

Anexo N° I

MATRIZ DE COMENTARIOS

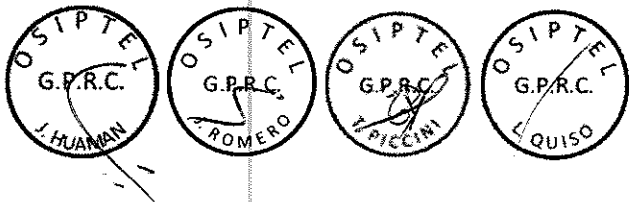
Comentarios al “PROYECTO DE MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PORTABILIDAD NUMÉRICA EN EL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL Y EL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA”

Resolución de Consejo Directivo N° 158-2017-CD/OSIPTEL publicada en el diario oficial El Peruano el 23 de diciembre de 2017.

COMENTARIOS RECIBIDOS:

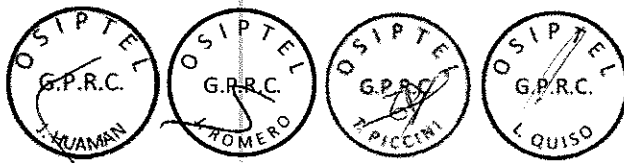
Se han presentado comentarios al referido Proyecto, mediante las siguientes comunicaciones:

- Comunicación de Incacel Móvil S.A. (en adelante, INCACEL), recibida el 22 de enero de 2018.
- Comunicación de Iconectiv Perú S.A.C. (en adelante, Iconectiv), recibida el 25 de febrero de 2018 por correo electrónico.
- Comunicación de Americatel Perú S.A. (en adelante, AMERICATEL), recibida el 30 de enero de 2018 por correo electrónico.
- Comunicaciones de América Móvil Perú S.A.C. (en adelante, AMÉRICA MÓVIL), remitidas mediante carta DMR/CE/N°144/18, recibida el 30 de enero de 2018, carta DMR/CE/N°152/18, recibida el 31 de enero de 2018, carta DMR/CE/N° 420/18, recibida el 19 de marzo de 2018, carta DMR/CE/N° 548/18, recibida el 16 de abril de 2018 y carta DMR/CE/N° 563/18, recibida el 17 de abril de 2018.
- Comunicación de la Asociación Interamericana de Empresas de Telecomunicaciones (en adelante, ASIET), recibida el 01 de febrero de 2018 por correo electrónico.
- Comunicaciones de Entel Perú S.A. (en adelante, ENTEL), remitidas mediante carta N° CGR-182/18, recibida el 31 de enero de 2018 y carta N° CGR-678/18, recibida el 10 de abril de 2018.
- Comunicación de 5G Américas (en adelante, 5G AMERICAS), recibida el 31 de enero de 2018 por correo electrónico.
- Comunicaciones de Telefónica del Perú S.A.A. (en adelante, TELEFÓNICA) remitidas mediante: (i) carta N° TDP-400-AG-GER-18, recibida el 31 de enero de 2018, en la cual solicitó al OSIPTEL la confidencialidad de cierta información, cuya evaluación y pronunciamiento del mismo fue emitido por el OSIPTEL, (ii) carta N° TDP-0555-AG-GER-18, recibida el 08 de febrero de 2018, (iii) carta N° TDP-0847-AG-GER-18, recibida el 07 de marzo de 2018, y (iv) carta N° TDP-1075-SG-GER-18, recibida el 26 de marzo de 2018.



**Matriz de Comentarios**

Artículo 2	Versión Final del Artículo 2
<p><b>Definiciones.</b> Para efectos de la presente norma, se entenderá como:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Abonado:</b> Persona natural o jurídica que ha celebrado un contrato de prestación del servicio público móvil o del servicio de telefonía fija con alguna de las empresas operadoras de dichos servicios, independientemente de la modalidad de pago contratada (postpago, control y prepago).</li> <li><b>Abonado prepago:</b> Abonado que a la fecha de la solicitud de portabilidad mantiene contratado el servicio público móvil o el servicio de telefonía fija bajo la modalidad prepago.</li> <li><b>Abonado postpago:</b> Abonado que a la fecha de la solicitud de portabilidad mantiene contratado el servicio público móvil o el servicio de telefonía fija bajo la modalidad postpago.</li> <li><b>Abonado control:</b> Abonado que a la fecha de la solicitud de portabilidad mantiene contratado el servicio público móvil o el servicio de telefonía fija bajo la modalidad de control.</li> <li><b>Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal:</b> Entidad independiente contratada por los concesionarios del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija que canaliza todos los procesos administrativos y almacena toda la información referente a la portabilidad en el servicio público móvil y en el servicio de telefonía fija.</li> <li><b>Base de Datos Centralizada Principal:</b> Base de datos que contiene la información actualizada correspondiente a la portabilidad en el servicio público móvil y en el servicio de telefonía fija. La titularidad de dicha información corresponde al OSIPTEL.</li> <li><b>Base de Datos Local:</b> Base de datos que contiene la información necesaria para el encaminamiento de las comunicaciones hacia los números portados y que se actualiza en forma periódica a partir de la Base de Datos Centralizada Principal.</li> <li><b>Cliente Especial:</b> Abonado que cuenta con un contrato de prestación de servicios que incluye más de diez (10) números telefónicos.</li> <li><b>Concesionario Fijo:</b> Empresa operadora que cuenta con concesión del servicio de telefonía fija.</li> <li><b>Concesionario Móvil:</b> Empresa operadora que cuenta con concesión del servicio público móvil.</li> </ol>	<p><b>Definiciones.</b> Para efectos de la presente norma, se entenderá como:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Abonado:</b> Persona natural o jurídica que ha celebrado un contrato de prestación del servicio público móvil o del servicio de telefonía fija con alguna de las empresas operadoras de dichos servicios, independientemente de la modalidad de pago contratada (postpago, control y prepago).</li> <li><b>Abonado prepago:</b> Abonado que a la fecha de la solicitud de portabilidad mantiene contratado el servicio público móvil o el servicio de telefonía fija bajo la modalidad prepago.</li> <li><b>Abonado postpago:</b> Abonado que a la fecha de la solicitud de portabilidad mantiene contratado el servicio público móvil o el servicio de telefonía fija bajo la modalidad postpago.</li> <li><b>Abonado control:</b> Abonado que a la fecha de la solicitud de portabilidad mantiene contratado el servicio público móvil o el servicio de telefonía fija bajo la modalidad de control.</li> <li><b>Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal:</b> Entidad independiente contratada por los concesionarios del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija que canaliza todos los procesos administrativos y almacena toda la información referente a la portabilidad en el servicio público móvil y en el servicio de telefonía fija.</li> <li><b>Base de Datos Centralizada Principal:</b> Base de datos que contiene la información actualizada correspondiente a la portabilidad en el servicio público móvil y en el servicio de telefonía fija. La titularidad de dicha información corresponde al OSIPTEL.</li> <li><b>Base de Datos Local:</b> Base de datos que contiene la información necesaria para el encaminamiento de las comunicaciones hacia los números portados y que se actualiza en forma periódica a partir de la Base de Datos Centralizada Principal.</li> <li><b>Cliente Especial:</b> Abonado que cuenta con un contrato de prestación de servicios que incluye más de diez (10) números telefónicos.</li> <li><b>Concesionario Fijo:</b> Empresa operadora que cuenta con concesión del servicio de telefonía fija.</li> </ol>



**11. Concesionario Asignatario:** Concesionario del servicio público móvil o del servicio de telefonía fija que tiene asignada numeración por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

**12. Concesionario Cedente:** Concesionario desde el cual la numeración es portada al Concesionario Receptor.

**13. Concesionario Receptor:** Concesionario al que la numeración es portada desde el Concesionario Cedente.

**14. Condiciones de Uso:** Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobadas por la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTTEL (en adelante, Condiciones de Uso).

**15. Deuda Exigible:** Deuda facturada conforme a lo dispuesto en las Condiciones de Uso, no cancelada en la fecha de vencimiento señalada en el último recibo emitido al abonado, correspondiente al número telefónico cuya portabilidad sea requerida. Esta deuda perderá la condición de deuda exigible si es pagada, si está garantizada hasta por el importe adeudado que figura en el último recibo a la fecha de la presentación de la solicitud de portabilidad o si se encuentra comprendida en un procedimiento de reclamo por concepto de facturación del servicio.

Los conceptos facturados al abonado como consecuencia de la terminación del contrato por el ejercicio de su derecho a la portabilidad, no se encuentran dentro de la presente definición.

**16. Formato de Portabilidad:** Documento que deberá ser debidamente completado por el abonado que solicita la portabilidad y entregado al Concesionario Receptor.

El contenido mínimo obligatorio de este formato está establecido en el Anexo 1 que forma parte del presente reglamento.

**17. Norma de Atención de Reclamos:** Norma que establece los procedimientos de atención de reclamos.

**18. Número telefónico:** Número que identifica a una línea del servicio público móvil o del servicio de telefonía fija.

**19. Portabilidad:** Portabilidad numérica en el servicio público móvil y en el servicio de telefonía fija.

**20. Registro de Abonados:** Registro de abonados que han contratado un servicio público móvil o un servicio de telefonía fija bajo la modalidad prepago, control o postpago. Este registro está a cargo de cada concesionario del servicio público móvil o del servicio de telefonía fija, de conformidad con lo dispuesto en las Condiciones de Uso.

**10. Concesionario Móvil:** Empresa operadora que cuenta con concesión del servicio público móvil.

**11. Concesionario Asignatario:** Concesionario del servicio público móvil o del servicio de telefonía fija que tiene asignada numeración por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

**12. Concesionario Cedente:** Concesionario desde el cual la numeración es portada al Concesionario Receptor.

**13. Concesionario Receptor:** Concesionario al que la numeración es portada desde el Concesionario Cedente.

**14. Condiciones de Uso:** Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobadas por la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTTEL **y las normas que lo modifiquen o sustituyan** (en adelante, Condiciones de Uso).

**15. Deuda Exigible:** Deuda facturada conforme a lo dispuesto en las Condiciones de Uso, no cancelada en la fecha de vencimiento señalada en el último recibo **vencido**, correspondiente al número telefónico cuya portabilidad sea requerida. Esta deuda perderá la condición de deuda exigible si: **(i)** es pagada, **(ii)** está garantizada hasta por el importe adeudado que figura en el último recibo **vencido** a la fecha de la presentación de la solicitud de portabilidad, **(iii) el concesionario a través de cualquier canal de pago cobra un monto menor de la deuda que figura en el recibo facturado a fin que el abonado mantenga una deuda o, (iv) se encuentra comprendida en un procedimiento de reclamo por concepto de facturación del servicio.**

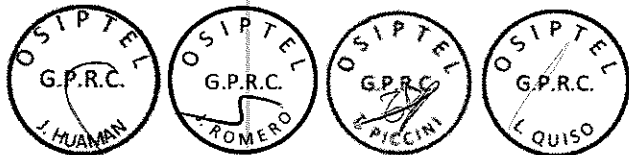
Los conceptos facturados al abonado como consecuencia de la terminación del contrato por el ejercicio de su derecho a la portabilidad, no se encuentran dentro de la presente definición.

**16. Formato de Portabilidad:** Documento **que contiene la información mínima obligatoria proporcionada por el abonado que solicita la portabilidad.**

El Formato de Portabilidad, de carácter referencial, se encuentra en el Anexo 1 que forma parte del presente reglamento.

**17. Norma de Atención de Reclamos:** Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones aprobado mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTTEL **y las normas que lo modifiquen o sustituyan.**

**18. Número telefónico:** Número que identifica a una línea del servicio público móvil o del servicio de telefonía fija.



**21. Registro de Solicitud de Portabilidad:** Registro en línea que contiene información asociada a los procesos de portabilidad. Este registro se encuentra en la Base de Datos Centralizada Principal.

**22. Servicio Público Móvil:** Comprende al servicio de telefonía móvil, servicio de comunicaciones personales y servicio de canales múltiples de selección automática (troncalizado).

**23. Ventana de Cambio:** Periodo durante el cual se realiza la deshabilitación en la red del Concesionario Cedente y la habilitación en la red del Concesionario Receptor.

**19. Portabilidad:** Portabilidad numérica en el servicio público móvil y en el servicio de telefonía fija.

**20. Registro de Abonados:** Registro de abonados que han contratado un servicio público móvil o un servicio de telefonía fija bajo la modalidad prepago, control o postpago. Este registro está a cargo de cada concesionario del servicio público móvil o del servicio de telefonía fija, de conformidad con lo dispuesto en las Condiciones de Uso.

**21. Registro de Solicitud de Portabilidad:** Registro en línea que contiene información asociada a los procesos de portabilidad. Este registro se encuentra en la Base de Datos Centralizada Principal.

**22. Servicio Público Móvil:** Comprende al servicio de telefonía móvil, servicio de comunicaciones personales y servicio de canales múltiples de selección automática (troncalizado).

**23. Ventana de Cambio:** Periodo durante el cual se realiza la deshabilitación en la red del Concesionario Cedente y la habilitación en la red del Concesionario Receptor.

**Posición del OSIPTEL**

En atención a la evaluación realizada a los comentarios recibidos al artículo 4, se ha considerado necesario modificar el artículo 2: Definiciones, numeral 15, referido a la "Deuda Exigible".

Asimismo, en atención a las modificaciones realizadas en el artículo 9 se ha considerado necesario modificar la definición del "Formato de Portabilidad" establecida en el numeral 16.

**Artículo 4**

**Versión Final del Artículo 4**

**Derecho a la Portabilidad.**  
 Todo abonado del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija tiene derecho a la portabilidad de su número telefónico, independientemente de la modalidad de pago contratado.

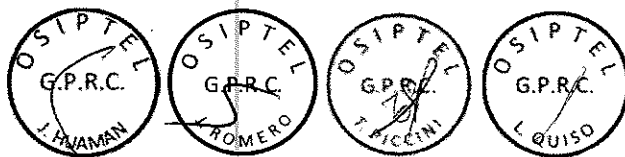
Este derecho a la portabilidad se extiende a los suscriptores de las facilidades de red inteligente brindados a través de la serie 80C.

El ejercicio de este derecho sólo puede ser objetado por el Concesionario Cedente si:

Todo abonado del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija tiene derecho a la portabilidad de su número telefónico, independientemente de la modalidad de pago contratado.

Este derecho a la portabilidad se extiende a los suscriptores de las facilidades de red inteligente brindados a través de la serie 80C.

El ejercicio de este derecho sólo puede ser objetado por el Concesionario Cedente si:



- |   |   |
|---|---|
| <p>(i) El abonado, a la fecha de la solicitud de portabilidad, tiene suspendido el servicio por mandato judicial, por deuda, por declaración de insolvencia, por uso indebido del servicio o por uso prohibido, de acuerdo a lo establecido en las Condiciones de Uso.</p> <p>(ii) El abonado, a la fecha de la solicitud de portabilidad, tiene deuda exigible, respecto al último recibo telefónico emitido, con el Concesionario Cedente.</p> <p>(iii) El abonado, a la fecha de la solicitud de portabilidad, no cuenta con una relación contractual con el Concesionario Cedente por haberse dado de baja y no se encuentra dentro del plazo de los treinta (30) días calendario al que se refiere el artículo 8.</p> <p>(iv) El abonado, a la fecha de la solicitud de la portabilidad tiene menos de dos (2) meses de servicio en la red del Concesionario Cedente, contados desde la fecha de habilitación del número telefónico en su red.</p> | <p>(i) El abonado, a la fecha de la solicitud de portabilidad, tiene suspendido el servicio por mandato judicial, por deuda, por declaración de insolvencia, por uso indebido del servicio o por uso prohibido, de acuerdo a lo establecido en las Condiciones de Uso.</p> <p>(ii) El abonado, a la fecha de la solicitud de portabilidad, tiene deuda exigible, respecto al último recibo telefónico <b>vencido</b>, con el Concesionario Cedente.</p> <p>(iii) El abonado, a la fecha de la solicitud de portabilidad, no cuenta con una relación contractual con el Concesionario Cedente por haberse dado de baja y no se encuentra dentro del plazo de los treinta (30) días calendario al que se refiere el artículo 8.</p> <p>(iv) <b>El abonado, a la fecha de la solicitud de la portabilidad, no tiene al menos un (1) mes de servicio en la red del Concesionario Cedente, contado desde la fecha de habilitación del número telefónico en su red.</b></p> |
|---|---|

**Comentarios de los interesados al Artículo 4**

Empresa / Entidad	Posición del OSIPTEL
<p><b>INCACEL</b></p> <p>El periodo mínimo entre la portabilidad respecto de altas nuevas, debe ser de 6 meses como mínimo, debido a que las empresas operadoras deben cubrir los costos mínimos incurridos para dar un alta. La consulta biométrica, el simcard, otros costos relacionados con las activaciones de línea como son el lector biométrico, costos promocionales y tráfico recién se pueden recuperar luego de 6 meses. De lo contrario al portarse antes de los 6 meses la operadora incurre en un costo que no puede recuperar.</p>	<p>Al respecto, se debe indicar que en virtud a la evaluación realizada a la información que fue requerida a las empresas operadoras, se ha considerado conveniente identificar un plazo adecuado que permita filtrar los comportamientos y malas prácticas. El plazo considerado para portarse por primera vez es de 1 mes lo que permite al abonado experimentar su servicio por un tiempo razonable, eliminándose de esta manera las conductas oportunistas que buscan arbitrar y que desnaturalizan el mecanismo de competencia que está orientado a la valoración del número telefónico. Adicionalmente, se considera importante hacer extensivo este plazo para las siguientes portaciones, lo cual permitirá una mayor dinámica comercial y el mejoramiento de las políticas de fidelización del cliente de parte de las empresas operadoras.</p> <p>Ampliar el plazo por encima de un mes limita la posibilidad de elección del abonado y la competencia entre las empresas operadoras.</p>



**AMERICATEL**

Consideramos que debería mantener la opción del canal telefónico como un medio por el cual los abonados puedan realizar la portabilidad a la empresa operadora de su preferencia. De esta manera se estarían brindando más formas, canales y/o medios a los abonados y no se estaría restringiendo este derecho de los abonados.

En la actualidad lo que se busca es ofrecer mayores opciones a los clientes para realizar diversas transacciones, de esta manera se estaría dando dinamismo a la portabilidad; en especial si se toma en cuenta que el mercado peruano está adaptado a la realización de transacciones por medios telefónicos (no solo en el mercado de telecomunicaciones sino en otros mercados).

Los comentarios presentados no corresponden al presente artículo sino al artículo 8.

Ver la posición del OSIPTEL desarrollada en el artículo 8.

**AMÉRICA MOVIL**

Al respecto, como es de conocimiento de vuestro Despacho, en la actualidad, el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal - ABDCP es el encargado de determinar, cada vez que se presenta una solicitud de portabilidad numérica, si un cliente no ha presentado una solicitud de portabilidad numérica de manera exitosa en los últimos dos (2) meses.

En ese escenario, y considerando que en la actualidad el ABDCP realiza la labor de determinar si el servicio telefónico objeto de una solicitud de portabilidad / consulta previa no ha sido materia de una portabilidad numérica exitosa en los últimos dos (2) meses; estimamos que lo más eficiente resulta que el propio ABDCP sea el encargado de determinar si la línea telefónica -objeto de la solicitud de portabilidad / consulta previa- ha permanecido activa, por lo menos, dos (2) meses en la red del operador cedente, lo cual solicitamos respetuosamente se sirva precisar en la norma que finalmente sea aprobada.

El ABDCP no cuenta con la información en línea de las altas de cada empresa operadora, sólo cuenta con la información de los números telefónicos que se han portado y la fecha en que fue realizada la portación, motivo por el cual puede validar si entre portaciones se cumple el plazo mínimo establecido en la norma.

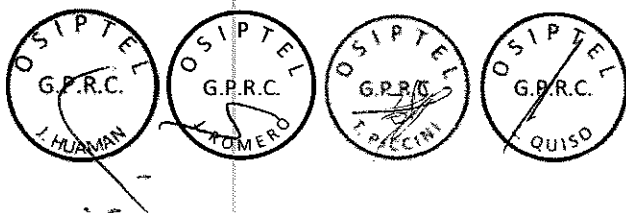
Para el caso de las altas nuevas, que se portan por primera vez, se considera pertinente establecer que el ABDCP consulte al Concesionario Cedente si el número telefónico que desea portarse tiene al menos en su red 1 mes de servicio.

**TELEFONICA****Carta N° TDP-400-AG-GER-18:**

1. Sobre el plazo mínimo para portarse desde la contratación: Estamos de acuerdo con la propuesta de objetar las solicitudes de portabilidad presentada por abonados que tienen menos de 2 meses con su concesionario cedente desde su habilitación, esta medida es positiva, pero no suficiente a fin de evitar o eliminar comportamientos oportunistas de algunos abonados que pueden distorsionar el sistema de portabilidad, como por ejemplo la problemática de morosidad por deuda

Se está mejorando el procedimiento que faculta al Concesionario Cedente a solicitar la suspensión temporal del servicio por deuda. Adicionalmente, se está proponiendo medidas complementarias orientadas a disminuir la morosidad, tales como establecer el plazo mínimo para la portación a las altas nuevas y de ser el caso, brindar información respecto al tiempo que falta para concluir el plazo mínimo de permanencia de los equipos terminales móviles .

Considerando la problemática detallada por Telefónica, se está modificando el literal (ii) del presente artículo, a efectos de precisar que la solicitud de



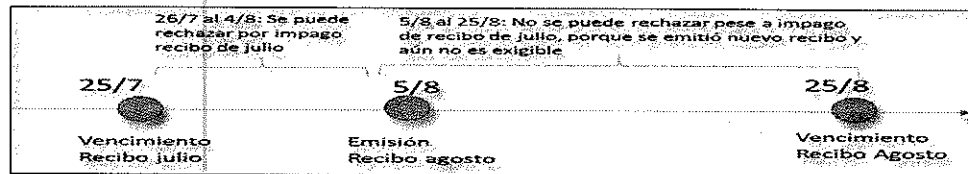
de equipos y de servicio que hemos reiterado a su Despacho y que lejos de adoptarse una medida para solucionar esta problemática se está retrocediendo a través de la propuesta contenida en el artículo 13.

2. Sobre el literal (ii) relacionado a objeción por deuda: Sin perjuicio del desarrollo de esta problemática en los Comentarios Generales, uno de los principales comportamientos oportunistas y que ha generado que las operadoras deban requerir al operador receptor la suspensión del servicio por deuda, se genera por lo establecido en el literal (ii) del presente artículo.

**a. La problemática:**

Actualmente existe un vacío que permite que el cliente se porte con deuda, lo que está generando un problema de incobrabilidad y morosidad en el sector.

Esto ocurre porque el cliente puede tener un recibo vencido y no pagado, pero apenas se emite el siguiente recibo, el cliente puede ejecutar la portabilidad dejando impago tanto el recibo vencido como el emitido que aún no ha vencido, como se aprecia en el siguiente gráfico:



Como se puede apreciar, en un periodo de 30 días, solo en 10 procede el rechazo por deuda, aun cuando el cliente cuente con deuda exigible. Si lo evaluamos anualmente, en el 2017, asumiendo un ciclo de facturación particular en que la fecha de vencimiento es el 25 de cada mes y la fecha de emisión el 5, tenemos que en todos los días marcados en rojo no se podría rechazar pese a que los clientes cuentan con deuda, ello puede derivar en un comportamiento oportunista tanto del cliente como del operador receptor para realizar portaciones en fecha en que el cedente no podrá rechazar pese a que existe una deuda pendiente, lo cual es prácticamente todo el año:

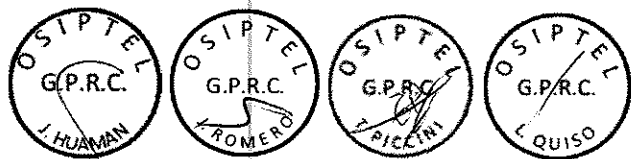
portabilidad numérica puede ser objetada por el Concesionario Cedente si el abonado a la fecha de solicitud de portabilidad tiene deuda exigible respecto al último recibo telefónico **vencido** y no emitido.

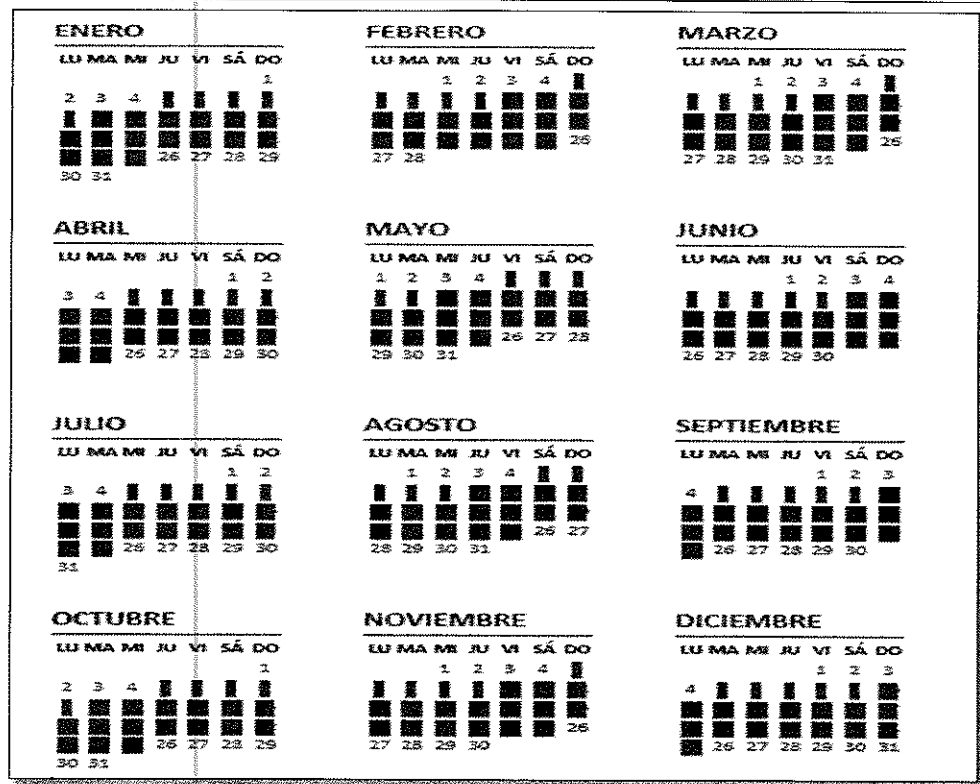
Esta precisión ha sido considerada debido a que efectivamente con la redacción actual se generan incentivos para que los abonados dejen de pagar su último recibo telefónico y esperen la emisión del siguiente recibo telefónico para realizar la portabilidad numérica. Cabe señalar que esta práctica afecta no sólo a las empresas operadoras, sino a los propios abonados del servicio que ven incrementado sus deudas pendientes de pago.

Al respecto, el artículo 71 del Texto Único de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, TUO de las Condiciones de Uso) faculta a las empresas operadoras a aplicar períodos de gracia antes de proceder a la suspensión del servicio. En el caso del servicio público móvil, las empresas operadoras indican que otorgan períodos de gracia variables para efectuar el pago que algunas veces podrían superar la fecha de emisión del siguiente recibo telefónico. En el caso del servicio de telefonía fija el referido artículo del TUO de las Condiciones de Uso establece que sólo se puede suspender el servicio, luego de transcurridos 15 días hábiles posteriores a la fecha de vencimiento que figura en el recibo. Con lo cual al abonado se le emite un nuevo recibo telefónico, pudiendo tener un recibo pendiente de pago.

Es en este contexto, que la portabilidad numérica no debe ser utilizada como un mecanismo para dejar deudas pendientes de pago en otras empresas operadoras.

Asimismo, resulta necesario acotar que la objeción a la solicitud de portabilidad es respecto del último recibo telefónico vencido, y no debe contemplar deudas por recibos telefónicos anteriores, según lo propone Telefónica; dado que las empresas operadoras se encuentran facultadas a aplicar la suspensión del servicio por deuda e incluso pueden luego de ello, proceder al corte del servicio, y con ello mitigar las posibles deudas de los abonados. De encontrarse el servicio suspendido por falta de pago, el abonado no podrá hacer uso de la portabilidad numérica, dado que su solicitud de portabilidad será objetada por el Concesionario Cedente.





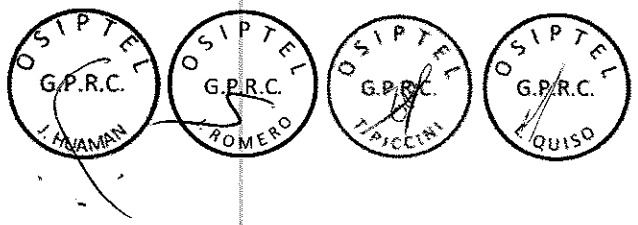
En el caso del sector corporativo, la situación es más crítica, toda vez que, por licitaciones o convenios públicos o privados, pese a que el cliente no pague en la fecha de vencimiento, no se le suspende el servicio por deuda, pudiendo pasar 2 meses en que siga utilizando el servicio sin ser materia de suspensión. Asimismo, las Condiciones de Uso permiten que otorgar un plazo de gracia para la suspensión del servicio, el cual es obligatorio en telefonía fija y que asciende a 15 días desde el vencimiento del recibo. Esto puede derivar en que el cliente se migre de operadora dejando una deuda importante en el operador cedente y que no va a poder ser recuperada, más aún cuando se está proponiendo eliminar una herramienta de cobranza como es la suspensión en el operador receptor.

Por lo anteriormente expuesto, se está procediendo a modificar la definición de "Deuda Exigible", contenida en el numeral 15 del artículo 2: Definiciones, a efectos de reemplazar el término "emitido" por "vencido". Asimismo, se ha precisado que para efectos de la portabilidad numérica la deuda perderá la condición de deuda exigible si el concesionario a través de cualquier canal de pago cobra un monto menor de la deuda que figura en el recibo facturado, a fin de que el abonado mantenga una deuda.

De otro lado, respecto a las referencias internacionales si bien Telefónica ha mencionado algunos países en los que se podría objetar o rechazar una solicitud de portabilidad por el motivo de que el abonado mantiene una deuda con el Concesionario Cedente; se debe señalar que también existen otros países que han considerado todo lo contrario, pues la deuda del abonado con el Concesionario Cedente no es considerada una causal o motivo de objeción o rechazo a la solicitud de portabilidad.

Respecto a la experiencia internacional referida, cabe señalar que en el caso de España y México, *-si bien en algún momento contemplaron en sus normativas como causal de rechazo de una solicitud de portabilidad por parte del Concesionario Cedente la deuda del abonado-*, se debe resaltar que, eliminaron este tipo rechazo, dado que entre otros aspectos, consideraron que:

- Los abonados pueden estar en situación de indefensión, al negársele su derecho a la portabilidad numérica.
- El Concesionario Cedente dispone de todos los mecanismos que la legislación le permite para el cobro de la deuda, al margen de la portabilidad numérica.
- El Concesionario Cedente identifica plenamente a los abonados postpago, por lo que puede utilizar los medios de cobro.
- Cuando los abonados se dan de baja de un Concesionario dejando deudas, no hay impedimento para que puedan darse de alta con un nuevo operador, por lo que carece de sentido que para la portabilidad (conservar el número) se coloquen más trabas.





En efecto, esta problemática se evidencia claramente si comparamos los ratios de recuperó de los clientes que se dan de baja por portabilidad con un recibo emitido no vencido versus el ratio de recuperó de los clientes que se dan de baja por portabilidad solo con facturación emitida y vencida

**b. La propuesta de solución:**

Esta situación podría solucionarse en parte si se realiza una modificación en el literal (ii) modificando el término "emitido" por "vencido", de acuerdo al siguiente texto: "ii) El abonado, a la fecha de la solicitud de portabilidad, tiene deuda exigible, respecto al último recibo telefónico vencido, con el Concesionario Cedente".

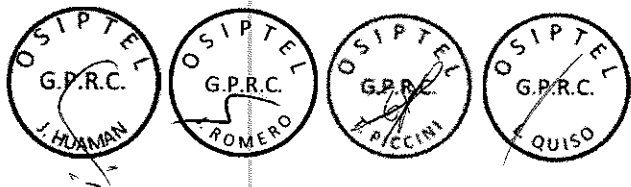
Bajo dicho escenario, se asegura de que la deuda sea una deuda exigible, que se derive de un recibo telefónico y que se trata del último recibo telefónico vencido. Así por más de que se emita un nuevo recibo, en tanto éste no se encuentre vencido, la deuda del mismo no será objeto de evaluación, sino la deuda inmediatamente anterior del recibo que sí está vencido. Ello se traduciría en este escenario:

- No debe utilizarse a la portabilidad como una herramienta de cobro del Concesionario Cedente por las deudas, dado que es un derecho de los abonados.

En relación a que el abonado podría dejar deudas impagas por dos recibos telefónicos, así como también por servicios que aún no son facturados a la fecha de la solicitud de portabilidad tales como roaming, larga distancia internacional y a través del servicio de interoperabilidad, se debe señalar que independientemente de la solicitud de portabilidad, el Concesionario Cedente puede aplicar al abonado los mecanismos de cobranza que tiene implementados para requerir el cobro de la deuda pendiente. Cabe recordar que la portabilidad numérica es un mecanismo que permite conservar el número telefónico, ello no lo exime o libera de responsabilidad alguna en ningún aspecto respecto de las posibles deudas generadas por el abonado con el Concesionario Cedente.

Consideramos que con las modificaciones propuestas de manera integral en la presente norma; tales como la referida en el presente artículo de reemplazar el término "recibo emitido" por "recibo vencido", brindar la información de la fecha de activación del servicio, permitir la primera portación al mes de haberse habilitado el servicio, entre otras que se detallan más adelante, contribuyen a disminuir las posibles deudas que puedan generar los abonados, evitando comportamientos oportunistas de portar el número telefónico para adquirir por ejemplo equipos terminales, dejando deudas impagas en su empresa operadora, así como también permitir que las propias empresas operadoras puedan contar con mayor información y evaluar los riesgos para la contratación de los abonados.

Respecto a las Centrales Privadas de Riesgo, se debe aclarar que la utilización de las mismas es uno de los tantos mecanismos de cobranza que tienen implementados y que aplican las empresas operadoras para exigir el pago de las deudas de los abonados, independientemente de la portabilidad numérica, siendo éstas por ejemplo, a través del envío de mensajes de texto, envío de cartas, llamadas al abonado, locuciones, comunicaciones por correo electrónico, visitas al domicilio, conciliaciones, así como cobranzas judiciales; además de considerar que en caso de ser abonado de la empresa operadora, la aplicación de la suspensión del servicio y corte del servicio por falta de pago.



26/7 al 25/8: Se puede rechazar por impago recibo de julio

25/7

Vencimiento  
Recibo julio

5/8

Emisión  
Recibo agosto

25/8

Vencimiento  
Recibo Agosto

Ello debe ir acompañado con una modificación de la definición de "deuda exigible" contenida en el Reglamento de Portabilidad Numérica, de acuerdo a la siguiente propuesta:

**Deuda Exigible:** Deuda facturada conforme a lo dispuesto en las Condiciones de Uso, no cancelada en la fecha de vencimiento señalada en el último recibo **vencido** emitido al abonado, correspondiente al número telefónico cuya portabilidad sea requerida. Esta deuda perderá la condición de deuda exigible si es pagada, si está garantizada hasta por el importe adeudado que figura en el último recibo a la fecha de la presentación de la solicitud de portabilidad o si se encuentra comprendida en un procedimiento de reclamo por concepto de facturación del servicio. **Incluye montos adeudados por recibos anteriores que se encuentren vencidos, siempre y cuando se incorporen dichos montos como aviso de cobranza en el mencionado recibo.**

Se propone a su vez en la definición de deuda exigible que, si es que en el recibo materia de evaluación se ha incorporado como aviso de cobro montos adeudados por anteriores recibos, éstos también puedan ser objeto de rechazo. Hay que considerar que en los recibos de luz y de agua potable, se incorpora como parte del recibo los saldos anteriores, lo cual permite al cliente contar con información al día de su deuda. Creemos que ello asegurará que el cliente que ejerce su derecho a la portabilidad numérica, lo realice responsablemente estando al día al menos de los conceptos que se encuentren vencidos y no hayan sido reclamados.

### c. Comparativo Internacional:

La propuesta realizada se encuentra alineada con la experiencia internacional, toda vez que diversos países han establecido como requisito para que la portabilidad numérica proceda, que el abonado no posea deuda alguna pendiente con el operador cedente:

**-Colombia:** En el caso colombiano, la norma vigente permite rechazar la portabilidad numérica por cualquier deuda relacionada con la línea objeto de la

Adicionalmente, se debe señalar que las empresas operadoras conforme lo establece el artículo 5 de las Condiciones de Uso, se encuentran facultadas para: (i) negarse a celebrar contratos con aquellas personas que mantienen una deuda exigible por la prestación del mismo servicio público de telecomunicaciones, así como también (ii) establecer mecanismos con la finalidad de compartir la información sobre usuarios deudores. Consideramos que las propias empresas operadoras deberían trabajar en implementar una base de datos de abonados morosos que puedan compartir y de esta manera beneficiarse con esta información.

Considerando lo anteriormente señalado, y a efectos de disminuir la morosidad y de esta manera incentivar a las empresas a asumir mayores riesgos comerciales, se está modificando la definición de deuda exigible a efectos de que la misma sea respecto del último recibo "vencido". De esta manera, consideramos que al menos el abonado que quiere hacer uso de la portabilidad numérica deberá haber cancelado su último recibo vencido.

Respecto a los comentarios realizados por Telefónica en su carta N° TDP-0847-AG-GER-18, se aprecia que éstos repiten los comentarios señalados en su comunicación N° TDP-400-AG-GER-18, por lo que se reitera la posición del OSIPTEL efectuada en atención a dicha comunicación.

Considerando lo anteriormente mencionado, se está modificando el presente artículo, a efectos de que el ejercicio del derecho a la portabilidad pueda ser objetado por el Concesionario Cedente cuando el abonado tiene deuda exigible respecto del último recibo telefónico "vencido". Con esta se busca desincentivar que los abonados dejen de pagar el último recibo y espere la emisión del siguiente para portar su número telefónico a otra empresa operadora y de esta manera dejar de pagar los servicios contratados a la referida empresa. De existir deudas anteriores a las que figuran en el último recibo vencido, la empresa operadora tiene la facultad de suspender el servicio por falta de pago. En este supuesto tampoco podrá ejercer el abonado su derecho a la portabilidad numérica.

Con esta propuesta y con el establecimiento del plazo mínimo para la portación para las altas nuevas, se estaría contribuyendo con la reducción de la morosidad a la que hace referencia TELEFÓNICA.



solicitud. A diferencia del proceso aplicable al Perú, la Resolución 5111 de 2017 de Colombia ha previsto que el cliente tiene que estar al día en todos sus pagos relacionados al servicio:

**ARTÍCULO 2.1.17.4. PAGO DE OBLIGACIONES PENDIENTES.** La portación del número no se hará efectiva a menos que el usuario haya pagado todas las obligaciones únicamente asociadas al servicio cuyo plazo se encuentra vencido al momento de presentar la solicitud. Esto sin perjuicio de las demás sumas que se puedan generar hasta que se produzca la portación de su número.

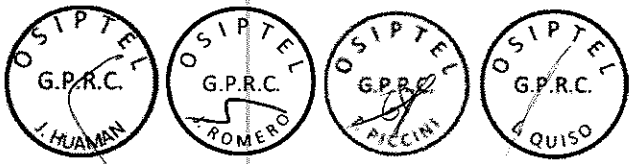
**-Argentina:** La legislación argentina también busca asegurar que la portabilidad se ejecute sin que se convierta en un medio para desconocer las deudas, como se puede apreciar del siguiente texto contenido en la Resolución N° 170/2017 (Boletín Oficial N° 33.582, 10/03/17):

**ARTÍCULO 2º —** Modificanse los incisos c) y g) del artículo 25 del Anexo I de la Resolución 98/2010 y modificatorias de la ex Secretaría de Comunicaciones, los que quedarán redactados de la siguiente manera: **“c) La Portabilidad Numérica no eximirá al Usuario Titular ni al Prestador Donante de cumplir con sus obligaciones contractuales. El Usuario Titular deberá cancelar o acordar un plan de pago para las deudas provenientes de la utilización del servicio y sus intereses punitivos, de corresponder. Esto no debe suponer una barrera artificial para la Portabilidad Numérica que impida o retrase su ejecución, si el Usuario Titular ha realizado reclamos pendientes de resolución en sede administrativa o judicial”.**

**-Honduras:** El proceso de portabilidad numérica en Honduras también exige que el cliente no tenga deuda alguna con el operador donante para que ésta proceda, inclusive exige el cumplimiento del contrato de equipo<sup>1</sup>:

5.2. Causas de Invalidez en el Proceso de Portación Las siguientes son las causas por las cuales se puede declarar como inválida la portación de un número: 5.2.1. Proveedor Donante • El número a portar no concuerda con el ID indicado en la solicitud. • El id de transacción indicado por el ABDC está duplicado. • El número se encuentra con reporte de robo. • El número se encuentra registrado como número comunitario. • El número se encuentra bloqueado por el proveedor donante. • El número se encuentra reportado como utilizado para bypass de tráfico internacional. • El número se encuentra en estado de desactivado por el proveedor donante. • El número se encuentra reciclado. • El número está asignado como punto de venta en la plataforma de recarga electrónica. • El número se encuentra asignado a un modem o Data Card. • El número tiene menos de noventa (90) días desde su fecha de activación inicial. En caso de ser modalidad pospago, el usuario del

<sup>1</sup> <http://www.conatel.gob.hn/doc/portabilidadnumerica/procesosadministrativosportabilidadnumerica.pdf>



número tiene un saldo vigente o mora en cualquiera de los anexos a nombre del cliente. • En caso de ser modalidad postpago, el usuario del número no ha cumplido con el cien por ciento (100%) de los términos del contrato de equipo móvil. • En caso de ser modalidad prepago, el número tiene un saldo pendiente en concepto de préstamo, suscripciones, o servicios.

**-Ecuador:** También en el caso de Ecuador se ha dispuesto la obligación de pago de toda la deuda por parte del abonado para poder portarse<sup>2</sup>:

7.4.10. Modalidad postpago. Para este caso, la solicitud de Portabilidad se tramitará únicamente con la presentación de la cédula de identidad. Sin perjuicio de lo cual, el abonado deberá cancelar todo valor pendiente de pago que adeude al Prestador Donante relacionado con la prestación de servicios o con el equipo Terminal, así como cualquier otro servicio no facturado, se recaudarán de manera directa.

**-Chile:** la norma chilena también asegura el pago de todos los saldos pendientes por parte del abonado y no sólo del último recibo. En efecto, el Reglamento que establece las obligaciones para el adecuado funcionamiento del Sistema de Portabilidad de números telefónicos, Decreto 379 establece lo siguiente:

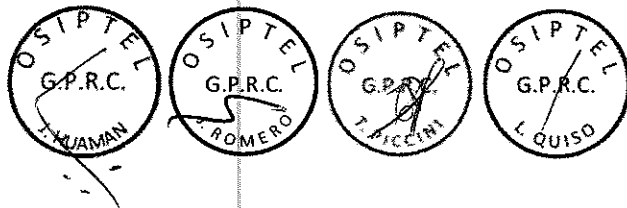
*Cuenta "al Día":* Corresponde a la última Cuenta Única Telefónica o último documento de cobro emitido por un concesionario del servicio público telefónico o del mismo tipo, que, encontrándose vencido, ha sido pagado total o parcialmente, en aquella parte no impugnada en virtud del Reglamento de Reclamos en este segundo caso, o, en su defecto, aquel documento o comprobante que acredite dicho pago.

Para encontrarse "al Día" en el pago de su última cuenta o documento de cobro, el Requiriente debe, al momento de activar la solicitud de portabilidad, haber pagado los Saldos Pendientes Facturados que se encuentren vencidos, esto es, respecto de los cuales haya expirado el plazo establecido por la Proveedora Donante para su pago.

*Saldos Pendientes Facturados:* Corresponde a los cargos asociados al servicio público telefónico o del mismo tipo que se encuentran facturados por la Proveedora Donante en la última Cuenta Única Telefónica o documento de cobro emitido y que no han sido pagados por el Requiriente al momento de la activación de la solicitud de portabilidad. Dichos saldos podrán estar vencidos o no vencidos, según haya expirado o no el plazo establecido por la Proveedora Donante para su pago.

Artículo 9° En el caso que el Requiriente sea un Suscriptor de post pago del servicio público telefónico local, móvil o del mismo tipo, la Proveedora Receptora, deberá verificar –antes de

<sup>2</sup> En: <http://www.arcotel.gob.ec/wp-content/uploads/2016/03/reglamento-de-portabilidad-numerica.pdf>



la activación de la solicitud de portabilidad- la circunstancia de que el Requirente se encuentra "al Día" en el pago de su cuenta respecto de los números a portar. Para realizar esta constatación, la Proveedoradora Receptora realizará la consulta correspondiente a la Proveedoradora Donante a través del SGP, una vez recabada la autorización a que se refiere el inciso quinto del presente artículo.

Cuando, producto de la consulta a la Proveedoradora Donante a través del SGP, aparezcan registrados Saldos Pendientes Facturados vencidos, se considerarán como válidamente pagados y no pendientes dichos saldos si el Requirente exhibe la correspondiente Cuenta "al Día". En este caso, la Proveedoradora Receptora deberá informar a la Proveedoradora Donante dicha circunstancia junto con la activación de la solicitud de portabilidad, enviada a través del SGP, dando cuenta del pago de tales saldos y el valor de éstos, y enviando en su oportunidad el ejemplar o la copia digital de la cuenta, documento de cobro o comprobantes del pago correspondientes. En caso que, registrándose Saldos Pendientes Facturados vencidos, no se haya exhibido la correspondiente Cuenta "al Día", no se dará curso a la portación.

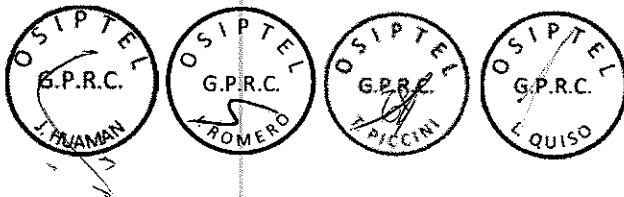
Sin perjuicio de lo anterior, las proveedoradoras involucradas podrán acordar mecanismos de recaudación, pago y/o novación de los Saldos Pendientes Facturados vencidos, de modo que la Proveedoradora Receptora pueda aceptar voluntariamente a un Requirente que no se encuentre "al Día" y activar la solicitud de portabilidad a través del SGP, en cuyo caso se entenderá que, de concretarse la correspondiente portación, será la Proveedoradora Receptora la que se hará cargo de los citados Saldos Pendientes Facturados vencidos, informando expresamente de ello tanto al Requirente como a la Proveedoradora Donante. [...]

Artículo 18° Los Saldos Pendientes Facturados vencidos, los no vencidos y no Facturados sólo podrán referirse a los cargos correspondientes a los ítems 1 a 4 y 8 de las letras A) y B) del número 2.2 del artículo 2° del Reglamento de la Cuenta Única Telefónica, sea que el documento de cobro respectivo corresponda a la Cuenta Única Telefónica o sea que aquél corresponda a un documento diverso.

Como se puede apreciar, la norma establece como requisitos de la portabilidad numérica que el cliente se encuentre al día en el pago de sus deudas y no se limita a lo facturado en el último recibo dado que de acuerdo al Reglamento de Cuenta Única telefónica aprobado por el Decreto 510 (poner como nota <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=233296>) , ésta incorpora los saldos anteriores no pagados:

2.2 En la parte central de esta cara, se deberá señalar el título "Cuenta Telefónica" y el subtítulo o glosa "Definición de Conceptos al Reverso", bajo los cuales deben enunciarse los siguientes servicios y el correspondiente valor a pagar en pesos (\$):

B) Para la Telefonía Móvil:



1. "Servicio Telefónico Móvil"
  2. "Servicios Adicionales"
  3. "Comunicaciones de Larga Distancia Internacional"
  4. "Comunicaciones a Otros Servicios Públicos de Telecomunicaciones"
  5. "Total Cuenta Única Telefónica" (corresponde a 1+2+3+4)
  6. Eliminado.
  7. Eliminado.
  8. "Saldo Anterior"
  9. "Total a Pagar Documento" (corresponde a 5+8)
- 2.2.1 Respecto al ítem "Saldo Anterior", éste no debe incorporar montos impugnados correspondientes a reclamos que están pendientes de resolución.

**-India:** En India, la regulación dispuesta por TRAI establece como requisito no sólo una permanencia mínima de 90 días con el operador de origen sino a su vez, en caso de clientes postpago, que el mismo se encuentre al día en todas las cuentas con su operador móvil<sup>3</sup>.

**-Canadá:** La legislación canadiense también ha puesto como requisito para que proceda la portabilidad numérica que el cliente cancele cualquier deuda que tenga con su proveedor<sup>4</sup>:

*"What does it cost to transfer my services? How much are my mobile cancellation fees?"*

*You have to finalize any payments or resolve any issues with your current service provider before you cancel or transfer your services. Billing will stop as soon as your services are cancelled. If you have a contract, you may need to pay cancellation fees and any outstanding fees."*

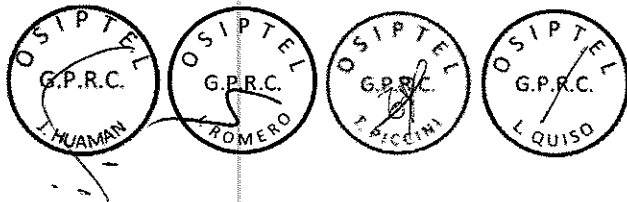
Como se puede apreciar, **distintas Regulaciones han considerado necesario no sólo asegurar el pago del último recibo sino de toda la deuda del cliente, a efectos de que la portabilidad numérica no sirva como mecanismo para eludir deudas.**

**d. Efectos de la propuesta:**

La situación actual genera que un abonado que se desea portar de empresa operadora pueda irse debiendo al menos 2 recibos telefónicos: (i) último recibo vencido; (ii) El último recibo emitido; (iii) roaming, larga distancia internacional a

<sup>3</sup> Ver. [http://www.trai.gov.in/sites/default/files/Customer\\_Guide.pdf](http://www.trai.gov.in/sites/default/files/Customer_Guide.pdf)

<sup>4</sup> <https://crtc.gc.ca/eng/phone/mobile/num.htm>

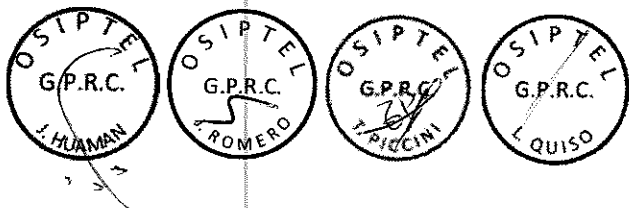


través de llamada por llamada y llamadas de interoperabilidad, que no se han facturado a la fecha de la ejecución de la portabilidad, pese a que el cliente los consumió. Los afectados en esta situación son:

**-El operador cedente que va a quedarse con una morosidad difícil de recuperar:** (i) Cuando el cliente sigue recibiendo el servicio de determinado operador, le interesa estar al día en sus pagos para seguir recibiendo el servicio, en esa situación la morosidad es controlada a través de la suspensión por deuda; (ii) Cuando un cliente se da a la baja directamente, en el contacto que realiza con dicho operador se le informa la deuda existente y la posibilidad de que tenga que pagar una penalidad por deuda de equipo, ello deriva en que el abonado sea más consciente de la deuda. Ello no ocurre en portabilidad numérica porque el trámite se realiza directamente ante el abonado con el receptor. OSIPTEL está proponiendo eliminar el único mecanismo que podía reducir este riesgo porque ha propuesto eliminar la suspensión en el operador receptor.

(iii) La incorporación del abonado en centrales de riesgo tampoco es una solución de acuerdo a lo dispuesto en la Ley 27489, las Centrales Privadas de Riesgo sólo pueden incorporar en su banco de datos obligaciones relacionadas a servicios públicos cuando se haya dejado de pagar dichos servicios por el titular de la información durante 6 (seis) meses continuos.

A continuación, se muestra el ratio de morosidad de las líneas que se portaron dejando deuda de servicio telefónico. Como se observa después de 90 días solo se recupera un de deuda de servicio de líneas portadas (port out). En el caso de deuda de equipos, este ratio no supera .



**-Los operadores de larga distancia e interoperabilidad:** Para ellos será complejo trasladar la deuda al tercer operador, lo que incrementa el costo del servicio que prestan.

- **El propio usuario:** permitir la acumulación de deuda impacta al propio consumidor porque adicional a la deuda con el operador cedente el mismo va a tener que cumplir con el pago de los recibos con el operador receptor, esto aunque es su responsabilidad a la larga lo perjudica porque hace más complejo el pago que si hubiese tenido que asumir la deuda cuando correspondía.

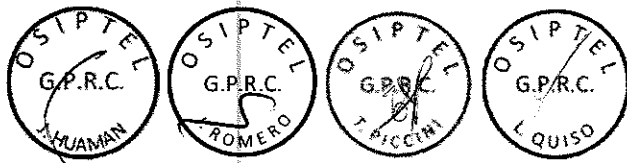
- **Al mercado móvil y resto de usuarios:** Un incremento de la morosidad en el sector afecta no sólo al moroso sino también a los no morosos, dado que dicha morosidad tendrá que ser incorporada en los costos de prestación de servicio, lo cual se verá reflejado en precios.

Como explicaremos en nuestros comentarios al artículo 13° pero que también está relacionado con este tema de manera cercana, ya el mercado móvil peruano está evidenciando las consecuencias de una regulación que **“facilita el incumplimiento de obligaciones contractuales”**. ¿Cómo? A través de la eliminación del subsidio de equipos, impulso a planes control y prepago y ofertas de planes más atractivas para contrataciones o portaciones con SIMCARD sólo, porque ello reduce el principal riesgo de morosidad que asumen los operadores: los beneficios por el equipo terminal.

-La propuesta puede solucionar esta problemática sin significar una traba para la portabilidad numérica toda vez que el abonado puede ejercer su derecho a la portabilidad numérica, pero de manera responsable, asumiendo sus obligaciones de pago ya vencidas.

**Carta N° TDP-0847-AG-GER-18:**

Sobre el particular, quisiéramos manifestar nuestro apoyo a cualquier iniciativa de mejora del proceso de portabilidad numérica, dado que ello redundaría en el dinamismo del sector y especialmente en los consumidores. Sin embargo, vemos con mucha preocupación la problemática de incobrabilidad de deudas que está enfrentando la industria móvil, en especial respecto del incumplimiento de los compromisos de adquisición de equipos que suscriben los clientes. Esta situación





que atenta contra la sostenibilidad del sector, podría enfrentarse a través de modificaciones al Reglamento de Portabilidad Numérica sin generar impacto en el dinamismo del proceso; a través de las siguientes propuestas:

### 1. Rechazo de portabilidad por deuda

#### a. El problema:

Pese a que el Reglamento inicial buscaba asegurar que los clientes con deuda no puedan migrar de operador hasta que la paguen o la reclamen como un mecanismo de sostenibilidad del sector, actualmente existe un vacío en la redacción de la causal de rechazo por deuda que permite que el cliente migre de operador dejando deudas importantes por el servicio, lo que está generando un problema de morosidad en el sector.

Ello sucede porque la definición de deuda exigible está relacionada sólo al último recibo emitido. Es decir, frente a un cliente que no paga sus recibos, sólo se podrá rechazar en el periodo comprendido entre el día siguiente del vencimiento del recibo hasta el día anterior a la emisión del nuevo recibo:

26/7 al 4/8: Se puede rechazar por impago recibo de julio

5/8 al 25/8: No se puede rechazar pese a impago de recibo de julio, porque se emitió nuevo recibo y aún no es exigible

25/7



Vencimiento  
Recibo julio

5/8



Emisión  
Recibo agosto

25/8



Vencimiento  
Recibo Agosto

Esto ocurre porque el cliente puede tener un recibo vencido y no pagado, pero apenas se emite el siguiente recibo, el cliente puede ejecutar la portabilidad dejando impago tanto el recibo vencido como el emitido que aún no ha vencido. Esto implica que alrededor de 2/3 de cada mes, el rechazo por deuda no funciona.

Si bien la operadora móvil podría suspender el servicio por deuda y rechazar por este motivo, en el mercado es una práctica usual que se otorgue un plazo de gracia para el pago del recibo telefónico, especialmente en el segmento corporativo en que incluso en las licitaciones públicas y privadas esto es considerado. Asimismo,



en el caso de la telefonía fija ese plazo de gracia se encuentra regulado y asciende a 15 días.

**b. Consecuencias de esta situación:**

- Las estadísticas internas demuestran que el porcentaje de recupero de los clientes que se dan de baja por portabilidad con un recibo emitido no vencido (19% — promedio trimestre) es menor que el de los clientes que se dan de baja por portabilidad solo con facturación emitida y vencida (66% - promedio trimestre).
- Los mecanismos comerciales para el cobro de acreencias no son eficientes ni eficaces para solucionar la problemática de morosidad: Por Ley sólo se pueden incorporar en centrales de riesgo las deudas por servicios públicos después de 6 meses de impago, es decir, 3 meses después de que se han convertido en provisión de cobranza dudosa. Asimismo, las empresas del sistema bancario no consideran las deudas por servicios públicos de telecomunicaciones para evaluaciones crediticias.
- El incremento de morosidad afecta a todos los usuarios, incluyendo al buen pagador, porque finalmente es un costo que debe considerar la operadora en las tarifas por el servicio prestado.
- OSIPTEL ha propuesto eliminar el único medio efectivo que quedaba para gestionar el pago que es la suspensión en el operador receptor.

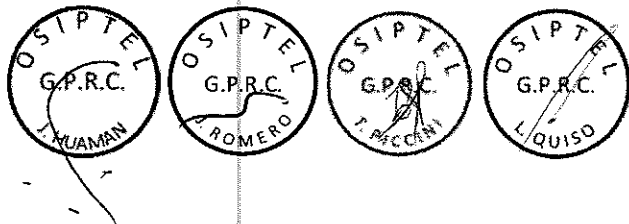
**c. Propuesta de solución**

**• La modificación de la causal de rechazo por deuda:**

El abonado, a la fecha de la solicitud de portabilidad, tiene deuda exigible, respecto al último recibo telefónico emitido **vencido**, con el Concesionario Cedente.

**• La modificación de la definición de deuda exigible** a efectos que la deuda vencida anterior también sea materia de evaluación para el rechazo por deuda (como ocurre en Chile, Colombia, Argentina, Honduras, Ecuador, India, Canadá entre otros), para lo cual ésta se pueda visualizar en el último recibo (como realiza las empresas eléctricas y de agua potable):

**Deuda Exigible:** Deuda facturada conforme a lo dispuesto en las Condiciones de Uso, no cancelada en la fecha de vencimiento señalada en el último recibo vencido ~~emitido al abonado~~, correspondiente al número telefónico cuya portabilidad sea requerida. Esta



deuda perderá la condición de deuda exigible si es pagada, si está garantizada hasta por el importe adeudado que figura en el último recibo a la fecha de la presentación de la solicitud de portabilidad o si se encuentra comprendido en un procedimiento de reclamo por concepto de facturación del servicio. **Incluye montos adeudados por recibos anteriores que se encuentren vencidos, siempre y cuando se incorporen dichos montos como aviso de cobranza en el mencionado recibo.**

### Artículo 8

#### Solicitud de portabilidad.

La solicitud de portabilidad constituye la decisión del abonado de terminar su contrato con el Concesionario Cedente y de contratar con el Concesionario Receptor la prestación del servicio, manteniendo su número telefónico.

El abonado puede solicitar la portabilidad aun cuando anteriormente hubiera terminado su contrato, siempre que presente dicha solicitud dentro de los treinta (30) días calendarios posteriores a la terminación del contrato.

La solicitud de portabilidad es presentada por escrito y en forma presencial en el Formato de Portabilidad. El Concesionario Receptor debe entregar al abonado una copia de su solicitud.

El Concesionario Receptor puede habilitar otros mecanismos para la presentación de la solicitud de portabilidad, los cuales deben ser previamente aprobados por el OSIPTEL, quien emite su pronunciamiento en un plazo no mayor de veinte (20) días hábiles. En ningún caso, los mecanismos adicionales están referidos a la presentación de la solicitud de portabilidad por la vía telefónica.

Mediante un único formato puede solicitarse la portabilidad de varios números telefónicos a un solo Concesionario Receptor.

### Versión Final del Artículo 8

#### Solicitud de portabilidad.

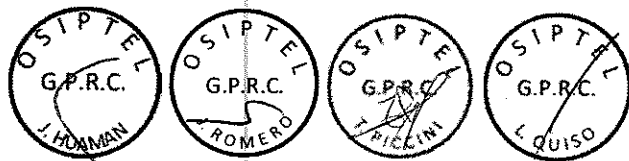
La solicitud de portabilidad constituye la decisión del abonado de terminar su contrato con el Concesionario Cedente y de contratar con el Concesionario Receptor la prestación del servicio, manteniendo su número telefónico.

El abonado puede solicitar la portabilidad aun cuando anteriormente hubiera terminado su contrato, siempre que presente dicha solicitud dentro de los treinta (30) días calendarios posteriores a la terminación del contrato.

**La solicitud de portabilidad puede ser presentada por el abonado a través de cualquiera de los mecanismos utilizados para la contratación del servicio público móvil o del servicio de telefonía fija, según corresponda.**

**En cualquier caso: (i) la identidad del abonado solicitante debe ser validada por el Concesionario Receptor de conformidad con lo establecido por las Condiciones de Uso para los procesos de contratación, y (ii) el Concesionario Receptor debe obtener la confirmación o aceptación de la solicitud de portabilidad por parte del abonado a través de cualquier medio probatorio (suscripción de la solicitud, o mensajes cortos de texto, o correo electrónico u otro) que permita asegurar el consentimiento expreso del abonado de portar su(s) número(s) telefónico(s).**

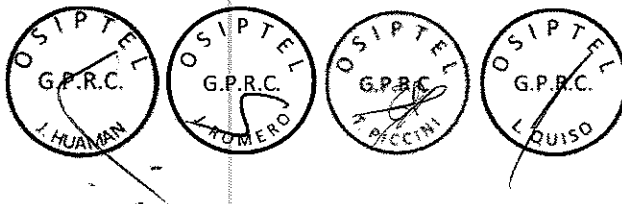
**El Concesionario Receptor debe entregar al abonado una constancia de la solicitud de portabilidad presentada, pudiendo ser ésta una copia de la solicitud suscrita, copia de la grabación, un número o código de registro, u otra constancia que permita al abonado acreditar la respectiva presentación.**



Mediante una sola solicitud puede requerirse la portabilidad de varios números telefónicos a un solo Concesionario Receptor.”

**Comentarios de los interesados al Artículo 8**

<b>Empresa / Entidad</b>	<b>Posición del OSIPTEL</b>
<p><b>INCACEL</b></p> <p>Creemos que la eliminación de la posibilidad de realizar la portabilidad vía telefónica, colisiona de manera frontal contra los planes de negocio, expansión y crecimiento de los operadores móviles virtuales (OMVs). En efecto, como es de su conocimiento, y dada las características de negocio y expansión de las OMVs, éstas cuentan con mucho menos centros de atención presenciales que los operadores comunes.</p> <p>Creemos que se sigue regulando pensando básicamente en los grandes operadores, hecho que ya ha repercutido de manera directa contra la primera OMV en el Perú.</p> <p>Los factores diferenciadores de empresas como la nuestra, justamente están en la posibilidad de realizar acciones vía telefónica o web (inclusive, creemos que la portabilidad debería realizarse también vía web). Nuestros planes de expansión están orientados a canales no presenciales.</p> <p>Es evidente que cambios como el propuesto generan desincentivos para promover la portabilidad hacia las OMVs, así como también contra el dinamismo y crecimiento de la portabilidad, que justamente es lo que se busca.</p> <p>Consideramos también que pueden adoptarse medidas de seguridad distintas que generen confianza, y no restringir el canal telefónico para la portabilidad.</p> <p>En todo caso, creemos que OSIPTEL debería fomentar otros mecanismos para la presentación de solicitudes de portabilidad, distintos a los presenciales. Por ejemplo, con cargo a desarrollar con mayor detalle esta opción, creemos que la portabilidad vía web, mediante el uso de contraseñas, debería ser otro canal viable.</p>	<p>En atención a los comentarios recibidos, se está incorporando en el presente artículo la posibilidad de que el abonado además de presentar su solicitud en forma presencial la pueda presentar en forma no presencial mediante los mecanismos implementados para la contratación del servicio. Sin embargo, resulta importante indicar que la identidad del abonado deberá ser validada conforme lo establece el TUDO de las Condiciones de Uso y deberá contarse con la confirmación del abonado.</p>



## AMERICATEL

Nuestra representada considera necesario que no se modifique el actual artículo. De esta manera, se mantendría una mayor cantidad de canales (mecanismos) que permitan presentar las solicitudes de portabilidad.

Ponemos especial énfasis en el canal telefónico, el cual permite que la portabilidad llegue a más usuarios. Asimismo, en el segmento corporativo este canal facilita la realización de la portabilidad si se toma en cuenta que estos clientes en su gran mayoría no cuentan con el tiempo para desplazarse físicamente a las empresas operadoras y, a su vez, se debe tener en cuenta que en este segmento los clientes solicitan un incremento de los canales y/o mecanismos para realizar sus solicitudes.

Finalmente, es fundamental tener en cuenta que la portabilidad es un mecanismo de competencia en el segmento de telefonía (fija y móvil), por lo que el mismo debe ser fomentado y, de esta manera, mantener la apertura de diversas vías para realizar el mismo.

En atención a los comentarios recibidos, se está incorporando en el presente artículo la posibilidad de que el abonado además de presentar su solicitud en forma presencial la pueda presentar en forma no presencial mediante los mecanismos implementados para la contratación del servicio. Sin embargo, resulta importante indicar que la identidad del abonado deberá ser validada conforme lo establece el TUO de las Condiciones de Uso y deberá contarse con la confirmación del abonado.

## AMERICA MOVIL

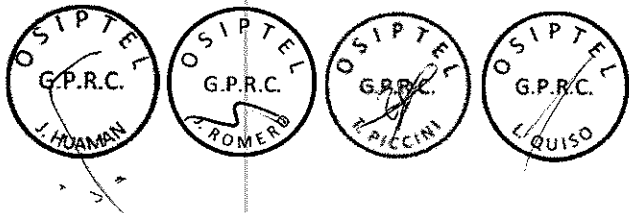
### • EL MARCO NORMATIVO PERUANO ESTA A FAVOR DE LA DIGITALIZACIÓN.-

Sobre el particular y del análisis del presente Artículo, se desprende que el Regulador en los alcances del Proyecto, ha mantenido una posición que no resulta acorde con la manifestada en el proyecto de modificación de las Condiciones de Uso, publicada mediante Resolución N° 160-2017-CD/OSIPTTEL, específicamente en lo que corresponde a la Solicitud de Portabilidad, la misma que por regla general deberá ser presentada por escrito y de forma presencial. Asimismo, elimina la posibilidad de que la solicitud de portabilidad numérica sea recibida a través del canal telefónico.

Un primer aspecto a tomar en consideración es que en el Informe se indica que esta propuesta se encuentra sustentada en la seguridad, no obstante la normativa emitida a efectos de la contratación mediante validación de identidad biométrica se encuentra dirigida a los servicios móviles; y no fijos. En ese sentido, considerando que el servicio de telefonía fija es un mercado menos dinámico, consideramos

En atención a los comentarios recibidos, se está incorporando en el presente artículo la posibilidad de que el abonado además de presentar su solicitud en forma presencial la pueda presentar en forma no presencial mediante los mecanismos implementados para la contratación del servicio. Sin embargo, resulta importante indicar que la identidad del abonado deberá ser validada conforme lo establece el TUO de las Condiciones de Uso y deberá contarse con la confirmación del abonado.

Somos conscientes de la importancia de la transformación hacia la digitalización, sin embargo, ésta debe ir de la mano con el desarrollo de alternativas que permitan validar la identidad de los abonados.



indispensable que, por lo menos, el canal telefónico se encuentre habilitado para dicho mercado.

De otro lado, consideramos que el Regulador ha realizado un análisis sin tomar en consideración la **cultura de transformación hacia la digitalización**, que vienen acentuando los Gabinetes Ministeriales en los últimos años, siendo reflejo de ello las normas que se han emitido con carácter transversal a la Administración Pública, las cuales cordialmente detallamos a continuación:

**Decreto Legislativo N° 1310, que aprueba medidas de Simplificación Administrativa.-**

*Artículo 8.- Sistemas de Trámite Documentario de las Entidades de la Administración Pública. Las entidades de la Administración Pública deben interconectar sus sistemas de trámite documentario o equivalentes para el envío automático de documentos electrónicos entre dichas entidades a través de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado - PIDE administrado por la Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Oficina Solicitud de Nacional de Gobierno Electrónico e Informática - ONGEI.*

*Las entidades del Poder Ejecutivo deben adecuar sus sistemas de trámite documentario o equivalentes para el envío automático de documentos electrónicos con otras entidades, así como dentro de sus áreas, órganos y unidades, hasta el 31 de diciembre de 2018.*

*Mediante Decreto Supremo refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros se establecen los plazos aplicables a las demás entidades de la Administración Pública, y cualquier otra disposición que resulte necesaria para la digitalización e integración de sus sistemas de trámite documentario o equivalentes. (El subrayado es nuestro)*

**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. La firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita. (El subrayado es nuestro)*

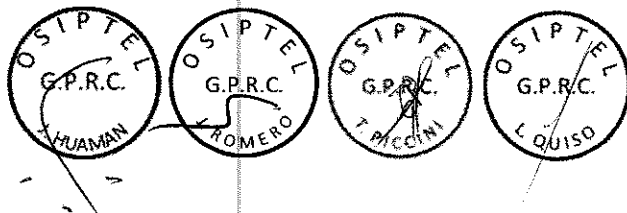
**Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.-**

*Artículo 20.- Modalidades de notificación*

*20.1 Las notificaciones serán efectuadas a través de las siguientes modalidades, según este respectivo orden de prelación:*

*(...)*

*20.1.5 La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico señalada por el*



administrado se entiende válidamente efectuada cuando la entidad reciba la respuesta de recepción de la dirección electrónica señalada por el administrado. **(El subrayado es nuestro)**

**Artículo 30.- Procedimiento Administrativo Electrónico**

30.1 Sin perjuicio del uso de medios físicos tradicionales, el procedimiento administrativo podrá realizarse total o parcialmente a través de tecnologías y medios electrónicos, debiendo constar en un expediente, escrito electrónico, que contenga los documentos presentados por los administrados, por terceros y por otras entidades, así como aquellos documentos remitidos al administrado. **(El subrayado es nuestro)**

30.2 El procedimiento administrativo electrónico deberá respetar todos los principios, derechos y garantías del debido procedimiento previstos en la presente Ley, sin que se afecte el derecho de defensa ni la igualdad de las partes, debiendo prever las medidas pertinentes cuando

30.3 Los actos administrativos realizados a través del medio electrónico, poseen la misma validez y eficacia jurídica que los actos realizados por medios físicos tradicionales. Las firmas digitales y documentos generados y procesados a través de tecnologías y medios electrónicos, siguiendo los procedimientos definidos por la autoridad administrativa, tendrán la misma validez legal que los documentos manuscritos.

