

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

NORMA QUE APRUEBA LA MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PORTABILIDAD NUMÉRICA EN EL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL Y EL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA

1. ANTECEDENTES.

Mediante la Ley N° 28999, Ley de portabilidad numérica en los servicios móviles, se dispuso que todo usuario tiene derecho a mantener su número móvil aun cuando cambie de empresa operadora del servicio móvil.

Mediante la Ley N° 29956, Ley que establece el derecho de portabilidad numérica en los servicios de telefonía fija, se estableció el derecho del usuario de telefonía fija de conservar su número telefónico aun cuando cambie de empresa operadora.

Las citadas Leyes N° 28999 y N° 29956, disponen, entre otras medidas, que las condiciones técnicas, económicas y administrativas que demanda la portabilidad numérica en el servicio público móvil y el servicio de telefonía fija, son determinadas por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), según sus competencias;

Mediante el Decreto Supremo N° 040-2007-MTC se aprobaron las Condiciones para la Implementación de la Portabilidad Numérica de los Servicios Públicos Móviles en el País, y a través del Decreto Supremo N° 016-2013-MTC se aprobaron las Condiciones para la Implementación de la Portabilidad Numérica en el Servicio Público de Telefonía Fija y establecieron medidas complementarias para la aplicación de la portabilidad numérica.

Mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 166-2013-CD/OSIPTEL, se aprobó el Reglamento de Portabilidad Numérica en el Servicio Público Móvil y el Servicio de Telefonía Fija (en adelante, el Reglamento de Portabilidad), con el objeto de establecer las normas y procedimientos para la portabilidad numérica en el servicio público móvil y en el servicio de telefonía fija.

Mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 062-2015-CD/OSIPTEL, se publicó en el diario oficial El Peruano el 25 de junio de 2015, para comentarios de los interesados, el proyecto de Modificación del Reglamento de Portabilidad; otorgándose un plazo de treinta (30) días calendario, para recibir comentarios.

En atención a la citada Resolución de Consejo Directivo N° 062-2015-CD/OSIPTEL, se recibieron los comentarios de las empresas Americatel Perú S.A., América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A., Telefónica del Perú S.A. e Iconectiv Perú S.A.



2. EVALUACIÓN.

De la evaluación de la aplicación del Reglamento de Portabilidad se ha observado que esta norma requiere ser modificada y complementada en determinados aspectos, con la finalidad de incrementar la eficiencia del procedimiento de portabilidad y mejorar la provisión de información a los usuarios.

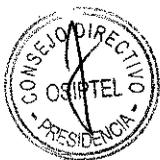
En ese sentido, a continuación se señalan las principales propuestas de la presente norma:

- Con la finalidad de facilitar a los abonados la adopción oportuna de la decisión de ejercer o no su derecho a la portabilidad numérica, se plantea que el Concesionario



Cedente deba entregar al abonado que se lo requiera, mediante un documento físico o electrónico (a elección del abonado); las condiciones económicas y/o el importe a ser pagado por el abonado en caso éste se decida por una resolución anticipada de su contrato de prestación de servicio o de adquisición o financiamiento del equipo terminal. Asimismo, se precisa que la información respectiva, debe ser brindada al abonado de manera inmediata, salvo que se trate de servicios empaquetados o un Cliente Especial, en cuyo caso la información deberá ser entregada como máximo al día hábil siguiente.

