

A	:	DAVID VILLAVICENCIO FERNANDEZ GERENTE GENERAL (E)
ASUNTO	:	PROPUESTA DE CRITERIOS PARA LA VALIDACIÓN DE LA CONDICION DE ABONADO O USUARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS, RECURSO DE APELACIÓN Y QUEJAS.
FECHA	:	3 de diciembre de 2020
REFERENCIA	:	RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO Nº 171-2020-CD/OSIPTEL

	CARGO	NOMBRE
ELABORADO POR	ANALISTA LEGAL	ANA PAULA SOLÓRZANO PEÑALOZA
	COORDINADORA LEGAL	MATILDE JUDITH GONZALEZ VILLANUEVA
REVISADO POR	SECRETARIO TECNICO ADJUNTO-TRASU (E)	CARLOS MAESAKA YAMASAKI
	SUBGERENTE DE PROTECCIÓN AL USUARIO	HAYINE GUSUKUMA LOZANO
APROBADO POR	GERENTE DE PROTECCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO	TATIANA PICCINI ANTON



I. OBJETIVO

El presente Informe tiene por objeto proponer los criterios que deberán utilizar las empresas operadoras para la validación de la condición de abonado o usuario en la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas, a efectos de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo segundo de la Resolución de Consejo Directivo N° 171-2020-CD/OSIPTEL, mediante la cual se publica para comentarios el proyecto de norma que modifica el Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones (en adelante, Reglamento de Reclamos).

II. ANTECEDENTES

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

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

III. ANÁLISIS

3.1. SOBRE EL AMBITO DE APLICACIÓN

Al respecto, corresponde precisar que la aplicación de los criterios de validación se realizará dependiendo del tipo de servicio público involucrado en el procedimiento de reclamo, considerando –de aprobarse la propuesta señalada en la Resolución N° 171-2020-CD/OSIPTEL- la modificación del artículo 25° y la inclusión del artículo 50-A del Reglamento de Reclamos.

En ese sentido, de aprobarse la propuesta de inclusión del artículo 50-A al Reglamento de Reclamos para el caso de reclamos, recursos de apelación y queja del servicio público móvil mediante el canal telefónico como aplicativo o página web solo corresponderá validar la condición de abonado, en tanto no se encontraría habilitada la participación del usuario por dichos canales de atención.

3.2. CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE ACUERDO AL CANAL DE PRESENTACIÓN

Con el objeto de proponer los criterios que deberán ser utilizados por las empresas operadoras para la validación la condición de abonado o usuario, en los procedimientos de reclamos, se ha tomado en consideración aquellos que, actualmente, las empresas operadoras vienen empleando para validar la condición de abonado o usuario en otros trámites; tales como los mecanismos dispuestos en el Decreto Legislativo N° 1338¹ y en

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



el Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones² (en adelante, TUO de las Condiciones de Uso), para la validación de identidad del solicitante de servicios públicos de telecomunicaciones, así como los mecanismos de validación de datos personales propuestos por las empresas operadoras para (i) la aprobación del flujo de obtención de la contraseña única; y (ii) el procedimiento de reporte por sustracción o pérdida del equipo terminal móvil.

3.2.1. PARA EL CANAL PERSONAL (PRESENCIAL)

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

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

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

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

Del mismo modo, para la validación del abonado extranjero que no se encuentre registrado en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC, en línea con lo previsto en el artículo 41° del Decreto Supremo N° 007-2019-IN, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338, así como, del artículo 11° del TUO de las Condiciones de Uso se podrá considerar verificada su condición mediante la exhibición de cualquiera de los documentos: Carné de Extranjería, Pasaporte o el documento legal de identidad válido requerido por la Superintendencia Nacional de Migraciones.

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

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

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



Para una validación exitosa de la condición de usuario se deberá requerir se cumpla con la exhibición del documento de identidad y que brinde la respuesta a dos (2) preguntas de validación como mínimo.

3.2.2. PARA EL CANAL TELEFONICO

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

Asimismo, en atención a que la Dirección de Atención y Protección del Usuario ha tomado conocimiento de que uno de los datos requeridos por las empresas operadoras para una efectiva validación de identidad del abonado en la generación de la contraseña única sería la “fecha de emisión” del documento legal de identificación vigente, ésta podría ser incorporada dentro de las preguntas de validación, dado que dicha información brinda mayor certeza de que se trataría del abonado en la medida que requiere tener acceso al actual documento de identidad.

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

De esta manera, para una validación exitosa se requerirá que el abonado brinde su número del documento de identidad y que responda correctamente a dos (2) preguntas de validación.

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

Del mismo modo, para una validación exitosa de la condición de abonado extranjero o usuario se requerirá que brinde los nombres y apellidos, el número del documento de identidad, así como, dos (2) respuestas correctas de las preguntas de validación.

