva móvil, portabilidad, reposición de SIM card y cambio de titularidad del servicio móvil, cuya fecha estimada de puesta en producción de manera integral se encuentra prevista para el 15 de diciembre del presente año.
- A la fecha también se ha venido trabajando y/o se encuentran en curso una serie de desarrollos e implementaciones requeridas por el regulador en diversas normas, que son atendidas y operadas por las mismas áreas técnicas que tienen a su cargo la implementación de la modificación de las Condiciones de Uso, entre las que mencionan, por ejemplo, el Sistema de Monitoreo de Bajas y Migraciones (Resolución N° 111-2021-CD/OSIPTEL), la implementación del Sistema Interoperable de Reclamos (Resolución N° 251-2021-CD/OSIPTEL), la modificación al Reglamento de Reclamos (Resolución N° 145-2021-CD/OSIPTEL), el Sistema de Intercambio de Averías (Resolución N° 452-2021-GG/OSIPTEL) y el Sistema de Medición Automatizado (Resolución N° 137-2021-CD/OSIPTEL), entre otros, que impactan los mismos sistemas comerciales, de atención al cliente (venta y post venta), plataformas y procesos que han ocasionado que el plazo de cinco (05) meses previsto mediante la Resolución N° 072-2022-CD/OSIPTEL resulte insuficiente para culminar adecuadamente y de manera integral el proceso de implementación, teniendo en cuenta que, en dicho plazo, también se debe trabajar, implementar y desarrollar en paralelo las demás modificaciones normativas.
- La implementación de los cambios normativos contenidos en la Resolución N° 072-2022-CD/OSIPTEL, no solo en lo que respecta al uso de la contraseña única, sino también a los nuevos controles al momento de la venta y postventa, conlleva una serie de actividades que requieren de tiempos adecuados y razonables, por los profundos impactos en los procesos internos



y sistemas utilizados para la venta y post venta de sus servicios, motivo por el cual, cualquier cambio, a nivel de dichas plataformas, resulta sensible y hace que sea necesario de que se considere un tiempo mínimo adicional para implementar dichos cambios, el cual ha sido estimado hasta el 15 de diciembre de 2022, para realizar los desarrollos pertinentes, efectuar la certificación de los cambios, pruebas y puesta en producción, siendo que dicho plazo resulta determinante e indispensable para una adecuada y efectiva implementación de las disposiciones contenidas en la referida norma en su conjunto y de manera integral, de modo tal que permita asegurar el cumplimiento de la finalidad perseguida por el regulador.

4.8. En la misma línea, **TELEFÓNICA** solicitó que las disposiciones de la Resolución de Consejo Directivo N° 072-2022-CD/OSIPTTEL entren en vigencia en el mes de enero de 2023 (esto es, en 4 meses), debido a lo siguiente:

- Se han encontrado complejidades adicionales en el desarrollo de las adecuaciones que se requieren para implementar el flujo de generación y uso de contraseña única en todos los niveles de venta y postventa impactados.
- La implementación de todas las adecuaciones necesarias para la solución de generación y uso de contraseña única involucra diversos impactos a nivel de procesos, herramientas y aplicaciones que usan a nivel de venta y postventa. Ello supone no solo un nuevo diseño y desarrollo de la solución de la contraseña única, sino la integración de la solución con cada una de las herramientas de venta (+simple, app delivery, autoactivación, app venta móvil, etc.), así como la adaptación de estas creando nuevas opciones, nuevas pantallas, etc.
- Por otro lado, algunos procesos a implementar guardan dependencia con el desarrollo de la solución de contraseña única. Como es el caso de las adecuaciones que se deben realizar en la app de autoactivación. Resulta imprescindible poner en producción la auto activación integrada a un flujo de obtención y uso de contraseña única.
- Se requiere de un plazo adicional para realizar pruebas de post despliegue, capacitación amplia al personal, etapa de actualización de aplicaciones y estabilización a fin de asegurar un óptimo funcionamiento de cada una de las funcionalidades que modifican de manera relevante el actual proceso de venta y la reposición de SIM card.

