

1986-2018/55801

**Silvia Solano Castillo**

---

**De:** Miguel Orihuela Medrano  
**Enviado el:** martes, 30 de enero de 2018 11:55 a.m.  
**Para:** Servicio Informacion y Documentacion  
**Asunto:** Comentarios - Proyecto de modificación del Reglamento de Portabilidad  
**Datos adjuntos:** Comentarios al Proyecto de Modificacion del Reglamento de Portabilidad  
30.01.18.docx

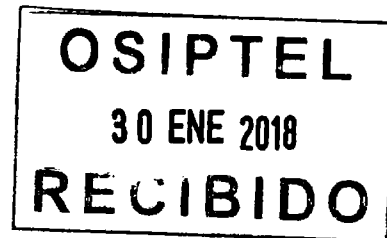
Estimados:

Por medio de la presentes les remitimos, dentro del plazo otorgado, los comentarios a la Resolución de Consejo Directivo N° 158-2017-CD/OSIPTEL.

Agradecemos de antemano la atención brindada a la presente.

Saludos,

Miguel Orihuela Medrano\_Jefe de Gestión Regulatoria  
Gerencia Legal y de Asuntos Regulatorios - Americatel  
Av. Manuel Olguín 211 Piso 9 Santiago de Surco.  
Tel. (511) 7101977 - 320  
Cel. (511) 981158144



--  
Este mensaje ha sido analizado por MailScanner  
en busca de virus y otros contenidos peligrosos,  
y se considera que está limpio.  
MailScanner agradece a transtec Computers por su apoyo.

**COMENTARIOS AL PROYECTO DE NORMA QUE MODIFICA EL REGLAMENTO DE PORTABILIDAD NUMÉRICA EN EL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL Y  
EL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA (RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 158-2017-CD/OSIPTEL)**

<b>ARTÍCULO</b>	<b>COMENTARIO</b>
<p><b>Artículo 4° - Derecho a la portabilidad</b></p> <p><b>(...)</b></p> <p><b>(iv) El abonado, a la fecha de la solicitud de la portabilidad tiene menos de dos (02) meses de servicio en la red del Concesionario Cedente, contados desde la fecha de habilitación del número telefónico en su red.</b></p>	<p>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.</p> <p>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).</p>
<p><b>Artículo 8° - Solicitud de portabilidad.</b></p> <p><b>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.</b></p> <p><b>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.</b></p>	<p>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.</p> <p>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.</p>

<p>La solicitud de portabilidad será presentada por escrito y en forma presencial en el Formato de Portabilidad. El Concesionario Receptor deberá entregar al abonado una copia de su solicitud.</p> <p>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.</p> <p>Mediante un único formato puede solicitarse la portabilidad de varios números telefónicos a un solo Concesionario Receptor.</p>	<p>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.</p>
<p>Artículo 9.- Formato de Portabilidad.</p> <p>El Formato de Portabilidad será proporcionado por el Concesionario Receptor. El abonado que solicite la portabilidad debe mostrar su documento legal de identificación. Asimismo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>(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.</li><li>(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</li></ul>	

<p>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.</p> <p>Los Concesionarios fijos y móviles deberán 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 8º de las Condiciones de Uso.</p>	
<p><b>Artículo 13.- Derecho del abonado que ha portado su número telefónico a utilizar cualquier canal de pago del Concesionario Cedente</b></p> <p><b>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.</b></p> <p><b>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.</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 13º, 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</p>

existentes en el mercado y que no implican una situación tan gravosa como la suspensión de los servicios.

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 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 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

	<p>(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.</p>
<p><b>Artículo 21.- Inicio del procedimiento.</b></p> <p><b>Con la presentación de la solicitud de portabilidad al Concesionario Receptor se inicia el procedimiento para portar el número telefónico.</b></p> <p><b>El Concesionario Receptor será el único responsable de que el Formato de Portabilidad sea generado conforme a la normativa legal vigente.</b></p> <p><b>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 y 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:</b></p> <p><b>(...)</b></p> <p><b>El número correlativo de la solicitud es asignado y comunicado al Concesionario Receptor por el Administrador de la Base de Datos</b></p>	<p>Nos remitimos a los comentarios formulados para los Artículos 8° y 9°.</p>



<p><b>Centralizada Principal, no debiendo ser el mismo que el número consignado en el Formato de Portabilidad.</b></p> <p><b>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.</b></p>	
<p><b>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, debe 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 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></p>	<p>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.</p>
<p><b><u>Comentarios adicionales:</u></b></p>	<p>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.</p> <p>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.</p>