**Artículo 53.- Cancelación de los derechos de tramitación.**

La forma de cancelación de los derechos de tramitación es establecida en el TUPA institucional, debiendo tender a que el pago a favor de la entidad pueda ser realizado mediante cualquier forma dineraria que permita su constatación, incluyendo abonos en cuentas bancarias o transferencias electrónicas de fondos. **(El subrayado es nuestro)**

**Artículo 127.- Reglas para celeridad en la recepción**

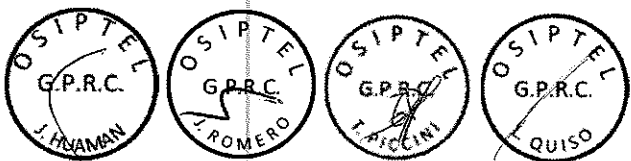
Las entidades adoptan las siguientes acciones para facilitar la recepción personal de los escritos de los administrados y evitar su aglomeración:

(...)

5. Instalar mecanismos de autoservicio que permita a los usuarios suministrar directamente su información, tendiendo al empleo de niveles avanzados de digitalización.

**(El subrayado es nuestro)**

Asimismo y en concordancia a lo previamente mencionado, el Regulador para su análisis tampoco ha tenido en cuenta la **"Cultura Cero Papel"**, que viene siendo impulsada por el Estado, otorgándosele plena validez jurídica a los documentos



electrónicos que cumplan con las formalidades de las normas previamente referidas.

Por lo expuesto, consideramos como una importante oportunidad de mejora que el Regulador aproveche el actual procedimiento de modificación normativa del reglamento de portabilidad y reformule la redacción del Artículo materia de comentario.

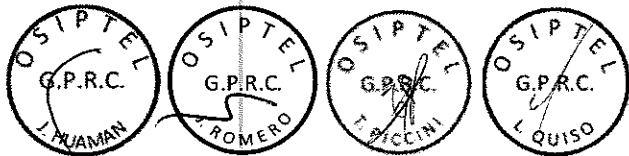
- **OTRO PROYECTO DEL OSIPTEL YA CONSIDERA A LA DIGITALIZACIÓN COMO UNO DE SUS PILARES.-**

En este punto es pertinente mencionar que el propio Regulador es consciente del contexto y la tendencia antes descrita debido a que el proyecto de modificación de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (CDU), publicada mediante Resolución N° 160-2017-CD/OSIPTEL, contempla para la contratación *—por ejemplo—* la utilización de herramientas tecnológicas que simplifican dicho proceso y permiten el acceso a la información de manera más rápida y eficiente, prescindiendo de la entrega de documentación impresa.

En ese sentido, consideramos conveniente que el Reglamento de Portabilidad contemple expresamente que la solicitud de portabilidad numérica también podrá ser aceptada mediante la utilización de una clave digital, o mediante la aceptación por huella digital, por ejemplo. En ese sentido, consideramos que los argumentos desarrollados en la exposición de motivos del referido proyecto así como en su informe N° 128-GPSU/2017 le resultan de aplicación para el escenario antes señalado.

Es pertinente mencionar que el propio Osiptel, en el informe antes señalado, reconoce que con la penetración del Internet experimentada en los últimos años, los mismos abonados cuentan con mayor acceso a documentos electrónicos a través de las distintas plataformas que ofrecen las Tecnologías de la Información y Comunicación (En adelante TICs).

Por lo tanto y como es de conocimiento de vuestro Despacho, la exponencial evolución en la accesibilidad del acceso a Internet a Nivel Nacional, gracias a la iniciativa privada y a los diversos proyectos de inclusión planteados por el propio Gobierno, como la Red Dorsal, y la evolución de las TICs permiten que los abonados opten por mecanismos más dinámicos (electrónicos) y en la mayoría de





casos no presenciales (virtuales) a fin de realizar su actividades comerciales, no siendo razonable que el Regulador de las Telecomunicaciones mantenga aun en el año 2018, reglas que no van en armonía con las necesidades y usos de los actuales clientes.

Es por tal motivo que solicitamos respetuosamente la aprobación de una disposición general mediante la cual se indique expresamente que la solicitud de portabilidad también podrá ser presentada de manera digital, en concordancia con lo establecido en el artículo 9° del proyecto de Modificación de las Condiciones de Uso publicado mediante Resolución N°160-2017-CD-OSIPTTEL, conforme lo antes indicado.

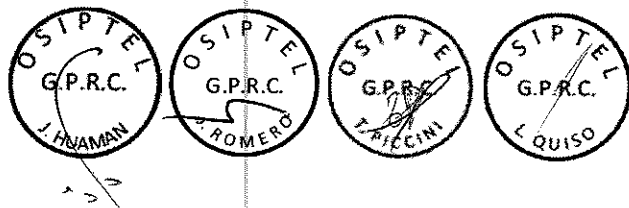
En ese sentido, agradeceremos se vuelva a analizar el Artículo materia de comentario y se acoja la sugerencia señalada en el párrafo precedente, el mismo que resulta acorde a los principios de Análisis de Calidad Regulatoria en tanto que no genera un efecto adverso que frene el dinamismo que se busca en el Sector, y promuevan la competencia así como el bienestar de la sociedad.

• **DIGITALIZACION ES LA ALTERNATIVA MAS EFICIENTE:**

En efecto, América Móvil Perú S.A.C. considera que no resulta razonable ni proporcional mantener como regla general la presentación de la Solicitud de Portabilidad de forma física y presencial, tomando en cuenta que en la actualidad existen mecanismos alternativos que permiten lograr el objetivo de manera más efectiva y a un menor costo (procedimientos con aceptación mediante clave única, Correos Autorizados, Firmas Digitales, etc.).

Por lo tanto, cordialmente solicitamos a vuestro Despacho se sirva disponer, de manera urgente, la reformulación del artículo materia de comentario, tomando en consideración que a la fecha existen mecanismos menos costosos y sobre todo seguros.

Es oportuno mencionar que consideramos que el Reglamento de Portabilidad debe promover la utilización de herramientas tecnológicas que simplifiquen la contratación del servicio, prescindiendo de la entrega de documentación impresa, conforme a lo antes señalado.



Al respecto, no debe perderse de vista que, a la fecha de emisión del presente Proyecto, el propio Osiptel ha publicado para comentarios el proyecto de norma que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y su propio Informe N° 128-GPSU/2017 el mismo que dentro de sus propuestas se aprecian reglas que van de la mano con las tendencias de digitalización, como la utilización de la clave digital, entrega digital de recibos, guías y contratos como regla general, entre otros.

En ese sentido, consideramos que el Regulador debe incentivar y acentuar -- *en el marco de la portabilidad numérica* -- las alternativas electrónicas y digitales, que vienen siendo tomadas de forma positiva por la población y que adicionalmente al generar menor costo (cero papel físico), permitirá a las Empresas Operadoras diseñar planes más económicos que beneficien directamente a los abonados.

Finalmente, y por lo expuesto a lo largo del análisis del presente Artículo, consideramos que el Osiptel debe replantear el Artículo bajo análisis conforme a lo antes señalado, realizando una evaluación integral e incluyendo la tendencia de digitalización y usos actuales de los abonados a fin de emitir una norma definitiva que permita a las Empresas Operadoras diseñar flujos más expeditivos y que otorguen seguridad e información adecuada a los abonados para que de manera informada puedan optar por las opciones más atractivas comercializadas en el mercado.

**ENTEL**

Sugerimos la revisión de la modificación del artículo bajo comentario en la medida que consideramos que debe mantenerse la opción de presentar las solicitudes de portabilidad utilizando el mecanismo telefónico.

Las Televentas son un canal que viene creciendo de manera sostenible en los últimos años y que aún tiene mucho potencial de crecimiento, sobre todo en los departamentos distintos a Lima.

Canales como el telefónico u otros no presenciales permiten que la portabilidad llegue a más usuarios y facilita la realización de la misma para aquellos usuarios que no disponen de tiempo o facilidad para desplazarse físicamente a las empresas operadoras.

En atención a los comentarios recibidos, se está incorporando en el presente artículo la posibilidad de que el abonado además de presentar su solicitud en forma presencial la pueda presentar en forma no presencial mediante los mecanismos implementados para la contratación del servicio. Sin embargo, resulta importante indicar que la identidad del abonado deberá ser validada conforme lo establece el TUO de las Condiciones de Uso y deberá contarse con la confirmación del abonado.



Cabe recordar que la portabilidad es un mecanismo de competencia importante en el mercado por lo que el mismo debe ser fomentado y debe mantenerse la apertura de las vías para realizar el mismo. Adicionalmente, es importante señalar que la verificación biométrica de identidad debe cumplirse como paso previo a la activación del servicio por lo que se garantizaría la identidad del abonado a ser portado.

En dicho sentido, siendo que existe una obligatoriedad de validación biométrica de la identidad, no vemos riesgo que la solicitud de portabilidad sea presentada de manera telefónica, ello en la medida que en caso no exista correspondencia en la identidad del solicitante de la portabilidad y la validación biométrica de la identidad del abonado, la portabilidad no procedería.

A continuación, proponemos la redacción para el artículo bajo comentario, partiendo del artículo original:

**"Artículo 8.- Solicitud de Portabilidad**

*La solicitud de portabilidad constituye la decisión del abonado de terminar su contrato con el Concesionario Cedente y de contratar con el Concesionario Receptor la prestación del servicio, manteniendo su número telefónico.*

*El abonado podrá solicitar la portabilidad aun cuando anteriormente hubiera terminado su contrato, siempre que presente dicha solicitud dentro de los treinta (30) días calendarios posteriores a la terminación del contrato.*

*La solicitud de portabilidad será presentada por el abonado, a elección de éste: (i) en forma presencial, por escrito en el Formato de Portabilidad, debiendo el Concesionario Receptor entregar al abonado una copia de la solicitud de portabilidad, y (ii) en caso el Concesionario Receptor haya implementado mecanismos de contratación por teléfono, la solicitud de portabilidad será presentada también por este medio, debiendo el Concesionario Receptor solicitar al abonado la información de los rubros "Datos del abonado", "Datos de los números a portar" y "Declaración de conocimiento" del Formato de Portabilidad, así como grabar la comunicación telefónica y entregar al abonado el número de solicitud a efectos de mantener constancia de la solicitud de portabilidad.*

*El Concesionario Receptor deberá entregar al abonado una copia de su solicitud*

*El Concesionario Receptor podrá habilitar otros mecanismos para la presentación de la solicitud de portabilidad, los cuales deberán ser previamente aprobados por el OSIPTEL, **quien emite su pronunciamiento en un plazo no mayor de veinte (20) días hábiles.***



Mediante un único formato puede solicitarse la portabilidad de varios números telefónicos a un solo Concesionario Receptor.

~~Cuando en aplicación de las Condiciones de Uso, la contratación de un servicio público móvil se deba realizar únicamente mediante el sistema de verificación biométrica de huella dactilar, la presentación de la solicitud de portabilidad se deberá efectuar necesariamente en forma presencial.”~~

### Artículo 9

### Versión Final del Artículo 9

#### Formato de Portabilidad.

El Formato de Portabilidad es proporcionado por el Concesionario Receptor. El abonado que solicite la portabilidad debe mostrar su documento legal de identificación. Asimismo:

- (i) Si el abonado actúa mediante representante se debe mostrar copia del documento legal de identificación del representante y poder con firma legalizada ante notario público. No obstante, el Concesionario Receptor puede aceptar que el poder sea otorgado mediante documento escrito, siempre que el representante muestre una copia simple del documento legal de identificación del abonado.
- (ii) Si el abonado es una persona jurídica se debe mostrar el documento legal de identificación del representante y el certificado de vigencia de poderes donde conste el poder otorgado debidamente actualizado. Este representante, a su vez, puede designar a un tercero utilizando la formalidad a la que se hace referencia en el numeral (i) anterior.

Los Concesionarios Fijos y Móviles deben emplear únicamente el Formato de Portabilidad establecido en el Anexo 1. Este formato debe ser incorporado en el vínculo denominado “Información a Abonados y Usuarios” previsto en el artículo 8 de las Condiciones de Uso.

#### Formato de Portabilidad.

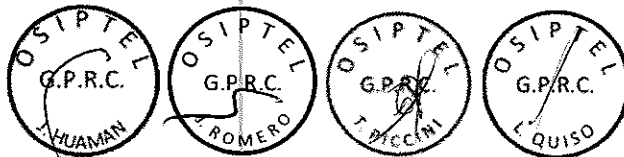
Los Concesionarios Fijos y Móviles pueden adecuar el Formato de Portabilidad al tipo de servicio que ofrecen y al mecanismo que empleen para recibir la solicitud de portabilidad, siempre que contemple la respectiva información mínima necesaria establecida en el Anexo 1.

El Formato de Portabilidad a ser utilizado por el Concesionario Receptor debe ser incorporado en el vínculo denominado “Información a Abonados y Usuarios” previsto en el artículo 8 de las Condiciones de Uso.

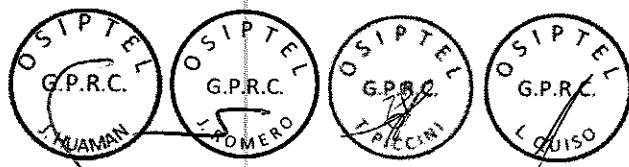
#### Comentarios de los interesados al Artículo 9

Empresa / Entidad

Posición del OSIPTEL



<p><b>AMERICATEL</b></p> <p>Ver comentarios realizados al artículo 8.</p>	<p>Ver la posición del OSIPTEL desarrollada en el artículo 8.</p>
<p><b>ENTEL</b></p> <p>Nos remitimos al comentario formulado en el artículo 8, donde consideramos importante que se mantenga la portabilidad telefónica y a través de otras vías, en la medida que la portabilidad es un mecanismo eficaz de competencia en el mercado.</p>	<p>Ver la posición del OSIPTEL desarrollada en el artículo 8.</p>
<p><b>TELEFONICA</b></p> <p><b><u>Carta N° TDP-400-AG-GER-18:</u></b></p> <p>Sobre el literal (i) y (ii), creemos importante que exista congruencia entre esta norma y las Condiciones de Uso. La portabilidad numérica va acompañada de una contratación, por lo que no se puede exigir doble validación de identidad. Si la validación se realizara a través de los mecanismos previstos en las Condiciones de Uso para la contratación de servicios y en caso la solicitud de portabilidad numérica se realice en el mismo momento de la contratación, bastará con una validación de identidad conjunta.</p> <p>Por otro lado, el formato actual de portabilidad numérica es tan largo en la información que se envía que en la práctica lo que ocurre es que el futuro abonado no lee nada, al haber tanta información, le dificulta captar la información de manera sencilla. Hay que considerar que es cuestionable por la normativa del consumidor tanto el hecho de trasladar información insuficiente, como trasladar demasiada información. Al respecto, el Código de Protección y Defensa al Consumidor (en adelante, "Código de Consumidor"), en su artículo 2°, reconoce que los proveedores tienen la obligación de entregar información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo; sin embargo, la misma debe ser evaluada considerándose la confusión en caso la misma pudiera ser excesiva:</p> <p><i>Artículo 2.- Información relevante</i>  <i>2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.</i></p>	<p>Se está modificando el artículo 8, a efectos de precisar que la solicitud de portabilidad puede ser presentada por el abonado en forma presencial o no presencial, a través de cualquiera de los mecanismos utilizados para la contratación del servicio público móvil o del servicio de telefonía fija, según corresponda.</p> <p>Respecto de los comentarios al Formato de Portabilidad, se debe indicar que la información contenida en dicho formato tiene por objeto brindar al abonado la información mínima necesaria respecto de las condiciones a las que se sujeta al ejercer su derecho a la portabilidad numérica, siendo por ejemplo como parte de la información importante que debe conocer el abonado, la referida a que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Con la portabilidad numérica se concluye el contrato con la actual empresa y se inicia un nuevo contrato con la empresa a la cual se está portando.</li> <li>ii) El trámite es gratuito.</li> <li>iii) El plazo que demora la ejecución de la portabilidad numérica.</li> <li>iv) La posibilidad de usar el equipo terminal que posee, siempre que sea compatible con la red de la nueva empresa operadora.</li> <li>v) Información del horario de la ventana de cambio para activar el servicio en la nueva empresa.</li> <li>vi) Entre otros.</li> </ul> <p>A efectos de dar mayor flexibilidad a las empresas operadoras se establece que el Formato de Portabilidad incluido en el Anexo 1 de la presente norma es referencial, sin embargo, la información contenida en el mismo es la mínima</p>



2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.

2.3 Sin perjuicio de las exigencias concretas de las normas sectoriales correspondientes, para analizar la información relevante se tiene en consideración a **toda aquella sin la cual no se hubiera adoptado la decisión de consumo o se hubiera efectuado en términos substancialmente distintos**. Para ello se debe examinar si la información omitida desnaturaliza las condiciones en que se realizó la oferta al consumidor.

2.4 Al evaluarse la información, deben considerarse los problemas de confusión que generarían al consumidor el suministro de información excesiva o sumamente compleja, atendiendo a la naturaleza del producto adquirido o al servicio contratado.

Además, muchos estudios determinan que entregar más información de la que realmente es necesaria puede generar resultados inadecuados en el mercado. De acuerdo a la teoría sobre "información relevante en una relación de consumo", el exceso de información podría conseguir el efecto contrario al que los Reguladores buscan en términos de reducción de asimetría informativa. Es más bien importante, que la comunicación a los usuarios sea suficiente, completa pero mostrada de manera simple; pues la complejidad en la misma genera confusión y por tanto posibles decisiones de consumo poco acertadas, como puede ser la adquisición de planes inadecuados.

Por ello, se han desarrollado varios estudios que demuestran que, aunque los usuarios tienen una desventaja de información frente a los proveedores de servicios y productos, se debe tener mucho cuidado al momento de trasladar información dado que cuando la misma es excesiva, puede generar confusión en vez de reducir la brecha informativa.

Por ejemplo, el European Parliamentary Research Service (EPRS) dependiente del Parlamento Europeo publicó un informe denominado "Consumer Protection in the European Union"<sup>5</sup>, que establece que el exceso de información puede determinar negativamente el comportamiento de un usuario, al tomar decisiones de consumo poco racionales y por tanto generando fallas en el mercado:

*Information overload is another important aspect to mention when trying to understand consumer behaviour. Some studies have shown that rational decision-making among consumers, when faced with a choice based on a lot of information, is not a safe bet.*

necesaria a ser solicitada y proporcionada a los abonados que portan su número telefónico.

En ese sentido, las empresas operadoras podrán utilizar otro formato de portabilidad, según el tipo de servicio que brinde el concesionario receptor y según el mecanismo de solicitud de portabilidad que implemente. Cabe señalar que este formato deberá incluir aquella información del Formato de Portabilidad referencial que le resulte aplicable.

De otro lado, considerando que la portabilidad numérica no solo es un derecho que tienen los abonados, sino también una herramienta de competencia entre las empresas operadoras lo cual beneficia a los usuarios, y dado que en los tres últimos años se registra un importante crecimiento a nivel nacional respecto de la cantidad de líneas móviles portadas; resulta necesario poder observar que dicho crecimiento de ámbito nacional también se vea reflejado en cada uno de los departamentos del país y no solo en algunos.

Por ello, a efectos de poder hacer un seguimiento más detallado que permita al OSIPTEL orientar medidas para lograr de ser el caso, un mayor uso del ejercicio de este derecho en cada uno de los departamentos; se ha considerado necesario incluir en el Formato de la Solicitud de Portabilidad Referencial la información respecto de:

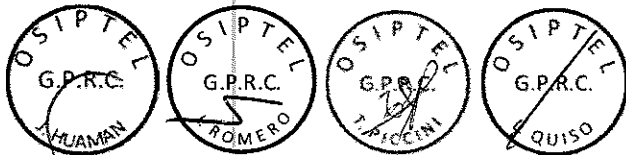
- (i) El departamento donde se realiza la solicitud de portabilidad numérica.
- (ii) La modalidad de contratación con el Concesionario Receptor.

En ese sentido, se está procediendo a incluir la información antes mencionada en el Anexo 1.

Considerando lo anteriormente expuesto, por ejemplo, si la portabilidad numérica corresponde al servicio público móvil, en el formato de portabilidad el concesionario receptor podrá excluir la información referida al servicio de telefonía fija.

Si bien es cierto, a efectos de agilizar la utilización de formatos de portabilidad por las empresas operadoras no se está requiriendo la aprobación previa de

<sup>5</sup> Consumer Protection in the EU. Policy Overview. Author: Jana Valant. Publicado en Setiembre de 2015. Disponible en: [http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2015/565904/EPRS\\_IDA\(2015\)565904\\_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2015/565904/EPRS_IDA(2015)565904_EN.pdf)



*Studies have shown that consumers make poorer decisions when faced with more choice, and will in that case be more likely to respond to price promotions that provide a simple method of justifying their choice. At the same time consumers will also show greater satisfaction when purchasing from a smaller choice set. Other studies reveal that consumers tend to ignore much of the information on pre-packaged foodstuffs when they consider it to be too detailed, and that individuals on average cannot deal simultaneously with more than seven pieces of important information.*

Por ejemplo, no tiene sentido alguno de que si la portabilidad que se está ejecutando es de servicios móviles se esté incorporando tanta información sobre telefonía fija. También existe información redundante, lo cual detallaremos en el acápite correspondiente. Para solucionar dicha problemática y sin perjuicio de las propuestas de mejora al formato que realizaremos más adelante, sugerimos que así como el artículo 8 permite a la empresa operadora poner a consideración de OSIPTEL, mecanismos de presentación de la solicitud de portabilidad alternativos, también el presente artículo permita a las operadoras presentar propuestas alternativas de formato de portabilidad que respeten su esencia para su aprobación.

Por lo expuesto, planteamos la siguiente redacción:

**“Artículo 9.- Formato de Portabilidad.**

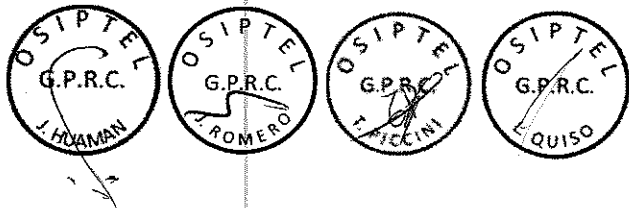
*El Formato de Portabilidad es proporcionado por el Concesionario Receptor. El concesionario receptor deberá validar la identidad del abonado que solicite la portabilidad a través de los mecanismos de validación de identidad dispuestos en las Condiciones de Uso de Servicios Públicos de Telecomunicaciones. En caso la solicitud de portabilidad numérica se presente de manera conjunta con el contrato de abonado, la validación de identidad que se realice para la contratación es válida también para la solicitud.*

*Los Concesionarios Fijos y Móviles deben emplear el Formato de Portabilidad establecido en el Anexo 1. Este formato debe ser incorporado en el vínculo denominado “Información a Abonados y Usuarios” previsto en el artículo 8 de las Condiciones de Uso. El Concesionario Receptor puede implementar formatos de portabilidad simplificados que aseguren el deber de información al usuario, los cuales deben ser previamente aprobados por el OSIPTEL, quien emite su pronunciamiento en un plazo no mayor de veinte (20) días hábiles.”*

los referidos formatos, el OSIPTEL, en su oportunidad, podrá supervisar que el debido cumplimiento del presente artículo.

Artículo 10

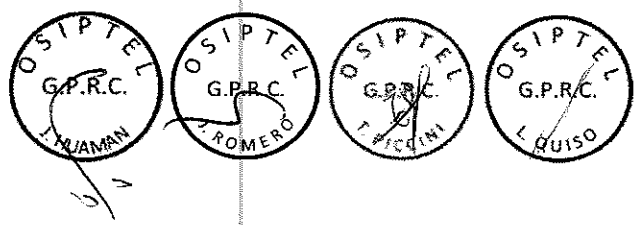
Versión Final del Artículo 10



<p><b>Gratuidad.</b> El proceso de portabilidad es gratuito para el abonado. El concesionario está prohibido de restringir el ejercicio del derecho a la portabilidad mediante cualquier mecanismo que penalice la presentación de la solicitud de portabilidad o que de alguna otra manera implique el traslado de costos al abonado.</p> <p>El periodo mínimo entre cada solicitud de portabilidad respecto del mismo número telefónico es de dos (2) meses. Dicho plazo es computado a partir de la fecha de habilitación del número telefónico en la red del Concesionario Receptor. <b>El referido periodo mínimo también es de aplicación para la presentación de la primera solicitud de portabilidad, luego de contratado el servicio con el Concesionario Cedente.</b></p>	<p><b>Gratuidad.</b> El proceso de portabilidad es gratuito para el abonado. El concesionario está prohibido de restringir el ejercicio del derecho a la portabilidad mediante cualquier mecanismo que penalice la presentación de la solicitud de portabilidad o que de alguna otra manera implique el traslado de costos al abonado.</p> <p>El periodo mínimo entre cada solicitud de portabilidad respecto del mismo número telefónico es de un (1) mes. Dicho plazo es computado a partir de la fecha de habilitación del número telefónico en la red del Concesionario Receptor. El referido periodo mínimo también es de aplicación para la presentación de la primera solicitud de portabilidad, luego de contratado el servicio con el Concesionario Cedente.</p>
---	---

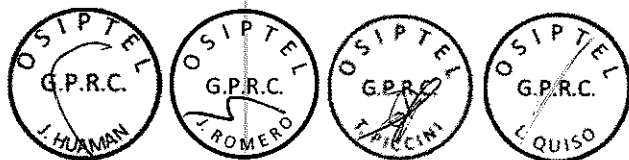
**Comentarios de los interesados al Artículo 10**

Empresa / Entidad	Posición del OSIPTEL
<p>No se presentaron comentarios.</p>	<p>Tal como se refirió anteriormente, el establecer un plazo mínimo para la primera portación limita el oportunismo y el arbitraje de aquellos abonados que, sin valorar su número telefónico, adquieren una línea para portar su número y beneficiarse de mejoras en el servicio y oferta de equipos. Si bien, de cara al Concesionario Receptor, éste puede valorar el riesgo de admitir a este tipo de usuarios a través de ofertas diferenciadas sobre la base la información que se le proporciona al momento de que efectúa el trámite de portabilidad (fecha de activación de la línea en el Concesionario Cedente o fecha de término del contrato de adquisición de equipos), de cara al Concesionario Cedente no existía ninguna restricción que le permita enfrentar esta decisión del abonado teniendo que asumir los costos de alta de la línea y de la pronta baja de la misma.</p> <p>En razón de ello, se ha establecido el plazo mínimo de un mes para que el abonado pueda efectuar su primera portación desde la fecha en que realizó la activación de su línea en el Concesionario Cedente. Dicho plazo le es indiferente a aquellos abonados que portan su número en condiciones normales (con visión de mediano plazo) mientras que sí limitaría a aquellos que desean beneficios de cortísimo plazo (no valoran el número). En ese sentido, se considera que este plazo propuesto garantiza que el abonado experimente el servicio con su operador por un tiempo prudente (una cíclica</p>





	<p>del servicio) y, de ser el caso, porte su número luego de su evaluación del servicio recibido.</p> <p>En ese entendido, bajo el mismo criterio de la experiencia y para otorgar las mismas condiciones de portación a todos los abonados en cualquier momento, se está reduciendo el plazo de 2 meses para que los abonados puedan volver a portar su número por segunda vez en adelante a 1 mes. Esta medida flexibiliza la movilidad de los abonados insatisfechos e incentiva a los Concesionarios Receptores a brindar un mejor servicio.</p>
<p><b>Artículo 12</b></p>	<p><b>Versión Final del Artículo 12</b></p>
<p><b>Entrega de equipo terminal y/o sim card en el servicio público móvil.</b>  En el caso del servicio público móvil, el Concesionario Receptor debe poner a disposición del abonado el equipo terminal o sim card, en el mismo momento en que la solicitud de portabilidad haya sido declarada procedente.</p> <p>La fecha de entrega de los equipos terminales o sim card para Clientes Especiales es acordada entre el Concesionario Receptor y el Cliente Especial.</p> <p>Si el abonado se hubiera encontrado imposibilitado de acceder al equipo terminal o sim card en el mismo momento en que la solicitud de portabilidad fue declarada procedente, cuenta con un plazo máximo de quince (15) días calendario para recabar el equipo terminal o sim card en el lugar que le indique el Concesionario Receptor, luego del cual, si los referidos equipos no han sido recogidos, el Concesionario Receptor puede efectuar la baja del servicio pactado.</p>	<p><b>Entrega de equipo terminal y/o SIM card en el servicio público móvil</b>  En el caso del servicio público móvil, la entrega del equipo terminal y/o SIM card debe ser efectuada por el Concesionario Receptor según la forma en que el abonado presente su solicitud de portabilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) En forma presencial: el Concesionario Receptor debe poner a disposición del abonado el equipo terminal y/o sim card, en el mismo momento en que la solicitud de portabilidad haya sido declarada procedente.</li> <li>(ii) En forma no presencial: el Concesionario Receptor debe poner a disposición del abonado el equipo terminal y/o sim card, en el o los lugares convenidos por ambas partes, en el mismo día en que la solicitud de portabilidad haya sido declarada procedente. Si el abonado se hubiera encontrado imposibilitado de acceder al equipo terminal y/o sim card en el mismo día en que la solicitud de portabilidad fue declarada procedente, cuenta con un plazo máximo de quince (15) días calendario para recabar el equipo terminal y/o sim card en el lugar que le indique el Concesionario Receptor, luego del cual, si el referido equipo y/o sim card no ha(n) sido recogido(s), el Concesionario Receptor puede efectuar la baja del servicio pactado.</li> </ul> <p>La fecha de entrega de los equipos terminales o sim card para Clientes Especiales será acordada entre el Concesionario Receptor y el Cliente Especial.”</p>

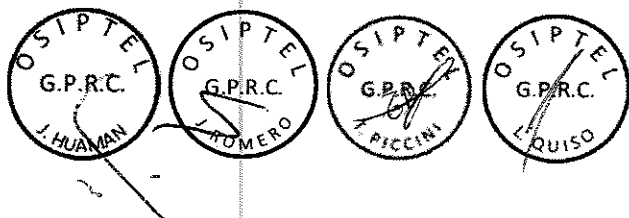


**Comentarios de los interesados al Artículo 12**

Empresa / Entidad	Posición del OSIPTEL
<p><b>ENTEL</b></p> <p>Nos remitimos al comentario formulado en el artículo 8, donde consideramos importante que se mantenga la portabilidad telefónica y a través de otras vías, en la medida que la portabilidad es un mecanismo eficaz de competencia en el mercado.</p> <p>Asimismo, consideramos importante que se genere la posibilidad que la empresa operadora y el abonado puedan coordinar (previo acuerdo), una fecha diferente de entrega del equipo o sim card. Ello generaría facilidades para el abonado que podría programar una fecha de recojo del equipo o mejor aún para aquellos casos donde las empresas operadoras entregan los equipos en el domicilio designado por el abonado.</p> <p>En este sentido, sugerimos la siguiente redacción:</p> <p><b><i>“Artículo 12.- Entrega de equipo terminal y/o SIM card en el servicio público móvil</i></b></p> <p><i>En el caso del servicio móvil, el Concesionario Receptor debe poner a disposición del abonado el equipo terminal o sim card, en el mismo momento en que la solicitud de portabilidad haya sido declarada procedente, <u>salvo que el abonado y el Concesionario Receptor hubiesen acordado de forma previa un plazo de entrega diferente al indicado en el presente párrafo.</u></i></p> <p><i>La fecha de entrega de los equipos terminales o sim card para Clientes Especiales es acordada entre el Concesionario Receptor y el Cliente Especial.</i></p> <p><i>Si el abonado se hubiera encontrado imposibilitado de acceder al equipo terminal o sim card en el mismo momento en que la solicitud de portabilidad fue declarada procedente, cuenta con un plazo máximo de quince (15) días calendario para recabar el equipo terminal o sim card en el lugar que le indique el Concesionario Receptor, luego del cual, si los referidos equipos no han sido recogidos, el Concesionario Receptor puede efectuar la baja del servicio pactado.”</i></p>	<p>En atención a los comentarios recibidos, se está señalando que la portabilidad se realice utilizando los mismos mecanismos señalados en el TUO de las Condiciones de Uso. También resulta importante indicar que la identidad del abonado deberá ser validada conforme lo establece la misma norma. Cabe señalar que si la contratación y la presentación de la solicitud de portabilidad se realizan en un mismo momento, se realiza una sola validación de la identidad del abonado.</p> <p>Adicionalmente, la propuesta de norma considera la posibilidad de habilitar otros mecanismos diferentes para presentar la solicitud de portabilidad los cuales serán previamente comunicados al OSIPTEL.</p> <p>En el caso la solicitud de portabilidad sea presentada en forma presencial, el Concesionario Receptor deberá poner a disposición del abonado el equipo terminal y/o sim card, en el mismo momento en que la solicitud de portabilidad haya sido declarada procedente. En caso la solicitud de portabilidad sea presentada en forma no presencial, el Concesionario Receptor deberá poner a disposición del abonado el equipo terminal y/o sim card, en el o los lugares convenidos por ambas partes, en el mismo día en que la solicitud de portabilidad haya sido declarada procedente.</p> <p>Consideramos que no se debe dejar tan abierto el plazo de entrega del equipo terminal y/o sim card al abonado que ha portado su número telefónico, dado que dicha portabilidad de todas maneras será ejecutada en la madrugada del día siguiente o en la madrugada que corresponda (si es Cliente Especial), por lo que al no contar con el equipo terminal y/o sim card, no podrá tener acceso al servicio con su nueva empresa operadora.</p>



Artículo 13	Versión Final del Artículo 13
<p><b>Derecho del abonado que ha portado su número telefónico a utilizar cualquier canal de pago del Concesionario Cedente.</b></p> <p>Todo abonado que ha portado su número telefónico y que tenga obligaciones económicas con el Concesionario Cedente, vencidas o no, tiene derecho, a utilizar los mismos canales que los abonados actuales de dicho Concesionario Cedente utilizan para el pago de sus respectivos servicios.</p> <p>Es responsabilidad del Concesionario Cedente el implementar y mantener operativos dichos canales, así como mantener actualizada la información sobre los montos adeudados, de modo que los abonados puedan ejercer este derecho.</p>	<p><b>Obligaciones pendientes de pago con el Concesionario Cedente.</b></p> <p>Las obligaciones de pago al término del contrato se registrarán por lo dispuesto en las Condiciones de Uso, independientemente de la modalidad de pago contratada.</p> <p>Dentro de los dos (2) meses desde la fecha de deshabilitación del número telefónico y mientras el abonado mantenga obligaciones exigibles con el Concesionario Cedente respecto del número telefónico portado, este último podrá solicitar al Concesionario Receptor la suspensión del servicio al abonado sujetándose a las siguientes reglas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) El Concesionario Cedente solo podrá solicitar la suspensión del servicio por obligaciones que cumplan las siguientes condiciones: (a) que hayan adquirido la condición de exigibles desde el día siguiente de la fecha de deshabilitación del número telefónico, (b) cuya antigüedad no sea mayor de dos (2) meses contados desde dicha deshabilitación; y, (c) que de manera agregada, superen los treinta soles (S/ 30.00). No obstante lo anterior, el Concesionario Cedente tiene el derecho de requerir al abonado el pago de las otras deudas empleando cualquier mecanismo reconocido por el marco normativo vigente.</li> <li>(ii) El Concesionario Cedente deberá haber puesto en conocimiento del abonado las obligaciones exigibles mediante la entrega del recibo en el cual fueron facturadas o mediante una carta de cobranza cuando se trate de conceptos no facturables acorde con las Condiciones de Uso. En este último caso, la notificación deberá efectuarse como máximo en el subsiguiente ciclo de facturación a partir de la fecha de deshabilitación del número telefónico.</li> <li>(iii) El Concesionario Cedente deberá presentar su solicitud al Concesionario Receptor, detallando el número de recibo o carta de cobranza, su fecha de vencimiento y el importe adeudado. En la misma fecha, el Concesionario Cedente deberá poner en conocimiento del abonado la solicitud de suspensión con la misma información</li> </ul>

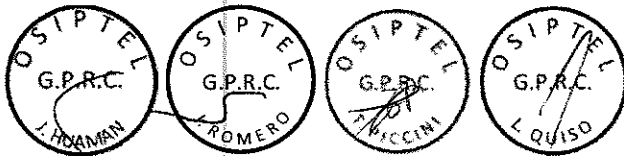


proporcionada al Concesionario Receptor, mediante cualquier mecanismo que deje constancia de su recepción.

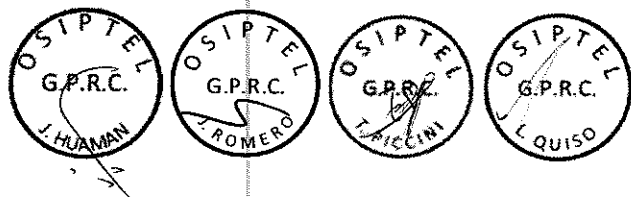
- (iv) El Concesionario Receptor deberá ejecutar la suspensión solicitada dentro de los dos (02) días hábiles de recibida la petición del Concesionario Cedente. La suspensión deberá sujetarse a lo establecido en el artículo 71° de las Condiciones de Uso, en relación a las fechas en las que no se puede ejecutar la misma.
- (v) Recibido el pago del importe adeudado, el reclamo por su facturación, reclamo por cobro o por suspensión del servicio, el Concesionario Cedente deberá, en un plazo máximo de un (01) día hábil, solicitar al Concesionario Receptor la reactivación, informando el motivo de la misma. En caso la deuda sea pagada, la tarifa por concepto de reactivación por suspensión será asumida por el abonado; en cualquier otro caso, será asumida por el Concesionario Cedente.
- (vi) El Concesionario Receptor realizará la reactivación del servicio solicitada dentro de las veinticuatro (24) horas de recibida la petición del Concesionario Cedente.

En el caso de obligaciones que adquieran la condición de exigibles cuando el número telefónico del abonado ha sido nuevamente portado, el concesionario acreedor podrá utilizar el presente procedimiento ante quien tenga el rol de Concesionario Receptor. La suspensión del servicio regulada en el presente artículo no podrá mantenerse por un periodo superior a los treinta (30) días calendario, transcurridos los cuales el Concesionario Receptor procederá a la reactivación del servicio.

El Concesionario Receptor debe ejecutar la suspensión solicitada, salvo en el supuesto en que valide que el abonado tiene habilitado el número telefónico en su red hace más de dos (2) meses, sin perjuicio de iniciar los procedimientos respectivos ante el OSIPTEL, de acuerdo al marco legal, en caso considere que la solicitud es injustificada. Es responsabilidad del Concesionario Cedente el realizar todas las actividades que le corresponde, señaladas en el presente artículo, así como velar por la veracidad y consistencia de la información que sustenta cada solicitud de suspensión, bajo responsabilidad.



	<p>Todo abonado que ha portado su número telefónico y que tenga obligaciones económicas con el Concesionario Cedente, vencidas o no, tiene derecho, a utilizar los mismos canales que los abonados actuales de dicho Concesionario Cedente utilizan para el pago de sus respectivos servicios.</p> <p>Es responsabilidad del Concesionario Cedente el implementar y mantener operativos dichos canales, así como mantener actualizada la información sobre los montos adeudados, de modo que los abonados puedan ejercer este derecho.</p>
<b>Comentarios de los interesados al Artículo 13</b>	
<b>Empresa / Entidad</b>	<b>Posición del OSIPTEL</b>
<p><b>AMERICATEL</b></p> <p>En primer lugar, debemos señalar que nuestra representada considera que la modificación propuesta generará dinámica a la industria y, a su vez, ayuda a la difusión de la portabilidad. Consideramos que la aplicación del actual Artículo 13°, impacta de manera negativa tanto al abonado como a las empresas operadoras, debido a que éste genera altos costos de transacción para todos los involucrados en el sistema de portabilidad y afecta a la misma portabilidad como un elemento de competencia en el mercado.</p> <p>Nos permitimos señalar que el actual artículo genera confusión en los abonados portados, cuando se les suspende el servicio debido a que la suspensión es por una deuda que no se encuentra vinculada con el nuevo servicio contratado. Si bien las empresas operadoras realizan una ardua labor informativa respecto de los derechos y obligaciones vinculados a la portabilidad, las acciones que genera este artículo confunden a los abonados quienes piensan (como debería ser) que la antigua empresa operadora no tiene injerencia en su nueva relación contractual. Esta confusión generará el incremento de la interposición de reclamos; cuando es una situación que puede evitarse utilizando los mecanismos de cobranza ya existentes en el mercado y que no implican una situación tan gravosa como la suspensión de los servicios.</p>	<p>Al respecto, se debe señalar que los comentarios recibidos se condicen con la evaluación realizada en el Informe N° 00192-GPRC/2017 del OSIPTEL, además de mencionar que a nivel internacional los países no han establecido en su normativa disposición alguna que obligue al Concesionario Receptor, a suspender con efecto obligatorio, el servicio brindado por este último, debido a la falta de pago del abonado ante el Concesionario Cedente. No obstante ello, existe una problemática relacionada con la práctica de portar un número telefónico y generar deudas que cada vez, a nivel agregado, se incrementan.</p> <p>En ese sentido, cabe resaltar que la propuesta tiene como objetivo modificar el presente artículo con la finalidad de ponderar la imagen que debe tener el Concesionario Receptor con las garantías de cobro del Concesionario Cedente.</p> <p>En relación a la propuesta de modificación para establecer como derecho del abonado que ha portado su número telefónico a utilizar cualquier canal de pago del Concesionario Cedente, la empresa AMERICATEL ha manifestado que está de acuerdo.</p> <p>Sin perjuicio de lo mencionado, se debe recordar que las empresas operadoras están facultadas adicionalmente de conformidad con lo</p>



Siguiendo con la línea de lo antes expuesto, hemos podido apreciar a lo largo de la vigencia del artículo bajo comentario que la existencia de errores en la información de los montos adeudados o la inexistencia de deudas o la información desactualizada generan problemas (molestias, inconformidades, reclamos y/o confusiones) de cara a los abonados portados.

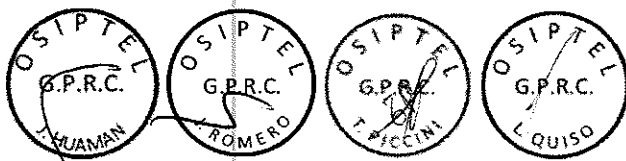
Las situaciones antes descritas generan serios problemas que afectan de manera directa la relación entre el operador receptor y el cliente, a tal punto que el abonado portado siente frustración y se arrepiente de haber realizado la portabilidad. Esto se agrava si nos encontramos en una situación en la que el operador cedente (encargado de solicitar la suspensión) no tiene interés alguno en brindar un buen servicio y atención, debido a que al ya no contar con una relación vigente con dicho abonado no debe afrontar ni resolver los problemas, molestias o reclamos que puedan surgir. De esta manera la nueva empresa operadora deberá ser la encargada de dar solución a estos problemas sin contar con todas las herramientas debidas y peor aún sin contar con la información correcta en muchos casos, con lo cual la nueva empresa (en muchos casos) será apuntada como la causante de los inconvenientes.

Por otro lado, ha identificado que las empresas operadoras cedentes en muchos casos han omitido notificar de forma correcta al ex abonado con las obligaciones exigibles mediante la entrega del recibo en el cual fueron facturadas o mediante una carta de cobranza cuando se trate de conceptos no facturables acorde con las Condiciones de Uso.

Esta grave situación coloca en estado de indefensión al ex abonado de la empresa operadora cedente, el cual no tiene cómo tomar conocimiento de que tiene una deuda pendiente de pago con el concesionario cedente. Dicho mecanismo no puede ser fiscalizable por parte de la empresa operadora receptora, quién prácticamente a ciegas debe proceder a la suspensión del servicio de sus abonados por la orden de otra empresa operadora.

Un tema que no es de menor importancia es la habilitación de la opción de pago en los lugares autorizados por las empresas operadoras. Dicho problema radica en que los abonados portados que acudían a realizar sus pagos se veían impedidos de realizar los mismos dado que no todos los lugares autorizados se podían efectuar los pagos, con lo cual se generaba un retraso para efectuar la solicitud de portabilidad. Esta situación representa: (i) un acto de discriminación hacia los ex

establecido en el Artículo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, a poder negarse a celebrar contratos con aquellas personas que mantienen una deuda, o hasta que el abonado le proporcione garantía suficiente a satisfacción de la empresa operadora; así como también a compartir con las demás empresas operadoras, la información de abonados deudores, pues este tipo de información resulta ser una poderosa herramienta para combatir la cultura de no pago y la morosidad.



abonados en la medida que los abonados sí podían realizar pagos en diferentes centros de atención y canales, pero para el caso de los ex abonados se les asignaba incluso un solo lugar de pago (vía presencial).

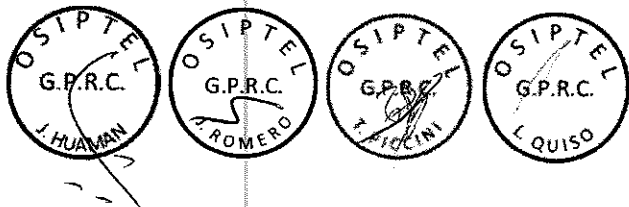
Adicionalmente a lo antes expuesto, consideramos adecuada la modificación del Artículo 13° debido a que el artículo vigente no solo conlleva a una afectación negativa de cara a los abonados que deseen portar su servicio, sino que también impacta de manera negativa a las empresas operadoras, afectando el dinamismo y el correcto accionar de la portabilidad, trayendo como consecuencia una afectación negativa al mercado nacional de telecomunicaciones.

Este argumento se ve reflejado en los altos costos de transacción que conlleva el actual proceso de suspensiones de portabilidad. Los concesionarios receptores deben realizar coordinaciones con los concesionarios cedentes y con los abonados: verificación de deudas, absolución de consultas, resolución de reclamos, elevación de apelaciones, llamadas telefónicas, revisiones de los listados enviados, entre otros; aunado al hecho que durante la suspensión el concesionario receptor no recibe pago alguno de los servicios. Asimismo, la realización de suspensiones por parte del operador receptor implica el traslado de las acciones de cobranza del operador cedente al operador receptor, sufriendo este último las consecuencias de inconsistencias y del impacto negativo hacia el abonado.

Lo antes comentado por nuestra representada genera una afectación directa a la portabilidad como elemento de competencia en el mercado del servicio de telefonía fija. Como se ha señalado, el objetivo central del régimen de portabilidad numérica en el Perú es promover la competencia al facilitar que los usuarios puedan cambiarse entre operadores de servicios, manteniendo su número.

Entendemos que la portabilidad no debe generar restricciones o condicionamientos a los abonados que se porten. De esta manera consideramos que no deben configurarse situaciones en las cuales el abonado no pueda utilizar totalmente el nuevo servicio. En tal sentido, para lograr este objetivo debe adoptarse un sistema que facilite la efectiva implementación de la portabilidad e incentive su uso responsable por los abonados.

Se deben evitar situaciones que impidan el desarrollo de la portabilidad bajo un esquema de total dinamismo y libertad de contratación, tal como lo promueve el



Regulador y lo demanda el mercado. De esta manera, no estamos de acuerdo en continuar con una medida que permita sancionar (suspensión del servicio) a los abonados que han portado. Estamos de acuerdo y respetamos la idea que los abonados efectúen el pago de los servicios que se encuentran adeudados, pero como lo hemos manifestado previamente, consideramos que en la actualidad existen diversos mecanismos y canales que permiten realizar dichas acciones sin que estas afecten la libre competencia entre los operadores.

#### AMERICA MOVIL

##### Carta DMR/CE/N°144/18:

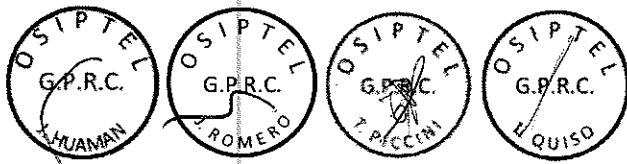
El diseño normativo de la portabilidad numérica en el país se fundamenta en la posibilidad que cualquier persona (*abonado*) pueda solicitar la portabilidad numérica de su servicio telefónico, inclusive si el mismo cuenta con un recibo telefónico emitido pero que todavía no ha vencido. Por ello, desde el lanzamiento de la portabilidad numérica, existe el vigente artículo 13° (*en su momento en el artículo 8° de la Resolución N° 044-2008-CD/OSIPTEL*), el cual salvaguarda el elemental derecho de los operadores a recibir el íntegro de las obligaciones adeudadas por sus abonados que hubiesen ejercido el derecho de portabilidad así como combatir la cultura de "no pago", para cuyo efectos se impone el deber del concesionario receptor de suspender el servicio de los abonados que mantengan deudas con el concesionario cedente. Se trata de una elemental consecuencia ante un incumplimiento de una obligación esencial de cualquier deudor.

Estamos ante uno de los pilares que fundamenta el sistema de portabilidad numérica desde sus inicios, pues permite garantizar el derecho de propiedad de las empresas operadoras; eliminar cualquier incentivo perverso que lleve a ciertos abonados a ejercer su derecho de portabilidad con el único fin de aprovechar indebidamente los beneficios otorgados por los operadores; así como evitar el incremento de la morosidad. No obstante ello, es importante mencionar que la finalidad perseguida por el citado artículo 13° no se alcanza plenamente en la actualidad, debido a que existen empresas que no cumplen con el marco normativo vigente, generando millonarios perjuicios económicos principalmente por el incremento de la morosidad. Es por tal razón que resulta indispensable que no sólo se garantice la vigencia del artículo 13° del Reglamento de Portabilidad sino que el mismo sea potenciado a efectos de que se pueda alcanzar su finalidad de una manera mucho más efectiva y eficaz.

Al respecto, se debe precisar que en atención a los comentarios recibidos al artículo 4 de la propuesta de norma, se ha considerado necesario modificar la condición de "recibo emitido" por "recibo vencido", a efectos de desincentivar que los abonados dejen de pagar su último recibo telefónico y esperen la emisión del siguiente recibo para realizar la portabilidad numérica y de esta manera evadir o dilatar el pago del servicio al Concesionario Cedente, considerando los periodos de gracia que aplican las empresas operadoras.

Respecto a la disposición contenida en el actual artículo 13, cabe aclarar que estuvo vigente desde el lanzamiento de la portabilidad numérica en el año 2010, sin embargo éste procedimiento no fue utilizado por ninguna de las empresas operadoras por más de cinco años, sino fue a partir del año 2015, - *ante la dinámica competitiva generada por el relanzamiento de la portabilidad*- que una empresa operadora en su condición de cedente inició el requerimiento a los Concesionarios Receptores de aplicar la suspensión del servicio.

Cabe recordar incluso que la propia empresa AMÉRICA MÓVIL en su carta DMR/CE/N° 2071/15 recibida el 16.10.2015, señaló que por una decisión comercial, no ha solicitado a los operadores receptores la suspensión del servicio público móvil de ex abonados que aún mantiene una deuda con la empresa AMÉRICA MÓVIL como Concesionario Cedente; siendo así no tiene asidero ni consistencia señalar que el artículo 13 vigente forma parte de uno de los pilares que fundamenta el sistema de portabilidad desde sus inicios, pues ni siquiera fue utilizado por las empresas concesionarias desde que se inició la portabilidad numérica en el año 2010.





En ese sentido, con todo respeto nos permitimos expresar nuestra preocupación por la desnaturalización del presente proceso de consulta pública que se pone en evidencia con recientes declaraciones en medios por parte de funcionarios de OSIPTEL, en los que sin tomar en cuenta el sustento presentado por nuestra representada, ya se fija una posición anticipada al señalar que los elevados indicadores de morosidad existentes *“son producto de deficiencias en la gestión interna de las empresas y no deben ser trasladadas a la portabilidad (...) las marcas móviles cuentan con diversidad de mecanismos para cobrar deudas”* para con ello justificar la propuesta de derogación del artículo 13°.

Reiteramos, con todo respeto que, si antes de que el Consejo Directivo tome la decisión final sobre la norma y antes de realizar el análisis completo del sustento presentado, ya se plantea una posición que, además, se difunde en medios, la consulta pública se torna en un saludo a la bandera o un mero cumplimiento de la formalidad pues ello constituye un pronunciamiento anticipado que descartaría a priori cualquier ponderación de los comentarios presentados y no cumple el propósito para el cual existe este importante mecanismo.

Lo anterior también evidencia una reiteración de razonamientos sobre decisiones regulatorias en las que se minimizan o se prescinde totalmente de considerar los efectos dañinos, colaterales o perjuicios que experimentan las operadoras. La función de OSIPTEL asignada normativamente en su calidad de órgano regulador también debe tomar ello en consideración y plantear el desarrollo de políticas públicas de manera neutra, evitando perjuicios como los indicados. En ese sentido, tal como se ha reiterado múltiples veces a OSIPTEL es inobjetable que, por ejemplo, nuestra representada se haya visto afectada con más de 12 millones de soles de morosidad en el año 2017 solo por causa de portaciones a la empresa ENTEL.

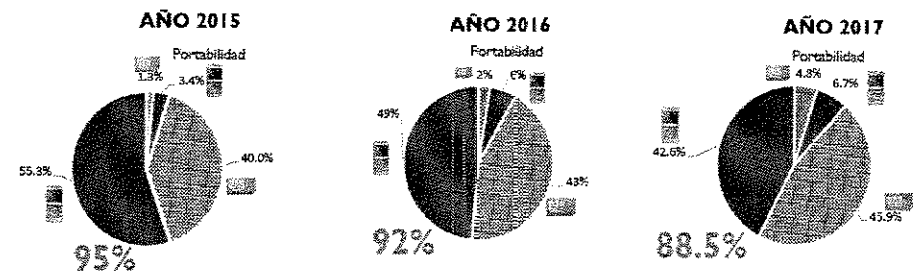
Adicionalmente, en parte, a nuestro entender, de una valoración a priori, sin un conocimiento pleno de cómo las empresas manejan las deudas de sus clientes, ni de las complejidades y costos que ello genera. Sin duda alguna que el nivel de morosidad es uno de los aspectos que **más preocupan**, que más atención se le presta y el que se trabaja con énfasis al interior de las empresas; por lo que no es cierto ni correcto afirmar que se trata de simples deficiencias de las operadoras, puesto que perjudica los estados financieros. No existe tampoco esa supuesta diversidad de mecanismos efectivos para cobrar deudas a las que se alude; por el contrario, son muy restringidos y el más efectivo (sin ser perfecto) es el que contiene el artículo 13° antes citado: Lo cierto y evidente son las cifras que ya han sido

De otro lado, respecto al comentario referido a que existen empresas que no cumplen con el marco normativo vigente, se debe señalar que el OSIPTEL a través de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización viene adoptando las acciones y medidas correspondientes, ante los incumplimientos del marco normativo del Reglamento de Portabilidad Numérica.

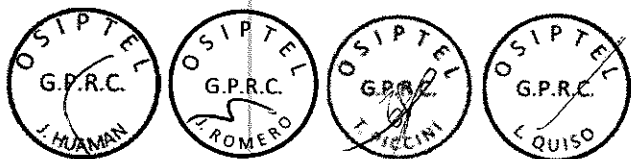
Además, resulta necesario enfatizar que la suspensión del servicio por deuda con el Concesionario Cedente durante el plazo de 30 días, *“no garantiza ni asegura”* el pago de la deuda de los abonados, pues se debe recordar que los concesionarios tienen implementados los mecanismos de cobranza convencionales que aplican a cualquier abonado que se da de baja y que le adeuda algún monto dinerario. No obstante, se debe indicar que las deudas vencidas generadas por los abonados que dieron de baja el servicio por Portabilidad son inferiores respecto de las deudas que se dieron de baja por Otros Motivos (es decir, sin Portabilidad), pero están en crecimiento fruto del uso de este mecanismo por parte de los abonados.

Así tenemos que la deuda vencida generada por la baja del servicio por Portabilidad para el año 2015 fue de 4.7% versus el 95.3% de deuda vencida generada por Otros Motivos; para el año 2016 la deuda vencida por Portabilidad fue del 8% frente al 92% de deuda vencida generada por Otros Motivos, y en el año 2017 en el que por Portabilidad fue de 11.5% a diferencia del 88.5% de deuda vencida generada por Otros Motivos (es decir, sin Portabilidad).

#### Deuda vencida generada por baja del servicio con y sin Portabilidad



Fuente: América Móvil y Viettel.



alcanzadas al propio OSIPTEL que dan cuenta de elevadas sumas de dinero adeudadas (morosidad) en el marco de la portabilidad.

Es necesario poner en evidencia que la norma actual **no ha sido impedimento significativo para la realización de la portabilidad ni ha afectado su flexibilidad**. Las crecientes cifras sobre las portaciones que el propio OSIPTEL difunde periódicamente así lo demuestran. Por el contrario, en este caso, lo que se viene observando es que ha existido un pedido específico y público de una empresa como ENTEL para modificar o derogar una norma (norma que nunca ha querido cumplir, a pesar de estar vigente), que OSIPTEL ha recogido en el Proyecto, pero que finalmente debe descartarse por existir razones sustentadas más relevantes e importantes que el interés particular de una empresa. Desde ya ponemos en evidencia la importancia de contar con un análisis del impacto regulatorio respectivo sustentado y documentado, antes de adoptar la decisión.

Por lo anterior, nos permitimos invocar a OSIPTEL y a su Consejo Directivo para que se adopten decisiones equilibradas y neutras que coadyuven a la sostenibilidad y no fomenten el incremento de la morosidad ni incentiven o faciliten una cultura del no pago, dado que se trata de un aspecto bastante serio y de considerable impacto sobre las empresas. En ese sentido, solicitamos que el vigente artículo 13° del Reglamento de Portabilidad no sea eliminado sino que, por el contrario, sea potenciado mediante la aprobación de una norma que faculte a las empresas operadoras a efectuar el bloqueo del código IMEI del equipo terminal, tanto en la red del operador cedente como del operador receptor así como en las redes de todas las empresas operadoras del servicio público móvil (lista negra), conforme a lo expresado en nuestras anteriores comunicaciones.

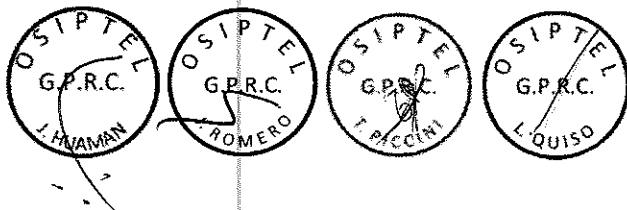
**Carta N° DMR/CE/N°152/18:**

• **RESPECTO A LA MOROSIDAD.-**

En primer lugar, es importante tomar en consideración que el diseño normativo de la portabilidad numérica en el país se fundamenta en la posibilidad que cualquier persona (*abonado*) pueda solicitar la portabilidad numérica de su servicio telefónico, inclusive si el mismo cuenta con un recibo telefónico emitido pero que todavía no ha vencido.

Adicionalmente a ello, a efectos de complementar la información respecto de cuánto representa la deuda vencida generada por la baja del servicio, respecto de la cantidad de líneas dadas de baja con deuda vencida por Portabilidad y por Otros Motivos (sin portabilidad). Se aprecia que la cantidad de líneas dadas de baja con deuda vencida por Portabilidad está creciendo, alcanzando valores de 7.62% a 16.86% en 2 años, respecto de la cantidad de líneas dadas de baja con deuda vencida por Otros Motivos (sin Portabilidad) que ha bajado de 92% a 83%.

**Evolución trimestral de la cantidad de líneas dadas de baja que generaron deuda vencida con y sin Portabilidad**



Por ello, desde el lanzamiento de la portabilidad numérica, existe el vigente **artículo 13°** (en su momento en el artículo 8° de la Resolución N° 044-2008-CD/OSIPTEL), el cual salvaguarda el elemental derecho de los operadores a recibir el íntegro de las obligaciones adeudadas por sus abonados que hubiesen ejercido el derecho de portabilidad así como combatir la cultura de “no pago”, para cuyo efectos se impone el deber del concesionario receptor de suspender el servicio de los abonados que mantengan deudas con el concesionario cedente. Se trata de una elemental consecuencia ante un incumplimiento de una obligación esencial de cualquier deudor.

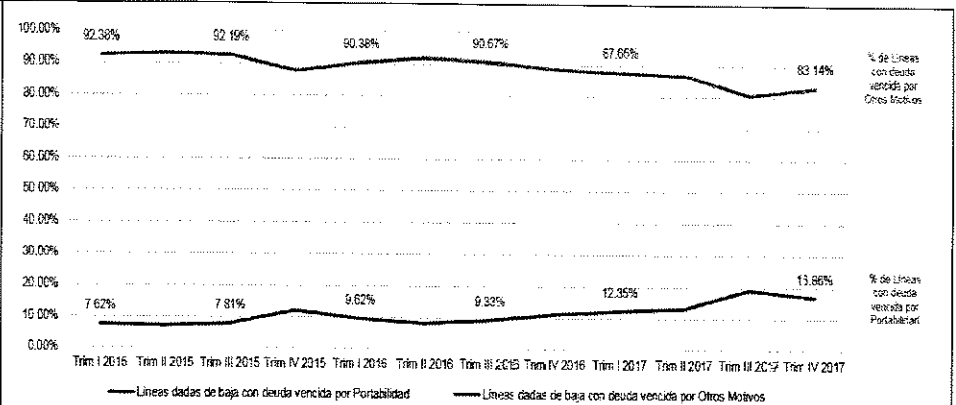
Estamos ante uno de los pilares que fundamenta el sistema de portabilidad numérica desde sus inicios, pues permite garantizar el derecho de propiedad de las empresas operadoras; eliminar cualquier incentivo perverso que lleve a ciertos abonados a ejercer su derecho de portabilidad con el único fin de aprovechar indebida e ilícitamente los beneficios otorgados por los operadores; así como evitar el incremento de la morosidad.

Es por tal razón que resulta indispensable que no sólo se garantice la vigencia del artículo 13° del Reglamento de Portabilidad sino que el mismo sea potenciado a efectos de que se pueda alcanzar su finalidad de una manera mucho más efectiva y eficaz.

• **RESPECTO AL PROCESO DE CONSULTA PÚBLICA.-**

De igual manera, aprovechamos la oportunidad para transmitir nuestra preocupación por la desnaturalización del presente proceso de consulta pública que se pone en evidencia con recientes declaraciones en medios por parte de funcionarios de OSIPTEL, en los que sin tomar en cuenta el sustento presentado por nuestra representada, ya se fija una posición anticipada al señalar que los elevados indicadores de morosidad existentes “*son producto de deficiencias en la gestión interna de las empresas y no deben ser trasladadas a la portabilidad (...) las marcas móviles cuentan con diversidad de mecanismos para cobrar deudas*” para con ello justificar la propuesta de derogación del artículo 13°.

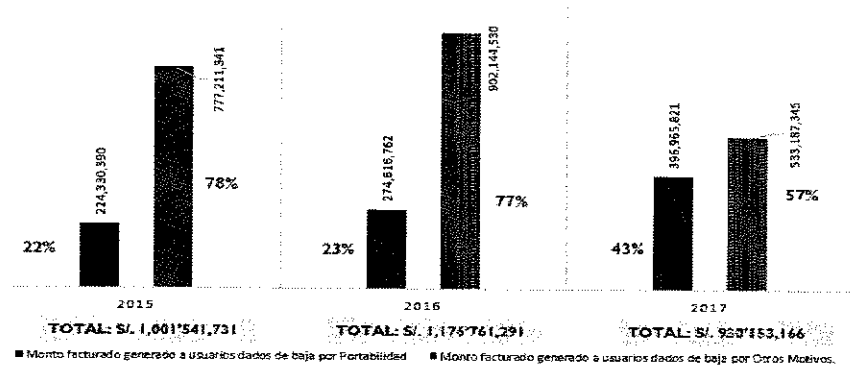
Reiteramos, con todo respeto que, si antes de que el Consejo Directivo tome la decisión final sobre la norma y antes de realizar el análisis completo del sustento presentado, ya se plantea una posición que, además, se difunde en medios, la



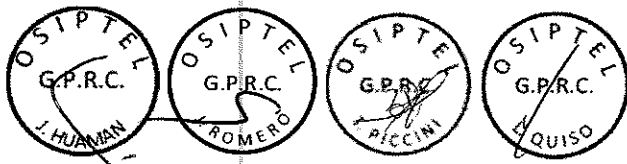
Fuente: América Móvil y Viettel.

De otro lado, también se debe resaltar que el monto facturado generado por los usuarios dados de baja por Portabilidad registró valores del 22%, 23% y 43% anual respecto de la facturación total, correspondiente a los años 2015, 2016 y 2017 respectivamente, lo que demuestra un crecimiento mayor en el último año.

**Monto facturado generado por usuarios dados de baja por Portabilidad y por otros Motivos**



Fuente: Empresas Operadoras.



consulta pública se torna en un mero cumplimiento de la formalidad pues ello constituye un pronunciamiento anticipado que descartaría a priori cualquier ponderación de los comentarios presentados y no cumple el propósito para el cual existe este importante mecanismo.

Lo anterior también evidencia una reiteración de razonamientos sobre decisiones regulatorias en las que se minimizan o se prescinde totalmente de considerar los efectos dañinos, colaterales o perjuicios que experimentan las operadoras. La función de OSIPTEL asignada normativamente en su calidad de órgano regulador también debe tomar ello en consideración y plantear el desarrollo de políticas públicas de manera neutra, evitando perjuicios como los indicados.

Adicionalmente, en parte, a nuestro entender, de una valoración a priori, sin un conocimiento pleno de cómo las empresas manejan las deudas de sus clientes, ni de las complejidades y costos que ello genera. Sin duda alguna que el nivel de morosidad es uno de los aspectos que **más preocupan**, que más atención se le presta y el que se trabaja con énfasis al interior de las empresas; por lo que no es cierto ni correcto afirmar que se trata de simples deficiencias de las operadoras, puesto que perjudica los estados financieros.

No existe tampoco esa supuesta diversidad de mecanismos efectivos para cobrar deudas a las que se alude; por el contrario, son muy restringidos y el más efectivo (sin ser perfecto) es el que contiene el artículo 13° antes citado: Lo cierto y evidente son las cifras que ya han sido alcanzadas al propio OSIPTEL que dan cuenta de elevadas sumas de dinero adeudadas (morosidad) en el marco de la portabilidad.

Es necesario poner en evidencia que la norma actual **no ha sido impedimento significativo para la realización de la portabilidad ni ha afectado su flexibilidad**. Las crecientes cifras sobre las portaciones que el propio OSIPTEL difunde periódicamente así lo demuestran. Por el contrario, en este caso, lo que se viene observando es que ha existido un pedido específico y público de una empresa como ENTEL para modificar o derogar una norma (norma que nunca ha querido cumplir, a pesar de estar vigente), que OSIPTEL ha recogido en el Proyecto, pero que finalmente debe descartarse por existir razones sustentadas más relevantes e importantes que el interés particular de una empresa. Desde ya ponemos en evidencia la importancia de contar con un análisis del impacto regulatorio respectivo sustentado y documentado, antes de adoptar la decisión.

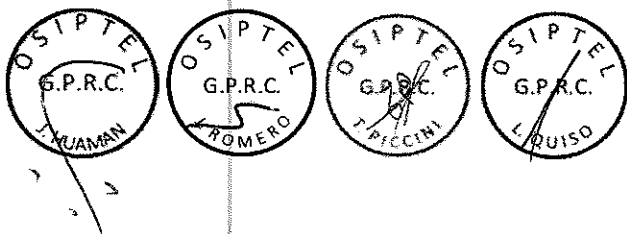
De la información expuesta, y en un contexto de crecimiento en el uso del mecanismo de portabilidad, cabe concluir que, en dinámico, surge un potencial problema con las deudas de los abonados cuyas líneas han portado.

En ese sentido, se recomienda mantener el artículo 13, incorporando precisiones con la finalidad de reducir los inconvenientes hacia los Concesionarios Receptores e incrementar las herramientas a los Concesionarios Cedentes. Bajo este enfoque, la nueva propuesta incluye el derecho de "extender" la exigencia en el pago a aquellos números portados que ciertamente han dejado una deuda impaga y le impone a estos mismos Concesionarios la responsabilidad de la información que sustenta la solicitud de suspensión.

Como resultado de ello se está estableciendo que dentro de los dos (2) meses desde la fecha de deshabilitación del número telefónico y mientras el abonado mantenga deudas con el Concesionario Cedente, éste podrá solicitar al Concesionario Receptor la suspensión del servicio al abonado sujetándose a que el Concesionario Cedente solo podrá solicitar la suspensión del servicio por deudas vencidas desde el día siguiente de la fecha de deshabilitación del número telefónico, cuya antigüedad no sea mayor de dos (2) meses contados desde dicha deshabilitación; y, que de manera agregada, superen los treinta soles (S/ 30.00).

También se propone que es responsabilidad del Concesionario Cedente el realizar todas las actividades que le corresponde, señaladas en el presente artículo, así como velar por la veracidad y consistencia de la información que sustenta cada solicitud de suspensión, bajo responsabilidad.

Con relación a la preocupación que su representada ha expresado por la supuesta desnaturalización del proceso de consulta pública, en virtud a las declaraciones en medios por parte del OSIPTEL, se debe aclarar y recordar a su representada que el OSIPTEL cumple cabalmente con los principios y valores establecidos en el Reglamento General del OSIPTEL y demás normativa complementaria; por ello, como parte de uno de los principios que caracteriza la actuación del OSIPTEL, es la transparencia; pues no solo publica para comentarios las propuestas normativas que plantea, sino también realiza una audiencia pública, así como también analiza cada uno de los comentarios que recibe, los cuales son evaluados y acatados conforme al marco de los



Por lo anterior, nos permitimos invocar a OSIPTEL para que se adopten decisiones equilibradas y neutras que coadyuven a la sostenibilidad y no fomenten el incremento de la morosidad ni incentiven o faciliten una cultura del no pago, dado que se trata de un aspecto bastante serio y de considerable impacto sobre las empresas.