4.9. Asimismo, **ENTEL** solicitó que las disposiciones de la Resolución de Consejo Directivo N° 072-2022-CD/OSIPTTEL entren en vigencia en el mes de abril de 2023, sustentando lo siguiente:

- El proyecto que contempla las modificaciones del TUO de las Condiciones de Uso, a nivel técnico, consta de seis (6) etapas: **(i)** Elaboración del BNSOW, **(ii)** Elaboración del SOW, **(iii)** Gestión de Presupuesto, **(iv)** Preparación de pruebas en preproducción y Pruebas UAT, **(v)** Ejecución; y, **(vi)** el Pase a producción. Ahora bien, una etapa fundamental para la ejecución de todo proyecto es la elaboración del SOW, el cual constituye el documento técnico donde se plasman los impactos y desarrollos que involucra cada una de las



obligaciones contenidas en el BNSOW; es decir, se realizan las estimaciones, el nivel de complejidad, las configuraciones que necesita cada proceso impactado, se establece el tipo de impacto que involucra cada uno de ellos, entre otros. Actualmente, se encuentran en la elaboración de la solución técnica para darle viabilidad a los cambios impuestos (SOW), puesto que cada obligación requerida en las modificaciones involucran acciones que impactan no solo en todos sus canales (autoactivado, puntos de venta, digital -página web y app redes sociales, WhatsApp, otros), sino también en las plataformas que componen cada uno de estos canales, como son Siebel, Azzure, Bus, APP Delivery, BI, Infobid, CIS, EOC, BSCS, APP Autoactivado, etc.

- La implementación de los cambios normativos influye en alrededor de doce (12) canales y diecisiete (17) plataformas, las cuales se encuentran estrechamente vinculadas, por ende, un cambio en los canales tendrá necesariamente un impacto en las plataformas y viceversa; situación que está ocasionando que la complejidad técnica transite desde un nivel medio a muy alto, sobre todo cuando lo que se pretende alcanzar es una conectividad integral para garantizar la operatividad y funcionalidad, conforme a los requerimientos normativos.
- Sumado al impacto en las mencionadas plataformas, respecto del uso obligatorio de la contraseña única también se deben llevar a cabo, principalmente, los siguientes desarrollos:
 - Adecuaciones en el front y back de los canales de atención para incorporar dentro de sus flujos un paso de ingreso y verificación de identidad, adicional a la biometría.
 - Integraciones de todos los canales con la plataforma web que servirá como medio de ingreso de la contraseña única y con la plataforma que soporta la funcionalidad de contraseña única. Se tendrán nuevos API (*"application programming interface"*).
 - Generación de una nueva actividad dentro de la orden que recoja el sustento de haber pasado la verificación de contraseña única exitosa como parte de la orden.
 - Almacenamiento de nueva información y creación de campos dentro de nuestras plataformas.
- Como se observa, las tareas indicadas requieren la creación de nuevos *application programming interface (API)*, de campos y categorías en sus plataformas que deben interrelacionarse, entre otros, para hacer factible el uso de la contraseña; lo cual demanda un periodo de implementación mayor al otorgado.
- Con relación a la validación de identidad del personal que participa en la contratación, se menciona que dicho proceso es altamente complejo, dado que dicha funcionalidad debe aplicarse en todos los sistemas de venta que utilizan los diferentes canales con los que cuenta **ENTEL**; debiendo también colocar restricciones para que solo cuando ocurra una validación exitosa de identidad, se pueda continuar con el flujo de la contratación del servicio.



