



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
TelecomunicacionesNOTARIA
*Herrera
Carrera***SESIÓN N° 840/21 DEL CONSEJO DIRECTIVO**
Miércoles, 01 de diciembre de 2021

En Lima, siendo las 09:00 horas del día miércoles 01 de diciembre de 2021, se reunieron por videoconferencia el señor Rafael Munte Schwarz, Presidente del Consejo Directivo, el señor Jesús Guillén Marroquín, el señor Jesús Villanueva Napurí, el señor Arturo Vásquez Cordano y el señor Carlos Barreda Tamayo, todos miembros del Consejo Directivo.

Bajo la Presidencia del señor Rafael Munte Schwarz, y con el quórum reglamentario, se dio inició la Sesión N° 840/21 del Consejo Directivo. La sesión contó además con la participación de los señores Sergio Cifuentes, Gerente General; Alberto Arequipaño, Director de la Oficina de Asesoría Jurídica; y Félix Vasi, Secretario del Consejo Directivo.

I. APROBACIÓN DEL ACTA

Se procedió a aprobar el acta correspondiente a la sesión N° 839/21.

II. ORDEN DEL DÍA**II.1. Publicación para comentarios del Proyecto de Norma que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.**

Mediante Informe N° 129-DAPU/2021 la Dirección de Atención y Protección al Usuario, elevó al Presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL su recomendación para la Publicación para comentarios del Proyecto de Norma que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Al respecto, el Sr. Presidente recordó que desde hace más un año se ha sancionado a diversas empresas operadoras por la venta ambulatória de chips, lo que originó varias denuncias ante la Comisión de Barreras Burocráticas del INDECOPI. Empero, la Sala Especializada en Eliminación de Barreras Burocráticas del INDECOPI, en segunda y última instancia administrativa, resolvió que la prohibición de la venta de chips para teléfonos móviles en la vía pública no constituye barrera burocrática, pues consideró que la prohibición tiene sustento legal en el artículo 11-D del TUO de las Condiciones de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, norma que establece que los puntos de venta de chips de distribuidores autorizados, deben tener una dirección a ser informada al OSIPTEL.

Asimismo, dicha sala resolvió que las empresas operadoras deben realizar la verificación biométrica de identidad de los compradores, solo en sus oficinas o centros de atención y en los distribuidores autorizados. En consecuencia, si la venta se hace en la vía pública, la verificación de la identidad no podría cumplirse y esto vulnera el marco jurídico vigente; tal como lo ha sostenido OSIPTEL desde hace meses.

Finalizó señalando que la venta callejera de chips originó el uso fraudulento de datos personales de los usuarios, lo que viene incrementando los fraudes



PERÚ

Presidencia
del Consejo de MinistrosOrganismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

bancarios (robo de cuentas o usurpación en la obtención de bonos), haciendo uso de números móviles de clientes bancarios, a quienes previamente les han realizado una reposición de chip o una activación no autorizada, utilizando el método denominado "SIM swapping"

A continuación, la Directora de la Dirección de Atención y Protección al Usuario manifestó que la nueva norma a prepublicarse para recibir comentarios, busca evitar la utilización de canales de venta inseguros como la venta ambulatória de chips y la vulnerabilidad de la reposición de SIM CARDS o el cambio de titularidad; tramites en los cuales los abonados se encuentran expuestos a que les atribuyan servicios no contratados y/o que se realicen trámites no solicitados. Resaltó que ello se fundamenta en la Ley de Telecomunicaciones, que establece que OSIPTEL es responsable de la contratación del servicio público de telecomunicaciones.

En atención a ello, señaló la necesidad de establecer nuevas obligaciones a las empresas, modificando los artículos 2, 11, 11-A, 11-D, 67-B, 71, 118, 119 y 128 del TUO de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Con ello se disminuirá la vulnerabilidad en las contrataciones y reposiciones de chip, garantizando de esta manera una adecuada información, contratación y provisión del servicio, como son:

1. Establecer taxativamente los canales de venta en los cuales los usuarios podrán contratar el servicio.
2. En el caso de distribuidores y puntos de venta, solo se puede contratar el servicio en aquellos previamente reportados al OSIPTEL y que cuenten con dirección específica registrada.
3. La empresa debe otorgar un código que identifique al distribuidor, al punto de venta, y al personal que depende del distribuidor y participa en la contratación del servicio.
4. El personal de la empresa que participa en el trámite, debe validar su identidad mediante verificación biométrica o con el uso de una contraseña.
5. La empresa operadora debe establecer la suspensión temporal y cese definitivo de operaciones del distribuidor autorizado que incurran en contrataciones no solicitadas.
6. En el *delivery*, para la entrega del *chip* la empresa debe requerir la exhibición del documento de identidad del abonado y conservar la imagen del mismo.
7. La empresa operadora deberá brindar a sus abonados una contraseña única al contratar el servicio o cuando se realice la verificación biométrica en centros de atención y puntos habilitados para atención de usuarios en provincias; y, se obliga a requerir dicha contraseña para las nuevas contrataciones, reposición de *chip*, y otros trámites.
8. La solicitud de reposición del *chip* debe ser presentada por el abonado, solo en los centros de atención de la empresa y los puntos habilitados para atención de usuarios en provincias, previamente reportados al OSIPTEL, previa verificación biométrica y exhibición del documento de identidad.



9. Para la reposición, la activación del nuevo *chip* se realiza a las 4 horas de presentada la solicitud. En ese periodo, previo a la activación del nuevo *chip*, la empresa operadora debe enviar un SMS y una locución a todos los servicios móviles del abonado, así como un correo electrónico, informando sobre el trámite. Estos mensajes se remiten al momento de recibir la solicitud y luego de transcurridas 2 horas desde el primer envío, a fin de que el abonado que desconozca dicho trámite solicite su bloqueo inmediato.
10. La empresa operadora debe requerir la exhibición del documento de identidad en la contratación del servicio móvil de manera adicional a la verificación biométrica.
11. Se establece como máximo 5 intentos de verificación biométrica por persona en el día, y por trámite.
12. Se obliga a las empresas a brindar al abonado la información y documentación relacionada al trámite que cuestione o desconozca.

A continuación, los señores miembros del Consejo Directivo formularon múltiples preguntas e inquietudes, las que fueron debidamente absueltas. También hicieron recomendaciones importantes sobre el fondo del asunto, a fin de fortalecer los argumentos de la posición institucional.

Finalmente, el Consejero Arturo Vásquez solicitó que la Dirección de Fiscalización elaboré un informe complementario explicando al Consejo Directivo el detalle de la estrategia para la supervisión de esta nueva regulación, así como la estimación de los recursos presupuestales que se comprometerán para llevar a cabo esta supervisión.

Acuerdo 840/4011/21

Visto el Informe N° 129-DAPU/2021, los señores miembros del Consejo Directivo, por unanimidad acordaron:

- Aprobar la publicación para comentarios del "Proyecto de Norma que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones".
- Encargar a la Gerencia General del OSIPTEL disponer las acciones necesarias para:
 - (i) La publicación en el Diario Oficial "El Peruano" de la Resolución que aprueba la publicación para comentarios de los interesados del Proyecto de Norma que modifica el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
 - (ii) La publicación de la presente Resolución, el Proyecto de Norma y sus anexos, la Exposición de Motivos, así como el Informe 129-DAPU/2021, en el Portal Institucional (página web institucional: <http://www.osiptel.gob.pe>).



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones

000181
NOTARIA
Herrera
Carrera

- Establecer un plazo de quince (15) días calendarios, contados a partir del día siguiente de la fecha de publicación de la resolución aprobada en el Diario Oficial "El Peruano", para que los interesados remitan sus comentarios al correo electrónico sid@osiptel.gob.pe, mediante un archivo adjunto en formato Word.
- Encargar a la Dirección de Atención y Protección del Usuario del OSIPTEL, el acopio, procesamiento y sistematización de los comentarios que se presenten al Proyecto, así como la presentación a la Alta Dirección de sus correspondientes recomendaciones.
- Dispensar del trámite de lectura y firma del presente acuerdo de Consejo Directivo.

III. PEDIDO

III.1 Pedido N° 126/840/21

Encargar a la Gerencia General se sirva disponer lo siguiente:

El consejero Arturo Vásquez solicitó que la Dirección de Fiscalización, elabore un informe complementario explicando al Consejo Directivo el detalle de la estrategia para la supervisión de esta nueva regulación, así como la estimación de los recursos presupuestales que se comprometerán para llevar a cabo esta supervisión, ello en atención al Informe N° 129-DAPU/2021.

Siendo las 11:30 horas se dio por finalizada la sesión del Consejo Directivo.

Rafael Munte Schwarz
Presidente

Jesús Guillén Marroquín
Vicepresidente

Jesús Villanueva Napuri
Director

Carlos Barreda Tamayo
Director

Arturo Vásquez Cordano
Director