En ese sentido, solicitamos que el vigente artículo 13° del Reglamento de Portabilidad no sea eliminado sino que, por el contrario, sea potenciado mediante la aprobación de una norma que faculte a las empresas operadoras a efectuar el bloqueo del código IMEI del equipo terminal, tanto en la red del operador cedente como del operador receptor así como en las redes de todas las empresas operadoras del servicio público móvil (lista negra), conforme será desarrollado más adelante.

• **EL INFORME NI LA EXPOSICION DE MOTIVOS ACREDITA LA EXISTENCIA DE UNA PROBLEMÁTICA “REAL” QUE SEA SOLUCIONADA CON LA ELIMINACION DEL ARTICULO 13.-**

Al respecto, luego de revisar no sólo la exposición de motivos del Proyecto sino también su respectivo informe sustentatorio, es posible apreciar que no se evidencian justificaciones suficientes que determinen la necesidad y pertinencia de eliminar el actual Artículo 13° de la normativa actual.

En primer lugar, creemos que no existe un problema de discriminación como lo enfoca el Regulador, dado que si bien se realiza un tratamiento diferenciado, ello está justificado por la existencia de importantes diferencias en las ofertas comerciales regulares destinadas a captar un nuevo cliente (alta nueva) y las ofertas comerciales destinadas a incentivar la portabilidad numérica.

Como es de conocimiento de la industria, las empresas operadoras tienen como práctica diseñar estrategias comerciales sumamente agresivas para captar un nuevo cliente a través de la portabilidad numérica; razón por la cual es razonable el establecimiento de condiciones especiales diferentes para los clientes que hacen uso del mecanismo de portabilidad numérica (tratamiento legalmente válido y justificado).

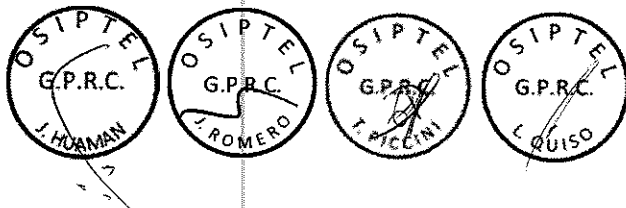
De igual modo, no debe perderse de vista que el propio informe que sustenta el proyecto, reconoce expresamente que el actual Artículo 13° fue aprobado con la

Lineamientos de Calidad Regulatoria aprobados por el OSIPTEL (Resolución de Consejo Directivo N° 69-2018-CD/OSIPTEL) y expuestos ante las instancias correspondientes, siendo entre ellas, el Consejo Directivo del OSIPTEL.

De otro lado, en atención al comentario referido a que la norma actual no ha sido impedimento para la realización de la portabilidad ni ha afectado su flexibilidad, dada las crecientes cifras sobre portaciones; sobre ello se debe señalar que justamente la propuesta de modificación del Reglamento de Portabilidad Numérica tiene el objetivo, entre otros, de mejorar el procedimiento; todo ello, a efectos de promover mayor dinamismo en la portabilidad numérica.

Con relación al comentario referido a que no se fomente el incremento de la morosidad ni se incentive o facilite una cultura de no pago, se debe indicar que la propuesta de modificación del Reglamento de Portabilidad Numérica contempla de manera integral varias medidas que se encuentran orientadas a reducir la morosidad y comportamientos oportunistas de los abonados que afectan a la portabilidad numérica. Nos explicamos:

- (i) Se ha propuesto modificar la condición del último “*recibo emitido*” por último “*recibo vencido*”, a efectos de desincentivar que los abonados dejen de pagar su último recibo telefónico y esperen la emisión del siguiente recibo para realizar la portabilidad numérica y de esta manera evadir o dilatar el pago del servicio al Concesionario Cedente, considerando los periodos de gracia que aplican las empresas operadoras. En ese sentido, se plantea que la objeción del Concesionario Cedente ante una deuda exigible sea porque el abonado tiene una deuda respecto al último recibo vencido.
- (ii) Se ha propuesto que el plazo mínimo de permanencia para la primera portación sea de 1 mes, a efectos de reducir la potencial conducta oportunista del abonado que no valora su número, pues apenas registra el alta del servicio se porta a otra empresa inmediatamente, por ejemplo, en el mismo día que tiene el alta, para beneficiarse de una oferta de adquisición o financiamiento del equipo terminal móvil.
- (iii) Se ha propuesto que el Concesionario Cedente proporcione en las transacciones referidas a las Consultas Previas y Solicitudes de



finalidad de incentivar el pago de las posibles deudas que pueda tener el ex abonado frente al Operador Cedente, reconociendo implícitamente que es necesario efectuar un trato diferenciado frente a los diferentes abonados morosos.

• **EL ARTICULO 13 ES UNA IMPORTANTE HERRAMIENTA PARA COMBATIR LA CULTURA DE "NO PAGO" Y LA MOROSIDAD.-**

Conforme a lo mencionado anteriormente, el artículo 13° es una herramienta que ayuda a desincentivar la cultura de no pago que resulta usual en el país.

En ese sentido, el otorgamiento de una herramienta disuasiva de esa naturaleza a las Empresas Operadoras permite recuperar sus acreencias en lo que respecta a los montos de aquellos clientes que libremente optaron por portar dejando una deuda a las empresas cedentes, más aún si tomamos en consideración que el Perú es un país en el cual su esquema de portabilidad numérica ha sido diseñado de tal manera que permite que los clientes con deuda puedan solicitar la portabilidad numérica.

Portabilidad, la información respecto de la fecha de activación del servicio, así como también, de ser el caso, la fecha de finalización del contrato de permanencia del equipo terminal móvil. Dicha información contribuye a que las empresas operadoras puedan evaluar mejor, el comportamiento del abonado y el riesgo crediticio.

De forma complementaria, se debe advertir que el Reglamento de Portabilidad Numérica permite que el Concesionario Cedente objete o rechace una solicitud de portabilidad numérica por el motivo de que el abonado tiene una deuda exigible, respecto del último recibo vencido. En ese sentido, debe aclararse que, si el abonado tiene deudas antiguas, el concesionario tiene suficientes facultades para aplicar la suspensión del servicio, cortar el servicio o incluso terminar el contrato con el abonado que no ha cumplido con el pago de los servicios que la empresa le ha brindado y no esperar a que recién el abonado se porte a otra empresa operadora para recién gestionar o activar sus mecanismos de cobranza.

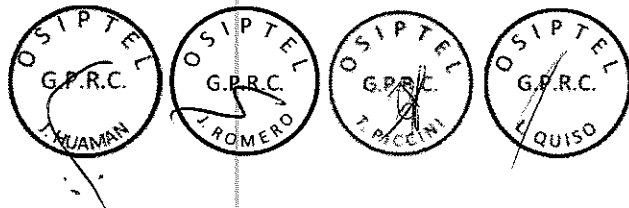
Cabe recordar también que las empresas operadoras están facultadas de conformidad con lo establecido en el Artículo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, a establecer mecanismos con la finalidad de compartir información sobre usuarios deudores:

**"Artículo 5.- Negativa a la celebración de contrato**

*La empresa operadora puede negarse a celebrar contratos con aquellas personas que mantienen una deuda exigible por la prestación del mismo servicio público de telecomunicaciones, hasta que hayan cumplido con pagar las sumas adeudadas, o hasta que proporcionen garantía suficiente a satisfacción de la empresa operadora, salvo que dichos montos adeudados se encuentren comprendidos en un procedimiento de reclamo por facturación.*

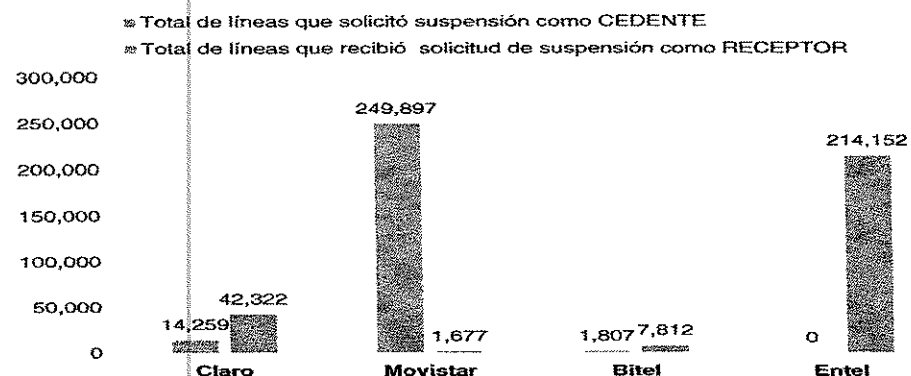
*Lo dispuesto en el párrafo anterior, también resulta aplicable para los casos en los cuales el solicitante mantenga deudas por el mismo servicio con otra empresa operadora. Para tal efecto, la empresa operadora podrá establecer mecanismos con la finalidad de compartir la información sobre usuarios deudores.*

*La negativa a contratar también podrá ser aplicable en los casos que el solicitante se encuentre inhabilitado para contratar de acuerdo a la normativa vigente.*



Sin embargo, luego de analizar el informe, se ha podido apreciar que no existe ningún tipo de análisis que permita concluir que la vigente redacción del artículo 13° no ha contribuido con el objetivo para el cual ha sido creado, por el hecho de que una sola empresa en el sector (Entel Perú) se ha negado de manera reiterada a cumplirla, conforme se muestra en el gráfico N° 21, contenido en la página 41 del mismo informe, el mismo que se muestra a continuación:

**Gráfico N° 21: Solicitudes de suspensión al 31.12.2016, en el marco del artículo 13° del Reglamento de Portabilidad Numérica.**



Elaborado por GPRC.

En dicho contexto y conforme ha sido puesto en conocimiento del OSIPTEL, en la práctica, las disposiciones contenidas en el referido artículo si bien no han sido cumplidas a cabalidad por una de las empresas operadoras, resulta indispensable que se garantice la plena vigencia de las disposiciones contenidas en el Artículo 13° del Reglamento de Portabilidad, así como también disponer la emisión de reglas complementarias que permitan fortalecer la efectividad del citado Artículo, no eliminarlo dejando a las empresas desprotegidas sin una de las principales herramientas de disuasión para combatir la cultura de no pago.

• **LA ELIMINACION DEL ARTICULO 13 NO ES ALTERNATIVA MENOS GRAVOSA PARA COMBATIR LOS INCONVENIENTES DETECTADOS POR EL OSIPTEL.-**

En efecto, como bien hemos podido identificar en el proyecto, a pesar de que en el sector se vienen presentando serios problemas en el marco de la portabilidad

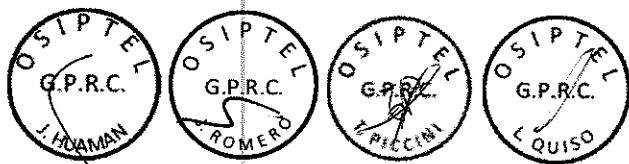
*En caso la empresa operadora se negara a la contratación y el solicitante no se encontrara de acuerdo con ello, podrá presentar un reclamo de acuerdo a lo establecido en la Directiva de Reclamos.”*

Dicha facultad aún no ha sido implementada por las empresas operadoras, por lo que se recuerda que compartir la información de abonados deudores entre las empresas, contribuye de manera más efectiva a gestionar los riesgos crediticios y desincentivar directamente la morosidad de los abonados.

Sin perjuicio de ello, resulta importante recordar que las empresas operadoras del servicio público móvil realizan a priori una evaluación del riesgo crediticio al abonado para la venta (subsidio o financiamiento) de los equipos terminales móviles que ofrecen, pues es en este proceso en el que la empresa operadora debe implementar los controles y filtros necesarios que minimicen una potencial morosidad por parte del abonado.

Ello, incluso resulta ser consistente con el Artículo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, en el que se faculta a: (i) la empresa operadora a poder negarse a celebrar contratos con aquellas personas que mantienen una deuda, o hasta que el abonado le proporcione garantía suficiente a satisfacción de la empresa operadora; y (ii) compartir con las demás empresas operadoras, la información de abonados deudores, pues este tipo de información resulta ser una poderosa herramienta para combatir la cultura de no pago y la morosidad que preocupa a las empresas operadoras y que hasta el momento no ha sido implementada, lo cual llama la atención, pues con ello se evitarían los costos operativos y de transacción, entre otros que emplean en los mecanismos de cobranza; así como se reducirían los riesgos crediticios.

En dicho contexto, se considera que resulta saludable para el mercado implementar herramientas ex ante, tales como: (i) la compartición de información de abonados morosos, facultad que poseen las empresas operadoras y que aún no ha sido implementada por las mismas, así como (ii) contar con la información de la fecha de activación del servicio con el Concesionario Cedente, y de ser el caso, el tiempo en meses y/o días que falta para culminar el contrato de permanencia del equipo terminal móvil, información que ha sido considerada para ser brindada en el marco de la presente propuesta de modificación normativa.



numérica, principalmente por los altos niveles de morosidad experimentados en los últimos años, debido a que: (i) la normativa vigente permite que los abonados que mantienen una deuda con su empresa operadora puedan solicitar la portabilidad numérica, (ii) al desinterés de pago de aquellos abonados que optaron por portar sus líneas y (iii) poco efecto persuasivo de las centrales de riesgos, el Regulador ha optado por proponer la eliminación del artículo 13° del marco normativo vigente, el cual reiteramos cumple la función de salvaguardar y velar por el derecho de cobro de las empresas portadoras, facultándolas a solicitar la suspensión de aquellas líneas portadas que operando en otra red, mantienen una deuda vigente con las Empresas Operadoras cedentes.

Por lo tanto, a fin de corregir la distorsión detectada *—alto índice de morosidad—*, resulta indispensable que se garantice la plena vigencia de las disposiciones contenidas en el mencionado Artículo 13° del Reglamento de Portabilidad, y adicionalmente disponer la emisión de reglas complementarias que permitan **fortalecer** la efectividad del citado Artículo, más **no eliminarlo como pretende el Regulador —de forma errónea—**, siendo que podría generar no sólo perjuicios a las empresa operadoras como consecuencia del incremento de la morosidad sino también a los clientes del servicio, como consecuencia de una eventual contracción de la oferta comercial dirigida a fomentar la portabilidad numérica.

En ese sentido, debe tomarse en consideración que su eliminación pretende ser justificada como la eliminación de un supuesto “sobrecosto”, o por la existencia de “inconsistencias en bases remitidas”, entre otros, **lo cual claramente podría haber sido corregido con una acción menos gravosa que la eliminación de la norma**, como por ejemplo, acciones de monitoreo, acciones de supervisión, medidas cautelares u otros mecanismos procesales que velen por el cumplimiento irrestricto del procedimiento contemplado en el vigente artículo 13°.

Hacemos especial énfasis en lo anterior, debido a que la solución más eficiente para combatir la morosidad en el sector no se alcanzará mediante la eliminación de la única herramienta provista por el regulador para dicho fin, sino que la solución consiste en el fortalecimiento del referido artículo así como en la emisión de normas que permitan repotenciar su eficiencia.

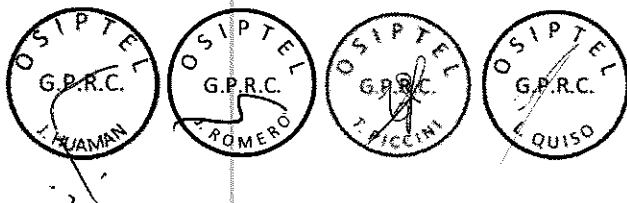
De otro lado, en el marco de las políticas de seguridad ciudadana establecidas en el Decreto Legislativo N° 1338, que crea el Registro de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad Ciudadana (en adelante, RENTESEG) se debe aclarar que lo que se busca es que aquellos equipos terminales móviles que son: (i) reportados como sustraídos y perdidos, (ii) inoperativos, (iii) incumplan el intercambio seguro, (iv) detectados operando en las redes del servicio público móvil sin encontrarse en la Lista Blanca (conformada por el Registro de Abonados de las empresas operadoras y el Registro de Equipos Terminales Móviles Importados), (v) detectados con IMEI inválido, clonado o duplicado, así como (vi) exceden la cantidad permitida de dos equipos adquiridos por un abonado en el extranjero durante un año, todos ellos se encuentren bloqueados en las redes de las empresas operadoras.

En dicho contexto, en el supuesto que refiere la empresa AMÉRICA MÓVIL de que el abonado venda en el mercado informal el equipo terminal móvil que fue adquirido con el Concesionario Cedente y que aún no ha terminado de pagar la deuda, es una situación que:

- Puede presentarse con o sin portabilidad (alta nueva), por lo que dicho comportamiento de vender un equipo de segunda es independiente a la portabilidad numérica.
- Sólo si el referido equipo terminal móvil se encontrase comprendido en cualquiera de las situaciones señaladas en los literales antes mencionados, debe ser bloqueado en las redes de las empresas operadoras, por lo que ante este supuesto resultará de aplicación la normativa vinculada al RENTESEG.

Dicho ello, no resulta sustentable asociar la eliminación de la obligación de suspender el servicio por 30 días al abonado que tiene una deuda pendiente con el Concesionario Cedente, con las políticas de seguridad ciudadana, pues éstas políticas son aplicables ante cualquier supuesto y siempre que el equipo terminal móvil se encuentre en cualquiera de las situaciones antes referidas.

Con relación a la solicitud de considerar el bloqueo del equipo terminal móvil en todas las redes de las empresas operadoras del servicio público móvil por el motivo de deuda cuando el abonado ha portado su número telefónico,





- **LA ELIMINACION DEL ARTICULO 13° FAVORECE EL MERCADO DE REVENTA DE CELULARES DE SEGUNDA MANO. -**

Al respecto, resulta práctica usual en el mercado peruano que cuando un cliente porta su servicio telefónico móvil a una nueva empresa, es común que ésta le ofrezca la adquisición de un nuevo equipo terminal a un precio preferencial.

En aquellos casos, resulta usual que el cliente ponga a la venta en el mercado informal (Mercado Libre, OLX, Mercadillos, etc.) su antiguo equipo terminal que, muchas veces, todavía no ha terminado de pagar en su antiguo operador. Lo antes señalado implica que el cliente capitaliza parte del subsidio que recibió por parte de su antiguo operador para la adquisición del equipo terminal que se encuentra a la venta en el mercado informal; y también que un nuevo equipo celular se incorpora al mercado informal que es objeto de las medidas de seguridad emitidas por el Gobierno Central en los últimos meses.

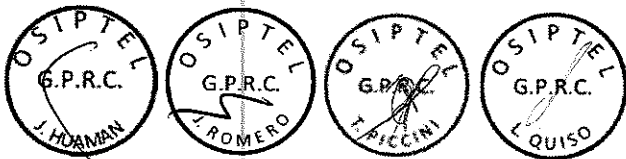
En ese sentido, el artículo 13° --*sin ser perfecto*-- sirve para combatir y desincentivar conductas como la antes descrita, así como para evitar que equipos terminales terminen en el mercado informal, cuya eliminación es un objeto perseguido por el Ministerio del Interior, según se puede desprender de la totalidad de normas emitidas para combatir la inseguridad ciudadana en el país.

Es por dicha razón que consideramos de suma importancia que, en el presente debate de la eliminación del artículo 13°, se incorpore al Ministerio de Interior, en tanto que sin las reglas establecidas en el referido artículo, el flujo de equipos terminales que se terminarán incorporando en el mercado informal se incrementará sustancialmente, todo lo cual entendemos no resulta acorde a las políticas de seguridad ciudadanas implementadas por el Gobierno Central.

- **EL ARTICULO 13° NO DEBE SER ELIMINADO SINO FORTALECIDO.**

En ese sentido, reiteramos y solicitamos que el citado Artículo 13° del vigente Reglamento de Portabilidad se mantenga y **adicionalmente se refuerce con la finalidad de repotenciar su eficacia**, razón por la cual consideramos importante que vuestro Despacho evalúe la posibilidad de **solicitar el bloqueo del código IMEI del equipo terminal, tanto en la red del operador cedente como del operador receptor así como en las redes de todas las Empresas Operadoras del servicio**

conforme se aplica en Chile. Al respecto, se debe señalar que dicha propuesta requiere ser evaluada con mayor detenimiento.



**público móvil (lista negra)** de aquel cliente que portó sin cancelar el monto total por el equipo terminal financiado en la empresa operadora cedente, o que no ha cumplido con el plazo suscrito, tal como sucede en el vecino país de Chile.

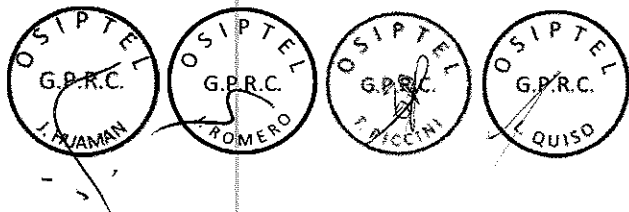
Asimismo, es importante resaltar que la alternativa propuesta permitirá que las Empresas Operadoras (i) puedan otorgar mayores beneficios en lo que respecta a subsidios de terminales, (ii) permitirá que las acciones de cobranza sean más eficientes, reduciendo los altos índices de morosidad generados por deudas asociadas a la adquisición de equipos terminales, (iii) permitirá combatir la reventa de equipos terminales subsidiados (no cancelados) comercializados tanto en el extranjero como en el mercado nacional informal y (iv) eliminará los incentivos existentes para que las personas que han adquirido un equipo a un precio preferencial, no cumplan con las condiciones pactadas y soliciten la portabilidad numérica a fin de utilizar el equipo terminal adquirido en una red distinta (cultura de no pago).

**Carta DMR/CE/N°420/18:**

Ref. (i) Proyecto de modificación del Reglamento de Portabilidad.  
(ii) Proyecto de modificación de las Condiciones de Uso.

Sobre el particular, como es de vuestro conocimiento, actualmente existe -en el sector- un grave problema relacionado a la falta de pago de los equipos subsidiados o financiados adquiridos por los clientes (morosidad), con los graves perjuicios que ello implica no solo a nuestra empresa sino también al desarrollo del mercado en general. Es por ello que consideramos necesario que el marco normativo vigente sea modificado a efectos de otorgar, a las empresas operadoras, las herramientas necesarias para afrontar dicha problemática.

En efecto, consideramos necesario que se incluya en los proyectos de la referencia (i) y (ii) una disposición que permita a las empresas operadoras a celebrar contratos adicionales para la adquisición o financiamiento de equipos terminales, pero en caso el abonado incumpla con cualquiera de las obligaciones de pago a su cargo respecto al beneficio económico (subsidio) o las cuotas de financiamiento pactadas, la empresa operadora podrá efectuar el bloqueo -en su red- del código IMEI del equipo adquirido y solicitar su inclusión OBLIGATORIA en la lista negra de las demás empresas operadoras a través del sistema de intercambio centralizado que viene funcionando en la actualidad, hasta que el abonado cumpla con regularizar el pago



de los montos adeudados. Hacemos énfasis que la medida antes propuesta no será efectiva si el bloqueo no es realizado en todas las redes móviles.

La medida propuesta por nuestra representada es similar a la contenida en el artículo 1° de la Resolución N° 1068 EXENTA, emitida por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones de Chile, la cual establece la facultad de las empresas operadoras de solicitar el bloqueo de los equipos terminales móviles de aquellos clientes que tengan una deuda pendiente por equipo, ya sea porque el mismo ha sido objeto de un subsidio o de un financiamiento bajo la modalidad de pago en cuotas.

Por lo anterior, invocamos a vuestro Despacho se sirva aprobar la medida antes propuesta -y que resulta acorde con los comentarios remitidos a vuestro Despacho mediante cartas DMR/CE/N°152/18 y DMR/CE/N°129/18-, de modo tal que sea posible facultar a las empresas operadoras a efectuar el bloqueo del código IMEI del equipo terminal en su red y OBLIGATORIAMENTE también debe ser bloqueado en las redes de todas las empresas operadoras del servicio público móvil (lista negra), en caso el cliente no cumpla con efectuar el pago de sus obligaciones económicas relacionadas al equipo terminal.

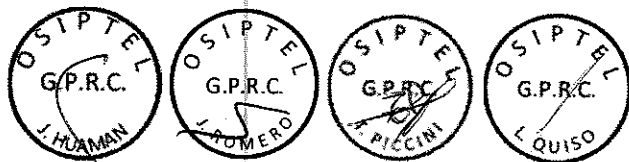
#### ASIET

Si bien resulta comprensible la preocupación por parte del OSIPTEL, en particular el traslado parcial de costos de transacción para los Concesionarios Receptores (quienes deben restringir el tráfico en su red cuando se suspende el servicio), consideramos que el riesgo e impactos negativos de que la regulación deje de incorporar herramientas mínimas de protección ante deudas impagas, resultan superiores a los beneficios perseguidos con la medida. Máxime si con relación a la preocupación antes expuesta, se tiene en cuenta de que se trata de una práctica que goza de la aceptación y buen cumplimiento (de acuerdo al procedimiento actualmente establecido en la norma), por la gran mayoría de las empresas operadoras del país.

En efecto, de hacerse efectiva la propuesta, una de las principales consecuencias es el aumento en los costos para recurrir las deudas e impago de equipos ya sea a través de áreas o empresas especializadas en cobranzas y/o los respectivos trámites ante la central de riesgos. Sobrecostos, que eventualmente se trasladarían a los usuarios vía precios, perjudicando principalmente a aquellos de menores

En atención al comentario, se está mejorando el procedimiento estableciendo que dentro de los dos (2) meses desde la fecha de deshabilitación del número telefónico y mientras el abonado mantenga deudas con el Concesionario Cedente, éste podrá solicitar al Concesionario Receptor la suspensión del servicio al abonado sujetándose a que el Concesionario Cedente solo podrá solicitar la suspensión del servicio por deudas vencidas desde el día siguiente de la fecha de deshabilitación del número telefónico, cuya antigüedad no sea mayor de dos (2) meses contados desde dicha deshabilitación; y, que de manera agregada, superen los treinta soles (S/ 30.00).

También se propone que es responsabilidad del Concesionario Cedente el realizar todas las actividades que le corresponde, señalacas en el presente artículo, así como velar por la veracidad y consistencia de la información que sustenta cada solicitud de suspensión, bajo responsabilidad.



recursos que podrían verse obligados a limitar su consumo e incluso retrasar la adopción de determinados servicios.

A su vez, en cuanto a las facilidades para acceder a equipos terminales, la falta de herramientas ágiles y efectivas para combatir la morosidad<sup>6</sup>, podría traducirse en importantes desincentivos al subsidio de dispositivos (migrando únicamente a esquemas de financiamiento tal como se viene evidenciando en el mercado residencial) que al día de hoy permite que los peruanos accedan a smartphones a precios de los más bajos de la región<sup>7</sup>, con el consiguiente impacto en la penetración de los mismos, en donde Perú (31%) se encuentra por debajo de países como Colombia (44%), Argentina (47%) y Venezuela (61%)<sup>8</sup>. Brecha que de ampliarse en los próximos años, puede apuntar a importantes diferencias en cómo las sociedades se benefician de las externalidades positivas de Internet y de las nuevas generaciones de la transición digital (M2M, IoT).

Adicionalmente, es importante considerar que al desincentivarse las facilidades para la adquisición de equipos, resulta muy probable que aquellos consumidores que no puedan acceder a subsidios o créditos, acudan a mercados informales para adquirir equipos móviles "baratos", fomentando así posibles prácticas ilícitas que utilizan dichos mercados para la obtención de equipos tales como el robo o contrabando de celulares.

Otra cuestión a tener en cuenta es que, de agravarse la situación de morosidad en el país, la sostenibilidad del sector podría verse comprometida. Ello ha de ser entendido en el marco del actual escenario en el que la disponibilidad de recursos resulta vital, y es que pese a la reducción del ingreso promedio por cliente (ARPU) del 30 por ciento entre 2015 y 2017<sup>9</sup>, los compromisos de inversión de los operadores móviles peruanos se han venido intensificado con el fin de atender tanto a los desafíos de cobertura y despliegue de infraestructura, como a la creciente demanda de los usuarios por servicios más avanzados.

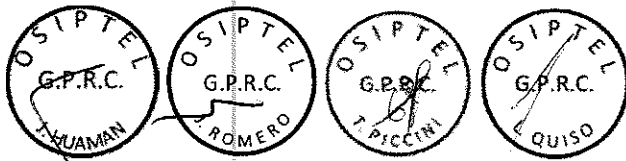
Así, para el caso de Perú consideramos que la eliminación de esta herramienta, únicamente podría tener sentido en la medida que la regulación, de acuerdo a las mejores prácticas internacionales (Argentina, Chile, Colombia, Ecuador, Honduras

<sup>6</sup> Ejemplo, caso de Chile: posibilidad de bloquear equipo en caso de impago, aunque haya sido portado.

<sup>7</sup> Precios promedio smartphones: Perú (USD 109), Chile (USD 150), Colombia (USD 180), Brasil (USD 267) y Argentina (USD 292). GFK, 2014.

<sup>8</sup> GSMA, 2016

<sup>9</sup> OVUM, 2018



y Canadá) incorpore o refuerce otros mecanismos de protección para el cumplimiento de deudas, como sería el caso del rechazo a la portabilidad por la existencia de deuda exigible (ej. recibos anteriores, deuda del equipo) o el bloqueo posterior de equipo portado por penalidad impaga (Chile).

Por tanto, de manera atenta solicitamos que la presente propuesta sea revisada y optimizada a partir de un cuidadoso análisis de impacto normativo, considerando sus potenciales costos y beneficios. Ejercicio en el que desde ASIET y la industria ofrecemos la mayor disposición para contribuir a través de los medios o espacios que se consideren pertinentes.

## ENTEL

### Carta N° CGR-182/18:

Saludamos la modificación propuesta al artículo 13, en la medida que la misma coadyuvará a eliminar las graves distorsiones que se habían generado en el mercado.

Precisamente la aplicación del artículo 13 tal cual se encuentra redactado actualmente, impacta en perjuicio del abonado, genera altos costos de transacción para todos los involucrados en el sistema de portabilidad y afecta la misma portabilidad como un elemento de competencia en el mercado; ello sin contar que la aplicación de este artículo genera un trato discriminatorio entre abonados portados y no portados.

Sabemos que las empresas operadoras, tal y como sucede en cualquier negocio del mercado en general, están sujetas al riesgo de que sus clientes mantengan con las mismas, deudas pendientes de pago por la prestación de sus servicios. Es por esta razón que se generan estrategias de negocio con el fin de contrarrestar la situación descrita aumentando su participación en el mercado y obteniendo así ganancias.

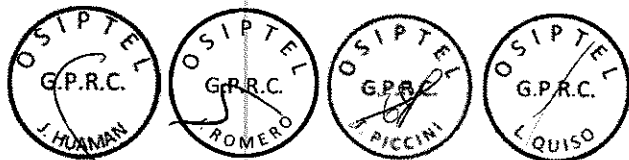
En el caso del mercado de telecomunicaciones cuando un cliente activo mantiene una deuda, al mismo puede suspenderse el servicio, cortarlo o incluso resolverse el contrato. Para el caso de los clientes que ya no se encuentran en la empresa (inactivos), la empresa puede realizar el cobro de las deudas a través de los mecanismos de cobranza existentes en el mercado, tales como el envío de

Al respecto, como se mencionó anteriormente, las deudas vencidas generadas por los abonados que dieron de baja el servicio por Portabilidad son inferiores respecto de las deudas que se dieron de baja por Otros Motivos (es decir, sin Portabilidad), pero están en crecimiento fruto del uso de este mecanismo por parte de los abonados.

Adicionalmente a ello, se aprecia que la cantidad de líneas dadas de baja con deuda vencida por Portabilidad está creciendo, alcanzando valores de 7.62% a 16.86% en 2 años, respecto de la cantidad de líneas dadas de baja con deuda vencida por Otros Motivos (sin Portabilidad) que ha bajado de 92% a 83%. De otro lado, también se debe resaltar que el monto facturado generado por los usuarios dados de baja por Portabilidad registró valores del 5%, 9% y 14% anual respecto de la facturación total, correspondiente a los años 2015, 2016 y 2017 respectivamente, lo que demuestra un crecimiento constante.

De la información expuesta, y en un contexto de crecimiento en el uso del mecanismo de portabilidad, cabe concluir que, en dinámico, surge un potencial problema con las deudas de los abonados cuyas líneas han portado.

En ese sentido, se recomienda mantener el artículo 13, incorporando precisiones con la finalidad de reducir los inconvenientes hacia los Concesionarios Receptores e incrementar las herramientas a los Concesionarios Cedentes. Bajo este enfoque, la nueva propuesta incluye el derecho de "extender" la exigencia en el pago a aquellos números portados que ciertamente han dejado una deuda impaga y le impone a estos mismos



SMS, la realización de llamadas, el envío de cartas de cobranza, el reporte a Centrales de Riesgo, la realización de cobranzas judiciales entre otros.

Precisamente, las empresas operadoras hemos informado a OSIPTEL sobre los mecanismos de cobranza que utilizamos actualmente, los cuales no discriminan entre tipos de ex abonados y se aplican por igual a todos aquellos ex abonados que mantienen deudas pendientes de pago.

Por otro lado, es de suma importancia resaltar la grave afectación que estas suspensiones generan en contra de los abonados:

1. Empresas operadoras cedentes no cumplen con notificar de forma correcta las deudas a sus ex abonados: se ha identificado que las empresas operadoras cedentes en muchos casos han omitido notificar de forma correcta al ex abonado con las obligaciones exigibles mediante la entrega del recibo en el cual fueron facturadas o mediante una carta de cobranza cuando se trate de conceptos no facturables acorde con las Condiciones de Uso.

Esta grave situación coloca en estado de indefensión al ex abonado de la empresa operadora cedente, el cual no tiene cómo tomar conocimiento de que tiene una deuda pendiente de pago con el concesionario cedente.

Por otro lado, dicho mecanismo no puede ser fiscalizable por parte de la empresa operadora receptora, quién prácticamente a ciegas debe proceder a la suspensión del servicio de sus abonados por la orden de otra empresa operadora.

Esta situación es gravísima, toda vez que quien se ve afectado es el abonado en la empresa operadora receptora. Esta última si bien puede hacer seguimiento a sus áreas de cobranza garantizando que sus abonados son notificados correctamente de sus deudas; no ocurre lo mismo cuando otra empresa operadora es la que realiza este proceso. ¿Qué garantía existe de que el proceso de notificación de deudas se haya realizado de forma correcta? ¿Por qué colocar a los abonados en estado de indefensión o incertidumbre? ¿Por qué razón hacer más complejo el proceso de cobranzas cuando ya existen mecanismos tradicionales que funcionan de forma correcta?

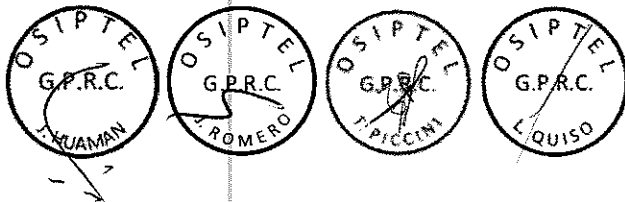
Concesionarios la responsabilidad de la información que sustenta la solicitud de suspensión.

Como resultado de ello se está estableciendo que dentro de los dos (2) meses desde la fecha de deshabilitación del número telefónico y mientras el abonado mantenga deudas con el Concesionario Cedente, éste podrá solicitar al Concesionario Receptor la suspensión del servicio al abonado sujetándose a que el Concesionario Cedente solo podrá solicitar la suspensión del servicio por deudas vencidas desde el día siguiente de la fecha de deshabilitación del número telefónico, cuya antigüedad no sea mayor de dos (2) meses contados desde dicha deshabilitación; y, que de manera agregada, superen los treinta soles (S/ 30.00).

También se propone que es responsabilidad del Concesionario Cedente el realizar todas las actividades que le corresponde, señaladas en el presente artículo, así como velar por la veracidad y consistencia de la información que sustenta cada solicitud de suspensión, bajo responsabilidad.

Respecto del comentario de que el artículo 13 del Reglamento de Portabilidad vulneraría el principio de libre competencia por cuanto desincentiva la portabilidad y entorpece la competencia, así también, vulneraría los derechos constitucionales a la igualdad y libertad de elección de los usuarios, y la libertad de empresa de los Concesionarios Receptores al imponerles una obligación que afecta su relación con sus abonados, anteponiendo el interés privado del Concesionario Cedente por encima del interés público y del interés del Concesionario Receptor; se debe considerar que la libre competencia no implica la competencia sin reglas, en tanto que la libertad de empresa de los Concesionarios Receptores tampoco es irrestricta, menos aún en mercados de telecomunicaciones en el que existen fallas que deben ser corregidas mediante la regulación para que las transacciones que en él se realicen sean económicamente eficientes y aseguren una sana competencia en el largo plazo, generando bienestar sostenible para los usuarios.

En los mercados de telecomunicaciones, determinado segmento de abonados pueden hacer un mal uso del sistema de portabilidad para evitar o diferir el pago de sus deudas, generando ineficiencias y/o costos dentro del sistema



2. Confusión de los abonados portados sobre el sistema de suspensiones: los abonados portados sienten confusión cuando se les suspende el servicio debido a que la suspensión es por una deuda que no guarda relación alguna con el actual contrato que ha suscrito en la empresa operadora receptora.

Unido a esta confusión encontramos que las listas con las solicitudes de suspensión remitidas por las empresas operadoras cedentes, contienen GRAVES inconsistencias sobre el monto de lo adeudado por cada ex abonado.

Si las Condiciones de Uso velan por que los procesos de suspensión sean justificados y llevados de forma tal que no se afecte a los abonados, ¿por qué el mecanismo de suspensiones del artículo 13 no guarda el mismo cuidado? ¿Qué garantía tiene el operador receptor de que el operador cedente haya notificado e informado de forma correcta las deudas?

La confusión por parte de los abonados, generará el incremento de reclamos; cuando es una situación que puede evitarse utilizando los mecanismos de cobranza ya existentes en el mercado y que no implican una situación tan gravosa como la suspensión de los servicios.

3. Errores en la información de los montos adeudados: a lo largo de la aplicación del artículo 13, se ha observado que muchos de los montos reportados por el concesionario cedente; no guardan relación alguna con el monto real de la deuda que mantiene el ex abonado en la empresa operadora cedente.

Evidentemente esta situación genera un justificado malestar en el abonado quien se ve confundido debido a que la información brindada por el operador receptor es diferente a la que le da finalmente el operador cedente.

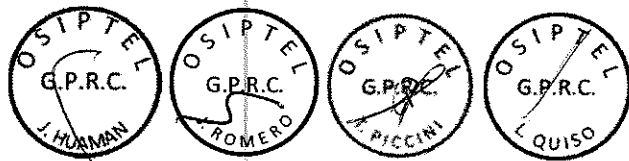
Además, cuando el ex abonado se dirige a pagar la deuda los montos cambian. Esta situación desgasta únicamente la imagen del operador receptor y no la del cedente. Finalmente, el ex abonado siente frustración y se arrepiente de haber realizado la portabilidad.

En este contexto, cabe indicar que la empresa operadora cedente no tiene interés alguno en cuidar que el ex abonado haya recibido la información que corresponde sobre sus deudas de forma adecuada y tampoco le preocupa el

que pueden ser trasladados por los operadores a los abonados que sí se hacen responsables de sus pagos, en una suerte de externalidad negativa que soportarán estos últimos, por ejemplo, en forma de ofertas menos atractivas que incorporan un mayor riesgo de morosidad. En ese sentido, una medida regulatoria para controlar esas malas prácticas y evitar ineficiencias para el sistema, puede estar vinculada a facilitar el cobro de dichas deudas a los Concesionarios Cedentes.

En ese sentido, no es posible afirmar que la regla contenida en el artículo 13 transgreda el principio de libre competencia, la libertad de elección de los usuarios o la libertad de empresa, por cuanto las referidas libertades se ejercen en un mercado dinámico en el deben considerarse efectos en el corto y el largo plazo, y en ambos casos, la regulación puede ayudar a eliminar ineficiencias del proceso competitivo siempre que no genere costos mayores a los que trata de evitar, lo que es precisamente materia de evaluación en la presente modificación normativa.

Asimismo, se debe señalar que la protección de los usuarios se debe dar en condiciones que aseguren el desarrollo del mercado en condiciones de eficiencia para todos los usuarios. En ese sentido, en su concepción, el artículo 13 del Reglamento de Portabilidad no desprotege a los usuarios y por el contrario, tendía a protegerlos de las ineficiencias que podrían generarse ante una posible inexistencia de mecanismos adecuados para evitar un mal uso de la portabilidad por un segmento de la demanda. Sin embargo, la necesidad de mantener dicha medida cuando sería posible atacar el problema mediante mecanismos alternativos (p.ej. flujo de información que permita mejorar la estimación del riesgo a través de la Base de Datos Centralizada de Portabilidad Numérica), es un tema que es precisamente materia de reevaluación en la presente modificación normativa. En consecuencia, se descarta que el artículo 13 del Reglamento de Portabilidad vulnere principios y derechos constitucionales.



hecho de suspenderse el servicio injustamente a cientos de abonados, dado que estos fueron los que se portaron desde sus bases.

Como puede observarse, el artículo 13 es un mecanismo fallido que contiene graves errores que afectan al abonado y a su derecho a tener un servicio que opere de forma ininterrumpida.

Cabe preguntarse ¿cómo debe actuar la empresa operadora receptora que realiza el corte de una lista con errores? ¿Cómo rectifica tan craso error originado por otra empresa operadora? En la realidad lo que ocurrirá es que el abonado regresará a la empresa operadora cedente.

4. Inexistencia de deudas pendientes: al igual que en la situación anterior, las bases de suspensión remitidas por las empresas operadoras cedentes; contienen muchos registros de deuda que en la realidad no existen.

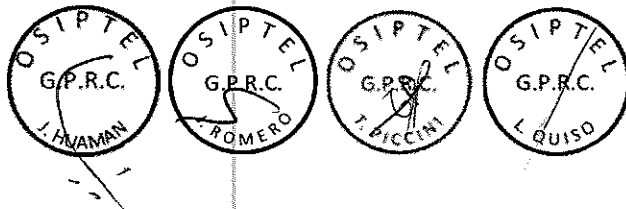
Al momento en que los ex abonados han acudido a cancelar los montos reportados, se les ha informado que no se mantiene deuda pendiente alguna.

Una suspensión SIN justificación, representa una situación grave, que incluso busca ser evitada por la normativa vigente en las Condiciones de Uso.

Nuevamente indicamos que al operador cedente no le afecta en lo mínimo que a un ex abonado se le haya suspendido indebidamente el servicio, ¿se justifica una suspensión indebida del servicio a un abonado por garantizarse el pago de una deuda (que ni siquiera existe) a una empresa operadora?

5. Lugares de pago no habilitados: aunado a los problemas antes indicados, se suma el hecho que los ex abonados que acudían a realizar sus pagos, se veían impedidos de realizar los mismos dado que no todas las oficinas se encontraban habilitadas para realizar los mismos.

Esta situación representa: (i) un acto de discriminación hacia los ex abonados en la medida que los abonados sí podían realizar pagos en diferentes centros de atención y canales, pero para el caso de los ex abonados se les asignaba incluso un sólo lugar de pago (vía presencial).





La consecuencia lógica de esta situación es que el abonado considere que portar su número fue una mala decisión.

6. Información de pagos desactualizada: en caso el abonado pague la deuda, esta transacción no es informada en línea o de forma inmediata al concesionario receptor lo que genera graves demoras en el proceso de reconexión.

Esta situación causa un grave perjuicio al abonado, quien se queda al menos un día o dos sin servicio por una deuda que no está relacionada al contrato que el abonado suscribió con el operador receptor.

7. Información de reclamos desactualizada: al igual que la situación descrita en el punto 6, las empresas operadoras cedentes no cumplen con informar a tiempo sobre la interposición de reclamos y por ende ello repercute en los tiempos de reconexión del servicio.

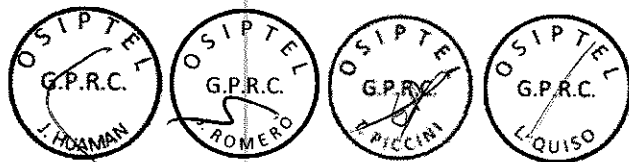
Nuevamente denotamos el hecho que quien se ve mayormente afectado por esta situación, es el abonado que verá afectado su derecho a la continuidad del servicio.

Sin perjuicio de los puntos indicados sobre la afectación directa al abonado. Cabe resaltar que el proceso de suspensiones del artículo 13 genera otras consecuencias negativas en el mercado entre las que destacan:

1. Discriminación y trato diferenciado entre abonados portados y abonados no portados:

Actualmente cuando un abonado termina su contrato y opta por suscribir otro nuevo en otra empresa operadora obteniendo un número nuevo; las deudas pendientes que éste tenía con la antigua empresa operadora seguirán el canal tradicional de cobranzas. El nuevo contrato y la nueva línea no se verán afectados por consecuencias de otras relaciones jurídicas ajenas al nuevo contrato.

Sin embargo, cuando este abonado opta por portar su número, las deudas pendientes de pago persiguen al mismo y afectan la relación jurídica existente entre el abonado y la nueva empresa operadora, en la medida que la empresa cedente podrá solicitar a la empresa receptora que proceda a la suspensión de



los servicios a pesar de que los mismos, no guardan relación alguna con la anterior relación jurídica entre el abonado y la empresa cedente, relación jurídica que se extinguió o modificó.

Estas dos situaciones nos llevan a sola conclusión: ante un mismo hecho (terminar la relación contractual en la empresa operadora cedente), se aplican dos consecuencias jurídicas diferentes e incluso opuestas, dado que en un escenario (portabilidad) la deuda persigue al ex abonado, llegándose incluso a suspendersele el servicio a diferencia del ex abonado que no portó su número, el cual no sufre las consecuencias de la suspensión.

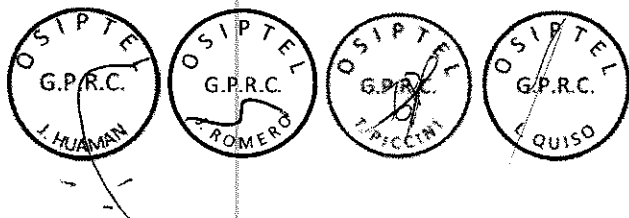
Cabe preguntarse entonces ¿Cuál es la razón fundamentada por la cual existe esta diferencia?, ¿Por qué razón un abonado portado sí debería sufrir las consecuencias de una suspensión a diferencia de otro que no portó?

Incluso, tal y como se ha señalado: sí existen vías de cobro de deudas idóneas implementadas por las empresas operadoras que son totalmente aplicables también al caso de los abonados que portan, ¿por qué no limitarse entonces a usar los mecanismos tradicionales?

Consideramos que resulta discriminatorio realizar un trato diferente a aquellos abonados que portan su número de aquellos abonados que optan por adquirir una nueva línea en la nueva empresa operadora.

No existe algún elemento objetivo que justifique que la deuda de un abonado que realiza portabilidad deba de tener un tratamiento diferenciado de la deuda que pueda tener un abonado que no ha realizado portabilidad. Dicho criterio tampoco tendría sustento legal que justifique este tratamiento diferenciado más allá de la simple redacción de la norma, ante una situación idéntica.

Además, dicha distinción en el trato tampoco contiene una justificación objetiva y razonable. Precisamente, Osipitel ha señalado en los comentarios al Proyecto del Reglamento de Portabilidad que este procedimiento *“busca incentivar el pago de las deudas generadas ante el Concesionario Cedente, motivo por el cual se propone un procedimiento de carácter temporal. Consideramos, que no se puede afectar al Concesionario Receptor por las deudas pendientes que tiene el abonado con otro Concesionario.”* (subrayado y sombreado agregado).



Como podrá observarse, la "justificación" para la existencia del artículo 13 de acuerdo a lo manifestado por OSIPTEL es el incentivo de pago de deudas de manera temporal; sin embargo (i) ya se ha excedido por mucho el carácter temporal de la medida (cuatro años) (ii) no resulta objetivo ni razonable mantenerlo en la medida que existen otros mecanismos de cobranza efectivos para recuperar deudas y, (iii) no justifica la necesidad de que exista discriminación entre usuarios portados y no portados.

2. Altos costos de transacción: el proceso de suspensiones de portabilidad, no solo representa un trato desigual entre abonados, sino también genera altos costos de transacción en el mercado.

Los concesionarios receptores deben realizar coordinaciones con los concesionarios cedentes y con los abonados: verificación de deudas, absolución de consultas, resolución de reclamos, elevación de apelaciones, envío de mensajes de texto o llamadas telefónicas, revisiones de los listados enviados, entre otros; aunado al hecho que durante la suspensión el concesionario receptor no recibe pago alguno de los servicios.

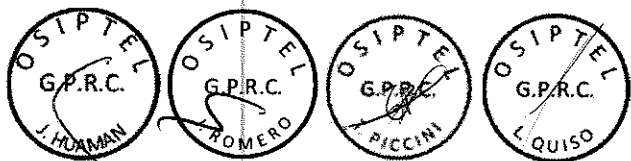
Asimismo, la realización de suspensiones por parte del operador receptor implica el traslado de las acciones de cobranza del operador cedente al operador receptor, sufriendo este último las consecuencias de inconsistencias y del impacto negativo hacia el abonado.

Este proceso de suspensiones genera mayores costos de transacción a comparación del proceso tradicional de cobranza.

Desde la perspectiva del concesionario receptor, no es razonable que éste deba cargar con los costos de la morosidad del concesionario cedente generados por el abonado que ha portado su número.

Peor aun cuando esta morosidad puede deberse, por ejemplo, a la falta de diligencia o errores del concesionario cedente en cobrar la deuda o a errores de la facturación no imputables al abonado o al concesionario receptor.

3. Afectación directa a la portabilidad como elemento de competencia en el mercado:



Como se ha señalado, el objetivo central del régimen de portabilidad numérica móvil en el Perú es promover la competencia al facilitar que los usuarios puedan cambiarse entre operadores de servicios, manteniendo su número.

Un elemento central de este sistema es que, una vez que el número sea portado al concesionario receptor, el abonado pueda gozar de la plena funcionalidad del servicio sin interrupciones. En tal sentido, para lograr este objetivo debe adoptarse un sistema que facilite la efectiva implementación de la portabilidad e incentive su uso responsable por los abonados.

Asimismo, es conocido que, desde la entrada en vigencia del nuevo Reglamento de Portabilidad, donde se acortaron los plazos de atención, el mercado de telefonía móvil y fija se dinamizó a raíz de las ofertas que surgieron en el mercado por portabilidad.

La dinámica de competencia generada benefició directamente a los abonados quienes, ejerciendo su derecho a portar su número telefónico, pudieron acceder a nuevos y mejores planes tarifarios.

Tener la posibilidad de “frenar esta dinámica”, “sancionar” o “castigar” a los abonados que se han portado suspendiéndoles el servicio, representa una afectación directa a la competencia y al dinamismo del Reglamento de Portabilidad y a los fines que busca este.

Incluso puede considerarse que el artículo 13 afecta la competencia en la medida que el operador cedente podría ejercer acciones de “recuperación” de sus abonados, “eximiéndolos” del pago de las deudas bajo la condición de que regresen a la operadora cedente.

Puede concluirse, que el artículo 13 puede ser utilizado de forma negativa con el fin de castigar a los abonados que portaron y entorpecer así la competencia en el mercado de portabilidad.

Por esta razón y tal como hemos indicado anteriormente, en la legislación nacional existen mecanismos de cobro de deudas efectivos y disponibles al concesionario cedente los cuales no contemplan la posibilidad de exigir a terceros la suspensión o negativa de ofrecer servicios y que por ende no generan afectación alguna a la competencia.



Además de las consecuencias descritas en párrafos anteriores, la suspensión contemplada en el artículo 13 es una figura no prevista en las normas de portabilidad numérica a nivel internacional.

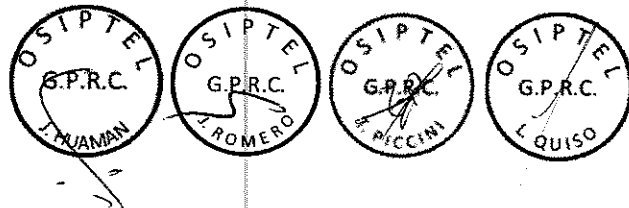
De la revisión de las normas de portabilidad en mercados representativos de la región de las Américas y Europa, se observa que en ninguno de ellos se contempla la suspensión del servicio a un número portado por la existencia de pagos pendientes. Es más, en todos estos países, salvo Chile, el Concesionario Cedente ni siquiera tiene la posibilidad de objetar una portación en función de la existencia de "deuda exigible" (Tabla 1).

**Tabla 1: Revisión internacional de normas sobre suspensión de servicios por saldos / deudas pendientes**

	Obligación del Concesionario Receptor de suspender el servicio por deuda pendiente	Tratamiento de saldos pendientes / deudas con el objeto de portación
Argentina	No existe	El concesionario cedente no podrá retrasar o impedir la portabilidad por la existencia de deudas pendientes. El usuario es responsable de cancelar o acordar un plan de pagos para las deudas provenientes de la utilización del servicio y los intereses aplicables. <sup>10</sup>
Brasil	No existe	El concesionario cedente no puede rechazar o retrasar el proceso de portabilidad por deudas pendientes, más si puede emitir facturas para cobrar estos montos debidos una vez concluido el proceso de portabilidad. <sup>11</sup>
Canadá	No existe	El concesionario cedente no puede rechazar o retrasar la portación de un número por la existencia de una deuda pendiente.
Chile	No existe	La portación está condicionada a la que el usuario tenga su cuenta "al Día" con el concesionario cedente, salvo que exista acuerdo entre los operadores para que el

<sup>10</sup> Artículo 5, Resolución No. 21/2013.

<sup>11</sup> Artículos 42, párrafo único y 51, Resolución ANATEL n° 460, de 19 de marzo de 2007.



		Receptor se haga cargo de cobrar los saldos pendientes vencidos. <sup>12</sup>
Colombia	No existe	La portación del número se efectuará sin perjuicio del derecho del concesionario cedente a perseguir el cobro de las obligaciones insolutas, la devolución de equipos, cuando aplique y los demás cargos a que haya lugar, haciendo uso de los mecanismos legales correspondientes. <sup>13</sup>
España	No existe	El concesionario cedente no puede rechazar la portación en función de la existencia de una deuda pendiente. <sup>14</sup>
México	No existe	La portabilidad no podrá ser rechazada o retrasada por deudas pendientes. Sin embargo, ello no exime a los usuarios deben cumplir con sus obligaciones contractuales, entre las que se incluyen la devolución de equipos que no sean de su propiedad; el pago de cargos pendientes y las penalizaciones que se deriven de la cancelación anticipada que, en su caso, hubieren convenido en el contrato con el concesionario cedente. <sup>15</sup>
Estados Unidos	No existe	El concesionario cedente no puede rechazar o retrasar la portación de un número por la existencia de una deuda pendiente. El usuario debe pagar la deuda y las penalidades según lo establecido en su contrato. <sup>16</sup>
Reino Unido	No existe	El concesionario cedente no puede rechazar la portación con base en una deuda pendiente. Este operador debe incluir cualquier deuda en la última factura que emita y debe emplear los mecanismos contractualmente acordados para obtener el cobro. <sup>17</sup>

Fuente: elaboración propia

Finalmente, deseamos hacer referencia al Manual De Técnica Normativa Del Organismo Supervisor De Inversión Privada En Telecomunicaciones – Osiptel, aprobado mediante Resolución de Presidencia No. 00035-2016-PD/OSIPTEL (en adelante “Manual de Técnica Normativa”).

<sup>12</sup> Artículo 9, Decreto 379 de 2010.

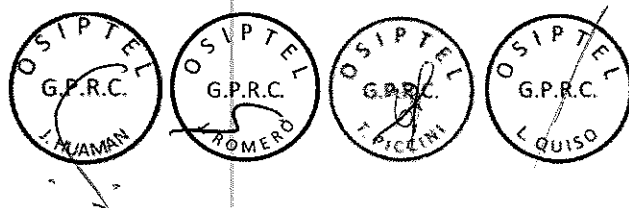
<sup>13</sup> Artículo 8.2.2 de la Resolución CRC 2355 DE 2010

<sup>14</sup> Especificación Técnica de los Procedimientos Administrativos para la Conservación de Numeración Móvil en caso de Cambio de Operador (Portabilidad Móvil), 7 de julio de 2011, p. 22-23. Ver igualmente <http://cnmcblog.es/2010/11/12/10-cosas-que-hay-que-saber-antes-de-hacer-una-portabilidad/>

<sup>15</sup> Regla 14, Reglas de Portabilidad Numérica, 2014.

<sup>16</sup> <https://www.fcc.gov/encyclopedia/wireless-local-number-portability-wlntp>

<sup>17</sup> [http://ask.ofcom.org.uk/help/telephone/refuse\\_PAC](http://ask.ofcom.org.uk/help/telephone/refuse_PAC)



En el mismo, se establece como finalidad "establecer disposiciones para uniformizar la elaboración de las normas de carácter general emitidas por el Consejo Directivo, de acuerdo con el marco legal vigente en materia de modernización de la gestión pública."

Pues bien, si analizamos el texto actual del artículo 13 del Reglamento, podemos observar que el mismo no se ajusta a los principios básicos del Manual de Técnica Normativa, de acuerdo al siguiente detalle:

- Motivo de la propuesta normativa: Debe evitarse que, por defectos en la elaboración del texto, el motivo por el que se decidió la emisión de la norma se vea alterado o desvirtuado.

En el presente caso, el artículo 13 era un mecanismo temporal que buscaba que las deudas de los ex abonados sean pagadas. Sin embargo, dicho fin se ha desvirtuado en la medida que realizarse el proceso de suspensiones por deuda a abonados portados, ha impactado de forma negativa en la competencia, en los derechos de los abonados y en la dinámica de la portabilidad.

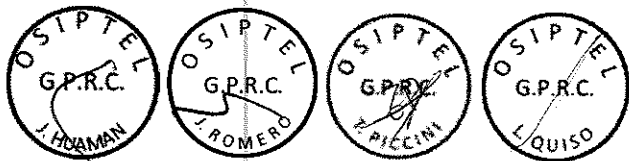
El pago de deudas, no puede justificar que el fin último del Reglamento de Portabilidad (que es dinamizar el mercado haciendo que los usuarios puedan desplazar libremente su número telefónico entre empresas operadoras) se vea afectado al punto tal que genere que los abonados no deseen portar por las consecuencias de la suspensión del servicio.

Incluso, si el artículo 13 es utilizado como un mecanismo para recuperar abonados perdidos, también se estaría desvirtuando la finalidad del mismo.

- Finalidad Pública: Debe procurar atender la existencia de una situación o problema que satisfaga al interés general.

El proceso de suspensión por deuda a abonados portados contemplado en el artículo 13 del actual Reglamento de Portabilidad, no atiende, ni resuelve el interés general.

Al contrario, con el artículo 13 solo se está salvaguardando el interés de la empresa operadora cedente, cuando debería de primar el derecho del abonado al uso ininterrumpido del servicio.



Precisamente es de interés general que los abonados de una empresa operadora puedan hacer uso del servicio de forma ininterrumpida, sin verse afectados por solicitudes de suspensión a sus líneas con motivo de relaciones contractuales que tenían con terceros.

- Coherencia con el resto del ordenamiento jurídico: Debe asegurarse la coherencia entre el texto que se propone y el resto de la normativa vigente.

Tal y como hemos indicado, el artículo 13 resulta discriminatorio dado que diferencia y discrimina a los abonados portados de aquellos abonados que cambiaron de empresa operadora sin portar su número.

Asimismo, el Manual de Técnica Normativa establece que en la Exposición de Motivos de las normas debe realizarse un análisis sobre: (i) la necesidad y viabilidad de la propuesta, (ii) el costo – beneficio y (iii) el impacto de la norma.

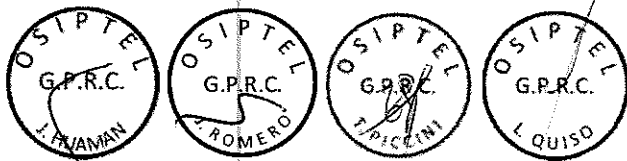
Pues bien, si centramos los criterios descritos al actual texto del artículo 13, se observa también que no existe justificación alguna para la existencia del proceso de suspensiones, de acuerdo al siguiente detalle:

- (i) Necesidad y viabilidad de la propuesta: si bien el objetivo del artículo 13 es que las deudas de los ex abonados sean canceladas, lo cierto es que existen ya otros mecanismos existentes en el mercado menos costosos y gravosos.

Además, la práctica de suspensiones no se encuentra contemplada a nivel internacional tal y como ha sido demostrado líneas arriba en la tabla 1.

Incluso tal y como hemos señalado el proceso de suspensiones no guarda coherencia con el ordenamiento regulatorio actual e incluso la inexistencia del mismo, no genera ninguna consecuencia negativa para el interés público.

Precisamente esta situación – la del ex abonado que portó y mantiene deuda pendiente de pago – no necesita regulación especial, dado que ya existe en la normativa vigente la posibilidad de cobrar deudas mediante los mecanismos existentes y descritos líneas atrás.





(ii) Análisis costo – beneficio: mantener la actual redacción del artículo 13, seguirá generando impactos negativos en la competencia, en el dinamismo del sistema de portabilidad, y en la experiencia de los usuarios al portarse.

Como ya se ha descrito, el artículo 13 contiene mayores efectos adversos que contribuciones al bien común y al interés general.

Se ha demostrado que el mecanismo de suspensiones afecta a la competencia de la portabilidad, no fomentando la misma al existir consecuencias como la de la suspensión.

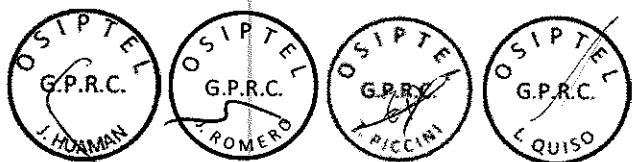
Asimismo, además de los costos que asume la empresa operadora receptora y que han sido descritos anteriormente, OSIPTEL debe tener en consideración que la aplicación de esta norma también le generará costos y carga administrativa de consideración.

La aplicación total del actual artículo 13, generará una amplia cantidad de reclamos, que en su mayoría serán apelados por los abonados o usuarios al desconocer el mecanismo de suspensiones y que finalmente, serán elevados por las empresas operadoras al TRASU para su resolución.

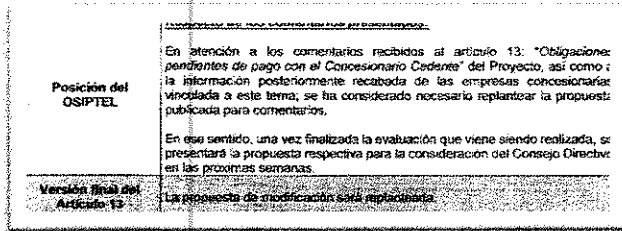
¿por qué razón generar otra materia de reclamos cuando ya existe una vía idónea para el cobro de deudas, que es el mecanismo tradicional utilizado para los ex abonados?

(iii) Análisis del impacto de la norma: de mantenerse vigente el artículo 13, se seguirán presentando las gravosas situaciones que hemos descrito anteriormente. Por ello urge que sea el artículo 13 el que se adapte a la normativa vigente y que por lo tanto el proceso de suspensiones sea eliminado.

En base a lo indicado, es importante que el OSIPTEL, promueva que la cobranza de las deudas, la realice el operador cedente, a través de los mecanismos regulares de cobranza (centrales de riesgo, cartas de cobranza, cobranza judicial), pues así es como sucede para los usuarios que se migran a otra empresa sin portar su número; no existe ninguna justificación para aplicar un criterio diferente cuando se trata de un usuario que realiza la portabilidad.



Finalmente, esta es una problemática que ya ha sido identificada por el regulador, motivo por el cual, en la matriz de comentarios al Proyecto de Modificación del Reglamento de Portabilidad del año 2015, éste manifestó que el artículo 13 se encontraba bajo análisis y que se procedería a la formular una propuesta ante el Consejo Directivo que brinde una solución:



### **Informe legal sobre la Constitucionalidad y Legalidad del artículo 13 del Reglamento de Portabilidad elaborado por CMS Grau Abogados.**

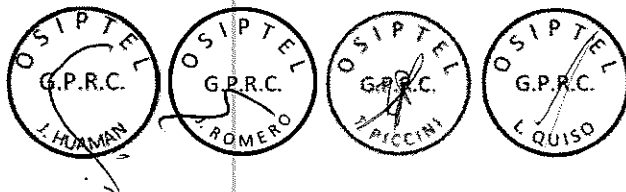
El presente informe tiene como propósito analizar la constitucionalidad y legalidad del Artículo 13 del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Móvil y el Servicio de Telefonía Fija, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 166-2013-CD/OSIPTEL ("el Reglamento de Portabilidad"), específicamente respecto de la facultad que tiene el Concesionario Cedente de solicitar al Concesionario Receptor que suspenda el servicio al abonado.

#### **I. CONCLUSIONES**

1.1 La prerrogativa a favor del Concesionario Cedente y la consecuente obligación del Concesionario Receptor, previstas en el Artículo 13 del Reglamento de Portabilidad Numérica son inconstitucionales.

1.2 En primer lugar porque vulnera el principio de libre competencia consagrado en la Constitución y que, además, constituye el objetivo de interés público de la portabilidad. En efecto, la distorsión que genera el Artículo 13 desincentiva la portabilidad, entorpeciendo la competencia entre las empresas operadoras.

1.3 En segundo lugar, la disposición es inconstitucional porque vulnera los derechos constitucionales a la igualdad y libertad de elección de los usuarios. A la igualdad porque constituye un trato desigual sin justificación entre usuarios que



portan y usuarios que cambian de operador sin conservar sus números. A la libertad de elección porque al desincentivar la portabilidad, dificulta la libertad de los usuarios de elegir un nuevo operador.

1.4 Asimismo, la disposición bajo análisis es inconstitucional porque vulnera la libertad de empresa de los Concesionarios Receptores, al imponerles una obligación que afecta su relación con sus abonados, justificada indebidamente en una deuda que no es de su responsabilidad. En ese sentido, se privilegia el interés privado del Concesionario Cedente por encima del interés público y del interés del Concesionario Receptor.

1.5 Por último, si bien la disposición objeto de análisis busca tutelar el derecho de crédito del Concesionario Cedente, la misma no es idónea para conseguir el fin que pretende, no es necesaria al existir medidas menos gravosas y no es proporcional, al implicar una afectación mayor sobre otros derechos constitucionales.

## II. LA DISPOSICIÓN MATERIA DE ANÁLISIS

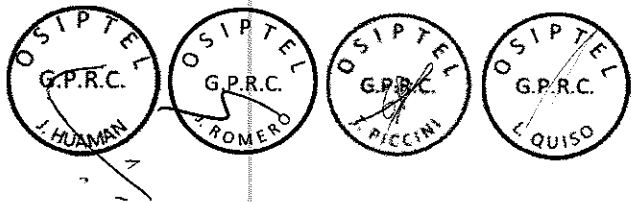
### a) Premisa: La Portabilidad Numérica

2.1 La portabilidad numérica se encuentra regulada en el Reglamento de Portabilidad como un derecho del usuario. Así, el Artículo 4 de dicha norma prevé que *"todo abonado del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija tiene derecho a la portabilidad de su número telefónico, independientemente de la modalidad de pago contratado"*.

2.2 Conforme a un estudio preparado por OSIPTEL, la implementación de la portabilidad numérica tenía como objetivo *"reducir significativamente los costos de cambio que debían asumir los usuarios que decidiera cambiar de empresa operadora"*.<sup>18</sup>

2.3 Actualmente, la literatura especializada considera que la portabilidad beneficia no sólo a los usuarios, sino a la competencia en sí misma al incentivar que los proveedores compitan por retener o captar nuevos abonados. En sentido similar se ha pronunciado el Tribunal Constitucional de República Dominicana en la Sentencia TC/0161113 del 12 de setiembre de 2013:

<sup>18</sup> LOIZZA, Rozzana. *Evolución del mercado de telecomunicaciones móviles en el Perú*. Lima: OSIPTEL, 2016.



"(...) la portabilidad no solo beneficia al consumidor del servicio, por cuanto ello tiene por efecto la dinamización de la competencia, de ahí que las empresas tendrán que dar mejor servicio y deberán hacer todo lo posible por mantener sus clientes y atraer a otros". (Énfasis agregado).

2.4 Sobre la base de ello, existe una política de promoción de la portabilidad, en la lógica que la regulación en telecomunicaciones debe favorecer e incentivar la competencia entre los operadores para beneficio de los usuarios.

#### b) La disposición objeto de análisis

2.5 En el marco de la portabilidad numérica, el Reglamento de Portabilidad prevé que el Concesionario Cedente puede requerir al Concesionario Receptor que suspenda el servicio del abonado que mantenga obligaciones exigibles a favor suyo, conforme a determinadas reglas.

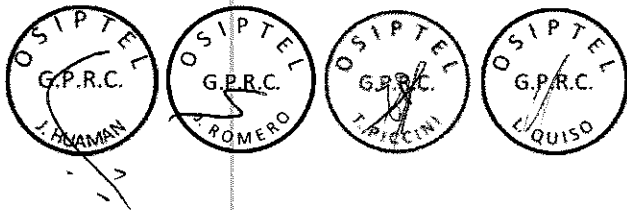
2.6 Expresamente, el Artículo 13 del Reglamento de Portabilidad establece lo siguiente:

**Artículo 13.- Obligaciones pendientes de pago con el Concesionario Cedente.**

*Las obligaciones de pago al término del contrato se regirán por lo dispuesto en las Condiciones de Uso, independientemente de la modalidad de pago contratada.*

*Transcurrido el plazo de treinta (30) días calendario a partir de la fecha de deshabilitación del número telefónico y mientras el abonado mantenga obligaciones exigibles con el Concesionario Cedente respecto del número telefónico portado, este último podrá solicitar al Concesionario Receptor la suspensión del servicio al abonado sujetándose a las siguientes reglas:*

- (i) El Concesionario Cedente deberá haber puesto en conocimiento del abonado las obligaciones exigibles mediante la entrega del recibo en el cual fueron facturadas o mediante una carta de cobranza cuando se trate de conceptos no facturables acorde con las Condiciones de Uso. En este último caso, la notificación deberá efectuarse como máximo en el subsiguiente ciclo de facturación a partir de la fecha de deshabilitación del número telefónico.*
- (ii) El Concesionario Cedente deberá presentar su solicitud al Concesionario Receptor, detallando el número de recibo o carta de cobranza, su fecha de vencimiento y el importe adeudado. En la misma fecha, el Concesionario Cedente deberá poner en conocimiento del abonado la solicitud de suspensión con la misma información*



proporcionada al Concesionario Receptor, mediante cualquier mecanismo que deje constancia de su recepción.