3.2.3. PARA EL CANAL WEB O APLICATIVO

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

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



IV. PROPUESTA

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

“CRITERIOS PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS, RECURSO DE APELACIÓN Y QUEJAS”

1. ÁMBITO DE APLICACIÓN

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

Los mecanismos de validación para la presentación de reclamos, recursos de apelación y quejas correspondientes al servicio público móvil, solo aplican para el abonado del servicio, de conformidad con lo previsto en el artículo 50-A del Reglamento para la Atención de Gestiones y Reclamos del Usuario de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Los mecanismos de validación aplican inclusive para aquellos reclamos, apelaciones o quejas ingresadas por el Libro de Reclamaciones de las empresas operadoras, en cuyo caso la empresa operadora en el plazo máximo de un día (1) hábil realiza la validación de la condición de abonado o usuario, según corresponda, aplicando el procedimiento establecido para el canal telefónico o para el canal web o aplicativo. Dicha validación no es aplicable en aquellos casos que no se cuente con datos de contacto telefónico o correo electrónico del solicitante.

2. CANAL PERSONAL (PRESENCIAL)

Para validar la condición de abonado nacional la empresa operadora realiza la verificación biométrica de su huella dactilar o solicita la exhibición del documento nacional de identidad –DNI comparando dicha información con su registro de abonados. En caso que el abonado del servicio sea una persona jurídica, la empresa operadora debe requerir a su representante legal la exhibición de: (i) la vigencia de poder respectiva y (ii) su documento legal de identificación. La vigencia de poder no es exigible en aquellos casos en los cuales el representante se encuentre previamente registrado en los sistemas de la empresa operadora.

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

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

- i) **Prepago.-** Se realizan de manera aleatoria tres (3) de cualquiera de las siguientes preguntas de validación: **a)** Fecha de última recarga, **b)** monto de



última recarga, **c)** dos (2) números telefónicos llamados en los últimos dos días (2) calendario y/o **d)** dos números telefónicos llamantes en los últimos dos días (2) calendario.

- ii) **Postpago.-** Exhibición o copia del último recibo del servicio, y solo en caso no cuente con dicho documento, se realiza de manera aleatoria tres (3) de cualquiera de las siguientes preguntas de validación: **a)** fecha del vencimiento del recibo, **b)** monto del plan tarifario, **c)** dirección de facturación, **d)** correo electrónico registrado para la recepción del recibo, **e)** medio por el cual se realizó el último pago (centros de atención, transferencia bancaria, etc.).

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

3. CANAL TELEFÓNICO

Para validar la condición de abonado nacional, la empresa operadora solicita que se indique el número documento de identidad del abonado, luego de ello realiza de manera aleatoria dos (2) de cualquiera de las siguientes preguntas de validación: **a)** nombre del padre, **b)** nombre de la madre, **c)** lugar de nacimiento, **d)** fecha de nacimiento, y/o **e)** fecha de emisión del documento nacional de identidad. Para una validación exitosa se requiere que se brinde el número del documento de identidad y que ambas preguntas de la validación sean contestadas de forma correcta.

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

- i) **Prepago.-** Se realiza, de manera aleatoria, tres (3) de cualquiera de las siguientes preguntas de validación: **a)** Fecha de última recarga, **b)** monto de última recarga, **c)** dos (2) números telefónicos llamados en los últimos dos días (2) calendario y/o **d)** dos números telefónicos llamantes en los últimos dos días (2) calendario.
- ii) **Postpago.-** Se realiza, de manera aleatoria, tres (3) de cualquiera de las siguientes preguntas de validación: **a)** fecha del vencimiento del recibo, **b)** monto del plan tarifario, **c)** dirección de facturación, **d)** correo electrónico registrado para la recepción del recibo, **e)** medio por el cual se realizó último pago (centros de atención, transferencia bancaria, etc.).

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

4. CANAL WEB O APLICATIVO

Para validar la condición de abonado nacional la empresa operadora solicita que se indique el número documento de identidad del abonado, luego de ello realiza de manera aleatoria dos (2) de cualquiera de las siguientes preguntas de validación: **a)** nombre del padre, **b)** nombre de la madre, **c)** lugar de nacimiento, **d)** fecha de nacimiento, y/o **e)** fecha de emisión del documento nacional de identidad. Para una validación exitosa se requiere que se brinde el número correcto del documento de identidad ambas respuestas sean contestadas de forma correcta.



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

iii) Prepago.- Se realizan las siguientes preguntas de validación: **a)** Fecha de última recarga, **b)** monto de última recarga **c)** dos (2) números telefónicos llamados en los últimos dos días (2) calendario y/o **d)** dos números telefónicos llamantes en los últimos dos días (2) calendario.

iv) Postpago.- Se solicita adjunte copia del último recibo del servicio, y se informa que en caso no cuente con dicho documento, se requiere la respuesta de tres (3) de cualquiera de las siguientes preguntas de validación que se presentan de manera aleatoria: **a)** fecha del vencimiento del recibo, **b)** monto del plan tarifario, **c)** dirección de facturación, **d)** correo electrónico registrado para la recepción del recibo, **e)** medio por el cual se realizó último pago (centros de atención, transferencia bancaria, etc.).

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

5. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

En aquellos casos en los cuales no se logre validar la condición de abonado o usuario, la empresa operadora informa al solicitante de dicha situación, y que no puede presentar, en esta oportunidad, el reclamo, apelación o queja, según corresponda.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIÓN

En virtud de lo expuesto, se presenta el proyecto de los criterios que deberán utilizar las empresas operadoras para la validación de la condición de abonado o usuario en la presentación de reclamos, recurso de apelación y quejas.

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

Se recomienda que la Gerencia General apruebe su publicación para comentarios, para su posterior aprobación e implementación.

Atentamente,