- En la transacción de reposición de SIM card, la espera de cuatro (4) horas para activar el mismo tiene un mayor nivel de complejidad, dado que dicho retardo implicaría que adecúen sus plataformas para que se permita configurar el tiempo de activación; siendo que se busca que el sistema tenga la capacidad de poder contabilizar que hayan transcurrido, como mínimo, las 4 horas desde la notificación de los mensajes, a fin de permitir que los recursos de la orden pasen a un estado de “aprovisionamiento/activados”. Al respecto, vienen trabajando para que dicho proceso se realice de manera automática sin intervención manual.
- **ENTEL** se encuentra en pleno proceso de implementación de sus plataformas B2B y B2C, como parte de su proceso de transformación digital.
- Debe considerarse que la implementación de las distintas obligaciones bajo comentario, se han venido efectuando de manera paralela a la implementación de otras normas, tales como:

Número	Norma
Res. 111-2021-CD/OSIPTEL	Sistema de seguimiento de bajas y migraciones
Res. 007-2020-CD/OSIPTEL	Tercera etapa del Renteseq
Resolución N° 251-2021-CD/OSIPTEL	Sistema interoperable de reclamos
Resolución N° 145-2021-CD/OSIPTEL	Modificación al reglamento de reclamos
Resolución 452-2021-GG/OSIPTEL	Sistema de intercambio de averías

4.10. Por su parte, **BITEL** solicita una ampliación de cuatro (4) meses para la entrada en vigencia de la última modificación del TUO de las Condiciones de Uso, para lo cual se sustenta en lo siguiente:

- Existen ciertas disposiciones que deben ser coordinadas con otras entidades públicas, como ocurre con la obligación de contar con la fecha de emisión del documento nacional de identidad para el mecanismo de auto-activación dispuesto en el numeral (vi) del artículo 118°. Al respecto, se vienen realizando las gestiones necesarias con el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) a fin de obtener dicha información a través de la consulta en línea; sin embargo, su implementación estaría demandando mayor tiempo del esperado.
- Respecto del resto de las disposiciones que se encuentran próximas a entrar en vigencia, tal como la de proceder con realizar la reposición de SIM Card luego de las cuatro (4) horas de presentada la solicitud, así como el ingreso obligatorio de la contraseña única, para la contratación de nuevos servicios, cambio de titularidad y reposición de SIM Card, de manera adicional a las validaciones de identidad previstas en los artículos 11, 11-A y 67-B; entre otras disposiciones, estarían realizando acciones de carácter técnico lo cual está demandando mayor tiempo del esperado, ello a razón de lo siguiente:

- Para la implementación de la validación biométrica de sus agentes que participan durante todo el proceso de contratación, se encuentran realizando cambios en la interfaz del usuario, tanto en los canales de atención al cliente presenciales como para los canales digitales.



- Respecto a la implementación de la contraseña única de forma obligatoria para la contratación de nuevos servicios, cambio de titularidad y reposición de SIM Card, se está realizando la reestructuración y varias modificaciones en los flujos de dichos procedimientos.
 - En adición a ello, se encuentran realizando un nuevo diseño de su Base de Datos, de tablas, actualización y modificación de la API (interfaz) de las soluciones digitales. Es de precisar que, gran parte de los cambios que se realizan en las API's, se están desarrollando junto con proveedores externos lo cual ha implicado una serie de negociaciones.
- 4.11. Conforme se puede observar, las empresas operadoras han solicitado una ampliación que va de entre tres (3) a siete (7) meses, no obstante, varias de ellas coinciden en requerir un plazo de cuatro (4) meses, esto es, hasta enero de 2023.
- 4.12. Asimismo, las empresas operadoras hacen referencia, principalmente, a la complejidad de la implementación de la contraseña única como medida de seguridad obligatoria en las transacciones de cambio de titularidad, reposición de SIM card y nuevas contrataciones.
- 4.13. Al respecto, es de considerar que, a diferencia de las obligaciones que entraron en vigencia el 12 de junio de 2022, la mayor parte de las obligaciones cuyo plazo para su vigencia es cinco (5) meses, no tienen antecedentes en su implementación; por lo que, tal y como lo indican las empresas operadoras, requieren de adecuaciones en sus sistemas y plataformas comerciales y de atención, así como que accedan a información de la base de datos del RENIEC, como ocurre para el caso de validación de la fecha de emisión del DNI en la auto-activación.
- 4.14. Asimismo, debe tenerse en cuenta que la ampliación de plazo para el uso obligatorio de la contraseña única, permitirá que, a la fecha de su entrada en vigencia, exista una mayor cantidad de abonados que cuenten con la contraseña única, considerando que desde el 12 de junio de 2022 su entrega es obligatoria.
- 4.15. En atención a lo expuesto, se considera que corresponde ampliar el plazo de entrada en vigencia de la Resolución N° 072-2022-CD/OSIPTEL, por un periodo de cuatro (4) meses, esto es, hasta enero de 2023, salvo aquellas obligaciones que, conforme se indicó en el Informe N° 00061-DAPU/2022, las empresas han reconocido que tienen implementadas este tipo de medidas u otras similares, como es el caso del límite de intentos de verificación biométrica y el envío de alertas en la contratación y reposición de SIM card, mediante SMS, correo electrónico y, de forma opcional, por otro medio.
- 4.16. Del mismo modo, no corresponde disponer la ampliación de plazo de aquellas disposiciones complementarias que ya se encuentran en aplicación, en virtud de las disposiciones que entraron en vigencia el 12 de junio de 2022¹.