(iii) **El Concesionario Receptor realizará la suspensión solicitada dentro de los dos (02) días hábiles de recibida la petición del Concesionario Cedente.** La suspensión deberá sujetarse a lo establecido en el artículo 71 de las Condiciones de Uso, en relación a las fechas en las que no se puede ejecutar la misma.

(iv) Recibido el pago del importe adeudado, el reclamo por su facturación, reclamo por cobro o por suspensión del servicio, el Concesionario Cedente contará con un plazo máximo de un (01) día hábil para solicitar al Concesionario Receptor la reactivación, informando el motivo de la misma. En caso la deuda sea pagada, la tarifa por concepto de reactivación por suspensión será asumida por el abonado; en cualquier otro caso, será asumida por el Concesionario Cedente.

(v) **El Concesionario Receptor realizará la reactivación del servicio solicitada dentro de las veinticuatro (24) horas de recibida la petición del Concesionario Cedente.**

En el caso de obligaciones que adquieran la condición de exigibles cuando el número telefónico del abonado ha sido nuevamente portado, **el concesionario acreedor podrá utilizar el presente procedimiento ante quien tenga el rol de Concesionario Receptor.**

**La suspensión del servicio regulada en el presente artículo no podrá mantenerse por un período superior a los treinta (30) días calendario,** transcurridos los cuales el Concesionario Receptor procederá a la reactivación del servicio. (Énfasis agregado).

2.7 El numeral 2.9 de la Exposición de Motivos sustenta dicha disposición con el propósito "que el proceso de portabilidad no sea visto como un mecanismo para generar deudas impagas en el sector".

2.8 En ese sentido, queda claro que dicha disposición vigente actualmente busca tutelar el derecho de crédito del Concesionario Cedente, para lo cual le otorga una prerrogativa e impone una obligación en cabeza del Concesionario Receptor. Asimismo, se califica como infracción leve su inobservancia por parte del Concesionario Receptor.

### c) El Proyecto de Modificación

2.9 En dicho contexto, se ha publicado la Resolución de Consejo Directivo N° 158-2017-CD/OSIPTEL que aprueba la publicación para comentarios del proyecto de



norma que busca modificar el Reglamento de Portabilidad ("el Proyecto"), así como el Informe N° 192-GPRC/2017 que sustenta el Proyecto. Conforme se aprecia de la página 11 del referido informe:

*"( ... ) resulta necesario tener en cuenta que la aplicación de este mecanismo  **puede impactar en perjuicio del abonado; generar costos de transacción, operativos u otros innecesarios que distorsionan el mercado, afectar la aplicación de la portabilidad numérica como herramienta de competencia; dar un trato diferenciado de los abonados que mantienen una deuda, entre otros**". (Énfasis agregado).*

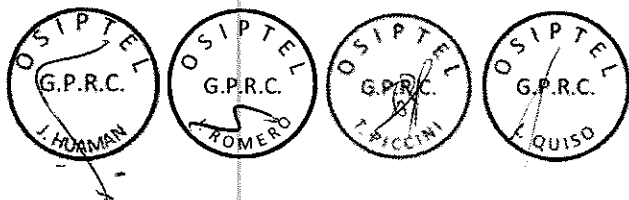
2.10 Teniendo ello en consideración, se plantea eliminar dicha previsión del Artículo 13, dejando el siguiente nuevo texto:

**"Artículo 13.- Derecho del abonado que ha portado su número telefónico a utilizar cualquier canal de pago del Concesionario Cedente.  
Todo abonado que ha portado su número telefónico y que tenga obligaciones económicas con el Concesionario Cedente, vencidas o no, tiene derecho, a utilizar los mismos canales que los abonados actuales de dicho Concesionario Cedente utilizan para el pago de sus respectivos servicios.  
Es responsabilidad del Concesionario Cedente el implementar y mantener operativos dichos canales, así como mantener actualizada la información sobre los montos adeudados, de modo que los abonados puedan ejercer este derecho."**

2.11 Consecuentemente se propone eliminar el tipo infractor consistente en no proceder con la suspensión del servicio, infracción calificada como leve y que recae actualmente en el Concesionario Receptor.

### III. ANÁLISIS CONSTITUCIONAL Y LEGAL DE LA DISPOSICIÓN

3.1. A fin de analizar la constitucionalidad de la disposición descrita, nos permitimos seguir las pautas que sigue nuestro Tribunal Constitucional en reiterada jurisprudencia. Así, conforme se precisa en la sentencia recaída en el Expediente N° 0024-2003-AI/TC (Caso Municipalidad Distrital de Lurín con la Municipalidad Provincial de Huarochirí), corresponde realizar una  *invocación preceptiva*  de las normas constitucionales pertinentes.



Ello, considerando que "la Constitución deviene en término de referencia para determinar la validez o no validez de una norma de inferior jerarquía".<sup>19</sup>

Luego de ello, analizaremos las afectaciones a los principios y normas constitucionales involucrados como parámetros de validez de la disposición reglamentaria bajo análisis, para concluir con su examen a la luz del *principio de proporcionalidad* y los sub exámenes de idoneidad, necesidad y proporcionalidad en sentido estricto.

**a) Vulneración a la libre competencia y a las finalidades de la portabilidad como política derivada de ésta**

3.2. Conforme hemos visto, el objetivo de interés público de la regulación de portabilidad es la promoción de la competencia entre operadores, lo que redundará en un beneficio para los usuarios. En ese sentido, un desincentivo en la portabilidad implica necesariamente un perjuicio para los usuarios.

3.3. Ahora bien, no sólo los usuarios se ven afectados directamente (como explicaremos más adelante). Indirectamente también se ven afectados al estar frente a una disposición que atenta contra la libre competencia. Ello es así en la medida que restringe la portabilidad.

En términos sencillos, la portabilidad incentiva la competencia porque facilita la migración de usuarios, lo que a su vez conlleva a que los operadores tengan más incentivos para competir por ganar las preferencias de dichos usuarios.

Como ha señalado Stephen Kessing, en la medida que los consumidores tengan más opciones y la posibilidad de migrar sea fácil, los proveedores se verán en la necesidad de ofrecer mejores planes de precios, nuevas tecnologías y mejor calidad, a fin de atraer o retener a los consumidores.<sup>20</sup>

3.4. Sobre el particular, resultan ilustrativas las palabras del profesor José Carlos Laguna de Paz:

<sup>19</sup> GARCÍA TOMA, Víctor. "La jurisprudencia del Tribunal Constitucional sobre el examen de constitucionalidad y el modelo de control derivado y sinérgico". En: Derecho & Sociedad, N° 40, 2013, p. 28.

<sup>20</sup> KESSING, Stephen. "Wireless local number portability: New rules will have broad effects". En: Duke Law & Technology Review, N° 6, 2004, párrafo 26.



"En el caso de cambio de operador, la conservación del número telefónico se ha revelado una cuestión importante, no sólo desde la perspectiva de los intereses de los usuarios, sino también de la promoción de la competencia. Esta se vería perjudicada, si el cambio de empresa llevase aparejado la pérdida del número, o si los costes de su conservación — en tiempo, interrupción del servicio y trámites — tuviesen un efecto desincentivador para el usuario. De ahí que la exigencia de conservación del número telefónico se haya ido introduciendo en todos los países".<sup>21</sup> (Énfasis agregado).

3.5. Las reflexiones del profesor español son más que pertinentes para el caso concreto. La prerrogativa otorgada al Concesionario Cedente con la consecuente obligación en cabeza del Concesionario Receptor tienen un claro efecto desincentivador para el usuario. Por ende, se perjudica la promoción de la competencia.

3.6. Pero no sólo ello, al obligar al Concesionario Receptor a suspender el servicio de un nuevo abonado a solicitud del Concesionario Cedente, se impone a un operador a realizar acciones que entorpecen su relación con el abonado a pedido de un competidor. Esta distorsión del fenómeno competitivo es también una afectación a la libre competencia.

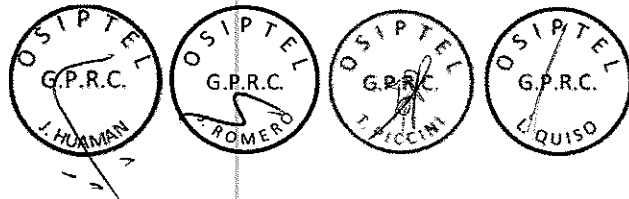
3.7. Dicha afectación tiene una gran incidencia constitucional. En efecto, por mandato del Artículo 61 de la Constitución, el Estado tiene el deber de facilitar la competencia:

Artículo 61 °.- **El Estado facilita y vigila la libre competencia.** Combate toda práctica que limite y el abuso de posiciones dominantes o monopólicas. Ninguna ley ni concertación puede autorizar ni establecer monopolios. (Énfasis agregado).

3.8. Interpretando dicha disposición, el Tribunal Constitucional ha indicado lo siguiente:

**"Asimismo, el artículo 61° confiere al Estado el deber de proscribir y combatir toda práctica que limite la libre competencia,** así como el abuso de las posiciones dominantes o monopólicas. De esta forma, nuestro texto fundamental no admite que un solo productor satisfaga la demanda de todos los consumidores o usuarios, pues ello, en los hechos, le permitiría determinar el precio y la cantidad de bienes o servicios a ofertarse, a costa de extraer recursos del consumidor o usuario.  
(...)

<sup>21</sup> LAGUNA DE PAZ, José Carlos. *Telecomunicaciones: Regulación y Mercado*. 3ra edición. Navarra: Aranzadi, 2010, pp. 269 - 270.





En coherencia con tales imperativos se justifica la existencia de una legislación antimonopólica y de desarrollo de los marcos regulatorios que **permitan mayores niveles de competencia**.

De este modo y dentro del respeto a la libre iniciativa privada, la función orientadora del Estado tiene como propósito el desarrollo del país, **procurando que se materialice el componente social del modelo económico previsto en la Constitución**.

Dicha función orientadora presenta, sustancialmente, las siguientes características: a) el Estado puede formular indicaciones, siempre que éstas guarden directa relación con la promoción del desarrollo del país; b) los agentes económicos tienen la plena y absoluta libertad para escoger las vías y los medios a través de los cuales se pueden alcanzar los fines planteados por el Estado; y, c) **el Estado debe estimular y promover la actuación de los agentes económicos**<sup>22</sup> (Énfasis agregado).

3.9. En sentido similar, pero específicamente hablando del sector telecomunicaciones, el profesor Laguna de Paz nos dice que la regulación sectorial debe asumir la tarea "promover y proteger la competencia".<sup>23</sup> Asimismo, se ha dicho con razón que "la regulación es una técnica de creación de competencia"<sup>24</sup>

En este caso, sin embargo, la regulación prevista en el Artículo 13 promueve exactamente lo contrario al desincentivar la portabilidad, generando efectos adversos en el sistema, afectando a los abonados, elevando los costos de transacción, entre otras consecuencias gravosas.

3.10. En virtud de lo expuesto, considerando que el Artículo 13 del Reglamento de Portabilidad encarece la portabilidad y, por ende, evita la promoción de la competencia, queda evidenciado que trasgrede el principio constitucional de libre competencia.

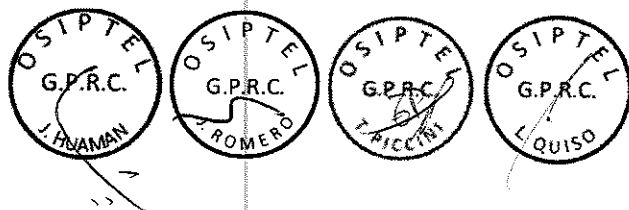
#### **b) Vulneración al deber especial de protección de los usuarios**

3.11. Conforme hemos precisado, la portabilidad numérica busca promover la competencia entre operadores, así como beneficiar a los usuarios, repotenciando su derecho de elección del operador en un mercado competitivo.

<sup>22</sup> Sentencia recaída en el Expediente N° 0008-2003-AI/TC (Caso Nesta Brero).

<sup>23</sup> LAGUNA DE PAZ, José Carlos. *Telecomunicaciones: Regulación y Mercado*. 3ra edición. Navarra: Aranzadi, 2010, p. 313.

<sup>24</sup> DEL GUAYO, Iñigo. *Regulación*. Madrid: Marcial Pons, 2017, p. 71.



En otros términos, se ha dicho que *"La portabilidad numérica es beneficiosa para el usuario dado que no impone la necesidad de informar a otros el cambio de número y ha incrementado la competencia en el mercado de telecomunicaciones lo que ha resultado en precios más bajos y mayor satisfacción para el consumidor"*<sup>25</sup>

3.12. Tomando ello en consideración, el Artículo 65 de la Constitución consagra un *deber especial de protección* respecto de los usuarios. Así, expresamente dice la referida norma:

**Artículo 65.- El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios.** Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población. (Énfasis agregado).

3.13. Interpretando los alcances de dicha norma constitucional, el Tribunal Constitucional ha precisado que *"Así como la Constitución protege a los agentes económicos encargados de establecer la oferta en el mercado, a partir del ejercicio de los derechos de libre empresa, comercio e industria, con igual énfasis protege al individuo generador de demanda, es decir, al consumidor o el usuario"*<sup>26</sup>.

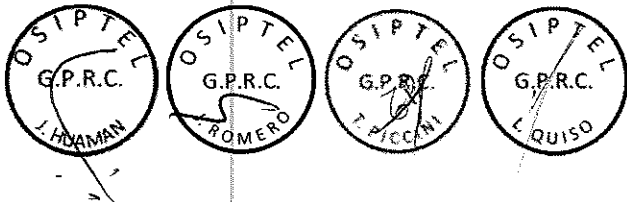
3.14. En la misma sentencia, el Tribunal Constitucional ha señalado lo siguiente:

*"30. La Constitución prescribe en su artículo 65° la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios, a través de un derrotero jurídico binario; vale decir, establece un principio rector para la actuación del Estado y, simultáneamente, consagra un derecho subjetivo. En lo primero, el artículo tiene la dimensión de una pauta básica o postulado destinado a orientar y fundamentar la actuación del Estado respecto a cualquier actividad económica.*

*Así, el juicio estimativo y el juicio lógico derivado de la conducta del Estado sobre la materia, tienen como horizonte tuitivo la defensa de los intereses de los consumidores y los usuarios. En lo segundo, **la Constitución reconoce la facultad de acción defensiva de los consumidores y usuarios en los casos de transgresión o desconocimiento de sus legítimos intereses; es decir, apareja el atributo de exigir al Estado una actuación determinada cuando se produzca alguna forma de amenaza o afectación***

<sup>25</sup> DESWAL, Suman & Anita SINGHROVA. "A comparative analysis of number portability routing schemes". En: *International Journal of Computer Networks & Communications*, Vol. 6, N° 2, 2014, p. 39. Traducción libre de: "Number Portability is beneficial to the user as it does not require the need of informing others of number change and it has increased the competition in the telecommunication market which has resulted in lower prices and greater customer satisfaction. Further, once implemented by all the wireline and wireless service providers, it will significantly reduce the switching cost for customers".

<sup>26</sup> Sentencia recaída en el Expediente N° 0008-2003-AI/TC (Caso Nesta Brero).



***efectiva de los derechos de consumidor o usuario, incluyendo la capacidad de acción contra el propio proveedor***<sup>27</sup> (Énfasis agregado).

3.15. Llevando dichas precisiones al caso, queda evidenciado que existe un derecho constitucional de elección por parte de los usuarios, el cual debe ser tutelado no sólo por la tutela de la libertad de contratación (aplicable a cualquier persona natural o jurídica), sino porque la Constitución exige una tutela especial respecto de los derechos de los usuarios.

3.16. En línea con ello, es importante precisar que aun cuando la Constitución hace referencia a los derechos de información, salud y seguridad, no debe entenderse que se trata de un listado taxativo, sino meramente enunciativo. En otras palabras, aun cuando no expresamente, sí se encuentran protegidos el derecho de elección y; como consecuencia de éste, el derecho a la portabilidad numérica.

3.17. En sentido similar se ha pronunciado el Tribunal Constitucional en la sentencia citada:

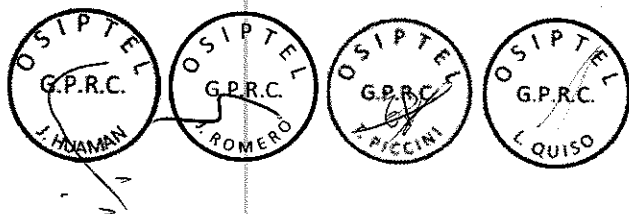
***"Ahora bien, pese a que existe un reconocimiento expreso del derecho a la información y a la protección de la salud y la seguridad de los consumidores o usuarios, estos no son los únicos que traducen la real dimensión de la defensa y tuitividad consagrada en la Constitución. Es de verse que en la Constitución existe una pluralidad de casos referidos a ciertos atributos que, siendo genéricos en su naturaleza, y admitiendo manifestaciones objetivamente incorporadas en el mismo texto fundamental, suponen un numerus apertus a otras expresiones sucedáneas***<sup>28</sup> (Énfasis agregado).

3.18. Hechas estas precisiones, concluimos que el Artículo 13 del Reglamento de Portabilidad vulnera este precepto constitucional al afectar los derechos de los usuarios, pese a que por mandato constitucional, existe un deber especial de protección de los usuarios. Deber que, además, pesa especialmente sobre los organismos reguladores.

3.19. Así lo ha dicho el Tribunal Constitucional: *"Allí radica la especial función que cumplen los organismos reguladores. Estos organismos tienen la obligación de asumir la delicada misión que les ha sido asignada bajo principios de transparencia e imparcialidad. De la eficiente labor en sus respectivos sectores depende, en gran*

<sup>27</sup> Sentencia recaída en el Expediente N° 0008-2003-AI/TC (Caso Nesta Brero).

<sup>28</sup> Sentencia recaída en el Expediente N° 0008-2003-AI/TC (Caso Nesta Brero).



medida, que se genere verdadera competencia entre los distintos agentes económicos, lo que redundará en beneficio de los usuarios."<sup>29</sup>

3.20. Asimismo, en otro pronunciamiento, el Tribunal Constitucional ha precisado:

*"En el ámbito de la prestación del servicio público de telefonía, el genérico deber especial de protección de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, está en manos de OSIPTEL. A este se le ha confiado, entre otras tareas, la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios derivados de la prestación del servicio público de telefonía. Como tal, involucra la exigencia de un papel garantista de los intereses y derechos de los consumidores y usuarios de los servicios de telefonía frente a las amenazas o violaciones de los derechos fundamentales que pudieran provenir de los agentes económicos que prestan dicho servicio público. De modo que éste debe y tiene que adoptar todas las medidas necesarias, oportunas y eficaces para contrarrestar apropiadamente las lesiones o amenazas de violación de los derechos de los consumidores y de los usuarios."<sup>30</sup> (Énfasis agregado).*

3.21. Por las razones expuestas, concluimos que se ha vulnerado el deber constitucional de protección especial de los usuarios: Lo más grave de esta afectación es que se realiza a fin de tutelar el interés del Concesionario Cedente en desmedro del interés del usuario, cuando la Constitución expresamente promueve una solución inversa, en donde prima el derecho de los usuarios.

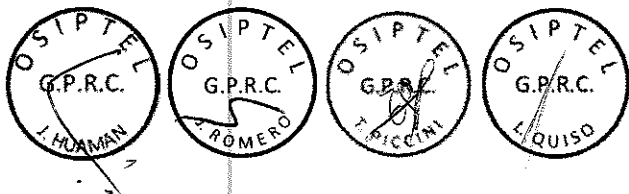
### c) Vulneración a la libertad de contratar de los usuarios

3.22. En línea con lo anterior, ha quedado demostrado que el Artículo 13 del Reglamento de Portabilidad vulnera el deber especial de protección que pesa sobre el Estado respecto de los usuarios. Pero no sólo ello, sino que — conforme hemos visto — dicha vulneración implica una afectación a otro derecho constitucional de los usuarios, a saber su libertad de contratar.

3.23. Si bien la norma bajo análisis no prohíbe la contratación del usuario con el Concesionario Receptor, sí la dificulta y entorpece, al otorgar prerrogativas al Concesionario Cedente e imponer obligaciones al Receptor que desincentivan la portabilidad. Es decir, la existencia de dicha norma desincentiva que el usuario pueda elegir libremente un nuevo proveedor de servicios.

<sup>29</sup> Sentencia recaída en el Expediente N° 0008-2003-AI/TC (Caso Nesta Brero).

<sup>30</sup> Sentencia recaída en el Expediente N° 0858-2003-AA/TC (Caso Torres del Aguila).



3.24. Ello contraviene el numeral 14 del Artículo 2 de la Constitución que expresamente dispone lo siguiente:

**Artículo 2°.- Toda persona tiene derecho:**

(...)

14. **A contratar con fines lícitos**, siempre que no se contravengan leyes de orden público.  
(Énfasis agregado).

3.25. Dicho derecho constitucional ha sido interpretado por el Tribunal Constitucional conforme a lo siguiente:

"Tal derecho garantiza, prima facie:

- **Autodeterminación para decidir la celebración de un contrato, así como la potestad de elegir al co-celebrante.**

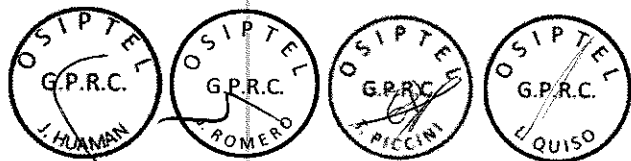
- Autodeterminación para decidir, de común acuerdo, la materia objeto de regulación contractua".<sup>31</sup> (Énfasis agregado).

3.26. En el caso concreto, se está afectando la libertad de contratar en la modalidad de autodeterminación para decidir la celebración de un contrato y elegir al co-contratante. Reiteramos que si bien no se prohíbe de forma absoluta la elección (el cambio) de la empresa operadora, sí se encarece la elección, terminando por afectar el derecho constitucional.

Lo más grave es que la elección del usuario se ve afectada por la intervención del Concesionario Cedente, quien termina afectando la nueva relación contractual entre el abonado y el Concesionario Receptor. Conforme ahondaremos más adelante, la relación entre el abonado y el Concesionario Receptor se ve afectada seriamente al obligar a éste a suspender el servicio del abonado por una deuda que éste no mantiene con él, sino con un tercero (Cedente).

3.27. Asimismo, vale mencionar que dicho encarecimiento no es leve, dado que está materializado en la suspensión del servicio, con todo lo que ello implica, a saber los perjuicios a los que se somete al usuario por no contar con el servicio y los perjuicios que se generan a su vez en su nueva relación con el Concesionario Receptor.

<sup>31</sup> Sentencia recaída en el Expediente N° 0008-2003-AI/TC (Caso Nesta Brero).



#### d) Vulneración al derecho de igualdad de los usuarios

3.28. La disposición objeto de análisis implica también una vulneración al derecho a la igualdad de los usuarios, específicamente de los usuarios que accedan a la portabilidad respecto de aquellos que simplemente decidan cambiar de número.

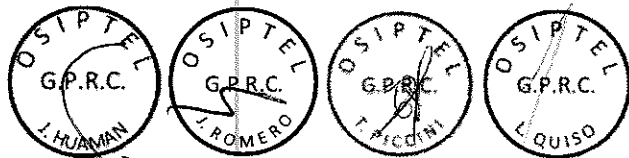
3.29. En efecto, cuando el usuario decide cambiar de operador, pero no conservar su número, el operador actual no tiene prerrogativa alguna para exigir al nuevo operador que suspenda el servicio del usuario. En cambio, si el usuario decide conservar su número apelando a la portabilidad, el operador actual sí tiene dicha prerrogativa, con lo cual el usuario ve restringida su posibilidad de elegir otro operador. Precisamente este es uno de los problemas identificados en la página 19 del Informe N° 192-GPRC/2017.

3.30. Este trato desigual no tiene sustento alguno. Menos aun cuando la portabilidad forma parte de una política que busca incentivar la competencia. En otras palabras, cuando se aplica la portabilidad numérica, el mercado en general se ve beneficiado. El único que pierde es el Concesionario Cedente, pero producto del daño concurrencial legítimo.

Es más, en el caso concreto, el usuario que hace uso de la portabilidad facilita el cobro mucho más que el usuario que no hace uso de la misma, dado que al conservar su número se vuelve más fácil de ubicar para el Concesionario Cedente. En tal sentido, en los casos de portabilidad, el Cedente se encuentra en mejor posición para hacer efectivo el cobro de la deuda, lo que implica que existan menos razones aún para brindarle un trato privilegiado en detrimento del abonado y del Concesionario Receptor.

Precisamente por ello es que se busca incentivar la portabilidad y— contrariamente a lo que refleja el Artículo 13 — y evitar que los operadores pongan trabas a la misma. En palabras del profesor de derecho constitucional, Samuel Issacharoff, de la Escuela de Leyes de la Universidad de Nueva York:

*"Permitir la portabilidad numérica en un mercado en donde la mayoría de proveedores no lo hacen sólo podría dañar a una compañía telefónica distante, haciendo más fácil para sus usuarios cambiar de proveedor. En este escenario, **la regulación es un paso necesario y***



**apropiado para asegurar que las compañías telefónicas no creen barreras artificiales para los consumidores que deseen migrar**<sup>32</sup>. (Énfasis agregado).

3.31. Pese a ello, en estos casos (beneficiosos para la sociedad) la regulación materializada en el Artículo 13 del Reglamento de Portabilidad castiga al usuario.

3.32. Lo expuesto revela una clara vulneración al derecho constitucional a la igualdad, prevista en el numeral 2 del Artículo 2 de la Constitución:

**Artículo 2°.-** *Toda persona tiene derecho:*

2. **A la igualdad ante la ley.** *Nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole. (Énfasis agregado).*

3.33. Conforme ha sido destacado por reiterada jurisprudencia<sup>33</sup> y doctrina<sup>34</sup>, el derecho constitucional a la igualdad se ve vulnerado siempre que exista un trato desigual (como en este caso) sin justificación válida de por medio.

3.34. En este caso, dicho trato desigual no tiene justificación, por lo que se concreta la vulneración constitucional anotada.

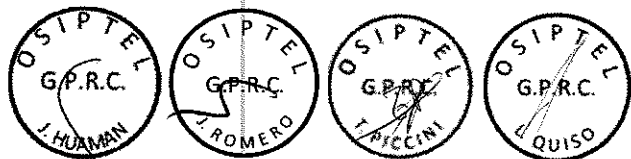
#### **e) Vulneración a la libertad de empresa de los Concesionarios Receptores**

3.35. Por último, pero no menos importante, consideramos que el Artículo 13 del Reglamento de Portabilidad vulnera la libertad de empresa de los Concesionarios Receptores, al obligarlos a suspender el servicio por una deuda ajena, concretamente, la deuda de su propia competencia.

<sup>32</sup> ISSACHAROFF, Samuel. "Disclosure, Agents, and Consumer Protection". En: Journal of Institutional and Theoretical Economics, N° 167, 2011, p. 65. Traducción libre de "Providing number portability in a market where most providers do not could only hurt an outlying phone company by making it easier for its customers to switch to other providers. In this instance, regulation is a necessary and appropriate step to ensure that the cell phone companies do not create artificial barriers for customers who want to defect".

<sup>33</sup> "Cabe destacar que la no discriminación y la igualdad de trato son complementarias, siendo el reconocimiento de la igualdad el fundamento para que no haya un trato discriminatorio. De esta forma, la igualdad de las personas incluye: (i) el principio de no discriminación, mediante el cual se prohíbe diferencias que no se pueda justificar con criterios razonables y objetivos; y (ii) el principio de protección, que se satisface mediante acciones especiales dirigidas a la consecución de la igualdad real o positiva" En: Sentencia recaída en el Expediente N° 05652-2007-PA/TC.

<sup>34</sup> "La igualdad, como derecho subjetivo fundamental, encierra como contenido una situación jurídica de poder y otra de deber. El derecho a la igualdad obliga al Estado a abstenerse de utilizar o emplear criterios discriminatorios. El derecho a la igualdad faculta al individuo para exigir la equiparación en el trato". BAÑO LEON, José María. "La igualdad como derecho público subjetivo". En: Revista de Administración Pública, N° 114, 1987, p. 188.



3.36. El Artículo 59 de la Constitución consagra dicho derecho en los siguientes términos:

**Artículo 59°.-** *El Estado estimula la creación de riqueza y garantiza la libertad de trabajo y la libertad de empresa, comercio e industria. El ejercicio de estas libertades no debe ser lesivo a la moral, ni a la salud, ni a la seguridad pública. El Estado brinda oportunidades de superación a los sectores que sufren cualquier desigualdad; en tal sentido, promueve las pequeñas empresas en todas sus modalidades. (Énfasis agregado).*

3.37. Interpretando los alcances del referido artículo, el Tribunal Constitucional ha señalado lo siguiente:

*"Consagrada por el artículo 59° de la Constitución, se define como la facultad de poder elegir la organización y efectuar el desarrollo de una unidad de producción de bienes o prestación de servicios, para satisfacer la demanda de los consumidores o usuarios.*

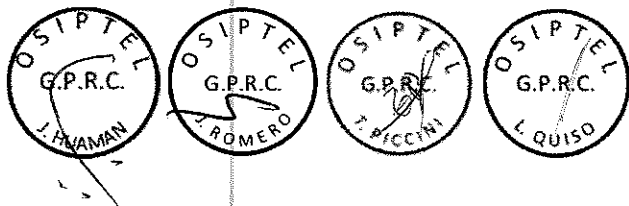
**La libertad de empresa tiene como marco una actuación económica autodeterminativa**, lo cual implica que el modelo económico social de mercado será el fundamento de su actuación, y simultáneamente le impondrá límites a su accionar<sup>35</sup> (Énfasis agregado).

3.38. Pues bien, en el caso concreto, al imponer dicha obligación en cabeza del Concesionario Receptor es claro que se vulnera su autodeterminación empresarial. Así, se le impone un esquema de actuación frente a un usuario determinado y a solo requerimiento de su competencia.

Esta obligación no sólo le impone costos no previstos en un esquema empresarial regular, sino que afecta su relación con los nuevos usuarios, perjudicando los esfuerzos desplegados por captar dicha demanda insatisfecha. Lo más grave es que dicha regulación busca tutelar el interés privado del Concesionario Cedente, en desmedro del interés público y del interés del Concesionario Receptor, sin que exista legitimidad alguna para ello.

3.39. Ello constituye una intervención indebida en la esfera de libertad comercial de la empresa operadora.

<sup>35</sup> Sentencia recaída en el Expediente N° 0008-2003-AI/TC (Caso Nesta Brero).





## f) Vulneración al principio de proporcionalidad

3.40. Tomando en cuenta todo lo expuesto, es pertinente referirnos a lo dicho por el Tribunal Constitucional conforme a la cual *"Al legislador incumbe, en efecto, ponderar los diferentes derechos y bienes constitucionales en conflicto, y establecer, con carácter general, los principios y reglas conforme a los cuales se deberán resolver las controversias entre agentes económicos y los usuarios y consumidores"*.<sup>36</sup>

3.41. En ese sentido, es importante precisar qué bien constitucional busca tutelar la norma bajo análisis y confrontarla con las afectaciones constitucionales antes descritas, para comprobar si estamos frente a una vulneración legítima o si, por el contrario, amerita sostener la inconstitucionalidad el Artículo 13 del Reglamento de Portabilidad.

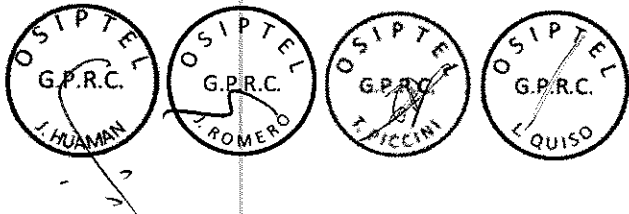
3.42. Conforme hemos precisado, lo que busca tutelar la norma del Artículo 13 del Reglamento de Portabilidad es el derecho de crédito del Concesionario Cedente. Ahora bien, en nuestra opinión, el derecho de crédito no tiene rango constitucional porque cualquier afectación a derechos constitucionales en su nombre resulta inconstitucional.

3.43. Sin perjuicio de ello, a fin demostrar la ausencia de proporcionalidad de la disposición bajo análisis, pasaremos a explicar por qué consideramos que la referida disposición es inidónea, innecesaria y desproporcional. Para ello, aplicaremos el test de proporcionalidad, conforme al siguiente planteamiento de nuestro Tribunal Constitucional:

*"el test de proporcionalidad incluye, a su vez, tres subprincipios: idoneidad, necesidad y ponderación o proporcionalidad en sentido estricto.*

*En cuanto al procedimiento que debe seguirse en la aplicación del test de proporcionalidad, hemos establecido que la decisión que afecta un derecho fundamental debe ser sometida, en primer término, a un juicio de idoneidad o adecuación, esto es, si la restricción en el derecho resulta pertinente o adecuada a la finalidad que se busca tutelar, en segundo lugar, superado este primer análisis, el siguiente paso consiste en analizar la medida restrictiva desde la perspectiva de la necesidad; esto supone, como hemos señalado, verificar si existen medios alternativos al adoptado por el legislador. Se trata del análisis de relación medio-medio, esto es, de una comparación entre medios; el*

<sup>36</sup> Sentencia recaída en el Expediente N° 0858-2003-AA/TC (Caso Torres del Aguila).



medio elegido por quien está interviniendo en la esfera de un derecho fundamental y el o los hipotéticos medios que hubiera podido adoptar para alcanzar el mismo fin. **Finalmente, en un tercer momento y siempre que la medida haya superado con éxito los test o pasos previos, debe proseguirse con el análisis de la ponderación entre principios constitucionales en conflicto.** Aquí rige la ley de la ponderación, según la cual "cuanto mayor es el grado de la no satisfacción o de la afectación de un principio, tanto mayor tiene que ser la importancia de la satisfacción del otro."<sup>37</sup> (Énfasis agregado).

3.44. Pues bien, conforme a los argumentos expuestos, somos de la opinión que la medida impuesta en el Artículo 13 del Reglamento de Portabilidad no es **idónea** para cumplir los fines que se propone, a saber, la protección del crédito de la Concesionaria Cedente.

3.45. En primer lugar, no es idónea porque si bien constituye un mecanismo de presión sobre el usuario, no garantiza el cobro efectivo del crédito (no implica, por ejemplo, una compensación). Tan es así que la misma norma prevé que luego de un lapso de tiempo, el servicio debe reactivarse.

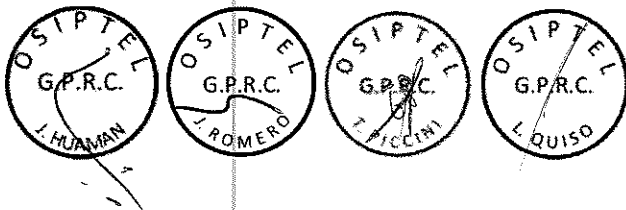
3.46. En segundo lugar, la medida no es idónea porque ni siquiera existe una relación de medio-fin entre la medida y el objetivo. Así, la "suspensión del servicio" puede ser un medio de "presión", pero no es un medio de cobro. Entonces, no existe conexión lógica entre el medio empleado y el fin que se pretende conseguir.

3.47. En tercer lugar y probablemente más grave, la disposición no es idónea porque existe un riesgo elevado de error sobre los montos adeudados, lo que demuestra que se podría estar ejerciendo "presión" indebida sobre abonados no deudores. Esto ha sido ratificado en el Informe N° 192-GPRC/2017 que sustenta el Proyecto, concretamente en las páginas 17 y 18.

3.48. Asimismo, la medida no es **necesaria**, por cuanto existen **medidas menos gravosas** para conseguir el mismo fin. Asumiendo que la medida de presión conllevaría al cobro de la deuda (asunción que no compartimos), la suspensión del servicio sigue siendo una medida muy gravosa, sobre los usuarios y sobre la Concesionaria Receptora.

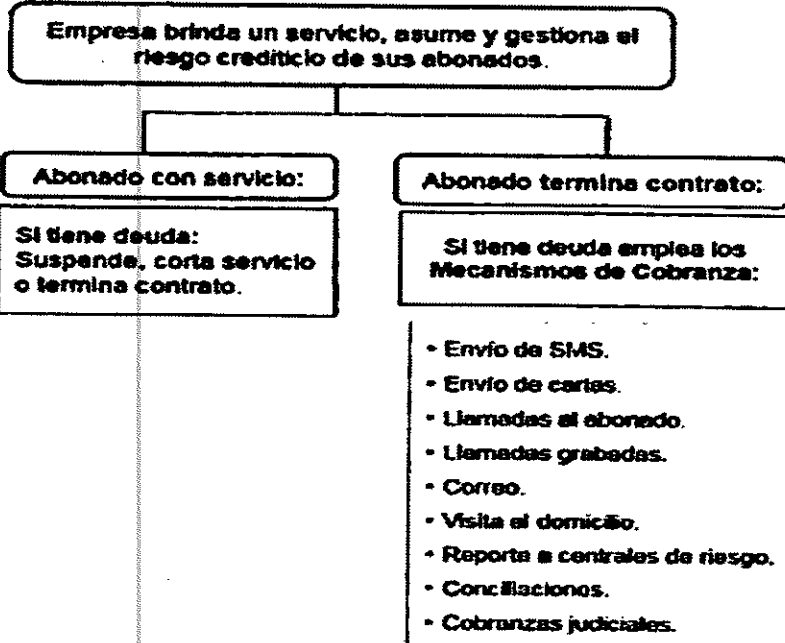
3.49. Sobre los usuarios porque implica una de las sanciones económicas más fuertes. La suspensión del servicio priva al usuario de participar del mercado de

<sup>37</sup> Sentencia recaída en el Expediente N° 579-2008-PA/TC (Caso César Becerra).



telecomunicaciones. Ello es inadmisibles, considerando que existen medidas de presión menos gravosas, como las listadas en el Informe N° 192-GPRC/2017 que sustenta el Proyecto:

### Gráfico N° 5: Gestión de riesgo crediticio



Elaborado por GPRC.

3.50. Vale destacar que los mecanismos citados no sólo son menos gravosos, sino más idóneos, considerando que en muchos casos sí existe una relación directa "medio-fin" entre el instrumento (p.e. cobranza judicial o conciliación) y el objetivo (la satisfacción del crédito).

3.51. Por otro lado, la medida es gravosa sobre el Concesionario Receptor porque le impone una obligación para cautelar un crédito que no le corresponde. Así, se le impone un deber de colaboración con su competidor, pese a que no existe un



"deber especial constitucional de protección" que favorezca a las empresas operadoras.

Cabe resaltar además que dicha obligación no sólo tiene un peso monetario sobre el Concesionario Receptor al incrementar sus costos (para atender los pedidos, verificar la información, suspender el servicio, reactivarlo, etc.), sino también tiene un costo reputacional al distorsionar su relación con su nuevo abonado.

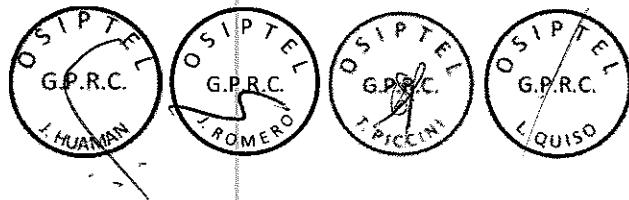
En efecto, al obligar al Concesionario Receptor a suspender el servicio del abonado por una deuda frente a un tercero (Concesionario Cedente), se perjudica la relación contractual; lo cual incrementa a su vez los costos del Receptor en retener al abonado.

3.52. Por último, la medida no es **proporcional en sentido estricto**, en el sentido que cualquier impacto positivo que pudiera favorecer al crédito de la empresa Concesionaria Cedente es ínfimo en relación a la afectación a los derechos constitucionales del usuario (libertad de contratar, igualdad), del Concesionario Receptor (libertad de empresa), así como al principio constitucional de libre competencia.

3.53. En esta línea y considerando los comentarios expuestos por las empresas operadores en la Audiencia Pública llevada a cabo en OSIPTEL el 29 de enero de 2018, es importante precisar que no existe un perjuicio a los usuarios por la eliminación de la prerrogativa. Así, si bien se ha sostenido que la eliminación de la prerrogativa bajo análisis trasladaría los costos a una menor innovación en los equipos (dado el carácter subsidiario que tendrían), consideramos que dicho análisis es erróneo.

3.54. En primer lugar, porque la eliminación de dicha prerrogativa no implica necesariamente que el Concesionario Cedente asuma una pérdida. Por el contrario, consideramos que se incentivará a las empresas a ejecutar acciones más idóneas para asegurar el cobro de sus créditos.

3.55. En segundo lugar, porque no existe evidencia que demuestre que un incremento en los costos asociados al cobro de créditos tenga un impacto en la mejora tecnológica de los equipos o el subsidio que pueden recibir estos. Por el contrario, consideramos que existen otros incentivos que coadyuvan a impulsar dicha mejora tecnológica, por ejemplo, la necesidad de captar la preferencia de



mayores usuarios, provocada precisamente por la facilitación y promoción de la portabilidad.

3.56. En ese sentido, descartamos que dichas razones puedan inclinar la balanza a favor de una opción que no es idónea, es más gravosa para los agentes del mercado claramente no es proporcional.

**Carta N° CGR-678/18:**

Hacemos propicia la oportunidad para comentarles que hemos tomado conocimiento de la propuesta presentada por diversas empresas operadoras, consistente en permitir el bloqueo de equipos por deuda de adquisición y financiamiento de equipos terminales, la misma que estaría siendo analizada por la Gerencia de Políticas Regulatorias y Competencia.

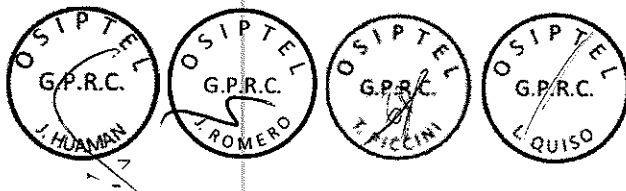
Al respecto, consideramos que la propuesta del bloqueo de equipos por deuda de adquisición o financiamiento debe ser analizada y considerada como una medida adicional que en ningún caso reemplazaría la propuesta de eliminación del procedimiento de solicitud de suspensión del servicio por deuda en el operador cedente que se encuentra plasmada en la Resolución de Consejo Directivo N° 158-2017-CD/OSIPTEL.

En efecto, ENTEL estaría de acuerdo con la implementación de esta medida, siempre que:

- Se establezcan mecanismos que garanticen que no se convierta en un impedimento o desincentivo para la portabilidad o en una práctica anticompetitiva, que finalmente perjudique a los usuarios del servicio y por ende afecte a la portabilidad en el país, la misma que viene incrementándose todos los meses.
- Se tipifique como conducta infractora el bloqueo de equipos que no tenga sustento en una deuda cierta y exigible al abonado, originada exclusivamente en la adquisición o financiamiento del equipo terminal.
- Se tipifique la conducta infractora relacionada con la utilización del bloqueo de equipos como una práctica anticompetitiva.
- Se condicione la entrada en vigencia de esta medida, al procedimiento de solicitud y ejecución del bloqueo que apruebe OSIPTEL.

La propuesta de bloqueo del equipo terminal móvil en todas las redes de las empresas operadoras del servicio público móvil por el motivo de deuda cuando el abonado ha portado su número telefónico, requiere ser evaluada con mayor detenimiento y de manera integral, dado que se debe considerar los siguientes aspectos:

- La deuda vencida del equipo terminal móvil generada por la baja del servicio por Portabilidad registró para los últimos tres años, un promedio anual de 10% (S/. 16'420,150), a diferencia del 90% (S/. 140'056,300) que se registró para la deuda vencida del equipo terminal móvil por Otros Motivos (sin portabilidad). Por ello, requiere ser analizada para todo el mercado de equipos terminales del servicio público móvil.
- A partir del tercer trimestre del año 2016 se observa una reducción gradual y significativa en la participación del mercado de equipos terminales móviles importados por parte de las empresas operadoras del servicio público móvil, a diferencia de las Casas Comercializadoras que registran mayor importación de equipos, por ejemplo del 74% al primer trimestre de 2018; pero a su vez se observa un incremento gradual y significativo en la participación del mercado de dichos equipos por parte de las Casas Comercializadoras, pues desde el 2015, 2016 y 2017 la cifra anual de equipos terminales móviles importados se encuentra alrededor de los 12 millones anuales, por lo que podría más bien deducirse de ello es que la demanda de equipos se mantiene regular y la oferta más bien cambió, pues la mayor participación de mercado se da por parte de las Casas Comercializadoras de dichos equipos.



Al respecto, consideramos que es fundamental que al ser éste un tema muy operativo, que involucra compartir información de la morosidad de nuestros abonados, las empresas operadoras podamos plantear el procedimiento de solicitud y ejecución del bloqueo, para que posteriormente sea revisado y aprobado por OSIPTEL.

En atención a lo antes expuesto, proponemos la siguiente redacción:

*"En caso el abonado incumpla con el pago por la adquisición o financiamiento del equipo terminal, la empresa operadora estará facultada a bloquear el equipo terminal móvil para su uso. Este bloqueo se hará efectivo en todas las redes móviles a través de un intercambio de información que permita validar la cuantía, existencia y origen de la deuda. La Gerencia General deberá aprobar el procedimiento a seguir para el intercambio de información y la ejecución del bloqueo".*

*"Disposición Complementaria y Final: El bloqueo del equipo terminal móvil en los términos establecidos en el artículo XX, podrá hacerse efectivo a partir del día siguiente de la entrada en vigencia del Procedimiento a seguir para el intercambio de información y la ejecución del bloqueo del terminal móvil.*

*En un plazo no mayor de 45 días calendario, las empresas operadoras móviles presentarán a OSIPTEL, de forma conjunta, una propuesta de procedimiento de intercambio de información y ejecución del bloqueo del equipo terminal, para su revisión y aprobación. Para tal efecto, OSIPTEL conformará un Comité de Elaboración del citado procedimiento, en el que participe con voto dirimente. "*

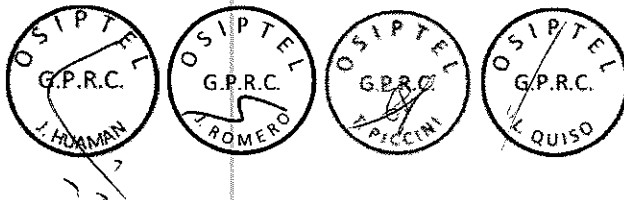
*"Régimen sancionador:*

*La empresa operadora que intercambie o proporcione información falsa o inexacta sobre la cuantía, existencia u origen de la deuda, para el bloqueo de un equipo terminal móvil, incurrirá en infracción grave.*

*La empresa operadora que utilice el bloqueo por deuda del equipo terminal como una práctica anticompetitiva, incurrirá en infracción muy grave".*

Esperamos que nuestros comentarios respecto a la propuesta del bloqueo de equipos por deuda de adquisición y financiamiento de equipos terminales les sea de utilidad.

- Ante la posibilidad de que los IMEI de los equipos terminales móviles que venden las propias empresas operadoras del servicio público móvil, puedan ser clonados o duplicados, se requiere evaluar el tratamiento que se daría tanto para las empresas operadoras; así como para los abonados, que se verían afectados por las acciones indebidas de terceros que clonaron o duplicaron los IMEI de dichos equipos.
- Si bien la venta de equipos terminales móviles no representa el negocio principal de las empresas operadoras del servicio público móvil, se requiere evaluar de manera integral las situaciones que podrían presentarse en aplicación del bloqueo por deuda del equipo terminal móvil en todas las redes de los servicios públicos móviles, a efectos de evitar por ejemplo, la situación que se presentó en Chile donde el Operador Móvil Virtual Virgin Mobile, cuya estrategia de mercado es venta de chips, denunció que los operadores móviles con red bloqueaban los equipos por mora, una vez que éstos eran portados a su red.



## TELEFONICA

### Carta N° TDP-400-AG-GER-18:

Nos preocupa profundamente que la portabilidad numérica, una herramienta totalmente válida para garantizar el derecho del usuario a conservar su número, por graves vacíos en la regulación, se esté convirtiendo en una herramienta para "facilitar el impago de deudas" por parte de determinados consumidores. La eliminación de la posibilidad de suspensión del servicio en el operador receptor propuesta es un paso más para fomentar la morosidad. A continuación, nuestros comentarios sobre el asunto:

#### **1. La morosidad no es sólo un problema del privado, es un problema del sector que requiere intervención.**

El principal problema es que por la propuesta presentada pareciera que el Regulador considera que la morosidad del sector telecomunicaciones es sólo un problema de las empresas privadas y que no es función del Regulador adoptar medidas para paliar dicho problema. Al respecto, OSIPTEL simplifica el problema existente en su informe de la siguiente manera:

En primer lugar queremos señalar que una empresa Concesionaria que brinda servicios públicos de telecomunicaciones asume como en cualquier negocio "riesgos", siendo parte de ellos, el "riesgo crediticio", pues así como, la empresa Concesionaria diseña estrategias para contar con una participación de mercado que le permita obtener márgenes de ganancia adecuados para su negocio; a la par con los cambios y tendencias en el sector de las telecomunicaciones, resulta perceptible que la

En primer lugar, la morosidad de determinado sector es problema del sector y en Perú y en cualquier parte del mundo el Estado se preocupa por ello y trata de adoptar medidas para solucionarlo, más aún cuando la misma ha sido permitida por el marco legal vigente y no se ha adoptado medidas a tiempo para revertir el problema. Hoy el país está enfrentando un incremento de la morosidad a niveles que no se han presentado en los últimos 12 años y si en el sector de telecomunicaciones no se da herramientas para poder facilitar el cobro a los clientes morosos, las consecuencias negativas recaerán en los clientes que cumplen con honrar sus deudas.

Con relación al comentario, se debe señalar que la portabilidad numérica representa el "derecho del abonado" para poder cambiarse de empresa operadora conservando su número telefónico, por lo que no debería ser utilizada como un mecanismo de cobro para aquellos abonados que dejaron deuda pendiente con el Concesionario Cedente, distorsionando de esta manera la principal razón de ser para la cual fue insertada en el marco normativo de los servicios públicos de telecomunicaciones. No obstante, de otro lado, tampoco debería utilizarse como un método para recibir un servicio y/o equipos, y no pagar por ellos. En ese entendido es que se propuso el artículo 13. Sin embargo, su aplicación ha generado una serie de inconvenientes, motivo por el cual se ha propuesto su modificación.

Con relación al comentario de la empresa TELEFÓNICA: "El principal problema es que por la propuesta presentada pareciera que el Regulador considera que la morosidad del sector telecomunicaciones es sólo un problema de las empresas privadas y que no es función del Regulador adoptar medidas para paliar dicho problema", sobre ello se debe aclarar que el OSIPTEL ha emitido a través del TUO de las Condiciones de Uso una serie de disposiciones que permiten a las empresas operadoras minimizar la morosidad de los abonados, siendo la suspensión, corte del servicio y baja del servicio, de acuerdo a lo siguiente:

#### **"Artículo 71.- Supuestos de suspensión del servicio**

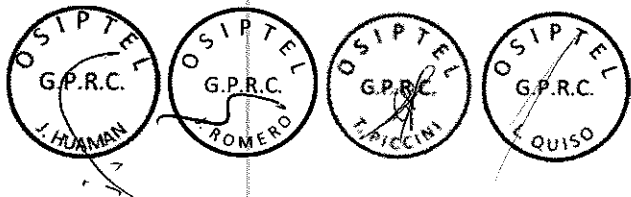
La empresa operadora únicamente podrá suspender el servicio:

(...)

(ii) Cuando: (a) el recibo no es cancelado por el abonado en la fecha de vencimiento y ha transcurrido el período de gracia que la empresa operadora hubiere establecido, o (b) el abonado o usuario presenta un reclamo por facturación y no ha realizado el pago del monto que no se encuentra comprendido en el reclamo, en la fecha de vencimiento y ha transcurrido el período de gracia que la empresa operadora hubiere establecido.

(...)

La suspensión se mantendrá hasta que cesen las causas mencionadas, sin perjuicio de la facultad de la empresa operadora de resolver el contrato, de conformidad con lo dispuesto en la presente norma."



## Morosidad de la banca en 2017 sube a máximo de 12 años

El ratio de morosidad cerró en 3,04% y mantuvo su tendencia creciente en línea con el menor dinamismo de la economía, señaló Asbanc. En tanto, los créditos a familias y empresas crecieron 9%

Tanto la SBS como el BCRP realizan seguimiento a la morosidad del sistema financiero consciente de los impactos de un incremento de morosidad en el mismo. Esto ocurre también a nivel internacional. Lamentablemente las deudas del sector de telecomunicaciones no se reflejan en dicha morosidad y a diferencia del sector financiero, el uso de centrales de riesgo se puede ejecutar solo a partir de los 6 meses de la existencia de la deuda.

El problema con la morosidad es que impacta en la economía y en los propios consumidores que se pretende defender:

- Una alta tasa de morosidad impacta en los indicadores financieros de la empresa, por las provisiones que esta genera.
- Esos menores recursos pueden afectar decisiones de inversiones en crecimiento de red o capacidad, impactando el desarrollo del sector, la propia economía por una reducción en la inversión privada y a los consumidores que se verán afectados por una desaceleración en el crecimiento de la infraestructura, que tiene incidencia en cobertura y calidad de red.
- Asimismo, dependiendo de determinadas reglas los impagos son deducidos del pago de impuestos, con lo cual el propio Estado se ve afectado.
- Finalmente, los clientes que sí son puntuales también se ven afectados, dado que la empresa deberá recuperar los costos de operaciones en un menor número de clientes.
- Asimismo, dado que existe un mayor riesgo de recupero de esquemas de financiamiento de equipo o de subsidio, se desalentará este tipo de prácticas. Frente a dicha situación, el consumidor que no puede afrontar la adquisición de un equipo terminal al contado, si es sujeto de crédito tendrá que acudir al sistema financiero, lo cual implica asumir un mayor costo para la adquisición y renovación de equipos producto de los intereses.
- Como no todo consumidor es sujeto de crédito financiero, lo que generará esta situación es una ralentización en el proceso natural de renovación de equipos

### “Artículo 75.- Reglas aplicables al corte del servicio

Si transcurriesen veinte (20) días calendario después de la suspensión del servicio por falta de pago y el abonado no cumpliera con su obligación de pago y siempre que no exista reclamo pendiente sobre el monto adeudado, la empresa operadora podrá cortar el servicio del abonado, previa remisión de un aviso mediante documento que deje constancia de la comunicación, con una anticipación no menor de siete (7) días calendario a la fecha de corte.”

### “Artículo 76.- Causales para la terminación del contrato de abonado de duración indeterminada.

El contrato de abonado de duración indeterminada termina por las causales admitidas en el ordenamiento legal vigente, y especialmente por:

(...)

(ii) Por decisión de la empresa operadora, en caso de falta de pago del servicio, de acuerdo a lo establecido en el artículo 75”.

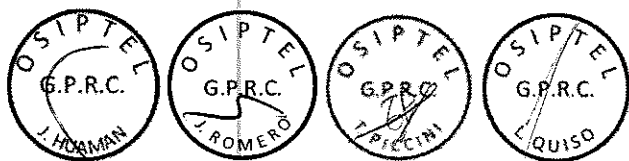
### “Artículo 77.- Causales para la terminación del contrato de abonado a plazo forzoso.

La empresa operadora podrá resolver unilateralmente el contrato a plazo forzoso sustentándose en las causales admitidas en el ordenamiento legal vigente, y especialmente por:

(i) Por decisión de la empresa operadora, en caso de falta de pago del servicio, de acuerdo a lo establecido en el artículo 75”.

Además de ello; cabe indicar que la propuesta de modificación del Reglamento de Portabilidad Numérica contempla de manera integral varias medidas que se encuentran orientadas a reducir la morosidad y comportamientos estratégicos de los abonados que afectan a la portabilidad numérica. Nos explicamos:

- (i) Se ha propuesto modificar la condición del último “recibo emitido” por último “recibo vencido”, a efectos de desincentivar que los abonados dejen de pagar su último recibo telefónico y esperen la emisión del siguiente recibo para realizar la portabilidad numérica y de esta manera evadir o dilatar el pago del servicio al Concesionario Cedente, considerando los periodos de gracia que aplican las empresas operadoras. En ese sentido, se plantea que la objeción del Concesionario Cedente ante una deuda exigible sea porque el abonado tiene una deuda respecto al último recibo vencido.





terminales. Ello dificulta el desarrollo del sector en todo sentido dado que el Estado está buscando impulsar la banda ancha, dado que es reconocida su importancia en el desarrollo económico y social.

- También es posible que frente a la reducción de facilidades para la adquisición de equipos terminales en las operadoras, el consumidor acuda a mercados informales, algo que el Estado está luchando frontalmente por la venta de equipos robados, con series eléctricas adulteradas y clonados. Al existir mayor demanda en el mercado informal de equipos terminales, lo que generará es incentivos para el crecimiento de la oferta, lo que en los mercados informales involucra incentivos para el crecimiento del hurto o contrabando de equipos.

Por ello es tan relevante que OSIPTEL no sólo haga seguimiento a las cifras de portabilidad numérica, sino que se asegure que las reglas para el desarrollo de la portabilidad no estén hipotecando el futuro del sector ni por no establecer herramientas que sin afectar el impulso a la portabilidad numérica, aseguren un crecimiento sano del mercado.

## 2. El principal motivo de morosidad es la deuda de equipo no cumplida.

Desde el 2015 los equipos móviles se comercializan desbloqueados por disposición de OSIPTEL. Sin embargo, con el objetivo de no desincentivar el subsidio de equipos terminales, la norma permitió que se suscriban acuerdos de adquisición de equipos con beneficio económico en el cual el cliente se compromete a pagar una penalidad si el cliente lo incumple.

**Frente a un mismo problema regulatorio, la regulación chilena dio un paso más allá.** Si bien se ordenó la venta de equipos desbloqueados, dispuso que en caso el cliente incumpla el compromiso de subsidio de equipo suscrito, se podía bloquear el equipo en las distintas redes hasta que el cliente cumpla con el pago<sup>38</sup>.

La no incorporación de una regla similar en el ordenamiento legal peruano **ha generado graves problemas de sostenibilidad y de incremento de morosidad porque no existen herramientas adecuadas para asegurar el cumplimiento del contrato.** Es decir, lo que buscó OSIPTEL proteger, en la práctica se encuentra

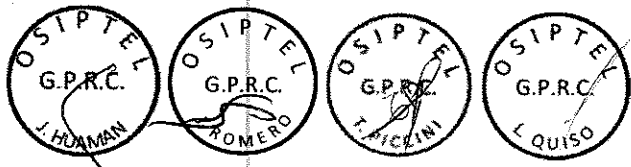
- (ii) Se ha propuesto que el plazo mínimo de permanencia para la primera portación sea de 1 mes, a efectos de reducir la conducta oportunista del abonado que no valora su número, pues apenas registra el alta del servicio se porta a otra empresa inmediatamente, por ejemplo, en el mismo día que tiene el alta, para beneficiarse de una oferta de adquisición o financiamiento del equipo terminal móvil.
- (iii) Se ha propuesto que el Concesionario Cedente proporcione en las transacciones referidas a las Consultas Previas y Solicitudes de Portabilidad, la información respecto de la fecha de activación del servicio, así como también, de ser el caso, la fecha de finalización del contrato de permanencia del equipo terminal móvil. Dicha información contribuye a que las empresas operadoras puedan evaluar mejor, el comportamiento del abonado y el riesgo crediticio.

Sin perjuicio de ello, resulta importante recordar que las empresas operadoras del servicio público móvil realizan a priori una evaluación del riesgo crediticio al abonado para el servicio y/o venta (subsidio o financiamiento) de los equipos terminales móviles que ofrecen, pues es en este proceso en el que la empresa operadora debe implementar los controles y filtros necesarios que minimicen una potencial morosidad por parte del abonado.

Ello, incluso resulta ser consistente con el Artículo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, en el que se faculta a: (i) la empresa operadora a poder negarse a celebrar contratos con aquellas personas que mantienen una deuda, o hasta que el abonado le proporcione garantía suficiente a satisfacción de la empresa operadora; y (ii) compartir con las demás empresas operadoras, la información de abonados deudores, pues este tipo de información resulta ser una poderosa herramienta para combatir la cultura de no pago y la morosidad que preocupa a las empresas operadoras y que hasta el momento no ha sido implementada, lo cual llama la atención, pues con ello se evitarían los costos operativos y de transacción, entre otros que emplean en los mecanismos de cobranza; así como se reducirían los riesgos crediticios.

<sup>38</sup> La Resolución 1068 EXENTA de fecha de publicación 8/4/2013 establece lo siguiente:

*“Artículo 1º Las concesionarias de servicio público de telecomunicaciones estarán facultadas para bloquear los equipos terminales móviles, para su uso, en los siguientes casos: [...] c) En casos en que el suscriptor o usuario se encuentre en mora en el pago de los acuerdos previamente establecidos respecto del equipo terminal móvil. Las concesionarias de servicios públicos de telecomunicaciones, para estos efectos, deberán implementar un sistema de información centralizado al que todos concurrirán.*”

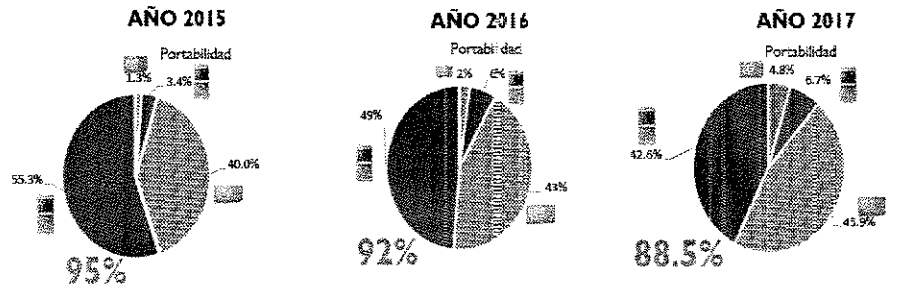


totalmente desprotegido. Sólo en portabilidad numérica mensualmente tenemos una morosidad del 80% derivada del impago del equipo terminal por incumplimiento del contrato y no pago de penalidad:

En dicho contexto, se considera que resulta saludable para el mercado implementar herramientas ex ante, tales como: (i) la compartición de información de abonados morosos, facultad que poseen las empresas operadoras y que aún no ha sido implementada por las mismas, así como (ii) contar con la información de la fecha de activación del servicio con el Concesionario Cedente, y de ser el caso, el tiempo en meses y/o días que falta para culminar el contrato de permanencia del equipo terminal móvil, información que ha sido propuesta para ser brindada en el marco de la presente propuesta de modificación normativa.

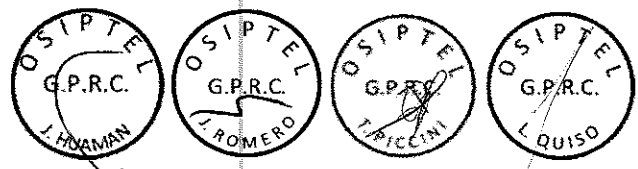
Con relación al comentario referido a que el principal motivo de la morosidad es la deuda de equipo, se valida que la deuda vencida del equipo generada por la baja del servicio "sin portabilidad" está decayendo respecto a la deuda vencida del equipo por portabilidad, la cual está subiendo. En el gráfico adjunto, se puede apreciar respecto de todas las deudas generadas por la baja del servicio (diferenciado por equipo y Chip) que para el año 2015, se registró la deuda vencida del equipo por Portabilidad del 3.4%, la cual para el año 2017 alcanzó el 6.7%.

**Deuda vencida generada por baja del servicio con y sin Portabilidad.**



Fuente: América Móvil y Viettel.

Sobre todo, esta situación se da en un contexto en el cual la adquisición de servicios más equipo es una práctica recurrente en el país, según se puede apreciar en el gráfico siguiente:



**3. Los efectos de la morosidad por equipos ya se está evidenciando en el mercado:**

**3.1. Evolución de portaciones neta postpago e impacto en costo de venta por port out y port in.**

Las cifras de portabilidad postpago nos demuestran que, para obtener la misma cantidad de portaciones netas, los operadores deben enfrentar un mayor costo. Por un lado respecto de las portaciones out enfrentan mayor cantidad de portaciones out, que involucra pérdida de subsidio de equipos o morosidad por financiamiento de equipo o por deudas de servicio. Por el lado de las portaciones in enfrentan un costo de venta que no necesariamente va a ser recuperado considerando que no existe herramientas para recuperar el subsidio otorgado y el cobro de deudas por servicio también es complejo.

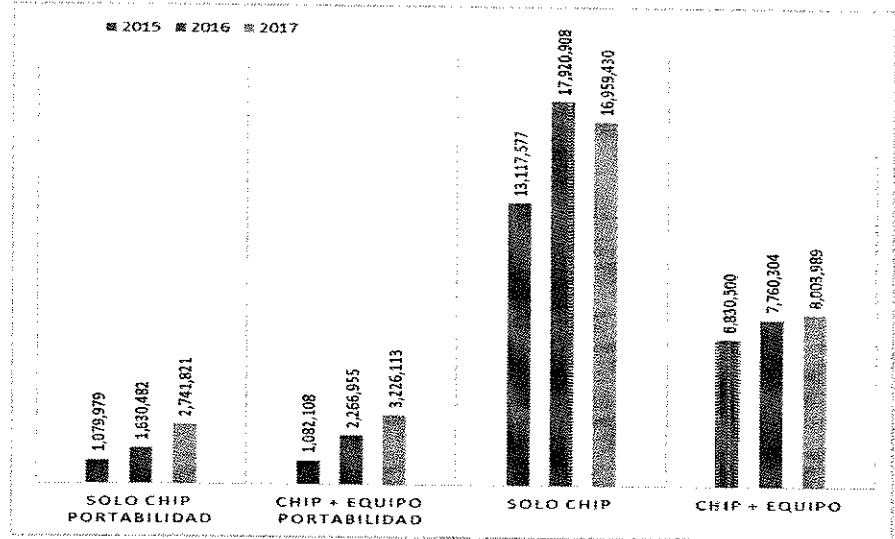
Para ejemplificar ello, a continuación mostramos lo que ha ocurrido con Entel que es el operador que de acuerdo a cifras de OSIPTEL tendría mayor cantidad de portaciones netas positivas. El ratio de netos postpago/neto total se ha reducido sustancialmente. Asimismo, mientras ha tenido un retroceso en las portaciones netas postpago a niveles inferiores del 2015, la cifra de portaciones out postpago se ha incrementado sustancialmente. Es decir, a diciembre de 2017 cuenta con un número de portaciones netas postpago por debajo de las obtenidas en diciembre de 2015, pero enfrentaría un mayor costo derivado de incumplimientos de contratos de adquisición de equipos:

Entel	Neto postpago	Neto total	Líneas Móviles Perdidas
dic-15	40,472	37840	15,946
dic-17	12,250	59520	62595

Fuente: Web OSIPTEL. En líneas perdidas dic 15 en total líneas móviles, en dic 17 es solo móvil postpago.

Esta situación de afectación en el mercado móvil postpago que enfrentan todos los operadores móviles y que no se debe a la portabilidad numérica por sí misma sino a que no se cuente con herramientas adecuadas para asegurar el incumplimiento de los compromisos por parte de los clientes postpago- está generando justamente que se impulse la portabilidad prepago.

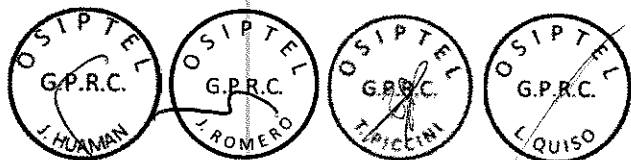
**Cantidad de Altas con y sin Portabilidad desagregado por solo Chip y Chip con Equipo para los años 2015, 2016 y 2017.**



Fuente: América Móvil, Viettel, Entel, Telefónica.

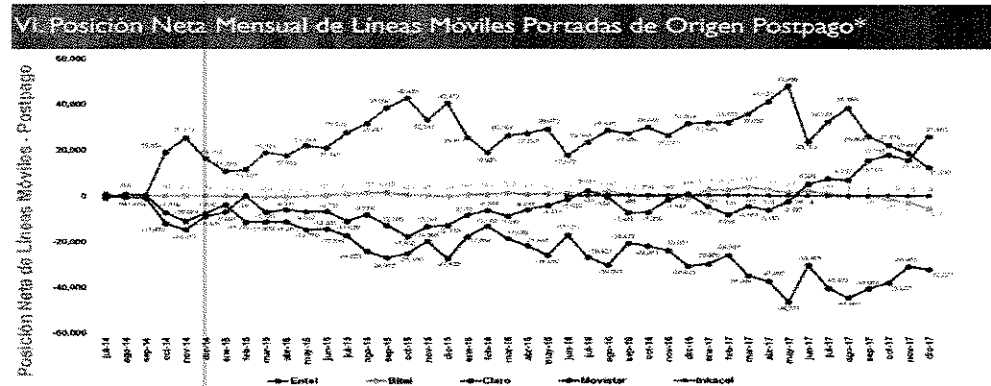
De otro lado, en atención a la propuesta de considerar el bloqueo del equipo terminal móvil en todas las redes de las empresas operadoras del servicio público móvil por el motivo de deuda cuando el abonado ha portado su número telefónico; se debe señalar conforme que, en respuesta a comentarios anteriores, dicha propuesta requiere ser evaluada con mayor detenimiento y de manera integral.