- Con el propósito de impulsar la portabilidad en el servicio de telefonía fija, facilitando a los abonados la presentación de su respectiva solicitud, se propone que el Concesionario Receptor pueda recibir la solicitud de portabilidad de manera previa a la verificación de la existencia de facilidades técnicas en su red, aunque siempre dejado constancia expresa en la solicitud de que ésta será tramitada sólo si posteriormente determina que existen las referidas facilidades. De este modo, si luego de la verificación domiciliaria, el Concesionario Receptor encuentra facilidades técnicas, la solicitud de portabilidad se tramitará e ingresará en el Registro de Solicitud de Portabilidad, para su posterior ejecución (previa instalación del servicio); en caso contrario, la solicitud de portabilidad recibida será dejada sin efecto, lo cual deberá ser comunicado al abonado.
- Con el objetivo de facilitar a los abonados la presentación de sus solicitudes de portabilidad, eliminando barreras vinculadas a la distancia de desplazamiento y disponibilidad de tiempo para realizar un trámite presencial; se plantea que los Concesionarios Receptores que hayan implementado el mecanismo telefónico para la contratación de sus servicios, pongan también a disposición de los abonados el referido medio como mecanismo para la presentación de sus solicitudes de portabilidad. Cabe señalar que en la actualidad, y en el marco del vigente Reglamento de Portabilidad dos (2) Concesionario Receptores vienen empleando el referido mecanismo previa aprobación del OSIPTEL; con lo cual, la modificatoria propuesta también ampliaría para otras empresas operadoras la utilización del medio telefónico para la recepción de solicitudes de portabilidad, aplicando reglas uniformes. Sin embargo, 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.
- Con la finalidad de neutralizar el comportamiento de algunas personas que contratan por primera vez el servicio y en esa nueva condición de abonado (abonado nuevo) solicitan inmediatamente la portabilidad numérica, para así beneficiarse de la oferta comercial diseñada para los abonados ya existentes; se considera relevante especificar que son los propios operadores quienes definen los criterios para acceder a las promociones por portabilidad, separando el derecho de un abonado a portar su número telefónico de su perfil para acceder a una oferta comercial específica. En ese sentido, se propone que el operador cedente informe al abonado receptor sobre la fecha de la activación del servicio del abonado que desea portarse, para que si un abonado no cumpliera los requisitos exigidos para acceder a una promoción específica (por ejemplo, el tener como mínimo dos meses desde que activó su servicio) no se le prive de ejercer su derecho a la portabilidad, y lo haga pero acogido a una oferta diseñada para su perfil específico. Con esta propuesta se mantiene el derecho de los usuarios a permanecer con su número telefónico cuando cambia de operador.
- Con el objetivo de agilizar las coordinaciones entre las empresas operadoras para la solución de incidentes o problemas relativos a la portabilidad numérica, y promover la solución rápida y oportuna de los mismos; se ha considerado necesario plantear la creación de un "Registro de Problemas en la Portabilidad Numérica", que



se ciña a formatos predeterminados, de modo que se uniformicen los campos mínimos de la información a ser intercambiada, en plazos máximos de atención del incidente reportado (tres (3) horas), y que se guarde registros actualizados de los casos, con personal designado para el Canal de Coordinación, entre otras medidas. Sin embargo, la existencia de este registro no exime a las empresas operadoras de cumplir con el marco normativo.

- Con la finalidad de garantizar que los abonados puedan expresar su disconformidad y obtener el pronunciamiento oportuno de una autoridad administrativa, ante los diversos problemas que pueden surgir en el marco de la portabilidad numérica, se ha complementado la regulación vigente en materia de reclamos de abonados, aclarando las medidas que debe ejecutar el Concesionario Receptor y/o el Concesionario Cedente, según sea el caso, cuando el reclamo presentado por el abonado es declarado fundado. Asimismo, en atención a la casuística advertida desde la vigencia del Reglamento de Portabilidad, se ha considerado necesario prever como nueva materia reclamable la falta de cobertura para el caso del servicio público móvil.
- De acuerdo al vigente Reglamento de Portabilidad, la retribución variable por consulta previa sobre la procedencia a la portabilidad es pagada por el Concesionario Receptor que realizó la consulta al Administrador de la Base de Datos Centralizada de la Portabilidad (ABDCP). Sin embargo, para los casos en que la consulta previa no sea contestada por el Concesionario Cedente, se modifica la norma para disponer que éste sea quien deberá pagar la retribución variable correspondiente al trámite respectivo, sin perjuicio de asumir la sanción que resulte aplicable.
- Con el objetivo de fortalecer el nivel de información de los usuarios en materia de portabilidad numérica, se plantea la incorporación de mecanismos de difusión de la portabilidad adicionales, como son: (i) información a través de redes sociales, (ii) información a través de mensajes cortos de texto, (iii) información a ser incluida en los recibos telefónicos, e (iv) información a través de locuciones.
- Se incorpora la obligación del Concesionario Cedente de comunicar al ABDCP, la fecha y hora en que procedió a deshabilitar la línea telefónica en su red. Asimismo, se precisa que la deshabilitación del número telefónico incluye la obligación del Concesionario Cedente de realizar todas las actividades necesarias en su red y sistemas que permitan el correcto enrutamiento de las llamadas hacia y desde el número telefónico portado.
- Finalmente, a efectos de asegurar el correcto encaminamiento de las comunicaciones que hacen uso de una interconexión indirecta, se precisa que los concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones que brindan servicio de transporte conmutado local y/o de larga distancia, están obligados a realizar todas las actividades que resulten necesarias a efectos de asegurar el correcto encaminamiento hacia o desde los números portados.



3. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN.

La norma tiene como finalidad de fortalecer a la portabilidad numérica como instrumento que impulsa la competencia en el mercado de los servicios públicos móviles y el servicio de telefonía fija, en beneficio de los usuarios.