¹ No corresponde disponer la ampliación respecto de la tercera disposición complementaria transitoria (a) siendo que esta, actualmente resulta aplicable, considerando las disposiciones que entraron en vigencia el 12 de junio de 2022. Tampoco corresponde disponer la ampliación respecto de la única disposición complementaria derogatoria (b) de la norma, por cuanto la mayor parte de las disposiciones a las que hace referencia se encuentran sin efecto, salvo lo referido a la contratación a través del canal telefónico,



- 4.17. Sin perjuicio de lo antes expuesto, considerando que las disposiciones previstas en la Resolución de Consejo Directivo N° 072-2022-CD/OSIPTEL buscan brindar mayor seguridad en la contratación del servicio y/o reposición de SIM card, resulta viable que las empresas operadoras que tengan implementadas tales medidas pueden aplicarlas previo a su entrada en vigencia.

V. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN

- 5.1 De acuerdo con lo señalado en los apartados anteriores, se considera que corresponde ampliar el plazo de entrada en vigencia de la Resolución N° 072-2022-CD/OSIPTEL, por un periodo de cuatro (4) meses, esto es, hasta el 12 enero de 2023, salvo las obligaciones previstas en el artículo 11-A, numerales 6 y 7 del artículo 67-B, la tercera disposición complementaria transitoria y la única disposición complementaria derogatoria² de la norma aprobada mediante la referida resolución.
- 5.2 Se considera viable que las empresas operadoras que tengan implementadas las disposiciones previstas en la Resolución N° 072-2022-CD/OSIPTEL puedan aplicarlas previo a su entrada en vigencia.
- 5.3 Se recomienda elevar el presente informe al Consejo Directivo para su aprobación, de considerarlo pertinente.

Atentamente,

considerando que la norma requiere del uso de la contraseña única, lo cual conforme se mencionó previamente las empresas operadoras requieren de un plazo adicional para su entrada en vigencia.

a) **Tercera.- Mecanismos de contratación**

Los mecanismos de contratación aprobados o con conformidad previo a la vigencia de la presente norma quedan sin efecto en los extremos que se opongan a estas disposiciones y corresponde que para su utilización incluyan las validaciones y requisitos establecidos en la presente norma.

(b) **Única.- Derogatorias**

Derogar el numeral 3) del artículo segundo, así como los numerales 1, 2, 3, 4 y 5 del artículo tercero, y el artículo cuarto de la Resolución de Presidencia N° 042-2020- PD/OSIPTEL.

² Salvo lo referido a la contratación a través del canal telefónico.