Con relación al comentario referido a que se impulsará con la medida propuesta a los mercados informales de venta de equipos terminales móviles, dado que éstos mercados se alimentan de ilícitos como el hurto de equipos, fraude, entre otros; sobre ello se debe recordar que ya se viene aplicando el bloqueo de equipos terminales móviles por robo, hurto o pérdida, a ello se ha sumado disposiciones adicionales en el marco de las políticas de seguridad ciudadana establecidas en el Decreto Legislativo N° 1338, que crea el RENTESEG, y demás normativa aplicable, que dispone además, el bloqueo



### 3.2. El viraje hacia el impulso a portaciones prepago para reducir costo de venta y morosidad.

Mientras OSIPTEL difunde todos los meses como un logro que las portaciones se han incrementado sustancialmente en los últimos años, si uno aprecia las portaciones netas, lo que se aprecia es que estas se han venido reduciendo en el mercado móvil postpago:



¿Por qué es importante evaluar las portaciones netas? Porque éstas dan una idea del impacto del proceso de portabilidad numérica en los operadores móviles. Actualmente las cifras de portabilidad vienen principalmente explicadas por el incremento de la portabilidad prepago y el margen de las portaciones netas postpago se ha reducido sustancialmente respecto del total de portaciones. **Esto se explica considerando que el costo de adquisición de clientes en prepago es menor, pero sobretodo porque no enfrenta el riesgo de morosidad de los clientes postpago.**

### 3.3. Incremento de ofertas para sólo chip en postpago para reducir costo de venta y morosidad

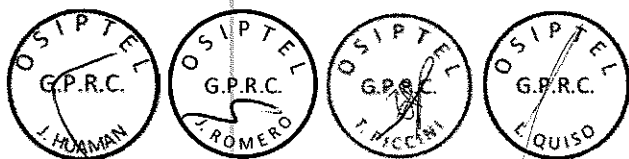
Asimismo, esta situación ha generado que los operadores impulsen la venta de chip solo en postpago, como se aprecia en la siguiente encuesta:

en las redes de todas las empresas operadoras, de por ejemplo los IMEI de equipos terminales móviles que sean inválidos, clonados o duplicados; por lo que todos los agentes involucrados, siendo entre ellos las propias empresas operadoras y con ello el propio mercado contribuirán a que los equipos terminales móviles ilícitos pierdan valor en los mercados entre ellos, los mercados informales.

En ese sentido, se recomienda mantener el artículo 13, incorporando precisiones con la finalidad de reducir los inconvenientes hacia los Concesionarios Receptores e incrementar las herramientas a los Concesionarios Cedentes. Bajo este enfoque, la nueva propuesta incluye el derecho de "extender" la exigencia en el pago a aquellos números portados que ciertamente han dejado una deuda impaga y le impone a estos mismos Concesionarios la responsabilidad de la información que sustenta la solicitud de suspensión.

Como resultado de ello se está estableciendo que dentro de los dos (2) meses desde la fecha de deshabilitación del número telefónico y mientras el abonado mantenga deudas con el Concesionario Cedente, éste podrá solicitar al Concesionario Receptor la suspensión del servicio al abonado sujetándose a que el Concesionario Cedente solo podrá solicitar la suspensión del servicio por deudas vencidas desde el día siguiente de la fecha de deshabilitación del número telefónico, cuya antigüedad no sea mayor de dos (2) meses contados desde dicha deshabilitación; y, que de manera agregada, superen los treinta soles (S/ 30.00). Dicho monto ha sido estimado a partir de la deuda mensual potencial (servicio más equipo) sobre la base del equipo terminal más utilizado en la red, adquirido en los planes más comercializados.

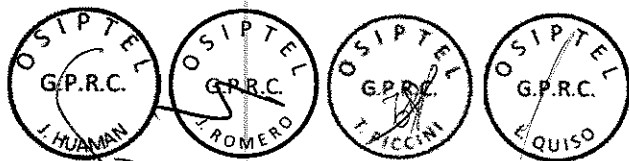
También se propone que es responsabilidad del Concesionario Cedente el realizar todas las actividades que le corresponde, señaladas en el presente artículo, así como velar por la veracidad y consistencia de la información que sustenta cada solicitud de suspensión, bajo responsabilidad.



A continuación, se puede apreciar el impulso de ofertas solo chip en postpago que vienen ofreciendo los operadores:

	Movistar	Claro	Entel
<b>Campaña</b>	50% dcto. en CF desde 1era línea desde S/45.	50% dcto. en CF en la desde 1era línea Desde CF Desde S/99, S/109, S/149 y S/159-159	50% dcto. en CF en la desde 1era línea Desde CF Desde S/109, S/129 y S/159
<b>Condiciones</b>	Cientes que vengan de la competencia <b>sólo chip</b>		En 2da Línea - combo 25% - chip 50% desde CF S/39  • Solo Chip • No incluye Youtube limit. • No incluye 2G en equipo Discto aplica a cargo fijo MENOR
<b>Condiciones</b>	Portabilidad		Al menos 1 Portabilidad
<b>Publicación SIRT</b>	<a href="http://serviciosenlinea.ospitel.gob.pe/ConsultaSIRT/Buscar/FrmVerTarifa.aspx?Tarifa=114704">http://serviciosenlinea.ospitel.gob.pe/ConsultaSIRT/Buscar/FrmVerTarifa.aspx?Tarifa=114704</a>	<a href="http://serviciosenlinea.ospitel.gob.pe/ConsultaSIRT/Buscar/FrmVerTarifa.aspx?Tarifa=115330">http://serviciosenlinea.ospitel.gob.pe/ConsultaSIRT/Buscar/FrmVerTarifa.aspx?Tarifa=115330</a>	<a href="http://serviciosenlinea.ospitel.gob.pe/ConsultaSIRT/Buscar/FrmVerTarifa.aspx?Tarifa=114704">http://serviciosenlinea.ospitel.gob.pe/ConsultaSIRT/Buscar/FrmVerTarifa.aspx?Tarifa=114704</a>

Publicidad de campañas:



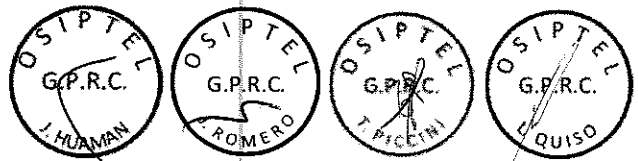


**Publicaciones tarifarias:**

Operador	Modelo	Costo	Subsidio
Claro	Claro 1	1000	500
	Claro 2	1200	600
	Claro 3	1500	750
	Claro 4	2000	1000
Entel	Entel 1	1100	550
	Entel 2	1300	650
	Entel 3	1600	800
	Entel 4	2100	1050
Movistar	Movistar 1	1400	700
	Movistar 2	1800	900
	Movistar 3	2200	1100
	Movistar 4	2800	1400

Ello se produce porque un alta con chip solo tiene un menor costo de venta que un alta con equipo móvil, reduciéndose el impacto de la incobrabilidad en dicho modelo. Sin embargo, toda vez que el cambio de equipo es una de las principales razones para migrar de operador, el esquema de solo chip finalmente impactará a clientes que ya no podrán acceder al ahorro generado por la oferta de equipos subsidiados.

De hecho, no solo la morosidad ha generado que se impulse la venta de chip solo en postpago sino también una reducción progresiva del subsidio de terminales que se otorga en captación de clientes, comparado a periodos anteriores, como sucede en el caso de Movistar, como se puede verificar en el siguiente gráfico:

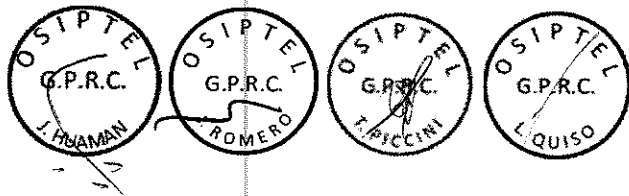


### 3.4. Evaluación de otros modelos para evitar el impacto del subsidio:

La problemática descrita también ha generado que los competidores móviles migren a esquemas distintos al subsidio de equipos.

En el caso de Entel, según sus Resultados del 3er trimestre de 2017, la empresa habría tomado la decisión de reducir los subsidios para generar mayores eficiencias en los costos de adquisición de clientes:

*The postpaid segment continued posting strong net additions despite aggressive competition. Growth came from portability, the SIM-only model by upselling lines to current clients, and by the introduction of "Postpago Simple", with easy access in retail stores and self-installation capabilities. Also, the SME segment grew. During the quarter the offer evolved in data with the introduction of unlimited social networks and video for high end plans. Also continued efficiencies in sales acquisition cost by lowering handset subsidies and the introduction of a cost effective sales model for low tier plans. [...] Entel Perú's EBITDA posted a loss of US\$ 25.1 million in 3Q17, compared to the 3Q16 loss of US\$ 42.0 million. This reduction in losses was driven by improvements in direct service margin (+24%), fostered by solid growth in the client base. Likewise, there were lower acquisition costs - even with higher gross sales - aligned with lower subsidies in equipment sales and lower sales commissions, both in connection with changes in the marketing offer carried out during the quarter, focused on efficiency gains and sales productivity.*



- El modelo que habría adoptado Entel involucra un modelo de financiamiento de equipo sin subsidio.
- En el caso de Claro también se ha migrado a un modelo de financiamiento propio y en el caso de Movistar a través de una entidad financiera.
- El gran problema de este modelo es que si bien se elimina el costo del subsidio, si no se cuenta con herramientas adecuadas para asegurar el pago de la acreencia, el costo financiero puede ser incluso peor, aumentando la provisión de cobranza dudosa, sin perjuicio del impacto fiscal y en ratios de desempeño. Por otro lado, si se exige garantías o requisitos de acceso similares a las de un crédito de consumo, se termina restringiendo la cantidad de personas que podrían acceder a un equipo financiado. Aun así, las operadoras no cuentan con las herramientas que tiene el sector financiero para el cobro de acreencias, toda vez que se debe esperar más de 6 meses para la utilización de centrales de riesgo y el sistema financiero no considera las deudas por servicios públicos reportadas en centrales de riesgo no financiero para la evaluación crediticia.

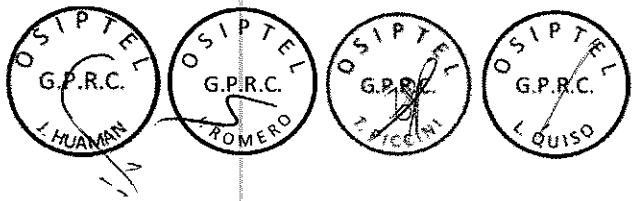
**3.5. Impacto en precios de equipos**

Ya actualmente se evidencia un impacto en los precios de los equipos. A continuación, se muestra solo unos ejemplos de cómo el precio de equipos, sobretodo de alta gama como el iPhone, respecto del 2015 se ha incrementado, para lo cual se ha considerado modelos similares y adecuado al último modelo lanzado a efectos de corregir la reducción de precio por obsolescencia. Los terminales no están mostrando una reducción de precios por el impacto en subsidio:

Iphone último modelo año	Claro (Plan 79)	Entel (Plan 75)
Set 2015 – Iphone 6 - 64 gb	1969	2,159 en Plan 75
Ene 2018 – Iphone 8 64 gb	2829	2,749 (2,299 + 18 cuotas de 25 soles) en Plan 74

Ver: <http://catalogo.claro.com.pe/equipo/24958/celulares/smartphones/apple-iphone-8-64gb>  
<http://www.entel.pe/producto/iphone-8-64-gb/>

Por lo expuesto, ya el mercado peruano ha reaccionado a la problemática de morosidad, principalmente la relativa a equipos. Pero esa reacción del mercado no ha generado una solución al problema:



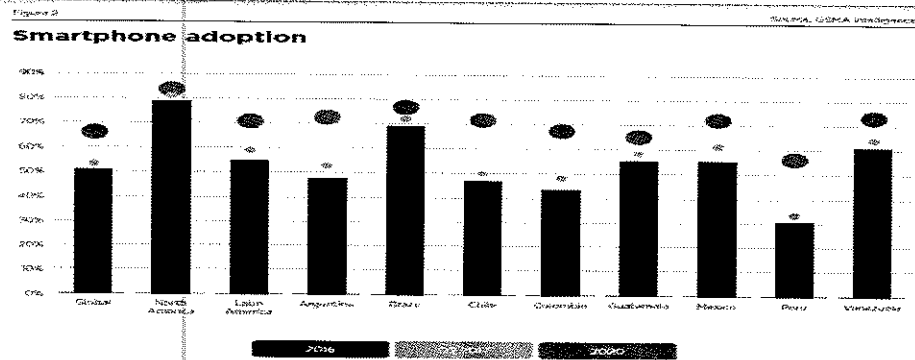


-Por parte de los usuarios: Mayores dificultades para que el cliente acceda a un equipo a precios accesibles.

-Por parte de los operadores: incursión en modelos que no necesariamente solucionarán la problemática de morosidad, con lo cual se continuará experimentando impactos en ratios financieros.

**4. ¿Por qué es importante intervenir a efectos de generar herramientas que permitan reducir la morosidad por incumplimiento de contratos de adquisición o financiamiento de equipos?**

4.1. Principalmente porque la penetración de Smartphones en el mercado peruano aún es baja respecto de otros países de la región, de acuerdo a un estudio de GSMA y requiere seguir incrementándose.



Hay que considerar que al Estado le interesa continuar masificando los smartphones porque son herramientas para el impulso de la banda ancha móvil, que es parte de los objetivos del sector.

4.2. También porque al OSIPTEL como ente supervisor de la inversión privada en el sector telecomunicaciones tiene como misión asegurar un crecimiento sano del mercado móvil para garantizar su sostenibilidad, así como incentivos a la inversión. Las pérdidas generadas por la morosidad en la práctica se traducen en un impacto en OIBDA y por tanto en menores recursos que se pueden derivar a inversiones en cobertura, calidad o atención al cliente. Hoy el sector ya evidencia problemas de sostenibilidad, por lo que resulta indispensable



corregir aquellos aspectos que están generando incentivos negativos en el sector para reducir dicho impacto:

	2014	2015	2016	2017
Ingreso del Sect. Movil SARLTY (S/ miles de MM)	9.0 ↑	9.5 ↑	9.1 ↓	9.0 ↓
Accesiones MM	31.4 ↑	33.3 ↑	36.1 ↑	37.4 ↑
CAPEX C/ espectro (S/ Miles de MM)	3.0 ↓	3.2 ↑	6.1 ↑	3.1 ↓
ESBTA (S/ millones MM)	4.4 ↓	3.7 ↓	3.2 ↓	2.9 ↓

Nota: Ingresos de servicios móviles incluyen información a venta de Equipos. Accesos móviles incluye tráfico GSM y 3GPP.  
Los flechas indican variación A/A positiva o negativa

Nota: Capex principales operadores (Movistar, Claro, Entel y Fibra) incluye espectro de las bandas AWS y 700 MHz en el 2013 y 2016 respectivamente. Datos para Movistar y Fibra para competidores.

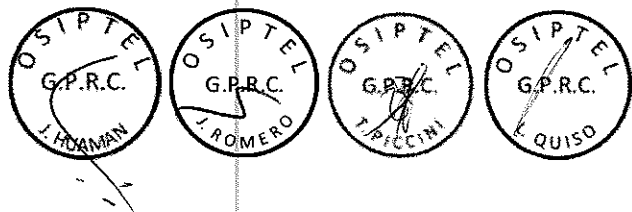
Fuentes: Movistar (Fuente interna área de Control); Entel y Claro (Press Release); resto de operadoras (Fuente Osiptel). Información de Capex (Fuente Osiptel) y 2017 (estimaciones).

4.3. Porque la no intervención generará efectos nocivos en la sociedad, dado que impulsará los mercados informales de venta de equipos. Como indicamos anteriormente, la reducción o eliminación de facilidades para adquisición de smartphones va a volcar la demanda a mercados informales en un momento en que el Estado está firmemente decidido a combatirlos, dado que éstos se alimentan de ilícitos como el hurto de terminales, el contrabando y el fraude en la adquisición de equipos.

### 5. Observaciones sobre los argumentos utilizados en el Informe

Como indicamos al inicio, consideramos que la propuesta de eliminar el mecanismo de Suspensión por Deuda solicitado por el Operador Cedente al Operador receptor, ante la falta de pago de los abonados que portan constituye un paso importante más para fomentar la morosidad existente hoy en el sector.

Sobre el particular, como se indica en el Informe N° 000192-GPRC/2017 (en adelante, "el Informe"), OSIPTEL considera en su análisis de alternativas de solución disponible que el procedimiento a ser aplicado ante la falta de pago de los abonados que portan su número genera distorsiones, por lo que, entre las alternativas regulatorias de reforzarlo, mantenerlo o eliminarlo, propone eliminar este procedimiento partiendo de las siguientes premisas:



- Existen inconsistencias o errores en los montos adeudados que informan las concesionarias cedentes.
- El procedimiento genera costos de transacción para los receptores: se traslada gestión de cobranza al receptor, quien debe restringir el tráfico en su red cuando suspende el servicio.
- Cada concesionario cedente debe velar por el cumplimiento de las obligaciones económicas de sus ex abonados.
- Existe un tratamiento diferenciado con los abonados que se dan de baja por portabilidad: al 16% de las líneas dadas de baja por portabilidad se les da un tratamiento distinto (suspensión cuando ya están con otra operadora) que a las líneas que se dan de baja por otros motivos. El que porta es fácilmente ubicable por la operadora cedente porque conserva el número.
- No existe precedente de este procedimiento en legislación internacional.

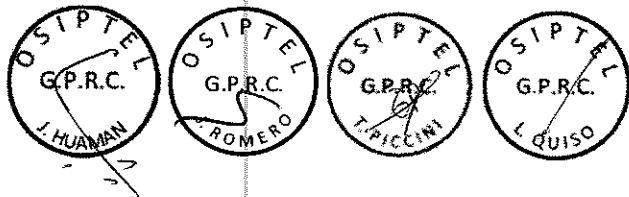
A continuación, manifestamos nuestra posición respecto de algunos de los principales temas que a criterio del regulador constituyen "problemáticas" detectadas y que estarían generando distorsiones en el mercado:

#### 5.1. ¿En realidad se han presentado afectaciones a los abonados?

En el Informe se muestra 13 casos reportados que de acuerdo al Osiptel evidencian inconvenientes en la aplicación del procedimiento que podrían perjudicar a los abonados.

Antes de proceder a detallar nuestros descargos sobre los 10 casos relacionados a números reportados por nuestra empresa como concesionaria cedente, es necesario precisar los acuerdos que en el 2015 se estableció entre todas las empresas operadoras para la aplicación del procedimiento de suspensión por deuda de portabilidad, a fin de tener en claro algunos procesos de envíos de información y plazos acordados por las empresas:

- Envío de información de deuda y tratamiento de reclamos:
  - Según reunión entre operadoras de Fecha 22/01/2015 se acordó enviar con aproximadamente 15 días de anticipación la información de los clientes con deuda que potencialmente podrían aplicarse el corte en el operador receptor, a pesar que la deuda podría variar en el tiempo ninguna operadora solicito que esta información fuera actualizada de manera diaria entre todas. Por lo cual en la mayoría de los casos observados donde existen diferencias entre



lo informado y lo visualizado en los puntos de recaudación obedece a que existe alguna transacción que modificó la deuda del cliente, como por ejemplo el registro de un reclamo.

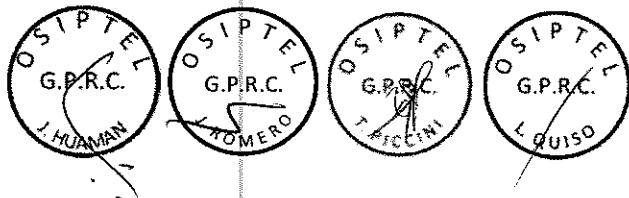
- Reconexiones:
  - Según reunión entre operadoras de Fecha 22/01/2015 se acordó que, para cumplir la normativa de reconectar al cliente con **plazo máximo de dos días útiles posterior al pago**, que el envío de la información de reconexiones sería de Lunes a Viernes conteniendo información al cierre del día anterior, en el caso del día Lunes contendría la información del Sábado, y Domingo.
- Disponibilidad de Pago:
  - A la fecha Telefónica con más de 47 Mil puntos de pago disponibles a nivel nacional donde se puede pagar líneas en servicio como líneas en baja.

Teniendo en claro el procedimiento acordado con las operadoras, a continuación, nuestros descargos sobre 10 casos relacionados a números reportados por nuestra empresa como concesionaria cedente. La documentación respectiva en el Anexo 1:

- Supuestos casos de errores en los montos adeudados:

<b>Caso 1</b>	
Número telefónico	
Supuesto de Osiptel	Error en importe adeudado: Cedente reportó deuda al abonado. Sin embargo, el monto final a pagar era menor
Operador Receptor	Entel
Descargo Telefónica	Movistar solicita a Entel la suspensión el 05.07.15. Entre esta fecha y la verificación de Entel que recién fue en septiembre 2015, se ingresó una Nota de Crédito a favor de la línea que canceló parte de la deuda. Se actualizó ajuste en el sistema, por lo cual el cliente tuvo que pagar un monto menor. Por lo tanto, <u>nunca existió inconsistencia en la información enviada en la solicitud.</u>
Prueba	Se adjunta pantalla de ajuste (ver anexo 1)

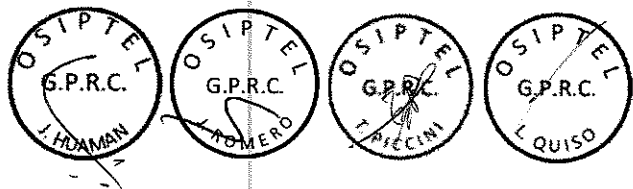
<b>Caso 2</b>	
Número telefónico	



Supuesto de Osiptel	Error en importe adeudado: Cedente reportó deuda al abonado. Sin embargo, el monto final a pagar era menor
Operador Receptor	Entel
Descargo Telefónica	Movistar solicita a Entel la suspensión el 17.03.15. Entre esta fecha y la verificación de Entel que recién fue en septiembre 2015, el cliente realizó dos pagos: el primer pago el 19.03.15 y el segundo pago el 23.04.15. Es decir, se realizaron pagos con posterioridad a la fecha de solicitud de suspensión al receptor. Por lo tanto, <u>nunca existió inconsistencia en la información enviada en la solicitud, lo que existió es un incumplimiento flagrante de la norma por parte de Entel que perjudicó a Movistar.</u>
Prueba	Se adjunta pantallas de pago (ver anexo 1)

#### Caso 4

Número telefónico	
Supuesto de Osiptel	Se reportó una deuda por S/712.04. Cliente al intentar realizar el pago el monto fue de S/105.59.
Operador Receptor	Entel
Descargo Telefónica	Movistar solicita a Entel la suspensión el 20.09.17 por la suma de S/171.55 (ver correo adjunto). En el sistema bancario figura efectivamente el mismo monto de S/171.55. OSIPTEL en el Informe indica un monto de deuda que nunca se reportó por parte de nuestra empresa y se afirma además que en el sistema bancario figura un monto que no se registra, como se puede observar de la pantalla del sistema de bancos que adjuntamos. Por lo tanto, <u>nunca existió inconsistencia en la información enviada en la solicitud y más bien OSIPTEL en el informe nos atribuye una información inconsistente que nunca fue presentada.</u>
Prueba	Se adjuntan las siguientes pruebas (anexo 1): correo enviado a Entel con la solicitud de suspensión del 20.09.17, donde se adjunta la base que incluye la línea en mención y el monto de S/171.55. Asimismo, se adjunta la pantalla de la web del Banco.

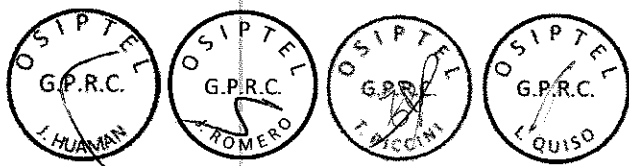


Como se puede observar, en estos 3 casos por supuestas inconsistencias o errores en la información de deuda no existió tal situación. Más bien nos preocupa que en base a ellos se afirme que se estaría causando afectación a los abonados, sin antes haber trasladado la casuística a la concesionaria cedente, para poder brindar sus descargos, más aun cuando se consigna información no real como en el caso 4.

- Supuestos casos de Inexistencia de deudas pendientes:

<b>Caso 1</b>	
Número telefónico	
Supuesto de Osiptel	Cedente reportó deuda al abonado, sin embargo el cliente al pagar deuda en oficinas, Cedente le indicó que no tenía deuda.
Operador Receptor	Entel
Descarga Telefónica	Movistar solicita a Entel la suspensión el 07.05.15. Entre esta fecha y la verificación de Entel que recién realiza en septiembre 2015, la línea registra un pago el 25.06.15. Es decir, se realizó el pago con posterioridad a la fecha de solicitud de suspensión al receptor. Por lo tanto, <u>si existió deuda pendiente de pago por parte del abonado al momento de portar y esta fue cancelada posteriormente a la solicitud de suspensión</u> al operador receptor. Es posible que el ex abonado se haya acercado a oficinas en sep-15, varios meses después a la solicitud de suspensión y al pago que realizó, motivo por el cual se le indicó que no tenía deudas pendientes con nuestra empresa. Lamentablemente pese a contar con la información al haberla analizado meses después o no haberla contrastado a tiempo con el abonado, deriva en estos problemas netamente atribuibles a Entel.
Prueba	Se adjunta pantalla de pago (ver anexo 1)

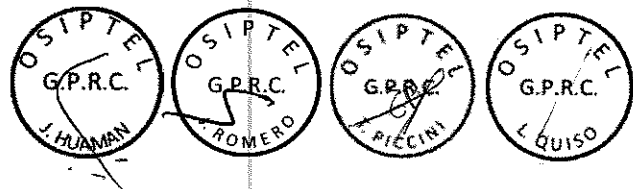
<b>Caso 2</b>	
Número telefónico	
Supuesto de Osiptel	Cedente reportó deuda al abonado, sin embargo el cliente al pagar deuda en oficinas, Cedente le indicó que no tenía deuda.
Operador Receptor	Entel



Descargo Telefónica	Movistar solicita a Entel la suspensión el 07.05.15. Entre esta fecha y la verificación de Entel que recién realiza en septiembre 2015, la línea registra un pago el 07.07.15. Es decir, se realizó el pago con posterioridad a la fecha de solicitud de suspensión al receptor. Por lo tanto, <u>si existió deuda pendiente de pago por parte del abonado al momento de portar y esta fue cancelada posteriormente a la solicitud de suspensión</u> al operador receptor. Es posible que el ex abonado se haya acercado a oficinas en sep-15, varios meses después a la solicitud de suspensión y al pago que realizó, motivo por el cual se le indicó que no tenía deudas pendientes con nuestra empresa.
Prueba	Se adjunta pantalla de pago (ver anexo 1)

Como se puede observar, en estos 2 casos por supuestas deudas pendientes inexistentes que nos atribuyen, resulta claro que lo indicado en el Informe no se ajusta a la verdad. En nuestros sistemas registramos dichas deudas y los pagos correspondientes posteriores a la solicitud de suspensión. Es posible que precisamente por la demora en la gestión de estas solicitudes de suspensión por parte de Entel Perú como operador receptor, se generen estos malentendidos con el cliente. Evidentemente, durante los varios meses que suceden a la solicitud de suspensión, el cliente canceló estos montos como se registra en nuestros sistemas, pagos que son informados oportunamente a Entel, pero lo que se ha dado es que en los pocos casos en que Entel suspendió utilizaba bases desactualizadas, no consideraba las nuevas bases enviadas ni los pedidos de retiro de clientes de la base que le remitíamos. Todo error es atribuible a Entel por incumplir flagrantemente la norma por cerca de 3 años, a lo que se suma que no hubo el adecuado nivel de supervisión por parte del Regulador al cumplimiento del proceso por parte de Entel pese a que se solicitó en reiteradas oportunidades. Indicar, como lo ha hecho Entel, que la deuda era distinta a la informada 4 meses después de que se informó cuando los pagos se realizan diariamente no tiene asidero alguno, lo preocupante es que se incorpore dicha información en un informe sin que se haya contrastado previamente con la otra parte.

Por ello nos preocupa que se afirme que nuestra empresa reportó casos que no registraban deuda, porque previo a la solicitud de suspensión revisamos que solo las líneas port out con deuda sean remitidas, previa gestión de notificación. Desde nuestra área de Cobranza que es la que lleva ese proceso, no tendríamos ningún incentivo para incorporar números que no registran deuda, por el contrario, como



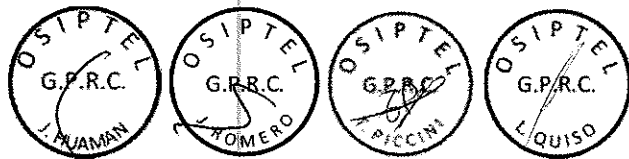
ello implica una gestión de notificación previa nos resultaría incurrir en un costo adicional para recuperar montos ya cancelados.

Pero sobretodo nos preocupa que solo sobre la base del dicho de una empresa operadora se afirme públicamente tanto en el informe como en la audiencia pública que se está causando afectación a los abonados, sin antes haber trasladado la casuística a la concesionaria cedente.

- Abonados no podrían realizar el pago de la deuda en lugares indicados por el Cedente:

<b>Caso 1</b>	
Número telefónico	
Supuesto de Osiptel	Cedente reportó deuda al abonado, sin embargo el cliente al pagar vía Banca por Internet, no se pudo realizar el pago.
Operador Receptor	Entel
Descarga Telefónica	Movistar solicita a Entel la suspensión el 16.07.15. Entel realiza la verificación en septiembre 2015. Se le informa a Entel que el cliente puede pagar ingresando el código de pago y no el número telefónico, porque el número telefónico a partir de la portabilidad sirve a nivel bancario para identificar la deuda del cliente en el operador receptor. Monto está disponible en sistema de bancos. Este procedimiento es conocido por las empresas operadoras. Por lo tanto, <u>el cliente si puede realizar el pago en los lugares indicados ingresando el código de pago que se encuentra visible en la web del sistema bancario, a la que tiene acceso el receptor.</u> Lo que hacía Entel para alegar que la deuda no se reflejaba era pasamos pantallazos del banco en que consultaba la deuda con el número telefónico y no aparecía deuda o aparecía la deuda de Entel.
Prueba	Se adjunta pantalla del sistema bancario (ver anexo 1)

<b>Caso 2</b>	
Número telefónico	
Supuesto de Osiptel	Cedente reportó deuda al abonado, sin embargo el cliente al pagar vía Banca por Internet, no se pudo realizar el pago.
Operador Receptor	Entel



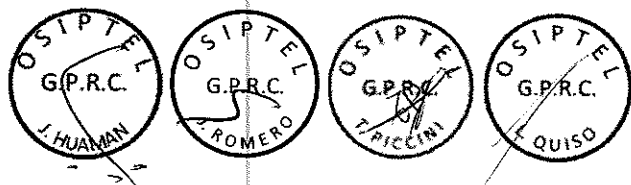


Descargo Telefónica	<p>Movistar solicita a Entel la suspensión el 16.07.15. Entel realiza la verificación en septiembre 2015. Se le informa a Entel que el cliente puede pagar ingresando el código de pago y no el número telefónico. Monto está disponible en sistema de bancos. Este procedimiento es conocido por las empresas operadoras. Por lo tanto, <u>el cliente si puede realizar el pago en los lugares indicados ingresando el código de pago</u> que se encuentra visible en la web del sistema bancario, a la que tiene acceso el receptor.</p> <p>Lo que hacía Entel para alegar que la deuda no se reflejaba era pasamos pantallazos del banco en que consultaba la deuda con el número telefónico y o no aparecía deuda o aparecía la deuda de Entel.</p>
Prueba	Se adjunta pantalla del sistema bancario (ver anexo 1)

En los dos casos anteriormente citados, el monto estaba disponible en el sistema bancario para ser pagado, se informó al receptor que se debía ingresar el código de pago y no el teléfono. Este procedimiento es de conocimiento de las empresas operadoras. En ese sentido, manifestamos nuestra disconformidad pues se nos atribuye una conducta que perjudica a los clientes. Nuestra empresa tiene varios canales presenciales de pago diferentes al bancario, al cual el cliente podría recurrir con normalidad a pagar si es que no deseaba ingresar el código de pago (disponible en la web del sistema bancario mismo).

- Supuesto retraso en la actualización de la información de pagos:

<b>Caso 1</b>	
Número telefónico	
Supuesto de Osiptel	Cedente reportó deuda al abonado. Se efectuó el pago, sin embargo la solicitud de reconexión no fue remitida en el plazo establecido.
Operador Receptor	Entel
Descargo Telefónica	<p>Movistar solicita a Entel la suspensión el 07.05.15. Entel realiza la verificación en septiembre 2015. Si bien el cliente realiza un pago, este fue parcial. Cliente no pagó el total de la deuda reportada, motivo por el cual no se generó la reconexión. Cliente mantiene deuda pendiente a la fecha como se evidencia de la pantalla de sistema. Por lo tanto, no hay un problema de retraso en la actualización de pagos. El cliente pagó parcialmente la</p>



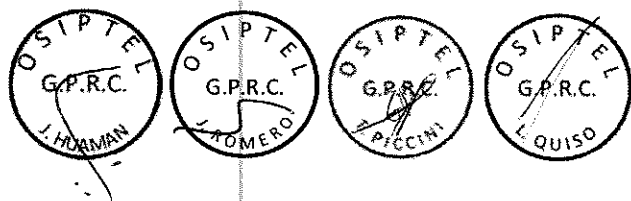
	deuda, deja S/31.08 de deuda, motivo por el cual no se solicitó la reconexión.
Prueba	Se adjunta pantalla con pago parcial y deuda pendiente (ver anexo 1)

<b>Caso 2</b>	
Número telefónico	
Supuesto de Osiptel	Cedente reportó deuda al abonado. Se efectuó el pago, sin embargo la solicitud de reconexión no fue remitida en el plazo establecido.
Operador Receptor	Entel
Descargo Telefónica	Movistar solicita a Entel la suspensión el 07.05.15. Entel realiza la verificación en septiembre 2015. Cliente realiza pago y nuestra empresa procede a remitir la reconexión a Entel. Por lo tanto, no hay un problema de retraso en la actualización de pagos. Se procedió con la reconexión a los pocos días.
Prueba	Se adjunta mail en que se informa a Entel del pago

De la casuística especificada, no se puede concluir que nuestra empresa haya retrasado la actualización de la información de pagos. Por el contrario, en un caso el cliente no pago de manera total la deuda y por otro lado se procedió efectivamente a solicitar la reconexión.

- Sistema no permitiría pago del total de la deuda:

<b>Caso 1</b>	
Número telefónico	
Supuesto de Osiptel	Cedente reportó deuda al abonado. Sin embargo, el cliente al pagar vía banca por internet solo permitió el pago de una parte de la deuda.
Operador Receptor	Entel



	Movistar solicita a Entel la suspensión el 25.05.15. Entel realiza la verificación en septiembre 2015. De lo verificado tanto en nuestro sistema comercial como de la información registrada en el sistema bancario, se registra la misma deuda. Por lo que no podría haberse dado el escenario de deuda parcial que se indica. Probablemente como ha ocurrido en otros casos, Entel consultó la deuda vía el número telefónico, mostrándose la deuda en Entel y no en Movistar
Descargo Telefónica	
Prueba	Se adjunta pantalla del sistema de bancos (ver anexo 1)

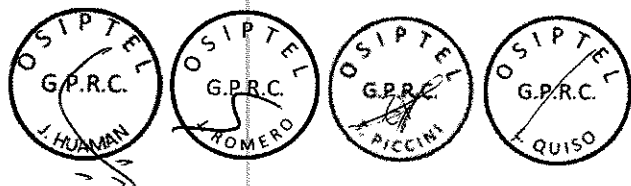
Negamos también este supuesto pues de acuerdo a lo reportado como deuda al operador receptor, se trata de la misma deuda que figura en el sistema bancario por lo que no podría haberse exigido el pago parcial de la deuda.

En conclusión, en el análisis de cada uno de los 10 casos que se atribuyen a nuestra empresa, no se puede afirmar de inconvenientes en el procedimiento o de afectaciones a abonados. Cabe precisar que las empresas operadoras en el flujo de intercambio establecido se realizan observaciones y subsanaciones. Muchos de los casos en su oportunidad fueron sustentados con claridad ante Entel (casos de 2015 y 2017) por lo que nos llama la atención que no se brinde la información completa o que se nos haya requerido información previamente para desvirtuar algunas de las afirmaciones indicadas.

**5.2. Si bien el procedimiento de suspensión genera costos operativos en los receptores, ¿Son de tal relevancia para generar distorsión en el mercado?**

Han transcurrido más de 4 años desde que todas las empresas operadoras del sector móvil – con excepción de una empresa operadora – de alguna manera incurrimos en costos operativos adicionales como Concesionarios receptores para proceder con la aplicación del procedimiento suspensión. Ello no por una obligación regulatoria porque hay varias acciones adicionales que acordamos entre las operadoras adoptar justamente para asegurar un proceso adecuado que permita al operador receptor tener información previa de los prospectos de suspensión y poder alertar a su abonado.

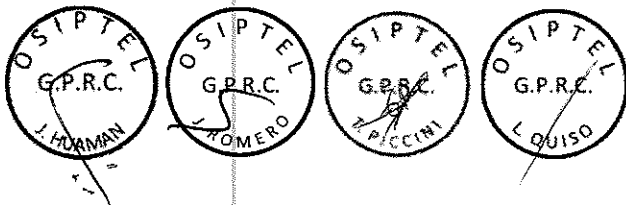
Como se puede observar en el Cuadro N° 8 de vuestro Informe, las empresas operadoras realizan voluntariamente algunas acciones adicionales específicas con



sus clientes, siendo precisamente las empresas operadoras que de manera efectiva usan este mecanismo las que envían información por sms, IVR, etc:

Concesionario Receptor	Actividades adicionales
América Móvil <sup>17</sup>	<p>Respecto a lo antes señalado, se manifestamos que América Móvil Perú S.A.C., voluntariamente lleva a cabo las acciones que se indican más adelante, conforme se muestra a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se efectúa el envío de un SMS informativo con el siguiente texto: "Portabilidad - La Operadora XXXXX indica deuda pendiente de S/ XXXX debe cancelar hasta XXXX de lo contrario se cortará servicio el XXXX por 30 días."</li> <li>- Se efectúa la implementación de un IVR informativo, mediante el cual traslado al cliente la siguiente información: "Estimado Cliente, le informamos que producto de la portabilidad, su operador cedente XXX nos ha informado que Usted ha dejado un importe de pago pendiente, el cual deberá de ser cancelado a más tardar el día XXXX en los centros de pago del Operador Cedente, de no cumplir con lo indicado se procederá a realizar la suspensión del servicio de llamadas entrantes y salientes a partir del día XXXX hasta que realice el pago del importe adeudado."</li> </ul>
Entel Perú <sup>18</sup>	<p>Al respecto les informamos que Entel realiza verificaciones constantes de las listas remitidas a fin de comprobar que las deudas acotadas sean las mismas que figuran finalmente en los bancos. Como se ha expuesto a OSIPTEL en otras oportunidades, se han detectado graves inconsistencias en las solicitudes de suspensión realizadas por los operadores cedentes, las cuales directamente afectan el derecho de los usuarios de mantener su servicio de manera continua.</p>
Telefónica Perú <sup>19</sup>	<p>Sobre vuestro requerimiento (ii.1) relacionado a las actividades que se realizan para que nuestros abonados tomen conocimiento de la solicitud de suspensión, cabe precisar que nuestra empresa desde el año 2016 viene enviando SMS a nuestros clientes portados informando de la solicitud planteada por el Concesionario Cedente, a fin de que realicen el pago o presenten su reclamo, según sea el caso.</p>
Viettel Perú <sup>20</sup>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizamos llamadas a través del Call center interno (llamadas grabadas) a los clientes que vienen de otro operador en un periodo de 15 días previos a la suspensión total de la línea.</li> <li>2. Envío masivo de mensajes de texto para informar a los clientes de su deuda con el operador anterior y que están solicitando la suspensión de la línea.</li> <li>3. Una vez recibida la base final, le damos una última gestión de mensajes de texto informando el corte total y llamadas a través del Call center interno, esto nos lleva dos días más de la fecha de corte total, ya que la finalidad es que paguen antes de ser suspendidos.</li> </ol>

Se observa que precisamente la única empresa operadora que desde el 2015 no procede a ejecutar las solicitudes de suspensión que le remiten todas las demás empresas operadoras en su calidad de cedentes, es quien no incurre en los costos adicionales que indica el regulador. En ese sentido, ¿Cómo podría afirmarse que existe una distorsión de mercado? ¿Realmente estas acciones operativas adicionales representan costos relevantes de las cuales las empresas operadoras no obtienen ningún beneficio? Como hemos indicado, el interés en común de las empresas operadoras – salvo una – es generar incentivos para reducir morosidad sin afectar al consumidor ni a la operadora receptora, por lo que no solo será importante procurar el cobro de las deudas en su calidad de cedentes a través de la suspensión, sino que en su calidad de receptores coadyuvar a que todo el sistema sea protegido por conductas oportunistas de parte de algunos clientes. Por otro lado, en ninguna parte del Informe se fundamenta por qué dichos costos de transacción u operativos en los que incurren los receptores estaría generando una distorsión en el mercado. Entel que es la única que reclama esta disposición es la única que no ha incurrido en costos porque simplemente no cumplió por más de 3 años la obligación, por lo que este sustento debe ser descartado.



**5.3. Los supuestos errores o inconsistencias en la data no constituyen prácticas anticompetitivas.**

Como se ha podido verificar en el punto 5.1, los casos de supuestos errores o malas prácticas citados en el Informe no guardan el sustento debido o contienen información que no corresponde a la registrada en los sistemas bancarios ni de las operadoras. Sin embargo, aun en el supuesto negado que dichos casos hayan sido en efecto errores o inconsistencias, el Osiptel deberá demostrar que estamos ante una cantidad relevante de errores versus la totalidad de líneas objeto de las solicitudes de suspensión que envían las concesionarias cedentes – más de 266 mil líneas al 31.12.16 según el gráfico 21° del Informe.

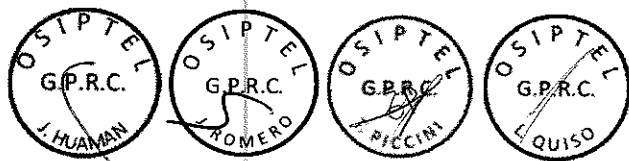
Como lo indicamos en su oportunidad, nuestra empresa apuesta por el fortalecimiento del procedimiento de suspensión, por lo que debería más bien preverse en la norma alguna forma de penalización para los casos en que el margen de error es mayor a lo razonable. Ello debería plantearse en una eventual modificación del artículo 13° del Reglamento de Portabilidad numérica y no eliminar dicha regla por posible existencia de errores que también los puede enfrentar el operador receptor en el proceso de cobranza de sus propias deudas.

Por lo expuesto, consideramos que hay un sentido de relevancia estadística que no está considerando el Osiptel en su análisis y en su afirmación de que por casos puntuales no debidamente sustentados estamos frente a prácticas anticompetitivas en el sector

**5.4. El abonado activo con el concesionario cedente es el que tiene un tratamiento diferenciado frente al ex abonado que ya portó:**

Sobre el trato discriminatorio a los abonados que se dan de baja por portabilidad respecto de los que se dan de baja por otros motivos, más bien estos últimos son los que atraviesan por un proceso de gestión de cobranza escrupuloso, a diferencia del cliente que se da de baja por portabilidad dejando deuda, con el cual las empresas operadoras no realizan ninguna gestión de cobranza sino hasta que ya portan. Ello último más bien es una situación desventajosa para las operadoras cedentes.

En efecto, el organismo regulador no considera las siguientes situaciones que se presentan en la práctica:

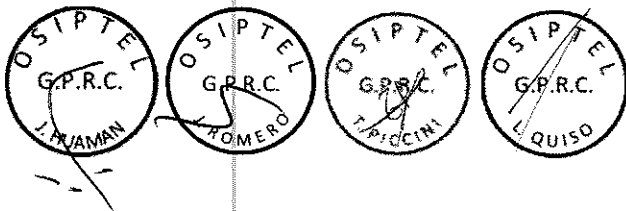


- (i) Cuando el cliente sigue recibiendo el servicio de determinado operador, le interesa estar al día en sus pagos para seguir recibiendo el servicio, en esa situación la suspensión del servicio es la herramienta eficaz para controlar la morosidad y asegurar el pago de deuda. En ese sentido, nuestros ex abonados que pasaron por un proceso de baja por deuda pasaron por el referido mecanismo de suspensión, además de las otras herramientas adicionales de cobro aplicables a cualquier cliente activo. Ello no ocurre con el cliente que porta con deuda pues no atraviesa necesariamente por un proceso de gestión de cobranza con la operadora cedente, deja deuda que aún no pasa por el proceso de cobranzas, salvo los casos de suspensión por deuda.
- (ii) Cuando un cliente se da a la baja directamente, en el contacto que realiza con dicho operador se le informa la deuda existente y la posibilidad de que tenga que pagar una penalidad por deuda de equipo, ello deriva en que el abonado sea más consciente de la deuda. Ello no ocurre en portabilidad numérica porque el trámite se realiza directamente ante el abonado receptor. OSIPTEL está proponiendo el único mecanismo que podía reducir este riesgo porque ha propuesto eliminar la suspensión en el operador receptor.

Por otro lado, el organismo regulador destaca en el Informe la siguiente afirmación para sustentar el supuesto trato diferenciado que indica: *"el que porta es fácilmente ubicable por la operadora cedente porque conserva el número"*. Al respecto, debemos precisar lo siguiente:

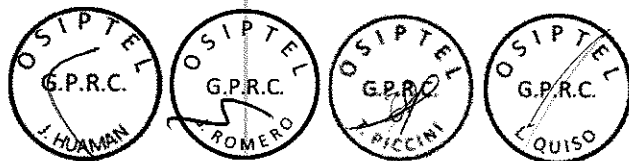
▪ **Niveles de contactabilidad vs ratios de recupero:**

Si bien con el ex abonado que porta a otro operador se puede lograr una mayor contactabilidad al mantener su número telefónico, revisando los indicadores de recupero asociados a los diferentes tipos de contactabilidad entre clientes activos en telefónica vs los clientes que hicieron portabilidad out, se evidencia que este último grupo a pesar de lograr una mayor contractibilidad ( ) su nivel de recupero mostrado es mucho menor ( ). Por lo cual gestionar solo por la herramienta de contactabilidad por call no garantiza una mayor efectividad del recupero:



Siempre la contactabilidad debe ir acompañada de herramientas efectivas como la suspensión del servicio para que se den niveles de recuperación óptimos.

Por otro lado, en el caso de las bajas por portabilidad las herramientas de contactabilidad solo están limitadas al call center, las operadoras cedentes no podemos usar los sms, pues por regulación mayorista no se permite enviar mensajes vía sms propios a líneas de otras operadoras.



### 5.5. Supuesta gestión de cobranza ineficiente.

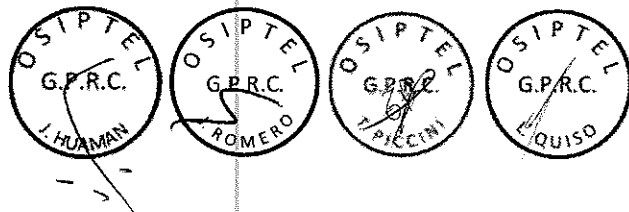
En el Informe de Osiptel se menciona una eventual gestión de cobranza ineficiente que es trasladada a los concesionarios receptores. Asimismo, en el análisis de algunos indicadores del procedimiento de suspensión por deuda, el Informe muestra la cantidad de abonados portados que pagaron penalidad por el equipo terminal y monto de penalidad pagada (gráfico 27) concluye que Claro registra el 46% del monto total de penalidades pagadas en el 2016, Entel el 37%, Movistar el 16% y Viettel el 1%, porcentajes en función al monto total pagado por penalidades entre todas las operadoras.

Consideramos que esta información solo representa una distribución de pagos de penalidades que no muestra una situación concreta. Es decir, no evidencia nada. Consideramos que es un error basar los resultados de las gestiones de cobranza de las empresas operadoras en base, entre otros indicadores mostrados en el informe, a una distribución de pago de penalidades. En efecto, dicho gráfico otorga una visión parcial, pues en primer lugar no se ha considerado el volumen de portabilidades out que tiene cada una de las concesionarias en su calidad de cedentes. Movistar representa el exportador más relevante por lo que resulta evidente que el porcentaje de abonados y montos pendientes de pago resultará mayor y ello de modo alguno implica una cobranza ineficiente.

Bajo el criterio de OSIPTEL de relacionar porcentaje de deuda con cobranza ineficiente ¿Un operador que tiene 0 port outs y por tanto 0 deudas tiene un proceso de cobranza más eficiente que el operador que tiene 100 por out de clientes que han dejado deudas? Este tipo de sustentos utilizados para reforzar la propuesta de OSIPTEL creemos que no se ajustan a las exigencias de análisis de calidad regulatoria. Como hemos indicado anteriormente, en general la morosidad del sector a nivel de equipos terminales es menor a un 20%

### 5.6. Reporte a centrales de riesgo un mecanismo de cobranza que perjudica al abonado:

En Informe se afirma que la suspensión no asegura ni garantiza el pago de deudas y que las empresas operadoras deben recordar que tienen otros mecanismos de cobranza convencionales que aplican a cualquier abonado que se da de baja, como por ejemplo el reporte a centrales de riesgo. Al respecto, como ya hemos indicado





en varias oportunidades a vuestro Despacho, este mecanismo es la *última ratio* en una gestión de cobranza, no sólo porque la recuperación de clientes que llegan a centrales de riesgo es aún más baja sino porque además es la que genera mayores perjuicios al cliente. Osiptel en el sustento del Informe nos estaría proponiendo reemplazar un mecanismo como la suspensión temporal del servicio establecida en el artículo 13° – que si genera de manera efectiva el pago de la deuda como se muestra en el punto 5.4. – por una herramienta que perjudica al abonado. Cabe precisar que al impacto al que nos referíamos en nuestra carta TP.1178-AR-GER-17 no estaba relacionado a la efectividad de la herramienta, de hecho, mostramos a su despacho los niveles de recuperación cuando se llega a centrales de riesgo, sino a un impacto de cara al cliente. **De hecho es una herramienta poco efectiva porque para incorporar a un cliente en centrales de riesgo deben pasar 6 meses.** Es una medida extrema que solo el porcentaje residual de nuestros clientes que pasan por un proceso de gestión de cobranza previo a la baja experimenta. Es positivo que sea así porque de cara a las empresas operadoras no es un mecanismo efectivo de recupero y por el lado de los usuarios es una herramienta que afecta su historial crediticio. Como se observa hay un caso de suma cero, es decir, nadie gana con la aplicación de dicha herramienta.

## 6. La Propuesta

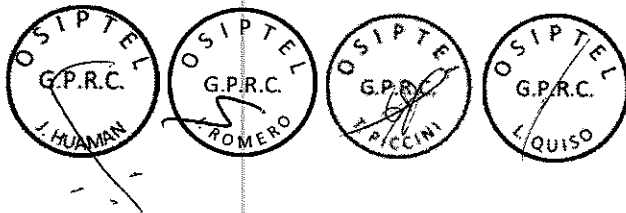
Nuestra propuesta es que no se retire la herramienta de suspensión en el operador receptor por deuda y más bien se establezcan medidas más efectivas para garantizar su cumplimiento por parte del operador receptor, como es el bloqueo de equipo en caso de deuda. En caso OSIPTEL insista en la eliminación de la suspensión por deuda, necesariamente debe quedar como herramienta de cobro el bloqueo de equipo terminales en todas las redes como se produce en Chile.:

### **Artículo 13.- Obligaciones pendientes de pago con el Concesionario Cedente.**

*Las obligaciones de pago al término del contrato se regirán por lo dispuesto en las Condiciones de Uso, independientemente de la modalidad de pago contratada.*

Todo abonado que ha portado su número telefónico y que tenga obligaciones económicas con el Concesionario Cedente, vencidas o no, tiene derecho, a utilizar los mismos canales que los abonados actuales de dicho Concesionario Cedente utilizan para el pago de sus respectivos servicios.

**En caso de deudas por incumplimiento del contrato de adquisición o financiamiento de equipos producto de la terminación del contrato, la empresa operadora cedente estará facultada para bloquear el equipo terminal móvil para su uso siempre y cuando informe de ello al abonado como mínimo con cinco (5)**



*días hábiles de anticipación. Este bloqueo será aplicable en todas las redes móviles a través de un proceso de intercambio de información diario.*

**Carta N° TDP-555-AG-GER-18:**

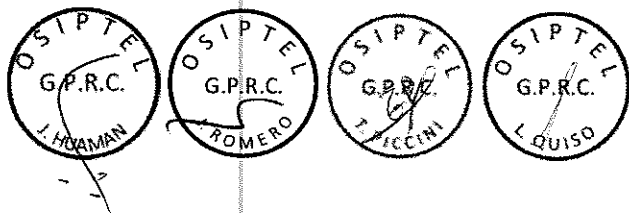
**INFORME DENOMINADO "MEDIDAS REGULATORIAS NECESARIAS PARA ASEGURAR LA SOSTENIBILIDAD DE LA INDUSTRIA MÓVIL" ELABORADO POR LA CONSULTORÍA BUSINESS ECONOMICS CONSULTING LLC.**

**I. Morosidad e incobrabilidad de deudas de equipos de abonados móviles.**

Introducción. Telefónica del Perú comisionó a Business Economics Consulting LLC la elaboración de comentarios al "Proyecto de Norma que Modifica el Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija," en especial relativos a las consecuencias que la morosidad de deudas en equipos puede tener en el desenvolvimiento de una competencia efectiva en móviles.

*Conclusión sobre la morosidad e incobrabilidad de deudas de equipos móviles.*  
**Nuestra principal conclusión sobre la presencia de morosidad e incobrabilidad de deudas de equipos de abonados móviles es que la misma afectará la sostenibilidad financiera de la industria móvil, la cual tendrá un efecto negativo adverso en la eficiencia económica: el nivel de equilibrio de aparatos móviles inteligentes será menor al óptimo y eficiente, debido a la externalidad de la morosidad en los equipos. Es por tanto necesario que, el regulador intervenga para corregir la falla de mercado derivada de dicha externalidad, imponiendo medidas para reducir o eliminar la misma, tal como el bloqueo de equipos a consecuencia de la morosidad.**

*Estadística de morosidad de equipos.* A nivel de la industria móvil en el país existe evidencia que reflejaría que la tasa de morosidad de deuda por equipos terminales móviles se está convirtiendo en una amenaza para la sostenibilidad financiera móvil. Se dispone de algunas estadísticas de Telefónica del Perú. Según dicho operador, durante el 2016, la morosidad proveniente del impago del equipo terminal por incumplimiento de contrato y no pago de penalidad por rescisión anticipada de contrato fue 80%, es decir que por cada 100 soles de deuda de equipo de un abonado postpago que portó su número a otro operador, solo se recobraron 20 soles durante ese periodo. No contamos con información de otros operadores, pero es de esperar que la morosidad sea también importante y vaya en aumento en la medida que no se adopten medidas regulatorias correctivas en el mercado.



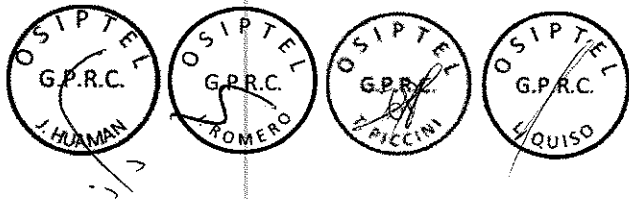
"*Externalidad de morosidad*" (*negativa*). Supongamos una conducta oportunista de un abonado (postpago o corporativo) que decide cambiarse de un operador A al operador B, no pagando el saldo de su deuda al operador A. La acción del abonado le beneficia a él y al operador B (el cual no incurre en ningún costo en brindar el acceso y aprovecha del comportamiento oportunista del abonado), pero perjudica al operador A. Es importante señalar que dicho traslado de abonado de un operador a otro podría parecer que es un traslado debido a que el segundo ofrece mejores ofertas, calidad o precio que el primer operador. Sin embargo, en nuestro ejemplo, el traslado se debe simplemente a una conducta oportunista del abonado que es aprovechada por el operador receptor, en detrimento del operador cedente, es decir hay un cambio en las cuotas de mercado entre operadores debido a un comportamiento oportunista de algunos agentes de mercado, que nada tienen que ver con méritos genuinamente competitivos, en donde un competidor aumenta cuota de mercado por méritos competitivos (menores precio, mejor calidad, más servicios, etc.).

En economía, la presencia de una externalidad puede reflejar una falla de mercado. La morosidad de deuda constituye una externalidad y el regulador puede incrementar la eficiencia económica si corrige la falla de mercado de la externalidad de morosidad, eliminando conductas oportunistas y de esta manera elevar eficiencia económica en el resultado del mercado.

Sería equivocado pensar que la morosidad entre los competidores móviles es un juego de suma cero entre operadores, es decir que lo que pierde en utilidades un competidor el otro competidor la gana. En tal caso, no sería necesaria una intervención regulatoria en el mercado porque no se afectaría la eficiencia económica. Sin embargo, **en el mediano y largo plazo, los efectos de la externalidad de morosidad no es un juego de suma cero, ya que se afectarán los niveles de penetración de smartphones en el país, es decir habrá un efecto negativo en la eficiencia económica.**

*Externalidad de morosidad (negativa) afectará las externalidades de red (positivas).*

La morosidad de equipo afecta a las decisiones de precio de los competidores móviles. Debido a que la deuda de equipos no pagada va en aumento, los operadores ya han iniciado una reducción del nivel de subsidio al aparato terminal, con lo cual se aumenta el precio del acceso al servicio, lo que redundará en una menor penetración de aparatos inteligentes en la industria. El resultado de la



externalidad de morosidad será que el número de aparatos inteligentes en el mercado sea menor al que se daría ausente la morosidad, es decir se alcanzaría un nivel de equilibrio ineficiente.

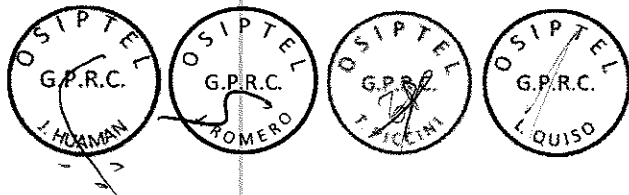
Recordemos que los operadores brindan servicios complementarios al usuario que se suscribe a su red: servicio de acceso a la red (a través de smartphones) y servicios de uso (datos, voz, video.)

Tradicionalmente, el esquema de fijación económica eficiente de precios que ha adoptado la industria móvil ha sido subsidiar el acceso (es decir, equipos) debido a la presencia de "externalidades de red (positivas) (es decir, cuando un abonado se suscribe a una red móvil, ello beneficia no solo al abonado entrante sino a todos los abonados existentes.) En todos los países en donde se ha implementado el sistema "el que llama paga", los operadores móviles han decidido de "modu propio" subsidiar el acceso al servicio, lo cual es consistente con lo señalado con la teoría económica de fijación eficiente de precios: allí donde existen externalidades de red positivas en el acceso al servicio, la regla óptima de fijación de precio es que éste esté por debajo de su costo. En este caso, la presencia de la externalidad de red ha sido corregida por los mismos operadores móviles, sin intervención del Estado.

Con el continuado avance tecnológico de las telecomunicaciones móviles y la cada vez más explosiva demanda de banda ancha de los servicios y aplicativos móviles (como los aplicativos denominados Over The Top -OTT- tipo Whatsapp, Facebook, etc.), la externalidad de red -hoy en día- debe ser entendida como la necesidad de reemplazar cada vez con mayor frecuencia los smartphones en una misma base de abonados móviles, sin importar si las líneas móviles superan al número de habitantes.

La morosidad e incobrabilidad de equipos afecta negativamente la penetración de smartphones, y pone en riesgo muchos de los beneficios de ir incrementando la penetración de banda ancha móvil en el país. Algunos de los efectos negativos ya se vienen observando en el mercado son:

- Reducción del subsidio en los equipos por parte de los operadores móviles. Esto es contrario -como se mencionó- a un esquema de fijación eficiente de precio del equipo por debajo de costo si existe una externalidad positiva de red.



- La portabilidad viene aumentando con un sesgo a abonados prepago, mientras las portaciones relativas de postpago van reduciéndose. Por otro lado, la tasa de rotación ("churn") de usuarios prepago ya era alta antes de la implementación de la portabilidad.
- La penetración actual de smartphones en Perú es baja comparada con otros países de la región. La presencia de la externalidad de la morosidad reforzará la tendencia de la baja penetración de smartphones en el Perú en comparación a los países de la región.

*Recomendación de política regulatoria.* La normativa debe obligar a que, si un abonado no ha cancelado la deuda de terminal, el operador cedente puede bloquear el uso del terminal, ya sea que el abonado quiera migrar a otro operador con o sin portabilidad. El bloqueo de terminales debido a falta de pago está permitido en varios países, destacándose en la región el caso de Chile y Colombia.

*Trato diferenciado.* Según OSIPTEL existiría un trato diferenciado de los abonados que mantienen deuda de servicio en dos circunstancias:

1. Cuando el abonado del operador A porta su número a otro operador B, pero tiene deuda de servicio con A. En tal caso, la actual legislación permite que el operador cedente suspenda el servicio por falta de pago.
2. Cuando el abonado se da de baja del operador A, pero tiene deuda de servicio. El motivo de la baja puede deberse a que el abonado simplemente corta el servicio móvil o porque desea contratar el servicio con B, y no porta su número. Aquí el abonado no ve suspendido su servicio si se da de alta con B.

De acuerdo a OSIPTEL, ambos abonados tienen un servicio de deuda de servicio pero sin embargo al abonado del caso (1) se le "castiga" con la suspensión (temporal) del servicio, mientras que el abonado en (2) no se hace merecedor a castigo alguno. Esto, según OSIPTEL, constituye un caso de tratamiento diferenciado (es decir, discriminatorio) y por lo tanto en su Propuesta reciente recomienda eliminar la "suspensión temporal" a causa de morosidad de servicio.

Sin embargo, OSIPTEL no se está comparando situaciones similares, ya que los abonados en (1) y (2) son distintos (heterogéneos). En (1), el abonado valora la portabilidad, pero al migrar, el operador A pierde mecanismos directos de cobro al abonado, lo cual hace difícil recuperación de deuda, ya que el abonado deja de ser



cliente de A y pasa ser cliente de B. La cobranza es ex - post a la portabilidad, y por tanto más difícil. Dado que dicho abonado valora en forma positiva el servicio de portabilidad, un mecanismo para que pague su deuda de servicio es justamente suspender temporalmente el servicio móvil que incluye portabilidad de número. En cambio, el abonado en (2) simplemente se da de baja, incluyendo el número, debido a que no valora en nada la portabilidad de su número.

En segundo término, en presencia de abonados heterogéneos (los que valoran y no portabilidad), la diferenciación en precios y/o condiciones es una condición necesaria para maximizar utilidades. Es decir, si existen abonados diferentes, la solución eficiente en el mercado es un tratamiento diferenciado.

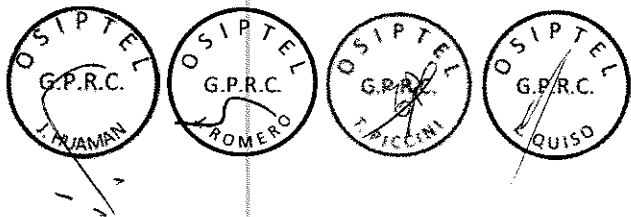
**Carta N° TDP-0847-AG-GER-18:**

Sobre el particular, quisiéramos manifestar nuestro apoyo a cualquier iniciativa de mejora del proceso de portabilidad numérica, dado que ello redundaría en el dinamismo del sector y especialmente en los consumidores. Sin embargo, vemos con mucha preocupación la problemática de incobrabilidad de deudas que está enfrentando la industria móvil, en especial respecto del incumplimiento de los compromisos de adquisición de equipos que suscriben los clientes. Esta situación que atenta contra la sostenibilidad del sector, podría enfrentarse a través de modificaciones al Reglamento de Portabilidad Numérica sin generar impacto en el dinamismo del proceso; a través de las siguientes propuestas:

**Herramientas para asegurar el cumplimiento de los compromisos de adquisición de equipo**

**a. El problema:** Hay un porcentaje importante de clientes incumple el compromiso de adquisición de equipos, a través del cual se le otorga un subsidio o un beneficio de financiamiento a cambio que se comprometa a un plazo de permanencia. Los clientes se dan a la baja, con o sin portabilidad en plazos menores a los comprometidos y no pagan la penalidad pactada. En portabilidad alrededor del 80% no paga la penalidad al plazo de 90 días. Ello genera que el modelo de subsidio de equipo haya dejado de funcionar.

Como indicamos en el punto anterior, las empresas no cuentan con herramientas comerciales eficaces para asegurar el cobro de estas acreencias porque la falta de pago de una penalidad por equipo no va a determinar que el banco deje de otorgarle un crédito a un cliente.



**b. El impacto:**

• El mercado ya está mostrando una reducción en el subsidio de terminales y migración a esquemas de financiamiento que, igual como el subsidio van a fracasar si las operadoras no cuentan con herramientas para asegurar el pago de las cuotas pendientes de equipo no pagadas. Asimismo, se han incrementado las ofertas postpago de chip sólo para evitar las pérdidas por subsidio de equipos.

• Esta situación: (i) Impactará en los avances para masificación de Smartphones, indispensables para el desarrollo de banda ancha móvil, según GSMA estamos en la cola de la Región; (ii) Impactará al cliente buen pagador porque al no contar la empresa operadora con herramientas efectivas para enfrentar sólo a los malos pagadores, la morosidad generará que todos los clientes tengan que enfrentar mayores pagos para la renovación de teléfonos; (iii) el impacto se incrementará producto de la implementación de RENTESEG norma por la cual un número importante de clientes deberá renovar su equipo móvil; (iv) Puede fomentar la informalidad y el mercado negro de terminales, dado que el cliente que no pueda acceder a los teléfonos móviles que se comercializan en el mercado formal, buscará adquirir su equipo en mercados informales que obtienen los equipos del contrabando y el hurto de terminales.

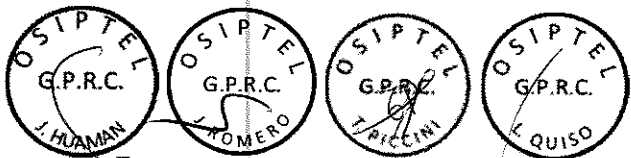
**c. La propuesta de solución:**

Hemos propuesto aplicar el modelo que se utiliza en Chile, donde la regulación evaluó que, para el adecuado funcionamiento del mercado, se requería de una herramienta para asegurar el cumplimiento de los contratos de equipo sin afectar la portabilidad numérica. Por ello se permite que, **si el cliente no cumple con pagar los compromisos asumidos por la adquisición del equipo terminal, la operadora pueda bloquear el mismo hasta que cumpla con dicha obligación:** La Resolución 1068 EXENTA de fecha de publicación 8/4/2013 establece lo siguiente:

*"Artículo 1° Las concesionarias de servicio público de telecomunicaciones estarán facultadas para bloquear los equipos terminales móviles, para su uso, en los siguientes casos:*

*[...]*

*c) En casos en que el suscriptor o usuario se encuentre en mora en el pago de los acuerdos previamente establecidos respecto del equipo terminal móvil. Las concesionarias de servicios públicos de telecomunicaciones, para estos efectos, deberán implementar un sistema de información centralizado al que todos concurrirán."*



Es decir, el cliente puede darse de baja, migrar de operadora sin problema, pero no podrá usar el equipo hasta que pague la penalidad aplicable y/o las cuotas pendientes. Así, el cliente podrá usar el servicio del operador receptor en el equipo que adquiera con éste o utilizar otro equipo que tenga a disposición. Ello puede incorporarse en el Reglamento de Portabilidad Numérica y/o las Condiciones de Uso de Servicios Públicos de Telecomunicaciones:

(i) En el artículo 13° del Reglamento de Portabilidad Numérica

**Artículo 13.- Obligaciones pendientes de pago con el Concesionario Cedente.**

*Las obligaciones de pago al término del contrato se regirán por lo dispuesto en las Condiciones de Uso, independientemente de la modalidad de pago contratada.*

*Todo abonado que ha portado su número telefónico y que tenga obligaciones económicas con el Concesionario Cedente, vencidas o no, tiene derecho, a utilizar los mismos canales que los abonados actuales de dicho Concesionario Cedente utilizan para el pago de sus respectivos servicios.*

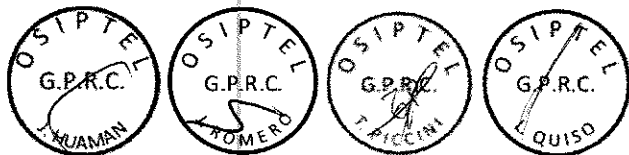
***En caso de deudas por incumplimiento del contrato de adquisición o financiamiento de equipos producto de la terminación del contrato, la empresa operadora cedente estará facultada para bloquear el equipo terminal móvil para su uso siempre y cuando informe de ello al abonado como mínimo con cinco (5) días hábiles de anticipación. Este bloqueo será aplicable en todas las redes móviles a través de un proceso de intercambio de información diario.***

(ii) En el artículo 16-A del TUE de CDU:

**Artículo 16-A.- Condiciones para la celebración de contratos adicionales**

*La empresa operadora podrá celebrar contratos adicionales para: (i) la adquisición o financiamiento de equipos terminales, y/o (ii) la recuperación de inversión realizada para el desarrollo de infraestructura específica necesaria para la prestación del servicio a un determinado abonado. El contrato de prestación del servicio es independiente del contrato adicional celebrado para la provisión del equipo terminal, salvo que la empresa operadora otorgue al abonado un beneficio económico para la adquisición o financiamiento del equipo terminal, el cual deberá encontrarse vinculado al valor de la renta fija periódica por la prestación del servicio y/o al cumplimiento del plazo de permanencia establecido en el contrato adicional. [...]*

***En caso el abonado incumpla con el referido pago la empresa operadora estará facultada para bloquear el equipo terminal móvil para su uso. Este bloqueo será***





~~aplicable en todas las redes móviles a través de un proceso de intercambio de información diario, y haya ejercido su derecho de portar su número a otra empresa operadora, se aplicará lo dispuesto en el artículo 13 del Reglamento de Portabilidad Numérica aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 166-2013-CD-OSIPTEL."~~

Si bien entendemos que este trámite involucra incrementar costos de transacción, creemos que los mismos son sustancialmente menores al proceso de suspensión del servicio en el receptor y tiene la ventaja de soportarse en un proceso ya existente en todas las operadoras móviles que es el bloqueo de equipos. Asimismo, los beneficios son importantes en un contexto en que requerimos acelerar en la masificación de smartphones.

Por todo lo expuesto, solicitamos a su representada evaluar las propuestas realizadas y en su oportunidad incorporarlas en el marco legal vigente.

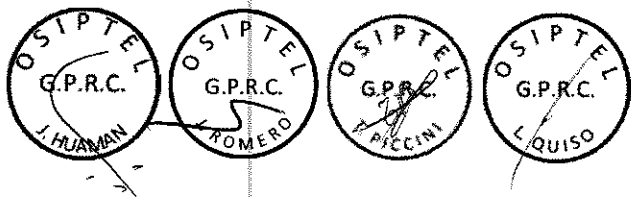
**Carta N° TDP-1075-SG-GER-18:**

Ref.: Nuestra carta TDP-0400-AG-GER-2018 y TDP-0344-AG-GER-18.

Con relación a las comunicaciones de la referencia, en las cuales solicitamos se incorpore en el Reglamento de Portabilidad Numérica o en las Condiciones de Uso de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, la posibilidad de bloqueo de equipo terminal, frente al incumplimiento de las obligaciones contraídas por el abonado en el contrato de adquisición y/o financiamiento de equipo terminal.

Sobre el particular, quisiéramos complementar nuestros comentarios respecto de la factibilidad legal de intervención del OSIPTEL en la regulación relacionada al equipo terminal. Al respecto, en distintas oportunidades OSIPTEL y el MTC ha considerado viable legamente intervenir en aspectos contractuales relacionados a la venta de equipos terminales entre la empresa operadora y el usuario de servicios públicos de telecomunicaciones, como son:

- Regulación sobre condiciones de comercialización de equipos terminales: Mediante Resolución 138-2014-CD/OSIPTEL, el OSIPTEL prohíbe a las operadoras "comercializar equipos terminales que tengan alguna restricción de acceso a la red de otro operador, encontrándose prohibida de realizar prácticas que impliquen la comercialización de equipos con restricciones de acceso a través



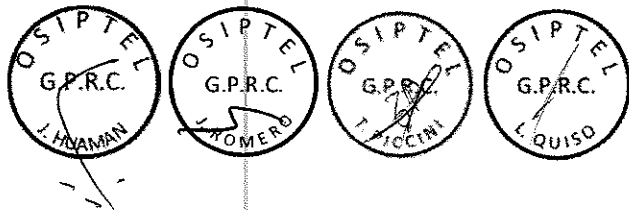
de terceros". Asimismo, obliga a la empresa operadora a desbloquear los equipos que ya habían sido materia de venta de manera previa a la norma.

- Regulación respecto del contrato de adquisición y financiamiento de equipos: OSIPTEL reguló las condiciones que debían contener dichos contratos, incluyendo el cálculo de la penalidad en caso de incumplimiento del contrato por parte del abonado.

OSIPTEL sustenta estas medidas en que "Las Condiciones de Uso establecen los derechos y obligaciones que corresponden a las empresas operadoras, abonados y usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, tanto al momento de la contratación del servicio, durante la provisión del mismo, así como al término de la relación contractual." En esa línea, el OSIPTEL consideró "pertinente establecer determinadas condiciones en la celebración de los contratos adicionales, específicamente cuando esta relación contractual culmina, a efectos que no se mantengan las barreras de salida significativas que se presentan en los mercados de los servicios públicos móviles." OSIPTEL consideró que estas reglas iban a tener "un importante impacto en el bienestar de los consumidores; tanto directo como indirecto; el efecto directo es la reducción de los costos y los plazos al cambiar de operador, mientras que el indirecto es la dinamización mercado, lo que nos conduce a la reducción de las rentas y pagos que realizan los usuarios".

Lo cierto es que, las medidas adoptadas si bien eliminaron cualquier barrera de salida existente, dejaron al operador sin herramientas para poder asegurar el cobro de las penalidades de equipos, salvo por las dispuestas en el artículo 13 del Reglamento de Portabilidad Numérica, que ahora se pretende eliminar. En ese contexto, considerando que la actuación del Regulador: (i) debe ser integral para garantizar un mercado de telecomunicaciones sostenible y competitivo; y, (ii) comprende la regulación tanto de derechos y obligaciones de las empresas operadoras, como de los abonados de servicios públicos de telecomunicaciones; creemos que la intervención que hemos solicitado no sólo es viable legalmente y sigue la línea de intervenciones previas del regulador, sino que resulta imprescindible para asegurar un modelo de adquisición de equipos sin barreras de salidas, pero que a su vez no genere distorsiones que perjudiquen al usuario que cumple con sus obligaciones contractuales.

Esa línea fue la seguida por el Regulador chileno cuando decidió regular el contrato de adquisición de equipos y levantar el bloqueo masivo de equipos, permitiendo



como excepción a las operadoras bloquear el mismo cuando en el supuesto en que el abonado incumpla sus obligaciones contractuales, asegurándose que dicho bloqueo aplique a todas las operadoras y no sólo a los competidores de la empresa que ordena el bloqueo.

Por lo expuesto, reiteramos la necesidad de regular el bloqueo de equipos en caso de incumplimiento del contrato de adquisición de equipos por parte del abonado.

**5G AMERICAS**

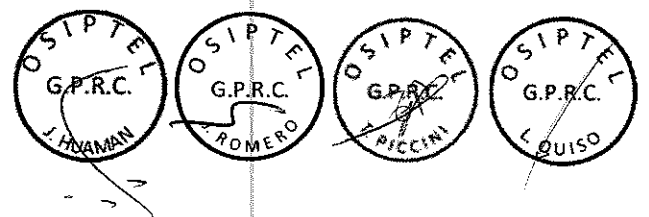
La organización que represento ha estudiado el documento titulado "Proyecto de modificación del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija" publicado por OSIPTEL. Con motivo de los cambios sugeridos al Artículo 13<sup>39</sup> del proyecto que está en proceso de consulta, 5G Americas expresa su preocupación antes los términos normativos presentados al considerar que según han sido delineados desincentivarán los esquemas de subsidios a equipos terminales móviles provistos por operadores y que permiten adoptar nueva tecnología a estratos poblacionales de menor poder adquisitivo.

5G Americas reconoce la importancia de las acciones encaminadas a fomentar la libre competencia en mercados móviles. Sin embargo, es importante que toda decisión regulatoria que se adopte para el sector de telecomunicaciones garantice el crecimiento sostenible de nuevos servicios. Sobre todo en un sector tan importante como el de telecomunicaciones inalámbricas que exige altos niveles de inversión para garantizar el despliegue y oferta de tecnología de punta en el mercado.

El crecimiento sostenible del mercado permite a los operadores acelerar la innovación de sus redes y servicios, lo que a su vez logra mejorar el posicionamiento regional del Perú en disponibilidad de nuevas tecnologías como, por ejemplo, el lanzamiento de LTE Avanzado. Esta tecnología aterriza en el país antes de ser desplegada por muchos operadores de Canadá, Estados Unidos o Europa y mucho antes que en mercados tradicionalmente innovadores de América Latina como Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica y Uruguay.

Con relación al comentario, se debe reiterar la posición del OSIPTEL efectuada en respuesta a los comentarios formulados por AMÉRICA MÓVIL, ASIET y TELEFÓNICA.

<sup>39</sup> Establece que "Todo abonado que ha portado su número telefónico y que tenga obligaciones económicas con el Concesionario Cedente, vencidas o no, tiene derecho, a utilizar los mismos canales que los abonados actuales de dicho Concesionario Cedente utilizan para el pago de sus respectivos servicios".



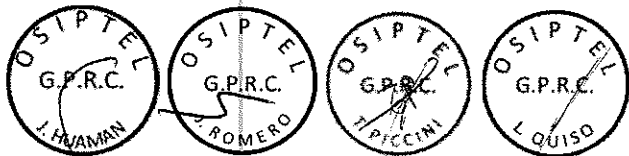
El crecimiento sostenible también incluye condiciones que permitan a los operadores móviles tener herramientas para el control de la morosidad. Esto está no sólo en el interés de la industria, sino de la sociedad en el contexto de la reducción de la brecha digital. La evolución del sector de servicios móviles apunta a que el dispositivo que utilice el usuario sea el que define cuales son los servicios a los que puede aspirar a utilizar y cuales, debido a la generación del terminal, tiene vedados.

Si el régimen de portabilidad numérica crea incentivos para incumplir con las condiciones contractuales de financiamiento de equipos, la morosidad en el pago de dispositivos móviles se incrementará en el mercado lo que a su vez desincentivaría a los operadores móviles del mercado a implementar esquemas comerciales para la adquisición o renovación de equipos, como pueden ser subsidios o bonificaciones.

La presencia de estos esquemas es necesaria si el objetivo es impulsar la masificación de teléfonos inteligentes que permitan a los consumidores peruanos utilizar aplicaciones avanzadas que van desde servicios de bancarización hasta servicios educativos gratuitos que contribuyen al desarrollo personal. Cualquier medida que desincentive el subsidio de dispositivos modernos se traduciría en un retraso en la adopción de nuevas tecnologías lo que a futuro podría representar un atraso en la adopción de las denominadas tecnologías de 5G, las cuales deberían tener sus primeros lanzamientos globales durante la segunda mitad de 2018.

Cualquier reducción o eliminación de subsidios en el precio de teléfonos móviles tendría como consecuencia que la penetración de estos equipos se mantenga rezagada en Perú con respecto a otros países de Latinoamérica. Esto a su vez, incrementaría las brechas digitales existentes al dividir la población entre aquellos que pueden acceder a servicios avanzados y quienes tienen que conformarse con servicios de mensajería, chat o telefonía.

5G Americas alerta que este panorama podría resultar en un crecimiento de la economía informal. Algunos segmentos de la población que no puede costear un teléfono inteligente nuevo se trasladaría a mercados informales en busca de mejores precios. Estas alternativas tienen negativo impacto en la sociedad y en el Estado, pues estos canales no pagan impuestos y se fomenta el hurto de celulares, así como el mercado negro de smartphones en la región.



Como organización, nos preocupa que en el país se presente un incremento en la morosidad de créditos al consumo, particularmente en el mercado móvil peruano por factores como la fuga de terminales e impago de compromisos de adquisición de equipos. Desde nuestra perspectiva, resaltamos que el consumidor es el principal perdedor en este escenario.

Datos de la consultora internacional Counterpoint Research<sup>40</sup> mencionan que para el 3T17 los teléfonos inteligentes constituían el 77% de todos los dispositivos nuevos que llegaban a este mercado. Sin embargo, la consultora también ha detectado una caída en los niveles de subsidio en los teléfonos inteligentes disponibles para clientes del esquema de facturación prepago<sup>41</sup>.

Es evidente que los métodos de cobranza tradicionales no son suficientes, por lo que se requiere la intervención del regulador para impedir que esta dinámica resulte en un círculo vicioso que afecte a la industria, los consumidores y la sociedad.

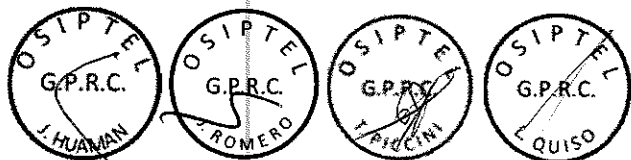
Por estas razones, 5G Americas solicita que el marco normativo vigente en Perú otorgue a los operadores móviles las herramientas adecuadas para el manejo de la morosidad de equipos terminales, como las implementadas en el marco regulatorio de Chile, que permite bloquear equipos frente a un incumplimiento de pago del dispositivo por parte del consumidor.

Concretamente, en Chile la Resolución 1068 Exenta publicada 8 de abril de 2013<sup>42</sup> indica en su artículo 1° que *“Las concesionarias de servicio público de telecomunicaciones estarán facultadas para bloquear los equipos terminales móviles”* para su uso en casos como el de su apartado C, en el cual *“el suscriptor o usuario se encuentre en mora en el pago de los acuerdos previamente establecidos respecto del equipo terminal móvil”*.

<sup>40</sup> Counterpoint Research, “Huawei Surpasses Samsung as Number One Player in Peru” Accedido el 30 de enero de 2018: <https://www.counterpointresearch.com/huawei-surpasses-samsung-number-one-player-peru/>

<sup>41</sup> Entrevista a Tina Lu, Consultora Sr. de Counterpoint Research. Correo: [tina@counterpointresearch.com](mailto:tina@counterpointresearch.com)

<sup>42</sup> Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Subsecretaría de Telecomunicaciones, Chile. Resolución que Regula el Bloqueo de Equipos Terminales Móviles de Servicios de Telecomunicaciones en Situaciones Especiales. Accedido el 30 de enero de 2018: <http://bit.ly/2DTdqqp>



Por su parte, la normativa mexicana indica en la Regla 14 del Acuerdo del IFT<sup>43</sup> sobre portabilidad del 12 de noviembre de 2014 que *“la Portabilidad no exentará a los Usuarios de cumplir con sus obligaciones contractuales, entre las que se incluyen de manera enunciativa mas no limitativa, la devolución de equipos que no sean de su propiedad; el pago de cargos pendientes y las penalizaciones que se deriven de la cancelación anticipada que, en su caso, hubieren convenido en el contrato con el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones desde el que porta su número”*.

En Colombia, la Resolución 5111 de 2017 indica en su artículo 2.1.17.4<sup>44</sup> que *“la portación del número no se hará efectiva a menos que el usuario haya pagado todas las obligaciones únicamente asociadas al servicio cuyo plazo se encuentre vencido al momento de presentar la solicitud. Esto sin perjuicio de las demás sumas que se puedan generar hasta que se produzca la portación de su número”*.

Estas prácticas se observan también en la regulación de países de América del Norte. En Estados Unidos, la Comisión Federal de Comunicaciones<sup>45</sup> (FCC) establece en las guías para consumidores que antes de portar su número deben considerar algunas obligaciones. Entre ellas, la FCC enumera la revisión del contrato, ya que el acuerdo puede incluir montos por terminación anticipada o saldos excepcionales.

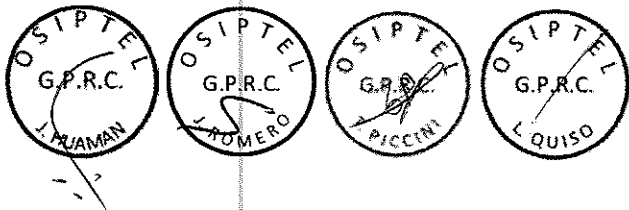
De manera similar, en Canadá la guía de portabilidad de Comisión de Radio, Televisión y Telecomunicaciones<sup>46</sup> (CRTC) establece que el usuario tiene la obligación de finalizar cualquier pago o resolver cualquier asunto pendiente con el proveedor actual antes de portar su número. Los usuarios con contrato pueden estar sujetos además al cumplimiento de cláusulas de terminación y saldos excepcionales.

<sup>43</sup> Instituto Federal de Telecomunicaciones, México. “ACUERDO mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emite las Reglas de Portabilidad Numérica y modifica el Plan Técnico Fundamental de Numeración, el Plan Técnico Fundamental de Señalización y las especificaciones operativas para la implantación de portabilidad de números geográficos y no geográficos”. Accedido el 30 de enero de 2018: <http://bit.ly/1JWtnZv>

<sup>44</sup> Comisión de Regulación de Comunicaciones, Colombia. Resolución No. 2355 de 2011, “Por la cual se establecen las condiciones para la implementación y operación de la Portabilidad Numérica para telefonía móvil en Colombia”. Accedido el 30 de enero de 2018: <http://bit.ly/2ErepPt>

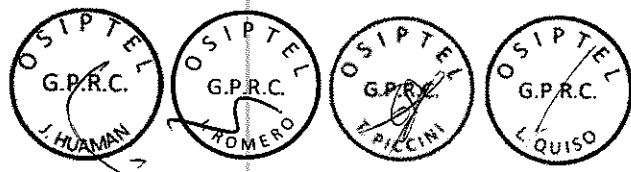
<sup>45</sup> Federal Communications Commission, Consumer and Governmental Affairs Bureau, Estados Unidos. “Porting: Keeping Your Phone Number When You Change Providers” Accedido el 30 de enero de 2018: <http://bit.ly/2s1saSL>

<sup>46</sup> Canadian Radio-television and Telecommunications Commission, Canadá. “Switch Providers and Keep your Number”. Accedido el 30 de enero de 2018: <http://bit.ly/2EsC4zj>



<p>En Europa, la Oficina de Comunicaciones del Reino Unido<sup>47</sup> (OFCOM) ha generado actualizaciones para su Condición General 18 (portabilidad numérica), en la que concluye que los operadores deben generar procesos estandarizados para detectar y desincentivar la morosidad para asegurar además que los consumidores tomen en cuenta que portar un número no los excluye de cumplir con sus obligaciones contractuales con su proveedor de servicio.</p> <p>5G Americas agradece al OSIPTEL la atención concedida para acercar su visión sobre temas relacionados con el desarrollo de las telecomunicaciones.</p>	
<p><b>Artículo 14</b></p>	<p><b>Versión Final del Artículo 14</b></p>
<p><b>Contratación por la prestación del servicio con el Concesionario Receptor.</b></p> <p>El Concesionario Receptor debe suscribir un contrato por la prestación del servicio con el abonado, en todos los casos de manera previa al registro de la solicitud de portabilidad en el Registro de Solicitud de Portabilidad.</p> <p>En el caso del servicio público móvil, la contratación del servicio está sujeta a la existencia de facilidades técnicas en la red del Concesionario Receptor. En estos casos, la eficacia del contrato estará condicionada a que la solicitud de portabilidad sea considerada procedente por el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, por lo que su plazo se computa desde la fecha en que se ejecute la habilitación del número telefónico móvil por el Concesionario Receptor.</p> <p>En el caso del servicio de telefonía fija, la contratación del servicio podrá realizarse con anterioridad a la verificación de la existencia de facilidades técnicas en la red del Concesionario Receptor. En estos casos, la eficacia del contrato está condicionada a que las facilidades técnicas efectivamente existan y se ejecute la habilitación del número telefónico fijo por el Concesionario Receptor, por lo que el plazo del contrato se computa desde la fecha de la referida habilitación.</p>	<p><b>Contratación por la prestación del servicio con el Concesionario Receptor.</b></p> <p>El Concesionario Receptor <b>debe celebrar</b> un contrato por la prestación del servicio con el abonado, en todos los casos de manera previa al registro de la solicitud de portabilidad en el Registro de Solicitud de Portabilidad.</p> <p><b>El Concesionario Receptor debe incluir en el contrato de prestación del servicio celebrado con el abonado el número o la relación de números telefónicos sujetos a la solicitud de la portabilidad numérica.</b></p> <p>En el caso del servicio público móvil, la contratación del servicio está sujeta a la existencia de facilidades técnicas en la red del Concesionario Receptor. En estos casos, la eficacia del contrato <b>está</b> condicionada a que la solicitud de portabilidad sea considerada procedente por el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, por lo que su plazo se computa desde la fecha en que se ejecute la habilitación del número telefónico móvil por el Concesionario Receptor.</p> <p>En el caso del servicio de telefonía fija, la contratación del servicio <b>puede</b> realizarse con anterioridad a la verificación de la existencia de facilidades técnicas en la red del Concesionario Receptor. En estos casos, la eficacia del</p>

<sup>47</sup> Office of Communications, Reino Unido. "Telephone number portability for consumers switching suppliers". Accedido el 30 de enero de 2018: <http://bit.ly/2DOAc2z>



La modalidad de pago contratada con el Concesionario Cedente no condiciona la modalidad de pago que será contratada con el Concesionario Receptor. Cualquier evaluación que el Concesionario Receptor considere necesaria realizar para asegurarse que el solicitante es efectivamente el abonado titular del número telefónico a portar o para verificar el cumplimiento de los requisitos o condiciones para la contratación del servicio podrá efectuarse con anterioridad a la celebración del contrato, acorde con las Condiciones de Uso. Para tal efecto, el Concesionario Receptor podrá requerir la documentación que le otorgue una mayor seguridad.

Para la contratación del servicio de telefonía fija será de aplicación lo establecido en el artículo 4 de las Condiciones de Uso.

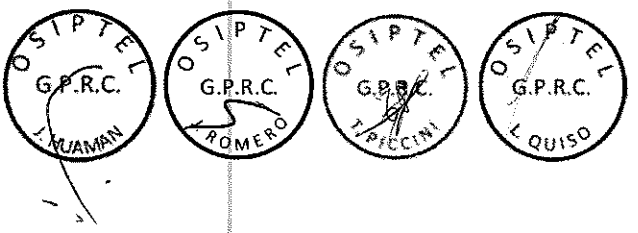
contrato está condicionada a que las facilidades técnicas efectivamente existan y se ejecute la habilitación del número telefónico fijo por el Concesionario Receptor, por lo que el plazo del contrato se computa desde la fecha de la referida habilitación.

La modalidad de pago contratada con el Concesionario Cedente no condiciona la modalidad de pago que **es** contratada con el Concesionario Receptor. Cualquier evaluación que el Concesionario Receptor considere necesaria realizar para asegurarse que el solicitante es efectivamente el abonado titular del número telefónico a portar o para verificar el cumplimiento de los requisitos o condiciones para la contratación del servicio **debe** efectuarse con anterioridad a la celebración del contrato, acorde con las Condiciones de Uso. Para tal efecto, el Concesionario Receptor **puede** requerir la documentación que le otorgue una mayor seguridad.

Para la contratación del servicio de telefonía fija **es** de aplicación lo establecido en el artículo 4 de las Condiciones de Uso.

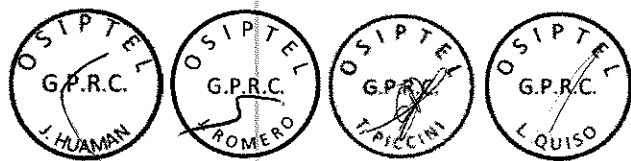
**Comentarios de los interesados al Artículo 14**

<b>Empresa / Entidad</b>	<b>Posición del OSIPTEL</b>
<p>No se presentaron comentarios.</p>	<p>Se ha tomado conocimiento, de que algunos abonados contratan el servicio con una empresa operadora sin saber que están portando el número telefónico que tienen con otra empresa operadora, aduciendo que no les fue informado que estaban dentro de un proceso de portabilidad numérica.</p> <p>Al respecto, considerando que se está flexibilizando la forma en presentar la solicitud de portabilidad, y a efectos de darle las seguridades del caso a los abonados que portan su número telefónico, se está precisando que el contrato de prestación del servicio celebrado con la empresa operadora incluya el número o la relación de números telefónicos sujetos a la solicitud de la portabilidad numérica.</p>

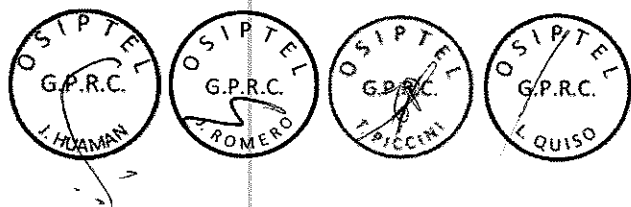




Artículo 18	Versión Final del Artículo 18
<p><b>Información a ser suministrada al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal.</b>  Los Concesionarios Fijos y Móviles deben permitir al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal la consulta en línea que le permita validar que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) El número telefónico a portar corresponda al Concesionario Cedente.</li> <li>(ii) El número telefónico a portar corresponda a la modalidad de pago contratada.</li> <li>(iii) El número telefónico a portar corresponda al documento legal de identificación.</li> <li>(iv) El número telefónico a portar corresponda al tipo de servicio.</li> <li>(v) El número telefónico a portar, a la fecha de presentación de la solicitud de portabilidad, no se encuentre suspendido por mandato judicial, por deuda, por declaración de insolvencia, por uso indebido del servicio o por uso prohibido.</li> <li>(vi) El número telefónico a portar, a la fecha de presentación de la solicitud de portabilidad, no se encuentre con deuda exigible, respecto al último recibo emitido por el Concesionario Cedente.</li> <li>(vii) El número telefónico a portar, a la fecha de presentación de la solicitud de portabilidad, no cuente con una relación contractual con el Concesionario Cedente por haberse dado de baja y no esté dentro del plazo de treinta (30) días calendario posteriores a la terminación del contrato.</li> <li>(viii) La fecha en que el número telefónico del servicio a portar ha sido activado en la red del Concesionario Cedente.</li> <li>(ix) <b>El número telefónico a portar, a la fecha de presentación de la solicitud de portabilidad, tiene al menos dos (02) meses de servicio en la red del</b></li> </ul>	<p><b>Información a ser suministrada al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal.</b>  Los Concesionarios Fijos y Móviles deben permitir al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal la consulta en línea que le permita validar que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) El número telefónico a portar corresponda al Concesionario Cedente.</li> <li>(ii) El número telefónico a portar corresponda a la modalidad de pago contratada.</li> <li>(iii) El número telefónico a portar corresponda al documento legal de identificación.</li> <li>(iv) El número telefónico a portar corresponda al tipo de servicio.</li> <li>(v) El número telefónico a portar, a la fecha de presentación de la solicitud de portabilidad, no se encuentre suspendido por mandato judicial, por deuda, por declaración de insolvencia, por uso indebido del servicio o por uso prohibido.</li> <li>(vi) El número telefónico a portar, a la fecha de presentación de la solicitud de portabilidad, no se encuentre con deuda exigible respecto al último <b>recibo vencido</b> con el Concesionario Cedente.</li> <li>(vii) El número telefónico a portar, a la fecha de presentación de la solicitud de portabilidad, no cuente con una relación contractual con el Concesionario Cedente por haberse dado de baja y no esté dentro del plazo de treinta (30) días calendario, posteriores a la terminación del contrato.</li> <li>(viii) La fecha en que el número telefónico del servicio a portar ha sido activado en la red del Concesionario Cedente.</li> </ul>



<p><b>Concesionario Cedente, desde la fecha de habilitación del número telefónico.</b></p> <p>Los Concesionarios Fijos y Móviles son responsables de la veracidad de la información enviada al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal.</p>	<p><b>(ix) El número telefónico a portar, a la fecha de presentación de la solicitud de portabilidad, tiene al menos un (1) mes de servicio en la red del Concesionario Cedente, desde la fecha de habilitación del número telefónico.</b></p> <p>Los Concesionarios Fijos y Móviles son responsables de la veracidad de la información enviada al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal.</p>
<p><b>Comentarios de los interesados al Artículo 18</b></p>	
<p><b>Empresa / Entidad</b></p>	<p><b>Posición del OSIPTEL</b></p>
<p><b>ICONECTIV</b></p> <p>Actualmente, el "Temporizador de Restricción de Portación Subsiguiente" está fijado en 60 días calendario para Móvil y Fijo. Es configurable a través de la GUI Admin.</p>	<p>A efectos de reducir la práctica oportunista de algunos abonados que contratan el servicio y portan su número telefónico sin experimentar la prestación del servicio de su empresa operadora, se establece que la primera portación pueda ser realizada cuando el abonado tenga al menos un (1) mes de servicio en la red del Concesionario Cedente. En ese sentido, el Administrador de la Base de Datos de Portabilidad Numérica deberá validar esta información con el concesionario cedente que corresponda. De otro lado, a fin de implementar reglas iguales para el ejercicio del derecho a la portabilidad numérica, este plazo se está haciendo extensivo entre las portaciones de un mismo número telefónico.</p> <p>Se está modificando el literal (vi) a efectos de hacer referencia al "recibo vencido", en vez de "recibo emitido", considerando la posición del OSIPTEL sustentada en el artículo 4°- Derecho a la portabilidad.</p>
<p><b>Artículo 20</b></p>	<p><b>Versión Final del Artículo 20</b></p>
<p><b>Consulta previa de la solicitud de portabilidad.</b> El Concesionario Receptor puede ofrecer la posibilidad de realizar una consulta previa de la procedencia de la solicitud de portabilidad a ser presentada por un abonado.</p>	<p><b>Consulta previa de la solicitud de portabilidad.</b> El Concesionario Receptor puede ofrecer la posibilidad de realizar una consulta previa de la procedencia de la solicitud de portabilidad a ser presentada por un abonado.</p>



La consulta previa de la solicitud de portabilidad puede ser presentada por el abonado en forma presencial, en el mismo horario de atención que los Concesionarios Fijos y Móviles utilizan en las Oficinas o Centros de Atención al Cliente para la prestación de sus distintos servicios, o por teléfono en el mismo horario que los Concesionarios Fijos y Móviles emplean para sus respectivos servicios de información y asistencia telefónica según lo dispuesto por el artículo 37 de las Condiciones de Uso. El Concesionario Receptor es el responsable del correcto registro de la consulta previa en el Registro de Consulta Previa; así también, asume la responsabilidad de evitar que sea registrada de manera indebida en el Registro de Solicitud de Portabilidad.

El Concesionario Receptor debe registrar en el Registro de Consulta Previa de la Solicitud de Portabilidad la siguiente información:

- (i) Fecha de la consulta.
- (ii) Tipo y número de documento legal de identificación.
- (iii) Tipo de servicio.
- (iv) Número o números a portar.
- (v) Concesionario Cedente.
- (vi) Concesionario Receptor.
- (vii) Modalidad de contratación con el Concesionario Cedente.

El Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal evalúa que:

- (i) El número telefónico consultado no cuente con una solicitud de portabilidad previa en trámite.
- (ii) El número telefónico consultado no se encuentre dentro del periodo mínimo entre cada solicitud de portabilidad.
- (iii) El número telefónico consultado corresponde al tipo de servicio que brinda el Concesionario Receptor.

El Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal consultará en línea al Concesionario Cedente si:

- (i) El número telefónico consultado corresponde al Concesionario Cedente.

La consulta previa de la solicitud de portabilidad puede ser presentada por el abonado en forma presencial, en el mismo horario de atención que los Concesionarios Fijos y Móviles utilizan en las Oficinas o Centros de Atención al Cliente para la prestación de sus distintos servicios, **o en forma no presencial al menos** en el mismo horario que los Concesionarios Fijos y Móviles emplean para sus respectivos servicios de información y asistencia telefónica según lo dispuesto por el artículo 37 de las Condiciones de Uso. El Concesionario Receptor es el responsable del correcto registro de la consulta previa en el Registro de Consulta Previa; así también, asume la responsabilidad de evitar que sea registrada de manera indebida en el Registro de Solicitud de Portabilidad.

El Concesionario Receptor debe registrar en el Registro de Consulta Previa de la Solicitud de Portabilidad la siguiente información:

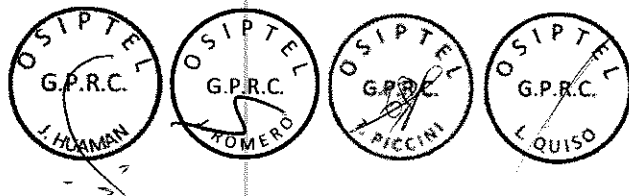
- (i) Fecha de la consulta.
- (ii) Tipo y número de documento legal de identificación.
- (iii) Tipo de servicio.
- (iv) Número o números a portar.
- (v) Concesionario Cedente.
- (vi) Concesionario Receptor.
- (vii) Modalidad de contratación con el Concesionario Cedente.

El Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal evalúa que:

- (i) El número telefónico consultado no cuente con una solicitud de portabilidad previa en trámite.
- (ii) El número telefónico consultado no se encuentre dentro del periodo mínimo entre cada solicitud de portabilidad.
- (iii) El número telefónico consultado corresponde al tipo de servicio que brinda el Concesionario Receptor.

El Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal consulta en línea al Concesionario Cedente si:

- (i) El número telefónico consultado corresponde al Concesionario Cedente.



- (ii) El número telefónico consultado corresponde a la modalidad de pago contratada.
- (iii) El número telefónico consultado corresponde al documento legal de identificación.
- (iv) El número telefónico consultado corresponde al tipo de servicio.
- (v) El número telefónico consultado, a la fecha de realizada la consulta, no se encuentre con el servicio suspendido por mandato judicial, por deuda, por declaración de insolvencia, por uso indebido del servicio o por uso prohibido.
- (vi) El número telefónico consultado, a la fecha de realizada la consulta, no se encuentre con deuda exigible, respecto al último recibo emitido por el Concesionario Cedente.
- (vii) El número telefónico consultado, a la fecha de realizada la consulta, no cuente con una relación contractual con el Concesionario Cedente por haberse dado de baja y no esté dentro del plazo de treinta (30) días calendario posteriores a la terminación del contrato.

La respuesta a esta consulta debe ser enviada por el Concesionario Cedente en un plazo no mayor de **dos (2) minutos**. De ser procedente la consulta previa, el Concesionario Cedente debe incluir la información de la fecha de activación del número telefónico en el servicio objeto de la consulta. De presentar alguna objeción el Concesionario Cedente debe indicar el motivo de la misma

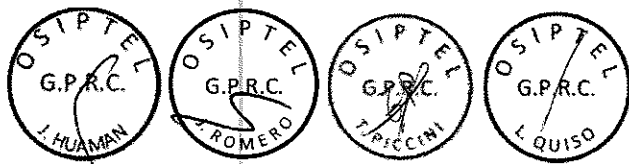
**La objeción del Concesionario Cedente debe incluir la información de la fecha de activación del número telefónico en el servicio objeto de la consulta, excepto en los casos en que la objeción se sustente en que: (a) el número telefónico consultado no le corresponda, o (b) el número telefónico consultado no corresponda al documento legal de identificación del abonado. En el caso de que la objeción sea por deuda respecto al último recibo emitido, debe indicar el monto adeudado y la fecha de vencimiento del recibo.**

El Concesionario Cedente es responsable de la veracidad de la información enviada al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal.

- (ii) El número telefónico consultado corresponde a la modalidad de pago contratada.
- (iii) El número telefónico consultado corresponde al documento legal de identificación.
- (iv) El número telefónico consultado corresponde al tipo de servicio.
- (v) El número telefónico consultado, a la fecha de realizada la consulta, no se encuentre con el servicio suspendido por mandato judicial, por deuda, por declaración de insolvencia, por uso indebido del servicio o por uso prohibido.
- (vi) El número telefónico consultado, a la fecha de realizada la consulta, no se encuentre con deuda exigible respecto al último **recibo vencido** con el Concesionario Cedente.
- (vii) El número telefónico consultado, a la fecha de realizada la consulta, no cuente con una relación contractual con el Concesionario Cedente por haberse dado de baja y no esté dentro del plazo de treinta (30) días calendario posteriores a la terminación del contrato.

**(viii) El número telefónico consultado, a la fecha de realizada la consulta, tiene al menos un (1) mes de servicio en la red del Concesionario Cedente, desde la fecha de habilitación del número telefónico.**

La respuesta a esta consulta debe ser enviada por el Concesionario Cedente en un plazo no mayor de **dos (2) minutos**. De ser procedente la consulta previa, el Concesionario Cedente debe incluir la información de la fecha de activación del número telefónico en el servicio objeto de la consulta, **y cuando dicho número se encuentre vinculado a un contrato adicional para la adquisición o financiamiento de equipo terminal móvil, debe incluir además la fecha de terminación del referido contrato adicional.** De presentar alguna objeción el Concesionario Cedente debe indicar el motivo de la misma.



Si el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal verifica el incumplimiento de algunos de los supuestos anteriormente señalados comunica al Concesionario Receptor que la portabilidad numérica sobre el número telefónico consultado será rechazada, caso contrario indica que la portabilidad numérica sobre el número telefónico consultado es procedente.

El Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal comunica la respuesta sobre el número telefónico consultado al Concesionario Receptor en un plazo no mayor de **un (1) minuto** de haber recibido la respuesta de parte del Concesionario Cedente, a fin de que el Concesionario Receptor proceda a comunicárselo al abonado.

**La objeción del Concesionario Cedente debe incluir la información de la fecha de activación del número telefónico en el servicio objeto de la consulta, y cuando dicho número se encuentre vinculado a un contrato adicional para la adquisición o financiamiento de equipo terminal móvil, debe incluir además la fecha de terminación del referido contrato adicional; excepto en los casos en que la objeción se sustente en que: (a) el número telefónico consultado no le corresponda, o (b) el número de identificación del abonado.** En el caso de que la objeción sea por deuda respecto al último recibo **vencido**, debe indicar el monto adeudado y la fecha de vencimiento del recibo.

El Concesionario Cedente es responsable de la veracidad de la información enviada al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal.

Si el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal verifica el incumplimiento de algunos de los supuestos anteriormente señalados comunica al Concesionario Receptor que la portabilidad numérica sobre el número telefónico consultado será rechazada, caso contrario indica que la portabilidad numérica sobre el número telefónico consultado es procedente.

El Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal comunica la respuesta sobre el número telefónico consultado al Concesionario Receptor en un plazo no mayor de **un (1) minuto** de haber recibido la respuesta de parte del Concesionario Cedente, a fin de que el Concesionario Receptor proceda a comunicárselo al abonado.

**Comentarios de los interesados al Artículo 20**

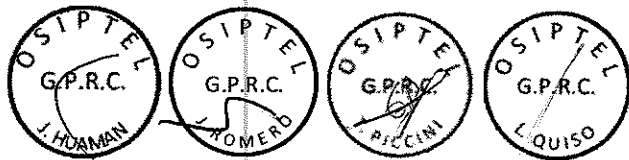
**Empresa / Entidad**

**Posición del OSIPTEL**

**ICONECTIV**

Respecto al literal: *(vii) El Concesionario Receptor envía una Consulta Previa al Concesionario Cedente. El Concesionario Cedente debe responder en un plazo no mayor de 2 minutos.*

El marco normativo vigente, establece que la respuesta del Concesionario Cedente a la Consulta Previa debe ser enviada en un plazo no mayor de **cinco (5) minutos**. Al respecto, se está procediendo a modificar este plazo máximo de respuesta a efectos de que esté en línea con las especificaciones del sistema implementado.



Actualmente, la "Respuesta del Concesionario Cedente" para Móvil y Fijo está fijada en dos (2) minutos. Es configurable a través de la GUI Admin.

Respecto a: **la objeción del Concesionario Cedente debe incluir la información de la fecha de activación del número telefónico en el servicio objeto de la consulta, excepto en los casos en que la objeción se sustente en que: (a) el número telefónico consultado no le corresponda, o (b) el número telefónico consultado no corresponda al documento legal de identificación del abonado.**

Actualmente, el mensaje CPOCC del Concesionario Cedente al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal (ABDCP) no incluye "Fecha de Activación" (FechaActivacion). Ahora, este sería un campo Condicional agregado a este mensaje. Si esto es correcto, implica un cambio en la interfaz.

Respecto a que: *en el caso de que la objeción sea por deuda respecto al último recibo emitido, debe indicar el monto adeudado y la fecha de vencimiento del recibo.*

*Al recibir la respuesta a la Consulta Previa del Concesionario Cedente, el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal debe reenviar la respuesta al Concesionario Receptor en un plazo no mayor de 1 minuto.*

A.) Esto es configurable por el Administrador editando el archivo product.properties.

## AMERICA MOVIL

### Carta DMR/CE/N° 152/18:

Sobre el particular, aprovechamos la oportunidad para solicitar a vuestro Despacho se sirva precisar los códigos de "tipos de rechazos" asociados a las causales descritas en el artículo bajo análisis, en ese sentido, preliminarmente hemos logrado asociar las causales contempladas en el proyecto con los códigos REC01ABD04, REC01ABD05 Y REC01ABD07.

Es por dicha razón que mucho agradeceremos se sirva precisar lo antes señalado con la finalidad de contar con la predictibilidad necesaria para efectuar los cambios necesarios en nuestros sistemas.

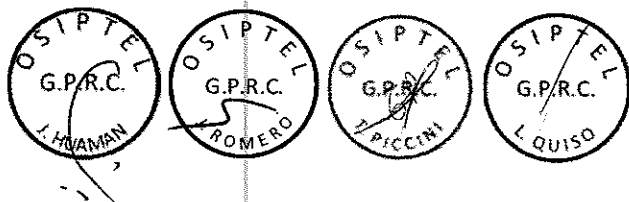
Se está procediendo a proporcionar información de la fecha de activación en otros supuestos además de la Consulta Previa Procedente, como por ejemplo la Consulta Previa rechazada, la Solicitud de Portabilidad Procedente y la Solicitud de Portabilidad Rechazada. Esta información ayudará al concesionario a definir el plan comercial a ser ofrecido al abonado, entre otros. Sin embargo, esta información no se brindará si el número telefónico no pertenece al abonado que solicita la portabilidad. Adicionalmente, en caso de corresponder, el Concesionario Cedente también proporcionará la información del tiempo que le falta al abonado para concluir su contrato de permanencia de equipo terminal.

La obligación de brindar la información del monto adeudado y la fecha de vencimiento del recibo, en caso de que la objeción sea por deuda respecto al último recibo, ya está vigente y no es producto de la presente modificación.

El plazo de 1 minuto para que el Administrador de respuesta al Concesionario Receptor, es un plazo máximo. El Administrador de la Base de Datos de Portabilidad debe considerar las especificaciones técnicas que son parte de su contrato que establecen un plazo menor para dar respuesta al Concesionario Receptor que es de 30 segundos.

Los códigos de rechazos han sido revisados en su oportunidad con los técnicos de su empresa, cuando se implementó el sistema con el actual Administrador de la Base de Datos de Portabilidad. Consideramos, que en una norma de carácter general no se incluye esta información de carácter operativo.

En todo caso, en el Sistema de la GUI, al cual cada operador tiene acceso se encuentra la información detallada de los distintos códigos de rechazo:



**Carta DMR/CE/N° 152/18:**

Sobre el particular, como es de vuestro conocimiento, el proyecto de la referencia contiene diversas medidas --información sobre el plazo de activación en la red del cedente, ejecución de la portabilidad de lunes domingo, etc-- que coadyuvarán a un mayor dinamismo del mercado, generará grandes beneficios para los clientes del servicio y coadyuvará a solucionar algunos problemas que afectan al mercado en la actualidad.

De igual modo, es oportuno mencionar que desde la fecha máxima de presentación de comentarios y/u observaciones al proyecto, han transcurrido más de dos (2) meses, periodo en el cual, los problemas que afectan al sector --siendo que algunos se solucionarán con la aprobación del proyecto-- se han venido incrementando de manera alarmante, como es de conocimiento de las instancias competentes del Regulador. Es por dicha razón que solicitamos a vuestro Despacho se sirva disponer la aprobación, de manera urgente y en el más breve plazo posible, del proyecto de la referencia, en vista de los importantes beneficios que generará al dinamismo del mercado.

**ENTEL**

Considerando lo estipulado en el artículo 10 del Proyecto del Reglamento, en el cual se ha establecido un periodo mínimo de permanencia de dos (2) meses desde la fecha de habilitación del número telefónico para poder realizar la portabilidad, creemos que resulta necesario incluir esta condición como parte de las consultas en línea que realiza el ABDCP al concesionario cedente.

En este sentido, sugerimos la siguiente redacción:

**Artículo 20.- Consulta previa de la solicitud de portabilidad**

*El Concesionario Receptor podrá ofrecer la posibilidad de realizar una consulta previa de la procedencia de la solicitud de portabilidad a ser presentada por un abonado.*

*La consulta previa de la solicitud de portabilidad podrá ser presentada por el abonado en forma presencial, en el mismo horario de atención que los Concesionarios Fijos y Móviles utilizan en las Oficinas o Centros de Atención al Cliente para la prestación de sus distintos servicios, o por teléfono en el mismo horario que los Concesionarios Fijos y Móviles emplean para sus respectivos servicios de información y asistencia telefónica según lo dispuesto por el artículo 37 de las Condiciones de Uso.*

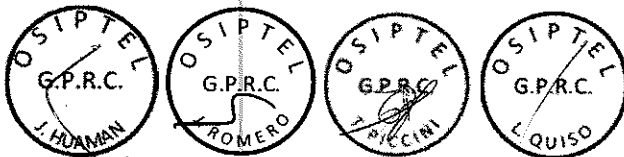


**Tabla de Contenidos**

- Tab 1: Motivos de Rechazo del ABDCP
- Tab 2: Motivos de Rechazo del Operador
- Tab 3: Códigos de Rechazo de No Integridad
- Tab 4: Códigos de Rechazo de Notificaciones de Error
- Tab 5: Códigos de Error del Web Service

A efectos de reducir la práctica oportunista de algunos abonados que contratan el servicio y portan su número telefónico sin experimentar la prestación del servicio de su empresa operadora, se establece que la primera portación pueda ser realizada cuando el abonado tenga al menos un (1) mes de servicio en la red del Concesionario Cedente. Al respecto, se está incorporando la siguiente consulta:

*"el número telefónico consultado, a la fecha de realizada la consulta, tiene al menos un (1) mes de servicio en la red del Concesionario Cedente, desde la fecha de habilitación del número telefónico."*



El Concesionario Receptor es el responsable del correcto registro de la consulta previa en el Registro de Consulta Previa; así también, asume la responsabilidad de evitar que sea registrada de manera indebida en el Registro de Solicitud de Portabilidad.

El Concesionario Receptor deberá registrar en el Registro de Consulta Previa de la Solicitud de Portabilidad la siguiente información:

- (i) Fecha de la consulta.
- (ii) Tipo y número de documento legal de identificación.
- (iii) Tipo de servicio.
- (iv) Número o números a portar.
- (v) Concesionario Cedente.
- (vi) Concesionario Receptor.
- (vii) Modalidad de contratación con el Concesionario Cedente.

El Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal evaluará que:

- (i) El número telefónico consultado no cuente con una solicitud de portabilidad previa en trámite.
- (ii) El número telefónico consultado no se encuentre dentro del periodo mínimo entre cada solicitud de portabilidad.
- (iii) El número telefónico consultado corresponde al tipo de servicio que brinda el Concesionario Receptor.

El Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal consultará en línea al Concesionario Cedente si:

- (i) El número telefónico consultado corresponde al Concesionario Cedente.
- (ii) El número telefónico consultado corresponde a la modalidad de pago contratada.
- (iii) El número telefónico consultado corresponde al documento legal de identificación.
- (iv) El número telefónico consultado corresponde al tipo de servicio.
- (v) El número telefónico consultado, a la fecha de realizada la consulta, no se encuentre con el servicio suspendido por mandato judicial, por deuda, por declaración de insolvencia, por uso indebido del servicio o por uso prohibido.
- (vi) El número telefónico consultado, a la fecha de realizada la consulta, no se encuentre con deuda exigible, respecto al último recibo emitido por el Concesionario Cedente.
- (vii) El número telefónico consultado, a la fecha de realizada la consulta, no cuente con una relación contractual con el Concesionario Cedente por haberse dado de baja y no esté dentro del plazo de treinta (30) días calendario posteriores a la terminación del contrato.
- (viii) **El número telefónico a portar, a la fecha de presentación de la solicitud de portabilidad, tiene al menos dos (2) meses de servicio en la red del Concesionario Cedente, desde la fecha de habilitación del número telefónico.**





La respuesta a esta consulta deberá ser enviada por el Concesionario Cedente en un plazo no mayor de dos (2) minutos. De ser procedente la consulta previa, el Concesionario Cedente deberá incluir la información de la fecha de activación del número telefónico en el servicio objeto de la consulta. De presentar alguna objeción el Concesionario Cedente deberá indicar el motivo de la misma.

La objeción del Concesionario Cedente debe incluir la información de la fecha de activación del número telefónico en el servicio objeto de la consulta, excepto en los casos en que la objeción se sustente en que: (a) el número telefónico consultado no le corresponda, o (b) el número telefónico consultado no corresponda al documento legal de identificación del abonado. En el caso de que la objeción sea por deuda respecto al último recibo emitido, debe indicar el monto adeudado y la fecha de vencimiento del recibo.

El Concesionario Cedente es responsable de la veracidad de la información enviada al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal.  
Si el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal verifica el incumplimiento de algunos de los supuestos anteriormente señalados comunicará al Concesionario Receptor que la portabilidad numérica sobre el número telefónico consultado será rechazada, caso contrario indicará que la portabilidad numérica sobre el número telefónico consultado será procedente.

El Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal comunicará la respuesta sobre el número telefónico consultado al Concesionario Receptor en un plazo no mayor de un (1) minuto de haber recibido la respuesta de parte del Concesionario Cedente, a fin de que el Concesionario Receptor proceda a comunicárselo.

## TELEFONICA

### Carta N° TDP-400-AG-GER-18:

Con la presente propuesta entendemos que el objetivo es que, con fines informativos en la objeción de las consultas previas relacionadas a la existencia de deuda de último recibo emitido, suspensión por deuda o modalidad de pago, el cedente incluya en la respuesta la información relativa a la fecha de activación del número telefónico. Si bien es una herramienta útil para las concesionarias receptoras, consideramos que dicha información no es suficiente para el evitar el uso inadecuado del procedimiento de portabilidad.

En efecto, consideramos que sería de mayor relevancia que, dado que se propone que el operador cedente pueda bloquear los equipos en que el cliente no ha cumplido con su contrato de equipo, solo para efectos informativos se comparta en

Consideramos que la información de la fecha de activación del servicio en la red del Concesionario Cedente, es una información útil para las empresas operadoras a efectos de que puedan con esta y otra información tener un perfil del abonado en base al cual le pueden ofrecer planes comerciales específicos.

Adicionalmente, estamos de acuerdo con proporcionar información adicional referida al tiempo que le falta al abonado para concluir el contrato de permanencia del equipo terminal. Esta información, junto con la fecha de activación del servicio, le permitirá al Concesionario Receptor tomar decisiones en la oferta más adecuada para el abonado solicitante.



la consulta previa y/o en la portabilidad si la línea materia de consulta cuenta con plazo de permanencia en contrato de equipo o no, conforme lo hemos indicado respecto del artículo 18°. Creemos que dicha información es más útil que la fecha de activación considerando que ya se ha propuesto el rechazo por haber transcurrido menos de 2 meses desde el alta.

Si la finalidad de la norma, de acuerdo a lo que se establece en la Exposición de Motivos, es que se eviten situaciones de impago de deudas pendientes, sería mucho más provechoso que adicionalmente se compartiera la información de que el cliente cuenta o no con un contrato de permanencia vigente de equipo. De esta manera, el operador receptor podrá decidir con dicha información si le ofrece al cliente un equipo terminal financiado o subsidiado. Esto último, a su vez, reduciría los impactos que se están generando incobrabilidad de deuda de equipo, sin afectar el derecho del abonado a la portabilidad numérica.

**Artículo 21**

**Versión Final del Artículo 21**

**Inicio del procedimiento.**

Con la presentación de la solicitud de portabilidad al Concesionario Receptor se inicia el procedimiento para portar el número telefónico.

El Concesionario Receptor es el único responsable de que el Formato de Portabilidad sea generado conforme a la normativa legal vigente.

La solicitud de portabilidad puede ser presentada por el abonado, como mínimo **en las Oficinas o Centros de Atención al Cliente, en el mismo horario de atención que los Concesionarios Fijos o Móviles utilizan para la prestación de sus distintos servicios.** Luego de presentada la solicitud de portabilidad, el Concesionario Receptor procede en forma inmediata a registrar en el Registro de Solicitud de Portabilidad la siguiente información:

- (i) Número correlativo de solicitud.
- (ii) Fecha de presentación de la solicitud de portabilidad.
- (iii) Tipo y número de documento legal de identificación.
- (iv) Tipo de servicio.
- (v) Si es Cliente Especial.
- (vi) Número o números a portar.

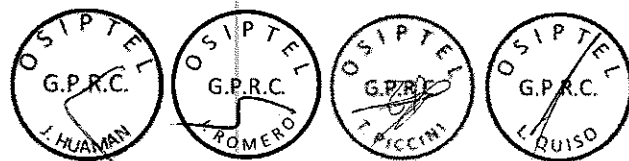
**Inicio del procedimiento.**

Con la presentación de la solicitud de portabilidad al Concesionario Receptor se inicia el procedimiento para portar el número telefónico.

El Concesionario Receptor es el único responsable de que el Formato de Portabilidad sea generado conforme a la normativa legal vigente.

La solicitud de portabilidad puede ser presentada por el abonado, en forma presencial, en el mismo horario de atención que los Concesionarios Fijos y Móviles utilizan en las Oficinas o Centros de Atención al Cliente para la prestación de sus distintos servicios, **y en forma no presencial, siempre que la misma haya sido implementada, al menos** en el mismo horario que los Concesionarios Fijos y Móviles emplean para sus respectivos servicios de información y asistencia telefónica según lo dispuesto por el artículo 37 de las Condiciones de Uso.

Luego de presentada la solicitud de portabilidad, el Concesionario Receptor procederá en forma inmediata a registrar en el Registro de Solicitud de Portabilidad la siguiente información:



- (vii) Concesionario Cedente.
- (viii) Concesionario Receptor.
- (ix) Modalidad de contratación con el Concesionario Cedente.

El número correlativo de la solicitud es asignado y comunicado al Concesionario Receptor por el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, no debiendo ser el mismo que el número consignado en el Formato de Portabilidad.

En cualquier caso, el Concesionario Receptor sólo puede ingresar solicitudes de portabilidad al Registro de Solicitud de Portabilidad si ha suscrito previamente el respectivo contrato de abonado.

- (i) Número correlativo de solicitud.
- (ii) Departamento en el cual se presenta la solicitud.**
- (iii) Fecha de presentación de la solicitud de portabilidad.
- (iv) Tipo y número de documento legal de identificación.
- (v) Tipo de servicio.
- (vi) Si es Cliente Especial.
- (vii) Número o números a portar.
- (viii) Concesionario Cedente.
- (ix) Concesionario Receptor.
- (x) Modalidad de contratación con el Concesionario Cedente.
- (xi) Modalidad de contratación con el Concesionario Receptor.**

El número correlativo de la solicitud es asignado y comunicado al Concesionario Receptor por el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, no debiendo ser el mismo que el número consignado en el Formato de Portabilidad.

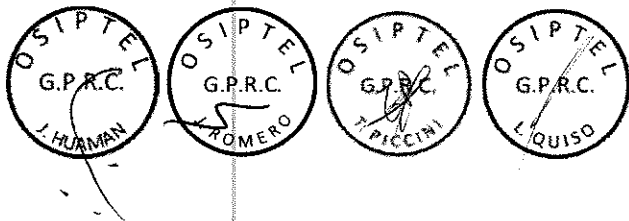
En cualquier caso, el Concesionario Receptor sólo puede ingresar solicitudes de portabilidad al Registro de Solicitud de Portabilidad si ha **celebrado** previamente el respectivo contrato de abonado **y ha obtenido la confirmación o aceptación de la solicitud de portabilidad por parte del abonado.**

**Comentarios de los interesados al Artículo 21**

Empresa / Entidad	Posición del OSIPTEL
<p><b>AMERICATEL</b></p> <p>Nos remitimos a los comentarios formulados para los Artículos 8° y 9°.</p>	<p>En atención a los comentarios recibidos, se está incorporando la posibilidad de que el abonado además de presentar su solicitud en forma presencial la pueda presentar en forma no presencial mediante los mecanismos implementados para la contratación del servicio. Sin embargo, resulta importante indicar que la identidad del abonado debe ser validada conforme lo establece el TUO de las Condiciones de Uso y deberá contarse con la confirmación del abonado.</p>



<p><b>ENTEL</b></p> <p>Nos remitimos al comentario formulado en el artículo 8, donde consideramos importante que se mantenga la portabilidad telefónica y a través de otras vías, en la medida que la portabilidad es un mecanismo eficaz de competencia en el mercado.</p>	<p>En atención a los comentarios recibidos, se está incorporando la posibilidad de que el abonado además de presentar su solicitud en forma presencial la pueda presentar en forma no presencial mediante los mecanismos implementados para la contratación del servicio. Sin embargo, resulta importante indicar que la identidad del abonado debe ser validada conforme lo establece el TUO de las Condiciones de Uso y deberá contarse con la confirmación del abonado.</p>
<p><b>Artículo 22</b></p>	<p><b>Versión Final del Artículo 22</b></p>
<p><b>Evaluación de la solicitud de portabilidad.</b> El Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal evalúa la solicitud de portabilidad y la califica como procedente siempre que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) El número telefónico a portar no cuente con una solicitud de portabilidad previa en trámite.</li> <li>(ii) El número telefónico a portar no se encuentre dentro del periodo mínimo entre cada solicitud de portabilidad.</li> <li>(iii) El número telefónico a portar corresponde al Concesionario Cedente.</li> <li>(iv) El número telefónico a portar corresponde a la modalidad de pago contratada.</li> <li>(v) El número telefónico a portar corresponde al documento legal de identificación.</li> <li>(vi) El número telefónico a portar corresponde al tipo de servicio.</li> <li>(vii) El número telefónico a portar, a la fecha de presentación de la solicitud de portabilidad, no se encuentre con el servicio suspendido por mandato judicial, por deuda, por declaración de insolvencia, por uso indebido del servicio o por uso prohibido.</li> </ul>	<p><b>Evaluación de la solicitud de portabilidad.</b> El Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal evalúa la solicitud de portabilidad y la califica como procedente siempre que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) El número telefónico a portar no cuente con una solicitud de portabilidad previa en trámite.</li> <li>(ii) El número telefónico a portar no se encuentre dentro del periodo mínimo entre cada solicitud de portabilidad.</li> <li>(iii) El número telefónico a portar corresponde al Concesionario Cedente.</li> <li>(iv) El número telefónico a portar corresponde a la modalidad de pago contratada.</li> <li>(v) El número telefónico a portar corresponde al documento legal de identificación.</li> <li>(vi) El número telefónico a portar corresponde al tipo de servicio.</li> <li>(vii) El número telefónico a portar, a la fecha de presentación de la solicitud de portabilidad, no se encuentre con el servicio suspendido por mandato judicial, por deuda, por declaración de insolvencia, por uso indebido del servicio o por uso prohibido.</li> </ul>



- (viii) El número telefónico a portar, a la fecha de presentación de la solicitud de portabilidad, no se encuentre con deuda exigible, respecto al último recibo emitido por el Concesionario Cedente.
- (ix) El número telefónico a portar, a la fecha de presentación de la solicitud de portabilidad, no cuente con una relación contractual con el Concesionario Cedente por haberse dado de baja y no esté dentro del plazo de treinta (30) días calendario posteriores a la terminación del contrato.
- (x) El número telefónico a portar corresponde al tipo de servicio brindado por el Concesionario Receptor.

Para realizar la verificación de la información contenida en los literales (iii), (iv), (v), (vi), (vii), (viii) y (ix) el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal realiza la consulta en línea a la Base de Datos del Concesionario Cedente en forma inmediata de recibida la solicitud de parte del Concesionario Receptor. La respuesta a esta consulta debe ser enviada por el Concesionario Cedente en un plazo no mayor de **dos (2) minutos** de realizada. **De no presentar objeción a la solicitud, el Concesionario Cedente debe incluir la información de la fecha de activación del número telefónico en el servicio objeto de la solicitud.**

De presentar alguna objeción, el Concesionario Cedente debe indicar el motivo de la misma. **La objeción debe incluir la información de la fecha de activación del número telefónico en el servicio objeto de la consulta, excepto en los casos en que la objeción se sustente en que: (a) el número telefónico consultado no le corresponde, o (b) el número telefónico consultado no corresponde al documento legal de identificación del abonado.** En el caso de que la objeción sea por deuda respecto al último recibo emitido, debe indicar el monto adeudado del último recibo y su fecha de vencimiento. El Concesionario Cedente es responsable de la veracidad de la información enviada al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal.

En caso el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal verifique el incumplimiento de algunos de los supuestos anteriormente señalados rechaza la solicitud de portabilidad, caso contrario indica que la solicitud de portabilidad numérica sobre el referido número telefónico es procedente.

- (viii) El número telefónico a portar, a la fecha de presentación de la solicitud de portabilidad, no se encuentre con deuda exigible, respecto al último recibo **vencido con** el Concesionario Cedente.

- (ix) El número telefónico a portar, a la fecha de presentación de la solicitud de portabilidad, no cuente con una relación contractual con el Concesionario Cedente por haberse dado de baja y no esté dentro del plazo de treinta (30) días calendario, posteriores a la terminación del contrato.

- (x) El número telefónico a portar corresponde al tipo de servicio brindado por el Concesionario Receptor.

- (xi) **El número telefónico a portar, a la fecha de presentación de la solicitud de portabilidad, tiene al menos un (1) mes de servicio en la red del Concesionario Cedente, desde la fecha de habilitación del número telefónico.**

Para realizar la verificación de la información contenida en los literales (iii), (iv), (v), (vi), (vii), (viii), (ix) y (xi) el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal realiza la consulta en línea a la Base de Datos del Concesionario Cedente en forma inmediata de recibida la solicitud de parte del Concesionario Receptor. La respuesta a esta consulta debe ser enviada por el Concesionario Cedente en un plazo no mayor de **dos (2) minutos** de realizada. **De no presentar objeción a la solicitud, el Concesionario Cedente debe incluir la información de la fecha de activación del número telefónico en el servicio objeto de la solicitud, y cuando dicho número se encuentre vinculado a un contrato adicional para la adquisición o financiamiento del equipo terminal móvil, debe incluir además la fecha de terminación del referido contrato adicional.**

De presentar alguna objeción, el Concesionario Cedente debe indicar el motivo de la misma. **La objeción debe incluir la información de la fecha de activación del número telefónico en el servicio objeto de la consulta, y cuando dicho número se encuentre vinculado a un contrato adicional para la adquisición o financiamiento del equipo terminal móvil, debe incluir además la fecha de terminación del referido contrato adicional; excepto en los casos en que la objeción se sustente en que: (a) el**



Si el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal no obtiene respuesta de la consulta en línea a la Base de Datos del Concesionario Cedente en el plazo establecido, por razones atribuibles al Concesionario Cedente la solicitud de portabilidad es declarada procedente.

El rechazo de la solicitud de portabilidad debe ser comunicado por el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal al Concesionario Receptor en un plazo no mayor de **un (1) minuto** de haber recibido la respuesta de parte del Concesionario Cedente, a fin de que el Concesionario Receptor proceda a comunicárselo al abonado.

De ser procedente la solicitud de portabilidad, el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal lo comunica Concesionario Receptor en un plazo no mayor de **un (1) minuto** de haber recibido la respuesta de parte del Concesionario Cedente o de haberse vencido el plazo para que el Concesionario Cedente comunique su respuesta, a efectos de continuar con el proceso de portabilidad numérica.

De producirse un rechazo por deuda respecto al último recibo y de haber cancelado el abonado la referida deuda el día anterior o el mismo día de presentada la solicitud de portabilidad, el Concesionario Receptor envía en forma inmediata al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, adjunto a la solicitud de portabilidad, una copia de la constancia de pago efectuada por el abonado que corresponda al monto, del último recibo, indicado como adeudado por el Concesionario Cedente. El Administrador de la Base de Datos renvía la copia de la constancia de pago al Concesionario Cedente y declara procedente la solicitud de portabilidad.

**número telefónico consultado no le corresponde, o (b) el número telefónico consultado no corresponde al documento legal de identificación del abonado.** En el caso de que la objeción sea por deuda respecto al último recibo vencido, debe indicar el monto adeudado del último recibo **vencido** y su fecha de vencimiento. El Concesionario Cedente es responsable de la veracidad de la información enviada al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal.

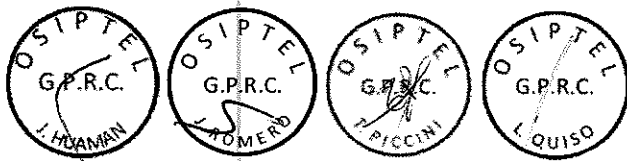
En caso el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal verifique el incumplimiento de algunos de los supuestos anteriormente señalados rechaza la solicitud de portabilidad, caso contrario indica que la solicitud de portabilidad numérica sobre el referido número telefónico es procedente.

Si el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal no obtiene respuesta de la consulta en línea a la Base de Datos del Concesionario Cedente en el plazo establecido, por razones atribuibles al Concesionario Cedente la solicitud de portabilidad es declarada procedente.

El rechazo de la solicitud de portabilidad debe ser comunicado por el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal al Concesionario Receptor en un plazo no mayor de **un (1) minuto** de haber recibido la respuesta de parte del Concesionario Cedente, a fin de que el Concesionario Receptor proceda a comunicárselo al abonado.

De ser procedente la solicitud de portabilidad, el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal lo comunica al Concesionario Receptor en un plazo no mayor de **un (1) minuto** de haber recibido la respuesta de parte del Concesionario Cedente o de haberse vencido el plazo para que el Concesionario Cedente comunique su respuesta, a efectos de continuar con el proceso de portabilidad numérica.

De producirse un rechazo por deuda respecto al último recibo y de haber cancelado el abonado la referida deuda el día anterior o el mismo día de presentada la solicitud de portabilidad, el Concesionario Receptor envía en forma inmediata al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, adjunto a la solicitud de portabilidad, una copia de la constancia de pago efectuada por el abonado que **efectivamente** corresponda al monto, del último recibo **vencido**, indicado como adeudado por el Concesionario



Cedente. El Administrador de la Base de Datos renvía la copia de la constancia de pago al Concesionario Cedente y declara procedente la solicitud de portabilidad.

**El Concesionario Receptor es responsable de la veracidad de la copia de la constancia de pago enviada al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal.**

**Comentarios de los interesados al Artículo 22**

Empresa / Entidad	Posición del OSIPTEL
-------------------	----------------------

**ICONECTIV**

Respecto a: *El Concesionario Cedente debe responder a una Solicitud de Portabilidad en un plazo no mayor de 2 minutos. De no presentar objeción a la solicitud, el Concesionario Cedente debe incluir información de la fecha de activación del número telefónico en el servicio objeto de la solicitud.*

Actualmente, la "Respuesta del Concesionario Cedente" para Móvil y Fijo está fijada en dos (2) minutos. Es configurable a través de la GUI Admin.

Respecto a: *De presentar alguna objeción, el Concesionario Cedente debe indicar el motivo de la misma. La objeción debe incluir la información de la fecha de activación del número telefónico en el servicio objeto de la consulta, excepto en los casos en que la objeción se sustente en que: (a) el número telefónico consultado no le corresponde, o (b) el número telefónico consultado no corresponde al documento legal de identificación del abonado.*

Actualmente, el mensaje OCC del Concesionario Cedente al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal (ABDCP) no incluye "Fecha de Activación" (FechaActivacion). Ahora, este sería un campo Condicional agregado a este mensaje. Si esto es correcto, implica un cambio en la interfaz.

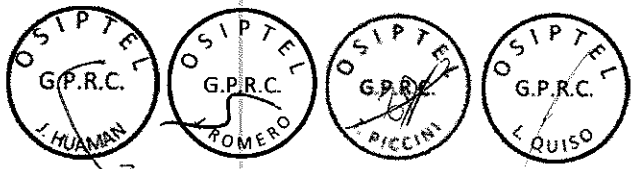
Respecto a: *El rechazo de la solicitud de portabilidad debe ser comunicado por el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal al Concesionario Receptor en un plazo no mayor de un (1) minuto de haber recibido la respuesta*

El marco normativo vigente, establece que la respuesta del Concesionario Cedente a la Consulta debe ser enviada en un plazo no mayor de **cinco (5) minutos**. Al respecto, se está procediendo a modificar este plazo máximo de respuesta a efectos de que esté en línea con las especificaciones del sistema implementado.

Se está procediendo a proporcionar información de la fecha de activación en otros supuestos además de la Consulta Previa Procedente, como por ejemplo la Consulta Previa rechazada, la Solicitud de Portabilidad Procedente y la Solicitud de Portabilidad Rechazada. Esta información ayudará al Concesionario Receptor a definir el plan comercial a ser ofrecido al abonado, entre otros aspectos. Sin embargo, esta información no se brindará si el número telefónico no pertenece al abonado que solicita la portabilidad.

Adicionalmente, se está procediendo a incorporar la información sobre el tiempo que le falta al abonado para concluir el contrato de permanencia del equipo terminal. Esta información, junto con la fecha de activación del servicio, le permitirá al Concesionario Receptor tomar decisiones sobre la oferta comercial más adecuada para el abonado solicitante.

De otro lado, el plazo de 1 minuto para que el Administrador de respuesta al Concesionario Receptor, es un plazo máximo. El Administrador de la Base de Datos de Portabilidad debe considerar las especificaciones técnicas que son



por parte del Concesionario Cedente, a fin de que el Concesionario Receptor proceda a comunicárselo al abonado.

Consultar el comentario A anterior.

Respecto a: *De ser procedente la Solicitud de Portabilidad, el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal lo comunica al Concesionario Receptor en un plazo no mayor de un (1) minuto de haber recibido la respuesta de parte del Concesionario Cedente o de haberse vencido el plazo para que el Concesionario Cedente comunique su respuesta.*

Consultar el comentario A anterior.

parte de su contrato que establecen un plazo menor para dar respuesta al Concesionario Receptor que es de 30 segundos.

### AMERICA MOVIL

De similar manera al caso señalado en nuestros comentarios al artículo 20° del proyecto bajo análisis, a cuyos comentarios nos remitimos para mayor abundamiento, mucho agradeceremos a vuestro Despacho se sirva precisar los códigos de "tipos de rechazos" asociados a las causales descritas en el artículo bajo análisis, en ese sentido, preliminarmente hemos logrado asociar las causales contempladas en el proyecto con los códigos REC01ABD04, REC01ABD05 Y REC01ABD07, los mismo que mucho agradeceremos se sirvan confirmar.

Los códigos de rechazos han sido revisados en su oportunidad con los técnicos de su empresa, cuando se implementó el sistema con el actual Administrador de la Base de Datos de Portabilidad. Consideramos, que en una norma de carácter general no se incluye esta información de carácter operativo.

En todo caso, en el Sistema de la GUI, al cual cada operador tiene acceso se encuentra la información detallada de los distintos códigos de rechazo:

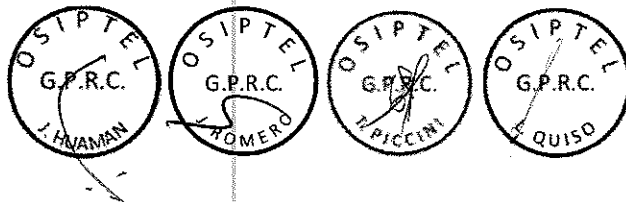
Códigos de Motivo para el ABDGP

BD-NPC-PER-REASON\_CODES-001  
Edición 1, Junio de 2015  
NPC System Versión 15.0.2

**iconectiv**  
experience  
performance  
results

#### Tabla de Contenidos

- Tab 1: Motivos de Rechazo del ABDGP
- Tab 2: Motivos de Rechazo del Operador
- Tab 3: Códigos de Rechazo de No Integridad
- Tab 4: Códigos de Rechazo de Notificaciones de Error
- Tab 5: Códigos de Error del Web Service





## ENTEL

Considerando lo estipulado en el artículo 10 del Proyecto del Reglamento, mediante el cual se ha establecido un periodo mínimo de permanencia de dos (2) meses desde la fecha de habilitación del número telefónico para poder realizar la portabilidad, creemos necesario incluir esta condición como parte de los supuestos que serán evaluados por el ABDPCP para calificar como procedente la solicitud de portabilidad.

En este sentido, sugerimos la siguiente redacción:

### **Artículo 22.- Evaluación de la solicitud de portabilidad**

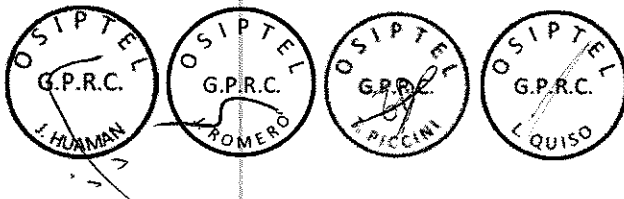
*El Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal evalúa la solicitud de portabilidad y la calificará como procedente siempre que:*

- (i) *El número telefónico a portar no cuente con una solicitud de portabilidad previa en trámite.*
- (ii) *El número telefónico a portar no se encuentre dentro del periodo mínimo entre cada solicitud de portabilidad.*
- (iii) *El número telefónico a portar corresponde al Concesionario Cedente.*
- (iv) *El número telefónico a portar corresponde a la modalidad de pago contratada.*
- (v) *El número telefónico a portar corresponde al documento legal de identificación.*
- (vi) *El número telefónico a portar corresponde al tipo de servicio.*
- (vii) *El número telefónico a portar, a la fecha de presentación de la solicitud de portabilidad, no se encuentre con el servicio suspendido por mandato judicial, por deuda, por declaración de insolvencia, por uso indebido del servicio o por uso prohibido.*
- (viii) *El número telefónico a portar, a la fecha de presentación de la solicitud de portabilidad, no se encuentre con deuda exigible, respecto al último recibo emitido por el Concesionario Cedente.*
- (ix) *El número telefónico a portar, a la fecha de presentación de la solicitud de portabilidad, no cuente con una relación contractual con el Concesionario Cedente por haberse dado de baja y no esté dentro del plazo de treinta (30) días calendario, posteriores a la terminación del contrato.*
- (x) *El número telefónico a portar corresponde al tipo de servicio brindado por el Concesionario Receptor.*
- (xi) **El número telefónico a portar, a la fecha de presentación de la solicitud de portabilidad, tiene al menos dos (2) meses de servicio en la red del Concesionario Cedente, desde la fecha de habilitación del número telefónico.**

*Para realizar la verificación de la información contenida en los literales (iii), (iv), (v), (vi), (vii), (viii), (ix), (x) y (xi) el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal realizará la*

A efectos de reducir la práctica oportunista de algunos abonados que contratan el servicio y portan su número telefónico sin experimentar la prestación del servicio de su empresa operadora, se establece que la primera portación pueda ser realizada cuando el abonado tenga al menos un (1) mes de servicio en la red del Concesionario Cedente. Al respecto, se está incorporando la siguiente consulta:

*“el número telefónico a portar, a la fecha de presentación de la solicitud de portabilidad, tiene al menos un (1) mes de servicio en la red del Concesionario Cedente, desde la fecha de habilitación del número telefónico.”*



consulta en línea a la Base de Datos del Concesionario Cedente en forma inmediata de recibida la solicitud de parte del Concesionario Receptor.

La respuesta a esta consulta deberá ser enviada por el Concesionario Cedente en un plazo no mayor de dos (2) minutos de realizada. De no presentar objeción a la solicitud, el Concesionario Cedente debe incluir la información de la fecha de activación del número telefónico en el servicio objeto de la solicitud.

De presentar alguna objeción el Concesionario Cedente debe indicar el motivo de la misma. La objeción debe incluir la información de la fecha de activación del número telefónico en el servicio objeto de la consulta, excepto en los casos en que la objeción se sustente en que: (a) el número telefónico consultando no le corresponde al documento legal de identificación del abonado. En el caso de que la objeción sea por deuda respecto al último recibo emitido, deberá indicar el monto adeudado del último recibo y su fecha de vencimiento. El Concesionario Cedente es responsable de la veracidad de la información enviada al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal.

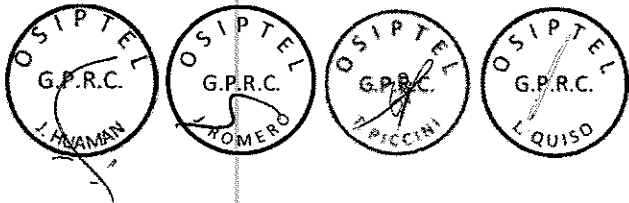
En caso el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal verifique el incumplimiento de algunos de los supuestos anteriormente señalados rechazará la solicitud de portabilidad, caso contrario indicará que la solicitud de portabilidad numérica sobre el referido número telefónico es procedente.

Si el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal no obtiene respuesta de la consulta en línea a la Base de Datos del Concesionario Cedente en el plazo establecido, por razones atribuibles al Concesionario Cedente la solicitud de portabilidad será declarada procedente.

El rechazo de la solicitud de portabilidad deberá ser comunicado por el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal al Concesionario Receptor en un plazo no mayor de un (1) minuto de haber recibido la respuesta de parte del Concesionario Cedente, a fin de que el Concesionario Receptor proceda a comunicárselo al abonado.

De ser procedente la solicitud de portabilidad, el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal lo comunicará al Concesionario Receptor en un plazo no mayor de un (1) minuto de haber recibido la respuesta de parte del Concesionario Cedente o de haberse vencido el plazo para que el Concesionario Cedente comunique su respuesta, a efectos de continuar con el proceso de portabilidad numérica.

De producirse un rechazo por deuda respecto al último recibo y de haber cancelado el abonado la referida deuda el día anterior o el mismo día de presentada la solicitud de portabilidad, el Concesionario Receptor enviará en forma inmediata al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, adjunto a la solicitud de portabilidad, una copia de la constancia de pago efectuada por el abonado que corresponda al monto, del último recibo,



indicado como adeudado por el Concesionario Cedente. El Administrador de la Base de Datos renviará la copia de la constancia de pago al Concesionario Cedente y declarará procedente la solicitud de portabilidad."

## TELEFONICA

### Carta N° TDP-400-AG-GER-18:

1. Solicitamos reformular el inciso (ii) a efectos que se encuentre alineado con la propuesta realizada sobre periodo mínimo desde el alta contenida en el artículo 4:

Dice: (ii) El número telefónico a portar no se encuentre dentro del periodo mínimo entre cada solicitud de portabilidad.

Debe decir: (ii) El número telefónico a portar no se encuentre dentro del periodo mínimo entre cada solicitud de portabilidad **o entre la solicitud de portabilidad y la activación del servicio en el operador cedente.**

2. En virtud a los comentarios realizados al artículo 4, solicitamos reformular el inciso viii), de acuerdo a la siguiente propuesta:

*Dice: viii) El número telefónico a portar, a la fecha de presentación de la solicitud de portabilidad, no se encuentre con deuda exigible, respecto al último recibo emitido por el Concesionario Cedente.*

*Debe decir: viii) El número telefónico a portar, a la fecha de presentación de la solicitud de portabilidad, no se encuentre con deuda exigible, respecto al último recibo **vencido** emitido por el Concesionario Cedente.*

3. Respecto al rechazo por deuda, se ha evidenciado que los operadores receptores vienen adjuntando para levantar el rechazo cualquier documento que no acredita el pago de dicha deuda. Esto es muy grave porque suma mayores vías de escape para desconocer deudas en el sector y, por tanto, impacta en la morosidad.

TELEFÓNICA adjunta algunos ejemplos que fueron enviados al OSIPTEL mediante carta TP-AG-GER-3200-17.

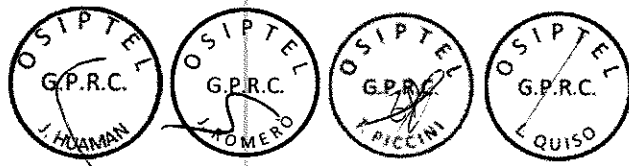
Se ha procedido a incorporar el numeral (xi) referida a la consulta de:

*"El número telefónico a portar, a la fecha de presentación de la solicitud de portabilidad, tiene al menos un (1) mes de servicio en la red del Concesionario Cedente, desde la fecha de habilitación del número telefónico."*

A efectos de estar en línea con las modificaciones realizadas en el artículo 4°, se ha procedido a modificar la referencia a "recibo emitido" por "recibo vencido"

Respecto a la casuística planteada en donde se muestra que el Concesionario Receptor está adjuntando documentos que no corresponden a efectos de sustentar el pago de la deuda del abonado y de esta manera éste pueda portar su número telefónico. Al respecto, este mal comportamiento del Concesionario Receptor no puede justificar la modificación del procedimiento de portabilidad numérica implementado a efectos de pasar de un procedimiento automático a un procedimiento en donde una de sus etapas tenga que ser manual, al tener el Administrador de la Base de Datos de Portabilidad Numérica, que validar o revisar la copia de la constancia de pago a fin de verificar que la misma corresponde al pago de la deuda informada por el Concesionario Cedente.

De utilizar este mecanismo, el Concesionario Receptor es responsable de adjuntar la constancia de pago que efectivamente acredite el pago realizado por el abonado. A efectos de incentivar el cumplimiento de lo anteriormente señalado, se incluirá en el Anexo correspondiente, la infracción respectiva al Concesionario Receptor que incumpla con lo establecido.



Artículo 23	Versión Final del Artículo 23
<p><b>Ejecución de la portabilidad.</b>  Habiendo comunicado el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal que la solicitud de portabilidad es procedente, el Concesionario Receptor debe comunicar la fecha y hora de habilitación del número telefónico en su red para que el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal programe la ejecución de la portabilidad y pueda poner a disposición de todos los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones la referida información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En el caso del servicio público móvil dicha comunicación debe realizarse como máximo a las 22:00 horas del mismo día en que el Administrador de la Base de Datos le comunica que la solicitud de portabilidad es procedente.</li> <li>- En el caso del servicio de telefonía fija dicha comunicación debe realizarse como máximo a las 22:00 horas del día calendario siguiente de ejecutada la instalación del servicio. Bajo ninguna circunstancia el Concesionario Receptor realizará esta comunicación sin haber realizado la instalación del servicio.</li> </ul> <p>Comunicada la fecha de ejecución de la portabilidad, el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal pone esta información a disposición de los operadores de los servicios públicos de telecomunicaciones, de <b>lunes a domingo</b>, como máximo a las 23:00 horas del mismo día en que recibe la comunicación del Concesionario Receptor.</p> <p>La fecha de ejecución de la portabilidad es programada de <b>lunes a domingo</b>, entre las 00:00 horas y las 06:00 horas del día siguiente de haberse puesto a disposición de los operadores la información señalada en el párrafo precedente.</p> <p>En el caso de Clientes Especiales, la ejecución de la portabilidad es programada de <b>lunes a domingo</b>, entre las 00:00 horas y las 06:00 horas, dentro de los tres (3) días calendario siguientes de haberse puesto a disposición de los operadores la información señalada en el segundo párrafo.</p> <p>Si el Concesionario Receptor no comunica al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal la fecha y hora prevista para la habilitación del número telefónico dentro del plazo establecido, debe iniciar un nuevo trámite de portabilidad</p>	<p><b>Ejecución de la portabilidad.</b>  Habiendo comunicado el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal que la solicitud de portabilidad es procedente, el Concesionario Receptor debe comunicar la fecha y hora de habilitación del número telefónico en su red para que el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal programe la ejecución de la portabilidad y pueda poner a disposición de todos los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones la referida información:</p> <p>En el caso del servicio público móvil dicha comunicación debe realizarse como máximo a las 22:00 horas del mismo día en que el Administrador de la Base de Datos le comunica que la solicitud de portabilidad es procedente.</p> <p>En el caso del servicio de telefonía fija dicha comunicación debe realizarse como máximo a las 22:00 horas del día calendario siguiente de ejecutada la instalación del servicio. Bajo ninguna circunstancia el Concesionario Receptor realizará esta comunicación sin haber realizado la instalación del servicio.</p> <p>Comunicada la fecha de ejecución de la portabilidad, el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal pone esta información a disposición de los operadores de los servicios públicos de telecomunicaciones, de <b>lunes a domingo, incluidos los días feriados</b>, como máximo a las 23:00 horas del mismo día en que recibe la comunicación del Concesionario Receptor.</p> <p>La fecha de ejecución de la portabilidad es programada de <b>lunes a domingo, incluidos los días feriados</b>, entre las 00:00 horas y las 06:00 horas del día siguiente de haberse puesto a disposición de los operadores <b>la información de la fecha de ejecución de la portabilidad.</b></p> <p>En el caso de Clientes Especiales, la ejecución de la portabilidad es programada de <b>lunes a domingo, incluidos los días feriados</b>, entre las 00:00 horas y las 06:00 horas, dentro de los tres (3) días calendario siguientes de haberse puesto a disposición de los operadores <b>la información de la fecha de ejecución de la portabilidad.</b></p>



sin requerir una nueva solicitud del abonado, sin perjuicio de las acciones que pudiera tomar el OSIPTEL en ejercicio de sus facultades supervisora y sancionadora.

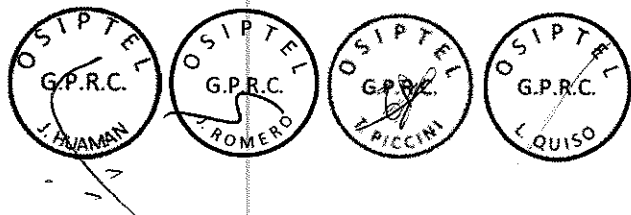
Declarada la solicitud de portabilidad procedente por el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, el Concesionario Receptor debe poner en conocimiento del abonado la fecha y hora a partir de la cual puede hacer uso de su servicio, mediante cualquier mecanismo que permita dejar constancia de la comunicación.

Si el Concesionario Receptor no comunica al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal la fecha y hora prevista para la habilitación del número telefónico dentro del plazo establecido, debe iniciar un nuevo trámite de portabilidad sin requerir una nueva solicitud del abonado, sin perjuicio de las acciones que pudiera tomar el OSIPTEL en ejercicio de sus facultades supervisora y sancionadora.

Declarada la solicitud de portabilidad procedente por el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, el Concesionario Receptor debe poner en conocimiento del abonado la fecha y hora a partir de la cual puede hacer uso de su servicio, mediante cualquier mecanismo que permita dejar constancia de la comunicación.

**Comentarios de los interesados al Artículo 23**

Empresa / Entidad	Posición del OSIPTEL
<p><b>ICONECTIV</b></p> <p>Respecto a: <i>Comunicada la fecha de ejecución de la portabilidad, el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal pone esta información a disposición de los operadores de los servicios públicos de telecomunicaciones, de lunes a domingo, como máximo a las 23:00 (11 PM) horas del mismo día en que recibe la comunicación del Concesionario Receptor.</i></p> <p>Actualmente, el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal (ABDCP) genera los archivos a diario excepto los domingos y feriados. El OSIPTEL solicita que el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal (ABDCP) genere archivos diarios de lunes a domingo. ¿Y los feriados? ¿El OSIPTEL también desea permitir la portación durante los feriados?</p> <p>Respecto a: <i>La fecha de ejecución de la portabilidad es programada de lunes a domingo, entre las 00:00 y las 06:00 horas del día siguiente de haberse puesto a disposición de los operadores la información señalada en el párrafo precedente.</i></p> <p>¿Y los feriados?</p>	<p>Se ha determinado que existe un número importante de portaciones que se realizan los fines de semana y los feriados producto de la dinámica comercial existente en el mercado.</p> <p>Con el marco normativo vigente, la ejecución de la portabilidad numérica se realiza sólo de lunes a sábado, siendo aplicable para los casos de los días domingos y feriados que su ejecución se efectúe el día hábil siguiente. En ese sentido, algunos abonados tienen que esperar hasta cuatro (4) días para que la portabilidad numérica sea ejecutada y puedan de esta manera utilizar el servicio de su nueva empresa operadora.</p> <p>Es en este contexto que se establece que el Administrador de la Portabilidad Numérica ponga la información de números portados a disposición de los operadores de servicios de telecomunicaciones todos los días de la semana inclusive los feriados. En forma similar la fecha de ejecución de la portabilidad debe ser programada de lunes a domingo, inclusive los feriados.</p>



Respecto a: *En el caso de Clientes Especiales, la ejecución de la portabilidad es programada de lunes a domingo, entre las 00.00 horas y las 06.00 horas, dentro de los tres (3) días calendario siguientes de haberse puesto a disposición de los operadores la información señalada en el segundo párrafo.*

¿Y los feriados?

¿Cuáles son los días hábiles propuestos? ¿De lunes a domingo, excluyendo los feriados?

La siguiente información debe ser revisada (respuesta pendiente del OSIPTEL respecto de los feriados). Tomado del artículo 5.3 del documento Flujos de Procesos.

### 5.3 Escenarios de Fecha Límite para Ejecutar la Portabilidad

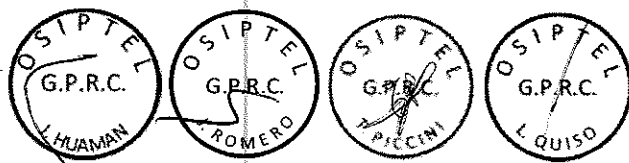
El siguiente cuadro incluye las diferentes fechas posibles en las cuales se puede establecer la Fecha para Ejecutar la Portabilidad. Nótese:

1. Los feriados son tratados como domingos.
2. El tipo de servicio (Móvil/Fijo) es irrelevante para calcular la Fecha Límite para Ejecutar la Portabilidad.

Tipo de Cliente	Día del mensaje pp	Hora del mensaje pp	Fecha Límite de Ejecución	Hora de Ejecución*
No Especial	Lun-Vie	<10 PM	Mañana siguiente	Cualquier hora entre 00:00:01 AM y 06:00:00 AM
No Especial	Sáb	<10 PM	Lunes por la mañana	Cualquier hora entre 00:00:01 AM y 06:00:00 AM
No Especial	Dom	<10 PM	Martes por la mañana	Cualquier hora entre 00:00:01 AM y 06:00:00 AM
No Especial	Dom-Jue	>10 PM	Mañana después de próxima	Cualquier hora entre 00:00:01 AM y 06:00:00 AM
No Especial	Vie	>10 PM	Lunes por la mañana	Cualquier hora entre 00:00:01 AM y 06:00:00 AM
No Especial	Sáb	>10 PM	Martes por la mañana	Cualquier hora entre 00:00:01 AM y 06:00:00 AM
Especial	Cualquier día	<10 PM	3 mañanas Lun-Sáb**	Cualquier hora entre 00:00:01 AM y 06:00:00 AM
Especial	Cualquier día	>10 PM	4 mañanas Lun-Sáb**	Cualquier hora entre 00:00:01 AM y 06:00:00 AM

El Administrador de la Base de Datos de Portabilidad Numérica tendrá que adecuar en el sistema las fechas límites para ejecutar la portabilidad numérica.

En forma similar, se está modificando la fecha de ejecución del retorno a efectos de que éste también pueda ser ejecutado de lunes a domingo, inclusive los feriados. Las fechas límites para la ejecución de los retornos deberán ser adecuadas por el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal.



La tabla anterior se podría simplificar así:

Tipo de Cliente	Día del mensaje pp	Hora del mensaje pp	Fecha Limite de Ejecución	Hora de Ejecución*
No Especial	Lun-Dom	<10 PM	Mañana siguiente	Cualquier hora entre 00:00:01 AM y 06:00:00 AM
No Especial	Lun-Dom	>10 PM	Mañana después de próxima	Cualquier hora entre 00:00:01 AM y 06:00:00 AM
Especial	Cualquier día	<10 PM	3 mañanas Lun-Dom**	Cualquier hora entre 00:00:01 AM y 06:00:00 AM
Especial	Cualquier día	>10 PM	4 mañanas Lun-Dom**	Cualquier hora entre 00:00:01 AM y 06:00:00 AM

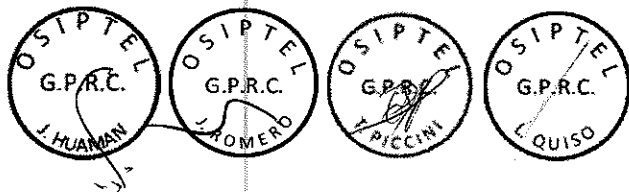
Si el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal (ABDCP) recibe el mensaje PP (Programación de Portabilidad) el mismo día en que el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal envió el mensaje SPR (Solicitud Procedente) al Concesionario Receptor y al Concesionario Donante, la fecha de ejecución de la portabilidad solo puede ser hasta +1 día hábil.

\*Si bien las Horas de Ejecución válidas están regidas por la regulación y se pueden establecer a cualquier hora dentro de la ventana de cambio, según se estipula en la tabla anterior, todos los Operadores tienen un acuerdo informal para establecer la hora en 00:00:01 AM con el fin de permitir el tiempo de procesamiento máximo posible. Independientemente de este acuerdo, el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal siempre validará y establecerá la Hora de Ejecución según especifica el Concesionario Receptor.

\*\*La cantidad de días no incluye el día en que se recibió el mensaje PP.

La nueva regulación NO menciona cambios en las fechas para Ejecutar el Retorno de Números. El requerimiento actual dice que, a diferencia de las fechas de Ejecución de Portabilidad, las fechas para Ejecutar el Retorno de Números no se pueden programar el sábado. Los feriados son tratados como domingos. ¿Cambia algo de esto?

A continuación se presentan las reglas actuales de los Flujos de Procesos (artículo 5.4). Estas reglas pueden cambiar dependiendo de la respuesta del OSIPTEL.



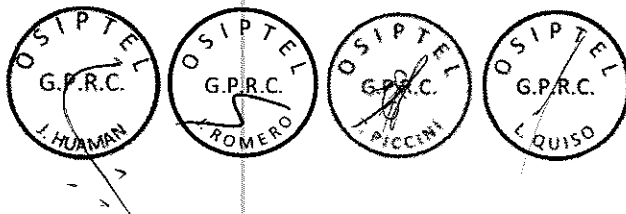
#### 5.4. Escenarios de Fecha Límite para Ejecutar el Retorno de Números

El siguiente cuadro incluye las diferentes fechas posibles en las cuales se pueden establecer la Fecha y Hora para Ejecutar el Retorno de Números. Nótese:

1. A diferencia de las fechas de Ejecución de Portabilidad, las fechas para Ejecutar el Retorno de Números no se pueden programar el sábado.
2. Los feriados son tratados como domingos.
3. El tipo de servicio (Móvil/Fijo) es irrelevante para calcular la Fecha Límite para Ejecutar el Retorno de Números.
4. El *Mensaje SR – Solicitud de Retorno* puede ser enviado por el Último Concesionario Receptor a cualquier hora del día y no existe una hora específica antes de la cual se pueda recibir este mensaje para ser procesado.

Día del mensaje SR	Primera Fecha de Ejecución Válida	Última Fecha de Ejecución Válida	Horas de Ejecución Válidas*
Lunes	Miércoles por la mañana de la misma semana	Martes por la mañana de la semana siguiente	Cualquier hora entre 00:00:01 AM y 06:00:00 AM
Martes	Jueves por la mañana de la misma semana	Miércoles por la mañana de la semana siguiente	Cualquier hora entre 00:00:01 AM y 06:00:00 AM
Miércoles	Viernes por la mañana de la misma semana	Jueves por la mañana de la semana siguiente	Cualquier hora entre 00:00:01 AM y 06:00:00 AM
Jueves	Lunes por la mañana de la semana siguiente	Viernes por la mañana de la semana siguiente	Cualquier hora entre 00:00:01 AM y 06:00:00 AM
Vie-Dom	Martes por la mañana de la semana siguiente	Lunes por la mañana de la segunda semana	Cualquier hora entre 00:00:01 AM y 06:00:00 AM

\* Si bien las Horas de Ejecución válidas están regidas por la regulación y se pueden establecer a cualquier hora dentro de la ventana de cambio, según se estipula en la tabla anterior, todos los Operadores tienen un acuerdo informal para establecer la hora en 00:00:01 AM con el fin de permitir el tiempo de procesamiento máximo posible. Independientemente de este acuerdo, el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal siempre validará y establecerá la Hora de Ejecución según especifica el Último Concesionario Receptor.





## AMÉRICA MÓVIL

En relación al artículo bajo análisis, aprovechamos la oportunidad para poner a disposición de vuestro Despacho, lo siguiente:

- Al respecto, mucho agradeceremos se sirva precisar si la ejecución de la portabilidad numérica se llevará a cabo no sólo de lunes a domingo sino también los feriados, en tanto que de la redacción del artículo bajo análisis, no resulta posible determinar lo antes señalado.
- De igual manera, aprovechamos la oportunidad para expresarle la necesidad de que sea implementada una mesa de soporte a efectos de que las empresas operadoras puedan escalar los inconvenientes que se pudieran presentar durante el procedimiento de portabilidad, y estos puedan ser solucionados dentro de un plazo razonable.

En ese sentido, consideramos que el horario de atención de la mesa de soporte antes señalada debería encontrarse directamente relacionada con el periodo en el cual se pueden ejecutar las solicitudes de portabilidad numérica, esto es, de lunes a domingo, todo lo cual mucho agradeceremos se sirva incorporar en la norma que finalmente sea aprobada.

La ejecución de la portabilidad numérica se realizará de lunes a domingo incluidos los feriados. Se modificará el texto del artículo a efectos de aclarar lo anteriormente señalado.

Respecto a la mesa de soporte a la que hace referencia, cabe señalar que en el marco normativo vigente ya existe la figura del canal de coordinación que debe ser implementado entre las empresas concesionarias y el Administrador de la Base de datos de Portabilidad a efectos de establecer un canal de coordinación directo para resolver en el menor plazo posible los problemas que se puedan presentar. Se está precisando que el referido canal de coordinación debe funcionar todos los días de la semana inclusive los días feriados.

## AMERICATEL

Consideramos adecuado que se incluya a los días domingo dentro de los días del cómputo para ejecutar la portabilidad, debido a que se aceleran los plazos para efectuar la portabilidad y, de esta manera, se da mayor competencia al mercado.

La ejecución de la portabilidad numérica se realizará de lunes a domingo incluidos los feriados.

### Artículo 26

### Versión Final del Artículo 26

#### Plazo del procedimiento para portar el número telefónico.

La portabilidad numérica en el servicio público móvil se realiza en el plazo máximo de 24 horas **de presentada la solicitud de portabilidad**. Para el caso de los Clientes Especiales, este proceso puede tomar hasta cuatro días calendario.

El plazo para la ejecución de la portabilidad en el servicio de telefonía fija dependerá de la fecha de instalación del servicio de telefonía fija.

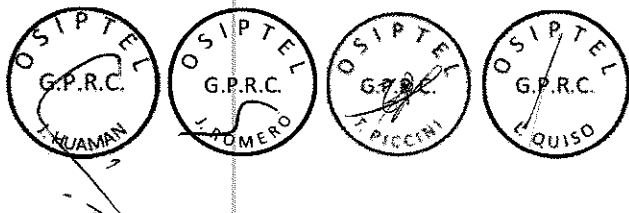
#### Plazo del procedimiento para portar el número telefónico.

La portabilidad numérica en el servicio público móvil se realiza en el plazo máximo de 24 horas **de presentada la solicitud de portabilidad**. Para el caso de los Clientes Especiales, este proceso puede tomar hasta cuatro días calendario.

El plazo para la ejecución de la portabilidad en el servicio de telefonía fija dependerá de la fecha de instalación del servicio de telefonía fija.



Comentarios de los interesados al Artículo 26	
Empresa / Entidad	Posición del OSIPTEL
No se presentaron comentarios.	Se mantiene la redacción propuesta.
Artículo 27	Versión Final del Artículo 27
<p><b>Canal de Coordinación.</b> Los Concesionarios Móviles, los Concesionarios Fijos y el Administrador de la Base de Datos Centralizada establecerán un canal de coordinación directa a fin de resolver en el menor plazo posible los inconvenientes que se puedan presentar para la portabilidad.</p>	<p><b>Canal de Coordinación.</b> Los Concesionarios Móviles, los Concesionarios Fijos y el Administrador de la Base de Datos Centralizada establecen un canal de coordinación directo a fin de resolver en el menor plazo posible los inconvenientes que se puedan presentar para la portabilidad. <b>Dicho Canal de Coordinación debe estar operativo de lunes a domingo, inclusive los días feriados.</b></p>
Comentarios de los interesados al Artículo 27	
Empresa / Entidad	Posición del OSIPTEL
	Se está modificando el presente artículo como consecuencia de los comentarios realizados en el artículo 23.
Artículo 28	Versión Final del Artículo 28
<p><b>Retorno del número telefónico por terminación del contrato con el Concesionario Receptor.</b> Transcurrido el plazo de sesenta (60) días calendario desde la fecha de terminación del contrato de abonado, el Concesionario Receptor deberá comunicar al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal la fecha y hora en que deshabilitará el número telefónico en su red. Dicha comunicación se realizará mediante el Registro de Solicitud de Portabilidad dentro del plazo de cinco (05) días hábiles contados a partir del vencimiento del plazo antes referido.</p> <p>El Concesionario Receptor deberá realizar la deshabilitación del número telefónico en su red en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles contados a partir de realizada la comunicación señalada en el párrafo precedente.</p>	<p><b>Retorno del número telefónico por terminación del contrato con el Concesionario Receptor.</b> Transcurrido el plazo de sesenta (60) días calendario desde la fecha de terminación del contrato de abonado, el Concesionario Receptor debe comunicar al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal la fecha y hora en que deshabilita el número telefónico en su red. Dicha comunicación se realiza mediante el Registro de Solicitud de Portabilidad dentro del plazo de cinco (05) días hábiles contados a partir del vencimiento del plazo antes referido.</p> <p>El Concesionario Receptor debe realizar la deshabilitación del número telefónico en su red en un plazo máximo de cinco (05) días <b>calendario</b></p>



<p>El Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal pondrá en conocimiento al Concesionario Asignatario mediante el Registro de Solicitud de Portabilidad de la fecha y hora prevista para la deshabilitación del número telefónico, a más tardar al día hábil siguiente de recibida la comunicación del Concesionario Receptor.</p>	<p>contados a partir de realizada la comunicación señalada en el párrafo precedente.</p> <p>El Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal pone en conocimiento al Concesionario Asignatario mediante el Registro de Solicitud de Portabilidad de la fecha y hora prevista para la deshabilitación del número telefónico, a más tardar al día <b>calendario</b> siguiente de recibida la comunicación del Concesionario Receptor.</p>
---	--

**Comentarios de los interesados al Artículo 28**

Empresa / Entidad	Posición del OSIPTEL
	<p>Se está modificando el plazo establecido para ejecutar el retorno del número telefónico considerando que la ejecución de la portabilidad será todos los días de la semana. Esta modificación está acorde con las Bases del Concurso para contratar al Administrador de la Base de Datos de Portabilidad Numérica, actualmente en curso, en la que participaron los representantes de las empresas operadoras. De esta manera el número telefónico retornará a la empresa operadora a la cual fue asignado en un plazo menor.</p>

**Artículo 29**

**Versión Final del Artículo 29**

**Retorno del número telefónico por cambio de número a solicitud del abonado.**

Transcurrido el plazo de treinta (30) días calendario desde la fecha de modificación del número telefónico por solicitud del abonado, el Concesionario Receptor deberá comunicar al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal la fecha y hora en que deshabilitará el número telefónico en su red. Dicha comunicación se realizará mediante el Registro de Solicitud de Portabilidad dentro del plazo de cinco (05) días hábiles contados a partir del vencimiento del plazo antes referido.

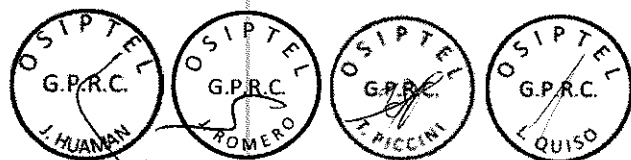
El Concesionario Receptor deberá realizar la deshabilitación del número telefónico en su red en un plazo máximo de cinco (05) días hábiles contados a partir de realizada la comunicación señalada en el párrafo precedente.

El Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal pondrá en conocimiento al Concesionario Asignatario mediante el Registro de Solicitud de

**Retorno del número telefónico por cambio de número a solicitud del abonado.**

Transcurrido el plazo de treinta (30) días calendario desde la fecha de modificación del número telefónico por solicitud del abonado, el Concesionario Receptor debe comunicar al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal la fecha y hora en que deshabilita el número telefónico en su red. Dicha comunicación se realiza mediante el Registro de Solicitud de Portabilidad dentro del plazo de cinco (05) días hábiles contados a partir del vencimiento del plazo antes referido.

El Concesionario Receptor debe realizar la deshabilitación del número telefónico en su red en un plazo máximo de cinco (05) días **calendario** contados a partir de realizada la comunicación señalada en el párrafo precedente.



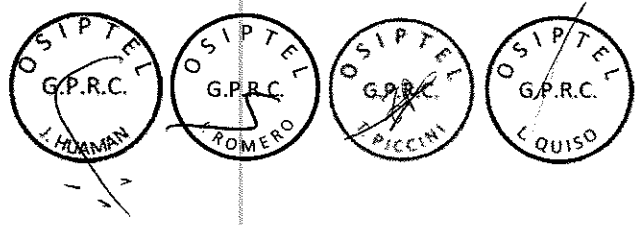
Portabilidad de la fecha y hora prevista para la deshabilitación del número telefónico, a más tardar al día hábil siguiente de recibida la comunicación del Concesionario Receptor.	El Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal pone en conocimiento al Concesionario Asignatario mediante el Registro de Solicitud de Portabilidad de la fecha y hora prevista para la deshabilitación del número telefónico, a más tardar al día <b>calendario</b> siguiente de recibida la comunicación del Concesionario Receptor.
---	--

**Comentarios de los interesados al Artículo 28**

<b>Empresa / Entidad</b>	<b>Posición del OSIPTEL</b>
	Se está modificando el plazo establecido para ejecutar el retorno del número telefónico considerando que la ejecución de la portabilidad será todos los días de la semana. Esta modificación está acorde con las Bases del Concurso para contratar al Administrador de la Base de Datos de Portabilidad Numérica, actualmente en curso, en la que participaron los representantes de las empresas operadoras. De esta manera el número telefónico retornará a la empresa operadora a la cual fue asignado en un plazo menor.

<b>Artículo 30</b>	<b>Versión Final del Artículo 30</b>
--------------------	--------------------------------------

<p><b>Retorno del número telefónico por reclamo por falta de consentimiento del abonado y por falta de cobertura.</b></p> <p>Si el reclamo por falta de consentimiento del abonado en la solicitud de portabilidad o por falta de cobertura, se declara fundado por acto administrativo consentido por el Concesionario Receptor, firme o que cause estado; el Concesionario Receptor deberá comunicar al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal la fecha y hora en que deshabilitará el número telefónico en su red, precisando si el motivo es por: (i) reclamo fundado por falta de consentimiento del abonado, o (ii) reclamo fundado por falta de cobertura.</p> <p>La comunicación respectiva al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, se realizará mediante el Registro de Solicitud de Portabilidad dentro del plazo de tres (03) días hábiles, contados a partir de la notificación de la resolución que resuelve el reclamo.</p> <p>El Concesionario Receptor deberá realizar la deshabilitación del número telefónico en su red en un plazo máximo de un (01) día hábil contado a partir de realizada la</p>	<p><b>Retorno del número telefónico por reclamo por falta de consentimiento del abonado y por falta de cobertura.</b></p> <p>Si el reclamo por falta de consentimiento del abonado en la solicitud de portabilidad o por falta de cobertura, se declara fundado por acto administrativo consentido por el Concesionario Receptor, firme o que cause estado; el Concesionario Receptor debe comunicar al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal la fecha y hora en que deshabilita el número telefónico en su red, precisando si el motivo es por: (i) reclamo fundado por falta de consentimiento del abonado, o (ii) reclamo fundado por falta de cobertura.</p> <p>La comunicación respectiva al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, se realiza mediante el Registro de Solicitud de Portabilidad dentro del plazo de tres (03) días hábiles, contados a partir de la notificación de la resolución que resuelve el reclamo.</p>
---	--



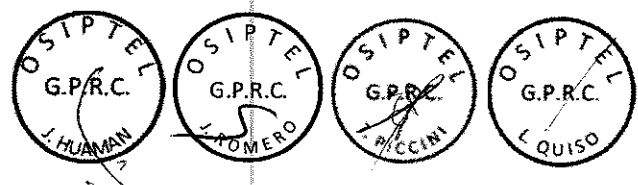
<p>comunicación señalada en el párrafo precedente.</p> <p>El Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal pondrá en conocimiento al Concesionario Cedente mediante el Registro de Solicitud de Portabilidad de la fecha y hora prevista para la deshabilitación del número telefónico en la red del Concesionario Receptor, a fin que el Concesionario Cedente proceda a habilitar el número telefónico en su red en la misma fecha programada por el Concesionario Receptor, considerando que el servicio sólo podrá ser interrumpido por un período máximo de tres (03) horas, acorde con lo dispuesto en el artículo 15.</p> <p>El Concesionario Cedente pondrá en conocimiento al abonado la fecha y hora a partir de la cual podrá hacer uso de su servicio. Asimismo, deberá dar cumplimiento a lo dispuesto por el tercer párrafo del artículo 33 o el tercer párrafo del artículo 33-A, según corresponda.</p>	<p>El Concesionario Receptor debe realizar la deshabilitación del número telefónico en su red en un plazo máximo de un (01) día <b>calendario</b> contado a partir de realizada la comunicación señalada en el párrafo precedente.</p> <p>El Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal pone en conocimiento al Concesionario Cedente mediante el Registro de Solicitud de Portabilidad de la fecha y hora prevista para la deshabilitación del número telefónico en la red del Concesionario Receptor, a fin que el Concesionario Cedente proceda a habilitar el número telefónico en su red en la misma fecha programada por el Concesionario Receptor, considerando que el servicio sólo podrá ser interrumpido por un período máximo de tres (03) horas, acorde con lo dispuesto en el artículo 15.</p> <p>El Concesionario Cedente pone en conocimiento al abonado la fecha y hora a partir de la cual podrá hacer uso de su servicio. Asimismo, debe dar cumplimiento a lo dispuesto por el tercer párrafo del artículo 33 o el tercer párrafo del artículo 33-A, según corresponda.</p>
--	--

**Comentarios de los interesados al Artículo 30**

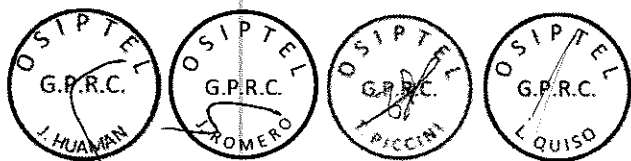
Empresa / Entidad	Posición del OSIPTEL
	<p>Se está modificando el plazo establecido para ejecutar el retorno del número telefónico considerando que la ejecución de la portabilidad será todos los días de la semana. Esta modificación está acorde con las Bases del Concurso para contratar al Administrador de la Base de Datos de Portabilidad Numérica, actualmente en curso, en la que participaron los representantes de las empresas operadoras.</p>

**Artículos 51-A, 53-A, 53-B, 53-C y Tercera Disposición Complementaria**

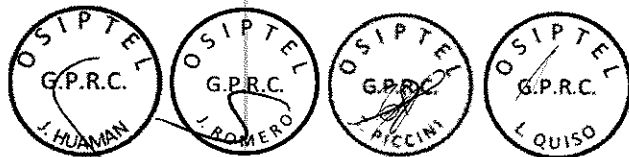
Información a través de las redes sociales.	Versión Final de los Artículos 51-A, 53-A, 53-B, 53-C y Tercera Disposición Complementaria
<p>Los Concesionarios Móviles y Concesionarios Fijos deben difundir en sus cuentas <b>comerciales e institucionales</b> de redes sociales, de contar con éstas, el mensaje informativo definido por el OSIPTEL correspondiente a la portabilidad numérica.</p> <p><b>La difusión del referido mensaje se lleva a cabo al menos durante una (1) semana, cada tres (3) meses, entre las 09:00 horas y las 18:00 horas.</b></p>	<p>El texto de este artículo no es modificado.</p>



<b>Artículo 53-A</b>	
<p><b>Información a través de mensajes cortos de texto.</b>  Los Concesionarios Móviles <b>envían cada tres (3) meses</b> a todos sus abonados postpago, control y prepago, mensajes cortos de texto con la información que defina el OSIPTEL correspondiente a la portabilidad numérica.</p> <p>Los Concesionarios Fijos cuya red permita la comunicación a través de mensajes cortos de texto, <b>envían cada tres (3) meses</b> a todos sus abonados postpago, control y prepago, los referidos mensajes con la información que defina el OSIPTEL correspondiente a la portabilidad numérica.</p>	El texto de este artículo no es modificado.
<b>Artículo 53-B</b>	<b>Versión Final del Artículos 53-B</b>
<p><b>Información a ser incluida en los recibos telefónicos.</b>  Los Concesionarios Fijos <b>incluyen cada tres (3) meses</b>, en los recibos telefónicos (impresos y electrónicos) de todos sus abonados postpago y control, el mensaje informativo que defina el OSIPTEL correspondiente a la portabilidad numérica. <b>Este mensaje debe incluirse en una zona de fácil lectura.</b></p> <p>Los Concesionarios Fijos que remitan información a sus abonados sobre portabilidad numérica a través de los mensajes cortos de texto del servicio de telefonía fija, no están obligados a incluir el mensaje informativo en los recibos telefónicos de dichos abonados.</p>	El texto de este artículo no es modificado.
<b>Artículo 53-C</b>	<b>Versión Final del Artículos 53-C</b>
<p><b>Información a través de locuciones.</b>  Los Concesionarios Fijos <b>envían cada tres (3) meses a todos sus abonados prepago, una locución con un mensaje informativo que defina el OSIPTEL sobre la portabilidad numérica.</b></p> <p>Los Concesionarios Fijos que remitan información a sus abonados sobre portabilidad numérica a través de los mensajes cortos de texto o incluida en el recibo del servicio de telefonía fija, no están obligados a enviar el mensaje informativo mediante locución para dichos abonados."</p>	El texto de este artículo no es modificado.



Tercera Disposición Complementaria	
La información a través de mensajes cortos de texto, recibos telefónicos impresos o electrónicos, y locuciones, a la que se hace referencia en los artículos 53-A, 53-B y 53-C, debe ser enviada por los Concesionarios Fijos y Móviles a sus abonados, según corresponda, <b>una vez cada tres (3) meses. Los Concesionarios Fijos y Móviles deben remitir al OSIPTEL durante la primera semana de cada trimestre una comunicación en donde se detalle la forma y fecha mediante las cuales da cumplimiento a lo anteriormente señalado.</b>	El texto de este artículo no es modificado.
Comentarios de los interesados Artículos 51-A, 53-A, 53-B, 53-C y Tercera Disposición Complementaria	
Empresa / Entidad	Posición del OSIPTEL
<p><b>AMÉRICA MÓVIL</b></p> <p>En los artículos materia de comentario, la normativa vigente dispone que las empresas operadoras deberán ejecutar de forma periódica (semestral) una campaña de difusión neutral con la finalidad de incentivar la portabilidad numérica en el servicio de telefonía fija y móvil, a través de su página web, redes sociales, mensajes cortos de texto, locuciones y recibos telefónicos.</p> <p>Ahora bien conforme lo desarrolla el Regulador en su Informe, la obligación de difundir la portabilidad numérica sería necesaria para incentivar el uso del mecanismo de portabilidad, principalmente en provincias, para cuyos efectos se presenta un cuadro estadístico conteniendo detalle de líneas activadas, como consecuencia de una solicitud de portabilidad numérica, desagregado por departamento.</p> <p>No obstante a lo indicado en el Informe, consideramos que nos encontramos ante un análisis inconcluso por parte del Regulador, como consecuencia de no considerar en su evaluación la dinámica que experimenta el sector en aquellas zonas geográficas, con la finalidad de justificar su accionar basado en el Principio de Subsidiariedad.</p> <p>En ese sentido el Regulador no ha considerado en su análisis; (i) la existencia de <b>altas nuevas</b> en dichas zonas, (ii) <b>encuestas</b> y (iii) <b>comentarios de usuarios</b>. Por lo tanto, al no incluir las variables previamente mencionadas en su evaluación, muy bien se podría concluir que; al existir altas nuevas nos encontramos frente a un</p>	<p>Consideramos importante que el abonado del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija tome conciencia de su derecho a mantener su número telefónico, si decide cambiar de empresa operadora.</p> <p>Sin embargo, recogemos los comentarios planteados, en el sentido de que las propias empresas operadoras, por la dinámica de competencia, están realizando campañas informativas de forma proactiva, con lo cual, a la fecha no consideramos necesarios incrementar la periodicidad de los mecanismos de difusión actualmente vigentes.</p>



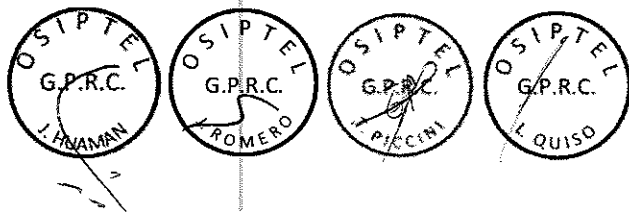
mercado competitivo y dinámico, y no contar con un número significativo de portaciones parece indicar que nos encontramos frente a un público que se identifica con una marca y/o no cuenta --a la fecha-- con interés de experimentar con el servicio de otra empresa, por encontrarse satisfecho con su servicio.

Por tanto lo expuesto, no detectamos una distorsión en el mercado, ni falta de información hacia los abonados que justifique el hecho de imponer una nueva carga normativa que pretenda (i) duplicar el número de campañas por año (de 2 a 4), (ii) fijar horarios rígidos y (iii) periodos de permanencia. Esto en aplicación de los Principios de Subsidiariedad y Costo Efectividad que rigen el actuar del Regulador, conforme fuera desarrollado en la parte introductoria del presente documento.

Al respecto, enfatizamos que América Móvil Perú S.A.C., de manera proactiva, se encuentra constantemente realizando campañas comerciales que implica la utilización de la portabilidad numérica, mediante; (i) Afiches, (ii) Volantes - flyers, (iii) Página Web, (iv) SMS, (v) IVR, (vi) Publicidad Visual y Sonora en diversos medios comunicación, incluidos los Centros de Atención al Cliente, Distribuidores Autorizados y Canales Multimarca a nivel Nacional.

En ese sentido, consideramos que las campañas comerciales realizadas de manera voluntaria por las empresas operadoras son más intensivas y eficientes que cualquier campaña neutra de difusión. En efecto, tendrá más sentido y generará interés en el cliente, las campañas comerciales lanzadas por las empresas que ofrecen un incentivo (descuento en el cargo fijo, subsidio en el equipo terminal, etc) a aquellos clientes que deciden portar su servicio telefónico a dicha empresa; en comparación de, por ejemplo, un SMS con contenido neutro que podría ser interpretado por el cliente como una "invitación a retirarse" de la empresa.

En efecto, reiteramos que debido a que en el contexto actual --competitivo-- las mismas campañas publicitarias realizadas por las Empresas Operadoras dan a conocer los alcances contenidos en la normativa vigente (portar con su mismo número), por lo que el realizar una campaña neutra generaría con la frecuencia propuesta en el proyecto, no generaría beneficios a los clientes, siendo que muchos usuarios interpretan el mensaje neutral **como una invitación a dejar de ser cliente de la compañía**, (generándose repreguntas y sobrecargando canales de atención) todo lo cual va en contra de los fines que busca un agente en un mercado competitivo, que opuestamente a los efectos percibidos, **necesita fidelizar a su**



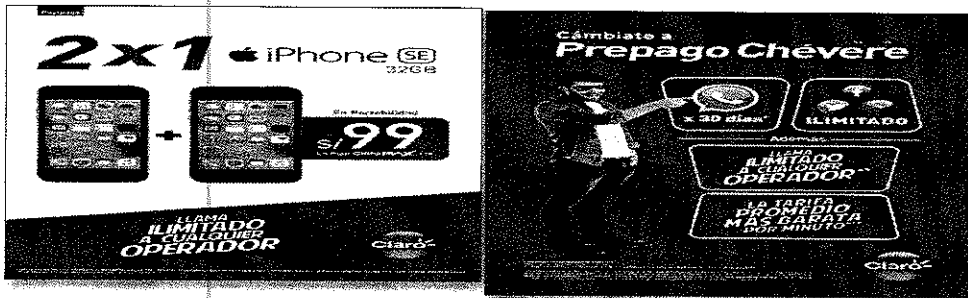
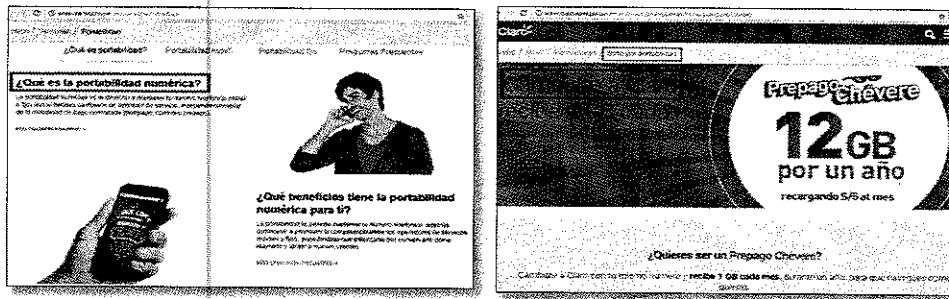


**cliente a fin que no opte por contratar los servicios prestados por otros agentes que comercializan productos similares en el mercado.**

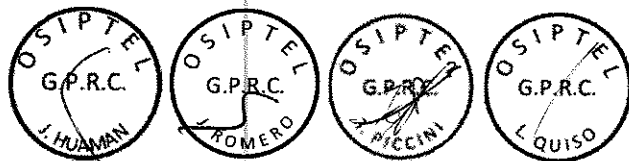
Asimismo, a manera de ejemplo y con la finalidad de reforzar lo previamente indicado, tenemos a bien copiar a continuación una serie de imágenes que evidencia las campañas comerciales realizadas por las Empresas Operadoras en el Sector.

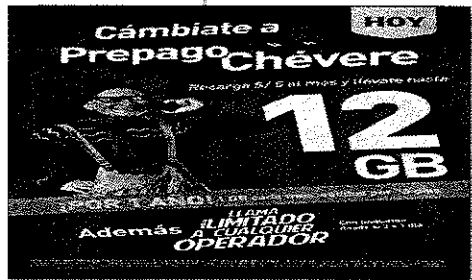
**Campaña de América Móvil Perú S.A.C.-**

Conforme podrá apreciar vuestro Despacho, nuestra representada cuenta de manera permanente en nuestro portal Web, con información tanto neutral como comercial, relacionada a la portabilidad numérica de los servicios de telefonía móviles y fijos.



Asimismo, en la mayoría de puntos de venta, nuestra representada cuenta con información comercial destinada a que clientes de otras empresas utilicen la portabilidad numérica y porten su número telefónico a Claro, tal como se puede ver, a modo de ejemplo, a continuación:





De igual manera, como parte de nuestra campaña comercial destinada a fortalecer la portabilidad numérica, nuestra representada cuenta con paneles ubicados en la entrada de las principales ciudades del país, conforme se puede apreciar a continuación:

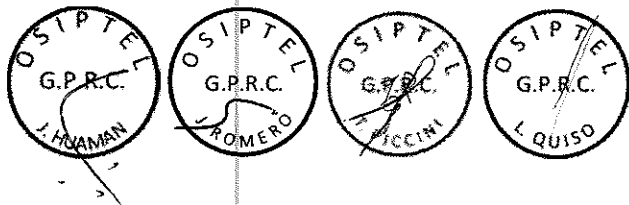


Fuente:

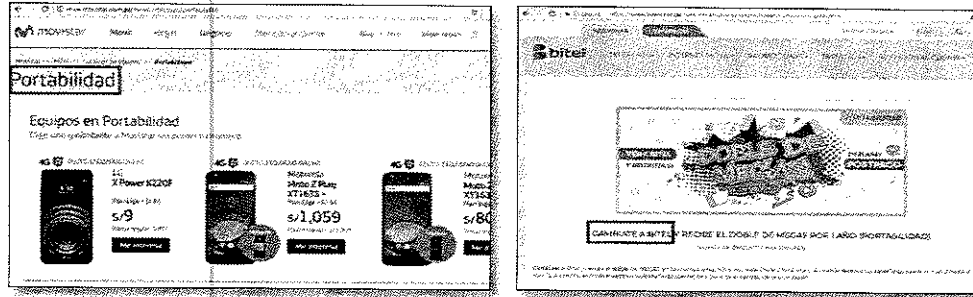
<http://www.claro.com.pe/personas/portabilidad/>

<http://www.claro.com.pe/personas/movil/promociones/bono-por-portabilidad/>

**Campaña de otras empresas operadoras.-**



De similar manera, Claro no es la única empresa operadora que utiliza a la portabilidad numérica como una herramienta más en su estrategia comercial, tal como es posible apreciar a continuación:



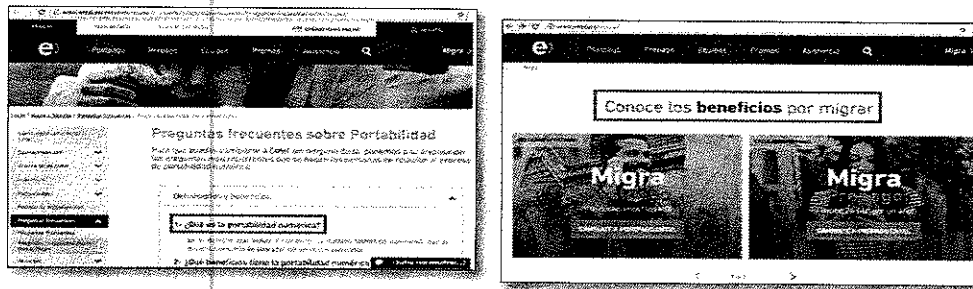
Fuente:

<http://www.movistar.com.pe/movil/postpago/portabilidad>

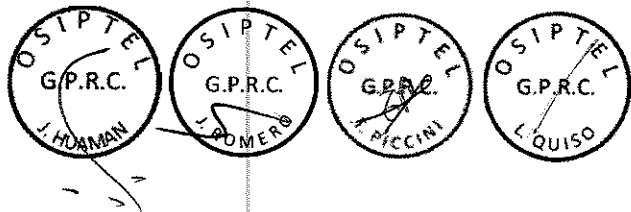
Fuente:

<https://www.bitel.com.pe/help-detail/portabilidad-numerica.html>

<https://www.bitel.com.pe/new-detail-service/promociones/cambiate-a-bitel.html>



Fuente: <http://www.entel.pe/personas/ayuda-y-soporte/preguntas-frecuentes/preguntas-frecuentes-portabilidad/>



<http://www.entel.pe/migra/>

CÁMBIATE CON TU NÚMERO Y GÁSTALO EN CALLO  
2GB + 300MIN x 6 meses  
CÁMBIATE A INKACEL  
Reglas del Juego de la Promo

PREGUNTAS FRECUENTES  
Encuentra todo lo que necesitas saber  
Lo más destacado  
SERVO o PERDIDA  
PORTABILIDAD

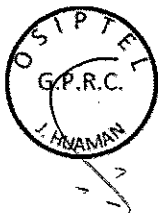
Fuente:

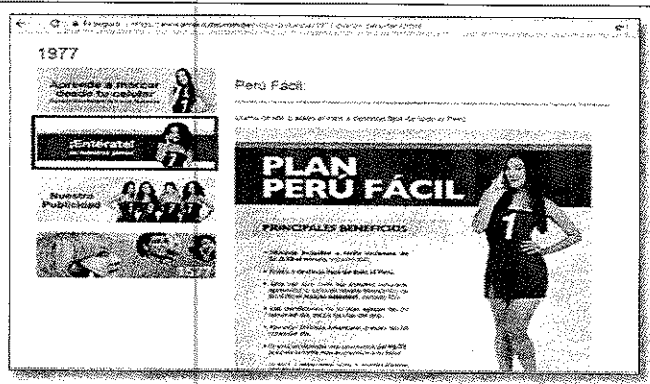
<https://www.inkacel.com/portabilidad>

<https://www.inkacel.com/preguntas-frecuentes>

Información de Portabilidad  
¿Cómo funciona la portabilidad?  
Requisitos para solicitar la portabilidad  
Procedimiento de portabilidad

Sobre la Portabilidad  
¿Qué es la portabilidad?  
Beneficios de la portabilidad  
Procedimiento de portabilidad



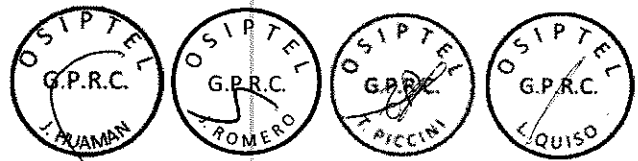


Fuente:  
<https://www.americatel.com.pe/informacion/informaci%C3%B3n-a-abonados-y-usuarios.html>  
<https://www.americatel.com.pe/larga-distancia/1977-planes-peru-facil.html>

Como se puede apreciar del análisis de las impresiones de pantalla antes señalada, las empresas operadoras difunden de manera proactiva e intensivamente la utilización de la portabilidad numérica, siendo tan importante --inclusive-- dicha herramienta de competencia, que muchas ofertas comerciales son diseñadas considerándola como su eje central, razón por la cual consideramos que el alcance y difusión actual existente en la actualidad resulta más eficaz que cualquier campaña neutra de difusión.

Por lo tanto, muy cordialmente tenemos a bien proponer que si lo que se busca es difundir un mensaje neutral que dé a conocer los alcances del Reglamento de Portabilidad a manera de potenciar sus alcances, este debería ser difundido bajo la administración del Osiptel y/o Ministerio de Transportes y Comunicaciones, más no a través de las empresas operadoras.

Asimismo, en los últimos meses se ha visto acentuado el uso de la página institucional del Osiptel y sus Redes Sociales (Facebook, Twitter, LinkedIn, Youtube, etc), por lo que cordialmente proponemos que de considerarlo pertinente se realice a través de dichos canales la difusión neutral propuesta.



Finalmente y conforme a los argumentos planteados del análisis de los artículos materia de comentario, muy cordialmente solicitamos al Osiptel analizar la posibilidad de eliminar del ordenamiento regulatorio, la obligación relacionada a la campaña de difusión neutral dado que no existe una problemática ni distorsión en el mercado que amerite su ejecución con el sobre costo que este representa.

**AMERICATEL**

Consideramos adecuado proponer que la remisión de la información se realice de manera anual y que en caso se den modificaciones, éstas se comuniquen dentro de los primeros quince (15) días de efectuadas dichas modificaciones.

Lo que se busca con esta propuesta es evitar que se creen más obligaciones de entrega de información que generan una carga laboral a las empresas operadores y al Regulador. Asimismo, la propuesta se basa en que la información que se requiere, ya tiene casi todas las formas y fechas definidas, con lo cual el nivel de la variación que se realice será de un bajo nivel.

Consideramos importante que el abonado del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija tome conciencia de su derecho a mantener su número telefónico, si decide cambiar de empresa operadora.

Sin embargo, recogemos los comentarios planteados, en el sentido de que las propias empresas operadoras, por la dinámica de competencia, están realizando campañas informativas de forma proactiva, con lo cual, a la fecha no consideramos necesarios incrementar la periodicidad de los mecanismos de difusión actualmente vigentes.

**ENTEL**

Respecto a la Tercera Disposición Complementaria:

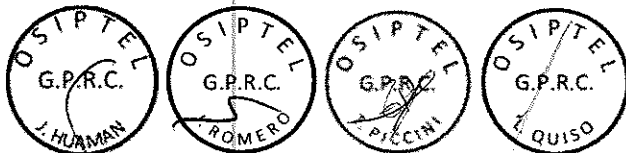
En relación a este artículo consideramos más eficiente que las empresas operadoras informen a principio de año la forma y fecha en la cual se dará cumplimiento a los artículos 53-A, 53-B y 53-C.

Sugerimos la siguiente redacción:

***“Tercera.- La información a través de mensajes cortos de texto, recibos telefónicos impresos o electrónicos, y locuciones, a la que se hace referencia en los artículos 53-A, 53-B y 53-C, deberá ser enviada por los Concesionarios Fijos y Móviles a sus abonados, según corresponda, una vez cada tres (3) meses. Los Concesionarios Fijos y Móviles deben remitir al OSIPTEL durante los primeros 15 días calendario de año, una comunicación en donde se detalle la forma y fecha mediante las cuales dará cumplimiento a lo anteriormente señalado. En caso de modificación de la forma y fecha de cumplimiento, los Concesionarios Fijos y Móviles deberán comunicarse al OSIPTEL los cambios realizados, en un plazo de hasta 15 días calendario de efectuada la modificación.”***

Consideramos importante que el abonado del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija tome conciencia de su derecho a mantener su número telefónico, si decide cambiar de empresa operadora.

Sin embargo, recogemos los comentarios planteados, en el sentido de que las propias empresas operadoras, por la dinámica de competencia, están realizando campañas informativas de forma proactiva, con lo cual, a la fecha no consideramos necesarios incrementar la periodicidad de los mecanismos de difusión actualmente vigentes.



**TELEFONICA**

**Carta N° TDP-400-AG-GER-18:**

Al respecto, consideramos relevante la promoción del derecho de los abonados a la portabilidad numérica, razón por la cual en la actualidad Telefónica y la mayoría de empresas operadoras incluyen en sus mensajes publicitarios y campañas promocionales información referente a la portabilidad numérica, como se puede observar a continuación:

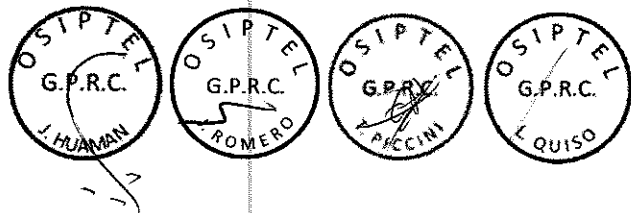


En efecto, consideramos que las empresas operadoras ya estamos informando a los usuarios en general acerca de la posibilidad de ejercer su derecho a la portabilidad numérica, no resultando necesario implementar la difusión de un mensaje institucional del OSIPTEL al respecto dentro de los principales canales de comunicación con los abonados (redes sociales, SMS, recibos, locuciones). Lo anterior, teniendo en cuenta que el propósito de estas difusiones es dar a conocer una política pública del OSIPTEL, lo cual no debería ser una obligación de las empresas operadoras por los costos que las mismas implican.

Dentro del Informe N° 00192-GPRC/2017 se señala que una de las razones por las cuales se busca promover más la difusión del derecho a la portabilidad a través de redes sociales, SMS, recibos y locuciones; es porque a la fecha existe una gran cantidad de líneas del servicio público móvil que aún no ha hecho uso de la portabilidad numérica. Sin embargo, consideramos que esta no es una razón objetiva para obligar a las empresas operadoras a implementar la difusión de los mensajes institucionales del OSIPTEL al respecto. La cantidad de personas que

Consideramos importante que el abonado del servicio público móvil y del servicio de telefonía fija tome conciencia de su derecho a mantener su número telefónico, si decide cambiar de empresa operadora.

Sin embargo, recogemos los comentarios planteados, en el sentido de que las propias empresas operadoras, por la dinámica de competencia, están realizando campañas informativas de forma proactiva, con lo cual, a la fecha no consideramos necesarios incrementar la periodicidad de los mecanismos de difusión actualmente vigentes.



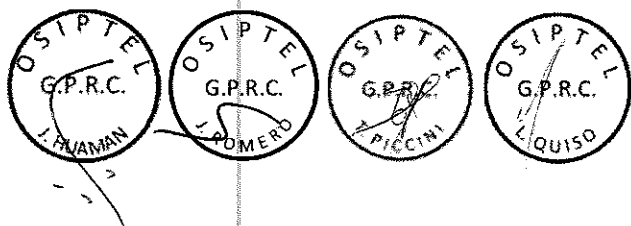
ejercen su derecho a la portabilidad numérica ha tenido en los últimos años un gran crecimiento debido a las propias campañas y mensajes difundidos por las empresas operadoras. El que exista aún una gran cantidad de líneas móviles que aún no ejercen su derecho a portar obedece a la propia evolución del sistema de portabilidad a 5 años de su vigencia.

Asimismo, es preciso señalar que el ejercicio de la portabilidad numérica es una facultad que depende de la voluntad de los abonados, no de las empresas operadoras ni del Regulador; por ello, carece de sentido la afirmación señalada en la página 6 del Informe acerca de que "(...) los abonados todavía no han hecho uso de este mecanismo de competencia, y por ende no se ven beneficiados de mejores servicios y mejores condiciones que se ofrecen en el mercado (...)".

Por otro lado, consideramos que resulta un contrasentido que, de una manera reiterada, y cada 3 meses, las empresas operadoras envíen mensajes a sus clientes haciéndoles recordar su derecho a cambiar de operador: ¿Qué sucederá si es un cliente conforme con el servicio que se le presta?, ¿Qué sucederá si es un cliente con acuerdo de permanencia de equipo? ¿Se le tendría que realizar la precisión de que tiene un acuerdo de permanencia y que su portabilidad causaría la activación de una penalidad? ¿Qué pasaría si el cliente que recibe el mensaje tiene suspensión por deuda parcial? ¿También tendríamos que aplicar la precisión del pago?

Sin perjuicio de lo indicado, proponemos que si se va a establecer la obligación de difusión por mensajes esta sea semestral como mucho. Como es de vuestro conocimiento, muchos estudios determinan que entregar más información de la que realmente es necesaria puede generar resultados inadecuados en el mercado. De acuerdo a la teoría sobre "*información relevante en una relación de consumo*", el exceso de información podría conseguir el efecto contrario al que los Reguladores buscan en términos de reducción de asimetría informativa.

Los estudios asimismo demuestran que, aunque los usuarios tienen una desventaja de información frente a los proveedores de servicios y productos, se debe tener mucho cuidado al momento de trasladar información dado que cuando la misma es excesiva y reiterativa puede generar confusión en vez de reducir la brecha informativa.



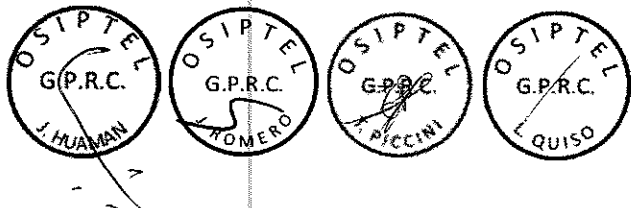


Por ejemplo, el European Parliamentary Research Service (EPRS) dependiente del Parlamento Europeo publicó un informe denominado "Consumer Protection in the European Union"<sup>48</sup> (Anexo 2), que establece que el exceso de información puede determinar negativamente el comportamiento de un usuario, al tomar decisiones de consumo poco racionales y por tanto generando fallas en el mercado:

*Information overload is another important aspect to mention when trying to understand consumer behaviour. Some studies have shown that rational decision-making among consumers, when faced with a choice based on a lot of information, is not a safe bet. Studies have shown that consumers make poorer decisions when faced with more choice, and will in that case be more likely to respond to price promotions that provide a simple method of justifying their choice. At the same time consumers will also show greater satisfaction when purchasing from a smaller choice set. Other studies reveal that consumers tend to ignore much of the information on pre-packaged foodstuffs when they consider it to be too detailed, and that individuals on average cannot deal simultaneously with more than seven pieces of important information.*

Como indican dichos estudios, consideramos que otorgar al cliente cada tres meses la misma información por diferentes mecanismos o canales, generará por lo menos que el cliente ignore la información y del otro lado malestar en el abonado con respecto a su empresa operadora al recibir los mismos mensajes ya harto conocidos en el mercado. Por ello, nos preocupa que finalmente se genere en los clientes malestar, que no será trasladada a la propia regulación sino a quienes la ejecutamos como es el caso de las empresas operadoras.

<sup>48</sup> Anexo 2: Consumer Protection in the EU. Policy Overview. Author: Jana Valant. Publicado en Setiembre de 2015. Disponible en: [http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2015/565904/EPRS\\_IDA\(2015\)565904\\_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2015/565904/EPRS_IDA(2015)565904_EN.pdf)



**Anexo 1**

**"Anexo 1- Formato de Solicitud de Portabilidad"**

**"Anexo 1- Formato de Solicitud de Portabilidad"**

**SOLICITUD DE PORTABILIDAD**

Solicitud N°	
Fecha de recepción: Hora de recepción:	

**DATOS DEL ABONADO**

Nombre del abonado (persona natural o jurídica)	
Nombre del representante legal (de ser el caso)	
Tipo (DNI, Carnet de Extranjería, RUC u otro)	Número
Correo electrónico (opcional)	
Teléfono de consulta (opcional)	

*\*/ En el caso de persona natural se deberá mostrar el poder con firma legalizada ante notario público, salvo que el Concesionario Receptor acepte el poder otorgado mediante documento escrito y que se muestre una copia simple del documento legal de identificación del abonado. En el caso de persona jurídica se deberá adjuntar el certificado de vigencia de poderes donde conste el poder otorgado.*

**DATOS DE LOS NÚMEROS A PORTAR**

Concesionario cedente			
Servicio Telefónico (fijo o móvil)		Fijo Móvil	
Números Telefónicos	Modalidad*	Cantidad de números	¿Cliente especial?

*\*/ Modalidad: Prepago (sin recibo) o postpago (con recibo).*

**DECLARACION DE CONOCIMIENTO**

Declaro tener conocimiento sobre lo siguiente:

<p>- con la portabilidad doy por concluida mi contrato con mi actual empresa operadora del servicio de telefonía fija o móvil, por lo que (de) sin efecto las tarifas y condiciones contratadas con dicha empresa; y contrato a una nueva empresa operadora con nuevas condiciones (precio, minutos incluidos, etc.), manteniendo los mismos números telefónicos señalados anteriormente.</p>	<p><b>A MARCAR POR EL ABONADO</b></p>
---	---------------------------------------

**Versión Final del Anexo 1**

**"Anexo 1- Formato de Solicitud de Portabilidad Referencial"**

**SOLICITUD DE PORTABILIDAD**

Solicitud N°:	
Departamento en el cual se presenta la solicitud:	

*\*/ Incluir código de departamento según el Plan Técnico Fundamental de Numeración.*

Fecha de recepción:	
Hora de recepción:	

**DATOS DEL ABONADO**

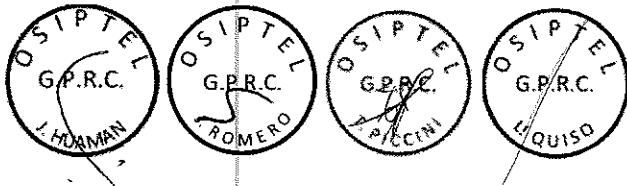
Nombre del abonado (persona natural o jurídica)	
Nombre del representante legal (de ser el caso)	
Tipo (DNI, Carnet de Extranjería, RUC u otro)	Número
Correo electrónico (opcional)	
Teléfono de consulta (opcional)	

**DATOS DE LOS NÚMEROS A PORTAR**

Concesionario cedente	
Servicio Telefónico (fijo o móvil)	Fijo Móvil

Números Telefónicos	Modalidad de pago con el Cedente	Modalidad de pago con el Receptor	Cantidad de números	¿Cliente especial?

*Modalidad: Prepago (sin recibo) o postpago (con recibo).*



- el trámite de portabilidad es gratuito y demora 24 horas desde la presentación de esta solicitud (excepto cuando voy a portar más de 10 números). La portación de números del servicio de telefonía fija está sujeta a la instalación previa del nuevo servicio.

- si voy a portar mi número del servicio de telefonía fija, mi nueva empresa operadora debe confirmarme que tiene facilidades técnicas para darme el servicio.

- puedo utilizar mi equipo terminal (equipo telefónico), a menos que éste no sea compatible con la red de la nueva empresa operadora.

- si estoy portando números del servicio móvil, el cambio de empresa operadora se efectuará así no haya recogido el chip y/o equipo de mi nueva empresa. Mi nueva empresa operadora tiene la obligación de darme el chip en el momento de la firma de mi nuevo contrato (hasta 10 números portados).

- si he contratado el servicio con mi actual empresa operadora a un plazo forzoso que todavía no acaba, y decido portar mi número, dicha empresa podría cobrarme penalidades derivadas de terminar mi contrato antes del vencimiento de dicho plazo forzoso. La penalidad debe estar incluida en mi contrato.

- que mi último recibo telefónico puede no incluir montos por servicios brindados después de la emisión de dicho recibo; montos que pueden ser cobrados posteriormente por el Concesionario Cedente.

- la portabilidad se refiere únicamente al servicio telefónico (móvil o fijo) y no a otros servicios (internet, TV cable, larga distancia) que podrían brindarse conjuntamente con mi servicio telefónico (paquetes), por lo que al terminar mi contrato de servicio telefónico (fijo o móvil), los otros servicios seguirán siendo brindados y cobrados por mi actual empresa operadora, pero tal vez en condiciones tarifarias diferentes; teniendo el derecho de resolver también dichos contratos y contratar los mismos, de ser el caso, a mi nueva empresa operadora.

- mi servicio telefónico puede verse afectado por un plazo máximo de tres horas mientras dure el cambio de mi actual empresa operadora a mi nueva empresa (entre las 0:00 am y 6:00 am).

Firma del Abonado:  
Documento legal de identificación:

**DECLARACIÓN DE CONOCIMIENTO**

Declaro tener conocimiento sobre lo siguiente:

**A MARCAR POR EL ABONADO**

cuando la portabilidad doy por concluido mi contrato con mi actual empresa operadora del servicio de telefonía fija o móvil por lo que dejo sin efecto las tarifas y condiciones contratadas con dicha empresa; y contrato a una nueva empresa operadora con nuevas condiciones (precio, minutos incluidos, etc.), manteniendo los mismos números señalados anteriormente.

el trámite de portabilidad es gratuito y demora 24 horas desde la presentación de esta solicitud (excepto cuando voy a portar más de 10 números). La portación de números del servicio de telefonía fija está sujeta a la instalación previa del nuevo servicio.

si voy a portar mi número del servicio de telefonía fija, mi nueva empresa operadora debe confirmarme que tiene facilidades técnicas para darme el servicio.

puedo utilizar mi equipo terminal (equipo telefónico), a menos que éste no sea compatible con la red de la nueva empresa operadora.

si estoy portando números del servicio móvil, el cambio de empresa operadora se efectuará así no haya recogido el chip y/o equipo de mi nueva empresa. Si mi solicitud es presencial, mi nueva empresa operadora tiene la obligación de darme el chip en el momento de la firma de mi nuevo contrato (hasta 10 números portados).

si he contratado el servicio de telefonía fija con mi actual empresa operadora a un plazo forzoso que todavía no acaba, y decido portar mi número, dicha empresa podría cobrarme penalidades derivadas de terminar mi contrato antes del vencimiento de dicho plazo forzoso. La penalidad debe estar incluida en mi contrato.

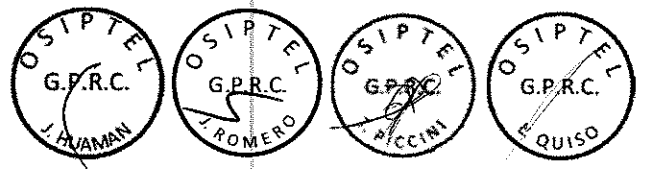
que mi último recibo telefónico puede no incluir montos por servicios brindados después de la emisión de dicho recibo; montos que pueden ser cobrados posteriormente por el Concesionario Cedente.

la portabilidad numérica no me exonera del (i) pago de deudas pendientes por el servicio en la anterior empresa, y (ii) pago de penalidades a las que me hubiere comprometido por la adquisición del equipo terminal; ambos montos podrán ser cobrados posteriormente por la anterior empresa (Concesionario Cedente).

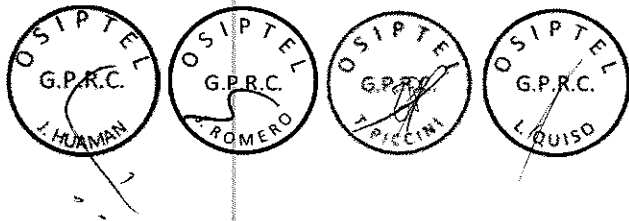
la portabilidad se refiere únicamente al servicio telefónico (móvil o fijo) y no a otros servicios (internet, TV cable, larga distancia) que podrían brindarse conjuntamente con mi servicio telefónico (paquetes), por lo que al terminar mi contrato de servicio telefónico (fijo o móvil), los otros servicios seguirán siendo brindados y cobrados por mi actual empresa operadora de internet, TV cable, larga distancia, pero tal vez en condiciones tarifarias diferentes; teniendo el derecho de resolver también dichos contratos y contratar los mismos, de ser el caso, a mi nueva empresa operadora.

mi servicio telefónico puede verse afectado por un plazo máximo de 3 tres horas mientras dure el cambio de mi actual empresa operadora a mi nueva empresa (entre las 0:00 am y 6:00 am).

Firma del Abonado: \_\_\_\_\_  
Documento legal de identificación: \_\_\_\_\_



Comentarios de los interesados al Anexo 1: Formato de Solicitud de Portabilidad	
Empresa / Entidad	Posición del OSIPTEL
<p><b>TELEFONICA</b></p> <p><b><u>Carta N° TDP-400-AG-GER-18:</u></b></p> <p>Consideramos que el formato debe simplificarse para garantizar un mejor entendimiento del cliente de la información relevante incorporada en el mismo. Hoy el formato contiene tanta información reiterativa o no aplicable al cliente en particular que dificulta el proceso. En primer lugar creemos que debe trabajarse formatos distintos para portabilidad fija y móvil porque las consideraciones son distintas y termina confundiendo al cliente. Asimismo, se puede simplificar la redacción. Ejemplo para el caso de portabilidad móvil residencial:</p> <p><i>Con la portabilidad numérica doy por terminado mi contrato con mi actual operadora manteniendo mi número y contrato con una nueva empresa con nuevas condiciones. Este trámite es gratuito y demora 24 horas.</i></p> <p><i>Puedo usar mi actual equipo terminal si es compatible con la red de la nueva empresa. La nueva empresa está obligada a poner a disposición el nuevo chip antes de que se ejecute la portabilidad. Cuando esta se ejecute, puedo quedarme sin servicio durante 3 horas máximo (de 00 horas a 6 am).</i></p> <p><i>La portabilidad numérica no me exime del pago de deudas pendientes por el servicio en la anterior empresa ni el pago de penalidades a las que me hubiera comprometido por la adquisición del equipo móvil.</i></p> <p><i>La portabilidad numérica está únicamente referida al servicio telefónico móvil y no otros servicios que hubiera contratado con la operadora que seguirán facturándose de acuerdo a lo acordado. Sin embargo, tengo derecho a dar por terminado dichos contratos de acuerdo a lo pactado.</i></p> <p>Por tanto, solicitamos un esfuerzo de simplificación de la información a favor de un mejor entendimiento por parte del cliente.</p>	<p>Se reitera que la información contenida en dicho formato tiene por objeto brindar al abonado la información necesaria respecto de las condiciones mínimas a las que se sujeta al ejercer su derecho a la portabilidad numérica.</p> <p>En ese sentido, se debe señalar que se ha considerado conveniente, flexibilizar el formato de portabilidad, a efectos permitir a la empresa operadora utilizar otro formato de acuerdo con el tipo de servicio que brinda, ya sea solo de telefonía fija, o sólo del servicio público móvil, o ambos servicios, en atención a sus estrategias comerciales de captación de abonados, siempre que el formato a utilizar incluya la información mínima necesaria a ser solicitada y proporcionada al abonado.</p> <p>De otro lado, conforme se ha indicado en la posición del OSIPTEL efectuada en el artículo 9, se ha considerado necesario incluir en el Formato de la Solicitud de Portabilidad Referencial, la información concerniente al departamento donde el abonado realiza la solicitud de portabilidad numérica; así como también el tipo de modalidad de contratación (prepago o postpago) con el Concesionario Receptor. Esta información permite hacer seguimiento del mercado tanto al OSIPTEL como a las mismas empresas operadoras. Al estar incluida como parte de la información del sistema de portabilidad se podrán realizar reportes automáticos que podrán ser compartidos y analizados por el OSIPTEL y las empresas operadoras.</p>
Artículo Segundo	Versión Final del Artículo Segundo
<p>Sustituir las infracciones y respectiva sanción, de los numerales 7, 11, 12, 17, 18, 19, 21 y 50 del cuadro del "Anexo 2 – Régimen de Infracciones y Sanciones" del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de</p>	<p>Modificar las infracciones y respectiva sanción de los numerales 1, 7, 8, 11, 12, 13, 14, 18, 21, 22, 48, 50, 51 y 52 del cuadro del "Anexo 2 – Régimen de Infracciones y Sanciones" del Reglamento de Portabilidad Numérica en el</p>

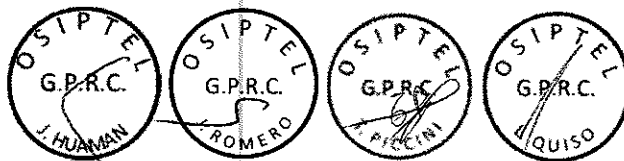


Telefonía Fija, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 166-2013-CD/OSIPTEL; con los siguientes textos:

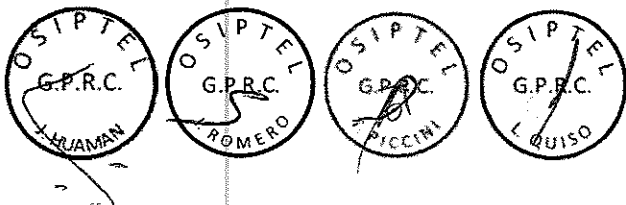
	<b>INFRACCIÓN</b>	<b>SANCIÓN</b>
7	<i>El Concesionario Receptor que no cumpla con entregar al abonado una copia de la solicitud de portabilidad, incurre en infracción leve (Artículo 8).</i>	LEVE
11	<i>En el caso del servicio móvil, el Concesionario Receptor que no cumpla con poner a disposición del abonado el equipo terminal o sim card, en el mismo momento en que la solicitud de portabilidad haya sido declarada procedente, a excepción de los Clientes Especiales; incurre en infracción grave (Artículo 12).</i>	GRAVE
12	<i>El Concesionario Cedente que no permita a su anterior abonado que ejerció su derecho a la portabilidad numérica, la utilización para el pago de cualquier deuda que tenga con aquél, de algún canal de pago que sus actuales abonados utilizan para el pago de sus servicios; incurre en infracción grave (Artículo 13).</i>	GRAVE
17	<i>El Concesionario Fijo y/o Móvil que no permita al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal la consulta en línea que le permita validar que: (i) el número telefónico a portar corresponde al Concesionario Cedente, y/o (ii) el número telefónico a portar corresponde a la modalidad de pago contratada, y/o (iii) el número telefónico a portar corresponde al documento legal de identificación, y/o (iv) el número telefónico a portar corresponde al tipo de servicio, y/o (v) el número telefónico a portar, a la fecha de presentación de la solicitud de portabilidad, no se encuentre suspendido por mandato judicial, por deuda, por declaración de insolvencia, por uso indebido del servicio, o por uso prohibido, y/o (vi) que el número telefónico a portar, a la fecha de presentación de la solicitud de portabilidad, no se encuentre con deuda exigible, respecto al último recibo emitido por el Concesionario Cedente, y/o (vii) el número telefónico a portar, a la fecha de presentación de la solicitud de portabilidad, no cuente con una relación contractual con el</i>	GRAVE

Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 166-2013-CD/OSIPTEL, con los siguientes textos:

	<b>INFRACCIÓN</b>	<b>SANCIÓN</b>
1	<i>El Concesionario Receptor que no cumpla con incluir en el Formato de Portabilidad el contenido mínimo obligatorio establecido en el Anexo 1 del presente reglamento, conforme al tipo de servicio que ofrece y al mecanismo que emplee para recibir la solicitud de portabilidad; incurre en infracción leve (numeral 16 del Artículo 2°, concordado con el Artículo 9).</i>	LEVE
7	<i>El Concesionario Receptor que no cumpla con entregar al abonado una constancia de la presentación de su solicitud de portabilidad, que le permita al abonado acreditar la respectiva presentación; incurre en infracción leve (Artículo 8).</i>	LEVE
8	<i>El Concesionario Receptor que no utilice para la solicitud de portabilidad el mismo mecanismo que para la contratación del servicio público móvil o del servicio de telefonía fija; incurre en infracción grave (Artículo 8).</i>	GRAVE
11	<i>En el caso que la solicitud de portabilidad del servicio público móvil haya sido presentada en forma presencial, el Concesionario Receptor que no cumpla con poner a disposición del abonado el equipo terminal y/o sim card, en el mismo momento en que la solicitud de portabilidad haya sido declarada procedente, a excepción de los Clientes Especiales; incurre en infracción grave (Artículo 12).</i>	GRAVE
12	<i>El Concesionario Cedente: que solicite la suspensión del servicio por obligaciones: (a) que no hayan adquirido la condición de exigibles desde el día siguiente de la fecha de deshabilitación del número telefónico, o (b) cuya antigüedad sea mayor de dos (2) meses contados desde dicha deshabilitación; o (c) que de manera agregada, no superen los treinta soles (S/. 30), o que no informe al Concesionario Receptor el número de recibo o carta de cobranza, su fecha de vencimiento y el importe adeudado; o que no ponga en conocimiento del abonado la solicitud de suspensión en la misma fecha que fue requerida al Concesionario Receptor y con la misma información proporcionada a éste, mediante cualquier mecanismo que deje constancia de su recepción; incurre en infracción grave (Artículo 13).</i>	GRAVE
13	<i>El Concesionario Receptor que no cumple con realizar la suspensión solicitada dentro de los dos (02) días hábiles de</i>	GRAVE



	<i>Concesionario Cedente por haberse dado de baja, y no esté dentro del plazo de treinta (30) días calendario posteriores a la terminación del contrato, y/o (viii) la fecha en que el número telefónico del servicio a portar ha sido activado en la red del Concesionario Cedente, y/o (ix) el abonado a la fecha de la solicitud de la portabilidad tiene menos de dos (2) meses de servicio desde la fecha de habilitación del número telefónico en la red del Concesionario Cedente, incurre en infracción grave (artículo 18)</i>				<i>recibida la petición del Concesionario Cedente, salvo en el supuesto en que valdise que el abonado tiene habilitado el número telefónico en su red hace más de dos (2) meses; incurre en infracción grave (numeral (iv) del Artículo 13).</i>	
18	<i>El Concesionario Cedente que no cumpla con dar respuesta a la Consulta Previa efectuada por el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, en un plazo no mayor de un (1) minuto de realizada, incurre en infracción grave (Artículo 20)</i>	GRAVE		14	<i>Recibido el pago del importe adeudado, el reclamo por su facturación, cobro o por suspensión del servicio, el Concesionario Cedente que no cumpla con solicitar al Concesionario Receptor la reactivación del servicio en un plazo máximo de un (01) día hábil, incurre en infracción grave (numeral (v) del Artículo 13).</i>	GRAVE
19	<i>El Concesionario Receptor que no cumpla con recibir la solicitud de portabilidad como mínimo en las Oficinas o Centros de Atención al Cliente, en el mismo horario de atención que los Concesionarios Fijos o Móviles utilizan para la prestación de sus distintos servicios, incurre en infracción grave (Artículo 21).</i>	GRAVE		18	<i>El Concesionario Cedente que no cumpla con dar respuesta a la Consulta Previa efectuada por el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, en un plazo no mayor de dos (2) minutos de realizada; incurre en infracción grave (Artículo 20).</i>	GRAVE
21	<i>El Concesionario Cedente que no cumpla con dar respuesta a la consulta efectuada por el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal respecto a la solicitud de portabilidad, en un plazo no mayor de un (1) minuto de realizada, incurre en infracción grave (Artículo 22).</i>	GRAVE		21	<i>El Concesionario Cedente que no cumpla con dar respuesta a la consulta efectuada por el Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal respecto a la solicitud de portabilidad, en un plazo no mayor de dos (2) minutos de realizada; incurre en infracción grave (Artículo 22).</i>	GRAVE
50	<i>El Concesionario Cedente que objete indebidamente una Consulta Previa de la solicitud de portabilidad, incurre en infracción grave (Artículo 20).</i>	GRAVE		22	<i>El Concesionario Cedente que objete la solicitud de portabilidad, sin indicar el motivo, y/o en el caso de que la objeción sea por deuda del último recibo vencido sin indicar el monto adeudado y la fecha de vencimiento; incurre en infracción grave (Artículo 22).</i>	GRAVE
51	<i>El Concesionario Cedente que declare procedente la consulta previa y no incluya la información de la fecha de activación del número telefónico del servicio objeto de la consulta, incurre en infracción grave (Artículo 20).</i>	GRAVE		48	<i>En el caso que la solicitud de portabilidad del servicio público móvil haya ido presentada en forma no presencial, el Concesionario Receptor que no cumpla con poner a disposición del abonado el equipo terminal y/o sim card, en el o los lugares convenidos por ambas partes, en el mismo día en que la solicitud de portabilidad haya sido declarada procedente, a excepción de los Clientes Especiales; incurre en infracción grave (Artículo 12).</i>	GRAVE
				50	<i>El Concesionario Cedente que objete indebidamente una Consulta Previa de la solicitud de portabilidad; incurre en infracción grave (Artículo 20).</i>	GRAVE
				51	<i>El Concesionario Cedente que declare procedente la consulta previa, y no incluya la información de la fecha de activación del número telefónico del servicio objeto de la consulta y/o no incluya la fecha de terminación del contrato adicional para la adquisición o financiamiento del equipo terminal móvil vinculado al número telefónico, cuando ello corresponda; incurre en infracción grave (Artículo 20).</i>	GRAVE
				52	<i>El Concesionario Receptor que ingrese una solicitud de portabilidad al Registro de Solicitud de Portabilidad sin haber celebrado previamente el respectivo contrato de abonado ni obtenido la confirmación o aceptación de la solicitud de portabilidad por parte del abonado; incurrirá</i>	GRAVE



**Comentarios de los interesados al Artículo Segundo**

**Empresa / Entidad**

**Posición del OSIPTEL**

**TELEFONICA**

**Carta N° TDP-400-AG-GER-18:**

Nos preocupa que para el caso de las infracciones 50 y 51 se haya optado por agravar la sanción aplicable de leve a grave sin ningún sustento específico. A fin de modificar y gravar una sanción tendría que haberse aplicado los principios de razonabilidad y proporcionalidad que establece el TUO de la LPAG. En efecto, la consulta previa es una figura facultativa del operador receptor, es decir para realizar la portabilidad no requiere de pasar por un proceso de consulta previa, por lo que cualquier tipo de respuesta indebida en la respuesta del cedente, si bien debe calificarse como infracción, no creemos conveniente que sea sancionada como grave, más aun cuando el operador receptor tiene la facultad de ingresar directamente una solicitud de portabilidad, cuya repuesta que se considere "indebida" también se encuentra tipificada como infracción.

Asimismo, no consideramos adecuado que se sancione como infracción grave una conducta creada solo para fines informativos y que no tiene efecto alguno, (información de fecha de activación) más aun cuando ya se está proponiendo el rechazo cuando se tienen una antigüedad menor de dos meses desde el alta.

En ese sentido, sugerimos realizar una revisión exhaustiva de los 50 y 51, los cuales han pasado de ser infracciones sancionadas como "leves" a "graves". Ello, porque consideramos que dentro del Informe no existe ponderación alguna en la que se evidencie la necesidad de que ambas conductas sean calificadas de una forma más gravosa, dando lugar a sanciones de hasta 100 UITs.

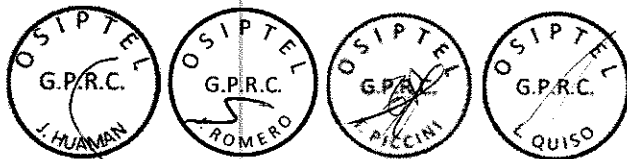
En ese sentido, más que sancionar como infracciones graves hechos operativos, propios del proceso de portabilidad relacionados a la consulta previa o; meramente informativos como la fecha de activación, consideramos que se deben adoptar medidas que cumplan con el objetivo disuasivo, lo cual no se logrará a través del

Con relación al comentario, se debe señalar que la infracción 50 referida a la objeción indebida a una Consulta Previa, y la infracción 51 referida a la no inclusión de la información sobre la fecha de activación por parte del Concesionario Cedente, han pasado de ser sancionadas de leve a grave en la propuesta, dado el impacto que tienen en los procesos de portabilidad.

La Consulta Previa permite al abonado evaluar si cumple con los requisitos para portar su número telefónico. En caso de ser rechazado, se le comunicará el motivo del rechazo. De ser este el caso, el abonado podrá tomar las acciones que correspondan, en caso desee levantar el rechazo observado y proceder de esta manera a portar su número telefónico. De existir un rechazo que no corresponde, lo único que hacemos es confundir al abonado y generar una barrera al ejercicio de su derecho.

De otro lado, es importante que el Concesionario Cedente proporcione la información sobre la fecha de activación del servicio, toda vez que permitirá al Concesionario Receptor contar con un dato adicional para definir la oferta a ser propuesta al abonado; así como también le permite emplear estrategias para fidelizar a los abonados que se acaban de portar a su red, lo cual a efectos de desincentivar la no inclusión de dicha información por parte del Concesionario Cedente, se ha considerado necesario sancionar dicho comportamiento como grave; pues la falta de información de la fecha de activación del servicio podría provocar el ofrecimiento de ofertas diferenciadas para abonados con las mismas características.

Se debe aclarar que las sanciones a las infracciones 50 y 51 no son infracciones a hechos meramente operativos como considera la empresa



incremento de las sanciones por la comisión de hechos puntuales o errores propios del procedimiento de portabilidad.

Al respecto, sugerimos tomar en cuenta que al ser la portabilidad un proceso operativo, se encuentra sujeto a un margen de error, razón por la cual debe sancionarse sólo aquellas conductas que se consideran relevantes, y no los errores o incidencias propias del proceso. Por ello, consideramos que debe realizarse un ajuste integral del Anexo 2, basándose principalmente en lo siguiente aspecto:

- Dejar de lado la sanción por hechos puntuales y basar el régimen sancionador en la tipificación de conductas con relevancia estadística y que afecten bienes jurídicos relevantes para el mercado de las telecomunicaciones y la sociedad, en observancia del test de proporcionalidad reconocido por el Tribunal Constitucional.

Evidentemente el presente Proyecto no ha tomado en cuenta criterios respecto de qué conductas merecen ser motivo de infracción considerando la relevancia del bien jurídico afectado. Así, resulta desproporcionado que se califique como infracción grave la sola falta de inclusión de la información de la fecha de activación del número telefónico del servicio objeto de consulta previa. Más aún, teniendo en cuenta que esta información no resulta de mucha utilidad para el concesionario receptor, cómo si lo sería la información sobre el acuerdo de permanencia del equipo.

De lo anterior, se observa que mientras en este Proyecto se establece como infracción grave el incumplimiento de aspectos meramente formales, en otros sectores regulados, la calificación de infracción grave se reserva para la protección de bienes jurídicos de alta relevancia o para casuísticas de reiterancia:

**OSINERGMIN:**

- Una infracción a la conservación del medio ambiente al momento de ejecutar obras en el sector eléctrico (Resolución N° 028-2003-OS/CD)
- El incumplimiento de las normas sobre instalación y operación de Sistemas Contraincendio.

**OSITRAN:**

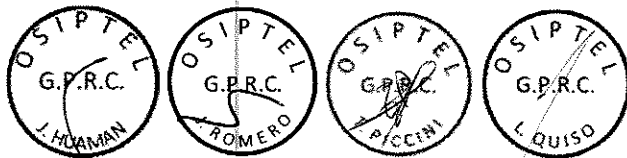
Telefónica, sino todo lo contrario pues cada potencial incumplimiento ha sido ponderado frente a las potenciales afectaciones que se producirían a bienes jurídicos relevantes como la protección de los derechos de los usuarios vinculados a sus intereses económicos y al acceso a información, así como también a la promoción de la competencia.

De otro lado, como parte del seguimiento de los procesos de portabilidad, se ha observado conductas que podrían ser lesivas a los derechos de los abonados, por lo que de ser éste el caso, éstas deben ser corregidas y sancionadas como infracciones graves, a efectos de desincentivar las malas conductas de las empresas operadoras.

Con relación al comentario referido a que resulta de mucha utilidad para el Concesionario Receptor proporcionar la información sobre el acuerdo de permanencia del equipo terminal móvil en lugar de la fecha de activación, se ha procedido conforme a la posición desarrollada en el artículo 20, a incorporar la información de la fecha de finalización del contrato de permanencia del equipo terminal móvil vinculado al número telefónico que desea portar el abonado, y con ello también se ha incluido el incumplimiento en caso el Concesionario Cedente no brinde dicha información.

Tal como se ha mencionado anteriormente, la calificación como infracción grave es de relevancia para las conductas anticompetitivas y reiteradas que se vienen dando por parte de las empresas operadoras. Se debe recordar que el rechazo indebido genera costos injustificados a los abonados, pues podrían rechazar este mecanismo de competencia y con ello, restar la dinámica competitiva, pues es el propio abonado quien ejerce el rol dinamizador para la portabilidad numérica.

Por otro parte, es preciso indicar que, se ha revisado el régimen sancionador, con el fin de establecer sanciones a conductas relevantes que se han propuesto en la presente modificación del Reglamento de Portabilidad Numérica, tales como la referida cuando el Concesionario Receptor no cumpla con adjuntar a la solicitud de portabilidad, una copia de la constancia de pago efectuada por el abonado que efectivamente corresponda a la deuda informada por el Concesionario Cedente, calificada como grave. Esto es bastante importante, dado que es responsabilidad del Concesionario Receptor





- La Empresa Concesionaria que incumpla con las obligaciones de tutela en materia de protección del Medio Ambiente contenidas en el Contrato de Concesión respectivo incurrirá en infracción grave.

**SUNASS:**

- Incumplir las metas de gestión en un porcentaje menor al 80% del Índice de Cumplimiento Individual (ICI) a nivel de localidad de cada una de las Metas de Gestión del respectivo año regulatorio.
- Mantener instalados medidores que la EPS conoce que están inoperativos por sobregistro, de manera reiterada.

Como se evidencia, otros organismos reguladores emplean las infracciones de tipo grave para proteger bienes jurídicos como el medio ambiente, seguridad, salud; mientras que en el presente Proyecto se pretende imponer una infracción grave a un hecho que sólo perjudica a la empresa operadora en su calidad de concesionario receptor.

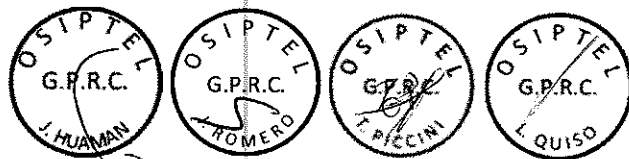
Nuestro Tribunal Constitucional en distintos pronunciamientos ha reconocido la necesidad de la observancia del principio de proporcionalidad o razonabilidad en la actuación de la Administración, habiendo desarrollado un test que busca evaluar si determinada actuación cumple con dicho principio:

Debido a la propia naturaleza del principio de proporcionalidad (es un mecanismo de control), su afectación siempre va a estar relacionada con la afectación de un derecho fundamental o un bien constitucional (en tanto estos últimos son fines en sí mismos. En otros términos, si se determina que una medida estatal es desproporcionada no se está afectando solamente el principio de proporcionalidad, sino principalmente el derecho fundamental o bien constitucional comprometido en la referida medida estatal.

El principio de proporcionalidad en tanto presupuesto de necesaria evaluación por parte de los poderes públicos cuando pretendan limitar un derecho fundamental, exige examinar adecuadamente los siguientes sub principios: a) si la medida estatal que limita un derecho fundamental es idónea para conseguir el fin constitucional que se pretende con tal medida; b) si la medida estatal es estrictamente necesaria; y, c) si el grado de limitación de un derecho fundamental por parte de la medida estatal es proporcional con el grado de realización del fin constitucional que orienta la medida estatal. (Resolución N° 00012-2006-AI/TC).

validar la constancia de pago que presente el abonado, dado que podría habilitarlo a portar su número telefónico.

Adicionalmente, se ha considerado necesario eliminar aquellas sanciones que, si bien son de cumplimiento obligatorio por parte de las empresas concesionarias, el OSIPTEL puede adoptar en la oportunidad que sea requerida, medidas y acciones de supervisión y fiscalización que contribuyen a desincentivar los incumplimientos a través por ejemplo de medidas correctivas, entre otros.



El test de razonabilidad es un análisis de proporcionalidad que está directamente vinculado con el valor superior justicia; constituye, por lo tanto, un parámetro indispensable de constitucionalidad para determinar la actualización de los poderes públicos, sobre todo cuando está afecta el ejercicio de los derechos fundamentales. Para que la aplicación de test sea adecuada, corresponde utilizar los tres principios que lo integran.

De acuerdo con el principio de idoneidad o adecuación, toda injerencia en los derechos fundamentales debe ser idónea para fomentar un objetivo constitucionalmente legítimo, suponiendo dos cosas: primero, la legitimidad constitucional del objetivo y, segundo, la idoneidad de la medida sub examine. El principio de necesidad significa que, para que una injerencia en los derechos fundamentales sea necesaria, no debe existir ningún otro medio alternativo que revista, por lo menos, la misma idoneidad para alcanzar el objetivo propuesto y que sea más benigno con el derecho afectado. Requiere analizar, de un lado, la idoneidad equivalente o mayor del medio alternativo, y, de otro, el menor grado en que éste intervenga en el derecho fundamental. Por último, de acuerdo con el principio de proporcionalidad strictu sensu, para que una injerencia en los derechos fundamentales sea legítima, el grado de realización del objeto de ésta debe ser por lo menos equivalente o proporcional al grado de afectación del derecho fundamental, comparándose dos intensidades o grados: el de la realización del fin de la medida examinada y el de la afectación del derecho fundamental. (Resolución N° 0050-2004-A/TC (acumulados)).

De acuerdo con lo anterior, los ítems 50 y 51 no pasarían el test de proporcionalidad planteado por el Tribunal Constitucional. En dicho supuesto, esperamos que en la evaluación de los cambios propuestos se corrija esta situación, tomando en cuenta fórmulas de tipificación como las recogidas en el Reglamento de Calidad de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, la cual plantea una evaluación conjunta de todas las inobservancias ocurridas en un periodo razonable de tiempo, como el semestre o el año dado que ello permite una evaluación adecuada de la conducta de la empresa operadora. Ello debe ir acompañado de la aceptación de un margen de error aceptable, a efectos de que se sancione aquellas conductas que se consideran tienen relevancia estadística.

Asimismo, consideramos que estos cambios no guardan relación con el propósito de este Proyecto ni con las demás modificaciones planteadas a lo largo del mismo,



ya que no hay evidencia objetiva en el Informe que señale que al calificar estas infracciones como sanciones "graves" se logrará (i) incrementar el conocimiento de los abonados del uso de la portabilidad numérica o (ii) mejorar el procedimiento de la portabilidad numérica.

En ese sentido, sugerimos mantener la fórmula de tipificación empleada en la más reciente modificación al Reglamento de Portabilidad Numérica, aprobada mediante Resolución N°151-2015-CD. La cual, a nuestro entender, plantea una evaluación conjunta de todo el proceso de portabilidad, siendo necesario únicamente actualizar dicho régimen sancionador a los cambios específicos propuestos a algunos artículos de este Proyecto.

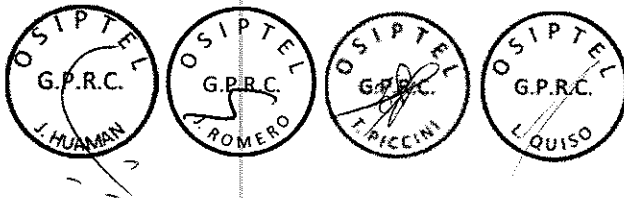
**Artículo Tercero**

**Versión Final del Artículo Tercero**

Incorporar al cuadro del "Anexo 2 – Régimen de Infracciones y sanciones", del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 166-2013-CD/OSIPTEL; las siguientes infracciones y su respectiva sanción:

Incorporar al cuadro del "Anexo 2 – Régimen de Infracciones y Sanciones", del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 166-2013-CD/OSIPTEL; los numerales 58 al 64, que tipifican las siguientes infracciones y su respectiva sanción:

	<b>INFRACCIÓN</b>	<b>SANCIÓN</b>
58	<i>El Concesionario Cedente que remita información errónea al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal en una Consulta Previa, incurre en infracción grave (Artículo 20).</i>	GRAVE
59	<i>El Concesionario Cedente que objete una Consulta Previa y no incluya la información de la fecha de activación del número telefónico en el servicio objeto de la consulta, excepto en la objeción referida a que: (a) el número telefónico consultado no le corresponde o (b) el número telefónico consultado no corresponde al documento legal de identificación, incurre en infracción grave (Artículo 20).</i>	GRAVE
60	<i>El Concesionario Cedente que remita información errónea al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal en una Solicitud de Portabilidad, incurre en infracción muy grave (Artículo 22).</i>	MUY GRAVE
61	<i>El Concesionario Cedente que no incluya la información de la fecha de activación del número telefónico, cuando</i>	GRAVE



	<b>no presente objeción a la solicitud de portabilidad, incurre en infracción grave (Artículo 22).</b>	
62	<b>El Concesionario Cedente que objete una solicitud de portabilidad y no incluya la información de la fecha de activación del número telefónico en el servicio objeto de la solicitud, excepto en la objeción referida a que: (a) el número telefónico consultado no le corresponde o (b) el número telefónico consultado no corresponde al documento legal de identificación, incurre en infracción grave (Artículo 22).</b>	GRAVE
63	<b>El Concesionario Móvil o Fijo que no cumpla con difundir el mensaje informativo definido por el OSIPTEL correspondiente a la portabilidad, al menos durante una (1) semana, cada tres (3) meses, entre las 09:00 horas y las 18:00 horas, en sus cuentas de redes sociales comerciales e institucionales, de contar con estas, incurre en infracción leve (Artículo 51-A).</b>	LEVE
64	<b>El Concesionario Móvil que no cumpla con enviar al menos una vez cada tres (3) meses, a todos sus abonados postpago, control y prepago, mensajes cortos de texto con la información que defina el OSIPTEL correspondiente a la portabilidad numérica, incurre en infracción leve (Artículo 53-A).</b>	LEVE
65	<b>El Concesionario Fijo, cuya red permita el envío de mensajes cortos de texto, que no cumpla con enviar al menos una vez cada tres (3) meses, a todos sus abonados postpago, control y prepago, mensajes cortos de texto con la información que defina el OSIPTEL correspondiente a la portabilidad numérica, incurre en infracción leve (Artículo 53-A).</b>	LEVE
66	<b>El Concesionario Fijo, que al menos una vez cada tres (3) meses no cumpla con incluir en los recibos telefónicos (impresos y electrónicos) de todos sus abonados postpago, control y prepago, el mensaje informativo que defina el OSIPTEL correspondiente a la portabilidad numérica, incurre en infracción leve (Artículo 53-B).</b>	LEVE

	INFRACCIÓN	SANCIÓN
58	<b>El Concesionario Cedente que no permita a su anterior abonado que ejerció su derecho a la portabilidad numérica, la utilización para el pago de cualquier deuda que tenga con aquél, de algún canal de pago que sus actuales abonados utilizan para el pago de sus servicios; incurre en infracción grave (Artículo 13).</b>	GRAVE
59	<b>El Concesionario Cedente que remita información errónea, incompleta y/o inexacta al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal en el trámite de una Consulta Previa; incurre en infracción grave (Artículo 20).</b>	GRAVE
60	<b>El Concesionario Cedente que objete una Consulta Previa y no incluya la información de la fecha de activación del número telefónico en el servicio objeto de la consulta, y/o no incluya la fecha de terminación del contrato adicional para la adquisición o financiamiento del equipo terminal móvil vinculado al número telefónico, cuando ello corresponda; sin encontrarse en alguna de las excepciones previstas expresamente en el artículo 20; incurre en infracción grave (Artículo 20).</b>	GRAVE
61	<b>El Concesionario Cedente que remita información errónea incompleta y/o inexacta al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal en el trámite de una Solicitud de Portabilidad; incurre en infracción muy grave (Artículo 22).</b>	MUY GRAVE
62	<b>El Concesionario Cedente que no presente objeción a la solicitud de portabilidad y no incluya la información de la fecha de activación del número telefónico, y/o no incluya la fecha de terminación del contrato adicional para la adquisición o financiamiento del equipo terminal móvil vinculado al número telefónico, cuando ello corresponda; incurre en infracción grave (Artículo 22).</b>	GRAVE
63	<b>El Concesionario Cedente que objete una solicitud de portabilidad y no incluya la información de la fecha de activación del número telefónico en el servicio objeto de la solicitud, y/o no incluya la fecha de terminación del contrato adicional para la adquisición o financiamiento del equipo terminal móvil vinculado al número telefónico, cuando ello corresponda; sin encontrarse en alguna de las excepciones previstas expresamente en el artículo 22; incurre en infracción grave (Artículo 22).</b>	GRAVE
64	<b>En caso de producirse un rechazo por deuda respecto al último recibo y de haber cancelado el abonado la referida deuda el día anterior o el mismo día de presentada la</b>	GRAVE



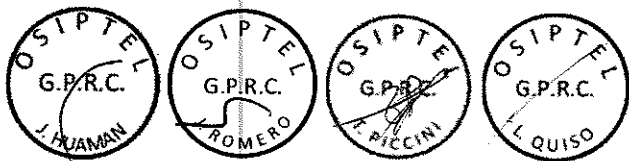
67 <i>El Concesionario Fijo, que al menos una vez cada tres (3) meses no cumpla con enviar a todos sus abonados prepago, una locución con el mensaje informativo que defina el OSIPTEL correspondiente a la portabilidad numérica, incurre en infracción leve (Artículo 53-C).</i>	LEVE	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1283 169 1977 379"><i>solicitud de portabilidad, el Concesionario Receptor que envíe en forma inmediata al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, adjunto a la solicitud de portabilidad, una copia de la constancia de pago efectuada por el abonado que no corresponda al pago de la deuda indicada por el Concesionario Cedente; incurre en infracción grave (Artículo 22).</i></td> <td data-bbox="1977 169 2134 379"></td> </tr> </table>	<i>solicitud de portabilidad, el Concesionario Receptor que envíe en forma inmediata al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, adjunto a la solicitud de portabilidad, una copia de la constancia de pago efectuada por el abonado que no corresponda al pago de la deuda indicada por el Concesionario Cedente; incurre en infracción grave (Artículo 22).</i>	
<i>solicitud de portabilidad, el Concesionario Receptor que envíe en forma inmediata al Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal, adjunto a la solicitud de portabilidad, una copia de la constancia de pago efectuada por el abonado que no corresponda al pago de la deuda indicada por el Concesionario Cedente; incurre en infracción grave (Artículo 22).</i>				

**Comentarios de los interesados al Artículo Tercero**

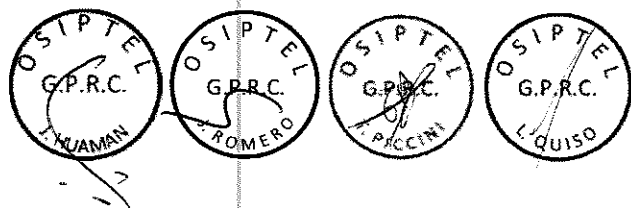
Empresa / Entidad	Posición del OSIPTEL
<p><b>TELEFONICA</b></p> <p><b><u>Carta N° TDP-400-AG-GER-18:</u></b></p> <p>Objetar régimen sancionador. Clausulas abiertas, grabación, razonabilidad y proporcionalidad. LPAG.</p>	<p>No se han recibidos comentarios específicos. Sin perjuicio de ello, se ha revisado el régimen de infracciones propuesto.</p>
Artículo Cuarto	Versión Final del Artículo Cuarto
	<p>Suprimir el último párrafo del artículo 5 del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 166-2013-CD/OSIPTEL.</p>

**Comentarios de los interesados al Artículo Cuarto**

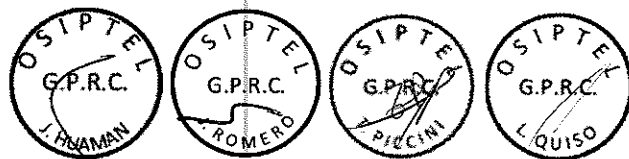
Empresa / Entidad	Posición del OSIPTEL
<p>No se presentaron comentarios.</p>	<p>Se ha incorporado esta precisión dado que el último párrafo del artículo 5 señala que el Formato de Portabilidad deberá ser suscrito por el abonado</p>



	solicitante; sin embargo, se está flexibilizando el formato y haciendo obligatorio solo el contenido, por lo que se recomienda la eliminación de este párrafo.
<b>Artículo Quinto (antes Artículo 4)</b>	<b>Versión Final del Artículo Quinto</b>
Derogar el numeral ix) del artículo 5, así como las infracciones y respectiva sanción de los numerales 9, 13, 14, 15, 38 y, 39 del cuadro del "Anexo 2 – Régimen de Infracciones y Sanciones", del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 166-2013-CD/OSIPTEL.	Derogar las infracciones y respectiva sanción de los numerales 9, 17, 19, 38 y 39 del cuadro del "Anexo 2 – Régimen de Infracciones y Sanciones", del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 166-2013-CD/OSIPTEL.
	Si bien no se recibieron comentarios, se considera necesario eliminar aquellas sanciones que, si bien son de cumplimiento obligatorio por parte de las empresas concesionarias, el OSIPTEL puede adoptar en la oportunidad que sea requerida, medidas y acciones de supervisión y fiscalización que contribuyen a desincentivar los incumplimientos a través por ejemplo de medidas correctivas, entre otros.
<b>Artículo Quinto (antes Artículo 5)</b>	<b>Versión Final del Artículo Sexto</b>
<p>Cada concesionario del servicio de telefonía fija y del servicio público móvil es responsable de efectuar las inversiones y asumir los costos necesarios para la adecuación de su respectiva red y sistemas, a fin de implementar las modificatorias al Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija que se aprueban mediante la presente resolución.</p> <p>El Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal es a su vez responsable de efectuar las inversiones y asumir los costos necesarios para la adecuación de la referida Base de Datos, a fin de implementar las modificatorias al Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija que se aprueban mediante la presente resolución.</p>	<p>Cada concesionario del servicio de telefonía fija y del servicio público móvil es responsable de efectuar las inversiones y asumir los costos necesarios para la adecuación de su respectiva red y sistemas, a fin de implementar las modificatorias al Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija que se aprueban mediante la presente resolución.</p> <p>El Administrador de la Base de Datos Centralizada Principal es a su vez responsable de efectuar las inversiones y asumir los costos necesarios para la adecuación de la referida Base de Datos, a fin de implementar las modificatorias al Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija que se aprueban mediante la presente resolución.</p>



Comentarios de los interesados al Artículo Quinto	
Empresa / Entidad	Posición del OSIPTEL
No se presentaron comentarios.	Se mantiene la redacción propuesta.
Artículo Séptimo (antes Artículo 6)	Versión Final del Artículo Séptimo
Las modificatorias e incorporaciones de los artículos, disposiciones complementarias y anexo del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija que se aprueban mediante la presente resolución, entrarán en vigencia al día siguiente de su publicación, salvo las que corresponden a los artículos 4, 10, 18, 20, 22, 23 y 26, así como a los numerales 17 (literales viii y ix), 18, 21, 59, 61 y 62 del cuadro del "Anexo 2 – Régimen de Infracciones y Sanciones", que entrarán en vigor a los treinta (30) días hábiles a ser contados desde el día siguiente de la publicación de la presente resolución.	<p>Las modificatorias e incorporaciones de los artículos, disposiciones complementarias y anexo del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija que se aprueban mediante la presente resolución, entrarán en vigencia al día siguiente de su publicación, salvo lo siguiente, que entra en vigor a los treinta (30) días hábiles a ser contados desde el día siguiente de la publicación de la presente resolución:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Las que corresponden a los artículos 4, 10, 13, 18, 23, 26, 27, 28, 29 y 30.</li> <li>(ii) Los literales (vi) y (viii) del artículo 20 y los literales (viii) y (xi) del artículo 22.</li> <li>(iii) Los literales (ii) y (xi) del artículo 21.</li> <li>(iv) Cuando la consulta previa sea procedente, la entrega de la información correspondiente a la fecha de terminación del contrato adicional para la adquisición o financiamiento del equipo terminal móvil vinculado al número telefónico, cuando ello corresponda, a la que se hace referencia en el artículo 20.</li> <li>(v) Cuando la solicitud de portabilidad no sea objetada, la entrega de la fecha de activación del número telefónico y la información correspondiente a la fecha de terminación del contrato adicional para la adquisición o financiamiento del equipo terminal móvil vinculado al número telefónico, cuando ello corresponda, a la que se hace referencia en el artículo 22.</li> <li>(vi) Cuando la consulta previa y la solicitud de portabilidad sea objetada, la entrega de la información de la fecha de activación del número telefónico y la información correspondiente a la fecha de terminación del contrato adicional para la adquisición o financiamiento del equipo terminal móvil vinculado al número telefónico, cuando ello corresponda, a la que se hace referencia en los artículos 20 y 22.</li> </ul>



(vii) Los numerales 12, 13, 14, 22, 51, 60, 62 y 63 del cuadro del "Anexo 2 – Régimen de Infracciones y Sanciones".

**Comentarios de los interesados al Artículo Sexto**

**Empresa / Entidad**

**Posición del OSIPTEL**

**TELEFONICA**

**Carta N° TDP-400-AG-GER-18:**

Al respecto, solicitamos que en el caso de los artículos 20°, 22° y 23° se considere una fecha de implementación de 80 días hábiles considerando que varios de los cambios implicarían desarrollos en sistemas y cambios en la operativa actual o implementación de procedimientos que hoy no existen.

Con relación al plazo de implementación, se debe señalar que se ha evaluado el plazo propuesto teniendo en cuenta como parte del análisis, el plazo propuesto por las empresas concesionarias, así como también la incidencia de los cambios respectivos en los procesos y sistemas; por ello se plantea el plazo de 30 días hábiles y se diferencia el momento de entrada en vigor de algunas disposiciones de la modificación normativa.

**AMÉRICA MÓVIL**

**Carta N° DMR/CE/N°152/18:**

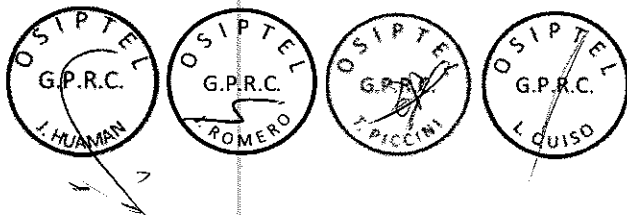
En relación a este aspecto, invocamos a vuestro Despacho tomar en consideración que los profundos cambios en la industria contenidos en el Proyecto no serán posibles de implementar en el corto plazo.

De igual manera, es importante que vuestro Despacho tome en consideración que en la actualidad no solo nuestros recursos sino también los de las demás empresas operadoras se encuentran destinados prácticamente en su integridad a las labores de implementación de los procesos de intercambio de información aprobados mediante Resolución 081-2017-CD/OSIPTEL.

Como estamos seguros tendrá a bien comprender vuestro Despacho, la disposición normativa antes mencionada por sí sola implica grandes cambios e impactos en el desarrollo de las operaciones comerciales de la empresa, a lo que se suman los cambios, modificaciones y adecuaciones que deben realizarse a todo

En atención al comentario recibido en el que la empresa ha reevaluado el plazo de implementación propuesto pasando de dos meses a un mes calendario, se debe indicar que además de ello y sopesando el comentario recibido de otra empresa operadora, así como de considerar la incidencia de los cambios respectivos en los procesos y sistemas; se plantea mantener el plazo propuesto de 30 días hábiles para la implementación de las disposiciones correspondientes.

Respecto al comentario referido a excluir de los reportes estadísticos, aquellas líneas que no cumplan con el periodo mínimo de 2 meses para la primera portación, se debe señalar que a partir de la entrada en vigor de dicha disposición conforme al plazo de implementación establecido, el sistema de portabilidad rechazará aquellas solicitudes de portabilidad cuya primera portación sea antes de cumplido el mes; lo cual de forma inherente se verá





nivel --de sistemas, redes, procesos internos, entre otros-- al interior de la empresa como consecuencia del presente proyecto.

Es por ello que consideramos que resulta indispensable que se brinde un plazo de adecuación e implementación mínimo de dos (2) meses para cumplir con las disposiciones del Proyecto, lo cual solicitamos respetuosamente tomar en consideración.

**Carta N° DMR/CE/N°563/18:**

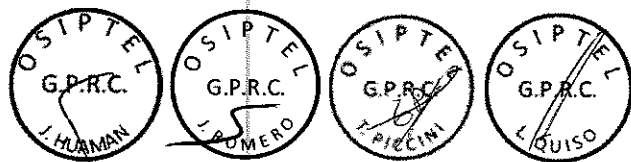
Sobre el particular, como es de vuestro conocimiento, el proyecto de la referencia contiene diversas medidas --ejecución de la portabilidad de lunes a domingo, plazo de sesenta días para la primera portabilidad de líneas nuevas, información sobre el plazo de activación en la red del cedente, etc.-- que coadyuvarán a un mayor dinamismo del mercado, generará grandes beneficios para los clientes del servicio y coadyuvará a solucionar algunos problemas que afectan a la industria en la actualidad.

Es por dichas razones que nuestra representada ha reevaluado los plazos de implementación de las medidas contenidas en el proyecto de la referencia y ha estimado que el íntegro de las mismas podrán ser implementadas en un plazo no mayor a treinta (30) días calendarios, en vista de los grandes beneficios que generará al desarrollo del mercado.

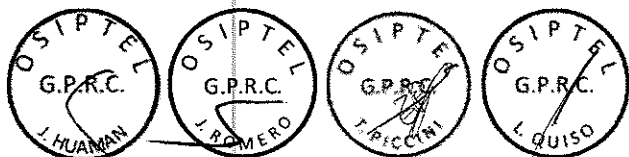
Finalmente, una vez aprobada la modificación del Reglamento de Portabilidad y en caso sea aprobada la regla referida al periodo mínimo --60 días calendarios-- para la primera solicitud de portabilidad, mucho agradeceremos a vuestro Despacho se sirva excluir, de los reportes mensuales de evolución del mercado en aspectos de portabilidad numérica, a aquellas líneas telefónicas que sean objeto de una solicitud de portabilidad numérica procedente y que no cumplan con el periodo mínimo --60 días-- antes señalado.

reflejado en el reporte estadístico que contempla sólo las líneas que sí fueron portadas.

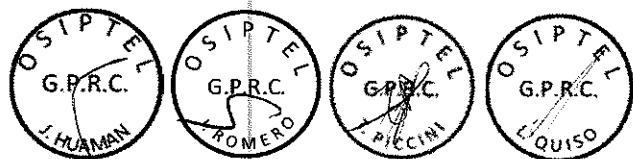
Artículo Octavo	Versión Final del Artículo Octavo
	El OSIPTEL realizará el seguimiento de lo dispuesto en el artículo 13 del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 166-2013-CD/OSIPTEL y, de ser el caso, se evaluará su vigencia.



<b>Comentarios de los interesados al Artículo Octavo</b>	
No se presentaron comentarios	Se ha incluido el presente artículo, a fin de que se evalúe la eficacia de mantener el artículo 13 y el buen uso del mismo por parte de las empresas operadoras. En ese sentido, el OSIPTEL realizará el seguimiento de lo dispuesto en el artículo 13 y en caso las empresas operadoras hagan un uso indebido de las solicitudes de suspensión, entre otras reglas previstas en el referido artículo 13, evaluará la vigencia de dicho artículo.
<b>Artículo Noveno (antes Artículo 7)</b>	<b>Versión Final del Artículo Noveno</b>
Disponer la elaboración de un Texto Único Ordenado del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija, que recoja las disposiciones establecidas por la Resolución de Consejo Directivo N° 166-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, incluida la presente.  El referido Texto Único Ordenado será aprobado por el Consejo Directivo del OSIPTEL y publicado en el Diario Oficial El Peruano, dentro de los tres (3) meses siguientes a la publicación de la presente resolución.	Disponer la elaboración de un Texto Único Ordenado del Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija, que recoja las disposiciones establecidas por la Resolución de Consejo Directivo N° 166-2013-CD/OSIPTEL y sus modificatorias, incluida la presente.  El referido Texto Único Ordenado será aprobado por el Consejo Directivo del OSIPTEL y publicado en el Diario Oficial El Peruano, dentro de los seis (6) meses siguientes a la publicación de la presente resolución.
<b>Comentarios de los interesados al Artículo Séptimo</b>	
<b>Empresa / Entidad</b>	<b>Posición del OSIPTEL</b>
No se presentaron comentarios	Se está ampliando el plazo que tiene el OSIPTEL para elaborar el Texto Único Ordenado a seis (6) meses.



COMENTARIOS GENERALES	
Empresa / Entidad	Posición del OSIPTEL
<p><b>AMÉRICA MÓVIL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>RESPECTO A LOS PRINCIPIOS DE ACTUACION DEL OSIPTEL.</b></li> </ul> <p>Sobre el particular, cordialmente le manifestamos cualquier adecuación normativa que esté orientada a brindar herramientas que mejoren la competencia y pretendan corregir cualquier distorsión detectada en el mercado, resulta positiva para las empresas que brindamos servicios en el sector.</p> <p>Es por dicha razón que solicitamos respetuosamente a vuestro Despacho tener en consideración, al momento de elaborar la norma que finalmente sea aprobada, los principios recogidos del Reglamento General del OSIPTEL, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM (En adelante el Reglamento General del Osiptel), que se indican a continuación:</p> <p><b>Artículo 6.- Principio de Actuación basado en el Análisis Costo – Beneficio.-</b>  <i>Los beneficios y costos de las acciones periódicas y programadas emprendidas por el OSIPTEL, serán evaluados antes de su realización y deberán ser adecuadamente sustentados en estudios y evaluaciones técnicas que acrediten su racionalidad y eficacia. Esta evaluación tomará en cuenta tanto las proyecciones de corto como de largo plazo, así como los costos y beneficios directos e indirectos, monetarios o no monetarios. (El subrayado es nuestro).</i></p> <p><b>Artículo 11.- Principio de Subsidiariedad.-</b>  <i>La actuación del OSIPTEL es subsidiaria y sólo procede en aquellos supuestos en los que el mercado y los mecanismos de libre competencia no sean adecuados para la satisfacción de los intereses de los usuarios y de los competidores. En caso de duda sobre la necesidad de aprobar disposiciones regulatorias y/o normativas, se optará por no aprobarlas y, entre varias opciones similarmente efectivas, se optará por la que menos afecte la autonomía privada. (El subrayado es nuestro).</i></p> <p><b>Artículo 14.- Principio de Eficiencia y Efectividad.-</b></p>	<p>Con relación al comentario de AMÉRICA MÓVIL, se debe señalar que la actuación del OSIPTEL se encuentra guiada por los principios establecidos en su Reglamento General, entre ellos, los de subsidiariedad, eficiencia y eficacia –citados en el comentario–; así también, realiza el análisis de impacto de sus decisiones regulatorias, siendo muestra de ello, precisamente, la presente modificación normativa que se orienta a mejorar el sistema de portabilidad numérica considerando la evidencia de los problemas detectados durante la aplicación de las reglas vigentes.</p> <p>Asimismo, coincidimos en que el incremento de la dinámica competitiva en el mercado amerita revisar la regulación y brindar mayor flexibilidad para el despliegue de ofertas comerciales, bajo la premisa que ello beneficiará a los usuarios por los incentivos naturales que tendrían los operadores para incrementar su base de clientes haciendo uso del mecanismo de la portabilidad numérica. En esa línea, se ha revisado, por ejemplo, los mecanismos a través de los cuáles será posible la presentación de las solicitudes de portabilidad, el uso de información para mejorar la estimación de riesgo de nuevos clientes para el Concesionario Receptor, o el régimen de infracciones y sanciones eliminando algunas infracciones referidas a conductas que podrían ser controladas por la propia dinámica competitiva.</p> <p>No obstante, se debe señalar que el OSIPTEL monitoreará el desempeño de los operadores bajo este nuevo régimen de mayor flexibilidad basado en estímulos a la competencia. Por consiguiente, de advertirse la necesidad de corregir el referido enfoque ante la evidencia que pudiera sustentar un cambio o modulación del mismo, en su oportunidad se adoptarán las medidas regulatorias que correspondan.</p>



La actuación de OSIPTEL se guiará por la búsqueda de eficiencia en la asignación de recursos y el logro de los objetivos al menor costo posible para la sociedad en su conjunto.  
**(El subrayado es nuestro).**

Asimismo, agradeceremos considerar el Principio de Razonabilidad recogido en el Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimientos Administrativos, aprobado mediante Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, el cual rige la actuación de la Administración Pública en general, el mismo que señala lo siguiente;

**1.4. Principio de razonabilidad.-**

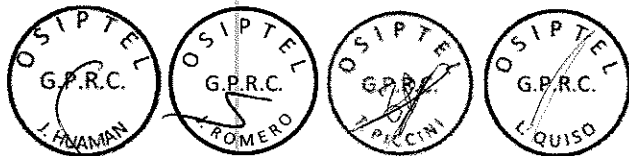
Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido. **(El subrayado es nuestro).**

En ese sentido y considerando lo anterior, toda actuación del Regulador debe regirse principalmente por el principio de Subsidiariedad, lo cual implica que el OSIPTEL sólo debería actuar en aquellos supuestos en los cuales los mecanismos de competencia no sean adecuados, por ejemplo, para brindar servicios de calidad (similares a los de un mercado competitivo) o información adecuada a los usuarios que les permita tomar una decisión de consumo, entre otros de similar naturaleza.

Asimismo, tomando en cuenta lo mencionado de forma precedente, los reglamentos generales de los Organismos Reguladores contemplan una serie de principios de cumplimiento obligatorio que contienen elementos propios de un Análisis de Impacto Regulatorio. En dicho contexto, también resulta pertinente mencionar que el Artículo 2° del Decreto Legislativo 1310 establece que mediante el Análisis de Calidad Regulatoria, toda iniciativa regulatoria debe ser evaluada bajo los siguientes cuatro (4) principios: (i) costo – beneficio; (ii) proporcionalidad; (iii) necesidad y (iv) efectividad, conforme se puede apreciar a continuación;

**Artículo 2.- Análisis de Calidad Regulatoria de procedimientos administrativos.-**

2.1. Las entidades del Poder Ejecutivo deben realizar un Análisis de Calidad Regulatoria de todas las disposiciones normativas de alcance general, a excepción de las contenidas en leyes o normas con rango de ley, que establezcan procedimientos administrativos, a fin de identificar, reducir y/o eliminar aquellos que resulten innecesarios, injustificados, desproporcionados, redundantes o no se encuentren adecuados a la Ley del Procedimiento

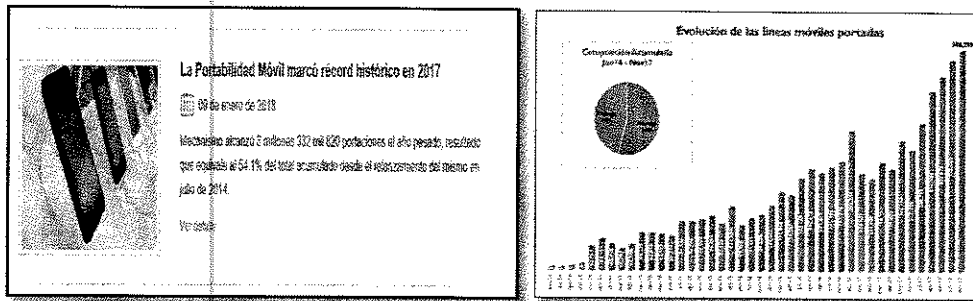


Administrativo General o a las normas con rango de ley que les sirven de sustento. El requisito también es exigible a las disposiciones que reglamenten trámites creados en leyes o normas de rango de ley. Una vez realizada esta evaluación deberán remitir su análisis a la Comisión Multisectorial a que se refiere el numeral 2.3.

2.2. Mediante el Análisis de Calidad Regulatoria se evalúan principios como el costo - beneficio, necesidad, efectividad, proporcionalidad, de las disposiciones normativas señaladas en el 2.1, conforme se establecerá en el Reglamento del presente Decreto Legislativo. (...)

(El subrayado es nuestro)

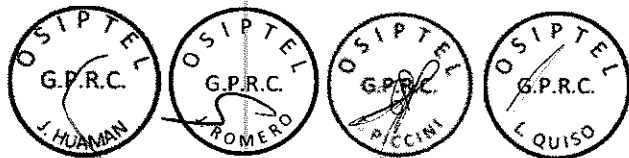
Por lo tanto, y al amparo de los Artículos referidos es pertinente mencionar que en el contexto actual en el que se evidencia un **dinamismo natural en el sector** bajo una libre competencia (Juego de Oferta y Demanda), manifestada a través de menores tarifas, promociones y campañas comerciales a favor de los usuarios, así como incrementos del uso del mecanismo de portabilidad, la necesidad de adoptar nuevas regulaciones o normas debería incorporar un análisis más profundo sobre el mercado, dado que de los reportes presentados por el Regulador en su portal institucional, se evidencia un crecimiento exponencial de las portaciones, conforme a las gráficas que se muestran a continuación;



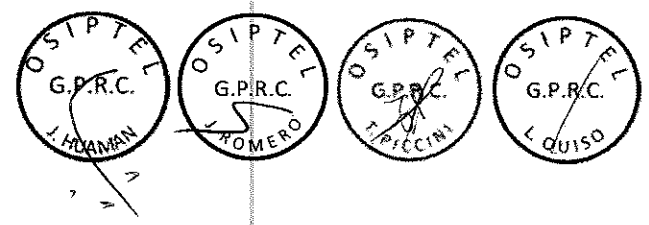
Fuente:

<http://www.osiptel.gob.pe/noticia/np-portabilidad-numerica-noviembre-2017>

Siendo ello así, saludamos la intención del Regulador de perfeccionar el marco normativo vigente; no obstante, consideramos que, **en algunos aspectos**, la propuesta materia de comentario no ha sido debidamente analizada bajo el principio de Eficiencia y Efectividad, a efectos de encontrar una alternativa



<p>regulatoria que permita lograr los objetivos propuestos (difundir la Portabilidad, por ejemplo), <b>al menor costo posible</b>, tanto para los usuarios como para las empresas y la sociedad en general, conforme será desarrollado más adelante.</p>	
<p><b>ENTEL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La portabilidad numérica es una de las herramientas más importantes para dinamizar el mercado; ésta reduce las barreras o costos para que los usuarios puedan migrar a las diversas empresas móviles que operan en el mercado.</li> <li>• La reducción de esta barrera de costos a través de la portabilidad, incentiva el lanzamiento de mejores ofertas, así como mejoras en la calidad del servicio con miras a atraer una mayor cantidad de clientes hacia la red de otro operador. En este sentido, la portabilidad numérica beneficia la competencia.</li> <li>• Desde la aprobación del Reglamento vigente en julio de 2014, que simplificó el proceso de portabilidad numérica, se ha producido un proceso competitivo sin precedentes en el mercado: este proceso ha tenido como principal ganador a los usuarios, quienes se han visto beneficiados con ofertas que día a día han ido mejorando.</li> <li>• Habiendo transcurrido casi cuatro años desde que rige este Reglamento y 3 años desde su modificatoria, corresponde promover modificaciones al mismo que permitan continuar mejorando el proceso de portabilidad aplicable y resolver las trabas que se han ido identificando a lo largo del tiempo.</li> <li>• En este sentido, saludamos la presente iniciativa publicada por el regulador con miras a mejorar el proceso de portabilidad vigente, la cual permitirá agilizar aún más esta herramienta de competencia, generará mayor satisfacción en los abonados y culminará con algunos procesos que vienen desarrollando irregularidades en el mercado y en el proceso.</li> </ul>	<p>No presentamos comentarios.</p>
<p><b>TELEFONICA</b></p> <p><b><u>Carta N° TDP-400-AG-GER-18:</u></b></p> <p>Saludamos las mejoras que en el tiempo ha venido realizando el Organismos Regulador al sistema de portabilidad numérica. Nuestra empresa manifiesta su</p>	<p>La propuesta de modificación del Reglamento de Portabilidad Numérica contempla de manera integral varias medidas que se encuentran orientadas a</p>



compromiso por la mejora continua de este proceso pues redundará en la sostenibilidad y crecimiento del sector, con una mayor y mejor competencia, visión y objetivos que compartimos todos los actores de la industria. Sin embargo, vemos con mucha preocupación que el marco normativo actual contiene graves vacíos que permiten que un derecho como la Portabilidad Numérica este convirtiéndose en una herramienta de "impago de deudas" para todos aquellos clientes oportunistas que portan dejando deudas en una u otra empresa operadora. Este comportamiento viene generando una problemática de incobrabilidad de deudas y de morosidad, que no solo afecta a las empresas operadoras sino a toda la sostenibilidad del sector y a la credibilidad del propio sistema de portabilidad.

Más aun vemos que el Proyecto profundiza esta problemática con algunas propuestas como la eliminación del procedimiento de suspensión por deuda solicitado por el Operador Cedente al Operador receptor, ante la falta de pago de los abonados que portan, así como el hecho de mantener un esquema de objeción por deuda que al tener vacíos permite que el cliente pueda portar dejando deuda con el concesionario cedente.

Consideramos que existe un riesgo grande en la no intervención del organismo regulador, pues al no incorporar herramientas de protección ante deudas impagas en la regulación y, por el contrario, eliminarlas, se agrava una situación de morosidad fomentada por el propio regulador. En otros sectores, como es el caso del sistema financiero, los problemas de morosidad no son asuntos propios del privado sino de interés general de todo el sector pues impacta en su sostenibilidad y crecimiento.

Cabe precisar que uno de los objetivos importantes de la industria es el impulso a mejorar los niveles de penetración de smartphones del país, por lo que no se deben permitir o fomentar conductas que puedan desincentivar la adquisición de smartphones a precios competitivos. Adicionalmente, consideramos que hay un rol educativo sobre el pago de deudas y cumplimiento de compromisos de los usuarios que debe realizar todo el sector, sobretodo del Organismo Regulador como parte de su función reguladora, que con esta problemática vemos que no está efectuando. Por el contrario, se está fomentando figuras que incentivan la conducta de clientes oportunistas del sistema.

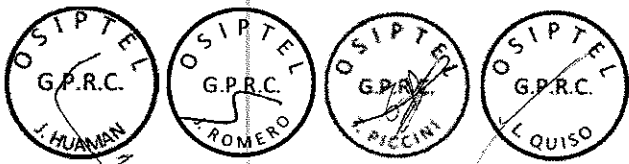
Finalmente, solicitamos a vuestro Despacho que en la evaluación del presente proyecto se revise y se refuerce los diferentes mecanismos de cumplimiento de

reducir la morosidad y comportamientos oportunistas de los abonados que afectan a la portabilidad numérica. Nos explicamos:

- (i) Se ha propuesto modificar la condición del último "recibo emitido" por último "recibo vencido", a efectos de desincentivar que los abonados dejen de pagar su último recibo telefónico y esperen la emisión del siguiente recibo para realizar la portabilidad numérica y de esta manera evadir o dilatar el pago del servicio al Concesionario Cedente, considerando los periodos de gracia que aplican las empresas operadoras. En ese sentido, se plantea que la objeción del Concesionario Cedente ante una deuda exigible sea porque el abonado tiene una deuda respecto al último recibo vencido.
- (ii) Se ha propuesto que el plazo mínimo de permanencia para la primera portación sea de un mes, a efectos de reducir la conducta oportunista del abonado que no valora su número, pues apenas registra el alta del servicio se porta a otra empresa inmediatamente, por ejemplo, en el mismo día que tiene el alta, para beneficiarse de una oferta de adquisición o financiamiento del equipo terminal móvil. Asimismo, a fin de no generar condiciones diferenciadas para ejercer el derecho a la portabilidad numérica, se ha hecho extensivo este plazo entre portaciones.
- (iii) Se ha propuesto que el Concesionario Cedente proporcione en las transacciones referidas a las Consultas Previas y Solicitudes de Portabilidad, la información respecto de la fecha de activación del servicio, así como también, de ser el caso, la fecha de finalización del contrato de permanencia del equipo terminal móvil. Dicha información contribuye a que las empresas operadoras puedan evaluar mejor, el comportamiento del abonado y el riesgo crediticio.

Cabe recordar también que las empresas operadoras están facultadas de conformidad con lo establecido en el Artículo 5 del TUO de las Condiciones de Uso, a establecer mecanismos con la finalidad de compartir información sobre usuarios deudores.

Dicha facultad aún no ha sido implementada por las empresas operadoras, por lo que se recuerda que compartir la información de abonados deudores



deudas que hoy existe en la legislación comparada, como el rechazo a la portabilidad por la existencia de deuda exigible (toda la deuda pendiente o facturación en curso de un abonado) o el bloqueo de equipo por penalidad impaga.

entre las empresas, contribuye de manera más efectiva a gestionar los riesgos crediticios y desincentivar directamente la morosidad de los abonados.

Con relación a la propuesta de bloqueo posterior del equipo terminal móvil en todas las redes de las empresas operadoras del servicio público móvil por el motivo de deuda cuando el abonado ha portado su número telefónico, se debe señalar que dicha propuesta requiere ser evaluada con mayor detenimiento y de manera integral.

